# 客户经理年终工作总结个人 客户经理年度工作报告(五篇)

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2024-06-25

*客户经理年终工作总结个人 客户经理年度工作报告一在一个收获的季节，我荣幸的踏进了一个新欣向荣、朝气蓬勃的企业\_\_。成为了\_\_普通的一员。成为了客户服务传递快乐的一名使者。感谢\_\_给了我的机会，是您延伸了我继续展翅的梦想。在这段时间里您们给予...*

**客户经理年终工作总结个人 客户经理年度工作报告一**

在一个收获的季节，我荣幸的踏进了一个新欣向荣、朝气蓬勃的企业\_\_。成为了\_\_普通的一员。成为了客户服务传递快乐的一名使者。感谢\_\_给了我的机会，是您延伸了我继续展翅的梦想。

在这段时间里您们给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了x人“海纳百川”的胸襟，感受到了x人“不经历风雨，怎能见彩虹”的豪气，也体会到了x人的执着和坚定。在对您们肃然起敬的同时，也为我有机会成为\_\_的一份子而惊喜万分。

带着对未来美好的憧憬和希望，踏上了新的征程，平凡而不平庸的岗位。回想在过去的三个月里，让我欢喜让我忧，有成功喜悦，也有伤心往事；有在烟雾缭绕的房间里发呆，也有半夜从床上蹦起来的经历，这好象是人生的一段缩影，让人难以忘怀。生活显得紧张，但又有秩序。

在这三个月的时间里，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我已经逐渐适应了周围的生活与环境，对也逐渐进入了状态。在这段过程中，我想分三个阶段来总结我这段时间的。

一、萌芽阶段

在这期间，我主要是熟悉日常流程。比如熟悉产权、国土的权证办理程序，业主的咨询解释，房屋的维修整改流程，其涉及到的事情比较芜杂，具有较强的随机性，有时急着要同时处理好几件事情，而有时却闲得无聊。并且在这些事情上，都缺乏表面层次性，在没有对其内在属性得到充分了解的情况下，很难通过直观在第一时间内得出比较正确的判断，因为在接收到每一信息时都没有明确的标识哪个是重点哪个是非重点，哪些事情紧急哪些事情不急，哪些信息是需马上传达的哪些信息是需过滤掉的，这些在缺乏经验与对公司整体内部运作了解的情况下都是很难把握的。

当然了，在这期间，是我出错的高峰期了，特别是在有些事情的处理上，缺乏一定的灵活性，对有些事情考虑得不够周全，但通过向一些有经验的同事学习，在后期的中逐步得到了改善。像我这样一个新人，刚进入公司，对一切都充满了陌生和好奇。所以我经常会追着工程师或老员工问这问那，他们总是能不胜其烦地解说。从中让我学到了许多自己以前所未学到的东西。经常也和业主进行交流，从他们那里能够学到自己在其他的地方所不能学到的东西，所以他们都成了我的良师益友。

二、成长阶段

通过对上阶段的表现与领导、同事的的指导，在此阶段的上作了一定的调整，开始分类进行制定每日计划，客户部的权证办理、业主咨询解释、整改流程、业主的谈判等四大类。

在这期间，协助了部门的权证办理，业主相关权证的领取步骤，办理所需资料，以及办理时的相关注意事项。业主的咨询解释是多样性的，让我清楚的看到了自己对专业知识的不足和服务质量需要提高，我向领导、同事及其他相关部门的学习，补充自己的专业知识，提升自己的服务质量，使业主满意，也让自己更好的服务于业主。在这里，我清楚的认识到：站在我面前的每一位业主，都是我心中的上帝，而我的职责就成了传递快乐的天使，与专业打交道是一门硬的科学技术，与人打交道则是一门软的思想艺术。这就要求我要两手都要抓，并且两手都要硬。

三、成熟阶段

通过前两个月对的不断熟悉与锻炼，对基本技能方面有了更进一步的提高，在效率上也有了一定的改善。

此时\_\_也已顺利交房，但交房后的集中整改也随即展开。报修的数量是前期的数倍，对于这种情况，为了控制这种现象的发展，就需要对这些整改原因进行现场勘察，找出症结，对症下药。其中发现误报、重复报修、及部分业主自身的装修操作的不规范等导致的报修占了很大一部分。将这种报修整改降低至最低点，对于整改报修、整改关闭的流程完善，就显得十分重要，同时也为我们的后期带来了方便，鉴于此，在领导的帮助下、在部门同事的协助下对整改报修的流程进行了部分完善。

首先从根源抓起，对业主报修问题的责任性、真实性进行核查是否属于正常维修整改范围。例如：是否是业主的操作不当（主要是门窗铝合金五金配件），通过对业主的解释和指导正确操作的方法是完全可以避免业主的报修投诉，同时避免了施工单位进行整改，增加了维修成本及量，却又没有根本性的解决问题，每次整改几乎业主都要现场监工，还造成了业主对\_\_满意度的下降。

其次，整改后的复查和回访落实到每一个责任人。复查可以检验施工单位的整改效果和整改质量，避免施工单位的偷工减料，造成整改不彻底的后遗症。回访首先可以提高业主的满意度，其次又能够听到业主真实、中肯、良好的意见和建议，提高了我们的质量，又何乐而不为呢？

通过整改流程的完善，并在实际操作中得以实施，\_\_的集中整改得以顺利完成。但这不是三分钟热情，在后期的正常整改中还要继续实施下去，还要不断的总结经验和教训，提高、提高、再提高。

随着时间的推移，在公司领导和同事的帮助之下，我不断成长，解决了一个又一个的质量投诉问题。

**客户经理年终工作总结个人 客户经理年度工作报告二**

我于20\_\_年4月接到省分行的调令，调任支行客户经理。在支行8个月的工作中，我勤奋努力，注重创新，在自身业务水平得到了不断提高的同时，于思想意识方面也取得了不小的进步。现将我本人在20\_\_年三个季度的工作情况总结汇报如下：

20\_\_年二季度我在支行行长和各条线同事的关心指导下，用较短的时间熟悉了新的工作环境。在工作中，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。20\_\_年3月至6月，我参加了北京金融培训中心举办的afp(金融理财师)资格认证培训，取得参加afp认证考试资格，并于20\_\_年7月顺利通过了afp认证考试。通过这次全方位的培训和学习，使我深刻意识到自身岗位的重要性和业务发展的紧迫感。在工作中，我把所学到的理论知识和客户所遇到的实际问题相结合，勇于探索新理论、新问题，创造性的开展工作。

到了新的岗位，自己的工作经验、营销技能和其他的客户经理相比有一定的差距。且到了新的工作环境，对行内业务往来频繁的对私对公客户都比较陌生，加之支行的大部分存量客户已划分到其他客户经理名下。要开展工作，就必须先增加客户群体。到任新岗位后，我始终做到“勤动口、勤动手、勤动脑”以赢得客户对我行业务的支持，加大自身客户群体。在较短的时间内，我通过自身的优质服务和理财知识的专业性，成功营销了支行的优质客户，提高了客户对银行的贡献度和忠诚度。

担任客户经理以来，我深刻体会和感触到了该岗位的使命和职责。客户经理是我们\_\_银行对公众服务的一张名片，是客户和银行联系的枢纽，在与客户交往中表现出的交际风度及言谈举止，代表着我行的形象。我深知客户经理的一言一行都会在第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当的高。从我第一天到任新岗位，从开始时的不适应到现在的能很好地融入到这个工作中，心态上也发生了很大的转变。刚开始时，我觉得客户经理工作很累、很烦锁，责任相对比较重大。

但慢慢的，我变得成熟起来，我开始明白这就是工作。每天对不同的客户进行日常维护，热情、耐心地为客户答疑解惑就是我的工作，为客户制订理财计划和让客户的资产得到增值就是我的工作范围，当我明确了目的，有了工作目标和重点以后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。当客户坐在我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对。如今客户提出的问题和疑惑我都能够快速、清晰的向客户传达他们所想了解的信息，都能与大部分客户进行良好的沟通并取得很好的效果，从而赢得了客户对我工作的普遍认同。同时，在和不同客户的接触中，也使我自身的沟通能力和营销技巧得到了很大的提高。

存在的主要问题：

一、金融专业知识有待进一步加强。面对如今市场经济的多样性，银行理财成为越来越多客户的需求，如何能给我行优质客户提供专业的金融信息和理财产品，这就需要提高自身的学习能力和学习主动性，及时掌握最新的财经信息和准确分析未来的经济走势，以提高自身金融专业知识水平；

二、针对不同的客户，还应朝细致精准化管理方面进行加强。对现有的客户资源，深挖细刨，根据不同客户的需求和实际情况，做精准化营销，提高支行中间业务收入；

三、进一步克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌；

个人职业发展的愿景：

银行客户经理工作总结由于银行业的特殊性和一定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必须经过系统的培训与丰富的实践。我期望在20\_\_年能争取到更多的培训机会，使自身的综合素质得到全面的提高。夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力。

总结过去，是为了吸取经验、完善不足。展望来年，我将会更有信心、更加努力、积极进取、精益求精地完成好今后的工作，以争为我行来年个金条线的发展做出自己更大的贡献。

**客户经理年终工作总结个人 客户经理年度工作报告三**

时间飞梭，光阴转转，三个月的试用期在出差的旅途中转眼就要结束了。回想起在过去的三个月的时间里，领导的关怀、同事的教导和帮助、技术的提高等等，都给了我很大的帮助和进步，我想就三个月来的具体的工作来谈谈。

刚到公司的前两周，都是进行一些公司内部的培训，其中包括公司制度和112系统的技术培训，在这两周的时间里，我基本对公司的规章制度、公司性质以及熟悉公司环境都有很大的帮助。而且还通过万海青老师的培训，对112系统有一个模糊的轮廓，这些对我以后的工作、特别是现阶段还不是特别熟悉系统的时候的工作有着很积极的指导作用。

在接下来的两个月里，我先后去过的地方有南海、东莞和江门三个地方，在三个不同的地方的工作当中，我其实在三个地方的工作的时候是三种不同的角色。在南海的时候，是我在瑞达公司的第一次出差，别说工作，其实就连很多基本的生活事情我都不很清楚，说真的我很感谢陈明桂，作为公司的新同事，在南海和东莞的时候他教我很多东西，特别是电信的业务知识，如排队机、交换机等方面的知识，让我在东莞一个人工作的时候能够单独和华为公司工程师进行电信业务割接等等。在东莞的时候，让我明白了系统部工作的一些工作内容，熟悉了ivr112语音机的很多知识，让我学会一个人能够维护112语音机，并且能够修改ivr112语音程序，如修改112和1000号之间的转接程序，更加让我对自己选择瑞达公司表示认同。在南海的三天时间，我基本上都没有进行过具体的工作，都是观察、学习。在东莞，就过渡到从观察到自己动手维护、自己动手修改代码，然后自己和局方、华为、科技公司之间沟通讨论，到最后在公司的几天，对董建军在东莞的一些不熟悉的知识进行电话交流，这其实就表明我已经独立进行工作。在最近的时间里，我基本上都是在江门电信工作，工作比较多，也涉及到很多新的知识，如中间件技术，在方工的指导下，我对ibss和112系统这一部分还是多了很多的了解。由于前些时间基本上都是做语音程序，这次在江门的工作中，基本上接触的都是数据库方面的知识（虽然也做语音），虽然很多东西还是新的，但是通过这次的工作，我还是对下次工作比较有信心。

公司的文化、同事的交流和指导是我喜欢留在瑞达工作的一个很重要的原因。回想试用期间的工作，我深深感觉到个人力量的单薄和集体力量的强大。人，不可能什么都懂，但是只要肯学、肯做，同时公司有个学习的气氛，我想我还是会很快成长起来的。何况我从来就是个好学的人。

关于我自己，优点和缺点都很明显。在和客户交往、工作协调、语言表达和文档编写方面我都有自己的优点，在东莞、江门两地，客户配合我们工作都做的不错。特别是在江门，其他同事和局方的协调工作、给局方的方案和文档，这些工作基本上都是我在做，而且得到同事和局方人员的认可。但是我的缺点也是非常明显的，最明显的就是对112系统的和ibm cics中间件的不熟悉，我想这些应该需要一定的时间的，个人简历但我希望自己能够用最少的时间来熟悉，如果有一个系统的学习112的机会，那将是一个很不错的事情。

感谢领导的关心、同事的帮助，没有他们我开展不了工作。我想人不可又很多不懂的东西，人也不可能什么都懂，不懂不要紧，只要肯学，任何一个大学毕业的人都是可以学会的，我认为我自己就是一个肯学、也愿学的人。我不是一个喜欢常常换工作的人，所有我想既然我已经成为瑞达的一份子，我已经适应目前的工作，也比较喜欢公司、特别是系统部的`氛围，所以我希望能够留在瑞达公司，为公司也为自己努力工作。

**客户经理年终工作总结个人 客户经理年度工作报告四**

转眼间20\_\_年已过去了2个月，虽然白驹过隙，可坐下来，静静地回忆，这2个月以来的工作，真是收获颇多，感触颇多。非常荣幸，有机会和大家一起分享工作经验，这不仅是对我工作的认可，更是对我个人的鞭策。

我的经验可以用三个小案例去概括，这3个小案例集中体现了我的工作思想。

第一个，循序渐进，有的放矢

客户经理首要任务就是拓展客户，但当我看到“5221“任务中要求新增一个aum500万的客户时，我是没有很大把握，而我心中有数，我知道我的目标在哪里。因为20\_\_年9月刚到大庆路储蓄所的时候，我就已经开始关注白金级以上的客户，分析他们卡的流水，约访客户了解情况了。从系统中我发现一位白金级客户，放在卡里的活期存款足足有70万，竟然半年没有任何变动，我感到非常的可惜，因为即使客户要随时用钱，存上我行的7天通知存款，收益也是非常可观的。

我联系到客户，客户表示自己经常外地，工作比较忙，无暇到银行理财。10月客户来到了网点，我了解到客户主要从事采矿方面的生意，去的地方都比较偏远，我详细为其介绍了我行的网上银行、手机银行，客户没想到手机还可以理财，非常喜欢这样便捷快速的理财渠道，当场自己使用手机银行购买了10万理财，还说以后有合适的理财产品通知他就可以了。就这样每当有合适的理财产品时我就会给客户打个电话，客户就会自己在手机银行上购买，虽然每次不多都是几十万左右，随着前期的理财产品到期，收益还不错，慢慢建立起了信任。就这样客户陆陆续续的从他行把钱转来，购买了500万理财产品，成为了我行的钻石级客户。从这位客户的拓展上，我发现有些高端客户注重的是便捷 ，他们平时很忙，尤其经常出差的，不可能为了某个产品专程来购买，我们的产品很多，但是客户知道的很少，我们要从专业的角度推荐符合客户的理财方式和渠道，只有因势利导，循序渐进，有的放矢，才能为客户所接纳。

第二个，以心相交，成其久远

作为客户经理来说，产品的销售尤为关键，拓展和维护客户的最终目的就是为了销售。只有销售产品才能使得客户利益最大化，建行的利益最大化。ocrm系统为我们提供了最基础的目标，而整个储蓄所联动机制更是不可或缺的。从联动机制中，高柜同事为我推荐了一位对黄金感兴趣的客户，我在ocrm系统中搜索了一下，发现是我所的金级客户，没有理财产品和定期存款，卡的流水记录发现有很多大笔的进出，在后续的服务中发现，顾客主要从事销售工作，客户关系网比较复杂，每年过年都为送礼品而犯愁。当了解这些情况后我找到我的一位专门做公关的同学为其做了一下策划，其后也收到了很好的效果，客户也十分满意。之后客户销售的款项基本都从我处金卡上过度，为我处在存款时点上贡献了不少力量。

最叫我感动的是客户在山东建行，询问黄金的时候发现山东建行的报价比我们要便宜1块钱，但仍旧回到徐州在我处购买了1000克实物金。客户说，我做生意赚钱，你们开银行也得赚钱，你也有任务，你前面帮了我这么大的忙，我要在其他地方买了，我心里会过意不起不舒服的。就这样这位客户不仅成为了白金级客户，还贡献出了产品。从这位顾客的营销上，我发现，其实我们营销的不仅是产品，更是一种社会关系，路人有难还出手相助，作为我们建行的贵宾级客户我们又怎能袖手旁观，不为其分忧呢?现代银行同质类的产品很多，我们靠什么取胜呢，唯有优质的服务，我们不仅要为卖出去的产品服务，也要为维护这种社会关系而服务。

第三个，善建者行，竭力者赢

银行客户经理工作总结客户经理的优势在于什么，很多时候我都在思考。我觉得就是我们可以有大量的时间去优化我们的服务过程。高柜，低柜，服务的时间有限，服务的人数众多，是大众客户，而我们呢是少而精的高端。或许高柜、低柜在客户咨询贷款、支付电话、网上银行的事宜的时候会一带而过，而我们呢要发现客户深层次的需要。一位红星美凯龙的客户从我处经过办理汇款业务，低柜在得知其要办理支付电话，便把联系方式留给了我，之后整理材料并递交，当审批时候才发现，客户已经办理过，无奈我向客户说明情况，这时客户才想起来前段时间我行到店做活动办理pos机的时候同时申领了。顾客有点不好意思，我觉得也没什么，并且到店为其装好电话，并演示了下。

客户是做家具生意的，异地跨行汇款较多，当处办理支付电话就是为了节约手续费的。当2月13日我看到《于江苏省分行减免结算通卡跨行汇款手续费的批复》，我第一时间给客户打了电话，并为其办理了此业务。之后随着客户对我各种业务的紧密度逐渐增加，客户在我处办理了金卡，并且转来50万购买理财，之后又介绍来自己的朋友也到我处办理了金卡并且转来了100万来购买理财。通过这位客户我发现，为客户服务要有始有终，不能因为服务到一半发现不属于自己服务的范围无利可图就推诿了，你为客户尽力服务，客户是看在眼里记在心里的，对于有潜力的客户，是应该付出点力气，并且也是值得付出的，虽然这个过程比较长，但最后的结果是令人满意的。

以上就是我工作以来具有代表性的三个小案例，我相信大家工作中类似的例子也一定不少，我只是抛砖引玉，希望对大家有所帮助，谢谢!

**客户经理年终工作总结个人 客户经理年度工作报告五**

我于5月31号进入\_\_公司参加培训开始，经历近两个月的试用期，现在即将面临转正。在这两月里我很荣幸能和大家一起经历\_\_开业前期的培训和准备，有幸见证公司开业当天庄严激动的那一刻，和搬入新办公区，我们一起用心布置和爱护家一般的喜悦心情，还有每一次跑客户谈业务的经历仍很清晰，我很认真的扮演着自己的角色，努力提高，和同事相互协作和学习，互相鼓励，一次次使我变得更有底气。

到现在近两月的工作和学习，点点滴滴心里充实了许多。从每一天的晨会要事记录开始，到每一天工作日志记录结束，看到自己一天天做的，和提醒自己要做的，以及偶尔心里有过的想法和思考仍很清晰。

作为客户经理，在思想上，在我内心深处，我有意识的培养自身的素质和修养，不断提升自己，做好细节。在此还要特别感谢王总在那次晨会上的教导，对任何人都应该尊重，以礼相待。偶然疏忽带给我内心深深的触动以后，我更注重细节和习惯，非常感谢王总一直以来对我们思想和行为上的帮助和教育，我看到了自己的成长，内心充盈，很开心！也感谢李总在培训时的那一句鼓励：“我们是职业的经理人”，那是我不懈努力的方向，我会做的更好！

在工作业务上，到现在，对于公司的产品，理念，流程，制度我基本都了解。记得调查客户从最开始心里很空白只能在旁边旁听，对要了解和核实的问题和要收集的.资料都不熟悉，到现在能基本把握要点和客户有底气的交谈和沟通，很清晰的完成资料的收集，以及到厂房车间对客户经营实力的实地考察，和库存清单的核实，每一步都有了认识和经验总结。非常认同公司“不喝客户一杯茶”的理念并时常将其放心中，不增加客户额外成本，对客户每次再三的热情邀请都婉言拒绝，希望能帮助公司在起步时就能将好的方式一直坚持和延续。也尽自己最大的努力在所有小细节中做到“风险控制、速度、亲和力、创新”的差异化竞争，争取给所有接触的客户留下好印象，培育自己的优质客户。

作为阳光小组的成员，我经历了生意贷客户\_\_的实地调查，坚持风险控制第一，营销客户第二。从实力、信用、效益三大原则上多维度的分析客户，特别注重客户第一还款来源保障和抗风险性，心得体会比如销售收入的核实，我们都尽量在走访中就及时核实销售发票、销售合同、\_\_、手工帐本、各种财务报表，不留给对方造假的时间，且\_\_和银行流水要时间同步才能准确反映。对各报表都认真审核是否造假，对于客户的任何情况的收集都客观的在调查报告中反应，不隐瞒，不夸张。对于客户的疑惑，我都能从维护公司的利益和形象出发，较合理的与客户沟通。在服务等细节上都尽量给客户提供方便，比如给客户送合同，送借据，拿资料。而薪易贷业务的程序相对要简单很多。从所经办的客户向曾、谭安淑经历中体会，最主要是核实客户稳定的工作和收入两个基点，申请特别授信15万的谭姐从材料收集到签合同全程由我主办，为了核实其烟草局的工作我专程去到她单位拿劳动合同，一方面为客户省事，另一方面是对收集的材料和工作情况更有把握，从而降低风险。这位客户本身很赶时间，所以我根据她的需求加紧在两天就为她办下来，也最大限度体现公司的及时性，客户对此也非常满意，发来致谢短信。而我在全程经历中对所有细节和流程都有更透彻的了解，相信对之后薪易贷业务的办理更顺利。

尽管两个月的练兵使我在业务知识上有了许多进步，同时也认识到自己的不足：

1、对各行业情况及政策认识不够，比如之前遇到的摩配行业就很生疏，以至不能和客户有更多沟通，容易导致和客户沟通问题太直接。需要多了解各行业的市场信息。

2、财务分析能力需要加强，对数字应该更敏锐。

3、经办了几类客户，更应该总结各类客户的特征和风险点，怎么营销这一类的客户？

4、对材料真实性的识别。

5、跟陌生客户电话时的自信、底气、语气的把握。

6、客户调查及形成报告过程中对客户资产及效益的多维度核实。

这方面的能力都还需要在接下来的工作中不断学习和提高。

两个月的工作和学习是忙碌的，至少是较大学时有压力的。除了在公司忙完手上的工作、学习、培训，偶尔回家休息后还会写下工作总结，形成一些自己的思考，学习法律，财务，业务的材料，认真为每一次考试作准备等等。这样的生活会有些累，但却是充实有意义的，是我曾经一直觉得自己懒散、随性的性格应该受到的磨练，即使偶尔下班很晚很累很饿也没有怨言，因为我看到比我付出更多的领导和同事，而这样的生活方式我已经适应，我依然心存感激。感谢公司给我这样好的平台和锻炼自己的机会，给我人生新的起点，感谢所有领导的培育和用心，谢谢你们。我坚信，有我们团队的用心和努力，\_\_一定会做出自己的品牌，走的更好，更远，实现董事长及大家的美好梦想！

还记得6月8号公司开业那天，我说给公司的一句话：爱\_\_，爱团队，见证今天，期待明天，我与\_\_共成长！到今天，这还是我想说的。也许8月以后，压力更大，工作更忙，我已经有了心理准备，趁现在年轻，没有任何生活束缚的时候，我还可以尽量的学习和沉淀自己，积攒能量。因为有心，我相信自己可以做得到，做得好。希望在我的第一份事业中做出成绩，获得成就感，快乐工作，快乐生活！

\_\_是一个温暖和谐的大家庭，能成为\_\_一员是我的荣幸，我愿意与\_\_签订劳动合同，同时愿意接受各领导考核。谢谢！

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！