# 电信客户经理年终总结

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-11-04

*电信客户经理年终总结（精选4篇）电信客户经理年终总结 篇1 这一载的光阴来到十二月。已然中旬，即使领导不予提示，我们也应该知道差不多该干什么事情了。在这个时候，人们总会争相着感叹时光的匆匆飞逝。若干年来，我总不知觉。可是今年，时光，她，特别...*

电信客户经理年终总结（精选4篇）

电信客户经理年终总结 篇1

这一载的光阴来到十二月。已然中旬，即使领导不予提示，我们也应该知道差不多该干什么事情了。在这个时候，人们总会争相着感叹时光的匆匆飞逝。若干年来，我总不知觉。可是今年，时光，她，特别的快，也特别的不知所谓。

写些文字，对我来说是不需纠结的易事。这些年来，也时常为支行内刊撑过门面。年终总结，更是不用拼凑，看完十一篇月结便可以淡定起笔。然而今年，十一篇遂只有前五月章，也就意味着今年我的理财经理生涯只区区五个月。那么后七个月何如?二个月停岗，支行19楼面壁思过;五个月转换到一个我陌生的网点，当然等待我的幸甚还不算一个陌生的工作。未及一年过半，却是全新的开始。

既然这一年被隔开了525三段。那作为年度工作上的总结，还必须得按部就班。于是照理我还是先回顾了下去年我做了些什么，写了些什么——迂回千百字里行间，如此的踌躇满志。待写今年时，竟不知道那种洋洒的自信还丢了吗?

每年的一月都有一个‘开门红’的营销任务，以期将新一年的胜利之门打开。可是以我为首的整个延中个金战线却黯然无光。这个一月甚至被我喻为是我从事个金理财经理以来最坏的一个一月份。后来在和姚行长在那次使我作别个金队伍的谈话中，他问我说，个金队伍需要引入竞争机制，这个周期不宜过长，也不宜过短。作为过来人。我要说，老的理财经理在发展各项业务到一定阶段时，会遇上不能逾越的瓶颈的。一旦部门注入新鲜血液，一定会有鲶鱼效应。新加入的理财经理常具意气风发之度，初生牛犊之气，猛虎下山之勇，所以甫一上手往往一冲会冲得很高，同一岗位换了种思维处事方式后总会带有新气象。久日，或许又是瓶颈了。——我可不是因为要退出队伍而说些风凉话。我的退出，如果是一次彻底的拯救，那倒也罢了。

一月颓势之排山倒海，以致到了二月头上还没有缓过神来。那时我的营销状态还不是最好。也许是刚过节，刚旅行，心太散了。不过，渐渐开始张罗起今年第一只营销推进的基金，融通四季添利。尽管这第一笔在延中的融通添利的基金认购颇为不顺，客户不久便要反悔这笔认购，最后几经些许环节，也为初来乍到调节相关事宜的小周添了点麻烦。但随后几笔的认购则丝毫不含糊，我推的认真，客户买的坚定。虽然终究离支行分发的该基金的销售任务还差了一点，与其他网点同事火爆的销售场景更无法相提并论，但总算是找回了以往营销的自我状态，让延中的个金业绩在挣扎中慢慢起色。所以，我始终敢于期许阴霾总有消散之刻。

三月份过去了，犹冷，天气阴晴不定。

开一季小组会的时候，按时写完月结竟然变成了我身上的一抹亮色，这是领导客气了。似乎除了营销之外的工作我都很出色。必须承认，20\_\_延中个金营销的头并没有开好。

些许讽刺，说营销羸弱了一些，可我觉得自身的服务水平是在不断强化当中的，这可能单从数据化的报表上是细究不出来的。比如，我一向以为作为理财经理最大的工作是发现客户，继而了解他们的需求，然后配置符合其自身风险能力和收益要求的产品给他们，再追踪，把服务加深，以期可以挖掘出客户更深的理财需求。这个过程，是需要用专业学识、金融市场的资历乃至人情交往的情商去构成。不是说，客户来了，他告诉你要买什么，然后我准确地利索地帮Ta做好，如果是一个低柜，那么我可以得8分。

但是，始终别忘了，我是理财经理，理财经理是用来发掘甚至创造客户需求，继而把合适的产品卖给他。如今，我相信很多驻网点的理财经理都遇上将理财经理当低柜使的惶惑，在目前尤其是银行理财产品销售的程序无法改善，整个支行理财经理驻点机制无法改革的情形下，我们怎样脱身出来去做一个非低柜的理财人员。

面对纷繁复杂的理财产品申购，如果无法需求再造让其转投保险基金的话，通过便捷的网银去完成成了一种思路。和直愣愣的柜台填单处理，网银的优势无与伦比，这里不一一详赘。这里也有一个问题，就是怎么让那么多人接受我行网银，使用网银。这里也是我所要说的服务水平。这个引导过程需要时日，关键点在于自身必须对我行的网银了若指掌，充分认可我行的网银，并且有网银实战的经验。说起实战的经验，我个人放弃了使用可以免费得到的usbkey证书，因为ukey证书由我父亲开通，我自己则用文件证书，母亲则使用‘自助注册’。

这样的话，我就能了解到目前我行仅有的这三种网银注册方式的功能以及使用。任何网银疑难杂症，在我面前都可以迎刃而解。在我的极力普及及推广之下，假以时日，我敢说延中申购理财产品的客户中，95%已在网银的体系中运行这些产品了。很明显，我完全有理由说我能腾出手来在理财经理的场面上有所作为。只是业绩，还不如其体现得那么快。

至于业绩。领导在会议上时常会委婉地提到延中资源相对不是那么上等——其实，我在想，再怎么没有质优量大的客户资源，就堂堂一个曾经的支行，熙熙攘攘的大堂，二三亿的储蓄存款，日十几笔的定期存款，每逢十号，排着队嚷嚷着要买国债的架势，每日只是从中化取二三万的保险增量，凭此应不是什么难事吧。我也想找些为不尽如人意的业绩开脱的借口托词，奈着实难以启齿。至于指标，尽管这个名词始终萦绕着让人头痛，但从当时最近会议上公布的指标来看，单论保险，单以延中资产规模下发的指标30万，仅单天工作日1.5万的销量。真心认为，这个指标不算高，更不算遥不可及。

四月，离离开理财经理的岗位还有二个月。这个月，我想分享一个也算我状态回勇後的营销案例。

我每次在针对一件产品做营销的时候，总有一个中心思想。比方，摆出‘点滴成金’报价每周都在走低的实况，然后寄出市场利率可能也会随时走低的理论，进而让一些有效的一直以来瞄准短期理财的客户有考虑长期的计划。因为通常在一个人或一个家庭中，也通常会有一些钱作为预防动机长期不用，正因为他们一直以来循环购买短期理财，是之前的利率水准一直处在一个上升的通道中，或者还可以说是主流媒体的引导所致，其实不是他们短期都需要用钱。现在则是反之的趋势，那我正好激起他们长期投资的欲念。有了这个念，无非配上一些相关长期的产品，貌似保险便是首当其冲。

但先别着忙，万事讲究一个战略，得有一个巧妙的引导。我采取的方针是用国债去引导，因为我认为以四月所发行的五年国债6.15的收益率来说，还是摆得上台面让客户去心动的。如果客户这个都说没问题，那么同样满期五年的银保产品最难的一关就破了。也就是期限。也不用‘适当’误导了，把五年说成三年，把三年说成一年，因为在我看来，所有这些银保产品(除了国华二年那个特型外)，只有满期才有可能仅仅战胜定存。能接受五年电子国债了，那这个期限就没问题了，也同时兼顾了一下客户的利益。

既然介绍了每年6.15付息的国债，挺好的东西，那当然得让客户买。但不能全买。我的经验是，首先长期的理念没问题;第二就是再植一个资产配置的理念，一定要配置;第三，同样也是事实，以国债目前的热销势头，不一定买得上。我可以尽一些努力，让客户尽量买上，让客户感受如此贴心照顾的同时，再迂回促成其购买同样五年期限的银保产品。我当时挑选的是保底比较高的picc的那款金鼎富贵的C款作为主推，这样我认为和国债6.15的落差显得没那么大，尽管它是有每年分红的，但电子国债的每年付息(等于复利)又是何等的优势!实践结果，四月出一单，买的金贵C款，13万。同样该客户，让其按下25万，答应其在下一期国债的购买上尽量优先。万紫千红的五月，又如法炮制了二笔相似的案例，也销了13万多。

五月还出了我入主延中个金理财以来第一单的信托。

其后，我还专门筛选排列了名下客户，以期找到更多潜在的信托资源。既然保险基金的推进之路踽踽难行，便想以此途径来增厚一下中收亦不失为异曲同工。可就在我豪情满怀，自感眉目已露的时候，六月份的一天，领导突如其来的召见?——似乎我从不曾想过，四年多的理财经理生涯就在此刻风雨飘摇。

从去年四月至那时，被查到八次违规操作。我面临的现实，已容不得我半点狡辩，似乎等待的只是审判。然而，停岗、学习制度、作出书面深刻检查，都只为了一个从轻发落。在19楼‘面壁思过’的日子里，我既阅尽了中国一二等富贵繁华之地，也像一个小学生那样，被打回到学习课本基础的原型。作为小学生，罚得最多的就是抄写。‘面壁’头一天，头一件事，便是将《上海银行业机构防范操作风险三十禁》用毕恭毕敬的触笔重誊了一遍。这是一次自我的惩罚。印象深刻，感觉尤其在这些年来除了不断丰富自己的专业水准以外，很久没有这样学习过如此基础的制度约束了，而恰恰这又是我欠缺已久的。

我待在一个营销的岗位上，以营销为己任，这是无可厚非的本职。但这压根不能成为我漠视操作风险理所当然的理由。

我也一度很不屑把制度理解至死的做法。后来渐渐明白，银行运作的是一个很严格、很严密、很严谨的庞大体系，所以规章制度犹如天上繁星。作为从事银行业的人，无论从业资历有多么恢宏，面对制度，我们要去做的就是无条件地遵守它并遵照执行;面对制度，切不可‘勿以法小而不为’。在我身上一些日常的违规操作事实，可以说，不是很难理解，却又很难理解。我不想我14年职业生涯就此绊在如此显而易见的基础常识之上。14年了，职业生涯已不能算短。

这么多年，工作上不见大的失误失责，但磕磕碰碰的划痕依然经年伴随。试想人人都想得一完美，而往往愈想完美之人，到头来不是因此在患得患失中所陷平庸，就是在大刀阔斧时玉石不分。多年来，遵纪守法，一直本分工作，以为踏踏实实。却以这种‘面壁思过’的方式来到19楼，又以这种方式坐在支行最高领导的办公室里。心理面临着多大的煎熬。可能是多少年来，给予我对银行内控操作流程的漠然理解和松散执行的一次掷地有音的回响。

八月，我会记得这个炎热今夏的。我离开了，离开了我曾经感叹‘这是真正在做银行’的理财经理的岗位。尽管这一去，我不知道还会不会回来，还有没有勇气回来。如果都不可能，那我希望仍旧保有心底的那份执着和自信，来迎接新的挑战。尽管这一去，没有眷恋，没有渴望，徒有彷徨，徒有感伤。而我从没有认为跌倒就是输，也从来都认为教训是财富。我是离开了。似乎一切都停滞了，我的客户，我的支行，我的梦想。这四年多我从经历中真的学到了很多，也交到了很多有人生意义的朋友。所以哪怕知道这么一天我将失去，我都无悔当年的选择。

八月二十一日，及至今的五个月，及再以后未知的日子，我都会在余姚路支行。尽管今年有大半光景都在那了却，但请恕我在本文行将结尾处才第一次提起它。尽管大堂经理的岗位对我而言驾轻就熟;尽管张迅行长是我以前常德路的老领导，谦和亲切，默契十足;尽管网点同事、行业同仁、搭子、经警、新客户的相处都很欢乐，但我却始终没有从仿佛跌落沉沦的情绪中走出，内心焦虑失措。所以五个月来，只尽到了一些些大堂经理微薄的职责，只能说是做得很平常、很平常。把大堂经理另一个营销角色则完全忽略了。大堂日常的管理、服务、营销都是靠我那么多年的资历和经验在完成。说重些，这五个月，在余姚路支行做大堂经理，只是简单重复，重复简单，几乎没怎么去用心思考。所以又何值一述呢?明年吧。明年我会用好心力，不要浪费四年多理财经理所带给我的积累、见识以及各项能力。在同样可以惊艳四座的大堂经理岗位上，交出一份瞩目的答卷。

这一年，各方原因，言谈仍频，文字甚微。令人莞尔的是，这关于情况说明的检查倒写了二篇之众。只能从侧说明，这一年，讨伐、警觉、反思以及重新的自我审视，乃我的关键字。如果明天不是世界末日，我希望这一年过去了，在我身上会有一个有意义的转捩点。

电信客户经理年终总结 篇2

这一载的光阴来到十二月。已然中旬，即使领导不予提示，我们也应该知道差不多该干什么事情了。在这个时候，人们总会争相着感叹时光的匆匆飞逝。若干年来，我总不知觉。可是今年，时光，她，特别的快，也特别的不知所谓。

写些文字，对我来说是不需纠结的易事。这些年来，也时常为支行内刊撑过门面。年终总结，更是不用拼凑，看完十一篇月结便可以淡定起笔。然而今年，十一篇遂只有前五月章，也就意味着今年我的理财经理生涯只区区五个月。那么后七个月何如?二个月停岗，支行19楼面壁思过;五个月转换到一个我陌生的网点，当然等待我的幸甚还不算一个陌生的工作。未及一年过半，却是全新的开始。

既然这一年被隔开了525三段。那作为年度工作上的总结，还必须得按部就班。于是照理我还是先回顾了下去年我做了些什么，写了些什么 迂回千百字里行间，如此的踌躇满志。待写今年时，竟不知道那种洋洒的自信还丢了吗?

每年的一月都有一个 开门红 的营销任务，以期将新一年的胜利之门打开。可是以我为首的整个延中个金战线却黯然无光。这个一月甚至被我喻为是我从事个金理财经理以来最坏的一个一月份。后来在和姚行长在那次使我作别个金队伍的谈话中，他问我说，个金队伍需要引入竞争机制，这个周期不宜过长，也不宜过短。作为过来人。我要说，老的理财经理在发展各项业务到一定阶段时，会遇上不能逾越的瓶颈的。一旦部门注入新鲜血液，一定会有鲶鱼效应。新加入的理财经理常具意气风发之度，初生牛犊之气，猛虎下山之勇，所以甫一上手往往一冲会冲得很高，同一岗位换了种思维处事方式后总会带有新气象。久日，或许又是瓶颈了。 我可不是因为要退出队伍而说些风凉话。我的退出，如果是一次彻底的拯救，那倒也罢了。

一月颓势之排山倒海，以致到了二月头上还没有缓过神来。那时我的营销状态还不是最好。也许是刚过节，刚旅行，心太散了。不过，渐渐开始张罗起今年第一只营销推进的基金，融通四季添利。尽管这第一笔在延中的融通添利的基金认购颇为不顺，客户不久便要反悔这笔认购，最后几经些许环节，也为初来乍到调节相关事宜的小周添了点麻烦。但随后几笔的认购则丝毫不含糊，我推的认真，客户买的坚定。虽然终究离支行分发的该基金的销售任务还差了一点，与其他网点同事火爆的销售场景更无法相提并论，但总算是找回了以往营销的自我状态，让延中的个金业绩在挣扎中慢慢起色。所以，我始终敢于期许阴霾总有消散之刻。

三月份过去了，犹冷，天气阴晴不定。

开一季小组会的时候，按时写完月结竟然变成了我身上的一抹亮色，这是领导客气了。似乎除了营销之外的工作我都很出色。必须承认，20xx延中个金营销的头并没有开好。

些许讽刺，说营销羸弱了一些，可我觉得自身的服务水平是在不断强化当中的，这可能单从数据化的报表上是细究不出来的。比如，我一向以为作为理财经理最大的工作是发现客户，继而了解他们的需求，然后配置符合其自身风险能力和收益要求的产品给他们，再追踪，把服务加深，以期可以挖掘出客户更深的理财需求。这个过程，是需要用专业学识、金融市场的资历乃至人情交往的情商去构成。不是说，客户来了，他告诉你要买什么，然后我准确地利索地帮Ta做好，如果是一个低柜，那么我可以得8分。

但是，始终别忘了，我是理财经理，理财经理是用来发掘甚至创造客户需求，继而把合适的产品卖给他。如今，我相信很多驻网点的理财经理都遇上将理财经理当低柜使的惶惑，在目前尤其是银行理财产品销售的程序无法改善，整个支行理财经理驻点机制无法改革的情形下，我们怎样脱身出来去做一个非低柜的理财人员。

面对纷繁复杂的理财产品申购，如果无法需求再造让其转投保险基金的话，通过便捷的网银去完成成了一种思路。和直愣愣的柜台填单处理，网银的优势无与伦比，这里不一一详赘。这里也有一个问题，就是怎么让那么多人接受我行网银，使用网银。这里也是我所要说的服务水平。这个引导过程需要时日，关键点在于自身必须对我行的网银了若指掌，充分认可我行的网银，并且有网银实战的经验。说起实战的经验，我个人放弃了使用可以免费得到的usbkey证书，因为ukey证书由我父亲开通，我自己则用文件证书，母亲则使用 自助注册 。

这样的话，我就能了解到目前我行仅有的这三种网银注册方式的功能以及使用。任何网银疑难杂症，在我面前都可以迎刃而解。在我的极力普及及推广之下，假以时日，我敢说延中申购理财产品的客户中，95%已在网银的体系中运行这些产品了。很明显，我完全有理由说我能腾出手来在理财经理的场面上有所作为。只是业绩，还不如其体现得那么快。

至于业绩。领导在会议上时常会委婉地提到延中资源相对不是那么上等 其实，我在想，再怎么没有质优量大的客户资源，就堂堂一个曾经的支行，熙熙攘攘的大堂，二三亿的储蓄存款，日十几笔的定期存款，每逢十号，排着队嚷嚷着要买国债的架势，每日只是从中化取二三万的保险增量，凭此应不是什么难事吧。我也想找些为不尽如人意的业绩开脱的借口托词，奈着实难以启齿。至于指标，尽管这个名词始终萦绕着让人头痛，但从当时最近会议上公布的指标来看，单论保险，单以延中资产规模下发的指标30万，仅单天工作日1.5万的销量。真心认为，这个指标不算高，更不算遥不可及。

四月，离离开理财经理的岗位还有二个月。这个月，我想分享一个也算我状态回勇後的营销案例。

我每次在针对一件产品做营销的时候，总有一个中心思想。比方，摆出 点滴成金 报价每周都在走低的实况，然后寄出市场利率可能也会随时走低的理论，进而让一些有效的一直以来瞄准短期理财的客户有考虑长期的计划。因为通常在一个人或一个家庭中，也通常会有一些钱作为预防动机长期不用，正因为他们一直以来循环购买短期理财，是之前的利率水准一直处在一个上升的通道中，或者还可以说是主流媒体的引导所致，其实不是他们短期都需要用钱。现在则是反之的趋势，那我正好激起他们长期投资的欲念。有了这个念，无非配上一些相关长期的产品，貌似保险便是首当其冲。

但先别着忙，万事讲究一个战略，得有一个巧妙的引导。我采取的方针是用国债去引导，因为我认为以四月所发行的五年国债6.15的收益率来说，还是摆得上台面让客户去心动的。如果客户这个都说没问题，那么同样满期五年的银保产品最难的一关就破了。也就是期限。也不用 适当 误导了，把五年说成三年，把三年说成一年，因为在我看来，所有这些银保产品(除了国华二年那个特型外)，只有满期才有可能仅仅战胜定存。能接受五年电子国债了，那这个期限就没问题了，也同时兼顾了一下客户的利益。

既然介绍了每年6.15付息的国债，挺好的东西，那当然得让客户买。但不能全买。我的经验是，首先长期的理念没问题;第二就是再植一个资产配置的理念，一定要配置;第三，同样也是事实，以国债目前的热销势头，不一定买得上。我可以尽一些努力，让客户尽量买上，让客户感受如此贴心照顾的同时，再迂回促成其购买同样五年期限的银保产品。我当时挑选的是保底比较高的picc的那款金鼎富贵的C款作为主推，这样我认为和国债6.15的落差显得没那么大，尽管它是有每年分红的，但电子国债的每年付息(等于复利)又是何等的优势!实践结果，四月出一单，买的金贵C款，13万。同样该客户，让其按下25万，答应其在下一期国债的购买上尽量优先。万紫千红的五月，又如法炮制了二笔相似的案例，也销了13万多。

五月还出了我入主延中个金理财以来第一单的信托。

其后，我还专门筛选排列了名下客户，以期找到更多潜在的信托资源。既然保险基金的推进之路踽踽难行，便想以此途径来增厚一下中收亦不失为异曲同工。可就在我豪情满怀，自感眉目已露的时候，六月份的一天，领导突如其来的召见 似乎我从不曾想过，四年多的理财经理生涯就在此刻风雨飘摇。

从去年四月至那时，被查到八次违规操作。我面临的现实，已容不得我半点狡辩，似乎等待的只是审判。然而，停岗、学习制度、作出书面深刻检查，都只为了一个从轻发落。在19楼 面壁思过 的日子里，我既阅尽了中国一二等富贵繁华之地，也像一个小学生那样，被打回到学习课本基础的原型。作为小学生，罚得最多的就是抄写。 面壁 头一天，头一件事，便是将《上海银行业机构防范操作风险三十禁》用毕恭毕敬的触笔重誊了一遍。这是一次自我的惩罚。印象深刻，感觉尤其在这些年来除了不断丰富自己的专业水准以外，很久没有这样学习过如此基础的制度约束了，而恰恰这又是我欠缺已久的。

我待在一个营销的岗位上，以营销为己任，这是无可厚非的本职。但这压根不能成为我漠视操作风险理所当然的理由。

我也一度很不屑把制度理解至死的做法。后来渐渐明白，银行运作的是一个很严格、很严密、很严谨的庞大体系，所以规章制度犹如天上繁星。作为从事银行业的人，无论从业资历有多么恢宏，面对制度，我们要去做的就是无条件地遵守它并遵照执行;面对制度，切不可 勿以法小而不为 。在我身上一些日常的违规操作事实，可以说，不是很难理解，却又很难理解。我不想我20xx年职业生涯就此绊在如此显而易见的基础常识之上。20xx年了，职业生涯已不能算短。

这么多年，工作上不见大的失误失责，但磕磕碰碰的划痕依然经年伴随。试想人人都想得一完美，而往往愈想完美之人，到头来不是因此在患得患失中所陷平庸，就是在大刀阔斧时玉石不分。多年来，遵纪守法，一直本分工作，以为踏踏实实。却以这种 面壁思过 的方式来到19楼，又以这种方式坐在支行最高领导的办公室里。心理面临着多大的煎熬。可能是多少年来，给予我对银行内控操作流程的漠然理解和松散执行的一次掷地有音的回响。

八月，我会记得这个炎热今夏的。我离开了，离开了我曾经感叹 这是真正在做银行 的理财经理的岗位。尽管这一去，我不知道还会不会回来，还有没有勇气回来。如果都不可能，那我希望仍旧保有心底的那份执着和自信，来迎接新的挑战。尽管这一去，没有眷恋，没有渴望，徒有彷徨，徒有感伤。而我从没有认为跌倒就是输，也从来都认为教训是财富。我是离开了。似乎一切都停滞了，我的客户，我的支行，我的梦想。这四年多我从经历中真的学到了很多，也交到了很多有人生意义的朋友。所以哪怕知道这么一天我将失去，我都无悔当年的选择。

八月二十一日，及至今的五个月，及再以后未知的日子，我都会在余姚路支行。尽管今年有大半光景都在那了却，但请恕我在本文行将结尾处才第一次提起它。尽管大堂经理的岗位对我而言驾轻就熟;尽管张迅行长是我以前常德路的老领导，谦和亲切，默契十足;尽管网点同事、行业同仁、搭子、经警、新客户的相处都很欢乐，但我却始终没有从仿佛跌落沉沦的情绪中走出，内心焦虑失措。所以五个月来，只尽到了一些些大堂经理微薄的职责，只能说是做得很平常、很平常。把大堂经理另一个营销角色则完全忽略了。大堂日常的管理、服务、营销都是靠我那么多年的资历和经验在完成。说重些，这五个月，在余姚路支行做大堂经理，只是简单重复，重复简单，几乎没怎么去用心思考。所以又何值一述呢?明年吧。明年我会用好心力，不要浪费四年多理财经理所带给我的积累、见识以及各项能力。在同样可以惊艳四座的大堂经理岗位上，交出一份瞩目的答卷。

这一年，各方原因，言谈仍频，文字甚微。令人莞尔的是，这关于情况说明的检查倒写了二篇之众。只能从侧说明，这一年，讨伐、警觉、反思以及重新的自我审视，乃我的关键字。如果明天不是世界末日，我希望这一年过去了，在我身上会有一个有意义的转捩点。

电信客户经理年终总结 篇3

20xx年各项工作基本告一段落了，一年来我能始终如一的严格要求自己，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下，XX年我个人没有发生一次责任事故。完成了各项工作任务，业余揽储179万元，营销基金150万元，营销国债110万元，营销保险5万元，营销外汇理财产品――汇财通22万元。营销理财金帐户25个。在这里我总结一下我在这一年中的工作情况。

一、加强学习，提高自身素质。

一年来，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。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后, 多问、多学、多练，通过学习 优质客户识别引导流程 能成功的识别优质客户。如：10月21日，王先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解到，他是我行的老客户，每天都要来银行办理业务，并诚恳的请他为我行提意见，同时还建议他开理财金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他很高兴的接受了我的建议，并留下了联系电话。我查询了他的存款在80万元左右。过了几天我打电话约他来我行开了理财金帐户。

作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。11月我做为客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实业银行等4家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

二、勤奋务实，为我行事业发展尽责尽职。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不同的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展鞠躬尽瘁。在做客户经理时能主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表9 0多份。做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在储蓄所工作时，能积极协同所主任搞好所内工作，利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。所里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。

在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

三、开拓市场，寻找新的增长点。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。从朋友那里得知，王先生是大客户，但公司帐户却开在建行，知道我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和王先生联系，介绍我行的各项金融业务，还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理理财金帐户，以后慢慢把资金转到我行来。为搞好营销，扩大宣传力度，我通过电话发短消息联络客户，介绍我行的新产品,并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果。12月2号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了汇财通和保险业务，老师们争先询问汇财通利率情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。

新的一年里我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、道德方面。做为客户经理在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

二、心理方面。客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

三、业务方面。客户经理要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识;既要有较高的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的操作流程;既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。另外，客户经理还要具备法律知识、经济知识，特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。

电信客户经理年终总结 篇4

时间过得真快，转眼间20xx年即将逝去，新的一年又将到来，回顾这三年来的工作，才发现自己的成绩虽未拔得头筹，但也不低于他人。现在想来，能取得这样的成绩，顾然同单位领导的关怀、各位同事的帮助是密不可分的，但同自己的努力和付出的辛勤也同样密不可分。现就我个人方面以及对三年来的工作做一下总结分析：

一、敬业爱岗，视单位为家

自从20xx年进入烟草公司至今已过了三年多的时间，作为一名客户经理，我深深知道爱岗敬业的重要性和一份工作的来之不易，从进入公司以来我对烟草公司怀着一份深深感激之情，也许正是这样，才使我对新的工作充满热情。正所谓隔行如隔山，对于从事烟草公司客户经理一职来说，我以前所学知识和工作经验完全无用武之地。现在要面对的是一个个活生生的人，这就要求我重新做起，从头再来。我想尽一切办法，利用业余时间向一些同事请教，但随着卷烟销售网络的改变提升，再加上这项工作在我县起步较晚，也算是一种新生事物，实在是没有太多现成的经验可学，一切几乎全得靠自己摸索，包括怎样搞好同客户的关系，怎样培育新的卷烟品牌，怎样调剂卷烟品种来满足不同的消费地域和群体等等。

总之，学这学那只有一个目的。就是抓紧一切时间学习业务知识，充实头脑，提高工作技能的同时，我更注重与单位的同事之间保持一种亲密的兄弟关系，作为一个基层单位，一个单位就是一个家，单位里的同事就是自己的弟兄，而一个人的成绩也不仅是靠一个人就能取得的，每个人实际上就是所有的工作链条中的一环，哪一个环节出了问题都不可能把工作干好，所以与同事之间的团结协作也是很重要的，不管是稽查员、送货员还是司机师傅，都与我的所谓成绩密不可分，而我作为集体的一员，单位效益的好坏直接影响到我的既得利益，对此我有切身体会，而单位要想有好的效益，又与每个员工的一点一滴的积累不无关系，所以我在单位就像在自己家里一样，就像为家里人做事一样，认真负责、殚精竭虑、不遗余力。这样我与同事们的关系非常融洽，为我在工作中能取得优异成绩奠定了良好的人际关系。

二、加强对客户的沟通，维护客户利益

作为烟草公司的客户经理，同我每天接触最多的就要算是卷烟零售客户了，没有他们的支持，我所做的一切全是无用功，通过三年的磨合，我同他们之间建立了牢不可破的亲情和友情关系。其实卷烟与药品一样，都是属于国家垄断的产品。烟草公司是属于专卖专营的商业批发企业，虽然其体制与一般的商业批发企业有所不同，但有一点是完全相同的，那就是所面对的市场及商业批发企业的立足之本就是客户。

因此我必须把他们的利益放在第一位，设身处地为他们的利益着想，这样做的目的也正是为了使他们成为我公司忠实的客户。把我们作为商品的第一供应商，自觉地抵制假冒伪劣卷烟的冲击，更好地保护好消费者身体健康、维护好消费者利益的同时，无形中也为公司创造了效益，在客户能获得最大利益的时候他们也就真正成为了烟草公司的销售终端，为今后烟草公司的可持续发展提供了充足的网络保障。

进入20xx年，随着卷烟销售网络的进一步提升，我们客户经理的工作职能也在发生转变;而我同卷烟客户的关系也进入一个新阶段，我对他们可说是已经很熟悉了，谁最爱卖什么样的卷烟，谁最爱老品牌，谁最爱新品牌，谁几天该补一次货等，我都了如指掌，对于他们提出的一些问题我也能够及时处理并提供帮助。对于个性化服务，我更是驾轻就熟，运用自如，我把自己的手机号给每个客户都留了一份，他们谁有问题可以随时同我联系，对于该补仓而未补的情况，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都非常感谢，把我当成知心人，有什么事全对我说，而我在卷烟品牌的调剂方面尽量做到紧俏烟户户有，断档卷烟一定会告知他们一个合理的理由。

现在广大农民的收入还较有限，消费水平也比城市低很多，加上外出务工人员较多，所以四、五类卷烟在农村这块市场的消费需求比较大，而由于烟厂在生产方面也在提档增效，因此，五类卷烟的生产量极小，根本无法满足消费需求。在访销过程中，就有很多客户、普通消费者问到这个问题，问为什么没有五类卷烟，我对他们提出的问题一一答复，不论时间再晚都会解释清楚每个问题，直到他们满意为止，这些东西看来是微不足道的小事，实际上并不尽然，虽然多费些口舌，但对于他们来说却是一种信息的传达，使他们增加了对我、对烟草公司的信任度，不解释清楚的话，他会认为是烟草公司故意不给他烟，断他的财路，他就会转向别的地方寻求货源，对于烟草公司以后的发展造成不稳定因素。

由于我与客户的沟通，他们都非常理解和支持我的工作，这种融洽的关系也使我受益匪浅，他们向我反馈了很多有价值的需求信息，(比如我和同事李忠在走访客户时、卷烟客户把他们看到有人在我们辖区兜售假烟的情况第一时间就告诉了我们，而且我和李忠在市场也是第一时间发现了我们的客户有假烟、我们也是第一时间通知了主管部门)。更有客户直接拒绝那些来路不明的私烟，认为通过我给他订的卷烟才货真价实。

三、对工作乐观自信、要养成良好的心态

自信是使看似不可为的事情取得成功的前提，有了自信才有取得成功的可能性，而乐观却是一种对于工作的态度，视工作为快乐、享受，必然会得到工作给你带来的最大回报。

自我进入烟草公司以来，我在工作中树立正确的 人生观、世界观、价值观 ，我对于领导及单位交给的各项任务都持着自信和乐观的心态。别人能完成的我也能完成，他们能做好的我也同样做得出色，我并不比他们差。对于每月的任务指标，由于我对于客户的真情实感及他们的大力支持，我完全有把握很好地完成，事实也果真如此，这样的工作业绩也使我感受到了成功的快乐。正所谓知足者常乐，我的快乐正是来自于低起点的目标定位，这样的定位使我很快便实现了一个个的目标，而正是一个个目标实现的积累收到了意想不到的结果，也使我从中得到更大的乐趣，使我懂得在工作中一定要有自己实现工作任务的标准，哪怕它与实际目标有一定差距，那也没什么，先把它实现了吧，然后再做其他的，这样就是在享受工作了，而不会感到它带给你的压力，你就会更加热爱自己的工作，也会干出更多的成绩。

因此，保持良好的心态以及乐观自信的工作态度也是我取得成绩的保证。态度决定一切，只要你努力了，你终究会得到回报，成绩只代表过去，这点成绩的取得有我的辛勤和汗水，更离不开同志们的协助以及卷烟零售客户的大力配合，这是大家共同努力的结果。尽管有了成绩，但是和先进同事相比还是有很大差距，还有努力的余地。

20xx年是我们卷烟行业改革深入推进联合重组的一年，随着卷烟经营的稳步发展，我作为一名卷烟企业的客户经理，无论在思想上、知识上、行动上都必须跟上时代发展的要求，不然就会被淘汰，为了做一个合格的烟草人，我不断告诫自己， 学习、学习、再学习 ，自觉养成勤于学习、勤于思考的良好环境，在学习中加强自身修养，不断提高自己适应改革发展的能力，增强个人素质。为今后烟草公司的可持续发展贡献一份力量。

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！