# 银行客户经理个人年终工作述职报告

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2024-01-26

*述职报告是任职者陈述自己任职情况，评议自己任职能力，面对的不只是一个整体，接受上级领导考核和群众监督的一种应用文，具有汇报性、总结性和理论性的特点。下面是小编收集整理的银行客户经理个人年终工作述职报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助...*

述职报告是任职者陈述自己任职情况，评议自己任职能力，面对的不只是一个整体，接受上级领导考核和群众监督的一种应用文，具有汇报性、总结性和理论性的特点。下面是小编收集整理的银行客户经理个人年终工作述职报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

**银行客户经理个人年终工作述职报告（精选篇1）**

20\_\_年，对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自己的话说“这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且，出乎预料差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，不辱使命，他是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。

截至现在，我完成新增存款任务24\_\_万元，完成计划的241.5%，办理承兑汇票贴现3笔，金额460万元，完成中间业务收入1万元，完成个人揽储61万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司建行网上银行系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代收代扣系统的研发和推广。

一、客户在第一，存款是中心

我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。我在工作中能够做一个有心人，他从某公司财务人员一句不太起眼的话语当中捕捉到了信息，及时反馈并跟踪，最终使近2700万元资金年初到帐，实现了“开门红”，为全行的增存工作打下了良好的基础。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄弟情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。当客户在过生日时收到他送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动；如果客户在烦恼时收到他发来的短信趣言，也一定会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意；而当客户不幸躺在病床，更会看到他忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影……虽说事情都很平常、也很简单，但向陈刚那样细致的人却不多。

二、“客户的需求就是我的工作”

我在银行从事信贷、存款工作十几个春秋，具备了较全面的独立工作能力，随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，面对同业竞争不断加剧的困难局面，在支行领导和部门同事的帮助下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，征对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供质的金融服务，用他自己对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

三、开拓思路，勇于创新，创造\_\_的开展工作

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选择银行的趋势已经形成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

我认为作为一个好的客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。今年在他分管的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，他从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的任信任，逐步摸清该单位的下游单位，通过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转商业银行情况下，他积极的上门联系，成功留住某客户在我行的开户。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了非常好的效果。今年9月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，他积极的工作，使其拍卖款500万元，成功转入我行。

我对待工作有强烈的事业心和责任感，任劳任怨、积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，他始终坚持对自己高标准、严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，放弃双休和假期，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我通过不懈的努力，在20\_\_年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

**银行客户经理个人年终工作述职报告（精选篇2）**

20\_\_年已经过去了，我在支行领导的关心下，在同事们的帮助中，通过自己的努力工作，取得了一定的工作业绩，银行业务知识也有了较大的进步，个人营销能力也得到极大提高。

首先，工作业绩方面，我在支行领导指导下，努力营销对公客户，成功主办了海珠支行转型以来第一笔授信业务，截至20\_\_年末，实现总授信额度5.5亿元，带动对公存款8000多万元，利息收入160多万元，中间业务收入29.55万元。个人管户企业\_\_成功申报为总行级重点客户，并且正协助支行领导积极营销一批\_\_下游企业。在小企业营销方面，也成功营销了一家\_\_企业，利用交叉营销，\_\_年末新增对私存款160万元。在对公客户经理小指标考核方面，我的成绩排在全分行前5位。

其次，通过向领导学习、向产品经理学习、向书本学习，我较全面的掌握了我行信贷业务知识。一年前我刚转岗公司客户经理的时候，对公司业务和授信产品一知半解，通过一年的学习，我基本掌握了光大银行大部分授信产品的要素，能够通过跟客户交流，根据客户财务状况、担保状况和业务特点，为客户设计合理的授信方案和具体业务产品。此外，在熟悉业务产品的同时，我积极学习了\_\_银行信贷风险控制措施，作为一名客户经理参加分行举办的第一次信贷审批人考试，顺利通过。在分行举办的合规征文中，我撰写《构建深入人心的商业银行合规文化势在必行》一文被评为总行二等奖。

最后，在业务营销过程中，认真学习、点滴积累，努力提高个人营销能力。作为一名客户经理，其职责是服务好客户，一方面要熟悉自己的业务产品，明白自己能够给客户带来什么，另一方面，要明白客户要什么，尤其是后一方面重要，明白了客户的需求，才能去创造条件满足。个人营销能力＇的提升很大程度在于了解客户、满足客户。因此，在与客户交流的过程中，我不断发掘客户的爱好，兴趣，特长，力争讲客户感兴趣的话题，解决客户急需解决的问题。

过去的一年对于我来说是充实的一年，是进步的一年，同时，这些个人成绩的取得与支行领导的关心、指导、鞭策是分不开的。当然，在过去一年里，我也犯过错误，有些不足，尤其是在维护存量客户，挖掘客户资源方面，我做的还不足，这也正是我将来需要努力的。

20\_\_年在工作上的计划，首先是在目前信贷紧张的状况下，努力维护现有授信客户，用好资源，做好客户营销，实现授信额度的创利化。其次是，紧紧抓住海珠区域特色，开拓专业市场，做好中小企业授信营销，力争取得成绩。第三是发掘存量结算账户的潜力，营销对公存款，方式是利用我行理财产品优势和加强上门服务力度。第四是大力拓展海珠支行周边的小企业结算户。第五是加强交叉营销，与对私客户经理一起，全方位服务客户。

20\_\_年已经来临，我决心更踏实工作，努力学习，争取在各个方面取得进步，成为一名优秀客户经理。

**银行客户经理个人年终工作述职报告（精选篇3）**

20\_\_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，\_\_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\_\_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\_\_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、\_\_银行的人民币理财产品、\_\_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90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\_\_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\_\_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。

四、营销方面。客户经理要成为市场营销的能手。要掌握市场营销学的基本知识，又要身体力行，积极参与实践。掌握推销自我的技巧、演讲技巧、产品推介的技巧、与客户沟通的技巧、处理拒绝的技巧等。

**银行客户经理个人年终工作述职报告（精选篇4）**

20\_\_年8月7日接公司领导通知，由车间工作转战到质量部从事客诉工作，至今，已经整整两个多月过去了，从最初的消极。迷茫到现在适应新的工作环境，到最开始的厌烦到现在融入到工作氛围中，这中间经历了很多，刚开始想过逃避，但是后来自己意识到：如果一个人够认真，够用心，那么他在任何一个岗位上都能做好。

到质量部的两个多月时间里，确实接触了很多新东西。作为客户代表，我将从下面六个方面向领导述职，请予评议：

一、目前的工作状态

一直以来自己都是一个性格比较急促的人，处理问题和解决问题的时候往往容易冲动，工作氛围火药味很浓，常常和别人争执得面红耳赤，结果也不能达到预期，到达质量部之后，因为必须要先树立“顾客就是上帝”的服务思想，在日常电话沟通、客户走访、和陪同审查的过程中性格慢慢有了很大改观，不再容易动怒，说话前都会做妥善思考，对比之前，我觉得这对自己而言是一个很大的进步。

9月份的时候思想那时候波动很大，觉得在现在这个工作岗位上不能激发我的热情，自己并不擅长，还一度想过逃离这个岗位，但周总的一席话使我感受到领导的信任和鼓励，付经理针对我现在的工作提出了很多要求和意见，为我规划了发展方向，在加上在和客户的沟通中意识到自己身上还存在很多不足，在每天的工作中不知不觉似乎就进入了工作状态，工作思路也特别清晰，现在，已经不再去想其它东西了，就觉得在这个岗位上，把自己的工作做好，要不让领导多操心，不给公司造成损失。从目前工作的热情劲来看，我觉得自己恢复了工作热情，工作状态也调整到一个最佳状态。

二、目前的工作思路

A、认清当前形式，了解客户代表成立的必要性。

客户对零部件质量要求越来越严格，质量处罚及索赔额度逐步加大，对供应商供货能力及品牌效应十分重视，现如今不再是靠产量赢取市场，没有过硬的质量根本无法得到客户的青睐。作为客户对接人，如果不能清楚的掌握客户所需及要求，那么将给公司造成不可估量的损失。

B、作为客户代表，现在着重从以下方面来开展自己的工作，确实发挥自己的主观能动性。

a、联系客户：作为全权代表公司与客户联系的“大使”，客户有产品需求只需找到我，我应积极主动满足客户需求，并经常与客户保持联系，了解我司产品零公里及售后情况，对于客户反映和抱怨的问题在前台做好登记，自己去生产线排查，如有需要应组织人员对质量问题进行评审，并将处理结果及改善意见反馈至客户。得到客户认同后才能关闭该问题，争取做到为客户提供“一站式”服务。

b、营销产品：我应该学会积极推销公司产品。客户来访时，积极介绍我司发展情况，询问客户关于新业务的需求，如果客户有新的需求，要及时向有关部门报告。在与客户沟通过程中，应积极宣传公司文化及发展方向。使客户看到我们的发展决心和发展实力。给他们留下一个好的印象，在后续新产品开发的时候能把我司也纳入到考虑对象。

C、内部协调：作为公司对外服务的中心，需要所有相关部门全力协助，我们应该充分发挥客户代表的\'角色，将各个部门积极有效的串联起来，快速有效的解决客户的每一个投诉和需求。我应积极做好内部协调方面的工作。

三、目前的工作方法

在与客户对接的过程中，一定要使用合适的工作方法，目前我的工作方法是：

1、客户邮件及电话投诉的内容收到后先在前台进行登记，并承诺完成时间。对客户投诉的内容先进行收集整理，搭建问题处理小组，并对组内相关人员安排工作任务。

2、汇总各部门准备的资料，对于较简单的问题整理好报告交给黄波进行审核，审核通过发放至客户手中，并电话询问是否收到，对我们的改善意见是否满意？对于较复杂的问题则需要通知相关部门进行评审，制定合理有效的措施再回复客户。

3、报告回复后还需要到生产线进行进一步验证，检查车间是否按照永久措施落实。在验证中对于同类产品进行排查，是否发现同类现象，如存在则应告知车间进行整改。

4、将验证资料及结果反馈至前台进行归档。

四、目前的工作成绩

1、接手客诉工作以后，在这两个月的时间里，通过电话回访，实地拜访已经将所负责的区域基本上进行了一次摸底。对与客户对接人也都进行了沟通交流，建立了融洽的工作氛围。

2、对于客户投诉及需要处理及时，未引起客户抱怨，所有问题均在要求的时间内关闭，质量问题不拖拉。

3、引导车间班组长，巡检对问题进行分析总结，对他们整改的报告能够进行纠正及培训，并培训他们关于8D报告的相关知识。

4、能够自主组织相关人员处理问题，能够在领导过问这个问题之前将该问题关闭，开会讨论无法解决的问题及时上报给朱经理，寻求领导援助，配合领导共同解决。

五、目前的工作不足

开展外诉工作两个月的时间里，也存在一些工作上的不足，这些不足需要在后期的工作中及时纠正。这些不足方面主要表现在：

1、自己的工作没有一个详细的工作计划及明确的目标，工作起来显得比较被动，主动性比较弱。

2、工作时间没有一个合理有效安排，没有有效的利用好时间，工作局面显得有些混乱。不够清晰明了。

3、在客户代表这个位置上，应不断加强自身业务学习，在和客户交流沟通的过程中才能更加得心应手，我应该主动学习相关审核内容，以便带领客户参观和审核的时候能够随机应变。

六、后期的工作方向

1、利用数据证明工作措施是否有效了，每月对工作完成情况进行汇总，并整理成报告报送到总经理处。

2、提高客户满意度，争取每一个问题都能按照客户所要求的进度去处理，

3、端正思想，积极主动的开展工作，合理安排工作时间，高效处理相关问题。

4、后期工作先制定好工作计划和目标，然后再去开展工作，不能打乱仗，也不能随波逐流。要有针对性的开展工作，提高工作效率。

5、积极配合朱经理开展好质量部工作，不托质量部后腿。提高质量部的权威性。很多事情，只有做了，才会有很深的体会，如果只是在行动的边缘不断地哀叹，怀疑，那么工作将永远无法取得新的成功。自身也就不会有新的收获。

以上六点内容就是我到质量工作两个月后想要汇报表达的观点，做的不好的地方还希望领导积极提出意见，以便我在日后工作中调整方向。

**银行客户经理个人年终工作述职报告（精选篇5）**

20\_\_年已经过去了，我在支行领导的关心下，在同事们的帮助中，通过自己的努力工作，取得了一定的工作业绩，银行业务知识也有了较大的进步，个人营销能力也得到极大提高。

首先，工作业绩方面，我在支行领导指导下，努力营销对公客户，成功主办了海珠支行转型以来第一笔授信业务，截至20\_\_年末，实现总授信额度5.5亿元，带动对公存款8000多万元，利息收入160多万元，中间业务收入29.55万元。个人管户企业\_\_成功申报为总行级重点客户，并且正协助支行领导积极营销一批\_\_下游企业。在小企业营销方面，也成功营销了一家\_\_企业，利用交叉营销，\_\_年末新增对私存款160万元。在对公客户经理小指标考核方面，我的成绩排在全分行前5位。

其次，通过向领导学习、向产品经理学习、向书本学习，我较全面的掌握了我行信贷业务知识。一年前我刚转岗公司客户经理的时候，对公司业务和授信产品一知半解，通过一年的学习，我基本掌握了光大银行大部分授信产品的要素，能够通过跟客户交流，根据客户财务状况、担保状况和业务特点，为客户设计合理的授信方案和具体业务产品。此外，在熟悉业务产品的同时，我积极学习银行信贷风险控制措施，作为一名客户经理参加分行举办的第一次信贷审批人考试，顺利通过。在分行举办的合规征文中，我撰写《构建深入人心的商业银行合规文化势在必行》一文被评为总行二等奖。

最后，在业务营销过程中，认真学习、点滴积累，努力提高个人营销能力。作为一名客户经理，其职责是服务好客户，一方面要熟悉自己的业务产品，明白自己能够给客户带来什么，另一方面，要明白客户要什么，尤其是后一方面重要，明白了客户的需求，才能去创造条件满足。个人营销能力＇的提升很大程度在于了解客户、满足客户。因此，在与客户交流的过程中，我不断发掘客户的爱好，兴趣，特长，力争讲客户感兴趣的话题，解决客户急需解决的问题。

过去的一年对于我来说是充实的一年，是进步的一年，同时，这些个人成绩的取得与支行领导的关心、指导、鞭策是分不开的。当然，在过去一年里，我也犯过错误，有些不足，尤其是在维护存量客户，挖掘客户资源方面，我做的还不足，这也正是我将来需要努力的。

20\_\_年在工作上的计划，首先是在目前信贷紧张的状况下，努力维护现有授信客户，用好资源，做好客户营销，实现授信额度的创利化。其次是，紧紧抓住海珠区域特色，开拓专业市场，做好中小企业授信营销，力争取得成绩。第三是发掘存量结算账户的潜力，营销对公存款，方式是利用我行理财产品优势和加强上门服务力度。第四是大力拓展海珠支行周边的小企业结算户。第五是加强交叉营销，与对私客户经理一起，全方位服务客户。

20\_\_年已经来临，我决心更踏实工作，努力学习，争取在各个方面取得进步，成为一名优秀客户经理。

**银行客户经理个人年终工作述职报告（精选篇6）**

20\_\_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，\_\_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\_\_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\_\_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、\_\_银行的人民币理财产品、\_\_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90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。

四、营销方面。客户经理要成为市场营销的能手。要掌握市场营销学的基本知识，又要身体力行，积极参与实践。掌握推销自我的技巧、演讲技巧、产品推介的技巧、与客户沟通的技巧、处理拒绝的技巧等。

**银行客户经理个人年终工作述职报告（精选篇7）**

20\_\_年8月7日接公司领导通知，由车间工作转战到质量部从事客诉工作，至今，已经整整两个多月过去了，从最初的消极。迷茫到现在适应新的工作环境，到最开始的厌烦到现在融入到工作氛围中，这中间经历了很多，刚开始想过逃避，但是后来自己意识到：如果一个人够认真，够用心，那么他在任何一个岗位上都能做好。

到质量部的两个多月时间里，确实接触了很多新东西。作为客户代表，我将从下面六个方面向领导述职，请予评议：

一、目前的工作状态

一直以来自己都是一个性格比较急促的人，处理问题和解决问题的时候往往容易冲动，工作氛围火药味很浓，常常和别人争执得面红耳赤，结果也不能达到预期，到达质量部之后，因为必须要先树立“顾客就是上帝”的服务思想，在日常电话沟通、客户走访、和陪同审查的过程中性格慢慢有了很大改观，不再容易动怒，说话前都会做妥善思考，对比之前，我觉得这对自己而言是一个很大的进步。

9月份的时候思想那时候波动很大，觉得在现在这个工作岗位上不能激发我的热情，自己并不擅长，还一度想过逃离这个岗位，但周总的一席话使我感受到领导的信任和鼓励，付经理针对我现在的工作提出了很多要求和意见，为我规划了发展方向，在加上在和客户的沟通中意识到自己身上还存在很多不足，在每天的工作中不知不觉似乎就进入了工作状态，工作思路也特别清晰，现在，已经不再去想其它东西了，就觉得在这个岗位上，把自己的工作做好，要不让领导多操心，不给公司造成损失。从目前工作的热情劲来看，我觉得自己恢复了工作热情，工作状态也调整到一个最佳状态。

二、目前的工作思路

A、认清当前形式，了解客户代表成立的必要性。

客户对零部件质量要求越来越严格，质量处罚及索赔额度逐步加大，对供应商供货能力及品牌效应十分重视，现如今不再是靠产量赢取市场，没有过硬的质量根本无法得到客户的青睐。作为客户对接人，如果不能清楚的掌握客户所需及要求，那么将给公司造成不可估量的损失。

B、作为客户代表，现在着重从以下方面来开展自己的工作，确实发挥自己的主观能动性。

a、联系客户：作为全权代表公司与客户联系的“大使”，客户有产品需求只需找到我，我应积极主动满足客户需求，并经常与客户保持联系，了解我司产品零公里及售后情况，对于客户反映和抱怨的问题在前台做好登记，自己去生产线排查，如有需要应组织人员对质量问题进行评审，并将处理结果及改善意见反馈至客户。得到客户认同后才能关闭该问题，争取做到为客户提供“一站式”服务。

b、营销产品：我应该学会积极推销公司产品。客户来访时，积极介绍我司发展情况，询问客户关于新业务的需求，如果客户有新的需求，要及时向有关部门报告。在与客户沟通过程中，应积极宣传公司文化及发展方向。使客户看到我们的发展决心和发展实力。给他们留下一个好的印象，在后续新产品开发的时候能把我司也纳入到考虑对象。

C、内部协调：作为公司对外服务的中心，需要所有相关部门全力协助，我们应该充分发挥客户代表的角色，将各个部门积极有效的串联起来，快速有效的解决客户的每一个投诉和需求。我应积极做好内部协调方面的工作。

三、目前的工作方法

在与客户对接的过程中，一定要使用合适的工作方法，目前我的工作方法是：

1、客户邮件及电话投诉的内容收到后先在前台进行登记，并承诺完成时间。对客户投诉的内容先进行收集整理，搭建问题处理小组，并对组内相关人员安排工作任务。

2、汇总各部门准备的资料，对于较简单的问题整理好报告交给黄波进行审核，审核通过发放至客户手中，并电话询问是否收到，对我们的改善意见是否满意？对于较复杂的问题则需要通知相关部门进行评审，制定合理有效的措施再回复客户。

3、报告回复后还需要到生产线进行进一步验证，检查车间是否按照永久措施落实。在验证中对于同类产品进行排查，是否发现同类现象，如存在则应告知车间进行整改。

4、将验证资料及结果反馈至前台进行归档。

四、目前的工作成绩

1、接手客诉工作以后，在这两个月的时间里，通过电话回访，实地拜访已经将所负责的区域基本上进行了一次摸底。对与客户对接人也都进行了沟通交流，建立了融洽的工作氛围。

2、对于客户投诉及需要处理及时，未引起客户抱怨，所有问题均在要求的时间内关闭，质量问题不拖拉。

3、引导车间班组长，巡检对问题进行分析总结，对他们整改的报告能够进行纠正及培训，并培训他们关于8D报告的相关知识。

4、能够自主组织相关人员处理问题，能够在领导过问这个问题之前将该问题关闭，开会讨论无法解决的问题及时上报给朱经理，寻求领导援助，配合领导共同解决。

五、目前的工作不足

开展外诉工作两个月的时间里，也存在一些工作上的不足，这些不足需要在后期的工作中及时纠正。这些不足方面主要表现在：

1、自己的工作没有一个详细的工作计划及明确的目标，工作起来显得比较被动，主动性比较弱。

2、工作时间没有一个合理有效安排，没有有效的利用好时间，工作局面显得有些混乱。不够清晰明了。

3、在客户代表这个位置上，应不断加强自身业务学习，在和客户交流沟通的过程中才能更加得心应手，我应该主动学习相关审核内容，以便带领客户参观和审核的时候能够随机应变。

六、后期的工作方向

1、利用数据证明工作措施是否有效了，每月对工作完成情况进行汇总，并整理成报告报送到总经理处。

2、提高客户满意度，争取每一个问题都能按照客户所要求的进度去处理，

3、端正思想，积极主动的开展工作，合理安排工作时间，高效处理相关问题。

4、后期工作先制定好工作计划和目标，然后再去开展工作，不能打乱仗，也不能随波逐流。要有针对性的开展工作，提高工作效率。

5、积极配合朱经理开展好质量部工作，不托质量部后腿。提高质量部的权威性。很多事情，只有做了，才会有很深的体会，如果只是在行动的边缘不断地哀叹，怀疑，那么工作将永远无法取得新的成功。自身也就不会有新的收获。

以上六点内容就是我到质量工作两个月后想要汇报表达的观点，做的不好的地方还希望领导积极提出意见，以便我在日后工作中调整方向。

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！