# 计划经理月工作计划7篇

来源：网络 作者：寂静之音 更新时间：2024-03-13

*工作计划可以帮助我们更好地预测和应对工作中的风险和挑战，大家完成工作计划可以更好地掌握工作的节奏和步骤，以下是小编精心为您推荐的计划经理月工作计划7篇，供大家参考。一、指导思想：以李先生精神为动力，以邓董理论和冯总重要思想为指针，全面贯彻公...*

工作计划可以帮助我们更好地预测和应对工作中的风险和挑战，大家完成工作计划可以更好地掌握工作的节奏和步骤，以下是小编精心为您推荐的计划经理月工作计划7篇，供大家参考。

一、指导思想：

以李先生精神为动力，以邓董理论和冯总重要思想为指针，全面贯彻公司的“务实”方针，以独家经销为龙头，以品质保证为基本依托，以开发商、设计院为突破口，以商业信誉为保障，进一步提高服务意识、质量意识、品牌意识，致力于推进天津建筑市场，推进我公司品牌的突破性进展，促进全市建筑质量的提高。

二、工作目标：

抓好培训——着眼司本，突出骨干，整体提高。

老和潜在客户——经常联系，节假日送一些祝福留下好印象方便以后开展工作。

开发新客户——不断从各种渠道快速挖掘，积极推广公司品牌形象。

周、月总结——每周一小结，每月一大结。

三、实施策略

坚定信念。静下心，快速、融入、学习、进步。先做自己该做的，后做自己想做的

加强学习，提高自身素养。

加强理论学习。学习实践水泥基渗透结晶性能优势与施工要点，学习商业运作，认真贯彻公司“务实”的方针，熟悉本行业各公司，学习各地先进经验。利用网络媒体及手中的报刊杂志、业务专著，认真加强学习、研究，及时掌握市场发展的动态和趋势，时刻站在学建筑领域的前沿阵地。

客户资源，全面跟踪和开发。

对于老客户，要保持关系。潜在客户，重点挖掘，舍得花精力。在拥有老客户的同时还要不断从各种渠道快速开发新客户，积极推广公司产品、建立良好的品牌形象。

商业运作

找对人，说对话，办对事。善于分析，放开手脚，敢于表态！

走精干、高效路线

做到严谨、务实、高效，不折腾。不要贪多，做精做透很重要，碰到一个强大的对手或者榜样的时候，我们应该做的是去弥补它而不是挑战它。

随着我公司在上海地区市场份额的不断扩大，结合本月份的销售情况，考虑到我们面对的客户群体与季节要素，本分店根据总公司的相关要求和文件精神，做出20xx年6月份的如下工作部署：要狠抓销售与管理工作的质与量；剖析并细分市场；有效利用公司的品牌形象和资源优势，掌握客户的物质和心理需求，从细节抓起全力以赴，以销售工作带动本区的品牌运作。

1、月份工作回顾

根据x月份的销售工作总结，市场反映出来的问题如下：

1.1业绩完成情况

时间：20xx年5月1日~20xx年5月30日

1.2市场方面

1.1.1客户沟通：

（1）工作总结：

（需要回答：1、客户为什么选择买我们的产品2、客户如何评价我们；3、口碑工作是如何开展的？做得怎么样？4、还进行了哪些促销活动）

（2）问题：

（需要回答：1、产品与客户需求匹配方面存在的问题是什么？2、客户服务方面存存在的问题是什么？3、与客户沟通方面还存在哪些问题？）

1.1.2畅销商品列表及畅销原因：

1.1.3市场动向：

（需要回答：1、商品季节性需求份额与年均月份额比较；2、在上海面包市场的特殊性是什么（消费习惯/消费心理/我告诉的优势）？3、客户潜在的产品需求有哪些？）

1.1.4竞争对手：

竞争对手列表：

对手月动态：

（需要回答：1、本月他们的主打产品及畅销产品是什么？2、本月他们做过哪些促销活动？3、人员调动情况。4、下一步行动预测。）

优势与不足比较：

（需要回答：1、人员技术水平比较；2、资源（产品、客户）比较；3、管理制度及水平比较；4、客户及营业额比较）

1.1.5客户群体分析：

（需要回答：1、年龄、职业、人流高峰段时间（每天的xx点~xx点钟）、口味、心理特点等）

1.3管理方面

1.2.1制度管理（员工出勤、奖惩情况）

1.2.2单据和文件管理

1.2.3进出库商品明细表（见附表1），特殊产品最低库存量

1.2.4规范化进出货流程，确保商品完成正确交接。

1.2.5客户花名册（见附表2），20xx年5月份本店客户的销售曲线示意图（见图1）

1.4人员变更

5月招进xxxxx人，负责xxxxx工作；离职xxxxxx人，负责xxxxx工作。xxxxx人参加培训，xxx人因公出差。

2、六月份工作重点及目标

总目标（不排除特殊干扰因素）：实现月总营业额：xxxxx万元，比上月增加xxxx个百分点。

2.1市场方面

2.1.1加大推动公司品牌形象宣传力度，为本分店营造一个良好的市场文化及竞争氛围。

2.1.2加大与老顾客以及固定顾客的交流，积极开展与新顾客的沟通工作。高度重视口碑宣传效应。

2.1.3进一步做好畅销产品的统计分析，积极向总公司反馈我分店所收集的一线资料信息。

2.1.4加大对竞争对手信息的分析掌握，跟进对手点，强化自我优势。

2.1.5动员全体员工，在日常工作中多留意各种客户群体的口味、心理及意见评价，积极向总公司反馈我分店所收集的一线资料信息。

2.2管理方面

2.2.1严格执行总公司的各项管理制度。

2.2.2认真做好单据和文件管理工作。

2.2.3严格规范商品进出库流程，采取每期单人负责制。

2.2.4做好客户的统计分析。

2.3业绩完成计划

时间：20xx年6月1日~20xx年6月30日

2.4人员变更情况及相关应对办法

6月计划招进xxxx人，负责xxxxx工作；可能离职xxxxxx人，负责xxxxx工作。

xxx人请假，由xx暂时接替。xxx人因公出差，由xx暂时接管。

跟着经理在酒店做了半年，我已经对自己的工作有了具体的方向。在今年这个爱您爱您大好的年头里，我得先好好计划一下我的工作，让自己的工作方向得到落实，也让自己的能力得到提升，让自己在新的一年里为经理带来更多的帮助，也让自己在新的一年里为我们酒店带来更多的收获！以下是我从三个方面展开的做好酒店经理助理工作的计划，这三个方面循序渐进的代表着我的方向：

一、跟着经理的步子大步朝前走

在今年的工作中，我首先还是要跟着经理的步子朝前走。不管经理走得是大步还是小步，我作为一个经理助理，我不能脱离经理而越级去工作，那样的话不仅是给经理添乱，也是在给酒店添乱，我首先要认清的还是我作为一个经理助理的位置，是一个辅助工作的位置。在去年的工作中，我这一点做得还是算不错的，但我有些担心今年自己做得久了，会有那种浮躁急切的心情，会丢了那份踏实和勤恳。所以我在今年的工作计划中，首先得记下这一点，以防自己迷失了方向。

二、协助经理做好酒店服务工作

经理是我们酒店的总务经理，他的工作应该可以说是我们酒店里面最多最杂的工作了，我想我的存在也给了经理一定的安慰，毕竟有一个人可以全心全意的帮着他做完酒店里需要他来完成的事情，我这个经理助理的岗位还是非常有存在的必要的。我会在今年的工作中继续协作经理完成我们酒店那些又多又杂的工作，把我们酒店的服务工作做好，让每一个来我们酒店消费的客人都被我们酒店的服务所打动，让他们记住我们酒店对每一位客人的体贴和关怀。总之，我就是经理的兵，经理让我到哪我就到哪，协助经理做好一切该做好的工作。

三、为经理抗下一些酒店的重担

如果可以，我也愿意在今年帮助经理抗下一些酒店的重担。在去年半年跟随经理的过程中，我知道经理每天都是披星戴月的在忙，这让我看在心里很心酸，毕竟他作为我的领导，比我还要忙几千万倍，让我这个做助理的觉得自己没能够帮经理分担一些重担。一是经理可能对我这个刚来的助理还不够放心，二是或许经理就是一个啥事儿都喜欢亲力亲为的人，他一定要这样自己完成那些重担，他才能够放下的去休息。在今年里，我争取取得经理的绝对信任，帮助经理分担一点经理在酒店里的重担！

一、抓好员工培训工作

努力使每位员工在业务上、在职业道德上有更大、更新的提高，主要方法是：

1、认真组织本部门员工积极参加酒店各阶段的主题培训，积极参与其他部门的培训和学习。

2、组织好每周一下午后台财务人员的集中学习和每月至少一次的收银员集中学习，学业务，学政策，使财务人员工作计划落实具体，并在学习中总结成绩，找差距。

3、开展技能比武，今年我们将开展珠算比赛、收银结帐速度比赛、点钞比赛、普通话比赛等一系列技能比武。

二、做好日常财务基础工作，确保酒店经营工作正常运转

我们的主要工作任务是：

1、搞好资金的收集和运用，确保资金安全完整。重点抓外结、抓清欠，加速资金回笼，确保外结资金回笼率为95%以上。

2、严格遵守会计制度，严格按《会计法》进行核算，严格做好收银稽核工作。按月及时编制好各类报表，搞好月度分析。

4、主动做好各部门间的协调工作，做到遇事有商量，有事不推诿。

5、积极搞好与财政、税务、银行等职能部门的关系，力争他们对酒店的最大支持。

三、加强财务管理，力争在成本费用管理上有新的突破，主要措施有：

1、在酒店财务工作计划中更严明一条：严肃财经纪律，坚持一支笔审批制度，加强成本费用控制，不断完善各项管理制度，做到大支出有计划，小开支有控制。

2、在尽量满足经营需求的情况下，降低整个酒店的存货量。目前，酒店存货达xx万元之高，其中有近二十多万元是酒店开业以来的积压工程配件和供货商赠送的酒水，针对这一现状，我们从四个方面着手。第一，我们认真进行物品清理、分类，在半年内与工程部、采购部一起，采取充分利用或退货或变价处理的方式，共同处理好仓库的积压。第二，我们根据酒店的经营需要，测算库存物资的最低库存限额，让我们的仓管人员有规可循。第三，我们的仓管人员在日常工作中一定做到勤清理、勤申报，严格控制，确保酒店存货最低限额存量。第四，我们严格遵守和完善货物出入库手续和仓储保管制度。每月月末对畅销商品和滞销商品有书面说明，认真分析，提出合理建议。总之为减少资金占用，为减少利息支出，为保障前台经营的需要做新我们的仓管工作。

3、我们及时掌握整个酒店的成本费用情况，对各部门原料及物料等耗用情况定期进行分析。今年着重做好餐饮部的毛利率、客房部的物耗、工程部的工程配件耗用的重点分析和专项分析，并将分析情况及时反馈到各部门及价格委员会，为酒店价格委员会提供真实的成本分析和价格信息，从而及时调整进货价格，减少成本费用支出，为酒店整个物耗成本下降x%及时提供准确、真实的财务依据和分析资料。

很清晰的记得海尔集团总裁张瑞敏说过，把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。让我们在市粮食局的正确领导下，在以李总为首的酒店领导班子的正确决策下，注重细节，从小处节约，从本职做起。

20xx年酒店财务部工作计划已细分为以上三点，为不受外界因素的影响全体财务人员齐努力，情满xx，同心同德，为全面完成酒店各项工作任务，为实现酒店今年的经营奋斗目标而扎实工作。

银行信贷员工作计划。整理银行信贷员各方面的计划安排及规划。银行信贷员主要负责调查贷款公司和贷款个人的实力和潜力，提供贷款方面的咨询。

银行信贷员工作计划

08年的下半年开始，在受到金融风暴的影响银行的信贷业务量有所下降。既然经济问题已经是事实，我银行也会做出相应的对策以促进信贷业务。新一年为加强我社信贷管理，提高信贷工作质量，树立风险、责任意识，做到职责分明，有序地开展信贷工作，促进我社信贷工作规范、稳健地发展，全面地完成信贷工作任务目标，现对公司业务部20xx年银行信贷工作计划：

一是加强业务培训，提高队伍素质

在新的一年里，从以内控防范优先，加强制度落实的角度加强客户经理队伍建设。20xx年，着重抓好一线信贷人员的培训，银行工作计划在第一季度以金融法规、各项制度、经营理念和信贷业务规范化操作程序及要求等内容为重点进行普及培训，在较短时间内培养造就一批政治过硬、品质优良、业务素质高、能适应改革步伐的员工队伍。定期组织学习金融方针政策和上级文件精神，努力提高政治觉悟和业务素质，增强依法合规经营的自觉性。同时对贷款五级分类等新业务进行专项培训。

二是加强信贷管理，规范业务操作，提高信贷资产质量

在确保新增贷款质量上，一是加强对各社及信贷员贷款权限的管理，严禁各社及信贷人员发放超权限贷款。二是加大对跨区贷款、人情贷款、垒大户贷款等违章贷款的查处力度，发现一起，处罚一起。三是认真开展贷前调查，准确预测贷户收益，确保贷款按期收回。四是严格执行大额贷款管理制度。五是严把贷款审批关，严格审查贷款投向是否合法、期限是否合理、利率是否正确、第一责任人是否明确、抵押物是否真实、合法，担保人是否具备担保实力、贷款档案是否齐全等，通过以上措施，确保信贷资产质量逐年提高。六是全面进行信贷档案统一模式、规范化、标准化管理，实行专柜归档、专人保管，并建立调用登记制度，保证档案的完整性。人员调离或换片，贷款档案应办理移交手续，由交出人、接交人及监交人共同在移交清单上签字，促进全辖信用社的信贷档案管理工作提档升级。

三是加大金融新产品的营销力度

近年来，我社加大信贷产品的创新力度，贷款品种不断增加，信贷服务水平明显提高。但在贷款还款方式和贷款期限的确定上还存在一些不足，为此省联社于20xx年11月14日印发了《山东省农村信用社贷款分期还款暂行办法》。为满足贷款客户的不同需求，缓解集中还贷压力，进一步提高信贷管理水平，防范信贷风险，公司业务部将于20xx年在信贷管理中引入贷款分期还款，以完善信贷服务功能的\'需要，杜绝部分客户对信贷资金长期占用，风险持续积累、暴露滞后，加大信贷风险的后果。

四是加大信贷规章制度的执行力度

首先要落实三查制度，对银行员工素质加以培训，使每个银行员工工作计划详细的基础上并按正确的思路做事。坚持做到防范贷款风险在先，发放贷款在后，每笔贷款都坚持按三查的内容、要求、程序认真进行调查、审查和检查，并填写三查记录簿，严格考核。报联社审批的贷款都必须有信贷人员的调查报告和信用社的会办记录，都必须换人审查。其次要落实审贷分离制度，贷款发放实行审贷分离和分级审批的管理制度，各基层信用社贷款必须经审贷小组集体会办审批，大额贷款报联社审贷委员会会办审批，并且规定基层信用社发放贷款不论金额大小，每笔贷款都必须经主持工作的主任审查、登记、签字后才能发放，坚决杜绝信贷员一手清放贷。第三要加大违规违纪行为的惩处力度，严肃查处违纪违规人员，对因违纪违规等原因造成不良贷款的责任人实行在岗清收、下岗清收等行政处罚，情节严重者，由责任人承担贷款赔偿责任。

五是明确信贷投放重点，不断优化信贷结构

20xx年我部将按照分类指导、区别对待的原则，明确信贷投向。一是提高抵押和质押比重，降低风险资产。城区社在发放贷款时，应多办理抵押、质押，少发放保证担保贷款，以优化信贷结构，降低风险资产，要大力发放房地产抵押贷款，提高抵押贷款占比。要合理调整贷款担保方式，对新增城区居民、个体户贷款，要最大限度地办理门市房抵押贷款、个人住房抵押贷款，城区社原则上不办理联户联保贷款，坚决杜绝垒大户贷款和顶冒名贷款。二是加大对农业龙头企业、特色农产品基地、担保公司担保贷款的支持力度。要积极支持中小企业发展，特别是对产权明晰、信誉度高、行业和项目符合国家产业政策规定、发展前景看好的中小企业，要给予重点支持。

六是持续做好五级分类，确保分类结果准确无误

自20xx年以来，我社全面推行了信贷资产风险分类工作，基本达到了科学计量风险、摸清风险底数、加强信贷管理的效果。但在实际工作中各社还不同程度地存在着一些问题：一是思想认识不到位，对风险分类的重要性、艰巨性认识不足;二是人员素质不匹配，距离准确运用风险分类的方式方法识别、防范和控制信贷风险还存在较大差距;三是风险分类基础性工

作不牢固，风险分类制度不健全，分类程序和认定组织欠规范;四是风险管理能力不强，未能紧密结合信贷资产不同的风险类别及特点，采取有针对性的强化管理措施等。对于上述问题，20xx年我部将进一步强化风险管理理念，完善工作机制，改进工作措施，将风险分类作为强化信贷管理、健全风险防范长效机制的一项重要工作切实抓好，抓出成效。

在总行开发授信评级系统期间，积极与总行项目组配合，提前、高质量的完成项目组下发的每一项任务，并受到总行领导的表扬认可。在总行开发的新业务中，认真学习、研究相关文件，梳理流程，积极与公司业务部门领导探讨修正现有流程的欠缺，得到了公司业务部领导的肯定。

回顾一年的工作，自己感到仍有不少不足之处，一是业务素质提高不快，对贷款风险把控还不成熟，;二是只满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆，在管理方面经验尚浅。

在新的一年里，我将努力克服自身的不足，在领导和同事的帮助下，认真学习，努力提高自身素质，积极开拓，履行工作职责，服从领导，当好参谋助手，与全体员工一起，团结一致，为我行经营效益的提高，为完成20xx年的各项任务目标做出自己应有的贡献。

（一）细分目标市场，大力开展多层次立体化的营销推广活动。

某某部门负责的客户大体上能够分为四类，即现金管理客户、公司无贷户和电子银行客户客户。结合全年的发展目标，坚持以市场为导向，以客户为中心，以账户为基础，抓大不放小，采取\"确保稳住大客户，努力转变小客户，进取拓展新客户\"的策略，制定详营销计划，在全公司开展系列的媒体宣传、网点销售、大型产品推介会、重点客户上门推介、组织投标和集中营销活动等，构成持续的市场推广攻势。

巩固现金管理市场地位。继续分层次、深入推广现金管理服务，努力提高产品的客户价值。要经过抓重点客户扩大市场影响，增强现金管理的品牌效应。各行部要对辖区内重点客户、行业大户、集团客户进行调查，深入分析其经营特点、模式，设计切实的现金管理方案，主动进行营销。对现金管理存量客户挖掘深层次的需求，解决存在的问题，提高客户贡献度。今年争取新增现金管理客户185200户。

深入开发公司无贷户市场。中小企业无贷户，这也是我行的基础客户，并为资产业务、中间业务发展供给重要来源。20xx年在去年开展中小企业\"弘业结算\"主题营销活动基础上，总结经验，深化营销，增强营销效果。要坚持全公司的公司无贷户市场营销在量上增长，并注重改善质量；要优化结构，提高优质客户比重，降低筹资成本率，增加高附加值产品的销售。要重点抓好公司无贷户的开户营销，努力扩大市场占比。要加强对公司无贷户维护管理，深入分析其结算特点，进行全产品营销，扩大我行的结算市场份额。20xx年要努力实现新开对公结算账户358001户，结算账户净增长272430户。

做好系统大户的营销维护工作。针对全市还有部分镇区财政所未在我行开户的现状，经过调用各种资源进行营销，争取全面开花。并借势向各镇区其他政府分支机构展开营销攻势，争取更大的存款份额。同时对大中型企业、企业、世界10强、纳税前8000名、进出口前7334强\"等10多户重点客户挂牌认购工作，锁定他行目标客户，进行重点攻关。

（二）加强服务渠道管理，深入开展\"结算优质服务年\"活动。

客户资源是全公司至关重要的资源，对公客户是全公司的优质客户和潜力客户，要利用对公统一视图系统，在全面供给优质服务的基础上，进一步体现个性化、多样化的服务。

要建设好三个渠道：

一是要按照总行要求\"二级分公司结算与现金管理部门至少配置3名客户经理；每个对公业务网点（含综合业务网点）应当根据业务发展情景至少配备1名客户经理，客户资源比较丰富的网点应适当增配，\"构建起高素质的营销团队。

二是加强物理网点的建设。目前，由于对公结算业务方式品种多样，公司管理模式的差异，对公客户最常用的仍然是柜面服务渠道。我行要加强网点建设，在贵宾理财中心改造中要充分研究对公客户的业务需要，满足客户的需求。各行部要制定详细的网点对公业务营销指南，对不一样网点业态对公业务的服务资料、服务要求、服务行为规范、服务流程等进行指导。

三是要拓展电子银行业务渠道，扩大离柜业务占比。今年，电子银行业务在继续\"跑马圈地\"扩大市场占比的同时，还要\"精耕细作\"，拓展有层次的目标客户。各行部应充分重视与利用分公司下发的目标客户清单，有侧重、有针对地开展营销工作，要在优质客户市场上占据绝对优势。同时做好客户服务与深度营销工作。经过建立企业客户电子银行台账，并以此作为客户支持和服务的重要依据，及时为客户解决在使用我行电子银行产品过程中遇到的问题，并适时将电子银行新产品推荐给客户，提高\"动户率\"和客户使用率。

深入开展\"结算优质服务年\"活动。要树立以客户为中心的现代金融服务理念，梳理制度，整合流程，以目标客户需求为导向。加快产品创新，提高服务效率，及时处理问题，加强服务管理，提高客户满意度，构建以客户为中心的服务模式。全面提升某某部门服务质量，实现全公司又好又快地发展目标。

（三）加快产品创新步伐，加大新产品推广应用力度

结算与现金管理部作为产品部门，承担着产品创新、维护与管理的职责加强营销支持系统建设。做好总行全公司法人客户营销、单位企业级客户信息管理和单位银行结算账户管理三大核心系统的推广工作，为实施科学的营销管理供给技术手段。

完善结算产品创新机制。一是要实行产品经理制，各行配备产品经理。产品经理要成为收集、研发产品的主要承担者。二是建立信息反馈机制。各行部将客户需求汇总后报送分公司结算与现金管理部。分公司定期组织联系行、重点行召开产品创新业务研讨会，集中解决客户关心的问题。

提高财智账户品牌的市场认知度。今年要继续实施结算与现金管理品牌策略，以\"财智账户\"为核心，在统一品牌下扩大品牌内涵，提升品牌价值。要对新开发的结算与现金管理产品及时进行品牌设计，制定适当的品牌策略，纳入到统一品牌体系中。加强财智账户品牌的推广力度，做好品牌维护，坚持品牌影响力。

发展第三方存管业务。抓住多银行第三方存管业务的机遇，扩大银证业务占比，发挥我行电子银行方便快捷的优势，加大新产品推广应用力度。各行部要加强对产品需求的采集和新产品推广应用的组织管理，明确职责，加强考核，构成触角广泛、反应灵敏的市场需求反馈网络和任务具体、激励有效的新产品推广机制，增强市场快速响应本事，真正使投放的新产品能够尽快占领市场、取得盈利。今年将推出本外币一体化资金池、单位客户信息通知、金融服务证书、全国自动清算系统等新产品。

（四）抓好客户经理和产品经理队伍建设

加紧培养某某部门人才要加咳嗽惫芾恚实施日常工作规范，制定行为准则，建立和完善工作日志制度、客户档案制度、走访客户制度以及信息反馈制度。

加强业务培训。今年分公司将继续组织各种结算和现金管理业务、电子银行业务培训和营销技能培训，尝试更加多样化的培训方式，经过深入基层培训，扩大受训人员范围，努力提高业务人员素质，以适应现代商业银行市场竞争需求。

（五）强化流程管理，提高风险控制水平

要以风险防控为主线，进取完善结算制度体系建设。在产品创新中，坚持制度先行。要定期通报结算案件的动向，制定切实的防范措施，坚决遏制结算案件发生。加强对结算中间业务收入的管理，加大对账户管理的力度。进一步加强监督力度，会计检查员、事后监督要要注重发挥日常业务检查监督的作用，及时发现、堵塞业务差错和漏洞，各网点对存在的问题要进行整改。

一、没有完美的个人，只有完美的团队

在这次学习中让我深深体会到，\"没有完美的个人，只有完美的团队\"，我们每个人的能力都是有限的，只有我们有机地结合在一起，各自充分发挥自己的能力，为一个共同的目标，才能做得。在这次学习中让我深深体会到，大堂经理是\"网点转型，大堂制胜\"的关键。客户来到网点，第一个接待客户的是大堂经理，其职业形象、精神面貌、专业素质、服务态度决定客户对建行的第一印象。在这次学习中让我深深体会到，大堂经理业务要全面，必须掌握和熟悉我行的产品。大堂经理不但要随时接受客户的咨询，还要主动识别客户、挖掘客户、营销客户和引导分流客户，通过客户的衣着、言谈挖掘客户，进而营销我行的产品。

二、充分挖掘大堂潜力，做好差异化营销

如何挖掘优质客户、留住老客户、是拓展业务的关键之一。在我们学习的过程中，大连行根据顾客个人的年龄、性别、职业、收入、文化程度等情况进行。市场细分，根据不同细分市场中顾客的不同需求，提供差异化的便利性服务和支持性服务以达到优质的无差异性。充分利用大堂顺势推销新产品，有事倍功半的效果。对第一次接触银行的新客户，应主动热情介绍服务品种、方式，适时为客户理财当好参谋，准确快捷地做好每笔业务，给客户留下良好印象。最主要的是大堂要充分发觉具有潜力的客户，紧紧抓住大堂营销时机，并采取相应的营销对策，积极引导和推荐，定会产生良好效果。

三、只有差别的服务没有差别的客户

\"80%的利润来自20%的客户\"，这个银行经营的二八理论，曾经让很多银行把服务重点转移到为少部分vip客户的服务上，一度忽视了柜台前一般客户的服务。大连行无论领导和员工都不敢忽视每一位普通客户。\"不难想象，这80%的客户服务满意度对银行声誉的影响是决定性的。另外，普通客户可能也有机会带来vip客户，也可能成为vip客户。我认为，一般客户虽然一时不能带来较大的眼前经济效益，但从长远看，会通过服务积累带来社会效益和潜在的经济效益。遇到有客户提出有急事要先办理业务，大堂经理一般采取两个办法：一是征得客户同意后向排在前面的其他客户说明原因，征得同意后安排优先办理，并向让位的客户致谢;二是安排客户到vip专柜办理业务。

四、只有无限的用心才有客户的忠诚

经过学习使我深深认识到，vip与一般客户之间的差别服务，重点体现在硬件设施和服务内涵的不同。在服务vip时，客户可以直接使用专门为其开辟的vip窗口，由个人理财经理和优秀柜员专门服务。

同时我还在实践中体会到，个人理财中心的经验时，做了很精辟的概括：对vip服务的特点就在于，针对客户需求提供的三大服务：了解市场，及时准确的信息服务;挖掘需求，细致周到的理财服务;满足收益，保值增值的专家服务。

通过这次活动给我带来很大的启发，作为大堂经理，每一天都要面对各种各样的客户和解决形形色色的问题，必须具备危机处理能力、关系协调能力，掌握多方面的专业知识。也通过这次活动，我将把在大连行学到的经验带到我们陇南行，让我们陇南行今后做的更好。

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！