# 客户经理简历参考模板[共5篇]

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-06-08

*第一篇：客户经理简历参考模板在求职中，一份好的简历往往能为自己在面试的时候加不少分。由此可见，求职不单单是你有能力，有才华就能横行霸道的地方。往往，那些能力那么好，才华没那么出众，但在简历上下了不少功夫的人机会更大。姓　　名： 邓先生 性...*

**第一篇：客户经理简历参考模板**

在求职中，一份好的简历往往能为自己在面试的时候加不少分。由此可见，求职不单单是你有能力，有才华就能横行霸道的地方。往往，那些能力那么好，才华没那么出众，但在简历上下了不少功夫的人机会更大。

姓　　名： 邓先生 性　　别： 男

婚姻状况： 已婚 民　　族： 汉族

户　　籍： 广东-广州 年　　龄： 30

现所在地： 广东-佛山 身　　高： 170cm

希望地区： 广东-东莞

希望岗位： 贸易类-外贸专员/助理

贸易类-国际业务员

贸易类-外贸经理/主管

贸易类-其他相关职位

寻求职位：

待遇要求： 7000元/月 可面议

最快到岗： 01个月之内

教育经历

2024-09 ～ 2024-07 广东外语外贸大学 国际经济与贸易 本科

培训经历

2024-09 ～ 2024-09 深圳启行飞翔企业管理顾问有限公司 大客户经营与新品营销 大客户经营与新品营销培训证书

工作经验至今4年8月工作经验，曾在3家公司工作

\*\*\*公司名称(2024-11 ～ 至今)

公司性质： 私营企业 行业类别： 贸易、商务、进出口

担任职位： 客户经理 岗位类别： 外贸经理/主管

工作描述： 1、负责客户美国雷诺士销量和销售额等各项经营指标的落实和目标达成，负责新型号开发等重大项目，全力争取订单，跟进生产和发货，回收货款以及控制库存等。

客户美国雷诺士简介如下：

1)1881年创立于美国衣阿华州，一百多年来一直是全球性空调制冷产品的主要制造商，美国500强企业之一。

2)是公司战略大客户。

3)2024年销售额占公司出口总销售额的9.5%。

4)是出口二区(本人所在区)销量和销售额最大的客户。

本人主要工作业绩如下：

1)2024年销量比2024年增长59.12%。

2)2024年销售额比2024年增长122.80%。

3)2024年上半年成功完成3款3.3”电机和9款三相电机开发并实现批产。

4)2024年7月参与客户投标，成功获得19款新型号开发权，并与客户确立战略合作伙伴关系，预计2024年销售额将占公司出口总销售额的15%。

2、负责客户美国雷诺士样机、小批和批产等审厂工作。

3、负责收集客户美国雷诺士的质量投诉和各工厂的PPM等信息，及时组织公司内部人员进行分析和处理，跟进8D报告的编写、改善措施的验证和问题点关闭。

4、协助区域经理进行商务谈判、新客户开发和其它重要工作。

离职原因： 爱人在东莞工作。

\*\*\*公司名称(2024-09 ～ 2024-11)

公司性质： 合资企业 行业类别： 汽车、摩托车及零配件

担任职位： 外贸销售经理 岗位类别： 外贸专员/助理

工作描述： 公司简介：

意大利比亚乔(PIAGGIO)集团拥有百年历史，是欧洲规模最大的摩托车制造企业。宗申产业集团是中国最大的摩托车企业之一。宗申·比亚乔佛山摩托车企业有限公司是由意大利比亚乔集团与中国宗申产业集团合资重组成立的集研发、生产、营销于一体的高科技摩托车企业。

工作描述：

1、通过展会、电话、传真、电子邮件及其它各种途径联系、开发新客户。

2、收集相关资料与信息，全面负责广交会展位申请工作。已成功申请第107届和第108届广交会展位。

3、跟进和维护公司伊朗客户和巴基斯坦客户业务。巴基斯坦客户是公司最重要客户之一，月订单量占公司月总订单量三分之一。

4、与客户协商、谈判，确立合同条款。确立合同条款后，开具销售合同/形式发票与客户确认并签署回传，收取客户定金或信用证。

5、下达生产计划、评审，跟踪生产计划进行，如有问题与客户协商和确认，保证订单按照客户要求生产并按时发运。

6、及时处理因公司原因产生的出口产品错发/漏发/质量不及格导致客户提出的质量、数量投诉及索赔问题。

7、收集有关产品质量问题、市场对产品需求的反馈信息，归纳，整理，为产品的整改和新产品开发提供意见和建议。

8、适时对重点客户制定相应的促销和优惠政策，并提供一定程度的广宣支持，塑造良好的企业和品牌形象。

9、执行上级随时分派的任何其他事务。

离职原因： 对薪酬和发展空间不满意。

\*\*\*公司名称(2024-09 ～ 2024-06)

公司性质： 外资企业 行业类别： 印刷、包装

担任职位： 岗位类别： 外贸专员/助理

工作描述： 公司简介：

艾利丹尼森是美国财富五百强企业之一。艾利(广州)包装系统产品有限公司是其在亚太地区最重要的生产工厂。

工作描述：

1、接受客户订单(先后负责过Russell、Aritzia、Blue Cast、Kayser-Roth以及Joseph Abboud等五个北美品牌。其中Joseph Abboud是组里年销售额最高并且跟单难度最大的品牌之一。)并进行系统处理，确保客户的货物能根据客户的要求并在公司承诺的货期内按时发出。

2、与业务部及其它部门协调，跟进生产及出货事宜，为客户提供优质的产品和服务。

3、按照公司流程和服务标准及时处理客户投诉和咨询。

4、及时更新和维护客户信息和资料。

5、主动与同事分享和传递新产品或系统的知识和经验。

6、支援休假同事的相关工作。

技能专长

专业职称：

计算机水平： 全国计算机等级考试二级

计算机详细技能：

技能专长： 熟悉办公自动化设备，如打印机，传真机，复印机等。熟悉 MS Windows 和 MS Offices, 包括Word, Excel, PowerPoint，Office Outlook等。熟悉Lotus Notes。

语言能力

普通话： 流利 粤语： 流利

英语水平： CET-6

英语： 精通

求职意向

发展方向： 外贸出口业务或者其它能够充分发挥本人五年外贸出口业务经验的岗位。

其他要求：

自身情况

自我评价： 1、五年外贸出口业务经验，掌握国际贸易知识，了解营销理论和财务基础知识。细心、耐心和认真负责的工作态度得到了得到了客户、同事以及老板的一致认可。

2.毕业于广东省涉外型重点大学广东外语外贸大学，国际经济与贸易专业，本科学历。大学英语六级，英语听说读写流利。个人综合素质良好，学习能力强，能承受较大的工作压力。

**第二篇：客户经理2024最新的的简历参考**

客户经理2024最新的的简历参考范文

姓名：李先生

目前所在： 肇庆 年龄： 25

户口所在： 揭阳 国籍： 中国

婚姻状况： 未婚 民族： 汉族

诚信徽章： 未申请身高： 175 cm

人才测评： 未测评体重：

求职意向

人才类型： 普通求职

应聘职位： 互联网软件开发工程师，股票/期货操盘手

工作年限： 0 职称：

求职类型： 全职 可到职日期： 随时

月薪要求： 2024--3500 希望工作地区： 广东省,广东省,广东省

工作经历

中国平安产险信保SME部起止年月：2024-05 ～ 至今

公司性质： 股份制企业所属行业：会计/金融/银行/保险

担任职位： 客户经理

工作描述： 主要负责：1.全面拓展对公业务，包括资产、负债、中间业务等各项业务

2.对所辖客户的营销和分析，对授信客户进行贷前调查，并撰写信贷报告书

3.完成所辖授信客户的贷后管理工作，按期出具贷后检查报告，负责所辖授信客户的信息预警及不良资产清收工作

4.拓展和维护新老客户，包括走访客户、采集客户需求、推介产品等

5.收集客户信息，参与制定客户服务方案

离职原因：

Swift trade中国分公司起止年月：2024-02 ～ 2024-03

公司性质： 民营企业所属行业：金融/投资/证券

担任职位： 日交易员

工作描述： 主要负责：1.对加拿大主板、创业板股票，美国NY股票的筛选分析

2.对筛选出来的股票做一个短时间内的评估；

3.对筛选的股票做一定时间的跟踪；

4.对加拿大主板、创业板股票，美国NY股票做日内交易

离职原因：

济生源起止年月：2024-01 ～ 2024-01

公司性质： 私营企业所属行业：美容/保健

担任职位： 销售代表

工作描述： 主要负责：1.产品推广、制定期限内销售计划并完成销售任务；

2.搜集、整理各种市场信息和客户建议，制定并实施市场拓展计划；

3.维护好管理辖区内的客情关系；

离职原因：

教育背景

毕业院校： 肇庆工商职业技术学院

最高学历： 大专获得学位:毕业日期： 2024-07

专 业 一： 软件技术 专 业 二： 证券从业

起始年月 终止年月 学校（机构）所学专业 获得证书 证书编号

2024-09 2024-07 肇庆工商职业技术学院 软件技术--

语言能力

外语： 英语 一般 粤语水平： 良好

其它外语能力：

国语水平： 良好

工作能力及其他专长

本人性格活泼开朗，善于与人沟通，乐于助人，与人为善，随和，工作认真负责，有团队精神、有上进心！学习、适应环境能力强，工作上手快。为人细心，富有耐心，善于观察周边的事，抗压能力较强，能冷静处理工作中的突发事件，能够独立按质按量完成上级布置任务。

**第三篇：银行客户经理工作简历**

银行客户经理工作简历范文

个人信息：

姓 名：银行客户经理 性 别：男

出生日期：1992-05-02 籍 贯：中山市

目前城市：广州市 工作年限：二年以上

目前年薪：XX万人民币 联系电话：\*\*\*

E-mail：

应聘方向

求职行业：金融，银行，保险，投资，证券，应聘职位：客户经理、项目经理、理财经理、理财顾问

求职地点：广州市 薪资要求：8000以上

工作经历:

2024/09—现在 农业银行佛山分行

所属行业：银行

信用卡中心销售代表

主要职责：

1.负责银行信用卡新客户的开发工作;

2.担任项目组小组长，制定本小组的业务销售计划，并激励小组成员保质保量的完成任务;

3.负责处理小组成员在工作中遇到的各种问题，协助部门经理进行日常的管理工作;

4.善于收集小组成员在日常工作的相关疑问和问题，与部门经理一起组织定期培训。

2024/06—2024/11 光大银行

所属行业：银行

私人部大堂经理

主要职责：

1.在光大银行东城支行主要从事银行理财产品销售员的工作，熟悉和了解光大银行所有的银行理财类产品的特点，有丰富的营销经验和技巧，个人简历，能为客户提供一些合理的理财建议，并得到客户的认同;

2.在光大银行东城支行还从事大堂经理职务，熟悉银行业务，能够维护银行秩序，能够和各类客户进行良好的沟通，并得到客户的好评;

3.每周定期参加光大银行的金融知识培训，对金融市场情况有一定的了解;

4.参加光大银行理财销售资格认证，并以优异成绩通过考核。

教育培训：

2024/09—2024/07 北京联合大学 国际金融 本科

职业技能：

外 语：英语：一般

证 书：2024/07保险代理人资格证书

自我评价:

具有两年银行从业经验，熟悉银行业务，善于客户营销，已经考取AFP资格认证。心态开放，善于自我调节，视野开阔，易接受新知识，认识新事物快，拥有较强的学习能力，能快速适应各种工作环境，兴趣爱好广泛，积极参与各类活动，独立生活能力强，同时富于团队精神，富有责任感，做事仔细认真。拥有丰富的金融和保险业知识，善于与各类人群交际，有丰富的营销经验。

[银行客户经理工作简历范文]

**第四篇：银行客户经理简历**

银行客户经理简历范文3篇

时间过得太快，让人猝不及防，找工作的黄金时间马上就要到来，一起来写一份简历，为找工作加油吧。相信许多人会觉得简历很难写吧，下面是小编整理的银行客户经理简历范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

银行客户经理简历范文1

尊敬的某某银行：

您好!

祝您阅信愉快!我是ｘｘ大学经贸学院国际金融专业ｘｘ届应届本科生。我于近日从贵行网站获悉正在进行的校园招聘，大学期间我一直关注金融行业市场的发展，也特别希望能应聘对公客户经理一职。我很荣幸有机会向您呈上我的个人资料。

交通银行作为国内第一家全国性股份制商业银行，凭借悠久的历史和良好的信誉赢得了国内外客户的肯定;深圳分行不断创新产品和服务品种，建立起良好的行业区域优势。我认为适合贵单位的工作必须恪守诚信，正直忠诚;工作富有责任感，踏实肯干，具有良好的快速学习能力和分析能力、团队合作能力和沟通交流能力;做事认真、谨慎、细心、稳重，能为集团创造更多的价值。我自信我符合以上素质要求。

以下是我个人能力与工作教育背景的综合简介：

良好教育背景：将于20ｘｘ年7月获得ｘｘ大学经贸学院国际金融专业经济学学士学位。连续三年获学校优秀大学生综合奖学金，综合排名列专业前5%(共200人)。

金融行业工作经验：在瑞典银行上海办事处兼职、中国银行国际结算部实习以及在中国出口商品交易会外事办公室任助理，从事客户接待、国际结算业务操作和会务操作等工作，对金融、贸易等行业有了较深了解。

较强的沟通策划能力：在校期间担任班长、学生党支部书记，策划组织了系列班会和晚会，组织广州市残疾人展能中心校园义卖活动和暑期大学生志愿者“三下乡”服务，较多地进行对外沟通联系、项目策划、人员管理和任务分配等工作，培养团队意识和社会责任感。

扎实的个人技能：多年的文学写作中练就较强的文字表达能力，曾任校报编辑、校新闻中心记者;学校以外语为特色的独特训练中培养起良好的英文读写能力，并能用Word,PowerPoint进行大量文案工作。

银行客户经理简历范文2

个人信息：

姓 名：银行客户经理 性 别：男

出生日期：1992-05-02 籍 贯：中山市

目前城市：广州市 工作年限：二年以上

目前年薪：XX万人民币 联系电话：\*\*\*

E-mail：

应聘方向

求职行业：金融，银行，保险，投资，证券，应聘职位：客户经理、项目经理、理财经理、理财顾问

求职地点：广州市 薪资要求：8000以上

工作经历:

20xx/09—现在 农业银行佛山分行

所属行业：银行

信用卡中心销售代表

主要职责：

1.负责银行信用卡新客户的开发工作;

2.担任项目组小组长，制定本小组的业务销售计划，并激励小组成员保质保量的完成任务;

3.负责处理小组成员在工作中遇到的各种问题，协助部门经理进行日常的管理工作;

4.善于收集小组成员在日常工作的相关疑问和问题，与部门经理一起组织定期培训。

20xx/06—20xx/11 光大银行

所属行业：银行

私人部大堂经理

主要职责：

1.在光大银行东城支行主要从事银行理财产品销售员的工作，熟悉和了解光大银行所有的银行理财类产品的特点，有丰富的营销经验和技巧，个人简历，能为客户提供一些合理的理财建议，并得到客户的认同;

2.在光大银行东城支行还从事大堂经理职务，熟悉银行业务，能够维护银行秩序，能够和各类客户进行良好的沟通，并得到客户的好评;

3.每周定期参加光大银行的金融知识培训，对金融市场情况有一定的了解;

4.参加光大银行理财销售资格认证，并以优异成绩通过考核。

教育培训：

20xx/09—20xx/07 北京联合大学 国际金融 本科

职业技能：

外 语：英语：一般

证 书：20xx/07保险代理人资格证书

自我评价:

具有两年银行从业经验，熟悉银行业务，善于客户营销，已经考取AFP资格认证。心态开放，善于自我调节，视野开阔，易接受新知识，认识新事物快，拥有较强的学习能力，能快速适应各种工作环境，兴趣爱好广泛，积极参与各类活动，独立生活能力强，同时富于团队精神，富有责任感，做事仔细认真。拥有丰富的金融和保险业知识，善于与各类人群交际，有丰富的.营销经验。

银行客户经理简历范文3

个人信息：

姓名：xxx

出生日期：19xx-01-02籍贯：重庆市

目前城市：重庆市工作年限：三年以上

联系电话：xxxx E-mail：xxxxxx

应聘方向

求职行业：金融/投资/证券，银行，保险

应聘职位：投资/基金项目经理，投资/理财顾问，客户主管/专员，保险内勤，保险客户服务/续期管理

求职地点：北京市薪资要求：面议

工作经历

20xx/09—现在xxx公司

所属行业：银行

信用卡中心销售代表

主要职责：

1.负责银行信用卡新客户的开发工作;

2.担任项目组小组长，制定本小组的业务销售计划，并激励小组成员保质保量的完成任务;

3.负责处理小组成员在工作中遇到的各种问题，协助部门经理进行日常的管理工作;

4.善于收集小组成员在日常工作的相关疑问和问题，与部门经理一起组织定期培训。

20xx/05—20xx/06光大银行

所属行业：银行

私人部大堂经理

主要职责：

1.在光大银行XX支行主要从事银行理财产品销售员的工作，熟悉和了解光大银行所有的银行理财类产品的特点，有丰富的营销经验和技巧，能为客户提供一些合理的理财建议，并得到客户的认同;

2.在光大银行东城支行还从事大堂经理职务，熟悉银行业务，能够维护银行秩序，能够和各类客户进行良好的沟通，并得到客户的好评;

3.每周定期参加光大银行的金融知识培训，对金融市场情况有一定的了解;

4.参加光大银行理财销售资格认证，并以优异成绩通过考核。

20xx/07—20xx/05生命人寿保险股份有限公司

所属行业：金融/投资/证券

银代部渠道/分销专员

主要职责：

1.熟悉和了解银行代理保险的各种;

2.负责在光大银行销售保险产品;

3.在保险公司工作的这段时间里，接受了多种培训，尤其是金融类银行产品的营销培训，掌握了多种银行类产品的营销技巧。

教育培训

20xx/09—20xx/07 XXXXX

职业技能

外语：英语：一般

证书：20xx/07保险代理人资格证书

自我评价

心态开放，善于自我调节，视野开阔，易接受新知识，认识新事物快，拥有较强的学习能力，能快速适应各种工作环境，兴趣爱好广泛，积极参与各类活动，独立生活能力强，同时富于团队精神，富有责任感，做事仔细认真。拥有丰富的金融和保险业知识，善于与各类人群交际，有丰富的营销经验。

**第五篇：客户经理**

安顺分行个人客户经理管理实施细则

为进一步加强和规范客户经理的管理，充分发挥客户经理在个人金融业务优质客户市场营销中的主力军作用，提高我行个人金融业务市场营销力度，增强竞争能力，构建“大个金”经营格局，切实提高营销管理水平，根据《中国工商银行贵州省个人客户经理实施办法》结合我行实际特拟定《安顺分行个人客户经理管理实施细则》（以下简称《细则》），请各网点、各个人客户经理遵照执行。

一、个人客户经理基本制度

个人客户经理是从市场和客户的需求出发，营销金融产品，提供全方位个人金融服务的经营模式和组织制度。个人客户经理是在授权范围内开发、管理个人优质客户，推介各项个人金融业务，提供金融咨询和理财服务，开展市场调研和产品营销的市场营销人员。通过实施客户经理制实现以“产品为中心”向以“客户为中心”经营模式转变的一项重要举措，是增强个人金融业务营销能力和客户关系管理能力的基本保证。通过在全行范围内建立起一支精通业务、善于营销、团结敬业的个人客户经理队伍，对于客户经理制的建设和完善具有极为重要的意义。

二、个人客户经理的基本要求及管理

1、客户经理应熟悉有关法律法规、规章制度，并具有良好的职业操守。在守法合规的同时加强自律，与所在支行签订《中国工商银行个人客户经理自律协议》，自觉接受监督管理。

2、个人客户经理自觉遵守《中国工商银行个人客户经 理十不准》规定

3、对客户提出的特殊服务要求，客户经理提供上门服 务等，必须报经分管行长批准，有保卫人员跟随下，由双人办理，双人负责安全保卫、运超车押运，并做好记录备查。

4、理财客户经理在与客户建立委托理财关系时，必须注意有关法律文书的规范性、有效性、真实性、完整性，保证法律关系权责分明、真实有效，避免因业务处理控制环节不严密、不规范，客户资信管理不善、出现漏洞及客户经理随意行为而产生安全隐患，影响业务的正常发展。

5、客户经理管理基本原则：

（1）、在办理业务、提供服务的过程中，应严格遵守“事前防范、事中控制、事后检查”的管理原则。

（2）、加强对客户信息的管理和控制，严格遵守“为客户保密”的原则，积极防范道德风险和操作风险。

（3）、严格按照岗位职责设置业务权限，严禁串岗操作。（4）、严格遵守“客户维护与业务操作相分离”的原则，客户经理不得进行临柜记账（可以进行业务查询）

（5）、办理消费信贷业务要严格遵守“审贷分离、三级审批”得原则，加强贷款真实性审查和风险管理。

（6）、建立客户经理制度，要遵循“相互监督，分层管理”得原则。

（7）、业务处理应严格遵守各项业务操作规程和规章制度。

6、客户经理管理基本规定：

（1）、进一步加强客户经理队伍建设，严格规范客户经理在日常工作中制度管理，加强对客户经理操作风险和道德风险。

（2）、完善和加强个人客户经理管理措施和策略，建立客户经

理报告制度，增强自我约束机制，建立统一规范的客户工作日志，与工作报告制，通过定期检查以便更好从多方面掌握客户经理的思想动向。

（3）、落实个人客户经理A、B岗服务制度，形式相互监督机制。基层行在聘任客户经理时，同时建立A、B岗制度，指定两名客户经理为一个个人优质客户服务，以其中一个为主，即A岗，另一个为辅即B岗，可以起到相互约束，相互制衡的作用。A、B岗个人客户经理的工作日志和工作报告，从中发现疑点和工作漏洞，从而做到防患于未然。

（4）、加强对个人客户经理所服务客户的账务监控，扩大信息来源，努力做到事前预防和事中控制。充分发挥团队主观能动性，切实加强与会计结算，前台柜员，事后监督等人员沟通和联系，通过分析对比客户账务变化来判断个人客户经理的服务是否合规，对优质客户的优惠是否到位，对该收取的费用是否及时入账。做到事前预防和事中控制。

（5）、建立“以人为本”的内控机制，提高内控合规人员的综合素质。一切业务风险均因人而起，加强风险防范和完善对个人客户经理的内控工作，首先要转变观念，即由以业务为重心的内部审计，向“以人为本”的内控审计重心转变。

三、个人客户经理角色定位与岗位职责

（一）客户经理角色定位

客户经理是指在授权范围内识别、引导个人客户与开发、管理个人优质客户，推介各项个人金融业务，提供金融咨询和理财服务，开展市场调研和产品营销的专职营销人员。根据岗位职责不同，分为大堂经理、理财经理和营销经理三类。其中，理财经理是指重点进行优质客户维护与产品营销的客户经理，营销经理是指重点负责对外市场营销、客户拓展与维护的客户经理。鉴于我行实际情况，暂未定岗理财经理和营销经理，均统称为营销理财客户经理。

（二）营销理财客户经理岗位职责

1、遵守客户经理日常工作规范。

2、优质客户挖掘拓展：通过系统挖掘、网点其他岗位人员推介、定向或其他营销活动推介、优质客户推介等渠道；主要在网点内部积极开发优质客户资源和外部宣传推介我行的个人金融产品，提供产品及相关信息咨询服务，提高我行个人金融业务的市场知名度；重点挖掘个人优质客户，收集客户的相关资料，将其引导至网点接受服务。

3、优质客户关系维护：掌握优质客户信息，在个人客户营销管理系统（PBMS）中建立并管理优质客户电子档案；有计划、规范性地进行客户关系管理工作；为优质客户提供优先、优惠和附加值服务，与优质客户建立长期、稳定的关系，提高客户满意度和忠诚度。

4、为优质客户提供专业化的理财服务：根据客户需求为其提供专业投资理财建议和策划服务，帮助客户的资产组合达到最优化，并定期调整，最大程度满足客户需求、提升客户价值。

5、积极开展针对优质客户的产品与服务营销：结合客户需求和产品特性，又针对性地向优质客户进行相关产品和服务的营销；向客户提供或者推荐组合型的负债、资产、中间业务产品，不断提高交叉销售率，在满足客户需求同时，不断增加个人金融业务收益。

6、积极开展市场调研，深入了解个人金融业务市场，积极关注市场竞争动态。定期或不定期进行市场现状及市场需求调研分析，收集客户及同业的相关信息。

7、个人客户营销管理系统（PBMS）运用：以客户经理角色使用客户管理（包括银行户口信息维护、优质客户管理等）、日常事务管理（包括工作提醒、服务日志登记、交易日志统计等）、营销管理（包括营销方案和任务管理、销售服务管理）等功能模块，进行客户关系管理。

8、遵守保密制度，严禁泄露客户资料和个人隐私。严格执行相关经营制度及运作程序，密切关注市场及客户情况变化，积极防范风险，维护银行与客户资产及权益。

四、客户经理的主要工作流程

个人客户经理的主要工作流程包括：识别引导、接触营销、业务处理和关系维护，客户经理的工作流程贯穿整个优质客户服务流程的各个环节是一个连续的、循环往复的过程，更是一个不断识别优质客户、识别客户的变化和新的金融需求、根据需求提供服务、主动营销产品并维护客户关系的过程，因此我行的个人客户经理要严格按照日常工作制建立工作日志，全面开展客户的管理和维护工作。

五、客户经理日常工作制度

（一）每日网点营业前

〃查看当日总行、分行理财专家组咨询和营销指导内容，如果有重要信息和营销服务计划，应在网点早例会上提出，讨论应对措施与使用话术

〃准备当日网点早例会讨论资料 〃检查工作日志当日工作计划安排：了解当日客户预约情况、做好当日工作计划、在早例会上与大堂经理等做好沟通，保证当日客户服务计划顺利执行

〃整理工作环境、办公桌等，预备所需办公用品（如名片、产品服务介绍、表格等）

〃检查计算机、电话等必要设备，确定能够正常运转 〃整理仪容，佩戴工作牌，准备工作

（二）每日正常营业时间 〃接触营销/关系维护：

查看第一位或前几位预约客户资料，准备服务所需材料、文件等

接待客户或上门服务客户，执行接触营销、关系维护等流程，完整记录客户资料，有效挖掘客户需求，为客户提供各项金融服务，实现“一站式”服务

接待下一位客户签，应妥善保存整理客户相关资料，防止工作繁忙不慎丢失或泄露客户隐私。确认桌面整洁、电脑画面没有停留在上一位客户信息记录上面，方可接待下一位客户

接待下一位客户签，尽量重新查看一遍客户信息和预约目的

〃如果当天没有预约客户上门或外勤计划，应主动联系客户或在网点积极服务大堂经理、柜员识别推介的待跟进优质客户

〃随时记录工作日志，补充客户信息，登记客户预约、委托等事项

〃熟悉各项产品介绍与操作规程，对每一种产品都要在平时预先设计好如何应对各种可能引起困扰的局面，便于回答客户的问题

〃通过各种途径和工具了解并详细研究财经资讯和市场信息

〃根据客户需求和实际情况，为客户指定理财策划方案 〃为通过网上银行和电话银行专属通道，进行客户服务、业务咨询或为投诉客户提供反馈

〃组织或参加外勤营销活动，竞争发展新客户、开拓新市场

〃完成其他营销服务工作

（三）每日营业后

〃总结当天工作情况，包括新发展优质客户、产品顾问销售情况、成功营销服务案例等

〃查看明日客户预约和理财中心营销活动计划，制定第二日营销服务计划

〃参加晚例会，或在第二日早例会上向网点负责人汇报营销服务工作情况，团队交流客户服务经验

〃登记每日营销业绩，作为业绩评价考核主要依据 〃在大堂经理处汇总客户投诉和处理结果

（四）不定期 〃不定期回访客户

〃协助网点负责人和上级行，进行客户与市场调查 〃参加网点或上级行组织的客户关系维护活动和外勤或定向营销活动，做好总结

〃制定个人中高端客户关系维护计划，协助二级分行个人金融业务部门进行客户维护

〃参加客户经理专业培训，不断提高业务素质与营销服务技能

（四）每周

〃总结个人和客户经理团队营销业绩和优质客户维护情况，分析客户与市场状况，向理财中心负责人汇报

〃反馈优质客户开户与销户情况，协助理财中心负责人完成开户/销户分析报告

（五）每月

〃根据网点和上级行制定的营销计划和营销任务，制定个人客户服务和营销计划

〃总结优质客户需求和特征，总结营销服务案例、话术 〃协助网点负责人编写本网点营销服务案例

〃制定金融资产50万以上客户关系维护计划，协助网点负责人进行维护 〃协助网点负责人完成优质客户与市场分析报告

（六）每季度

〃根据网点和上级行制定的营销计划和营销任务，制定个人客户服务和营销计划

〃制定金融资产100万以上客户管理维护计划，并协助网点负责人进行维护

（七）每半年

〃根据网点和上级行制定的营销计划和营销任务，制定个人客户服务和营销计划

〃制定金融资产200万以上客户管理维护计划，并协助网点负责人进行维护

（八）每年

〃做好总结，制定明年工作计划，做好职业生涯发展规划

六、优质客户服务准则

我行各岗位员工要牢固树立“以客户为中心”的经营理念，高度尊重客户、用心体贴客户，全力维护客户利益在有效防范风险的前提下，提高服务水准，展现服务理念。基本要求：

〃方便快捷。〃理解客户。

〃给予说明。保证问题及时处理。〃给予持续性服务。

〃具有可信赖的专业知识，能提供最新咨询和建议。〃信用可靠。〃准确合理。〃礼貌热情。

〃市场反应快，应变能力强。〃安全性高。

七、个人客户经理的培训与检查

1、个人客户经理必须参加并通过总行组织的岗位资质认证考试，才能获得上岗资格。

2、二级分行将加强个人客户经理的培训指导，采取集中培训与到网点一对一交流指导培训相结合等方式，以加快提高个人客户经理的综合素质与专业技巧。

3、组织个人客户经理积极参加行内行外的业务技能与资格认证培训与考试，努力获得专业资格认证，为提高和确保个人客户经理队伍整体素质。

4、半年组织一次个人客户经理工作会议，以总结个人客户经理前期工作情况，指出存在的问题，归纳总结并提出解决的措施及办法，加强个人客户经理的管理。

5、二级分行将按季对个人客户经理工作进行检查，检查结果将作为个人客户经理绩效考核和员工考评依据。

八、个人客户经理考核

1、被正式聘为个人客户经理的要与二级分行个人金融业务部及管理网点签定任务目标责任书，明确规定客户经理工作任务、工作目标、奖惩措施，作为季度绩效考核和考核的依据。

2、对个人客户经理的考核分定性和定量指标两个方面，按照安顺分行绩效考核办法，依据签订绩效合约完成率进行考核。

3、个人客户经理考核分为优秀、良好、合格、基本合格、不合格五个等次。考核情况作为员工考核及岗位等级工资评定依据。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找