# 2024年工行客户经理内控述职报告 工行运管部经理述职报告(十九篇)

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2024-07-11

*在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。工行客户经理内控述职报告 工行运管部经理述职...*

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

**工行客户经理内控述职报告 工行运管部经理述职报告篇一**

作为一个人，我们都本能的渴望生活的幸福美满，万事顺意。作为一名中行人，我们幸福的源泉就是如何在瞬息万变的经济大潮中去创造良好的效益，同时防范和规避风险。多为国家和企业做贡献。道路有两条：只有努力发展业务，才能创造可观的经济效益;只有努力去建立适合企业发展的合规文化，才能更好的防范和规避风险。业务发展和合规文化，就像鱼水之情，鱼儿离不开水，没有鱼儿，水便也失去了应有的灵性和活力。因此业务发展离不开合规文化。他们相辅相成，缺一不可!

所谓的合规文化，顾名思义，就是凡事合乎规则和常理。放在企业的文化建设中，它还有更深沉的内涵和外延。现在在我们银行业中有存在这样一些现象。表现为：一些地方仍存在重业务拓展，轻合规管理的做法，为完成短期的任务和经营目标，注重市场营销和拓展，忽视业务的合规管理，有的不惜冒着违规操作的风险，以实现短期目标和任务，忽视合规经营风险;一些单位有章不循，不执行内部管理规章制度和操作流程的现象突出，虽然大量的操作风险主要表现在操作环节和操作人员身上，其深层次原因是操作人员合规守法意识欠缺，反映出肤浅和缺失，没有渗透到日常管理和决策中。这需要我们中行人警惕!

如今，经济在飞速而迅猛的发展，也带来了诸多问题和风险。以利益化为目的，不遵守商业游戏规则的行为，屡屡发生。曾几何时,那高悬于公堂之上的“合规文化”,在利令智昏的灰尘里，成为仅供观赏的卷轴。在我们银行界，有很大一批曾经忠实奉献的干部，没有经受住诱惑而不惜违纪违法，将自己钉上人生的耻辱柱，让自己和国家蒙羞蒙耻。还有其它发生在我们身边的许多案例，都在令人扼腕的一次次给我们敲响警钟。时刻刻刻提醒着我们，必须建立合规文化，并矢志不渝的去遵守和实施。

有一句名言，叫做思想有多高，心就能走多远。一种好的思想文化，对于行动，意义之深不容置疑!作为我们每一名中行人，都应该看到，如果没有心境上的淡泊、宁静，就没有行动上的明志、致远。如果没有以合规文化为先导，稳健经营就没有立足点!也更没有内控管理可言。所以，建立合规文化，是我们规范操作行为之必然，是提升管理水平之必然。

目前，我们正在打造一个全新的中行，不讲合规，想到那干到那，靠拍脑袋决策是没有出路的。也是没有财路的，从某种意义上讲，合规也是效益，合规也是生产力，培育合规文化是保证合规经营的长效机制、治本之策，是有效防范化解各类风险，实现持续健康发展的内在要求，是完善中行全面风险管理，健全有效内控体系的重要基础，是中行实现战略转型、提高发展质量、持续稳健经营的重要保障。

为此，一要从我们领导层做起，从根本上消除无所谓、捆手脚、放不开等错误观念，法律和上级文件规定严格禁止的事项，就要严格遵守，不能以“改革”的幌子踏“雷区”。对没有明文规定的，要充分利用，大胆的试，大胆地闯。同时要教育全体员工进一步增强法治意识、制度意识，从正确的导向和良好的习惯抓起，培养合规文化意识，其中的示范作用就是一种导向，是一种潜移默化的教育方式。

二要重视合规文化的培训，要将合规文化建设，同职业化精神、行业特点、企业文化塑造等有机地结合起来，搞好规划，潜心研究，并付出实践。要加强学习，从服务礼仪、服务技巧等最基本的东西学起、做起，把创优服务与合规经营的关系理顺，形成规定动作、示范动作，把优质服务贯穿于中行的整个业务活动和领域，把合规文化建设贯彻于中行每个员工的整个职业生涯，把合规文化理念扎根于整个中行的管理与决策之中。

三要搞好风险关口前移，逐日排查，逐月分析，随时排除和堵塞各种隐患和漏洞，以防患于未然，练就驾驭各种风险的本领。

四要抓保障。要加大辅导和督查力度，加大问责力度，严禁我们的工作人员违规经营，加大处罚力度，增大违规成本，使合规者得益，违规者受损，以达到令行禁止，确保合规文化建设落到实处。

合规文化是是我们中行企业文化的延伸，是需要我们全体中行员工认同和遵守的经营理念、价值观念、职业道德行为规范的总和，是该企业行业化、个性化的具体体现。就我们中行系统来说，概括地讲就是十二个字，即“敬业、守纪、规范、务实、和谐、创新”。作为我们经营者和管理者，就是围绕这十二个字把它细化、量化、具体化、形象化，进而形成一种信念、一种理念、一种意识、一种精神、一种文化。因为合规文化对对企业生存与发展的至关重要。一个没有经营思路的企业缺乏灵气，一个没有经营活力的企业缺乏人气，一个没有文化底蕴的企业缺乏底气。

我作为一名中行人，一个经常与客户和社会打交道的中行基层网点负责者，更应该理解`基层银行网点合规文化建设的重要意义和作用，把握其实质和内涵，不抱怨，不放弃，不气馁!从身边的点点滴滴小事做起，从本职工作做起，虚心学习是我的选择，努力工作是我的目标，踏踏实实做人，本本份份做事，不贪慕虚荣，不贪图享受，不断提高自身政策理论水平和业务素质，用自己的实际行动，用高尚的人品和操守，用实实在在的人生，来为中行基层事业贡献自己一份微薄的贡献。我相信，平凡的一滴水也会折射出太阳的光辉，平常的一块砖也会垒起万丈高楼。

中国银行合规文化建设是以中行员工为载体而存在的，是中行企业精神的综合反映，是中行企业核心竞争力的外在体现，关系到我们中行的兴衰成败。我们中行人一定要爱岗敬业，以行为家，作为各级领导，也要关心信合员的工作和生活，帮助他们解决实际困难，消除后顾之忧，使我们中行员工都能认同合规文化，对合规文化有认同感和归属感，从而自觉地把中行事业当作自己的事业，树立主人翁责任感。

相信在经济全球化、办公自动化、业务信息化、各行各业竞争激烈的今天，我们中行员工，不论你在那个岗位，那个地方，只要不断学习，努力充实提高自己，不断适应企业合规文化的形势，肩负起自己的责任，积极进取，奋发向上，一定能有更辉煌的明天!

**工行客户经理内控述职报告 工行运管部经理述职报告篇二**

随着银行体系主体多元化竞争格局的形成和资本市场功能的完善，对优质客户的争夺成为同业竞争的焦点，同时客户需求的日益多元化、综合化和个性化，既为银行业创造了机遇又提出了挑战。要应对激烈的竞争，为客户提供更高层次的、全方位的服务，提升自身效益，就必须建立一支反应迅速、综合素质高、服务意识强的营销队伍---客户经理队伍。但是否客户经理队伍的成员具有较强的业务能力和服务意识，是否真正认知客户经理的岗位职责所在，我认为还需进一步探讨，在这里我仅从自己在学习中所学到的如何做一名合格客户经理，谈谈个人的一点想法：

一、客户经理必须具备应有的素质 客户经理既是银行与客户关系的代表，又是银行对外业务的代表，不仅需要全面了解客户需求并向其营销产品与业务，还要协调和组织全行各有关部门及机构为客户提供全方位的金融服务，这就要求必须要有良好的职业道德与综合能力。在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，想客户之所想，急客户之所急。

1、要有高度的责任感、良好的职业道德和较强的敬业精神。具有较强的责任心和事业心，在兼顾银行利益的同时，满足客户的服务或要求。严守银行与客户的秘密。

2、应具备较高的业务素质和政策水平。熟悉和了解金融政策、法律知识、金融产品，通过在职岗位培训、轮岗培训、内部培训等方式，不断增强业务素质，以适应业务发展的需要。

3、要机智灵敏，善于分析和发现问题。有一定的营销技能与分析、筹划能力。

4、热情、开朗，有较强的攻关和协调能力。善于表达自己的观点和看法，与银行管理层和业务层保持良好的工作关系，团队协作精神强。

5、承受力强，具有较强地克服困难的勇气。能够做到吃千辛万苦，走千家万户。

二、客户经理要善于把握市场信息，及时满足客户需求 作为一名客户经理，要有清醒的头脑，灵敏的嗅觉，及时捕捉各种经济信息，并不断分析、研究、及时发现问题，反馈信息，促进银行业务的健康发展。要注重研究与开发市场，通过网络、媒体等手段，了解国家产业、行业、产品政策、地方政府的经济发展动态，分析客户的营销环境，在把握客观环境的前提下，调查客户，了解客户的资金运作规律，及时确定营销计划，巩固银行的资金实力。及时了解各家商业银行与客户业务往来情况及在我行所占的比重;同时坚持以客户为中心，明确客户的现状及发展规划，客户在我行的业务数量、质量、收益、潜力、需求等情况，锁定目标客户，建立起良好的合作关系。

三、客户经理应做好客户营销与客户维护工作

客户经理作为全权代表银行与客户联系的“大使”，应积极主动并经常地与客户保持联系，发现客户的需求，引导客户的需求，并及时给予满足，为客户提供“一站式”服务。对现有的客户，客户经理要与之保持经常的联系，而对潜在的客户，则要积极地去开发。开发的目的主要是营销产品，力争实现“双赢”。根据银行的经营原则、经营计划和对客户经理的工作要求，通过对市场的深入研究，提出自己的营销方向、工作目标和作业计划。首先要本着“银企双赢”的原则，计算好本行的投入产出账，也替客户算好账，为客户设计最合适的金融产品组合;其次是细分客户，确立目标市场和潜在客户，对客户进行各方面的分析与评价。时刻保持与客户的联系和调动客户的资源，利用有效的沟通手段和沟通策略保持与客户的关系，对客户进行富有成效的拜访与观察。第三，在与客户的交往中，客户经理要积极推销银行产品。善于发现客户的业务需求，有针对性地向客户主动建议和推荐适用的产品。如有需求及时向有关部门报告，积极探索为其开发专用产品的可能性。第四，加强风险管理，有效监测和控制客户风险。密切注意客户生产、经营、管理各个环节的变化情况和大额资金流动情况，无论出现什么问题都要与资产安全联系起来考虑，及时采取措施。按照规定建立健全客户档案和监测台账，及时搜集整理、分析资料，实时监测客户信用情况;并认真做好贷后检查和日常检查，及时催收贷款利息和本金;必要时积极参与企业管理，协助企业搞好生产经营管理和财务管理，尽最大限度减少资金损失。

四、客户经理应不断地注重金融创新，加大优质服务，力争实现“双赢” 思维决定行动，行动决定结果。客户经理必须具有较强的开拓创新意识，主要体现在客户市场的开拓及金融产品营销的开拓。优质服务体现在全新的客户服务理念、全方位的客户服务内容以及现代化的服务手段上。为使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现客户第一的观念。客户经理在接触客户的过程中，要牢记“客户的需求就是客户经理的工作”这一发展思路，勇于创新，创造性的开展工作，用真诚的心，把兄弟情、朋友义注入工作中，要为客户所想、知客户所愁，排客户所忧、做客户所需、情系客户心。用情去包容客户，用心去体谅客户，用爱去感动客户，用优质服务去发展客户。 针对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务。当客户过生日时收到我们送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动;如果客户烦恼时收到我们发来的短信趣言，也一定会把不快暂时抛到脑后，而抱以一丝谢意;而当客户不幸躺在病床，更因看到我们忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影而感动……虽说事情都很平常、也很简单，但一定会赢得客户的支持与理解，促进彼此之间的感情。我认为要做一名合格的客户经理，应以风险防范为中心，始终贯穿以客户为中心，创自身的品牌这一理念来培养我们的忠诚客户，树立信用社自已的形象，做出信用社自已品牌，从而最终实现我们的利润最大化。

**工行客户经理内控述职报告 工行运管部经理述职报告篇三**

我是来自中国银行基层网点负责人，今天，我能站在这里与大家一起交流学习，我感到十分荣幸!感谢中行党委为我提供的种种机遇，也感谢同事朋友们一贯的帮助支持。今天我演讲的题目是“银行合规企业文化的建设”。希望能对大家有些帮助和启发!

作为一个人，我们都本能的渴望生活的幸福美满，万事顺意。作为一名中行人，我们幸福的源泉就是如何在瞬息万变的经济大潮中去创造良好的效益，同时防范和规避风险。多为国家和企业做贡献。道路有两条：只有努力发展业务，才能创造可观的经济效益;只有努力去建立适合企业发展的合规文化，才能更好的防范和规避风险。业务发展和合规文化，就像鱼水之情，鱼儿离不开水，没有鱼儿，水便也失去了应有的灵性和活力。因此业务发展离不开合规文化。他们相辅相成，缺一不可!

所谓的合规文化，顾名思义，就是凡事合乎规则和常理。放在企业的文化建设中，它还有更深沉的内涵和外延。现在在我们银行业中有存在这样一些现象。表现为：一些地方仍存在重业务拓展，轻合规管理的做法，为完成短期的任务和经营目标，注重市场营销和拓展，忽视业务的合规管理，有的不惜冒着违规操作的风险，以实现短期目标和任务，忽视合规经营风险;一些单位有章不循，不执行内部管理规章制度和操作流程的现象突出，虽然大量的操作风险主要表现在操作环节和操作人员身上，其深层次原因是操作人员合规守法意识欠缺，反映出肤浅和缺失，没有渗透到日常管理和决策中。这需要我们中行人警惕!

如今，经济在飞速而迅猛的发展，也带来了诸多问题和风险。以利益最大化为目的，不遵守商业游戏规则的行为，屡屡发生。曾几何时,那高悬于公堂之上的“合规文化”,在利令智昏的灰尘里，成为仅供观赏的卷轴。在我们银行界，有很大一批曾经忠实奉献的干部，没有经受住诱惑而不惜违纪违法，将自己钉上人生的耻辱柱，让自己和国家蒙羞蒙耻。还有其它发生在我们身边的许多案例，都在令人扼腕的一次次给我们敲响警钟。时刻刻刻提醒着我们，必须建立合规文化，并矢志不渝的去遵守和实施。

有一句名言，叫做思想有多高，心就能走多远。一种好的思想文化，对于行动，意义之深不容置疑!作为我们每一名中行人，都应该看到，如果没有心境上的淡泊、宁静，就没有行动上的明志、致远。如果没有以合规文化为先导，稳健经营就没有立足点!也更没有内控管理可言。所以，建立合规文化，是我们规范操作行为之必然，是提升管理水平之必然。

目前，我们正在打造一个全新的中行，不讲合规，想到那干到那，靠拍脑袋决策是没有出路的。也是没有财路的，从某种意义上讲，合规也是效益，合规也是生产力，培育合规文化是保证合规经营的长效机制、治本之策，是有效防范化解各类风险，实现持续健康发展的内在要求，是完善中行全面风险管理，健全有效内控体系的重要基础，是中行实现战略转型、提高发展质量、持续稳健经营的重要保障。

为此，一要从我们领导层做起，从根本上消除无所谓、捆手脚、放不开等错误观念，法律和上级文件规定严格禁止的事项，就要严格遵守，不能以“改革”的幌子踏“雷区”。对没有明文规定的，要充分利用，大胆的试，大胆地闯。同时要教育全体员工进一步增强法治意识、制度意识，从正确的导向和良好的习惯抓起，培养合规文化意识，其中领导者的示范作用就是一种导向，是一种潜移默化的教育方式。

二要重视合规文化的培训，要将合规文化建设，同职业化精神、行业特点、企业文化塑造等有机地结合起来，搞好规划，潜心研究，并付出实践。要加强学习，从服务礼仪、服务技巧等最基本的东西学起、做起，把创优服务与合规经营的关系理顺，形成规定动作、示范动作，把优质服务贯穿于中行的整个业务活动和领域，把合规文化建设贯彻于中行每个员工的整个职业生涯，把合规文化理念扎根于整个中行的管理与决策之中。

三要搞好风险关口前移，逐日排查，逐月分析，随时排除和堵塞各种隐患和漏洞，以防患于未然，练就驾驭各种风险的本领。

四要抓保障。要加大辅导和督查力度，加大问责力度，严禁我们的工作人员违规经营，加大处罚力度，增大违规成本，使合规者得益，违规者受损，以达到令行禁止，确保合规文化建设落到实处。

合规文化是是我们中行企业文化的延伸，是需要我们全体中行员工认同和遵守的经营理念、价值观念、职业道德行为规范的总和，是该企业行业化、个性化的具体体现。就我们中行系统来说，概括地讲就是十二个字，即“敬业、守纪、规范、务实、和谐、创新”。作为我们经营者和管理者，就是围绕这十二个字把它细化、量化、具体化、形象化，进而形成一种信念、一种理念、一种意识、一种精神、一种文化。因为合规文化对对企业生存与发展的至关重要。一个没有经营思路的企业缺乏灵气，一个没有经营活力的企业缺乏人气，一个没有文化底蕴的企业缺乏底气。

我作为一名中行人，一个经常与客户和社会打交道的中行基层网点负责者，更应该理解`基层银行网点合规文化建设的重要意义和作用，把握其实质和内涵，不抱怨，不放弃，不气馁!从身边的点点滴滴小事做起，从本职工作做起，虚心学习是我唯一的选择，努力工作是我唯一的目标，踏踏实实做人，本本份份做事，不贪慕虚荣，不贪图享受，不断提高自身政策理论水平和业务素质，用自己的实际行动，用高尚的人品和操守，用实实在在的人生，来为中行基层事业贡献自己一份微薄的贡献。我相信，平凡的一滴水也会折射出太阳的光辉，平常的一块砖也会垒起万丈高楼。

中国银行合规文化建设是以中行员工为载体而存在的，是中行企业精神的综合反映，是中行企业核心竞争力的外在体现，关系到我们中行的兴衰成败。我们中行人一定要爱岗敬业，以行为家，作为各级领导，也要关心信合员的工作和生活，帮助他们解决实际困难，消除后顾之忧，使我们中行员工都能认同合规文化，对合规文化有认同感和归属感，从而自觉地把中行事业当作自己的事业，树立主人翁责任感。

相信在经济全球化、办公自动化、业务信息化、各行各业竞争激烈的今天，我们中行员工，不论你在那个岗位，那个地方，只要不断学习，努力充实提高自己，不断适应企业合规文化的形势，肩负起自己的责任，积极进取，奋发向上，一定能有更辉煌的明天!

**工行客户经理内控述职报告 工行运管部经理述职报告篇四**

一、加强学习，提高素质

当前面临的是一个新的环境，结合自己以往的工作经验边学边适应新的经济形势，工作中不太明白的地方积极、虚心向同事请教，尽快掌握各岗位业务技能，同时，认真学习支行下达的各类业务文件，把握支行业务发展动态，以便在工作中正确处理好各种业务关系，很快就进入了角色。

二、进入角色，认真履职

作为一名营运主管我严格按照标准化服务的要求及自身的岗位职责，一丝不苟，认真执行，坚持每天晨会制度，把短短十几分钟的晨会做的有声有色，提高了员工的士气，振奋了员工的精神。坚持每天三巡检制度、每日碰头会、每周汇报会。有力调动和激发了员工营销产品的积极性。结合优质客户管理系统，做好优质客户维护、营销与签约管理工作。

(1)、强化优质服务理念，提高柜台服务质量。以网点转型、标准化服务导入为契机。通过组织员工学习、观看流程及各岗位的服务标准及营销术语、技巧，进行讨论、写观后心得体会、让员工通过游戏中感悟等形式，使员工对优质服务内涵有更进一步的理解，强化优质服务理念，并将服务理念贯彻到工作中，规范柜台服务标准，掌握如何化解客户的不满、得体解答客户等服务技巧，柜台服务水平有较大的改观。营销人员在大堂进行业务分流，客户引导，引导客户使用自助设备;业务咨询，产品宣传;优质客户识别和推荐，潜力客户的拓展;个人金融产品营销与服务，处理客户异议及投诉;维护营运环境和秩序。各岗位协调配合，有张有弛。多名员工因工作敬业、服务周到受到多数客户的赞扬。

(2)、加强团队建设，发挥激励机制的积极作用。为进一步提高员工的工作积极性,员工的绩效分配考核按考核标准内容进行细化、量化，收到较明显的效果，为体现考核的科学性，按工作岗位不同设置不同的考核指标，为每位员工设立工作台帐，并让所有员工参与评议，每月将柜员评议、营销业绩、差错考核、扣分情况等一一公布，使考核更趋公平、公正、公开，由于通过各项指标考核，使员工收入有所差距，员工之间的工作热情、工作效率和对产品营销的积极性有了较大的提高。

(3)、积极拓展业务，实现我行各项指标圆满完成。一是做好存量客户的维护和精耕细作工作，始终把为客户服务作为服务宗旨，用客户的满意度来衡量我们的工作质量，时时以客为先，不断改进服务方式，务求取得以旧带新的效应。二是积极开展各项宣传、营销工作，开发新客户，并通过平日人情化的有效的沟通，增进彼此间的了解和信任，对待每位客户都做到询问、指导、宣传、营销，对树立我行业务品牌和业务拓展都起到了一定的作用。

三、 廉洁从业，树立形象

本人在职期间，一直响应并贯彻执行上级行的有关方针、政策，认真学习支行文件领会精神，不断转变观念，提高服务水平，提高加强管理、严防风险的意识，保持廉洁的工作作风。作为一名营运主管我本着团结所有员工，以身作则，在处理问题上本着“公开、公平、公正”的态度，以事实为依据，不偏袒，以理服人。在工作之余，不断加强学习，提高自己的业务及管理水平，努力做好一名合格的副手。

四、存在的不足及20xx年工作计划

本人在一年中虽取得了不少成绩，但同时也存在诸多不足之处，如工作创新能力不足，在管理上缺乏经验，考虑、处理个别问题不够周到;综合素质有待提高，业务水平不够全面，管理能力仍需加强。在20xx年的工作中，我将做到以下几点：

1、采取有力措施，加强服务使存款稳步增长。优质服务工作要做到常抓不懈，不滑坡，不动摇，除须制订和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。小小窗口反映出的是银行的整体面貌和信誉，广泛征求客户意见和建议，解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个工作环节，树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。一要充分发挥窗口作用，强化柜台服务，监督指导柜员适时运用营销术语，开展“三多”服务，让顾客感觉到我所办理业务是一种享受。二要充分发挥与客户经理联系合作的作用，依托优质客户系统，结合柜面服务，在维护好现有优质客户的同时大力拓展新的优质客户，进一步提升营销层次，提高营销效率，以多样化的金融产品带动存款增长。三要抓住节日期间个人业务综合营销的有利时机，加大营销力度，促进储蓄存款再上新台阶。

2、加强优质客户的维护与营销。网点功能转型，核心在于实现客户分层、业务分流、功能分区，让20%以上的中高端客户享受到建行最好的服务，以此提升优质客户的忠诚度，进而增进产品、服务的销售机会，建立建行自己的品牌。针对优质客户在优化客户结构、提升业务发展质量方面进一步加强对优质客户的服务和拓展。在加强网点建设规范柜面服务的基础上，结合优质客户信息管理系统和贵宾窗口的开设，通过自助设施、网上银行何电话银行为优质客户提供多渠道、全方位、多样化的服务。加大优质客户资产、中间业务产品的创新力度，促使优质客户服务逐步由单一产品向多功能产品服务转变，让其使用我行产品的种类和比例不断提高。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时刻刻变化着，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，把握新的技巧，适应四周环境的变化，提高自己的履职能力，把自己培养成为一个业务全面、思想合格的营运主任，做好上级的助手和参谋，工作上到位不越位。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬优点，弥补不足。

**工行客户经理内控述职报告 工行运管部经理述职报告篇五**

xx年新年的钟声已经敲响，20xx年成为历史。20xx年是不平凡的一年，因为这一年我们的国家经历了许多事情，而我个人也在单位领导和同事们的支持下，个人业绩得到了飞速发展。这一年，除政治思想水平有了很大提高外，我在个人金融资产、基金定投开户数、贷记卡发卡、支付通等产品的销售中都取得了较好成绩。下面，我将20xx年的工作总结如下：

一、不断总结，加强学习，实现了个人素质的全面提高。

(一)，加强政治理论学习。我积极参加分支行组织的各项学习活动，并注重自学，认真学习了我行新推出的各项政策，学习分、支行的经营分析会议，使自己在一线服务中更好的执行上级行的各项政策，提高了执行力。

(二)，不断巩固业务学习。在业务学习方面，我不断的总结经验，并积极与身边的同事交流沟通，努力使自己在尽短的时间内熟悉新的工作环境和内容。同时，我还自觉学习商业银行营销策略、个人客户经理培训教材、金融案件分析与防范等与工作相关的政策、法律常识，这使我的专业技能得到了全面提升。

二、脚踏实地，开拓创新，圆满完成了各项本职工作。

在20xx年-20xx年的个人客户经理工作中，我的年终考核一直不错，20xx年名列第二，20xx年仍然名列前茅，并因成绩显著，在20xx年度被评为优秀派遣员工，20xx年度被评为东部支行优秀员工。而20xx年x-x月休产假，至x月xx日上班，业绩并未落后。 一枝笔写作事务所

(一)、个人金融资产。个人金融资产的的理想目标为万，而我通过创新工作方法，在休半年产假的前提下，圆满完成了个人金融资产工作任务，实现了万的好成绩，包括新增本外币储蓄万,理财产品销售额达到万，考核得到了顶封分分。其中，保险销售万、股票型基金销售万、货币基金销售万、本利丰销售万、其他理财产品销售万。

(二)、基金定投开户数。基金定投具备手续简单、参与起点低、预期收益可观等特点，我通过提高服务质量，开展交叉营销的方式，在基金定投开户数的销售上取得了较好成绩。我实现了xx个的销售目标，比理想目标高出xx个。同个人金融资产一样，考核得到了封顶分分。

(三)、贷记卡和支付通。贷记卡发卡的理想目标是张，而我实际完成张;支付通理想目标是xx个，我实际完成xx个;这两项的考核得分都为封顶分分和分。其中，在20xx年x-xx月，因我业绩突出，销售业绩优异，曾连续x周获得支行的周能手奖，这是单位领导和同事对我工作的肯定。

(四)、保险销售工作。保险销售是我行同保险公司的重要合作项目。20xx年，我严格按照分行的营销工作要求，将保险营销融入到服务中。所以，我不辜众望，20xx年实现了保险销售万，获得参加分行与中国人寿保险公司在巴厘岛举行的培训资格，并入选为中国人寿银行保险的销售精英。

(五)、工作中存在的不足。工作半年来，我在各本职工作上都取得了较好的成绩，但也存在不少问题。主要就是基础知识方面还有欠缺，对大经济形势和当前我行存在的一些问题的把握不准确。除此之外，营销模式、服务质量还有待于进一步的改进和提高。

三、总结经验，吸取教训，实现20xx年工作的新跨越。

(一)、加强信息收集。我将建立信息收集制度，树立信息意识，尤其是瞄准行、行，认真研究它们的营销方法和手段，并制定出应对策略。

(二)、做好市场营销工作。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。

(三)、加强业务部员工队伍的建设。我将倡导诚信服务，提升服务层次，为一线营销人员的服务和技术支持。并协助领导制定相关的培训计划，加强员工业务培训、职业道德和诚信教育，确保从业人员具备良好素质和较强的业务能力。

(四)、提高自身素质。工作中，我将不断提高自身综合素质。加强对专业基础知识的学习，增强对市场和宏观经济的把握能力。并做好兼职工作，把兼职工作当成锻炼自己，增长知识的平台，坚决杜绝推卸责任的事情发生。

**工行客户经理内控述职报告 工行运管部经理述职报告篇六**

各位领导、各位同事：

20xx年4月我荣幸的加入联通公司，成为一名普通的客户经理，从始至终我一直以饱满的热情勤勤恳恳、兢兢业业奋战在工作的第一线，客户对我工作的肯定，就是我工作动力的源泉，所以我回报客户的是：客户的每一件小事，都是我的大事。下面，我就将到岗以来的工作情况，向各位领导作个简要汇报，以接受大家评议、指正：

我在今年四月份加入联通大家庭，新的工作带来新的挑战，经过参加业务知识的培训，不懂就向领导和同事请教，让我的业务知识得到迅速提高，同时也为以后的工作打下了坚实基础。

五月份，攻高战略活动拉开序幕。最后在全省的摸底打围评比中，我所在的小组通过紧密合作获得了前三名优异成绩，并得到公司领导的嘉奖。

在这次活动中我主要针对大学教职工开展业务开拓工作，在这期间我与财大和华农片区的领导建立了良好的合作关系，结合校园客户的实际情况，为客户提供行之有效的解决方案，积极开展cdma的销售工作。

炎热的九月，校园迎新工作如火如荼。根据经理的安排，我主要负责迎新现场所有物料的配送和管理。为了让紧张的迎新工作及时有序的进行，这就要求我在活动开始之前就做好一切准备工作，活动之后对物料入库都要做好详细记录;为抓紧时间，更多时候是亲自搬运;为确保准确，对每种物料都要清点数遍。

虽然要起早贪黑，但我毫无怨言;虽然不能到现场参与一线的销售，但我更能时刻感受到与战友们处在同一战线上。这次活动让我更加懂得了后勤保障和团队合作的重要意义。

十一月，竞聘。与业务能力强资格老的同事们处在同一起点上，多少让我有些紧张。本着对岗位的热爱之情参与竞聘，领导的厚爱让我能继续奋斗在客户服务第一线。昨日的艰辛造就了今天的辉煌，昨日的磨练凝聚成了今日的坚强。在今后的工作中，我将不断学习和借鉴其他同事的工作经验，立足岗位，扎实的工作，为联通做出新的更大的贡献。

努了力，流了汗。不管这次述职能否通过，我将一如既往地做事，一如既往地为人，也希望领导和同志们一如既往关心我!

**工行客户经理内控述职报告 工行运管部经理述职报告篇七**

一元复始，万象更新。年末岁初之时，也是烟草行业满载而归之际。我怀着无比愉悦的心情，向局党组汇报一年来学习和工作的各项情况。

我在烟草公司工作已有十年的历史，谈不上元老，却也轮得上资深了。在烟草公司工作的这十年，我时刻怀着一颗感恩的心，本着“客户利益至上、消费者利益至上的”的工作准则，以满腔热诚投入到每一项工作当中。一年的时间弹指一挥，回首这一年的工作历程，有拼搏、有奋斗;有欢笑、有泪水;有收获、有感激。现将我这一年来的工作总结如下：

一、加强理论学习，紧跟时代步伐。

知识使人进步。我深知，在市场经济的大环境下，要驾驭市场，首先得有强大的理

论知识做后盾。一年来，我认真学习党的xx大报告精神，深刻领悟国家局、省局及市局文件精神和国家局姜成康局长、省局赵全意局长及市局马力局长等各级领导的重要讲话精神，研读中国烟草>企业文化及“两个利益至上”的核心价值观，品读马局长根据国家烟草“知行”文化提出的仙桃烟草“搏”文化，用理论的铠甲武装自己，确保政治敏锐、思想创新，始终与当地发展路线和行业发展路线保持一致。

二、钻研专业知识，提升专业素养。

为了提升自身的专业素质和职业技能，更好的服务于广大客户，我认真钻研并熟练掌握国家局“532”、“461”的品牌培育战略任务及国家局、省局大力开展的客户经理“135”工作方法和“142”体系建设目标实施方法，进一步提升个人价值观和业务理论水平，为顺利开展工作奠定了扎实的基础。

做好本职工作的同时，我认真学习《>市场营销》、《服务营销》、《品牌营销》等专业知识，参加行业内卷烟营销师资格鉴定考试，并取得了高级营销师资格。

三、加强客户联系，建立良好互动关系。

身为一名客户经理，每天都要和不同的客户打交道，并尽力让客户对自己的工作满意，如何做好营销工作、与客户展开良好合作是实现营销目的至关重要的前提。当前实行按照客户订单组织货源的运营模式，要求我必须提高对行业政策的把握、对整体销售形势的认识，增强与客户联系，提升客户满意度，以形成营销环节的良性循环。客户现在不仅仅是要求知道订购哪些品牌的卷烟能够获得化的收益，更希望能够参与到行业整体的营销规划中，实现一体化发展，这就需要我们不断地学习行业政策并及时与客户进行沟通交流，听取客户建议，参考客户实际情况，帮助制定合理完善的营销策略，真正使客户与公司凝聚在一起，调动客户的积极性。为此我在工作中特别注重以下几点：

1、与客户换位思考，引导客户从烟草行业整体的营销角度看问题，一致立场，而我则尽量从客户的销售角度出发，消除双方沟通障碍，建立良好工作友谊，使卷烟营销工作得以顺利开展。

2、深入了解客户实际经营情况，根据周边消费群体、客流量等因素，结合客户经营能力，对客户的合理库存量、卷烟订购类别等做出合理建议，真诚帮助客户，赢得客户的信任和支持。

3、想顾客之所想，急顾客之所急。任何时候，只要零售客户在卷烟销售过程中遇到任何问题向我求助，我都会在第一时间帮其解决。有些零售户对“新商盟”网上订货操作不是很熟练的，我会亲自上门指导操作，和客户建立了亦商亦友的良好互动关系。

四、分析片区实况，提升网上订货及电子结算率。

网上订货和电子结算作为营销工作的重中之重，省局领导十分重视，我也深感肩上的责任重大。为了提升卷烟零售户参与网上订货的积极性和电子结算的成交率，每月初，我都会在第一时间将销售任务细化分解到每周、每天，并精心做好拜访安排。周二拜访

官路片，周三拜访排湖片，周四拜访通海口街道片，周五拜访潘坝片。一年来，我严格按照计划，细致的做好每个客户的拜访工作，对每周客户的订单做出详细的质量分析，拟定重点拜访名单，并根据实际情况做出订单指导，很大程度的提升了网上订货率及电子结算率。截止到11月底，通海口片区的网上订货率为%，电子结算率为%。下阶段我将继续以这两项工作为重点，努力提高网上订货和电子结算比例，力求实现分管辖区网上订货和电子结算工作规范化、标准化、常态化的目标。

五、绝对服从指挥，形成团队工作合力。

作为一名客户经理，端正态度，认真履行本职工作，积极配合领导指示，提高执行力，是我在工作中一直坚持的方向和原则。在工作中我时刻提醒自己，敬业乐业才是工作的正确态度，无论什么样的工作，都要积极去做，全力完成上级领导安排的工作任务，切实提升执行力。在工作期间，我力求精益求精，对工作认真负责，在做好客户经理本职工作的基础上，积极配合我部领导，参与本地卷烟营销方案的制定和基础管理工作，团结一致，努力进取，获得了领导和同事的一致好评。

六、身体力行，积极开展新品牌培育工作。

红金龙“晓楼”系列和“禧”系列是省公司结合我省吸烟者的喜好、吸食习惯等因素新开发出来的一种品牌，属于质优价低的新产品，它不仅丰富了红金龙品牌市场的种类，同时做好它们的品牌培育工作对培育“532”、“461”知名品牌也起到了积极的促进作用。这几个月来，在每次的走访过程中，我都会带上“晓楼”品牌和“禧”品牌的宣传单，积极主动地向零售客户和消费者宣传推介，力求让零售客户和消费者更好的了解、接受并购买新品牌。

七、专销互动，创下历年卷烟销售新高。

作为客户经理，在做好客户维护工作的同时，还要与片区专管员专销互动。我和片区专管员李永胜同志积极配合，通力合作，共同营造了一个良好的卷烟销售环境，确保了本片区全年卷烟销售任务顺利完成，截止至20xx年11月底，我所分管片区已完，下欠预计12月销售创下历年销售新高。

这一年的成绩，令人可喜;这一年的收获，令人感动;在下一步的工作中，我将会更加严格地要求自己，常怀感恩之心，常思进取之志，向领导多请教，向同事多学习，向理论求真知，向实践要成果，用青春的热血、饱满的激情为仙桃烟草事业的蒸蒸日上贡献自己的力量。

一滴水，虽不足以成为汪洋大海，却可以点染一片希望的绿洲;一缕阳光，虽不足以情暖人间，却可以驱走寒夜的阴霾。我甘愿做这一滴水、一缕阳光，服务在平凡的客户经理岗位上。

**工行客户经理内控述职报告 工行运管部经理述职报告篇八**

20xx是市场竞争更加激烈的一年，作为主抓市场经营工作的副总我的工作职责是：及时把握市场变化趋势，研究市场经营策略，组织制定切实可行的市场经营计划、方案并组织实施，努力协助总经理完成公司的各项经营目标和任务。

今年一至十月份，我们的经营指标跟上了形象进度，业务收入完成形象进度81.7%，三季度kpi得分97.75，从目前的请况看，今年可完成总体指标。

一年来,为保证各项目标的完成，我从以下几个方面开展了工作：

1、调整机构，明确分工，保证各项工作的落实

根据市场经营工作的实际情况，为了提高执行能力，保证各项工作目标的分解落实，我对市场经营部的机构设置和人员分工进行了认真研究，在公司总经理的支持下，对机构和人员进行了较大的调整，先后成立了数据业务中心、集团客户中心、渠道管理中心等机构，为市场部安排了合格的管理人员，使各项目标都可以落实到人，做到了事事有人管、人人有专责。同时在工作过程中不断修改和完善管理流程，努力提高工作效率。调整后改变了以往员工忙闲不均、分工不明、工作落实不力的被动局面，为下一步整体工作的推进提供了保证。

2、理顺服务流程，全面提高服务质量

在服务上我每月认真分析用户投诉、建议和咨询，组织查找服务工作中存在的问题，根据实际情况调整服务流程。例如针对用户漫游出访时问题较多的情况，我们及时修改了业务办理流程，增加了用户出访前上门辅导的环节，使用户对手机操作、拨号方式都有详细的了解，减少了漫游方面的投诉，提高了客户满意度。为进一步提高服务质量，今年二月份，组织设立了公司内部服务热线，完善了服务考核办法，服务热线为员工执行“首问负责制”提供了有力支撑。在运行过程中我们通过热线使公司管理层和员工及用户之间架起了一个沟通的桥梁，为及时听取用户和员工的意见、建议，迅速发现和解决工作中存在的问题提供了保障。经过几个月的运行，服务质量有了很大的提高，服务方面的投诉明显减少。

经过对200\*年咨询公司对客户满意度的调查结果研究发现，由于历史原因，\*\*区的主营业厅面积较小，没有专门的大客户接待室，交费难的问题影响了的大客户的满意度，为此我组织市场部向公司提交了整改方案，得到了高总经理的认可。通过对营业厅的扩建装修，服务环境有了很大的改善，在今年咨询公司的调查中发现我们的服务水平有了较大的提升。

3、认真致力于人才培养，努力建立一支执行力强的经营团队

拥有一支优秀的经营人员队伍，是做好一切工作的前提。在工作中我非常注重人才的培养，在总经理的支持下，我大胆起用了一批年富力强、作风扎实、有创新精神和发展前途的人员担任各中心主任，指导他们把压力变为动力，力图建立一个人才快速成长的环境。利用省公司安排的“500万营销”、“积分换机”等活动，我从方案的制定、监督、执本资料权属文秘公文第一站严禁复制剽窃行等各各环节对各级管理人员进行了悉心指导，使大家的营销策划能力和管理能力都有了很大的提高，使省公司、市公司安排的各项活动得到了很好的落实，尤其是5月-8月的积分回馈活动得到了很好的执行，完成任务排名全省第五，手机通话率81.79 %，列全省第二。

我们还很注重营销人员、客户经理的培养，经常安排有营销经验、工作业绩好的人员为大家讲授工作方法和技巧，使大家明白了只有做好服务才能搞好营销的道理，提高了营销员、客户经理与用户的沟通能力，经过多次、反复的培训，使营销队伍特别是\*\*区营销队伍的营销能力有了很大提高。一至九月份中心区的收入增幅8.27%，今年有望完成9%的任务指标,扭转了连续三年负增长的局面，为全市各区及两县的发展带了一个好头。

4、搞好渠道建设，借助外力推进公司的发展

渠道的建设一直是工作中的弱项，上任伊始，我就强调渠道的建设力度，把提高营销员和合作营业厅的营销能力作为工作重点，加强了营销员、营业员、代理商的培训力度，同时修改了代办酬金的发放办法，加强了公司渠道管理人员为营销员、合作厅服务的意识，在很大程度上提高了渠道的工作积极性。今年我们按照省公司“乡乡有合作，村村有代办”的方针，加快了农村渠道的建设，截止10月末我公司已经新建合作营业厅13处，为提高服务，加快发展奠定了基础。按照省公司的安排，今年我们还适时引进了电子售卡业务，这是方便用户、提高服务的好办法，我们会把这项工作落实好，进一步提高服务水平。

5、加强管理，提高绩效，努力提高执行力

为加强管理，充分调动员工的工作积极性，我非常重视部门及员工的绩效管理，通过绩效管理工作的开展，使我们对经营部门机构的设置、流程的建立有了新的认识，在合理设置机构的同时，我们要求各中心制定了绩效考核办法，根据工作目标定期对员工的工作进行评估，使管理人员和普通员工的工作能力都有了不同程度的提高。

在业务管理方面，我们在“精细”二字上下工夫，重新制订了业务管理流程，在两县及各区安排了兼职稽核员，加强了监督检查力度，尽量避免管理上的漏洞，减少可能的损失。

6、深入实际，调查研究，及时发现问题并解决问题

一年来我经常深入到实际工作中去，在员工中搞调查研究，了解流程是否顺畅，获取员工的意见和建议，及时改进工作流程和工作方法，对管理人员的工作给以指导。通过与员工的接触，我不断在员工中宣讲我们的经营思路和想法，使员工理解和认识到他们工作的重要性，提高了员工对企业的认同和工作的热情。同时我亲自到客户中走访，认真听取客户对我们的意见和建议，发现服务和营销工作中存在的问题，并及时解决。今年三月份，我在金山屯区对集团客户的走访中发现，部分用户对\*\*公司不满，原因是认为我公司计费不准。经分析认为虽然问题的原因是多方面的，但我们自身存在的原因也不容忽视，那就是由于我公司资费套餐复杂且种类繁多，用户难以理解，而部分营业员、营销员的水平本资料权属文秘公文第一站严禁复制剽窃较差，无法给用户一个清楚的解释。针对此问题我立即组织研究了对策，加强了人员培训考核力度，提高服务人员对帐单、话单的解释能力，对全体营业员(包括合作营业厅的营业员)分批进行培训，努力提高营业员的素质。经过一段时间的努力，客户的满意度有了较大提高。

通过对客户的走访也能够督促员工踏踏实实地开展服务和营销工作，保证我们的经营思路得到真正的贯彻执行。

一年以来，在省公司的正确领导下，在总经理和班子成员的支持下，通过分管人员的共同努力，我所分管的工作取得了较好的成绩。在取得成绩的同时，我也清醒地看到，在履行职责过程中，还存在一定问题：一是工作思路不够系统，对工作的总体把握上还有欠缺之处，驾御能力有待进一步加强;二是工作方式、方法不够科学，在工作中有时存在急燥情绪，领导艺术有待进一步提高;三是决策不够果断，指挥尚欠力度，工作有时放不开手脚，能动性和创造性有待进一步发挥。对工作中存在的问题，我有比较清醒的认识，并有决心和信心通过学习，在工作实践中加以克服和改进。

针对自身及工作中存在的问题，下一步我的工作将从以下几个方面入手：

1、搞好绩效管理工作，通过这项工作的开展，指导市场部门的中层干部及管理人员及时把握工作方向，努力提高他们的工作能力，带动全体经营人员的共同进步和工作目标的完成。

2、努力提高服务水平，力争在大客户、集团客户、普通客户的服务上有一个大的突破，积极推进行业信息化解决方案，在业务与服务上突出我们的优势。

3、在业务宣传、营销推广工作中要提高整体规划能力，认真作好计划，用好用活成本，保证各项工作有序地开展

4、加强管理，避免漏洞，保证各个部门工作目标的一致性，进一步提高执行力。

**工行客户经理内控述职报告 工行运管部经理述职报告篇九**

一、认真履行职责，扎实开展工作

自20xx年9月受命以来，我就以高度的职责心、务实的精神全身心投入到项目的筹建中。一来到长沙，就和其他班子成员一齐马不停蹄地开始进行市场调研，构思项目的经营思路和方向。新项目的筹备可谓困难重重:项目规模体态大，工程建设复杂，地段较偏；长沙地处内地，采购中心鞭长莫及，导致项目招商难度较大；异地观念文化的差异及项目遗留的诸如动拆迁、商铺回租等棘手问题接踵而至，在这种状况下，我和其他班子成员一齐，想方设法寻求解决的途径，必胜的信念和共同的目标是我们强有力的支撑。为确保试营业如期进行，我和其他班子成员一样，放下节假日休息，长期驻守长沙，不分昼夜奋战在一线，抓进度，保质量，身先士卒，带领骨干员工一道克服恶劣环镜，团结一致，有序推动各项筹备工作的进程。在上级领导的大力支持下，全体同仁众志成城，百联东方广场最后在20xx年9月16日震憾开幕。并以其档次、环境的良好形象获得了各大媒体、市民的高度肯定和评价，不仅仅填补了长沙真正好处上“高档”购物中心的空白，也在长沙市民心中构成了良好的口碑。

二、统筹兼顾，有序推进项目进程

新项目的筹建千头万绪，在全面熟悉项目的状况下，我和其他班子成员经常协调沟通，抓重点、抓关键、有计划、有步聚地推进各项工作进程。

1、完善经营规划

经营规划的准确与否是项目成功的关键，对项目未来的发展方向起着决定性的作用。经营定位较高，前期的规划布局十分重要。我们在认真吸取外地开店成功经验的基础上，透过对当地市场深入的调研及对竞争对手和不一样业态的分析比较，多方汲取行家的意见和推荐，大胆提出把最初思考的“纯百货”业态调整为“购物中心”业态，同时对每一个楼层的业态组合、品牌组合、细节处理都提出了一个完整的规划。我和其他班子成员针对商场布局规划进行了反复讨论和论证，最终确定走中、高档路线，以知名品牌为基础，以功能设施为优势。将百联东方广场打造成湖南规模、档次、场地最新、服务、功能性配套最齐的现代都市时尚百货作为我们长远的发展方向。

2、项目工程建设

本次工程具有必须的特殊性，在严重缺少资金、长期拖欠款项的状况下要同时应对上海长沙两地的两个设计单位、八家主要施工单位、两个监理单位，管理的难度与协调的资料远远超过常规的工程项目。为了保证项目的正常进行，我采用主动沟通、刚柔并济等多种手段，以超多的时间精力为代价，经常在股份公司、施工单位、业主之间协调，保证工程款的到位，推进工程管理的正常开展，保证工程进度的到位。采取招标、比价等方式，透过业主和我公司双方的相互牵制，监控工程造价。同时我还经常深入工地，检查工程进度，控制工程质量。

3、推进品牌招商

项目自招商以来，就先后在上海、长沙两地举办了品牌招商会。我一向都十分重视，精心准备，去年11月和今年1月分别在长沙华天大酒店和上海新锦江饭店召开的供应商招商会，由于前期准备充分，在会上我们全面展示了项目优势和前景，获得各大品牌供应商的一致认可。除了用心配合采购总部的招商外，还在长沙独立自主开展招商工作，透过努力先后引进了如肯德基、尚食坊、元祖、振雄音像、蝴蝶·树、梦洁等本地知名品牌。

4、打造管理团队

在任何企业，人都是摆在第一位的。对于外派员工我采取“观念整合、充分使用、严格管理”的方式合理安排工作岗位，以发挥各人所长。同时我也十分重视对当地精心挑选出来的主管进行培养，思考到地区观念及文化的差异，特意安排主管到上海理解培训，以加快团队的融合，加强对企业的忠诚度，提高凝聚力。共同的目标让这些骨干力量很快融合在一齐，构成了一股坚不可摧的力量。

5、搞好公共关系

企业要长期生存务必本土化，为尽快适应当地，我们用心与zhèngfǔ部门取得联系，以争取政府的支持。在zhèngfǔ部门的有力配合下，我司迅速联系其他相关职能部门，如公交公司、

城管局、公安局交警支队、园林局等，在极短的时间内便完成了绿化带开口改建、公交站点移位、站名更改、加划斑马线、开设掉头口、优化车流组织、设立禁停及车流导向标志、金满地商业街招牌拆除、破损书报亭迁移等工作，优化了外部环境，保证了商场如期试营业，提升了商圈的整体档次。

6、创新营销理念

对一个新的市场、新的企业，对外宣传至关重要，我十分注重媒体的宣传推广，成功运用了媒体的“软炒作”，透过软文宣传的形式，结合新闻发布会必须力度上对公司的经营定位、经营思路进行推广，媒体的宣传为公司建立了良好的品碑，在市民中构成了必须的影响力。

为配合整体的经营定位，营造一流舒适的购物环境，公司在店招、导购标识设计制作，绿化布置等店内装饰方面下了很多功夫，整体搭配力求简洁统一。

在一楼名品及大部分化妆品未到位的前提下，公司大胆举办了“东方之最”奢侈品展系列活动，透过展示不仅仅弥补了开业之初品牌缺位遗憾，丰实了高场布局，而且准确地向顾客传达了公司的经营定位，蠃得了良好的品碑。

7、加强成本控制

在成本控制方面，我一向强调节约意识，并将这一项作为重要的考核要素。透过合理调整照明、选取节能产品等措施节能降耗，并加强检查，培养全员良好的节约习惯。物料采购和工程制作方面坚持“比价”原则，降低采购成本。透过内域网优势全面推行无纸化办公，并严格控制各项差旅费、业务费用的支出。

三、加强招商、细化考核、深化管理

公司开业以后即面临严峻的竞争，和我司同期开业的香港新世界百货采用“轰炸式”广告投放吸引超多人气，与此同时当地的竞争对手如平和堂、王府井、春天百货等都开展了一系列的促销活动，在名品、化妆品、功能缺位的状况下，经营十分艰难。但是我始终抱着必胜的信念，剖析项目前景，鼓舞员工斗志，同时制定了一系列的经营措施并实施。

1、加快名品入驻，推进商品调整

为加快一线品牌的进场，公司主动配合品牌供应商各项工作的开展，带供应商看场地、联系装修事宜、办理相关手续等等，在公司的主动配合下，一线品牌如cerruti1881、gieves&hawkes、piombo、dc、雅格狮丹、k&c、万宝龙、马飞仕图、momo等从9月底开始已陆续开店迎客。

根据前期市场反映，针对商品丰满度不高，分布密度低的实际状况，在采购总部的配合下，公司对长沙、武汉两地展开了市场调查，透过对同行的考察和深入了解分析，提出商品调整方案并落实。

透过和武汉中介公司接触，开始用心推进大型功能餐饮的合作事宜。

2、加大营销力度，提高公司知名度

营销始终是公司工作的重心，为扩大公司影响，公司制定了营销战略，从武汉等商业城市引进专业营销人才，为迎接12月份正式开业，开始实施一系列营销举措。同时，我们还用心向省市推荐将公司列为重点对外观光介绍单位，以提高公司知名度及美誉度。

3、制定激励机制，全面推进考核

为做到科学管理，全面调动全员的主观能动性，我和其他班子成员透过认真讨论，拟定abcd考核办法，采用经济指标与管理指标相结合，按标准对各商场、各部室实行全面考核，考核结果与个人经济收入直接挂钩。

4、建设企业文化，营造良好工作氛围

为提升团队凝聚力，构成良好的企业文化氛围，我们成立了党支部，目前正在加紧进行工会的筹建。在集团党委精神指导下，我们组织开展了“弘扬百联精神，成就百联事业”的主题实践活动，全体员工均用心参与，透过宣传栏、晨会等形式让员工加深了对企业的认识。

四、加强自身学习，注重班子建设

作为一名共产党员，一名企业一把手，我时时告诫自我，务必加强政治理论的学习，提高自身素质，既要有开拓创新精神，又要实事求是，注重工作成效；在实际工作中以身作则，发挥党员的先锋模范作用。一年来，我也挤出时间认真学习了“三个代表”重要思想，学习和温——总理关于树立科学发展观的理论和党的“xx大”精神，时刻对照党员干部的要求，自觉规范自我的言行，在思想上牢固树立“五个观念”，即学习的观念、律己的观念，职责的观念、务实的观念和廉洁的观念；正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐、得与失，坚持甘于奉献、诚实敬业，努力做一名称职的党员干部、敬业的企业领导；同时注重班子建设，对班子成员中长者尽量尊重，幼者尽量栽培，以诚相待，以心换心，充分发扬民主，不耍、不搞特权，增强班子凝聚力和性，保证各项工作的高效运转。

五、存在的不足

新的市场环境和强烈的竞争，使本来体态大的项目更加困难重重，我深知任重道远，总结不足之处主要有三个:经营管理潜力存在必须的差距，有待提高；还需加强政治学习和业务学习，认真借鉴各兄弟单位的优秀经验，拓宽思路以争创佳绩；在严格要求属下员工的同时还要多关心员工生活，营造良好的工作氛围。

上级让我担任百联东方商厦有限公司总经理，这不是权力的象征，而是赋予我一种职责。因此，这次述职对我来说是一次十分难得的受教育过程。感谢领导对我的关心，我必须虚心理解批评，认真对照整改，加倍努力工作。虽然百联东方广场实际工作中还困难重重，但我将始终以一名党员干部的标准来严格要求自我，始终以高度的职责感，持续锐意进取、勇于创新、与时俱进的精神状态，挑战风险、迎难而上、勤奋敬业，为百联东方广场的未来，奉献自我的力量。

**工行客户经理内控述职报告 工行运管部经理述职报告篇十**

20xx年部门经理个人述职报告一忙碌中，不觉来包头公司已近两月。回顾此期间工作，在营销部张经理的带领及各位同仁的大力帮助下，开展了一些协助性的工作。现将有关情况、自我之不足及今后工作方向简要说明如下：

一、主要工作完成情况

1、跟进、协助张经理与客户的谈判，带领客户现场考察土地。

2、前往昆区、九原区与东河区的部分楼盘进行调查摸盘。取得了第一手包头市目前房地产销售信息资料，并将所做总结方案移交于吴经理，由其负责市场调查报告的编写。

3、协助、落实办公区域上墙资料与项目介绍手册的设计、制作、安装等，该内容已经全面完成。

4、按照经理的指示负责制定土地转让流程、地块确认流程、地块价格确定流程以及下一步开发公司运作所需要的各项流程。该流程经过总部企划部的专业指导已经进行优化，目前严格执行中。

5、在吴经理的要求下负责项目活动纪念册、内部走廊上墙资料等宣传推广内容的策划与设计。目前，活动册的制作将近完成，内部走廊上墙资料的收集正在待济南办公室给予提供。

6、团购住房需求信息收集表、住房需求信息收集表的内容设计，以便于科学收集报头市民的住房需求，该表已经初步完成，待经理审核。

6、完成领导所给予的其它临时性工作，比如：制定单项工作总结表、对xx年下阶段的部门工作做总体布局、收集包头市房地产政策等。

二、自我之不足

1、关于性格，我无法对其定论优劣，山东企业一般倡导儒家礼的文化，山东人相处尽管内心有斗角，表面却都是好的，这一点在山东的官僚里面表现的淋漓尽致。但作为一个现代化的企业，要有突破性的发展必须消除此种心态，八仙过海，各显神通，且处处以整体利益最大化为原则。相比之下，我工作过的两家大型南方企业，并没有复杂的内杠，能够充分体现个性与能力，自我开始接触创新思维要求比较灵活的推广工作， 更明显感觉到了个性与创新思维的提高，作为温州第二大服装企业推广部(即企划部)的负责人由于每天面临复杂的对外推广及客户交际，锻炼了我由原来的做事小心翼翼到后来的有较大魄力。目前给同事留下有歧视他人感觉的原因可能源于此，但相信大家随着时间的推移会理解我的，因为我不想成为做事缺乏魄力的人。

2、社交方面，可能由于之前与南方发达地区人相处时间比较久，形成了只注重工作而不注重交际的处世方式。自进入冠鲁后，深感有些不习惯，喜欢与人有水平的交谈，尤其不愿在领导面前表现自己，自认为给客人留下较好的职业素养胜过对其夸夸其谈的演说。但北方人豪爽的性子决定了许多，下一步注意改进。

3、可能由于成长经历的原因，对一些话语比较敏感。在与人相处上，一直以比自己优秀者为榜样，从中享受知识增长的乐趣，这既源于性格本性，也有前期领导的影响。它在帮我提高自我能力的同时，也淡化了一些友谊，今后需要逐步调整。

4、在工作细节上缺乏细致，往往细节成就输赢，这一点在今后工作方向加以修正。

5、欠缺房地产行业实践经历，通过近来阅读一些房地产书籍及有关资料，对行业通路有了方向性的理解，但细节还有待实践。

三、今后工作方向

1、手续办理在张经理的规划下，由本人与收储中心共同合作操作对土地各项手续的办理，由于之前没有此方面从事经历，因此，在做的过程中要处处留意并记录各项细节，做好下一步工作计划，与收储中心高经理通力合作，并及时就工作进展状况向张经理汇报。制作一些如可行性报告等重要的文件时要站在营销和市场的角度及总负责人的高度统筹策划，决策度伸张有弛。

2、形象推广尽管之前在法派集团时就开始接触并负责品牌推广工作，但由于房地产行业投入资金巨大，操作细节与服装品牌推广有一定不同，相信在大方向上应该是一致的。因此，必须持谨慎乐观的态度，谨慎决定细节，乐观把握尺度。近期推广思路:a.选择几家广告策划企业作为 战略合作伙伴，该策划单位不分地域限制(做实地考察)，以较强的策划、平面表现实力及成本最优为原则。b.广告制作尽量完全本地化，选择并备案几家实力强的广告制作合作公司，作为战略伙伴并及时优化。c.年前完成对各类广告公司按照业务内容不同进行分类，每类业务的公司储备至少三家，以保持竞争和防范风险。d.下一步广告策划公司考察内容：总人数、主要策划人员简历极其成功策划案例、公司主要策划方案、工作流程内容、创意水平、平面设计水平、信息情报收集和分析能力、房地产行业策划经验、合作态度、工作流程内容、收费情况、企业规划等。e.下阶段工作计划及20xx年工作计划方案确定后，根据工作计划方案制定推广方案。软性先行，硬性跟进。最好销售前五个月做一次以新都市区、与政府合作或企业形象等为主题的软性推广，可以考虑报纸、电视、电台等，方案待定。

3、日常工作a.协助张经理对土地销售的跟进。b.整合下一步开发公司运做的各项流程，并请总部企化部改进，以更加符合企业实际。c.协助吴经理完成对包头市房地产市场调查方案的整合。d.完成未完成的各类宣传资料的设计和制作。e.加强并调整学习方向，让how大于what(因为通路略有所知)。f.其他临时性工作作为营销部一员，做好本职工作是我对自己最基本的要求，我也深知领导对本人工作的期望，能在戴总、阎总及张经理的指导下做出些许成绩或对企业有所贡献，是我努力的方向和初衷。20xx年部门经理个人述职报告二尊敬的各位领导、各位同事：大家好!对于我来讲是成长的一年、奋斗的一年、学习的一年、是感恩的一年;首先要感谢敦敦教诲的领导，感谢团结上进的同事帮助鼓励，感谢在我沮丧时鼓励我给我打气相信我的同事，感谢那些给我微笑，接纳我和五洲产品的合作者，因为是他们的帮助、认可、信任、鼓励才能使我更加乐衷于我的工作，更加热爱我的工作。

**工行客户经理内控述职报告 工行运管部经理述职报告篇十一**

在领导的关心下，在同志们的帮助下，在自身的努力下，本人能够以扎实的工作作风，和同事们一起圆满完成了20xx年的工作任务，在本职工作中发挥了应有的作用，现将本人一年的工作述职如下：

一、思想作风建设情况

(一)思想上能从严从高要求自己，自觉加强政策理论和管理知识的学习，努力提高政治理论水平，一年来，我能认真学习“科学发展观”理论思想，尤其是会议精神，和从新修订的“党章”，学习党的路线方针政策和法规，思想认识有了较大提高，充实了理论知识，开阔了工作思路，丰富的经验，对我们小额贷款公司的前景充满了信心。

(二)学习上能不断充实自己

自觉加强基础理论和业务知识的学习，努力提高业务水平和操作能力，为更好的为小额贷款公司奉献自己的努力，自和行以来，我刻苦学习，掌握了较为全面的理论知识和专业知识，尤其是我刚到本公司以来，为尽快适应新的岗位，进入角色，我不断完善自身，提高业务水平，扩大知识面，一是向领导请教，二是向老同志学习，三是从书本上学习相关知识。通过自身的努力，本人的业务水平和工作能力有了较明显的提高。

(三)作风上严格要求自己

不断增强法制观念， 按章办事，廉洁自律，我一直以一名合格的客户经理身份要求自己，工作走在前，廉洁奉公，对情况复杂，政策性，第感性强的问题，我能加强请求汇报，未出现越权行事的情况，能坚持经常性的制度学习，平时加强对资料，材料的管理，能及时应对多种特殊情况的发生，

二、履行职责情况

在职业活动中，我把服务客户放在首位，有了这种心境，与客户交流就能处于一种和谐的状态，许多事情便迎刃而解，总结起来，我主要做了以下几点：

一是严格走访客户程序，对客户的财产进行一对一的登记，做到不谎报，不虚报，并对照市场价格进行财产如实评估，使客户的资料详实，回来后认真写报告，并上交上级审批，

二是以大客户为核心，针对大客户，我在不违反公司规定的范围内，极力为客户提供方便，如有需要，第一时间给客户相关信息和帮助，让客户满意。

三是做好客户的维护工作。在客户办理手续前后，针对客户的现实需求，极大限度的给他们提供帮助，有时对刁钻的客户会不厌其烦地一天跑三四趟，诚信的服务提高了公司在群众中的认知度和公信度，经常会有老客户介绍新客户的现象。

三、存在的问题和下一步打算

一要刻苦学习，努力提高业务素质和管理能力，为小额贷款公司贡献聪明才智。今后，我要进一步加强学习，努力提高业务水平，要经常走访客户，抓好大客户目标管理，作好客户维护，加大产品营销力度，积极拓展优良客户，切实提高我公司的收益。

二要严格要求，廉洁自律，做一名优秀的客户经理。在接下来的工作中，我一定严格按照公司的法规制度要求自己，清醒头脑，改掉不足，发扬优点，以公司的利益为重，绝不干有损于公司形象和利益的事情，堂堂正正办事，清清白白做人，继续保持一名优秀客户经理的本色。

以上述职，如有不妥之处，请各位领导及同事予以批评指正!

述职人：

20xx年xx月xx日

**工行客户经理内控述职报告 工行运管部经理述职报告篇十二**

我于20xx年11月调往分理处担任客户经理一职。在分理处工作的将近12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。现将我本人在担任客户经理工作期间的情况总结汇报如下：

20xx年11月21日，我由处调往处担任客户经理一职，在分理处领导和各同事的关心指导下，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。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，对分理处业务往来频繁的对私对公客户都比较陌生，加之分理处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”以赢得客户对我分理处业务的支持，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，成功营销了分理处的优质客户，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。但是，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，为客户快速地办理好贷款所有手续和让客户的资产得到保障就是我的工作范围，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。

我在开展工作的同时也发现自己仍然存在很多问题：

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，银行信贷业务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贷款及理财服务，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;

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20xx年能争取到更多的培训机会，希望能参与afp培训等金融专业培训，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，银行客户经理个人工作总结。

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，以争为我行来年个贷条线的发展做出自己更大的贡献。

**工行客户经理内控述职报告 工行运管部经理述职报告篇十三**

20xx年已成历史，20xx年我们将以更加饱满的精神去应对，现将全年来从事销售工作的心得和感受总结如下:

一、切实落实岗位职责，认真履行本职工作。

作为一名销售经理，自我的岗位职责是:

1、千方百计完成区域销售任务并及时追踪区域内工程项目；

2、努力完成销售管理办法中的各项要求；

3、负责严格执行产品的出库手续；

4、用心广泛收集市场信息并及时整理上报领导；

5、严格遵守公司制定的各项规章制度；

6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁职责感；

7、完成领导交办的其它工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量销售经理工作好坏的标准，自我始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中的条款要求自我的行为，在业务工作中，首先自我能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，其次自我经常同其它销售经理勤沟通、勤交流，分析市场状况、存在问题及应对方案，以求共同提高。在日常的事务工作中，带领组员参与工程投标及旧村改造项目，使其尽快业务技能提高。

总之，透过实践证明作为销售经理技能和业绩至关重要，是检验销售经理工作得失的标准。今年由于金华地区工程招标要使用参考当地中的铝材，瞬息万变应对办法不多而导致业绩欠佳。

二、明确客户需求，主动用心，将我司在金华义乌销售点告知零散加工户，避免周边地区对我区域低价窜货趋势。

工作中自我时刻明白销售经理务必有明确的目地，一方面用心了解客户的意图及需要到达的标准、要求，力争及早准备，在客户要求的期限内供货，另一方面要用心和客户沟通及时了解客户还款潜力，思考并补充推荐从义乌提货，避免押款事宜，使该区域小加工户逐步成长。

三、正确对待客户投诉并及时、妥善解决。

销售是一种长期循序渐进的工作，而产品缺陷普遍存在，所以销售经理应正确对待客户投诉，视客户投诉如产品销售同等重要甚至有过之而无不及，同时须慎重处理。自我在产品销售的过程中，严格按照公讣制定销售服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先真做好客户投诉记录并口头做出承诺，其次应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。比如:有客户投诉仿木纹掉漆现象时反馈给技术部，技术部做出改变配方解决问题的承诺。

四、认真学习我厂产品及相关产品知识，依据客户需求确定可代理的产品品种。

熟悉产品知识是搞好销售工作的前提。自我在销售的过程中同样注重产品知识的学习，对公司生产的铝材产品用途、性能、参数基本能做到有问能答、必答，对相关部分产品基本能掌握用途、价格和施工要求。

五、铝型材市场分析

铝材产品销售区域大、故市场潜力巨大。现就铝材销售的市场分析如下:

(一)、市场需求分析

铝材应用虽然市场潜力巨大，但金华区域多数铝型材厂竞争己到白热化地步，再加之房地产开发过多会因新房改政策在新一年构成空白，再加上有些铝材销售己直接威胁到我们己占的市场份额，虽然我们有良好的信誉和优良品质，但在价格和销售手段上不占优势。

(二)、竞争对手及价格分析

这几年透过自我对铝材市场的了解，铝材生产厂家有二类:一类广东品牌如兴发、坚美、伟昌、凤铝等，此类企业有较强实力，同时销售价格下调，有的销售价格同我公司基本相同，所以已构成规模销售；另一类是湖北、安徽、江西相等，此类企业销售价格较低，如信元每平方竟130多元，此类企业基本占领了代销领域。

六、20xx年销售经理工作设想

总结一年来的工作，自我的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他销售经理和同行学习，20xx年自我计划在去年工作得失的基础上取长补短，重点做好以下几个方面的工作:

(一)、依据09年区域销售状况和市场变化，自我计划将工作重点放在工程供货渠道上，一是主要做好原有的经销商供货工作，挑选几个用量较大且经济条件好的做为重点。

(二)、20xx年首先要用心同幕墙及装饰公司采取合作方式，大力推广我司产品，收集有效信息及时向领导汇报，取得公司的支持。

(三)、20xx年自我计划更加用心搜集市场信息并及时联系，力争参加招标构成规模销售。

(四)、为用心配合代理销售，自我计划在确定产品品种后努力学习产品知识及性能、用途，以利产品迅速走入市场并构成销售。

(五)、自我在搞好业务的同时计划认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自我的理论知识，力求不断提高自我的综合素质。

(六)、为确保完成全年销售任务，自我平时就用心搜集信息并及时汇总，力争在新区域开发市场，以扩大产品市场占有额。

七、对销售管理办法的几点推荐

(一)、20xx年销售管理办法应条款明确、言简意赅，明确业务员的区域、任务、费用、考核、奖励，对模凌两可的条款予以删除，年底对销售经理考核后按办法如数兑现。

(二)、20xx年应在公司、销售经理共同协商并感到满意的前提下认真修订规范统一的销售管理办法，使其适应范围广且因地制宜，每年根据市场变化只需调整开模工作。

(三)、20xx年应在状况允许的前提下对出差时光加以延长，避免前期工作刚进展，后期联系断链的状况。

(四)、由于区域市场萎缩、同行竞争激烈且价格下滑，20xx年认真考察并综合市场行情销售经理的信息反馈，上下浮动并制定出合乎公司行情、市场行情的公司出厂价格，以激发销售经理的销售热情。

**工行客户经理内控述职报告 工行运管部经理述职报告篇十四**

各位领导：

\*年，\*项目部应对严酷的竞争环境、繁重紧迫的施工任务，在公司领导的具体指导及各部门的大力支持下，年创产值\*万元，超额完成了公司下达的年度计划，安全生产和施工质量持续持续良好态势，顾客满意度为100%。

我作为项目部经理，秉承“带好队伍，干好项目，创誉逐利，拓展市场”的经营宗旨，努力做了如下几方面的工作：

一、践行“三个代表”重要思想，用心参加持续共产党员先进性教育活动。

\*年7月，我按照事业部党委的统一部署，参加了公司开展的以实践“三个代表”重要思想为主要资料的持续共产党员先进性教育活动。活动中，我受到了一次深刻的党的基本路线、基本理论的再教育，重温了党章以及党的有关条例政策，同时还利用上网等多种渠道，搜集相关学习资料，并结合项目实际状况，作了多篇读书笔记。

在党风廉政工作方面，严以律已，廉洁奉公。在对外礼仪交往上，坚持控制标准，花小钱办大事，办成事，不断改善项目经营运作环境。在生活上不搞特殊化、工作上不讲排场，不搞花架子，秉公务实，不花无助项目创效的钱。

二、用心开拓市场，不断增加市场份额。

\*项目是一个公共市场，市场竞争十分激烈，这样，做好市场前期工作至关重要，我本着为甲方带给优质服务，真诚为甲方解决技术和其他难题的工作原则，用心与甲方业主进行接触和交流，取得了很好的市场效应。

三、坚持全新的市场经营理念，塑造cpl良好的市场形象。

一是加强生产组织管理，确保施工安全高效。在各个施工场点，我们都尽量选出业绩突出、服务质量优秀的施工队伍参与施工。每接到一项施工任务书，我都提前到达施工现场与项目监理接触沟通，了解相关的技术信息和技术要求，有针对性地组织生产。由于采取了必要的安全措施和技术保障，确保全年各项目施工的安全、优质、高效，取得了十分好的市场效果。

二是搞好协调，为工作创造宽松的环境。\*年7月，在执行任务时，我们与\*公司合作时，出现了不和谐的尴尬局面。我要求我方人员和对方共事要有理、有力、有节，要从公司发展的大局出发，真诚为对方带给超值的服务，建立起与他们之间的感情。透过良好的沟通和我们真诚的表现，现如今我们与甲方合作十分愉快。

一年来，业主、甲方对项目部信守合同，控制质量、安全、工期的潜力，对公司派出人员出色的工作表现和较好的沟通潜力以及对双方员工团结协作良好状态有了新的认识。使公司的市场品牌，不仅仅体此刻工程的质量、安全、进度上，同时还展此刻队伍讲诚信，纪律严，善合作等各个方面。

回顾总结一年来的工作，我再次体会到，办好有利于项目的一件事不容易，运作好一个项目更不容易。对外，要努力塑造和持续一个有实力的良好形象；对内要凝聚、发挥团队不畏困难、锐意进取的精神，适应市场管理惯例要求，进而拓展储气库、煤层气市场，从这一好处上讲，虽然做了一些工作，但离公司期望、要求比，仍有差距。这些差距就个人方面而言表现为：在\*项目管理过程中，未雨稠缪，计划预见性不够，我将在06年具体工作过程中，努力做好甲方工作避免上述问题的发生，使公司总体经济指标不受影响。

随着国家对建设和开发的支持力度不断增加，\*项目工作量也在逐年递增，市场的竞争难度也随之不断增强，各家公司也都在用心地做这项工作，\*年，要在目前市场占有率的基础上有所提升，还需要加大公关力度，为保障\*\*年主要工作与任务的顺利开展与优质完成，我也将一如既往，尽心尽职，努力工作，不负领导的重托，争取储气库、煤层气市场的持续发展。

以上报告，请领导评议，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向一贯关心、支持和帮忙我的各位领导表示诚挚的谢意。多谢大家！

**工行客户经理内控述职报告 工行运管部经理述职报告篇十五**

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间，20xx年就过去了，在担任支行这一年的客户经理期间，我勤奋努力，不断进取，在自身业务水平得到较大提高的同时，思想意识方面也取得了不小的进步。现将20xx年工作情况汇报如下：

一、20xx年，在支行行长和各位领导同时的关心指导下，我用较短的时间熟悉了新的工作环境，在工作中，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，不断提高自身的理论素质和业务技能，到了新的工作环境，工作经验、营销技能等都存在一定的欠缺，加之支行为新设外地支行，要开展工作，就必须先增加客户群体。工作中我始终“勤动口、勤动手、勤动脑”去争取客户对我行业务的支持，扩大自身客户数量，在较短的时间内通过优质的服务和业务专业性，搜集信息、寻求支持，成功营销贵族白酒交易中心、xx市电力实业公司、xx市中小企业服务中心等一大批优质客户和业务，虽然目前账面贡献度还不大，但为未来储存了上亿元的存款和贷款。至12月末，个人累计完成存款2200多万元，完成全年日均1800余万元，代发工资、ps商户、通知存款等业务都有新的突破。

二、担任客户经理以来，我深刻体会和感触到该岗位的职责和使命。客户经理是我行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我行形象。平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以“工作就是我的事业”的态度和用跑步前进的工作方式来对待工作。从各方各面搜集优质客户信息，及时掌握客户动态，拜访客户中间桥梁，下到企业、机关，深入客户，没有公车时坐公交，天晴下雨一如既往，每天对不同的客户进行日常维护，哪怕是一条短信祝福与问候，均代表着我行对客户的一种想念。热情、耐心地为客户答疑解惑，从容地用轻松地姿态和亲切的微笑来面对客户，快速、清晰地向客户传达他们所要了解的信息，与客户良好的沟通并取得很好的效果，赢得客户对我工作的普遍认同。在信贷业务中，认真做好贷前调查、贷后检查、跟踪调查，资料及时提交审查及归档。20xx年，累计发放贷款3350余万元，按时清收贷款641万元，其中无一笔不良贷款和信用不良产生，在优质获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证了信贷资金的安全。

三、存在的问题

在过去的一年，虽然我在各方面取得了一定的成绩，然而，我也清楚地看到了自身存在的不足。

(一)是学习不够，面对金融改革的日益深化和市场经济的多样化，如何掌握最新的财经信息和我市发展动态，有时跟不上步伐。

(二)是对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。

(三)是进一步客服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己，以上不足我正在努力改正。

四、今后努力地方向

在新的一年，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力，用“新”的工作破解实际工作中遇到的种种困难。

**工行客户经理内控述职报告 工行运管部经理述职报告篇十六**

20xx年，我们按照集团公司的统一安排部署，围绕省公司的发展战略和总体目标，以体系建设为基础，以行业应用为突破口，以实施“十百千万”工程为奋斗目标，充分发挥全业务优势，突出业务重点，不断完善管理体系和营销服务体系，提升队伍素质和客户服务满意度，实现联通集团客户业务又好又快的发展。

在服务方面的主要工作如下：

一、不断完善集团客户服务体系，提升服务质量和水平

下发了《联通集团客户分级服务规范指导意见》、《联通集团客户服务联动机制管理办法》两份主要文件，建立、完善集团客户全业务服务体系。

建立集团客户分级服务体系，加强服务细分

强化集团客户服务规范，提升服务水平

建立服务质量监控机制，促进服务提升

完善服务流程，提升服务响应能力

二、深化集团客户分层分级管理,推动特色标准化服务，实现服务带发展，发展促服务的良性循环

强化集团客户名单制营销服务制度，落实《关于实行集团大客户名单制管理的通知》的各项工作要求，对72家省级集团客户单位，做到每一个集团客户都有指定的客户经理负责其营销和服务工作，确保集团大客户的服务，整理明确了省、市二级集团大客户、核心客户名单，实现了有系统支撑的集团客户服务管理。

按照客户类别属性(行业客户或商企客户)、业务属性(纯移动业务集团、纯数固业务集团、纯行业应用类集团和综合业务集团)、规模属性(按照集团客户收入和用户量规模分级)，建立多维度客户分层分级管理体系。

在此基础上，提出新的针对不同类别集团客户的标准化服务要求, 整合集团客户俱乐部服务平台和客户服务热线，加强对俱乐部客户星级服务规范、客户经理服务规范以及客户故障响应绿色通道等相应流程的落实;要进一步加深集团客户的服务深度和广度, 增强客户感知,体现服务差异化,提升集团客户的满意度和忠诚度,最终实现集团客户和企业的双赢。

继续利用好公司星级客户俱乐部这一平台，加强对各类集团客户关键人物的通信外服务，特别是有针对性地开展大客户行业推广、年会等客户关怀活动，达到持续提高大客户满意度的目的;面向中小企业客户拓宽服务渠道、完善集团客户积分体系、利用俱乐部资源支持客户的商业运作，以延伸服务为核心打造商务客户的特色服务。

三、以服务促发展，突破行业客户市场发展瓶颈

完善行业客户的服务体系，加强客户经理服务规范以及行业故障响应绿色通道等相应流程的落实;客户需求结合为客户提供不同等级的服务，加深集团客户的服务深度,体现不同类别客户的服务差异化,增强客户感知,提升集团客户的满意度和忠诚度,最终实现集团客户和企业的双赢。

在此基础上，对存量的行业客户进行深度开发，通过行业解决方案的应用为客户提供一揽子的解决方案满足党政军机关和企事业单位对信息化和通信的需求。

四、坚持以客户为中心，完善集团客户服务支撑响应体系，不断提升对集团客户的服务支撑能力和水平，努力提升客户感知

1、推进集团客户服务支撑响应体系建设

按照省分公司组织机构调整的要求，今年各市分公司全部成立了集团客户响应中心，按照服务客户数量配置了响应工作人员，负责各市分公司集团客户售前、售中、售后响应工作。进一步完善了集团客户服务支撑流程及制度，对售前技术支持、业务开通、故障处理等流程进行了修订,先后制定下发了《中国联通\*\*省分公司集团客户售前技术支持工作实施细则(试行)》、《关于下发集团客户故障申告处理预案的通知》、《联通关于为集团客户提供项目交付报告的通知》、《中国联通\*\*省分公司省内数字、数据产品等级服务(sla)工作实施细则(试行)》、《关于联通集团客户重大项目及跨域业务营销管理工作相关要求的通知》等文件，进一步规范集团客户运营支撑工作。通过建立省、市两级集团客户响应体系，较好地落实了全省集团客户响应工作。

2、组织开展了集团客户网络巡检

按季度组织集团客户光缆线路及客户端接入设备的巡检，共完成中国银行、农业银行、交通银行、工商银行、建设银行、阳光保险等400多家客户的机房巡检工作，提升了客户对联通服务的满意度。

3、做好党政金融等重要客户的通信保障工作

继续做好国家、省级电子政务网络、四大国有银行等党政、金融重要客户的服务支撑工作，细化大客户重点通信保障方案，分解落实各级责任人，提高保障业务可用率。全年共完成质检总局、国土资源部、中国农业银行、苏宁电器、建设银行等重点客户78次重保需求，合计完成重保工作3142小时条。

4、推行重要客户配备网络服务经理制度

网络服务经理制度的工作目标是发挥网络运行维护部门的技术、网络和人才优势，提升网络运行维护部门对集团客户的支撑能力和服务水平，提高集团客户服务满意度。按照集团客户部的需求，有针对性地开展了网络服务经理的配备工作，加强了与客户技术层面的沟通，得到了集团客户的认可。

5、实施重要客户双路由改造工作

通过对重要客户网络的分析，针对客户网络不足，进行优化改造。20xx年省分公司安排专项资金260万，实施了27家客户，46个客户接入点的双路由改造工作，提升了接入段的质量保障，降低客户业务电路中断可能性，提高了网络可用率。

6、定期开展集团客户故障抢修演练

通过抢修演练工作，排查分公司实际抢修工作中可能存在的问题，进一步完善故障处理流程及应急预案的可操作性，提高故障定位、组织调度、现场操作处理等业务能力，提高集团客户支撑服务能力。

7、为重要客户提供网络服务报告

按月向全省重要金融客户提供网络性能报告，包括客户网络拓扑、使用我公司业务情况、主要网络指标情况、网络故障等。通过提供网络服务报告，使客户全面了解网络运行情况，提高了客户感知。

**工行客户经理内控述职报告 工行运管部经理述职报告篇十七**

在领导的关心下，在同志们的帮助下，在自身的努力下，本人能够以扎实的工作作风，和同事们一起圆满完成了20xx年的工作任务，在本职工作中发挥了应有的作用，现将本人一年的工作述职如下：

一、思想作风建设情况

(一)思想上能从严从高要求自己，自觉加强政策理论和管理知识的学习，努力提高政治理论水平，一年来，我能认真学习“科学发展观”理论思想，尤其是会议精神，和从新修订的“党章”，学习党的路线方针政策和法规，思想认识有了较大提高，充实了理论知识，开阔了工作思路，丰富的经验，对我们小额贷款公司的前景充满了信心。

(二)学习上能不断充实自己

自觉加强基础理论和业务知识的学习，努力提高业务水平和操作能力，为更好的为小额贷款公司奉献自己的努力，自和行以来，我刻苦学习，掌握了较为全面的理论知识和专业知识，尤其是我刚到本公司以来，为尽快适应新的岗位，进入角色，我不断完善自身，提高业务水平，扩大知识面，一是向领导请教，二是向老同志学习，三是从书本上学习相关知识。通过自身的努力，本人的业务水平和工作能力有了较明显的提高。

(三)作风上严格要求自己

不断增强法制观念， 按章办事，廉洁自律，我一直以一名合格的客户经理身份要求自己，工作走在前，廉洁奉公，对情况复杂，政策性，第感性强的问题，我能加强请求汇报，未出现越权行事的情况，能坚持经常性的制度学习，平时加强对资料，材料的管理，能及时应对多种特殊情况的发生，

二、履行职责情况

在职业活动中，我把服务客户放在首位，有了这种心境，与客户交流就能处于一种和谐的状态，许多事情便迎刃而解，总结起来，我主要做了以下几点：

一是严格走访客户程序，对客户的财产进行一对一的登记，做到不谎报，不虚报，并对照市场价格进行财产如实评估，使客户的资料详实，回来后认真写报告，并上交上级审批，

二是以大客户为核心，针对大客户，我在不违反公司规定的范围内，极力为客户提供方便，如有需要，第一时间给客户相关信息和帮助，让客户满意。

三是做好客户的维护工作。在客户办理手续前后，针对客户的现实需求，极大限度的给他们提供帮助，有时对刁钻的客户会不厌其烦地一天跑三四趟，诚信的服务提高了公司在群众中的认知度和公信度，经常会有老客户介绍新客户的现象。

三、存在的问题和下一步打算

一要刻苦学习，努力提高业务素质和管理能力，为小额贷款公司贡献聪明才智。今后，我要进一步加强学习，努力提高业务水平，要经常走访客户，抓好大客户目标管理，作好客户维护，加大产品营销力度，积极拓展优良客户，切实提高我公司的收益。

二要严格要求，廉洁自律，做一名优秀的客户经理。在接下来的工作中，我一定严格按照公司的法规制度要求自己，清醒头脑，改掉不足，发扬优点，以公司的利益为重，绝不干有损于公司形象和利益的事情，堂堂正正办事，清清白白做人，继续保持一名优秀客户经理的本色。

以上述职，如有不妥之处，请各位领导及同事予以批评指正!

述职人：

20xx年xx月xx日

**工行客户经理内控述职报告 工行运管部经理述职报告篇十八**

20xx年我通过农行选拔考试，光荣的成为农行大家庭的一员。于20xx年9月在余干农行花园分理处担任高柜柜员，在此期间我努力学习柜面知识。由于工作需要，于20xx年1月去禾丰分理处担任柜员兼客户经理，由于工作需要同年8月回花园分理处担任柜员兼客户经理至今。期间在领导的培养帮助、同志们的关心支持下，无论在任何岗位，我都兢兢业业做好每一件事情，始终遵循为客户服务的原则，将客户的利益放在第一位，尽职尽责，无愧于自己。现将我这一年的学习工作情况总结如下：

一、自觉加强理论学习，提高自身素质。

首先，自觉加强政治理论学习，提高自身修养。我积极参加各项学习活动，并注重自学，认真学习农业银行新出台的各项政策，学习分、支行的经营分析会议，使自己在一线服务中更好的执行上级行的各项政策，提高了执行力。其次，在业务学习方面，我不断的总结经验，并积极与身边的同事交流沟通，努力使自己在尽短的时间内熟悉新的工作环境和内容。同时，我还自觉学习商业银行营销策略、个人客户经理培训教材、金融案件分析与防范等与工作相关的政策、法律常识，积累自己的业务知识。

二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作。

在花园分理处工作的这一年中我具体参与的工作和取得的成绩主要包括以下几个方面：

(一)在花园分理处分理处工作期间，拓展了优质客户123户，新增存款300万元，营销贷记卡14张，销售保险40万元，在20xx年全年考核取得了较好的成绩，在支行20xx年下半年综合考核中，花园分理处考核位次大幅度前移。在这里，我也尽自己努力贡献了一分力量。

(二)在花园分理处工作至今，不论在高柜，还是客户经理，都努力做好本职工作。

1、通过对客户的深度挖潜，着力为客户提供人性化服务，“急客户所急，想客户所想”，在我和大家的共同的努力下，我们已经成为了客户情感上的朋友、财务管理的顾问、业务发展拓展的源泉、产品发布的渠道。现在以营销为主题、以产品为纽带、以理财为特色，细分服务群体，找准服务定位，加强服务沟通，维护客户关系，真正让客户喜欢农行，喜欢农行的产品及代销产品。在xx年的下半年成功销售保险趸交12万元，期交2。5万元，营销借记卡300张，注册个人网银190户，电话银行90户，手机银行10户，开通短信通90户，销售本利丰1200万元，揽存140万元，为花园分理处完成各项计划贡献了自己的一份力量。

2、努力与客户沟通，化解各类矛盾，做好客户的分流工作。

客户经理是对外服务的窗口，是农业银行对外的形象。个人素质的高低直接就反映我行的服务水平，低柜柜员也算作客户经理一类。

因此我始终在努力完善自身的综合素质，给客户提供质的服务。然而难免也遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。一天当中大部分时间都在低柜区，直接与客户面对面，还可以引导客户到相应的功能分区最快的办理业务。起到一定的分流客户，减轻高柜压力的作用。

近年来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，对公业务知识水平不够高，综合协调能力有待提高等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督指导：

第一、自觉加强学习，同时向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，特别是对公业务知识，全面提高综合业务知识水平。

第二、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。

第三、继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名优秀的银行工作人员。

**工行客户经理内控述职报告 工行运管部经理述职报告篇十九**

大家好!我于20xx年x月通过竞聘上岗，行党委组织委任我为分理处主任，主持工作至今。在担任分理处主任以来，我能够认真贯彻落实有关金融政策方针，立足本职工作、爱岗敬业、无私奉献。在工作中，紧紧围绕x分行提出的“跑赢大市、逐年增盈”“强力出击、两翼齐飞”的经营策略，抓住“发展与控制”二大工作主题不放松，团结带领一班人，艰苦创业，锐意开拓，为我行事业的发展鞠躬尽瘁。随着我行股改上市紧锣密鼓的进行，改革创新步伐加快、发展管理要求更高、各项任务也非常繁重，作为一名基层网点的主任，我既深感责任重大，又有干好工作的强烈使命感。现在就将我任职期间的思想工作情况汇报如下：

一、政治思想学习情况：

本人注重提高政治思想素养，认真学习>邓小平理论和“>三个代表”重要思想，努力提高理论水平和思想素质。学习党和国家的方针、政策、法规，关心国家大事，积极参加各种>政治学习。在任职期间，认真参加行里组织的各种政治学习，积极向党组织靠拢，并多次向党组织递交>思想汇报。在行里组织的每周二学习时间里，认真学习各类文件，掌握我行业务发展的新知识、新制度。在认真学习的同时，严格遵守行里的各项>规章制度，能够按时出勤，遵纪守法，注重团结。

二、履行职务情况：

1、大力拓展存款业务，以此带动各项业务的快速发展。

“麻雀虽小，但五脏俱全”从任分理处主任第一天开始，我就知道，要真正管理好一个分理处并不是件容易事，我深知自己责任重大。在分理处任主任期间，我克服了接手时储蓄存款负增长xx万元，余额仅为x万元，公司企业存款余额为零的困难，带领全处员工勇于开拓市场、积极营销，短短x个月时间就实现了储蓄存款净增x万元，公司企业存款净增x万元，全面完成了市分行下达的全年任务数。由于我行网点整合，分理处于200x年x月与支行并账，并于200x年x月在南湖路重新开张营业，分理处一切从零开始，没有老客户，没有资本，每一位客户，每一笔款子，都要靠大家从外揽进来，那时分理处周边已经有好几家经营已久的其它商业银行，市场占额十分有限。要想克服分理处成立时间短、地域较偏、客源有限的缺陷，在这样的处境下求生存、求发展，就必须采取紧逼战略，超常规的干。去年底，在分理处成立半年多一点的时间里，分理处各项存款余额达x万元，全面完成上级下达给我们的各项业务指标，得到了支行及分行领导的好评。今年上半年，在紧紧围绕市分行提出的“跑赢大市、逐年增盈”的经营目标和“强力出击，两翼齐飞”的发展战略前提下，我决定把存款工作作为一切工作的切入点，创造性地开展工作，带领全所员工全身心的投入到百日吸存竞赛活动中去。在工作中，克服种种预想不到的困难，抢抓有利时机，积极协调多方关系，牢固树立“存款兴”的思想和阵地意识，坚持发扬“三勤四上门”的优良传统，广大员工呈现出积极的吸储热情，通过全所员工的共同努力，分理处很快取得了令人振奋的成果。截止今年上半年底，在分理处成立短短一年的时间里，人民币储蓄存款净增x万元，完成全年任务的%;外币存款净增x万美元，完成全年任务的%;公司存款净增x万元，完成全年任务的%，各项余额达x余万元。

2、从严管理，切实规范和强化我所内部管理机制。

管理是金融业的生命，严格有效的内部管理，是金融业安全高效稳健运行的前提和基础，是防范和化解金融风险、防止和杜绝案件发生的重要手段和有效途径。在大力发展业务的同时，我更加没有放松内部管理工作，按照市分行的要求，分别制定了主任、事中监督、>会计、出纳等岗位职责，使员工执行制度起来不折不扣。坚持每周一次制度学习，每季一次员工行为分析，使员工牢固树立了安全就是效益的思想，增强了员工的法制意识、风险意识及责任意识，形成了以机制强化内控，以制度严格管理的内部管理模式。

3、服务手段大胆创新，全面提升我所窗口形象

在优势文明服务工作上，要求我所员工始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”的服务理念，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。我们相继推出了延时营业，上门服务，业务创新等一系列服务举措，在为客户服务的过程中，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。今年，我发动员工利用我行全省通存通兑免手续费的优势，为在本地做生意的外区县客户开立储蓄存折户多个，吸储存款x余万元。

在金融市场激烈竞争的今天，除了要加强自身的理论素质和专业水平外，作为网点的一线员工，我更注重加强业务技能水平的提高，只有这样才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。到分理处后，我时常组织员工利用晚上和业余时间刻苦操练、勤练技能。终于“功夫不负有心人”，在近年来总行省行组织的多次业务技能测试中，分理处合格率为100%，能手率达到90%。我也在多次测试中取得了“中文文章录入一级能手”“储蓄传票录入二级能手”和“计算器三级能手”的好成绩。

4、发扬团队精神，促进业务健康发展。

一个集体要发展，关键的因素就是要有一个团结、融洽、协作具有团队精神的集体氛围。发扬团队精神，加强各岗位间的协调、配合的整体联动，增强分理处员工的协同作战能力，才能促进业务的全面发展。在分理处工作期间，我重视与员工之间的心灵沟通，关心员工的真实需求，和分理处的同事们相处融洽，培养了亲如兄弟姐妹般的深厚感情。大家心往一处想，劲往一处使，以往士气低落的分理处也在短短的时间里恢复了生机和活力，呈现出蓬勃向上的发展势头。

三、存在的不足和今后努力的方向：

回顾这些年来的工作，检查自身存在的问题，我认为主要有以下几点：

1、对理论学习未引起足够重视，认为分理处是做实际工作的，业务发展第一位，学好不如干好;

2、工作开拓、创新意识还不够，使本所工作没有得到突破性的进展;

3、内部管理工作不够严格，致使还是有些规章制度没有真正落实到位，存在不安全的隐患;

4、员工的思想工作做得还不到位，面临x行股改上市，员工的思想情绪不够稳定，影响了工作的开展;

5、对外协调能力需进一步加强;

在今后的工作中，我将尽心尽责做好本职工作，为保持分理处业务稳健发展的势头，积极带领全所员工解放思想，大胆实施创新经营，全身心投入到我行的“淡季攻坚”第二轮储蓄存款竞赛活动中去，勤奋务实，为x行事业发展尽责尽职。努力把自己培养成一个爱行敬业、素质高、适应性强、有独立能力、有正确人生观、充满朝气、富有理想的复合型人才。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对x行的激情和热情，为我热爱的x行事业继续奉献我的热血、智慧和青春。

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