# 客户履约工作总结范文(实用7篇)

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2024-10-17

*客户履约工作总结范文1由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具...*

**客户履约工作总结范文1**

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

**客户履约工作总结范文2**

飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充实而忙碌的20xx年。时间总是这样的快，眨眼间，今年就这样毫无声息的走了！一年来，感谢公司各位领导与同事的大力支持和帮助，使得客服工作进展顺利。现简要总结如下：

今年对我而言是很难忘的一年，工作的内容没有发生很大的变化，重点还是与客户的沟通及资料的收集，但是工作的思想、方法等做了一些调整，感觉到了压力，同时也融入了收获的快乐。

在部门达经理的领导下，各项工作逐步走向正规，计划维修任务圆满完成。做为客服员，本年度我重点将行动与沟通相结合，在安装完成后及维修完毕均有电话跟踪回访，认真听取客户意见和建议，并及时为客户建立电子档案，在每个月有公司统一发送的温馨励志短信，提高了公司的服务形象，也受到了客户的好评。

虽然客服工作相对而言有点琐碎，在这个过程中，通过广泛搜集和学习其他公司的服务规程，在工作条理性及服务规范方面有了一定的进步。经过对三保配件的严格审核控制及每月有效的核算，本年度三保配件总额控制在了2万元以内，比去年有所下降；在大家的共同努力下，收费总额有所上升，圆满完成年初制定的经济指标。

在与客户的沟通、文化墙的制作及有效的利用网络信息平台的过程中，锻炼了我的语言沟通能力和书面表达能力，同时也充分认识到了自己知识的匮乏，需要不断的自我提高。在业务能力方面，通过两年多的虚心学习，对于部分产品及配件了解充分，还有许多也还不是非常清楚，在以后的工作中，需要认真学习，虚心请教。

20xx年的工作虽然步入了正轨，取得了一定的成绩，但更多的是存在一些不足，主要是积极乐观的心态不够，在学习和用心服务客户上还不够，与有经验的同事相比还有一定差距，业务能力方面没有实质性的提高，在今后工作中，我会认真总结经验，克服缺点，努力把工作做得更好。

20xx年是我职业生涯收获比较大的一年，通过海贝培训和拓展训练，让我更加清晰的认识了团队，更加准确的剖析了自己，时间总是在轮回，岁月却在沉淀，20xx年，我会带着努力和激情投入到新一年的工作，超越已经拥有的一切争取在知识层面有一个提高，同时也努力提高潜在价值，取得更大进步。

**客户履约工作总结范文3**

新业务发展作为公司未来立足发展的

1、由于采取优势业务与节目销售捆绑先行、基本收视费收取补充的分时段推进业务策略，节目营销工作稳步推进，用户付费节目认可度稳步攀升，消费习惯初步养成，G1、G2套餐销售情况喜人，节目费收入提前四个月完成全年目标任务。

2、为了完成数据业务，我们先后数次梳理了某某营业部接手过来的4100户数据存量用户，重叠用户予以了合并、注销、清理；五级地址不完整不准确用户予以了补充、完善、归类；与数字用户管理范围不吻合用户已申请年尾进行归并、交接、变更。为来年数据业务后期的客户服务做好基础性工作和必要的铺陈。

3、根据公司多业务打包销售的要求，在一些有发展空间的小区进行了多业务综合推广试点，自备了应季小礼品，摸索出了一些适合某某营业部辖区用户实际可持续推进的综合业务推广方式，多业务共进，各业务促进。

**客户履约工作总结范文4**

20XX年，某某工作已接近尾声，机顶盒的配臵转向面对入驻时间周期差异更大的用户，工作切分的更加细微，用户需求个体差异日益显著，对客户服务水平提出了更高的要求。

为了与IPTV竞争，我们营业部在项目交房时，提前跟进做好业务宣传，积极协调物业配合我们的现场路演，分时间段做好各种套餐的推广工作，准备小礼品答谢办理360、840、428等套餐业务的用户，并且不厌其烦的为用户处理装修引起的线路问题，直至用户可以正确使用机顶盒，正常收看数字电视节目。

为每一个用户的满意和再次满意，某某营业部的全体同志共同做着每一项细致贴心的工作，客户满意度的提升，不仅让我们营业部在本年度屡次受到公司表扬和嘉奖，更从业务上提升了数字电视整转的力度，相关业务收入喜人。

**客户履约工作总结范文5**

因为感触本身身上的担子很重，而本身的学识、本领和经验与其任职都有必定的间隔，所以总不敢掉以轻心，总在进修，向册本进修、向四周的带领进修，向同事进修，如许下来感触本身半年来还是有了必定的进步。经过议定连续进修、连续积聚，已具有了本部分工作经验，能够比较自在地处理平常工作中呈现的各种题目，在构造办理本领、综合分析本领、和谐办事本领和笔墨言语表达本领等方面，经过议定半年的熬炼都有了很大的进步，包管了本岗亭各项工作的平常运行，能够以精确的立场对待各项工作任务，酷好本职工作，当真竭力贯彻到实际工作中去。自动进步本身各项交易本质，篡夺工作的自动性，具有较强的专业心，责任心，竭力进步工作效果和工作质量。

**客户履约工作总结范文6**

20xx年以来，我行认真贯彻省分行经营战略调整的决策，坚持效益、质量、规模协调发展的方针，与时俱进，开拓创新，在注重业务发展的同时，倡导通力协作，为完成年度目标任务奠定基础。在全科员工的共同努力下，20xx年各项指标稳健运行。为了总结经验，更好地开展下个年度的工作，现将本年度的工作总结如下：

>一、各项工作完成情况

1、对公条线贷款业务完成情况：

本年受理小企业贷款共19笔。其中发放小企业贷款7笔，金额7060万元；审批通过本年未发放小企业贷款2笔，金额1900万元；已完成额度审批2笔，金额4500万元；完成计划的％，办理贴现800万元，办理融票通业务2108万元。

2、对公条线存款业务完成情况：

企业存款余额万元，其中公司存款万元，机构存款万元，完成计划的%。

3、对公条线中间业务完成情况：

本年累计实现中间业务收入万元，完成计划的。其中公司条线万元，完成计划的。机构条线万元，完成计划的。小企业条线万元，完成计划的。

4、对公账户业务完成情况：

本年共开立对公账户户，其中基本账户户、一般账户户、专用账户户、临时账户户，完成计划的%。累计开户共650户，占全辖账户的，在我市银行对公账户保有量排名第二名。

对公业务在当地横向比较优势明显，贷款本年新增在当地占第一位，存款余额和本年新增在当地均为第二位，较以前年度分别增加了一个位次。系统内纵向比较有强有弱，对公业务八个考核单位排名分别为企业存款第一位，开户为第六位，贷款为第六位，中间业务收入为第六位，除企业存款外，其他项较弱，中间业务收入和对公贷款未完成核定任务。

>二、采取的措施和办法

1、加强客户营销,做好客户考察、授信上报、维护等工作。由于20xx年总体从紧的银行政策,在实现市场营销与风险管理和谐的基础上,深入研究行业发展趋势,有针对性做好目标客户营销。

2、与会计柜台人员密切配合，统一认识，最大限度地满足客户需求，通过良好的服务态度、优质的服务质量和高效的结算效率吸引客户，积极与客户建立良好的银企关系。

3、狠抓机构存款大户，与其建立长期、稳定关系。在今年的业务发展中，充分利用自身的服务优势，将对公客户进行了细分，有信贷业务的客户和存款余额较大的客户由客户经理进行维护，小额客户由前台通过优质服务进行维护，要求每天专人统计余额变动，大额进出情况，并调查分析原因，提出有针对性的为客户提供量身定体的服务方法。初步形成多层次的营销网。

4、抓住了前两个季度“旺季营销个人类贷款”的有利时机，积极营销房屋抵押贷款、助业贷款，对临街效益较好的商户及新开工的楼盘主动上门营销。

5、严格贯彻执行省市行的激励政策，制定切实可行的激励方案，并严格执行，确保奖励到人。充分调动全行人员的营销积极性，并取得显著效果。

6、保持与住房公积金管理部的良好合作关系，存贷款业务健康发展。

>三、工作中存在的不足及改正措施

1、营销观念和营销意识有待于进一步加强；

2、工作主动性不足，存在一定惰性，需提高认识，改正不足；

3、工作效率、服务质量有待于进一步提高；

4、思想观念转变不够，对于上级行政策把握不足；

5、由于目前的实际情况，中小企业融资难，尽管央行一再出台有关鼓励银行向中小企业贷款的方案，但是，在各个银行内部都有严格的控制。对于新政策、新业务理解不彻底，需进一步加强学习，深入领会。

>四、20xx年工作思路

1、继续加大账户和存款的营销力度，总结上年经验教训，采取切实的营销措施，营销能够为带来效益的有效账户。

2、继续对优质客户进行重点营销，积极考察优良贷款项目，加强小企业贷款客户的储备和申报，对于上年已营销的小企业贷款项目，及时补充完善相关手续，及早申报审批。

3、加强个人类贷款投放力度，按照上级行安排和部署，重点放在个人助业贷款营销和发放。

4、加强内部管理，对规章制度和政治思想工作常抓不懈，在20xx年我们将重点加强转变思想、提高效率、增强服务意识，让每个人都能充分理解上级行的经营思路，做到步调一致，认真作好本职工作，完成各项工作任务。

**客户履约工作总结范文7**

时间过得飞快，10月份就要结束了。我在这一段的客服工作也将结束。在这一个月里，我在工作中收获了很多，这让我在客服这个岗位上有了新的感觉。现在我想对我10月份的工作做如下总结:

>一、认真接听客户电话。

这个月，我每天接到xxx个电话，打xxx个电话。对于这些电话，我每天都会认真接听每一个客户的电话，回电也是礼貌的。我会很好的回答客户的问题，让客户感受到我们客服的真诚和我们工作的认真。有时候客户会问一些比较难的问题，我会认真询问后给出比较规范的答案，尽量给客户一个满意的答案。这是我们必须忠实支持的上帝。我们认真负责的为他们提供客户服务。

>二、学习客服知识，提高能力。

这个月参加了公司举办的客服培训会，会上认真做笔记，跟着培训师学习客服知识，不断补充客服知识，不断提升自己的客服能力，让自己吸收更多的客服专业知识和技能，更好的帮助工作。同时也不断向前辈学习，吸收好的经验，寻找自己的不足，努力改正，进一步提高自己的工作能力。在客服岗位学以致用，让工作更便捷。

>三、回访老客户，保持联系。

10月份做了一份老客户电话联系单，对名单上的每一位老客户进行电话回访，跟踪老客户的\'最新动态，认真记录老客户的近期信息，及时更新他们的信息。单个客户的联系方式也在表格上做了更改，以便我回访时记录联系方式，更新客户的联系方式，方便我下次与客户联系。这一个月来，我们与每一位老客户都保持着联系，并努力维护他们的感情，为公司与他们的合作提供了更大的便利。

当然，这一个月的工作会有一些不好的方面，但是在这个过程中，我慢慢的发现，然后一点一点的改进。虽然还有不足，但是发现还不晚。下个月我会纠正他们让客服工作更顺畅吗？这个月工作的经验教训将成为我下个月的经验。我相信我能对自己的工作感到满意，并为公司的所有客户服务好。

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