# 客户执行周工作总结(合集56篇)

来源：网友投稿 作者：红叶飘零 更新时间：2024-08-03

*客户执行周工作总结1教育界有句名言：“一个好校长就是一所好学校”,换言之，校长的境界决定学校的未来，校长的思路决定学校的出路。下面我就试运用参加干训学习到的知识并结合自己的实际谈谈如何提升校长的决策力、执行力。一位校长拥有了先进的理念、科学...*

**客户执行周工作总结1**

教育界有句名言：“一个好校长就是一所好学校”,换言之，校长的境界决定学校的未来，校长的思路决定学校的出路。下面我就试运用参加干训学习到的知识并结合自己的实际谈谈如何提升校长的决策力、执行力。

一位校长拥有了先进的理念、科学的管理，正确的决策，正派的作风，从某种意义上说，这位校长拥有了良好的决策力，具有了做一个好校长的潜质。那么好学校是不是就会自然产生呢？两者之间是不是必然的因果关系呢？

我们打个简单的比喻：“好学校”好比“好校长”的战略目标，教育理念、教育思想好比战略，但是仅有目标和战略是不行的，还需要有对战略的完美执行，才能达成目标。美国ABB公司董事长巴尼维克曾说过：“一位管理者的成功，5%在战略，95%在执行”，可见提高“执行力”对管理者来说非常重要，对校长来说，执行力也同样重要。因为“好校长”的教育理念、教育思想等转换为师生的共同愿景并为之努力实践，就需要校长拥有强大的执行力，更重要的事通过打造认同感以及挖掘一切潜能去提升师生的表现。换句话说好校长的正确的教育决策能否达成好学校的目标，关键是校长执行力。

>（一）坚定完成任务的意愿是提升校长执行力的前提。

校长的主要工作是两个方面：管人、管事。人管好了，事也好做了。管人就是管思想，只有当全体教职工的认识统一，愿景一致，学校才有向心力、凝聚力。否则，工作的执行力是谈不上的，所以坚定完成任务的意愿是校长提升执行力的前提。

1、执著的目标追求。作为校长，办“好学校”就是那漫漫取经路，需要校长有唐三藏一般的意愿和意志，而完成目标的能力尽可以交给徒弟们去，唐三藏要做的就是：向前，向前，勇往无前！校长在执行上级的各种决策也好，把自己的办学思想、办学理念、教育决策转化为师生的共同愿景也好，执著的目标追求，是一切行动的原动力，要把办好学校作为校长最执著的目标追求。真正把每一个学生的健康发展摆在学校教育工作的首位，把每一项工作都做好，作为日常工作目标的追求。

2、坚守的敬业精神。作为校长，要对学校的发展负责，要努力把自己的思想播洒在师生的心目中，要努力把自己的价值镶嵌在学校的历史中。在自己的任上为把学校办成一所好学校贡献自己的力量，靠什么？靠坚守的敬业精神。校长用自己的敬业精神去感染、感化教职工的心灵，从而带领教职员工在迈向好学校的道路上前行。如果一个校长没有坚守的敬业精神，可想而知也不会有什么执行力，教职工也不会买帐。一个校长对自己的工作都不敬业，那还能指望什么呢？

3、结果的完美主义。在我国想做大事的人太多，而愿把小事做完美的人太少。作为校长，要对学校的所有事情负责，校长对结果追求的完美主义，才会督促教职工在工作中尽心尽职、兢兢业业。因为只有严要求才会有高标准的结果。只有对结果的完美主义，才会有强大的执行力。执行就是有结果的行动，做事就是要做好，我们需要的是做好，而不是做了。做事没有做好，还不如不做。

>（二）不断强化现场学习力，是提升校长执行力的关键。

现场学习力是指在各种实践的现场学习的能力。现代社会的发展日新月异，各种新知识层出不穷，教育与社会的发展日益密切。校长不可置身事外，也不能置身事外。校长的工作可以说是在各种不同的现场开展工作，这就需要校长不断强化自己的现场学习力，以增强对学校教育的把控。

1、学会学习，迅速成为行家。学习的重要性，不想在这里多说，为什么要提学会学习？很多事情也许不需要校长亲自去做，但是不是校长就不需要学习？比如，电子白板的使用，也许大多数校长不需要使用，但是也需要学习。校长学习什么？学习它有什么用？其实电子白板有很多功能，教师们还来不及学会使用。校长学习不是让自己成为使用的行家，而是要成为知道的行家。从这个角度讲，校长要学的东西很多，比如后勤上的、学科教学上的、财务上的等等，同时校长还有需要自己去处理的一些事情，但是时间是有限的，所以更要学会学习。特别是要学会在现场中学习，强化现场学习力，使自己拥有极强的专注力、捕捉力和转化力。不管是行家、专家还是教育家，学会学习都很重要。在当今社会，学习是每一个人一生永恒的主题。作为校长，本来是抓学习的，在这个问题上不应该有什么问题，但从目前的现状看，从执行力的角度讲，仍然有一个学习的问题。因为学习力影响执行力。学习无处不在，无时不有，工作学习化，学习工作化，生活学习化，学习生活化，把学习看成一种管理方式，一种生活方式，一种活法。当今变化的社会，学习的速度只有大于变化的速度，才能跟上时代的发展。校长一定要变学会为会学、变苦学为乐学，努力掌握学习的主动权，提高执行的有效性。

2、学会授权，培养执行团队。校长作为管理者，不必事必躬亲，而是要“替才开路”，学会授权，培养执行团队。有效的管理者很明白什么事情必须自己处理，什么事情应交由下属去处理，而自己只负责检查、督促。世界上没有完美的个人，只有完美的团队。校长的执行力，有很大部分需要延伸到团队去执行。选拔合适的人到合适的岗位，负责合适的工作，是校长执行力最重要的环节。要将想干事、能干事、敢干事、干成事，示范性和带动力强、执行力强人的推荐、重用到关键岗位。这样可以通过授权培养一个个强执行力的团队。如果校长手下的团队执行力一个比一个强，校长的执行力还会不强吗？学校的执行力还会不强吗？校长执行力强势，就会带出一支工作强势的教师队伍。校长要知道：学校卓越在教师。决策的执行不是校长个人的“独舞”，“一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮”，学校的发展需要广大师生的鼎力合作。只有全体教职员工互相配合，劲儿往一处使，形成一股强大的合力，才能使决策落在实处。

3、学会判断，找到关键点。事物呈现的方式是多样化、复杂化的，各种现场也是纷繁复杂的，校长既要身在其中，也要身在其外。身在其中，要强化判断力，确保大的方向；身在其外，要找到事情的突破口，找到关键点，牵一发而动全身。在学校的发展过程中，在计划的实施过程中，只有适时的进行行为或计划实施的判断，才能确保学校达到如期的目标。校长要提高执行力，就要学会判断。判断是一个学习过程、也是一个不断反思和调整的过程。

>（三）认真落实过程管理，是提升校长执行力的保证。

当校长出个主意是非常容易的，做个决定也不难，最难的就在于落实。校长要提升执行力，就要认认真真落实过程管理。\*语录有这样一句话“世界上就怕认真二字，人一认真什么事情都能做好，一不认真什么事情都做不好。”执行力的核心在于认真落实。

1、持续的跟进督办。跟进督办是执行力的灵魂，没有跟进督办就没有执行力。人们不会做你希望的事，只会做你检查的事。校长要时刻注意跟进督办所制定计划的落实情况，只有这样，才能确保按照规定的时间进度表去实现目标。校长不断的跟进督办，就能够有效地找到工作计划和实际完成之间的差距和问题，并采取相应的行动的措施来协调和解决，以保证按时完成的完成阶段性工作目标和整体性工作目标。

2、持续的关注细节。细节决定成败，细节决定品味，细节决定境界，细节决定执行力。天下难事必做于易，天下大事必做于细。古人云：千里之堤，溃于蚁穴，就是强调伟大的事业不要忽视微小的细节。然而环顾我们周围，大而化之，马马虎虎的`毛病随处可见，“差不多”先生比比皆是。如：几乎，似乎，将近，大约，大体，大致，大概，应该，可能等等，成了“差不多”先生的常用词。就在这些词汇一再使用的同时，许多好的决策都停留在了纸上，许多重点工作都落实在了表面上，许多办“好学校”的目标都成为海市蜃楼。校长持续关注细节就是要求把每一项工作分解成若干个细节去落实，严抓细管，管出成效。要求布置安排工作必须明确达到的标准、完成的时间、坚守的原则、注意的问题，工作要想细、做细。正如余世维先生所说：“提高执行力就要树立一种严谨再严谨些，细致再细致些的作风，改变心浮气躁、浅尝辄止的毛病，以精益求精的精神，不折不扣的执行好各项重大战略决策和工作部署，把小事做细，把细节做精”。

3、持续的纠正偏差。持续的纠正偏差可以确保执行不走样，是保证执行结果最后的屏障。其核心在于对工作保持高度的敏感性，及时发现完成的工作的高度、速度、力度上与要求不一致的地方，并且要迅速纠正偏差，以达成目标。特别是有些工作随着时间的推移执行的高度越来越低，学校的决策方案在执行过程中逐渐降低标准，甚至完全走样。越到后面离标准越远；执行的速度越来越慢，决策方案在执行过程中经常被延误，有些工作不了了之，严重影响计划的执行速度；执行的力度越来越小，工作虎头蛇尾，刚性常规得不到贯彻。这些都需要校长持续关注、纠正，确保执行的效果。

好校长有两个境界：一是带出一所好学校，所谓“有一个好校长就有一所好学校”；二是构建好的学校文化，可以做到“一个好校长走了还是一所好学校”。作为新时代教育家型的好校长应该追求并达到这两种境界。有天才的想法，还要有天才的行动，否则只是空想。这就更需要校长有强大的执行力，办好每一所学校。

**客户执行周工作总结2**

时间过得真快，转眼间 20xx年即将逝去，新的一年又将到来，回顾这一年来的工作，才发现自己的成绩虽未拔得头筹，但也名列前茅，位居三甲。现在想来，能取得这样的成绩，顾然同单位领导的关怀、各位同志的帮助不无干系，但同自己的努力和付出的辛勤也同样密不可分。现就我个人方面的原因做一下分析：

>一、敬业爱岗，视单位为我家

自从 20xx年被招入烟草公司至今已过了三年多的时间，作为一名濒临破产企业的下岗职工，我深深知道爱岗敬业的重要性和一份工作的来之不易，我对烟草公司招收我是怀着一份深深感激之情的，也许正是这样，才使我对新的工作充满热情。正所谓隔行如隔山，对于从事烟草公司客户经理一职来说，我以前所学知识和工作经验完全无用武之地，以前的财务工作是对着表格来做。现在要面对的是一个个活生生的人，这就要求我重新做起，从头再来。我想尽一切办法，利用业余时间向一些老同志请教，但是由于这项工作在我县起步较晚，也算是一种新生事物，实在是没有太多现成的经验可学，一切几乎全得自己摸索，包括怎样搞好同客户的关系，怎样培育新的卷烟品牌，怎样调剂卷烟品种来满足不同的消费地域和群体等等。总之，学这学那只有一个目的，那就是尽快掌握新的工作要领，满足新的工作要求，使之成为我新的人生起点。

在抓紧一切时间学习业务知识，充实头脑，提高工作技能的同时，我更注重

与所里的同事们之间保持一种亲密的兄弟关系，作为一个基层单位，一个所就是一个家，所里的同事就是自己的弟兄，而一个人的成绩也不仅是靠一个人就能取得的，每个人实际上就是所有的工作链条中的一环，哪一个环节出了问题都不可能把工作干好，所以与同事们之间的团结协作也是很重要的，不管是稽查员、送货员还是司机师傅，都与我的所谓成绩密不可分，而我作为集体的一员，单位效益的好坏直接影响到我的既得利益，对此我有切身体会，而单位要想有好的效益，又与每个员工的一点一滴的积累不无关系，所以我在单位就像在自己家里一样，就像为家里人做事一样，认真负责、殚精竭虑、不遗余力。这样我与同事们的关系非常融洽，为我在工作中能取得优异成绩奠定了良好的人际关系。

>二、加强沟通，维护客户利益

进入 20xx年，我同卷烟经营户的关系也进入一个新阶段，我对他们可说是已经非常熟悉了，谁最爱卖什么样的卷烟，谁最爱老品牌，谁最爱新品牌，谁几天该补一次货等，我都了如指掌，对于他们提出的一些问题我也能够及时处理并提供帮助。对于个性化服务，我更是驾轻就熟，运用自如，我把自己的手机号给每个经销户都留了一份，他们谁有问题可以随时同我联系，对于该补仓而未补的情

况，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都非常感谢，把我当成知心人，有什么事全对我说，而我在卷烟品牌的调剂方面尽量做到紧俏烟户户有，断档卷烟一定会告知他们一个合理的理由。现在广大农民的收入还较有限，消费水平也较城市低很多，加上外出务工人员较多，所以五类卷烟在农村这块市场的消费需求比较大，而由于烟厂在生产方面也在提档增效，因此，五类卷烟的生产量极小，根本无法满足消费需求。在访销过程中，就有很多经销户、普通消费者问到这个问题，问为什么没有五类卷烟，我对他们提出的问题一一答复，不论时间再晚都会解释清楚每个问题，真到他们满意为止，这些东西看来是微不足道的小事，实际上并不尽然，虽然多费些口舌，但对于他们来说却是一种信息的传达，使他们增加了对我、对烟草公司的信任度，不解释清楚的话，他会认为是烟草公司故意不给他烟，断他的财路，他就会转而向别的地方寻求货源，对于烟草公司以后的发展造成不稳定因素。

由于我与经销户的沟通，他们都非常理解和支持我的工作，这种融洽的关系也使我受益匪浅，他们向我反馈了很多有价值的需求信息，更有经销户直接拒绝那些来路不明的私烟，认为通过我给他订的卷烟才货真价实。

>三、乐观自信，养成良好的心态

自信是使看似不可为的事情取得成功的前提，有了自信才有取得成功的可能性，而乐观却是一种对于工作的态度，视工作为快乐、享受，必然会得到工作给你带来的最大回报。

自从进入烟草公司以来，我对于领导及单位交给的各项任务都持自信和

乐观的心态：别人能完成的我也能完成，他们能做好的我也同样做得出色，我并不比他们差。对于每月的任务指标，由于我对于经销户的真情实感及他们的大力支持，我完全有把握很好地完成，事实也果真如此，这样的工作业绩也使我

感受到了成功的快乐。正所谓知足者常乐，我的快乐正是来自于低起点的目标定位，这样的定位使我很快便实现了一个个的目标，而正是一个个目标实现的积累收到了意想不到的结果，也使我从中得到更大的乐趣，使我懂得在工作中一定要有自己实现工作任务的标准，哪怕它与实际目标有一定差距，那也没什么，先把它实现了吧，然后再做其他的，这样就是在享受工作了，而不会感到它带给你的压力，你就会更加热爱自己的工作，也会干出更多的成绩。因此保持良好的心态以及乐观自信的工作态度也是我取得成绩的保证。

态度决定一切，只要你努力了，你终究会得到回报，成绩只代表过去，这点成绩的取得有我的辛勤和汗水，更离不开同志们的协助以及经销户的.大力配合，这是大家共同努力的结果。尽管有了成绩，但是和先进同志相比还是有很大差距，还有努力的余地。因此，我会在新的一年里以此为新的起点，去开拓更灿烂辉煌的局面。

我是\*\*县五显镇五显街道客户\*\*，受客户经理邀请于 9 月 26 日参加了公司组织的“感知你我他，客户拜访行”活动，体验烟草公司客户经理的拜访工作，通过一天亲身经历，我更加了解了客户经理工作和烟草行业营销策略，以后一定更加配合客户经理工作，实现客户和烟草公司共同发展。

9 月 25 日，我陪同客户经理魏安成同志开始一天拜访客户的体验活动。首先，魏经理在进行客户拜访工作前做好客户拜访的准备工作，他通过 crm 系统查阅要拜访客户的卷烟销量、主销品牌、卷烟销售结构、毛利、新品牌的上柜情况、守法经营情况等，从而做到对客户的情况了如指掌，为客户拜访打好良好的基础，做到有的放矢。同时还要准备好自己需要带的物品，如笔记本、笔、明码标价标签、宣传单等，另外他注意整理好自己的衣着打扮，保持好自己良好的精神状态。现在才知道，客户经理外出还要做出这么多！

每到一户，魏经理都认真填写客户服务手册，还礼貌的询问了他们近期的经营情况，解答客户疑问，能够回答的魏经理便立刻予以解答，并认真记录客户提出的需求和意见。在客户李大海店面，他细心的帮他们整理摆放卷烟、补充明码标价标签，指导客户订购下周卷烟。来到客户班莉店里，魏经理认真检查徽映 e家运行情况，自己盘点客户库存，在电脑上仔细核对，帮助客户分析卷烟经营情况。

下午，我在魏经理在办公室做好日常分析和拜访总结。他通过拜访掌握了所管辖区域市场的各类信息，做好分析和汇总，找出拜访工作的不足，明确努力的方向。

一天很快就结束了，和客户经理“零距离”接触，让我对客户经理工作职责有了更加清晰了，他们架起了公司与客户之间的桥梁，指导客户卷烟经营，对新品牌进行培育，还要处理好销售过程中产生的问题和矛盾，做好一名客户经理真的很不容易。今后我将更加配合烟草公司开展的各项工作，努力提高自己认识，实现和烟草共同发展。

我是\*\*县五显镇五显街道客户\*\*，受客户经理邀请于 9 月 26 日参加了公司组织的“感知你我他，客户拜访行”活动，体验烟草公司客户经理的拜访工作，通过一天亲身经历，我更加了解了客户经理工作和烟草行业营销策略，以后一定更加配合客户经理工作，实现客户和烟草公司共同发展。

9 月 25 日，我陪同客户经理魏安成同志开始一天拜访客户的体验活动。首先，魏经理在进行客户拜访工作前做好客户拜访的准备工作，他通过 crm 系统查阅要拜访客户的卷烟销量、主销品牌、卷烟销售结构、毛利、新品牌的上柜情况、守法经营情况等，从而做到对客户的情况了如指掌，为客户拜访打好良好的基础，做到有的放矢。同时还要准备好自己需要带的物品，热门思想汇报如笔记本、笔、

明码标价标签、宣传单等，另外他注意整理好自己的衣着打扮，保持好自己良好的精神状态。现在才知道，客户经理外出还要做出这么多！

每到一户，魏经理都认真填写客户服务手册，还礼貌的询问了他们近期的经营情况，解答客户疑问，能够回答的魏经理便立刻予以解答，并认真记录客户提出的需求和意见。在客户李大海店面，他细心的帮他们整理摆放卷烟、补充明码标价标签，指导客户订购下周卷烟。来到客户班莉店里，魏经理认真检查徽映 e家运行情况，自己盘点客户库存，在电脑上仔细核对，帮助客户分析卷烟经营情况。

下午，我在魏经理在办公室做好日常分析和拜访总结。他通过拜访掌握了所管辖区域市场的各类信息，做好分析和汇总，找出拜访工作的不足，明确努力的方向。

一天很快就结束了，和客户经理“零距离”接触，让我对客户经理工作职责有了更加清晰了，他们架起了公司与客户之间的桥梁，指导客户卷烟经营，个人简历对新品牌进行培育，还要处理好销售过程中产生的问题和矛盾，做好一名客户经理真的很不容易。今后我将更加配合烟草公司开展的各项工作，努力提高自己认识，实现和烟草共同发展。

**客户执行周工作总结3**

执行，即贯彻实施、实际履行。学生干部的执行力则是其在制定决策、执行决策中所表现出来的`行动、操作和实现能力及效率，它是一个动态的过程。对于学生干部而言，执行力不是其某一项素质的凸显，而是其自身综合素质的总体表现。它体现为一种总揽全局，深谋远虑的洞察力；一种不拘一格的突破性思维方式；一种设定目标坚定不移的人生态度；一种雷厉风行，快速行动的管理风格；一种勇挑重担，敢于承当风险的工作作风。

然而，对于不同的学生干部来说执行力的要求又有所不同。对于主要学生干部来说，执行力主要表现为：执行行动前对活动的领会能力，预测力、计划力，行动中的服从力、组织力、创新力，行动后的评估力、问责力、调整力等几种不同的表现方式。对于此类能力的培养我觉得可从以下几个方面进行：

>1、做事快速。

执行力要求要快速行动，因为速度是决定事情成败的关键因素。当任务下达时如果可以直接回答“是”或“否”表明对其工作任务的态度是坚决的，当然者要在正确理解事情和自身素质的前提下给别人一个明确的答复，含糊不清的回答会让人觉得不可靠。而对于下达的任务更是需要按时甚至是提前不打折扣的完成；

>2、以团队协作为基础。

一个团队如果不能达到1+1>2的效果就失去了其存在的价值，团队合作对于事件的最终成功起着举足轻重的作用，领导者得执行力不是个人勇猛直前、孤军深入，而是带领整个团队一起前进，一项任务的完成往往是很多部门团结合作协调配合发挥整体作用的结果。这就需要团队中的每个人都树立全局观念和大局意识，围绕领导组织的整体目标和工作思路科学规划和设计自身及部门的工作。需要处理好部门与整体以及个人与组织的整体利益、眼前利益和长远利益之间的关系，有时甚至还要为实现整体利益而牺牲个人或本部门的利益。同时在团队中的每一个成员要学会与人相处“拿望远镜看别人，拿放大镜看自己”，学会包容其他战友的错误。

>3、具有坚韧的意志。

坚韧的意志是对目标的坚持，在工作中保持良好的体能和稳定的工作状态，做到不把不把工作带入生活也同样不将生活带入工作，保持良好的工作状态积极投入到眼前的工作之中。

**客户执行周工作总结4**

一、主要指标完成情况

(一)省局(公司)营销管理处检查我市扫码监测工作

7月24日上午，省局(公司)营销管理处梁跃华副处长、徐松林科长、赵昌林科长一行三人来我市检查信息扫码监测工作。在市局(公司)营销管理中心的陪同下，检查组首先考察了我市市区部分扫码点客户，对前台操作、系统功能及零售户配合情况进行了详细了解。随后，检查组听取了我市扫码监测工作汇报。会上，本级市场经理、客户经理代表分别从目前我市扫码点运行情况、系统运行过程中所遇到的软硬件问题等方面进行了详细汇报;营销管理中心重点分析了硬件不稳定的原因，并就具体的解决措施进行了说明;市公司杨二宝副经理从选点步骤、培训指导、配套措施三方面对下一步实际推广给出了具体的建议。听完市局(公司)汇报后，梁处长对我市扫码监测工作给予了充分肯定，他指出，半年来\_\_\_\_\_\_\_\_市局(公司)在扫码检测工作中不断探索，付出了艰辛的努力，试点工作成效显著，这为全省积累了非常宝贵的经验，下一步要进一步总结经验，充实完善推广申报材料，争取短期内推广工作能够顺利推行。

(二)服务主题实践活动全面铺开

为贯彻落实省局(公司)“客户在我心中、责任在我肩上”服务主题实践活动，按照市(局)公司活动方案要求，我们首先于7月17日聘请红云红河集团营销顾问、云南财经大学著名教授宋火根为全体营销人员做了服务主题实践活动专题培训，内容主要围绕市场营销新理念、市场调研与市场分析实务及服务营销等主题。通过培训学习，全体学员对服务意识、营销理念有了新的认识和了解。随后，我们又制定了服务主题实践活动学习计划表，具体指定各岗位营销人员学习内容、学时及学习要求。在集中学习的基础上，组织各营销部、订单部员工开展服务大讨论，相互交流服务心得，同时做好学习记录和讨论小结。

(三)信息扫码监测工作运行平稳

按照市公司要求，本月继续对扫码点客户执行月中、月末各督查一次，每日的异动情况按要求逐日正常上报。从各营销部上报情况来看，系统运行平稳，问题主要出现在硬件方面，个别客户扫码机出现故障、显示屏晃动、扫码抢损坏等，已及时联系备用扫码机进行更换，当日数据及时进行了补扫，数据恢复正常。

(四)电子结算工作稳步推进

为使我市电子结算工作在原有基础上继续迈上一个新台阶，本月继续采取了以下措施：一是进一步加强电子结算的宣传工作。通过客户经理、送货员、电访员的共同宣传引导，提高客户的参与度和认可度。二是及时解决电子结算工作中出现的扣款不显示客户代扣清单和银行重复扣款问题，及时向客户解释并清退多收的款项。三是继续加强与合作银行的沟通、联系，建立对口协调、联系制度，及时解决出现的问题。通过全市上下共同努力，7月份全市货款电子结算率再创新高，达到。

(五)卷烟零售终端“示范店”建设开始启动

按照市局(公司)卷烟零售终端“示范店”建设实施计划，本月重点开展了以下工作：一是制定了选点标准、审批流程、形象规范、经营服务规范、管理协作规范、考核评估规范、终端维护评价规范。二是执行国家局《视觉识别系统》，建立本公司卷烟零售终端示范店视觉识别标准。联系洽谈货柜、货架、灯箱、展示牌等供应商，商谈价格，确定供应商。三是召开示范店建设动员会议，布置工作任务和时间进度要求，明确各部门、各岗位职责。四是组织对全市零售客户进行示范店建设的宣传引导，筛选有意愿的客户，建立候选客户名单，确定首批发展对象。

(六)编制第二期《\_\_\_\_\_\_\_\_烟草卷烟经营服务指南》

针对近期卷烟产品税收调整，为消除客户疑虑，指导广大零售户合理安排好库存，避免囤积卷烟、盲目采购现象发生，本期服务指南政策提醒篇专门撰写了报道“如何正确对待烟产品税收调整”。此外，经营指导方面还介绍了山东省济宁市任城区的一名卷烟零售客户销售卷烟的十二种方法，希望届时能够给广大零售户的卷烟经营带来启发。

(七)全员开展质量管理体系培训

为进一步强化质量管理体系文件的宣贯，激发全员质量意识，全面提升管理水平，7月7日市局(公司)组织质量管理体系培训，市局(公司)各部门的120名员工参加了培训。培训就ISO9000质量管理体系的基础知识、质量管理方针与目标、《质量管理手册》、《程序文件》、《作业指导书》纲要、质量管理体系的运行实施与执行要求进行了详细的讲解。培训结束后，市局(公司)领导要求，在试运行阶段，全体员工都要将ISO9000质量管理的理念渗透到日常管理工作当中，继续加强学习，坚持质量标准，强化全员参与意识，强化质量责任意识，着力提高服务质量，提高工作效率，夯实工作基础，促进全面规范，推动组织转型。

(八)加强物流配送安全管理

一是组织员工认真学习省、市局(公司)安全规定和要求，提高员工的安全意识和防范能力;二是积极组织安全自查工作，部门组织安全检查3次，重点对仓库、物流设备、送货车辆等进行安全检查，确保消除安全隐患，月底通过了省局组织的安全工作检查;三是全力做好防暑降温工作，改善员工工作环境，在分拣车间内安装四台换气扇;四是加强分拣工作现场管理，做到预防为主，防范到位，精心分拣，确保人员、货物、设备等工作安全：五是做好新增、恢复卷烟零售客户的线路挂接工作，确保线路挂接准确无误。

**客户执行周工作总结5**

证券客户经理工作不是一朝一夕的事，是一项长期的工作，需要足够的耐心，平时细心的工作，能够坦诚地与客户交流。为了20xx年能够有目标、有目的、有成效的工作，取得更好的成绩，特制定计划如下：一、带着一颗“爱心”去工作

1、带着一颗“爱心”去工作。保持良好的.礼节礼貌，要从服务他人的角度出发，让客户觉得你是真心地关心他，缩短经纪人与客户之间的距离，对客户思想形成正确的引导。

2、做好宣传，严格执行公司的服务规范，做好来电咨询和新客户的预约开户工作。定期联络客户做好客户的维护工作。

3、做好沟通汇报，工作无小事，对重要事项做好记录并传达给公司相关负责人员，做到不遗漏、不延误。二、自身素质方面

在认真工作的同时，我也会努力提高自己的自身素质。不断提升职业道德，掌握证券从业规律，拓展证券知识，提高自己的证券业务水平。

1、多学习、学习先进的证券业务理论，学习公司同事的宝贵经验，学习专业知识。

2、多琢磨、以便构建良好的客户关系。证券经纪人只有与客户之间相处得融洽，相处得愉快，才能更好更深入的完成任务!

3、多反思、多总结。自我反思是提高业务素质的基本途径。对于自己证券从业工作中的成功或失败，要及时总结，不断为自己今后的工作积累经验。从而不断进步，自己超越自己。

在以后的日子中。我将勇于进取，不断创新，努力完成公司分配的工作和任务，争取取得更大的进步!望公司领导和同事多多帮忙和指正。我认为最重要的一点就是激励制度：

那同样是家族企业，同样是“给自己干”的制度，为何有的干得好，有的干得差?郭凡生认为，家族企业的制度主要包括两个方面，一个是激励制度，它体现财富的分配规则，在经济学里，就是“为谁干”的问题。激励制度做得好，人们就愿意努力干。二是管理制度，主要解决“生产什么”和“怎么生产”的问题，体现财富生产的效率规则。

激励制度的核心是调动人的积极性，管理制度的核心是使激励制度调动起的干劲科学化、高效率。没有合理的激励制度，再好的管理制度也没有意义，但仅有好的激励制度，管理制度不科学，企业也很难成功。

激励制度鼓励人们努力工作，激发人们心中向善的东西，主要是为好人制定的，它使好人工作更努力、更有创造性和自主性。

而管理制度则是假设人都是自私的，从管理“坏人”的角度入手，它使坏人干不了坏事，x不断去干好事，长此以往把坏人变成好人。

在管住坏人的同时，也使好人不至于在利益的下去干坏事，成为更好的人。因此，激励制度增加了好人，管理制度减少了坏人。

如果都像上面所说的，我相信没有干不好的工作。没有完不成的任务。

20xx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，20xx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xx万元，营销基金xx万元，营销国债xx万元，营销保险x万元，营销外汇理财产品xx万元。营销理财金帐户xx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：xx月xx日，x先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解

**客户执行周工作总结6**

X月X日这一天我成为了XX银行的一名工作人员，XXXX年毕业，至今参加工作X年有余，和大多数有志青年一样，带着对未来的美好憧憬步入社会。也和大多数有志青年一样，发现社会不像我们在校园想象的那么可爱，那么值得期待，那样可以让我们大展拳脚实现抱负理想。 公司客户经理这个工作对我来说并不算陌生，家里人就有从事这行工作的，对于这行的辛苦也非常了解。银行工作看似体面，其中的辛苦只有自己知道吧。对于这个我已经做好了充足的准备，去迎接它，去挑战它。

来到XX银行已经X年X月了，在此期间经过努力，完成了行里交给的任务，正式进入了XX银行这个大家庭，通过接触和学习，真正的了解这作为一名客户经理肩上的重担。希望自己尽快了解行里的各项政策，让自己尽快的适应客户经理里的这个角色。在不断的学习中，慢慢的懂得了自己的不足和差距。时光飞速，转眼间半年已经过去了，虽然我在行里的业务没有很大的进步，可以说是停滞不前。我坚信在后半年里我决心做到：

首先，加快对行里的各项政策的认识，学习对公业务的各项业务。向领导学习，向其他客户经理学习，尽快的掌握我行的信贷知识。虽然现在的我对公司业务和授信产品一知半解，但我会用最快的时间去学习，去掌握XX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XX银行信贷风险控制措施，让我手里的客户的授信风险降到最低。

其次，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。

最后，希望我可以在最短的时间里，首次批下一个授信客户，为我下半年的工作，开一个好头。

**客户执行周工作总结7**

>一、 主要指标完成情况

(一)省局(公司)营销管理处检查我市扫码监测工作

7月24日上午，省局(公司)营销管理处梁跃华副处长、徐松林科长、赵昌林科长一行三人来我市检查信息扫码监测工作。在市局(公司)营销管理中心的陪同下，检查组首先考察了我市市区部分扫码点客户，对前台操作、系统功能及零售户配合情况进行了详细了解。随后，检查组听取了我市扫码监测工作汇报。会上，本级市场经理、客户经理代表分别从目前我市扫码点运行情况、系统运行过程中所遇到的软硬件问题等方面进行了详细汇报;营销管理中心重点分析了硬件不稳定的原因，并就具体的解决措施进行了说明;市公司杨二宝副经理从选点步骤、培训指导、配套措施三方面对下一步实际推广给出了具体的建议。听完市局(公司)汇报后，梁处长对我市扫码监测工作给予了充分肯定，他指出，半年来xxxx市局(公司)在扫码检测工作中不断探索，付出了艰辛的努力，试点工作成效显著，这为全省积累了非常宝贵的经验，下一步要进一步总结经验，充实完善推广申报材料，争取短期内推广工作能够顺利推行。

(二)服务主题实践活动全面铺开

为贯彻落实省局(公司)“客户在我心中、责任在我肩上”服务主题实践活动，按照市(局)公司活动方案要求，我们首先于7月17日聘请红云红河集团营销顾问、云南财经大学著名教授宋火根为全体营销人员做了服务主题实践活动专题培训，内容主要围绕市场营销新理念、市场调研与市场分析实务及服务营销等主题。通过培训学习，全体学员对服务意识、营销理念有了新的认识和了解。随后，我们又制定了服务主题实践活动学习计划表，具体指定各岗位营销人员学习内容、学时及学习要求。在集中学习的基础上，组织各营销部、订单部员工开展服务大讨论，相互交流服务心得，同时做好学习记录和讨论小结。

(三)信息扫码监测工作运行平稳

按照市公司要求，本月继续对扫码点客户执行月中、月末各督查一次，每日的异动情况按要求逐日正常上报。从各营销部上报情况来看，系统运行平稳，问题主要出现在硬件方面，个别客户扫码机出现故障、显示屏晃动、扫码抢损坏等，已及时联系备用扫码机进行更换，当日数据及时进行了补扫，数据恢复正常。

(四)电子结算工作稳步推进

为使我市电子结算工作在原有基础上继续迈上一个新台阶，本月继续采取了以下措施：一是进一步加强电子结算的宣传工作。通过客户经理、送货员、电访员的共同宣传引导，提高客户的参与度和认可度。二是及时解决电子结算工作中出现的扣款不显示客户代扣清单和银行重复扣款问题，及时向客户解释并清退多收的款项。三是继续加强与合作银行的沟通、联系，建立对口协调、联系制度，及时解决出现的问题。通过全市上下共同努力，7月份全市货款电子结算率再创新高，达到。

(五)卷烟零售终端“示范店”建设开始启动

按照市局(公司)卷烟零售终端“示范店”建设实施计划，本月重点开展了以下工作：一是制定了选点标准、审批流程、形象规范、经营服务规范、管理协作规范、考核评估规范、终端维护评价规范。二是执行国家局《视觉识别系统》，建立本公司卷烟零售终端示范店视觉识别标准。联系洽谈货柜、货架、灯箱、展示牌等供应商，商谈价格，确定供应商。三是召开示范店建设动员会议，布置工作任务和时间进度要求，明确各部门、各岗位职责。四是组织对全市零售客户进行示范店建设的宣传引导，筛选有意愿的客户，建立候选客户名单，确定首批发展对象。

(六)编制第二期《xxxx烟草卷烟经营服务指南》

针对近期卷烟产品税收调整，为消除客户疑虑，指导广大零售户合理安排好库存，避免囤积卷烟、盲目采购现象发生，本期服务指南政策提醒篇专门撰写了报道“如何正确对待烟产品税收调整”。此外，经营指导方面还介绍了山东省济宁市任城区的一名卷烟零售客户销售卷烟的十二种方法，希望届时能够给广大零售户的卷烟经营带来启发。

(七)全员开展质量管理体系培训

为进一步强化质量管理体系文件的宣贯，激发全员质量意识，全面提升管理水平，7月7日市局(公司)组织质量管理体系培训，市局(公司)各部门的120名员工参加了培训。培训就ISO9000质量管理体系的基础知识、质量管理方针与目标、《质量管理手册》、《程序文件》、《作业指导书》纲要、质量管理体系的运行实施与执行要求进行了详细的讲解。培训结束后，市局(公司)领导要求，在试运行阶段，全体员工都要将ISO9000质量管理的理念渗透到日常管理工作当中，继续加强学习，坚持质量标准，强化全员参与意识，强化质量责任意识，着力提高服务质量，提高工作效率，夯实工作基础，促进全面规范，推动组织转型。

(八)加强物流配送安全管理

一是组织员工认真学习省、市局(公司)安全规定和要求，提高员工的安全意识和防范能力;二是积极组织安全自查工作，部门组织安全检查3次，重点对仓库、物流设备、送货车辆等进行安全检查，确保消除安全隐患，月底通过了省局组织的安全工作检查;三是全力做好防暑降温工作，改善员工工作环境，在分拣车间内安装四台换气扇;四是加强分拣工作现场管理，做到预防为主，防范到位，精心分拣，确保人员、货物、设备等工作安全：五是做好新增、恢复卷烟零售客户的线路挂接工作，确保线路挂接准确无误。

**客户执行周工作总结8**

20xx年工作 告一段落了，一年来我能 如一的 要求 ， 行里制定的规章制度来 操作。在我的努力下，20xx年我个人 一次责任事故。 了 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。 里我总结一下我在 年中的工作情况。

>一、 学习， 自身素质。

一年来，我能够学习 金融法律法规， 参加行里组织的 学习活动， 的理论素质和 技能。 是后来到了个人理财中心做客户经理后,多问、多学、多练， 学习“优质客户识别 流程”能 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 到，他是我行的老客户，每天都要来银行办理 ，并诚恳的请他为我行提意见， 还建议他开理财金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他 兴的 了我的建议，并留下了 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。

一名客户经理，我 不但要善于学习，还要勤于思考。11月我做为客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实业银行等4家商业银行 了走访，看看 的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和 金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、中兴实业银行的 币理财产品、招商银 优质客户设置的绿色通道，我看到了 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 知识和理论知识的计划， 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 好的营销 。

>二、勤奋务实，为我行事业发展尽责尽职。

一年来，我从事储蓄员，客户经理等不同的岗位， 在哪 岗位工作，我都能够 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 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。 ，我对 高标准、严要求， 为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新 ，新政策， 我行的知名度。在储蓄所工作时，能 协同所主任搞好所内工作， 所学 的知识， 所内机具的保养和维修，保障 的 ，营业前 打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好安全措施，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 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， 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， 人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为 讲解填写的方法，一字一句的教 ，直到 学会为此。临走时还要叮嘱 收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为 每办理完汇款 的时候， 都会 的向我表示感谢。

在我 工作的 ，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助 的同志，同志们 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 虚心的向老同志请教。对待 技能，我心里有一条给 规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把 不会的学会。想在工作中帮助 人，就要使 的 素质 。

>三、开拓市场，寻找新的增长点。

开发优质客户，扩展 ， 存款，才能 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 揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我 和王先生 ，介绍我行的 金融 ，还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下， 天就来我行会计处开了 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， 宣传 ，我 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 。12月2号 去儿子学 机会，给 老师介绍了汇财通和保险 ，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。

**客户执行周工作总结9**

我读到一个令人印象深刻的故事：说是\*一个留学生为了验证德国人的刻板，在相邻的两个电话亭上分别贴上了男、女两个标志。结果令\*学生惊奇的是，德国人都十分规矩地按自己的性别走到各相对应的电话亭里。有时“男”电话亭这边人多，已经排起长队，而“女”电话亭是空闲的，但却没有一个男人过去，后来他们发现连德国的教授也排在“男”亭的队伍里，\*学生便围上去问他们为何不到空着的“女”亭里去打？德国教授耸耸肩膀：“无论是学生还是教授，制度是人人都要遵守的。”

这也许就是我们德中两国非常具有代表性的文化差异之一。在日常生活中，我们经常会看到很多\*人有章不循，有纪不守，自由散漫、各行其是的例子。比方说大量存在的闯红灯现象。为什么会闯红灯？不是道理不懂，原因有三：一个是心存侥幸心理，认为自己能够避免危险；其二，就是从众心理，看到别人大量的闯红灯，没有任何事情，自己也就跟着干了；其三，就是道路管理部门管制不严，处罚不力。\*自古就有大丈夫不拘小节的传统，我们的社会意识也对于闯红灯这样的事情见怪不怪，恰恰就在这样的小结上，显现出我们的民族素质与其它民族的差距。

在我们\*的工厂中，也不乏好的规章制度，但是，却经常得不到很好的贯彻执行。比方，在生产现场不戴安全帽，在吊装重活时不使用相应规格的吊装器具，在质量问题上不能够做到始终如一的按原则办事……这样做的结果，就是我们无法做到安全100%的保证，产品100%的合格，进而影响人身安全，影响产品质量，影响企业的信誉，造成个人身体遭受伤害或企业利润的损失。

有的企业会禁止乱扔烟头，但是我们一般会看到这样的情况：在工作现场，基本杜绝了这个现象，在厂区道路两侧，或者无人监督处，还是不时看到瘾君子们扔的烟头。扔在工作现场会罚款，所以人们做的比较好，无人监督时，就彻底暴露出我们对规章制度的执行力究竟如何了。

我们\*企业的目标就是要建设世界一流的企业。在执行力上，我们不仅要向德国人学习，更重要的是，我们要从不乱扔烟头，戴好安全帽等这样的小事开始，在一点一滴中培养我们的执行力。

**客户执行周工作总结10**

20xx年1月，我加入了##支行的客户经理队伍，成为了###支行的一员。时光荏苒，转眼间，我在客户经理这个岗位上已经工作半年有余。在这不算太长也不算太短的日子里，我在领导的指引和同事的帮助下从对这个全新的工作岗位懵懂、不知的状态到慢慢摸清门道，进入角色，渐入佳境。可以说，这半年的工作经历对我的职业生涯意义十分重大，我不仅在专业上得到了提高、工作能力上得到了加强，更重要的是，我对自己的岗位有了更加清晰的认识，对银行工作有了更加深刻的感受。与客户的沟通和交流使我的表达能力、沟通能力、营销能力得到了全面的提升；与同事的合作培养了我良好的团队精神和组织能力；在各种业务培训中我的专业素养和职业面貌得到了快速的提升。下面，我对自己的上半年工作进行一个简要的总结：

一、 工作方面

（一）日常工作

由于我的工作技能、营销能力和阅历与资深客户经理都有一定差距，所以我不敢掉以轻心，总在学习总结怎样才可以更好地做好银行工作，不断学习、不断积累，能够比较从容地处理日常工作中出现之各类问题。在日常工作中，我主要从基础开始学起，积极向老同志学习经验，并且在实践中不断提升自己的营销能力，培养客户关系，努力维护好老客户，挖潜新客户。

首先是用好各种工具，包括PCRM系统的使用，个人客户经理工作日志的总结，基金客户系统的梳理等等。发现问题及时向同事或领导请教，不断总结自己的不足与缺点并加以改进。

其次，做好每日客户维护工作，主要方式是给客户打电话、发短信进行前期沟通，并且适时约访客户进行情感维护和产品营销，在有客户过生日的时候适时送上祝福的短信或电话。对于有产品到期的客户和基金客户，进行售后服务和回访，并借此机会进行二次营销。

再次，由于我行只有一名大堂经理，很多时候我都要扮演大堂经理的角色。又由于我是###的新人，对客户需要一个熟悉的过程，在大堂的经验给我很多接触客户的机会，也在此过程中挖掘了一批潜在客户。杨叔叔就是在大堂的接触中

发掘的一名拆迁客户，最终我在同行竞争异常激烈的情况下将其成功地营销成了我行的优质贵宾客户，从##银行转过来200多万。像这样的例子还有很多。

此外，我还负责一些日常的资料整理工作，主要包括客户资料的整理编号，贵宾客户资料的电子版登记等等。

（二）营销业绩

在20xx年上半年，###支行充实了客户经理队伍，达到了三名专职客户经理的配备规模。经过我们团队半年的努力，我们在基金、理财产品和保险理财等方面都取得了一定的成绩。截止3月底，我行共销售基金###万元，完成任务的35%。截止6月底共销售本利丰理财产品###万元。截止3月底共销售代理保险###万元（3月末）。这些数据都是我们团队共同努力的结果，而我本人的贡献度也在慢慢的增加。特别值得一提的是，在个人贷款方面，由于我的细心发现，我行与中国##大学进行了一次个人贷款方面成功的公私联动，最终新增了7笔个人贷款（已经审批完毕，抵押登记后放款）。

我行在半年中还坚持公私联动的活动，成功地举办了走进##公司，走进中国##大学等一系列活动，取得了良好的效果。

二、 学习方面

（一）日常学习

在每天早上班前准备的时间里我都会看看每日财经动态，学习个人部定期下发的理财指引，如果有新产品发行还要看看相关产品信息。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。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。

（二）培训考试

在20xx年上半年，我参加并顺利通过了一些职业技能方面的资格认证考试，包括：基金销售从业资格考试；银行业从业资格考试个人理财、风险管理。此外我还参加了分行组织的个人信贷业务考试。

半年里，我积极参加支行、分行组织的各项培训，包括刚刚结束的分行组织的个人客户经理培训；支行客户经理例会上各种产品和技能方面的培训；总行关于个人理财业务非保本转型和新系统上线的培训等等。此外还有基金公司、期货

公司举行的各式各样的培训。在每周一次的培训中，丰富的课程学习使我的知识储备和层次得到了提高，并快速的进入了客户经理的角色。分行、总行的培训使我对于我行的理财产品有了更深层次的认识，并使我进一步理解了我行出台的各项方针和政策，看到了#行发展的巨大潜力，增加了我们业务发展的紧迫感。

三、存在之问题和今后努力方向。

我虽然能敬业爱岗、积极地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，业绩技能水平还不够熟练，有些很好的客户资源，原本能够很好之合作，但自己却不能很好之有针对性之为客户制定业务方案。第二，现有之客户资源，没有能够很好之深挖细刨；对于自己有目标之客户群体也一直没有找到合适之介入机会。第三，有些工作做之不够过细，一些工作协调不是十分到位。

下半年已经步入，针对以上突出之问题，我将争取最大努力做到以下几点：第一，加强学习，提升技能，只有具备完善之业务技能水平，开展业务才可以得心应手，游刃有余。第二，在做好本职工作之同时，积极营销，更新观念，争取以良好之心态和责任心，做出较好之业绩回报招行。第三，细节决定成败，今后我将努力完善工作细节，增强部门﹑同事﹑银企之间等合作意识，加强团结，不断改进，力争做好银行工作。

###

20xx年x月x日

**客户执行周工作总结11**

20xx年xx月30日，医院组织学习胡书孝教授主讲的执行力知识的学习，使我熟悉到甚么是执行力，简单的定义是：按质按量、彻彻底底的完成工作，晓得管理就是服务。对待工作，不找任何借口，不找理由，要时时刻刻、事事处处体现出老实、负责、敬业的精神。结合到我们\*时工作中，我以为要进步领导干部的执行力，必须解决好执行的题目，把执行变成自动自发自觉的行动，下面就此谈一点个人在此学习中的熟悉。

一、努力提升业务素质和解决题目的能力，做到加强学习，更新观念，对待\*常工作，不要总找借口，要从本身动身，不断加强学习更新观念，不断分析熟悉进步自己，改变不执行不作为的不良习惯，自动自发的做好本职工作，我们在执行某些任务时，总会碰到一些题目，而对待题目有两种选择：一种不怕题目，千方百计解决题目，想方设法消灭题目，结果是美满完成任务，一种是面对题目，一筹莫展，不思进取，结果是题目仍然存在，任务也不会完成，反思对待题目的两种选择和两个结果，我们会不由自主的问到，同是一项工作，为何有的人能够做的\'很好，有的人却做不到呢？

关键是一个思想观念熟悉的题目，观念决定思路，思路决定前途，观念转变，思想\*具有“核裂变”效应，能够产生推动发展的不竭动力，只有转变观念，\*思想，才能始终保持快速发展，才能始终布满蓬勃旺盛的精力，我们要熟悉到，任何一个事物的发展，不单单是战略决策等等，更重要的是各级职员的执行能力。

二、进步执行力就要做到面对困难、勇往直前，如胡教授所讲的唯物辩证法以为，任何事物的发展都不是风\*浪静的，以工作实际动身，加快知识更新，优化知识结构，不断丰富和做好本职工作的知识武装和知识储备，做到学以致用，用有所成，在发现题目中主动思考，终究把学习体会和工作成果转化为谋划工作、解决题目，世上无难事，只怕有心人。

三、熟悉的高度决定执行的力度，对上级的唆使和下达的工作任务，熟悉不到位，不能很好地领悟领导的意图和工作的重要性，就会消极懈怠，马虎应对，甚而随便下降执行的标准和要求，熟悉到位，是我们提升执行力的原动力，只有把思想切实同一到上级的决策高度上来，才能彻彻底底、善始善终地执行各项指令，在工作中放不开手脚，凡事都要等到万事俱备，有十足掌控才敢往做，怕有闪失，怕出错误，怕负责任，前怕狼后怕虎，顾虑重重，忧心忡忡，在等待观看中失往良机，最后甚么都没做成，甚么也没做好。

四、进步执行力就要做到老实做人，认真做事，我们常说，诚老实实做人，认认真真做事，做人要有一个做人的标准，做事也要有一个做事的原则，但具体到实际工作中，经常是有制度，有措施，也有违章，究其缘由，就是一个态度题目，一个责任感强不强的题目，一个做人是不是老实，做事是不是认真的题目。

联系到我们\*时，对待每位前来办事的职员，要用一颗感恩之心，像对待自己的亲人一样对待，这样才会有一种良好的心态，才会有一种积极向上的工作态度，老实认真地执行好领导的每项决策，要时刻牢记执行工作，没有任何借口，要把服从为美德，工作中无小事，工作就意味着责任，不管在任何岗位，不管做甚么工作，都要怀着热忱，带着情感往做，而且要全力以赴，尽职尽责地做好，对待工作，不要说不行，有时困难重重，也要果断往执行，他人不会干的，自己要能干，他人会干的，自己要更会干。

五、进步执行力没有最好，只有更好，当一个人在工作中做出优良成绩，遭到表彰嘉奖时，总是说，我做得还不够，还要继续努力，争取更大的成绩，这是一种戒骄戒躁和老实谦虚的表现，但也同时说明一个道理，那就是，不管干甚么工作，做甚么事，固然获得了一定成绩，但尽不是终究的，只能算是阶段性的成功，还要再接再砺，好上加好。

六、目标在展现过程当中，监督就是最好追踪考核，确保一个科室，能依照规划的时间进度表往实现他的目标，我们就要不断监督和跟进，就可以有效暴露出规划和实际行动之间的差距和题目，使管理者采取相应的行动来调和和纠偏，从而按时完成阶段性和整体性的目标，监督假如得不到严厉的对待，轻易造成职责不明确，没法考核，对目标的完成得不到保障，结果是执行不到位，结合实际工作，我以为，我们单位实行的“绩效考核”制度，就是进步执行力的重要举措，对各科室及每个职工的工作进行了细分和量化，便于考核，做到赏罚分明，这将对规范工作程序，强化办事效力，进步大家的责任意识和执行力起到积极的增进作用，监督是成功保证，执行铸造辉煌。

在今后的工作中，我将勤于思考、多学多干，在学习中实践，在实践中总结，在总结中进步，我将这次学习作为出发点，在自己的工作岗位上掌控好每个环节，把执行力贯串学习中，真正将治病救人的人性主义精神发扬光大，为我院的进一步振兴做出贡献。

**客户执行周工作总结12**

近日集团公司安排参加了张锡民教授的《超级领导力和执行力》、《如何做好班组长》的培训学习，在这两天开展的形式多样、丰富多彩的学教活动中，我学到了很多知识。通过学习，全面了解了领导力和执行力以及如何做好班组长的重要性，懂得了无论做什么事情都要努力做到观念创新、技术创新、管理创新。尤其对执行力的学习感触颇深。

通过学习我认为所谓的执行力就是贯彻公司战略意图，按质按量、不折不扣地完成工作，达到预期目标。执行力是否到位既反映了企业的整体素质，也反映出管理者的角色定位。管理者的角色不仅仅是制定策略和下达命令，更重要的是必须具备执行力。执行力的关键在于透过企业文化影响员工的行为，因此管理者很重要的角色定位就是营造企业执行力文化。管理者如何培养部属的执行力，是企业总体执行力提升的关键。如果员工每天能多花十分钟替企业想想如何改善工作流程，如何将工作做得更好，管理者的策略自然能够彻底地执行。

对待工作不找任何借口，时时刻刻体现出诚实、负责、敬业的精神。该如何提升自己的执行力呢？两天的学习，我领悟到了很多，在此，我分享一下我的体会：

一、要具备一定的领悟能力。认识的高度决定执行的力度，对上级的指示和下达的工作任务认识不到位，不能很好的领悟领导的意

图和工作的重要性，就会消极懈怠、马虎应对。因此，我们必须认真领悟领导的意图，努力做好上情下达和下情上报等本职工作，真实、全面地贯彻领导的意图和反映群众的呼声，切实当好领导的助手。

二、对工作要有激情。有人说：假如你非常热爱工作，那你的生活就是天堂；假如你非常讨厌工作，你的生活就是地狱。一个对自己工作充满激情的人，无论做什么工作，他都会认为自己所从事的工作是世界上最神圣、最崇高的一项职业；无论工作的困难是多么大，或是质量要求多么高，他都会始终一丝不苟、不急不躁地去完成它。因此，在我们的工作中，即使我们的工作不那么充满魅力，我们都要善于从中寻找它的意义和目的，从而热爱那份工作，培养出激情，这样就能全身心投入到工作中去，自动自发得做好各项工作。

三、要有百分百责任心。责任是最基本的职业精神和商业精神，它可以让一个人在所有的员工中脱颖而出。一个人能力再大，如果在工作中不愿承担责任，他的工作也不一定会有良好的结果，都说：没有做不好的工作，只有不负责任的人，在很多时候，责任都会胜于能力。因此，在工作中，我们应该尽职尽责的做好自己的本职工作，时时拥有百分百的责任思维。当我们失败时，我们不能找任何的借口，必须保持良好的心态，勇敢地担当起责任，这样的人在工作中才会全力以赴。

四、学会责任管理。责任管理包括锁定责任、合理授权、有效沟通、经常检查、激励下属、培养下属等。

一个部门的`工作往往需要本部门的团队来共同完成，因此，作为一个部门负责人，必须学会锁定责任，合理授权和有效的沟通以及检查和激励下属，对每个团队成员的职责进行明确的分工、细化，强化其本身应承担的责任，然后合理的授予他相应的权利，明确检查时间及时检查，并进行有效地沟通，造就其责任感，如果每个成员都有百分百的责任思维，大家就会朝着共同的目标奋进。

五、努力学习，让自己具有危机感，时刻迫使我们进化，获得整体执行力的提升，进一步提升自己的业务能力。在工作中，要学会用方法，遇到问题不是直接去请示领导，必须学会提出合理的方案，让领导决策。因此不要在工作中向领导提问，而是要学会让领导做选择题。因此，需要我们不断地加强学习，提升自己业务水\*，让自己在未来能从一名只关注过程的业余选手转变为一名关注结果的全力以赴的职业选手。

**客户执行周工作总结13**

通过这几次的学习，对企业执行力又有了一个深刻的了解，我个人认为企业执行力的好坏是决定企业成败的重要因素，是21世纪构成企业竞争力的重要环节。在激烈的竞争市场，一个企业执行力强弱，决定企业的兴衰。

针对娱乐公司现状，现在公司组织学习，并加强调贯彻落实执行力，这是非常及时和有必要的，具体体会如下：

>一、通过这次学习得出一个结论，一个成功的企业它们之所以成功，是因为它们都具有较强的执行力，具备如下条件：

1.组织内部都建立一种执行力文化。

2.在执行力组织中，人员、战略、运营三个核心流程是紧密相联的。

3.公司的薪酬设计更多是与业绩联系起来.4.组织的领导都有一个共性。

5.组织很注意评估。而且一个较强的执行力组织还必须同时具备三个基本条件，战略、运营、人员。这三个流程要紧密结合起来，这就是执行力的精髓所在，也就是一个企业如何配置现有的人力资源、财力资源、物力资源、通过周密详细的计划去实现制定的战略目标，在这个过程中要突出强调具有求实、实干、协作的精神。

>二、如何才能提高企业的执行力呢？我个人认为构建一个良好的企业执行力文化是至关重要的。

企业文化是一种力量，随着企业的发展企业文化对企业的兴衰将发挥着越来越重要的作用。企业文化作用非同一般，要想使你的公司、企业富于执行力，就必须将其融入你的企业文化中，只有将执行力融入企业文化中去，使其成为企业文化的一个组成部分，才能使企业中每个人都了解并深入实践。只有这样，执行力才会发挥作用。因为一个企业或是一个组织不仅需要一个具有执行力的领导者，同时也需要全员的执行理念。要建立或维持一个健康、有竞争力的企业，最简单也是最好的办法，就是通过目标统一、战略一致与同事们成为并肩作战伙伴。

>三、知人善任，用能执行的人。

人才无疑是企业最重要的资产，企业之间竞争最根本的.是人才的竞争，没有一流的人才就不会有一流的公司。

>四、如何提高个人执行力呢？

个人的执行力取决于二个因素，即个人能力和工作态度，能力是基础，态度是关键。所以我们要提高个人执行力，一方面要通过加强学习和实践锻炼来增强自身素质，而更重要的是要端正工作态度。而如何端正工作态度？我认为要积极进取，增强责任意识。责任心和进取心是做好一切工作的首要条件。责任心强弱，决定执行力度的大小；进取心强弱，决定执行效果的好坏。我们要脚踏实地，树立实干作风，坚决克服夸夸其谈、评头论足的毛病，真正静下心来，从小事做起，从点滴做起。一件一件抓落实，一项一项抓成效。

**客户执行周工作总结14**

如果在一年前有人问我：你喜不喜欢做客户经理？我的答案应该是否定的！面对形形色色的人所心生的胆怯，帮零售户陈列维护时被怀疑的尴尬，都让我避之不及。但是今天你若再次问我，我的答案绝对是肯定的！因为通过一年的时间，从粗心服务，向用心服务，到精心服务，我已经适应了客户经理的工作，溶入了这个角色之中。

在没有加入XXX之前，我干过几种周围人无法想象的工作，从1月550元起早摸黑在餐馆端盘子的传菜员，到三一重工在油污刺鼻的下水道连接线路的技术员，所经历的职业都充满不同压力和需要毅力。而在这些工作付出的背后，收获了精湛厨艺和电路焊接等技巧。再次回到客户经理岗位的话题，每个人都向往着平平坦坦、轻轻松松的工作，这也是我所追求的，做客户经理并不是我自愿，因为工作需要，它才选择了我，所以我就得踏踏实实的做。但自己也些私心，不想这样碌碌无为的过一生，也不想依靠父亲走康庄大道，那就必须想办法提升自己的素质，如何提升，还是应该从服务做起：

我所服务的XX和XX片区，现有卷烟零售户共计x户，相比其他客户经理来说，只有1/2甚至1/3，所以我要求自己对片区零售客户服务强度到达其他人的x倍。从一个角度来说，我是辛苦的，从另一个角度看，我也是幸运的，客户经理这个职业给我施展才华的平台，而我回报了我的努力及热情。 xx年片区完成销量共计x件，实现销售收入x万元，较去年同期上升分别为x%和x% 。其中省产卷烟x件，省外卷烟1620件，省外卷烟占片区销量的x% 。另外，xx年XX地区重点培育的尚品蓝、 1906 、印象云烟，紫云烟、 8mg精白沙、软经典双喜，新版利群、软玉溪、经典x红塔山x种规格占销量x%，这些数据的背后，也隐藏着我心态的转变。

依稀记得，刚刚接触指导客户订烟，因为一条黄金叶（软大金圆）的误订，被客户骂的狗血淋头。当时想再也不指导她了，省得被骂，但这时也会有另一种声音出现：如果此时不在哪跌倒在哪站起，那就以残疾的心态活下去。XX片区是我服务的特例，订货方式仍以电话通讯为主，由于XX北路的拓宽，对电话接听有所影响，且客户群也偏向老龄化，听觉和记忆力衰退，通过电话指导的效率不高，常常客户接到电话手头没有记录工具，只能忽悠两声以示答谢，或是周围修路环境嘈杂对其影响较高。于是我开始有针对性的开展工作：一是，每周货源信息打印成纸条在报烟前分发到户，二是根据收集的卷烟市场行情信息，指导客户利润汇总订烟，三是根据公司促销政策，号召客户积极参与。经过一年的时间，终于赢到零售户的认可和信赖。

客户经理的工作，需要不停的摸索和创新，这是一个很重要的环节。我通过领导的耐心指导，同事间的细心交流，客户们的经验移植，尝试着完成各种各样的工作：如争先创优资料图标和品牌档案的设计，尚品蓝品吸会和婚宴现场抽奖的主持，尚品蓝百日竞赛活动内容的策划等，这些都是全新的挑战，同时也吸纳了的工作经验。

xx年，对于我来说是忙碌的一年，虽说是取得一定的成绩，但与领导的要求相比，仍存在一定的差距。这也是我xx年要实现的目标：

一是，加强写作能力，使分析报告和信息汇报能够得心应手；

二是，合理安排工作时间，增加为客户服务的时间，控制公司作业时间，压缩在途时间，提高为客户服务的工作效率，实现范围时间内的利益贡献最大。

三是，腾出时间学习营销理论，使实际经营指导工作更科学。

**客户执行周工作总结15**

20xx年转眼过去，这一年以来我在xx客户经理岗位上过得既畅快又充实。今年，在公司各级领导的关心下在同事们的帮助下我完成了公司所安排的各项工作任务。现在我就我在20xx年的思想、工作情况向公司领导作简要汇报。

参加工作以来，本人先后在xx中心接受培训学习并参与实践工作，通过领导的正确指引和同事的热心帮助，本人掌握了客户经理的客户拓展工作技能，而更重要的是，通过不断的学习和自我锻炼，逐步树立起了创新服务、营造公司品牌的企业理念。同时，在工作和学习中，本人能够和大家打成一片，虚心求教、热心助人，和领导及同事相处得愉快融洽。目前，本人在工作上得心应手，办理各项业务熟练流畅；在思想上，全心全意为顾客着想，努力做到服务第一。甘当一颗螺丝钉，为公司的前进与发展奉献自己的一份微薄之力。

今年，我虽然努力做了一些集团客户，但距离公司领导的`要求还有不小差距，如理论水平、工作能力上还有待进一步提高，对新的工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心在今后的工作中努力加以改进和解决，使自己更好地做好本职，服务公司。针对以上存在的不足和问题，在新的一年中我打算做好以下几点来弥补工作中的不足：

①继续加强对公司各种制度和业务的学习，做到全面深入的了解公司的各种制度和业务。用公司的各项制度作为自己日常工作的理论依据，结合实际更好的开展工作。

②以实践带学习全方位提高自己的工作能力。在注重学习的同时狠抓实践，在实践中利用所学知识用知识指导实践全方位的提高自己的工作能力和工作水平。

③踏实做好本职工作。面对新的一年，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。在工作中任劳任怨，力争“没有最好只有更好！”

④继续在做好本职工作的同时，为公司做一些力所能及的工作为公司做出应有的贡献。

我作为公司的一名客户经理，深知明年集团业务拓展的责任重大。公司领导时常教导我们要多学习各种知识，多参加各种活动，锻炼自己多方面的能力，以提高自身的素质层次，我深以为然。经过了这一阶段的工作和学习，我感触很多，收获也很多同时我也深知自己在很多方面还存在着的不足。在新的一年里，我将努力使自己的思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献。

**客户执行周工作总结16**

xxx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xxx年末，实现总授信额度5、5亿元，带动对公存款8000多万元，实现]方案-范文\'库。整理。利息收入160多万元，实现]方案-范文\'库。整理。中间业务收入29、55万元。个人管户企业xxx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xxx下游企业。在小企业营销方面，也成功营销了一家xxx企业，利用交叉营销，实现]方案-范文\'库。整理。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，我积极学习光大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\'方案范文。库。整理~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。

xxx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。

xxx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。

**客户执行周工作总结17**

在工作中时常做总结，是对工作的认真对待。本人除了做年终工作总结、季度工作总结和月工作总结外，也时常做周工作总结，这样的周工作总结最能反映出本人在工作上的变化。在20XX年XX月XX日-20XX年XX月XX日这一周里，本人的变化就比上周大，现记录如下：

与上周相比，本人在本周的工作中，工作态度是有所进步的。上周正好是今年夏天最炎热的一周，虽说工作态度也不应该有不正之处，但炎热的天气最后还是影响了本人的工作态度以及状态，好在这周天气逐渐趋向平和，本人的状态也不再那么糟糕，对待工作的态度也就要比上一周要好了许多。

在本周内，本人为了达到上周制定的销售计划，每天从上班时间的前一个小时，或者说早起的第一时间，就在社交平台上发布一些能够让老客户看了感受到乐观积极的正能量早安心语，这一举动虽不会在短时间内对客户产生什么影响，但日积月累的坚持一定会给客户心中留下一些值得信任的痕迹，保证在真正促成订单时，会起到一些微妙的作用。

当然，以上那点说的算是营销计划，但真正的销售还是得由销售量来证明自己的销售能力。在本周内，本人规划好了时间，重点跟进了三个有购买意向的客户，最后在周五快结束的时候都成交了。这一“壮举”不仅让领导对我刮目相看，也让我对自己可以无限挖掘的潜力存有了足够的信心!

本周除了已经成交的这三个大单外，本人也在社交软件上与一些新积累的客户做了沟通和交流，让他们初步对我们的产品有了了解，也得到他们的允许，我可以时不时发送一些与我们产品相关的信息，让他们能够时常在我们产品的“包围”下，变成我们潜在的客户，乃至忠诚的客户。

本周也不尽是好事在发生，也发生了一件让本人无比后悔的事情。本人在公司与同事沟通时，因为过于着急，对同事的态度有点不好，这使得那位同事似乎现在还在生着我的气，虽然说同事之间也没有那么多亲密可言，但我还是为自己的态度不好而感到后悔，希望自己在未来的工作中能够改掉自己的急脾气，让同事关系变得更加可亲可近些。

**客户执行周工作总结18**

工作千头万绪，难免会有一些地方顾此失彼。回顾在营业厅的工作，有成功，有失败，又欢乐，也有苦恼。过去的一周中，在领导及班组的关怀与指导下，在各位同事的鼎力支持帮助下，我的工作能力有了更大的提高，现将一周来的工作小结如下：

联通营业厅是公司的窗口。在联通公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。

这一周来，各方面都有了很大的进步.在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心;靠一点一滴的细致工作赢得客户的信任。

在这么多天的工作中必然存在这一定的问题，主要有一下几点：

一、业务学习和系统操作上都比较慢

与其他营业员相比，我的学习速度确实偏慢。这其中虽然有客观上的困难，但更多的还是自己主观上的原因。在今后的工作中要学习的东西还有很多，应对自己高标准，严要求，尽快尽好的掌握新的知识和技能。

二、对于宁波方言应进一步加强掌握

虽然在\_\_\_度过了好多年，但由于自己学习宁波话的意识不够，加之朋友，亲戚多为讲普通话者，结果四年下来宁波话虽然听懂已不成问题，可在与年长的顾客交流时由于自己不懂讲宁波话，对方普通话听力又较差，给交流带来一些困难。在今后的工作中宁波话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

三、有些服务规范做的还不到位

比如唱收唱付，微笑待客等，虽然看似只是一些细节问题，但实际上关系着营业厅的服务质量和企业形象。有时这些服务规范我并没有完全做到，在领导和同事的帮助下。我也认识到了这些规范的重要性，并进行了改进。

四、工作的条理性还应加强

在有时顾客比较多的情况下，我容易出现手忙脚乱的现象，影响了我的服务质量。在今后的工作中，应当学会对工作进行合理的安排。

**客户执行周工作总结19**

时间过得真快，转眼间2x14年即将逝去，新的一年正在走来。回顾这三年来的工作历程，才发现自己一路走来并非坦坦荡荡，而是充满着坎坷和挑战。然而，这三年的客户经理工作，对于笔者而言，不但是一种磨砺，更学到了很多与人交往的道理，也在失败中不断成长。下面就个人方面以及对今年的工作做一下回顾和总结。

一、2x14年度个人感悟

工作的目的并不仅仅是赚取生活的砝码，更重要的是通过工作赢得社会的尊重和认可，从而获得工作带来的成就感和满足感。然而在这个竞争激烈的环境下，能找到一个让自己发挥能力的舞台是不易的。自从进入烟草公司以来，非常感谢同事们在工作上以及生活上的帮助，更离不开广大零售户对工作的支持。然而在服务零售户方面，与其他同志相比，还有很大的一段差距;在工作任务的执行方面没有明确的侧重点;对低消费以及人均分布较稀地区的消费群体没有灵活的应对措施等种种因素的影响，通过深刻反思这段成长空间，我越发要摆正位置和心态，明年创造出更优异的成绩。

二、2x14年工作回顾和总结

2、自^v^135^v^工作法实施后，工作模式逐渐发生了改变，工作方向也逐步明确。随着^v^月计划^v^、^v^周安排^v^、^v^周总结^v^、^v^日拜访^v^、^v^月总结^v^的实施，工作模式渐渐固化，工作方向也随之明确。这五项内容大致是这样的：在月末安排好下月的工作计划，有利于工作计划的开展;每周及时的安排、总结，有利于工作的回顾;在每次走访之前事先安排好要拜访的对象，这就节约了拜访时间，有针对性的关注异常客户;而月总结则可以将发现的问题及时的归纳汇总。

然而^v^135^v^并不是一套万能公式，它需要每个人灵活运用。通过工作让客户最大程度的满意，进而增进与客户之间的关系。良好的客情关系的最大的好处就是得到广大客户的衷心支持，最终获得良好的市场效益。比如，在拜访的过程中指导客户卷烟经营，加强与零售户的沟通，有针对性的对新品牌进行培育。否则，^v^135^v^可能会变成一代版的《四书》、《五经》了。

3、工作中的^v^狄德罗效应^v^。比如当客户经理在走访市场的过程中遇到客户通常的提问：^v^为什么有些烟别人订到，自己却订不到?^v^、^v^为什么有些烟自己总是比别人订的少?^v^，请不要过于笼统回答道：^v^国家对卷烟实行计划生产^v^之类的话了。因为客户关心的不是总体的市场环境，而是经过与别人比较后自己的切身利益，这是就有必要向客户说明不同的客户类别之间的区别了(比如在卷烟销量、卷烟陈列、柜台展示等方面)，从而让客户争相做类别高的客户群了，这就是狄德罗效应了。

4、专销联动工作

目前专销结合还存在的一些问题：

(1)信息反馈不及时，专销双方难以达成全面的共识，专销结合效果不理想。三员缺少直接交流，信息时效性不能保证。在新的订货模式下，专卖难免在检查中与零售户发生摩擦，不利于维护烟草形象。

(2)专销日常工作缺少监督或监督不力。有时顾于情面，难免在日常工作中出现相互推委现象，很不利于专销结合工作的正常开展，也不利于专销联动工作的健康发展。</p

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