# 个贷客户经理年度总结(四篇)

来源：网友投稿 作者：梦回江南 更新时间：2024-08-23

*个人贷款客户经理年度总结 个贷客户经理年度总结一思维决定行动，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...*

**个人贷款客户经理年度总结 个贷客户经理年度总结一**

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。

**个人贷款客户经理年度总结 个贷客户经理年度总结二**

首先，感谢公司领导给我这次宝贵的机会到\_\_x烟草培训中心学习。七天的时间虽然很短暂，却使我受益匪浅，既通过营销理论知识的学习充实了头脑，又通过实践走访为以后开展工作打下基础。在学习中明确了“我是谁?我要干什么?如何干好?”的问题，强化了服务为本，竞争是魂的意识。客户经理制度是目前普遍采取的先进管理方法，我国作为世贸组织成员，卷烟市场的运行将与全球接轨，迎接市场挑战，已成为必然。面对国际间同行的竞争，我们已经越来越认识到占领市场、赢得并长期留住客户的重要性，努力提高客户满意度和忠诚度，已成为目前卷烟流通企业提升网建层次和水平的一项核心工作。

通过这几天的学习并且随同\_\_x市烟草公司客户经理走访商户，对于自己目前工作中存在的不足有了较为深刻的认识，下面谈一下本人今后工作的一些建议和计划：

一、客户细分，进行个性化、差异化的服务。

将辖区客户按照一定标准(如：销量，销售金额，单条值，守法程度等)细分。可分为城a、城b、城c、城d或村a、村b、村c、村d,从而将商户区分开来，制定合理的走访次数。目前，对于紧俏品牌我们搞的是平均主义，这造成了小户不消化，结构高的商户闹饥荒的现象。我认为紧俏烟可以明确规定a、b、c、d类商户各给几条，从而调动广大商户的积极性，促动他们努力提升自己的级别。商户级别可以每季度评定一次。

二、尝试建立加盟连锁店

在和\_\_x市公司客户经理走访时，我看到他们走访的客户有一部分是加盟连锁店，由烟草公司统一管理，烟厂出资制作柜台和陈列柜，加盟商户需要交纳一部分抵押金，如有违法行为将取消其加盟资格，并没收全部押金，用合同的方式制约他们。此举进一步提高了商户的忠诚度，又为其招揽顾客，从而达到双赢的目的。

三、一整套完善的客户经理制度

俗话说没有规矩不成方圆，建立一整套完善的客户经理制度，努力提升销量指标完成率，单条价值提升率，名优烟增长率，主打品牌上柜率，营销实施到位率，目标客户维护率，客户质量转化率，客户投诉办结率，服务对象满意率，卷烟销售毛利率，这些指标可以解决客户经理工作的盲目性，用制度规范人，用制度约束人，从而最大限度地发挥客户经理的作用。

四、我们客户经理的市场分析能力

可用如下表格的形式做出周心得和月分析，算出准确的数据，这样可以帮助我们更有具体性和时效性地掌控市场，为领导做出决策提供准确的第一手资料。

五、客户经理必要的权限，以便树立客户经理在商户心目中的威信。

如在企业主要业务和管理流程中，客户经理在销售预测、新客户的创建、客户信息维护、客户等级评定和变更具有主导权和知情权。在紧俏品种上客户经理支配一部分，以利于运作我们的主销品牌。

通过对\_\_x市公司的参观和实地走访，我认为客户经理的工作流程是：

一是晨会。(一)了解库存情况，因为客户经理要走在电访员的前一天，所以预先知道库存情况是十分必要的。如若不然，客户问及时我们就不能给出明确的答复，由于客户经理与电访员的口径不一致造成不必要的矛盾。

**个人贷款客户经理年度总结 个贷客户经理年度总结三**

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，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。

**个人贷款客户经理年度总结 个贷客户经理年度总结四**

时光过得真快，转眼间20\_年即将逝去，新的一年又将到来，回顾这三年来的工作，才发现自我的成绩虽未拔得头筹，但也不低于他人。此刻想来，能取得这样的成绩，顾然同单位领导的关怀、各位同事的帮忙是密不可分的，但同自我的努力和付出的辛勤也同样密不可分。现就我个人方面以及对工作做一下总结分析：

一、敬业爱岗，视单位为家

自从20\_年进入公司至今已过了三年多的时光，作为一名客户经理，我深深明白爱岗敬业的重要性和一份工作的来之不易，从进入公司以来我对烟草公司怀着一份深深感激之情，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。此刻要应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，利用业余时光向一些同事请教，但随着卷烟销售网络的改变提升，再加上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，一切几乎全得靠自我摸索，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一样的消费地域和群体等等。

二、加强对客户的沟通，维护客户利益

作为公司的客户经理，同我每一天接触最多的就要算是卷烟零售客户了，没有他们的支持，我所做的一切全是无用功，透过三年的磨合，我同他们之间建立了牢不可破的亲情和友情关系。其实卷烟与药品一样，都是属于国家垄断的产品。公司是属于专卖专营的商业批发企业，虽然其体制与一般的商业批发企业有所不一样，但有一点是完全相同的，那就是所应对的市场及商业批发企业的立足之本就是客户。

因此我务必把他们的利益放在第一位，设身处地为他们的利益着想，这样做的目的也正是为了使他们成为我公司忠实的客户。把我们作为商品的第一供应商，自觉地抵制假冒伪劣卷烟的冲击，更好地保护好消费者身体健康、维护好消费者利益的同时，无形中也为公司创造了效益，在客户能获得最大利益的时候他们也就真正成为了烟草公司的销售终端，为今后烟草公司的可持续发展带给了充足的网络保障。

三、下一步打算

进入20\_年，随着卷烟销售网络的进一步提升，我们客户经理的工作职能也在发生转变;而我同卷烟客户的关系也进入一个新阶段，我对他们可说是已经很熟悉了，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带给帮忙。对于个性化服务，我更是驾轻就熟，运用自如，我把自我的手机号给每个客户都留了一份，他们谁有问题能够随时同我联系，对于该补仓而未补的状况，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都十分感谢，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，断档卷烟必须会告知他们一个合理的理由。

此刻广大农民的收入还较有限，消费水平也比城市低很多，加上外出务工人员较多，所以四、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，就有很多客户、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，不论时光再晚都会解释清楚每个问题，直到他们满意为止，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。

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