

# 银行年度客户经理工作总结报告 银行客户经理工作总结(优质6篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

## 银行年度客户经理工作总结报告篇一

回首走过的信贷路，心中感慨万千，自2011年1月份，我有幸成为一名小企业客户经理，感到光荣而艰巨，任重而道远，截止到2014年5月31日，结余贷款金额3960万元，结存户数12户，无逾期和不良。在三年多的信贷工作中我一直坚持以下几项原则：

在工作中，我严格遵守我行规章制度，努力学习业务知识，熟练掌握小企业授信业务管理办法和操作规程，认真学习与金融相关的法律、法规，以“符合贷款条件的客户一个不放过，不符合条件的客户一个不通过”作为自己的工作原则。为提高自身工作的专业水平，我不断的在实践中加以锻炼，在企业贷款营销过程中不断总结，不断学习，了解各行业特点及信贷需求，为小企业贷款工作打下良好基础。此外，我积极参加银行业协会组织的银行从业资格考试，通过了“公共基础”、“个人贷款”、“公司信贷”三门考试认证。

在工作中，我善于总结经验，吸取教训，逐步完善工作方法，在提高我们工作的效率的同时，还可以形成互帮互助的良好工作氛围。通过与全区小企业信贷经理的沟通交流，取长补短，为小企业客户更好地进行服务。

始终秉承“诚信、高效、快速”的工作原则，推进小企业信贷业务的健康发展。经常加班到深夜，坚持工作，任劳任怨。

工作中牢记我行八不准原则，对符合我行条件的客户，快速高效的进行贷款调查发放，急客户之所急，想客户之所想。在做好本职工作的同时，本年度我积极参与人民银行组织的金融顾问制度，成为了一名合格的金融顾问，深入开发区，宣传征信知识，解决企业融资难等问题。

在工作中，我虚心向同事学习，注重培养团队合作精神。工作中不分你我，对有困难的同事伸出援助之手。我们深知一滴水是渺小的，然而大海是伟大的，这就是团结的力量。在工作和生活中，为发掘新客户，我和同事积极掌握和分析社会时事和经济态势，并注意寻找市场切入点，及时向领导反映情况并提出建议。在工作中遇到的问题，我们积极寻找妥善的解决办法，以使风险降到最低程度。

我在工作中取得的成绩，与领导的关怀及同事的支持是分不开的。我会再接再厉，不断加强业务学习，努力提高业务水平，以“优质高效、廉洁诚信、快速服务”的工作准则确保小企业信贷业务健康稳定发展，为中国邮政储蓄银行更加美好的明天做出贡献。

## **银行年度客户经理工作总结报告篇二**

### **1、严格执行管理制度，钻研业务**

在工作中，我严格遵守我行规章制度，努力学习业务知识，熟练掌握小企业授信业务管理办法和操作规程，认真学习与金融相关的法律、法规，以“符合贷款条件的客户一个不放过，不符合条件的客户一个不通过”作为自己的工作原则。为提高自身工作的专业水平，我不断的在实践中加以锻炼，在企业贷款营销过程中不断总结，不断学习，了解各行业特点及信贷需求，为小企业贷款工作打下良好基础。此外，我积极参加银行业协会组织的银行从业资格考试，通过了“公共基础”、“个人贷款”、“公司信贷”三门考试认证。

## 2、善于总结，搞好宣传

在工作中，我善于总结经验，吸取教训，逐步完善工作方法，在提高我们工作的效率的同时，还可以形成互帮互助的良好工作氛围。通过与全区小企业信贷经理的沟通交流，取长补短，为小企业客户更好地进行服务。

## 3、立足本职、精益求精

始终秉承“诚信、高效、快速”的工作原则，推进小企业信贷业务的健康发展。经常加班到深夜，坚持工作，任劳任怨。工作中牢记我行八不准原则，对符合我行条件的客户，快速高效的进行贷款调查发放，急客户之所急，想客户之所想。在做好本职工作的同时，本年度我积极参与人民银行组织的金融顾问制度，成为了一名合格的金融顾问，深入开发区，宣传征信知识，解决企业融资难等问题。

## 4、团结协作，战胜困难

在工作中，我虚心向同事学习，注重培养团队合作精神。工作中不分你我，对有困难的同事伸出援助之手。我们深知一滴水是渺小的，然而大海是伟大的，这就是团结的力量。在工作和生活中，为发掘新客户，我和同事积极掌握和分析社会时事和经济态势，并注意寻找市场切入点，及时向领导反映情况并提出建议。在工作中遇到的问题，我们积极寻找妥善的解决办法，以使风险降到最低程度。

我在工作中取得的成绩，与领导的关怀及同事的支持是分不开的。我会再接再厉，不断加强业务学习，努力提高业务水平，以“优质高效、廉洁诚信、快速服务”的工作准则确保小企业信贷业务健康稳定发展，为中国邮政储蓄银行更加美好的明天做出贡献。

## 银行年度客户经理工作总结报告篇三

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。

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。

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。

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，一定會在惊喜中留下感动；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，树立信用社自己的形象，做出信用社自己品牌，从而最终实现我们的利润最大化。

## 银行年度客户经理工作总结报告篇四

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！

年我在领导的培养帮助、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。

此外，我参加了个人理财师资格的考试。在学习中，丰富的课程学习使我的知识储备和层次得到了提高，并快速的进入了角色。通过我行提出的“将农业银行打造成区域市场内客户首选银行”，使我进一步理解了我行出台的各项方针和政策，看到了农行发展的巨大潜力，增加了我们业务发展的紧迫感。

二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作。

在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)在分理处工作期间，拓展了优质客户123户，新增存款300万元，签约三方存管26户，营销贷记卡\_张，销售保险40万元，在年二季度阶段性考核及储蓄对抗赛中百花分理处取得了较好的成绩，在区行年上半年综合考核中，分理处考核位次大幅度前移。在这里，我也尽自己最大努力贡献了一分力量。

(二)在分理处工作至今，不论在高柜，还是在低柜，都努力做好本职工作。

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，签约三方存管5户，开通短信通90户，销售本利丰120万元，销售基金3万元，揽存\_0万元，为y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，给客户提供最优质的服务。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。

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。



## 银行年度客户经理工作总结报告篇五

一份耕耘一份收获，对我来说20xx是播种的季节，这一年要克服很多困难来证明自己。银行工作并没有想象的那么简单，要掌握的也不仅仅是业务。我们要把自己当做诸葛亮，每个行业都必须“略懂”。因此这一年是充实且忙碌着奋斗的一年。

今年工作平分成两个阶段，对我来说也是重要的分水岭。6月30日之前的半年，也是承前启后的6个月，和去年一样默默耕种着自己的一亩三分地，每天重复着紧张繁琐的业务。交行一年半的柜面工作，像是个紧箍咒，牢牢紧拴着我们一举一动。人是被逼出来的，一点不假，再奇葩的坏小子也会接收良性改造。业务越办越熟练，技能越练越迅速，服务越做越规范，半年时间虽有过失但在战友们的尽心帮助下未出差错，日均业务量也保持。

上半年对我是个深刻反省的过程，由于自己服务的松懈，连续几月的监控检查扣分给支行造成了不好的影响，深表愧疚。这个阶段由心态出现了较大变化导致：高桥商圈营销活动的开展，为我的首次客户经理竞聘摩拳擦掌。全心全力的准备，占尽天时地利人和，都认为志在必得，却反被聪明误，最终事与愿违。感谢在我最低谷时候，鼓励批评教育我的良师益友，认清环境认清自己。我没有放弃，调整心态，振作精神，戒骄戒躁，重新回到起点。

下半年，伴随着女儿的出生，幸运也因此而降临。感谢行长室和战友们的支持，让我迈出了准客户经理的第一步。人民东路支行受了伤，底子薄，很多业务没做过，或很久没开展。分行业务更新快，体系流程越来越成熟，要求更加严格，操作越来越规范。从无系统到有系统，从纸质到扫描，从额度松到额度紧等等，对客户经理的综合素质有了更高要求，我将接受更大的挑战。

7月份是紧张的高桥商圈营销，走街串巷，挨家挨户，再热的天一天也要拜访4，5家。8月后开始着手楼盘授信与按揭，先后调研上报x□x□x□x楼盘授信项目。紧接着是紧张的按揭面签、上报及放款工作。同时维护好x□x□x□x等支行重点公司户。还有很多的时间跟随行长们一起走客户，学业务，长见识。

汗水和收获是对等的，通过半年的努力。成功授信商圈客户x户，放款x万。总共办理家易通x台，沃德卡x张，交银卡x张，信用卡x余张。楼盘授信上报x户，面签x户，审批x户，放款x户。营销对私存款增长x余万元，对公纯存款新增x万，办对公理财x万。对公新开户x户，对公机构户x户，对公网银动户x户，对公有效户x户，基本完成支行考核指标。

后半年的工作基本都是第一次。半路出家的我由于业务生疏，四处碰壁，摔了不少大小跟头，吸取了很多经验和教训。为了不拖后腿，赶上进度，经常加班加点，对支行安排的任务严格要求自己按质按量完成。非常感谢行长们的精心照顾和耐心栽培，现在的我一些业务基本可以独挡一面。由衷感谢战友们对我工作的全力协助和鼎力帮扶，是你们让我的工作更加效率更加完美更加开心。往后还需要大家一如既往的支持厚爱，我的成长离不开你们。

宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来□20x的磨练□20x的翱翔。现在的我离优秀的要求还有较大差距，有很多业务没有接触或没有掌握。明年需更全面的熟悉业务，更努力的做出业绩。虽如今人艰不拆，但我坚信这是一个能够提升自我实现理想的平台，继续保持正能量，决不放弃治疗，明年一定硕果满载！

## 银行年度客户经理工作总结报告篇六

我于20x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：

20x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、很烦琐，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：

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20x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。展望未来，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。