

银行客户经理个人总结 (精选6篇)

篇1：银行客户经理个人总结

20__(请自填)年，我担任支行对公客户经理，并兼任支行的银行承兑汇票专管员。一年来，在行领导的关心爱护和同事们的帮助支持下，我努力在繁重而平凡的客户营销和承兑汇票专管工作中创造不平凡的成绩，营销工作卓有成效，票据贴现达XX万，未出现一笔差错事故，为树立我行良好形象做出了应有贡献。

一、不断加强学习，强化主动服务意识

营销工作和票据贴现工作都是较平凡而又繁琐的，都说干一行，爱一行。我想，既然我选择了工作，我就要脚踏实地、一丝不苟地干好它。作为客户经理和汇票专管员，我深知自身工作的重要性，因为它是客户直接了解行社窗口，起着沟通顾客与支行的桥梁作用。因此，使我产生了强烈的职业荣誉感。在营销工作和票据专管工作中，我始终坚持虚心学习业务，用心锻炼技能，耐心办理业务，热心对待客户。作为商业银行的一员，我在工作中牢固树立了服务意识，始终心系客户，心系本行，努力提高服务水平和服务质量。一年来，无论在什么情况下，我都对支行、对自己充满希望、充满信心，热爱本职工作。如今在全行积极向上的发展氛围里，我始终踏实认真，勤恳兢业，对业务虚心好学，精益求精，刻苦钻研，业务技能有了长足的进步，业务工作取得了明显的成绩。在优质文明服务工作上，我严格要求自己，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，始终将客户利益放在首位，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。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。

二、创新营销方式，提高客户营销水平

20__(请自填)年，营业部坚持不断创新，每个季度都搞了不同的营销活动，分别是：春雷计划、夏季攻势、秋季争霸、冲刺09，均取得了较理想的成效。在客户营销工作中，我始终相信只有始终如一坚持优质服务，才能赢得更多、更好的客户。客户总是形形色色的，而我总是以客户为中心，努力满足客户的合理需求，在维护支行利益的前提下，多为客户谋利益，耐心办好每一笔业务。今年，支行相继推出了一系列服务举措，在实际办理业务时，我都冲锋在第一线，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供方便，灵活、个性化、快捷的服务。为了稳定和争取更多的客户，经常将服务延伸到客户单位。节假日、单位财务人员过生日时，我都不忘送上一个短短的祝福，在客户有困难时不忘送上援助的双手，用实际行动做到了做客户的贴心人。

三、耐心周到服务，提升票据贴现实绩

在票据贴现工作中，常常遇到一些提出不同观点和不能理解我们工作的客户，这时，我总是及时的做好解释和巧妙应对，既不伤了客户，也维护了支行的形象。服务中有时顾客提出的问题正好言中我们服务项目的缺陷，如果对明摆的事实视而不见，听而不闻或文过饰

非，表现出强词夺理的态度，不但这笔业务做不成，还会损害支行的信誉。因此，我总是诚恳谦逊地表示欣然接受顾客的批评意见，然后再做出规范合理的解释，这样以来大多数客户都会很乐意的接受，最终使得业务顺利办理。

总之，客户营销和票据专管工作是繁重而平凡的，然而就在这日复一日的工作中我学会了以务实求真的态度对待工作，领略到了服务的魅力。今后的工作中，我将继续以自然豁达宽容的心境对待工作，继续坚持“以客户为中心”，开拓创新，锐意进取，为支行发展做出更大的贡献。

篇2：银行客户经理个人总结

20xx年，对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自我的话说“这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且，出乎预料差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自我较上了劲，必须要勤奋努力，不辱使命，他是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。

截至此刻，我完成新增存款任务XX万元，完成计划的X%，办理承兑汇票贴现X笔，金额X万元，完成中间业务收入X万元，完成个人揽储X万元，同时也较好的完成了基金销售、__、贷记卡营销等工作，完成供电公司建行网上银行系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代收代扣系统的研发和推广。

一、客户在第一，存款是中心。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄弟情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。当客户在过生日时收到他送来的鲜花，必须会在惊喜中留下感动;如果客户在烦恼时收到他发来的信息趣言，也必须会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意;而当客户不幸躺在病床，更会看到他忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影……虽说事情都很平常、也很简单，但向陈刚那样细致的人却不多。

“客户的需求就是我的工作”

我在银行从事信贷、存款工作十几个春秋，具备了较全面的独立工作潜力，随着银行改革的需要，我的工作潜力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，应对同业竞争不断加剧的困难局面，在支行领导和部门同事的帮忙下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，征对不一样客户，采取不一样的工作方式，努力为客户带给最优质的金融服务，用他自我对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

二、开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作。

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选取银行的趋势已经构成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

我认为作为一个好的客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，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，透过对客户的研究从而到达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。今年在他分管的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，他从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的任信任，逐步摸清该单位的下游单位，透过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转商业银行状况下，他用心的上门联系，成功留住某客户在我行的开户。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了十分好的效果。今年9月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，他用心的工作，使其拍卖款500万元，成功转入我行。

我对待工作有强烈的事业心和职责感，任劳任怨、用心工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，他始终坚持对自己高标准、严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，放下双休和假期，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我透过不懈的努力，在xx年的工作中，为自我交了一份满意的答卷。

篇3：银行客户经理个人总结

我于2011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(来自:厦门培训考试网:银行个人总结客户经理)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：

2011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。透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：

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2013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。

篇4：银行客户经理个人总结

我始终在中国xx银行xx分理处工作，今年7月份追随分理处从xx支行转到判决行xx部，经历了不同的上级主管行领导；我也在领导的培育帮助、同志们的关怀支持下，从最初的储蓄柜员成长成为xx银行优秀的个人客户经理。两年来，无论作为普通的柜台人员还是客户经理，我都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。现将我这两年来的学习工作情况总结如下：

一、自觉增强理论学习，提高个人素养

首先，自觉增强政治理论学习，提高自身修养。我主动参加分支行党支部组织的各项学习活动，并当心自学，仔细学习了七一重要讲话、十六届四中全会关于增强党的执政才干的准备等，进一步提高了自己的理论水平与政治素养，保证了自己在思想上和党保持一致性，强化了廉洁自律的自觉性。仔细学习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，并主动与身边的同事交流交流，努力使自己在尽短的时候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，积累自己的业务学问。

此外，依据分行安排我参加了个人理财师和个人客户经理的培训。在每周一次的培训中，丰富的功课学习使我的学问储存和层次获得了提高，并飞速的进入了客户经理的角色。通过头行提出的“将xx银行打造成区域市场内客户首选银行”和“xx银行要成为大xx市场份额第一”的目标学习，使我进一步理解了我行出台的各项方针和政策，看到了建行发展的庞大潜力，增加了我们业务发展的急迫感。

二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作。

在xx银行xx分理处工作的两年中，通过领导和同事们的支持和帮助，我完成了从储蓄员到个人客户经理的转变，期间我具体参加的工作和获得的成就主要包括以下几个方面：

第一，作好客户分流工作，完善排班制度。作为储蓄员期间，我针对分理处客户排队严重的现象，在当时还没有大堂经理和人员没有增加的情况下，我经过仔细分析和对业务流水的统计，同时借鉴其他行的经验，在和领导交流交流以后，提出了设立综合柜台，将对公业务和对私业务在理的联络和统一起来，提高了柜员办理业务的效率，也在确定程度上缓解了客户排队带来的压力。之后，这种成功排班经验被介绍给支行其他分理处，并在确定范围内推广。

第二，改良绩效考察办法，提高员工主动性。原来分理处为了员工的团结，提倡同工同酬，不鼓舞拉大员工间的绩效收入，不过却挫伤了部分员工的主动性，使得储蓄柜员

和会计柜员间，甚至储蓄柜员间也有确定摩擦。分理处领导对此很重视，为此我提出了xx性的建议，就是要完善绩效考察办法，分理处提高二次绩效安排的比例，鼓舞员工多营销，多办理业务。

并落实单纯的服务型向服务营销型的转变。当时大家并不真正理解什么是服务营销，还示意确定的猜疑。但从今年判决行提出了要“将xx银行打造成区域内市场首选银行”，并确定示意网点要从传统的单纯服务型向服务营销型转变，大家才真正的理解。而我们琅西分理处已经实施有一年多了。分理处的中间业务收入和人均绩效子在支行的排名也从比较落后的名次，升到支行前列第三，锐意上进，创新营销新思路，为xx支行和xx分理处争得了荣誉。作为xx银行个人客户经理，我代表xx支行参加xx银行广西判决行客户经理20xx年前第二季度的电子银行第一、第二届劳动比赛，在全区1000多名客户经理中脱颖而出，两次均排名第一。

而且每次积分都是比第二、第三名积分的总和还要高。我的经验总结《千淘万漉虽辛苦，吹尽黄沙始到金-谈电子银行营销》，发表在xx银行总行网站上，桃源支行特地为此开设“客户经理营销”专栏长达半年多。我多次作为优秀客户经理代表随判决行电子银行部的领导到建行xx支行、xx支行、xx支行、新城支行进行经验交流。同时在我担负客户期间，琅西分理处的保险营销更是突破了两年来保险营销零的记录，基金的销售也是在支行领先地位。

一时我在xx银行内部声名赫起。依据支行办公室要求，xx支行七星西分理处的5位员工每人每天持续一个星期来和我跟班学习，并回去写成工作总结。付出总有报答，在第一届比赛中，我获得第一名，让我获得去香港学习考察机遇；在第二届比赛中，我又获得第一名并作为唯一的特等奖获得者，获得一台价值xxxx元的笔记本电脑的奖赏。我也在xx支行全行经营大会上登台领取支行额外给的专项奖赏。

第四，坚持理论联络实际，勇于探究新理论、新问题。我习惯将平常工作中遇到的问题和一些成功的做法，记录在个人客户经历日志中，并定期整理，然后经过思考和争辩后，形成论文，先后在xx银行内部网站发表《swot分析：中国商业银行客户经理制》、《中国xx银行客户经理制运行及研究》、《正确认得客户投诉提高服务竞争力》、《千淘万漉虽辛苦，吹尽黄沙始到金-谈电子银行营销》等论文。此外作为支行特约通讯员，我当心观赏四周的人和事，并将其中的一些有代表性和重要性的事情，写成了多篇通讯报道。此外还写其他一些随笔，获得领导和同事们的普遍好评。

第五，努力与客户交流，化解各类摩擦。客户经理是对外服务的窗口，是xx银行对外的形象。个人素养的高低挺直就反映建行的服务水平，因此我始终在努力完善自身的综合素养，给客户供应最优质的服务。不过难免也遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包涵和理解他，最终也获得了客户的理解和尊敬。分理处也落实零有效投诉的目标。

此外，我主动参加支行组织的各项集体活动。如先后参加支行工会组织的气排球比赛，追随支行团支部到横县参加植树活动，到向阳广场参加学雷锋活动等等，为此我获得20xx年“工会先进员工”称号。

今年7月份由于xx分理处被划分到判决行xx部，一个同事被调走，另一个同事因早产而请假四个月，分理处人员就显得特殊的急迫，在新人还没有到位的情况下，我牺牲自己，无怨无悔的进柜台顶班了三个多月。以身作则，和同事们一起顶过了最困难的年月，获得了判决行xx部领导的高度赞扬。

两年来，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，如同遇到困难轻易产生暴躁心情，对公业务学问水平不够高，综合协调才干有待提高等等。日后我将努力做到以下几点，期望领导和同志们对我进行监督指导：

第一，自觉增强学习，向理论学习，向专业学问学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务才干，特殊是对公业务学问，全面提高综合业务学问水平。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，决不能由于获得一点小成就而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清楚的头脑，与时俱进，制造出更大的辉煌。第三、持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客户经理。

篇5：银行客户经理个人总结

做银行保险客户经理以来的两个多月里，经历了许许多多的事情，其中的困难坎坷艰辛和心酸，或许是这辈子感受最深刻的，最难得忘记的!

第一个月里要过几道关，通过关系找到银行负责人进入点，建立好与点工作人员之间的关系，迅速进入角色熟悉银行的每项业务，热情接待周到服务每位客户，尽心尽力介绍公司的理财产品，帮助引导客户怎样才能尽可能的把自己的收益提高增加翻倍。可以说这道关是不难的，毕竟这是为客户服务，是为他们好。

最难的是点关系维持，每个人的性格爱好都是不一样的，心理活动也是难以捉摸的，随时都会发生变化，今天可能你们关系很近乎很热络，等过了一夜或许就面目全非了，因为这是个竞争十分激烈的社会，一个银行点里进驻了七八家保险公司的客户经理，自然竞争的激烈度就可想而知了。

说真的，以前在单位办公室里工作，上班下班工作学习休闲是很规律的，也是很平静没有什么竞争的，只要作好本分工作就OK了，现在可就大不一样了，一切都是要从头学起，不但要掌握好产品的要点亮点，讲解给客户听，还要维护好与银行人员的关系，还要懂得银行的业务知识，不断给自己充电汲取新能量，看报纸看电视随时随地学习新的知识来丰富自己的脑袋。否则就影响业绩。

第二个月里，有了好的基础就可以很好的开展业务了，但是随时会发生一些意想不到的事情，比如以前其他同业公司作业务时没有讲解透产品，以至于后续售后服务跟不上，在银行大堂里哭，吵，骂，闹，引起一些不必要的骚动闹事，搞的我们这些后来的客户经理们工作难以开展，客户总以为自己上当受骗了，不理解为什么银行保险要合作?要说也不能怪客户们

不讲道理，大吵大闹哭天抹地，确实是某些公司售后服务环节出现了问题，让客户心里没有了底，实实在在的几万元存在了银行搞理财产品，却无缘无故地损失了一半，谁的心里能好受呢？

将心比心，换了是自己也是不好受的，所以在介绍产品时一定要实话实说的告之与客户，有利必定有弊也会有风险，心态好能够承受风险的可以帮助他们办理，不愿意接受不能承受压力的就不要勉强。抱着随时为客户着想的工作态度工作，真的感觉就不一样了，后果也更不一样，我就是这样做的，不仅帮助他们理财，也和他们交上了朋友，这样的事情又何乐而不为呢？

实在踏实的做事，工作自然就轻松了许多，业绩也就随之而来了，感觉好，一切困难委屈都被抛到了脑袋后面，呵呵，心态好吧我，大家一定要向我学习哦。

篇6：银行客户经理个人总结

时光如电，转瞬即逝，2014年很快就要过去了，在各位领导同事的关心指导下，我紧跟分行和支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，完成了各项工作任务，用智慧和汗水、行动和效果为一年来的工作画上一个圆满的句号。现将这一年来的工作情况汇报如下：

一、2014年的主要工作

2014年，我国经济下行压力较大，中国经济进入新常态，面临着投资增长后劲不足、融资瓶颈约束逐步明显的严峻经济形势，我始终坚持高标准严要求，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，2014年负债业务保持XX多万元，营销理财产品XX万元，贷款X万元。

经过一年的辛勤工作，我更加深刻地体会到客户经理是兴业银行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。在与每一位客户的交往的过程中，我们的言谈举止均代表着兴业的形象，所以我始终以“工作就是事业”的态度和用兢兢业业、勤勤恳恳的方式来对待工作。在做信贷业务中，我认真做好资料并及时上报提交审查放款，保证了客户所需资金的时效性。在客户贷款资金到期或需要提前还款时，我能及时配合客户做好还款流程，保证了贷款资金的安全回收。针对每个到期理财客户，我都及时设计好较高收益并适合各自的对接产品，很好的留住我行账户资金以及他行的闲置资金。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专注。对待每位客户提出的问题，我都以热情、耐心地态度给予答疑解惑，并始终用亲切的微笑来面对客户，用快速、清晰地话语向客户传达他们想要了解的信息。在业务营销的过程中，我认真学习、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。一直以来保持与客户的良好沟通并取得很好的效果，赢得了客

户对我工作的普遍认同。

二、存在的不足及下一步工作计划

在过去的一年，取得了一定的收获和进步，这与领导的指导和支持是分不开的，然而我也清楚地看到了自身存在的很多不足：第一，对各个方面业务的学习不够，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金融信息，有时会跟不上步伐。面对我行不断推出的新产品新业务，不能及时跟进营销拓展。第二，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。第三，在拓展业务中有时缺乏积极主动性，在实践中有待完善提高自己。

2015年是个崭新的开始，在下一年的工作中，首先，我要加强学习，努力提升业务技能，向有丰富信贷经验的客户经理学习信贷业务知识，在我行信贷政策不断优化的情况下，积极拓展挖掘贷款客户，努力实现存款、贷款两手抓两手都要硬，做一个全面发展的全能客户经理。第二，积极拓展理财业务。鉴于我行理财产品的多样性和在整个市场上的高收益，通过积极下社区，深度挖掘老客户，以老带新等多种方式大力拓展理财业务，努力将理财业务做成亮点中的亮点，从而带动客户数量和客户质量的提升。第三，强化交叉营销。与对公客户经理、信用卡直销团队等其他业务部门员工结对子，实现全方位服务客户、营销客户，以实现对我行客户的深度全面挖掘。

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。并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，急客户之所急，想客户之所想，做到“客户的需求就是我的工作”。在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持，在工作中始终做一个有心人，为兴业银行的蓬勃发展做出自己应有的贡献。

二〇一四年十二月十七日