

零售客户经理工作总结精选5篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/209066.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

小编为大家整理了零售客户经理工作总结(精选5篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

零售客户经理工作总结(精选5篇)由整理。

第1篇：银行零售客户经理工作计划

银行，是依法成立的经营货币信贷业务的金融机构，是商品货币经济发展到一定阶段的产物。银行是金融机构之一，银行按类型分为：中央银行，政策性银行，商业银行，投资银行，世界银行，今天小编给大家带来银行零售客户经理工作计划【四篇】，希望可以帮助到大家。

【第一篇】银行零售客户经理工作计划

新的一年里我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、道德方面。做为客户经理在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

二、心理方面。客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

三、业务方面。客户经理要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识;既要较高的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的操作流程;既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

另外，客户经理还要具备法律知识、经济知识，特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。

四、营销方面。客户经理要成为市场营销的能手。要掌握市场营销学的基本知识，又要身体力行，积极参与实践。掌握推销自我的技巧、演讲技巧、产品推介的技巧、与客户沟通的技巧、处理

拒绝的技巧等。

【第二篇】银行零售客户经理工作计划

客户经理是对外服务的窗口，是支行对外的形象。()个人素质的高低直接就反映我行的服务水平，我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，综合协调能力有待提高，工作经验有待丰富，工作系统性不够强，产品知识面狭窄等等。今后我将努力做到以下几点：

一、深入学习各项产品知识，不断提升自身综合素质

制定了详细的学习计划，坚持每周学习最新的金融理论和某种特定产品的有关政策、文件，使理论水平、业务能力明显提高。做到了知识更新、业务更新，在办理客户业务的时候就能够准确把握该笔业务的难点及风险点，能够及时发现，尽早补齐，做到事半功倍。

二、强化团队意识，树立集体观念。年底收官战的时候让我们团队的每一个人动容，虽然外面的天气很冷，虽然很多客户不是很配合，虽然有巨大的数字需要我们想办法去完成，但是当团队的每一个人都参与进来，都为了的目标在拼尽全力的时候，那种不抛弃不放弃的精神让我很感动，也正是因为这样的精神存在，才让我们坚持到了最后，实现了完美的收官。

三、努力提升业务水平，提高客户服务质量。

一位学者说：真正的优质服务是发自内心的自觉行为，而不是对规章条例的机械遵循。为此，作为公司业务的初学者，我应该花更多的时间去学习产品知识，业务技能，并不能因为接触时间短，就降低要求，必须努力在开门红期间完成自身素质的搭建，为进一步提高服务质量，争创服务品牌，提升顾客满意度做好一切努力。

四、加大营销力度，做好贷款工作。

一是充分利用我行授信的优势，面向授信单位，以存贷比的要求做第一抓手，保证存贷比完全达标的同时，我们的存款任务也能够达成60%以上。二是争揽他行资金，面对众多的客户，我们不断跟企业联系，充分挖潜，一遍一遍地梳理潜在客户，瞄准单位找关系，全面出击。

【第三篇】银行零售客户经理工作计划

(一)营销管理制度：

1、日常管理：

分组管理制度：工作中，将团队分成3个小组，通过把人数落实到分组，由小组长进行管理，提高其团队发展。并通过与小组长沟通，更深入的了解到团队每个成员工作上、生活上的情况，工作上进行良性竞争。

日常一对一管理：工作中，多与团队成员沟通，了解趋于成员的展业情况及宣传中遇到的问题，及时指导，给予他们鼓励和支持。

工作效率制度：工作中，要销售人员，熟悉自己的岗位职责：

- 1、千方百计完成区域销售任务;
- 2、努力完成销售中的各项要求;
- 3、负责严格执行客户开户手续流程;
- 4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报;
- 5、严格遵守公司各项规章制度;
- 6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感;
- 7、完成领导交办的其它工作。

建立团队高效率的工作精神，团队以每个月15日之前完成当月工作情况，通过高效率模式对新员工进行影响，便于后期团队管理。

2、会议管理

团队会议是团队发展的重要环节，会议是现代管理的一种重要手段，销售人员对公司的指示精神理解不够，销售心态就不稳定，就不会严格按照终端思路开拓客户，工作效率就大大折扣。

工作内容：通过会议中回顾和总结昨天的工作，进行业绩分析，认识到其不足，对其批评，共同交流，找到好的方法和途径，解决市场遗留问题，恢复市场肌体，提高工作效率。(内容：新增资产，开户数，客户疑问)

会议精神：一天之际在于晨，周一是当周的关键日子，通过周一开会上周工作不足进行批评指正，指正的方式决定了其主要意义，营销主要的成功方法，无异于精神支持和鼓励，使人有更高的上进心。周一对大家工作进行鼓励，调动起积极性，致使工作顺利完成。

会议文化：会议中增加才艺展示，把个人优秀的一面展现出来，彰显其自信和人格魅力，鼓舞其团队士气，增强其团队向心力和凝聚力。

(二)人员招聘

销售团队组建，人员招聘是重要的部分，不断地补充新力量，团队才能更好的发展。招聘分一下三个方面：

网站招聘：通过助理在智联网招聘，招募优秀成员。

人才市场招聘：结合人才大市场，进行招聘。

校企合作：这个是创新招聘的一中新方式，目前还没有成功，通过与学校领导进行沟通，开办期毕业生校企合作，在毕业生毕业前进行培训，了解其优秀成员，招募到公司(在与深圳职业技术学院进行中)

【第四篇】银行零售客户经理工作计划

(一)充分认识完成今年资产量的目标艰巨性。

去年，我们团队业绩量做的离目标太远，营销计划的实施中遇到不少的问题。团队在营销宣传当中，无法拿到相应的礼品实物及模拟品，不能更好的做好宣传计划;银行网点维护方面，因银行业的竞争，对证券公司的客户经理，要求过高，对于信用及、基金及存款方面月度任务较重。导致我们的客户经理都在为维护好网点宣传方面进度迟缓，虽然是团队配合个人完善银行网点维护，可是对于存款难度还是较大;对于银行网点开发我们处于劣势，不能够在为银行提供存款和更好双赢“营销方案”达成双方的合作目的。没有一个很好的渠道开发，营销计划的开展难度就增加了。

(二)充分认识推进优化管理工作的重要性。

团队管理进入了成长阶段，一些深层次的问题可能还会凸显出来，构建完善的团队管理计划尤为重要，综合计划改革今年进入实质性实施阶段，通过对于团队成员间的凝聚力，向心力，执行力及对工作的热情等现状存在的一些问题，作出新的优化计划，及时解决其问题，完善团队管理。

(三)充分认识招聘成员的重要性。

新的成员是团队的新鲜血液，是补充团队发展的重要部分，没有新成员的增加，大家庭的组成也是不可能的，公司对于招聘方面做出好的优化方案，以团队招聘细化。一并实施，善营销目标。

第2篇：烟草零售客户经理工作计划

烟草零售客户经理工作计划

二、是制定合理的日，周，月客户拜访计划。客户经理合理确定拜访线路，制定《客户经理线路销售指标计划书》，指导客户合理确定库存、订单、明码标价、样品陈列等工作，做好零售指导价、行业政策和电子货币结算宣传工作。

三、是做好基础工作。在市场拜访中做到市场信息收集到位.准确,并认真记录市场信息收集本。有效的市场信息是公司经营决策和为零售客户导向的重要依据,收集市场信息成为客户经理的一项重要工作.由于不同区域内客户经营状况和品牌培育情况各不相同,而且在同一区域内不同客户之间也存在较大差异.因此,信息收集工作不能片面停留在表层,只有广泛的,深入的,全方位的了解,分析市场动态,才能获取真实有效的全面的信息,才能了解市场发展涇渭,了解市场的真实需求,为零售客户和企业经营导航,为企业决策指明方向.客户经理应根据当日的信息收集，工作记录本完成当日工作日志，月底依据信息收集，工作记录本完成本月工作总结及月度市场分析。

四、客户走访到位.客户走访是客户经理的日常性工作.根据客户的类别标准,类别客户走访次数也有明显的规定,客户经理要为自己制定月走访计划,严密部署走访流程,力求面面俱到.而且遇有新品上市,行业政策转变等重要情况时,要善于变通,灵活转变日程,争取在第一时间内通知到户,使零售客户有获取信息的优先权。

五、自我介绍到位.由于零售客户的文化水平,经营素质参差不齐,对客户经理涵义的理解各有深浅.那么采取何种方式,方法来自我介绍,自我推荐来加深零售客户的意识呢我觉得具备亲和力是首要

的条件,由于目前较多的零售客户存在文化水平偏低,年龄偏大的现象,有板有眼的介绍方式显然不是良策,针对性地介绍外加亲和力才是打动客户的,加深印象的行之有效的方 式.比如说:针对客户经营存在问题和需要服务时,或是为客户提供理财,出谋划策时来自我介绍,或许会起到事半功倍的作用.其次是经常性地自我介绍,在平常走访或电话通知时,每次先自我介绍,直至客户能熟记你的名字.只有这样,客户才会意识到自己遇到问题时应该找谁解决,才会明白客户经理所演绎的角色。

六、新品宣传到位.新品牌上市,如不能全方位的提醒到户,就会使部分客户错失商机,就会降低客户满意度.而且在日常经营中有个不能忽视的问题,那就是新品抢先上市有时也是抢夺客源的先机.因此,客户经理在新品牌上市时要宣传到位,做到家喻户晓.新品上市要制定宣传计划,要先了解新品的包装看点,口味特色,价位空间,消费层次,性价比等,再来全面的推荐给客户,有促销的要重点告知,进一步提高新品上柜率。

七、客户利润提升指导。客户利润提升指导是客户经理工作的重中之重，但现行的客户利润提升指导工作流程对客户的指导存在很多的问题，我调阅了绝大部分客户经理的利润提升指导，大多是千篇一律，仿照金沙模式，且对客户的指导经营并不是很到位。为此我建议此项工作由原来的月度指导改为季度，半年。甚至年度指导，让客户经理有充足的时间为客户梳理出一个更为合理的利润提升指导规划。

八、随着客户经理工作机制的转变,客户经理的工作重心有了新的变化,对素质和能力的培养提出更高的要求.希望通过学习和各项技能培训,在工作中能不断地自我完善,自我提升,来不断满足客户日益增长的服务需求,从而提高客户满意度。一、20**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、20**年工作回顾和总结

1、随着网上订货工作的深入开展，网订客户数也逐步上升，网订客户数为1户，占总客户数的61.1%，占的比例并不高，仍有很大的发展空间。在网订客户的选取方面，主要先从乡镇街道及主干道入手，让新增入网户感受到网上订货的便捷性，以逐步吸引周边的零售户加入网上订货。这样不愿意买电脑的零售户也渐渐地开始委托其他的零售户代订，有的直接将订烟的事情交给了家中的子女。

2、自“5”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“月计划”、“周安排”、“周总结”、“日拜访”、“月总结”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“5”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，“5”可能会变成一套现代版的《四书》、《五经》了。

3、工作中的“狄德罗效应”。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：“为什么有些烟别人订到，自己却订不到？”、“为什么有些烟自己总是比别人订的少？”，请不要过于笼统回答道：“国家对卷烟实行计划生产”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。

有效做好专销结合应从几方面着手：(1)市场走访方面。专卖、营销两支队伍不仅要在日常工作中各司其职，而且要在日常走访中相互监督，比如每月组织一次客户经理随同市管员进行走访。市管员在市场检查中、在对违法户的打击中发现问题，要及时告知客户经理，以便在客户经理在货源上加以控制。

(2)信息反馈处理方面。信息既是做好营销服务的基础也是做好专卖管理的基础，以信息共享为基础，建立一种专销共同参与的动态市场分析机制，是专销结合的核心内涵。通过综合信息平台及时传递，做到发现问题传递及时，部门即时落实，责任人解决。同时专卖、营销应该共同遵守规章制度，共同遵守行纪行规，保持一种良好的工作态势。

5、20**年片区卷烟销售分析

(1)主要指标情况：本区域总销量与去年基本持平，省产烟需求有所增加，条均价也有所提升。20**年共计销售卷烟977.87箱，比去年同期相比减少了30.26箱，减幅为3.00%。其中省产烟本年度销售850箱，与去年同期相比上升10.0%。本年度条均价为85.66元，去年同期为73.93元，增幅为16.5%。

(2)各类烟销售情况对比：一类烟75.47箱，比去年同期增长49.0%;二类烟236.39箱，比去年同期增长21.35%;三类烟2.98箱，比去年同期相比下降1.95%;四类烟392.78箱，比去年同期下降7.49%;五类烟61.22箱，比去年同期下降49.782%。可见低档烟的销售数量在各类烟中占的比例是最小的，同时低档烟的降幅也是的。

现将低档烟的下降做如下分析：

(1)健康意识的提高。由于吸烟与健康问题越来越受到人们的关注，低焦油、低危害卷烟也逐步被人们所接受。然而五类烟一般不包括低焦油卷烟，出于对健康的考虑，会导致越来越多的消费者退出低档烟市场。

(2)零售户无利可图。现在卷烟的批发价市场透明度过高，一般情况下无利可图，大多为了吸引客户前来购买零、副食品，所以这部分客户的售烟积极性并不高，但这部分客户却能影响周边地

区的卷烟销售结构。

(3)消费结构在提升。随着人民生活水平提高，消费者在卷烟消费方面也提高了档次，如现在一般出于三线以下城市的××区办喜事一般档次都是元以上的卷烟，而去年用的较多的仍是10元以上价位的。

三、本年度工作中存在的问题

1、农村市场小户为大户代订货现象严重，影响对客户真实销量的核定，建议专卖部门加大检查力度，对代订货的小户给予取缔。生，导致很多隐藏问题的不能被发现，影响公司整体形象。户的能力有待加强。2、“三员”之间扭曲了相互监督的实际意义，情面工作时时有发

3、由卷烟供货引起的客户满意度下降，投诉率降低，但服务客

4、低档烟销售形势仍然严峻，未能实现时间过半任务过半。5、绩效考核有待进一步提高。四、来年工作计划

6、未能通过初级、中级职业技能的报名。

1、密切注意在新的客户评价执行后的卷烟市场动态，重点走访农村中小型客户，了解中小型客户的真实需求，提高核量准确率。2、扎实开展品牌培育。以市公司品牌为主线，重点在辖区内构建面向零售客户和消费者的营销体系，提升品牌结构，拓展品牌宽度。

3、按要求逐步开展“5”工作法的一条主线，三个要点，和五个步骤进行工作，有针对性地开展服务营销工作，能力提高片区的卷烟销量。

4、做好零售户基础信息维护工作。主要做好订单指导，让零售户尽快消化库存和维护卷烟标价。

5、关注零售户的销量波动情况。对卷烟销量波动较大的零售户，及时沟通，并及时与片区专卖管理员联系，防止其违规行为。

6、加强学习，重点学习卷烟职业技能相关教材，争取明年通过卷烟营销师中级考试。自觉养成勤于学习、勤于思考的良好习惯，在学习中加强自身修养，增强个人素质。

最后，由衷的感谢这一年来领导和同事们一如既往的关心和帮助，在来年的工作中笔者会加倍努力的工作，为今后烟草的可持续发展贡献一份力量。

1、零售客户档案的日常维护。在运用客户关系管理系统建立零售客户档案的基础上，对各项数据信息进行日常维护。具体讲，就是客户的各项基础信息要清楚明了、准确无误，随着客户信息的变化而及时调整网络中的基础信息。要做到这一点，要求我们客户经理在平时的拜访中，注意搜集客户信息，对容易变化而影响系统运行的信息，如客户电话、经营地址、户主姓名、经营规模等，更应及时掌握，并及时反馈到相关部门，以便对各系统中的相关信息进行及时维护。零售客户的基础信息准确与否，直接关系到系统的正常运行与经营成果的分析，甚至涉及规范经营。

2、制定客户服务计划。客户服务是客户经理的重要职责。客户经理应根据所分管的零售客户对

应的分类及服务标准，按照零售客户在不同阶段或时段的服务需求制定有效可行的客户服务计划。客户服务一般包括：

基本服务：包括订单服务、配送服务、货源保障服务、实地拜访服务等。营销服务：包括经营指导服务、信息支持服务、促销支持服务等。

情感服务：包括生日祝福、重要事件关注、赠送短信、异地引路、法律咨询等。

3、制定拜访计划。客户经理应当与其他服务人员进行沟通，并根据客户的分类及服务标准制定阶段性拜访计划，拜访计划中应明确拜访的对象、需要重点解决的问题。拜访计划原则上每周制定一次，如遇特殊需要可做临时调整。

4、执行实地拜访。实地拜访是客户经理各项工作的关键，能否顺利完成各方面的工作任务，关键在于实地拜访是否成功。因此，客户经理应当根据拜访计划和客户服务计划确定的内容对零售客户进行实地拜访，准确收集和记录获取的信息并反馈。在执行实地拜访时，应重点征询零售客户在订货方面、货源方面的意见或建议；收集卷烟销售信息、利润状况、库存信息等方面的详细数据；提供产品信息、断货预警报告、价格调整信息、促销活动计划及专业指导服务等；了解相关需求并反馈公司为其解决需求的相关结果。

5、效果跟踪。客户经理应当建立客户档案，随时记录在每一次拜访过程中发生的各种情况，重点记录零售客户提出的各类需求及其解决结果的反馈。同时，要对市场信息进行搜集整理，并及时向专卖管理部门反馈，提请加强市场管理和市场控制力度。客户经理应是市场上的侦察兵，客户经理整天穿梭于各零售店之间，经常地与零售户打交道，对市场的销售动态、走势，最为了解；对零售户关心的热点、难点，最为了解。只要我们稍加留心，并注意汇总、反馈，就能够为企业的经营管理决策提供至关重要的信息。信息，做好分析与汇总，基本内容包括四个方面：者的个人情况等。

6、日常分析。客户经理通过拜访，掌握所管辖区域市场的各类

客户分析。包括零售客户的增减、经营变化、类别变动、经营

市场分析。包括市场的规范情况，卷烟零售价格的执行情况、消费者的需求变动等。品牌分析。包括各卷烟品牌的销售现状、市场的接受程度、发展的趋势、推广的策略等。销售业绩分析。包括销量、销售额、毛利、单箱售价、平均单条价格等各类销售数据。上述六个方面的工作，应该就是对每一个客户经理的基本要求，也是客户经理工作的基础。只有抓好了这些基础，客户经理的工作职责才能较好地履行。

第3篇：零售客户经理述职报告

零售客户经理述职报告

述职报告这种带有艺术性的论说文，正如所有科学文章如议论文、说明文一样，一定要明确树立一个鲜明的主题，即一个判断句，还要在报告中反复突出。下面是小编为您整理的关于零售客户经理述职报告的相关资料，欢迎阅读！

零售客户经理述职报告 篇1 一年来，在上级领导的正确领导下，在同志们的关心、支持和帮助下

，我积极协助超市经理开展各项工作，坚持做到摆正自身位置，决不超越自己的权限办事，决不含糊自己权限内应该要做的事。以身作则，爱岗敬业，履行职责，综合业务水平获得进一步提高，超市业务实现超常规、跨越式发展。

现将个人一年来的思想和工作情况，总结汇报如下，敬请各位领导和同志们予以评议。

一、加强个人修养，勤奋学习

坚持学习三个代表重要思想，科学发展观理论，刻苦钻研业务知识，以“明白白做人，实实在在做事”为人生信条，言行上始终与公司领导保持一致，心灵与大家融汇贯通，信奉诚实，崇尚先进，追求文明、踏实干事，友善待人，这使自己的组织能力、协调能力、判断能力都有了明显提高，

二、加强财务工作管理，增收节支

按照增收节支、控制成本和精打细算的原则，在公司财务工作管理上，自己非常重视开源节流、成本控制，做到理

论联系实际，学以致用，我把书本上学到的知识应用于工作实践，用科学的财务理念指导财务工作，用市场经济理论指导零售部工作，使业务能力不断提高，工作经验日积月累的同时，进一步细化了会计核算工作，对每一项费用都分配到每一个经济活动上财务工作实现健康向前发展。

三、加强人事工作管理，打造团队

牢固树立“以人为本”的工作理念，严于律己，宽以待人，关爱员工，善于和同龄人沟通思想、交流情感、产生共鸣，善于向长者和年龄较大的同志学习，取得他们的支持与帮助，善于团结所有员工，调动每一个员工的工作积极性和创造性，发挥专长，发扬同舟共济的团队精神，攻克了一项又一项工作目标。一是在超市招聘新员工方面，能够把握标准，慧眼识人，招到企业迫切需要的员工，胜任工作;二是组织员工岗位培训，提高业务操作技能，文明礼貌服务。按照国税局要求停止使用手写版发票，统一在各店安装机打发票系统，并在国税局的指导下完成了对开票人员培训，持证上岗;三是严格考核，要求员工遵守劳动纪律，引入竞争激励机制，奖优罚劣。四是做好员工薪酬工作，完成对职工薪酬调整的测算，维护员工个人权益，实现工资水平与公司同步稳定增长。五是按照国家劳动法律法规规定，组织合同到期的员工签订劳务派遣合同，并核算其补偿金额。

四、商品调拨及库存管理

商品调拨及库存管理是超市一项基础性管理。为了保证商品不脱销、不滞销，科学、合理的控制商品库存及时满足各店需求，我们会同软件客服对速达销售软件进行相应调整，在保证数据传输安全的前提下，实现了对各店商品的销售、库存的实时监控，并以此为基础合理调拨，实现资源优化配置，保证各店正常运营。

五、企业文化建设

企业文化建设上，始终把员工的思想教育和素质提高放在首位，通过开展小演讲、小型技术练兵、小型讨论会的活动，坚持正面教育、正确引导，职工的素质和精神面貌有了明显的转变，遵纪

守法、敬业爱岗的意识也进一步增强了，企业上下充满了朝气和活力，员工的工作积极性、创造性都有了很大程度的提高，职工队伍的素质也得到了进一步优化，使企业长远发展有了最根本的原动力。

六、其他工作

- 1、按照省局统一部署完成全省多元化经营管理评价工作的基础填报，并按照评价工作的要求，整理相关制度。
- 2、配合省局(公司)“小金库”专项治理工作领导小组的检查工作

七、明年工作打算

今年以来自己虽然工作上取得了一定的成绩，但是离上级领导要求还存在一定的差距，需要的新的一年，百尺竿头

更进一步。20xx年自己决心在尊重、服从上级领导的前提下，带领部里同仁以优质的服务，打造烟草形象;以优良的营销，推动品牌增值;以优质的管理，实现企业价值;发挥整体优势，创造良好的工作氛围，为公司整体目标的实现推波助澜。具体工作打算如下：

- 1、创新理念，积极探索解决新形势下财务工作面临的新情况新问题，为超市新一轮的快速发展理好财，服好务，办好事。
- 2、创新机制，进一步健全层层负责的责任制，严格内部控制制度，切实防范经营风险。同时，建立一套切实可行的内部考核办法和运行有效的内部激励机制。
- 3、创新作风，不断提高员工素质有计划的组织员工培训，提高全员素质及营销水平，为超市的发展奠定良好的基础。

总之，思想要再解放，观念要再更新，力量要再凝聚，进一步开拓新思路，开创新局面，实现新突破，建一流队伍、树一流形象、创一流效益，为我公司烟草事业的改革与发展再立新功。

以上是我的述职报告，请各位领导和全体同仁验收。

零售客户经理述职报告 篇2 我是立山市场部客户经理***。一滴水，不足以成为汪洋大海，却可以点染一片希望的绿洲，一缕阳光，不足以情暖人间，却可以驱走寒夜

的阴霾。对于卷烟零售客户来说，我——就是一滴水，就是一缕阳光，就是一名服务于客户的客户经理。掐指算来，走上客户经理这个岗位正好七个月，能够站在这个讲台上，此刻的我更加感慨万千。

面对日益开放的卷烟零售市场，正逐渐失去专卖机制保护的烟草行业，看准了优质服务是把握市场的关键环节，省局领导继20xx年提出“城网学浙江，农网学山西”目标后，提出新阶段网建目标是争创全国一流网建水平。并要以营造公平公正的市场环境作为制高点，提升客户的满意程度。

提升客户满意度的过程实际上就是烟草商业企业攻占卷烟零售市场的过程。客户经理是实施客户服务的一线员工，也是具体实施者。在做客户经理这个七个月里，我尝试着从被动的服务客户向主动地实施客户服务转变。过去被动式的客户服务是客户需要什么我们提供什么，但是从着手提升卷烟营销网络建设以后我们就是尝试着主动地寻找客户需要什么，让客户得到的服务价值大于他们的期望价值。根据近一段时间的工作任务，为了使服务客户更加有质量，将我所管辖的122户根据配合程度分为三个类别：配合程度高，配合程度中等，不配合的客户。配合程度高的客户很支持我们的工作，无论他的依存度高低与否，与配合度不高的客户相比，同样付出的努力收获的价值远高于后者。因此，在服务客户的时候我减少这部分客户的走访次数，以提高第三类

配合程度不高的客户拜访次数，改善这部分客户的配合程度，提升客户满意度。

配合程度高的客户，基本就只是完成日常走访;配合程度一般的客户怎就针对具体情况做出对策，如电子结算成功率不高的客户，就要在每个访货周期叮嘱这部分客户按时存钱;订单执行情况不好的客户除了要追盯订单执行情况以外，在预测下月需求的时就应该尽可能校准客户需求，每个月发放台长的时候叮嘱客户一定要将帐页放进台帐内。最棘手的莫过于配合程度低的客户，这部分很大程度上对公司行业政策知之甚少，对烟草公司依存程度较低，不重视卷烟经营。对于这部分客户，就要分情况而定了，看看这个客户对我们烟草公司创造的价值大小与否。依存程度高的客户其实是相对比较容易攻占的难关，只要帮助客户认清形势，让他们尝到甜头，他们就会很自然的接收我们的工作;相比之下，依存度较低，而创造的价值又相对较高的客户就不那么容易搞定了。这部分一来是增加拜访频次，让客户感受到我对他们的关注与重视，二是帮助他们理清卷烟销售的盈利水平，三是在管理上给予一定的情感付出，如让这部分客户认为我正很努力的培育这部分客户，让他们成为我的目标培育客户。

截止到20xx年12月，我所在的片区电子结算率达到了92%，达到公司要求的90%的目标，进入20xx年，基本达到

95%的目标。台帐知晓率基本达到100%。完成了一户一档的建档工作，做出每个客户的0x年销售趋势图，以便进一步指导客户经营。

20xx年，是我人生的一个转折，有很多东西需要总结，也有许多东西需要学习。正如立山市场经历刘辉所说“只要我付出，就有我回报”，20xx年，将会是一个绚丽多彩的新纪元。

零售客户经理述职报告 篇3 一年来，作为城区营销部负责人，以***理论和“三个代表”重要思想为指导，在局(中心)的正确领导下，认真贯彻执行上级下达的各项方针政策，始终坚持以经济效益为中心，以“决战网建”为动力，竭力追求“三满意”，加强部门管理，脚踏实地，不断学习，与部门员工齐心协力，较好地完成了公司下达的各项指标任务，主动向“市场经理”转型。现将我一年来的工作、思想、学习等方面汇报如下，请领导审查：

一、以经济效益为中心，较好完成各项指标任务

1、脚踏实地，确保目标任务的完成

2、抓落实，花大力气做好品牌培育工作

(2)加大重点品牌宣传力度。重点品牌是公司利益的支撑，我作为城区市场经理更是时时以提高重点品牌销售为目的，要求客户经理将重点品牌溶入到每天的拜访和客户分析中，见缝插针地宣

传。不仅如此，更是要求客户经理熟悉各

品牌毛利，有针对性地宣传高毛利品牌，尽最大可能创造更大经济效益。1-10月部门创利占全公司的%。

二、以“决战网建”为动力，狠抓基础工作，提升服务质量

1、严格要求，提高各项基础工作质量

我深刻地意识到，上海网建“精细、严谨、扎实、创新”的作风贯穿于工作的各项环节中。因此我首先严格要求自己的营销报告、早会记录等基础工作的规范化和标准化，并在不断的学习与总结中提升质量，带领整个营销部做好网建基础工作，使雁江城区营销部的网建基础工作水平始终保持在全市前列，并得到盛市网建检查的一致好评。

2、做好电话订货初期摸底工作、电子结算推广工作

作为城区市场经理，我一刻也不敢放松电话订货、电子结算工作的推进。带领客户经理收集客户基础资料，做好卷烟销售系统信息维护，确保了电话订货软件正常运行。采取深入细致的宣传工作、紧俏品牌的吸引、耐心周到的服务等措施，大力发展电子结算，距今发展在线代扣604户，圆满完成局(中心)下达的40%(600户)指标。并在提升入网率的同时积极反馈结算中存在问题，加强与银行方的联系，做好客户思想工作，努力提高结算成功率。

3、竭力追求“三满意”，大力提升服务质量

从以销量为中心到以客户为中心，营销部职能发生了根

本改变。我深刻意识到客户关系管理是提升网建质量的关键，带领客户经理随时随地处理好与客户关系，倡导“服务他人,快乐自己”的服务理念，真心为客户：一方面积极配合厂方进行品牌宣传活动，并及时反馈销售信息，使各厂方业务员与我们合作愉快;另一方面想尽办法为零售户排忧解难，妥善处理客服矛盾，使经营户与我们的心的贴得更近了。现客户满意度调查城区平均分达到70分以上，其中不满多为对紧俏品牌供给不足及赢利方面，对我人员无不满现象。

4、强化专销结合工作，确保专销结合落到实处

要实现“决战网建”的目标，专销结合是关键。作为专销结合会主持人，我严格按照公司要求坚持一周一次召开专销结合会，与呼叫中心、稽查中队、配送中心负责人互通信息，并做到有记录、有分析，有措施，有结果。在平时也与各部门密切联系，及时处理突发事件，并制定“有问有答”制，真正做到发现问题解决问题。树立“全员专卖”意识,要求客户经理将自己在经营管理和服务中掌握的市场情况及时提供给稽查员，互相配合净化市场,提高市场占有率。

三、加强内部管理，促进客户经理的转型

加强管理，规范客户经理行为，确保工作的到位也是我今年工作的重心。观念的更新是首要因素。我首先将自己获取的相关知识通过各种形式传达给客户经理，使全员转变观

念，培养工作自觉性;其次通过跟访、市场检查、平时工作调查等形式规范客户经理拜访行为,并

分析各客户经理工作中的亮点与不足，宣扬亮点、指导不足，尽量使全员业务素质全面提升;为使客户经理拜访真正有价值，我通过实际跟访寻找最适合的拜访方法，拜访由最初平均每天普访40户到如今每天40户分重点和侧重点，这样既保证了客户经理每天的拜访频度，也降低了客户经理说话疲劳度，杜绝了走马观花现象，提升了拜访质量;强调临江片区客户经理在提升拜访质量的同时做好转供户管理工作;要求餐饮组在对老客户访销服务到位的情况下大力发展新市场，减小市场盲点;重视客户投诉，特别是紧俏货源分配上加强管理，将之与客户经理工作质量结合，如查实严惩不待。加强自我督促，部门全员合理制订每日、每周、每月工作安排，互相监督，使工作逐渐向程序化发展。通过一系列管理措施，使客户经理基本知道应该做什么、怎样做。

四、加强学习，提高素质

我深知，“网建学上海”，学的不仅是“形”，更重要的是“神”，要达到这一高度，真正成为一名“市场经理”、“客户经理”要的就是不断的学习与积累，提高综合业务素质。为此，我制订了每周五召开部门会议，会议内容主要包括传达文件、市场分析、学习业务知识等，这一固定模式的建立提高了全员综合素质，培养了良好的学习习惯。通过这

些举措，我部门忧患意识较高，素质有所提高，学习习惯有所加强。我并利用业余时间通过网络、杂志了解行业动态，学习收集营销知识,边学边做,边做边学,努力向“市场经理”转型。

五、爱岗敬业,遵纪守法，起到了党员的先锋带头作用，增强了部门凝聚力

我认为，一个人只有对自己的企业，对自己从事的工作抱以极大的热情，才能极大地发挥潜能，为企业创造更大的价值，并在工作中找到乐趣。我正是用这种心态面对自己的工作和企业，按照市场经理的职能职责严格要求自己，尽心尽责做好本职工作;当个人利益与公司利益发生冲突时，毫不犹豫放弃个人利益。针对城区营销部以女职工多的特点，我正确处理好相互之间的关系。首先以身作则，遵守各种规章制度，起到良好的带头作用;不拉小团体，任何人违反原则，绝不袒护包庇，正确处理，但在他们有困难时，又积极给予帮助和支持。通过这样的举措，把一个纪律严明、客观公正但富有人情味的部门规则烙在大家心里，规范了全员行为,从而增强了团队的凝聚力，提升了整体战斗力。作为一线销售部门负责人，“五条禁令”更是牢记在心，从未收受厂方任何馈赠，无愧于心。今年，我已正式成为一名光荣的*****员，始终以一个优秀党员的高标准来要求自己，廉洁奉公、严于律己，起到了党员的先锋带头作用。

六、存在的不足

虽然不断学习，但要成为一名合格的“市场经理”还有一定距离;做事认真但思维还欠缜密;干劲足,但创新意识还较少。

七、今后的努力方向

以上述职，有认识不足的，请领导指正和帮助，我会在今后的工作中更加努力、带好队伍，在资阳烟草跨越式发展的历史进程中，以我们的诚实、勤奋和智慧创造我们美好的生活。

零售客户经理述职报告 篇4 20xx年，在省局(公司)党组和德阳市委、市府的正确领导下，按照国家局作出的全面建设“严格规范、富有效率、充满活力”的中国烟草战略目标和省局(公司)作出的“推动四川烟草加快发展、科学发展、又好又快发展”的战略部署，坚持以***理论、“三个代表”重要思想和党的XX大精神为指导，深入学习贯彻胡XX同志“四个亲自”要求，按照市局(

公司)党组确立的扎实推进卷烟销售网络建设、优质烟叶基地建设,使经济增长的质量和效益明显提高,经济实力不断增强;创新完善管理体制、经营机制,不断消除经济发展的体制性障碍,使卷烟市场化经济达到新的水平;全面提升综合竞争实力,形成“服务最优、成本最低、效率最高”的竞争优势;不断改善行业员工生活和工作条件,保持行业稳定和安全生产状况良

好,力争三个文明建设取得新的成效的工作目标,坚持落实科学发展观,统筹兼顾,分类指导,发挥集体领导、科学民主决策的作用,为推进全系统改革、发展、稳定做了大量工作,取得了一定成绩。综述全年主要工作,就履职情况述职如下:

一、坚持理论武装,提高用理论成果指导工作的能力

强化思想政治建设,加强理论学习,是提高领导干部水平、转变领导方式、改进工作方法、创新工作思路的重要途径。作为一名党员干部,要把握好行业发展的正确航向,必须坚持理论武装,牢固树立终身学习的理念。在日常工作中,把学理论作为重要内容和重要任务,切实增强学习的自觉性、主动性、刻苦性。今年,利用市局(公司)中心组学习、政治理论学习、业务学习以及省局(公司)及市委中心组学习会参加了一系列学习培训;同时,通过集中学习与平日的个人自学,既认真学习贯彻XX大以来党的路线、方针政策、XX大三中全会精神和中央领导同志的一系列重要讲话,把社会主义核心价值理论体系的学习体现在系统学习、深化认识、自我提高的全过程,又突出重点地学习行业有关文件,国家局、省局(公司)领导的有关会议讲话精神,进一步加深理解,真正把学习成果转化为推进行业改革与发展的强大动力,从而使眼界更宽阔,思路更清晰,目标更明确,思想进一步解放,坚持改革发展的信念进一步增强,促进了思想政

治素质、理论素养的明显提高。作为企业的主要负责人,能够围绕中心,突出重点,肩负起行业改革与发展所赋予的历史重任,为全面推进提升整体工作水平奠定了扎实的思想理论基础。

二、坚持统筹兼顾,提高领导水平和统领全局能力

坚持树立马克思主义世界观、人生观、价值观和正确的权力观、地位观、利益观,把“两个至上”作为行动准则,以“三用心”为标准,切实把具体要求与实效相融合。作为“班长”,在按照“三用心”严格要求的同时,着力发挥表率示范作用,带头规范用权行为,审慎行使决策权力,坚持国家利益高于一切。

一是树立大局意识,增强全局观念。以高度的事业心和责任感,认真对待每一项工作,处理好行业与企业、单位与个人,局部与整体的利益关系。对重大问题、重大事项坚持集体研究、集体决策,使行业形成了良好的民主管理氛围。

二是带头树立民主作风,在班子内部广开言路,集思广益,充分发挥集体智慧力量,在长期的工作实践中,做到与班子成员团结共事,支持鼓励班子成员认真负责的抓好各项分管工作,使党组工作体现了在团结、民主、集中基础上形成统一意志,班子的民主空气更加浓厚,感召力和影响力进一步增强。

三是按党组决议办事,体现科学管理、民主管理的总体

要求。坚持科学发展理念,在全面推进行业改革发展中,步调一致,群策群力,既注重发挥班子的整体功能,又充分发挥企业“三委会”作用和职代会的作用,保证了企业生产经营活动及重大事项都做到在前期调研、充分论证的基础上,实现决策更加优化,管理更加科学、监督更为广泛

，避免了失策失误。

四是统筹兼顾，分类指导。坚持党管干部、德才兼备和公开、平等、竞争、择优的原则，按照科学发展观要求选拔任用干部，以培养高素质人才队伍为已任。通过持之以恒的抓干部队伍建设，全市系统干部学历结构明显提高，年龄结构不断优化，综合素质明显增强，保持了干部队伍始终充满生机与活力。

五是落实好各项保证目标。在全面落实企业完成生产经营目标任务的同时，十分重视抓好党的建设、领导班子建设、干部队伍建设、企业文化建设、党风廉政建设和思想政治教育，保证了企业经营业务与企业管理齐抓并举，相得益彰，促进了德阳烟草事业和谐健康发展。

三、坚持科学发展观，提高工作水平和谋划发展的能力

以科学发展观统领全市系统改革发展，以“两个至上”为旗帜，以行业共同价值观为最高追求和行动准则，着眼于省局(公司)党组提出“推动四川烟草加快发展、科学发展、又好又快发展”的目标，从德阳烟草实际出发，研究新情况，

解决新问题，以提升在求真务实上下功夫见成效。

一是抓“两烟”生产经营工作。始终把促销增量放在十分突出的地位，把完成全年卷烟销售工作作为核心要务，坚持以卷烟营销为主导，密切关注卷烟市场变化，把握市场动态，合理调整市场需求，根据全市系统经济运行情况及经营发展势头，及时决策，调整全市卷烟销售总量，力保全年突破总量万大箱的经营目标。与此同时，有效发挥“两烟”互补优势，加快推进烟叶生产发展，完善基础设施，逐步推进机械化、专业化生产作业，把稳定种植面积、扩大种植规模、逐步形成企业经济增长的优势产业作为一项基础性工作抓实，为增强企业竞争力奠定了发展基础。此外，通过大力加强网络建设，网建营销市场化运作水平不断提高，网络的市场控制能力不断增强。

二是发挥营销体系作用。切实把营销工作建立在扎实稳定的市场基础之上，进一步夯实网建基础，有序开展“按订单组织货源”工作，强化“大客户”管理，抓好重点品牌培育，拓展了卷烟市场，提高了市场化经营能力，此外，通过对物流配送实施科学管理，有效降低了管理成本，截止11月底，费用率%，同比下降%，保持了企业经济运行质量持续发展的良好势头，实现了重大经济指标的新突破。

三是抓专卖执法主体建设，完善工作职能。健全完善县级局职能职责、工作流程、考核激励机制；构建“查、处、

管、核”的基层专卖工作新格局，使市场监管显著加强；全方位、多层次、多部门协作开展打击制售假冒卷烟等违法活动有序展开，破网打假力度进一步加大，专卖工作取得新成果；坚持依法行政，完善责任追究，严格公正执法，强化执法监督，法制化建设步伐加快，确保了企业经营秩序进一步好转，外部环境得到更有效的治理和净化，有效建立起了卷烟打假长效机制，全市专卖管理工作成效显著。今年我局已破获2个一类网络案件，全面完成了省局下达的考核指标。目前，全市系统已查处五十万元以上案件1起，十万元以上案件5起。维护了国家利益和消费者利益。

四是完善内管监督机制，加强规范管理。以完善管理监督制度体系建设为重点，严格监督管理，认真开展“三项检查”工作，进一步强化自律意识，落实规范要求。根据企业经营管理实际，完善规范管理的制度措施，把持续改进作为巩固规范成果的重要手段，做到了用制度管人、管事、

管权，营造了规范经营、规范管理、规范运行的良好氛围。形成了以“两烟”经营为基础、财务审计为关键、领导干部为重点、纪检监察为保障机制的内管工作格局，内部监管机制更加健全，行业管理水平进一步提高。

五是健全完善质量管理体系，提高工作质量。把打造企业管理平台、夯实企业管理基础体现在质量管理体系建设中。全面推动质量体系、职业健康安全管理体系认证工作，通过行

审和外审，认真总结分析企业管理中存在的问题。从实际出发，修改完善制度体系，使之与精细化管理相结合，与实现职能转变相结合，与规范流程相结合。体现了从注重形式到注重实效、从注重质量管理标准向建立科学规范制度、从注重经营过程质量控制向经营管理的三大转变，强化了体系建设的领导力和执行力。

六是开展人力资源管理改革，理顺岗位管理。认真研究解决改革中的新情况、新问题，按照分类管理、科学设岗、明确职责、严格考核、落实报酬的要求，积极稳妥推进全系统人力资源改革。加强思想发动，做好改革动员，强化政策宣传，注重思想疏导。通过精心组织，深入调研，反复测算，制定方案，征求意见，确保了改革的顺利实施。

七是勇于担当，抓绩效，促发展。始终把增强行业竞争实力、推动经济又好又快发展作为一切工作的出发点和落脚点，把“发展抓全局，改革抓机制，效益抓管理”作为工作中的指导思想。紧紧抓住行业经济发展机遇，切实转变经济发展方式，在省局(公司)宏观战略思想指导下，把科学发展观要求体现在企业经营管理的各个环节，坚持求实、创新、发展，保持了行业经济运行质量稳步提高，呈现良好态势。特别是地震后，在突如其来的重大灾难面前，勇于担当，在第一时间，统一思想动行动，把抗震救灾作为压倒一切的头等重要的大事，正确决策，果断指挥，有序组织，维护了稳

定大局，团结和带领全市系统干部职工抗击地震灾难，妥善安置职工群众生活，切实担负起领导责任。在第一时间紧急赶赴灾区，深入了解全市系统灾情，安抚慰问职工，指导抗震救灾，确保了全市系统职工无伤亡，在第一时间及时安排部署生产经营工作，在最短时间全面恢复生产经营，开展卷烟营销配送，确保了营销工作有序运转。到今年11月底，全系统已完成卷烟总销量471720箱，占年度销售计划的%，同比增长%；实现销售收入亿元；同比增长%；实现利润总额亿元，同比增长%，经济效益持续增长，再创历史新高。

四、坚持廉洁自律，提高和增强拒腐防变的能力

认真按照中央、省市及省局、市局(公司)党组对党风廉政建设工作部署，始终坚持把贯彻落实党风廉政责任制贯穿于行业生产、经营、管理工作的全过程，切实履行党风廉政建设责任制，严格教育、管理，始终把自己置身于党内外干部职工群众的监督之下，带头遵守廉政建设规定和廉政纪律，坚持廉洁从政，严格自律，牢固树立正确的权力观、地位观、利益观，认真履行好“一岗双责”。

一是深化廉洁从政教育，筑牢思想道德防线。围绕勤奋、务实、清廉的要求，坚持用党风廉政建设纪律规范自我，约束自我，深入学习贯彻中纪委十七届二次全会精神，省委、市委和省局(公司)有关党风廉政建设的重大部署，学习反腐倡廉典型案例，筑牢反腐拒腐的道德防线，做到了学习教育

与自我监督相结合，以廉政建设要求指导工作，在自省、自励、自警、自律上抓落实，严格贯彻

执行党风廉政建设各项规定，用党纪国法和社会公德规范思想行为。

二是按照党风廉政建设规定及要求抓好廉洁自律。认真执行“四项纪律、八项要求”、《党员领导干部廉洁从政的若干规定》，自觉履行市局(公司)党组《廉政承诺》，带头遵守廉政规定和廉政纪律。工作中，坚持原则，严于律己，正确行使权力，管好自己的配偶、子女及其身边的工作人员;在配车、出国、公务接待等方面没有利用职权和职务影响谋取不正当利益，没有以烟谋私等不廉洁行为。

三是认真履行职责，抓好党风廉政建设责任制。坚持把党风廉政建设作为一项全局性的重要任务抓落实，与生产经营同部署，同检查、同考核。按照“一岗双责”，不断增强“一把手”主角意识，坚持把党风廉政建设作为一项全局性的重要工作，严格加强责任单位、责任部门和责任对象的教育、管理和监督，认真落实廉政谈话制度，对新提拔的领导干部开展廉政教育及谈话制度落实;对涉及群众信访举报或苗头性、倾向问题，在解决措施上落实。我分管的责任单位、责任部门没有发生违反党纪、政纪的案件，全系统各级领导干部严格遵守和执行党风廉政建设规定，没有出现一起违纪案件，保持了干部队伍的纯洁性，进一步巩固了全系统党风廉政建设成果。

五、存在的主要问题和今后努力方向

一年来，虽然企业各项工作积极稳妥推进，各项事业不断健康发展，但在总结回顾全年工作的同时，也深刻认识到，我们的工作还与省局(公司)党组提出的要求存在着一定差距：

一是在理论学习与实践的应用结合上有差距。如何引导各级领导干部更好地贯彻落实XX大精神、身体力行实践科学发展观，运用理论成果指导实际工作在认识上还有待提高。二是在企业管理水平有待提高，精细化管理需要不断加强。三是县、区经济发展不平衡，成为制约企业可持续发展的一定因素，如何改变这种状况，有关问题有待进一步思考。

针对上述主要问题，要从思想上高度重视，认真整改。坚持以科学发展观为统领，不断创新工作思路，改进工作方法和领导方式，紧密围绕全省行业“夯实基础、科学发展、全面提升”的目标，进一步改进工作求活力，创新思维求转变，强化管理求精细，为实现行业又好又快发展做出新的贡献。

零售客户经理述职报告 篇5 我叫xxx，20xx年11月份，应上级工作安排，我到客服部担任客户经理一职。现任兰10区客户经理。在公司党组的培养下，在同事的关心和支持下，我勤奋工作，虚心学习，不断充实自我，较好地履行了自己的工作职责，现作如下简要汇报：

一、客户经理是实施客户服务的一线员工，也是具体实施者。在做客户经理这个两年里，我尝试着从被动的服务客户向主动地实施客户服务转变。过去被动式的客户服务是客户需要什么我们提供什么，但是从着手提升卷烟营销网络建设以后我们就是尝试着主动地寻找客户需要什么，让客户得到的服务价值大于他们的期望价值。根据近一段时间的工作任务，为了使服务客户更加有质量，将我所管辖的190户根据配合程度分为三个类别：配合程度高，配合程度中等，不配合的客户。配合程度高的客户很支持我们的工作，无论他的依存度高与低，与配合度不高的客户相比，同样付出的努力收获的价值远高于后者。因此，在服务客户的时候我减少这部分客户的走访次数，以提高第三类配合程度不高的客户拜访次数，这部分客户的配合程度，提升客户满意度。配合程度高的客户，基本就只是完成日常走访;配合程度一般的客户怎就针对具体情况做出对策，如电子结算成功率不高的客户，就要在每个访货周期叮嘱这部分客户按时存钱;订单执行情况不好的客户除了要追盯订单执行情况以外，在预测下月需求的时就应该尽可能校准客户需求。最棘

手的莫过于配合程度低的客户，

这部分很大程度上对公司行业政策知之甚少，对烟草公司依存程度较低，不重视卷烟经营。对于这部分客户，就要分情况而定了，看看这个客户对我们烟草公司创造的价值大

小与否。依存程度高的客户其实是相对比较容易攻占的难关，只要帮助客户认清形势，让他们尝到甜头，他们就会很自然的接收我们的工作;相比之下，依存度较低，而创造的价值又相对较高的客户就不那么容易搞定了。这部分一来是增加拜访频次，让客户感受到我对他们的关注与重视，二是帮助他们理清卷烟销售的盈利水平，三是在管理上给予一定的情感付出，如让这部分客户认为我正很努力的培育这部分客户，让他们成为我的目标培育客户。

二、加强政治理论学习，努力提高自身政治理论和思想道德水平。一年来，我重视加强自身的学习，学习党的XX大会议精神、“三个代表”重要思想和行业的先进改革发展政策等，不断用马列主义、毛泽东思想、***理论和“三个代表”的重要思想等科学的理论武装自己的头脑，坚持正确的政治方向，自觉遵守党的路线、方针、政策和市、县局(公司)的各项决策，始终以一个优秀共产党员的标准严格要求自己，不断加强自己的党性修养，增进了党性观念、全局观念、纪律观念和群众观念，确保政治敏锐，思想创新，始终与党的路线和行业发展战略保持高度一致。

三、加强业务知识学习，不断提高自身业务素质。在工作中，认真学习卷烟营销知识，不断增强自身的专业素质和职业技能。由于之前一直负责专卖和送货方面的工作，对卷烟营销的流程和职能很不熟悉。担任客户经理一职后，在单

位领导和同事的热情帮助下，我很快适应了本地工作，并在业余时间积极主动地加强业务基础知识学习，对基层卷烟营销技巧和客户关系管理知识有了更进一步的认识，为顺利开展新工作奠定了扎实的基础。

四、积极投身卷烟营销工作，与客户建立良好互动关系。身为一名客户经理，如何做好营销工作、与客户展开良好合作是工作的主要职能。当前实行按照客户订单组织货源的运营模式，要求我必须提高对行业政策的把握与对整体销售形势的认识能力，增强与客户联系，提升客户服务满意度。

作为一名客户经理，每天都要和不同的客户打交道，并尽力让客户对自己的工作满意，这对我们自身的素养提出了很高要求。客户现在不仅仅是要求知道订购哪些品牌的卷烟能够获得最大化的收益，更希望能够参与到行业整体的营销规划中，实现一体化发展，这就需要我们不断地学习行业政策并及时与客户进行沟通交流，听取客户建议，参考客户实际情况，帮助制定合理完善的营销策略，真正使客户与公司凝聚在一起，调动客户的积极性。为此我在工作中特别注重以下几点：首先，与客户换位思考，引导客户从烟草行业整体的营销角度看问题，一致立场，而我则尽量从客户的销售角度出发，消除双方沟通障碍，建立良好工作友谊，使卷烟营销工作得以顺利开展。

其次，深入了解客户实际经营情况，根据周边消费群体、

客流量等因素，结合客户经营能力，对客户的合理库存量、卷烟订购类别等做出合理建议，真诚帮助客户，赢得客户的信任和支持。

五、配合领导工作，提高执行力。作为一名客户经理，端正态度，认真履行本职工作，积极配合

领导指示，提高执行力，是我在工作中一直坚持的方向和原则。在工作中我时刻提醒自己，敬业乐业才是工作的正确态度，无论什么样的工作，都要积极去做，全力完成上级领导安排的工作任务，切实提升执行力。在工作期间，我力求精益求精，对工作认真负责，在做好客户经理本职工作的基础上，积极配合我处领导参与本地卷烟营销方案的制定和基础管理工作，团结一致，努力进取，获得了领导和同事的一致好评。

在这两年的工作中，虽然取得了一些成绩，今年上半年我辖区总销量箱，黄鹤楼系列19箱，黄金叶(大金元)(黄金眼)(盛世经典)共销售箱，我所在的片区电子结算率达到公司要求的目标。

但我深刻地知道，在工作中仍然存在着很多问题，离上一级部门的要求还有较大的差距。今后我将再接再厉，团结合作，努力促进我处卷烟销售工作，做一名优秀的职工。我将把这次述职的机会作为促进自身工作和鞭策自我上进的一次契机，恳请大家多多批评指正。

第4篇：零售客户经理培训心得

零售客户经理培训心得

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。

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。

第5篇：2020银行零售客户经理工作计划

2020年银行零售客户经理工作计划

(一)营销管理制度：1、日常管理：

分组管理制度：工作中，将团队分成3个小组，通过把人数落实到分组，由小组长进行管理，提高其团队发展。并通过与小组长沟通，更深入的了解到团队每个成员工作上、生活上的情况，工作上进行良性竞争。

日常一对一管理：工作中，多与团队成员沟通，了解趋于成员的展业情况及宣传中遇到的问题，及时指导，给予他们鼓励和支持。

工作效率制度：工作中，要销售人员，熟悉自己的岗位职责：1、千方百计完成区域销售任务；2、努力完成销售中的各项要求；3、负责严格执行客户开户手续流程；4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报；5、严格遵守公司各项规章制度；

6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感；7、完成领导交办的其它工作。

建立团队高效率的工作精神，团队以每个月日之前完成当月工作2、会议管理情况，通过高效率模式对新员工进行影响，便于后期团队管理。

团队会议是团队发展的重要环节，会议是现代管理的一种重要手段，销售人员对公司的指示精神理解不够，销售心态就不稳定，就不会严格按照终端思路开拓客户，工作效率就大大折扣。 工作内容：通过会议中回顾和总结昨天的工作，进行业绩分析，认识到其不足，对其批评，共同交流，找到好的方法和途径，解决市

1 / 5

场遗留问题，恢复市场肌体，提高工作效率。(内容：新增资产，开户数，客户疑问)

会议精神：一天之际在于晨，周一是当周的关键日子，通过周一开会上周工作不足进行批评指正，指正的方式决定了其主要意义，营销主要的成功方法，无异于精神支持和鼓励，使人有更高的上进心。周一对大家工作进行鼓励，调动起积极性，致使工作顺利完成。

会议文化：会议中增加才艺展示，把个人优秀的一面展现出来，彰显其自信和人格魅力，鼓舞其团队士气，增强其团队向心力和凝聚力。

(二)人员招聘

销售团队组建，人员招聘是重要的部分，不断地补充新力量，团队才能更好的发展。招聘分一下三个方面： 网站招聘：通过助理在智联招聘，招募优秀成员。 人才市场招聘：结合人才大市场，进行招聘。 校企合作：这个是创新招聘的一中新方式，目前还没有成功，通过与学校领导进行沟通，开办期毕业生校企合作，在毕业生毕业前进行培训，了解其优秀成员，招募到公司(在与深圳职业技术学院进行中)

(一)充分认识完成今年资产量的目标艰巨性。

去年，我们团队业绩量做的离目标太远，营销计划的实施中遇到不少的问题。团队在营销宣传当中，无法拿到相应的礼品实物及模拟品，不能更好的做好宣传计划;银行网点维护方面，因银行业的竞争，对证券公司的客户经理，要求过高，对于信用及、基金及存款方面月度任务较重。导致我们的客户经理都在为维护好网点宣传方面进度迟缓，虽然是团队配合个人完善银行网点维护，可是对于存款难度还是较大;对于银行网点开发我们处于劣势，不能够在为银行提供存款和更好双赢“营销方案”达成双方的合作目的。没有一个很好的渠道开发，营销计划的开展难度就增加了。

2 / 5

(二)充分认识推进优化管理工作的重要性。

团队管理进入了成长阶段，一些深层次的问题可能还会凸显出来，构建完善的团队管理计划尤为重要，综合计划改革今年进入实质性实施阶段，通过对于团队成员间的凝聚力，向心力，执行力及对工作的热情等现状存在的一些问题，作出新的优化计划，及时解决其问题，完善团队管理。

(三)充分认识招聘成员的重要性。

新的成员是团队的新鲜血液，是补充团队发展的重要部分，没有新成员的增加，大家庭的组成也是不可能的，公司对于招聘方面做出好的优化方案，以团队招聘细化。一并实施，善营销目标。下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。新的一年我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以

一、道德方面。做为客户经理在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。二、心理方面。客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

三、业务方面。客户经理要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识;既要有较高的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的操作流程;既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

另外，客户经理还要具备法律知识、经济知识，特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。四、营销方面。客户经理要成为市场营销的能手。要掌握市场营销学的基本知识，又要身体力行，积极参与实践。掌握推销自我的技

3 / 5

巧、演讲技巧、产品推介的技巧、与客户沟通的技巧、处理拒绝的技巧等。

客户经理是对外服务的窗口，是支行对外的形象。个人素质的高低直接就反映我行的服务水平，我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，综合协调能力有待提高，工作经验有待丰富，工作系统性不够强，产品知识面狭窄等等。今后我将努力做到以下几点：

一、深入学习各项产品知识，不断提升自身综合素质

制定了详细的学习计划，坚持每周学习最新的金融理论和某种特定产品的有关政策、文件，使理论水平、业务能力明显提高。做到了知识更新、业务更新，在办理客户业务的时候就能够准确把握该笔业务的难点及风险点，能够及时发现，尽早补齐，做到事半功倍。

二、强化团队意识，树立集体观念。年底收官战的时候让我们团队的每一个人动容，虽然外面的天气很冷，虽然很多客户不是很配合，虽然有巨大的数字需要我们想办法去完成，但是当团队的每一个人都参与进来，都为了的目标在拼尽全力的时候，那种不抛弃不放弃的精神让我很感动，也正是因为这样的精神存在，才让我们坚持到了最后，实现了完美的收官。

三、努力提升业务水平，提高客户服务质量。

一位学者说：真正的优质服务是发自内心的自觉行为，而不是对规章条例的机械遵循。为此，作为公司业务的初学者，我应该花更多的时间去学习产品知识，业务技能，并不能因为接触时间短，就降低要求，必须努力在开门红期间完成自身素质的搭建，为进一步提高服务质量，争创服务品牌，提升顾客满意度做好一切努力。四、加大营销力度，做好贷款工作。

一是充分利用我行授信的优势，面向授信单位，以存贷比的要求做第一抓手，保证存贷比完全达标的同时，我们的存款任务也能够达成60%以上。二是争揽他行资金，面对众多的客户，我们不断跟企业联系，充分挖潜，一遍一遍地梳理潜在客户，瞄准单位找关系，全面出击。

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发