

最新车站文明服务标语 银行文明服务工作总结精选

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

最新车站文明服务标语 银行文明服务工作总结精选 篇一

银行窗口人员是银行文明的一大窗口，每日需要面对各式各样的人群来营业厅办业务，那么作为银行的柜面人员应该怎样服务于客户，给客户留下好的印象呢，这就需要柜台人员认真规范自己的行为，给客户营造优质、温馨、全面的服务体系氛围。

印象之初，赢在大厅

员工形象是农商银行的第一“门面”。柜台是农商行与客户面对面沟通的桥梁，是客户真正熟悉的农商开始，整洁统一的服装和举止大方热情的问候语，会给顾客留下一个良好的第一印象。每一个员工就是一个“服务点”，许多的“服务点”形成了“服务面”，会反映出农商行用社良好的治理水平和全新的精神面貌。同时，每一个营业网点、自助银行区都必须保证环境优雅、干净、整洁，设施配备齐全，业务服务指示牌位置醒目。有条件的网点，还可以在大厅里配备人性化的客户服务区、饮水机和爱心雨伞区等。

礼仪服务，宾至如归

要塑造员工良好的礼仪形象，可以规范员工学习“三声两站一双手”礼仪，即：来有迎声、问有答声、去有送声；迎来站立、送往站立；双手递送。让客户走进农商行的任何一家网

点,都会有一种宾至如归的亲切感和温馨感。在介绍产品时,营业人员要根据不同客户的需求,主动、热情、耐心地介绍本机构开办的金融业务品种。要站在客户角度着想,尤其某些银行业务客户根本不懂时,必须把利与弊说清,使客户享受到超出客户心理期待的服务。在业务办理的过程中,娴熟、准确、高效的业务技能,不仅能增强顾客对农商行的信赖感,更重要地是能够反映员工队伍的整体素质,增强农商行的社会知名度和社会地位。

银行把“聆听”作为实现“以客户为中心”的第一步,充分体现了客户在企业成长中的价值。可以聘请行外专业培训机构,对所辖支行和营业网点进行服务标准化导入培训,采取现场辅导、一对一训练及个别柜员强化训练等形式,聘请第三方对各营业网点的服务质量进行评价,并广泛征求客户意见和建议,解决服务工作中存在的问题,确保规范化服务标准落实到每一个工作环节,进一步提高客户满意度和美誉度。

福建农商行

最新车站文明服务标语 银行文明服务工作总结精选 篇二

文明优质服务——一种简单而有效的营销 尊敬的各位领导,亲爱的各位同事,我是来自民航路支行的柜员。很荣幸能在这里同大家交流自身对文明优质服务认识。今天我演讲的题目是:文明优质服务——一种简单而有效的营销。

文明优质服务是一种营销手段。怎么理解呢?首先,我们在给客户办业务的时候,我们是给客户提供服务,为客户提供一项产品,服务就是一种产品,优秀的服务就是一种充满竞争力的产品。另外,我们给客户办业务的同时也是把我们自己推荐给客户,是一种自我营销。客户对我们的服务满意了,也会对我们的产品有更多的青睐,会提高对我们的忠诚度。所以,服务就是一种营销。

客户对我们的要求无非就是快速、安全、文明优质的办理业务。所有我们要从业务技能上、风险上、礼貌上多下功夫。市场营销里面有这样的一条定律，得罪一个客户会失去潜在的7到10个客户，而一个满意的服务仅能增加1到3个潜在的客户。也就是说今天你得罪了一个客户，明天就要用三个客户来弥补，很明显这是一笔很划不来的账。

怎样才能提高我们的服务重量呢？第一，要从风

险控制上下功夫，牢牢把握风险点，把风险扼杀于摇篮之中，保障客户的资金安全。一个优秀的金融从业者是从客户资产安全的角度出发的。第二，加强业务技能锻炼，再保护客户资产安全的基础上要为客户提供快速、便捷的提供服务。就目前的情况来看，客户对我们的不满主要表现在办业务的速度上，客户觉得等待的时间太长。有一项研究表明一个人只要等待的时间超过七分钟就会产生厌恶情绪，就和堵车一样的道理。试想有多少客户等待的时间是七分钟以上呢，每天等待时间超过七分钟的客户基本上都对我们的服务提出了质疑。可想而知，办理业务的快慢直接影响到客户对我们信誉。第三，文明礼貌的服务，这是对前两项的一个重要补；从小的方面看文明礼貌体现的是一个人的素养，从大的方面看这是一个企业的灵魂。

只要我们牢牢地把握住这三点，营销其实很简单，通过客户的口口相传，客户会主动找上门来。所以文明优质服务就是一种简单而有效地营销！

我的演讲结束了，谢谢大家！

最新车站文明服务标语 银行文明服务工作总结精选篇三

近年来，随着各商业银行的发展，各大银行业务种类的高度雷同极大的加剧了银行间的竞争。银行作为金融服务行业，

在业务竞争白热化的当下，服务水平的高低成为吸引客户的重要因素。谁的服务优，谁的信誉好，谁能更好的满足客户的需求，谁就能占领更大的金融市场。在这样一种市场环境下，“优质文明服务是企业的核心竞争力”已经成为中国银行x支行赖以生存和发展的核心理念。

中国银行xx支行位于xx镇。从地理位置上来说□xx支行地处城市郊区，没有优越的地理环境，也没有大量的优质客户。但是，一直以来□xx支行紧紧围绕以“一流服务、一流管理、一流人才、一流业绩”为目标，坚持“以市场为导向，以客户为中心”的理念，对内规范员工服务行为、对外重塑中行形象，创立中行服务品牌，全体员工积极提升服务技能、提高服务水准，自觉接受客户服务监督，服务质量有极大的提高，文明规范服务得到了广大客户的认可和肯定。

xx支行始终秉承“没有最好，只有更好”这一理念，将服务细分为三个层次：一是基本服务，用高效的专业技能为客户提供服务，让客户满意；二是超值服务，用细致的柜台服务做好每一件事，让客户从满意到“惊喜”；三是尊贵服务，根据客户需求，用全方位、个性化的服务，让客户由“惊喜”到感动□xx支行要求所有的员工都必须从这三个层次做起，提升自身业务技能、专业知识和服务水平，以实际行动践行“追求卓越”的核心价值观。

为了全面提升员工的服务素质□xx支行加强不同层面的业务、产品、服务知识、礼仪等学习培训，让服务理念深入于每个员工的日常工作之中。一是组织员工学习服务理念。组织员工认真学习《员工行为准则》、《中国银行文明优质服务检查标准》和《中国银行银行网点服务规范》，展开学习讨论，写心得体会，进行服务须知考试，使每位员工对优质服务内涵有更进一步的理解，将日常文明规范服务落实到每个人、每个时段、每项工作中。二是组织员工开展业务学习。利用业余时间，经常组织员工开展业务制度、知识学习和业务技

能练兵，不断强化业务技能，提供员工自身业务水平和业务素质。

工作检查制度，将员工文明优质服务纳入绩效考核等等。通过在实践中不断发现问题，修正自身不足，全方位地提升网点服务水平。

xx支行以贴心、高效、优质的服务，已经多样化的产品吸引着大批的忠实客户□xx支行依靠仅有的15名员工组成的精英团队创造了一个个骄人的业绩。2011年□xx支行实现人均创利xx□星级柜员率100%，客户满意率xx%□□□

面对取得成绩□xx支行对自身提出了更高的要求，要使文明优质服务成为xx支行的核心与灵魂，随着xx支行的不断发展而不断传承。

最新车站文明服务标语 银行文明服务工作总结精选 篇四

一、加强领导，保障措施

1、提高认识，加强领导。车站领导把这项工作纳入工作日程，党委书记亲自挂帅，精心组织，安排扎实有效的措施，做好各项工作，真正把除四害防疫工作落实到位。

2、落实任务、明确责任，层层把关，确保了今年除四害工作高标准、严要求、高质量完成。

灭蚊方面，我们因地制宜、集中人力、物力对相关区域进行彻底消杀，采用喷雾机药物消杀方法，统一时间对下水道、地下车库、垃圾池等地进行消杀。

灭鼠工作，我们统一组织、统一时间、统一投药、统一清理

掩埋火焚烧死鼠。同时，在车站范围内清除内外环境杂物、堆放物，垃圾日产日清，杜绝老鼠的食源、水源。对小卖部等重点场所，加大投药和预防力度，专人、定时、定量进行药物投放，加强防护措施，防治污染环境及药物中毒事件的发生。

灭蝇工作，我们加大宣传力度，通过橱窗、板报等多渠道，发动全体员工共同参与，真抓实干，抓好环境清理。

灭蟑螂工作，今年社区重点对单位小卖部、车场等地方进行整治，采取了自行投药和专业消杀相结合的方法，彻底消灭蟑螂滋生地。

今年的除四害工作经过阶段性的整治后，社区环境取得了一定的改观，员工的环境意识有了很大的提高，但这些成绩与上级部门的要求还存在一定的差距，我们车站将立足实际，从点滴小事做起，力争把车站建设成为环境清洁的车站社区。

最新车站文明服务标语 银行文明服务工作总结精选 篇五

总结关于银行优质文明服务的主要措施，主要从客户满意度、客户需求、客户期望等各个方面具体的了解不同客户的不同需求，从银行的每一位职员入手，以服务意识，服务态度、服务形象、服务质量等内容为重点，以“客户满意认可”为目标加大工作准备力度，加强对银行各个岗位员工的督导、激励和引导，通过形象、品牌的了解，激发调动员工的责任感。

这种说法显然是不合理的，银行服务的本质是为了真正满足经济社会和企业居民的金融需求。银行的服务态度，服务效率，服务质量，服务范围，服务细节等都会直接或者间接的影响客户。所以银行从实际行动中强化服务，急客户之所急，想客户之所想，积极为客户出谋划策，提供全方位的金融服

务，与经济社会协调发展。

银行业是一种服务性的行业，银行提供的产品不是有形的生产性商品，而是无形的金融服务性商品，即某些特定的金融服务。服务是维系银行与客户关系的基本桥梁。

客户对银行的依赖来自自身的金融服务需求，银行的一切收益来自客户对银行金融服务的消费。正是通过某些特定的金融服务，把银行与客户紧密地联结在一起。所以作为一种服务业，银行存在的目的和意义就是要为客户提供金融服务。

国际先进银行的经营实践也表明，在竞争日趋激烈的市场环境中，商业银行只有将自己的经营坐标轴永远指向客户，以满足客户的需求为自身的经营准则，才会赢得更多的客户，取得更佳的经营业绩，从而实现更快、更好的发展。

在实际工作中经常以换位思想去观察、体验客户的具体需求，不断的充实和丰富服务工作中的内涵，做到以我的真诚换取客户的真情，就能真正实现银行优质服务的承诺。

银行的经济效益以及个人在银行的发展看空间都是依靠着为客户提供满意的服务而来的，银行优质服务是离不开每一位银行工作人员发自内心的主动服务意识，而服务意识又为服务品质的提升奠定了良好的基础。

没有好的员工，就没有好的服务，就不会有满意的客户，银行的效益是所有的员工共同创造的。所以银行服务要以内部的员工为出发点，从根本上去解决员工自身对服务意识的理解，真正有效的强化服务意识，从而提升服务的品质。

银行的服务关系到银行的公众形象，影响到银行的经营，所以银行每个网点，每个柜台，每个员工都要相互支持，配合，监督，增强服务意识，顾全大局，发挥团队的力量，努力的提高全银行的服务水平和服务品质。

在银行竞争主体不断增多、营销手段异彩纷呈、产品种类层出不穷、客户要求越来越高的经营环境中，银行业必须有自己个性特色的服务创新。

创新不仅仅是相对于过去的创新，更不是跟其他银行比较的创新。而是突出自己业务特色，拥有自己特色品牌、发挥互联网科技优势的创新。

优质服务需要每一个员工之间不断的增进互信、加强团结、深化合作。建立以客户为中心，全员参与的服务。

高层为下级服务：银行高层领导要有计划提出优质文明服务方案，支持和帮助下级的工作，不断的改进和优化服务方案。

领导为员工服务：领导要关系员工的工作和生活，进行有效的激励，调动员工的工作积极性和创新性。

二线为一线服务：各管理层、技术和后勤要根据柜员、大堂经理等的需求想方设法的为他们做好服务。

一线柜员、大堂经理、客户经理为客户服务：作为在一线的柜员，大堂经理，客户经理要为客户提供效率高，质量好，品质优的金融服务。

只有优质的服务才能打造卓越的品牌，只有优秀的团队为客户服务，才能使的自身的的服务质量和服务水平得到不断的提升。

在服务管理中，银行要加强规范化的管理，更加去关注客户的体验和售后服务，加快建立适应不同层次客户需求的服务标准体系。

把银行网点的服务质量控制作为提升客户满意度的重点，加强对于客户投诉的管理，建立健全通畅、高效的客户投诉处

理程序和渠道，完善客户投诉信息的统计，有针对性的进行改进，充分的展示银行优质服务和现代化服务的良好形象。

为了提升银行的服务素质，顺畅的贯彻落实各项服务工作，要从服务流程、服务环境、服务人员、服务设施等多方面抓起，通过细致入微的工作改进，把僵硬的服务教条变为真诚自然的情感表达，让职业的微笑发自内心，力求为客户提供更为惬意的服务体验，提升银行服务品质。

专业、亲切、细致、周到应该渗透到每一个细节工作中，不断的工具银行的业务发展和客户的需求变化，优化工作流程。

银行职业形象塑造是指对银行从业人员的外表形象，职业素养，品德修养，沟通能力，知识结构等的职业打造。职业形象就是要与自己的职业想契合、与个人年龄相契合、与办公室风格相契合、与工作特点相契合、与行业要求相契合。

职业形象就是要体现职业素养和专业性，符合职业人士的定位，给人良好的印象。

银行员工是银行服务形象的代表，提升银行员工的职业形象至关重要。作为银行职员，个人的形象在很大的程度上影响着银行形象。银行职员应该在行为举止、服饰打扮要在标准的基础上塑造自信得体的职业形象，给初次见面的客户良好的第一印象。

职业着装统一：职业装是银行形象统一的最好表现，也是银行的最佳商业符号。好的职业装能使员工从仪容仪表、行为举止、语言谈吐，到气质风度、艺术修养、职业心态等方面均得到全方位提升。银行员工需明确着装规范、着装要求、着装原则、着装禁忌，达到造型和谐、色彩搭配协调的目标。

成熟稳健：成熟稳健是职业形象的关键，在日常的工作中，银行工作人员言谈中要表现出足够的智慧，自信和勇气，以

完美的职业形象和专业素养获取客户的持久信任，以最专业、最优秀的职业形象提升银行服务品牌。

高效沟通：面对不同的对象，应选择合适的沟通方式，并掌握基本的沟通要素：表述、倾听、反馈。