

2023年银行工作个人总结(大全11篇)

军训总结能够帮助我们更好地认识自己，提高自己的组织能力和团队合作意识。以下是一份学习总结范文，希望能给你写学习总结提供一些参考。

银行工作个人总结篇一

从事软件工作已经有十余年了，虽然没有做过什么大项目，但在这些年的工作中，也让我遇到了各种各样的问题，有幸有机会让我去解决这些问题。积累了一些很多同事没有遇到过的经验。在此写下了来与各同仁共勉。

接触软件这行同很多同仁一样，首先干的是初级程序员或是程序员。说白了，就是行业里称的菜鸟。这个过渡期有的很长，有的很短。正所谓师傅领进门，修行在个人。时间长短全凭个人的造化。也有的干得不久就转行了，原因是：看代码会发晕。早发晕也不是坏事，我就是到现在才开始发晕，估计是身体的原因。哈哈，同大家开个玩笑。言归正传，我将在以下的部分简单描述一下在这一阶段的心得体会。

这一阶段一般没有太多的工作经验，有的只是学习技术的一腔热情。如果有时间的话，就会成天抱着书本，研究技术问题。学的是代码技巧，讲的也是代码技术。记得20xx年的时候，我为写出一个通用排序功能高兴了好几天。由于那时没有太多机会上网，不知在网上这种功能可以下载的，而且功能更强的都有。当我知道后，郁闷了很久。当然，好的开始就是成功的一半，在这个时候如果你坚持了，你就过了这一关。虽然，这时你一直在研究这行代码怎么写，却很少在想应该怎么写。

基础很重要，同每个刚入行的人一样，我们这时都还在学习计算机的发展历程、微机原理、软件工程、数据结构、算法、

数据库原理等等。由于我是半路出家，这些在学校虽然有学，但学得不多也不深。因此，还得感谢那几年有补一些，但到现在还是觉得掌握不够、不踏实。因此，大家都明白了，到现在也没有能进大公司，因为应聘会考这些呀，我不敢去试呀！因此，闲话少说，无论你相不相信，我都要告诉你：踏实的基础可以为自己日后从事这方面的工作起好铺垫，那怕你不想去应聘大公司。

思路更重要，写代码之前，建议你先想，想后再做。不经大脑规划的，只能称之为代码，而不能说是程序，因为程序是经过设计过的。当然，这也同经验是分不开的，有了多的经验思路会更开阔，但在这里我要说的是一个好的习惯。这个习惯很重要，对你以后能不能成为高手，然后转到大师起到很重要的作用。

而最重要的我认为却是良好的心态+耐心+细心。在这一阶段一般你会担任开发模块的工作，听从系统设计或分析人员的安排。也会受各种各样软件开发规范的约束。这时的的工作一般比较累，你要将代码写得规范、将界面做得统一、将程序调试正确、当然，也得保证程序的性能。可能你还得写繁杂的软件测试文档。当然，除非有专门的测试人员就轮不到你。一个技术问题可能让你几天睡不好觉。有时你得听系统分析的改来改去。更有时你会觉得你的想法比系统分析的更好，你心底里会认为这个分析员太差了。这种情况下，你就得注意调整自己的心态了。把握自己的角色，做好自己的本质工作。学会服从、按时按质的完成工作。程序的调试也是很重要的一个环节，你的耐心与细心将尽数在这里体现。尽可能的将程序问题解决在测试阶段。程序发布了，还仍有很多的问题，将给自己造成不好的印象。更重要的是会影响到项目的进度。这种影响将是致命的。

经过了几年的成长，通常要三年或以上。你渐渐的变成技术方面的老鸟。这时一般称为高级程序员，就是我现在的称为。我比较笨，熬了六七年。这时你有一定的工作及技术经验，

也必然要精通一门或多门的语言。我只熟悉一门，还不敢谈精通，了解的倒有几门，真是惭愧。这个阶段一般你要干一些重要的模块的开发或指导新人（菜鸟）的工作。当然，在公司不大没有分析人员的情况下，偶而也会干一些小项目。我想也将这一阶段的心得简单的写一下，同大家分享。

在这一阶段，以身作则很重要，只有身先士卒，各方面以身作则，才能得到广大开发人员的认可和信任。不然，你就会像我一样收到离职同事说你技术不行的短信了。做好程序开发的领头雁，才能更好的完成上面交的开发任务。

果断抉择也是作为一个有经验人的价值体现。特别是在有多种选择的情况下，一个正确的选择往往事半功倍。

善于交际、协调也是一个高级别程序员应该有的素质。只有做到这样才能了解下面的开发人员，沟通好上面的领导。弄清开发的任务及方向。另外，这阶段你也要做到多熟悉业务及流程，只有这样你熟练的技术手段才能在程序上面完美表现。

最后想谈的一点也是非常重要的：你要保重自己的身体，让自己时刻充满活力。身体的重要性就不讲了，大家都清楚。在保持活力方面，是很多地方可以体现的。例如：积极参加部门或公司组织的各种活动，当然，也可以是其它部门的。通过这些活动不仅丰富了自己的生活，也可能会了解到其它部门的情况。对自己的工作是有利的。

银行工作个人总结篇二

20_年6月11日至17日，按照市公共机构节能减排领导小组办公室《关于20_年全市公共机构节能宣传周活动安排的通知》的安排，__处结合工作实际，紧密围绕“珍惜生命之源，人人节水护水”的宣传主题，广泛开展节能宣传活动，现将有关情况总结如下。

一、领导重视、狠抓落实。

在节能宣传周活动一开始，我处就围绕节能宣传周活动安排，制定了宣传周活动方案，召开了全体干部职工会议，布置了此次宣传活动周的工作要求，传达学习了市公共机构节能减排领导小组办公室《关于2012年全市公共机构节能宣传周活动安排的通知》的文件精神，对日常工作区域的用水、用电、纸张以节约为规范，落实到责任人，从制度上促进了节能工作的开展。

二、制作板报，大力宣传。

为切实提高宣传周活动实际效果，开展好各项活动，我处制作了节能宣传板报，活动期间摆放在本单位明显位置。展板内容：以节约能源资源日常常识为主线，以“节约一滴水、节约一升气、节约一度电、节约一滴油、节约一分钱办公经费”为切入点，大力弘扬勤俭节约的好习惯好传统，反对铺张浪费，合理使用资源，提高能源利用效率，保护资源环境，树立节约从点滴入手、从小事做起的思想，倡导节约光荣、浪费可耻的行为，全面提高节能意识。

三、营造氛围，增强忧患意识。

通过组织干部职工集中学习《公共机构节能条例》、《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，提高全体干部职工的认识，从自身做起大力推动公共机构节能减排。同时，将节能工作要求体现到了具体日常工作和生活中，通过在水龙头前张贴“节约每滴水”、在照明灯开关上张贴“减少照明、节约用电”、在打印机上张贴“正反打印”等温馨警示语，进一步增强了干部职工的资源危机意识和节能意识。

四、加强管理，落实监督。

我处利用此次宣传周活动开展了对日常节能制度落实情况的

专项督查，重点是督查全体干部职工的节能意识、节能行为、节能设施、节能制度等，通过此次宣传周活动，全体干部职工节能意识明显增强，节能措施得到有效落实。

通过一周在公司的学习了解，对公司的基本情况有所了解，熟悉了办公室情况，公司领导既有能力对员工也有亲和力，对办公室人员职责初步了解，公司员工非常的团结，早上喊口号做早操提高了工作积极性。

通了几天的学习知道博钰公司主要经营的产品主要以嘉陵峡砚，黄杨木雕，海贝玉的研发、生产、销售为主的经营方式。了解轩威公司以经营礼品为主，为消费者代购各种商品，通过几天的初步了解，知道嘉陵峡砚主要分布在合川，重庆为主，木雕的分布范围比较多一些，范围比较广一些，从资料了解了合川峡砚所获的奖项，学习了公司的规章制度和保密制度，当然这几天学习的都是表面极少的东西，更多的知识经验需要在以后的工作学习当中继续积累。今后在工作中的打算：

要遵守公司的规间制度，不迟到早退。听从公司领导安排的工作，认真完成。今后努力服务于公司，提高自己的能力，为公司能够尽到到绵薄之力。

通过一个星期的学习，所思考到的问题做了初步的总结如下：

随着市场迅速的发展，社会生活水平的提高，对物质生活，精神艺术方面都有所提高，当代社会的生活品质也大大比前提提高了，而我们所做的产品，礼品为人们生活增添了生活艺术和美化空间。

作为一家文化，礼品公司有自己研发，生产的特色产品，更应该主打市场，充分利用好时机，拓宽市场，让更多的人了解我们的产品，面对市场的讯速发展，行业的竞争，都想立足前列，我们应该怎样才能更好的开拓市场，发展得更好呢？

几点个人想法：

第一，要让人们树立购物，买此产品，消费的观念，对买此产品的方便性，在网上，来实体店，服务贴心，提高回头率，购买此产品的优势，馈赠的必选产品。

第二，产品本身的特色，加以形象说明，到合川必购的产品。

第三，广告宣传的重要性，宣传提高知名度，使其消费欲望，可以电视广告，电视下面游动字幕，公交移动电视，车站各站牌广告，火车站，长途汽车站很多等车的人都会看到，人来人往更容易受关注一些，旅游景点的站牌等。

第四，产品的包装创新。

第五，新闻事件，抓住机遇，某领导人物来我市，市领导馈赠的我公司的产品，新闻帮助宣传。

先了解想到这些，作为对自己到公司的一个初步认识，具体事宜要根据领导实际情况来定夺。

银行工作个人总结篇三

在市场的开拓中，我感受最深的是关系营销的作用太重要了。有的人认为，我的客户资源太少了，怎么办？其实，机会就在每个人的身边，你的亲戚、同学、朋友，客户都是你的目标，营销就是要脸皮厚。

与客户面对面的营销。在这一过程中我感受最深的是，一定要对客户的问题做出最敏捷的反应。我归纳了一下，客户的常见问题有六个：

- 1) 信用卡收不收年费;
- (2) 信用卡的特别功能是什么;
- (3) 信用卡是否安全, 后台支撑怎么样;
- (4) 我手中已经有好几家银行的卡了, 没有办的必要了;
- (5) 你们银行的网点太少了, 还款不方便;
- (6) 我根本不需要办, 我平时都是用现金。

所以在交谈之前, 一定对这些问题有所准备。回答时要充满自信, 产品好坏全在我们的嘴上。在所有的这些问题当中, 我们会把限制条件当成客户的拒绝理由。比如, 第五条, 网点少是我们的劣势, 但是这只是办卡的限制条件, 并不能作为客户抗拒理由。我们完全可以有三点理由来回应。

一是, 我行的自助银行正在加快发展;

二是, 我们即将实行借记卡自动还款功能;

三、刷卡后不是要你第二天就来还钱, 在56天当中你随时抽个空来还就行。把限制条件解释清楚, 客户绝的理由就少一些。同样第四条, 客户的卡实在太多, 不想再办了。我通常会先问他, 其它行的卡什么时候办的? 额度是多少? 有没有担保人? 国内外是否通用? 免息期多长? 购物是否有积分? 先确定客户手中的卡是不是信用卡, 同时把事先准备好的几张信用卡卡样拿出来, 再适时介绍手机短信服务, 保险服务, 医疗服务等特色功能。我们要想方设法的很自然的让客户感受到信用卡的特别之处。在与客户交流的过程中, 一定要有一个良好的心态, 如果客户实在为难, 赶紧把目标移到下一家。

最后一点是就申请表格的填写和客户的维护。我们做了大量

的前期工作，到了最后千万不要因为填写表格不规范而导致被拒绝，那是一件很伤心的事。首先是填写表格。我只让客户填写(1)家庭住址、电话；(2)工作单位地址、电话、职务；(3)直系亲属和朋友；(4)签名。其余的我都自己帮他们填。一来，让客户省去了许多填表的麻烦，二来，填写过程就是审核的过程，可以发现很多漏洞。三来，可以让表格相对工整一些，有的客户填完后，在写错的地方就乱涂一笔。其实，卡部的人在审核的时候同高考阅卷一样，卷面整洁无形中就有一个印象分，所以在错的地方，我们就可以用涂改液修饰一下。我们有很多同事把审核的工作，都交给零售部的相关同志去做，自己就不问了，这样肯定是不行的。我举个例子。有一次我地税局的朋友拿来十张表格，我在帮他们填写表格的时候发现，他们留的家庭电话都是单位号码。这就麻烦了。因为家庭电话号码一般是信用卡的查询密码，基本上每个人是不同的，于是我就一个一个打电话问。如果，我忽视了这一细节，也许我又做了十个无用功。另外，表格中错误率较高的就是最后一栏，联系人资料。以我的经验，这一栏一定要写，特别是直系亲属。朋友一栏可放松要求，你可以写自己的名字，也可以写其同事的名字。

其次是，客户提供的相关资料。我想重点说一下人事收入证明。其中有一个关键点，就是职位的细节。因为在信用卡销售指引中，职位稳定的员工获批率是比较高的。有的同事在营销过程中，看到对方的职位不是很好，就产生了一个想法，这种人肯定批不下来。在这里我想说一说我自己的经验。拿一个单位来说，就是扬州青年旅行社。应该来说，导游的获批的率是很低的，因为他们的工作不稳定。但是反过来，导游不能365天天带团，不带团的时候，他要负责计划调度，也要负责相关的文书的工作，于是我就让他们在工作职位一栏写上计调，文员。与此同时，还写了一份情况说明，交待了此单位在扬州的地位以及将要和我行展开的合作，希望能提高信用额度。作为营销员，你要让信用卡中心的审核人员认为，这个单位是非发不可的。

第三，就是客户的维护。就是所谓的售后服务。这个工作，就是在申请表寄出以后，一定要打电话给客户，问问卡有没有拿到，用的如何，有什么不明白的地方，感谢他们对中信工作的支持，其实这样做的目的很简单，希望他们再介绍一些客户给我们，同时联络感情，发掘一批优质客户，为以后的银行业务做准备。

以上，我从四个方面和大家交流了在信用卡营销过程中的一点感受，其中，有很多想法是我们部门的同志在研究信用卡营销方案时共同讨论的结果，他们在信用卡的营销过程中也付出了相当大的努力。我想在目前的社会状况下，信用卡的营销很有挑战性。每个人有各自的营销理念，如果大家能够自动自发，并且经常互相交流经验的话，我相信2005年我行的信用卡任务一定能够完成。

银行工作个人总结篇四

20__年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了中国工商银行深圳分行福田支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。在福田支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名工行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示工行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，铭记“三心”“五量”思想意识，以自己积极的工作态度赢得顾客信任。时光飞逝，来福田支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，从一个对银行柜员营销比较生疏，到有所了解，有所营销心得，其中出国留学也得到领导的信任、关心和指导，同事耐心地帮忙，使我受益良多，帮助我在业务上创造佳绩。

在银行柜员营销方面，我主要有以下几方面的心得体会：

第一，在思想与工作上，我能够更加积极主动地学习工行的各项操作规程和各种制度文件并及时掌握，各位同事的敬业与真诚都时刻感染着我。在工作期间，我能够虚心向同事们请教，学到了很多书本以外的专业知识与技能，也更加深刻地体会到团队精神、沟通与协调的重要性，同时为自己在今后的成长道路上积累了一笔不小的财富。在工作方面，我有强烈的事业心和责任感，我能够任劳任怨，不挑三拣四，认真落实领导分配的每一项工作与任务。日常我时时刻刻注意市场动态，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户。

第二，在技能方面，我个人也能够积极投入，训练自己，这一年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的工行员工的标准严格的要求自己，立足本职工作，潜心钻研训练业务技能，使自己能在平凡的岗位上为招行事业发出一份光，一份热。

第三，对市场的了解，销售任何一件产品除了掌握产品本身之外，我们还需要将其准确定位，对于产品所对应的市场还应当有一个大致的了解。

第四，与客户面对面的交流，这一过程中我感受最深的是，在充分理解产品的同时，还应该充分了解大众心理，在与客户沟通当中，营造轻松，惬意的谈话氛围，广泛听取他们的诉求，充分了解他们想要得到什么，可以怎样得到，以及得到之后所能给他们带来的好处，及时耐心回答客户疑问，把适合的产品推荐给合适的目标客户。

第五，善于运用各种有利的时间和空隙，主动与客户进行交流，多跟客户沟通，捕捉任何有利的时机，随时随地创造有利的营销机会。

第六，保持积极的工作心态。我们每天都要同不同的客户群

打交道，因此一些细节性的东西，往往会影响到与客户的交流，甚至会导致客户降低对我行业已建立起来的忠诚度，对于客户的拒绝应当用积极的心态去看待，切记不要因此而影响到自己销售的积极性，并对客户拒绝的原因加以分析，以便今后纠正改进。

第七，做好售后服务，对日常所销售产品的功能应当为客户详细予以说明，必要的话做好演示，提高客户对我行产品的使用度，为今后给客户推荐其他相关产品打下一个良好的基础。

我相信，机遇总是垂青有准备的人，终身学习才能不断创新。知识造就人才，岗位成就梦想。有一种事业，需要青春和理想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动和辛勤的汗水，我愿我所从事的工商银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达！

银行工作个人总结篇五

20对我来说，是加强学习，克服困难，开拓业务，快速健康成长的一年，这一年对我的职业生涯的塑造意义重大。我从事代发工资岗也已整整一年，在领导的带领与指导下，我学到了很多业务知识和做人的道理，从中体会到的酸甜苦辣也是最深刻的。领导在工作的各个方面都能够充分地信任我，大胆放手让我施展才能，从中我得到了很好地锻炼。柜台营销方面是我的弱点，但是领导仍然对我给予充分的鼓励，使我更加信心百倍地迎难而上，进而能够更有针对性的学习、改进，并不断进步。

现将实习工作情况总结如下：

第一，在思想与工作上，我能够更加积极主动地学__行的各项操作规程和各种制度文件并及时掌握，各位同事的敬业与真诚都时刻感染着我。在工作期间，我能够虚心向同事们请教，学到了很多书本以外的专业知识与技能，也更加深刻地

体会到团队精神、沟通与协调的重要性，同时为自己在今后的成长道路上积累了一笔不小的财富。在工作方面，我有强烈的事业心和责任感，我能够任劳任怨，不挑三拣四，认真落实领导分配的每一项工作与任务。日常我时时刻刻注意市场动态，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户。

第二，在技能方面，我个人也能够积极投入，训练自己，这一年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的__行员工的标准严格的要求自己，立足本职工作，潜心钻研训练业务技能，使自己能在平凡的岗位上为__行事业发出一份光，一份热。

对我个人而言，点钞技能已经超额达标，但是加打传票和打字与熟练的同事相比还有一定的距离，因此，我利用一点一滴的时间加紧练习，因为我知道，作为储蓄岗位一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。

第三，在日常的工作生活中，我能够及时地融入到__行这个大家庭中，积极面对工作，与大家团结协作，相互帮助。在实际工作中，无论从事哪个行业，哪个岗位，都离不开同事之间的配合，因为一滴水只有在大海中才能生存。只有不同部门之间、同事之间相互沟通、相互配合、团结一致，才能提高工作效率，创造出更多非凡的业绩。

第四，服务方面。银行做为服务行业，除了出售自己的有形产品外，更重要是出售其无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现，由此可见，服务是银行最基本的问题。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要。

每一天我都被同事们的微笑所感染，被同事们的满腔热情所打动，__行的服务处处体现着“客户第一”的理念。在__行工作过程中，逐渐地，我也明白了“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨，是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。银行就像生活，偶然发生的小插曲，客户轻轻的一声“谢谢”，燃起了心中的激情；客户不解的抱怨，需要的是耐心的讲解。激情让我对工作充满热情，耐心让我细心地对待工作，力求做好每一个小细节，精益求精，激情与耐心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到。

银行工作个人总结篇六

恪守职业操守，做合格员工。为了规范员工的职业行为，我行广泛组织学习《xxxx行员工手册》，这对提高员工职业素质和职业道德水准、树立建设银行良好的企业形象、构建防范道德风险和操作风险的长效机制，具有重要意义。

学习了《员工手册》，给我最深的体会就是：忠于职守，诚实守信！诚信是社交中最起码的素质要求，是个人品行的基本涵养。企业对于每一位员工来说，诚实守信是忠于职守、严谨细腻的工作态度；是不怕困难、勇于不断进取的工作勇气；是兢兢业业、坚定执著的工作信念；是忠于事业坚守岗位、默默奉献的职业作风；是勇于承担、敢作敢为的职业品格。诚实守信是一个员工所具有的品行，是一个纯洁灵魂的情感挥洒。

企业的员工应树立高度的工作责任感，做到对工作、对事业的高度忠诚。做到诚诚实实做人、认认真真做事，一切从细节抓起，一切从“小事”做起。工作中事无大小，工作就意味着责任，无论在任何岗位，无论做什么工作，都要怀着热情、带着情感去做。

在xxxx银行这个大家庭学习、工作是一件愉快的事情，时刻

都感觉到从内心里洋溢出来的欣慰，我常在想是什么创造了我们现在如此幸福美好的生活，又是什么成就了“中国建设银行”这个招牌？也许问千万个人会有千万个答案，但在我心目中有一个颠扑不破的信念——那就是“勤勉的劳动创造了这一切”。勤勉是认识上升到自觉的结果，勤勉是有成功信念的人解释世界的唯一语言。没有勤勉自觉的工作就不会成就我们伟大的梦想，尤其在银行工作中，任何一笔貌似简单的业务都需要几个流程的配合，内部手续的复杂是资金安全的保障。没有勤勉的工作态度就可能导致潜在的风险。同样的，不抱着这样的态度对待工作，对待人生，我们只会碌碌无为、抱憾终生。人生留迹于天地之间，理应有点惊世之举，卓尔不群的泰山睥睨群丘，汪洋恣肆的长江啸傲百川，倚剑于长城上的秦皇汉武，在史册的某一页上雄视千秋。生命的长短无关紧要，紧要的是生命的品位。没有一个人因为贪恋温床而长生，过分的溺爱生命，只会使生命萎靡乏力。只有壮怀激烈、自觉勤勉、敢于搏击的人生才会永放光芒。

自觉勤勉是成功的引擎，是成就的需要。我、我们将时刻自觉勤勉，在学习工作中认真领会《手册》的内在精神、让自觉勤勉成为我们人生不朽的指南。同事们，让我们凝聚在一起，用自觉勤勉为大家家庭结成信念不倒的围墙；让我们携起手来，用青春和热血铸就大家庭永久的辉煌！

银行工作个人总结篇七

养自己为信社尽点棉力的细胞银行柜员工作总结

从正常班到倒班，我踏踏实实地做，用心地体会，感悟最深的就是“端正态度，遵守行纪行规；尊敬领导，服从安排；团结同事，虚心求教；明确目标，脚踏实地”。

一年的工作实践，深深地体会到“临柜工作是银行第一形象”的含义。我们的形象直接影响到客户对我行的第一印象，关系到能否留下客户，更关系到能否留住客户。这要求我

们要有较高的综合素质，要求我们必须切实坚持临柜工作的服务宗旨“热情周到，耐心细致，为客户办好每一笔业务，让客户满意”。一年的工作使我深刻体会到业务知识欠缺的严重性。这促使我又学习了更多的新东西，使自己的业务知识更具全面性。虽然我们新增了不少业务，但是要想保证我行的不断壮大(即使仅为了保证我们的优厚待遇)，只有不断地新增业务。这就要求我必须吸收新的知识才能顺利开展工作，才能跟上我行的步伐。

户介绍我行的业务信息、新产品。

工作态度好了，业务知识跟上了，还需要良好的工作氛围。营造良好的工作氛围最主要是团结同事。团结同事不是吃吃喝喝，也不是不拌嘴，而是要理解、尊重。虚心请教，互帮互助，共同学习，大家才能同心协力，才能融洽相处。通过这一年的认真工作，使我自身有了很大的提高。第一，增加了对工作的热情度与自豪感，尤其是处理完棘手的业务问题与刁难的客户时。第二，提高了自身素质，临柜工作使我理解到人的一生就是存“知识、经验、修养”，存的越多利息就越高，日益积累，，回报自然提高。第三，提升了人际交往能力，通过与不同客户交流，见识、胆识、才识增加了，沟通能力曾强了，人际关系处理的越来越好。

增加一点你的想法——让工作能发挥你的知识优势领导的关心和帮助使我更加喜爱这份工作，增加了我的压力，更增加了我的动力。

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚认识到自身的不足，需待提高自身的心理素质、技能素质、综合素质。新的一年，给自己定下新的目标.

1、自觉加强学习，学习业务理论，学习业务实践，学习身边的同事，全方面提高自己。

2、脚踏实地做更多工作，提高工作主动性，不怕份外事，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。

3、提高自身文化的修养，努力使自己成为优秀的银行工作人。

回忆过去，看今朝，展望未来，相信通过自己的努力明天会更好。编后语：以上就是由为您提供的银行柜员年度总结报告，希望给您带来帮助！

银行工作个人总结篇八

柜员能否做到依规照章、高效快捷办理业务，为客户提供满意的服务，其在岗时心情的好坏至关重要。好的心情会让人感觉一切都是美好的，一切都是可以理解的，会让你更智慧地处理临柜遇到的各类事情，更乐观地对待问题。带着快乐的心情临柜，你会与周围同事和来往顾客相处得更融洽，工作更有成效。

那么，怎样才能使自己拥有美的心境和愉悦的心情呢？

首先，学会欣赏自己。

人的一生中，人人都有过这样的攀比与感伤，你羡慕我，我羡慕你，而唯独忘记了去羡慕你自己。其实，我们每一个人都可以设想一下，就是当你真的一切情况都很糟糕时，也不要像祥林嫂一样到处诉苦埋怨，那样你只能让别人看不起。想明白了，你能发现自己是最值得自己去羡慕的、夸奖的，哪怕比来比去你真的没有别人好，但是，要记住，金无足赤，人无完人，你要坚信你是最棒的，你是最富有的！多花时间品读一些有品味、有寓意的美文，美化自己的心境，使自己忘了每天大量的琐碎的烦心事，为自己心灵建立一个温馨的驿站，用鲜花编织芬芳的日子，用朝霞编织灿烂的日子…让心放逐，让心飞扬。多与挚友交谈，欣赏他的长处，真诚地赞美他的为人处事能力。悦纳他给你的赞赏，赞赏是有力量

的。

其次，学会欣赏大自然。

每天一上岗，就要面对着形形色色、性格各异的顾客，面临着莫名的'嘲讽和误解的委屈，长期下去就会压抑自己的心情而影响正常工作。抽出时间走出喧闹的城市回归到大自然去，世间万物，各有灵性，到乡间湖畔，林中溪边观赏一些花草虫鱼，利用假期游览一下名山大川、江河湖海，使自己置身于祖国美丽的风景名胜。为自己心灵搭建一间浪漫、温馨的小屋，用甘冽的山泉灌溉自己的心田，用春风涤荡自己的心胸，用飞鸟的歌声净化自己的心灵。到大自然中感受万物的灵气，陶冶自己的心灵。

再次，学会欣赏自己的工作环境。

俗话说，远亲不如近邻。和谐的同事、顾客关系会提高你的威信，增强你的信心，提升你的工作积极性。要学着用积极的眼光看待一切人和事，心里时刻想着领导、同事对你的好，顾客对你的赞扬，用欣赏的眼光看待他人的长处。调节和处理好人际关系，为人处事要有灵活性、敏感性、宽容心和幽默感等，创造和谐的工作环境和良好的生活氛围。积极、主动、热情成就自己美好的人生。如果遭人嫉恨，也很大度；被人算计，也很洒脱；要能做到以德报怨。记住：忍一时风平浪静，退一步海阔天空。你拥有智慧的人生，你拥有光彩的人生！宽容是会受人尊敬的。

好的心情会使你有个性、有创造力和凝聚力，会拥有良好的人际关系，会在工作中如鱼得水，会密切与顾客的关系，会使你的工作提高效率，会让你的的人生丰富多彩。因此，工作中的柜员，我想对你说：“每天带着快乐的心情上岗！”

银行工作个人总结篇九

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心。在银行工作自己所担任的就是一名工作职员，要对自己做的事情负责，对公司负责，对储户负责。假如没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班，假如不小心出现了错误，也必须负责纠正，而这些是作为一名工作职员的分内之事，尽对不会有人往同情你，或者往帮助你做你没有完成的工作。或许你要抱怨社会的无情，但是你要是跟不上别人的步伐，你并将被淘汰在社会之外。

其次，我觉得工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力进步自己的职业素养。正所谓做一行就要懂一行的行规，没有规矩不成方圆。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件或者最少的复印件，固然来行的客户可能是自己熟悉的人，我们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，我们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度题目尤为重要，这点我有亲身感受。正所谓，我们在工作的时候，是在出售我们的服务态度。

此外，在银行实习，我可以站在银行的角度往看社会的消费。我觉得最好的客户当然是私营老板和企业会计。除开经济上面的原因不说，整体来讲，大客户也是素质相对比较高的，说话相对文明，耐心也相对比较好，可以交流，能够理解我们工作，熟悉流程，单据填写完整，错误率比较低。出现问题，也愿意配合解决。

在我们平时的生活中，倘若你往银行取款被告知没有大款项可取的时候，你可能会觉得这个银行不负责什么的，但是经过我的实习，发现了银行柜台有时候也会上演着真话与谎言的对决，比如：我们这里没钱了；取xx万现金以上需要提前电话预约；我们没有零钞；这是真话。尽管很多人会觉得银行里怎么会没有钱呢？但是事实上，由于安全的考量，每个

营业分理处或者储蓄所都有自己的限额，不会存放大量的现金（发达地区除外），假如有大量的现金结余，那么就会运到一个集中的金库里存放，实在不足的话，再运来。这个运输过程是需要时间的。

所以在某些取钱的高峰期，比如十一，春节或者天天的早上，没有现金是真的。相应的，大额现金的支取，电话预约是唯一能够确保银行有计划的预留手段。所以有时候会出现有大量现金却不与支付的现象，由于那是有人预约的。同样，银行一般不会大量保存零钞，由于零钞体积，重量和面额不成正比，一万元的1元比一万元的100元要重太多。

我们这里不能办理挂失/换卡（折），需要回原开户行办理没有卡了，明天再来办。而对于这些话基本上的假的。事实上，只要是在同一个地区（城市）内（跨省市确实不能办理），任何一个网点都可以办理。只不过这些业务手续比较麻烦，所以一般都不太愿意办理，除非是本所开户，无法拒尽。同样，开卡比较麻烦，所以放工前，都不太愿意办理这种业务，只有少数情况是真的没有卡了，但这种情况实在比较罕见，大多只是敷衍。

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要的，但是也是很重要的。在工作中，单位主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。

银行工作个人总结篇十

我的20_年是在客服部度过的，这是一个直接与客户沟通和业务量大、业务种类繁多的地方，我的职责是每天接通各个客户的电话，听到他们的一切的意见和建议，建立完整的客户客服沟通档案。回顾这一年来的工作，我学到了很多，也发现了自身存在的许多缺点，以下是我的总结报告，请领导评议，也希望提出宝贵意见。

一年来，本人在_银行_支行党组的领导下，坚定自己的政治信念，加强了思想和政治理论、法律法规、金融知识学习，通过学习，转变了自己的思想观念，改进了工作作风，坚持廉洁自律，自觉遵守支行纪律和各种规章制度，认真履行自己的职责，树立良好的科学发展观，以自己的实际行动实践“三个代表”。

在工作中，我是尽职尽责，尽力而为，领导和同事也给了我很大的帮助和鼓励，在大家的共同努力下，把我们客服部打造成让客户满意，让客户赞誉的部门，让客户都认为我们建行的客服部的各项服务都比其他银行的好，也赢得了大批的忠实客户，都愿意来我们这里开立账户和办理业务，为此我尝尝提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在每天繁忙的工作中，我仍然坚持做好服务工作，用微笑去接听每一客户的电话，用认真和耐心细致的解答客户问题，让客户达到的满意度，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解，最终也赢得了客户的理解和尊重。

一年时间，说快也快，忙忙碌碌的日子就这样快过去了，在这一年的时间里，每天听着支行领导的言传身教，严于律己，用心的工作。时间也让我对于建行的工作有了更深一步的认识和理解，也让自己通过学习去扩大了知识面，让自己可以变得在自己所做的工作中做到模范带头作用，用自己的实际行动去感染和带动身边的同事。各种的经营理念 and 规章制度，让我养成了良好的行为习惯，做到了“入门建行正步人，出门建行走的正”的个人理想，工作中注重细节和细致的管理，针对违法违规也有的全新的认识 and 了解，也有了更多的防范措施，工作不但要做的好，还要快，合法，合规，让客户满意是我们的目标。

回顾一年的工作和学习，发现自身存在的不足，我个人认为：

- 1、学习不够，当前的信息时代，是以科技进步作为发展力，新的情况和内容会在以后的工作中接连的出现，新的知识和

科学会不断的涌现，面对这些，只有无止境的学习各种科学知识和专业文化在能不断适应新的要求和发展。

2、个人工作态度的不稳定，在忙的时候或者遇到难缠客户时，有时间坚定不了自己的信念，也是自己对于工作达不到真正热爱的表现。

针对以上问题，20_年，我的个人努力方向针对以下几个方面：

1、加强学习，进一步提高自己的素质和思想觉悟，用熟练的客户服务来稳步提升客服部的服务质量，加强对于应对各种问题的适应和分析解决能力。

2、增强自己的个人团队化精神，把自己融入整个大家庭，做到“舍小家，为大家”，放弃个人思想简单化，努力去完成自己与集体的共同发展，克服消极情绪，努力做好自己工作，配合领导完成各项任务和服务。在未来的一年里，我不会有任何的松懈，我指挥努力的去工作，将自己的不足之处和优点之处认真总结，和同事分享自己的成绩，做出在新的一年里怎么去工作的方法，才能更好的工作下去，我可以做的更好。

银行是中国的命脉，只有帐算好了，才可以使国家有更好的发展，这就是我们每一个银行工作职责的责任和义务，才可以更好的为早日实现祖国的现代化而添一块砖，加一块瓦。

银行客服个人工作心得范文5

服务是一种管理。优质文明服务水平的提高必须依赖于严格、规范、科学的管理，严格规范的管理又能促进优质文明服务水平提高。优质文明服务的好坏体现着一家银行管理水平的高低。因此，银行在实施优质文明服务战略过程中应严格依靠管理制度。包括岗位规范、统一着装、仪表举止、文明用语、电话用语等，这些都必须形成制度，成为员工的行为准

则，严格执行。

服务是一种文化。银行构建服务文化体系包括：员工要有爱岗敬业的服务精神，要有以服务为本的道德观、价值观，要有无私奉献、团结奋进的互帮互助和艰苦奋斗的务实精神，以及因此而产生的“一条船”思想和身为银行员工的自豪感等等，这种有行业特色的企业精神，可以使银行员工树立风险意识和效益意识，从而充分发挥这种服务文化的激励作用。

服务是一种精神。银行文明优质服务活动的核心内容是引导职工树立一种正确的价值观念、职业道德、敬业精神，以行兴我荣，行荣我荣为服务理念，以信誉第一、优质服务、廉洁守法为职业道德规范标准。确立和完善员工的服务意识和行为，树立客户第一、主动服务、整体服务的观念。文明优质服务活动是一项长期的系统性工程，从领导到员工，从一线到二线，从经营业务到内部管理，从行里到行外，都要相互配合协调，使企业的经营目标转化为人的自觉行动。

服务是银行经营的载体，是银行经营不可缺少的有机组成部分。银行经营必须通过银行服务才能实现，银行服务本质上就是银行经营。在金融业竞争日趋激烈的今天，一家银行的服务范围、服务内容、服务效率和服务态度直接影响其所能吸引的客户数量和工作效率，因此，提高银行的服务水平，关系到银行经营的规模质量和效率，关系到银行的竞争能力，决定了银行的经营效益和长远发展。

银行服务的核心是维护和加强与顾客的联系。如何持久地赢得市场是每一个企业需要永远面对的问题。银行要随时以客户为中心，调整自身，服务要从单纯经营金融产品转移到维护和加深与顾客的联系上，仅仅重视满足顾客的需要是不够的，还必须研究顾客需要背后复杂的各种因素，只有紧紧抓住维护与顾客的关系这一核心，以市场为导向，以高质量、多样化、特色服务，满足顾客多层次需要，才能获得自身发展的持续动力。“顾客”概念是一个“大顾客”概念，不仅

银行直接服务的对象是顾客，与银行服务有制约关系的部门，甚至银行自身的员工都应视同为顾客。银行在处理与顾客的关系上，应树立大市场、大客户的意识以及“服务是一个全过程”的概念。构建新型银企关系，对制约与顾客关系的因素进行协调管理，增强客户的稳定性，没有良好的服务作保障，即使一时被拉过来的客户也可能会跑掉。优质服务就是信誉。

二、强化和提高服务意识，是开展优质文明服务的前提

要全面动员，深入发动，大造声势，宣传优质文明服务。优质文明服务关系到企业形象，因此，要必须做到全面发动，全员参与。对内通过集中考试、突击检查、模拟测验、集中培训等形式，督促员工熟练掌握优质服务的内容；对外通过报刊、电台、电视台等媒介进行广泛宣传，扩大社会影响。

明确目标，制定计划，分步实施，责任到人。对文明服务工作进行总体规划，制订阶段性目标，联系自身实际，进行细化和充实。对目标进行层层分解，责任到人，做到人员定岗，用具定位，操作定型，服务定时，努力实现井然有序的工作秩序。

完善机制，严格考核，公开标准，奖罚兑现。不断完善规章制度，使服务行为规范化、制度化。要结合本行实际，建立严格的奖励和惩罚制度，制订和完善严格的岗位规范、各项业务的具体服务标准和业务操作规程，同时将有关经营管理、业务操作、内部管理等规章制度，按专业分工进行系统完善、整理和汇编，并要求全体员工对本职岗位每项操作规程熟记会背，熟练规范运用。做到每天从接待第一位顾客到送走最后一位顾客，工作的各个环节都要有统一、详细、明确的标准，使每位员工接待顾客有礼、有节、有度，处理业务规范、快速、准确，让顾客感到和谐、友爱、温馨。

施“一把手”工程。要成立以行长为组长的优质文明服务工

作领导小组，各基层支行、营业部也要层层签订优质服务责任书，将各项指标量化、细化，责任分解到人，并纳入行长目标管理体系考核。在每年年初的工作安排中，都把优质文明服务工作作为贯穿全年各项工作的主线，常抓不懈。

搞好服务是事关银行社会形象，影响银行各项经营活动的综合性工作，因此银行每个机构，每个部门，每个员工都要相互支持、配合，增强服务意识，顾全大局，发挥整体功能，努力提高全行的服务水平和服务质量。建立“一个中心、四个层次”的服务大格局，即以为客户服务为中心，一线为客户服务，在各服务窗口、部门为客户提供品种多、效率高、质量好的金融服务；二线为一线服务，各管理、科技和后勤部门要根据一线的需要，想方设法搞好服务，提供保障；领导为群众服务，领导干部要体察民情，关心员工的工作和生活，调动员工的工作积极性和创造性；上级为下级服务，上级行要统筹规划和指导基层行的优质文明服务活动，做到有计划、有方案、有检查、有奖励，不断改进工作作风，提高办事效率，对下级的工作积极给予支持和协调。

银行客服个人工作心得范文

银行工作个人总结篇十一

时代在变、环境在变，银行的工作也在时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自己，更好地规划自己的职业生涯，学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，现在建行为进一步加强全行柜面服务管理，提高柜面服务质量，塑造建设银行国有商业银行良好的企业形象，推动和促进全行各项改革和现代金融企业建设上下了很大的工夫，又制定了全行柜面服务管理办法和柜面服务标准，范文之心得体会：银行工作心得体会。

看到建行发展的巨大潜力，增加了我们对自身业务发展的紧

迫感。下面我针对曾主任对我们日常工作状态提出的不足，检点自己，说说想法，银行的服务工作需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

其实客户，就是我们每天都要面对的“考官”。如果我们银行员工每天上岗懒懒散散，妆容马马虎虎，甚至言辞冷漠，态度生硬，那换位想一下，你会对柜台里的工作人员付出应有的尊重吗？有问必答，笑容可掬，彬彬有礼，和蔼可亲，高贵典雅，端庄大方，沉着冷静做到无可挑剔。

这些是我们的服务规范，扪心自问这些规范我们做到了多少？客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

作为前柜业务人员，我就曾主任提出的几点不足做了反思，由于工作年限和年龄的关系，我很珍惜目前的工作！