

# 银行柜员演讲稿 邮政储蓄银行柜员工作总结(汇总9篇)

演讲稿具有观点鲜明，内容具有鼓动性的特点。在社会发展不断提速的今天，需要使用演讲稿的事情愈发增多。演讲稿对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写演讲稿呢？以下是我帮大家整理的演讲稿模板范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

## 银行柜员演讲稿篇一

5月19日，我被调入人民路邮政储蓄，人民路邮政储蓄所是新建的作为省级示范窗口的网点。

人民路邮政储蓄所原名王褚邮政所，位于焦作市王褚乡，当时的网点东邻焦作市最大的建材市场，南靠商户聚集的果品批发市场，北部商铺饭店林立，所在街道又是一片大的居民区，地理位置的优越给王褚储蓄所的业务发展带来了便利，不仅余额增长稳定，商易通、保险、理财等业务的发展也位居市区各个网点前列，截至4月底，该网点的余额已经达到了3100万元，累计净增602.79万元。

为了配合南水北调工程的开展，我局领导经过仔细研究，最终在现在的人民路中段选址建设了新的网点，并于5月10日正式将原来的王褚储蓄搬至现人民路储蓄网点，正式对外营业。三个月以来，我们历经了人民路邮政储蓄所的坎坷和成长，取得了一些小小的成绩，但同时给我们更多的是工作上的一些感触。

首先，在这里我要向各位诉诉苦：

自从王褚储蓄所搬迁以来，我们面临的状况可以说是极为严峻。

1. 余额直线下降，5月19日我们调入人民路储蓄时，余额较原来王储原址时下降了349.06万元，与二季度的形象进度相差了649万元，6月末，二季度余额下降到了2821万元，活期累计下降455.24万元，在市区各网点中排名倒数第一。

2. 由于搬迁，大客户不断流失，原来的商易通客户也大多被挖走，很

多储户也因为距离太远而选择了其他银行，新网点周边的用户又大都不知道这儿有个邮政储蓄网点。开业初期，来办理业务的客户稀稀落落，甚至在5月底代发工资时段，当别的网点门庭若市，用户排队排到了马路边时，我们所只有零星的几位用户。为此，我们所的营业员们主动放弃休息时间，拿着业务宣传册走社区，访商户，走街串巷的宣传人民路邮政储蓄所，发现员工多的单位，积极宣传代发工资；遇到转账频繁的商户，主动介绍商易通，碰上想攒钱的用户，推荐适合的保险和定期存款……6、7月的天气，人不动都会出一身的汗，而我们却顶着炎炎烈日，手里拿着小册子，将周边的小区、单位、商户挨家挨户的走了一遍。

3. 同行业竞争随处皆是。我们知道，人民路中段这一区银行林立，仅人民路储蓄所周围就有建行、商行、工行等各大银行，行业间的竞争可见一斑。对此，我们积极宣传邮政储蓄各项业务的优惠政策，努力提高服务，对没一个用户保持微笑，热心的为用户办理业务，耐心细心的向用户做各项解释、宣传工作。早7点到晚7点，我们的营业元全天坚守着自己的岗位，不能单人临柜，中午就叫来外卖，三口两口的吃完赶快坐下顶台，我们的营业员就是这样坚守着自己的岗位，同心协力的发展业务。

第二，要为我们局领导的英明决策叫叫好：作为对抗赛期间表现出色的班组，人民路邮政储蓄所能有今天的成绩，是和局领导的关心和指导分不开的。

首先体现在选址上，人民路邮政储蓄位于宏业商务大楼一楼，四周有邮政储蓄银行考试真题碧海云天小区、税苑小区、景苑小区等诸多居民区。又毗邻市政府，山阳区政府、教育局、地税、国税局等政府机关，东部有焦作师专、焦作大学校区以及钢材市场，西部有丹尼斯、山阳商城等商业区，在加上交通便利，居民生活水平总体较高，人民路邮政储蓄的业务发展有较大的前景。

其次，局领导积极关心网点硬件设施的配备，在为客户提供良好的服务环境的同时，也体现了对员工的人性化关爱，为员工提供了优越的工作环境。

最重要的是局领导经常亲临网点视察、慰问，对我们所的业务发展情况，硬件设施配备情况等适时的关心了解，极大的提高了我们员工的工作积极性。

第三，要向各位领导报报喜；

截止7月31日，人民路邮政储蓄余额较5月19日我们调入以来累计净增513.02万元，提前两个月超额完成计划，完成了对抗赛计划数的300%，累计余额达到了3334万元，其中定期累计净增860.2万元，仅搬迁以来就净增了262.79万元，保险完成60余万元，完成计划的88.9%。

除了业务发展上的成绩，我们所营业员的良好服务也受到了广大用户的一致好评。除了日常的办理业务外，把用户当亲人是我们所员工的一条准则，处处为客户的利益着想，事事为客户的需求服务，并建立了详细的客户档案，熟悉客户的业务办理需求，让来人民路储蓄办理业务的用户真正找到回家的感觉，找到是在和亲人相处的感觉。优质的服务可以让我们的营业员成为客户口中可爱的小姑娘，也是客户可以信赖的亲人。

最后，不忘记再给我们自己鼓鼓劲虽然，在本次的网点对抗

赛中，我们人民路邮政储蓄取得了一些成绩，并使我有幸怀着自豪的心情站在了这里，但是我们不会因此而满足，业务的发展不进则退，我们会以此次成绩为起点，以领导的期望和关心为动力，积极配合局里的工作部署，积极完成各项计划，并且继续发扬我们邮政人比、拼、赶、超的精神，努力吸收借鉴先进者的经验，积极想办法、某策略，为我们所业务发展更上一个台阶二努力，也为焦作邮政的发展添砖加瓦。

希望各位领导多提意见，对我们的工作多多批评、指导。谢谢！

## 银行柜员演讲稿篇二

本人于20xx年6月入职，从事综合柜员一职。平日工作主要有柜应对私业务、对公业务、代发工资、反洗钱信息补录等。看似简单的操作，却需要平日多积累多学习操作流程，日益更新，专注、仔细、耐心对待每一笔业务的发生与审核，尤其是对公业务。一个月的支票处理量相对较大，为了减少退票率，也为了提高自己处理对公业务水平，我坚持对每一张票据各个要素进行认真审核，高标准严格要求自己及客户填写规范。伴随着每笔业务发生的同时，也将内部控制制度铭记于心，七步服务流程做到大方得体，将各项政策落到实处。

我很庆幸自己能够加入农商行，成为其中的一员，工作近一年的时间里，我的价值观和人生观都有个较大的改变，她让我相信人生一切皆有可能，只要自己肯努力创造。当然也只有能为企业做出奉献，才能实现自己的价值。首先，在一个工作团体里，大家要团结一致，互助进取，因为团结是取得互利共赢的前提；其次，做好自己的本职工作是基本要求，作为一个柜员就应懂得自己该做什么，什么不能做，有主见有胆识；另外，客户是我们发展的主体，服务好客户是我们的职责，研究客户，透过对客户的研究从而到达了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，透过自身的努力来维护好每一位客户；当然，透过对业务的熟悉和对企业内部控制

的了解之后，能为企业的一些潜在的漏洞或发展提出建设性的意见是我们份内之事，也是为企业能做的较好的贡献。

在市场竞争日趋激烈的这天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务潜力的同时，还务必要不断的学习，提高自己各方面的潜力水平，才能向客户带给更高效率、更优质的服务。我行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能带给了有力的保障。我始终用心参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律法规，努力提高着自己的业务潜力水平。透过一段时间的工作，我深刻体会到银行是一个高风险的行业，办理每一笔业务都要注意到每一个小细节和要素，它能够是一个复核、一个签章、一个客签名、一个手印、一个登记、一个交易码。一笔业务可能涉及到很多个细节问题，如果因为粗心大意，不用心想，漏掉一个没有做到，都有可能存在风险，就比如放贷款。细节不是儿戏，需要我们严肃对待。严格把守每一个关口，是对我行风险的控制，更是对自己的负责。

回顾20xx年的工作，虽然各项工作都能比较顺利的开展，但深知自身依然存在不足，需要进一步改善。

其一，学习力度不够。以信息技术为基础的新经济时代，新状况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，应对严峻的挑战，加快学习的步伐迫在眉睫，不容迟缓。我始终相信机会是留给有准备的人，所以，在工作之余，我还在为考取基金销售资格、中级会计职称等证书做准备。

其二，个人情绪控制不佳。

针对以上问题，今后的努力方向是：

其一，加强理论学习，进一步提高自身素质；

其二，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，用饱满的

工作状态，提高工作质量和效率，用心配合领导和同事们把工作做得更好。

屈原有句名言：“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。在金融业的道路还很漫长，我坚信源于我对金融事业的热爱和所学的专业知识，将个人理想与企业的发展紧密结合，充分发挥自己的工作用心性、创造性和主动性，我终会实现自己的人身价值，与我们重庆农商行共同走向更好的明天。

## 银行柜员演讲稿篇三

一、坚持依法经营、合规操作。严格执行国家规定的存、贷款利率政策，维护客户的合法权益。

二、恪守“存款自愿、取款自由、存款有息、为储户保密”的原则。

三、坚持信贷原则，不以贷谋私。

四、遵守结算纪律，不无理由拒付和压单、压票。

五、不出具与事实不符的信用证、保函、票据、存单、资信证明等金融票证。

六、遵守营业时间。保证营业环境干净整洁，设施齐全。

七、热情接待客户，耐心解答客户咨询。

八、公开收费标准，严格按标准收费。

九、与同业和谐共处，不贬低、诋毁和损害同业形象。

十、邮储银行员工不接受客户馈赠的礼品、礼金和有价值证券。在办理业务过程中，严禁吃、拿、卡、要等违纪行为发生。

以上承诺，敬请广大群众和社会各界监督。

监督电话：95580。

- 1、接待客户使用文明用语，做好“四声服务”，为客户提供周到细致的. 亲情化服务。
- 2、严格按照各项规章制度和操作规程准确办理业务，保证客户资金安全。
- 3、实行“首问负责制”，不得推诿，不得对客户置之不理。
- 4、坚持做到“五个一样”：存取款一样热情；金额大小一样欢迎；主币辅币一样受理；忙时闲时一样认真；生人熟人一样对待。
- 5、做到微笑服务，杜绝生、冷、硬、顶现象的发生。
- 6、严格遵守营业时间，做到满点服务。
- 7、统一仪容仪表，规范服务行为。
- 8、提供清新、整洁、有序的营业环境，配备便捷、有效的服务设施设备。
- 9、及时处理客户投诉与建议，虚心听取客户意见、建议，做到客户满意。
- 10、坚持“因您而变”的经营理念，坚持以客户为中心，尊重和关爱客户，为客户提供更优质的金融服务。

服务出于心，满意源于情，我行将用“新思维、心服务”竭诚为您提供优质、规范、便捷、高效的服务。

## 中国邮政蓄银行阜阳市

分行

。严格执行银行业各项法律法规，遵章守纪，杜绝各类违纪违规行为发生，做到合规经营管理。

。履行社会责任，全力支持海南经济发展和服务“三农”、服务中小企业、服务社区，努力做“有责任的银行”。

。杜绝违规、不合理、超标准、强制收费等问题，维护客户的合法权益。遵守商业道德，做到诚实守信。

。严格执行银监会“四公开”要求，杜绝隐瞒；公开业务办理流程，方便企业和公众查询，提高服务效率。

。加快营业网点建设、窗口服务、自助设备、人员素质等提质升级，妥善处理客户服务投诉。

。遵守廉洁从业各项规定，加强内部管理监督，全面治理吃、拿、卡现象，严肃查处各类从业人员违纪、违规问题。

欢迎社会各界和广大客户进行监督

服务咨询、举报电话：95580

## 银行柜员演讲稿篇四

大家好！

首先非常感谢各位领导、同事们给了我这次竞聘机会。

我叫xx□20xx年6月毕业于河池学院计算机科学与技术专业□20xx年1月就业于大化县邮政局。现为大化县红电街支行

储蓄营业员。我这次竞聘的岗位是岩滩支局副局长，参加此次竞聘的目的是想通过竞争来展现自我、挑战自我、超越自我、追求进步、主动给自己更大的压力，并积极化压力为动力，勇挑更重的担子，敢负更大的责任，更好地为邮政工作服务，同时也通过自己勤奋的工作来实现新的人生价值。

我今天演讲的内容主要有两方面：一是我竞聘岩滩支局副局长的优势，二是做好岩滩支局副局长的未来工作思路。

首先，竞争这一岗位，我具有以下优势：

一、运用客户心理发展业务。站在客户的立场上为他们服务，“急客户之所急，想客户之所需”。首先，满足客户的精神需求，搞活服务，吸引储户存款，在办理业务过程中，客户也有各种各样的精神需要，如交往的需要、道德的需要和受人尊敬的需要等等，这些精神需要，可以促进我们之间的相互沟通、相互往来，也为我们扩大业务范围打好基础；其次，储户参加储蓄是生活消费中把一部分暂时不用的钱存起来，储蓄的这部分钱包含着客户付出的劳动，暂时的存入是为了今后更好的生活备用，我们要积极的为客户理好财，向客户推荐好的理财产品，为客户提高收益，把储户的资金安全\_做好，以拓宽收储渠道。

二、努力学习新知识，掌握新技能。技术不断发展、知识不断更新。邮政系统与其他银行系统一样，操作软件不断升级，新技术更是不断出现。在这一过程中，新知识、新技术的应用是不可避免的，这对我们工作人员的业务水平提出了更高的要求，需要我们在保证熟练完成现有业务的同时，增强工作的积极性、主动性和预见性，超前学习一些将来可能用到的知识和技能，如外语、外币业务知识等，做到未雨绸缪。只有这样，才能更好地适应新形势的需要。要实现上述目标，作为支局负责人之一，我将与支局局长一道，提高对员工的业务水平要求，在内部建立一整套科学的学习考评制度，营造一种良好的、积极向上的学习氛围。我本人更要充分做好

表率，组织同事对一些新事物、新知识的学习与讨论，营造出浓厚的学习氛围，争取跟上时代发展的步伐，走在全局业务学习的前列。通过强化学习，促进工作效率和工作质量的提高，最终让储户感觉到，我们的工作质量更好，我们的工作效率更高，我们的综合素质更强。同时加强知识储备，为未来发展奠定坚实基础。

三、树立团队精神，提高整体凝聚力。小溪只能泛起美丽的小浪花，只有海纳百川而不嫌其细流，才会出现惊涛拍岸的壮观和摧枯拉朽的神奇。个人之与团体有如小溪之与大海，只有当无数个人的力量凝聚在一起时，才能确立海一样的目标，敞开海一样的胸怀，迸发出海一样无穷的集体力量。因此，个人的发展离不开企业的发展，每个员工要将个人的追求与企业的追求紧密结合起来，只有这样，企业和员工才能得到共同发展。同时，强化大局意识，对不利于团结的员工要做好思想工作，不利团结的事，要坚决制止。

(一)对顾客面带笑容，提供微笑服务；

(二)耐心回答顾客所问的每一个问题；

(三)能为顾客解决的问题必须给予解决；

(四)实行首问责任制，要求每一个首先得知问题的工作人员必须负责解决或协调解决，不能相互推诿。

(五)推广使用行业文明用语。

(六)建立健全储户投诉制度，及时了解顾客反馈意见，并对照意见改进服务。

(七)采取用户投诉制度，要求员工不断地用企业精神对照自己的工作，找差距、找不足。同时进行服务测评力争使大家的服务态度、服务水平有一个明显的提高。

## 银行柜员演讲稿篇五

20\*\*年是工行发展史上浓墨重彩的一年，工行成功迈出了股份制改革的第一步。20\*\*年对南岸支行来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。在这一年里，各支行及下属分理处机构业务整合平稳发展，综合业务系统全面推进并取得预期目标。在这一年里，组织和领导给予了我许多学习和锻练的机会。

我从事储蓄工作以来，十分注重个人业务能力的培养学习。为储户提供规范优质服务的同时，刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及专业科请教学习。随着银行改革的需要，我的工作能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工行各阶段的改革得到了更新和进步。

20\*\*年，我在长江村储蓄所任业务主管，主要负责重控、内控、核算质量、及柜面正常业务。通过加强内控管理，全所在去年分行开展的核算质量评比中，从未列于倒数五十名内，还曾几度位于前三、四十名之列，我个人还曾连续两月在南岸支行被评为“无差错柜员”。

我始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想，大胆开拓思想，征对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质服务，以赢得客户对我行业务的支持。在长江村储蓄所工作期间，我同众多客户由客户谊发展成朋友情，多次受到不同类型客户的赞扬，从未接到过一起客户投诉。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。

学习新的'知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的工行员工，更好地规划自己的职业生涯是我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，今后我将一如既往地做好本职工作，时刻以“服务无止境，服务要创新，服务要持久“的服务理念鞭策和完善自我，在领导和同事们的关心、指导和帮助中提高自己、更加严格要求自己，为工行的改革发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处！

## 银行柜员演讲稿篇六

你们好！

我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xx分行xx支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来xx支行已经俩年了，在这短短的俩年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在xx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。作为一名银行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示银行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度赢得顾客的信任。

是的，在银行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示银行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到银行人的真诚，感受到在银行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为

自己的岗位而自豪！为此，我要求自己做到：一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习；二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规；三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处；四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大！人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，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。实际办理业务时，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，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，为客户提供及时、准时、定时、随

时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望！但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献！

今天，我们正把如火的青春献给平凡的银行岗位，柳林汇泽村镇银行正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。富兰克林有句名言：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。今天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。因为我知道作为一名成长中的青年，只有把个人理想与农金事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

## 银行柜员演讲稿篇七

时间飞逝，转眼我已经与\_\_银行共同走过了五个春秋。当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进\_\_银行的情形油然在目。入行以来，我一直在一一线柜面工作，在\_\_银行的以“激人奋进，逼人奋进”管理理念的氛围中，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素质，在不同的工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务，逐渐成长为新区支行的业务骨干。五年来，在\_\_银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的\_\_之路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。

### 一、勤学苦练爱岗敬业

进入\_\_银行伊始，我被安排在储蓄出纳岗位。常常听别人说：“储蓄出纳是一个烦琐枯燥的岗位，有着忙不完的事”。刚刚接触，我被吓到过，但是不服输的性格决定了我不会认输，而且在这个岗位上一干就是五年。

当时的我，可以说是从零开始，业务不熟、技能薄弱，在处理业务时时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲”，要做就要做得最好。平日积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教。我知道为客户提供优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。俗话说“业精于勤，荒于嬉”。为此，我为自己规定了“四个一点”，即：早起一点，晚睡一点，中午少休息一点，平时少玩一点。班前班后，工作之余我都与传票、键盘、点钞纸相伴。每天像海绵吸水那样分秒必争地学习业务和练习基本功。相对其它技能，点钞是我的弱项，为了尽快提高点钞的速度和准确率，我虚心向行里点钞能手请教点钞的技巧和经验，改正自己的不规范动作。一遍遍地练习，虽然一天工作下来已经很累了，但凭着对\_\_银行工作的热爱和永不服输的拼劲，常常练习到深夜。离乡背井的我在接到母亲电话的时候，总是说我过的很好让她自己保重，其实有多少心酸只有自己知道。为了尽快适应工作岗位的要求，一年中只是回家一次与家人团聚，其他时间用来不断的学习工作，功夫不负有心人，经过长期刻苦地练习，我的整体技能得到了较大的提高。

我在日常的一线服务中始终保持着饱满的工作热情和良好的工作态度。\_\_银行是一家年轻的银行，每一位客户都是员工辛辛苦苦开拓来的。这不仅要求我们具有熟练的业务技能，更要求我们能针对每一位客户的不同心理和需求，为他们提供快捷优质的服务。在日常工作中，我都以“点点滴滴打造品牌”的服务理念来鞭策自己，从每件小事做起。记得有一次我正准备下班时，一位客户一脸焦急地冲进来，说自己的卡和身份证被偷了，要求挂失。按照规定挂失要提供有效证件的，但是面对焦急的客户，我一面安抚这位客户，让他不要着急；

一面重新开机，按照客户提供的身份证号码进行查询，查出他的卡号，协助客户通过我们95577客服电话进行口挂，避免可能发生的损失。这样的小事在我们身边时常发生，虽然是点点滴滴的小事，这些小事，却折射出员工的素质、企业的文化。我的岗位是一个小小的窗口，它是银行和客户的纽带，我的一言一行都代表了\_\_银行的形象，为此我常常提醒自己要坚持做好“三声服务”、“站立服务”和“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，面对个别客户的无礼，巧妙应对，不伤和气；而对客户的称赞，则谦虚谨慎，戒骄戒躁。从不对客户轻易言“不”，在不违反原则的情况下尽量满足他们的业务需要。我始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想。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满意的服务。经过不断的努力学习，在实际工作中的持续磨练，现在已经熟练掌握了相关业务以及规章制度，逐渐成长为一名业务熟手，这时我渐渐明白无论是做储蓄还是当会计都是具有挑战的工作，重要的是如何将它做的好，做的更好。

随着业务的发展，新区支行的业务量不断增大，业务笔数节节攀升，储蓄窗口的业务量急剧上升，为了工作加班加点我积极的参与，每当节日大家和亲人团聚的时候，这时的我还忙碌地工作着，总觉得愧对远方的父母，难以照顾他们。但是看着客户满意而归的时候，心里又会觉得安慰；自己的辛苦换来的大家的幸福值得。业务增加了，效率就必须提高，这就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，谨慎谨慎再谨慎，严格按照行里制定的各项规章制度操作流程来办理各项业务。将储蓄工作做细、做好、做精。

## 银行柜员演讲稿篇八

你们好！

首先感谢你们给我提供这样一个接受挑战的机会，让我有幸

参加今天的竞聘。

实行竞争上岗是大势所趋，是时代的呼唤，现实的选择，是新时期人事制度改革的迫切需要。我参加的目的是想通过竞争来展现自我、挑战自我、超越自我、追求进步、主动给自己更大的压力，并积极化压力为动力，勇挑更重的担子，敢负更大的责任，更地为邮政工作服务，同时也通过自己勤奋的工作来实现新的人生价值。

南街储蓄所是xx县局除上街储蓄所之外的另一大储蓄网点，其地理位置优越，是城区经济的黄金地段。也是发展邮政储蓄的最佳口岸。就目前而言，值得注意的是：南街储蓄所面临着周围各家专业银行和金融机构的竞争，虽说前来办理业务的人络绎不绝，但始终小笔业务居多，缺乏大金额的交易，而且工作量十分的大，繁忙中难以取得预料中的成绩。此外，由于小金额的长时间重复业务，使员工产生了疲倦感，由此导致员工在工作中的态度难以由始至终。

针对这一系列的问题，我作如下工作设想：

力、下功夫把宣传工作做，尤其是在与他行比较后的优势方面，比如在活期储蓄卡手续费上：他行规定有折卡存，取款跨市收取手续费为1%，并每年收取10天年费，卡开户手续费5元等。而我们的折卡存，取款则跨省才收取手续费0.5%，不收年费和卡开户手续费，再如：利用我们的网络优势和节假日照常上班等优势抓住客户为求方便的心理来作宣传，提升网点竞争力。

二、一改往日“先对内、后对外”的工作习惯。由于操作程序较为复杂，不得不让客户等上半小时以上或关门待其处理完毕后再为用户办理业务。这样既让用户不满，又严重损害了邮政的形象，造成储源流失。要解决这一问题，要保证“衣食父母”存、取方便，首先对外，然后才对内，在营业内把用户的业务办，下班后再解决代发工资。

三、要显示出员工的专业素质和良好的经营环境。在周围金融机构的压迫下，要立于不败之地，我们必须给人专业的感观：首先，要规范服务面貌，着装统一、佩带工号牌、举止文明，还要以良的专业知识作基础，标准服务用语，端正服务态度，尽最大努力满足用户要求，无论多忙，都要面带微笑，保持耐心，显示出员工的专业水平，做到“腿勤、手勤、口勤”，真正为用户提供最优质的服务；其次从符合标准的环境美化入手，以迎合顾客爱美的心理。邮政是国家合法的金融机构，网点是金融工作的一个重要窗口，“脸面”在客户心目中是资金实力强弱的一种折射，只有把这一“形象工程”做得有特色，才能使客户赏心悦目，从而达到我们的目的。

## 银行柜员演讲稿篇九

大家好！首先非常感谢各位领导、同事们给了我这次竞聘机会。

我叫xx，今年xx岁，适逢这次难得的竞岗机会，我本着锻炼、提高的目的走上讲台，展示自我，接受评判，希望靠自己的能力更好地为我局的邮政事业服务。我进局xx年了，虽没有做出很大的业绩，但我一直在前台工作，通过长期与顾客打交道，我掌握了许多单纯依靠学习所得不到的工作方法和工作技巧。通过这次展示自我的机会，能够在此就自己的个人想法，及工作思路向各位领导和同志们进行汇报，我感到非常荣幸。

邮政支局是邮政企业生存和发展的基础，也是经营、服务和业务发展的最前线。邮政支局长是兵头将尾。官职太小，责任重大。常常开玩笑的说，除了老总需要各方面都管，就是支局长什么都要管了。的确，支局里的各项工作支局长都要负责。卫生，服务，业务处理，安全，人员管理，任务营销，哪一项，支局长都不能欠缺。详细把邮政支局长的每一项都讲完，不是一句两句可以讲完。我也请教过很多人，但他们都很谦虚。可是做支局长，就得把它做好，用我不行或者我不知道来说，是不可能的。我很诚恳的对，勤勤恳恳，兢兢

业业的支局长们和在坐的有过基层支局领导经历的同志们说，大家辛苦了，感谢你们。

要把支局长做好，需要关注很多东西，谨小慎微，都要注意到。我认为有三点。

第一、工作态度，职业道德。我说两个原则。

### 1、企业利益高于个人利益。

这个道理说起来很明显，但是在实际中，却经常觉得它太大，用不着。其实不然支局不论大小，也是一个整体，这个整体的氛围良好，其乐融融，大家朝着一个目标努力，支局发展也蒸蒸日上。反之，内部人员钩心斗角，矛盾激化，消耗这个小整体有限的资源，阻碍着支局的发展，是企业管理上最不想见到的“内耗”。要搞好内部管理，和谐团队精神，重视团队建设，加强对团队自主性、思考性、合作性的建设。我觉得主要在于沟通，沟通就是学习。沟通是解决问题、化解矛盾、融洽关系的有效途径之一，其关键是要学会主动沟通。

沟通主要有三个方向：往上沟通、往下沟通和水平沟通。往上沟通就是要主动汇报，将工作的结果报告给上层领导，使领导心中有数。而对于本职工作中的重点或难点问题，首先要自主处理或解决，不要动不动就推给领导。向领导请示工作要突出中心，简明扼要，事先做好准备，克服心理障碍。往下沟通就是要关心和爱护职工，了解职工的思想情况和工作动态，为职工解决实际问题。在沟通的过程中，应肯定职工的工作成绩，同时指出应该避免犯的错误。还要接受职工的有建设性的意见或建议，并给予鼓励，给予锻炼的机会，使职工更好更快地成长。

水平沟通就是要以诚相待，主动加体谅、谦让。

一是对于比你资历深的同事要尊重，只有尊重对方才会赢得对方的尊重。

二是需要对方帮助的工作，必须先提供对方协助，再要求对方配合。

三是水平沟通因为牵涉到不同的部门，而且级别平等。

所以合作起来要考虑双方的利弊，注意双赢的合作结果，以达到好的效果。潜江邮政是一个大的团队，各个支局是小团队，每个人都应该相互配合、支持工作，我们的小团队才能在市场竞争中更好的发展。

## 2、风险必然存在时，选择小风险。

邮政并不是一个没有风险的行业。他的风险也体现在很多方面。比如，邮政的服务形象，业务规定，还有很多其他的信用，现金，安全等很多风险。比如，用户要求挂失，但是证件不全，是接受投诉还是为他办理？邮政是一个服务型企业，工作中总会有或大或小的客户纠纷产生，不能因有些纠纷不能妥善解决而影响邮政的形象和信誉。要了解客户纠纷产生的原因，以便在工作中杜绝此类情况。客户的期望越来越高，客户更注意自己所得到的服务，有了更高的要求，需要更好的服务质量。产生的原因有客户的原因、设施设备的原因、营业员的原因、服务水平和服务能力的原因。时常因设备问题或其他硬件设施不能为客户服好务，或因营业员服务态度不好、处事不公、违章办事等行为而引起客户不满，造成客户投诉或申告。解决纠纷要诚信公平、合法依章。积极有效的解决纠纷后，要对客户及时进行回访，发掘客户的真正需求，同时有可能将纠纷转化为另一次销售机会。委婉让客户确认处理结果，以作依据，以防客户反悔。认识到这些，就要尽量预防风险，管理风险。这个原则是风险出现以后，应该尽量减少损失。而不是害怕风险，一味躲避。

## 第二、搞好市场营销，提高支局业绩，狠抓执行力。

随着市场竞争的日趋激烈，各级邮政企业都加大了营销队伍和营销体系建设的力度，以提高企业的竞争能力，其重视程度前所未有。当前，市场营销已经成为邮政支局工作的重中之重，是支局长们关注度最高、投入精力最多的一项工作。支局没有专门的营销队伍，支局长就是第一营销员，支局全体员工都是营销员，要把全员营销的观念日益深入人心，成为推动支局又好又快发展的重要力量。支局经营的目的是赢利，没有赢利的支局要谈发展只是一句空话。而赢利是靠营销来实现的，市场营销的成败直接关系到企业的兴衰存亡，我们邮政企业也不例外。因此，在确保我们邮政产品、服务质量和用户利益的前提下，为最大限度地拥有用户、占领市场，不妨运用各种无规则的营销手段，而脸皮厚点儿正是行之有效的营销手段之一。

市场营销是一门系统的学科，而在实际应用中却往往是无规则、无定式的，要结合激烈复杂的市场竞争实际，才能在市场竞争中取胜。提高竞争优势，把握好有形的实质资源，利用好无形的人员技术、邮政网点、邮政声誉资源，确定好目标和价值，制定好策略，在适当的环境下执行，有时也需要创新营销手段。如今的邮政产品几乎没有不可替代的，就连邮政专营的信函也有多种可替代产品，包裹、报刊、汇兑等传统业务更是如此。如今顾客对产品和服务的选择范围也越来越广，为引导用户接受我们的产品和服务，有时施以非常规手段也是必要的。比如在营销过程中，也需要好好夸夸我们的产品或者服务，除正面的介绍宣传外，有时善意的“忽悠”既可以达到我们的营销目的，又可帮助用户拓展市场，达到双赢目的。执行力，就个人而言，就是把想干的事干成功的能力，对于企业，则是将长期战略一步步落到实处的能力。执行力是企业成功的一个必要条件，企业的成功离不开好的执行力，当企业的战略方向已经或基本确定，这时候执行力就变得最为关键。

那么如何提高执行力呢？

首先，要设立清晰的目标和实现目标的进度表：这个目标一定要可衡量、可检查，不能模棱两可。目标一旦确定，一定要层层分解落实。

其次，找到合适的人，并发挥其潜能。执行的首要问题实际上是人的问题，因为最终是人在执行企业的策略，并反馈企业的文化。

其三，修改和完善规章制度，搭建好组织结构。企业做大之后，只能通过规则来约束，规则是一个组织执行力的保障。

其四，倡导“真诚、沟通”的工作方式，发挥合力，使效率得到最大限度的提高。一个人除了会做还是远远不够的，还要有工作意愿(动机)，即要自动自发。所谓的自动自发不是一个口号一个动作，而是要充分发挥主观能动性与责任心，在接受工作后应尽一切努力与想尽一切办法把工作做好。初次听来，这似乎只是一条普通的定义，但细细品读后，到反而觉得它更像一种面对人生的态度。现在的我们，生活在高速发展的现代社会，每时每刻都会接受一些新的挑战 and 挫折。

其实，人的一生不可能永远一帆风顺，总会经历一些小风小浪。在这些小风小浪面前，有人退却了，就这么平庸一生，甚或开始怨天尤人；当然，也有人在同样的环境中脱颖而出，成为了强人或名人。其实，这一切的一切，就在于那一念之差。而所谓的一念之差，其实就是一种态度。面对生活，面对工作，面对人生的态度。仔细想来，“自动自发”就是一种可以帮助你扫平一切挫折的积极健康的人生态度。

如何强化我们的执行力，我觉得需要做好以下几点：

- 1、树立明确的目标，确定执行力的方向。确定目标，它建立在对企业内外部信息和各类资源进行认真分析，特别是建立

在对一系列问题得以确认并提出构想的基础上。就企业运行而言，目标是系统的，有层次的。

2、团结协作—执行力的保障。团结协作是一种良好的职业道德。但每个人由于在工作中所追求的利益上的偏差和自身素质的不同，并不一定都能做到这一点。这就需要创造培养一种团结协作的环境。

3、知识与技能—提高执行力的基础。知识与技能是靠人员来提供的。它不仅体现在完成任务的能力要求上，而且体现完成任务的效率与质量上。

### 第三，安全生产稳定发展。

复杂多变的外部环境是一个动态环境，其中任何一个因素的变化都会或早或晚、直接或间接地对支局各阶段工作的开展产生不同程度的影响，要想在复杂多变、竞争激烈的经营环境中保持长盛不衰，就必须将安全经营提高到战略的高度。安全经营是指以安全为导向的发展战略，具体讲是指在经营过程中通过对支局内外环境的分析，掌握有可能影响支局经营目标实现的不确定性因素，辅之以相应的风险管理措施，最大限度地避免或减少不确定性因素对支局经营的影响，以提高支局经营安全程度，获取最佳经营效益。

安全管理与生产过程中的违章及隐患是一对天生的矛盾，越是生产忙任务急的时候，要生产还是要安全，往往会形成争执。所以强调：生产再忙，首先要保障职工生命和支局财产安全，要严格安全规程，坚持对隐患限期整改。在工作中不断建立和完善相关规章制度，积极进行安全防护设施建设，认真贯彻执行各项规章制度，这样，才能全面提升竞争力，树立邮政百年品牌形象，促进邮政事业的持续发展。

我最后要说的是，作为这次竞聘上岗的积极参与者，我希望在竞争中获得成功，实现我更好地贡献于单位服务于顾客的

愿望。但是，我绝不会回避失败。不管最后结果如何，我都将一如既往地勤奋学习，努力工作。谢谢大家！