

# 2023年柜台工作总结 柜面人员个人年终工作总结(汇总8篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 柜台工作总结 柜面人员个人年终工作总结篇一

五年前，怀着对未来生活的美好向往，怀着对银行工作的无限憧憬，我成为了一名\*\*银行的普通员工，从那天起，在日复一日、年复一年迎来送往的平凡工作中，我不仅有对工作满腔热忱、更有颗追求完美的心，坚持不懈、韧劲十足地不断提高自己的专业技能和服务水平，以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务，以自然豁达、和善宽容的心境接待每一位客户，以团结互助、平和谦逊的姿态与领导同事一起为华夏银行的发展贡献自己的力量，从中我领略到了服务的魅力，体会到了什么叫“以客户为中心”的真正，感受到了集体的温暖和力量，并以此得到了领导同事和客户的一致好评，银行柜面人员文明服务个人工作总结。我很庆幸自己能有这么好的工作环境和条件，同时也高标准严要求自己，给自己定下了工作目标：严格要求自己，不断提高自己的专业技能，不断扩充拓展自己的业务知识，亲切快捷地为每一位顾客提供服务，成为一名基本功扎实、业务知识全面、服务规范从容的多面手。几年来的实践也使我真正理解了服务的真谛，理解了服务的，深知只有平时勤练技能和苦钻业务知识，才能熟练掌握服务的技能规程，提高自身分析和处理问题的能力，不断提高服务质量和水平，从而实现“准确、高效、快捷”的服务理念，增强客户的满意度和忠诚度，从而赢得客户的信任，进而在激烈的市场竞争中赢得更多更好的业务。

## 一、微笑是文明优质服务的引言。

微笑，是自信的一种表示，是无声的语言，她传递着友好的信息，她是人们交往中最丰富、最有感染力、最有征服力的表情。柜台是银行的窗口，柜台员工的精神面貌代表着银行的管理水平和形象，微笑是员工心灵的窗口，是职业风范有效展示形式。只有发自内心的微笑，才能和客户进行最真诚有效的沟通。

比起年轻漂亮的同事，我没有先天有利的条件，但我相信“相由心生”，只有发自内心的微笑才最具魅力，才能把一颗真诚的心传递给客户，用我发自内心的足以赢得每一位客户信任的会心的真诚的微笑，来温暖客户的心灵，从而赢得客户的信赖。我深知客户是银行的宝贵资源，有了客户才有我们的存在，服务是银行的经营之本、是银行的效益之源、是银行的灵魂、是银行的生命，所以无论工作压力多大，还是工作多累，还是家有烦心事忙碌到深夜，都不能摆出一副不开心的脸色，因为这样会使客户感觉他是不受欢迎的人，将会引起客户的猜疑和不满，无形中会把许多客户拒之门外。有一位客户来我行办理了几次业务后，他告诉我们，他到全国很多银行办理过业务，相比之下华夏银行的员工给他留下的印象最好，我真诚自然的微笑让他备感亲切，在华夏银行有家的感觉，虽然他们单位现在搬到离其他银行较近的地方，可他还是愿意舍近求远的来我行办理业务，成为我行的忠实客户。其实在每天的工作中，随时随地都面对着客户审视的目光，就好象是每天都要面对“考官”，我做到了多少，也就意味着“考官”能给我打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待我，客户对我的态度，实际就是我自身言行的一面镜子，不能去挑剔镜子的不好，而是要更多地反省镜子里的自己，哪里不够好，哪里需要改进。然而要使所有客户都对自己的工作表示满意那是很难的一件事，但我知道除了每天着装整洁、文明用语、班前准备工作做充分外，微笑就是无坚不摧的利器，保持良好的心态，养成微笑的习惯，而且不仅仅是我自己微笑，更要让我们的客户微笑，这

样就能让即使是初次到华夏银行办理业务的客户也感到亲切，在给别人带来快乐的同时，我自己也能从中得到快乐。

## 二、技能是提升服务水平的基础。

古语云：“工欲善其事，必先利其器”。银行网点的一线员工，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就无法为客户提供完善快捷的服务，就干不好本职工作。在进入华夏银行之前我并不是金融从业人员，没有从事过经济类工作，银行工作对我来说是一片崭新的天空，所以我十分注重加强业务技能水平的学习和提高，深知技能是提高服务水平的基础，只有掌握熟练的业务技能，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；才能提高工作效率，赢得客户的信赖。

八小时工作之内很难有充足的时间练习技能，于是我利用中午休息时间、晚上、休息天抽空练，并坚持“缺什么，补什么”的原则，我以前打字速度不够快、准确率不够高，就坚持每天利用练十分钟，二十分钟，练打报纸、打书本，坚信有一天“铁棒能磨成针”。点钞工作没有捷径，只有做准每一个微细的规范动作，进行无数次的机械重复训练，做到心、口、手合一，这样才能提高速度和准确率。我深知抓紧一切时间，严格要求自己，养成长期学习的习惯，坚持不怕苦、不怕累、不怕繁的精神，才能练好技能。也只有把基本功练好，才能提高办理业务的速度。

## 三、知识是提高服务能力的坚强保证。

人们往往习惯于把服务理解为态度，即态度好就等于服务好。其实不然，服务有其更深刻的，服务者必须具有良好的专业知识，遵纪守法的合规意识和善解心意、准确、快捷、高效的服务技能，而知识是提高服务能力的坚强保证。

良好的专业知识来源于平时的学习和日常的实践。我非常专

注于将所学知识与实际工作的结合运用，在工作中学，在工作中提高，在工作中体会。抱着“博学、审问、慎思、明辩、笃行”的原则，做到在工作中多听、多学、多做、多想。听师傅、领导的教导；学师傅处理业务时的操作技术；做业务时要特别谨慎，注意容易犯错的环节和细节，遇到难点和问题时立即向师傅请教，及时为客户解决，做到熟能生巧；做完业务后马上再想一想为什么这么做，有没好的方法，这样就会做细做精，越做越好，个人总结《银行柜面人员文明服务个人工作总结》。在学习中提高理论水平，在实践中积累实际经验。怀着求新、求变、求学的上进心，做到干一行、爱一行、钻一行、精一行。我行地处家具市场，家具老板习惯于以现金结算往来，不能体会到大额现金的不安全性，而且有悖于人行关于加强大额现金管理的有关规定，于是，我利用所学知识及时向他们推介本地支付可选择开取本票，异地支付可选择异地电汇，方便又快捷，同时尽量开立单位结算账户办理相关结算往来。银行的工作在时时变化着，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，更好地规划自己的目标，学习新的知识，掌握新的技巧，适应不断变化的工作目标，提高服务质量，满足客户的需求。客户的需求对我既是一种压力，也是一种动力。我利用业余时间参加了会计专业专升本的学习，并于xx年顺利拿到了会计专业本科学历，用知识充实和武装自己，为服务技能的提高提供了坚强保证。

#### 四、沟通是做好服务的有效手段

用心体会，善待客户，这是做好服务的根本。客户如果得到满足，他会把他的喜悦向别人传递；如果他的心情极糟，他也会把造成的原因向别人倾诉。这种效果不是简单的加减，而是以n次方的形式进行扩散。在一些小小的细节之中，它体现的不仅是我个人，而是我们相城支行的整体形象。所以工作中我经常从换位思考的角度去观察、体验客户的心态和具体服务的需求，以真诚换取客户的真情，从客户的角度出发，想客户之所想，急客户之所急，争取把工作做得最优最好。我

们相城支行很多客户离我行的路程都比较远，他们每次来行办理业务都要花费大量的时间在路上，每当遇上这些客户，我就换位来体会客户的心态，所以每次客户过来我都会给予真诚的问候，耐心细致地听取客户的服务诉求，尽可能快地办理完相关业务，同时想他们没想到的一些细节，提醒他们，比如有些客户很长时间难得来一次，不用客户说，主动将这段时间所有分户对账单，季度结息回单，结算业务收费回单等单据整齐完整的提交给客户，省去了这些客户的来回时间，给他们提供方便，也给他们留下华夏银行窗口服务的良好印象，让他们觉得来华夏银行办理业务是正确的选择，是种服务的享受。

我深知而要做到此还必须加强与客户的沟通与交流，多了解客户的一些的基本情况。当客户在叙说他的需求时，做一个忠诚的忠实听众，认真倾听客户的需求。从客户的服务需求出发，结合业务的操作规程，及时沟通协调需求与制度规范间的矛盾，适时地为客户提出合理建议，力所能及地为客户提供全方位的服务，尽可能让客户获得超乎意料的服务。如我行位居家具市场，客户每天都有大量的现金营业款存入，根据家具业的支付习惯和合同约定，一般是累积到一定金额后才支付货款，所以他们大都以活期方式存我行。有一次有位客户来咨询如何可以做到在方便支付的基础上又能获得超过活期的收益，听完他的要求后我就把华夏银行新近推出的七天联动通知存款品种介绍给他，客户欣然接受，从此成为了我们的忠实客户，并陆续介绍了相关客商到我行办理了此业务。

加以说明，取得谅解。不管处理结果如何，主动答复，避免引起客户的抱怨，并学会运用一些处理应急事件技巧，如“先处理心情，再处理事情”。我们有一家家具店客户，他急需提现金到他行办理异地存款，在告知他大额现金需提前预约，他急得情绪很激动，通过了解、结合我行现有的业务进行分析，为他提供了大额异地汇款，几分钟后对方客户很快地收到了货款，及时发货了，客户直说感谢。客户轻轻的

一声谢谢，使我深深地领悟到“诚信铸就品牌，服务编织未来”服务理念深层涵义，并时时为自己所在的岗位感到自豪。

我深知相聚在华夏银行这个大家庭中一起工作和学习，是种缘份，同事间互帮互助，团结共事，既要自己进步，也要关爱年轻同事的成长，帮助她们尽快地进入工作角色，充分发挥着团队力量，只有心系集体，注重团队，才能将各项工作做的更好。例如签发一笔本票业务，各岗位间共同努力，密切配合，齐心协力可以使客户在很短的时间内办完业务。例如提前把贷款到期的有关信息及时反馈给信贷部门，与信贷部门联动地把客户的服务工作做到实处，使客户满意。我相信只要大家保持团队精神，在日常业务中团结互助，心往一处想，劲往一处使，就能把各项工作做的更好，进而整体提升华夏银行的整体形象。

## 六、满意是服务工作不懈追求的目标。

优质服务体现在平时每笔细小的业务和细微的细节中，“世上无难事”，我相信，只要做一个有心人，用心，诚心，信心，耐心，细心处理第一笔业务，接待每一位客户，就可以以平凡的岗位上做出不平凡的业绩。挖掘优质客户、留住老客户、争取新客户。根据顾客的不同需求，提供差异化的便利服务和支持服务以达到服务品质的无差异性。对待高端客户或老客户时，要主动的招呼客户，假如能准确地称呼其姓氏与职务，表示对客户的熟悉，她就会产生被重视的感觉，进而拉近“距离”，可能会有形或无形地增加我行的业务。对第一次接触的新客户，要主动热情、准确快捷地做好每笔业务，给客户留下良好印象，产生下次再来华夏银行办理相关业务的内在冲动。有一位女性客户第一次来我行办理存款业务，根据她存入的金额比较多，观察她的言行举止，通过交流知道她经常到全国各地出差，她向这位客户推荐我行的华夏丽人健康卡，客户欣然接受。在试用了几次以后，特别是异地取款免手续费方面，她非常满意，并把要好的小姐妹

介绍到我行来办理丽人卡。

我相信只有平时工作中树立牢固的优质服务思想观念，掌握优质服务技巧，主动扑捉优质客户信息，通过为客户办理业务发现和识别优质客户并主动报告，给行长或客户经理对客户做进一步的完善、跟踪和维护工作提供方便，可能会达到1+12的效果。因此，优质体现在平时每笔细小的业务和细微的细节中，优质体现在与客户真诚的交流与沟通中，优质体现在与内部部门与同事和领导们的和谐交往中。

## 柜台工作总结 柜面人员个人年终工作总结篇二

您好！

在即将过去的20xx年里，在行领导和同事的关心和帮助下，我始终保持着良好工作状态，以一名合格银行员工标准严格要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上做出不平凡的成绩，为我们的银行事业发出一份光，贡献一份热。

作为一名综合柜员，我深深地明白业务技能的重要性，只有充分掌握并灵活运用，才能使工作得心应手。本着提高自身素质的原则，积极响应我行指示，我在日常工作过程中不断巩固和加强掌握点钞、小键盘和五笔等基本技能，更好地为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。

在20xx[]我不断提醒自己，工作要认真、严格按总部和我行制定各项规章制度进行实际操作。在我的努力下，一年里的工作中我个人没有发生任何一次责任事故，并且不断丰富业务知识，巩固技能。在做好自己本职工作的同时，积极帮助其他同事，当自己遇到困难的时候，也会十分虚心向其他同事

请教。“三人行必有我师”，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

我积极参加行里组织的各种学习和培训，了解更多的业务知识，自觉遵守法律法规以及单位的各项规章制度、制度，坚持刻苦钻研业务知识，不断提高自己工作技能。回顾这一年的工作，在工作中，我忠于职守，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好服务，耐心细致地解答客户提出的各种问题，也得了客户的理解尊重。

行领导经常教育我们，储蓄乃立行之本。20xx年在上级领导的关心、支持和同事们的协助下，我积极努力地开展工作，较好的完成了揽储工作任务，截至今日个人累计吸储x多万元。

(1)学习的积极主动性还不够，因家庭因素、工作开展因素的客观因素的影响，导致存在学习的连续性不足，存在业务素质提高不快，对旧有知识回顾不足的问题，学习效率低的情况。

(2)创新意识和进取意识不足，在自觉主动学习方面，与年轻大学生相比还存在一定的差距，不能有效的结合自身专业特长和岗位实际进行业务创新或针对岗位需求自觉进行相关考试认证。

(3)工作方式简单，尚停留在较低层次的任务完成要求上，工作开展的实际效率和效果还有待提高。

新的一年，我一方面要加强理论学习，进一步提高自身素质。另一方面我要改善工作作风，克服自己的消极情绪，提高工作质量和工作效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。新的年里我会加紧学习，更好地充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，在这里总结这一年的工作，是为了汲取经验和教训，更好地干好今后的工作。工作中的不足和有欠缺的地方，请各位领导和同事批评和指正。

此致

敬礼！

述职人□xxx

20xx年x月x日

## 柜台工作总结 柜面人员个人年终工作总结篇三

时光追溯到22年前。

1988年的5月1日，一位20出头的年轻人，怀着对未来生活的无限美好憧憬与向往，加盟香港。自此，这位年轻人就把当作了自己的人生舞台，在这个舞台上，他用心地工作、生活。弹指一挥间，22年的时光从手指间悄然滑过，回过头去看看身后走过的那一串串足迹，演绎过的一个又一个角色，觉得人生就像一条河，在经年不息地流淌，只要你付出了，一切都会水到渠成；又觉得人生又更像是一首歌，在这个舞台上，他声情并茂地歌唱了二十余年，生产的部件是歌的音符，车间的机声就是歌的旋律，他用这种特有的方式表达了对忠诚与挚爱，对那份难舍的情愫。他，就是制模高精事业部生产部经理区先生。

人生如同一次长途旅行，沿途美丽的风景无数，当你选择一处景点停留下来的时候，已说明你心有所属。

七十年代的香港，工业刚刚起步，风华正茂的区生，开始寻找自己生活的位置。人生的选择非常多，就如同考试中的多项选择题，每一种选择都会有不同的人生，不一样的风景。区生的家人希望他去学门技术，因为中国人都有一种朴实又现实的传统观念，就是家有万金不如一技在身，于是，区生听从了家人的建议，开始学习制模。

区生一入行的师傅是梁启明，是一个既爱才又严格的人，而区生那种学而不厌的学习态度，使区生很快就掌握了制模技术，并在香港开始从事制模工作；而师傅梁启明也非常喜欢这个聪明、踏实、勤奋的徒弟，这对师徒在教与学中建立了深厚的感情。

后来，梁启明去了别的公司并数次邀请区生到自己身边工作，因为他是一个好帮手，但区生是一个不喜欢轻易放弃的人，他都拒绝了。到了1988年春，梁启明正与杨生、叶生等筹划创建xx公司，再一次诚邀区生加入，当时区生正好离职了，就答应下来，这也算是与一种机缘巧合吧。

1997年，因为聪明肯干，区生从香港调到大陆工厂，担任工模部主管，协助叶锦文先生管理沙头工模部。

区生刚到大陆时，人员较少，条件也差，上班时间又长，几乎每天都要加班到十点。刚从香港到大陆来的区生感觉很不习惯，但工作与生活中的艰苦并没有让他退缩，反而加快了他风雨兼程的脚步，坚定了他战胜困难的信心。在工作上，在生活中，他与同事叶锦文、黄创强、黄永坪等人建立了深厚友谊，大家在工作上互帮互助，在生活上坦诚相待，这份在艰难时期建立起来的友情坚实牢固，历久弥新。谈起这段往事，区生深有感触：他们不仅是同事，还是自己亲密的朋友和知己，抛开工作不谈，这是自己在最大的收获和最宝贵的财富。

友情就象黑暗中的一道亮光，它不仅点燃了区生工作与生活的激情，更把这份情当成了一份珍贵的礼物，用一生的时间去珍藏。自此，区生就把当成了此生最值得自己停留的景点，精神与物质赖以寄托的所在。

如果一个人认为自己的工作是无趣而乏味的，那么，业绩与成功永远都将与你无缘。在二十二年中，区生就是从工作中不断挑战而获得乐趣。董事长杨荣辉先生的教诲一直扎根于

他的心中:不自满,常改进;尽己力,做更好。

制模在发展中,经历了几个生产阶段:从一般模具,到精密手机模,再到高精密高互换的多型腔模具。每上一个台阶都是一次挑战,是技术与实力的比拼,也凝聚着众多xx人的智慧与心血。

曾经在生产过程中发生过这样一件事情,至今让区生记忆犹新。刚开始转做手机模的时候,生意很好。但许多管理人员都是手工做模出身,对机器加工的精度不了解,大部分人都跟不上,许多人都觉得压力很大。因手机模精度高,周期短,有些手机模做出来后,交期也到了,此时却发现有些地方仍然不合格,究竟如何取舍?要还是不要最终成了一个艰难的抉择。如果通过,有悖于公司精益求精、追求卓越的理念;如果不要,但给客户承诺的交货期已到。最终公司领导通过慎重考虑,决定对自己不满意、客户不满意的产品一律重做。以此让员工提高质量要求,逼自己不断进步。

许多手工做模出身的人更多的是依赖自己的经验,而不同的人功力却不同。一次,公司接到了客户投诉,说我们生产的模具是手打磨,模具的表面有点花。后来,我们在生产过程中作了进一步改进,对制模的要求也更高,现在公司90%的模具工件都由机器加工。以前在装配产品时□fit模需要一到两周的时间,现在只需用四天就能完成。公司就是在这样不断挑战中成长、进步、完善的。

谈到生产管理,区生有自己的想法。他说,公司今后可能会通过一些生产管理监控软件,坐在办公室就能看到整过生产现场,并指挥生产,而我却更相信自己的眼睛,眼见为实。所以,在大陆的这十多年,我每天上班的第一件事就是巡厂,到车间的各处走走看看。这种走动管理的好处很多,能看到生产现场是否有需要及时解决的问题,可以检查产品质量,随时纠正员工不正确的操作方法等。而所有的生产管理人员都有一个共同的优点,就是没有人喜欢坐在办公室进行遥控

指挥，而都要亲临生产现场心里才踏实。

有时，生活充满着辩证法：工作忙说明你还没有失业，挑战成与败说明你雄心犹存，壮志未泯。区生在二十余年，就是在务实工作、不断迎接各种挑战中寻找快乐，在坚持中找到自己的位置。瞩目远方，你就会不由自主地加快脚步，习惯挑战，生活就会常过常新，每一天都会变得精彩纷呈。

人在旅途，你脚步的快慢并不是你成功的关键，而在于你能否保持正确的方向，并一直走向未来。

其实，公司就是一所大学，员工在公司工作，也是一种学习与成长的过程。区生从到大陆工作的那天起，就承担起了培训公司技术人员的工作，公司现在不少技术骨干、管理曾经都是区生一手带出来，如赵伟林、史修松等。现在他们都在公司不同的部门独挡一面，成为这座大厦的中流砥柱。前几年，公司在刚开始转变市场策略、改做欧洲模的时候，就发现大部分员工在单方面的技能非常强，但全面性不足。因此，公司实行了调岗政策，目的是让员工的技能知识增加得更多一点，更全面一点。

在10多年带学徒的经历中，区生说：现在的学徒跟以前的不一样。以前的学徒比较单纯，不怕吃苦，更加上进；而现在的学徒都怕辛苦，只求快。区生觉得，这跟现在社会的转变有关，现在年轻人的选择更多，制模是一个辛苦的工作，许多年轻人都不愿意做模。区生告诫年轻人不要太急功近利，外面的世界很精彩，也有很多机会。但如果你投身到模具行业，觉得公司也适合自己，就要看得长远一些，不要斤斤计较。现在的年轻人不太愿意多付出，喜欢先得到，这种心态不好，应该先主动把自己的事情做好，努力表现自己。我在xx20多年的经历告诉我，是一个很不错的公司，而且会把好的机会留给内部人员，比如黄创强、欧阳锡伟等，都是在从学徒一步步走到今天的。年轻人可以从走过来的老xx人身上看到历史，希望我们也能从年轻的xx人身上看到未来。

年轻的我们追逐着爱情，生活，事业，地位的同时，未来还有许多美好的东西在向我们招手。职位虽然低微，却是自己的岗位；梦想虽然遥远，却是自己的追求，因此，我们要相信未来。

迄今二十二个春秋的制模生涯，在区生的人生旅途中就像一首歌，一首无声的浩歌，吟唱着区生在奋斗的节奏和旋律，交织着生活与工作中的烦恼与快乐，燃烧着人生的憧憬和梦想，抒发了一个老xx人不老的情怀。

## 柜台工作总结 柜面人员个人年终工作总结篇四

当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，面对严峻的挑战，有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。下面是由小编为大家精心整理的银行柜面述职报告大全，仅供参考，欢迎大家阅读本文。

各位领导，各位同事：

大家好！

### 一、坚持加强自身修养，提高管理水平

作为支行的x总支书记、行长，持续一个x员干部应有的品德和品格，思想过硬，作风正派，用心发挥好支行领导作用。我工作中之所以能够做到尽心尽力尽职，得益于政治思想的牢固，日常打下了较好的基础。一方面，做到认真组织 and 参加每月的中心组学习制度，及时学习掌握x和国家的方针、路线、政策，深刻领会上级x委的战略部署和要求，透过政治理论的学习，不断提高自身的思想素质。另一方面，主动从总行各种会议精神、文件、报刊、网络了解和掌握政治经济金融政策，拓宽眼界和知识面，提高学知识的潜力的用知识的水平，用于指导业务工作。一年来，我认真学习了金融、财务会计、内部管理规章制度，认真对待每一项工作，认真负

责地去做好做到位，有效保障了各项业务依法合规规范有序开展。

## 二、坚持以客户为中心，推动业务经营快速发展

20\_\_年，我行坚持以客户为中心，进一步加大了市场攻坚力度，经过一年的不懈努力，各项经营指标完成状况良好。全年共实现经营利润万元，人民币各项存款比年初新增万元，人民币各项贷款比年初下降万元，新业务和电子银行业务有较大的发展，新增不良贷款率为。

一是对公存款发展迅速。采取点面结合的方式，加强市场调研，确定以机构客户、三资企业、中小企业为主的目标客户，找准定位，进行有质量有效益的营销，全年共实现新开户户，新增存款万元，其中存款达\_\_万元以上的户，占新增对公存款的。抢抓当前拆迁改造的有利时机，及时与拆迁企业取得联系，争取到单位存款近万元。

二是信贷业务有所发展。在公司类信贷客户营销上，我行继续坚持好中选优的原则，严格把握上级行信贷投向政策，进一步优化信贷结构，降低信贷风险，全年办理打包贷款万元，开办低风险贷款业务万元。

三是中间业务发展成效显著。切实加强中间业务的领导，制定了《年中间业务管理指导意见》，完善中间业务的组织管理体系，构成了由业务管理科牵头，各部门齐抓共管的局面。依靠网点优势，大力发展代理业务，全年共代理销售基金万元，代理发行国债万元，代理保险万元。

四是新业务发展迅猛。加速电子银行业务的发展，利用个人金融产品集中整合营销活动契机，用心宣传营销网上银行、电话银行等业务，扩大交易额，把网上银行发展成为吸引重点公司客户和优质个人客户的品牌产品。20\_\_年，全行企业网上银行、个人网上银行、电话银行的新开户及交易额均超

额完成市分行下达的任务计划。

### 三、坚持清正廉洁，努力塑造良好形象

作为一名邮政储蓄银行支行行长，我不忘任职时领导的寄语，不辜负同志们的期望，牢记工作职责，永葆工作热情，用最新的政治理论来武装头脑，指导工作，努力学习金融法律、法规，掌握金融政策，并在具体的工作中认真贯彻执行，爱岗敬业，感恩工作；尽自己的潜力做好每一项工作。在廉政方面，能够严格要求自己，廉洁自律，奉公守法，以身作则，勤奋工作，坚守职责，对所分管的工作，能用心主动地思考问题、解决问题，勇于承担职责，做到让分行放心，让同志们满意。我与班子领导都能搞好团结，主动、虚心听取大家的意见，自觉维护班子的团结和协作，对分行构成的决议坚决服从，从不搞特殊化。

虽然在工作中取得了一点成绩，但我也清醒的认识到自己存在缺点和不足，主要表此刻：一是学习还不够深入，在政治理论学习和业务学习上做得还不够。在学习资料的选取上，有时候不能将学习的主观需求与客观需要很好地结合起来，学和用结合不够。二是工作经验、领导艺术和管理潜力还需要在今后工作中，进一步提高。三是经常埋头于日常的事务性工作，有的工作管得过多过细，对全局和宏观的工作思考比较少，全局观念、大局意识、创新精神还需要进一步树立和加强。

作为邮政储蓄银行的一员，支行已构成的良好发展格局、队伍的素质和同事们多年朝夕相互构成的感情纽带，始终激励我勤勉尽责、努力工作，今后的工作将面临更多的挑战和困难，我将紧紧围绕分行领导的战略决策，准确决定和应对各种形势，创新工作思路，探索发展道路，团结和带领全行干部员工，坚持以负债业务为核心，抢占市场份额，增强核心竞争力；坚持以资产业务为根本，加强风险控制，求得快速健康发展；坚持以中间业务为突破口，加强服务创新，实现

中间业务收入有显著的提高；坚持从严治行方针，强化改革创新，提高内部管理和服务水平；坚持以企业文化建设为窗口，调动员工用心性，提高队伍战斗力，努力为实现支行的又好又快发展无怨无悔付出和奉献。

此致

敬礼！

20\_\_年对我来说，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。我从事综合柜员工资岗也已整整两年，从21团支行调至焉耆分理处，接触到了主出纳以及交换业务。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。

首先，在思想与工作上，我能够更加积极主动地学习农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。

其次，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，以一名合格的农行

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。

对我个人而言，点钞技能已经基本达标，但是abis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。

再次，在日常的工作生活中，我能够及时地融入到农行这个大家庭中，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。

最后，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，农行的服务处处体现着“客户第一”的理念。在农行工作过程中，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。

做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到“以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。我们经常提出要“用心服务”，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户长期的理解和信任。现在社会日益进步，人们对银行服务形式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些糖果、微笑加站立服务，这些形式上的举措已被社会视为理所当然的事情，而从根本上扭转服务意识，切实为不同的客户提供最有效、质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

“深入人心”一方面要求我们内心牢固树立服务意识，而不能被动、机械地应付客户，要时刻把客户放在内心，要经常站在客户的角度来思考自身的表现。还要求我们及时、准确把握客户的内心真实需要，要能急客户之所急，想客户之所想。不同的客户需求心理不同，要深度挖掘、动态跟踪。我们要区分客户、细分市场：对于普通客户形式上的服务提升就可能获得他们极大的认可，比如大堂经理的进门招呼，柜台人员的微笑和礼貌用语；对于vip客人，则更多的要考虑如何为其缩短等待时间、节约交易成本和个性化服务及增值服务问题。为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。在时时处处把客户放在心中的同时，还不能忘记风险，在服务过程中，要严格把握适度原则，服务流程、手段一定要依法合规，防止过头服务。

最后，谈谈我的不足之处：由于岗位限制与个人因素，柜台营销是我的一个弱点。在领导的指导和同事们的帮助下，我的个人营销技巧有所提高。俗话说得好：不要怕麻烦，就怕没人找麻烦。麻烦越多，朋友就越多；朋友越多，发展业务的机会才越多。因此，今后我会积极认真践行营销技巧，抓住每一个发展业务的机会，做好日常营销工作。

当日历一页页撕落，只剩下最后一页，一年就这样不知不觉，悄无声息地度过。在这一年里，每天记账，结账，做传票，写账簿，虽然没有赫赫显目的业绩和惊天动地的事业，但我尽心尽力，忠于职守。我用这平平淡淡的生活，平平淡淡的工作勾画出生活的轨迹，收获丰收的喜悦。

## 一、立足平凡踏实工作

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。

## 二、团结协作共同进步

银行工作需要的是集体的团结协作，一个人的力量总是有限的。作为一名老员工，我不仅仅满足于把自己手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮助新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地掌握业务技能。结合我自己做新人时的经验，我注意引导他们从账理出发，而不是教他们如何进行简单的菜单操作。在平时的工作中，我还将自己的工作学习经验毫无保留地告诉他们。我想，这样的教法不一定是的，但一定会让他们学到业务知识的本质，学会融会贯通，举一反三。今年相继有三名新同事加入，他们虽有一定的金融专业知识，但对于临柜操作技能来说，尚有欠缺。为了能使他们尽快上岗，我对跟班实习的新同事耐心进行操作章程的培训，特别是要严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。对于他们的薄弱环节一技能，也将自己平常练习的心得告诉他们，供他们参考。通过一段时间的双向努力，他们

已能熟练进行单人上岗操作了。

银行新进人员渐渐增多，在帮助他们同时，我也看到他们的优点，时时让我有危机感，我时常告诫自己不能满足现状，要甘于平淡，但不能流于平庸，既要心无旁骛、脚踏实地将手中的工作完成，也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战。时代是在不断发展的，银行工作的竞争也日趋激烈。我深切地体会到作为一名合格的前台柜员应该具备更高的业务水平，只有不断地增强自身的综合素质，不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。

### 三、业务全面积极向上

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观，人生观，价值观解决不好的表现。

针对以上问题，今后的努力方向是：

一是加强理论学习，进一步提高自身素质。对前台金融业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对邓小平市场经济理论，国家法律，法规以及金融业务知识，相关政策的学习，增强分析问题，解决问题的能力。二是增强大局观念，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导同事们把工作做得更好。

失败不是成功之母，失败之后的总结才是成功之母。现就一年来工作情况向各位领导及同事们总结如下，不到之处，请领导和同事们批评、指正。

#### 1、强化服务意识，靠优质高效的服务稳定客户。

做为一名前台柜员，窗口是一个极其重要的，前台服务的好坏直接关系到整个行在客户中的印象。在日常办理业务过程中，我注重对服务意识的培养，将人性化服务、亲情化服务

融入到服务工作的点点滴滴中，扎实有效地践行我行“以客户为中心”的理念，想客户所想，急客户所急，帮客户理财，提供多方位的、超值的服务，确保通过高效率、高水平的服务来稳定客户。

## 2、加强内控制度建设，防范和化解金融风险。

行里组织员工对内控制度指引等内容有针对性地进行学习，重点学习了总行《中国建设银行员工从业禁止性若干规定》和内控管理制度等内容。抓执行、抓落实督促员工不折不扣严格执行，从防范操作风险入手狠抓制度落实，逐步使管理工作向规范化方向迈进，提高服务水平与营业环境档次，以真诚的服务和细微的关注来打动客户，赢得客户的支持。同时，我把思想教育和实际工作相结合，对照工作找差距、找问题，真正防范风险工作落到实处。

## 3、努力提高自身服务和业务素质，积极为客户服务。

20\_\_年是对公业务转型的一年，培育核心客户的关键是增强客户忠诚度。要增强客户忠诚度，就必须把客户关系摆上重要位置，在提升客户满意度与忠诚度的基础上，获取应有的回报。所以，这就要求我们在推出每项产品、每项服务时，在制定每项制度、流程时，要从以内部工作要求为标准，转变为以客户需求为标准，特别是要针对不同层次的客户，制定差异化的服务规范，为高端客户制定并落实整体服务方案；要树立“服务无小事”的观念。不断改进服务；要坚持拓展与维护并重，深度挖掘客户价值。要通过强化客户关系管理，积极促进营销服务从单向服务向互动服务转变，由粗略化服务向精细化服务转变，由普遍性服务向个性化服务转变，真正与客户形成利益均沾、双赢互利、唇齿相依的关系。

## 4、工作中存在的不足及今后的打算。

一是学习不够。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变

化着，每都有新的东西出现、新的情况发生，面对这种严峻的挑战，还缺乏一点学习的紧迫感与自觉性。学习新的知识，掌握新的理论基础、专业知识、工作方法以之适应周围环境的变化，这都需要我跟着形势而改变，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的建行员工，是我所努力的目标。

(1) 加强学习，我将坚持不懈的努力学习行里的新业务知识，并用于实践，以更好的适应建行发展的需要。

(2) 努力提高工作效率与质量，积极配合行领导与同事们把工作做得更好。

最后，一年来工作取得了一定的成绩，但也还存在着诸多不足。

在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导与同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足。在新的一年里我将制定自己新的奋斗目标，以饱满的精神状态来迎接新的挑战。向其他同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步，明年会有更多的机会与竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲，要在竞争中站稳脚，踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展，争取更好的工作成绩。

今年，我们坚持以客户为中心，以市场为导向，以效益为目标，以创新为动力，积极拓展市场，优化客户结构，增强资金实力，提高资产质量，深化内部改革，各项业务健康快速发展，各项管理水平不断提高，经营效益不断提升，同业竞争能力不断增强，较好地履行了岗位职责，基本完成了分行下达的各项工作任务。

一、坚定政治立场，认真执行国家金融方针政策和总分行各

## 项规章制度

本人能够把握政治方向和改革、发展的大局，坚持讲大局、讲发展、讲稳定，依法合规经营，创造性开展工作，从政治上、思想上、工作上、制度上确保党的路线方针政策以及上级行规定的贯彻执行。在抓好自身学习的同时，以增强干部职工的学习自觉性、提高整体素质为目的，立足自身实际，加大了培训力度，保证各项方针政策和规章制度的贯彻执行。

## 二、定措施

20\_\_年是我国经济快速发展的一年，在此基础上，我行制定了针对决策制定、各项工作、业务操作、风险控制、资源配置、客户维护、组织管理和同事交往的“八零”标准。每名员工务必认真学习，贯彻落实指导精神，奋发进取，为支持社会主义新农村建设，严格要求自己，从小事、从自己的本职工作和从一点一滴做起，以达到从量变到质变的飞跃。

## 三、定计划

工作计划上，努力工作，提高自己的业务技能。尽职尽责、尊规守纪，尊重领导、团结同志。

学习计划上，认真学习相关的金融业务知识和专业技能，潜心钻研、夯实基础，开拓思路，明确发展方向和道路，实事求是，不断提高自己的素质、意识和道德品行。不断吸收最新的知识，接受最新业务，防范和控制风险，坚持可持续发展，做终身学习型行员，伴随终身职业生涯。

发展方向上，明确自己的人生发展和努力的方向，做到政治上、工作上和生活上的统一，珍惜来之不易的工作机会，在党委的领导下，塌实努力的工作。

回顾一年来的工作，应该说，付出了大量的努力，取得了一

定的成效。但也存在着不足和问题，比如：各项管理措施还需进一步落实到位、资产盈利能力和企业文化建设有待于进一步加强等。

## 一、学习政治钻理论，提高水平强素质

用正确的政治理论武装自己的思想，提高自己的政治敏锐度，实事求是，光明磊落、坚持原则、尊重领导、团结同事；认真学习银行内部的各项规章制度和新的业务知识，积极参加业务培训和讲座，不断提高自己的业务工作能力；认真学习各级文件，吃透精神，掌握实质，提高自己的办事效果和对工作的督办能力。

## 二、认真履行岗位职责，努力完成各项工作任务

积极调整信贷投向政策，寻求适合x银行特点的信贷客户群。随着股改的推进，资产剥离后，我行信贷资产严重空心化的问题。加之我行整体实力与信用社相比，处于相对弱势，信贷产品单一，不能办理大额担保、信用证贷款业务等因素，在客观上制约了我行向大中型贷款客户提供信贷支持。面对金融同业机构的激烈竞争，以及我行贷款风险较为集中的问题，积极调整信贷投向，着手推行“限大抓小”的信贷投向政策，极力扩大信贷客户数量，相对控制单户贷款金额。

注意正确处理巩固老客户和拓展新客户的关系。一方面，我们重点稳固一批项目前景好、经营管理水平高的客户，积极扶持一批规模发展快、效益好、担保风险低的一般客户，适度筛选一批信誉良好、有市场优势的控制类客户，坚决淘汰一批信用差、风险高的客户。另一方面，我们主动出击，根据城区经济的发展特点和产业政策，只要客户项目有效益、有前景，都将预见性介入，确保信贷投入不滞后于县域经济发展的步伐，为县域经济的发展提供了积极、有效的金融支持。

### 三、盘活不良资产，打好清收攻坚战

入行以来，我凭着对x银行的无限忠诚和对自己事业的执着热爱，特别在不良资产清收管理中，我怀着“行兴我荣，行衰我耻”的职业责任感，克服夏季阴雨连绵、道路泥泞，冬季天寒地冻等不利因素影响，带领清收人员在清收盘活不良资产的小天地里，实践探索出了一条清收新路子，我即当指挥员又当战斗员，率领清收队员，抓机遇，强时机，深入乡镇、村组，采取各种措施抓清收。

### 四、抓机遇、促营销

一是随着x银行股改不断深化，新业务新产品不断出台，尤其在电子银行业务方面，该业务种类多，任务重，想尽一切办法，在全行各位同仁的大力支持和艰辛努力下，使各项银行产品均完成了上级下达的任务。二是自己在学中干，干中学，积极主动上门为亲戚朋友推介我行金融产品，使广大群众了解，并能够熟练掌握使用该产品；三是按照上级行服务“三农”要求，积极与县农保中心，洽谈代理农村保险资金，增进了友谊，既维护了老客户，有拓展了新资源。

### 五、存在不足

在过去的一年里，有喜也有忧，有苦也有乐，但我无悔、无愧、无憾。新的时期，新的机遇，新的挑战，还在等着我去拼搏、去努力。我非常感谢组织对我的信任和培养，更感谢同志们对我的支持，使我在工作中得到了锻炼和进步，我虽然尽心尽力做了不少工作，取得了一些成绩，但离上级的要求仍有一定的差距。

业务工作规范化管理力度还不够大，与其他同志有较大差距，跟不上新时期\_\_银行改革和发展的需要；在严格执行规章制度上，力度不够；有时脾气急躁，在处理问题时工作方法需改进。

在今后的工作中，我将扬长避短，不断改进工作方法，提高自身能力，只要意志不减，心气不灭，无论什么工作都没有走不过的。“火焰山”，跨不过的“沟和坎”，同时希望各位领导和同仁多给我提出一些宝贵意见，指出工作中的缺点，我一定虚心接受，并同大家一道，尽力做好各项工作。

20\_\_年，在支行领导和同志们的帮助和指导下，本人能够认真贯彻支行工作部署，坚持“增存就是增效”经营理念，把组织存款、压降不良贷款放作为中心工作，发挥自己在本职岗位上应有的作用，和同事们一道较好地完成了支行下达的工作任务，为全行扭亏为盈做出了贡献。

## 一、思想作风建设情况

1、思想上能从严从高要求自己，自觉加强政策理论和管理知识的学习，努力提高政治理论水平和管理能力。一年来，我思想认识有了较大提高，充实了理论知识、开阔了工作思路，丰富了领导经验，对我们\_\_银行改革的前景更加充满了信心。

2、学习上能不断充实自己，自觉加强基础理论和业务知识的学习，努力提高业务水平和操作能力。为更好地为\_\_银行奉献自己的聪明才智，自入行以来，我刻苦学习，掌握了较为全面的理论知识和专业知识。尤其是组织安排我主持客户部工作后，为尽快适应新的岗位，进入角色，我不断完善自身，提高业务水平，扩大知识面。

一是不管工作有多忙，坚持反复学习业务书籍，认真阅读金融法规、业务管理制度和业务操作办法，以提高自己的业务知识和业务能力。

二是参加总行组织的\_\_的贷款调研活动，并参与了\_\_等制度的起草工作。

三是亲自组织支行网上银行、外汇知识、保险业务培训班，

与全行员工一起学习、探讨业务，共同发展。

一年来，通过自己的努力，本人的业务水平和工作能力有了进一步的提高。

3、作风上能严格要求自己，不断增强法制观念，按章办事，廉洁自律。我主持客户部工作后，作为一个部门的带头人，我以客户经理的标准严格要求自己，工作走在前头，讲求奉献，廉洁奉公。对情况复杂，政策性、敏感性强的问题，我能够加强请示汇报，未出现越权行事的情况；针对客户部门的工作特点，能切实按要求对部门员工进行依法办事、廉洁自律的教育，坚持经常性的制度学习，平时注意加强部门管理，加强内控管理和信贷档案管理；能够严格执行客户经理制度，检查和督促各项规章制度的落实、执行情况。

## 二、履行职责情况

1、以大户目标管理为核心，抓好存款组织工作。针对我行存款连年大幅增长，面临的困难和问题更多、更为严峻的形势。我和同事们牢固树立“存款就是增效”的经营理念，认真做好年度工作计划和考核方案，定期或不定期走访\_\_个目标大户，积极为客户解决遇到的困难和问题；积极拓展市场，全力以赴做好\_\_的公关，发展了\_\_等一批有发展潜力的客户。同时，认真处理客户抱怨，降低了客户的投诉率，维护了我行的社会形象。

一是定期或不定期组织部门客户经理研究和分析管理信贷企业的情况，对信贷客户进行分类排队。

二是深入\_\_等信贷企业，了解生产、经营、产品销售和信贷资金使用情况。

3、以网上银行为突破口，以代理业务为重点，积极推动全行中间业务的发展。以网上银行为突破口，为\_\_企业安装网上

银行，同时做好\_\_的维护，促进了我行电子银行业务的发展。

### 三、存在的问题和今后努力的方向

本人经过总结回顾，认为自己一年来的工作是称职的，但仍然存在以下不足：工作经验有待丰富，工作系统性不够强；今后本人将进一步加强学习，虚心求教，克服不足，将工作做得更好。

1、放下思想包袱，扎扎实实做好本职工作，当一名合格的客户经理。作为客户部负责人，不同于其他保障部门和营业网点，承担管理和经营的双重职能，工作担子是很重的，需要具备把握宏观全局、处理微观事物的能力，今后本人一定会放下思想包袱，放开手脚，积极主动协助主管行长抓好工作，当好助手，按照“三个规范”要求管理业务，发展业务。

2、刻苦学习，努力提高业务素质和管理能力，为全行业务发展贡献聪明才智。今后，我要进一步加强学习，努力提高业务水平和管理能力，要经常深入网点，走访客户，抓好大户目标管理，做好客户维护，加大产品营销力度，积极拓展优良客户，抓好不良贷款清收，切实提高我行信贷资产质量，提高我行的综合实力。

3、严格要求，廉洁自律，做一名优秀客户经理。作为信贷业务的负责人，我一定要保持清醒头脑，严格要求自己，廉洁自律，绝不干有损于国家集体和人民的事情，清清白白做人，堂堂正正办事，继续保持一名优秀客户经理的本色。

20\_\_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，用自己的话说“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”，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。

## 一、客户在第一，存款是中心

我在工作中始终树立客户第一思想，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，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。

## 二、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能力，随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较程度的提高，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，面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助下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，征对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供质的金融服务，我对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

## 三、开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作

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，通过对客户的研究从而达到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，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。

我对待工作有强烈的事业心和责任感，任劳任怨、积极工作，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，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，放弃双休和假期，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，我通过不懈的努力，在20\_\_年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

本人在20\_\_年度的工作当中能够严格遵守有关法律、法规和建行的各项规章制度，自觉遵守行里制定的各项劳动纪律，不迟到，不早退，能够积极地参加单位组织的各种政治活动及业务学习，认真履行岗位职责，老老实实做人，认认真真做事，爱行爱岗，敬业勤业，全年能够圆满地完成上级交付的各项工作任务。

20\_\_年作为一名网点经理，抓好存款，抓好管理是最基本的职责。在工作中从自身作起，带头做到以客户为中心，处处规范自己的服务行为，注重运用服务技巧，并对员工进行言传身教，始终要求自己，成为员工的表率，成为员工的朋友。善于发掘员工优点及好的做法，发现哪个员工服务好，当场就给予肯定和推广；发现哪个员工服务有欠缺或不足，总是和当事人共同探讨改进，在员工中举一反三，通过大家都能看得见，摸得着的事例教育员工，有效的提高员工服务客户、努力工作的积极性。

我十分注意顾客的精神需求和心理变化，不断探索服务营销、关系营销、组合营销和顾问式营销等新型营销方式，使我的营销经验和信心不断增加，营销技巧也得到了逐步提高，在客户群体开始树立理财顾问的社会形象。客户赢，我们才能赢。在营销过程中，我始终坚持追求顾客、员工和银行“三赢”的营销目标，不求一时一事的得失，从客户出发，为客户着想，替客户比较，帮客户算帐，供客户选择，让客户高兴，促客户忠诚。

为促进营业部个银业务稳步发展，我尽力加大个银产品营销宣传力度，大力营销基金、保险、信用卡、利得盈理财产品、

个人通知存款一户通、理财卡、教育储蓄、速汇通、等产品，以优势产品为纽带，增强了客户对我行的认知度。仅20\_\_年我营销利得盈、基金等理财产品\_\_万元，信用卡张，保险\_\_万元，为个人业务的发展奉献了一份自己应尽的力量。

1、加强自身的学习，钻研业务书籍，钻透网点转型要求与精神，做到型转神也转！

2、按照转型的六大方面三十二项要求，建章立制。为加强日常管理，我拟定推出了一系列日常管理细则，对每一项新制度的推出，作为网点经理我尽力作好员工的思想工作，提高员工的思想认识，调动员工积极性，以鼓励先进，鞭策落后，努力将营业部打造成团结、积极向上的团队。

3、加强员工的思想教育工作和业务素质培训工作。为提高员工的各方面素质，能更好的为客户服务，我将每周四定为业务学习固定时间。这样既给员工提供了学习的机会，也加强了业务的交流，极大的促进了营业部工作的开展。

4、狠抓优质文明服务，以优质服务为主题。针对部分员工不能持之以恒的做到“三声服务”、不能坚持文明优质服务等现象，我召集全体个金人员召开了网点转型推进会议，与大家共同梳理网点转型工作，找到转型中存在的问题并研究解决对策，真正做到以客户为中心，逐渐提升客户满意度。

20\_\_年，在领导的正确带领下和全体员工的共同努力下，平均客户等候时间由秒缩短到了秒，销售业绩由每日销售笔增加到每日笔，客户满意度有明显提高，个人储蓄存款时点也呈阶段性发展态势，与储蓄存款的季节性增长特性相适应，至年末余额\_\_万元，比上年末新增\_\_万元。个人kpi战略指标完成情况：借记卡发卡全年张，在全行名列首位，贷记卡发卡量新增张，理财卡发卡张，电子银行签约共户，保险销售\_\_万元，股票基金销售\_\_万元，利得盈理财产品销售\_\_万元。

## 柜台工作总结 柜面人员个人年终工作总结篇五

柜面业务是银行最基础的业务，但也最容易发生内控风险。可以说内控风险贯穿于柜台业务操作风险的各个环节。目前银行的内控管理分为事前、事中和事后三个层次。从银行所面临的风险现实和管理趋势来看，柜面业务风险管理的目标越来越倾向于事前管理，将风险管理的控制点前移，以最大程度的降低风险带来的损失。

目前柜面内控风险存在的问题：(一)、由于柜面业务量日趋增多，柜员劳动强度和精神压力大，多数柜员都是被动地执行相关内控规定和制度，主观上没有牢固树立起“自我保护”的风险意识、不明白执行相关规定和制度的原因以及缺乏责任意识。比如业务凭证需客户签字，单位业务出钱需验印或者日常会计交接等事项，柜员只是机械的执行，为了做而去做，而不去思考为何这样做，由此也就造成了相应差错的发生，引发了内控风险。

(二)、随着本行新业务的不断出现及新员工的加入，银行业务数据、业务流程管理的复杂程度也不断提高，柜员难以把握业务操作中风险控制的重点、难点，难以识别风险控制的重点和难点，即无法有针对性的预防内控风险。

(三)、本行员工大都以年轻员工为主，缺乏银行从业经验，对相应的法律知识和合规知识缺乏认识。这也是引发内控风险的一个重要因素。

能。

一是培育良好积极向上的风险文化氛围，让风险意识根植于柜员的心里。利用晨会不断的进行思想强化和教育，强调风险带来的巨大的危害性，提高员工对风险的敏感性。将内控风险与柜员长远的人生规划和发展联系起来，使员工不但从表象上更应从思想和情感上真正认同内控风险制度和规定。

二是以业务差错为切入点，结合业务差错对相应的内控制度进行深入讲解，分析制度执行原因，执行制度的目的，而不是一味的只强调制度，以达到让柜员知其然也知其所以然。

三是将业务流程中的关键风险节点在众多业务制度之中进行标识和区分，梳理关键风险点，明确风险控制措施。以业务操作流程为线索，梳理排查易导致风险损失，或对造成损失有显著影响的关键业务环节中的重要风险点，以显而易见的方式对员工进行讲解，提高员工风险判断和处理能力。有效引导员工去主动学习，将“工作学习化，学习工作化”落实成日常管理中的常态。

××

## 柜台工作总结 柜面人员个人年终工作总结篇六

第一条 严格遵守国家法律、法规及本行相关制度办法，对违反会计结算规定的行为坚决抵制、及时报告。

第二条 协助营业经理组织开展有关前台操作性的业务培训和  
对柜员建立结算质量档案及考核工作。

第三条 主要负责营业机构的柜面业务日常授权，核实授权业务真实性及合规性，授权过程中要认真识别、谨慎判断，对于自身无法准确把握或对客观情况无法全面掌握的业务事项，必须请示上级，严禁随意决策，确保柜面业务操作安全。

第四条 负责营业机构业务专用章的保管和使用。必须严格按照规定的范围使用，严禁错用、串用、提前、越权使用或在无真实业务记录的凭证上使用。

第五条 负责网点各类报表打印、装订工作。

第六条 负责配合临柜柜员严格执行日初、日终或临时离开营

业厅等查点大把和双人开关现金尾箱制度。

第七条 协助营业经理开展反洗钱、反假货币等各项工作，协助落实营业用结计算机具的日常维护管理。

第八条 日终负责督促柜员轧平账务、打印有关清单及业务系统签退等工作。并督促柜员按有关规定对本人经办的会计业务凭证进行认真勾对或者换人勾对，及时发现差错，确保业务处理无误、钱对账平。

第九条 负责审核柜员每笔会计业务凭证，确保业务操作合规。并

—1—

做好和事后监督中心的沟通工作，正确处理好事后监督中心发现的相关差错，及时做好事后监督差错的分析、反馈、整改工作。

第十条 负责督促柜员按规定进行交接，将现金、重要空白凭证、有价单证、印章按规定入库。

第十一条 督促自助设备管理员及时清机，并落实清机对账结果。第十二条 负责大、小额支付系统来账报单与清单的勾对工作，督促、落实挂账或退汇等非正常支付系统业务的处理工作。负责每日定时检查查询查复报文、自由格式报文等来报信息，落实及时回复工作。

第十三条 负责定期或不定期向营业经理报告柜面人员思想动态、柜面业务工作状态或结算管理中发现的问题及建议等。协助营业经理采取合理的整改与防范措施。

第十四条 分、支行规定的其他职责。

第4篇：营业网点柜面业务人员岗位职责1. 从事营业网点柜面业务工作，熟练掌握柜面各项核算系统的操作，包括本外币存款、取款、转账、挂失、查询、网银签约、会计核算、银证业务、金融产品的营销等。2. 为客户提供热情、周到的优质柜面金融服务。

## 柜台工作总结 柜面人员个人年终工作总结篇七

周末在苏州交行的同学带领下，参观学习了他们的柜面服务，这里讲述下他们的流程以及对于提高柜面服务质量所采取的措施。

刚一走进营业大厅，就有大堂经理亲切地过来询问：“您好，请问需要办理什么业务？”于是我表明要取1000元钱时，他告诉我，可以到自助取款机办理，会省很多时间。

他们的营业厅区域划分十分明显，分为自助区、高柜区、低柜区和理财区。同学告诉我，在自助区市民可以办理取款、存款、缴纳水电费和基金购买查询业务；高柜区主要办理现金业务；低柜区主要是对公业务；理财区主要为客户提供理财咨询。交行一直重视柜面服务质量，对于员工的站姿、坐姿、语言、着装都有严格要求。交行除了对营业厅进行分区分流外，还大力推广自助服务，鼓励客户使用电子银行。

三是采取有力措施，分别从强化员工培训、优化业务流程、严格日常管理等方面入手，对需要重点整改的维度逐条对照整改；四是通过远程监控、现场检查等方式，对柜面服务改进情况进行跟踪检查，及时纠正服务偏差，全面提高客户满意度。

通过一天的参观学习，让我感受到了我们存在的不足之处，今后要从自身出发，将自己的业务技能和服务水平不断改进，

提升。

## 柜台工作总结 柜面人员个人年终工作总结篇八

### 1、任务指标：

基金个人任务指标万，完成万，完成率241%。理财产品个人任务指标万，完成万，完成率226%。理财客户新增户，完成111%。贵金属任务指标万，销售万，完成率115%。白金卡任务指标张，完成张，完成率13%。贷记卡个人任务指标张，完成张，完成率26%。

### 2、学习上：

20xx8月通过了cfp(国际金融理财师)考试，目前已经具备了afp□cfp□保险、基金、等从业资格。

### 3、工作上：

#### 1)积极营销新客户。

有一次，一个客户向我咨询我行办vip卡的条件，我按经验推断该客户有一定潜力。接下我耐心营销，在通过几次接触后，得知客户近期要从外地汇过来几笔资金，目前已经走了几家银行，我主动向其介绍了我行的网上银行汇款方便、快捷、而且优惠。后来我为其办理了vip卡，客户从外地汇过来256万元。

#### 2)细心维护老客户。

定期给老客户打电话，介绍我行新产品，把合适的产品卖给合适的客户。一个老客户，不愿意进行风险投资，即使是低风险的理财产品也不愿意买，就买国债或存到银行。后来我得知他本人爱好收藏，我以此为切入点，向其推荐贵金属，

该客户对此非常感兴趣，我先后陪其去市行多次，先后买了256多万元的贵金属，为我行增加了103万多元的中间业务手续费。

### 3) 耐心解答客户问题。

经常会有客户向我咨询基金方面的问题，每个客户我都进行详细讲解。在遇到股市大幅波动时，客户的电话随时都有可能打进来，所以我基本保持24小时开机。记得有一次，周末我在家接到一个客户的电话，在我解答完之后，该客户说还是你们单位有责任心，刚才给某银行客户经理打电话一直不接。做理财经理将近三年了，虽然谈不上什么经验，但我知道客户给我打电话就是对我的信任。

### 4) 协助行领导积极营销。

在做好本岗的同时，协助行领导营销了多个单位的电子结算业务。

1、部分大客户资料信息不全，无法进行全面有效维护，维护率需要进一步提高。

2、营销力度有待提高。

1、业务方面：对理财业务进行全面梳理，充分利用好银掌柜系统，重点开发大客户，提高大客户对我行的忠诚度。

2、营销方面：要多学一些营销技巧，加强自己的交际沟通能力，在处理棘手问题上能够灵活变通。

以上就是我个人20xx的工作总结汇报，不当之处还请领导和同事们批评指正！