

# 2023年柜面业务总结(实用9篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 柜面业务总结篇一

我是中国银行的一名普通员工。在行工作的`近三年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格行员工的标准严格的要求自己。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奉献青春，为行事业发出一份光，一份热。我要求自己不断进步，努力工作之余，我参加电大学习，于今年顺利取得了会计大专文凭，并在今年“中国银行分行第七届业务技术比赛牡丹卡申请表信息输入比赛”中获得市第一名。

### 1、履行职务情况：

思想上，积极参加政治学习，理解掌握邓小平理论知识和“三个代表”重要思想，关心国家大事，坚持四项基本原则，拥护党的各项方针政策，遵守行纪行规，政治上要求进步，具有较高的政治觉悟，积极向党组织靠拢。

工作上，本人能忠于职守，严于律己，工作勤恳，严格执行国家金融政策，遵守省行、支行的各项规章制度，积极响应上级行的有关号召，在授权范围内积极开展各项工作。我在许多工作流程的细节上想点子、找方法，在符合有关规章制度的前提下简化流程、提高效率，更好地完成工作要求。

学习上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和

业务知识。刚工作我就利用业余时间自学，我没有满足于现状，由于学习勤奋刻苦，成绩优良。不但掌握和提高了金融知识，也有了一定的理论水平。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的金融知识融会到工作中去，使业务水平不断提高。

2、提高学习积极性。我会想方设法鼓励大家，让大家按时上早晚自习，提高全体同学的学习积极性，积极为大家营造良好的学习氛围，让同学们都取得理想的成绩。

3、收集学生对老师的意见和老师的教学动态。在很多情况下，老师无法和那么多学生直接打交道，很多老师也无暇顾及那么多的学生，学习委员是老师与学生之间沟通的一个桥梁，学习委员要及时地向专业老师提出同学们的建议、疑问，熟悉老师对学生的基本要求；汇报同学们对各课程老师的教学质量评估等等。

4、帮助同学们解决学习上的问题，有问题及时与老师联系，尽快解决同学们的问题。及时上传各科课件和作业要求，及时向老师反馈同学们的学习情况，增进老师同学间沟通，做好桥梁作用。银行工作总结及计划四、平时上课和老师的沟通，把同学的需要和老师的需要双向反馈，临时通知同学们与学习相关的事情。配合学院及时向同学们通知课程变更安排，不影响老师的教学进程和同学们上课时间。

5、配合辅导老师及时向同学传达学校和学院的各项通知，和其他班委一起协调完成各项班级工作配合其他班委同学组织各种活动。提高同学们参加共享活动的热情，鼓励同学们参加各种竞赛活动，提高综合能力。

6、树立团体意识和集体责任感，对待自己份内的每一件事情、每一项班级工作都认真负责，积极落实自己的任务，做到为同学们服务，保证全体同学的学习利益。

针对以上问题，我今后的努力方向是：

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，努力克服自己的偶尔消极情绪，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。

三是除了要加强自己的理论素质和专业水平外，作为储蓄岗位一线员工，我更要不断加强自己的业务技能水平，这样我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。

立足本职岗位，热诚服务客户。我所在的岗位是我行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。因此这样的工作环境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，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。我所服务的客户文化层次和性格脾气各不相同，我时刻提醒自己要从细节做起，把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化，用心来为广大顾客服务。当我听到客户对我说：你的活儿干的真快你的态度真好这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

我们就应该在工作中从一点一滴做起，不怕苦，不怕累，率先垂范，勇挑重担，爱岗敬业，不计较个人名利，个人得失，无私奉献。工作中碰到困难，不要气馁推诿，要虚心向老同志请教，积极寻求解决问题的办法，问题解决后要及时总结经验，改进工作方法，避免重蹈覆辙。做为青年人，我们有更旺盛的精力投入到工作，对新业务也有更强的接收能力，我们要发挥自己的优势，把握新业务新技能后要向其他同志

讲解，使大家都尽快把握以促进业务的更快发展。

## 柜面业务总结篇二

辞职在职场生涯中难免遇到，作为银行的员工，也难免遇到不知道怎么写辞职信的困境，那么如何写好辞职信呢?下面是本站小编为大家精心整理的银行柜面人员离职申请书范文。

尊敬的银行领导：

您好!首先感谢您百忙之中抽出时间阅读我的辞职信。

我是怀着十分复杂的心情写这封辞职信的。自我进入银行工作之后，由于行领导对我的关心、指导和信任，使我获得了很多机遇和挑战。经过这些年在行里的工作，我在金融领域学到了很多知识，积累了一定的经验，对此我深表感激。

由于我自身能力的不足，近期的工作让我觉得力不从心。为此，我进行了长时间的思考，觉得行里目前的工作安排和我自己之前做的职业规划并不完全一致，而自己对一些新的领域也缺乏学习的兴趣和动力。

为了不因为我个人能力的原因而影响行里的工作安排和发展，经过深思熟虑之后我决定辞去xx银行的工作。我知道这个过程会给行里带来一定程度上的不便，对此我深表抱歉。

非常感谢行里十多年来对我的关心和教导。在银行的这段经历于我而言非常珍贵。将来无论什么时候，我都会为自己曾经是xx银行的一员而感到荣幸。我确信在xx银行的这段工作经历将是我整个职业生涯发展中相当重要的一部分。

祝银行领导和所有同事身体健康、工作顺利!

再次对我的离职给行里带来的不便表示抱歉，同时我也希望行领导能够体恤我个人的实际情况，对我的申请予以考虑并批准。

此致

敬礼！

辞职人□xxx

20xx年x月x日

尊敬的银行领导：

我带着复杂的心情写这封辞职信。由于银行对我能力的信任，使我得以加入银行，并且在这段时间里我获得了许多机遇和挑战。在银行从事工作的日子里，我学到了很多知识、积累了一定的经验。对此我深怀感激！

总结这些日子的工作经历，看起来很丰富，但是上升空间并不大，我并没有高张远瞩，我只是想让自己的能力和职位同步。一时间，我都开始难以给自己于正确的判断。

银行的项目是一个接一个，可是我发现自己的视野和专业能力，却上升的很少，也许过于急功近利了，总觉得自己能力施展不出来，而又有一些东西自己始终把握不到。

经过慎重考虑之后，提出辞职信申请，敬请批准。

也正因此，我祝愿您，您也必将用您的智慧引领银行走向一个更加高远的，全新的未来。

此致

敬礼!

辞职人□xxx

20xx年x月x日

敬爱的各位领导:

我很遗憾自己在这个时候向领导正式提出辞职申请。进入建行已经两年了,我非常地感谢各级领导两年来对我的关心与培养,同时也感谢在这里结交下深厚友谊的同事。正是在这里我有过欢笑,也有过泪水,更有过收获。建行人的奉献精神及工作作风,一度让我有着找到了依靠的感觉,在这里我能开心的工作,开心的学习,两年的风风雨雨让我倍感珍惜与留恋。对于我此刻的离开,我只能表示深深的歉意.尤其对于领导给予了我很多锻炼的机会,更加让我感觉愧对领导的赏识与厚爱。由于个人原因我不得不离开曾经满怀激情工作过的地方,以及我亲密的同事。离开建行,离开这些曾经同甘共苦的同事,很舍不得,舍不得领导们的谆谆教诲,舍不得同事之间的那片真诚和友善。

我很遗憾不能为建行辉煌的明天贡献自己的微薄力量,但我衷心祝愿建行的业绩蒸蒸日上,并为之鼓掌!

希望领导能够给予支持!并且感谢领导的支持!祝各位领导及同事身体健康工作顺利!

此致

敬礼!

辞职人□xxx

20xx年x月x日

## 柜面业务总结篇三

1|、勤学苦练，扎实业务技能。在领导和同事的帮助下，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。我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能。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”。

2、爱岗敬业，以饱满的工作热情和良好的工作态度迎接每天的工作。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，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。

3.、团结协作共同进步。我明白个人的力量总是有限的，银行工作需要的是集体的团结协作，。在工作中做到从集体出发，顾全大局，以单位集体利益为主，个人利益为辅，提高整体效益。

4.、市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，必须要不断的提高自己，才能更好的向客户提供高效、快捷的服务。我始终积极参加各类培训，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理论水平，考取相关证书。

5、积极配合单位和组织的工作安排，积极参与营销工作，在存款到电子银行和理财产品方面都努力去完成任务，争取提高整个网点的效益。

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：

1、业务技能不够扎实牢固，以后会加强学习。

2、工作未能达到零差错，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺。今后会更加细心地去做好工作。

## 一、业务处理情况

肥西柜面人力架构为9人，分别是：契约岗1人，保全岗2人，收付费岗2人，理赔岗2人，调查岗1人，档案岗1人。今年上半年共受理长短险新单业务5745件，其中短险业务4673件，个人长期险1072件，修正和扫描银邮投保单7428件；保全共处理业务10901件；生存调查和理赔调查共计87件，处理理赔案件2042件；整理和归档09年理赔档案143盒。在日常业务处理的过程中我们严格按照《内控执行标准》操作，特别是对于新单业务及保全委托业务代签名一事，发现代签名现象一律谢绝受理并详细告知原委。理赔案件的处理中，对于有疑点的案件，不论金额大小，理赔人员尽职尽责开展广泛围、深层次的调查工作，查出了问题，把好了关口。

## 二、客户服务情况

1. 柜面是我们提供服务、展示形象的窗口，在服务的过程体现诚信，在服务的过程中注重礼仪。一直以来，肥西柜面都将“以客户为中心”的服务理念牢记不忘。我们遵照总公司下发的《寿险公司服务标准》和保监会发布的《寿险柜面服务规范》严格执行，力求建立统一的服务行为模式和服务礼仪标准，意在给客户树立起专业、文明、高素质的国寿柜员形象。在此基础上，我们还积极的为客户提供主动服务和人性化服务。在处理转投保业务的过程中，有很多客户居住在肥西，但保单的管理机构可能是在其他经营单位，本着麻烦自己，方便客户的原则，为了不让客户跑冤枉路，我们在征得客户同意后，及时与相应单位联系，将转保资料由影像传递，而后打印给客户就近办理，从而节省了时间，为客户省时省力。在此向蜀山、收展、一、二区柜面表示感谢。养老金要求本人领取，委托领取的前提需要对被保险人本人做生存调查，很多客户不接受，到了柜面拿不到钱就容易滋生

不满情绪，我们则考虑到处于这个年龄段的客户大多数体弱多病或行动不便，出于人性化服务安排生调上门，甚至于对一些特殊客户采取送款上门。去年春节前夕，肥西县公司为前来柜面办理业务的客户特别准备了一些对联与窗花，体现了中国人寿的人文关怀，构建了中国人寿的服务形象。这些都离不开赵经理对客服工作的大力支持。

在每一阶段每天定人定量，截至昨日发放普通鹤卡14000余份，发放率为44%，务必保证按时按量达成发放目标。

### 三、存在的问题和不足

1. 投保资料填写质量不高，特别是银邮代理投保单填写方面，另外个人长险投保资料的初审把关不严谨、不细心，多出现漏填漏选项目。再就是银邮投保单的回缴与扫描不够及时。

2. 对大力推广免填单业务的认识没能跟上公司发展的统一思想，免填单业务处理比例全辖排名靠后。现经过重新认识，提高重视，对于每一笔符合要求的保全业务全部使用免填单操作。

3. 个别同志学习新知识、解决新问题、应对新情况的意识和能力不强，不能将自身的发展提高到与公司一起发展的高度上去，导致后台运营管理水平与业务发展的大局不协调、不匹配。

4. 客户与销售群体素质不高，柜面的桌、椅和隔离带常在工作人员不注意的情况下发现人为损坏，有损标准化建设的形象。

5. 鹤卡的系统发放工作虽然稳步进行，但送达工作进展不理想，系统中导出的许多老客户数据的地址电话，或者空缺，或者已经失效，导致无法联系客户无法送达鹤卡。

## 四、下半年工作重点

下半年我们仍然要坚持认真学习、组织推广《寿险公司服务标准》和《寿险柜面服务规范》，执行柜面标准化建设、柜员标准化礼仪、柜员统一着装。一方面，我们注重不断提升服务水平。利用晨会、周例会的时间针对新条款、新流程、新问题在一起学习交流，使柜员具有扎实的业务技能，及时了解最新的文件精神和管理要求，虽然时间有限，但每天学一点，日积月累就是一笔不小的财富。另一方面主抓柜员思想教育，让柜员懂得“少年强，则国家强；员工强，则公司强”的道理，不断增强责任心，强化执行力，凝聚战斗力。

其次，在做好基础工作中立足本职，同时也要重视考核，要有的放矢的紧抓薄弱环节，特别是针对投保资料差错率与免填单推广不利这两大弱项，充分利用起送培训进职场这样一种方式，加大对营销员的宣导力度，更要提高柜员对工作职责的认知程度，在新单初审环节细心审核仔细把关，一定不能在新单差错率的考核上拖公司的后腿。另外鹤卡发放工作也将继续进行，保证在规定时间内达到发放标准。

服务无小事，细节定成败。下半年我们的工作任务依旧繁重，考核达标和客户满意是我们必须不断追求的标准。为此，我们将不断超越自我，超越过去，以更务实求真的态度和更高效有力的执行，共同努力维护并提高我们的服务质量，以最积极的姿态打造国寿的品牌形象。

## 柜面业务总结篇四

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。。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。

## 二、团结协作共同进步

三。新区支行去年相继有四名新同事加入, 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。为新区支行更好的开展工作打下坚实的基础。只有整体的素质提高了, 支行的会计业务水平才能上一个台阶。大家共同努力, 在新区温暖的大家庭里快乐的工作着。

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。××银行也在不断开发新的业务, 从新基金的发行到国内首张钛金信用卡的上市, 看着××银行不断开拓创新, 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。于是在紧张工作之余, 我还积极参加各种学习, 取得了《会计从业人员资格证书》、《反假货币上岗资格证书》、总行《会计业务上岗资格证书》、《储蓄业务上岗资格证书》、《出纳业务上岗资格证书》、《银行卡业务资格证书》。利用业余时间报考会计本科、经济师职称资格考试, 为在今后的的工作中能取得更大的成绩打下坚实的基础。

### 三、业务全面进取向上

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，必须要不断的提高自己，才能更好的向客户提供高效、快捷的服务。分行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训，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理论水平。在一二季度的会计人员考核定级中，综合成绩始终保持在一二名。

### 柜面业务总结篇五

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面，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。

## 五、团结是提升整体服务形象的无形力量

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。

## 柜面业务总结篇六

我在柜面工作有一年多了。柜台，这个银行与客户面对面沟通和交流的方寸之地，为银行与客户之间增添了浓浓的感情色彩。柜员作为银行的一线工作人员，是客户了解银行的门户，代表的是整个银行的形象。同时，也是面对客户最多的人员，所以柜员的营销更为直接、有效。柜台营销，是银行营销的一种促销手段，从狭义上讲就是利用现有的柜台和人员，为客户办理的业务的同时，把客户需要的其他金融产品推销给客户。那么，如何做好柜台营销，最大限度地满足顾客的需求，培养顾客的忠诚度，取得竞争优势呢？以下是我在柜面工作的心得体会。

微笑，是自信的一种流露，是无声的语言，传递着友好的信息，是人们交往中最丰富、最有感染力的表情。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。柜员的营销技巧和热情是决定银行金融产品市场占有率重要因素之一。如果客户来到我们的柜台前时，看到的是柜台里一张毫无表情的脸，客户还会再来吗？无论是工作压力太大，还是累了，不管什么原因，都不能摆出一付债主的脸。这样会使客户感觉他是不受欢迎的人，将会引起客户的不满，把许多客户拒之门外。

说实在的，面对这世界上各种各样的人，要使每个人对自己的工作百分之百满意是很难的。那么，我们应该怎样做呢？微笑就是无往不利的武器。保持良好的心态，养成微笑的习惯，这对于自己毫无损伤，但却已经给别人产生良好的印象，在别人的心中引起快乐的共鸣，使客户走进银行时感觉到扑面而来热情，即使是初次到银行办理业务的客户也不会感到畏惧。只要我们真情付出，一定会得到回报，为别人带来快乐，将使自己更加快乐。

我们发自内心的微笑，已经很大程度的提高了客户的满意度，也使我们对产品的营销得以继续。柜台作为销售渠道，不仅仅是存取款业务，代收代缴各种费用、多种形式的理财等等新业务品种不断推出，这无疑给柜台增加了压力。柜员如果从开始营业到营业終了面前都是排着长龙，那么哪有时间 and 精力开展营销？所以，我们要地将零散客户办理的简单业务引导到自助设备、网上银行、电话银行等渠道上，适当减轻柜台人员的工作压力，可专门办理一些复杂业务，同时积极展开营销，这样，不但减少了排队现象，提高了办事效率，也为客户节省下大量时间，服务水平最终得到了保证，为客户提供了优质高效的服务。

首先，我们需要全面的了解产品的用途，通过学习和培训，熟练掌握各种产品的特点，找到适合该产品的客户群，向客户作个性化的推介。在面对客户的咨询时，做到应答自如，体现柜员的专业性。因为专业，营销才更有力度。只有我们坚定信念才能使客户相信我们的推荐，愿意接受我们的建议。就我行的理财产品为例，我们会分别推出5万起售、10万起售、50万起售还有面向高端客户的100万、200万的理财产品，在产品的期限上我们有一个月的月月有约和月计划，也有时间长一点的两三个月的产品，还有时间更长的，在短期理财方面，我们有两三天的周末理财和七日有约，这就需要我们的做好对新产品的学习，了解每一期我们推出的是怎样的产品，多少钱起售、时间的长短以及利率是多少，这样在客户向我们咨询时，才可以将适合的产品推荐给客户。周五，一女士

在我们兴化支行营业部的柜台办理有折存款业务，我们的柜员在为客户办理时，发现客户的存折上有200多万员余额，就向客户推荐定期存款，但客户解释说这笔钱下周是要转到企业账户上的。

柜员了解到这个客户是某企业的总经理，于是柜员向客户推荐了我行的'周末理财产品，周五下午开始做，周一早上到账，不影响客户把钱转到对公账户，客户对此很感兴趣，并购买了我行的周末理财产品。至今，该客户已经在我行做了很多期的周末理财新产品，并介绍家人朋友在我行购买了其他的理财产品。对产品的了解，对信息的掌握可以很好的将新产品营销给客户，从而提高我行的业绩和形象。

一个产品的价值体现于能够令更多的人使用。金融电子技术日新月异，自助银行、网上银行、电话银行、手机银行相继问世，让老百姓尽情地体验了高科技成果给金融活动带来的便捷。客户使用网上银行交易不仅可以节省交易时间，更能省去在柜台排队的时间，同时自主操作更能满足客户的需求。

“有啊！”

“网上汇安全嘛，我怎么知道孩子有没有收到。”

“那这么方便，别人把我钱转走了怎么了怎么办？”

“谢谢，谢谢，我以后在家就可以给孩子汇钱了。”

在为客户服务的过程中，养成微笑的习惯，不要吝惜自己的微笑。从客户的角度出发，想客户之所想，急客户之所急，加强沟通。以“准确、高效、快捷”的高质量服务为切入点，促进柜面营销的成功，赢取客户的信任。

## 柜面业务总结篇七

时光飞逝，不知不觉中我在太平洋保险公司工作、学习已将近四个月的时间了。这份工作对于我来说还是比较新鲜比较陌生的，因为在这之前我从来就没有接触过这一方面的知识。有幸的是我遇到了很多关心下属的领导，经验丰富、认真负责的师傅，以及一群支持我、关心我的同事。

一、在刚进入公司的时候，曾经担心不知该怎么与客户沟通，怎样与同事共处。因为我并不是一个很健谈的人，我只对熟悉的人才能够侃侃而谈，所以对于这一点我真是一点底也没有。刚开始我很是崇拜我的师傅，因为她很健谈，跟谁都能聊，而且我觉得他认识所有的人，只要是经常来公司的，他们只要一进门她就能叫出他们的名字，我知道这是我们做柜面工作的人员必须具备的一种工作职能，但是这就是我所薄弱的地方。我开始仔细观察，并且在自己进行沟通的时候把平时观察的心得一一实践，取得了良好的进步的。在于客户沟通时不会什么话都讲不出来，不知如何下手。而同事们也对我很好，在工作时，他们知道我有很多的不懂，都会详细的给我讲解，知道我弄懂为止；在闲暇时，有什么活动都会叫上我。让我很快的就融入了他们之间，能够更好的把工作做上手。

二、刚进公司的时候，领导对我们进行了业务培训，让我们了解公司的产品，教我们如何正确的认识公司的产品，这对我以后的工作有了很大的帮助。在工作中，我们会经常碰到来退保的客户，他们有的是不了解我们公司的产品，要么是当时业务员解释的不清楚，让他们认为自己被骗了。而在这期间，刚开始我做的并不是很好，有时被客户问的哑口无言，幸亏同事给了我许多的帮助，他们教我如何与顾客沟通，一句同样的话要怎样讲才能让客户有认同感，真的要谢谢他们。而另一方面，就要感谢领导当时给我们的培训，因为她的培训在这中情况下我才能为客户进行讲解。我会先通过跟客户聊天的形式，来了解客户是因为什么原因要退保，如果她还

在犹豫，我会从她的收益方面下手，给她计算她在保单终了时是觉得不会吃亏的；如果她是铁了心要退，我还是会竭尽全能的讲解，如果负责他单子的业务员还在公司，我还会联系业务员跟他进行沟通，虽然成功的概率不是很高，但是我还是很高兴的。到目前，虽然我已经可以很顺利的跟客户沟通，但是我还是存在许多的不足，对于客户提出的一些刁钻的问题，我还是不能很好的进行讲解，需要通过询问老师傅才行的。所以，我还需要在平时多补充知识，让自己变的更加的充实。

三、在柜面上我主要是负责团险的核保工作的。这是一个很重要的环节，但是我对这方面一点也不了解，刚开始的我连这个企业是属于几类的也分不清楚，我的老师就会很认真的给我讲解，而不是叫我自己看书，还教我方法说：“如果你不能确定是到底是一类，还是二类，你可以把他做成二类，然后在主险上给他打折，这样就绝对不会错了。”虽然有了这个方法，但是我知道这是不够的，这个时候我就有点恨自己的社会经验不够丰富，不能了解各个工种的具体情况，为了摆脱这种境况，我在平时有空的时候就会翻看那本职业类别的书，细细的揣摩当中的工种，还是起到了很大的成效的。有时，我会通过查看以前的保单，看之前的老师是怎样核保的来提升自己水平。当然，在工作中我还是会出一点小的差错，而\*\*的老师也很好、很负责，他会告诉我我错在哪里，然后指导我应该如何改正。有一次，我到\*\*去学习，老师还很详细的给我讲了一遍所有要注意的地方，真的很感谢他们给我的帮助。

四、在做核保的工作的同时，我还要做理赔的收报案工作。一开始我认为这份工作是很简单的，因为只要把医院里的一整套资料收下来就好了，其实不然，做这份工作是需要细心的，你要很仔细的检查收的资料，看看细小的地方有没有错误，例如名字，身份证的有效期限等。有的时候，还会有一些死亡的案子，刚开始的时候我根本就不知道应该收取哪些材料，我就会把人带到理赔科去，让他们处理，我在旁边看、

听，完事后，我会把重要的记在本子上，有空的时候就会拿出来回顾一下，确保自己不会忘记。现在，我收案子已经不会出现什么大问题了，但是为了以防万一，在我不是很确定的时候，我还是会去理赔科询问一下这个材料是否是可用的。

五、在做好本职工作的同时，我当然还要帮助别的同事做一些事情。比如个险的收单，说实话，在之前我接触的不是很多，但是在张姐离职之后，工作人员变少了，我自然就需要开始接触，最近，我也开始帮忙收单了，但到目前为止，对于个险单子我也只是知道简单的几种类型，对于什么情况下应该提供什么样的资料，还是有概念的，会查费率以及职业代码，看看填写完不完整之外，对于填写字迹方面、扫描给外包这些我还不是很会。但是，就像领导说的，如果那哪一天负责这一块的人请假了。难道这个工作就放着没有人做了吗？所以，我还需要努力，让自己变成“全能”。

通过这一段时间的工作，我逐渐认识到，大家是一个团体，而不是你一个人在孤军奋战，大家要互相帮忙，而不是只顾自己的事情就好了，关于这一点也是领导在给我们开会时反复重申的。在工作中，我一直严格要求自己，认真做好领导布置的每一项任务。不懂的问题虚心向别人请教，不断的充实自己。现在的我难免出现一点差错需要别人的指正，但是前事之鉴，后事之师，经历了这些只会让我更加的成熟。但“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”，在未来的日子里，我定会通过更多的渠道来锻炼自己。多读书，多学习，多求经验来提高自己的，应有的贡献。

## 柜面业务总结篇八

6、平衡高层领导与媒体之间的关系，做好采访、演讲等活动的沟通，媒体对外报道的内容质量及评价等，维护公司整体形象。

任职资格：

- 1、大专及以上学历;
- 2、有物流地产、物流等行业经验者，富有物流行业资源者优先;
- 3、具有较强的商务谈判能力，有一定的市场开拓能力，沟通能力强，处事灵活，同时具有市场洞察力、系统分析和逻辑思维能力，具备灵活多变的处事方式。

## 柜面业务总结篇九

工作总结有利于员工更好的分析自身，总结优缺点，避免犯同样的错误，以及对未来制定工作计划奠定了基础。以下是小编收集整理有关柜面人员一年的工作总结，欢迎大家前来阅读。

转眼间，我进入\_\_银行工作已经x年了，不经历风雨，怎么见彩虹，从最初的新手成长为分理处的会计，再进入公司业务部，这其中有辛酸，有汗水，当然，更多的是喜悦。回顾已过去的\_\_年，我对工作进行了以下总结。

### 一、珍惜机会

态度决定一切，银行业因为特殊的性质决定了其从业人员应该有更高的素质，从踏上银行工作岗位的第一天起，我就提醒自己要对得起所从事的这份职业：在思想上严格要求自己，生活上保持艰苦朴素的作风，在工作中勤勤恳恳，积极向上，刻苦专研业务知识与技能，能够较好地完成领导和各级部门安排的各项任务，从而体现出自身的价值。

### 二、追求进步

通过对以往缺点的改正，不断完善自身。我从小就有点小马

虎，做事情丢三落四的，这样的毛病对银行从业人员来说可谓是大忌，特别是从事柜面业务，为此，我时刻用胆大心细四个字来督促自己。两年的柜面工作，我累计出错过一次，当时是一位客户来取款\_\_元，我因为一时疏忽，把存取搞反，最后操作成存款\_\_元，还好及时发现错误，通知客户返回网点，在充分得到客户的谅解后更正了出错的款项。金融工作难免会出错，贵在怎么吸取教训并在今后加以避免，这次事件虽然金额不大，但是足够给我敲响了警钟。工作应以稳为本，在此基础上不断提高业务速度。

### 三、获得成长

逆风的方向，更适合飞翔，只有面对挑战，才能不断地成长。在正式接手了\_\_分理处会计岗位之前，我一直从事简单的柜面操作，对会计方面的业务不熟悉，能否胜任它对我来说是个不小的挑战。当时正值过年期间，是一年的业务旺季，仿佛所有事情一下都堆起来了，白天要办理柜面业务，晚上整理传票及其他资料。那段时间加班到很晚是很正常的事，但我仍感觉有做不完的事，每天都被传票所累。我知道会计的工作远不止传票而已，但如果能及时有效地整理好当天的传票对会计工作又是相当重要的，因为这样既能为相关会计后续工作打下良好的基础，又能腾出大量的时间。

今天的\_\_银行欣欣向荣，作为\_\_银行的一员，我感到无比自豪，在新的一年里工作中，我将更加勤奋地工作，刻苦学习，努力提高各方面的业务素质技能，适应农商行的发展需要，踏实进取，克服不足，把工作推上新的台阶。

#### 一、认真学习，提高业务水平和工作技能

作为一名银行个人业务顾问，我意识到金融业不断发展和业务创新对银行个人业务顾问提出了更高的要求，必须认真学习，提高自己的业务水平和工作技能，才能适应工作的需要。为此，我认真学习银行业务操作流程、相关制度以及如何与

客户沟通交流的技巧等等，做到在与客户的沟通中，能够快速、正确地答复客户的提问，给客户提建议和处理方法，用自己的专业知识构架起与客户沟通的桥梁，促进银行个人业务的发展。

## 二、细致入微，努力做好服务工作

作为一名银行个人业务顾问，要通过对客户的优质服务，扩大银行理财产品的销售。我做到在全面掌握银行业务和银行产品知识的基础上，充分了解客户的基本情况，针对不同客户的特点，细致入微，努力做好服务工作。

我细致入微，努力做好服务工作，不仅效率高，为银行争取了一大批忠诚客户，创造了可观的经济效益，而且也赢得了客户由衷的赞许。20\_\_年，我全年销售银行理财产品\_\_万元，其中：基金x万元，保险x万元，银行卡x万元。

## 三、真诚服务，做好大堂管理工作

我真诚服务，努力做好大堂管理工作。一是经常提前上班，打扫和整理大堂的卫生，整理大堂的沙发、座椅，始终保持大堂的整洁，给客户一个文明高雅的感觉。二是对客户做到用心服务，微笑服务，用自己的音容，用自己的情感，用自己的行为，让客户感到亲切、愉悦和满意。

20\_\_年过去了，我虽然完成了任务，取得良好成绩，但不能以此为满足。在新的一年里，我要更加努力学习，创新银行个人业务顾问的工作方法与服务形式，争取创造优良业绩，为银行的发展作出努力与贡献。

转眼间20\_\_年的年末就到来了，前段时间整日忙碌在年末办理业务的工作中都没有注意到。现在终于抽出了时间，该给自己这一年来的工作好好的总结一下。

## 一、业务能力的提升

在一年中我们有太多需要学的东西，尤其是对我这个知识还不够全面和熟悉的柜员来说，在年初的时候很多的事情还要经常请教领导和同事们。所以在有空的时候我也在积极的提升自己的能力，学习如何去做，如何去做好。

尤其是在接待方面是重点，作为柜员，我们常常是与客户第一或是第二接触的工作人员，所以每天要应对的客户是很多的。为此我们得在工作的时间里时刻保持的心态，质的服务态度。要学会如何去接待客户不难，要提升也可以慢慢的来，但是真正困难的是在一天的工作之后依然能保持这样的状态。

在和很多的同事请教之后，我得到了很多的答案，但是我最后总结出来，这些都只不过是辅助，真正的做好，还是要靠着大量的经验和心态上的准备。

## 二、工作方面

一年以来，基本的存取和业务工作并没有问题，但是要说问题的，还是老年客户。作为柜员，我们这里常常被作为询问窗口，有很多并不知道业务或者不明白的人常来询问，尽管有大堂经理，但是在人多的时候我们也会主动承担这个责任。

来询问的人中，数老年客户最难招待，并不是排斥的意思，而是我还没能做到很好的做好自己的工作，老年客户说话的时候常带地方口音，这对我一直是个考验，遇上的问题也往往来自这里。但是在意识到这是自己的弱点之后，我就开始积极的学习地方方言，提升自己 and 老年客户的交流能力，这个学习在工作中也受到过一些熟客的赞赏，这给了我很大的鼓励。

## 三、总结

一年的工作并不轻松，但是每天都能有成长。现在的我仅仅不过是踏上了及格线上，在明年的工作中我会继续努力的提升自己，为广大客户提供服务！

### 一、端正思想，迎难而上，时刻保持高效工作状态

我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，急客户之所急，想客户之所想，要求自己对待工作必须有强烈的事业心和责任心，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，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，通过自己不懈的努力，在20\_\_年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

### 二、身体力行，狠抓落实，力求圆满出色完成任务

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄妹情、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。在与客户打交道的过程中，真正做到以诚相待，把客户的利益视为自己的利益，了解客户的动向，知晓客户的所思所欲，为每位客户量身推荐我行的各种金融产品，通过我的不懈努力，在“争一保二”活动中完成了营销存款180万，理财金卡8张，信用卡5张，电子银行签约50户，保险销售15万的业绩，最令我欣慰的是客户也得到了双赢，他们在满足自己需要的同时，也享受到了建行更加细致周到的服务。

### 三、努力学习，不断进取，全面提高自身业务素质

作为一名前台工作人员，有时自己在服务中还不够耐心细致，需要掌握的知识还很多，在以后的工作中我会自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步

提高自己的理论水平和业务能力，特别是理财业务知识，全面提高综合业务知识水平。克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作的主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。同时继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名更合格的建行人。

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力和心血汗水，我愿我所从事的金融事业永远年轻和壮丽，兴旺和发达。

转眼间，20\_\_年即然结束，下面我将\_\_年工作总结。

为了实现“用户满意第一”，我除保证每一天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等；并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，理解我行产品。对优质客户，我基本使用的是“站立式服务”，且做到“来有迎声，走有送声”。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自己，以用户满意为宗旨，努力为储户带给规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的这天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一向处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季

度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。从\_\_年至今一向担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的状况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放下休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

本着为用户负责的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，我在今年二季度两次在南岸支行获得“主管”荣誉称号、两次在分行评为“核算质量”奖、二季度差错在全市排行第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

工作中不断学习，在学习业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

透过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克己之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。