

最新银行柜员服务理念 银行柜员服务个人心得体会(精选5篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

银行柜员服务理念篇一

我在太仓农商行灌云支行工作已经有一年有余，期间也从事过几个月的柜面工作，以及通过其他客户的反映，本人深刻理解到柜面服务是银行的窗口，服务的好坏关系到我支行在灌云的发展甚至是生死存亡。

首先，要端正自己的工作态度，虽然柜员每天要办几十甚至上百的客户，工作时间也近10个小时，忙的时候连厕所也不能上，不过我们要清醒地认识到服务的重要性，尤其在灌云当地银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是体现了我太仓银行的软实力与竞争力，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。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。服务是品牌，是形象，是一个单位核心的竞争力，尊重客户是服务的第一要素，柜台是向客户提供服务的第一平台，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。我们要真诚的对待每一位到我行办理业务的客户，要知道客户的口碑的重要性，好的口碑可以让我们行在灌云当地的业务蒸蒸日上，坏的口碑可以让我行声名狼藉。

其次除了端正工作态度外，还要加强业务知识技能的了解和掌握，要是我行柜员对某项业务不了解，在客户的眼里就是我行不专业，客户不会放心将钱存在我行或者办理业务的；

同时需要提高柜员的业务技能，降低业务的差错率，银行和客户的矛盾相当部分是由柜员的差错引起的，除了被流失客户外还会受到客户的投诉，所以在工作的平时要加强对自身业务技能的提升。

再次，需要我们柜员学会与客户的沟通，曾经不止一次遇到客户因为不了解我行业务流程而无理取闹，从而使得客户流失。看表面上是客户不讲理、霸道，其实我们要反思自己的工作有没有做好，解释工作有没有做到位，我们完全可以向客户耐心的解释为什么要提供身份证，为什么这个业务要这么的耗时废力，当客户了解了这个业务，他自然而然的会理解的，不会无理取闹，同时会称赞我行的服务有多么的好。

有一位经济学家曾说过：“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分热忱。这样你就会从平庸卑微的境况中解脱出来，不再有劳碌辛苦的感觉，你就能使你的工作成为乐趣，只有这样你才能真心实意地善待每一位客户。”大多的柜员从事常年常时间的机械性的工作，我们要以热忱的饱满的精神面对客户，在帮助客户办理业务的同时回味成就感，这样我们不会无精打采的面对客户了，客户也会被感到尊重。

另外，我们和学会自我减压，我们从事着高强度的工作，有时面临着客户的刁难，甚至是巨额现金的差错，日积月累，很容易使我们的精神崩溃！我们要学会减压，不是向客户发飙，而是在下班后通动运动或者唱歌等释放压力，我们会在第二天的工作中微笑的服务每一位客户。

只要我们端正工作态度尊重每一位客户，提高工作知识和技能，做好沟通工作，热忱饱满的工作，学会减压，我相信我们灌云支行在灌云当地名声会越来越响，业务会蒸蒸日上！

太仓农商行灌云支行

徐小学

银行柜员服务理念篇二

本人入行，一年中工作勤奋努力，获得先进荣誉称号，工作中，一直对自己高标准、严要求，注重以优质高效服务情暖客户，接触的大部分单位会计姓名都能一口叫出，并主动、快捷地为其办理各项业务，熟练掌握各种票据的防伪特征。积极做到对客户微笑迎送，“三声服务”做到亲切自然，称谓得体、语意准确、语气柔和。在服务的对象上，采取了分层次、差别化服务，引导普通客户尽量使用自助银行、电话银行、网上银行等电子设备，减少柜面压力。为留住优质客户，对其提供组合化的金融套餐，及时向其宣传新产品。

为了不影响其他办理业务的客户，我把这位女孩引领到大厅的另一旁坐下。这时女孩的态度才有一些软化，同时我不断的跟她解释假币流通对社会带来的危害，并对她说：“如果您继续流通这张假币。下次不就会有另外一个跟您一样的受害者吗”。女孩脸上露出了微笑，事情就这样的被解决了。

除了需要解决工作时面临的种种难题，我还会在我能力以内的情况下帮助他人。由于我们网点靠近火车站，所以经常有赶火车的顾客前来办理业务。每当有顾客很着急的对我说他的火车来不及了，能不能通融一下，我都会尽力帮助，说服下一位顾客耐心等待一下，一起帮助需要帮助的人。

银行的工作就是这样，细微且繁琐，但我乐在其中，工作时候的我很快乐，并且努力将这种快乐带给每个人。我将再接再厉，不断取得进步，认真从容地办好每一件事情。

银行柜员服务理念篇三

银行柜员服务标兵事迹材料

本人20入行，一年中工作勤奋努力，获得先进荣誉称号。工作中，一直对自己高标准、严要求，注重以优质高效服务情暖客户，接触的大部分单位会计姓名都能一口叫出，并主动、快捷地为其办理各项业务，熟练掌握各种票据的防伪特征。积极做到对客户微笑迎送，“三声服务”做到亲切自然，称谓得体、语意准确、语气柔和。在服务的对象上，采取了分层次、差别化服务，引导普通客户尽量使用自助银行、电话银行、网上银行等电子设备，减少柜面压力。为留住优质客户，对其提供组合化的金融套餐，及时向其宣传新产品。

一线柜员工作时，什么事都可能遇到。有一次一位打扮时髦的年轻女孩到我们柜台存1000元人民币，但我发现其中有一张币值100元的人民币是假币，就当面收缴，并在人民币上盖了“假币”的戳记，这时这女孩怒气冲天，硬是要我将假币拿出柜台给她看，但根据规定收到假币不能再交予持有人。因此那个女孩更恼火了，在营业大厅大声吼骂：“你们什么银行啊，凭什么说是假币”。()面对这样尴尬的局面我并没有恼怒，而是面带笑容的说，“这位女士，对于这张假币，如果您有什么异议，可以凭《假币收纳凭证》到中国人民银行去进行鉴定，如果有需要我们的工作人员可以陪您一起去，请您理解一下我们的工作好吗？谢谢”。为了不影响其他办理业务的客户，我把这位女孩引领到大厅的另一旁坐下。这时女孩的态度才有一些软化，同时我不断的跟她解释假币流通对社会带来的危害，并对她说：“如果您继续流通这张假币。下次不就会有另外一个跟您一样的受害者吗”。女孩脸上露出了微笑，事情就这样的被解决了。

除了需要解决工作时面临的种种难题，我还会在我能力以内的`情况下帮助他人。由于我们网点靠近火车站，所以经常有赶火车的顾客前来办理业务。每当有顾客很着急的对我说他的火车来不及了，能不能通融一下，我都会尽力帮助，说服下一位顾客耐心等待一下，一起帮助需要帮助的人。

银行的工作就是这样，细微且繁琐，但我乐在其中，工作时

候的我很快乐，并且努力将这种快乐带给每个人。我将再接再厉，不断取得进步，认真从容地办好每一件事情。

银行柜员服务理念篇四

个人基本简历

简历编号：

更新日期：

无照片

姓名：

大学生个人简历

国籍：

中国

目前所在地：

广州

民族：

汉族

户口所在地:

湛江

身材:

162cm?50kg

婚姻状况:

未婚

年龄:

24岁

培训认证:

诚信徽章:

求职意向及工作经历

人才类型:

普通求职?

应聘职位:

客户服务类: 客服类、文教法律类: 法律类、银行柜员: 银

行柜员

工作年限:

1

职称:

初级

求职类型:

全职

可到职日期:

随时

月薪要求:

2000--3500

希望工作地区:

广州

个人工作经历:

公司名称:

公司性质:

民营企业所属行业：金融，保险

担任职务：

营销管理部--人员管理岗

工作描述：

- 4、负责对保险代理人员入司以及业绩情况进行追踪
- 5、负责配合集团以及总公司营销部进行常规的稽核、检查
- 6、负责办理保险代理人员入职以及离职
- 7、负责对保险代理人员的档案进行整理、归档
- 8、负责对离职保险代理人员所缴纳保证金进行管理
- 9、完成临时性工作以及领导分配的工作

离职原因：

因家人在广州

公司名称：

公司性质：

其它所属行业：教育事业

担任职务：

生活老师

工作描述：

- 1、主要负责校内学生生活上的纪录管理
- 2、负责学生训练时候的安全
- 3、带队出游

离职原因：

只是做暑假工作

教育背景

毕业院校：

广东金融学院

最高学历：

大专

毕业日期：

所学专业一：

法律事务--经济法方向

所学专业二：

受教育培训经历：

起始年月

终止年月

学校（机构）

专业

获得证书

证书编号

广东金融学院

法律事务--经济法方向

英语四级

中国平安人寿保险股份有限公司

公司各岗位的培训

/

语言能力

外语：

英语良好

国语水平：

优秀

粤语水平：

优秀

工作能力及其他专长

3、工作责任心较强，比较上进

详细个人自传

1、在学校主要学的是法律事务以及经济事务，在了解法制的同时了解经济法发展的动态。熟悉法律的相关知悉，曾学习过宪法、民法、刑法、行政法、保险法、银行法、房地产法、证券投资法则、国际经济法等；经济类方面也曾学习过金融

学、会计学、证券投资学、国际经济学、保险原理等。

2、在学校学习期间，我认真学习，除了上课时间，其余大部分的时间都是在自修室学习，在班里面起到模范作用。

3、除了学习，我也不忘记要锻炼自己在表达、组织、管理、工作技能等方面的能力，大学期间曾担任一年的副班长，主要负责配合学校管理好班里的纪律，曾为班级争取到相关奖项；曾在法律纪检部工作两年，并很荣幸能在第二年工作中担任纪检部部长，曾多次获得“优秀纪检工作者”称号；除此以外，我还多次参加体育比赛，且在排球赛中获得相关奖项。

所获得的奖项有：

2005—2006学年获法律系“优秀学生干部”称号；

2006—2007学年获广东金融学院“优秀学生干部”称号；

2006年下半年获广东金融学院“公民道德建设比赛”二等奖

2007年上半年获广东金融学院“优秀纪检工作者”称号；

2007年上半年获广东金融学院排球赛第7名；

2007年下半年获广东金融学院“优秀纪检工作者”称号；

2008年上半年获广东金融学院“优秀纪检工作者”称号；

个人联系方式

通讯地址：

广州市白云区

联系电话：

132xxxxxxxxxxx

家庭电话：

手机：

132xxxxxxxxxxx

qq号码：

电子邮件：

个人主页：

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

银行柜员服务理念篇五

在银行的工作让我每天都感到非常的充实，我也很热爱自己的工作，也正是因为自己的热爱，我才可以坚定的坚守在自己的工作岗位上面，我是一个银行的一名柜台工作人员，我身上有着自己所肩负的责任和义务，我的工作也不仅仅代表着我自己，更是代表着我们银行，所以在工作的时候，我也需要尽力的去做好自己的工作，完成好自己的服务。

在成为银行柜员的这些日子里，长时间的工作也让我体会到了很多，我也一直都在用心的去完成自己的工作，总结自己在工作上的经验也让我更加的懂得了工作上所应该注意到的很多细节，相信在之后的工作上将会更加的出色，我也将和银行共同的发展进步。

作为一名银行柜员，在服务的时候，首先最重要的就是需要保持自己的微笑，在人与人的交往当中，第一印象是非常重要的，所以在客户来到柜台前找我们咨询问题或是办理业务的时候，我们最重要的就是需要让客户对我们有一个好的印象，对人微笑也会让人感到非常的友好和和善，更能够拉近人与人之间的距离，这样在之后的工作当中我也会更加的方便，也可以让客户对我们自己，对我们银行都有一个很好的印象，在办理业务的时候也有很多的体验。

其次，我们也需要时刻的注意自己的言行举止，保证自己在工作的时候，自己的态度是足够的端正，对待不同的客人都要足够的热情与大方，更是需要在自己的工作当中去努力的做好自己的工作，也要保持自己绝对的专业性，让所有的客户都看到我们银行的所有的工作人员的专业性，才会更加的选择去相信我们，对我们银行信任，所以我们柜员的专业性也是非常重要的。

我们柜员最大的工作就是服务好我们的客户，对他们的问题可以很好的解决，在他们办理业务的时候，都有一个很好的

体验，所以我作为一名银行的柜员，我们也需要时刻的注意自己的服务态度，服务好，态度好，客户的体验感好，我的工作才可以更好的完成，我们银行才可以发展的更加的顺利。

很好的，我也会及时的去改正自己身上不好的地方，完善自己身上的缺陷和不足，尽全力为银行工作，和银行共进退。