

银行柜员心得体会 银行柜员的心得体会(大全16篇)

读书心得可以帮助我们对自己的阅读经验进行总结和反思，激发学习的热情和动力。下面是一些写得不错的培训心得，希望能给你一些写作上的启示和思路。

银行柜员心得体会篇一

一年来，我们在上级行的正确领导下，抓住五个重点，即，重点抓好信贷管理，防范和化解经营风险；重点抓好储蓄存款，增强资金势力；重点抓好增收节支，提高资金营运效益；重点抓好规范化管理，促进依法合规经营；重点抓好队伍建设，提高全行的整体素质。圆满地完成了主要经营任务，到12月末，实现利息收入3054万元；储蓄存款增长率达到15.45%；对公存款增长率实现0.9%；外币存款额达到86万美元，比计划多6万美元；存贷增量比例26.66%；费用1378万元；帐面亏损3716万元；实际亏损4573万元。评价指标也完成得很好：无息资产占用率15%，仅比计划差0.2个百分点；新放贷款正常率达到100%；以资抵债处置率为23%，超额完成3个百分点；偿还借款3000万元；非利息收入增长率为-75%，较计划差95个百分点；信用卡消费额完成61万元，超额1万元；国际结算业务额达到1100万美元；超额350万美元；当年没有发生重大经济、刑事案件或责任事故。

回首xx年，我们着重抓了以下几方面的工作：

一、强化信贷管理，提高收益水平。

主要抓了四个重要环节：

（一）集中精力抓收息。利息收入是影响全行经营成果的关键因素，收息工作也是全行的难点工作，是一场硬仗。为了

保证这一艰巨任务如期完成，采取了以下3个措施。

一是任务落实，奖惩兑现。我们按各处所正常、逾期和呆滞贷款占用形态，扣除企业改制等方面的客观因素，将上级行下达的收息计划如实分解下去，并按旬监控、按月考核。各处所将任务落实到信贷员和到企业，并制定了相应的奖惩办法，加大奖惩力度。从行长到部主任，继续落实了包处所、包大户任务。行长、副行长每月从个人工资总额中拿出30%与全行收息任务挂钩，部主任和全体机关工作人员，每人每月从各种补贴中拿出400元，其中的40%与包所的收息任务挂钩，60%与全行主要经营任务挂钩。

二是帮助企业改善管理，提高效益，增加息源。每名信贷人员都落实了一户帮扶任务，帮助搞活有望的企业分析经营管理等方面的问题，帮助清收货款，帮助推销产品，帮助清仓压库，或给予必要的扶持，增加效益，培植息源，仅此一项，全年收息108万元。对效益好的企业，我们尽力给予银行承兑汇票支持，促进了企业的生产，增加还息能力，全年收息186万元。同时，狠抓了转制企业的利息清收工作，全年清收转制企业利息220万元。

三是加强贷款归行管理，防止资金体外循环。这是一项重要的基础管理工作，抓好了，可以一举两得，既可增加收息，又能增加对公存款。因此，会计、出纳、信贷部门密切配合，各司其责：会计出纳人员看住企业帐户，强化现金管理；信贷人员把握所辖企业的资金流向、贷款方向，搞好检查监督，促进贷款归行。信贷管理部、专贷部和业务开发部通力合作，经常深入企业检查库存现金，搞好调查，掌握企业多头开户情况，较好地防止了息源的流失。

（二）抓好规范化管理工作，降低和化解信贷风险。着重抓了以下几个环节：一是重新调整审贷分离岗位，设立信贷审查岗、法律审查岗和信贷检查岗，合理分工，明确职责，依法办理信贷业务，确保信贷管理工作正规化、合法化和程序

化。二是严格执行贷款第一责任人办法，彻底解决权责脱钩、责任不清、奖罚不明的老问题，将贷款损失的责任落到实处。三是严格承兑汇票管理。承兑汇票视同新放贷款一样严格管理，坚决按上级行规定的10个条件，履行程序，保证无一笔垫付发生。

（三）抓好清分和盘活工作。3月12日，总、省行召开了信贷资产清分工作电视电话会议，总行何林祥行长和省行张少士行长就清分的意义、步骤、方法和政策等，做了详细的部署。这是一项阶段性的中心工作，是银行信贷管理制度的一项重大改革。时间紧，任务重。根据上级行的统一要求，我们成立了清分工作领导小组，由行长亲自担任组长，副行长任清分办公定主任，主管这项工作。通过这次清分工作，促进全行信贷管理水平再上新台阶。

在抓好不良贷款的盘活工作。今年的盘活任务比往年轻，只下降3个百分点。但难度并不轻，要实实在在的收回，因此，落实到各处所的还不到1个百分点，要求保证完成，不得有水分。

（四）优化信贷结构，搞好信贷服务。我们打破行业、所有制界限，把有生命力的双优客户作为信贷支持的重点，从而实现了信贷资金的高效利用。着重抓了以下几方面的工作：

一是评定信用等级，对现有客户准确评价，分类排列。我们对开户的570户企业进行了全面的调查，进行了信用等级评定工作。有3户企业被评为aaa级信用企业，占贷款565万元；有5户企业被评为aa级信用企业，占贷款141万元；有10户企业被评为a级信用企业，占贷款4532万元；有3户企业被评为b级信用企业，占贷款895万元。为进一步选择优良客户打下了基础。在信贷管理工作中，对b级以下企业坚决停止了贷款，对a级企业限制贷款，对aa级企业在有条件下给予一定支持，促进了企业结构调整。

银行柜员心得体会篇二

银行柜员是银行的重要一员，他们在日常工作中与众多客户接触，处理各类业务。多年的工作经验让他们积累了许多心得体会，这些经验不仅为客户提供了更好的服务，也让他们更加深入地理解了银行业务的本质。以下是一位银行柜员总结的经验体会。

首先，提供高效、准确的服务是银行柜员的首要任务。在银行业务的处理过程中，时间和准确性是最重要的要素。客户来到柜台，通常都有一定的急迫感，因此柜员要时刻保持高效率。对于常见的业务，柜员应该能够迅速地进行处理，确保客户在最短的时间内得到满意的服务。另外，准确性也是不可或缺的，因为一次错误的交易可能会给客户带来很大的困扰。银行柜员应始终保持专注、仔细的态度，确保每一笔交易都能准确无误地完成。

其次，与客户建立良好的沟通和信任关系是非常重要的。在银行柜台工作期间，柜员会接触到各类客户。客户的需求和期望各不相同，因此只有与客户建立良好的沟通和信任关系，才能更好地理解他们的需求，并提供更好的解决方案。银行柜员应该倾听客户的需求，尽量从客户的角度考虑问题，并主动提供有效的建议和解决方案。只有这样，客户才会感受到银行的关怀和专业性，从而建立起长期的合作关系。

再次，细心和耐心是银行柜员必备的品质。处理银行业务时，柜员需要进行一系列繁琐的操作和审查。细心是保证操作正确性的基础，只有全神贯注地进行每一步操作，才能避免错误的发生。此外，耐心也是银行柜员必备的品质之一。有时客户可能会因失误或遗忘而感到焦虑，柜员需要保持耐心和宽容，耐心解答客户的问题，并提供相应的帮助。只有以细心和耐心的态度对待工作，才能为客户提供满意的服务。

最后，不断提升自身的知识和技能是银行柜员职业发展的关

键。银行业务的复杂性和多样性一直在增加，银行柜员需要不断学习新的知识和技能，以适应新的业务需求。他们应该积极参加培训课程和学习活动，不断提高自己的专业素养和业务水平。同时，也要关注行业的最新动态和政策，了解市场的变化和客户的需求。只有不断提升自身的能力和素质，银行柜员才能在激烈的竞争中立于不败之地。

综上所述，银行柜员的工作要求高效、准确，与客户建立良好的沟通和信任关系，具备细心和耐心的工作态度，并不断提升自身的知识和技能。这些经验体会对于银行柜员的职业发展和提供优质服务至关重要。通过不断总结和实践，银行柜员将更好地适应行业的发展需求，为客户提供更加优质的服务。

银行柜员心得体会篇三

在一个繁忙而又如此漫长的一年结束之际，作为一名银行柜员，我的心中充满了感慨和体会。年终总结是一个重要的环节，它能够让我回顾过去一年的工作，总结经验，查找不足。通过这样的过程，我能更好地明确自己的职业发展方向，提升工作技能，为来年的工作做好准备。

第二段：工作成绩与收获

今年，我始终秉持着以客户为中心的原则，努力为每一位经过我柜台的客户提供高效、优质的服务。在繁忙的岗位上，我能够保持耐心和积极的态度，以满足客户的需求。通过与客户的面对面交流，我不断提升自己的沟通技巧和解决问题能力。与此同时，我也注意观察同事的工作方法，学习他们的经验与技巧。在我不断的努力下，我成功地完成了许多困难的任务，并得到了领导的肯定和赞扬。这些成绩和收获是对我一年来辛勤努力的肯定，也是对我继续努力的动力。

第三段：不足与反思

在一年的工作中，我也发现自己存在一些不足之处。首先，我意识到自己在工作压力面前有时容易感到焦虑和压力过大，导致工作效率有所下降。其次，我发现自己在处理复杂的业务时，有时会出现思维不够灵活的情况，无法迅速应对客户的需求。最后，我还意识到自己在某些关键问题上的决策能力还需要进一步提升。这些不足之处给了我深刻的教训，也成为我改进工作的方向。

第四段：改进与提升

针对工作中的不足，我制定了一系列的改进计划。首先，我决定通过积极的心理调适，学会合理分配时间和精力，以更好地应对工作的压力。其次，我将加强自己的学习和思考，提升自己的专业知识和业务技能。通过学习，我希望能够更好地理解业务流程，提升自己的解决问题的能力。最后，在日常工作中，我将主动寻求经验丰富的同事的帮助和指导，学习他们的工作方法和技巧，以提升自己的决策能力和应变能力。

第五段：展望未来

展望未来，我相信通过自己的不懈努力和改进提升，我可以更好地面对工作中的各种挑战。我希望能够在与客户的交流中提升自己的沟通技巧，以更好地满足客户的需求；我希望能够通过不断地学习和思考，提升自己的专业素养和职业能力；我还希望能够在岗位上发挥更大的作用，积极参与到团队的协作中，为银行的发展做出自己的贡献。展望未来，我将继续努力，不断提升自己，为实现自己的职业目标而奋斗！

以上就是我作为一名银行柜员的年终心得体会。这一年的工作经历让我受益匪浅，我在忙碌与压力中成长，也在不断总结与反思中提升。我相信在未来的工作中，我会更加成熟和优秀，能够更好地为客户和团队做出贡献。

银行柜员心得体会篇四

柜员作为银行的门面和客户的第一接触点，承载着重要的职责和使命。在长期的工作中，柜员们积累了丰富的经验和心得，既有对待客户的技巧，也有对职业的独特感悟。下面将从服务态度、业务处理、沟通技巧、情绪调控和职业发展五个方面论述银行柜员的心得体会。

第一段：服务态度是关键

银行柜员的服务态度对于客户体验和银行形象有着重要的影响。优质的服务可以增强客户的满意度，带来更多的信任和忠诚度。柜员们深知这一点，因此注重培养良好的服务态度。例如，始终保持微笑，礼貌的问候客户；耐心倾听客户的需求，并主动提供帮助和解决方案；以及准确有效地传递信息，帮助客户更好地理解和使用银行服务。这些服务态度的塑造，使得银行柜员们成为了专业、亲切和受信任的形象代表。

第二段：业务处理要精细

银行柜员的主要任务是完成客户的各项业务需求，因此业务处理的能力是他们的核心竞争力。柜员们经过培训和实践，积累了丰富的操作经验和业务知识，能够熟练地处理各类业务，如存款、取款、转账等。在业务处理中，柜员们注意细节，例如仔细核对客户的身份信息和交易金额；严格遵守规章制度，确保交易的精确性和安全性；以及及时更新自己的业务知识，不断提高业务水平。这种精细的业务处理能力，有效提升了客户满意度和银行效益。

第三段：沟通技巧的重要性

银行柜员在与客户沟通中需要运用到各种沟通技巧。首先，柜员需要学会倾听，主动询问和详细了解客户的需求。其次，柜员需要用清晰的语言和简洁的表达方式，向客户正确解释

复杂的业务流程和政策规定。同时，柜员还需能够处理客户投诉和纠纷，通过耐心和善意的沟通，化解矛盾，寻求共赢的解决方案。通过运用良好的沟通技巧，柜员们建立了与客户的良好关系，为客户提供了更好的服务体验。

第四段：情绪调控的艺术

在长时间的工作过程中，银行柜员不可避免地会遇到各种各样的客户情绪。有时客户可能因为自身问题而情绪激动，或者对银行服务不满意而愤怒。面对这样的情绪，柜员们需要学会自我调节和应对，并以冷静和专业的态度处理问题。他们懂得尊重客户的情绪，通过真诚关心和有效沟通，缓解客户的不满和焦虑。在情绪调控的过程中，柜员们提升了自己的情商和专业素养，使工作环境更加和谐稳定。

第五段：职业发展的规划与追求

作为银行柜员，职业发展是一直以来的追求。柜员们意识到自我提升的重要性，并努力学习和进修各类专业知识。银行业务的快速发展和技术的改变使得柜员们需要不断学习、适应和更新自己的知识结构。柜员们也积极参加培训与考试，提高自己的业务水平和管理能力。同时，他们在工作中注意观察、思考和总结，挖掘自己的优势和潜力，寻找更好的发展机遇。银行柜员通过职业发展规划和不断努力，实现了个人的价值和梦想。

综上所述，银行柜员以积极的服务态度、精细的业务处理、良好的沟通技巧、稳定的情绪调控和持续的职业发展，扮演着银行门面形象塑造的重要角色。通过柜员们的努力和付出，银行可以更好地满足客户的需求，提升银行竞争力，为社会经济的发展做出更大的贡献。

银行柜员心得体会篇五

根据学校毕业实习要求，本人于__年__月底到__月底期间在__银行__县__支行__分理处进行了为期__周的毕业实习。实习期间，在学校和单位指导教师的帮忙下，我熟悉了金融机构的主要经济业务活动，系统地学习并较好掌握了银行会计实务工作，理论水平和实际工作本事均得到了锻炼和提高。现将毕业实习的具体情景及体会作一系统的总结。

在正式学习银行业务前，我在实习指导教师的指导下首先学习银行工作必需的基本技能，包括点钞，捆钞，珠算，五笔字型输入法，数字小键盘使用等。这似乎给了我一个下马威，本来自以为银行业务相当的简单，却没发现我原先有这么多基本的技能不会操作。看着同事熟练的点钞，真是又佩服又羡慕，而我只能笨拙的从一张一张数起。对于珠算，刚开始我一向无法理解为什么不用计算器，这不是更方便吗之后慢慢才了解，原先银行柜员经常需要查点现金，看是否能账实相符，而人民币有多种卷别，在点钞时需要累加，这时使用算盘就要比计算器方便，因为计算器显示的结果超过必须时间便会消失。

经过一个星期的"苦练"，我虽然还不能熟练操作银行的基本技能，但大致也掌握了其中的技巧，所谓熟能生巧，主要是靠以后勤加练习了。于是接下来，实习指导教师便让我学习储蓄业务。该分理处的储蓄业务实行的是柜员负责制，就是每个柜员都能够办理所有的储蓄业务，即开户，存取现金，挂失，解挂，大小钞兑换，受理中间业务等。对于每一笔业务，我都学习了其abis系统的交易代码和操作流程，业务主要可分为单折子系统和信用卡字系统两类。此外我还学习了营业终了时需要进行的abis轧账和中间业务轧账，学习如何打印流水，平账报告表，重要空白凭证销号表，重要空白凭证证明细核对表，审查传票号是否连续，金额是否准确，凭证要素是否齐全等。

在银行实习，学习柜员间每一天交接工作时的对账是必不可少的，对账时除了要核对现金账实是否相符外，还要查看重要空白凭证是否缺失，传票是否连续等等。而柜员间对账也是很有程序的，一般先清点现金，然后再是清点重要空白凭证如存折，银行卡，存单等。

经过一段时间的学习并背记储蓄业务的交易代码和操作流程后，我开始学习银行的会计业务，即针对企业的业务。对公业务的会计部门的核算（主要指票据业务）主要分为三个步骤，记账，复核与出纳。城关分理处的票据业务主要是指支票，包括转账支票与现金支票两种。对于办理现金支票业务，首先是要审核，看出票人的印鉴是否与银行预留印鉴相符，方式就是经过电脑验印，或者是手工核对；再看大小写金额是否一致，出票金额，出票日期，收款人要素等有无涂改，支票是否已经超过提示付款期限，支票是否透支，如果有背书，则背书人签章是否相符，值得注意的是大写金额到元为整，到分则不能在记整。对于现金支票，会计记账员审核无误后记账，然后传递给会计复核员，会计复核员确认为无误后，就传递给出纳，由出纳人员加盖现金付讫章，收款人就可出纳处领取现金（出纳与收款人口头对账后）。转账支票的审核资料同现金支票相同，在处理上是由会计记账员审核记账，会计复核员复核。

这次实习，除了让我对银行的基本业务有了必须了解，并且能进行基本操作外，我觉得自我在其他方面的收获也是挺大的。作为一名一向生活在单纯的大学学校的我，这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不一样就是进入社会以后必须要有很强的职责心。在工作岗位上，我们必须要有很强烈的职责感，要对自我的岗位负责，要自我办理的业务负责。如果没有完成当天应当完成的工作，那职员必须得加班；如果是不细心弄错了钱款，而又无法追回的话，那也必

须由经办人负责赔偿。

其次，我觉得工作后每个人都必须要坚守自我的职业道德和努力提高自我的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。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，虽然客户可能是自我认识的人，他们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，他们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。此刻银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要，这点我有亲身感受。在我实习快要结束时，基本业务流程我也算是掌握的差不多了，所以偶尔在空闲时指导教师让我上岗操作。没想到，看似简单的业务处理，当真正上岗时却有这么多的细节需要注意，比如：对待客户的态度，首先是要用敬语，如“您好，请签字，请慢走”；其次与客户传递资料时必须起立并且双手接送，最终对于客户的一些问题和咨询必须要耐心的解答。这使我认识到在真正的工作当中要求的是我们严谨和细致的工作态度，这样才能在自我的岗位上有所发展。

最终，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要，主要看的是个人的业务本事和交际本事。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手本事更重要。所以，我体会到，如果将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一齐，用实践来检验真理，使一个本科生具备较强的处理基本实务的本事与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

银行柜员心得体会篇六

第一段：工作的初衷和挑战（200字）

作为银行柜员，我始终坚信自己的工作是为客户提供便捷、高效、安全的金融服务，并在此过程中不断成长。银行柜员工作常常面临着许多挑战，如需要处理复杂的交易、维护客

户满意度以及应对突发事件等。然而，正是这些挑战，让我有了更深入的体会和更加独特的看法。

第二段：服务态度的重要性（200字）

作为银行柜员，良好的服务态度是必不可少的。每个客户都有自己的需求和问题，我们需要用耐心和真诚来倾听并提供协助。在与客户沟通的过程中，我始终保持微笑，并用友善的语言对待每个人。通过与客户建立良好的沟通和信任关系，不仅可以满足他们的需求，还能极大地提升他们的满意度。

第三段：学会应对挑战（200字）

银行柜员工作中经常会遇到一些突发事件，如冷静处理有诈骗嫌疑的交易、解决资金短缺等。在这些困难和压力面前，我学会了冷静思考，并及时采取措施来应对。我不断积累经验，提高自己的观察力和判断力，以确保每个决策都是符合客户和银行利益的。

第四段：人际关系管理（200字）

工作中，我需要与来自各行各业的客户打交道，因此良好的人际关系管理能力至关重要。我尊重每个客户的背景和需求，并尽力提供专业的建议和帮助。在与同事合作时，我注重团队合作，尊重他人的观点，并努力在交流中达成共识。通过与客户和同事的良好互动，我能够更好地处理工作中的问题和挑战。

第五段：工作中的快乐与成长（200字）

银行柜员工作虽然面临一些困难，但也给我带来了许多快乐和成长。每当客户满意地离开柜台时，我感到莫大的满足和成就。与此同时，通过不断学习和提升自己，我也获得了丰富的专业知识和技能。这种工作带给我深刻的体会和对金融

行业的了解，使得我对自己的职业发展有了更明确的规划和目标。

总结：银行柜员心得体会表明了银行柜员在工作中的初衷和面临的挑战，强调了良好的服务态度对于成功的关键性，以及在应对挑战和管理人际关系方面的能力的重要性。通过这份工作，银行柜员不仅能够获得满足感和成就感，还能够不断学习和成长，为个人职业发展奠定坚实的基础。

银行柜员心得体会篇七

银行柜员在最前线工作。这是因为顾客进入银行第一类人就是柜员。下面是本站带来的银行柜员工作心得，希望大家喜欢。

岁月不居！来也匆匆，去也匆匆！虽然我老是觉得累，可是时间老人却总也不觉得累，每天自我陶醉地嘀嘀哒哒跑个不停！回首这一年，颇有感慨——我完完整整的为商行服务了一年，商行也给了我别人羡慕不已的报酬——幸福！

增加工作成果——你做了别人没有做的

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。

要成为一名合格临柜人员，光有全面的业务知识不够，还需要配合主动、热情、耐心的服务。我们工作中的主性首先是要做到经理要求我们的“主动和客户打招呼、交流”。我随时主动向部分客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。

当我知道我可以，这样没有障碍写作的时候，我不知道该怎么去记述我的生活。现在。我正在在一家小银行。做柜员。我自知感觉到了人性反转的一面，可能中国人对朋友 亲人都友善，对外面则很冷淡 对跟自己利益相关的人，提不起一点商量的心态的。也可能是现在 大多数被社会底层的生活所累的结果。甚至在银行柜员面前 肆无忌惮的显摆。我承认银行有这样那样的限制与规则的不和常理，但是对于一个柜员而言，你的呼声越大，你的境地越显得尴尬。

我曾经，不止一次的赞美过飘落的秋色中的枯黄的叶子，我认为那是，生的另一种形式，我也曾经，己所不欲勿施于人的，为他人设计过自己的言行，可是，现实却很累，也终于理解了 羌笛何须怨杨柳 春风不度玉门关 的诗句。

可是生活还在继续，昨天 天气很好，在路上走着的时候买了一本《读者》杂志，好久没有去看这些东西，原因是 这些高雅的话题与文字，属于一个仰望者的灵魂，而对我，来说 低

头沉默与妥协才好的生存方式。有些人说可以辞职 有人说选择不同的道路去看不同的风景 一种意义上是对人生的有一次妥协 与逃避。一个心灵正在伟大的人 会选择 激流勇退，而我们的生活从未经历过这种境界。

时间飞逝，转眼我已经与**银行共同走过了五个春秋□20xx年8月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

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最好的,但一定会让他们学到业务知识点的本质,学会融会贯通,举一反三。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

打下扎实的基础。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,为在今后的工作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。

20xx年我们支行严格按照iso9001质量管理体系的推广进度做好各项工作。在保证日常业务顺利进行的同时,我们起早贪黑,将整个身心都投入到了贯标工作中,加班加点,无怨无悔。从制定自查计划到具体的实施、从总分核对到各种登记

簿的建立健全、从所有传票的重新审核到开销户资料的再整理……大家对存在的问题提出了改进的办法并加以实施。事实证明，付出的辛劳汗水没有白费，我们新区支行作为苏州分行的第一批审核单位，顺利通过了内审和外审。

今年因为工作的需要，我被安排到会计综合岗，开始学习新的业务知识，为下一步实行综合柜员做准备。多年的银行工作经验让我对新的挑战从容不迫，我虚心向其他的会计柜面人员请教，认真学习会计操作规程。

作为服务行业，商业银行除了出售自己的有形产品外，还要出售无形产品——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。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，更是银行履行社会责任、促进和谐社会建设的本质要求。

“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。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。

之所以坚持银行服务要“深入人心”，一方面是因为当前很多的银行服务表面文章做得太过明显，另一方面是因为银行服务的趋同性日趋显著。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，而从根本上扭转银行员工的意识，切实为不同客户提供最有效、最优质、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。另外，服务要做到“深入人心”，我们的领导者要能率先垂范，重新定位角色，也就是从权力型，向责任型和服务型转变，这是培养和激励员工服务意识最好的例证；另一方面，“深入人心”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。不同客户的需求心理不同，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，比如引导员的进门招呼，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。

要求服务要“深入人心”，并不是说我们要四面出击，全面开花，恨不得把客户的事情全包了，而是要求我们给客户提供服务时必须考虑成本效益原则，要计算成本，要有成本概念，我们绝不能做赔本的买卖，必须有取舍，有所为有所不为，成本高的服务必须要有高的回报，这是市场规律的必然要求。另外，时时处处把客户放在心中，要求我们不能忘记风险，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，否则会砸了我们工商银行服务的牌子。

银行面对千变万化的市场，面对客户千差万别的需求，大量的服务不是仅仅按照总行制定的操作流程去做就能做出来的，而是要靠每一位员工去创造，只有全行每一位员工把服务“深入人心”，把服务与各项业务流程的优化和产品创新结合起来、把服务与完成全年综合经营计划结合起来，新的

服务措施、服务工具、服务手段和办法才会不断被创造出来。我们也就一定能够在同业竞争中脱颖而出。

银行柜员心得体会篇八

银行柜员合规心得体会1

在前段时间的学习教育活动中，我深刻认识到，农行业务的成长离不开合规经营，更与防控金融风险相伴。推进合规文化建设，必将为农行经营理念和制度的贯彻落实提供强有力的依托和保证，也使得风险防控长效机制的建立和实现长治久安的工作局面成为了可能。下面，就如何提高银行效益，降低金融风险，我谈几点粗浅见解。

第一，要把以“客户为中心”的理念贯穿于我们工作的始终。“基础牢固，稳如泰山；基础不牢，地动山摇”。风险的防范与控制，说到底还是人的因素起着重要作用，客户创造市场，客户创造价值，客户是我们的效益之源，是我们的衣食父母，有了客户，我们的业务才有发展，员工的价值才能够体现。如果每个岗位的员工都能严格要求、严格规范、严格标准、严格执行规章制度，业务操作中的风险就会得到有效的遏制。要在全体员工中大力倡导、深入宣传价值最大化、资本约束、全面风险管理、风险与收益平衡、内控优先等先进理念，让全体员工了解资产质量与经济增加值、与薪酬分配的关系，自觉转变观念，将自身工作作为第一道防线纳入到风险控制体系中，引导和带领全行员工形成规范操作，防范风险的良好氛围，真正把为前台、为基层、为客户服务当作提升风险与回报管理水平的出发点和归宿，就能有效提高我行风险管理和内控政策、法规、制度的执行和落实，全面加强风险管理和内控建设具有不可替代的重要作用。

第二，要更新服务意识。现实看，银行的业务基础是市场，没有市场就没有银行，没有优质市场和优质客户就没有银行

的业务发展，加强市场营销是目前提高我行核心竞争能力的当务之急。从我行看，我们的经营服务意识与以前相比已有了很大程度的转变，但这些转变还仅仅停留在表面层次上，缺乏更深程度的挖掘。在当前市场竞争越来越激烈的情况下，要突破原有的局限，创造个性化服务，以全面优质的服务吸引客户才能在竞争中立于不败之地。这就要求我们必须树立强烈的市场意识，善于研究现实的和潜在的市场，善于拓展优质市场，善于竞争优质客户，通过有效的市场营销促进业务的快速发展。特别是要准客户定位，牢固树立为优质客户服务的意识，因为20%的优质客户将会给我们带来80%的经营利润。

第三，要着实提高风险管理水平与技能。一方面，从我行自身来看，在银行成本上受到诸多限制，包括财务成本、税务成本、拨备成本、资本金成本、风险损失成本等。在计划经济体制下，我们很长一段时间忽略了成本的制约因素，盲目地增人增机构增规模，不计成本造成了相当程度的浪费。此外，我们的内部管理在成本约束上也存在漏洞，缺乏控制节约成本的有效措施，许多领导到员工没有很好地树立节约成本的意识。实践证明，无约束下的经营，就会增加经营风险。因此，我们要改变以往盲目地追求规模和数量的增长，重规模、轻效益，重发展、轻风险，重投入、轻产出，重短期效益、轻长期效益的局面，要把各种成本制约的理解贯彻到各级行管理层，要学会在有成本制约条件下的“健康发展，每项业务都要讲成本管理，每项经营活动都要讲成本制约，认真测算评估投入与产出的数额比例，追求效益的最大化。另一方面，国外先进银行强调的“风险管理意识和能力是以客户为重要支撑”的理念是我们缺少的。作为一名员工，特别是作为一名领导，只有风险服务意识还不够，还要有风险服务技能。要采取有效措施，积极培育员工的风险意识，让员工明确那些该做那些不该做，确保在工作中严格执行操作流程、岗位制度、合规守法工作标准及纪律惩处规则，把合规管理、合规经营、合规操作落到实处，使警惕风险、正视风险、管理风险、防范风险的意识深入每个员工的心中，进一步加强

内部控制，增强自我约束和自我发展能力，为全面提升银行的核心竞争力提供有效保障。

第四，要树立全面协调均衡的经营理念。目前，我行利润的主要来源还是依赖客户业务，但仅仅依靠这一传统业务远远无法达到市场的需求。随着资本一级市场的发展，企业的融资渠道逐渐拓宽，一些优质客户已不再需要银行的融资渠道。利率市场化的推进、客户需求的日益多样化，都迫使我们去思考今后的发展问题，真正的优质商业银行应该在为客户提供资金融通服务的同时，也能够向客户提供资金清算、财务顾问、财富管理服务等中间业务。现在，中间业务的内涵在迅速扩充，提升客户服务价值和对客户价值的最大挖掘，要求商业银行实现资产、负债与中间业务的均衡发展。同时，由于中间业务的发展不受资本金约束，可以弥补资产负债业务发展受到的限制，因此协调资产、负债和中间业务的发展，既是市场经济法则对商业银行的要求，也是商业银行经营规则的内在要求。为上经，我们农行在发展业务的同时，要全力推进以员工为主体和核心、面向业务、面向管理、面向操作的合规文化建设，通过强化教育培训、组织风险点的成因分析，搭建防控体系、优化流程、规范管理，保证业务发展质量等系列活动的深入开展，让合规人人有责、合规创造价值的观念已深入人心。让依法决策、合规经营与管理，按章办事、合规操作在全行上下蔚然成风。切实整治有章不循、违规操作、屡查屡犯的顽症，及时消除基础管理工作存在的隐患得到，增强防范风险的能力，为业务持续健康地发展创造了良好条件。

银行柜员合规心得体会2

为增强全行合规经营管理意识，培育良好的合规文化，有效防范合规风险，依法合规经营，龙川县邮政银行于20xx年2月17日开展了一次龙川邮政金融合规管理年活动方案学习会。领导和职员都积极参加了这次的学习会，学习气氛浓厚，通过这次的学习，现将学习心得汇报如下：

一、学习合规，提高认识

在这次学习活动中我们系统地学习了方案要求的内容，在学习会上我认真的做好学习笔记，通过学习，使我对合规管理有了更加深刻的认识，认识到目前新形势下合规管理防范风险的紧迫性。通过学习，让我在思想上形成了“合规操作、防范风险”的工作意识。通过此次合规管理学习，让我找到了自我正确的价值取向，增强了合规办理和合规经营意识。

二、加强学习合规管理

“合规管理、防范风险”观念，是我们时时、处处、事事应坚持的一个原则，这是需要一定时间来塑造的，而不是一朝一夕，一蹴而就的事情。特别对于刚接触金融行业的我来说，不能仅仅认为就这一次的学习就能达到目的的，在今后的工作中要学习的还有很多。要继续深入学习相关的规章制度，要严格规范、严格执行规章制度，只有这样，业务操作中的风险才会得到有效的遏制。不仅合规管理意识要逐渐提高，我的岗位操作、业务技能还有待进一步加强。

三、合规管理从我做起

通过此次的合规管理学习，让我树立起了“合规人人有责”、“合规从我做起”、“合规创造价值”和合规促进发展“的理念。作为一名普通员工，就应该在日常工作中将合规管理真正落到实处，自觉遵守合规经营，规范操作，踏踏实实地从每一项具体业务做起，真正将合规作为一种意识来培养，最终养成良好的工作习惯。

学习会在短暂的一个多小时里结束了，时间虽短，但对我来说意义却是重大的。通过学习，不仅让我理解了合规管理的涵义，更对我的业务素质和技能有了更高的要求，力求在日后的工作中积极规范的操作。

银行柜员合规心得体会3

为进一步加强合规文化建设，促进各项工作又好又快发展，积极创建“一流支行”，成都农商银行双流支行于3月23日召开了“合规管理年”活动动员大会，正式启动了为期一年的“合规管理年”活动。支行领导班子、全体执行层人员、主办客户经理、主办会计、各营业机构网点负责人、押运队队长及有关部门、远程监控室工作人员参加了此次会议，四川银监局现场检查七处二科文飞科长、四川银监局双流办事处杜章金主任、成都农商银行合规管理部周祥总经理和李成军副总经理到会指导。

会议传达了成都农商银行20xx年案件防控暨安全保卫工作会精神，对“合规管理年”活动的各项工作进行了部署。

双流支行此次“合规管理年”活动主要从十个方面进行推动：

一是抓自查自纠到位。对照合规管理工作要求，组织各分支机构再一次分业务条线开展案件风险自查自纠。主动及时自查自纠的，可视其情节减轻或免于处罚；本系统及监管部门组织检查发现问题的，从重追究责任。

二是抓思想剖析到位。全体员工从风险意识、责任意识、事业心、敬业精神、团队协作意识、金钱观等方面，深入剖析存在的问题和不足。支行及各分支机构分层召开剖析会，并由参会人员对每位干部职工剖析是否深刻进行评价，做到人人过关。

四是抓工作监督到位。健全员工相互监督机制，强化全员监督格局。梳理业务操作流程，做到每项涉及资金、财产的业务都有复核或审批人。业务各环节后手要对前手切实履行监督职责，后手发现前手业务操作存在错漏等违规问题，必须在专项登记簿上登记，作为单位考核员工合规工作的主要依据，并与收入挂钩。监督过程中发现重大违规情况的以及前

手对指出问题整改不及时、不到位的可向管分处负责人以及支行业务管理部门、稽核部门、支行领导直接报告。后手发现前手业务操作存在问题不登记、不报告的，按违规操作处罚。

五是抓健全制度到位。依据总行及本支行制度，针对柜面人员和客户经理两大类岗位，梳理制定一线岗位人员工作操作指南。进一步明确各分支机构负责人对各自管辖范围重要工作的日常监督检查内容和频度，检查工作情况纳入对分支机构负责人的考核。积极开展“我为合规管理献计献策”活动，发挥全员智慧，提出合规工作改进措施和建议。

六是抓量化考核到位。对执行层人员的考核单设“合规管理”类考核指标。建立执行层人员考核末位调整(淘汰)制度。考核排名靠后的，进行诫勉谈话。排名最后的1名正职(含主持工作副职)执行层人员、排名最后的2名副职执行层人员，调整工作岗位；所管辖范围和业务条线发生案件、重大事故、严重违规事件的，严重影响支行在总行年度考核排名的，予以降职或免职。以分理处为单位开展“合规操作评比活动”，定期公布结果，排名靠前的给予奖励，排名靠后的给予处罚。

七是抓责任追究到位。认真贯彻落实对于违反“五十个严禁”等严重违规行为“零容忍”以及对同质同类违规“一次处罚，二次下岗或降档，三次走人”的要求，对检查监督发现问题严格追究有关人员责任。

八是抓业务辅导到位。稽核审计部将日常检查发现问题及时向各业务部门通报，各业务部门定期收集梳理调查检查以及员工反映的工作问题，分析原因，提出措施，形成报告，印发各分支机构学习。

九是抓人员排查到位。扎实开展“九种人”排查工作。一经发现员工有“九种人”情形的，立刻采取更换岗位、调离原单位、停职学习等措施。

十是抓领导带头到位。支行领导及全体执行层人员向广大员工承诺，以身作则，带头严格执行各项合规工作要求，特别是在涉及信贷、大额资金支取等重大业务审批中不逆程序操作。

银行柜员合规心得体会4

近日，总行在全行组织开展合规文化建设大讨论活动，不断增强员工合规理念，强化合规意识，提高合规经营的自觉性。本人通过这次的学习活动总结了以下心得：

一合规建设必须有完善的管理制度体系，必须有不断构建合规文化宣讲教育常态机制作为基础，我们必须找出全行上下在合规管理和合规文化建设中存在的突出问题，从教育、制度、执行、监督、整改、奖惩等方面进行深入讨论，促进合规文化深入推广根植，保障全行各项业务又快又好的发展。合规建设不但是为农行，而且是为他人，更是为自己，“合规是严肃的爱，是一种对每个人负责任的爱”。

二我们要着力解决思想认识不到位、制度执行不到位、监督检查不到位、以信任代替管理，以感情代替原则，接受合规约束、养成合规习惯的良好氛围，促进合规文化推广的根植。

合规文化宣讲的成功实践证明，无论做什么事，只要瞄准目标，认真抓，认真做，就能取得事半功倍。合规就像红绿灯，你遵守它，它就会保护你。很多人都认为一提到合规，就觉得受到了束缚、业务不好做了、发展也受到了影响，在接受合规管理时总会自觉或不自觉地产生产这样或那样一些抵触情绪。但是我们要明确这点“合规文化是立行之本，经营之本”，合规与业务发展不是矛盾的、更不是对立的。合规像红绿灯一样维护着业务发展的秩序，担负着为经营管理保驾护航的职责和使命。

三在我们的身边有很多真人真事，各种案例都反映了合规建

设的重要性，十次小的违规操作可能造成一次较大的飞行故障，百次较大的故障可能酿造成一次打的飞行事故，十次大的飞行事故就可能造成一次空难。这就要求我们从根源上控制风险，杜绝违规操作，不给“事故”留下任何可乘之机。只有这样，才能保障我们的事业在合规大道上又好又快的发展。我们要经常参加一些“学内控制度，创合规文化”的活动，真正的使合规文化融入我们员工的日常行为，融入具体的业务活动，为全行业务实现又好又快发展奠定了坚实的合规基础。四合规文化建设是一项十分艰巨而又意义重大的系统工程，我们大家必须再接再厉，结合日常业务工作提升年活动创新工作思想和方法，把合规文化建设各项工作深入开展下去，为打造优秀大型上市银行提供强有力的合规文化支撑！

柜员合规心得体会

银行柜员银行合规学习体会

银行柜员合规先进事迹

银行柜员合规文化演讲心得体会

银行柜员心得体会篇九

2__年是工行发展浓墨重彩的一年，工行成功迈出了股份制改革的第一步。2__年对__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炼的机会。

一、强化业务学习，提高自身综合素质，适应新形势的需要。

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。

二、以高度的责任心，用户至上的服务理念，将优质工作落到实处。

2__年，我在__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、指导和帮助中提升自己、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！

银行柜员每月工作心得（篇3）

银行柜员心得体会篇十

第一段：引言

作为银行柜员的我，每天都与大量的客户接触，为他们提供各种金融服务。在与客户的沟通交流中，我不仅获得了丰富的工作经验，还深刻感受到了银行柜员的职业意义。下面我将分享一些我的心得体会，希望能对其他从事这个职业的人有所帮助。

第二段：耐心与细心

作为银行柜员，耐心和细心是最基本的工作要求。每天有各种不同的客户前来办理业务，有些人可能对金融知识不够了解，有些人有不同的需求，我们需要耐心地解答他们的问题，并提供专业的建议。同时，我们也要保持细心，确保每一笔业务操作的准确性，避免任何的错误和失误。

第三段：协作与沟通

除了与客户的沟通，银行柜员还需要与同事和上级保持良好的协作和沟通。在繁忙的工作环境中，互相帮助和支持是非常重要的。与同事的良好合作能够提高工作的效率，并建立起良好的工作氛围。与上级的沟通也能让我们能更好地了解工作目标和职业发展的方向，使自己的工作更有动力。

第四段：学习与成长

银行柜员是一个不断学习和成长的职业。新的金融产品和技术的推出要求我们不断学习和适应。我通过参加银行提供的培训和课程，持续提高自己的专业知识和技能。同时，我也

努力通过自己的工作经验和反思，不断改进自己的工作方法和态度。只有不断学习和成长，才能适应银行业务的发展和变化。

第五段：责任与服务

作为银行柜员，我深知自己的责任重大。我们是客户的第一道门面，对他们提供的服务质量直接影响着他们对银行的印象。因此，我们要时刻保持高度的责任感，尽力做到让客户满意。无论是处理业务，还是解答问题，我们要以客户的需求为出发点，积极主动地提供帮助和支持，确保客户的利益最大化。

总结：

作为银行柜员，我明白这个职业的重要性和特殊性。通过与客户的接触，我体会到自己对客户的帮助和支持是极其重要的。耐心、细心、协作、沟通、学习和责任是银行柜员必备的素质。在工作中，我们应不断提高自己的专业能力，并且始终保持良好的职业操守，为客户提供高质量、高效率的金融服务。希望这些心得体会能对广大银行柜员起到一定的启发和帮助。

银行柜员心得体会篇十一

随着金融业的快速发展，银行柜员成为金融机构中不可或缺的重要一环。我有幸在某大型银行工作了多年，与客户们打交道、为他们提供服务的经历让我收获颇丰。在这里，我将分享一下我几年来作为一名银行柜员的心得体会。

第一段：重视服务态度的重要性

作为银行柜员，与客户接触的机会非常多。每一位客户都有自己独特的需求和问题，因此我必须要有良好的服务态度。

我发现，友善、耐心和乐于助人是与客户有效沟通的关键。有时候客户因为一些问题或者不愉快的经历而情绪激动，这时候我们需要保持冷静，并且设身处地为客户着想。当客户感受到我们的真诚关怀和专业服务时，他们会更加信任我们，建立起良好的关系。

第二段：注重专业知识和技能的不断提升

金融业是一个不断变化和发展的行业，为了能够更好地为客户服务，作为一名银行柜员，我必须时刻关注行业的最新动态，不断丰富自己的专业知识。我会定期参加培训和学习，提升自己的业务水平，了解最新的金融产品和服务。同时，我也要不断提高自己的沟通技巧和解决问题的能力，以更好地满足客户的需求。

第三段：保护客户隐私和财产安全的责任

作为银行柜员，我们处理着客户的资金和敏感信息，在这个过程中，保护客户的隐私和财产安全是我们的首要责任。对于客户的隐私信息，我们要严格保密，不得泄露给外部人员。在办理各类业务时，我们要仔细核对客户身份和相关证件，确保资金流动的安全。如果发现异常情况，我们要及时报告，确保客户资产的安全。保护客户利益是银行柜员的基本职责之一。

第四段：与团队合作的重要性

银行是一个庞大的机构，分工明确，每个柜员都有自己的工作内容和责任。因此，与团队合作非常重要。在我工作的银行，经常会有各种各样的团队活动和培训，我们通过这些活动来加强彼此的了解和信任。每个人都有自己的专长和优势，团队的力量可以将每个人的优势发挥到最大。与团队合作，不仅能够提高工作效率，还可以共同解决问题和应对挑战，为客户提供更好的服务。

第五段：感受到客户满意时的成就感

作为一名银行柜员，最大的成就感来自于客户的满意。每当我帮助客户解决了他们的问题，或者完成了他们的需求，看到他们由衷地感谢，我会感到非常的欣慰和满足。客户的满意是对我们工作的肯定，也是我们最大的动力。这种成就感让我更加热爱这个岗位，坚定了我为客户提供更好服务的决心。

总结：

作为一名银行柜员，我深刻体会到了友善、耐心、专业以及与团队合作的重要性。我们既要保护客户的隐私和财产安全，又要不断提升自己的专业知识和技能。只有这样，我们才能为客户提供更好的服务，同时也能获得更多的成就感和工作动力。我相信，在不断学习和不断积累经验的过程中，我会变得更加专业和成熟。这个行业给予了我丰富的经验和美好的记忆，我为自己选择了这个岗位感到骄傲。

银行柜员心得体会篇十二

心中有不少心得体会时，往往会写一篇心得体会。这样可以帮助分析出现问题的原因，从而找出解决问题的办法。以下小编在这给大家整理了一些银行柜员工作心得体会，希望对大家有帮助！

20__年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了__银行，在那里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来__银行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在__银行，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，柜台上一样能够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。作为一名员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示__系统良好服务的“礼貌窗口”，所以我每一天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己用心的工作态度赢得顾客信任。

是的，在__银行员工中，柜员是直接应对客户的群体，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，然而应对各类客户，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；二是持续良好的职业操守，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”，为客户带给全方位、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，为客户带给必须的方便，灵活、适度地为客户带给个性化、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带给更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我用心刻苦钻研新知识，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，给客户带给及时、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期望！但在在我看来，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！

这天，我们正把如火的青春献给平凡的__银行岗位，中国__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”。这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。因为我明白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用心性、主动性和创造性，在开创__银行完美明天的过程中实现自身的人生价值。

这段时间以来的工作当中，我清楚的认识到了这一点，工作是自己分内的职责，我也感觉非常的好，在这方面这是我应该要有的心态，在银行工作我每天都感觉非常的有意义，确

实是非常的充实，在这方面我是保持着好的心态，对我而言这些是可以进一步提高的，工作当中也是有了一些心得。

每天忙碌的工作让我感觉非常的充实，我深深的感受到了在__银行这里自己应该有什么样的心态，我也非常清楚自己应该要往什么方向努力，这方面是绝对要去做好的，作为一名银行的员工我深刻的体会到了这一点，欧近期在工作当中我不断积累工作经验，以后我也一定会继续的保持下去的，这也是一件非常有意义的事情，工作当中积累工作经验，我知道从事这份工作我需要努力进步的地方还有很多，现在回想起来确实是这样的，我真的感觉非常的有必要，总的来说在__这里还是有非常大进步的，似虽然是作为一名普通的柜员，但是我知道在这方面我是能够做的更好，在这一点上面我还需要把这份工作做的更好，工作当中认真负责，每天坚守岗位，坚持去做好自己分内的职责，学习更多的业务知识，我现在也是非常相信这一点，在这方面我也应该继续努力。

银行的工作是非常严格的，在这里要遵守的规定有很多，刚刚开始的时候我还是感觉非常的不适应，所以我也认为在这样的状态下面我需要加强对自己能力的提高，这方面我应该要有的一个明确的态度，工作当中当中认真做好细节，在这一点上面我还是应该要做的细心的一点，银行的工作是非常关键的，我清楚意识到了这一点，接下来也需要继续保持下去，真的非常的感激，我也通过这样的方式，有了非常大的提高，工作当中我对自己是很有信心的，这个过程当中我对自己也是非常的有信心，我相信以后我还能够有更多的成长和进步，在这方面这是一定的，我也通过这样的方式有了很多的进步，我也养成了一个细心的习惯，在这方面我还是做的非常好的，我知道这也是对自己能力的一种提高，细心是非常有必要的，这也是一面银行柜员应该要有的态度，在工作当中我对也是比较有信心的，接下来我会继续做好，我也通过这样的方式，得到了非常大的提高，也会继续努力的。

当我知道我可以，这样没有障碍写作的时候，我不知道该怎

么去记述我的生活。现在。我正在在一家小银行。做柜员。我自知感觉到了人性反转的一面，可能中国人对朋友亲人都友善，对外面则很冷淡对跟自己利益相关的人，提不起一点商量的心态的。也可能是现在大多数被社会底层的生活所累的结果。甚至在银行柜员面前肆无忌惮的显摆。我承认银行有这样那样的限制与规则的不和常理，但是对于一个柜员而言，你的呼声越大，你的境地越显得尴尬。

我曾经，不止一次的赞美过飘落的秋色中的枯黄的叶子，我认为那是，生的另一种形式，我也曾经，己所不欲勿施于人的，为他人设计过自己的言行，可是，现实却很累，也终于理解了羌笛何须怨杨柳春风不度玉门关的诗句。

可是生活还在继续，昨天天气很好，在路上走着的时候买了一本《读者》杂志，好久没有去看这些东西，原因是这些高雅的话题与文字，属于一个仰望者的灵魂，而对我，来说低头沉默与妥协才好的生存方式。有些人说可以辞职有人说选择不同的道路去看不同的风景一种意义上是对人生的有一次妥协与逃避。一个心灵正在伟大的人会选择激流勇退，而我们的生活从未经历过这种境界。

柜员工作对我来说是一个简单却也困难的工作，因为以前没有做过柜员，只是做着简单的一些操作，现在我已经清楚自己该如何做了，这是我几个月工作所得到的心得，有我工作的经验和汗水。

我毕业就进入银行可以说是比较幸运的，因为我找到了一份好工作，这份工作也适合我，我也喜欢这样的工作，而来到岗位上工作了一周感觉到了非常的苦闷，因为很多时候我很少询问客户，对于客户都是别人问我我才会回答，对于乱插队的现象也都不怎么理会，这给我留下了很多的遗憾，我也希望自己改变自己希望可以重新开始，毕竟谁都不愿意自己犯这样的错。

我之后的工作向其他同事学习，也主动在岗位上摸索，不断的推陈出新，改变更多更好的新方法，毕竟我有全新的改变，我喜欢做自己的工作，这让我愿意在岗位上钻研，我每天都在为了自己的工作忙碌，为了自己的任务操心，但是我成长的很快。

在对于一些来银行办理业务的人，我采取了全新的对策，就是每天都会按时的完成些基本的工作，对于乱插队的人，我一律不给予办理业务，这让我得到了其他人的认可，得到了很多的保证，我开始有了新的工作安排，毕竟我的工作任务量还是挺多的，每天都有很多人站在一起等待我的办理，我一开始因为操作不够熟练，做的不够好，所以很多时候做的并不到位，导致自己速度慢。

经过了将近一个月的工作磨砺，我已经能够在几分钟就解决一个客户的问题，及时的找准客户的一些问题，有什么需要都会第一时间做好，避免一些其他事情耽误，然我的工作任务得到了很好的完成，着让我收到了领导的赞扬，我的努力和奋斗都得到了极大的鼓舞，让我知道了我不是一个人在奋斗我是有组织的人，我们银行给我支持，给我学习的机会。

我学会了在工作中尝试思考，学会了主动交流，不会等待着他人的认可，每天我都在自己的工作岗位上坐着一些简单的事情，虽然简单但也一直认真的做好，坚持要达到基本的操作任务。每天忙碌在岗位上留下了喜悦的汗水，有了丰厚的成果，我走出学校进入到了一个更好的环境成长，我珍惜每分钟，努力对自己岗位的任务熟悉认真去了解 and 接触，从不会松懈。毕竟工作给了我平台，让我一身的学识有地方可以挥舞，用了自己的勇武之地，这才是我最高兴的，毕竟我能够成长到更高全靠这样的情况。

作为服务行业，商业银行除了出售自己的有形产品外，还要出售无形产品——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。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，更是银行履行社会责任、促进和谐社会建设的本质要求。

“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。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。

之所以坚持银行服务要“深入人心”，一方面是因为当前很多的银行服务表面文章做得太过明显，另一方面是因为银行服务的趋同性日趋显著。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，而从根本上扭转银行员工的意识，切实为不同客户提供最有效、最优质、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。另外，服务要做到“深入人心”，我们的领导者要能率先垂范，重新定位角色，也就是从权力型，向责任型和服务型转变，这是培养和激励员工服务意识最好的例证；另一方面，“深入人心”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。不同客户的需求心理不同，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，比如引导员的进门招呼，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。

要求服务要“深入人心”，并不是说我们要四面出击，全面开花，恨不得把客户的事情全包了，而是要求我们给客户提供服务时必须考虑成本效益原则，要计算成本，要有成本概念，我们绝不能做赔本的买卖，必须有取舍，有所为有所不为，成本高的服务必须要有高的回报，这是市场规律的必然要求。另外，时时处处把客户放在心中，要求我们不能忘记风险，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，否则会砸了我们工商银行服务的牌子。

银行面对千变万化的市场，面对客户千差万别的需求，大量的服务不是仅仅按照总行制定的操作流程去做就能做出来的，而是要靠每一位员工去创造，只有全行每一位员工把服务“深入人心”，把服务与各项业务流程的优化和产品创新结合起来、把服务与完成全年综合经营计划结合起来，新的服务措施、服务工具、服务手段和办法才会不断被创造出来。我们也就一定能够在同业竞争中脱颖而出。

进入信用社以来，已有半年多时间，目前的工作岗位主要是记账。做为一名临柜工作人员，我深知自己作为信用社“窗口”的重要性。在工作中，通过自己不断的学习，再加上各位老师的帮助，使我提高了业务技能，且能够按照正确的储蓄业务操作规程办事，同时把最方便最可行的方法运用在业务操作上，以客户需要为主。在与客户的沟通中，了解客户的需求，为客户解决所需。遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他。工作中，坚持“五无”“六相符”，做到日清月结。保质、保量的完成各项工作任务。为了迅速适应新时期金融工作的需要，我也积极参加社内每阶段组织的各

种学习，并记好笔记，写好心得，做好总结，提高自我的政治思想觉悟和干事创业的责任感和事业心。工作之余，我也努力做好存款组织工作，用良好的口碑使身边的每一位朋友了解到信用社的良好信誉。在安全保卫在工作中，我认真听取领导意见，严守安全保卫制度和守库制度，从无出现脱岗、离岗现象。

经过半年多的工作时间，我在本职工作上有了的进步和提高，但在一些方面还存在着不足。回顾检查工作以来自身存在的问题，我认为：

1、自己学习到的业务技能还不够全面，同时还会出现一些错帐情况。一些不常见的业务办起来还很生疏。自己还意识到工作努力程度还不够。

2、自己的心理素质、政治素质还有待提高，在遇到工作较忙较累的时候，心情会比较急躁、烦乱。针对以上问题，今后的努力方向是：

1、加快自己熟练操作各种业务技能的步伐，利用业余空闲时间多向领导和同事请教，将各种业务操作流程烂记于心，认真吸取平时工作当中的经验和教训。坚决做到业务操作0错率。客户满意100%。

2、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。

新一年的工作里，我将继续努力。一定要保持优点，克服不足。认真配合领导和同事完成各项工作，确保信用社各项业务的顺利开展。

风险防范是银行每时每刻都存在的话题，每个行员都必须深刻的认识银行存在的风险和防范风险发生的方法。几乎每天

网点早会都会向行员提及办理业务的风险以及如何防范风险发生，同时像行员介绍一些案例让每个行员在为办理业务的过程中遇到相关的情况能够有效的避免风险出现。近期逸景翠园支行发生的案例又是一次银行柜员在风险防范认识不够深刻的表现。

该案例反映了柜员在办理业务过程中存在的问题有：

1) 柜员疏忽大意，处理业务操作不当，造成大额记账差错。

疏忽大意是柜员办理业务时出现差错的主要原因，特别是有些柜员觉得特别熟练的业务更加容易引起错帐抹帐交易，一味地追求效率而不认真审核输入内容的准确性。开户时户名录入错误；汇款业务金额，日期，姓名，账号，西联汇款收汇人姓名，身份证号码，出生年月和有效期等极易录入错误，而且错了有时也比较难以发现。取款操作成存款造成了自己短款，如能及时发现还好，待客户离开之后才发现就会造成严重的后果，这些都是有实际的案例的。所以我们办理业务的过程中在提高效率的同时必须对每笔操作都认真地核对确保正确的情况下才提交。

2) 原始凭证保管不善，丧失记账依据，存在风险隐患。

原始凭证是记载经济业务和明确经济责任的一种书面证明是记账的法律依据。如果我们随意的把客户的凭证随意乱丢，有可能被不法分子盗取利用该凭证作案引起法律纠纷。我们在每天的营业结束后必须保证我们办理业务过程所产生的传票完整不缺票，不跳票，保证凭证上的要素齐全，没有遗漏客户签名以防止某些有心的客户回头告知自己没有办理过该笔业务，而引起经济纠纷。填写错误的凭证交回客户自行作废，办理业务过程中打印的错误凭证如果是不需要跟随传票作附件的，应该使用碎纸机作废，不能随手扔进垃圾桶。对客户资料也要妥善保管不能随便泄露客户的资料。

3) 柜员风险防范意识不强，代客填写单据。

代客户填写单据极易引起客户纠纷，产生不必要的法律风险。在办理业务过程中有时会遇到一些客户抱怨自己填写单据很慢赶时间或者自己不会填写该单据要求柜员帮忙填写，这时作为临柜人员我们必须严格清楚不能代理客户填单了解代客填单有可能产生的后果，我们要做好对客户的解释工作，或者叫大堂经理指导该客户填写单据确认客户本人签字后才能为该客户办理该笔业务。

逸景翠园支行的案例再一次告诫我们必须增强风险防范意识，规范日常业务操作，提高自身的业务技能水平，形成自我复核的良好习惯。

银行柜员心得体会篇十三

第一段：引入话题 + 介绍工作特点

作为一名银行柜员，我有幸能够深入了解银行业务，与客户直接接触，并为他们提供服务。在这个关键岗位上，我积累了许多宝贵的经验，也明白了身为柜员需要具备的品质和职业素养。在这篇文章中，我将分享我在银行工作的心得体会。

第二段：重视细节，注重沟通

在银行柜台工作，一个重要的任务就是为客户提供解答和服务。我发现，细节是成功的关键。从问候客户到帮助他们办理业务，每个步骤都需要我们的细心和专注。同时，良好的沟通技巧也是非常重要的。我学会了聆听客户的需求，用简单明了的语言解释服务细节，让他们感到安心和满意。

第三段：处理疑难问题，保持耐心和友好

作为银行柜员，有时候也会遇到一些疑难问题，比如客户的账户出现异常，或者无法满足他们的特殊要求。在面对这些情况时，保持耐心和友好是非常重要的。我努力倾听客户的问题，并寻找最佳解决方案。即便遇到一些挑剔或者不满的客户，我也会以平和的心态应对，尽力化解矛盾，确保客户感受到我们的关心和专业。

第四段：保护客户隐私，维护银行信誉

银行柜员需要处理大量的客户信息和财务数据，因此保护客户隐私是我们的职责之一。在处理客户业务时，我严格遵守银行的保密规定，确保客户信息不被泄露。此外，为了保持银行的信誉和形象，我始终保持娴熟和专业的处理方式，不做与工作无关的行为，以确保客户对银行的信任和满意。

第五段：积累经验和不断学习

在银行柜台工作的过程中，我明白了职业成长和提升需要不断学习和积累经验。每天面对不同的客户和问题，我学会了灵活应对，提高了自己的解决问题的能力。同时，我也参加了银行提供的培训和学习课程，不断充实自己的知识和技能。通过持续的学习和探索，我相信我能够更好地适应银行工作的变化和挑战。

总结：

作为一名银行柜员，我明白了职业的重要性和责任感，也体会到了服务业的挑战和乐趣。通过细心、耐心、友好和专业的服务，我能够满足客户的需求，帮助他们解决问题，并为他们提供便利和满意的服务体验。我相信，通过不断地学习和进步，我将在银行事业中实现自己的价值，并取得更多的成就。银行柜员这个职位，不仅让我学到了专业知识，还培养了我的人际交往能力和解决问题的能力。这是一段宝贵的经历，让我明白服务的价值和责任，也让我更加珍惜并热爱

这份工作。

银行柜员心得体会篇十四

20xx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xx银行，在那里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来xx银行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在xx银行，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，柜台上一样能够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。作为一名员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示xx系统良好服务的“礼貌窗口”，所以我每一天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己用心的工作态度赢得顾客信任。

是的，在xx银行员工中，柜员是直接应对客户的群体，柜台是展示xx银行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而应对各类客户，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xx银行人的真诚，感受到在xx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；二是持续良好的职业操守，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，才能确实确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”，为客户带给全方位、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，为客户带给必须的方便，灵活、适度地为客户带给个性化、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带给更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我用心刻苦钻研新知识，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，给客户带给及时、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期望！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！

这天，我们正把如火的青春献给平凡的xx银行岗位，中国xx

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”。这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。因为我明白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用心性、主动性和创造性，在开创xx银行完美明天的过程中实现自身的人生价值。

银行柜员心得体会篇十五

不知不觉来建行天心支行营业部有1个多月了，从开始跟师父学习到自己独立坐柜，这个过程是短暂的，也是开心的。

在这个大集体中，同事们都很照顾我，很关心我，让我忘记了工作的辛苦。

正式坐柜的这大半个月里，我有很多体会。

第一次的独立临柜，我就像是刚开始走路的孩子，战战兢兢，又期待，但又害怕。

独立办理业务的第一天，我所记得的代码全都消失在我的脑海里，看着外面坐的客户，心里特别的着急，幸好在同事和主管的帮助下才顺利的完成。

于是每天晚上下班回家我都会将当天接触的新业务的流程好好的梳理，慢慢的我也回想起我在学习时的感觉，业务也不断的熟悉。

刚开始我也会出现一些小的错误，在主管的指导下，我认识到，一个小小的错误会给客户带来很大的麻烦，给我们行里带来很大的损失，做事的时候小心点，谨慎点，不仅仅是对

自己负责，更重要的是对客户负责。

良好的风险防范意识对我们是很重要的，离柜要记得锁屏和锁箱，对大额的支付时认真审核身份证等，有高度的认识，才能在工作中时刻保持谨慎，减少工作中差错给自己和别人带来的麻烦。

除了谨慎的意识，工作中的步骤也是很重要的，存钱先收钱再做账，取钱先做帐再付钱等，细心细致，坚持原则，才不会出错。

因为我们柜员最直接面对的是客户，我们是银行的窗口，因此我们任何的言行举止都代表了建行的形象，面对形形色色的客户，具备耐心和良好的心态是很重要的，碰到客户的询问，我们耐心的为他们一一解答，碰到客户的抱怨，我们保持微笑，认真做好解释工作，让客户满意。

上班以来，最大的感受是做事要有步骤，用心去做，才不会错账，客户至上，注重细节，认真记住柜员守则，才能做到零差错、零误差。

不知不觉单独上柜已有一个月了，当初临柜的新鲜感已被工作带来的疲惫所替代。

每天枯燥且略显机械化的工作，让我领略生活的不易。

在这个与校园截然不同的环境里，充满了未知的机遇和挑战，xx支行的前辈们给我们这些新人提供了很大的帮助和有用的建议，让我们感受到了xx支行是一个团结、快乐的大家庭。

进银行之前，我简单地认为柜员只要不点错金额就可以了，现在回想前一个月的经历，发现做好现金柜工作真得很难。

不仅不能搞错金额，而且面对各别客户可能出现的刁难。

前辈们十几年如一日，兢兢业业地工作使我深受感动。

单独上柜让我学到不少临柜经验，我体会到，作为银行一线员工，关注细节的重要性。

一个细节的变化，可能会有不一样的效果。

在业务处理细节方面。

面对大量的系统指令，我还是略显机械化地使用。

面对客户提出的多个要求，有时思路不够清晰，思维会有僵持。

例如x月x日，客户拿存单来销户，加点钱新开了张存单，半小时后回来表示要减少金额。

我一时间没考虑部提指令，而是采取之前的方法，销户再开张存单。

这事造成不小的麻烦。

让我明白不当的指令操作既浪费时间，又降低工作效率，还会造成不必要的风险事件。

在接待客户细节方面。

经历培训和上岗实践，除了简单地做到了“四声服务”，基本能够在给客户办理业务之前，和客户交流，大致了解客户要求，但笑容还是很僵硬。

柜台是银行面向客户的窗口，良好的精神面貌和一个友好的笑容，会带给客户一个好的心情。

同时我注意到，对于同一样东西，客户所称呼的和我们所称呼的不一定相同，听懂客户的内容对我们新柜员是学习的内容之一。

每天有大量不同的人来办理业务，记住老客户的名字，面容和经常办理的业务也是学习的内容，这会让客户感受自己是受关注的，进而提高了客户的忠诚度。

一个月说短并不短，学习的内容也挺充实的，也让我体会到业务知识欠缺的严重性。

我还要不断学习他人的长处，寻找自身的不足。

在工行这个大平台，实现自我价值，为工行奉献青春和热血。

银行柜员心得体会篇十六

工作心得体会

为更好更快的提升个人业务能力，提升自身业务办结效率，加快自身在工作中的成长速度。现将我入行以来的工作心得体会总结如下：

1、切实加快业务能力的学习。本人主要从事柜员相关工作，在这半年的工作中，我认真体会到对提高基本业务能力非常重要。一方面要加强对点钞、打算盘、数字录入等基本操作能力的学习，确保提高工作效率。另一方面要加强对业务理论和各项规章制度的理论学习，确保工作质量的提升。

2、作为一名基层网点柜员，全面加强柜面营销和柜台服务，这是工作的基本要求，这也是我们临柜人员最为实际的工作任务。我深知临柜工作的重要性，因为它是顾客直接了解我行窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。尤其在这样的农

村基层网点，耐心的讲解和专业的知识对提升服务水平是非常必要的。优质的服务对于加强柜面营销也起到了促进作用。所以，只有诚心的服务和专业的知识，才能满足客户提出的实实在在的金融需求，才能让客户感受到农行服务的品质。

的真实性、有效性和合法性，真实反映各项业务经营活动，确保资金运营的安全性。同时，要不断增强自己的遵章守纪意识。不断增强规则意识和风险意识，按章操作，合规办理业务。

通过这几个月的工作，我深刻的意识到自己在自身业务学习方面还存在着不足，平时学习意识不强，与一些优秀的老员工相比，还有存在很大差距。因此，在接下来的工作中，我将再接再厉，使自己的各项工作有新的更大的提高，争做行家里手。

2015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。

现将工作情况总结如下：

首先，在思想与工作上，我能够更加积极主动地学习招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。

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招行这个大家庭中，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。

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，工作才能做到最好。

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、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

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。

2015年已经过去，在新的一年里，我会一直保持“空杯心态”，虚心学习，继续努力，在今后的工作中，我还应努力做好以下几点：

绩，更为我们构筑了和谐的企业。责任促进发展，激情成就事业，我将从身边的小事做起，从现在做起，将责任扛上双肩，将激情填满我的工作，奋力拼搏，收获更多的精彩和奇迹！

二、加强业务知识学习、提升合规操作意识。身为网点一线员工，切实提高业务素质和风险防范能力，全面加强柜面营销和柜台服务，是我们临柜人员最为实际的工作任务，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。因此，在临柜工作中，坚持要做一个“有心人”。

“没有规矩何成方圆”，加强合规操作意识，并不是一句挂在嘴边的空话。有时，总是觉得有的规章制度在束缚着我们的业务的办理，在制约着我们的业务发展，细细想来，其实不然，各项规章制度的建立，不是凭空想象出来产物，而是在经历过许许多多实际工作经验教训总结出来的，只有按照各项规章制度办事，我们才有保护自己的权益和维护广大客户的权益能力。

那也将走向它的反面。

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，我愿我所从事的招商银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达！

时间飞逝，光阴如梭。在忙碌而充实的工作中我们度过了意义非凡的2015年。回顾一年的所有工作令人欣喜。在支行各级领导的带领和分理处主任的指导及同事间共同努力下，我们积极学习业务知识，增加各项业务技能水平，认真履行工

作职责，时刻谨记内控制度，圆满完成了全年各项工作指标，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了较好提高。现将一年的工作情况总结如下：

一、 主要工作内容及职责

本人于2015年6月入职，从事综合柜员一职。平日工作主要有柜面对私业务、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。

二、 我的收获与成长

工作是基本要求，作为一个柜员应该懂得自己该做什么，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，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；当然，通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今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，还必须要不断的学习，提高自己各方面的能力水平，才能向客户提供更高效、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能力水平。通过一段时间的工作，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，它可以是一个复核、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。

三、存在的不足和努力方向

息技术为基础的新经济时代，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，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，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

四、新一年的展望

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积极性、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。