

银行业个人年终工作总结 银行年终个人工作总结(优质18篇)

党委党支部要坚持党的基本理论和路线方针政策，始终保持党性原则和纪律。欢迎大家阅读下面的培训工作总结范文，希望对大家写作提供一些启发和思路。

银行业个人年终工作总结篇一

一年来认真贯彻执行党的路线、方针、政策，确保办公室工作和支行工作与总行党委持续高度一致，在工作中狠抓支行的财务管理、薪酬管理、oa系统管理、人事管理、各类印章管理、办公用品管理以及各种建立等相关工作，起到各部室的枢纽作用，回顾过去一年，我深深地明白，办公室是为全行服务的综合部门，发挥着承上启下、协调关系的作用，在这样一个锻炼人的岗位上我加强思想道德建设，提高职业修养，树立正确的人生观和价值观，加强自身爱岗敬业意识培养，进一步增强工作的职责心、事业心，以主人翁的精神热爱本职工作，做到“干一行、爱一行、专一行”，全身心地投入工作，用细心、周到的服务，用敢为人先的创新激情，用务实高效的实干作风，用严谨精细的工作精神将敬业两个字铭刻在我心中，我深深地明白在在办公室主任这样锻炼人的岗位上，只有不断地加强和学习新的业务知识，做好本职工作，提高工作效率，才能发挥办公室的桥梁作用，协调作用，管理作用。为此一年来我认真学习相关理论知识，利用业余时间熟悉新的业务技能，提高管理潜力，这赢得了分行领导和同志们的广泛好评。

在即将过去的一年里，在分行领导的关心和帮忙下，我始终持续着良好工作状态，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，使自己能平凡岗位默默奉献着，推动了办公室工作的有序开展。

过去的一年，作为办公室主任，我在工作中主要抓好支行办公和重要会议，确保支行决策的贯彻落实，协调支行各部门工作，综合全行信息，加强信息反馈，提高工作质量和效率，在全行信息、业务宣传工作，支行文书事务、收发文并做好督促落实工作、保密，支行人事档案、员工的调入、调出审批、支行的薪酬核算、发放工作，支行经费管理，支行公章的保管、登记、管理工作、对外联络和接待工作，礼貌建立资料的收集、台账的整理和归档，做出了卓有成效的工作。有人说“把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。”我坚定的从小处做起，对自己严格要求，在每一项具体工作中都注意严格要求自己，用心努力，锐意进取。从领导的指示出发，踏踏实实做好工作。

银行业个人年终工作总结篇二

银行个人年终工作总结是银行员工对自己一年工作的总结，以及对在这一年里学习的知识和收获的经验分享!以下是银行个人年终工作总结范文，欢迎有需要的朋友借鉴!

本人于×年×月有幸成为建行银行这个温暖大家庭中的一员，在我入职的四个月以来，我被分到×支行实习锻炼。

在此锻炼期间，我能积极参加分行和支行组织的政治、业务学习，学习态度端正，遵守行纪行规，尊敬领导，团结同事，明确锻炼目的，服从安排，积极参与内部事务，虚心求教，积极主动地把大学所学的理论知识运用到实际工作当中来。

虽然在该岗位的学习时间只有短短的四个月，但是我却从中受益非浅，感慨良深，下面就是本人一年来工作的工作总结：

在思想上：一方面，我坚定自己的政治信仰，努力提高自己的思想觉悟，坚持中国共产党的领导，拥护党中央的决策，拥护党中央和国务院对建行股改的政策。

另一方面，树立了以客户为中心的服务思想，在学习和实践，进一步地认识了建行“以客户为中心”的重要性。

在省行培训期间，从省行领导的课堂上知道了“以客户为中心”的服务理念，但那时的认识只是停留在理论上，并没有切身体会。

来到了专柜后，才发现这并非是一句空洞的口号，在竞争空前激烈的金融业中，只有牢牢树立以客户为中心的思想，尽心尽力为客户服务，为客户创造更多的方便和财富，尤其是在这个金融业竞争空前激烈的时代，唯有牢牢树立“以客户为中心”的观念，切实为客户服务，才能在竞争中立于不败之地。

在业务上，我也取得了巨大的收获，在学校的时候，对银行并不陌生，但那时的了解都是停留在经济理论上，宏观层面上的，对银行的具体业务不是非常的了解。

来到专柜后，才发现银行并不是以前认识的那样只经办单纯的存取钱业务，还有许多的业务是我所不知道的，要学习的还有很多。

在同事的帮助下，现在我基本上熟悉了储蓄专柜的运行流程，对个人金融业务的dcc操作系统达到了较为熟练的操作，能够作为一名现金柜员独立的上岗操作，承担相应的责任和义务，接受绩效管理的综合评估和相应的激励约束办法。

我还利用空闲时间认真学习其他相关金融业务知识，开拓学习空间。

凭借自己对文学的爱好，和平日的多加练习，具备了一定的文字总结、调查统计分析能力，能够及时对客户服务中发现的市场需求、产品和渠道等方面存在的问题以及客户建议等形成分析，以争取用最好的办法来解决问题和困难。

总之，在本次的实习锻炼过程中，我不仅学到了很多在书本里没有的知识，还更加确定了我的学习锻炼目标，端正了我的工作态度，考验了我的工作热情和耐性，更加坚定了我的工作决心。

同时，在与建行人的接触中，“团队、敬业、创新、奉献”的建行精神地鼓舞了我，“诚信亲和，严谨规范，求真务实，拼搏进取”的建行作风也深深地留在我的脑海中。

这段时间来，我也感受到自己在多个方面的不同程度有了提高和进步，为以后学习会计和客户经理岗位打下良好的基础。

好的开始是成功的一半，相信在接下来的实习锻炼计划过程中，我会以更饱满的热情，争取学到更多的知识，保质保量地完成基层锻炼工作。

时间过得很快，转眼间20xx年已经接近尾声。

回顾本年度的工作，在银行领导的正确领导下，认真组织学习贯彻党的十八大精神，自身的思想素质、业务能力和综合素质都有了较大的提高，我个人也获得了长足的发展和巨大的收获。

作为一名银行柜员，我认真积累日常工作经验，潜心钻研新的业务技能，为我行的发展做出了自己应有的贡献。

现将本年度个人工作情况总结汇报如下：

一、坚持学习，不断提高政治思想素质和工作能力。

学则进，不学则退。

时代要求我们必须坚持与时俱进，刻苦学习，在学习中汲取工作能力，汲取前进的动力，汲取创新的活力。

只有加强学习，才能使自己在思想上、理论上、业务上真正成熟起来，更好的搞好本职工作，保质保量的完成工作任务。

我的工作准则就是“干一行、爱一行、精通一行、勤勤恳恳、踏踏实实”，这更加使我注重加强理论学习，注重学习党的基本路线、方针政策、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观以及党的十八大精神等。

通过学习，进一步增强了我的政治敏锐感，在具体事情面前能够保持清醒头脑，立场坚定，处处以集体利益为重，先集体、后个人，思想逐步走向成熟。

在生活中，积极向周围领导和同事们学习，使自己的交际能力不断提高，解决、思考问题逐步走向周全。

二、认真履行岗位职责，努力完成各项工作任务。

自工作以来，我坚决服从组织和领导的安排，克服各种困难，勤奋工作，较好地完成了各项工作任务。

(一)兢兢业业，恪尽职守。

平时，我积极主动地承担起接送钞的任务。

在本职工作上，我觉得自己有许多需要学习需要加强的方面。

因此，在开始工作时，除了认真学习我行相关业务操作书籍外，我还虚心的向周围其他同事请教办理业务中遇到的问题。

更利用休息时间，学习其他柜台的业务，以此使自己能尽快掌握全面的银行业务，提高自己的业务素质。

通过平时的积累，我在调离原来的储蓄柜台，换做对公业务时，能很快的适应新工作，大大缩减了过渡的时间。

同时我也刻苦练习操作系统等业务技能，使自己能够拥有为客户提供优质、高效、快捷服务的本领。

现在以后的工作中，我一定要继续保持积极的学习态度和创新意识，同时虚心的像其他同事请教经验，使自己能尽快的适应这个岗位，不辜负领导的期望。

(二)把握全局观念，积极支持、配合单位领导开展各项工作。

认真落实支行各项工作要求，保质保量完成上级下达的各项工作任务;加强管理，搞好团结，凝聚士气;积极参与制订各项计划和规划，搞好分析和预测，合理建议，准确决策，促使我行各项业务健康、持续、快速的发展。

认真履行岗位职责，充分发挥龙头柜员的作用。

首先是要合理安排临柜人员现金业务，充份调动各员工的工作积极性，建立“分工明确、权责一致”的岗位责任制和工作质量考核制。

创造良好的学习氛围，组织内部员工学习业务知识、规章制度、政策法规等，开展多种形式的岗位练兵，提高内部员工的业务素质。

(三)突出抓好业务规范操作和各项内控管理措施的检查落实。

银行结算业务是一个高风险的部位，结算业务的内控建设应该被摆在极为重要的位置。

从规范结算业务的柜面操作与加强管理两方面入手，做好龙头柜员即时、定期和不定期的自查，努力消除各种风险隐患，确保将结算部位风险降到最低限度。

抓好重点业务、重点环节、重点时段的自律监管，发现问题

立即督促纠正，并积极配合上级主管部门的监管辅导。

(四)提升服务理念，全面提高规范化服务水平。

服务是银行的生命线。

每位员工都赞同这个理念，每一位员工都认识到这一点，促进服务的深层次、高水平、全方位发展，增强我行在同业之间的竞争力。

规范化服务这也是积极营销的一个表现。

提高了服务质量，可以为客户提供比其它银行更加优质和更具特色的服务，由此我们就可以保持良好的客户资源。

总之，以上就是20xx年个人工作总结报告。

在工作中虽然取得了一定的成绩，但是我离优秀的银行柜员要求还有一定的距离。

在以后的工作中，我会进一步改进和提升自己，充分发挥自身特长和自己的主观能动性和工作积极性，协调好各个方面关系，发挥自己最大的工作潜能。

xxxx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xxxx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。

作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。

柜台服务是展示农行系统良好服务的“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，在农行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，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农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，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农行岗位，中国农业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。

银行业个人年终工作总结篇三

20xx年x月x日，**分行对外试营业，在领导的关心下，我有幸担任综合部的临时负责人，从中我学到了很多，在工作能力和思想政治方面都有了更进一步的提高。思想政治表现、品德修养及职业道德方面：本人认真遵守劳动纪律，有效利用工作时间;坚守岗位，需要加班完成的工作就按时加班加点，保证工作顺利开展。爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心。积极主动学习专业知识，工作态度端正，认真负责地对待每一项工作。工作能力和具体业务方面：我的岗位主要负责组织、协调和参与综合部各项相关工作(包括后勤、安全保卫等等)。近一个月中，我始终本着“把工作做得更好”的目标，

发扬开拓创新精神，扎扎实实干好本职工作。后勤工作中，做好对全行所需设备、办公用品和日常用品的申请、购买、发放和管理，注重办公环境的整洁和美化，做好全好服务工作。在安全保卫中，做好消防安全知识的培训和宣传，定期检查安保工作，不断完善和解决工作中存在的问题，为分行业务开展保驾护航。

银行业个人年终工作总结篇四

xx年，营业部在上级行和支行党委、行长室的正确领导下，以凝聚人心为动力，以创新服务为抓手，大胆管理，求真务实。圆满完成了支行所赋予的各项任务，对公存款时点万元，比年初净增万元，日均存款万元，储蓄存款净增万元。现就一年来的工作小结如下：

思想是行动的指南。人心涣散将会一事无成。营业部主任室一班人深刻认识到这一点，因此，我们将凝聚人心放在突出的位置。

1、率先垂范，正人先正己 主任室一班人以身作则，加强学习，做学习典型的倡导者、组织者，更是实践者。为人师表，清正廉洁，以俭养德，以自己品质来影响每一位员工。在工作中始终坚持公平、公正原则、不搞亲疏、不拉帮结派、做到一碗水端平。鼓励员工多提意见，只要是合理的就采纳。充分调动员工参与的积极性。在业绩分配的敏感问题上，实行公开化，增强透明度。确保每位员工看到放心、拿到舒心。

2、充分发挥党员的模范带头作用 营业部现有员工29名，其中党员13人。党员在群众中的作用在营业部显得尤为重要。营业部党支部围绕支行所下达目标任务进行剖析，统一认识确保每一位党员就是一支标杆，充分发挥基层党支部的战斗堡垒作用。在党员发挥战斗模范作用下，积极培养后备力量，吸收优秀员工向组织靠拢。

服务创新是银行工作永恒的主题，只有加强服务才能赢得市场、才能创效益。营业部主任室一班人响应市分行和如皋市政府的号召，积极投入到创建“文明诚信”窗口活动中，将营业部服务水平上升一个新台阶。我部先进做法，南通工行网讯和《如皋日报》已作了相关报道。省行网讯进行转载。

1、抓好员工职业道德教育 主任室以创建“文明窗口”为契机，经常性组织员工学习《中国工商银行员工基本素养和服务行为规范》、《中国工商银行营业规范化服务标准》、等规章制度，不断规范员工的服务言行，促使员工严格遵守“八要、九不、十做到”，真正把客户当衣食父母，倡导“用心”服务，把顾客当亲戚、当朋友。员工张焱在柜面服务中，能够标准使用“三声、两站、一微笑”，多次在市分行明查暗访中受到表彰。

2、抓好考核激励机制 一是建立员工优质文明服务奖罚档案，将员工服务表现列入年度评优评选等考核内容，增强了员工忧患意识，提高员工的服务自觉性；二是建立服务质量与业务量挂钩的考核机制，营造“多干多得，少干少得”的公平竞争机制，形成了全行员工“争干”、“抢干”业务的良好局面。三是建立各网点、客户经理、客户的评议机制。由网点负责人评议管库、提解员，客户、客户经理评议柜面接柜人员，从会计接柜、出纳接柜、管库提解员中各评选一名服务先进，按季给予奖励。四是设立了优质文明服务奖励基金，表彰先进，鞭策落后。

3、抓好为相关部门的服务工作 营业部既是独立的服务部门，同时又是支行与各网点的枢纽。一是积极配合客户经理做好各项贷款发放和资金回笼。今年8月，积极配合客户经理省内首家办理保理业务xx万，取得了 万经济效益。二是服务好基层网点。努力提高提解、库房人员服务水平，及时做好现金调拨以及支行有关文件的传递。

“发展才是硬道理”。没有市场的发展一切将无从谈起。年

初，主任室根据支行市场为导向，以服务为手段，以客户为中心的精神，结合营业部具体情况，确立了向市场要存款、向他行存款挖存款的工作思路。锁定目标，不达目的不罢休。

1、全面理顺营业部开户单位状况 建立大户台帐，定期走访。现代银行的竞争是产品与服务的竞争。营业部根据不同的客户推行个性化服务，对人民医院、盐业公司、中医院等大客户继续实行上门服务，向结算频繁单位推荐我行网上银行快捷的结算方式。目前，已开立网上银行 户。

2、拼服务、情胜一筹 南天投资管理公司是我8月份争取过来的一家客户。作为一名银行人员要有一种职业的敏感性，当主任室得知xx商人xxx等14名老板筹集资金准备南天集团产权时，马上多打听并与刘正光等人取得联系，向他们介绍我行的服务和结算优势，用真诚赢得南天人的信任。8月8日决定来我部开户，并打入注册资金xx万。

3、群策群力，挖掘存款源 安排有较强活动能力的周山华专攻市场营销，有效充实公存力量。同时鼓励员工献计献策。并制定出奖励办法，有力地激发了员工拉存款的积极性，员工沈建华利用爱人在部队的关系，积极揽存150万。

银行业个人年终工作总结篇五

20xx年是工行发展浓墨重彩的一年，工行胜利迈出了股份制改革的第一步[]20xx年对南岸支行来讲，是辛苦耕耘的一年，是适应变更的一年，是开拓立异的一年，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安稳发展，综合业务体系全面推动并获得预期目标。在这一年里，组织和领导给予了我很多学习和锻练的机遇。

我从事储蓄工作以来，非常重视个人业务能力的造就学习。为储户供给标准优质服务的同时，耐劳研究业务技巧，在纯熟把握了原业务流程的基本上，踊跃当真地学习新业务、新

知识，碰到不懂的处所虚心向领导及专业科请教养习。跟着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大水平的提高，业务水温和专业技能也随着工行各阶段的改革得到了更新和提高。

20xx年，我在长江村储蓄所任业务主管，重要负责重控、内控、核算品质、及柜面畸形业务。通过增强内控治理，全所在去年分行发展的核算质量评选中，从未列于倒数五十名内，还曾多少度位于前三、四十名之列，我个人还曾持续两月在南岸支行被评为“无错误柜员”。

我始终保持“客户第一”的思维，把客户的事件当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想，勇敢开辟思惟，征对不同客户采用不同的工作方法，努力为客户提供质服务，以博得客户对我行业务的支撑。在长江村储蓄所工作期间，我同众多客户由客户谊发展成友人情，屡次受到不同类型客户的赞赏，从未接到过一起客户投诉。

时期在变、环境在变，银行的工作也时时变更着，天天都有新的货色呈现、新的情形产生，这都须要我随着局势而转变。学习新的常识，控制新的技能，适应四周环境的变化，进步本人的履岗才能，把自己培育成为一个业务全面的工行员工，更好地计划自己的职业生活是我所尽力的目的。当然，在一些细节的处置和操作上我还存在必定的欠缺，今后我将判若两人地做好本职工作，时刻以“服务无尽头，服务要翻新，服务要长久“的服务理念鞭策和完美自我，在引导跟共事们的关怀、领导和辅助中提升自己、更加严厉请求自己，为工行的改造发展过程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处！

银行业个人年终工作总结篇六

尊敬的领导各位同事们，作为一名办公室主任我没有显赫的地位，更没有如潮的掌声。伴随我们的只是辛勤的汗水和如山的职责。一份辛劳，一份收获，我的工作得到了领导和中

心同志的广泛赞誉，但我深深地明白荣誉属于过去，未来我还需努力，成绩不找跑步了，问题不找不得了，目前的工作与同事的期望和领导的要求尚有必须的距离，还存在着许多不足，在下一年的工作中我们将发扬成绩、弥补不足，用心摆正位置，结合自己的一些经验和教训，以“如履薄冰”的谨慎态度，以“一丝不苟”的严细态度，慎对从事的职业，力争在明年的工作中做到以下几点：

1、加强学习，常常备好“充电器”

时时不忘给自己“充电”，加强各种知识的学习，努力提高自身综合素质和实际工作潜力。坚持把所学理论运用到实际工作中，更好地推动工作。用心参加培训学习，利用业余时间自学，虚心向领导学习，向群众学习，向经验丰富的老同志学习。

2、勤奋工作，默默甘当“螺丝钉”

紧紧围绕发展大局，时刻牢记使命，勤勤恳恳、无怨无悔干好本职工作，在领导的关心与支持下，和同事们一齐用心工作，为公司默默贡献。

总之，回顾xxxx年，“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管工作是枯燥的还是多姿多彩的，我都要不断积累经验，与办公室全体人员一齐共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高自身素质和各种工作技能，用心发挥办公室承上启下的作用。

银行年终个人工作总结(二)

我的xx年是在xxx银行分理处度过的□xxx分理处是一个业务量大，业务种类繁多的分理处，我的职责是接待单位客户，解答他们的有关业务问题，编制和录入会计凭证，登记账簿，整理和保管会计业务资料。回顾这一年来的工作，我是问心

无愧的，我的自我评价，是不是在美化自己，自有公论。我的缺点也是昭昭不可掩饰的。

首先，我一贯热爱社会主义祖国，拥护中国共产党的领导，坚持四项基本原则，遵纪守法，为人正直。透过参加区直机关工委党校的学习，使我对党的基本理论和国家的方针政策有了新的认识，学习也使我认识到：工作岗位没有高低之分，必须要好好工作，不工作就不能体现自己的人生价值。同时为了提高自身的科学理论水平，我透过成人高考参加了xxx大学的本科函授教育，平时也自学电脑知识，利用网络了解国际形势和国内外大事，开阔了视野，丰富了知识，电脑使我的生活过得充实起来。

在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，领导和同事们也给了我很大的帮忙和鼓励，在大家的共同努力下，客户们都认为xxx分理处的服务比其他银行的好，都愿意来那里开立账户和办理业务，去年开立的会计账户有200多个，会计业务笔数去年更是从年初的日均xxx多笔上升到xxx多笔，人均笔数列居全行榜首，每一天的忙碌可想而知，银行属于服务行业，工作使我每一天要应对众多的客户，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“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，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

银行业个人年终工作总结篇七

时间飞逝，转眼我已经与xx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xx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xx银行的以激人奋进，逼人奋进管理理念的氛围中，在领导和同事的帮忙下，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xx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xx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。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xx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□xx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xx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。

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。

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。

进入五年来，繁华的苏州城也变得的不再陌生，每当从银行晚归，带着行里的温馨，一路也不觉得那么孤单。在这里我全心追寻我的理想，我用心学习每一点知识，用心理解我的每一样工作，用诚心和热情去对待我的工作。在xx银行的大家庭里，我取得今天的成绩与集体是息息相关的，我很庆幸自己能够进入这样一个团结协作的集体中工作，是这样的一个集体给了我学习提高的机会，我也珍惜这样的机会。在今后的工作中，我将以更加周到热情的服务去赢得客户、留住客户，牢固树立服务是立行之本，创新是发展之路的思想。以敬业、爱岗、务实、奉献的精神为动力，不断进取，扎实

工作，同xx银行共同成长，去创造一个更加美好的明天。

银行业个人年终工作总结篇八

xxxx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xxxx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。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农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，在农行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，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农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，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，给客户及时、准时、定时、随时的服务。

银行业个人年终工作总结篇九

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回首即将过去的20__年，有领导的关心与教诲，有同事的支持与帮助，有攻坚克难之后的喜悦与欣慰，也有惆怅彷徨之后的不悔抉择。虽然我还是一个从事银行工作刚刚两年的辅助员工，但是经过努力，我今年的业绩从年初的个人存款xx多万增加到现在的xx多万，净增xx多万，已经成为支行揽储方面业绩第一名。现将我一

年中的工作情况作如下总结：

一年来，我能够认真学习银行方面的业务知识，不断提高自己的理论素质和业务能力。在学习的过程中，我逐渐总结出了符合自身特点的学习方法，即比较学习。跟其他同事比，我个人欠缺的就是我需要学习的；跟其他支行比，我们薄弱的就是我需要加强的；跟其他银行比，与我们不同的就是我需要探索的。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。我利用个人的社会关系网，与拆迁公司建立联系，通过拆迁公司，我得到了大批具有储蓄潜能的客户名单。然后逐个登门拜访，拒绝、冷眼甚至辱骂不可避免，但是值得庆幸的是，通过这种方式，我在原有的营销和维护个人客户，帮助客户理财的基础上，还挖掘了不少新客户，吸引了大笔新的存款。

银行是我学生时代就蒙昧以求的工作场所。毕业之后，我非常幸运的得到了这份理想的工作。但是要成为一名合格的银行工作人员也并不是一件非常容易的事情，必然需要不断地学习、持续的磨练。工作一年多后仍然不是银行正式员工的事实让家人有些担忧，他们甚至为我找了他们认为更好的出路。是坚持自己的理想，还是体谅家人的感受，说实话我徘徊过、矛盾过。但是理性的思考之后，我毅然决定留在支行，继续努力，用我的成绩实践自己当初的畅想，也打消家人的顾虑。

新的一年，我为自己制定了新的目标，为了让自己尽快成长成为一名合格的银行员工，我将着重从以下几个方面锻炼自己、提升自己。

不断更新自己的银行业知识库，既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务；既要有较高的理论水平，也要有熟练操作具体业务的能力；既要学习自己职责范围内的专业知识，也

要主动了解银行的贷款、存款、结算等其他领域的相关知识。

养成强烈的责任意识和服务意识，认真对待每一位顾客。严格要求自己，作风正派，洁身自爱，自觉维护银行工作人员的良好形象。

不断经受磨练，理智面对挫折和失败，把行程成熟、稳健的心理状态作为自己的成长目标。

明年，我的业绩目标是个人存款到达1个亿。我会不断探索、开拓创新、尽职尽责、尽心尽力，自己成长的同时，为支行事业的发展做出属于我的一份贡献。

银行业个人年终工作总结篇十

从xx年到工行贵宾专线岗位，两年来，经过自己不断的努力，到目前已成为小组中的业务骨干。在电子银行工作的日子里，我能够全身心地投入到本职的工作中，认真负责的对待每一位客户，诚恳热情，谦逊有理，耐心细致的以客户的满意为止，一步一步稳稳当当地不断提升自己的业务知识水平。作为一名工商电子银行中心的员工，如今我十分热爱自己的这份工作，也深知它的责任性，如今作为一名贵宾专线的员工，我更加认真遵守每一条规章制度，细心执行每一个工作流程，牢记规范用语，为优质客户提供满意的服务。在这一年的工作中，自己也不断总结出各地势的特点信息，像：街道名称，或客户口音较重问题，通过积累如今已能很好的与客户沟通，遇到通话过程中受到语言阻碍的问题，我会先注意倾听，恰当的打断客户赢得切入点，避免直接告知客户自己身处北京等，使得客户产生距离感与解决问题无关的弊端。遇到不能准确解答的问题，及时上报，或记录电子登记簿，避免激化客户情绪，造成投诉等负面的影响，尽自己所能把矛盾降置最小，从而安抚客户情绪，真正帮助客户解决所面临的问题。

在这一年中，自己也切身感觉到了贵宾专线是在不断发展壮

大的，从呼入量的骤增，日常受理业务的多元化，使得自己面临很大的压力，但同时也肩负挑战，我时刻鞭策自己，你是一名老业务代表，一名老坐席，在一组就要起到模范带头作用，就要各项指标接近合格，就要通话质量每月100分，就要积极团结组内员工，分担组长的工作，大家共同进步，我想，在过去的一年，这几个“就要”我是做到了，但我不会因此而骄傲，因为及时发现自己的薄弱环节，取长补短，才能得到再次的进步。

对于新的一年，贵宾专线的服务重点也调整了许多，服务不能怠慢的基础上，各项指标的要求更加明确了，例如：有效控制通话时长这方面自己很是薄弱，做为一名工作了五年的老业务代表很是惭愧，有时候在解答业务方面还是没有很清晰的条理，容易被客户所牵制，影响通话效果。新的一年，我给自己制定了新的目标，对于同一个问题，看看其他优秀的组员是怎样解答的，大家利用闲暇时间可以一起讨论，对于客户集中咨询的热点问题，我们应如何快速的解答，降低通话时长，时时多与组长及老业务代表沟通，找到业务宝典，同时向新的业务代表学习新思路，自己和自己来个评比，争取每天都有一点小小的进步。

目前每周大家均会汇总客户来电的热点问题，本人也建议此类业务可经常维护到短信模版中，这样可以再次降低通话时长，但同时随着短信模版的增加，坐席在通话过程中，查找就很不方便了，此点也建议是否可以输入关键字或检索的方式再次优化短信模版，方便坐席，从而快速帮助到客户，同时也可以降低我们的通话时长，一举两得了。

目前对于接听数量，通话时长等各项指标每天都会排名发到区别针，此方法固然可以激励大家，因为谁都愿意名列前茅，但是否需要考虑那些没有达标人员，以什么样的方式方法进步呢，如果不找到原因，想必会有破罐破摔的想法了，针对此方面，本人建议对于优秀员工好的`录音，可以大家共同学习，优秀坐席可以分享一些个人总结的经验，印制成小卡片

或摘抄到每日晨训中，供大家参考；对于一个四星以下的录音，大家可以一起讨论，或对于同一个问题，应如何找到切入点解答，缩短通话时长等，有时候客户问一句我们答一句，很被动的，能否直截了当的主动宣传，赢得时间，解决客户实质的问题。

新的一年已经到来，在未来的日子里，我要树立新的服务理念，加强自身业务学习，提高业务素质，个人服从集体，顾全大局，稳重做好自己的本职工作。大家坦城相待，增强团队意识，一起创造、维护和谐的工作环境，为实现贵宾专线新一年的共同目标而努力奋斗。想客户之所想，急客户之所急，不烦不躁，一切以客户的满意为中心，以工作好上加好为服务宗旨，贵宾专线没有，只有更好。

银行业个人年终工作总结篇十一

一年又是过去了的，这一年的银行工作也是走到了尾声，回顾这一年的大堂工作，我又得到了一些成长，又有了许多的收获，同样的，对新的一年也有了新的展望。一年的时间并不长，可能年初的时候觉得，这一年还有很多的时间，但是到了年末的时候，就会发现，这么多的一个时间，居然一下子就过去了，在忙碌的大堂工作中，在纷杂的日常生活中，我要好好的总结下这一年的银行大堂工作。

银行业个人年终工作总结篇十二

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xx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，我不但有对工作满腔热忱、更有颗追求完美的心，坚持不懈、韧劲十足地不断努力提升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”的真正内涵，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。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地给自己定下了工作目标：严格要求自己，不断努力提升自己的专业技能，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，理解了服务的内涵，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，提升自身分析和处理问题的能力，不断提升服务质量和水平，从而实现“准确、高效、快捷”的服务理念，加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。

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，因此无论工作压力多大，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，无形中会把很多客户拒之门外。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，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，实际就是我自己言行的一面镜子，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，哪里需要改善。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，保持不错的心态，养成微笑的习惯，而且不但仅是我自己微笑，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。

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，就无法为客户提供健全快捷的服务，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，因此我十分重视加强业务技能水平的学习和提升，深知技能是提升服务水平的基础，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；才能提升工作效率，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，这样才能提升速度和准确率。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，才能提升办理业务的速度。

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，服务有其更深刻的内涵，服务者必须有不错的专业知识，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，而知识是提升服务能力的坚强保证。

不错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利用，在工作中学，在工作中提升，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，有没有更好的方法，这样就会做细做精，越做越好。在学习中提升理论水平，在实践中积累实际经验。怀着求新、求变、求学的上进心理，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，而且有悖于人行有关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，提升服务质量，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20xx年顺利拿到了会计专业本科学历，用知识充实和武装自己，为服务技能的提升提供了坚强保证。

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，他也会把导致的原因向别人倾诉。这种效果不是简单的加减，

而是以n次方的形式进行扩散。在一些小小的细节中，它体现的不但是我个人，而是我们相城支行的整体形象。因此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。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，因此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，例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不错印象，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，适时地为客户明确提出合理建议，力尽所能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，因此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。

面对客户的申诉，平心静气地倾听，认真分析原因，研究解决对策，并以诚恳的态度加以说明，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，并学会利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、结合我行目前的业务进行分析，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，重视团队，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。

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，表示对客户了解，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多我行的业务。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，给客户留下不错印象，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健全、跟踪和维护工作提供方便，可能会达到1+1>2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。

在xx银行这个浩瀚的大海中，我只不过是一滴细小的水珠，真诚待人、认真做事是我永远不会变的性格和处事原则，虽然工作中我还存在很多不足，但我会在今后的工作中努力加以改善和提升，认真贯彻“客户第一、服务至上”的思想，坚持“信誉至上，客户为本”的服务原则，热情服务、礼貌待客，并通过自身的不断努力，学习知识，真诚为客户排忧解难，为客户提供优质服务，在工作中体现和升华xx银行的服务。我会努力和许许多多优秀的xx人一起共同书写xx银行无比绚烂美丽的崭新篇章。

银行业个人年终工作总结篇十三

一年来的工作结束了，我真的是非常的充实，在这个过程中我一直都非常珍惜这段工作经历，我也喜欢这种状态，现在我一直都非常开心，在这个过程中我也总是希望能够把细节的东西做好，做银行工作一直都是我所期望的，这一年来我认真完成好自己的工作，把本职的事情处理好，我也会总结自己身上的不足之处，在一些时候我会注意到一些非常可贵的东西，我也很纠结能不能在这个过程中去学习一些

好的东西，就20xx年来的工作我也总结一番。

首先我要说到的`就是在这一年来我都有认真去做好自己的本职工作，银行的工作需要一个细心的工作状态，在这一年的工作当中有很多珍贵的东西在等待着我，有的时候我非常渴望在工作当中能够去做好这些细节的事情，我感激身边的每一个人，在工作上面对我的帮助，一直以来我都是让自己处在紧张的状态，只有让自己时刻的保持紧张，这么一来才能够学习到更多的工作技巧，我有在努力的提高自己业务水平过去一年的工作当中这是我的非常在意的东西，作为一名银行工作人员，我需要去提高自己的能力，业务水平就是其中之一，这一点是不会变的，一直以来我也都在认真负责的处理好工作当中的细节，有些东西不是简答的回顾一下就能做好的，需要时间去积累，我从来不认为在这件事情上面我会有什么值得骄傲的地方。

在工作当中我能够端正好自己的态度，我跟同事们友好相处，这不是一两天的事情了，现在我不管是做什么我都会去追求自己的想做的事情，在xx银行这这里我有太多的珍贵的回忆了，现在也是说不清道不明，我愿意把自己的一些珍贵的东西去做好，一直以来我都会去想清楚这件事情，这不是说说而已，回顾一年来的银行工作，我都会虚心的请教同时，跟上级和睦相处，这也是我的现在保持的一个绝佳状态[]20xx已经过去了，但是我内心依然是充满着热情，我相信在接下来的工作当中我能够保持清醒的头脑，更加用心的去为xx银行服务[]20xx年就要来临了，我展望全新的一年很多事情都是一直有在提高着，现在我非常在乎自己的这段时间以来的工作，我总是不厌其烦的在做好着，保持着，我相信20xx年能够做出一番成绩。

银行业个人年终工作总结篇十四

对于明年的工作计划，我又如下几点想法，还不成熟，敬请

同事和领导指教：

一是摆正位置，消除思想上的松懈和不足，彻底更新了观念，以客户满意为标准，自觉规范自己的行为，认真落实我行各项服务措施。二是把业务技术和熟练程度作为衡量服务水平尺度，苦练基本功，加快业务办理的速度，避免失误，把握质量。三是努力学习新业务知识大力拓展业务营业室的业务领域，创造良好的发展环境。

一年都沉浸在工作中，现在回顾一年的点滴，又感觉收获了不少，我将在20xx年的工作中投入更多的热情，让我行的业务更上一层楼！

银行业个人年终工作总结篇十五

时间如逝，岁月如梭，弹指一瞬间□20xx年已经成为历史，回首这不平凡的一年，有欢快，有泪水，有成长，有不足，细细想来，感慨颇深，在新的一年里缓缓开启时，有必要将自身去年一年的工作做一个简洁总结，这样才能轻装上阵，在20xx年奋勇争先。

20xx年注定是不平凡的一年，在面对经济形势下行压力，不良贷款集中暴露，竞争环境不断恶化，内外部管理持续深入到的形势下，我行立足自身特点，恪守了守土有责，锐意进取的责任，发扬了不畏艰辛，勇于开拓的精神，缔造了双线达标，完善收官的成果。在这一过程中，在支行行长和各位领导同时的关怀指导下，自己收获颇多，主要体现在以下几方面：

在前三季度，在行长室及条线领导的带领下，我在坚持做好自身工作的同时，坚持学习我行的现行金融指导策略、政策和有关规章制度的要求，不断提升自己合规经营的行为，提高自身合规的操作意识；认真学习和贯彻上级的政策要求，在管理中求生存，在竞争中求进展。为此，我还制定了详细

的学习方案，坚持每周学习最新的金融理论和某种特定产品的有关政策、文件，使理论水平、业务力气明显提高。做到了学问更新、业务更新，在办理客户业务的时候就能够精确把握该笔业务的难点及风险点，能够准时发觉，尽早补齐，做到事半功倍。

四季度能有幸转入公司部学习对公业务的相关学问，对我来说特别感恩。由于之前两年的个金工作阅历形成了确定的定性思维，在公司业务上存在很多不同之处，所以刚开头有些不适应，但是随着对公司业务的逐步了解，也能发觉其中的规律。只不过公司业务是一项更为巨大，更为系统的工程，它所涉及的是一家银行的核心，缔造的价值是银行的利润支柱，所以它的产品很丰富，业务操作更规范且全面。

在日常的工作中，我能从自身工作实际动身，坚持以客户的需求为中心，以良好的服务意识和责任意识，投入到业务进展当中去；以优质、高效的服务，面对客户；以恳切的工作来回报领导对我的信任。

- 1、建立客户信息库，对企业所处的环境、自身的基本状况、其他同业的产品特点、行业的政策导向等信息加以收集、整理，建立和维护客户档案信息，以高效优质地工作。
- 2、建立与企业的良好个人关系，在同业竞争中，勤劳是一大杀伤性武器，很多的企业或者客户，假如能够时常观看你，会对你产生信任，很多业务也就情愿向你询问或者办理。当我不是很忙的时候，一般会帮客户送送回单，多去单位了解状况，在现场了解把控风险的同时，能有效增进与企业管理者或财务人员的个人关系。
- 3、做好存款营销工作。在行长室和市场部的带领下，每到月底便是揽存大战，在这场没有硝烟的战斗中，我们的任务是相当繁重的、责任也是相当大的。由于客户是商业银行进展的基础，所以在挖掘客户源上狠下功失，才能确保任务的

实现。我们选择实行的措施主要有：一是充分利用我行授信的优势，面对授信单位，以存贷比的要求做第一抓手，保证存贷比完全达标的同时，我们的存款任务也能够达成60%以上。二是争揽他行资金，面对众多的客户，我们不断跟企业联系，充分挖潜，一遍一遍地梳理潜在客户，瞄准单位找关系，全面出击。为我们的存款任务达成静静付出。个人觉得平常假如能够主动与客户建立一种良好的感情关系，形成以客户为中心的经营理念，想客户所想，急客户所急，让客户真正感受到我行优质服务的优越性，那么在关键时刻，客户是很情愿协作和支持我们的工作的。

4、主动开展贷款营销。在大公司团队中，我所做的事情主要以维护现有客户为主，但是在这过程中也会有新的项目可以营销，也可以对现有客户进行挖潜，提高授信额度，以此来提高新增贷款。

在金融行业从事客户经理岗位，接触的都是各行各业的成功人士，难免遇到形形色色的经济诱惑。有些客户为了能够将贷款早些做成，便会送礼，而有些客户便会以开发商的名义来给我施加压力，面对这些，觉得都必需从两方面来做，首先，自己确定要严于律己，洁身自好，保持一名优秀客户经理的本色，树立良好正直的形象，不被经济诱惑所动；另一方面，我们应当从我行实际政策动身，把控风险，急躁跟客户解释，假如风险超出我行政策范围，即便迫于进展压力，也是必需坚守原则不能动摇的，唯有这样，才能营造平安金融，我行才能健康持续快速的可持续进展下去。

客户经理是对外服务的窗口，是支行对外的形象。个人素养的凹凸直接就反映我行的服务水平，我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难简洁产生急躁心情，综合协调力气有待提高，工作阅历有待丰富，工作系统性不够强，产品学问面狭窄等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督指导。

1、强化团队意识，树立集体观念。年底收官战的时候让我们团队的每一个人动容，虽然外面的天气很冷，虽然很多客户不是很协作，虽然有巨大的数字需要我们想办法去完成，但是当团队的每一个人都参预进来，都为了唯一的目标在拼尽全力的时候，那种不抛弃不放弃的精神让我很感动，也正是由于这样的精神存在，才让我们坚持到了最终，实现了完善的收官。

2、努力提升业务水平，提高客户服务质量。一位学者说：真正的优质服务是发自内心的自觉行为，而不是对规章条例的机械遵循。为此，作为公司业务的初学者，我应当花更多的时间去学习产品学问，业务技能，并不能由于接触时间短，就降低要求，必需努力在开门红期间完成自身素养的搭建，为进一步提高服务质量，争创服务品牌，提升顾客满意度做好一切努力。

3、加大营销力度，做好贷款工作。

银行业个人年终工作总结篇十六

接近尾声，逝去的时光已成为历史，属于我们的只有今天，我们能把握的也只有今天！我们要学会在顺境中感恩和体会幸福，在逆境中成熟和坚强！学会用激情创造灿烂，使我们的生命更加精彩。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：

作为一名前台柜员，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。、加强内控制度建设，防范和化解金融风险。

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，在提升客户满意度和忠诚度的基础上，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。

2、对一些业务还不够精通。

2) 努力提高工作效率和质量，积极配合行领导和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，在领导和同事的指导帮助中提升自己，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和竞争在等着我，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。

银行业个人年终工作总结篇十七

这一年里，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的银行员工的标准严格的要求自己。

20xx年以来，我始终坚持学习学习各种金融法律、法规，通过不断学习，使自身的思想理论素养得到了进一步的完善，思想上牢固树立了全心全意为人民服务的人生观、价值观。用满腔热情积极、认真、细致地完成好每一项任务，发扬爱岗敬业的职业精神。

在这一年的努力下，我圆满顺利地完成了各项工作指标，具备了较强的工作能力，能够从容的接待储户的咨询。经过不断的摸索，我在业务技能、组织管理、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，也都有了很大的提高。工作中，我严格按照业务的`操作规程，把最方便最可行的方法运用在业务操作上，尽心尽力服务客户，给客户质的服务体验。

我热爱自己的本职工作，能够正确、认真的去对待每一项工作任务。工作中，我以严格的规章制度来约束自己，热心帮助同事，收获了团队友谊，也收获了不俗的成绩。

作为一名银行从业人员，我还存在着业务与思想上的不足。在新一年的工作中我一定通过不断的充实自己、提高自己来弥补自身的缺陷，争取更大的进步。在业务上，我所具备的创造性工作思路还不是很多，个别工作还不是很完善，需要继续学习更多的业务知识和生活常识，扩大自己的知识面。在思想上，在以后的工作中，我一定夯实理论基础，深化理论学习，以更高的标准来要求自己。

以上是我20xx年的工作总结。这一年中的所有成绩都只代表过去，所有教训和不足我都牢记在心，努力改进。工作是日复一日的，我相信“点点滴滴，造就不凡”，有今天的积累，就有明天的辉煌。

银行业个人年终工作总结篇十八

面对这一年的工作，我遵从银行领导们的教导和指点，积极

的从思想上改进自己，更新自己的工作思想，提升自己在工作中的服务精神，让我在工作中能更加主动地且积极的为客户提供服务帮助，并让自身在服务工作中更加贴心，提升客户对xx银行的服务印象。此外我还一直在加深自己在工作中的销售意识。在工作中我积极推销银行业务和理财产品，让客户能从我的介绍和推销中感受到xx理财产品的优势，并选择我们的产品。

此外，我还在心态上不断的激励自己。作为大堂经理，我们在工作中需要不断的为的他人思考，这其实是很累的一件事。为此，我也在今年的工作中积极的改进了自身的工作态度，调整了自己的心态准备，让自己能更好的应对工作中的压力，改善自我的工作。