

银行职员述职报告(汇总8篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

银行职员述职报告篇一

我是20xx年开始担任支行xxx□至今已四年。四年，在人生的旅途中只不过是短暂的一瞬间，但对我个人来讲却是终生难忘的历程。回想这四来自身的工作和学习生涯，有喜有忧，有坎坷，也有收获，不再一一列举。但我想说明的是，成绩是来之不易的，这里面包含着行领导的正确领导和今天在座的全行干部职工的帮助和支持。这四年来，我作为科技专管员，只不过是做了一些应该做的工作，具体的可以概括为如下几个方面：

银行科技工作中，安全为首要任务，科技工作的成果就在于各种银行业务都能正常无事故的顺利开展。首先，保障安全的最有力手段就是制度，我本着这一原则，制定了我行计算机方面的各种制度和措施，强调了科技工作的必要性和重要性，将制度、责任细化，责任到人，在管理层面有了明确的管理分工，使科技工作在有序的环境下进行。并且，在各部门共同配合下，保障了各项制度的贯彻执行。全年没有发生一起重大计算机安全责任事故，各项系统运行平稳，运行质量明显有所提升。

随着推广的应用系统和新产品的不断增多，保障各项系统安全平稳运行成为我们的基本工作任务，我们始终把计算机系统安全运行管理摆在各项安全生产工作的首位，增加了对系

统运行的技术支持力度，首先是我行的网络线路已全部更新为光纤（双回路）线路，从较大程度垫定了我行业务系统的稳定和高效运行的基础。第二是增加了对我行计算机安全工作的检查的力度，从管理和技术着手，切实保障了系统、设备的安全。第三是针对目前运行中存在的问题，自己能解决的立刻解决，解决不了的及时市分行科技处反映帮助解决。第四是规范运行维护流程，全面提升了应用水平，保证了各项应用系统安全、平稳、高效运行。

xxx年自助查询机、pos机、网上银行等这些新产品得到了及时的上线，丰富了我行的产品线，加强了服务功能，逐步建立了一定的市场竞争优势，对于将来改善我行的客户结构起到了重要的推动作用和支撑作用。

网络和信息系统的安全稳定运行是科技工作的命脉，只有整个信息系统保持稳定、连续、高效的运行，我们才能在这个基础上谈下一步的发展，才能充分发挥已有的和新开发的业务产品的作用。

一直以来，我十分注意提升自身的业务能力，不断培养自身做到思想上自律、学习上主动、工作上富有创造性。平时在工作中做到勤于实践，敏于思考，敢于创新。作为一名科技人员，要求我针对事务实事求是，要有脚踏实地的工作作风和务实的工作态度。始终坚持自警、自励、自省、自勉。事事服从行领导的安排，将行里的精神和工作指导思想落实到工作中。努力在工作中提升自身，健全自身，丰富自身的工作经验，在工作中寻找到自身的社会价值。

经过四年多的工作，使自身的能力提升了不少，但还存在很多不足的地方。

1. 由于我参加工作时间不长，社会经验还不是很丰富，业务能力还有欠缺的地方。希望以后，领导多多指出，多多批评，使我能逐渐的健全自身，提升自身的工作水平。

2. 深入各网点了解业务系统运行情况，及时处理各种隐患问题，为客户提供稳定的系统环境。增加系统安全管理力度，保障系统稳定运行，提升业务系统的运行效率。

3. 加强计算机设备及微机使用的管理，为计算机设备建立档案，规范计算机操作。

4. 普及业务人员的计算机知识，加强对业务人员的计算机应用培训。

回顾过去，展望未来。坦率地讲，我在行领导的培养下，在同志们的支持和配合下，做出了点滴的成绩，但这都是微不足道的。由于自身水平有限，能力有限，因此在工作和学习中仍有很多不尽人意的地方，仍有这样或那样的缺点和错误。我决心在今后的工作中，一方面发扬成绩，再接再厉，一方面自省、自警、自强、自励，望各位领导和同事批评指正。

银行职员述职报告篇二

尊敬的领导：

您好！

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xxxx服务了一年□xx也给了我别人羡慕不已的报酬——幸福！增加职员成果——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”。

一年的职员实践，深深地体会到“临柜职员是银行第一形象”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职员的服务宗旨“热情周到，耐心细致，为客户办好每一笔业务，让客户满意”。

一年的职员使我深刻体会到业务知识欠缺的严重性。这促使我又学习了更多的新东西，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，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职员，才能跟上我行的步伐。

要做一名合格临柜人员，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。我们职员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。

职员态度好了，业务知识跟上了，还需要良好的职员氛围。营造良好的职员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。

通过这一年的认真职员，使我自身有了很大的提高。第一，增加了对职员的热情度与自豪感，尤其是处理完棘手的业务问题与刁难的客户时。第二，提高了自身素质，临柜职员使我理解到人的一生就是存“知识、经验、修养”，存的越多利息就越高，日益积累，回报自然提高。第三，提升了人际交流能力，通过与不同客户交流，见识、胆识、才识增加了，沟通能力曾强了，人际关系处理的越来越好。

增加一点你的想法——让职员能发挥你的知识优势！领导的关心和帮助使我更加喜爱这份职员，增加了我的压力，更增加了我的动力。

我在学习和职员中逐步成长、成熟，但我清楚认识到自身的

不足，需待提高自身的心理素质、技能素质、综合素质。新的一年，给自己定下新的目标。

1、自觉加强学习，学习业务理论，学习业务实践，学习身边的同事，全方面提高自己。

2、脚踏实地做更多职员，提高职员主动性，不怕份外事，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。

3、提高自身文化的修养，努力使自己成为优秀的银行职员人。

回忆过去，看今朝，展望未来，相信通过自己的努力明天会更好。

此致

敬礼！

述职人□xxxx

20xx年xx月xxxx日

银行职员述职报告篇三

时间飞逝，光阴如梭。在忙碌而充实的工作中我们度过了好处非凡的20xx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。现将一年的工作状况总结如下：

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。

我很庆幸自己能够加入农商行，成为其中的一员，工作近一年的时间里，我的价值观和人生观都有个较大的改变，她让我相信人生一切皆有可能，只要自己肯努力创造。当然也仅有能为企业做出奉献，才能实现自己的价值。首先，在一个工作团体里，大家要团结一致，互助积极，因为团结是取得互利共赢的前提；其次，做好自己的本职工作是基本要求，作为一个柜员就应懂得自己该做什么，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到达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这天，在具有热情的服务态度，娴熟的'业务潜力的同时，还务必要不断的学习，提高自己各方面的潜力水平，才能向客户带给更高效、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带给了有力的保障。我始终参加各类培训，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潜力水平。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，它能够是一个复核、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

回顾20xx年的工作，虽然各项工作都能比较顺利的开展，但深知自身依然存在不足，需要进一步改善。其一，学习力度不够。以信息技术为基础的新经济时代，新状况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，应对严峻的挑战，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，配合领导和同事们把工作做得更好。

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，将个人梦想与企业的发展紧密结合，充分发挥自己的工作主动性、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。

银行职员述职报告篇四

201x年，在分管行长的直接领导和行里同事的关心帮助下，我较为圆满地完成了自己所承担的.各项工作任务。通过一年来的努力学习和工作，自我感觉工作能力和综合素质得到了一定提高。现将过去一年来的各方面情况向领导和同志们汇报如下：

学习使人进步，作为当代青年，处在知识爆炸的时代，一天不学习新知识、新技术就会跟不上时代的发展步伐。特别是我所从事的银行业是高新技术广泛应用的行业。需要了解掌握的知识层出不穷。我一时一刻也没有放松对自己的学习要求，总是利用业余时间看书上网学习，浏览吸收最新的科技成果，更新自己的知识结构，满足工作和能力提升的需要。

对计算机知识、银行业的有关规定我能做到随时掌握最新发展动态，并自学了有关法律、法规知识，通过学习所取得的成果对做好工作起到了积极地促进作用。

我在过去的一年里在行里所负责的工作主要是：贷记卡调查和外拨工作。这两项工作虽然听起来不起眼，似乎也不重要。但要做好这些工作也不是件简单、轻而易举的事。做好这项工作对我行扩大用户群，增加业务量也是十分重要的。正是基于对这项工作重要性的认识，我在工作中能始终保持积极认真、一丝不苟的工作态度，一年来，网银激活外拨共外拨14次，一共拨打了3125个电话，贷记卡激活共外拨1次，一共拨打了124个电话，支付通回访共外拨2次，一共拨打了500个电话，贷记卡调查工作共电话调查了3116个客户，其中573个已被拒绝，总共上交分行贷记卡申请表2784张。包括白金卡211张。白金卡未做调查。此外我还录入调查登记簿，一共录入3116张贷记卡申请表。支付通商户系统录入共200份。去年3月-7月，我还承担并完成了审理准贷记卡换卡，挂失补卡的工作。以上就是我去年所完成的主要工作内容。这一串串数字背后包含了我的艰辛。每当我拿起话筒，一遍遍重复着同样的内容，有时也觉得很单调、乏味，但工作的职责要求我必须保持亲切热情的语调，耐心为客户做好解释宣讲工作。不管对方是否愿意不愿意、高兴不高兴、客气不客气，我都要始终保持良好的工作精神，因为我知道我所代表的是我行的形象，不能因为我的言语不当或急躁心态影响了我行的社会形象。对待每一次通话，我都尽我所能，给客户留下好印象。并做好记录。一年来，我拨打电话近万个，录入数据近6000条，没有出现任何差错或与客户发生不愉快的对话。有力地维护了我行的对外形象。

展望新的一年，新的更为繁重的工作任务在等待着我，也是对我新的考验。在今后的工作中，我一定要认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。要培养和磨练自己爱岗敬业的精神，面对繁杂、琐碎的各项工，不畏难、不懈怠、不推脱、不等靠，要练就“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”的工

作本领，用高度的责任心督促自己，用高度的进取心鞭策自己，在繁重的工作中砥砺品质，增长才干。要培养和磨练自己孜孜不倦的进取精神。善于学习，勇于实践，通过学习获取知识，补充和完善自己的知识结构，提升自己的综合素质和处理复杂问题的能力。积极创新工作方法，改进工作思路，在创新中学习，在实践中创新，大胆使用新技术，拓展新业务，提高自身科学发展的能力和水平。争创一流的工作业绩。

银行职员述职报告篇五

过去半年在领导和同事的悉心关怀和指导下，经过自身的不懈努力，在工作上取得了必需成果，但也存在了诸多不足，现将过去半年的工作情景总结如下：

半年来本人仔细尊守劳动纪律，按时出勤，有效的利用工作时间，坚守岗位，须要加班完成工作按时加班加点，保证工作按时完成。

我的工作岗是场站统计主要负责统计并汇报运营情景。近半年来，经过每一天对运营记录的整理、分析基本上能刚好的向上级领导汇报各类运营数据。

我从事工作的时间将近4年，但自身的素养和业务水平离工作的实际要求还有很大差距，可是我能够克服困难，努力学习，端正工作看法，进取的向其他同志请教和学习，能踏实、仔细的做好本职工作，坚持理论联系实际，学以致用。不仅仅能够工作埋下头去忘我的工作，还要能在回过头的时候，对工作的每一个细微环节进行检查核对，对工作的提议总结分析，从怎样节俭时间，如何提高效率，从而在百尺竿头，更进一步，到达新层次，进入新境界，创作新篇章。

半年来本人能敬岗爱业，创建性的开展工作，取得了一些成果但也存在一些问题和不足：

- 1、很多工作都是边干边摸索，以至工作不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；
- 2、有些工作不够细致，一些工作不是协调的非常到位；
- 3、自我的理论水平有待进一步提高。

经过这样惊慌有序的半年，我感觉自我的工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的安排和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有底了！基本做到了忙而不乱，紧而不散，条条清晰，事事分明，从根本上摆脱了以前工作只顾埋头苦干，不知总结阅历的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这半年，又从无限简便中走出这半年，当下半年来到我面前，我只想，来吧，我以从工作中长大。还有，在工作的同时，我还明白了处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的职责心是如何重要。

总结下来：在这半年的工作中接触了很多新事物，产生了很多新问题，也学习到了很多新学问、新阅历，使自我思想相识和工作本领上有了新的提高和进一步完善。在日常的工作中，我时刻要求自我从实际动身，坚持高标准，严要求，力求做到业务素养和道德素养双提高。

下半年，是自我挑战的半年，我会接着努力，多向领导汇报自我在工作中的思想和感受，刚好订正和弥补自身的不足和缺陷，把下半年的工作做好，为公司的发展尽一份力。

银行职员述职报告篇六

在我的直接领导和同事的关心帮助下，我在xx年中较为顺利地完成了自己的工作任务。经过一年来的不断学习和努力，我的工作能力和综合素质得到了一定提高。现在，我向领导和同志们汇报一下过去一年来我的情况：

学习是人生不断进步的组成部分。作为当代青年，处在知识爆炸的时代，不学新知，便无法跟上社会的发展和进步。特别是我所从事的银行业，需要掌握大量的专业知识，跟上最新的技术发展。因此，我一直在业余时间不断学习，查阅有关书籍和网上资料，吸收最新的科技成果，更新自己的知识结构，为工作和能力提升做出了努力。我通过不断学习，掌握了计算机技术和银行规定，并自学了法律和法规知识，为工作提供了积极支持。

在过去的一年里，我负责了贷记卡调查和外拨工作。虽然这些工作看似不是很重要，但实际上做好了这些工作对于我行的业务增长十分重要。因此，我一直保持着积极认真、一丝不苟的态度，虽然每次拨打电话都有重复的内容，但我知道我的言语和态度都代表着我行的形象。在一年的工作中，我共外拨14次网银激活电话、1次贷记卡激活电话和2次支付通回访电话。我还进行了3116次贷记卡调查，其中573个客户已被拒绝，我总共上交了2784张贷记卡申请表，包括211张白金卡。除此之外，我还录入了3116张调查登记簿和200份支付通商户系统记录。此外，我还承担了审理准贷记卡换卡、挂失补卡的工作。

这些数字背后也包含着我的辛苦。每次拨打电话，我都要冷静、耐心地解释宣讲，保持良好的工作精神。我录入的数据数也接近6000条，但没有出现任何差错或与客户发生不愉快的对话，我通过自己的努力成功地维护了我行的对外形象。

展望新的一年，我面临着更为繁重的工作任务，但我将以更高的标准要求自己。我会认真总结工作经验，克服缺点，用高度的责任心和进取心督促自己，不畏难、不懈怠、不推脱、不等靠，从而练就“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”的工作本领。我会培养和磨练自己孜孜不倦的进取精神，积极创新工作方法，改进工作思路，用新技术拓展新业务，提升自身发展能力和水平，争创一流的工作业绩。

银行职员述职报告篇七

尊敬的各位领导：

大家好！

新年伊始，万象更新。忙忙碌碌的一年又过去了，回顾一年来的所有工作令人欣慰，在领导的带领和同事的帮助下，我圆满顺利的完成了本年度的各项工作。现就一年来的工作情况向大家汇报，不到之处，请领导和同事们批评指正。

一、是加强政治理论学习和业务知识学习。

一年来通过参加党课的培训，参加了反腐倡廉的观展等活动，使自己的思想和道德水平得到了进一步的提高；在工作之余还狠抓业务知识学习，特别是学习《员工守则》和《员工违规积分管理办法》等，增强了自身的业务素质，不断提高工作效率和质量。

二、做到优质文明服务，提高窗口服务质量。

我所在的岗位是一线服务窗口，我的一言一行都代表着建行的形象。这就要求我在工作中不能有丝毫的马虎和松懈，因此我时刻提醒自己在工作中一定要认真细心，严格按照规章制度进行实际操作，同时尽努力去帮助客户，耐心解答客户在办理业务过程中存在的各种疑问，急客户之急，想客户之想，使客户能够高兴而来，满意而归。

三、大力宣传业务品种，积极营销中间业务。

至转正后我已不能再以新员工著称，对全行的业务都要熟悉掌握并开口营销，找准突破口，有针对性的营销。在失败中不气馁，总结经验继续努力。

四、增强安全意识，及时杜绝安全隐患。

业务要发展，安全是基础，一手抓业务，一手抓安全。进出门要做到即开即锁，班前班后要及时检查安全。在办理业务时要坚持遵照规章制度办理，做到现金及重空账实相符，提高风险防控能力，杜绝安全隐患。

五、工作中存在的不足及今后打算。

时代在变，环境在变，在银行工作每天都有新的情况及新的变动，面对严峻的挑战，还缺乏学习的主动性和自觉性。新的一年开始又对我们一线员工提出了更高的要求，因此要不断提高自己的履岗能力，把自己培养成业务全面的新型人才是我努力的目标。

总之，一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但是也存在着诸多不足之处，在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，我要在今后的工作学习中不断磨练自己，在领导和同事的帮助下提高自己，发扬长处，弥补不足。新的一年中我将以饱满的精神状态迎接新的挑战，向其他优秀的同事们学习，取长补短，共同进步，为朝阳支行的明天尽心尽责。

此致

敬礼！

银行职员述职报告篇八

尊敬的领导：

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好处重大。我从事综合柜员工资岗也已整整两年，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、改善，并不断进步。以下是我这一年的述职报告。

我能够更加积极主动地学习银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，透过对客户的研究从而到达了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，透过自身的努力来维护好每一位客户。

我个人也能够积极投入，训练自己，这一年中，我始终持续着良好的工作状态，以一名合格的xx银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xx与熟练的同事相比还有必须的距离，因此，我利用一点一滴的时间加紧练习，因为我明白，作为储蓄岗位一线员工，我们更就应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，更好的为广大客户带给方便、快捷、准确的服务。

我能够及时地融入到xx银行这个大家庭中，积极应对工作，与大家团结协作，相互帮忙。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。

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透过带给优质的服务来实现，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。xx银行的服务处处体现着“客户第一”的理念。在xx银行工作过程中，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取，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x

我们经常提出要“积极服务”，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。此刻社会日益进步，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，切实为不同的客户带给最有效、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，则更多的要思考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、手段必须要依法合规，防止过头服务。

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忙下，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。

已经过去，在新的一年里，我会一向持续“空杯心态”，虚心学习，继续努力，在今后的工作中，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xx银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达！

此致

敬礼！

述职人□xxx

20xx年xx月xx日