

最新银行员工五年内的工作总结模板

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

最新银行员工五年内的工作总结模板篇一

历经20年史上最难就业季，我很荣幸的成为北京农商银行一名实习生，先后经过初试、复试、总行培训、支行培训、下网点，我逐渐的从一名初出茅庐的大学生走进社会，成为一名银行工作人员。

在为期半年的实习生活中，我收获颇丰，既学习了业务知识，又掌握了技能，结实了新的工作伙伴，与大家一同进步，一同在北京农商银行成长。

在管辖行进行培训时，听师傅们介绍各职能部门促使我

们尽快进入社会人、银行人的角色。师傅们教我们练习技能，每周每天进行测试，经过师傅们手把手相传，经验突出的师傅进行指导，一同培训的伙伴一起沟通，在短短几周之内使我们的技能有了突飞猛进的进步。这使我学会团结，互助，友好。

下网点后，接触实操难掩心中的好奇与兴奋，坐在师傅旁边进行学习，观摩师傅们办理业务。师傅们办理每笔业务时分步，耐心的为我们讲解，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步。

当然，在此之中也有困难，但是我坚信，无论发生什么事，即便是最不重要的细节，都要格外重视，这才能让我们学到经验以便今后更好的前进，银行工作十分细腻，需要我们更好的重视细节。

在观摩师傅办理业务时，积极吸取师傅办理业务的长处，遇到不会的业务师傅会尽心尽力毫无保留的教予我们，每天办理不同的业务，接触不同的人与事，教会我们如何与社会上形形色色的人进行沟通与交流，熟悉办理业务的每笔流程，在遇到客户不理解我们工作时候，要积极做好客户的稳定和安抚工作，在每笔新学业务时做好充分的准备，记录下来，在遇到客户夸奖以及遇到困难时，虚心接受，放下荣耀，积极进取，更好的向前进。

经过三个月的学习和观摩，我开始独立接柜，没有师傅

的指导，我办理业务格外小心，拿不准的业务一遍遍的请教师傅，简单的业务可以自己独立面对，热情对待每一位客户。我深知自己还有很多不足之处，在大厅等候客户人多时，办业务总不能专心，在忙中出错，遇到有困难老人办理业务时，总想办理快一点让老人们少些等候时间，最后导致忙中出错，客户一句抱怨的话，总是在心中久久不能散去，心里素质有待提高。

在工作中，我意识到需要融入到集体中，对待每位客户，每笔业务要一视同仁，热心，耐心的办好每笔业务，网点的业务和荣耀是由每位员工一同创造出来的，做好自己本职工作同时，密切和工作伙伴沟通，配合，使客户更能接受我们的产品。

本功底，减少客户办理业务时间，清楚的记得自己第一次打百张打了8分钟，到现在能打3分半；第一次10分钟计时点钞，仅点对7把，到现在10几把。技能取得了突飞猛进的进步，使我面对客户办理业务更加从容。

在心里方面，完成了从学生到职场的转变，心里更加成熟，退去稚嫩的脸庞，幼稚的言语。在职场的这半年使我更加具有责任心，有责任的对待客户，对待同事。

虽然实习仅仅半年时间，但是令我受益匪浅，俗话说，万事开头难，我闯过了最艰难的半年时光，今后的生活中作中，我会扬长避短，积极工作，克难艰攻。业精于勤而荒于嬉，我会更加勤勤恳恳，认认真真的工作，秉持做事要有坚定的决心，充足的信心和足够的耐心的精神。

最新银行员工五年内的工作总结模板篇二

半年的工作也就是弹指一瞬，我结合自己这半年来在xx银行的工作，分析了一下，自己在这半年的时间中真的成长了很多，这样的'机会不是说有就有的□xx银行绝对是提供这样机会的一个绝佳平台，来到了xx银行工作也有半年多了，在这里的从一个新手慢慢的成长到现在，不觉得离不开银行对我的培养，自己这半年来虽说也是很努力，但是银行对我的培养我当然不会忘记，半年的时间说过去就过去，柜员的工作不是一间轻松的事情，这半年也该对自己总结一番。

半年前我刚刚来到了xx银行这里是我的一个起点，也是早就了我，进来的时候首先就是一个业务的熟悉，那时候对于刚刚毕业的我来说，什么都是无知的，我什么也不知道，就只是自己的盲目的在工作，没有一个方向，对于自己的工作没有固定的规划，不是很了解我们银行的业务，在xx经理的带领下我才慢慢的熟悉了这里的一切，很是感谢。

作为一名名柜员我要熟悉的业务很多，但是不能够急于求成，业务知识方面银行其实交给我们的知识一部分，在我自己有了基础的条件下，银行再灌输给我一点，但是这完全不够，我自己在私下需要不断的学习，自己不断的去钻研，我们的业务是一个庞大的结构，不是短时间能够了解的，这半年来

我虚心的学习，在工作中不断的找出问题，向我们银行的老柜员请教，虽然每次之交流一点点，因为大家平时的工作也确实忙，但是这样一点点的积累就很多了。

在银行工作的这半年，我当然知道自己的思想要端正，客户是第一，经理一直在跟我们交待，一定要多站在客户的角度去想问题，要站在客户的角度去看待我问题，为客户着想，只有为客户想的周到了，我们的工作才有意义，这是基本的东西，只有一切一客户为中心我们的复位才能够到达一个新的高度。

工作当中要积极，上半年来积极一直都成了我们银行的代名词，积极的工作，积极的吗，面向每一天的生活，这是我们在工作中必不可少的，平时领导交待下来的事情积极的完成，我们每一名柜员都很积极，因为比我们更加优秀的人都那么积极，我们当然不能够对自己放松。

我知道自己不是一个很能够抗压的人，半年的工作似乎就验证了这一点，平时的压力稍微的增加一点我感觉到自己力不从心，我觉得这是我心理作用，这不能够存在于工作之中，我一定会好好地改变自己。

最新银行员工五年内的工作总结模板篇三

怀着期待与好奇，终于迎来了新入行员工培训。从小到大，我们学习了无数课程，历经十年寒窗，参加了多少培训多少考试，但这次的岗前培训对我们的意义是空前的，它作为一个过渡，一个桥梁，让我们从学习走向实践。我们收获的远比想象中的丰富。

参加完培训，我最深刻的感触就是觉得自己十分幸运。这个培训班是建设银行内蒙古区分行有史以来举办的最系统化全面化的一次。人力资源部投入了大量的人力、财力，聘请到专业人员给我们进行拓展训练和礼仪指导，同时又请到了区

分行多位经验丰富的领导以及优秀员工，短短的十几天内，把我们凝聚在一起，学习了银行的基本情况，融入了建设银行这个大集体中。作为一家国有商业银行，建设银行经过大规模财务重组、完善治理结构、再造业务流程、引进战略投资者等一些列股改环节，最终成功上市，这具有深远的意义。建行成功上市的经验对中行和工行等上市都极具有参考价值，同时也证明了国际资本市场对中国国有商业银行股份制改革成功的认可和对其未来充满着信心，而对于我们刚入职的新行员来说，刚从学校毕业就能进入这样一个规范化、国际化的大型商业银行，是多么的荣幸啊。有人说：小胜靠个人，中胜靠团队，大胜靠平台。而建设银行就是这样一个优秀的平台。在这里，我们将与建设银行共同发展，把个人的职业规划与建设银行的发展融合在一起，共同实现腾飞。

人力资源部的领导和同事们对这次培训做了相当合理的计划。我们首先迎来的是为期两天的拓展训练。时间虽短，相信每个人都留下了深刻的印象，甚至终生难忘。怀着好奇而又激动的心情我们来到了九州方圆拓展训练营，而接下来的训练，远没有我们想象中的轻松。开营仪式过后，我们迅速组成了四个团队。接下来的任务是用几十分钟的时间进行团队组建，包括选出队长、队秘，绘制队旗，确定队名队训和队歌，最后再排练出一个有团队代表性的展示。经过简短的自我介绍大家立刻融入到团体中，集思广益，各尽所能，把我们的团队展示搞得有声有色。接下来迎来了我们的第一个项目：信任背摔。挑战队员站在1.5米高的台子上，背对着队友摔下去。要求台上的队员心里对别人没有丝毫的戒备和猜忌之心，把自己完全地交给别人，而接应的队员在接应的一刹那，则向我们展示出了最好的值得信任的例证，就是不管自己有多困难，都会把别人交付的事情办好。当我们背对着大家时，心里总会产生本能的恐惧，但是当听到队友鼓励的呐喊声，心里的信任与感激之情战胜了恐惧，相信每个人的心里都有这样的想法：尽量笔直的摔下去，为队友减轻负担。

简单的一个动作，难以克服的是心理障碍，我们战胜了自己，

挑战成功，摔下那一刻的感觉是那么幸福，这种信任与被信任是一种伟大的精神，是在极其优秀的团队中才能感受的到。在接下来的训练项目中，无时不刻地笼罩着团队协作的气氛，从一人触电，全体重来的超级电网，到二人相互托举、提携，团队后方支援的天梯，从群策群力，迎难而上的团队营救，到众音合则成乐，众人合则成邦的瀚海求生，没有一种是离开团队的。即使在天桥这样的单人挑战项目中，也是全体队员一起为同伴加油鼓励，没有一个人漠然视之。在分享心得时许多队员感慨地说：今天如果不是有队友的鼓励，我不可能完成这个项目。因为团队精神的作用，我们完成了自己无法完成的任务。尽管我们没有在体力上帮助同伴，但团队精神使他增添了勇气和力量。翻过毕业墙的那一刹间，队员们、战友们的眼里都滚动着泪花，我们用我们的勇气、魄力、关爱、协作、智慧以及奉献真真正正的做到了挑战自我，熔炼团队。

紧张而充满挑战的拓展训练结束后，我们回到了宾馆，开始了为期八天的银行相关业务知识学习。宽敞的会议室，舒适的坐椅，桌子上的姓名牌、矿泉水，点点滴滴都体现着区分行领导们对新员工的关爱，体现着建设银行的以人为本。如果说拓展训练培养的是一种工作精神，那么业务学习培养的是我们的工作能力，只有掌握好了这些基本操作才能开展好银行业务。在第一堂课上，人力资源部的樊总给我们讲述了中国建设银行的历史沿革，从**年10月1日中国人民建设银行宣告成立，到今天中国建设银行成功上市，经历了三起三落的反复，在这期间，建设银行曾控制着在中华人民共和国的国土上进行的每一项重大工程的建设资金。作为一名建行人如果不了解建行历史，就如同一个中国人不知道国旗国歌一样可悲，不论我们今后在什么岗位，从事什么工作，都必须了解建设银行史，伴随着建设银行股份制改革成功的伟大历史阶段，把我们的事业融入到这短辉煌的历史中。接下来的几天里，我们学习了建行主要产品、个人金融发展战略、银行相关法律知识、员工行为规范等理论，对银行几个主要部门的业务情况有了初步的了解。

作为一名建行员工，我们每天要以金钱和数字为工作对象，这需要时时处处的细心谨慎、诚实守信、守法合规、勤勉尽职、对每项工作负责到底。同时作为一名新行员，我们应该学习法律知识，加强风险防范。面对国有商业银行、外资银行争夺市场，建设银行需要提高服务质量，加强品牌建设来提高自身竞争力，而这除了要制定相关法规外还需要每个行员以热情饱满的精神对待每天的工作，以灿烂的笑容面对每一位客户。培训课上，我们花了大量的时间来学习柜面业务操作流程，包括对公业务和对私业务，这是我们大部分人入职后要从事的工作，两位前辈总结她们多年的经验为我们编制教材，制作幻灯片，把枯燥的流程用精炼的语言讲述出来，为我们今后工作的开展引领了道路。这次的培训汇集了许多领导和前辈的智慧和辛勤劳动，他们总结了自己十几年甚至几十年的工作经验，让我们在如此短暂的时间里学习到了银行主要业务知识，把我们领进了建设银行的大门，同时也让我们领略到了优秀建行人的风采。

短暂的培训结束了，我们将被分到不同地区的岗位上开始工作，十天的时间大家培养了深厚的感情，不在乎时间的长短，我们重视的是共同的经历，也许只有在这样优秀的平台上才能迅速培养出优秀的团队。十天虽然短暂，但是这次培训对我们来说是人生重要的转折，它把我们象牙塔带入了职场，使我们从一个青涩的学生走向一个有责任心、充满自信的职业人。每个人都收获颇多，希望大家把这一份激情，信任，感激与责任带到未来的工作中，踏踏实实的走好每一步，与建设银行共同发展。

最新银行员工五年内的工作总结模板篇四

20xx年至20xx年是xx行发展比较快的几年，这几年对我来说也是辛勤耕耘的三年，是适应变革的三年，是开拓创新的三年，也是理清思路、加快发展的三年。在这三年里，随着xx行的发展，我完成了自己与工作的融合，并且在这三年里，

组织和领导给予了我许多学习和锻炼的机会。

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xx行各阶段的改革得到了更新和进步。

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，努力为客户提供最优质服务，以赢得客户对我行业务的支持。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中行员工，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xx行的改革发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处！

本人希望继续在现在的储蓄岗位上工作，安分守己，兢兢业业，所以对于目前的工作岗位竞聘，我也选择综合柜员这一岗位，我曾经在20xx[]20xx两年的技能测试里拿到过一级手的成绩，唯一的遗憾是没有冲到过5星级柜员，所以我今后的目标是争取拿到过5星级柜员，不管能不能行，以此为奋斗目标

标。

最新银行员工五年内的工作总结模板篇五

2020年度的文明优质服务竞赛活动已经结束，对2020年的窗口服务工作，总、省行也已制定了新的标准，提出了新的要求。为切实贯彻上级行的服务工作要求，使我行的服务水平再上一个新的台阶，真正做到以优质的服务促进业务的持续发展，现将我行2013年度服务工作的整体情况总结如下，同时，结合总省行对服务工作的新要求，对2013年度的服务工作做一总体安排。

2020年4月，按照新一届分行党委的工作要求，分行重新修订了《__分行文明优质服务工作管理办法》，《办法》进一步细化了对窗口服务的检查标准，加大了对服务违规人员的惩罚力度。之后，分行工会服务督导组及外聘的专业服务检查机构，以此为依据，通过明查暗访的方式，量化检查结果，在辖内各营业机构间开展了文明优质服务竞赛活动。应该说，经过9个月的严格监督、检查和考核，全行窗口服务的总体质量和水平，均较上年有了明显的改善和提升，具体表现在以下几个方面。

一、各营业机构的服务硬件环境得到进一步优化，服务设施配备较为标准、齐全，基本符合总行的服务要求。网点服务的硬件环境，既是服务工作的基础，也是银行外在形象和实力的具体呈现。分行新的《服务工作管理办法》出台后，分行工会首先组织全辖所有营业机构，按照总行制定的《服务规范》要求，对所属各网点的服务硬件设施的配备情况，进行了全面的梳理和检查。对于各行上报的自查结果，分行也进行了认真的汇总和分类，并积极与有关业务条线的管理部门沟通，对照总省行的服务标准，去除了一些自行添加有悖总行标准的服务设施，同时，针对多数网点残障通道、外币兑换网点标识以及网点窗口分布指南缺失的状况，分行负责统一订制，并分发至各相关网点，使我行营业机构必备的服

务设施，得到了及时补充，全行的服务硬件环境，也得到了优化和完善，基本符合总行的服务要求。

二、全辖临柜员工的服务意识有了明显增强，服务礼仪执行得中规中矩，上级行制定的服务规范和标准，正逐步变成窗口员工的自觉行动。在各级行领导日常的有效督促和分行明查暗访监督检查的强化下，经过9个月的严格考核，总行制定的各项服务礼仪，由窗口员工的被动执行，已经逐步变成了绝大多数员工的自觉行动。尤其需要说明的是，举手招迎礼仪，是总省行对临柜员工提出的一个新的服务要求。该项礼仪标准的执行情况，也一直是省、市行2013年服务检查工作中的一个重点。为此，分行针对这项新标准的执行，几次下发指导性文件，同时，为各机构员工配发总行录制的服务礼仪示范专题片，供全体员工学习和参考。通过近一年的考核和监督，该项礼仪已经由员工的机械模仿，变成了一种自然而然的行动。

三、首问负责制在辖内员工中得到了进一步贯彻，“为客户负责到底”，正在成为大多数员工基本的服务素养。首问负责制，是省行党委在2013年重点推出的一项新的服务工作制度，也是省行党委对全体员工提出的一项新的服务要求。为在辖内有效贯彻落实该项制度，分行在年初就及时聘请省行工会专业人员来行，对我行200余名员工骨干进行了专门的系统培训，之后，将培训情况制作成录像光碟，发送全行，供全体员工学习并执行。对于员工的执行情况，分行还聘请专业服务暗访机构进行按月跟踪，对违规员工，进行通报批评和处罚。截至目前，该项制度在我行基本得到了有效落实，能够“即办”的业务咨询，都能给客户一个较为满意的答复。通过对这一制度的贯彻和推行，我行员工的接听电话礼仪和业务知识水平，也得到了强化和提升。

四、临柜员工业务素质有所提高，应对不同客户的服务方式趋于灵活，经验日趋丰富，客户投诉数量明显减少。

2020年，我行共受理省行95566客服中心转来的协查邮件96件，表扬信件10件，业务建议3件，投诉26件，总计135件。在26件投诉信件中，有24件为客户责任，只有2件为有效投诉。这项指标与2013年相比，可谓大幅减少，不成比例。需要说明的是，在国庆长假it蓝图项目投产客户投诉多发期间，经过全员上下的齐心努力，我行还取得了有效客户投诉为零的可喜成绩。过近一年的服务竞赛，各单位的服务质量和水平，均有了明显进步和改善。分行营业部等5家机构，作为省银行业协会组织的全省服务竞赛的参赛单位，都获得了服务金牌单位或优胜单位的荣誉称号。分行营业部员工陈__，还被省银行业协会评为当年全省的文明优质服务标兵。各行2013年4月至12月的服务量化考核表汇总显示，海城支行、道西支行和对炉支行三个单位的竞赛成绩优异，位列汇总表前三名。按照重新修订的《__分行文明优质服务工作管理办法》的有关规定，分行将对上述单位的服务优秀员工和主要管理人员给予表彰，具体表彰办法另行通知。

纵观我行2020年全年的服务工作情况，尽管与往年相比，服务管理工作有了一些收效，取得了一些成绩，但是，距离上级行的服务要求，我行在各个服务环节上，均还存在一定的差距。具体反映在以下几个方面。首先，在硬件服务设施配置方面，总行服务规范要求的一米线或一米线标识，在我行几乎所有网点都还没有配备和落实。其次，窗口员工基础服务礼仪的执行还需进一步强化。特别是举手招迎礼仪，一些员工还显生硬，带有明显的被动执行和敷衍的痕迹。第三，首问负责制“即办”“转办”和“承诺办”三个环节的执行情况参差不齐，对于涉及“转办”和“承诺办”两个环节的客户咨询，一些员工还不能完全按照制度流程操作，也不能使咨询客户满意。