

最新柜员工作心得体会感悟(优秀8篇)

心得体会是指一种读书、实践后所写的感受性文字。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，了解自己的优点和不足，从而不断提升自己。下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

柜员工作心得体会感悟篇一

时光荏苒，来到xx银行工作的时间如白驹过隙般，一转眼就划过了一整个春夏秋冬。在这一个春夏秋冬里，我得到了很多的成长，也得到了很多的心得和体会。

还记得我刚刚来到xx银行的时候，是一副十分羞涩的模样，不管是对待同事，还是对待客户，都不敢主动搭话。而现在，通过一年在xx银行柜员岗位上的磨炼，我现在不仅能做到跟客户顺畅的沟通和交流，我还能够达成每个月我们银行柜员的销售业绩，并且也积攒下来了很多的客户资源。我觉得这一收获，主要还是要基于我服务态度良好这一方面。

在和同事相处的方面，我也学会了一些人际交往的道理，懂得了在职场上生活，要适可而止，要宽容对待。其实，在刚开始进入到银行的时候，我和同事之间的关系并不好。因为我对他们总是表现出一副很冷漠的态度，但其实，并不是我想冷漠，只是我不敢主动跟他们招呼，也不知道要怎么插入进他们的聊天中，所以，我就很少跟他们有过交流。在那个时候，我还觉得是他们对我有意见，是不是我哪里做的不够好，惹他们不开心。但是后来，通过主管找我的谈话，我不再封闭自己，毕竟工作是在一个大环境里面，我一个人是做不好事情的，需要团队的协作才能完成的更好。

我开始遇见他们不再低头路过，而是主动跟他们打招呼；我开始遇到问题不再一个人瞎琢磨，而是虚心向他们请教；我

开始参加同事的聚会活动，参加银行里的各种培训活动。通过自己慢慢的改变和尝试，我和同事之间的交流越来越多，和他们之间的感情也越来越亲密。不可否认的是，和他们关系变好之后，他们给我的工作也带来了很多的帮助和鼓励。原来只要自己勇敢的迈出了自己的第一步，那整个世界都将会对我迎花开放。

对于同事们的帮助和鼓励，我要心存感激；对于客户的信任和支持，我也更加用心的做好我的服务，提升我的工作能力，替他们解决好问题。

在下一个阶段里，我的目标就是成为我们xx银行的客户经理，我知道这个目标对于一个刚入职一年的新职员来说，有一点异想天开。但是我觉的只要敢想，敢做，敢拼，就没有什么不可能的，再多的目标，再大的梦想也能够实现。

柜员工作心得体会感悟篇二

这次录像检查我是最低分，拉了整体的成绩，从我自身原因来说，导致失分的原因主要是不够注重细节，好比与客户交流时目光却不与客户对视，这样造成客户体验感不好，会有一种不被重视的感觉，同时自己服务也会扣分。在这件事中，我还感到，自己在工作责任心上还是欠缺。这充分说明，我从思想上没有把工作的方式方法重视起来，也没有把自己的工作做得更好，也没给自己注入走上新台阶的思想动力。我决定做出如下整改：

- 1、认真克服生活懒散、粗心大意的缺点，多多注意细节，努力将工作做好，不论业务多么的繁忙，不论手头的工作多么的重要，都要坚持微笑服务。
- 2、客户是多种多样的，素质有高低。所以，我们在对话时要婉转，要讲究技巧。

3、要坚定不移的正确理解坚持“顾客永远是对的”要记住，顾客的不理解就是我们工作的不细致，客户的不满意就是我们工作的不积极。

作为高柜柜员，平时与大堂经理沟通比较多，需要他们协助我们帮助客户填好单子后才能办理相关业务。现在有种常见的现象就是单子填写不完整或者并没有填写单子就来办理业务，还是希望能够提供些机会，让我们能系统的给大堂经理们讲解明白具体什么业务怎样填单子，或者模拟办理业务现场，大堂经理来办理业务，感受下办该项业务的流程。

关于培训，我觉得服务培训怎样培训都是固定的几个流程，都是固定的需要注意的点，省行，总行录像检查的标准也都很清楚，没必要花很多钱去培训，关键是个人责任心重视程度的问题，再就是办业务给人一种熟练专业利落的感觉，就能提高客户体验感，顾客想要的不仅是微笑还有办业务的效率。如果是需要培训，我想多学习一些业务，对私这边的业务有些单一，感觉银行柜面上的东西还有很多，自己了解的太少了。

柜员工作心得体会感悟篇三

时间飞逝，转眼我已经与商业银行共同走过了将近三个春秋。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商业银行的情形油然在目。入行以来，我一直在一线柜面工作，在商业银行的以“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。三年来，在商业银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的商行之路上，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

进入行业银行伊始，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三年。

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，但凭着对商业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。

柜员工作心得体会感悟篇四

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，为什么这个业务要那么的耗时废力，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，客户也会感受到尊重。

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

柜员工作心得体会感悟篇五

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。

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。

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。

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??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。

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。

柜员工作心得体会感悟篇六

1、现金业务的办理

在办理大额定期存款中要注意以下细节体现对客户的热情与尊重

1、迎接客户规范姿势

3、与客户唱对金额

4、指导签名规范手势

5、业务办理完毕确认

二适时的营销

高柜柜员在办理业务时应选择恰当的时机切入话题话语简短有力

1、寻找营销切入点

3、增加客户信任产品推荐过程中可适时递上折页以增加客户信任

4、促成营销客户对产品感兴趣时应尽快帮客户进一步了解

2、聋哑客户业务的办理掌握特殊服务技能手语服务

1、定期存款提前支取业务保护客户私密性比如存款金额、账户余额等

3、业务主管主动问候客户

4、提前准备钱袋

5、资金安全提示客户取款离开时要对客户进行必要的安全提示

挽留客户

一客户大额资金转出挽留挽留的意识（在产品推荐时不得诋毁同业产品要介绍我行产品的优势）适时的转介绍（在转介卡上注明客户姓氏、理财需求、推荐人员工编号）

二客户银行卡降级挽留了解降级原因进行适当的挽留打消客户疑虑

柜员工作心得体会感悟篇七

回顾20__年，我在__分社工作__天，在营业部工作__天，这__天中，银行柜员工作总结从我手里收入的现金超过亿，付出超过千万，没有一张假币能逃过我的法眼；接触形形色式的客户，超过的不少，有些能用平和口气解决迷雾，有些能用灿烂笑容嘻嘻过海，不能的，我用夸张而有技术含量的表情挫其蛮气，抚安燥心；爱我岗位，开心工作，我善于在工作中发现美。

这一年我遇到附加价值的客户有多个，一位笑容像安在旭，一位魅力得像胡军，另外一位则像端庄版的吴雁祖；本人生爱好干净整洁，银行柜员工作总结绝不让任何一张残钞混入新钞队伍，在空闲时间把网点打扫得一尘不染，厕所洗得飘香反光；本着好记性不如烂笔头的座右铭，每次认真的阅览文件，将新操作新业务记入私人笔记本以备查用。

本人好学，这一年来主动亲近atm□关心它，揣摸它，终于熟悉其脾气，并于节假日主动承担照顾它的任务；人人防火，户户安全，对于灭火器，只要有新产品，我必定会第一时间去摸一下，以防万不得已的时候要用到它却不知道怎么用；珍惜生命爱惜生命银行柜员工作总结，对于二道门，我总是第一时间按照文件步骤模拟实践，以正规的格式去执行并以的态度去变成习惯；知己知彼，百战百胜，又由于我们这一代比较有网虫潜质，于是我总会浏览其他银行的主页和金融最新报道，以便在工作中寻找灵感，培养自己，为__社尽点绵力的。

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__行服务了一年，__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(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。通过这一年的认真工作，使我自身有了很大的提高。增加了对工作的热情度与自豪感，尤其是处理完棘手的业务问题与刁难的客户时。

提高了自身素质，临柜工作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——让工作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工作，增加了我的压力，更增加了我的动力。

我在学习和工作中逐步成长、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、脚踏实地做更多工作，提高工作主动性，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工作人。

柜员工作心得体会感悟篇八

时光飞逝，一转眼我已经进入中国银行的队伍实习有9个月了。当第一次踏进工作单位，面对这陌生的工作岗位和 workflows，让我自己不觉的有一丝紧张，不知道自己能否去胜任，去完成好自己的本职工作。在实习这段期间，在自己努力学习专业知识，提高专业上的技能，完善自己的业务素质，领导和同事们也都对我们相当照顾，有不懂的他们都会耐心、细心的为我们解答。从开始的一无所知，到现在能成为一名能够独立办理业务的综合柜员。不断地学习、熟练业务，才能让我们成为合格的柜员，合格的农信员工。我也深刻体会到团队精神、与客户沟通、处事的协调能力的重要性。这些都是我未来成长过程中的点滴财富的积累。

一。爱岗敬业，刻苦学习

在我第一天进入工作岗位，面对一切都是那么的令我觉得新鲜。同事们对我说：“现在感觉很新鲜，等时间长了，你会觉得综合柜员其实是很枯燥的。”其实现在的我也能感觉出来，每天重复这基本同样的动作——无数次的清点钱数。可这些并不会打消我对工作的热情，我喜欢忙碌地工作一整天，而不喜欢无所事事的消磨时间。在去年底收款结息的那段时间，一天几百笔业务量，有时候忙的午饭都不能按时吃，可内心中不曾有过一丝怨言，因为这就是我们的工作，作为一名农信的员工这是我们的责任。单位的发展，是在我们每一名员工辛勤的汗水中建立的，我们责无旁贷。热爱自己的岗位，每天都要充满热情的去投入到工作中去，学会珍惜，学会满足。

对于刚步入岗位的我们这批新人，一切都要从零开始，一点一滴都需要我们刻苦、谦虚的学习。虽然我们是以毕业大学生的名义招录而来，可我们不应该以这为荣耀。很多人其实所学的专业和金融业都没联系，但大学的学习使我们综合知识面更广，更加具有责任心，也具有较强的自学能力。我们应该把我们的优点全部的投入到实际的工作中与自身发展中去。如果只因为名衔而沾沾自喜，那必将遭到淘汰。在工作中要把工作细节化，各种有疑问的问题应该即时的向有经验的老员工请教，在业余时间也应该多学习一些与银行方面有关的业务知识，多方面的去提升自己的。记得刚来的时候主任让我们新来的每月写两篇文章，我觉得这样很好，即能锻炼自己的写作水平，又能提升自己对于工作的感悟。但主任走后我们就很少写了，这就是自我缺乏自控能力的体现。这一点我是需要提高的，在以后的工作中要把学习作为一种主观意识上的行为，而不是客观规定的牺牲品。进入农信的队伍，让我们忘记我们是大学生的名号，让我们把自己当成是一名新报道的学生一样，在这里去用我们的努力完成我们的“学业”。

二细致工作，微笑服务

柜员窗口有一定的危险性，需要我们时刻的警惕，提高自己的业务知识与实际操作水平，把不必要的失误、麻烦降到最小。精湛的业务技能是一名优秀综合柜员所必备的要求，不要以小而不为，在平常中我们要积累经验，要以一些案例去为己所用，提醒自己。记得有一次我们一名柜员收到了一张假钱，因为验钞机有时会因为钱币的新旧程度而出现卡机的现象，有时我们就马虎的以为没事而过去了，可这成为大意的代价。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。这也是对自己负责。

我们是农信队伍中最基层的岗位，可这一个小小的窗口，却是我们农信与客户间最直接的纽带，我们的言谈举止都代表这农信队伍的形象。相对与市里的网点来说，乡镇的网点对柜员更具有挑战性，因为我们面对的基本都是农民阶级，他们文化不高，对于简单的业务流程，在他们看来都是那么的繁琐，我们需要更耐心细致的为他们讲解。也遇到过不讲理的，醉酒后语无伦次的，可我们是服务行业，一切都要以客户至上为原则，把不必要争吵用我们的真诚，妙语去化解掉。有的客户对我们的服务称赞，其实这是对我们最好的褒奖，胜过一切，我们也要更加谦虚谨慎，良好的服务质量是我们的本质要求。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。每一次都服务都要用我们真诚的微笑，去拉近与客户之间的距离，让我们的微笑与真挚的服务成为农信最好的名片。

三。以案例为鉴懂得珍惜

前几天在单位看了一本名为“警世钟”的内部书籍。里面记录了吉林农信队伍里面一些典型的犯罪案例。一些员工因为人生观，价值观发生扭变，而以身汗水去拼搏来的，而不是投机取巧。无限的攀比是无止头的，人要有颗知足的心。当

同学，朋友得知我进入的农信上班，他们都投来羡慕的目光，相比而言我算是幸运的。记得在长春培训时候老师告诉我们，在当柜员接触钱时候就把钱看成是纸而不是钱，这个比喻是一种警示，一张属于自己的一百元钱那是自己用劳动换来的，一捆一万，可那不是我的。

对于我们这些新来的员工，还有老员工一样。也许我们并不富有，但想想与很多人相比我们是幸运的。一时的财富换来的终究是一生的悔恨，无论是家人还是单位，你都会成为一名罪人。懂得感恩，珍惜现在所拥有的一切，努力的为了农信的将来去奋斗，在工作中体现你的价值。农信的光需要我们去照亮，而不是为自己的一时去阴埋。

四。建立企业文化发扬农信品牌

一个企业的健康可持续发展，不单只是围绕着经济利益的提升，注重价值观，而更要重视文化价值观。特色的企业文化是企业发展的必备因素，在人事管理，团队协作，服务理念中也起这积极的作用。

在我工作这段时间，不能说我没感觉出信用社所特有的文化内涵，可我觉得还是有许多地方是值得改进提升的。作为企业的员工，一味的工作而缺少文化活动，这样不利与工作的积极性，适当的文化活动可以促进职工间交流，激发工作的热情。每年定期的组织一些信用社之间的业余比赛，比方篮球，台球，歌曲，写作等等，培养一些有意的兴趣爱好，而不是忙完工作回家无所事事。但企业文化绝对不是些活动所能概括的，它是一种能根深蒂固植入员工内心的责任。

在网上我看过这样一个故事：海尔的一洗衣机分厂，有一个姑娘在19岁的时候走进了海尔集团，并接受了三年海尔文化的洗礼，三年之后得了疾病，被诊断为得了白血病，就在她将要离开人世的时候，她给她的亲人提出了最后一个愿望：我要最后再看一眼我所工作的海尔。当员工都能以单位为家，

以单位的利益为重，这样的文化内涵不是一朝一夕就能形成的。但一个成功的企业是绝对缺少不了这种文化底蕴。

一个企业在市场中的竞争力如何，决定着企业的生存状况和持续性。企业竞争力要靠科技力、营销力和形象力三力支撑，而品牌形象力是现代企业竞争的核心部分。作为平等的市场主体，在规范化的同行业竞争中，其兴衰成败在很大程度上就取决于品牌形象的好与坏，谁的品牌形象好，就能吸引更多的消费者，形成稳定的消费者群。因此，提升企业品牌形象是提高企业竞争力的关键。

三月份我开始有了我的客户经理号，在揽储的过程中，我体会到了信用社在与其他银行相比起来有明显的差距。简单的例子，甚至还有很多人没听说过信用社。而就算是存储，很多人还是会把钱存储到像工商、农行、建行等。。。。。。在提升科技水平，发展新市场模式，提高整体人员的素质这些都是我们内部必须在未来发展中必须解决的问题，而对外我们也要去尽可能的宣传农信的品牌，在电视上，街边的广告牌上我们可以看到很多各个银行的宣传资料，营业网点的装修规模设备的配置都有很大的差距。找出一些突出的事例，多进行新闻报道，加深人们对农信好的印象。昨天看了玉树地震的募捐晚会，很多企业都慷慨的捐款，善举的同时，我们不难看出这也是品牌推广的一种策略。其实，公益活动能非常有效地提升银行品牌的亲合力、感召力，增强品牌传播的参与性和互动性，使品牌形象有血有肉，栩栩如生。

五. 加强员工主观学习能力

在信用社年底的收贷结息是旺季，其余都有很多空余时间，业务量也不是很多。在我看来信用社大部分的员工还都是以本职工作为基础，而忽视自我的日常学习。学习不单学的是书面上的知识，更主要是提升个人的内心修养。前几天党办群推荐书籍，让写读后感，我觉得这就是一种很好的做法。日常的学习也应该列入员工考核的项目。在集体中能形成良

好的学习氛围。而不是把时间浪费在一些没有意义的事情中去。

六。加强对新员工的实习与培训

5个月的实习，让我们对综合柜员业务系统的业务操作流程都基本上了解了。在我们这帮新入取的大学生在平时讨论中，我们都觉得在实习期里只是掌握了窗口柜员的业务知识，而对于别的方面业务我们基本上都是不了解的。比方说发放贷款，我们只是按合同的信息去机械式的去办理，而合同内容，以及贷款条件，需要注意的细节我们都是简单的了解，不能更好的深层次的去了解。信用社平时一些不属于综合柜员办理的业务我们还是了解的甚少。我们还是更希望多吸取更多的新知识，在更多的业务范畴中都去切身实践，这样才能让我们更好的去学习，了解信用社的各种业务知识，有助于成为综合人才，更好的为信用社的发展贡献自己的力量。

结语

每一个人走向工作岗位实习是必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，打开了视野，增长了见识，为我们以后更好地工作打下坚实的基础。从这次实习中，我认真参与每一个学习的机会，总结实际操作中的经验和积累学习中自身的不足，密切关注和了解信用社柜员工作发展的最新动向，为以后即将从事的工作打下坚实的基础，走向工作岗位时，才能够让自己胜任自己的工作，在大浪淘沙中能够找到自己屹立之地，让自己的所学为企业发展做出自己应有的贡献。