

# 最新银行前台员工月度工作总结(汇总9篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 银行前台员工月度工作总结篇一

时间飞逝，转眼我已经与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银行的情形油然在目。入行以来，我一直在一线柜面工作，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最好的，但一定会让他们学到业务知识的本质，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。

## 银行前台员工月度工作总结篇二

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。创建良好的学习氛围，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\_\_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，发挥自己的工作潜能。

## 银行前台员工月度工作总结篇三

\_\_是我工作的第二个年头，回想一年来，虽然辛苦但有很价值，学到了很多书本上没有的东西。我努力提升业务水平，虚心向前辈及客户学习，得到了领导的赏识和支持，还被评为“行业先进工作者”，下面是我一年来的工作总结。

### 一、\_\_年基本工作情况

重视理论学习，自觉增强相关金融政策及法律法规的学习，构筑牢固理论知识结构，持续提升自身的整体综合素质。

\_\_年是特殊的一年，贷款新规的出台和相关制度的修订完善给当前各项业务的展开带来了巨大的变化，虽然作为一名普

通的前台综合柜员，但我深知作为一名综合柜员，没有过硬的业务理论支撑，就无法为客户提供完善快捷的服务，为了全面提升自己的综合素质，跟上政策规章制度的变化，我自觉利用休息时间，系统的学习了相关规章制度和新下发的各项文件，使自己对现行的政策、规章制度有了一个较为全面的理解，对于日常柜台上的客户业务咨询也能给予准确的反馈、答复。

此外，为了迅速适合新时期金融工作展开的需要，增强整体业务学习的系统性和连续性，一年多来，本着谦虚谨慎的学习态度，我多渠道的认真学习各项金融知识，密切注重时事政治和宏观经济动向，对于联社下发的各类文件、资料，不但仅简单的停留在了解的层面上，更注重对各种资料的融会贯通、学以致用，通过日常工作的展开，持续积累工作经验，在综合业务水平、综合分析水平、协调办事水平、文字语言表达水平等方面，都有了很大的提升。

为了保证学习的针对性和有效性，我抓紧学习的机会，积极参加联社、基层社各种培训和技能考试，并注意结合自身实际情况，即时实行反馈、回顾，即时解决自身存有的问题，取得了一定的成绩和进步。

工作方面，认真履行岗位职责，踏踏实实的做好本职工作。

\_\_年是我社服务创优工程和精细化工程深入展开的一年，作为一名前台综合柜员，我热爱自己的本职工作，并始终要求自己认真细致的去对待每一项工作，在具体的业务办理过程中，努力做到用心、诚心、信心、耐心、细心的处理每一笔业务，接待每一位客户。以“客户满意、业务发展”为目标，潜心钻研业务技能，把各项金融政策及精神灵活的体现在工作中，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。当前的柜台工作使我每天要面对众多的客户，为了给客户提供高效优质的服务，我常常提醒自己“客户就是上帝，理解就是

沟通的开始”，在繁忙的工作中，我坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，一年来从未出现因个人原因而出现的客户投诉或不满意。

## 银行前台员工月度工作总结篇四

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，拥护党的决策，拥护党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。银行柜员年终工作总结这段时间来，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。

## 银行前台员工月度工作总结篇五

20xx年，我怀着对金融事业的向往和追求，走进了xx支行，在这里，我将释放青春的能量，点燃职业的梦想。时光飞逝，来到xx支行已经一年了。在这短短的一年里，我的生活发生了很大的变化，我在工作、学习、思想上逐渐成熟。

在xx支行，我从事最普通的柜员工作。可能有人会说，普通柜员怎么谈事业？不，他们可以在柜台上创造辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，并把它作为我职业生涯的起点。作为农行员工，尤其是一线员工，我深感责任重大。服务柜台是展示农行良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情、敬业的服务、真诚的服务、积极的工作态度赢得客户的信任。

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。柜员的日常工作可能会比较繁忙和单调。但面对各类客户，柜员要操作熟练，服务热情。日复一日，用一点一滴的周到服务，让客户切实感受到农行人的真

诚，感受到在农行做生意的温暖。这样的工作是不平凡的，我以我的岗位为荣！为此，我要求自己做到：一、掌握过硬的业务技能，绝不放松业务学习；二、保持良好的职业道德，遵守国家法律法规；三是培养和谐的人际关系，与同事和睦相处；第四，自觉，胜利不骄，失败不气馁。

入职以来，我一直立足于自己的岗位，努力工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教。只有这样，我才能真正做出经得起时间考验的成绩。一点一滴，我深深地意识到，作为一名一线员工，我注定是平凡的，因为他无法用满腔热血堵住枪口，炸毁碉堡，留给世人一个英雄的名声去流传，他甚至无法像农民一样在夏播中收获冬秋的收获。有的只是年复一年地重复着存取款、入账、催收发放、营销维护、打招呼送件等枯燥的操作和繁杂的事务。在这个平凡的岗位上，我深深体会到，伟大在于平凡，像我们这样的平凡人，可以奉献我们的热情、真诚和青春。我们这样的普通人，也能创造出精彩的天空+空。没有基础，不可能有高楼。没有普通人，就不可能有伟大！人生的价值只有通过平凡的奉献才能得到升华和提升。

在服务客户的过程中，我始终坚持“想客户之所需，急客户之所急，除客户之忧”的原则，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作规范、服务规范、语言礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，赢得了客户的信任。在实际业务中，在遵守银行规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的便利，灵活适度地为客户提供个性化、快捷的服务。

完美来自认真。在良好的柜台服务的基础上，我们尽力为顾客提供更周到的服务。因为，没有挑剔的顾客，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦地学习新知识、新业务，理论联系实际，掌握各种服务技能。我从小事做起，办理业务尽量做到快速、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，为客户提供及时、守时、有计划、有准备的服务。

青春是人生最宝贵的时光，因为它充满野心和活力，因为它积极进取，充满活力，因为它有太多的梦想和希望！但在我看来，青春的价值依然包括不懈的追求和团队的融合，崇高的道德修养，坚强的意志。更重要的是，要能立于平凡，立足平凡，淡泊名利，勇于奉献！

今天，我们把自己火热的青春献给了中国农业银行的平凡岗位。正是在这种青春的交替中，中国农业银行一步步发展起来。在她清晰的年轮上，也会深深烙下我们青春的印记。富兰克林有一句名言：“推动你的事业，不要让事业推动你”。今天我在这里宣传我的事业，源于我对人生价值的追求和对金融事业的热情。因为我知道，作为一个成长中的年轻人，只有把个人理想与农业金融的发展有机地结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在创造中国农业银行美好未来的过程中实现自己的人生价值。

## 银行前台员工月度工作总结篇六

1、银行网点多，遍布\*\*\*市城乡，可最大限度的分流缴费车主，彻底解决缴费难的问题。

2、银行系统有严密、规范的票据管理手段，养路费票据可纳入其票据管理范畴。银行方面具有良好的服务传统、服务手段广泛、措施到位，可为缴费车户提供优质、高效的服务。

3、随着社会的发展，银行可以为车主提供多种缴费方式，如电话缴费、网上缴费、自动划款等，使养路费征收实现现代化管理。

4、银行代征养路费，我们可以节省新建征稽所、站及增加收费人员的较大投资。如\*\*市新建一个收费点，初步测算，征地建房，或购房，增加收费人员每年需投入\*\*\*万元。

5、近几年来，由于针对金融系统的暴力刑事案件呈上升趋势，且手段日益凶残，在这种特殊环境下，缴费人和征费单位的资金安全问题也时时困扰着我们。实现银行代征，可减少风险，并且最大程度地保护缴费人和收费人的财产和人身安全。

6、银行代征，可以提高我们人力资源的使用效率，将稽稽工作重点由征费转向稽查堵漏，增强管理力度，实现由车主单位被动型向主动型缴费的转变，让征费工作走上良性循环的轨道。

## 银行前台员工月度工作总结篇七

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蔬。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，同时加强学习邓小平理论□xxxx的重要思想，向社内的党员同事学习，努力提高自己的政治思想觉悟。争取早日加入党组织。

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。

## 银行前台员工月度工作总结篇八

时间飞逝，转眼我已经与\*\*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\*\*银行的情形油然在目。入行以来，我一直在一线柜面工作，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。

## 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\*\*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\*\*银行共同成长，去创造一个更加美好的明天。

## 银行前台员工月度工作总结篇九

20xx年，本行按照市级分行制定的工作重点和计划，扎实开展营销工作，在行领导的重视和各部门、网点的共同配合下，保持了电子银行业务的持续、快速、协调发展。

20xx年，该行实际完成企业网银任务45项中的49项，完成率108.89%，个人客户网银任务3483项，完成率174.15%。20项公众电话银行任务中，实际完成22项，完成率110%；个人电话银行任务900项，实际完成157项，完成率17.44%；手机银行客户任务12项，实际完成12项，完成率100%；网银交易任务52亿，实际完成78.18亿，完成率150.35%；电话银行交易量计划6000万元，实际完成6500万元，完成率108.33%。电子银行中间收入任务14万元，其中实际完成15.22亿元，完成率108.71%；全年电子银行交易笔数为49948笔。同时加班加点免费完成几项电子银行业务的升级和测试。

1. 我公司业务部被指定为电子银行的联络部门，提供技术服务，负责电子银行的营销、安装和日常维护。所辖各网点要共同努力做好宣传工作。随着电子银行的发展，为我行减轻了大量的柜面压力。

2. 业务部为电子银行提供业务支持，具体办理电子银行业务处理，如信息录入、落地处理、在线打印、名片制作和发放、收费等。，以及业务上的客户咨询。并根据系统的规定办理各种电子银行业务。

3. 会计结算部作为会计结算的检查、监督和业务培训部门，对辖内所有网点进行业务培训和系统实施，以有效保证我行电子银行业务的安全防范和风险控制。

1. 加大营销力度，提升我行电子银行品牌美誉度。首先，我行电子银行业务的营销由公司业务部副经理负责，并在公司业务部设置了专职电子银行工作人员，负责与所有网银用户的联系，办理公众网银的安装和售后系统维护，保证了我行电子银行的稳步发展。

2. 严把会计质量关，防范资金风险。由于电子银行业务开始接受客户的申请材料，各个环节都存在风险点，受到操作流程和标准体系的约束。我行要求经办人员严格按照流程和制度办理业务，并建立检查、通报、奖惩等考核机制。维护我行电子银行业务的安全运行。

3. 加强培训，提高员工专业水平和综合素质。我行针对不同部门对电子银行的不同需求开展培训。例如，对于公司业务部，我行重点介绍电子银行的各种品牌名称、产品功能以及营销过程中需要注意的问题，以提高员工的营销能力。主要介绍各网点电子银行业务的操作流程、规章制度，以提高员工的业务处理能力。从而全面提升银行的服务手段，最大程度减轻柜面压力。

4. 加强与企业的联系，及时解决问题。我行除了有专门的负责人外，还包括在各种银企会议中介绍电子银行业务，负责回答客户提出的问题，比如电子银行收费、客户关心的安全问题等。同时，还向客户灌输电子银行业务和新业务类型的知识，提高电子银行的使用功能。

一年来，我行电子银行业务发展良好，但仍存在一些问题：

1. 部分指标完成进度缓慢。例如，个人电话银行的完成率仅为17%、44%，离完成任务还有一段距离。

2. 制度的执行力度有待加强。我行人员变动比较频繁，有人员变动业务失误的概率会增加。

2. 业务的推广和应用有待加强。虽然我行已经完成了市行交办的各项任务，比如企业客户网银数量已经超过很多，但是部分客户网上交易量并不大，使用我行网银仍有顾虑。

20xx年，市分公司下达的任务肯定会超过今年的`任务。在今年工作的基础上，总结经验，创新管理，规范发展，防范风险。

1. 认真安排和落实市分公司20xx年下达的各项任务。

2. 持续推进绩效管理，促进电子银行业务绩效的整体提升。

3. 提高营销人员的营销水平。

5. 加大学习和培训力度，使每个员工都能适应全面业务的需要。