

# 最新银行零售业务工作思路及措施 银行零售业务个人工作总结(大全5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 银行零售业务工作思路及措施篇一

回顾本年度的工作，在银行的正确下，自身的素质、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。作为一名银行业务员，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如下：

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

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，不辜负的期望。

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，充分发挥业务员的作用。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。

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，做好业务员即时、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。

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。

在工作中虽然取得了一定的成绩，但是我离优秀的银行人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。

## 银行零售业务工作思路及措施篇二

时间飞逝，转眼我已经与银行共同走过了x个春秋□x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。现对今年工作进行。

我知道为客户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。

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。

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告诉他们，供他们。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。为支行更好的开展工作打下坚实的基础。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，在温暖的大家庭里快乐的工作着。

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。

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。以“敬业、爱岗、务实、奉献”的为动力，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。

### **银行零售业务工作思路及措施篇三**

这次培训得到了行的高度重视，尤其在这样的炎炎夏日，行长、三位分管会计业务、柜面业务、信贷业务的副行长还有

各部主任都亲临培训中心，帮助我们迅速的了解并融入商行。行的深刻且富有哲理，尤其是贾行长在培训第一天的，她给了我们四句话，从中我很受启发。

第一句话是继续人生的课堂。她告诉我们并从实际行动中让我感受到了自己角色的转变。“同志们”，听到她这样称呼我们的那一刻，我明白自己不再是学生。学历只是我们的价值，能力是我们的使用价值。工作后，商行为我们买单的不是价值而是使用价值。因此，她告诉我们要有空杯的心态，不要背上学历的包袱，要向老员工学习业务知识，提高自己的使用价值。

第二句话是保持自己的激情。激情是工作的动力，没有动力，工作就难有起色。生活告诉我们，灵感可以催生不朽的艺术，激情能够创造不凡的业绩，缺乏激情，疲沓涣散，很可以一事无成。

第三句话是开放的心态。心态决定状态，状态决定行为，行为决定结果，结果决定人生。当你用积极、乐观、向上、阳光、改变的心态对待工作时，你就能成功；反之，用消极、悲观、传统、被动、拒绝的心态对待工作时，你就会失败。改变你所能改变的，适应你不能改变的。

第四句话是规划人生。人生之旅好比乘上一趟列车。心怀高远的人，加上才华、勤奋、机遇就像乘上了一趟高速火车，在有限的生命里，一定会走得最远，欣赏的风景也最壮观、雄奇；勤以补拙的人会搭上一列慢车，但这趟车开得稳、开得久，也终能到达远方；人穷志短、马瘦毛长的人也能挤上一班车，但车速慢得要死，而且中途还会被抛弃。你想挤上哪趟车，车速有多快，为此就要做什么准备。成功往往眷顾准备好了的人。

三位副行长也从不同角度让我们对商行的过去、现在、未来发展目标有了大概的了解，对商行的市场定位、企业文化有

了初步的认识。各支行的和同事也都结合自己的工作，给我们介绍了商行客户服务、信贷业务、货币市场业务、柜面操作规程的相关知识。人力资源部的和同事也做了很多工作，培训课程安排合理，培训教室宽敞舒适。从一开始发放员工餐票、餐具、水杯到现在预发工资，我们时刻都感受到了商行对我们的人文关怀。

商行很年轻，有朝气且处在历史发展的新起点。很荣幸能在这时加入商行。有人说：小胜靠个人，中胜靠团队，大胜靠平台。在这里，中高层均是竞聘上岗，在这样一个管理规范、人际关系相对简单的平台上，我们新员工更容易通过自己的努力实惠个人与商行的共同发展。

我们还未走向工作岗位，对商行的认识也仅限于概念上的。但通过和授课的这些和同事，我看到了一个充满希望的商行。有这样优秀的管理团队，有明确的发展目标和准确的市场定位，我相信在不远的将来，商行定能实现跨区经营并最终走向上市。

怀着期待与好奇，终于迎来了建行年新入行员工培训。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。

这个培训班是建设银行我区分行有史以来举办的最系统化全面化的一次。我区行请了来自于上海的培训机构——上海锐胜金融培训中心承办的。我行人力资源部投入了大量的人力、财力，由上海锐胜金融培训中心的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价值，同时也证明了国际资本市场对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。

人力资源部的和同事们同上海锐胜金融培训中心的团队经过前期长时间的探讨与调研，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，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，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们对新员工的关爱，体现了上海锐胜金融培训中心的专业与敬业，如果说拓展训练培养的是一种工作，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，人力资源部的给我们讲述了建设银行的历史沿革，从1954年10月1日人民建设银行宣告成立，到今天建设银行成功上市，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和前辈的智慧和辛勤劳动，他们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。

在这里，我也要特别感谢一下上海锐胜金融培训中心的整个团队。很感谢他们这么周到贴心的服务，让我从他们的身上也学习到如何为自己的客户服务。锐胜金融培训中心的王老师，在我们拓展训练的整个过程中，当起了跟班，大到钱包，手表，手机，小到发卡钥匙，都交到了她的手中，我们每换一个场地她都要跟着跑来跑去，活动结束后，她把所有的物品全部整齐地交回到我们学员手中，无一遗漏。在接下来的八天银行专业知识当中，锐胜金融培训中心的王老师，马老师，全程都在给我们服务。在这里，我代表我行的参加此次培训的所有新员向他们致以最深的谢意。

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。

## 银行零售业务工作思路及措施篇四

20年，在银行的正确下，我立足自身岗位实际，发挥银行个人业务顾问的作用，积极服务客户，扩大银行营销业务，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩，获得客户的满意。现将20年工作情况具体如下：

作为一名银行个人业务顾问，我意识到金融业不断发展和业务创新对银行个人业务顾问提出了更高的要求，必须认真学习，提高自己的业务水平和工作技能，才能适应工作的需要。为此，我积极参加上级组织的相关业务培训，认真学习银行业务操作流程、相关制度、资本市场知识、银行理财产品知识以及如何与客户沟通交流的技巧等等，做到在与客户的沟通中，当客户问起营销产品和其他有关问题时，能够快速、正确地答复客户的提问，给客户建议和处理方法，用自己的专业知识构架起与客户沟通的桥梁，促进银行个人业务的发展。

作为一名银行个人业务顾问，要通过对客户的优质服务，扩大银行理财产品的销售。我做到在全面掌握银行业务和银行产品知识的基础上，充分了解客户的基本情况，针对不同客户的特点，细致入微，努力做好服务工作。由于掌握了客户的基本情况，了解客户的性格特点与爱好，在银行新产品推出的时候，我会按照产品的特点第一时间给可能对该产品感

兴趣的客户打电话，在营销工作上做到有的放矢，给客户差别化、个性化的服务。我细致入微，努力做好服务工作，不仅效率高，为银行争取了一大批忠诚客户，创造了可观的经济效益，而且也赢得了客户由衷的赞许。20年，我全年销售银行理财产品万元，其中：基金万元，保险万元，银行卡万元。

我真诚服务，努力做好大堂管理工作，一是经常提前上班，打扫和大堂的卫生，大堂的沙发、座椅，始终保持大堂的整洁，给客户一个文明高雅的感觉。二是对客户做到用心服务，微笑服务，用自己的音容，用自己的情感，用自己的行为，让客户感到亲切、愉悦和满意。我在日常工作中服务好每一位客户，包括单项填写，各项咨询事宜，主动和客户建立良好的感情关系。存取款过程中，有些用户不会写凭单，我主动帮助，一项一项的教，一次不会就教几次，直到教会为止。

20年过去了，我虽然完成了任务，取得良好成绩，但不能以此为满足。在新的一年里，我要更加努力学习，创新银行个人业务顾问的工作方法与服务形式，争取创造优良业绩，为银行的发展作出努力与贡献。

## **银行零售业务工作思路及措施篇五**

20年，是我收获最大的一年，也是进步最大的一年。今年以来，在与广大同仁的团结、努力、奋斗的基础上，在银行的关心和正确下，我坚持以高标准严格要求自己，兢兢业业做好本职工作，较出色地完成了交给的各项工作任务，个人工作能力得到很大的提高。回顾起来，现将20年度工作及20年具体安排如下：

一线储蓄柜银行储蓄的窗口和形象。在这里，每天接触的客户最多，发生的交易量最大。在这一年中我主要做到了以下两点：优质的服务理念。我每日按时到岗，做好班前准备，准时参加晨会，以优质文明的服务为标准，接待每一位客户，耐心详细地宣传本行业务规章和相关产品，回答客户疑难问

题。记得有一次一位个体工商户拿来十多万元零乱不整的钱来到支行存款，我专心迅速清点打捆，很快把准确数字告诉了顾客，顾客连声称赞。过一段时间这位顾客把存到其他银行的存款也转到了我行。这件事让我深刻地认识到，要想将业务做好，必须坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”的服务理念。

2、良好的工作态度。我的工作主要是按规定使用、保管柜员尾箱中的重要空白凭证、有价单证、现金、及印章；认真审客户递交的业务资料，确保交易录入正确，完成权限之内的交易，每天早中晚做到三碰库以及确保帐证、帐款、内外帐务相符；班后和同事相互进行柜员流水勾对。我的工作有时很繁琐，必须做到一丝不苟、认真负责，要想出色地完成自己的工作，就必须努力加强自身学习，练就过硬的本领，提高自身素质。于是我白天上班，晚上回家熟记理解规章制度、服务规则，练习点钞和微机操作从那以后，只要是银行开展的业务，我都率先及时学习，掌握制度和业务要求，通晓每一个细节，坚持边干边学边练，虚心向比自己业务能力强的同事和学习请教，在同事的指教、的支持下，使我的综合素质得到了全面的提升，期间的工作也得到了同事和客户的认可，在这里我由衷地感谢同事和的帮助。

对于明年的，我又如下几点想法，还不成熟，敬请同事和指教：

一是摆正位置，消除上的松懈和不足，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20年的工作中投入更多的热情，让我行的业务更上一层楼！