

最新银行职员年度工作总结报告 银行职员个人工作总结(精选9篇)

德育工作总结是一种对学生培养效果的评价，有助于及时发现存在的问题并进行改进。接下来是一些技术工作总结的范例，供大家参考和学习，希望对大家的工作有所帮助。

银行职员年度工作总结报告篇一

年末将至，一年的工作终于落下了帷幕。回顾这一年来的工作情况，尽管有不少曲折、波澜。但是都终究敌不过一句话——“功夫不负有心人”！

我作为银行的职员，在工作中拼搏向上，为客户准备最好最及时我的服务，为工作做好最早最充分的准备，在工作中努力的完成自己的任务，在工作外也常常加强自己的能力。总的来说，这一年来，自己的收获满满当当！

但即使是最出色的员工也不可能不在工作中犯下一丁点的错误和问题，更何况我的能力还不足以让我自傲，为此，我要在此总结自己的成长和不足，更清楚的了解自己！我对自己的工作情况整理如下：

一、成长阶段

在今年工作刚开始的时候，我就为自己定下了计划，要在今年的工作中改变自己。尽管因为一些外部因素耽误了一会，但是并不影响我的计划进行。

首先，在今年的工作开始前，我留开始定时的总结自己的工作，并且仔细的分析自己在工作中的不足和问题，在后面的工作中留心调整。一年下来，自己也惊讶自己居然有这么多的问题。尽管都不是什么大问题，但是作为银行的职员，为

了给客户带来最好的体验，我就必须将自己的工作努力做到最好！

其次，我还常常向领导和前辈请教，学习他们在工作中的优点和技巧。并且积极的参加银行的培训，巩固自己基础的同时也不忘加强自己的业务能力。

我还经常从网上和书籍中了解对待客户和工作的方式技巧，大大的扩宽了自己的知识面，对工作相关的不少事情也有了更加广泛的了解。

最后，在工作中，我热衷实践，通过自己的努力将知识融入到行动当中，从工作中吸取经验和收获技巧。当然，融入经验的时候都经过了多次的检查和判断，大部分的情况都为自己的工作带来了便利！

二、工作情况

今年的工作中，从表面来看，自己在成绩上有了大大的提升，工作中也越来越熟练顺利。这段工作中我带着热情和激情在工作中为客户服务，坚守银行的服务理念，人性化的为客户带来最好的体验。

并且，在工作中我还热爱帮助同事，待人亲切。和同事们建立了深厚的友情。

三、个人的不足和未来的展望

要说自己的不足，最主要的就是工作中一些细节的问题。尽管自己的性格不拘小节，但是我也明白，细节决定成败的道理。但是，自己却总是下意识的做出了一些错误的行为，这是我需要努力改正的缺点！

展望未来，我相信工作会有更大的发展和改变，我要及时的

跟上时代的潮流，提升，改进自己!当然，也不能忘了时刻去反省，完善自己，这样才能将工作做到最好!

银行职员年度工作总结报告篇二

作为新入职的员工，尽快的学习业务知识、提高操作能力尤为重 作为新入职的员工，尽快的学习业务知识、要。在本行的培训课程中，我深入了解了建设银行的发展状况、机构 在本行的培训课程中，我深入了解了建设银行的发展状况、构成等企业文化； 在业务和技能培训中我努力锻炼自己的动手操作能 构成等企业文化； 力，勤学勤练，掌握了综合知识、运营知识及前台的具体操作规范， 勤学勤练，掌握了综合知识、运营知识及前台的具体操作规范，并熟练掌握点钞、翻打传票等技能。 并熟练掌握点钞、翻打传票等技能。在不断的学习和工作中，我与行内的同事相处融洽，建立了良好 在不断的学习和工作中，我与行内的同事相处融洽，的伙伴关系。在行内组织的新员工棋盘山拓展训练中，增强了自己的 的伙伴关系。在行内组织的新员工棋盘山拓展训练中，团队意识， 并被评为本组最佳队员。

实习期间我积极向老柜员学习储 团队意识， 并被评为本组最佳队员。蓄前台的操作， 并顺利通过了分行组织的新员工上岗考试， 成为和平 蓄前台的操作， 并顺利通过了分行组织的新员工上岗考试，支行这个大家庭中的一员。支行这个大家庭中的一员。我正式成为一名柜员大概有两个月的时间了，尽管还在试用期， 我正式成为一名柜员大概有两个月的时间了，尽管还在试用期，但在工作上我严格要求自己像正式员工看 工作中与同事互相帮助， 遇到不熟悉的业务会积极向同事们 齐。工作中与同事互相帮助，学习，学习， 并认真记录下来； 并认真记录下来；在柜台操作过程中严格按照对私柜台操作规 程的要求进行操作，在业务办理过程中做到“唱收唱付”， 程的要求进行操作，在业务办理过程中做到“唱收唱付” 做好举手 办理过程中做到 服务、微笑服务、来有迎声、走有送声； 服务、微笑服务、来有迎

声、走有送声；始终把客户的满意放在第一位 对于客户的问题尽最大努力给出一个令客户满意的答复； 结账后， 位， 对于客户的问题尽最大努力给出一个令客户满意的答复； 结账后， 与同事交换检查票子，及时发现错误并改正，减少差错；下班后， 与同事交换检查票子，及时发现错误并改正，减少差错；下班后，对自己一天所接触到的新业务进行复习，自己一天所接触到的新业务进行复习，并学习一些我行特色业务，并学习一些我行特色业务，如西联汇款、境外电汇、环球汇票等，丰富自己的金融知识。西联汇款、境外电汇、环球汇票等，丰富自己的金融知识。

进入建设银行以来， 进入建设银行以来，面对新的环境与工作，面对新的环境与工作，我一直在积极主动地去适应，但是刚刚开始接触银行业务，在很多方面我还存在不足。去适应，但是刚刚开始接触银行业务，在很多方面我还存在不足。首先，柜台操作不够熟练，还不能在办理业务中完全做到得心应手。其柜台操作不够熟练，还不能在办理业务中完全做到得心应手。对本行金融产品和业务知识还不够熟悉，为客户提供咨询服务的次，对本行金融产品和业务知识还不够熟悉，准备不足。另外，从业时间太短，金融知识相对缺乏。准备不足。

另外，从业时间太短，金融知识相对缺乏。作为一名银行新员工，到今天已经入行快 5 个月，作为一名银行新员工，虽然还是在试用期，但在工作岗位上我严格要求自己像正式员工看齐，工作过程中用期，但在工作岗位上我严格要求自己像正式员工看齐，和同事之间互相帮助，遇到不熟悉的业务积极向同事们学习，并认真和同事之间互相帮助，遇到不熟悉的业务积极向同事们学习，记录下来；在柜台操作过程中我严格按照对私柜台操作规程的要求进行记录；记录下来；行操作，在业务办理过程中做到“唱收唱付”做好举手服务、微笑行操作，在业务办理过程中做到“唱收唱付”做好举手服务、来有迎声、走有送声，服务、来有迎声、走有送声，对于客户的问题要求自己给出一个令客户满意的答复，始终

把客户的满意放在第一位；在结账后，和同事之间交换检查一天的票子，发现错误及时改正，减少差错；下班后，间交换检查一天的票子，发现错误及时改正，减少差错；下班后，对自己一天所接触到的新业务进行复习，并学习一些特色业务，如西联、自己一天所接触到的新业务进行复习，并学习一些特色业务，汇款、境外电汇、环球汇票等。通过不断的学习相信自己能够在短期内成为一名优秀的储蓄柜员，全面的掌握储蓄柜台知识，技能上也要更熟练，不断加快自己办全面的掌握储蓄柜台知识，技能上也要更熟练，业务的速度，使自己的业务量不断提升；加强自己在理财、金融、业务的速度，使自己的业务量不断提升；加强自己在理财、金融、个对公等方面理论的学习，为自己的进一步的工作奠定扎实的基础；贷、对公等方面理论的学习，为自己的进一步的工作奠定扎实的基础；和同事之间建立更默契的配合，把和平支行的发展作为大家共同的目标。相信通过自己的努力，我能够成为和平支行最优秀的员工之一。相信通过自己的努力，我能够成为和平支行最优秀的员工之一。

银行职员年度工作总结报告篇三

作为新入职的员工，尽快的学习业务知识、提高操作能力尤为重要。在7月份建行的培训课程中，我深入了解了中国建设银行的发展状况、机构构成等企业文化；在业务和技能培训中我努力锻炼自己的动手操作能力，勤学勤练，掌握了综合知识、运营知识及前台的具体操作规范，并熟练掌握点钞、翻打传票等技能。

在不断的学习和工作中，我与行内的同事相处融洽，建立了良好的伙伴关系。实习期间我积极向老柜员学习储蓄前台的操作，并参与了xx分行组织的新员工上岗考试。

我正式成为一名柜员大概有四个月的时间了，在工作上我严格要求自己。工作中与同事互相帮助，遇到不熟悉的业务会积极向同事们学习，并认真记录下来；在柜台操作过程中严格按照对私柜台操作规程的要求进行操作，在业务办理过程中做好“服务七加七”，做好举手服务、微笑服务、来有迎声、走有送声；始终把客户的满意放在第一位，对于客户的问题尽最大努力给出一个令客户满意的答复；结账后，检查凭证，及时发现错误并改正，减少差错；下班后，对自己一天所接触到的新业务进行复习，并学习一些我行特色业务。

银行职员年度工作总结报告篇四

20xx年，在管理行、支行各位领导的关心和培养下，同事的支持和帮助下。我在思想和工作方法上都有了很大的进步，对待和处理问题也逐步趋向全面化。回首一年的工作，有艰辛，更有收获，有工作经验的锤炼，更有意志品格的磨砺。如果要用一句话来概括的话，那就是：累并快乐着，苦并收获着。现将我本年度的思想、工作总结如下：

一、20xx年工作情况

（一）脚踏实地，努力工作。一是积极配合办公室主任逐步完善办公室各项管理制度，规范了工作程序；二是认真做好行内文案工作和会议组织工作，确保管理行、支行决策的贯彻落实，协调管理行及支行各部门工作，加强信息反馈；三是做好督促落实、支行人事档案管理、用印管理、对外联络和接待，文明创建资料的收集、整理和归档工作；四是注意形象，无论是接个电话还是迎来送往，我时刻注意自己的言谈举止，不因为自己的过失而影响到整个机关的形象。

（二）积极主动，撰写材料。完成了全年工作计划、各种请示、报告、通知等文件材料的起草工作；配合管理行办公室领导完成“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”、“市级巾帼文明岗”、“四标准化支行”的创建工作。

（三）认真学习，努力提高。时代在不断发展变化，我们所做的工作也随时代的变化而变化，要适应工作需要，的方式就是加强学习。在20xx年董事长倡导地“四个一”读书活动基础上，努力学习与工作相关的各种知识，使自己在工作中不掉队、不落伍，能够更好地胜任本职工作。特别是通过学习《做的银行职员》一书，自己的思想素质、道德品质和工作能力都得到了一定的提高。

二、自身存在的不足之处

- 1、对学习的重要性和紧迫性认识不够，对金融知识、社科知识缺乏系统的学习，钻研不够，学习形式化。
- 2、工作中不够大胆，创新意识不强。总是在不断学习的过程中改变工作方法，而不能在创新中去实践，去推广。
- 3、经验不足，处理问题表面化，对一些关系全局的工作理解不透，有时会犯想当然的错误，在工作压力大时也会有急躁情绪。

三、改进措施及20xx年工作计划

- 1、加强对金融业务知识、经济知识及我行各级领导推荐书目的学习，积极主动学习结算及信贷等各类业务知识，并进行实际操作。不断提高学习的主动性，不断提升个人思想内涵及修养，力争20xx年通过剩余两门从业资格考试，并在职称和银行相关专业认证考试上取得成绩。
- 2、提高创新能力，加强主观能动性。时刻锻炼自己的听知能力。在日常工作、会议、领导讲话等场合，做到注意集中、反应灵敏、理解深刻、记忆牢固。善于表达自己的智慧和意见，不断地在工作中发现问题、研究问题、解决问题，在心理素质、思维方法和组织协调能力各个方面提高自己。

3、积极主动，当好“五员”。一是努力当好一名通信员。较好地完成上传下达工作，确保各项决策得以贯彻落实，在第一时间把领导的精神和要求传达到部室；二是努力当好一名办事员。主动工作，克服办公室人员较少的困难，较好地完成了领导交办的各项工作；三是努力当好一名信息员。积极了解、掌握各方面动态、信息，加强信息工作；四是努力当好一名协调员。为各科室服务，尽力有效协调各部门及科室工作，使各项工作达到整体推进的目的；五是努力当好一名勤务员。无论左右科室，全力协助，热心服务，按时、按质、按量完成领导各项工作。

20xx年对于我来说是意义非凡的一年，这一年，我拥有了自己的小家，既然已经成家就应当立业，新的一年，我会更加成熟，更加努力，迎接一切新的挑战。

银行职员年度工作总结报告篇五

□

时代的发展已使银行业由一个最平稳的行业变成一个变化最为迅速，最富挑战性的行业，学习对于银行业人员来说，比以往任何时候更为重要，更为迫切。

现在我们金融行业的竞争日益激烈，金融产品不断创新，业务品种日益丰富，非凡是随着网上银行，电话银行，手机银行等电子化产品的推出，我们只有自己首先学习把握这些产品的基本特点，会使用它，才能向其他客户营销，而这些并不是只简单地学些操作规程就会的，还要懂些相关的微机操作知识等。这些都需要我们不断地加强学习，自觉地克服那种认为把握一定的会计操作技能就是合格人员的片面熟悉。只有学习，开阔视野，才能跟得上业务发展的需要。

而我们青年员工思维活跃，接受新生事物快，理解能力强，更应加强学习，不仅要加强自己的专业理论学习和相关业务

技术的学习，提高自己的业务技能，还要有针对性地加强法律和金融规章制度的学习，使我行的业务在最大限度控制风险的前提下得到快速发展。

独木不成林，在与同事合作中，我们不仅做好自己份内事，还要帮助其他同事一同干好工作，尤其在业务交流上，主动向同事们介绍自己工作中的好方法，悉心帮助业务不太熟练的同志提高操作技能，帮助他们共同提高业务水平，提高我们整体的服务质量。我们青年员工不仅要自己学习，还要带动其他同志一起学，形成良好的学习氛围，不断提高自身素质，成为遵守制度精通业务的骨干，成为领导信任同志信服的技术型人才。

银行职员年度工作总结报告篇六

自从我从xx高校毕业之后，我就进入了我们银行工作。一年以来，我认为这是我个人成长之中最为充实和有收获的一年。这一年已经悄然结束了，虽然遇到过很多的难题和坎坷，但是我还是坚决了自己的内心，把这一份工作完善的坚持了下来。对于现在的我而言，在这份工作上，我有着充分的信念，也有着特殊高的期盼和渴望，我认为正确而不怀疑下一年，我能够连续缔造新的业绩，为我们银行的进展推波助澜！

进入工作，我们首先要端正的就是自己的工作态度和想法。有的人觉得工作是一种很束缚人的行为，其实一开头我也很不适应这样的社会生活，但是渐渐的我发觉，其实每个人在工作的过程中，都是在探寻一个更好的自己。你想要成为什么样子，你就去选择一条怎样的道路，在一份你宠爱的事业上拼搏，最终的结果确定也不会令人无望的。这次在这一年的工作当中，我思想上改进了不少，少了一些消极心情，多了一些主动向上的心态。这也为我这一年的工作增加了许多的信念和力气，督促着我往更好的一个将来去进展和拓展。

我们进步的前提是思想上的提高，有了思想上的巩固之后，

我们再实践到实际当中去，个人的力气也会得到确定的提升。这一年，我不断的学习，不断的向他人请教和借鉴，这给我带来了一些进步的空间。以前我性格比较自卑、胆小，但是进入银行之后，我在努力的转变原本的自己，开头变得外向，学习如何和他人相处相互沟通，这些都是我在不断提高的部分。而这一些也总称为我的个人力气。不管是在工作上，还是在自己的生活里，我的力气都在慢慢的提升中，这是我今年特殊欢乐的一次收获。

下一年，就是我正式进入工作的其次年了，全新的日子就要有一个全新的目标。下一年我的目标或许就是在做好原工作的基础上，把自己的业绩提上去吧。柜员工作虽然看起来比较单一，但是其实也是有很多地方是值得我们去进展和提升的。所以将来一年，我情愿花时间去学习、拓展其他的领域，把自己的综合力气提升上去，不让领导以及信任我的人无望，这是我将来的目标和方案，我会成为一个更好的自己，会成为银行一名更加优秀的员工！

银行职员年度工作总结报告篇七

2x1x年7月至20__年6月是我工作的第二个整年，总的来说，工作很充实、愉快，工作能力也进步了不少。

2x1x年8月参加了国家开发银行贵州省分行的贷款项目评价工作，参考项目组下发的项目指引及分项项目负责人和有经验同事的经验，还算比较好的完成了分配给自己的任务。在这个项目中，了解了项目贷款的相关知识及国家开发银行对项目贷款的管理模式，也学习了一些银监会对金融行业的监管要求，也算丰富了一种不同的工作经历吧。

2x1x年9月就开始和闵姐姐一起做渝能购买日的公允价值分摊，我主要做除了产业集团以外的单位公允价值的分摊。这项工作的过程的是挺痛苦的，会苦于没有具体的准则或指南也没有相关经验指导有些问题该怎么处理，也会苦于寻找以前年

度的数据等。不过现在看来，这项工作还蛮有意义的，学会了不少新的东西，养成了从不同角度思考问题的习惯，也更习惯在底稿中记录思考及解决问题的思路。

2x1x年1x月及之后的渝能预审，开始了很多时候都需要自己独立沟通和处理问题的的工作，还要复核小组其他同事的工作底稿。工作很繁忙，也有不小的压力。但整个预审时期，工作很有状态，充实而快乐，跟项目团队和客户的沟通也越来越顺畅，合作也越来越愉快。

接着是暗无天日的渝能年报，从年底最后一天客户结账完成开始，到我们向总所提交初步工作结果的差不多2x天里，项目组的其他同事都会在12点以后才离开办公室，闵姐姐和我的日子则是在工作十几个小时，有时候会是差不多二十小时，和休息几个小时之间切换。在其他人看来是很恐怖的工作，但我们当时还觉得还好。现在来看，应该是一种对工作负责，对自己负责的精神让我们能那样坚持吧，还有就是年轻真好，有心也有精力去做可能做不到的事情。其实这样的项目也很有收获。在短时间内处理繁杂的数据，将从客户和小组同事那里得到的信息看过之后反馈给他们，并且整理出上一层级需要的信息，充分锻炼了在有很大的时间压力下不断的反馈和更新数据的基本执业能力，及与团队成员、客户、上级高效的沟通的职业素质。

20__年2月开始耗时两个月多的大北农项目，如果没有欠渝能的报告，这应该是一个很轻松的项目，负责的几家子公司都具有同质性且不复杂，审计母公司遇到的问题都会有经理参与解决问题。对审计质量要求很更高，所以对审计程序和审计证据的要求也更高。在这个项目中更体现的审计的严谨及对自己的审计工作负责，对签字会计师负责的态度。

20__年5月零星了做了一下恒升钢构这个项目，没有很具体的项目任务，也没有开具底稿的要求。不过跟着另外一个经理学习了不同的工作及思维方式，看了一些关于这个行业的资

料，储备了基础知识，这个项目也还不错。

流水账似的回顾了一年，是很有收获也很愉快的一年。希望会有更愉快，收获更多的下一年。

银行职员年度工作总结报告篇八

20xx年，是我收获最大的一年，也是进步最大的一年。今年以来，在与宽阔同仁的团结、努力、奋斗的基础上，在银行领导的关怀和正确领导下，我坚持以高标准严格要求自己，兢兢业业做好本职工作，较精彩地完成了领导交给的各项工作任务，个人工作力气得到很大的提高。回顾起来，现将20xx年度工作及20xx年工作方案具体总结支配如下：

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：

1、优质的服务理念。我每日按时到岗，做好班前预备，准时参预晨会，以优质文明的服务为标准，接待每一位客户，急躁详细地宣布传达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，我专心快速整理清点打捆，很快把精确数字告知了顾客，顾客连声赞扬。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。

这件事让我深刻地熟识到，要想将业务做好，必需坚持“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，必需做到一丝不苟、认真负责，要想精彩地完成自己的工作，就必需努力加强自身学习，练就过硬的本领，提高自身素养。

于是我白天上班，晚上回家熟记理解规章制度、服务规章，练习点钞和微机操作从那以后，只要是银行开展的业务，我都领先准时学习，把握制度和业务要求，通晓每一个细节，坚持边干边学边练，虚心向比自己业务力气强的同事和领导学习请教，在同事的指教、领导的支持下，使我的综合素养得到了全面的提升，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领导的关怀。

对于明年的工作方案，我又如下几点想法，还不成熟，敬请同事和领导指教：

一是摆正位置，消退思想上的松懈和不足，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。二是把业务技术和娴熟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，避开失误，把握质量。三是努力学习新业务学问大力拓展业务营业室的业务领域，缔造良好的进展环境。

一年都沉醉在工作中，现在回顾一年的点滴，又感觉收获了不少，我将在20xx年的工作中投入更多的热忱，让我行的业务更上一层楼！

银行职员年度工作总结报告篇九

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在邮政储蓄银行领导的关心和同事的帮助下，经过自己不断努力，迎难而上，较好地完成了各项工作任务。现将我一年来的工作情况及下步打算汇报如下：

一、工作总结

一年来，我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，以用户满意为宗旨，想客户之所想，急客户之所急，努力为储户提供规范化和优质的服务，取得好的成绩。

(一)我在不耻下问中收获了成长。我作为邮政储蓄银行刚入道的新兵，有着初生牛犊不畏虎的精神，和对未来职业的茫然与憧憬。为尽快适应新的工作环境，胜任本职工作，我不耻下问，不断向单位同事虚心请教学习，努力让自己迅速融入角色，尽早成为二桥邮政储蓄银行的称职员工。一年来，在单位领导的关怀指导和单位同事的关心帮助下，经过自己的不懈努力和刻苦钻研，已经熟练掌握各项业务技能、办理程序。功夫不负有心人，通过自己不断向书本学习、向实践学习、向同事学习，使我终于从一名新入行的新手正式成长为一名轻车熟路、应对自如的熟手，真正成长为一名能胜任本职工作的邮政储蓄银行新职员。

(二)我在辛劳付出中得到了回报。尽管我是刚进入二桥邮政储蓄银行的新职员，但在短时间内却获得了领导、同事们的认可和信任，这是我莫大的荣誉。我常常以此为动力，不断鞭策自己。要在工作中肯于吃苦，甘当老黄牛，我是这样想的，也是这样做的。当前，面对银行市场竞争日趋激烈的新形势，如何在激烈的市场竞争中赢得一席之地，是摆在我们银行业面前一道难题，尤其邮政储蓄银行与其它银行相比没有太大优势的前提下，更是困难重重。为完成工作目标任务，我毅然弃“小”家而顾“大”家，将小孩交由自己父母带养，全身投入到工作当中，利用自己是本地人的人际社会优势，牺牲个人休息时间，夜间深入拆迁对象家中，主动向客户营销我行产品，耐心解释分析邮政储蓄银行为他们服务中带来的利弊以及他们所关心的利益问题，赢得了拆迁对象的理解与支持，圆满完成了在拆迁对象中接纳储蓄3000万的工作任务。虽然无暇顾家，也搭进了休息时间，但通过自己的艰辛

付出却得到了回报。

(三)我在竭诚服务中赢得了笑容。优质的银行源于优质的服务。文明规范服务是社会发展对服务行业提出的要求，也是邮政储蓄银行自身生存和发展的需要。我心中始终奉行“心想客户，心系客户，想客户所想”的服务理念，认真遵守《员工行为守则》，做到行为规范、语言规范、操作规范，努力为客户提供实实在在的方便。服务无止境，只有不断超越自己、挑战自己才能给客户提供更加满意的服务。通过自己的努力，不断提升服务水平，促进了业务发展。我始终把邮储银行当成自己的家，把客户当成自己亲人，凭着自己满腔的工作热情和脚踏实地的工作作风，把一颗真诚的心传递给客户，赢得客户的信赖与笑容。在我看来，客户满意就是我最大的幸福和快乐。

(四)我从敬业守道中感受到了快乐。我坚信只有与自己的职业紧密结合，立足本职，脚踏实地，才能实现自己的人生价值与目标。我坚持从自身做起，从点滴做起，从本职工作做起，就像雷锋同志说的那样“做一颗永不生锈的螺丝钉，拧在那里就在那里发光”。我热爱这份工作，总是以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务；总是以自然豁达、亲切真诚的心境接待每一位客户；总是以全身投入，尽心而为的工作作风完成交办的每一项任务。在工作中，我常常不断提醒自己要善待别人，在遇到不讲理的客户时，总是试着去包容和理解他人，在得到客户的理解和尊重时，我总是满脸的幸福和快乐。虽说银行柜员的工作是一份枯燥无味的反复工作，但在这简单的反复中却能收获到工作的快乐。

二、工作计划

在即将到来的一年里，我将坚持不懈，努力做得更好。紧紧围绕“以客户为中心、以账户为基础，抓大不放小”的目标，采取“确保稳住大客户，努力争取小客户，积极拓展新客户”策略，为邮政储蓄银行做出新的贡献，我着力做好以

下“四个服务”。

(一)做好诚信服务吸引客户。在激烈市场竞争中，树立邮政储蓄银行诚信品牌形象。首先，从我做起，做到诚信服务，诚信待客，诚信纳储。通过诚信服务来提高我行的信誉和声誉，以吸纳更多的储蓄户，尤其要争取个体经营户、机关事业单位成为我行的重要客户。

(二)做好精细服务留住客户。用心服务，客户至上，注重细节，追求完美，一直是我追求的目标。我要通过细致化、个性化、专业化服务，帮助储户理财，想储户所想，急储户所急，让储户真正感受到我们服务的无微不至，让客户自觉留在我行，并且争取新的储户转入我行。

(三)做好真诚服务打动客户。我要紧紧抓住贵阳市大开发、大发展的历史机遇和我行所处的地缘优势，针对特殊群体、特定人群制定点对点的服务策略，用真心、用真情、用真意去服务客户、感化客户。让客户真切地感到我们的服务是实实在在的、是设身处地为他着想的，让客户真正被我们的服务所打动而留在我行。