

2023年月度银行工作总结报告 银行月度工作总结(优秀7篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

月度银行工作总结报告 银行月度工作总结篇一

一、取得的业绩

20__年，在支行行长和各位领导同时的关心指导下，我用较短的时间熟悉了新的工作环境，在工作中，认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自身的理论素质和业务技能，到了新的工作环境，工作经验、营销技能等都存在一定的欠缺，加之支行为新设外地支行，要开展工作，就必须先增加客户群体。工作中我始终“勤动口、勤动手、勤动脑”去争取客户对我行业务的支持，扩大自身客户数量，在较短的时间内通过优质的服务和业务专业性，搜集信息、寻求支持，成功营销__贵族白酒交易中心、__市电力实业公司、__市中小企业服务中心等一大批优质客户和业务，虽然目前账面贡献度还不大，但为未来储存了上亿元的存款和贷款。至12月末，个人累计完成存款2200多万元，完成全年日均1800余万元，代发工资、ps商户、通知存款等业务都有新的突破。

二、职责和使命

担任客户经理以来，我深刻体会和感触到该岗位的职责和使命。客户经理是我行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我行形象。平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以“工作就

是我的事业”的态度和用跑步前进的工作方式来对待工作。从各方各面搜集优质客户信息，及时掌握客户动态，拜访客户中间桥梁，下到企业、机关，深入客户，没有公车时坐公交，天晴下雨一如既往，每天对不同的客户进行日常维护，哪怕是一条短信祝福与问候，均代表着我行对客户的一种想念。热情、耐心地为客户答疑解惑，从容地用轻松地姿态和亲切的微笑来面对客户，快速、清晰地向客户传达他们所要了解的信息，与客户良好的沟通并取得很好的效果，赢得客户对我工作的普遍认同。在信贷业务中，认真做好贷前调查、贷后检查、跟踪调查，资料及时提交审查及归档。20__年，累计发放贷款3350余万元，按时清收贷款641万元，其中无一笔不良贷款和信用不良产生，在优质获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证了信贷资金的安全。

三、存在的问题

在过去的一年，虽然我在各方面取得了一定的成绩，然而，我也清楚地看到了自身存在的不足。

- 1、是学习不够，面对金融改革的日益深化和市场经济的多样化，如何掌握最新的财经信息和我市发展动态，有时跟不上步伐。
- 2、是对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。
- 3、是进一步客服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己，以上不足我正在努力改正。

在新的一年里，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力，

用“新”的工作实际工作中遇到的种种困难。

月度银行工作总结报告 银行月度工作总结篇二

截止6月30日，我行共计开立储蓄账户718户、对公账户278户，累计组织存款7680万元。储蓄存款2387万元，其中储蓄活期存款1995万元，储蓄定期存款392万元；对公存款5293万元，其中对公活期存款4153万元，对公定期存款1140万元。

截止6月30日，我行共发放贷款51笔，其中：个人贷款42笔，企业贷款9笔，贴现3户9笔，贷款余额7097万元。其中短期农户贷款1231万元，短期农业贷款1160万元，短期农村工商业贷款3460万元，其他贷款360万元，贴现886万元，户均贷款127万元。业务发展以服务“三农”为宗旨，坚持“做斜、“做散“的原则。

二、人员机构设置运行情况

目前我行共有员工49人，其中在编人员43人，劳务派遣人员6人。行领导班子4人，按条线分工负责，设置职能部室8个，具体为综合管理部、计划财务部、风险管理部、业务管理部、运行管理部、业务拓展一部、业务拓展二部、业务拓展三部；各部门负责人均为具有多年银行从业经验的人员，各职能部门按部门职责要求开展工作，运行情况良好。（部门职责见附件1：浙江长兴联合村镇银行部门设置及职责方案）

三、内控机制建设及风险管理情况

开业以来，我行在抓好业务发展的同时，围绕各业务板块，认真做好建章立制工作，努力完善内控机制建设。

在会计结算方面，建立了有关业务运营的基本制度。具体制定了《浙江长兴联合村镇银行基本会计制度》、《关于明确

当前若干会计结算业务流程的通知》、《浙江长兴联合村镇银行存款证明业务管理暂行办法》、《浙江长兴联合村镇银行验资资金证明业务管理暂行办法》、《浙江长兴联合村镇银行有价单证及重要空白凭证管理办法》、《浙江长兴联合村镇银行大额现金支付审批管理办法》、《浙江长兴联合村镇银行会计专用印章管理办法》、《浙江长兴联合村镇银行代签银行汇票管理办法》等一系列的制度办法，有力的保障了业务的正常有序运行。

在信贷方面，制定了《审贷委员会工作规程》，建立健全了信贷业务集体决策、分级审批的信贷管理机制。下发了《客户统一授信管理办法》，规范了信贷客户的准入、风险限额的确定及授信环节中各岗位人员的尽职要求。制定了《信贷操作规程》，对信贷业务操作中每个岗位的工作内容、职责和业务操作流程进行了明确规定，让信贷相关业务人员均了解本人在处理业务时所处的位置，前后的作业环节，所应承担的责任等，增强了内控制度的可操作性。制定了《信贷资产风险分类实施细则》，对信贷资产实行动态、实时的跟踪监测，分析判断信贷资产的内在风险，从而对信贷资产作出有效的预警、防范和化解。另还制定了《信贷档案管理办法》、《银行承兑汇票贴现管理办法》等制度办法，以规范信贷业务管理和具体业务的操作。

在防范信贷操作风险上，本行将职责细化到了每一个操作环节，并覆盖整个业务流程，做到前中后台的相互制约和不相容岗位的分离控制。前台的调查要求由主协办双人调查，调查人员与审查人员分属于业务拓展部及风险管理部二个部门，下柜中心归属于风险管理部，行使下柜业务资料的完整性、合法性、合规性的审核。对不符合要求的信贷业务有权拒绝下柜，在下柜中心进行审核的同时要求临柜人员对相关要素及审批流程再进行相应的审核，形成了全流程的控制。

为进一步加强内部控制，完善审计监督机制，防范经营风险，确保各项业务依法、合规、稳健经营，本行制定下发了《浙

江长兴联合村镇银行内部审计操作规程》，明确了审计机构、审计人员及审计职责。本行内部审计事务由风险管理部下设的合规审计岗负责具体实施。审计人员根据人行、银监会的部署及本行实际情况，确定审计对象和内容，拟定工作计划，向董事长提交审计方案，审计人员对董事会负责并报告工作，审计人员依法履行审计职责，不受任何组织和个人的干涉，对审计中发现的问题，要提出整改意见，重大事项即时汇报。

四、支农服务的开展情况

作为一家新设立的新型农村金融机构，本行确立了立足长兴、服务三农的办行宗旨，在支农业务的拓展上主要采用“集中化+差异化”的策略。一是信贷资金首先确保支持农村经济结构调整，支持农村城镇建设，支持农村工商企业，支持农民扩大生产；二是开发适合当地“三农”需求的贷款产品，在控制风险的前提下，突出效率性和灵活性；三是在当地发展组合式贷款，针对不同个人、不同行业和企业，调整保证、抵押贷款的组合比例，建立有利于中小企业客户扶持、培育和发展的相应机制；四是针对不同的信贷品种、风险状况和客户情况区别对待，提高市场化运作水平。开业至今，在本行行长带领下，已走访了槐坎、林城、洪桥等多个乡镇，参与了各乡镇召集的农村工商经营户座谈会，对部分经营户进行了实地走访。目前已与洪桥镇政府相关负责人达成了初步共识，在调查的基础上，针对当地的蔬菜种植户、水产养殖户和家庭工业户的经营模式，选择合适的信贷产品给予支持。同时我行正在考虑聘用农村合作银行、政府部门退养、退休人员作为编外人员，并出台相关管理办法，利用其对农村情况的了解，进行多层次营销，增强对“三农”的支持力度。

五、主发起人对村镇银行的支持情况

从筹建至开业，本行的主发起人杭州联合银行一直给予大力支持，首先是信息科技方面，主要是对核心业务系统开发的支持，包括有：核心业务项目开发支持；核心业务运行设备管

理支持;核心业务员运行数据管理支持;核心业务运行网络安全支持。开业之前,杭州联合银行派出了数名内部培训师,有针对性地对本行人员进行了相关业务培训,包括有:对临柜业务操作风险防范、核心业务操作系统培训,使本行员工能在较短的时间内掌握业务技能。系统上线前期,做好系统操作培训,同时在开业初期还派专人进行现场指导,保障了本行业务的正常运行。在风险管理方面,杭州联合银行指导本行各项业务管理辦法的制定,促进本行风险管理的规范化。

月度银行工作总结报告 银行月度工作总结篇三

我有幸成为了*行这个温暖大家庭中的一员,迄今已有一年有余。期间,我积极参加支行组织的政治学习、业务培训,学习态度端正、遵守行纪行规、明确锻炼目的;积极参与内部事务,虚心求教、积极主动地把大学所学的理论知识付诸实践。虽然实习锻炼期只有短短的一年,我却受益非浅,学习到了很多东西。

思想上一方面,我坚定政治信仰,努力提高思想觉悟,坚决服从中国共产党的领导,坚决拥护党中央的决策,贯彻落实党中央和国务院股改的政策。另一方面,牢固树立了以客户为中心的服务思想,在学习和实践中,进一步地认识了*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”的服务为理念,但那时的认识只是停留在理论上,并没有切身体会。来到了工行营业部后,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,才能在竞争中立于不败之地。

回顾这一年,我经手的现金无数。除第一天“不小心”让一张假币“瞒天过海”以外,在以后的时间里没有一张假币能逃过我的法眼;爱我岗位,开心工作,本人生性爱好干净整

洁，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，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工作笔记以备查用；本人好学，这一年来主动亲近atm□关心它，揣摸它，终于熟悉其脾性；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；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*行尽点棉力的细胞。

做为柜员的我将继续紧密地团结在以科长为中心的领导班子周围，认真贯彻落实“来有迎声，问有应声，走有送声”的三声要求，坚持“安全第一、服务周到”的指导思想，大力弘扬“一不怕手酸，二不怕嘴麻”的吃苦精神，把优质服务做为第一要务！业务要有新思路，效益要有新突破，笑容要创新局面！要从根本上改变“有规不依、思想散漫”的无畏型方式，以促进效益杜绝风险为中心，以提高窗口服务质量为方向，以一线柜员手工操作速度和精确度为基础，注重目标定位策略，进而走上人性化的人脉销售服务道路，培养一批师奶杀手和客户方出纳会计偶像，建立顾客忠诚度，走可持续发展的“每个柜员都有磁场，没有磁场至少要有笑场”的特色道路！使我们营业部前台业务承前启后、继往开来、与时俱进、开拓创新。

回顾检查自身存在的问题，我认为：一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观改造不好的表现。针对以上问题，今后的努力方向是：一是加强理论学习，进一步提高自身素质。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

导和同事们把工作做得更好。在以后的时间里我应加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。

月度银行工作总结报告 银行月度工作总结篇四

20xx年以来□x寿险市场保险机构不断增加，市场竞争异常激烈，做银保业务的寿险公司达9家，较20xx年一季度增加4家。根据市场的变化，全市系统上下银保业务人员在分公司总经理室的正确领导下，各支公司按照分公司总经理室和省公司的战略部署，抢占先机，巩固市场，攻坚克难，顽强拼搏，新单保费超过了序时进度。

一、快速启动了20xx年一季度“开门红”工作

为确保实现省公司一季度竞赛目标□x市公司制定了《□x人寿x分公司20xx年一季度银保业务竞赛推动方案》，调动基层公司的积极性，对一季度指标进行了落实分解，每日发送银保业务快报，及时公布业务进展情况，适时进行目标追踪，从而确保了一季度新单业务的达成。

各单位认真落实银保业务的销售计划，制订激励措施，全体银保渠道销售人员认真履行自己的职责，面对激烈的市场竞争，不畏艰难，团结一心，从而保证了上半年新单业务的稳定发展，超过了序时进度。

上半年完成全年新单预算目标较好的有：舒城支公司达成率96.06%、金寨支公司88.71%、霍邱支公司86.86%、霍山支公司75.12%。金安支公司、分公司理财中心、叶集服务部确保预算目标达成率低于全市发展速度。

二、各层级加强对各渠道的公关力度，攻坚克难，积极疏通维护展业渠道。

面对错综复杂多变的外部环境，保险主体的不断增加，市场

竞争的白热化，竞争手段多样化，我公司经营网点逐步减少，给经营带来了意想不到的困难。各级公司都加大了公关力度，进一步疏通维护展业渠道，更好地发展银保业务，分公司总经理室成员和相关部门，支公司经理室成员加强与代理单位的联系和沟通，采取多种形式进行交流，增进了了解，密切了关系，为银保业务赢造了外部环境，取得了良好的效果。

三、明确职责，做好沟通协调和培训服务。

分公司银保部根据省公司的部署，按照分公司总经理室的要求，认真做好本职工作，加强与各代理渠道相关部门的联系，及时协商处理业务发展中遇到的问题，各支公司对网点进行适时辅导，从销售理念及技巧上给予渠道销售管理人员和一线销售人员给予了有利的培训支持和服务。

上半年银保业务存在很多不足和差距，主要表现在：

一、从业务发展情况看，一是各单位间业务发展不平衡，预算达成率高的单位已达到96.06%，在60%以下的有三家公司，最低的叶集服务部仅达到15.79%。二是各代理渠道间发展不平衡，农行占全市趸交总量的60.14%，邮政(含邮储银行)占18.3%，建行占6.48%，中行占6.2%，工行占4.7%。

从上半年的市场份额看，到6月底，我公司的市场份额为37.8%，比去年同期下降10.8个百分点，下降幅度很大。从各代理渠道市场份额占比看，我公司的市场份额普遍下降，工行20.8%，比去年同期下降7.3个百分点；农行44.1%，比去年同期下降13.1个百分点；中行38.4%，比去年同期下降12.9个百分点；建行25.1%，比去年同期下降18.1个百分点；邮政34.7%，比去年同期下降7个百分点。

二、银保渠道期交保费发展严重滞后，在全省处于最后位次，银保期交仅完成年计划的15.77%，而全省完成41.18%，落后于全省平均完成率25.41个百分点。

上半年期交保费567万元，其中，柜面期交保费148.26万元，仅26.1%占，落后于太平、太平洋、泰康等同业公司。

三、队伍建设滞后，不能适应市场竞争和业务发展的需要。省公司总经理室多次提出要加快理财经理、客户经理队伍的建设，去年朱总又多次强调认真抓好队伍建设，夯实基础管理，以确保业务健康、持续、稳定发展。分公司总经理室对队伍建设非常重视，尽管分公司相关部门和各公司作做了一些工作，但是重视程度不够，致使成效不明显，没有达到分公司总经理室的预期目标，影响了业务的发展，导致我市业务落后于全省发展速度。

四、培训工作不到位，特别是对客户经理、理财经理的理念转变，销售技能提升，业务知识更新等方面培训工作没能跟上，造成客户经理、理财经理的整体素质没有提高，从一定程度讲，客户经理的销售技能不能适应当前竞争的需要，难以保证业务持续、稳定发展。

月度银行工作总结报告 银行月度工作总结篇五

转眼之间，__年已经结束，我们已经迎来崭新的__年，在__年的工作中，即取得了一定的成绩，但也发现了自身存在的很多问题，下面便将__年的工作进行总结，同时对自己本年度的工作提出一定的目标与要求。

一、个人业绩数据

1、各项存款及贷款数据

截至__年__月__日，个人名下存款余额总计__万元，其中储蓄存款__万元，对公存款__万元，个人名下贷款总计__万元，其中按揭及消费类贷款__万元，小微贷款__万元，其中弱担保贷款__万元，小微抵押贷款__万元，较年初新增__万元。

2、其他产品营销数据

同时__年中智能pos新增8户，借款人意外险销售__笔，总保费金额__元左右，网乐贷新增6笔，金额__万元。

二、日常工作总结

1、新增业务营销方面

__年，个人方面将主要精力放在了小微抵押贷款的营销上，截至__年__月__日，小微抵押贷款共新增__户，审批金额总计__万元，放款金额__万元，但业务新增主要集中在前两个季度，反而三、四季度增长较少，同时__年客户流失也成为比较重要的因素，抵押贷款方面共流失__户，金额__万元，这个结果还是不尽如人意的，通过对之前工作的分析可以看出，抵押贷款的新增主要是通过存量客户的挖潜、老客户转介的方式获得，而缺乏长期稳定的新增获客渠道，所以下一步的工作重点也应在做好存量客户维护的基础上，开放思维，深入思考，寻找更加稳定、直接的获客途径。其次，就目前零售客户经理的考核办法而言，单纯的信贷业务增长已无法支撑目前的行员级别，对于存款的依赖越来越大，现在的零售客户经理更要往综合客户经理的方向去发展，在以信贷产品为基础的原则上，更应加强对客户的综合开发，通过对比可以发现，自己与分行优秀客户经理在客户价值挖潜上还存在着巨大差距，例如：借款人意外险销售，有贷户回存率、非储金融资产的开发都落后很多，这也是自己下一步需要努力的方向。

2、小微团队管理方面

__年__月初，分行成立__团队，很有幸当选__支行小微团队队长，但也意味着身上的担子也更重了，通过一年多的努力，支行小微业务也有了一定的突破，今年5月份，__加入__支行零售团队，同时9月份__离开__支行，目前团队人员仍为__人，

但人员的配置只是团队发展的第一步，接下来的重点工作就应该放在团队的发展和规划中去，团队成立初期，并没有建立完善的工作制度，团队成员的工作方式缺乏统一性、尤其在营销方面没有做到统一方向、固定动作，下一步我们支行的小微团队也要形成固有的工作制度，人员虽少，但也需要有完善的团队制度，这样每一位团队成员才能各司其职、尽其所能，整个团队才能往好的方向。

月度银行工作总结报告 银行月度工作总结篇六

xxx年各项工作基本告一段落了，一年来我能始终如一的严格要求自己，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下□xx年我个人没有发生一次职责事故。完成了各项工作任务，业余揽储xxx万元，营销基金xxx万元，营销国债xxx万元，营销保险x万元，营销外汇理财产品—汇财通xx万元。营销理财金帐户xx个。在那里我总结一下我在这一年中的工作状况。

一、加强学习，提高自身素质。

一年来，我能够认真学习各项金融法律法规，用心参加行里组织的各种学习活动，不断提高自我的理论素质和业务技能。个性是之后到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，透过学习“优质客户识别引导流程”能成功的识别优质客户。如:xx月xx日，王先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解到，他是我行的老客户，每一天都要来银行办理业务，并诚恳的请他为我行提意见，同时还推荐他开理财金帐户，能够享受工行优质客户的服务，他很高兴的理解了我的推荐，并留下了联系电话。我查询了他的存款在xx万元左右。过了几天我打电话约他来我行开了理财金帐户。

作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思

考□xx月我做为客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实业银行等x家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服 务、中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了推荐把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

二、勤奋务实，为我行事业发展尽职尽责。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不一样的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展鞠躬尽瘁。在做客户经理时能主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表xx多份。做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自我高标准、严要求，用心为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在储蓄所工作时，能用心协同所主任搞好所内工作，利用自我所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。从没受到过一次外面顾客的投诉。

在平时有顾客对我们的工作有不一样看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。所里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。

在我做好自我工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经

验来帮忙其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自我规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自我不会的学会。想在工作中帮忙其他人，就要使自我的业务素质提高。

三、开拓市场，寻找新的增长点。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。从朋友那里得知，王先生是大客户，但公司帐户却开在建行，明白我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和王先生联系，介绍我行的各项金融业务，还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理理财金帐户，以后慢慢把资金转到我行来。为搞好营销，扩大宣传力度，我透过电话发短消息联络客户，介绍我行的新产品，并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果。xx月x号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了汇财通和保险业务，老师们争先询问汇财通利率状况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。

新的一年我为自我制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自我，提高自我的整体素质。一、道德方面。做为客户经理在品德、职责感等方面务必要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

二、心理方面。客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有用心主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通潜力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

三、业务方面。客户经理要有系统、扎实的业务知识。首先

要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识；既要有一定的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的操作流程；既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。另外，客户经理还要具备法律知识、经济知识，个性是要具备综合运用多种知识为客户带给多种可供选取的投资理财方案的潜力。

四、营销方面。客户经理要成为市场营销的能手。要掌握市场营销学的基本知识，又要身体力行，用心参与实践。掌握推销自我的技巧、演讲技巧、产品推介的技巧、与客户沟通的技巧、处理拒绝的技巧等。

月度银行工作总结报告 银行月度工作总结篇七

不知不觉我已经在建行上班一年多了，在这一年里我收获了很多，也成长了很多。从一个粗心大意，马马虎虎的学生到现在的细心严谨的银行工作者，从一个思想幼稚，做事鲁莽的孩子到现在的成熟冷静，处变不惊的大人，使我在以后漫长的工作道路上更加顺利。这一年来，我掌握了综合柜员的业务技能，也从中总结了许多技巧。虽然我们的工作很刻板，但有时候也需要创新，这样才能在工作中不断进步，不断超越自己。从校园到社会，我们所接触的人从同龄人转变为综合人群，而面对的大部分都是中年群体，因此沟通方式也不尽相同。从一开始与人交往的胆怯到现在从容应付各类人群，这份找工作给予了我太多的磨练与成长，让我明白，坚持和认真是做好每一份工作的基本。

临柜工作是最平凡最辛苦的。都说干一行，爱一行，我想，既然我选择了临柜工作，我就要脚踏实地、一丝不苟地干好它，力争做一名优秀的临柜人员。作为临柜人员，我深知临柜工作的重要性，因为它是顾客直接了解我行窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。因此，使我产生了强烈的职业荣誉感。在临柜工作中，我始终坚持要做一个“有心人”。虚心学习业务，用心锻炼技能，耐心办理业务，热心对等客户。

在银行业竞争日趋激烈的形势下，我们都很清楚地意识到：只有更耐心、周到、快捷的优质服务才能为我行争取更多的客户，赢得更好的社会形象，吸取更多的存款。

客户总是形形色色的，而我总是以客户为中心，努力满足客户的合理需求，在维护银行利益的前提下，多为客户谋利益。比如办理定期存单取现时，我总是特别留意存单的到期日，若未到期，就看是否可以办理不提，能不提的，就尽量替客户办理不提；若存单快要到期，就及时提醒客户是否到期后再来支取，使客户存单利息损失降到最低点。

工作一年，我也不断发现自己的问题，回顾检查自身存在的问题，我发现自己有以下缺点：在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。还有就是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。对自己出现的问题我也时刻提醒自己改进。首先加强理论学习，进一步提高自身素质，其次增强大局观念，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。

对于我行的建议，我认为主要存在以下两点：首先是制定更为科学的绩效考核制度，使每个岗位的员工都能在自己的工作岗位上积极主动，发挥自己的优势。在实行全员拉存款的基础上要走专业化道路，到要重点发展一部分员工搞存贷业务，让更多的一线员工的心思用在提高服务水平，提高服务质量上来，在绩效管理中不能只看到激励的正面作用而忽视激励的反作用，在制定绩效管理中必须兼顾公平与效率，这样才能使激励的作用得到最大化的发挥。然后就是在关心基层员工上面，要合理的工作与休息时间，保证每个员工的公休假，让员工能够快乐工作，快乐生活，这样才会对生活和工作充满热情。