

# 2023年银行对公业务总结(汇总7篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 银行对公业务总结篇一

近年来，随着社会经济的迅速发展，银行案件也日益剧增。作为一名刚刚踏入职场的年轻人，我有幸在银行从事风险和合规工作。最近，我对银行案件报告进行了一次系统的学习和总结，从中获得了许多宝贵的经验和体会。

首先，我认识到银行案件报告的重要性。银行案件报告是银行内部管理的重要工具，用于及时发现和纠正违法行为，并对相关人员进行问责和纠正措施。案件报告的准确和全面性对于案件调查的顺利进行至关重要。在我阅读过的案件报告中，不仅包含了具体的事件经过和相关人员及部门的处置情况，还对案件的根本原因进行了深入分析和思考。这让我认识到，只有在案件发生后进行全面调查和深入剖析，才能从根源上找出解决问题的方式和方法。

其次，我了解到准确和客观的报告是银行案件报告的核心要素。在案件报告中，应该按照事实真相进行叙述，不得隐瞒或歪曲事实。因为只有准确披露案件发生的真实情况，才能使管理层清晰地了解案件的性质和影响，有针对性地采取相应的措施和手段。此外，案件报告要客观客观，不得带有个人主观意识或偏见。只有通过中立和公正的态度来描述和判断案件相关事实，才能保证案件的解决不受到个人偏见的影响，也能为管理层提供更为客观的决策依据。

再次，案件报告的撰写需注重信息的全面与系统性。进一步阅读案件报告，我发现无论是涉及到案件受影响范围的银行内各个职能部门，还是案件对外界利益相关者的影响，都应在报告中予以准确表述。同时，应对案件报告进行分类，有条理地呈现不同的内容，使受众在阅读时能够更加清晰地了解各个方面的信息。我在报告撰写过程中，认真梳理案件过程，并将相关人员和部门的行动按照时序进行呈现，以使读者能够系统地理解案件的发展过程和相关人员的行为。这让我体会到报告的全面性和系统性对于案件处理和后续措施的制定有着重要的影响。

此外，银行案件报告还要注重语言的简洁与规范。案件报告是一份重要的相关资料，有可能被管理层以及其他利益相关者反复查阅。因此，在撰写案件报告时，要注意使用简洁明了的语言，避免使用过于复杂的词汇和句式，以免造成误解。此外，还要注意报告的语法和拼写错误，确保报告的规范和准确性。良好的语言表达方式和规范的格式，可以提高报告的可读性和专业性，使读者更好地理解 and 接受报告的内容。

最后，案件报告的撰写过程也需要注意保密性。由于案件报告涉及到敏感信息和机密内容，为了防止信息泄露引发更大的纠纷，撰写案件报告的人员需要严守保密原则。在撰写过程中，要注意保护相关人员和部门的隐私，防止他们受到不必要的困扰或伤害。此外，案件报告的阅读权限也需要限制，确保只有相关人员能够查阅和了解报告内容。

通过对银行案件报告的学习和总结，我深刻认识到案件报告的重要性和必要性。只有通过准确、客观、全面、系统、简洁和保密的报告，才能为管理层提供清晰的信息和决策依据，推动银行案件的及时解决和遏止。在未来的工作中，我将进一步提高自己的案件报告撰写能力，为银行的风险及合规工作贡献自己的力量。

## 银行对公业务总结篇二

近年来，银行案件频频发生，给社会安定和金融体制带来了极大的冲击。作为一名金融专业的学生，我深切关注着这些案件的发展和背后的原因。最近，我在课程学习中了解到了一些银行案件的报告，让我对这些案件有了更深入的了解。在学习这些报告的过程中，我不仅了解到了银行犯罪的严重性和对金融体系的影响，也意识到了银行内部管理和监督的重要性。本文将从案件背景、案件原因、案件后果、改进措施和个人心得五个方面来探讨银行案件报告带给我的心得体会。

首先，银行案件的背景是整个报告的基础。通过对不同案件报告的学习，我理解到银行案件并非仅仅是一个孤立事件，而是背后有着深刻的背景原因。比如，一些银行案件发生的主要原因之一是管理体系的败坏。不负责任的管理者和缺乏监督的环境酿成了这些银行犯罪的肆虐。这一点让我认识到了银行案件背后的结构性问题。

其次，对于银行案件的原因，报告往往给出了较为详细的分析。在学习这些报告的过程中，我发现很多银行案件发生的原因是因为贪婪和个人利益的驱使。银行员工通过非法手段获取利润，为自己获取更高的薪水和奖金。一些员工在监管不严的环境下违反职业道德，将客户的利益置之不顾，使得投资者和存款人遭受巨大的财务损失。这让我深思，如何防止个人贪婪对银行体系造成破坏，是金融机构急需思考的问题。

再次，通过了解案件的后果，我认识到银行案件对银行体系和社会经济的影响是极其严重的。在报告中，一些案件后果清晰地呈现在我面前。首先，这些银行案件给金融市场的信心带来了打击，导致了金融市场的不稳定。其次，客户的资金受到损失，信任被破坏，进而对银行体系失去信心。最后，整个社会和经济将面临巨大的风险和不确定性。这让我认识

到，银行案件不仅仅是银行内部的问题，其影响涉及到整个金融体系和社会发展。

然后，通过报告中提出的改进措施，我意识到银行内部管理和监督的重要性。为了防止银行案件的发生，报告提出了一些建议，如加强对员工的教育和培训、建立有效的内部监管机制、加强外部监管等。这些措施告诉我，一个有效的银行管理体系是防范银行案件的关键。通过内部和外部监督的完善，可以最大限度地减少银行犯罪的发生。这给我提供了一个思考的方向，即在未来从业时要注重公司的内部控制和监管机制，建立良好的行业规范和道德标准。

最后，通过学习银行案件报告，我个人得到了一些心得体会。首先，银行案件的发生不可避免，重要的是我们如何应对和预防。其次，银行案件揭示了金融体系中的问题，需要在制度层面上进行深入的改革。最后，作为金融从业者，我们应该秉持专业的道德标准，始终遵守相关法律法规，以维护金融市场的稳定和公正。

总之，通过学习银行案件报告，我更加深入地了解了银行案件的背景、原因、后果和改进措施，并从中获得了一些心得体会。作为金融专业的学生，我深感身负使命和责任，将不断学习和提高，努力为金融体系的发展和社会的和谐稳定贡献自己的力量。

## 银行对公业务总结篇三

各位领导：

您好！首先感谢您在百忙之中抽出时间来看我的辞职报告。

我怀着非常复杂的心情写这份辞职报告。进入银行以来，由于领导的关心、指导和信任，我获得了许多机会和挑战。经过多年的行业工作，我在金融领域学到了很多知识，积累了

一些经验，对此我深表感谢。

由于自身能力不足，最近的'工作让我感到无能为力。因为这个原因，我思考了很久，觉得目前行业内的工作安排和我之前的职业规划并不完全一致，对学习一些新领域缺乏兴趣和动力。

为了不因为个人能力影响银行的工作安排和发展，经过慎重考虑，我决定从xx银行辞职。我知道这个过程一定程度上会带来不便，对此我深感抱歉。

祝xx银行领导及全体同事身体健康，工作顺利！

我再次为我辞职带来的不便表示歉意。同时也希望银行领导能体谅我的个人情况，考虑批准我的辞职申请。

此致

敬礼！

XXX

20xx年xx月xx日

## 银行对公业务总结篇四

转眼间从竞聘大堂经理到现在算起已经一年多了,时间说长不长,说短也不短。

这段时间让我对于大堂经理的工作有了更加深入的了解,也让我通过自身的学习、领导和同事的教育帮助,提升了自我的业务技能和技巧,更加胜任自己正在从事的这个岗位工作。特别是最近这一季度,我作为工商银行一名普通员工,亲身感受了工商银行股改给我们的日常工作带来了巨大变化.二级

考核分配带来的岗位分工和收入分配的显著变化[]xx 年末，行里设立大堂经理这个重要岗位，报名并经行内的选聘有幸被调动至大林桥支行担任大堂经理工作。从一名柜面员工转到原先从未接触过的岗位，在领导的教育关心、同事的帮助指导，通过学习探索我很快渡过了起初的不适应，迅速地融入到现在的岗位角色中。

面对本市金融市场日渐强大的趋势，希望以服务为切入点打出一个差异化，从而增强我行在同业中的竞争优势，这对于全面拓展我行业务有着重要的意义。而大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注。因此要求综合素质必须相当高，首先要求对银行金融产品`业务知识比较熟悉和专业了解，能够在第一时间对客户进行解释和宣传；然后在服务礼仪上要做到热情大方，主动规范，而且要处事机敏，能够随机应变。

“客户是我们的衣食父母”，服务的目的就是让客户满意，从而提高客户的忠诚度。重视和尊重来我行办理业务的每一位客户，能够细心地记住并且准确地称呼经常来我行的客户姓名，这等于给予了客户一个巧妙而有效的赞美。而客户对我的称呼也是有其一定的理由。有一次早晨，刚到单位，正在打扫卫生，突然，从自助区传来了一声大叫：“喂！服务员！快来！”我一个箭步冲了过去，一位客户指着取款机上卡着的两张钞票，着急地对我说：“服务员，怎么回事？我还没弄好呢，怎么就取不了了。”我迅速从取款机上拉下这两张钞票，帮他继续操作，这时，客户紧张的心情不见了。

称呼我服务员的客户，一定是想让我为他们提供最快，最好的服务。

称呼我领班的客户，一定是对我们的服务有一点点不满，让我作为领班来主持一下公道。

称呼我经理的客户，一定是对我们的服务很满意，鼓励继续保持。因为我们所的客户大多是街坊，熟面孔，对我们十分

信任，我们也经常为他们做理财规划。

称呼我师傅的客户，一定想让我成为他最贴心的人。

称呼我阿姨的客户，一定把我当成了她的家长，对我有太多的依赖。这主要是离我们不远处一所学校的学生。

称呼我姑娘的客户，一般对我十分亲近，拿我当成了自己的孩子，希望我能把他们照顾得无微不至。他们大多是老年人。

大堂经理的工作内容主要是与客户交流，了解客户的需求，推介适当的产品，为客户提供全方位的服务。最重要的是语言，学会适当的时机用适当的语言，找适合的话与客户交流，这需要日积月累逐渐摸索。有一次，储户周阿姨早上9：00来办理基金业务，柜员说：“对不起，您这基金业务要等到9：30以后才能办理。”周阿姨情绪有些急，声音很大：“干嘛还等到9：30呀？”我急忙上前说：“周阿姨，您先别着急，我给您解释，由于基金业务系统与股市的时间相同，是周一到周五9：30—15：00，上次您办基金业务时，我把时间给您写到信封上了，您可能给忘了。”周阿姨把信封拿出来一看，还真是，她马上说：“对不起，都怪我记性不好，给你们添麻烦了。不仅如此还要眼观六路，耳听八方。老年客户举着单子左看右看，要适时递上老花镜；有的客户进门东张西望，要主动询问办理什么业务；有的客户在宣传折页栏前找寻，要上前问一句：“您需要什么业务的资料，我来帮您介绍。”时刻关注客户需求。

作为大堂经理眼要勤，客户一进大厅，要做的第一步就是识别客户身份□vip□普通客户还是潜在客户？在对客户说出问候语时就要作出判断，以便做好引导。识别高、低端客户，为优质客户提供贵宾服务，为一般客户提供基础服务。眼勤还要时常关注柜台办理业务情况，一旦柜台需要帮助，要第一时间观察到，密切留意，协助柜员做好客户的工作。

我作为一名大堂经理深刻地感受到仅凭原来的储蓄业务知识远远不能够满足客户的需要，必须继续进行金融知识和交际礼仪等方面的学习。因为实际工作中要根据客户需求，主动客观地向客户推介、营销本行先进、方便、快捷的金融产品和交易方式、方法，为客户当好理财参谋。利用大堂这块阵地，广泛收集市场信息和客户信息，充分挖掘重点客户资源，记录重点客户服务信息，用适当的方式与重点客户建立长期稳定的关系，不仅如此，还要调解争议，快速、妥善地处理客户提出的建议与意见，避免客户与柜员发生直接争执。

特别是这次去兴化行取经的过程中，我发现自己做得远远不够，关于一些细节方面的问题我觉得人家想得比我周到，虽然早上开水也是先倒给先进区的员工，但是跟员工之间的互动却没有人家做得到位，这一点要在以后的工作中进一步加强。

还有人家王经理说的：“

舍己为公带头干，穷所有的情，穷所有的精力，将客户的满意度时刻装在心中”这种极其认真负责严谨的工作作风让我觉得非常感概：我的年纪比人家轻，更应该有冲劲，更应该有时间磨练自己，锻炼自己。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履职能力，把自己培养成为一个业务全面的大堂经理。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足。

## **银行对公业务总结篇五**

银行董事会报告是银行年报中非常重要的一部分，它揭示了银行在过去一年的经营成果和未来的发展规划。近来，我阅

读了几份银行董事会报告，对其内容进行了认真思考和分析，对银行未来的发展前景和个人的投资方向也有了更深入的了解和认识。在这里，我想要分享我个人的心得体会。

## 第二段：经营态势分析

银行董事会报告中的经营态势分析是展示银行业务方向和成果的关键部分，它涵盖了银行在各个领域的经营情况和赢利能力。我发现，在当今金融市场环境下，各家银行都加大了对风险的把控和管理，通过精细化管理和优化业务结构使各项业务指标均实现了良好增长，同时，信贷市场和资产管理领域也得到了较好的发展。总之，经营态势的分析对银行未来的展望和投资决策起到了关键的作用。

## 第三段：数字化转型与创新

数字化与新科技是当前金融业的重要趋势，这也是银行业的新兴发展方向。银行董事会报告中涉及到数字化全面转型和科技创新对于银行业务发展的推动作用及实施情况。数字化转型将引领金融业全面升级，而坚定的创新精神则将是银行业的最大动力。众多银行已注重大力投资研发，利用大数据、区块链等技术切入智能化、自动化等领域，提高效益和发展潜力，这也为银行的可持续发展奠定了坚实基础。

## 第四段：风险治理和全球化战略

银行董事会报告指出，风险治理和全球化战略是银行业务发展的另外两个重要方面。在全球化进程中，银行要发挥更大的全球资源优势，放眼全球市场。风险治理也是银行业务发展的关键环节，银行必须严格控制风险以免破坏已有的稳定局面并影响业务发展。从这些方面看，银行董事会报告中对于企业治理相关内容是密切关注的，对行业发展和投资者的重要性需予以重视。

## 第五段：总结

通过阅读银行董事会报告，我发现银行经过素质提升和不断创新，业务和实力稳步提高，物质和技术基础不断加强。同时，银行业面临的挑战也与日俱增，尤其是外部市场竞争和政策变化等不确定的因素需引起重视，保持持续发展的能力，方能在市场之中保持竞争优势。总之，精细化管理和创新精神将是帮助银行做出更好的决策，提供更好服务的关键。也正因如此，银行业未来仍将迎来更加值得期待的发展。

## 银行对公业务总结篇六

随着金融业之间竞争日益加剧，电子银行越来越成为各家银行间竞争的焦点。从这个意义上讲，发展电子银行业务，不仅是现代商业银行转变经营方式、实现战略转型的重要组成部分，还是未来商业银行提升核心竞争力，获取竞争优势的迫切需要。今年以来，我们支行大同路分理处认真学习贯彻省、市行关于超常规发展电子银行业务的战略部署，积极开展“3512”营销竞赛活动，努力营造团结协作、拼搏进取的营销氛围，六个坚持抓营销，团队制胜促发展，不断加大营销力度，电子银行业务实现了快速发展。在一、二季度省行开展的“3512”营销竞赛活动中，荣获省行“电子银行综合贡献”一等奖，各项电子银行产品指标完成情况在全市建行名列前茅，电子银行建设取得了阶段性的成果，我们的主要做法如下：

所谓电子银行业务，是指商业银行等银行业金融机构利用面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络，以及银行为特定自助服务设施或客户建立的专用网络，向客户提供的银行服务。电子银行渠道和物理网点是相辅相成、渠道互补、共同发展的关系。物理网点更应侧重营销，提供一对一，个性化、差异化的服务；电子银行渠道则应侧重于银行交易，银行各渠道交易同样适用二八理论，即网点交易占20%，电子银行交易占80%，电子渠道交易是柜面的4倍。香港银行目前

柜面交易占5%，电子渠道交易占95%。我行目前电子银行与柜面交易量之比为58%。1笔柜面交易成本为9.9元，1笔自助设备的交易成本为1.76元，而1笔电子银行的交易成本仅为0.42元；这些数据正是我们努力方向和动力。

我们市建行大同路分理处现有员工11名，其中主任1名，柜员主管1名，个人业务顾问2名，柜员7名，平均年龄36岁，均为大专以上学历。辖区5平方公里，市场两个，个体商业门店500多户，大型超市4家。针对辖区客户群众情况，为搞好“电子银行”创建活动，分理处自20xx年初根据省、市行关于超常规发展电子银行业务的战略部署，积极开展“3512”营销竞赛活动，全员迅速进入“角色”。网点经理衡亮同志，积极带领全员抢抓先机，每天坚持网点经理坐大堂、抓营销，在改变服务上下功夫，灵活抓优服，对每位来网点办业务的客户始终坚持面对面交流，一对一解答，对vip客户逐一建立档案，进行差异化服务的精细化管理。为此，各项业务尤其是电子银行业务得到前所未有的突破。经过市场洗礼，磨炼出一支能征善战的建行铁军。

### （一）、坚持观念更新，统一思想意识

提高思想认识，营造浓厚氛围。“认识是行动的先导”。首先，我们组织分理处全体同志认真学习了省、市行20xx年电子银行业务工作会议系列文件，深刻领会上级行领导的讲话精神，通过学习讨论，大家统一了思想，明确了全年业务发展的重点，加深了对大力发展电子银行重要性的认识。认识到，当前加强电子银行建设的意义是：一是缓解柜面排队压力、改善服务质量的迫切要求。近年来，客户对银行服务的需求趋势在逐年扩大，而银行的服务供给相对不足，其中一个典型表现就是柜面排队现象。将拥挤不堪、成本较高的柜面渠道，转移到成本低廉、方便快捷的电子渠道是必然趋势；二是提高现代商业银行集约化经营管理水平的必然选择。开放式网络，巨大的虚拟空间使得电子银行可以为客户提供标准化、批量化、综合化、程序化的产品服务，既提高了银行

的服务质量与效率，也节约了运营成本，从而大大提高现代商业银行集约化经营管理水平；三是进一步增强客户忠诚度、降低客户流失率的有效手段。随着外资银行机构日益增多，小型股份制商业银行、城市商业银行跨区域经营步伐加大，客户争夺战愈演愈烈。增强客户稳定性，将有效提高后来加入竞争者的准入门槛，有利于保持持久的竞争优势。四是应对日趋激烈的市场竞争的战略需要。商业银行经营发展面临着来自经济全球化、客户需求多元化、同业竞争加剧和潜在竞争者进入等诸多严峻挑战，强大的电子平台是整合全球资源，满足客户多元化需求的有效途径。

其次，我们结合自身实际，明确了“多管齐下抓营销”的工作思路，在认真研究支行核定任务的基础上，自我加压，提出了人人争先、任务翻番的工作目标。第三，我们认真学习借鉴郑州南环支行、河北献县支行发展电子银行的先进经验，鼓励大家大胆开口营销，不要怕被客户拒绝，使大家树立起“大胆开口，开口就有机会，开口就有收获”的营销理念，在平时的工作中，注意多鼓励，帮助大家增强自信，让每一位同志接待客户时都能做到“三多”，即：多问一句、多听一句、多介绍一句，真正把主动营销电子银行产品变成了一种良好习惯。通过充分动员，使大家对发展电子银行的重要性、发展电子银行的任务指标和发展电子银行的营销理念，做到心中有数。

## （二）、坚持产品体验，畅通营销渠道

实行好产品体验，分享建行营销文化。我们认为，只有自己认为有价值、有意义，柜员才能有向客户营销我行电子银行产品的主动性和积极性。为此，我们多次组织分理处全体人员学习电子银行知识，并在此基础上亲身使用电子银行产品，切身的体验不，仅让大家全面了解了各种产品知识，成为使用电子银行的专家，更让大家的营销有了底气。当大家结合自己的亲身体会，把个人网银、手机银行、短信等产品安全、方便、快捷、优惠等特点介绍给客户时，客户也乐于接受。

在这一过程中，我们不仅是向客户销售了产品，更是挖掘了客户的潜在需求，为客户提供了增值服务，分理处每一名同志蕴藏的潜能被充分激发出来，每天的晨会上，大家都纷纷提出自己的营销目标，“我今天要销售6个网银”，“我要签10个短信”，“我要完成5个手机银行”。有了目标，就有了动力，当日终统计营销业绩时，常常发现大家又把目标定低了。特别是刘建同志，他的电子银行营销业绩是我们分理处最棒的，平时工作中他开口最多，被拒绝也是最多，正是在一次次的成功与失败中，他收获了营销的喜悦。

同时，我们也让客户群众参加产品互动体验，帮助大家深入了解我行各项金融产品。一天的活动下来，很多人现场申请并开办了相关业务。除了体验各种业务，客户还可以通过产品经理、理财经理、客户经理的讲解、观看幻灯课件等形式，初步了解建行个人银行业务、公司业务、信用卡业务、电子银行业务、国际业务、中间业务的重点产品。如营销持存折客户办理银行卡，再通过网上银行或手机银行把折和卡联在一起，特别是代发工资客户，可以通过预约转帐的方式联动，就是在发工资后的日子做一个预约，到时候款就直接到了卡上，用卡可以24小时在自助设备上取款，省去排队的烦恼；还有就是交纳燃气费，交纳燃气费的网点特别少，交费每次要等半小时左右的时间，营销这类客户可就广了，30岁至50岁的人群，他们是交纳燃气费得主力军，告诉他们用电子银行联上卡在家里就能办理，不要跑到燃气公司去排队了，大部分客户容易接受，这种喜闻乐见的营销方式得到了客户的认同。主要目的就是希望借此搭建一个银行与客户交流的平台，让建行的服务和产品走进千家万户，让客户了解建行、走进建行，与建行携手合作。

### (三)、坚持业务培训，提高员工素质

组织全员充电，临阵岗位练兵。要想打硬仗打胜仗，必须有一支战斗力强的作战队伍，而培训就是培养这支队伍的重要手段。我们始终强调电子银行业务培训工作的极端重要性，

把其提高到能否准确、有效地做好客户服务工作，从而真正落实“以客户为中心”的服务理念的高度。在业务培训方面主要做了三项工作，为电子银行产品营销奠定了坚实的基础。一是从每月举办一次电子银行最新业务培训，重点对网银和手机银行及新业务培训，全员参加培训学习，覆盖面达到100%。二是对个银骨干人员进行重点培训，业务骨干全部参加了集中培训，采取上机操作和考试相结合，使每个参加培训的员工都能成为能硬仗的战斗员。三是进行了岗位练兵，围绕电子银行业务内容，开展了“一帮一，一对红”活动和比学赶帮超活动，在全分理处掀起了发展电子银行新业务竞赛的热潮。

#### (四) 坚持宣传造势，营造浓厚氛围

业务要发展，宣传要先行。针对客户不太熟悉、不太了解银行电子银行产品的状况，我们先后举办了“电子银行产品营销”等系列活动，突出宣传该行电子银行产品安全性、便利性以及“短信通”人性化服务、超值服务的特点。整合了宣传资料，放置了浅显易懂、简洁明了的产品宣传简页、海报、折页和手册，让营业网点员工进行宣传和营销，提高客户信息量和认知度，在扩大了短信宣传网银理财产品的覆盖面，大大地促进了理财产品销售。

不断加大宣传推广力度，树立电子银行品牌。一是要加快对柜面业务的替代速度，提高研发效率，网银产品不仅要能解决大众化需求，更要精细化到针对特定客户群的不同个性化需求，不断推出新品吸引客户，形成独有优势，打造独有品牌。二是在自身网点投放led广告，在客户营销过程中，不断宣传和强化电子银行渠道的优势，赢得客户良好口碑。三是高度关注各项电银渠道评比活动，第三方评价机构的评选活动，认清自己所处的位置，在比较中找到差距，找到自信，努力扩大影响力，有效提升品牌价值，不断增强互联网经济时代商业银行的竞争力。

平时，我们还特别注意在营业厅现场宣传推荐我们的产品。选的宣传对象主要是从新开户的客户做文章，从源头联动电子银行产品，首先在大厅的排队机处迎接客户，如有新开户的客户就帮助复印身份证，指导客户填写开户申请书，就询问客户办卡的用途，如果是等别人汇款的，就告知客户我们建行有免费试用短信通业务，账户变动及时给你发信息，你也可以发信息查询明显，还可以交话费，如果是附近个体工商户，我们就推荐电子银行套餐（网上银行，手机银行，短信通知）向他们营销我们行的电子银行，省时，省钱，省力特点；建行e路通，理财好轻松，这句话非常实在，这是一个我们一位有名的牙医给我讲的，这位杜医生是我们行的白金级客户，比如说买完基金，账户金就不来网点了，我们就给客户联系，问他知道买的产品什么情况吗？赚了还赔了，他竟然不知道，说太忙了，我到他的诊所一看才知道，他根本就没有时间去银行办理业务，去看病的都得预约，我就告诉他我们行有网上银行非常适合你的情况，他说我根本不会上网，我说你楼上有电脑，保证让你一次还教会你怎么用钱生钱呢！我带着杜医生去网点签约了网上银行，回来就教他怎么在网上买卖金，而且手续费还打折优惠，怎么转换，怎么查询，账户金怎么买卖，怎么挂单交易，告诉他挂单交易睡着觉就可以赚钱的，有什么事随时给我打电话，过了有不到一个月，杜医生给我打电话说“行e路通，理财好轻松”告诉我他的理财产品大约12%，比存定期的收益高多了，等休班要请我酒呢。我听了心里美滋滋的。我们坚信付出就会有收获。

#### (五) 坚持差别化营销，完善网银服务流程

在平时的工作中我们体会到，只有注重差别化营销，不断完善服务流程，才能取得最佳效果。当客户进入网点，来到大厅取号或在填单台填单时，首先由大堂经理有效识别客户，简明扼要介绍一下我行电子银行产品的功能，对汇款客户突出使用网银或手机银行手续费打折的优惠政策，先入为主让客户对电子银行产品有所了解，引起客户的兴趣；当客户到柜台办理业务时，柜员根据大堂经理的提示，不失时机地进

行营销推荐，耐心细致的讲解，加上运用得当的话术，客户已经很自然地接收，然后水到渠成办理签约手续；签约成功后，柜员呼号大堂经理带客户到电子银行演示区现场激活，仔细为客户讲解和演示产品使用方法和注意事项，并告知客户使用过程中遇到任何问题可以随时联系，从而解除了客户的后顾之忧。对个人高端客户和企业网银客户，我们十分重视售后服务，经常通过电话联系等方式进行回访，有的还要实行上门服务。如今年7月中旬的一天，天气特别炎热，中午下班后网点经理衡亮刚到家楼下，接到一位鲁南玻璃城的季经理的电话，说他的电脑重做系统了，企业网上银行用不了，最近玻璃涨价，急着往外地汇款，否则这笔生意可能就做不成了，银行对公柜台也下班了，问能不能让公司去车到银行去接接你，来公司给处理一下。衡亮深深知道对客户来讲时间就是金钱，时间就是效率，第一反应就是请你在公司等着，不要来接我，路上耽误时间，我直接开车去你公司；挂了电话，调头就奔鲁南玻璃城去，近半个小时的路程到了季经理的公司，季经理早在大门口焦急的等待了，说了好多客气话，我马上就给客户下载企业网银签名通，就是下载不成功，马上意识到可能是internet选项—安全—activex控件与插件被禁用的原因。处理完毕后下载安装成功，季经理马上安排财务人员汇款，款汇出去后季经理马上与客户取得联系，让客户查看汇款到了吗？客户说刚收到短信，款已到合作愉快，季经理的脸上露出了喜悦，说真的谢谢你了衡经理，你今天帮了我大忙了，我们公司以前在其他行的网上银行有问题他们都是让打客服电话的，你们能在休息的时间又开着自己的车来马上帮我们公司解决了问题，又是请吃饭，又是给加油，都被我婉言拒绝了。就对季经理讲“想客户之所想，急客户之所急”是我们建行人应具备的素质。

后来，作为鲁南玻璃城企业协会的秘书长，满怀感激之情的季经理把他所在玻璃城的企业给我们建行进行了推荐。后有六家企业经季经理的从中牵线，落户我们大同路分理处，同时开通了企业高级网银，企业短信通知，进一步提高了客户对我行的满意度和忠诚度。

同时，针对中高端客户及个体私企业资金往来频繁，我们对其重点推介网上银行/手机银行转账与短信提醒功能，突出宣传“足不出户办业务、享受优惠价格、实时监控账户状况”三大特点，取得良好效果。为充分挖掘客户资源，全面实行捆绑式营销，提高营销技巧，确保大堂制胜，采取大堂经理，客户经理和员工立体互动营销，确保成功率。主动推介网上银行、手机银行、银信通业务，从而提高营销成功率，确保“营销一户、教会一户、开通一户”。

#### (六) 坚持柔性激励，打造卓越奋进团队

是讲求柔性激励，打造卓越团队。激励与表扬是前进的动力。每天的晨会上，销售冠军不仅受到口头表扬，得到一张表扬卡，还能得到网点经理颁发的小礼品，这样的表扬不仅能立即鼓舞士气，还让大家一天都精神振奋。从第一个客户办理业务开始，分理处营业大厅里随时都闪现着网点经理的身影，一个会意的手势，一个小小的鼓励，一次对后进员工的指导，都在激励着大家营销、营销、再营销。柔性激励措施的实施，极大调动了员工的营销热情，呈现出“比、学、帮、敢、超”的营销氛围。正是靠着团队的力量，我们完成了一个个营销任务，实现了一个又一个新的跨越。

根据电子银行业务时尚、便捷和高效的特点，我们以网上银行为重点，围绕网上银行有针对性地开展了一系列提质增收的数据库营销活动，搜集整理了辖内个人高中端客户进行精准营销、定向营销和捆绑营销，组成营销小组深入各企业及单位积极营销，做到“人人头上有任务，个个身上有担子”，全分理处无论是负责人还是员工，都认识到了电子银行产品销售的重要性，实现了由“要我营销”向“我要营销”的意识转变，领导带头，全员参与，全员营销、主动营销，柜员周末营销已成普遍现象，全员参与，联动营销，将电子银行业务营销推向新的高潮。

在同业竞争中不进则退，慢进也是退。在竞争激烈的环境下，

如何创新产品、创新服务成为各家银行提升竞争力的有力资本。目前，全行上下都在大力发展电子银行业务，我们大同路分理处虽然做出了点滴成绩，但与上级行要求相比，与其他先进行相比，还有一定差距，这也正是我们继续前进的动力。在今后的业务发展中，取人之长，补己所短，积极进取，团结拼搏，争取在上级行开展的各项竞赛活动中取得更加优异的成绩，为我行电子银行业务的超常规做出更大的贡献。

## 银行对公业务总结篇七

随着经济全球化的不断深化，银行成为了现代社会中最重要的金融机构之一。银行对于整个社会的经济运转有着至关重要的作用，如何有效地管理银行是一个极为重要的话题。在管理层的决策中，董事会报告是一个不可或缺的部分。下面，我将就董事会报告这一主题展开我的思考和体会。

### 一、 董事会报告的内容

作为一个银行的管理者，了解董事会报告的内容，成为了我们管理银行所必须具备的素养之一。银行董事会报告着重于银行的经营情况、风险管理和业务发展等主题。董事会报告细致而全面地介绍了银行的资产负债状况、风险控制情况和客户服务质量，这些信息对于银行的股东和员工都具有重要意义。同时，董事会报告中也详细讲述了银行对于利益相关方的责任和义务，这体现了现代银行作为一家社会责任企业的思想。

### 二、 董事会报告对于投资者的重要性

银行是一个与投资者利益密切相关的机构，董事会报告对于投资者具有重要的参考价值。投资者通过董事会报告能够更好地了解银行的经营管理、风险管理和财务状况等情况。这能够帮助投资者做出更加明智的投资决策。一家银行通过董事会报告质量的不断提升，也可以有效地提高投资者的信心

和满意度。

### 三、 董事会报告对于银行的风险管理的启示

一家银行在风险管理上取得成功，董事会报告中诸多的细节都值得借鉴。从管理角度看，董事会报告对银行的风险管理体系的建立，科学化的风险管理模式到具体的风险应对措施披露都是非常有价值的。银行在风险管理上的做法和经验能够在其他行业得出普适性的标准和做法。因此，了解董事会报告的具体细节，在银行的风险管理上具有非常大的启示意义。

### 四、 董事会报告的改善

银行董事会报告虽然具有极高的参考价值，但是在实际过程中仍存在问题，如果改进这些问题，将进一步提升银行董事会报告的吸引力和参考价值。例如，一家银行建立完整的员工反馈机制，收集员工对于董事会报告的意见和建议；优化董事会报告的式样和呈现方式，加强可读性和互动性。这些措施能够更好地满足不同利益相关方的信息需求，提高董事会报告的质量，并且也助于强化银行治理的效果。

### 五、 总结

通过对银行董事会报告的分析，可以发现，董事会报告对于银行的管理和发展具有极高的价值，了解和研究银行董事会报告成为一个银行管理人员的重要素质之一。同时，银行可以通过优化董事会报告的内容和体验，加强银行与利益相关方的沟通和互动，进一步增强银行的社会责任感和治理效果。