

银行年终总结经典(实用7篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。相信许多人会觉得总结很难写？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

银行年终总结经典篇一

在上级行的正确领导下，我行扎实开展了“双基”管理年第二阶段的工作，经过全体干部职工的共同努力，基本完成了“双基”管理年第二阶段工作任务，并取得了较好成绩，现将我行开展“双基”管理年第二阶段工作情况总结如下：

我行高度重视“双基”管理年第二阶段工作，组织干部职工认真学习有关“双基”管理年第二阶段工作精神与要求。通过认真学习，使全体干部职工充分认识开展第二阶段工作的重要意义，增强了搞好第二阶段工作的自觉性和责任感，自觉投入到第二阶段工作中去，努力达到第二阶段的工作目标。我行认真履行职责，定期召开会议研究工作，针对第二阶段工作的不同特点及时进行安排和布置，深化了搞好第二阶段工作的思想认识，为深入开展第二阶段工作奠定了组织和思想基础。

为扎实开展第二阶段工作，我行根据上级行的统一部署和要求，结合实际，做到“活动内容、时间安排、活动措施及要求和责任部门”五个明确，在此基础上认真制定符合实际的支行“双基”管理年工作任务安排表（第二阶段），确保活动有章可循、有据可依、措施有力、取得实际成效。

一是要求xx月底前完成规章制度梳理、学习，岗位职责清理，做到学习和遵循内控与案防制度，消除混岗、兼岗、并岗现象，进一步规范岗位职责，厘清边界。

二是要求x月底前开展安全隐患不稳定因素排查，开展违规问题查摆分析，查找执行制度流程方面的偏差，查找员工执行制度流程方面的偏差，通过排查、分析和查找，提高全体干部职工的风险防范意识，找出基础管理的薄弱环节，制定有效措施，切实加以整改，确保整改到位，提高我行安全风险系数。

三是要求x月xx日前组织业务风险点和员工行为双排查，重点关注和防范八类突出风险，建立员工动态管理记录本，做到消除业务风险点，规范员工行为。

20xx年x月xx日晚，我行召开专题分析讨论会，通报郴州桂东支行自查发现何家亮涉嫌职务侵占案件，分析讨论了何家亮涉嫌职务侵占案件产生的原因，一致认为有以下几点：

一是碰库、查库流于形式。近两年时间内，支行碰库人员和查库人员没有入库核查或将尾箱出库核查，仅凭当日在用尾箱现金与何家亮提供的寄库尾箱余额加总，认定账实相符。

二是不相容岗位混岗操作。何家亮具有普通柜员、现金柜员和金库柜员三种身份，使其作案成为可能。

三是未按规定对现金柜员轮岗。何家亮自20xx年9月担任现金柜员以来，一直没有轮岗，严重违反现金柜员满一年必须轮岗的制度规定。

四是库存限额设定不合理。在何家亮侵占大量资金后仍能维持日常营运，说明现金备付量远超实际现金需求，便于何家亮作案。

五是检查和整改工作不到位。何家亮多次违规办理清机加钞等业务，未能及早发现，整改解决。

六是重业务发展、轻内控管理。使得何家亮的违规行为长期

得不到纠正，酿成了何家亮涉嫌职务侵占案件。

在分析讨论的基础上，我行开展了一次员工结合自身岗位的自查大讨论，要求每个员工讨论分析风险防范，做到自查自纠，切实加强风险防范意识，确保我行金融安全。最后，陈奕行长做了总结性发言，要求大家严格要求自己，按章操作，珍惜自己的职业生涯，珍爱自己的人生。

为认真贯彻落实《关于开展全面自查、认真整改活动的通知》文件精神，我行结合实际，落实措施，切实抓好案件防控工作。

一是高度重视，周密部署，扎实落实。成立行主要领导和相关人员组成排查领导小组，认真扎实地开展排查工作。

二是明确责任，各尽其职，各负其责。行长负总责，亲自过问、主动协调、直接参与，在此基础上，针对讨论中暴露出问题，及时下手整改，逐一分解细化整改措施，确保整改到位和整改实效。

三是筑防火墙，注重预防，适时预警。加强员工行为管控，学习“员工行为十九项禁止性规定”，开展典型案例警示教育，进一步增强员工合规经营、按章办事的自觉性。

四是制定计划，认真开展，确保成效。要进一步提高认识，确保案件防控工作取得实效。要加大监控检查发现问题的整改落实工作力度，确保检查发现问题得到有效整改。要加强业务学习，进一步提高案件防控水平。要进一步提高工作实效和质量，做到亡羊补牢，防患于未然。

我行认真努力工作，较好地完成了“双基”管理年第二阶段工作任务，有效提高了干部职工的安全风险防范意识，促进“双基”管理进一步发展。我行要在取得成绩的基础上，树立忧患意识，继续认真努力搞好“双基”管理年工作，力

争取得更大成绩，促进我行经营业务工作健康、持续发展。

银行年终总结经典篇二

20xx年是我们x银行业务突飞猛进的一年，也是银行支付结算系统更新升级的一年。回顾一年的工作，我支行能严格执行x银行和x的各项支付结算制度，力求在办理每笔业务时能做到规范准确、快速迅捷，具体总结如下：

本支行由营业部主管负责单位结算账户的开销户及变更工作，严格按x银行的规定要求开户单位提交营业执照、代码证、税务登记证、开户许可证等原件及复印件进行开户，并审核提交的登记证书是否按规定进行了年检，是否在营业期限范围内；对符合人行规定的方可受理，并与存款人签订结算协议。

对基本户、临时户及专用支现户均通过人行核准并领取开户许可证，对一般户开户能及时通知其基本户开户行，并能将存款人相关信息准确、完整、及时地提交人行账户管理系统并能按人行和总行要求由专人对开户资料进行装订妥善保管。对不符合规定的单位哪怕存款再多都不允许开户，能处理好发展业务、优质服务和遵守制度、严守纪律之间的辩证关系，能按照x银行的规定对长期未发生业务的单位户转入久悬户管理并设台账与其印鉴卡一起专门保管。

我支行能严格执行x银行有关同城代转户的使用规定，由会计主管负责该账户的日常管理。随着大额和小额支付系统的全面上线，我支行能够按照人行的有关规定，认真做好大额和小额支付系统的会计核算工作。对于挂账业务能与发起行及时联系，查明原因后由主管审批做挂账入账或退汇处理，并能及时准确做好查询和查复工作，做到“有疑必查，有查必复，复必详尽，切实处理”。

我支行会计人员分工明确合理，能做好印章、印模、印鉴卡

和压数机的保管使用工作，专人保管，柜员离岗或休假时能垂直交接由营业部主管进行监交并签章确认；平时上班时做到人离章收，人离机退，中午和营业终了必须入库(柜)保管并有交接手续。柜员密码定期进行修改，并做到口令不公开、柜员不串用。

我支行对单位验资或增资需出具证明的由主管和会计复核共同办理，杜绝一手清事项发生并建立了专门登记簿逐笔登记。近年来我行大力开展中间业务，我支行根据总行有关规定专门制订了全额银承汇票操作流程，严格按“先到位，再审批，先冻结，再出票”的流程操作，严禁对审批手续不全的业务进行操作。为防范操作风险，我支行能坚持定期不定期检查制度，确保“账账、账表、账实相符”。

纵观一年，工作中既有成功的喜悦，也有不足的小小遗憾。但我们深深懂得每一项工作能够顺利进行，都离不开同事间的团结协作和领导的教诲与点拨，更离不开x银行和x的悉心指导。在此，我们要由衷地向以上部门表示谢意，在新的一年里，我们将一如继往地执银行和的各项规定，将我们支行的结算工作做得更好！

银行年终总结经典篇三

由于我在锦州银行国际业务部实习，接触到的是银行间，银行与企业、个人之间的业务。与平时在课上所学习的，以企业为主体的国际业务是不同的。

1. 国际结算部 托收业务信用证业务

外币计财部：负责分支行外币头寸

结售汇平盘

系统内结售汇平盘

结售汇

汇出汇款

汇入汇款

外汇资金 外汇资金拆出

外汇资金同业存放

其他外币业务 外汇买卖

外币兑换

个人账户内资金结汇

个人持人民币现钞购汇

个人人民币账户资金购汇

进口业务进口信用证来单付汇

出口业务出口信用证来证通知

融资业务 国际贸易融资授信额度申请

国际贸易融资放款

其他业务短期外债额度申请

报文分发

常见的账户类型有如下几种：

经常账户

资本账户

储蓄账户

经常

资本

注意一种业务要相应开设一种账户

企业申报有直接和间接两种。规模大的企业可以直接申报，一般的企业是间接申报，即通过银行来申报（银行利用国际收支网上申报系（银行版）来进行申报）。当间接申报时，企业需要填单，填写的单据主要有：出口收汇核销专用联信息申报表（境外收入）；涉外收入申报单。申报成功后入账。

4. 企业在收到外汇后，如果想保留外汇，则需要保留在银行开设的账户内而不能随意支取外汇现钞。如要支取须向外汇局申请。因此企业不可以吃去外汇现钞，但可以将其兑换成人民币。也就是说，目前我国在外汇管理上依然限制外汇的流通，但是放宽了额度限制。汇改前无论外汇存款、兑换均有额度限制。目前取消了外汇存款额度限制，但保留兑换时额度限制。此外，在外币兑换时银行设定了汇买价、钞买价和卖价。三者各不相同，钞买价低而汇买价高。同样一笔外汇，以账户形式兑换的人民币要比以现钞形式兑换的人民币多，这样也限制了外币现钞的买卖。

(1) 出口企业在外汇局登记

(2) 出口企业在银行开户

(3) 报关

(4) 在海关领取额度

- (5) 出口
- (6) 进口方支付款项
- (7) 出口企业与银行联系，若无问题则入账
- (8) 转账
- (9) 核对
- (10) 出口企业通过银行进行申报
- (11) 出口企业申请核销，领取核销专用联
- (12) 银行给予出口企业核销专用联
- (13) 核销

在信用证审单的过程中要“单证一致、单单一致”。单据中最重要的就是发票。首先将发票与信用证进行比较（单证一致），无误后，将其他单据与发票进行比较（单单一致）。此外，在信用证业务中，修改信用证有时并不是因为存在错误，而是因为一笔业务已经完成，双方再进行与本笔业务类似或相同的另一笔业务。由于修改信用证的费用低于开立新信用证的费用，因此对于老客户之间，进行分批或多笔业务，但又不愿采用除信用证以外的结算方式，就可以采用修改信用证的方式来完成一笔新业务。

修改文件有标准套用格式：

1. 陈述[narrative]原有内容
2. 表明当事人有修改的意愿
3. 授权给银行，并提出修改意愿

4. 注意事项

银行年终总结经典篇四

年年是广东省分行确立的“安全年”，为贯彻省分行和支行党委对“安全年”的各项工作安排和要求，我部成立了“安全年”工作领导小组，制定《房信部“安全年”工作实施方案》，利用班后会的学习时间，把上级行和支行的各项会议精神、工作安排和部署及时传达给每位员工，使全体员工清楚认识当前我行的形势、任务和要求；组织全体员工学习

《“安全年”工作实施方案》、《违法违纪专项治理工作实施方案》、《中国我行工作人员违规行为处理办法》等文件，开展对典型案例的学习分析和讨论，通过学习和讨论，落实案件防查制度，使全体员工从思想上认识安全防范的重要性、必要性，明确各项规章制度、加强遵纪守法观念，牢固树立廉洁自律和风险防范意识，并以此指导我部的日常工作，保证各项业务开展合法、合规；根据支行“访百家、谈百人、到百点”活动工作要求，通过个别谈心、上门拜访等形式，了解员工思想动态、协助员工解决工作、家庭等方面困难，及时掌握员工状况。

在做好各项专项治理工作的同时，我部注重培养员工的职业道德素质。今年，我部在工作中加强了员工的组织纪律性，教育员工爱岗敬业，工作中提倡员工发扬无私奉献精神，鼓励员工积极参加支行组织的乒乓球赛、篮球赛、羽毛球赛等活动，通过活动充分调动员工的积极性、创造性，发扬团队精神，增强了部门的凝聚力、战斗力，提高了部门的工作效率。

年年是我行广东省分行制定的“业务发展年”。年初，省分行向我支行下达了商业性个人按揭贷款余额新增21000万元，个人消费贷款余额新增3400万元的任務。但直至9月，各类贷款余额不升反跌，其中个人消费贷款余额比年初下降4232万元；个人住房按揭贷款余额比年初下降1789万元；个人商业用

房贷款余额比年初下降799万元。业务发展不理想，主要有以下几方面原因：一是我行个人消费贷款对客户的贷款用途有较大的限制，申请资料的要求比较严格，客户不愿意到我行申请个人消费贷款；二是我行助业贷款的操作办法未能适应市场需求，助业贷款业务受到限制；三是自年年初省分行停止我支行开发贷款和个人按揭贷款业务经营权后，发展商未恢复与我支行合作的信心；四是我支行个人住房按揭贷款依赖性较强，业务发展不均衡；五是我行信贷政策收紧，个人类贷款准入门槛较高；六是我行按揭业务政策竞争力不足；七是受到人民银行提高按揭贷款利率影响，客户提前还款量较大。面对困难和问题，我部采取了多种措施，扭转不利形势。

房信部是年年8月由原房地产金融客户部、个人客户部及个人银行业务部的部分岗位组建而成。部门成立后，我部马上制定的《房信部岗位设置及岗位职责方案》，根据业务分工和流程控制的需要，把前后台各岗位分设成贷款业务营销岗、公积金业务岗、贷款业务申报岗、贷款发放岗、客户服务岗、贷后管理岗、档案管理岗、综合管理岗等岗位，对各岗位的职责进行了清晰的划分，基本上达到了分工合理、职责明确、岗位制衡的目标。

在我部业务开展过程中，发展商普遍对我支行提出提高贷款发放速度的要求。为恢复发展商与我行合作的信心，加快业务发展，我部对贷款业务流程进行了完善和优化。

首先，利用新开发的个人贷款业务系统，在贷款业务申报岗和贷款发放岗之间实现了贷款资料一次录入、共享使用、异机修改等功能，使贷款申请资料能够应用于贷款申请、合同打印、贷款发放等多个环节，避免了各岗位录入资料的重复劳动，减少出错的机会，对贷款发放流程进行了进一步的优化。

其次，在贷款业务申报岗及贷款发放岗建立贷款台账。对每笔贷款申请的收件时间、申请资料完整程度、贷款发放进度、

是否退件、退件原因等进行详细的台账登记。通过建立台账，两个岗位的人员能够对贷款状态有清晰的了解，方便了发展商或客户对贷款进度的查询，也避免了由于工作失误延迟了贷款的发放。

最后，对贷款业务申报岗及贷款发放岗设定工作时限要求，加强对每笔贷款发放时间的控制，加快放款速度。

以上是我的工作总结，谢谢！

银行年终总结经典篇五

本人20xx年底借调至xxxxxx□主要负责全省生产网、非生产网的网络管理工作□20xx年，是我不断学习的一年，是成长的一年，这离不开各级领导的正确领导、部门同事的关心帮助。现将20xx年度个人工作情况总结如下。

因在基层联社工作时间较长，对网络理论知识有所淡忘。在来到信息科技部后，将学习放在了第一要位。通过不断的学习、将工作中遇到的案列与理论相结合、虚心向部门同事请教等方法，我的理论知识得到了很大的补充与提高。在20xx年11月成功通过了国家中级网络工程师考试，这为我今后的工作打下了坚实的理论基础。在今后的工作中，要坚持不断学习、知行合一的理更好更快的将知识储备转化为生产力。

（一）坚持做好网络管理工作，保障全省生产网、非生产网稳定运行。为确保业务连续性、稳定性，通过h3c imc□ibm tivoli网络集中管理平台、联想网御集中安全管理平台对全省骨干网络及安全设备及链路实施不间断运行监控。在的运维处理实践中，对现有流程、预案不断的探索、完善。逐步建立《贵州农信网络管理手册》，将网络管理工作流程化、制度化、可持续化。

（二）参与全省非生产网省、地、县三级骨干网络搭建。根据银监会的相关文件要求，省联社于20xx年启动了全省非生产网建设。本人刚到信息科技部就有机会参与到如此重大的项目建设中，既是荣幸又是挑战。最终在网络中心全体人员的共同努力下，按时完成了非生产网建设任务。通过本次项目建设，对项目管理、前沿技术、网络规划等都有了非常大的学习感受。

（三）积极配合各责任部门完成各业务系统的上线工作□20xx年是信息科技部项目繁多的一年，在这一年里，我有机会参与到农信银二代，人行二代、银联二代、金融ic卡、监督预警系统、中间业务平台等重要业务系统网络平台的建设中去。既极大提升了自己的实践能力，又提高了我社重要业务系统业务的连续性。

（四）坚持编写《网络运行状况通报》，使网络管理工作能落到实处。在网络管理工作中，发现全省网络管理工作存在发现易、处理难；通知易、执行难等问题。为提高全省网络管理工作的响应度、执行力，从20xx年5月起，将全省每周网络运行状况整理成文，下发各联社（行），从行政角度督促各联社（行）处理网络运行中出现的问题与故障。通过半年的观察，全省网络故障响应时间得到了很大的提升，各联社（行）对科技上存在的问题重视度也得到很大的提高。《网络运行状况通报》将作为一项长效机制坚持下去。

工作上，虽然在各级领导的正确领导下，在各位同事的指导和帮助下□20xx年的工作任务均顺利完成，但也存在些许不足。尤其是要克服“做一天和尚撞一天钟”、“旱涝保收”的心态，要时刻充满危机意识、兢兢业业的做好每一件工作。

银行年终总结经典篇六

银行支行信息工作情况年终总结支行一直注重加强信息工作，不断增强工作的主动性，紧紧围绕总行的工作中心，在“重

点、亮点、难点”上下功夫，认真做好信息的采编、写作、上报等工作，及时、准确、全面地报送信息材料。

信息工作在支行中起到喉舌的作用，它是是总行领导了解支行工作情况的依据，是支行职工了解总行各项方针政策的中介，所以我们深深地认识到信息工作在日常工作的重要性，时时密切关注总行的工作动态和精神，及时反映职工各项信息，不断地提高信息编写质量，及时向上级行报送了大量的有价值信息稿件。

支行领导十分重视信息工作，以新思维，新方式认真抓好此项工作。为提高信息的针对性和信息的深度广度，更好地搞好信息工作，支行成立了由办公室牵头，信贷科、营销部、营业部的相关人员参加的信息工作小组。及时传达总行不同时期的中心工作和各项活动纲领，并定期组织大家开展专题讨论，认真采编活动动态，密切关注职工思想状况，积极配合总行搞好每一次活动，同时把职工的意见和建议及时地反馈给总行，做好信息传播平台的作用。

信息工作开展得好、质量高，就能为我们认识问题、分析问题、解决问题提供便利，反之就失去了工作的意义。支行的信息工作紧紧围绕总行各个不同时期的中心工作来开展，并真正做到上报的材料能够真实地反映出一项政策、措施或一项活动的实际贯彻执行或开展情况；真正达到推动工作的目的。我们对总行下发的各项文件和每一期《**银行》都及时地转发给职工，组织大家认真研究近一时期总行信息报送的重点和要求，并有针对性报送有关稿件；对于上报总行的稿件，不仅是从文字上把关，从政策方面把关，还对有关情况、事实和数据进行认真的核查。力求使上报的材料更为准确、及时，为上级部门的决策提供真实可靠的依据。

年，支行无论是在业务发展上还是在文明创建上都取得了一定的成绩，先后被评为，涌现出了一大批先进个人、创业标兵、服务之星等，这些先进人物有的是加班加点，不喊

苦与累，默默奉献；有的是锐意进取，敢于创新，取得辉煌业绩；有的是兢兢业业，热忱服务，获得赞誉。银行这个工作要面临许多诱惑，没有一定的信念支撑，心灵的天平就要倾倒，这个信念就是：有些东西是不能用金钱来衡量的，譬如：名誉。在营业部里，储蓄柜的姑娘们曾经在下班收拾柜台的时候发现了黑色的提包，他们等啊等，等到了天黑，等到了回头找包的客户。当看到提包里的东西原封没动时，客户想到了用物质的东西来感谢，被她们婉言谢绝了；会计柜的同志为客户办理汇款解决难题，客户把表扬信贴到了大门口；信贷科的同志为客户争取一笔贷款，跑断了腿磨破了嘴。支行的业务量一天天在增长，效益一步步在提高，谁又能说没有这些员工的功劳呢？而这一个个闪光的亮点无疑是最好的素材，我们抓住这些亮点，累积这些素材，编写了一篇篇感人肺腑的、真实典型的稿件，例如结合总行开展的**活动，我们先后在《**银行》上发表了**等多篇稿件，由我行上报的还被总行评为重大建议奖，支行借此在职工中广泛开展树典型，学先进活动，在行内形成争先创优的良好氛围。有效地促进了各项业务的发展。在今后的信息工作中，我们要再接再厉，借鉴其他支行好的做法，以此推动我们的工作。同时也要加强与总行、支行间的信息交流，拓宽视野，学习经验，以更好地做好信息的编发工作。

银行年终总结经典篇七

体会

到的酸甜苦辣也是最深刻的。领导在工作 的各个方面都能够充分地信任我，大胆放手让我施展才能，从中我得到了很好地锻炼。柜台营销方面是我的弱点，但是领导仍然对我给予充分的鼓励，使我更加信心百倍地迎难而上，进而能够更有针对性的学习、改进，并不断进步。

现将工作情况总结如下

首先，在思想与工作上，我能够更加积极主动地学习招行的各项操作规程和各种制度文件并及时掌握，各位同事的敬业与真诚都时刻感染着我。在工作期间，我能够虚心向同事们请教，学到了很多书本以外的专业知识与技能，也更加深刻地体会到团队精神、沟通与协调的重要性，同时为自己在今后的成长道路上积累了一笔不小的财富。

在工作方面，我有强烈的事业心和责任感，我能够任劳任怨，不挑三拣四，认真落实领导分配的每一项工作与任务。日常我时时刻刻注意市场动态，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户。

其次，在技能方面，我个人也能够积极投入，训练自己，这一年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的招行员工的标准严格的要求自己，立足本职工作，潜心钻研训练业务技能，使自己能在平凡的岗位上为招行事业发出一份光，一份热。

对我个人而言，点钞技能已经超额达标，但是加打传票和打字与熟练的同事相比还有一定的距离，因此，我利用一点一滴的时间加紧练习，因为我知道，作为储蓄岗位一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。

部门

之间、同事之间相互沟通、相互配合、团结一致，才能提高工作效率，创造出更多非凡的业绩。

第四，服务方面。银行做为服务行业，除了出售自己的有形产品外，更重要是出售其无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现，由此可见，服务是

银行最基本的问题。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要。

每一天我都被同事们的微笑所感染，被同事们的满腔热情所打动，招行的服务处处体现着“客户第一”的理念。

在招行工作过程中，逐渐地，我也明白了“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨，是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。

银行就像生活，偶然发生的小插曲，客户轻轻的一声“谢谢”，燃起了心中的激情；客户不解的抱怨，需要的是耐心的讲解。激情让我对工作充满热情，耐心让我细心地对待工作，力求做好每一个小细节，精益求精，激情与耐心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到最好。

做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到“以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。我们经常提出要“用心服务”，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户长期的理解和信任。现在社会日益进步，人们对银行服务形式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些糖果、微笑加站立服务，这些形式上的举措已被社会视为理所当然的事情，而从根本上扭转服务意识，切实为不同的客户提供最有效、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

“深入人心”一方面要求我们内心牢固树立服务意识，而不

能被动、机械地应付客户，要时刻把客户放在内心，要经常站在客户的角度来思考自身的表现。还要求我们及时、准确把握客户的内心真实需要，要能急客户之所急，想客户之所想。不同的客户需求心理不同，要深度挖掘、动态跟踪。我们要区分客户、细分市场：对于普通客户形式上的服务提升就可能获得他们极大的认可，比如大堂经理的进门招呼，柜台人员的微笑和礼貌用语；对于vip客人，则更多的要考虑如何为其缩短等待时间、节约交易成本和个性化服务及增值服务问题。为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。

段

一定要依法合规，防止过头服务。

最后，谈谈我的不足之处：由于岗位限制与个人因素，柜台营销是我的一个弱点。在领导的指导和同事们的帮助下，我的个人营销技巧有所提高。

俗话说得好

不要怕麻烦，就怕没人找麻烦。

麻烦越多，朋友就越多；朋友越多，发展业务的机会才越多。因此，今后我会积极认真践行营销技巧，抓住每一个发展业务的机会，做好日常营销工作。

一、树立爱岗敬业、无私奉献的精神。比尔盖茨说过这样一

句

话

“每天早晨醒来，一想到所从事的工作和所开发的技术将会

给人类生活带来的巨大影响和变化，我就会无比兴奋和激动。

”那么是什么成就了他的事业？又是什么创造了他的财富？是责任与激情！我认为责任是一种人生态度，是珍视未来、爱岗敬业的表现，而激情则是责任心的完美体现，它是成就事业的强大力量，这份力量给予了我们充足的动力和勇气，让我们走在岗位的前列，为我们创造出一流的业绩，更为我们构筑了和谐的企业。责任促进发展，激情成就事业，我将从身边的小事做起，从现在做起，将责任扛上双肩，将激情填满我的工作，奋力拼搏，收获更多的精彩和奇迹！二、加强业务知识学习、提升合规操作意识。

身为网点一线员工，切实提高业务素质和风险防范能力，全面加强柜面营销和柜台服务，是我们临柜人员最为实际的工作任务，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。因此，在临柜工作中，坚持要做一个“有心人”。

“没有规矩何成方圆”，加强合规操作意识，并不是一句挂在嘴边的空话。有时，总是觉得有的规章制度在束缚着我们业务的办理，在制约着我们的业务发展，细细想来，其实不然，各项规章制度的建立，不是凭空想象出来产物，而是在经历过许许多多实际工作经验教训总结出来的，只有按照各项规章制度办事，我们才有保护自己的权益和维护广大客户的权益能力。

三、增强规章制度的执行与监督防范案件意识。规章制度的执行与否，取决于员工对各项规章制度的清醒认识与熟练掌握程度，有规不遵，有章不遁是各行业之大忌，车行千里始有道，对于规章制度的执行，就一线柜员而言，从内部讲要做到从我做起，正确办理每一笔业务，认真审核每张票据，监督授权业务的合法合规，严格执行业务操作系统安全防范，抵制各种违规作业等等，做好相互制约，相互监督，不能碍于同事情面或片面追求经济效益而背离规章制度而不顾。

坚持至始至终地按章办事。如此以来，我们的制度才得以实施，我们的资金安全防范才有保障。再好的制度，如果不能得到好的执行，那也将走向它的反面。

我相信，机遇总是垂青有准备的人，终身学习才能不断创新。知识造就人才，岗位成就梦想。有一种事业，需要青春和理想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动和辛勤的汗水，我愿我所从事的招商银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达！

+

申请认证