

# 2023年银行员工工作总结(通用8篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 银行员工工作总结篇一

时光荏苒，光阴似箭，来到xx银行xx支行工作已经半年了，在这半年实习工作期间，我完成了两个方面的`转变，一是基本完成了由象牙塔到社会大课堂的转变，所扮演的角色从一个以书本为中心的学生到能够独立完成所在岗位的本职工作的银行工作人员，二是学习方法和方式的转变，在学校的学习生活中更多的是以理论学习为主，在现实工作中更多的是强调学习的实用性，更加偏向理论与实践联系的紧密性。我很庆幸在支行领导和同事的关心和照顾下，基本完成了以上的转变，在半年的时间里，我对x银行的日常运作以及相关岗位的操作规则有了十分深刻的了解，在业务技能上，我也取得了巨大的收获，但也存在不足之处，现总结如下：

在这半年的时间里，我的绝大部分时间的都花在储蓄柜台工作上，深刻地理解了储蓄业务的重要性，可以说储蓄业务是银行最基本最重要的业务，它是其他一切业务的基础，为银行的其他业务提供强有力的支撑，在这半年里，我从最开始对个人储蓄业务的一无所知到现在已经能够独立完成操作，我努力熟悉业务流程，积极主动地与老柜员沟通交流，并虚心向他们学习，深刻领悟到每一笔业务须注意的地方以及可能存在的风险，基本做到了业务无差错，无客户投诉。在工作之余，我不断的学习农行专业英语知识，在听说读写方面努力提高自己的英语水平，做到了与外国顾客交流无障碍，从工作的第一天起，我就高标准严格的给自己定下了一个工作目标：严格要求自己，不断提高自己的业务技能，不断扩

充拓展自己的业务知识面，亲切高效的为每一个顾客服务，成为一名基本功扎实、业务知识全面、服务规范从容的多面手。虽然现在的水平离这个目标还相差甚远，但我会坚持不懈、毫不放弃地朝着这个目标奋斗。

牢牢把握“爱我xx行，追求卓越”的精神，深刻理解到银行金融服务业的竞争已经不再仅仅停留在硬件设备的竞争上，更重要的是在服务意识和服务态度上的竞争，这种软实力之间的竞争往往更能体现出一个银行的核心竞争力，在这半年的平凡工作中，我不仅对工作满腔热情，更有颗追求完美的心，坚持不懈、韧劲十足的不断提高自己的专业技能和服务水平，以求真务实、一丝不苟的态度处理每一笔业务，以自然豁达、和善宽容的心境接待每一位顾客，以团结互助、平和谦逊的态度与领导和同事一起为x银行发展贡献自己的一份力量，从中我深刻的领略到了服务的魅力，体会到了什么叫着“以客服为中心”的真正内涵以及做到“顾客就是上帝”的重要性，因此，在平日的工作中，我始终把服务质量贯穿到日常的工作中去，牢牢记住柜员七步曲的要求，规范服务礼仪，在具体服务过程中加强与客户的沟通，做到了顾客零投诉；我始终以发自内心的微笑为每一个顾客热情的服务，以真诚自然地微笑让他们倍感亲切。

这半年虽然主要从事银行个人储蓄柜台的业务，但是遍及金卡、银卡和普通区，无论在那一个区，我都深刻感受到团队合作的重要性，只有团队有效合作才能把最有效率的把工作做好，例如在金卡区，金卡区的业务繁多，个人业务、对公业务以及代理地方财政等业务都在这一区办理，每天工作量很大并且每次交易的金额都比较大，在日常的工作中，我们金卡的三个柜员都分好了相关的责任和工作，在独立完成自己本职工作的情况，更强调工作的协同性，如对外与对内的明确分工，即保证了工作速度，也提高了我们的工作效率。

在这半年的工作生活中，我深切地感受到了集体的温暖和力量。初来这个城市我，不免有点生疏感，刚离开美好校园的

我，也难免有点失落感，是领导和同事给予了我莫大的鼓励，是他们的热情温暖了我，是他们的信任感动了我，是他们的支持激励了我，是他们给予的很多机会锻炼了我，在我们这个集体中，业余生活丰富多彩，极大地增进了我与同行人员的交流、沟通和学习，在此，我真诚的感谢他们。同时，我也感受到了人际交往的重要性，在生活上和同事互帮互助，和谐共处。当然，我也存在工作上的不足之处，一是由于听不懂粤语，跟一些客户的沟通有些障碍，尽管在工作之余我努力地学习粤语，但由于学习时间过短再加上以前从未接触过，到现在只能听懂一些简单的日常用语，以后还须加紧学习；二是对产品营销的不到位，由于对产品本身没有深刻的认识以及缺乏相关的营销经验导致理财产品的营销不理想，这也将是我下一步努力工作的方向。

总之，在这半年的工作中，我学到了很多知识，工作能力有所提高，具备了一定的独立操作业务的能力，但业务知识还不够全面扎实，在今后的工作当中，我会努力克服缺点，发挥自身的优势，为取得更好的工作成绩而努力。

## 银行员工工作总结篇二

工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作总结如下：

积极参加政治学习，坚持四项基本原则，拥护党的各项方针政策，自觉遵守各项法规。

本人自20xx年工作以来，先后在某某部门、某某科室、会计科等科室工作过，不管走到哪里，都严格要求自己，刻苦钻研业务，争当行家里手。就是凭着这样一种坚定的信念，我已熟练掌握储蓄、会计、计划、信用卡、个贷等业务，成为xx行业务的行家里手。

记得，刚进xx行，为了尽快掌握xx行业务，我每天都提前一个多小时到岗，练习点钞、打算盘、储蓄业务，虽然那时住处离工作单位要坐车1个多小时，但我每天都风雨无阻，特别是冬天，冰天雪地，怕挤不上车，我常常要提前两、三个小时上班，就是那时起我养成了早到单位的习惯，现在每天都是第一个到行里，先打扫卫生，再看看业务书或准备准备一天的工作，也是这个习惯，给了我充足的时间学习到更多的业务知识，为我几年来工作的顺利开展打下了良好的基础。

我工作过的岗位大部分在前台文员，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，记得有一位第一次到我行客户，当我了解到他要贷款买二手房时，由于他不知该怎么办，只是有个想法，我便详细地向他介绍了个贷的所有手续。除了在服务客户上我尽心尽力，在行里组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各项竞赛，展示自我，并取得了优异的成绩，受到了单位的嘉奖。

自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。由于我毕业财校属于中专，刚工作我就利用业余时间自学大专，并于xx年毕业，但我没有满足于现状，又于20xx年自修xx大学金融本科，由于学习勤奋刻苦，成绩优良，学习中受到老师充分肯定，目前正在积极准备论文答辩。不但掌握和提高了金融知识，也有了一定的理论水平，完全达到了本科生所具有的水准。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的金融知识融会到工作中去，使业务水平不断提高，并于20xx年参加全国中级经济师资格考试，顺利通过同时被行里聘为中级师。在多年的业务知识考核当中，每次会计业务资格考试都达到1级水平。

### **银行员工工作总结篇三**

回顾20xx年，从我手里收入的现金超过亿，付出超过千万，

没有一张假币能逃过我的法眼;接触形形色色的客户, 超过的不少, 有些能用平和口气解决迷雾, 有些能用灿烂笑容嘻嘻过海, 不能的, 我用夸张而有技术含量的表情挫其蛮气, 抚安燥心;爱我岗位, 开心工作, 我善于在工作中发现美, 这一年我遇到附加价值的客户有多个, 一位笑容像安在旭, 一位魅力得像胡军, 另外一位则像端庄版的吴雁祖;本人生爱好干净整洁, 银行柜员工作总结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, 厕所洗得飘香反光;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私人笔记本以备查用;本人好学, 这一年来主动亲近atm关心它, 揣摸它, 终于熟悉其脾气, 并于节假日主动承担照顾它的任务;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;珍惜生命爱惜生命银行柜员工作总结, 对于二道门, 我总是第一时间按照文件步骤模拟实践, 以正规的格式去执行并以的态度去变成习惯;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xx社尽点绵力的。

岁月不居!来也匆匆, 去也匆匆!虽然我老是觉得累, 可是时间老人却总也不觉得累, 每天自我陶醉地嘀嘀哒哒跑个不停!回首这一年, 颇有感慨——我完完整整的为我行服务了一年, 我行也给了我别人羡慕不已的报酬——幸福!增加工作成果——你做了别人没有做的。

从正常班到倒班, 我踏踏实实地做, 用心地体会, 感悟最深的就是“端正态度, 遵守行纪行规;尊敬领导, 服从安排;团结同事, 虚心求教;明确目标, 脚踏实地”。

一年的工作实践, 深深地体会到“临柜工作是银行第一形象”的含义。我们的形象直接影响到客户对我行的第一印象, 关系到能否留下客户, 更关系到能否留住客户。这要求我们要有较高的综合素质, 要求我们必须切实坚持临柜工作的

服务宗旨“热情周到，耐心细致，为客户办好每一笔业务，让客户满意”。

一年的工作使我深刻体会到业务知识欠缺的严重性。这促使我又学习了更多的新东西，使自己的业务知识更具全面性。虽然我们新增了不少业务，但是要想保证我行的不断壮大(即使仅为了保证我们的优厚待遇)，只有不断地新增业务。这就要求我必须吸收新的知识才能顺利开展工作，才能跟上我行的步伐。

要做一名合格临柜人员，光有全面的业务知识不够，还需要配合主动、热情、耐心的服务。我们工作中的主性首先是要做到经理要求我们的“主动和客户打招呼、交流”。我随时主动向部分客户介绍我行的业务信息、新产品。

工作态度好了，业务知识跟上了，还需要良好的工作氛围。营造良好的工作氛围最主要是团结同事。团结同事不是吃吃喝喝，也不是不拌嘴，而是要理解、尊重。虚心请教，互帮互助，共同学习，大家才能同心协力，才能融洽相处。通过这一年的认真工作，使我自身有了很大的提高。

第一，增加了对工作的热情度与自豪感，尤其是处理完棘手的业务问题与刁难的客户时。

第二，提高了自身素质，临柜工作使我理解到人的一生就是存“知识、经验、修养”，存的越多利息就越高，日益积累，回报自然提高。

第三，提升了人际交往能力，通过与不同客户交流，见识、胆识、才识增加了，沟通能力曾强了，人际关系处理的越来越好。

增加一点你的想法——让工作能发挥你的知识优势。

领导的关心和帮助使我更加喜爱这份工作，增加了我的压力，更增加了我的动力。

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚认识到自身的不足，需待提高自身心理素质、技能素质、综合素质。新的一年，给自己定下新的目标。

- 1、自觉加强学习，学习业务理论，学习业务实践，学习身边的同事，全方面提高自己。
- 2、脚踏实地做更多工作，提高工作主动性，不怕份外事，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。
- 3、提高自身文化的修养，努力使自己成为优秀的银行工作人。

## 银行员工工作总结篇四

在营业部出纳的两年多中，我勤勤恳恳，任劳任怨。我所在的岗位是工行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝马虎和放松。众所周知，营业部出纳是一现金流量大，业务繁多的部门。每天每位员工的业务平均就要达一百多笔。现金收付达三十多捆。接待的客户一百多人，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。两年我中始终如一的要求自己，在我的努力下两年多中我个人没有发生一次责任事故。

银行属于服务行业，工作使我每天面对众多客户，为此我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中我仍然坚持做好“三声服务”、“站立服务”和“微笑服务”，因此我工作到现在，从没受过一次客户的投诉。在平时有客户对我的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使客户满意而归。

## 银行员工工作总结篇五

本人胡，现任工行四海支行营业部业务主管。岁月如梦，时光如梭，又是一年尽头时，改变，是我xx年的. 关键词。

xx年，我从一名单身女青年变成一位孩子的母亲，7—24小时全天候服务我的孩子；从营业部助理荣升为四海业务主管，踏着天亮天黑来回在上下班的路程上；减去一头长发，留下利索的短发，挥手告别往日的青葱岁月，站在镜子前的是现在的“我”。

我不断学习，学无止境。虽然怀有身孕，但我还是不放弃一颗学习的心，每一次挺着大肚子去考试时，我想对我肚子里的宝宝说：“孩子，学海无涯，不要因为任何理由而放弃学习。”xx年，我陆续考出信贷上岗证、公司业务上岗证、银行从业资格考试五门全通过、反假币等，不断加深我在业务上的理论知识。在理论知识不断加深的前提下，同时运用到实际工作中，解决各种实际碰到的疑难杂症，努力使自己成为员工背后的“小老师”。

11月，我听从组织安排任命四海支行业务主管一职，这无疑是对我的又一次挑战。克服家里孩子的牵绊，克服路途的遥远，怀着一丝忐忑来到四团，来到这个陌生的地方。眼看着四团支行从装修前的狭小的蜗居式的营业厅搬迁至新网点，一切从零开始，心理不免有一些担忧，但我相信，只要我怀着当初那颗充满梦想的心，一切都会好起来的！由于以前在营业部的历练，我对网点搬迁后的一些工作还较能适应。作为业务主管，我尽自己所能多想一点，平日工作中多留一个心，真正地把四团支行当成了自己的另外一个家。为了业务发展，我也用尽我身边所有的亲戚朋友，只要有任何个人、公司、信贷方面的需求，都来找“汤汤”，四团支行，是一个和谐的大家庭，王行长以及下属员工都给予了我很大的帮助，我会将自己以前的所学所能全部用于建设未来四团的发



展上，相信，未来会更好！

总想给自己找个方向，属于自己的方向。如果没有恩在，没有老头子，我会想去干什么？旅游？充电？那天抱着熟睡的恩在，读一年级的侄女不听话地让我辅导功课，小朋友虽然活泼但在奶奶面前耍任性，叽叽呱呱地也不觉得热闹，倒觉得呱躁，房间里还有没什么共同话题的婆婆，唯一的盼望就是等老头子回家，打破这种吵闹的死寂，但老头子一吃好饭说单位有事，走了，然后我就只能继续看着窗外，没有了盼头，透过不锈钢防盗窗，看着窗外寒风萧瑟，突然感觉，这辈子，不能就这么活着！！

## 银行员工工作总结篇六

每一个员工都要对自己的工作进行阶段性的总结，在总结中发现问题，吸收经验教训。下面是小编给大家精心挑选的工作总结，希望能帮助到大家！

### 银行柜员工作总结篇一

进入光大银行以来，已有3个多月时间，目前的工作岗位主要是对公柜员。做为一名临柜工作人员，我深知自己作为银行“窗口”的重要性。在工作中，通过自己不断的学习，再加上各位同事的帮助，使我提高了业务技能，同时把最方便最可行的方法运用在业务操作上，以客户需要为主。在与客户的沟通中，了解客户的需求，为客户解决所需。遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他。为了迅速适应新的工作环境，我也积极参加行内每阶段组织的各种学习，并记好笔记，做好总结，提高自我的思想觉悟和工作责任心。在安全保卫在工作中，我认真听取领导意见，严守安全保卫制度和守库制度，从无出现脱岗、离岗现象。

经过3个多月的工作时间，我在本职工作上有了的进步和提高，但在一些方面还存在着不足。回顾检查工作以来自身

存在的问题，我认为：

- 1、自己学习到的业务知识还不够全面，有时还会出现一些误操作情况，一些不常见的业务办起来还比较生疏，自己还意识到工作努力程度还不够。
- 2、业务技能水平还比较欠缺，与同事还有一定的差距，感觉自己在拖大家的后腿。
- 3、就行领导下达的任务指标还不能有效的完成既定任务，揽存能力有所欠缺。
- 4、自己的心理素质、政治素质还有待提高，在遇到工作较忙较累的时候，因为业务知识的欠缺，导致部分业务操作时间过长以至心情会比较急躁、烦乱。

针对以上问题，今后的努力方向是：

- 1、加快自己熟悉业务知识的步伐，利用业余空闲时间多向领导和同事请教，将各种业务操作流程烂记于心，认真吸取平时工作当中的经验和教训。坚决做到业务操作0错率。客户满意100%。
- 2、平时多利用空闲时间勤练技能，多向技能好的同事学习经验以提高自己的技能水平，争取早日摆脱技能水平拖后腿的情况。
- 3、多与客户沟通了解客户的资金动向，争取将客户存款留于我行，且多向客户经理学习揽存经验。比如与客户的交谈、存款的挖掘等。
- 4、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，同时加强学习邓小平理论，三个代表的重要思想，向行内的

党员同事学习，努力提高自己的政治思想觉悟，争取早日加入党组织。

在日后的工作里，我将继续努力，一定保持优点，克服不足。认真配合领导和同事完成各项工作指标，确保行内各项业务的顺利开展。

## 银行柜员工作总结篇二

转眼间，从大学进入单位已经半年了，从刚开始什么都不懂到现在独立办理业务，自己也成长进步了很多，在新的一年里快要到来的时候，我把自己这半年来的工作做一个小结，努力改进不足的地方，发扬优点，争取使自己在以后的工作中做的更好。

在\_\_\_\_\_，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的业绩。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名\_\_\_\_\_行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示建行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度赢得顾客的信任。

在日常工作中，自己在以下几个方面尤其重视。

一、政治理论学习和业务知识学习方面；我通过集中学习和自学相结合的方式学习了党的十七大会议精神，学习三级行长讲话精神，学习金融法律法规知识及支行文件精神，使自己的思想和道德水平得到了进一步的提高；在工作之余抓业务知识学习，特别是学习《员工守则》和《员工违规积分管理办法》等，增强了自身业务素质，不断提高工作效率和质量。

二、服务方面：自己的岗位是一线服务窗口，一言一行都代

表着

本行的形象，这就要求我在工作中不能有丝毫的马虎和松懈，因此我时刻提醒自己在工作中一定要认真细心，严格按照规章制度进行实际操作，同时尽最大努力去帮助客户，耐心解答客户在办理业务过程中存在的各种疑问，急客户之所急，想客户之所想，使客户能够高兴而来，满意而归。遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解，为客户提供满意的服务，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。

三、新业务方面：日常工作中大力宣传新业务品种，积极营销中间业务，做好手机银行、短息服务、网上银行、保险的销售，尽量完成支行下达的各项业务指标。我是一名新同志，在新的环境，新的单位工作，我的一切从零开始，我更注重自己综合能力的提高，在新的环境下，通过我自身的努力，为本行创造了中间业务收入。四、安全和风险防范方面：由于银行是经营货币的特殊行业，我们的工作直接和现金打交道，因而不可避免的存在风险，所以为了保障银行资金的安全运营，一定要树立安全防范意识，及时学习安全及风险防范的文件，时时刻刻敲响警钟，一定要坚持规范操作制度，尽可能的降低差错率。

我深刻体会到银行工作规范化治理、严格执行标准的重要性。这半年来，我熟悉改进了自己的一些缺点，学会了如何戒骄戒躁、耐心谨慎地对待每一笔业务。尽管前台柜员的许多操作看似简单重复，但要做到保持始终如一的工作热情和长期高效的准确无误还需要加倍努力以及进一步的再学习。

这半年来自己的工作取得了一定的成绩，但还存在诸多不足之

处，在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，我要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。

## 银行柜员工作总结篇三

今年的工作转眼已经接近尾声，回想一年以来的工作，在基层领导的关心指导下，在网点全体同志的帮忙下，我在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了必须的提高，现将一年以来的工作总结如下：

### 一、基本工作情景

#### 学习方面

自觉加强相关金融政策及法律法规的学习，不断提升自身的整体综合素质。

作为一名普通的前台综合柜员，我自觉利用休息时间，系统地学习了相关规章制度和新下发的各项文件，使自我对现行的政策、规章制度有了一个较为全面的认识，对于日常柜台上的客户业务咨询也能给予正确的反馈和答复。

此外，我抓住学习的机会，进取参加联社、基层社各种培训和技能考试，并注重对各种资料的学以致用，日常实战中不断积累了工作经验。

#### 工作方面

认真履行岗位职责，踏踏实实的做好本职工作。

1我在具体的业务办理过程中，坚持做好“微笑服务”，耐心细致地解答客户的问题，树立热忱服务的良好窗口形象。

2存款任务是关键，为完成我行的存款任务，我充分利用日常工作机会，在业务办理过程中做好存款营销工作。业余时间，走亲串朋、动员社区的储蓄存款，进取宣传相关的优惠政策、理财技巧等，进取完成了上级支行下达的存款任务。

3进取主动地营销我行的新产品和新服务。我立足我行实际，认真学习我社新兴业务和新制度规章，如公务员贷款、失地农民专项贷款等特色业务，耐心给客户讲解相关类似业务的相同点和不一样点，讲清利弊之所在，供给有利提议。

4勤勤恳恳地完成领导交办的其他任务，除做好本职工作外，我还按照领导的安排做好其他工作，如每一天的卫生打扫，帐表的装订等，都能够与大家一齐协调好，共同完成任务。

## 生活方面

与人为善，注重培养自我的团队精神和协作意识，不断提升自身价值。在提高自身素质的同时，我尤其注重团队精神的发挥，团结好各位同事，确实做到“想别人之所想，急别人之所急”，进取营造团结进取的工作氛围，有效开展好我社的各项工作。

## 安全经营方面

增强防范意识，熟练掌握、使用好各种防范器械。经常检查电路、电话是否正常，防范器械是否处于良好状态，当出现异常情景，能当场处理的当场处理，不能处理的能主动向上级汇报等等。结合自身工作实际，加强凭证、印章管理，从源头上防范案件。努力把安全工作确实落到了实处。

## 二、工作中存在的问题和不足

有成绩就必须有不足之处，在正确进行自我分析和定位的基础上，回顾一年来的工作，仍存在很多的问题和不足，具体表此刻以下几个方面：

1. 学习的进取主动性还不够，因家庭因素、工作开展因素的客观因素的影响，导致存在学习的连续性不足，存在业务素质提高不快，对旧有知识回顾不足的问题，学习效率低的情

景。

2. 创新意识和进取意识不足，在自觉主动学习方面，与年轻大学生相比还存在必须的差距，不能有效的结合自身专业特长和岗位实际进行业务创新或针对岗位需求自觉进行相关考试认证。

3. 工作方式简单，尚停留在较低层次的任务完成要求上，工作开展的实际效率和效果还有待提高。

### 三、工作愿景

新年新气象，在新的一年里即将开始之际，我将立足自身实际，客观分析自身所存在的问题和不足，结合县联社和我社发展的实际情景，有目的、有针对性的解决自身存在的实际问题，重点做好以下几个方面的工作：

1、继续加强学习，不断提高自身的综合本事和业务技能，我将结合自身工作开展的实际，有计划的报考银行从业资格证的相关科目考试，职称资格考试，针对自身进取不足的实际，自觉提高整体综合素质。

2、不断提升自身综合技能，如专业技能、服务本事和营销本事，有效提升自我的整体综合素质。

3、充分理解客户的心态，进行换位思考，进取探索客户维护和服务的方式、方法，不断提升现有客户的忠诚度和诚信度。

4、熟练掌握各种业务技能异常是计算机操作技能、财会业务等技能，努力适应时代发展需要，更好地迎接转型的要求。

我将努力克服自身的不足，严格服从领导安排，进取开拓进取，不断提高自身综合素质，有效履行岗位职责，当好参谋助手，与全体伙伴们一齐，团结一致，为我行经营效益的提

高作出自我最大的努力。

## 银行柜员工作总结篇四

\_\_\_\_年，我满怀对金融事业的向往与追求走进了\_\_\_\_支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来\_\_支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在\_\_支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度赢得顾客信任。

是的，在农行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪!为此，我要求自己做到：一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习;二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规;三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处;四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供



世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大！人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，给客户及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望！但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献！

今天，我们正把如火的青春献给平凡的农行岗位，中国农业银行正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰

的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。富兰克林有句名言：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。今天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。因为我知道作为一名成长中的青年，只有把个人理想与农金事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

## 银行柜员工作总结篇五

挥洒青春，放飞梦想，让青春之花开在农村土地上

### ——一位农行基层女员工的自白

阳春三月，万物复苏，在这充满希望和辉煌的春天里，我们即将迎来第103个三八妇女节。2014年8月，我有幸顺利进入中国农业银行\_\_市分行，在一个乡镇网点担任综合柜员，成为农行广大女同胞中的一员。在此佳节之际，我祝愿所有和我一起奋战在农行第一线的女同胞们节日快乐。

### 破茧成蝶，由校园人转变为职业人

如果说破茧成蝶是一个很艰难的过程，那么从大学生到职业人的过程其艰难程度胜似破茧成蝶。许多大学生都存在目光短浅，心浮气躁，眼高手低的缺点，而农行需要具备高效执行能力和良好素质的员工，不仅能尽职尽责，独立完成工作，而且具备良好的人际关系能力，能与他人合作，共同完成团队工作目标。俗话说：万事开头难！对于我这样的新员工而言，难在：一方面要迅速掌握业务技能，又快又好地为客户提供满意服务；另一方面要端正心态，树立良好的责任感和服务精神。

在刚上柜期间，由于业务还不熟悉，常常受到客户的责备，有时甚至被恶语相向，也曾心里委屈得偷偷掉眼泪，但我很

快收起女孩子的脆弱，从问题的根源着手，努力学习柜面业务操作知识提高业务技能，并主动请教前辈们对客经验，在不到一个月的时间就已经熟悉我所在分理处的日常工作内容和掌握基本工作方法。综合柜员是一个最平凡的岗位，它充满着重复和琐碎，但我坚信卓越始于平凡，完美源于认真。我明白，我的工作并不简简单单是重复的操作，它更是一种必须坚守的责任。我必须保持高度的责任感，对万千储户万千家庭负责，一心一意为人民服务，谨慎认真地完成每一笔业务。本着替客户负责和替单位替自己负责的心态，从业至今我没有发生一笔错款错帐。

### 灿烂微笑，用真诚和耐心服务客户

女人如花，不是说她的容貌美得像花，而是指她不吝惜笑容，用热情的笑容打动别人。柜台服务是展示农行形象的窗口，作为一线柜员，我每天都以饱满的热情，微笑服务，用心服务，真诚服务，充分发挥自己的亲和力，以积极的工作态度赢得顾客信任。我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全面、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下良好的印象。

在我所在的网点，过来办理业务的大部分是附近的农民，他们的文化素质相对比较低下，因而在办理业务时更需要我们的耐心。比如他们办理定期存款不知道可以自动转存，因而我每次详细地为他们解释，消除他们心头到期不转存和利息不随转的疑虑，对于顽固型的客户，则以数据说话，最用直观的分析让其明白道理。再比如许多客户在设置账户密码时容易出错，此时我并不催促顾客，而是耐心指导他输入密码的技巧，并且对于这类客户我会特别提示他要好好保管密码。在这些看似很简单的问题面前，我们需要对顾客更细心周到，要像老师教学生一样耐心和专业，并且在教育客户时，更需要技巧，要以让客户舒服的方式向其传输知识，这样才能使客户学得心服口服。

## 团结协作，与同事一起共创佳绩

我作为一名年轻的新员工，不仅要又快又好地做好本职工作，而且要与同事处理好关系，充分发挥团队精神，为完成组织的工作目标添砖加瓦。单位里的同事都是长辈，为了表示对长辈的尊重，也为了让大家有个更好的工作环境，从进单位起，我便主动承担了营业室的卫生工作。每天下班之后，我都会留下来将营业室打扫干净，这个习惯一直坚持着并将长期坚持下去。

在春节期间，柜面业务量异常繁重，柜员在应付每天将近两百笔业务的同时，还要主动营销各类产品。为了赢得充足的时间打动客户，我们柜员之间、柜员和大堂之间互帮互助，积极配合，在这样一个良好的氛围下，今年我分理处的保险销售与去年同期相比增幅明显。

总结我跨入农行的半年：在工作上，我从零开始一点一滴学习积累业务相关技能；在生活上，我快速熟悉周围环境，第一时间融入分理处和谐的小集体；在思想上，我树立诚实守信踏实认真的态度；在行为上，我谨记从业守则和合规规范严于律己。

我很骄傲我能融入农行大家庭，在农行宽阔的臂膀下健康成长；我很感谢农行给我一个舞台，让我的热血青春得以绽放。作为一名幸运的农行人，我将传承前辈们吃苦耐劳，兢兢业业，无私奉献的工作精神；作为一名新时期的女性，我将不断学习新知识，开阔视野求索创新，用最优质的服务回报社会。

银行柜员工作总结精选集锦

## 银行员工工作总结篇七

来到承德也有一年。回望过去的一年，我在承德建行工作已满一年。我将就着一年走过的道路作一自我总结。

来到建行的第一年就是不平凡的一年。我行改制□dcc上线等一系列的大事都交织在我这一年的学习工作中。这些大事使我们的学习思想都得到了加强和进步，使我们这些新生力量能更好地为建行服务！

这一年是充实的一年！在学习中，我认真刻苦的学习了业务和服务技巧。在行里组织的dcc封闭式培训中，我更是拿出了200%的力量，以认真、饱满的态度和热情加以学习，在dcc考核中综合成绩为a□由于我在校所学专业与金融并无太大关联，所以，我平时时常利用业余时间加强学习。学习一些金融相关的知识。阅读商业银行的经营管理书籍，学习西方先进银行经营管理的方法，加深了我对商业银行的管理、业务等的认识。为我在工作中更好的服务！

在工中，我认真学习业务，加强了对中间业务的学习和认识，努力工作，奋勇争先。我现在已经能够熟练操作储蓄业务和大多数对公业务，并负责对公转账支票的同城录入工作。在平时的柜面工作中我积极努力的认真完成同事、领导交办的每一项工作和任务。在不违反规定的情况下，尽自己的最大努力为来东分办业务的客户提供方便。热情饱满的为他们服务，让他们来东分办业务就有到家的感觉。认真学习李向党的服务模式；即：接一，待二，招呼三；接待第一个客户的同时，跟第二个客户交流，跟第二个客户交流，招呼第三个客户，是客户感觉不到因等待所受的冷落感。在学习李向党的服务模式基础上，同时学习大客户服务模式；若接待客户，办理业务比较繁忙，多说话会引起其他等待客户的反感，所以，遇存款5万元以上的大客户办理业务时，负责传递服务卡，介绍我们的各种业务，与客户进行面对面交流，了解客户情况，以此拉近与客户的距离，真正做到差别化服务。同时我还积极开展柜面营销发展客户，并把家中及亲戚的存款全数购买我承德行的“汇得营”！还试图拉拢京承高速某对公客户未果。虽然未果，但我已做出了我最大的努力。我是承德建行一员，我爱这个集体，我就要为她做些什么！

在思想上，作为新毕业学生的我在接受先进思想上来说并不难。这半年里我认真学习我行的各项政策方针及规章制度。端正自己的态度，以饱满的工作热情和积极的工作态度来迎接每一天的工作。同时我认识到在窗口工作中服务态度及质量的重要性。认识到改革的重要性，在改革中才能求生存求发展，改革是生存之道立足之本！

紧张忙碌的一年已经过去。在这期间，我虽然能够完成同事、领导交予的工作和任务，但我还是有不足之处。在今后的学习工作中我还要一如既往，努力拼搏，加强学习，改正不足。努力成长。要我为建行做出更大的贡献而努力！

## 银行员工工作总结篇八

20xx年就要过去了，我进入到中国建设银行至今已6个月的时间。在这段学习和工作的日子里，我收获颇多。新年伊始，为了给下一年的工作打下良好的基础，我将对过去半年的培训和工作进行总结。

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。

进入中国建设银行以来，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。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。其次，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准备不足。另外，从业时间太短，金融知识相对缺乏。

今天的不足，是今后工作中完善自我的努力方向，我要坚持磨练自己，做到以下几点：

- 1、加强操作技能练习，熟练掌握前台各类业务操作方法；
- 2、深入学习金融知识和行内业务规范，尽快提高自身能力；
- 3、努力提高工作效率和质量，积极配合行领导和同事们把工作做得更好；
- 4、增强团队意识，互帮互助，与同事友好相处。

匆匆半年过去，在中国建设银行的工作忙碌而充实。回顾过去，我深深的感谢给予我指导、帮助甚至批评的人，是他们让我在错误中吸取教训，不断成长。未来的一年，我将以昂扬的斗志和积极的态度去面对工作中的挑战，尽职尽责，为自己进一步的发展奠定扎实的基础，为中国建设银行的辉煌做出更大的贡献。