

银行年终总结 银行新员工工作总结银行 工作总结(通用7篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

银行年终总结篇一

转眼之间就到了年底了，来到__银行工作其实才几个月的时间，在这几个月中自己是成长得比较的快的，也学到了很多的工作技能。新一阶段的工作已经快开始了，我想在新的一年里取得更大的进步，所以我决定做一个年终的工作总结，总结自己这几个月的的工作，找出自己的不足争取在明年的工作中进行改变，让自己能够把工作完成得越来越好。

一、工作表现

在银行工作的这几个月自己早已经适应了工作的节奏，现在跟刚刚进入这里的时候相比已经是有了很大的进步了的，自己也学习到了很多的工作技能。总的来说自己的表现还是不错的，在工作上没有出现什么失误，也能够很好的完成自己的工作任务。在这段日子里我是很认真的在学习新的知识的，每天也是很努力的在工作。虽然现在我的工作能力还不是特别的好的，但是至少一直是有在进步的。我之后也是会保持自己现在这样的工作态度，让自己能够有更好的工作能力，也能够学到更多的技能。

二、工作体会

其实不管是哪一个行业的工作都是不容易的，也都是需要认真的去做才能够做好的。在这里工作的这几个月，我觉得想要完成这个工作是不难的，只要上班没有偷懒那是一定能够完成的，但想要做好的话是需要付出很多的努力的。在我们行那些工作能力很好的同事在我这个阶段都是很努力的，我也想要成为向他们那样的人，所以我觉得自己还是要更努力才行。在工作的时候一定要认真仔细，一定不要让自己出现一些不该有的错误，这样影响是比较的大的，所以自己也是要努力的去改变自己粗心的毛病的，虽然现在还没有影响，但以后是一定会让我出现错误的。

三、工作计划

新的一年的工作马上就要开始了，自己在新的一年中要更加的努力。在这里工作也已经有好几个月了，工作的流程也已经很熟练了，但跟其它的同事还是有很大的差距，所以必须要更加的努力才有可能追赶上别人的脚步，至少要拉近跟其他人之间的距离。在新的一年中自己要改变一些会影响到工作的不好的习惯，让自己能够把工作完成得更好，也能够更好的去完成自己的工作。

新的一年是必须要努力的，不能把自己是一个新员工当做是自己迟迟不进步的借口，反而是要当做是一个自己前进的动力。

银行年终总结篇二

6+1

”和第二季度的“星光大道”等竞赛活动，城西支行各项经营业绩稳步增长，截止

6

月末，支行各项存款余额

21307

万元，较年初增加

2145

万元

各项贷款余额

11344

万元，较年初增加

2527

万元，存贷比例

53%;

不良贷款余额

1.6

万元，较年初下降

0.9

万元

办理银行承兑汇票金额

8849

万元

办理贴现金额

5507

万元

利息收入

584

万元，半年实现利润

377

万元，全面完成上级下达的目标任务，信贷管理也逐步向规范化、制度化迈进。

(1)

严格执行总行下达的《信贷风险控制指导意见》，进一步对信贷风险进行控制，对授信行为进行规范。严密了贷前调查、审查及审批手续，对信贷人员贷前调查的范围及要求，确保信贷调查材料真实有效。

(2)

严格控制信贷风险，严格执行信贷风险防范控制管理体系，全面实行审贷分离，规范了贷审会，实行了贷审例会制，严格按照贷审会议事规程召开会议，明确各环节主责任人职责。

(3)

扎实细致地开展贷后检查工作，定期和不定期地对企业经营状况和抵押物状况进行检查和分析，认真填报贷后管理表。

(4)

切实做好贷款五级分类工作，制定了五级分类的具体操作实施细则，对客户进行统一分类，从而提高了信贷管理的质量。

(5)

对流动资金贷款、贴现贷款，承兑汇票在上报审批过程中严格执行总行要求的调查、审查、审批环节的统一格式，切实从源头上控制信贷风险。

(6)

积极配合总行信贷处做好信贷检查工作，在检查中没有发现一例违规现象，信贷工作得到肯定和好评。

大力组织存款，积极开拓业务，挖掘客户。

1

、上半年，我行信贷资金重点投放于优质企业和大中型项目，继续重点扶持信用好、经营好、效益好的优质企业，如中联巨龙水泥有限公司、亿人城建有限公司、利玛置业有限公司等，把这部份贷款投入作为我行调整信贷结构、分散信贷风险、抢占市场份额、维持持续发展的重要战略措施，信贷结构得到进一步优化。而且，通过优化信贷结构，信贷资金正确的投放，使我行的优质客户不断增加。既降低了经营风险，同时又取得了良好的社会效益。

2

584

万元，超过去年全年收息水平，实现利润

377

万元，有效地壮大了资金实力，增强了发展后劲，呈现良好的发展势头

1

、上半年，我行在信贷业务发展中取得了一定的突破，特别在汽车消费贷款方面也取得了一定的成效。我行还特别注重加强银企合作，协调处理好银企关系。根据形式发展和工作实际的需要，积极开展调查研究，与企业互通信息，加强理解与配合，共同协商解决问题的途径，加大对企业的支持力度，构筑新型银企关系。三月份，我行与市汽车销售有限公司举办了银企联谊活动，通过活动，加强了银企之间的沟通与了解，建立了深层银企合作关系。

2

、上半年，我行进一步提高对信贷营销的认识，不断推进文明信用工程建设，最大限度地抢占市场份额，建立稳固的客户群体，加大对个私经济、居民个人的营销力度，选择信用好、还贷能力强的个体企业和城镇居民做为我行信贷营销的对象，把信贷营销与绿色文明信用生态工程相结合，通过一系列的社会文明信用创建活动，打造我行独特的信贷营销品牌。

我行在不断加强和改善日常信贷工作的同时，还注重加强信贷人员的业务学习，以便能在业务操作中得心应手，提高工

作质量和工作效率。做好信贷资料归档和各项结转工作，实行一户一档，建立完整系统的客户信息档案，以便于及时查阅和调用。对于信贷台帐和报表，能够完整、准确地反映数据，及时上报各项报表，做好信贷登记工作，及时提供信息。在搞好管理的同时，我行还不断强化服务意识，改善服务手段，积极开展优质文明服务，树立“窗口”形象，以服务留住储户、以热情吸引存款，始终以客户就是上帝的理念精神，更好地为客户服务，提高我行的对外形象，并以优质的服务促进业务的发展。

下半年，我们要做好信贷各项业务的安排和落实，对于上半年已有意向的项目，下半年力争做好、做实，例如要做好新港国际和华茵房地产的商品房按揭工作，做好大户回访工作，加强贷款企业的资金回笼款统计工作，巩固老客户，发展新客户，全面开展信贷营销工作，努力完成信贷业务各项指标任务。认真调查核实企业情况，开展企业信用等级评定工作认真学习、深刻领会有关文件和总行信用等级评定与管理办法的基础上，严格按照总行规定的统一标准和计算办法，确保客观、公正、准确地评定企业的信用等级，真实地反映企业的经营管理、财务状况和信誉程度，为我行衡量开户企业风险承受能力、实行信贷准入机制建立基本依据。进一步加强信贷基础管理工作，按照总行信贷处检查要求，加强信贷档案完整性、准确性、合规性和保密性的管理，建立健全信贷业务台账、授信台账、抵质押品台账和不良贷款监管台账。确立支行经营和管理目标的最佳组合，确保支行资产质量始终保持稳定状态。

二是业务开拓范围还需不断扩大，涉及的领域要更广，更深，以促进业务快速持续发展。以上问题将是我行以后工作完善和改进的重点。

今后，我们将严格加强管理，不断开拓业务新领域，高标准严要求，在行领导和信贷处的正确指导下不断改进，不断提高，努力做好下半年各项工作任务。

银行年终总结篇三

近年来，随着金融市场的不断发展，银行合规成为了金融行业的重要议题。作为金融机构的重要组成部分，银行合规对于维护金融市场的稳定和健康发展起着至关重要的作用。在长期的从业中，我深刻体会到了银行合规的重要性，同时也积累了一些心得和体会。

首先，银行合规的核心是遵守相关法律法规。合规并不意味着只是表面上的遵守，而是需要银行在操作中真正理解和尊重法律法规的核心精神和原则。不论是从业务操作还是风险控制方面，都需要与法律法规的要求保持一致。此外，随着金融市场环境的不断变化，合规要求也在不断演进，银行需要时刻关注并适应这些变化，保持合规的稳定性和可持续性。

其次，银行合规需要建立一个完善的内控体系。在金融行业中，内控体系是银行合规的重要保障。合规风险的高发往往与内部控制不到位、制度缺失等问题有关。因此，银行必须建立起一套完善的内控制度和制度框架，从源头上预防合规风险的发生。内控体系不仅包括业务流程的规范管理，也包括风险评估、内部审计等一系列制度和流程，才能确保合规风险的可控性。

第三，重视员工培训和管理。一个合规的银行需要有素质过硬的员工队伍，他们不仅要懂得业务操作，也必须具备良好的合规意识和风险防控能力。因此，银行要加强员工的合规培训和教育，通过考核和激励机制，引导员工自觉遵守合规规定。此外，在员工管理上也要建立一套科学有效的制度，加强对员工的监督和管理，确保行为合规。

第四，合规需要与科技相结合。如今，随着科技的发展和应用，越来越多的金融业务通过互联网和移动设备进行。银行在合规方面也需要充分利用科技手段，建立合规的监控体系。例如，通过大数据分析和人工智能技术，银行可以快速识别

异常交易，及时发现合规风险，并采取相应的措施。同时，科技也可以提升银行合规的效率和准确性，减少人为疏漏和错误。

最后，合规需要建立良好的企业文化。银行的合规建设不能仅仅停留在形式上，更需要银行全员的共同努力和共识。因此，建立一种良好的企业文化就显得尤为重要。银行要树立合规意识，将合规理念融入到企业的价值观和行为准则中，形成员工的共识和自觉遵守。同时，银行还需要加强对外部合作伙伴的管理，确保其与银行的合规要求一致，共同维护金融市场的秩序和稳定。

总之，银行合规是金融行业不可或缺的一环，对于银行和金融市场来说都至关重要。合规的实现需要银行从多个方面进行努力，包括遵守法律法规、建立内控体系、加强员工培训和管理、与科技相结合以及建立良好的企业文化。只有全面推进合规建设，银行才能够在激烈的市场竞争中立于不败之地，并为金融市场的稳定发展做出积极贡献。

银行年终总结篇四

因为工作需要，20年1月底至10月初，我在xx支行个人业务部担任部门经理。根据行党委的工作思路和xx支行个人业务发展的现状，确立了“注重传统业务，狠抓新业务，围绕新的经济增长点，促进个人业务收入的稳定快速地增长”的努力方向。具体工作汇报如下：

在行党委的正确领导下，通过开展“春天行动”和“夏日激情”等各种劳动竞赛活动，周周督、天天催，推动储蓄存款和个人贷款业务稳定增长，在全行员工的共同努力之下，到9月末储蓄存款在年初余额的基础上，净增..万元，完成分行下达计划的64.1%，各项贷款比年初净增..万元，使近年来xx较好的“江临天下”和“山水江岸”两个楼盘落户xx农行。

结合xx长江航道的优质运力，配合市分行三农个人金融业务部的调研，出台了《中国农业银行..市分行个人船舶按揭贷款管理办法（试行）》xx支行成为首批可以开办个人船舶按揭贷款的支行。作为水上运输的大县，我们又多了一个新利润的'经济增长点。

与分管行长到三个三农网点实地摸底调研，针对“小额农贷不良贷款的增长”的现状和农户的实际情况，制定并落实“起诉一部分，震慑一部分，上门催收一部分，暂缓一部分”的方案，对于小额农贷的不良贷款，进行严防死堵。通过各种方法，全县共收回180万元，不良率控制在5%以下。

针对金融市场的新变化和客户的需求，从客户利益出发，推动理财产品的营销。首先自己带头营销理财产品250万元，其次制定了理财产品的奖励办法，再把理财产品的精神对主任、大堂经理和客户经理讲透彻。刚开始每有新的理财产品就将资料和重点打印交给大堂经理王小燕等人，将营销由点及面地推开。到9月底，共营销理财产品39416万元。

针对黄金市场的升温与客户的要求，借市分行同意xx支行营业部开办实物黄金买卖的东风，在行领导的支持下，跑银监局、工商局、分行等以及内部各部门的协调，使5月份xx支行营业部实物黄金得以成功销售，并在当月组织营销实物黄金651克。在5月6月都获得了市分行三农行营业网点贵金属销售竞赛活动第二名及各三千元的奖励。

严格控制信用卡增量的优质性，避免货币学中“劣币驱逐良币”的事情发生到白金信用卡的客户群体中。对于存量白金信用卡客户，改变“重发放、轻管理、缺教导”的现状，对原有客户群体进行分类清理，恩威并举，引导客户正确使用白金信用卡正确消费，合理积分，避免恶意套x[]恶意透支。高积分、高分期、高贡献率的客户给予继续使用和适当升额，低积分和无分期，一味套客户给予降额和信用锁定，推动信

用卡业务良性、健康、可持续发展。

银行之间的竞争无论如何激烈，其实质不过是对优质客户资源的争夺。因此，注重贵宾团队的建设和管理，增强竞争力，将决定谁将占有更多的优质客户资源。这就要求：

一是团队成员自身要有高度的责任心、事业心和比较全面的素养；

二是要有好的金融产品，针对不同性格和不同需要的人对各种金融产品进行较完备的融通组合营销。从来就没有单一的产品可以满足所有客户，也没有一个客户经理可以搞定所有客户。是人产品都有缺陷，没有完善的个人，只有完善的团队。这是目标，还需努力。在市分行的评比中□20xx年5月、9月□xx农行分别获得了市分行贵宾团队管理的第8名第6名以及6万元的费用奖励。

上半年，我支行按照总行和xx支行工作部署，认真贯彻全行“xxxx□xxxx□xxxx”工作方针，全力配合网点转型工作，加强职工队伍建设，强化内控和风险管理，齐心协力抓好工作落实，确保了我行今年上半年各项指标的稳健运行，为完成年度目标任务奠定了坚实的基础。

(一)公司类指标增长显著。6月末，对公存款余额为xxx亿元，较年初新增xxxx亿元，增长幅度和实际增长量都排在xxx支行所辖网点前列。对公存款日均增加xxxx□列xxx支行区所有网点第x位，新开对公账户xx户。授信业务通过授信工作人员努力，为避免风险，上半年，我支行共收回个人贷款xxx万元，避免因利率波动产生的风险，并且网点第3名，代发工资客户新增数xxx;银行卡有效消费额xxx;新增特约商户数xxx;电子银行柜面替代率xxx;个人网银有效新增客户数小xxxx□

(一)坚持以职工为本，狠抓职工队伍建设，充分调动职工工

作积极性,增强员工组织归属感,努力打造团结、和谐、高效的战斗集体。今年来,我支行把队伍建设作为第一要务来抓,实实在在谋发展,真心诚意办实事,理顺了人气,凝聚了人心。一是建立xxxx支行营销奖励措施,对支行发展做出贡献的职工,在获取支行营销奖励的同时□xxx支行增加额外奖励;二是定期组织培训,提高职工整体素质,凡是上级下发文件都由专人先进行理解梳理,将提炼好的重点要点交由职工学习,对难点进行讨论。做到业务准确性高。三是用亲情温暖人,在职工生病或家庭出现困难的时候及时伸出援助之手,加大帮扶力度。

一是建立起自己的客户分级营销制度,在开拓新客户的同时,应注重维护存量客户。将客户按照存款保有量100万-500万,500万-1000万,1000万以上进行分类管理。不同级别,组织营销人员分头分层营销;二是进一步完善存款客户的监测制度,锁定日均余额在xxxx万元以上存款客户,加以重点监测,增强对客户存款异常变动的反应灵敏度,及时调整营销策略;三是增加对公服务柜员,目前我支行安排x名对公非现金柜员□x个现金对公优先窗口,满足每日对公大量业务;四是利用现代化信息手段,利用网络与客户密切联系,第一时间将我行政策和产品信息通知到客户。

(三)落实总行和xxx支行工作精神,大力推进扁平化工作。营业网点扁平化是现代银行结构趋势,扁平化后能够实现3层集约化管理模式,大大降低网点非经营压力,能够释放基层网点人力资源,能够激发出网点经营活力。我支行确保将每次管辖支行的会议精神和文件内容,第一时间传递到每一位职工,定期召开会议,宣传扁平化管理的优点,提高职工思想认识,确保我支行扁平化过程中职工能够及时转变思想,积极参与支行的各层级竞聘活动,无不良事件发生。

一是高端客户分层管理仍处于起步阶段,虽然我支行自行创立了客户分级营销管理办法,但是对高端客户管理分层管理

仍处于起步阶段，急需全行建立起一套对高端客户差异化服务制度办法，让网点营销工作有方法可依照，有资源可利用。只有通过一些高端的文化沙龙、经济论坛等服务手段，才能够吸引客户，留住客户。

二是客户经理队伍需要进一步加强，目前我行产品少，客户经理工作人员少，经验少；大部分理财业务市场竞争力相对较差；大多数通过客户经理老客户持续营销才有所成效，在吸引新客户方面明显捉襟见肘。职工磨合熟练还需要一定时间。

银行年终总结篇五

银行作为金融机构，承担着社会稳定和经济发展的重要角色。为了保证银行员工的健康和工作效率，越来越多的银行开始实施禁酒政策。作为银行员工，我对银行禁酒政策的实施进行了一段时间的观察和思考，并从中总结出了一些心得体会。

第二段：促进员工健康

银行禁酒政策的首要目标之一是为员工创造一个健康的工作环境。过量饮酒会增加员工患疾病的风险，尤其是肝脏疾病。银行员工通常需要长时间地坐在办公桌前工作，缺乏运动，这使得他们更容易受到不良生活习惯的影响。禁酒政策的实施，可以鼓励员工减少或停止饮酒习惯，为员工的健康保驾护航。

第三段：提高工作效率

饮酒会对员工的工作效率产生负面影响。酒精进入人体后，会使大脑活动变得迟缓，思维变得混乱。这使得员工在处理复杂的金融事务时更容易出错，并导致工作效率下降。银行作为一个高度依赖精确性和高效性的行业，有必要通过禁酒政策来保证员工工作的高效与准确。

第四段：加强企业形象

银行是一个社会形象和公信力较高的行业，所以银行员工的形象和行為直接关系到银行的声誉。饮酒不仅会影响员工的外在形象，也会给银行的形象带来不利影响。因此，通过禁酒政策，可以加强银行员工的自律意识，确保员工的行为符合一流金融机构的形象要求。

第五段：个人成长和发展

禁酒政策的实施不仅有利于银行和员工，也为员工个人的成长和发展提供了机会。饮酒往往会浪费大量的时间和金钱，而这些资源本可以用于培训和进修。员工个人的发展将使其能够更好地适应银行业务的变化，并提升个人的职业竞争力。通过禁酒政策，员工可以更好地利用时间和精力来促进个人的成功。

结语

银行禁酒政策对员工的健康、工作效率、企业形象以及个人发展都产生了积极影响。通过禁酒政策的实施，银行为员工提供了更好的工作环境，促进了员工的健康和职业发展。作为员工，我们应该积极配合并贯彻禁酒政策，以实现个人与银行共同发展的目标。

银行年终总结篇六

随着金融市场的不断发展，银行合规成为银行业务运作中不可或缺的一环。合规的关键在于遵守各项法规规定，执行内外部监管要求，有效防范各类风险，维护银行业的稳定和安全。在银行合规的实践中，我有一些体会和心得，接下来将从合规意识的提高、制度建设的完善、风险防范的拓展、合规培训的加强以及合规文化的推行等方面进行简要总结。

合规意识的提高是银行合规工作的起点和基础。银行从业人员应认识到合规工作的重要性，自觉遵循法律法规、道德规范，不断提高自身的合规素养。合规意识的提高需要有上级的引导和扶持，也需要自己的主动学习和思考。银行可以通过组织专题培训、发布合规宣传材料、开展讲座等方式，增强员工对合规知识的了解和认识，引导员工树立正确的合规观念，从而营造良好的合规氛围。

制度建设的完善是实现银行合规目标的重要保障。银行应根据自身业务特点和监管要求，建立健全相应的合规制度和相应的管理职责。合规制度要具体、明确、可操作性强，能够对各项业务进行准确规范和约束。同时，制度的完善也需要员工的参与和反映。银行可以通过征求员工意见、开展内部调研等方式，获取员工对已有制度的建议和改进意见，从而不断完善和优化合规制度。

风险防范的拓展是银行合规工作的关键环节。银行业务涉及众多风险，包括对内风险和对外风险，如信用风险、市场风险、操作风险等。银行合规工作需要全面审视和防范这些风险，建立相应的风险管理制度和流程，以保证业务的稳定和安全。此外，风险防范的拓展也需要关注新兴风险，如信息安全风险和合规技术风险等，并及时采取相应的防范措施，以应对不断变化的市场环境和风险挑战。

合规培训的加强是提高银行合规水平的有效途径。银行应积极组织员工参加合规方面的培训，包括法律法规培训、内控培训、风险防范培训等，以提高员工对合规知识的掌握程度和应对合规问题的能力。合规培训需要结合实际业务情况，注重培训的实用性和针对性，促使员工在日常工作中能够运用所学知识解决实际问题。此外，合规培训还需要与内部考核机制相结合，形成合力，推动员工不断提升合规水平。

合规文化的推行是银行合规工作的重要环节。银行应倡导和形成良好的合规文化，引导员工自觉遵守合规规定，加强合

规自律，从根本上维护银行的发展和经营安全。合规文化的建设需要有上级的引导和示范，也需要下级员工的共同努力和倡导。银行可以通过组织座谈会、开展宣传活动、设立表彰机制等方式，宣传合规文化的重要性，激励员工自觉践行，形成合力，推动合规文化在银行内部的深入推行。

综上所述，银行合规工作需要从合规意识的提高、制度建设的完善、风险防范的拓展、合规培训的加强以及合规文化的推行等方面进行全面、系统、持续的工作。只有充分重视现有问题，积极探索解决的途径，才能够有效应对合规挑战，确保银行业务的稳定和安全。

银行年终总结篇七

非常感谢中信银行广州荔湾支行给予我实习的机会。

能够有机会参与中信银行广州荔湾支行开业阶段的工作，体验其开业的艰辛与日渐兴隆完善，对一个即将毕业步入社会工作的大学生来说，无疑是极其难得的宝贵经验。

三个星期的大堂实习历程，虽然时间不长，但也足以让我在与客户的直接接触中获得了诸多长进。在此期间，我掌握了处理银行大堂业务的基本方法、懂得了与客户的沟通营销的基本技巧，同时对银行的大堂服务本身有了更加深刻的认识，对即将毕业的自己有了更加明确的定位。

一、洁身自爱、规范行为是所有银行从业人员所必须坚持的最基本准则。

由于银行的特殊性，银行从业人员在每天的工作当中都会有机会接触到大量的现金以及客户的私密资料，时刻保持自律无疑是对每个银行从业人员的基本要求。在与客户接触和办理业务的过程中，银行从业人员切忌觊觎不属于自己财富，或以非法手段谋取利益，必须严格遵守相关的行为规范，保

持一颗全心全意为客户服务的正直之心，严格自律，确保客户的资产安全，防止客户的个人资料外泄。

二、大堂是银行的“脸面”，大堂服务人员需要更加注重形象、端正态度，并时刻关注大堂方方面面的细节。

营业大堂是与客户发生接触最频繁、最直接的场所，大堂是否整洁、大堂人员的形象是否良好、大堂服务是否到位，在很大程度上将左右客户对一家银行的评价。

作为一名大堂助理实习生，我每天到岗的首要工作就是按照《大堂引导员工作指引》的说明，检查营业大堂的设备是否运作正常，音乐能否播放，大堂与贵宾室的饮水机是否还有水，柜台窗口前的糖果是否充足，大堂仓库的礼品存量是否充足；更换当日的新报纸，把所有桌椅、礼品摆放整齐，把大堂的细节处理好，做好大堂所有的营业准备。

虽没有中信银行的制服，我也坚持每天穿着整齐的职业套装，佩戴统一的微笑工作胸章，保证大堂服务人员的良好外观形象，并以饱满的热情耐心接待每一位客户。迎送客户，为客户取号排队，引导客户入座等候，为客户倒水递报，为客户填写单据，为客户讲解产品业务，安抚客户情绪，每件事情我都尽我所能做到最好，力求给客户满意的服务。在遇到不能解决的问题时，我基本能通过恰当的方式转介绍给正式的大堂经理处理，给予客户满意的答复。

对比大型银行，我们在实力与网点的覆盖方面有所不及，要赢取客户就必须要在服务上下功夫。三个星期的实习中，我深刻地体会到要让客户满意就必须要从细节做起，做好一点一滴才能争取到客户，才能逐渐积累客户对我们的信赖与忠诚。

三、在与客户交流的过程中，可根据客户需求适时介绍、营销本行产品，强调本行的优势，以耐心、技巧和事实化解部

分客户的抵触或偏见。

以本行的保管箱业务为例。不少客户对本行的保管箱业务都很感兴趣，但认为我们的租金对比周边银行偏高，在听到报价后会放弃进一步咨询的意愿。此时大堂服务人员可以向客户强调我们保管箱业务的优势——本行的保管箱容量是周边地区最大的，其他客户使用之后都觉得物有所值，进而邀请客户参观大堂内的保管箱样品，以事实纠正客户的偏见，激发客户办理业务的兴趣。

大堂服务人员需要善于从客户反映的信息中搜集总结客户对我们产品服务的良好评价，本行保管箱业务的优势就是在与多位客户交流后总结而来的。客户直接的对比体验，能够让我们更好地认识自己的优劣势。大堂服务人员要多与客户交流沟通，了解客户感受，不断改进服务质量和营销技巧。

四、作为一个即将从学校走向社会的年轻人，要始终保持虚心学习的诚恳态度，学会举一反三，保持低姿态，从低、从小做起，努力培养自己的工作能力。

实习的三个星期里，除了在大堂服务外，我还曾多次上街派发宣传单张、上酒楼派发报纸，去商场搜集礼品种类和价格信息，协助管理宣传单张的印制、派发工作。发传单、发报纸这样的工作虽然辛苦，但给我的收获却是良多——如何寻觅潜在客户，如何宣传我们支行，如何激起潜在客户的兴趣，都是技术甚至是艺术；更重要的是，在这些工作中我体验到了一家新银行初创的艰辛与进取。

在大堂经理的耐心指导下，我目前已可以应付大堂的日常业务工作，可以独立完成基本的客户接待，可以向客户提供基本的产品及服务介绍讲解，为客户填写常见的业务单据。实习的三周里，我对银行业务的熟悉程度有了长足进步。当然，在面对一些棘手的客户或者非常见业务的时候，我还欠缺足够的经验和业务知识去解决问题，仍有诸多需要日后学习和

改进的地方。

最后，再次感谢中信银行广州荔湾支行给予我这个实习机会，让我在这个假期里增长了见识锻炼了自己。

祝愿荔湾支行的业务蒸蒸日上！