

最新度银行客服年终总结(通用5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

度银行客服年终总结篇一

一年的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前三季度的工作任务。详细分以下几方面：

1、提升服务品质。

首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同协作，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力气得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，详细在顾客投诉，领班交、导购日常考核方面进行建设，执行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单（参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理），现场管理逐级负责、分级管理（服务办公司级—各商品部部门级—班长级—店长—员工），加大力度。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以准时处理，从员工接受和协作方面更有利于管理效果。

建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违6纪的员工累计超过次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，

全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止到目前为止累计更换下发服务质4000量跟踪卡余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共人，起到了以点带面的作用。

2、顾客投诉接待与处理。

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，（服务办定期检查，对不规范的管理人员进行惩罚），在今年月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心打算后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。一年前三季度服务办全体371224：9共接待各类投诉起完结率（质量类□xx例，服务类例，1317综合类□xx例，突发事件□xx例）在突发事件处理方面，我们与3000保险公司又续签了投保协议一一第三方责任险（保费共元，三店同保），只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

3、人员管理检查范围全面化、制度化。

将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题准时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的'每日两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们

要求各楼层管理人员在每日员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲合力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。

在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题准时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到准时解决（但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进），杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。在一年前5823三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪人次，公司平均违纪率双其中大部分员工都是给予批判教育为主，只有少部分常常违纪的员工给予经济惩罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制，前三季度度服务办内20部共计各类培训近余次。

度银行客服年终总结篇二

六月的太阳光，燃烧着炙热的激情；六月的石榴花，绽开了火红的笑脸；六月的校园里，洋溢着幸福的气息。

艺术的最大价值，莫过于唤醒生命。孩子本来就是艺术的精灵，六月，让孩子接受艺术的使命，用歌声唱颂美好，用乐器表达心灵，用优美的舞姿舞动金色童年，用绘画画出广阔

世界。

让我们步入艺术殿堂，走进孩子们的世界，感受孩子们的童趣童真，领略孩子们的创造魅力。放飞童心，挖掘潜能，描绘美好童年！

1、营造艺术氛围，激发学生热爱生活，热爱艺术的丰富情感，充分展示学生的才华。

2、用美妙舞姿、动听歌声、多彩画卷，展现我们建桥学子的美好艺术素质和精神风貌，搭建团结协作、全员参与的平台。

童年

童年，是一首清新的歌

我用稚嫩的双手

把日子谱成一串串音符

在指间跳跃

童年，是一幅纯蓝的画

我用清澈的眼神

把岁月绘成纯净的蓝河

在心间流淌

童年，是在稻田里拾得的

那一串稻穗

在时间的长河里

发出金灿的光芒 当时间把忧伤的色彩

涂抹我走过的时空

当生活用强硬的双手

把艰辛注满我的心田

童年，在我沉寂的心空

浅吟低唱，欢呼雀跃

在时光的河流里

沉积成粒粒珍珠

我在静寂的夜晚

把它精心穿串成

闪光的项链

亮丽我整个心身

第一板块：轻歌曼舞唱童年

快乐了要歌唱，悲伤了要歌唱，那是心灵的歌声；劳动了要歌唱，游戏了要歌唱，那是生活的歌声；祝福了要歌唱，憧憬了要歌唱，那是神圣的歌声……歌唱是世界上唯一相通的语言。学会唱歌就拥有了全人类的共同语言，就架起了心与心的桥梁，唱起来吧，用歌声装点生活，让我们的生活充满阳光。

1、轻轻松松学唱歌

周一至周五利用大课间活动或音乐课等时间在学校广播里播放需要学唱的儿童歌曲《小鸟天堂》，通过反复聆听学会歌唱。

2、老歌新唱情趣多

利用课余时间，尝试用学过的歌曲旋律填入歌词（内容可以是我們熟悉的诗歌或古诗词等），进行二度创作。有能力的孩子可以自创歌曲（谱曲填词）。

3、我是班级小歌手

利用班会课举行“我是班级小歌手”比赛。

第二板块：艺术让校园更美

结合《建桥小学科技文化艺术节活动方案》有关活动安排，六月举行科技文化艺术节“现场书画赛”，比赛要求如下：

1、活动时间□xx年6月11日—6月15日

2、活动对象：三一五年级所有学生，各班学生按小组参加活动，合作完成。

3、活动形式：展演比赛每位学生自带绘画用具进行现场创作，可带半成品，各班学生在指定的位置上合作完成，也可独立完成作品。

4、作品要求：以爱祖国、爱生活、爱科学为题材，反映建桥学子饱满的精神风貌和积极的进取精神，激发对理想、信念的执著追求和对未来的美好向往，具有时代特征、校园特色、学生特点，弘扬中华民族优秀传统文化传统，体现思想性和艺术性的和谐统一。

具体要求：国画（尺寸不超过69×69cm或69×50cm）水彩或水粉画（丙烯画）（尺寸不超过4开）、卡通画（单幅为4开；或短篇4格，每格为16开）、少儿科幻画，规格为4开的纸质或其它材料上绘制。作品的题目、作者的姓名、班级统一写在画面右下角。

1、各班结合活动开展过程中的照片、同学表现等进行汇总，评选班级“艺术之星”，并申请雏鹰奖章进行奖励。

2、召开成果分享交流会。班级比赛照片等材料每班选出3份，活动结束后配上文字说明上传少先队文件夹。

3、“现场绘画比赛”将根据独特的创作思路和符合年龄特点的表现形式为基本原则进行评选，鼓励表达自己真实感受和表现形式具有创意的作品。

度银行客服年终总结篇三

20__年已经接近尾声，逝去的时光已成为历史，属于我们的只有今天，我们能把握的也只有今天！我们要学会在顺境中感恩和体会幸福，在逆境中成熟和坚强！学会用激情创造灿烂使我们的生命更加精彩。失败不是成功之母，失败之后的总结才是成功之母。现就一年来工作情况向各位领导及同事们总结如下，不到之处，请领导和同事们批评、指正。

1、强化服务意识，靠优质高效的服务稳定客户。作为一名前台柜员，窗口是一个极其重要的，前台服务的好坏直接关系到整个行在客户中的印象。在日常办理业务过程中，我注重对服务意识的培养，将人性化服务、亲情化服务融入到服务工作的点点滴滴中，扎实有效地践行我行以客户为中心的理念，想客户所想，急客户所急，帮客户理财，提供多方位的、超值的服服务，确保通过高效率、高水平的服务来稳定客户。

2、加强内控制度建设，防范和化解金融风险。行里组织员工

对内控制度指引等内容有针对性地进行了学习，重点学习了总行《中国建设银行员工从业禁止性若干规定》和内控管理制度等内容。抓执行、抓落实督促员工不折不扣严格执行，从防范操作风险入手狠抓制度落实，逐步使管理工作向规范化方向迈进，提高服务水平和营业环境档次，以真诚的服务和细微的关注来打动客户，赢得客户的支持。同时，我把思想教育和实际工作相结合，对照工作找差距、找问题，真正防范风险工作落到实处。

3、努力提高自身服务和业务素质，积极为客户服务。20__年是对公业务转型的一年，培育核心客户的关键是增强客户忠诚度。要增强客户忠诚度，就必须把客户关系摆上重要位置，在提升客户满意度和忠诚度的基础上，获取应有的回报。所以，这就要求我们在推出每项产品、每项服务时，在制定每项制度、流程时，要从以内部工作要求为标准，转变为以客户需求为标准，特别是要针对不同层次的客户，制定差异化的服务规范，为高端客户制定并落实整体服务方案；要树立服务无小事的观念。不断改进服务；要坚持拓展与维护并重，深度挖掘客户价值。要通过强化客户关系管理，积极促进营销服务从单向服务向互动服务转变，由粗略化服务向精细化服务转变，由普遍性服务向个性化服务转变，真正与客户形成利益均沾、双赢互利、唇齿相依的关系。

4、工作中存在的不足及今后的打算。一是学习不够。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每都有新的东西出现、新的情况发生，面对这种严峻的挑战，还缺乏一点学习的紧迫感和自觉性。学习新的知识，掌握新的理论基础、专业知识、工作方法以之适应周围环境的变化，这都需要我跟着形势而改变，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的建行员工，是我所努力的目标。二是对一些业务还不够精通。在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，朝着以下几个方面努力：1、加强学习，我将坚持不懈的努力学习行里的新业务知识，并用于实践，以更好的适应建行发展的需要。2、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。

最后，一年来工作取得了一定的成绩，但也还存在着诸多不足。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升自己，发扬长处，弥补不足。在新的一年里我将制定自己新的奋斗目标，以饱满的精神状态来迎接新的挑战。向其他同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲要在竞争中站稳脚踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展争取更好的工作成绩。这篇银行客服年终工作总结范文就为大家介绍到这里，希望对大家有用，祝您在新的一年里工作顺利，天天开心。

度银行客服年终总结篇四

20xx年已经接近尾声，逝去的时光已成为历史，属于我们的只有今天，我们能把握的也只有今天!我们要学会在顺境中感恩和体会幸福，在逆境中成熟和坚强!学会用激情创造灿烂使我们的生命更加精彩。失败不是成功之母，失败之后的总结才是成功之母。现就一年来工作情况向各位领导及同事们总结如下，不到之处，请领导和同事们批评、指正。

1、强化服务意识，靠优质高效的服务稳定客户。作为一名前台柜员，窗口是一个极其重要的，前台服务的好坏直接关系到整个行在客户中的印象。在日常办理业务过程中，我注重对服务意识的培养，将人性化服务、亲情化服务融入到服务工作的点点滴滴中，扎实有效地践行我行以客户为中心的理念，想客户所想，急客户所急，帮客户理财，提供多方位的、超值的服服务，确保通过高效率、高水平的服务来稳定客户。

2、加强内控制度建设，防范和化解金融风险。行里组织员工

对内控制度指引等内容有针对性地进行了学习，重点学习了总行《中国建设银行员工从业禁止性若干规定》和内控管理制度等内容。抓执行、抓落实督促员工不折不扣严格执行，从防范操作风险入手狠抓制度落实，逐步使管理工作向规范化方向迈进，提高服务水平和营业环境档次，以真诚的服务和细微的关注来打动客户，赢得客户的支持。同时，我把思想教育和实际工作相结合，对照工作找差距、找问题，真正防范风险工作落到实处。

3、努力提高自身服务和业务素质，积极为客户服务。20xx年是对公业务转型的一年，培育核心客户的关键是增强客户忠诚度。要增强客户忠诚度，就必须把客户关系摆上重要位置，在提升客户满意度和忠诚度的基础上，获取应有的回报。所以，这就要求我们在推出每项产品、每项服务时，在制定每项制度、流程时，要从以内部工作要求为标准，转变为以客户需求为标准，特别是要针对不同层次的客户，制定差异化的服务规范，为高端客户制定并落实整体服务方案；要树立服务无小事的观念。不断改进服务；要坚持拓展与维护并重，深度挖掘客户价值。要通过强化客户关系管理，积极促进营销服务从单向服务向互动服务转变，由粗略化服务向精细化服务转变，由普遍性服务向个性化服务转变，真正与客户形成利益均沾、双赢互利、唇齿相依的关系。

4、工作中存在的不足及今后的打算。一是学习不够。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每都有新的东西出现、新的情况发生，面对这种严峻的挑战，还缺乏一点学习的紧迫感和自觉性。学习新的知识，掌握新的理论基础、专业知识、工作方法以之适应周围环境的变化，这都需要我跟着形势而改变，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的建行员工，是我所努力的目标。二是对一些业务还不够精通。在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，朝着以下几个方面努力：

1、加强学习，我将坚持不懈的努力学习行里的新业务知识，并用于实践，以更好的适应建行发展的需要。

2、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。

最后，一年来工作取得了一定的成绩，但也还存在着诸多不足。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。在新的一年里我将制定自己新的奋斗目标，以饱满的精神状态来迎接新的挑战。向其他同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲要在竞争中站稳脚踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展争取更好的工作成绩。

度银行客服年终总结篇五

时间飞逝，转眼我已经与一银行共同走过了五个春秋。当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热忱和美妙的憧憬走进一银行的情形油然在目。入行以来，我一直在一一线柜面工作，在一银行的以“激人奋进，逼人奋进管理理念的氛围中，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素养，在不同的工作岗位上兢兢业业，阅历日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务，逐渐成长为新区支行的业务骨干。五年来，在一银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的一之路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加布满信心。

进入一银行伊始，我被安排在储蓄出纳岗位。常常听别人说：“储蓄出纳是一个烦琐枯燥的岗位，有着忙不完的事。刚刚接触，我被吓到过，但是不服输的性格决定了我不会认输，而且在这个岗位上一干就是五年。当时的我，可以说是从零开头，业务不熟、技能薄弱，在处理业务时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里悄悄地跟自己“较劲，要做就要做得。”平日乐观专心地学习新业务、新知识，遇到不懂的地

方虚心向领导及同事请教。我知道为客户提供优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。

俗话说“业精于勤，荒于嬉。为此，我为自己规定了“四个一点，即：早起一点，晚睡一点，中午少休息一点，平时少玩一点。班前班后，工作之余我都与传票、键盘、点钞纸相伴。每日像海绵吸水那样分秒必争地学习业务和练习基本功。相对其它技能，点钞是我的弱项，为了尽快提高点钞的速度和正确率，我虚心向行里点钞能手请教点钞的技巧和阅历，改正自己的不规范动作。一遍遍地练习，虽然一天工作下来已经很累了，但靠着对一银行工作的热爱和永不服输的拼劲，常常练习到深夜。

离乡背井的我在接到母亲电话的时候，总是说我过的很好让她自己保重，其实有多少心酸只有自己知道。为了尽快适应工作岗位的要求，一年中只是回家一次与家人团聚，其他时间用来不断的学习工作，功夫不负有心人，经过长期刻苦地练习，我的整体技能得到了较大的提高。

我在日常的一线服务中始终保持着饱满的工作热忱和良好的工作态度。一银行是一家年轻的银行，每一位客户都是员工辛辛苦苦开拓来的。这不仅要求我们具有娴熟的业务技能，更要求我们能针对每一位客户的不同心理和需求，为他们提供快捷优质的服务。

在日常工作中，我都以“点点滴滴打造品牌的服务理念来鞭策自己，从每件小事做起。记得有一次我正打算下班时，一位客户一脸着急地冲进来，说自己的卡和身份证被偷了，要求挂失。根据规定挂失要提供有效证件的，但是面对着急的客户，我一面安抚这位客户，让他不要着急一面重新开机，根据客户提供的身份证号码95577进行查询，查出他的卡号，协助客户通过我们客服电话进行口挂，避开可能发生的损失。这样的小事在我们身边时常发生，虽然是点点滴滴的小事，这些小事，却折射出员工的素养、企业的文化。

我的岗位是一个小小的窗口，它是银行和客户的纽带，我的一言一行都代表了一银行的形象，为此我常常提醒自己要坚持做好“三声服务、“站立服务和“微笑服务，耐心细致的解答客户的问题，面对个别客户的无礼，奇妙应对，不伤和气而对客户的赞扬，则谦虚谨慎，戒骄戒躁。从不对客户轻易言“不，在不违反原则的情况下尽量满足他们的业务需要。

我始终坚持“客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想。针对不同客户经过不断的努力学习，在实际工作中的持续磨练，现在已经娴熟把握了相关业务以及规章制度，逐渐成长为一名业务熟手，这时我渐渐明白无论是做储蓄还是当会计都是具有挑战的工作，重要的是如何将它做的好，做的更好。

银行工作需要的是集体的团结协作，一个人的力气总是有限的。

作为一名老员工，我不仅仅满足于把自己手中的工作干好，还留意做好传、帮、带的作用，主动、热忱、耐心地帮助新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地把握业务技能。结合我自己做新人时的阅历，我留意引导他们从账理动身，而不是教他们如何进行简洁的菜单操作。在平常的工作中，我还将自己的工作学习阅历毫无保留地告知他们。我想，这样的教法不一定是的，但一定会让他们学到业务学问点的本质，学会融会贯穿，举一反三。

一行去年相继有四名新同事加入，他们虽有一定的`金融专业学问，但对于临柜操作技能来说，尚有欠缺。为了能使他们尽快上岗，我对跟班实习的新同事耐心进行操作章程的培训，特别是要严格根据规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。对于他们的薄弱环节技能，也将自己平常练习的心得告知他们，供他们参考。通过一段时间的双向努力，他们已能娴熟进行单

人上岗操作了。为新区支行更好的开展工作打下扎实的基础。只有整体的素养提高了，支行的会计业务水平才能上一个台阶。大家共同努力，在新区平坦的大家庭里快乐的工作着。

在市场竞争日趋激烈的今日，在具有热忱的服务态度，娴熟的业务能力的同时，必必要不断的提高自己，才能更好的向客户提供高效、快捷的服务。分行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终乐观参加各类培训，坚持专心听课，结合平时学习的规章制度和法律、法规，努力提高着自己的业务理论水平。在一二季度的会计人员考核定级中，综合成果始终保持在一二名。

进入一五年来，繁华的一城也变得的不再陌生，每当从银行晚归，带着行里的温馨，一路也不觉得那么孤单。在这里我全心追寻我的理想，我专心学习每一点知识，专心理解我的每一样工作，用诚心和热忱去对待我的工作。在一银行的大家庭里，我取得今日的成果与集体是息息相关的，我很庆幸自己能够进入这样一个团结协作的集体中工作，是这样的一个集体给了我学习提高的机会，我也珍惜这样的机会。

在今后的工作中，我将以更加周到热忱的服务去赢得客户、留住客户，牢固树立“服务是立行之本，创新是进展之路的思想。以“敬业、爱岗、务实、奉献的精神为动力，不断进取，扎实工作，同一银行共同成长，去制造一个更加美妙的明天。