

最新银行客服工作总结(通用6篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

银行客服工作总结篇一

我的20xx年是在客服部度过的，这是一个直接与客户沟通和业务量大、业务种类繁多的地方，我的职责是每天接通各个客户的电话，听到他们的一切的意见和建议，建立完整的客户客服沟通档案。回顾这一年来的工作，我学到了很多的东西，也发现了自身存在的许多缺点，以下是我的总结报告，请领导评议，也希望提出宝贵意见。

一年来，本人在xx银行xx支行的领导下，坚定自己的政治信念，加强了思想和政治理论、法律法规、金融知识学习，通过学习，转变了自己的思想观念，改进了工作作风，坚持廉政自律，自觉遵守支行纪律和各种规章制度，认真履行自己的职责。

在工作中，我是尽职尽责，尽力而为，领导和同事也给了我很大的帮助和鼓励，在大家的共同努力下，把我们客服部打造成让客户满意，让客户赞誉的部门，让客户都认为我们x行的客服部的各项服务都比其他银行的好，也赢得了大批的忠实客户，都愿意来我们这里开立账户和办理业务，为此我尝尝提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在每天繁忙的工作中，我仍然坚持做好服务工作，用微笑去接听每一客户的电话，用认真和耐心细致的解答客户问题，让客户达到的满意度，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解，最终也赢得了客户的理解和尊重。

一年时间，说快也快，忙忙碌碌的日子就这样快过去了，在这一年的时间里，每天听着支行领导的言传身教，严于律己，用心的工作。时间也让我对于x行的工作有了更深一步的认识和理解，也让自己通过学习去扩大了知识面，让自己可以变得在自己所做的工作中做到模范带头作用，用自己的实际行动去感染和带动身边的同事。各种的经营理念 and 规章制度，让我养成了良好的行为习惯，做到了“入门x行正步人，出门x行走的正”的个人理想，工作中注重细节和细致的管理，针对违法违规也有的全新的认识 and 了解，也有了更多的防范措施，工作不但要做的好，还要快，合法，合规，让客户满意是我们的目标。回顾一年的工作和学习，发现自身存在的不足，我个人认为：

1、学习不够，当前的信息时代，是以科技进步作为第一发展力，新的情况和内容会在以后的工作中接连的出现，新的知识和科学会不断的涌现，面对这些，只有无止境的学习各种科学知识和专业文化在能不断适应新的要求和发展。

2、个人工作态度的不稳定，在忙的时候或者遇到难缠客户时，有时间坚定不了自己的信念，也是自己对于工作达不到真正热爱的表现。针对以上问题□20xx年，我的个人努力方向针对以下几个方面：1、加强学习，进一步提高自己的素质和思想觉悟，用熟练的客户服务来稳步提升客服部的服务质量，加强对于应对各种问题的适应和分析解决能力。2、增强自己的个人团队化精神，把自己融入整个大家庭，做到“舍小家，为大家”，放弃个人思想简单化，努力去完成自己与集体的共同发展，克服消极情绪，努力做好自己工作，配合领导完成各项任务和服务。在未来的一年里，我不会有任何的松懈，我指挥努力的去工作，将自己的不足之处和优点之处认真总结，和同事分享自己的成绩，做出在新的一年里怎么去工作的方法，才能更好的工作下去，我可以做的更好。

只有帐算好了，才可以使国家有更好的发展，这就是我们每

一个银行工作职员的责任和义务，才可以更好的`为早日实现祖国的现代化而添一块砖，加一块瓦。

银行客服工作总结篇二

20--年，对我而言，是一个有着特殊意义的一年；---，是一个让我有着特殊感情的地方。在这里，我从一名前台柜员，转变成一个没有任何经验的主办会计，角色的跨度让我曾彷徨过，不知所措过，但是在领导及同事们的关心、帮助、指导下，我坚定了信心，通过自身的不断努力，无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到很大提高，严格执行上级下达的各项任务，认真履行岗位职责，努力完成本职工作。

现将本人这几个月以来的工作、学习情况及今后努力方向汇报如下：

一、主要工作情况

回想刚刚接手会计工作时，面对着财务报表及各种账簿，我不知如何下手，所谓“三人行必有我师”，遇到不懂的地方，我就向很多前辈及同事请教。因此，第一个月的各种报表在请教多位师傅后按时报送。

在日常工作中，坚持每周一次盘查库存现金及重要空白凭证，确保帐实相符。定期进行帐务核对，及时将贷款电子收放台帐与五级分类管理系统、信贷管理系统进行核对，将所收的每一笔本金或利息在借据上进行登记，发现问题及时查清，防止发生差错，做好帐务“五无六相符”；编制、审核会计凭证，严格按“三签”制度进行报账。按要求登记各种登记簿，按照《事后监督管理办法》认真审核会计凭证要素及相关附件，落实存款“实名制”规定，正确审查支票及存单(折)印章挂失手续，登记好相关证件手续等等。认真填制会计封面及封盒，坚持“星期一、星期三、星期五”准时上交凭证。

对于事后监督员下达的整改通知书及时整改到位。严格按照县联社对各社库存现金的限额，及时做好资金的上缴与留存，对于大额现金的支取应及时向人民银行报备，确保资金的安全性。坚持双人临柜、钱帐分管、印证分管、证押分管”的会计出纳制度。坚持每天开好晨会，做好上传下达，总结昨日工作，布置当日工作，做好晨会登记等等。认真学习“三防一保”有关文件精神，不断地增强安全防范意识，注意关注社会上发生的金融案件，吸取别人的经验教训，防微杜渐，当班期间时刻保持警惕，严格按“三防一保”的要求，熟记防盗防抢防暴预案和报警电话，熟练掌握、使用好各种防范器械。不管是在营业前、营业中、还是营业后都一样重视，按规定要求执行值班守库制度，确保值班不失控，安全无事故。

我知道会计工作远不止这些，我学到的也只是皮毛而已。在这两个月里，我渐渐地感觉到会计岗位的重要性与责任性，也感知自己肩上的担子是沉重的。会计工作，事无巨细，无论大小，都要养成严谨、细致的工作作风，严格按照会计制度规章办事，严守组织纪律，提倡职业道德，力求为客户提供最优质的服务，真正的做到“用心服务，真情无限”。同时遵守《农村信用社会计基本制度》履行会计的岗位职责，真正做到爱岗敬业。

二、学习情况

我是一个初出茅庐的新手，压力是无形的，但我更多的是将压力转化动力，紧张而又充实的工作氛围让我懂得了我在理论知识及工作实践方面的欠缺。因此我将本着“在工作中学习，在学习中工作”的思想做好会计工作，只有这样才能不断丰富自己的理论知识，才能更好地将所学知识正确的指导工作。任何一项工作对于我来说都是崭新的一页。每当工作中遇到棘手的问题，我都会先用笔记本记下来，然后虚心向身边的同事、领导请教。工作之余，我会看看《信用社会计核算办法》、《会计理论与实务—新企业会计准则实施手册》、《农村信用社会计基本制度》等会计及信用社相关法律法规

方面的书籍。在这里，没有身份的区别，没有年龄的界限，我们大家在一起相互学习，相互交流，直到弄懂弄通为止，取别人之长，补己之短。把自己锻炼成一个多面手，胜任每一个工作岗位。

三、存在的问题及今后努力方向

目前的工作，除了自己努力外，更主要的是领导的指导和同志们帮助的结果，这离上级的要求还有较大的差距，还存在许多不足。比如专业知识不够精细；遇到困难时不能做到临危不乱，人员工作分配不够合理等等。

在新的一年里，我将保持自己的优点，完善自我的不足。严以律己，遵守各项制度，严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持“谦虚，谨慎，律己”的工作态度，在领导的关心培养和同事们的帮助下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，履行好岗位的职责。与全体信用卡中心员工一起，团结一致，为银行信用卡中心效益的提高，为完成20--年的各项任务做出自己的努力。

银行客服工作总结篇三

20xx年，在各级领导的关怀支持和全体员工的共同努力下，客服中心紧紧围绕“移动金融年”的工作主题，员工队伍不断壮大、运营管理水平不断提高、业务量不断攀升、服务质量及客户满足度不断提升。现将20xx年工作总结如下：

年初，依据上级领导要求，结合客服中心实际状况，对各类业务进展进行了支配部署，在全体员工的辛勤努力下，圆满地完成了各项工作任务。

为全面提升客户体验，提高工作效率，加强客服中心业务规范化管理，防范操作风险，支配布置客服中心全体员工，结合新业务上线及业务变更重新梳理、制定客服中心各类业务

受理流程。本人担当总行客户投诉管理流程优化项目总监，乐观协调项目成员部门有序推动项目实施工作，协作服务转型办公室客户流程优化项目进行了客户投诉、客户联动业务流程梳理，重新修订了《xx银行客户投诉管理方法》、《客户服务联动管理方法》，并全面推行试点工作。

为完善客服中心组织架构，解决管理人员不足问题，满意我行各项业务需求，提高客服中心电话接通率，提升客户满足度，在行领导及人力资源部的大力支持下，客服中心于今年5月份启动了内部、外部人员的聘请工作。结合实际工作需要，客服中心制定了具体的岗前培训方案，为保证新聘座席人员业务的全面性及专业性，客服中心乐观与总行人力、哈分事业保障部协调沟通，增设了特色业务经办行岗位实践学习环节，为提高客服中心整体业务水平打下了坚实基础。

持续加强座席人员业务培训，邀请总行各条线业务专家对新业务学问进行强化培训，上半年全员业务培训x余次，组织全员业务考试x次，座席人员业务力量大幅提高。

今年初，客服中心制定了拓宽服务渠道，探究建立电话银行远程柜员团队，打造集交易、服务和营销为一体的多元服务模式方案。在移动金融部领导的大力支持和全体员工的共同努力下，6月初顺当进行了在线客服、报表系统等上线测试工作，并结合测试反映的问题向科技部门提出了优化需求。客服中心报表系统上线，运营管理类报表可实现实时监测客服中心业务量、接通率、座席工作状态等数据信息，考勤报表、绩效考核报表为派遣制员工日常管理、绩效考核供应有效依据等。

依照国家工信部要求，客服中心于3月初进行955码号及短消息服务接入代码的网上年报工作并顺当通过审核。因955码号及短消息服务使用期限将于7月末到期，为保证我行客服热线的正常使用，客服中心按工信部相关要求乐观组织延期材料，进行网上提交审核申请，赴京提交书面资料，最终胜利获批。

1、合理支配客服中心各岗位人员，明确职责，亲密协作，日常运营工作有条不紊。节日期间遇突发大事快速响应，与行领导、相关部门及各支行反馈协调，确保节日期间业务的畅通。

2、推动与省联通公司合作协议签订事宜。为保证客服中心办公场地使用，乐观与省联通公司协调沟通，对20xx年合作协议部分条款进行修订，顺当完成了合同的正式签订工作。

银行客服工作总结篇四

我的20xx年是在客服部度过的，这是一个直接与客户沟通和业务量大、业务种类繁多的地方，我的职责是每天接通各个客户的电话，听到他们的一切的意见和建议，建立完整的客户客服沟通档案。回顾这一年来的工作，我学到了很多的东西，也发现了自身存在的许多缺点，以下是我的总结报告，请领导评议，也希望提出宝贵意见。

一年来，本人在xx银行xx支行的领导下，坚定自己的政治信念，加强了思想和政治理论、法律法规、金融知识学习，通过学习，转变了自己的思想观念，改进了工作作风，坚持廉政自律，自觉遵守支行纪律和各种规章制度，认真履行自己的职责。

在工作中，我是尽职尽责，尽力而为，领导和同事也给了我很大的帮助和鼓励，在大家的共同努力下，把我们客服部打造成让客户满意，让客户赞誉的部门，让客户都认为我们x行的客服部的各项服务都比其他银行的好，也赢得了大批的忠实客户，都愿意来我们这里开立账户和办理业务，为此我尝尝提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在每天繁忙的工作中，我仍然坚持做好服务工作，用微笑去接听每一客户的电话，用认真和耐心细致的解答客户问题，让客户达到的满意度，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解，最

终也赢得了客户的理解和尊重。

一年时间，说快也快，忙忙碌碌的日子就这样快过去了，在这一年的时间里，每天听着支行领导的言传身教，严于律己，用心的工作。时间也让我对于x行的工作有了更深一步的认识和理解，也让自己通过学习去扩大了知识面，让自己可以变得在自己所做的工作中做到模范带头作用，用自己的实际行动去感染和带动身边的同事。各种的经营理念 and 规章制度，让我养成了良好的行为习惯，做到了“入门x行正步人，出门x行走的正”的个人理想，工作中注重细节和细致的管理，针对违法违规也有的全新的认识 and 了解，也有了更多的防范措施，工作不但要做的好，还要快，合法，合规，让客户满意是我们的目标。回顾一年的工作和学习，发现自身存在的不足，我个人认为：

1、学习不够，当前的信息时代，是以科技进步作为第一发展力，新的情况和内容会在以后的工作中接连的出现，新的知识和科学会不断的涌现，面对这些，只有无止境的学习各种科学知识和专业文化在能不断适应新的要求和发展。

2、个人工作态度的不稳定，在忙的时候或者遇到难缠客户时，有时间坚定不了自己的信念，也是自己对于工作达不到真正热爱的表现。针对以上问题□20xx年，我的个人努力方向针对以下几个方面：1、加强学习，进一步提高自己的素质和思想觉悟，用熟练的客户服务来稳步提升客服部的服务质量，加强对于应对各种问题的适应和分析解决能力。2、增强自己的个人团队化精神，把自己融入整个大家庭，做到“舍小家，为大家”，放弃个人思想简单化，努力去完成自己与集体的共同发展，克服消极情绪，努力做好自己工作，配合领导完成各项任务和服务。在未来的一年里，我不会有任何的松懈，我指挥努力的去工作，将自己的不足之处和优点之处认真总结，和同事分享自己的成绩，做出在新的一年里怎么去工作的方法，才能更好的工作下去，我可以做的更好。

只有帐算好了，才可以使国家有更好的发展，这就是我们每一个银行工作职责的责任和义务，才可以更好的为早日实现祖国的现代化而添一块砖，加一块瓦。

银行客服工作总结篇五

20xx年银行客服座次汇总(上)今年有很多让我难忘的事情，尤其是在银行客服这份工作中。竞争让我从一开始就感受到了压力，也就是从那时起，我心里有了自己变得更强，我必须努力，不辜负自己的使命。我是这样想的，也是这样做的。一年来，我紧跟分行领导班子的步伐，抓住分行工作的重点，出色地完成了各项工作。用我的智慧、汗水、行动和效果，展现了爱岗敬业、无私奉献的精神。以下是我这一年的工作总结。

一年来，我能够认真学习各种金融法律法规，积极参加银行组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和专业技能。尤其是后来去个人理财中心做银行客服，问的多了，学的多了，练的多了。作为一名银行客服，我的一言一行都代表着我们银行的形象。所以我高标准严要求自己，积极为客户着想，向客户宣传我们的新产品、新业务、新政策，扩大知名度。通常情况下，当客户对我们的`工作有不同看法时，我能把客户不理解的地方解释清楚，最终让客户满意。

我在做好本职工作的同时，也尽力帮助其他同志。如果他们有什么问题，我会认真回答。当我也有问题的时候，我会虚心请教老同志。在处理业务技能的时候，我心里有一个要求：三人行必有我师，学不会的一定要千方百计。如果你想在工作中帮助别人，你应该提高你的专业素质。

营销是银行客服的主要任务，但“任务”和“客户”如何平衡，如何才能实现“双赢”？这半年来，我意识到，只有像医生一样，做到“爱听爱问”，对症下药，也就是咨询营销，才能得到客户的信任和支持。

我们客户的资产比我们自己的更重要，所以我们不能让他们赔钱。一旦亏了，就会疑神疑鬼，可能要做十倍或者一千倍的工作才能重新赢得客户的信任。在工作中，我尽最大努力收集所有的客户信息，记录并归档客户的姓名、电话、特征、对金额的需求、购买产品时的价格等。标注需要办理相关业务的人员姓名，逐一给客户打电话提醒过来。客户会配合我及时处理。有时候客户往往会给我带来意想不到的收获。我的客户是我发送营销信号的“中继站”。他们会用亲身经历传播xx的口碑，给我介绍更多的优质客户。

时代在变，环境在变，银行的工作也一直在变。每天都有新的东西出现，新的情况发生，这就需要我随着情况而改变。学习新知识，掌握新技能，适应周围环境的变化，提高自己的履职能力，培养自己成为一名业务全面的银行客服，更好的规划自己的职业生涯，是我的目标。当然，在一些细节的处理和操作上，我还是有不足。我会在以后的工作和学习中磨练自己，在领导和同事的指导和帮助下提高自己，发扬优点，弥补缺点。

在新的一年里，我将一如既往地努力做一名优秀的银行客服。做好本职工作，团结全行员工，为完成今年的目标任务做出自己应有的贡献。

银行客服工作总结篇六

五年前，怀着对未来生活的美好向往，怀着对工作的无限憧憬，我成为了一名**银行的普通员工，从那天起，在日复一日、年复一年迎来送往的平凡工作中，我不仅有对工作满腔热忱、更有颗追求完美的心，坚持不懈、韧劲十足地不断努力提高自己的专业技能和服务水平，以务实求真、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客户，以团结互助、平和谦逊的姿态与领导同事一起为华夏银行的发展贡献自己的力量，从中我领略到了服务的魅力，体会到了什么叫“以客户为中心”的真正内涵，感受

到了集体的温暖和力量，并以此得到了领导同事和客户的一致好评。

我很庆幸自己能有这么好的工作环境和条件，同时也高标准严要求地给自己定下了工作目标：严格要求自己，不断提高自己的专业技能，不断扩充拓展自己的业务面，亲切快捷地为每一位顾客提供服务，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。几年来的实践也使我真正理解了服务的真谛，理解了服务的内涵，深知只有平时勤练技能和苦钻业务知识，才能熟练掌握服务的技能规程，提高自身分析和处理问题的能力，不断提高服务和水平，从而实现“准确、高效、快捷”的服务理念，增强客户的满意度和忠诚度，从而赢得客户的信任，进而在激烈的市场竞争中赢得更多更好的业务。

微笑，是自信的一种表示，是无声的语言，她传递着友好的信息，她是人们交往中最丰富、最有感染力、最有征服力的表情。柜台是银行的窗口，柜台员工的精神面貌代表着银行的水平和形象，微笑是员工心灵的窗口，是职业风范有效展示形式。只有发自内心的微笑，才能和客户进行最真诚有效的沟通。

比起年轻漂亮的同事，我没有先天有利的条件，但我相信“相由心生”，只有发自内心的微笑才最具魅力，才能把一颗真诚的心传递给客户，用我发自内心的足以赢得每一位客户信任的会心的真诚的微笑，来温暖客户的心灵，从而赢得客户的信赖。我深知客户是银行的宝贵资源，有了客户才有我们的存在，服务是银行的经营之本、是银行的效益之源、是银行的灵魂、是银行的生命，所以无论工作压力多大，还是工作多累，还是家有烦心事忙碌到深夜，都不能摆出一副不开心的脸色，因为这样会使客户感觉他是不受欢迎的人，将会引起客户的猜疑和不满，无形中会把许多客户拒之门外。

有一位客户来我行办理了几次业务后，他告诉我们，他到全

国很多银行办理过业务，相比之下华夏银行的员工给他留下的印象最好，我真诚自然的微笑让他备感亲切，在华夏银行有家的感觉，虽然他们单位现在搬到离其他银行较近的地方，可他还是愿意舍近求远的来我行办理业务，成为我行的忠实客户。其实在每天的工作中，随时随地都面对着客户审视的目光，就好象是每天都要面对“考官”，我做到了多少，也就意味着“考官”能给我打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待我，客户对我的态度，实际就是我自己言行的一面镜子，不能去挑剔镜子的不好，而是要更多地反省镜子里的自己，哪里不够好，哪里需要改进。然而要使所有客户都对自己的示满意那是很难的一件事，但我知道除了每天着装整洁、文明用语、班前准备工作做充分外，微笑就是无坚不摧的利器，保持良好的心态，养成微笑的习惯，而且不仅仅是我自己微笑，更要让我们的客户微笑，这样就能让即使是初次到华夏银行办理业务的客户也感到亲切，在给别人带来快乐的同时，我自己也能从中得到快乐。

古语云：“工欲善其事，必先利其器”。银行网点的一线员工，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就无法为客户提供完善快捷的服务，就干不好本职工作。在进入华夏银行之前我并不是从业人员，没有从事过类工作，银行工作对我来说是一片崭新的天空，所以我十分注重加强业务技能水平的学习和提高，深知技能是提高服务水平的基础，只有掌握熟练的业务技能，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；才能提高工作效率，赢得客户的信赖。