

# 2023年银行工作信用卡透支w 银行工作 心得体会大堂(精选15篇)

爱生活，珍安全。牢记安全规则，养成良好的安全习惯。小编为大家精选了一些有趣的安全标语范文，希望能够让大家在宣传安全的同时也能感到乐趣。

## 银行工作信用卡透支w篇一

银行作为金融行业的重要组成部分，承担着为人们提供金融服务的重要责任。作为银行工作的一员，大堂工作是最常接触到客户的岗位。在这里，我与各种各样的客户打交道，也积累了许多宝贵的工作心得体会。

### 第二段：客户服务的重要性

在银行工作大堂，与客户打交道是日常工作的重要内容。作为银行的“门面”，大堂工作既是展示银行形象的窗口，更是提供优质服务的关键环节。良好的客户服务可以提升客户满意度，增加客户黏性，促进客户的持续发展，对于银行的发展具有重要意义。

### 第三段：积极主动与热情待客

积极主动与热情待客是银行大堂工作的基本要求。每一位客户都应受到礼貌热情的待遇，无论他们的经济实力如何，无论他们来办理的事务大小。在接待客户时，应主动站起来，微笑着迎接客户，并主动向客户询问他们所需办理的事务。通过友善的表情和语言，向客户传递出银行的热情和诚意。

### 第四段：细致入微的服务

细致入微的服务是提升客户满意度的关键。在与客户交流中，

应耐心倾听客户的需求，全方位地提供帮助和解答。对于不熟悉银行操作的客户，我们应仔细解释办理流程，协助他们办理业务。同时，还要主动提供一些额外的建议和服务，如：告知客户有关金融产品的优惠活动，对客户的账户进行适当的理财建议等。只有真正关心客户，尽心尽力为他们提供优质服务，才能赢得客户的信任和满意。

## 第五段：提升自身素质和技能

作为银行大堂工作人员，提升自身素质和技能是必不可少的。首先，我们要具备扎实的业务知识，对银行的各项业务操作熟练掌握。其次，要不断学习和了解最新的金融产品和服务，以便为客户提供更多选择和更好的建议。此外，还需要不断提升自身沟通与协调能力，通过与同事合作来优化工作效率。只有提升自身能力和素质，才能更好地服务客户，为银行带来更好的业绩。

## 总结：

通过银行工作心得体会大堂，我深刻理解了客户服务的重要性，也明白了实施积极主动与热情待客、细致入微的服务以及提升自身素质和技能对于银行大堂工作的关键性。作为一名银行工作人员，一定要时刻铭记为客户提供优质服务的使命，不断努力提升自身能力，以实现银行和客户的双赢。

## 银行工作信用卡透支w篇二

### 第一段：引言（100字）

银行工作是一个充满挑战和机遇的行业，而大堂部门更是银行的门面和形象代表。在我接触和从事大堂工作的这段时间里，我积累了许多宝贵的经验和心得体会。在这篇文章中，我将分享我在大堂工作中学到的一些重要的观点和技巧，希望能够对正在从事或准备从事银行工作的人们有所帮助。

## 第二段：职业形象和礼仪（250字）

作为银行大堂的工作人员，职业形象和礼仪是至关重要的。我们应该始终保持良好的仪容仪表，穿着整洁、得体，注重形象的维护和塑造。另外，礼仪是我们与客户接触的第一印象，我们需学会微笑、站姿挺拔、直接面对客户、以及恰当的问候语言等。通过这些外在表现，我们能够赢得客户的信任 and 好感，更好地与客户进行沟通和交流。

## 第三段：沟通能力和应变能力（300字）

银行大堂的工作需要与各种各样的客户打交道，包括各个年龄段、各个阶层和各个背景的人。在这样的工作环境中，良好的沟通能力和应变能力是至关重要的。我们应当倾听客户的需求，理解他们的问题，提供准确的解答和帮助。同时，在面对急躁或冲突的客户时，我们需要保持冷静和耐心，妥善处理问题，以避免情绪的进一步升级。培养良好的沟通和应变能力，可以有效提高工作的效率和客户满意度。

## 第四段：专业知识和技能（300字）

作为银行大堂的工作人员，我们需要掌握一定的专业知识和技能。这包括了了解银行产品和服务的相关知识，掌握办理各种金融业务的流程 and 规定，以及熟悉银行系统和操作技巧等。当然，与客户交流的能力也是至关重要的一项技能。通过不断学习和实践，我们能够不断提升自己的专业能力，为客户提供更加全面和专业的服务。

## 第五段：团队合作和自我管理（250字）

在银行大堂的工作中，团队合作和自我管理也是非常重要的。作为一个团队的一员，我们需要与同事之间密切合作，相互支持和协作，共同完成工作任务。通过团队合作，我们能够更好地提高工作效率和质量，也能够培养自己的合作能力和

团队精神。同时，我们也需要学会自我管理，合理安排工作和时间，保持良好的工作状态和心理素质。只有通过良好的自我管理，我们才能更好地完成自己的工作任务，提高自己的职业发展。

总结（100字）：

通过在银行大堂的工作经历，我深刻认识到良好的职业形象、优秀的沟通能力、专业的知识和技能、团队合作以及自我管理等方面的重要性。通过不断学习和实践，我相信我能够不断提升自己的能力，为客户提供更好的服务，并实现个人职业发展的目标。

## 银行工作信用卡透支w篇三

20xx年已经接近过去，我的见习生活也过去了三分之二，现就四个月来工作学习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。

进入xx银行xx支行伊始，我被安排在出纳岗位。常常听别人说：“储蓄出纳是一个烦琐枯燥的岗位”。我也切实体会到这句话的真实性，每天我都要迎接排着长队的客户，每天抬着胳膊往点钞机里过钱，每天在盘库时高度紧张，每天重复着同样的动作说着同样的话，有时感觉确实辛苦。但当窗外的客户带着满意的微笑主动摁下评价器上满意的红键时，当在辛苦工作时发现一个两个窍门时，工作的辛苦、琐碎带来的烦恼顿时烟消云散，工作是枯燥繁琐的，快乐是需要自己寻找的，在见习的四个月中我发现自己的快乐全部来自窗外的客户。要让客户满意必须强化我们的服务意识，以优质高效的服务稳定客户。做为一名前台工作人员，窗口是极其重要的，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，我应该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 务，确保通过高效率、高水平的服务来稳定客户。

在技能的学习方面，支行为我们提供过一段时间的培 训，我很感谢行领导对我们的关注和栽培，也感谢师傅们牺牲自己的休息时间对我们进行技能培训。相对其他见习人员，点钞、录入、珠算、五笔几乎全成了我的弱项，为了尽快适应工作岗位的要求，为了不落后于他人，我一定要坚持学习，努力让自己成为一名合格的银行人。

技能和服务固然重要，但是工作毕竟离不开和同事打 交道，银行工作需要的是集体的团结协作，一个人的力量总是有限的。作为一名见习生，我应该努力适应新环境，适应新岗位，适应新工作，更快地熟悉相关业务，较好地掌握业务技能。我很感谢师傅们将自己的工作学习经验毫无保留地告诉我。在这样的团队中，我也切实体会到了快乐。

一个人要想不被社会所淘汰就必须不断的学习，如果 说工作辛苦而不去学习，那就好比一台机器，运转却不充电不加油，那么最终这台机器要停转要变成破铜烂铁。现在正是我努力学习的阶段。“三人行，必有我师”，支行的每一位同事都是我的老师，他们的丰富经验和工作行为对于我来说就是一笔宝贵的财富。我应该有紧迫感和自觉性，学习新的知识，掌握新的理论基础、专业知识、工作方法，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的员工，是我所努力的目标。同时我也不能放弃自己所学的专业知识，继续学习，向着更高的目标迈进。

当然无论是社会还是学校“为人处事”都是一门高深 的学问。对于这门高深的学问，我这个门外汉只能说：“诚实做人、努力工作！”

作为一名见习生，一名年轻的工作者，我今后的职业 生涯还很长，学习的机会还很多。为此我将尽我所能地对我的工作

进行开拓，做出成绩。为早日实现目标，我要求自己：努力工作，保持优点，改正缺点，充分体现自己的人生价值，为xx银行美好的明天尽一份力。

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。逝去的光阴已成为历史，属于我的只有今天，我能把握的也只有今天！我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，使我的生命更加精彩。也希望自己新的一年中在业务及学习上有所提高，祝愿xx银行有更辉煌的未来！

总结人□xxx

二0xx年一月十一日

## 银行工作信用卡透支w篇四

当我刚进入银行工作的时候，一切都显得陌生而繁杂。我对银行的运营模式和各项流程几乎一无所知，只是跟着资深员工们走完成一些简单的任务。但随着时间的推移，我逐渐了解了银行的各项业务，也开始渐渐适应这个工作环境。

### 第二段：忠实与细节的重要性

在银行工作中，保持客户的忠诚度和细节的准确无误是非常重要的。我始终明白，一个不满意的客户可能转移到竞争对手的怀抱，而一个细节错误可能引发连锁反应，造成不可挽回的损失。因此，在我工作的过程中，我总是努力确保每一个细节无懈可击，维护客户的满意度。

### 第三段：处理客户问题的技巧

在银行工作中，我们每天都会接触到各种各样的客户，他们

的需求也是千差万别的。有些客户可能会因为各种原因产生疑问、纠纷甚至不满。在这种情况下，作为银行工作人员，我们需要拥有处理客户问题的技巧。我学到了倾听、表达同情和耐心解释的重要性，这样不仅能帮助解决问题，还能建立客户的信任。

#### 第四段：与同事的合作与沟通

在银行工作中，同事之间的合作和沟通也是至关重要的。我们需要相互配合，互相帮助，共同完成工作任务。我学会了倾听他人的意见，善于交流和合作，这样不仅能够提高工作效率，还能够建立和谐的工作氛围。

#### 第五段：工作带来的成就感

虽然银行工作繁忙而且压力大，但我从中也得到了许多的成就感。每当我能够帮助客户解决一个问题，或者让客户感到满意，我都觉得自己的工作是有意义的。这种成就感鼓舞着我不断向前，努力提升自己的能力和专业素养。

#### 总结：

通过我的银行工作心得体会，我明白了银行工作不仅是完成繁重的任务和各项业务，更是建立和客户的良好关系，处理问题的能力和与同事的团队合作。在这个过程中，我逐渐成长为一名优秀的银行工作人员，并且收获了无穷的成就感。银行工作对于我来说不仅仅是一份职业，更是一种为人民服务的责任与使命。

## 银行工作信用卡透支w篇五

一年来，本人分管、协管的股室较多，工作范围广、任务重、责任大，由于本人正确理解上级的工作部署，坚定执行国家的金融方针政策，严格执行支行的，较好地履行了作为行政

职务和作为专业技术职务的职责，发挥了领导管理和组织协调能力，充分调动广大员工的工作积极性，较好地完成了分管和协管股室全年的工作任务。以下是我的个人工作总结。

增强接受监督的意识，遵守民主集中制；依法行使权力，不滥用职权、玩忽职守；廉洁奉公；管好配偶、子女和身边工作人员，不允许他们利用本人的影响谋取私利；公道正派用人，不任人唯亲、营私舞弊；艰苦奋斗，不奢侈浪费、贪图享受；务实为民，不弄虚作假、与民争利。密切联系群众，努力实现、维护、发展人民群众的根本利益。

本人牢固树立正确的权力观、地位观、利益观，树立为人民服务的思想，把群众满意不满意、拥护不拥护、赞成不赞成作为工作的出发点和落脚点，努力为群众办实事、办好事在干部选拔任用工作中，坚持公开、平等、竞争、择优的原则，推动支行用人机制的改革，并逐步走向法治化的轨道。严格执行各项规章制度。本人以身作则，严格要求，坚持以制度用人，以制度管人，并引导、员工自觉执行支行各项规章制度，树立爱行如家、的良好风尚。

本人工作思路清晰，计划性、前瞻性、前导性强；开拓进取，经常提出合理化建议并获采纳，完成较重的本职工作任务和领导交办的其他工作；讲究工作，效率较高；能按时或提前完成领导交办的工作，工作成绩比较突出，效果良好。

在外汇管理方面，本人在调查研究的基础上，分析了外贸公司增加较多，领用出口收汇核销单大幅度增长，出口额大，收汇额小，核销率较低，存在一定风险隐患的问题，提出了加强核销单管理，从源头上防范出口收汇核销风险的意见。采取区别对待、分类管理、有保有压的，加强核销单管理。并组织开展对部分外贸企业外汇需求情况的问卷调查，对辖区外汇指定银行提出了六条窗口指导意见。此外，还组织对部分私营企业运作情况的调查，分析其运作存在的问题，提出了加强私营外贸企业出口收汇核销管理的措施。从而，促



进了外贸企业领单、出口、收汇、核销的良性循环。

熟悉和掌握国家的金融方针政策、金融法律法规，能较好地结合实际情况加以贯彻执行；较好地协调各方面的关系，充分调动员工的工作积极性，共同完成复杂的工作任务；有较强的文表达能力，写作水平较高，口头表达能力较强；知识水平较高，专业理论水平较强，具有本职工作所需的基本技能；能通过调研发现问题，总结，提出建议，具有独立处理和解决问题的能力；工作经验较丰富，知识面较宽。

本人事业心、责任心强，奋发进取，一心扑在工作上；工作认真，态度积极，雷厉风行，勇挑重担，敢于负责，不计较个人得失；工作勤勉，兢兢业业，任劳任怨；无故不迟到、不早退。一年来，本人基本无休工龄假，节假日较常值班和加班，坚持每个月底参加营业室的加班，协调有关工作，审核有关报表。

在将要到来的一年里，我不会有任何的松懈，我只会更加努力的工作，将自己的在过去一年的不足之处和优点之处认真总结，做出在新的一年中怎么样去工作的方法，才能更好的工作下去，我能够做好。

## 银行工作信用卡透支w篇六

随着年龄的增长和各种工作经验的增多，我对工作中的要求也在不断的提高。我所在的岗位是x银行的服务窗口，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的马虎和放松。现对今年的工作进行以下总结。

众所周知□x支行有两个储蓄所是最忙的，我那里就是其中之一。每天每位同志的业务平均就要达到x笔。接待的顾客x人左右，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，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己□20xx年我

没有发生一次责任事故。

在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

我有渴望学习新知识的热情，在每一次行里发展新业务的时候。只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我知道，这也是单位领导对我个人的信任。我也会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，不给整个支行的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了分理处交给的每一项工作。也受到了同志们的好评。

不论是工作上，还是生活上，同志间都和一家人一样，从没有一点矛盾，如果有意见也是工作上的不同，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一直认为我这个人的先天性格决定了我非常适合在x做，因为我的脾气非常好，而且随着工作时间的增加，做事也越来越学会的稳重。好脾气对所里而言首先就意味着好的服务态度，我坚持以严格的标准来要求自己。因此我工作到现在，从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们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，最终使顾客满意而归。

x有着密集的人口。文化层次各不相同，他们每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

x经常会有外地务工人员来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的

方法，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时真写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，我认为用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。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。要在竞争中站稳脚步。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。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

## 银行工作信用卡透支w篇七

20xx年工作总结汇报如下：

- 1、各项存款。截止月日，我支行各项存款余额为x万元，其中，储蓄存款余额为x万元，对公存款余额为x万元，储蓄存款占比x%□
- 2、利息实收率。截止月日，共收回利息x万元，收息率x%□
- 3、客户数。截止月日，我支行共有客户数为x户。其中，对公存款账户x户（基本存款账户x户、一般存款账户x户、临时存款账户x户、专用存款账户x户），储蓄存款账户x户。

我支行组织员工对董事长在20xx年工作会议上的讲话进行了认真细致地学习，通过学习使员工明白了20xx年我行的总体工作思路和目标任务，认真领会了董事长报告的精髓：建设专业化、集约化的现代流程银行。董事长报告中用大量篇幅

来阐明走经营转型之路的意义、方式和措施，这就要求我们思维方式要变、经营思路要变、激励机制要变、管理模式更要变。20xx年是一个改革年，我们一定要打破常规，从树立全新的“三个理念”（即：经济资本管理理念、流程银行理念、大营销理念）入手，不断求新求变，在当今瞬息万变的市场竞争中取得胜利。

在总行与各支行行长签订《工作目标责任书》后，我支行都利用较短时间，组织员工对工作目标责任书的有关内容进行了学习讨论，对有疑问和不懂的地方及时与总行相关部门进行沟通，将工作目标一项一项搞清楚、弄明白，做到对目标和责任心中有数。然后及时由支行行长和每位员工分别签订了本支行的《工作目标责任书》，做到了目标明确，责任清楚，人人头上有指标，个个肩上有压力。

1、今年经营转型后，由于管理体制、人员结构都发生了很大的变化，过去的一些制度、措施已经不再适用。针对这种情况，我支行根据总行下发的xxxxxxx等一系列相关制度和年初签定的工作目标责任书，结合本支行的实际情况出台了xxx。从员工的业务、服务、学习培训、日常行为、工作纪律、创新等方面进行规范，完善内部制度建设，做到有制度可依，用制度来约束人。另外，还根据自身特点，设立了业务监督规范指导员、业务技能指导员、服务监督规范指导员、环境设施监督指导员、安全保卫指导员等五个临时管理岗位，分别由员工负责担任，行使监督权力。这种由员工亲身参与，既是管理者同时又是制度执行者，相互制约又相互促进，将管理者与被管理者融为一体的管理新模式，更加有利于各项工作的稳步向前推进。

2、今年，我支行根据总行会计条线下发的“三个标准化”相关标准，制定并实施本支行的综合管理制度，由柜员轮流担任大堂经理，负责监督三个标准化的实施，组织员工学习了总行下发的环境设施摆放及卫生标准，针对支行实际情况逐一落实，暂时不到位的与总行进行了沟通形成了共识。卫生

及物品摆放得到了改进，今后还需要继续加强此项工作，在服务标准的推行中重点规范了的迎接受用语的使用。

为了进一步加强人民币管理，严厉打击各种制、贩假人民币的犯罪行为，维护人民币信誉，根据XXXXXXXXXX反假货币和开展人民币宣传活动方案的要求，我支行及时召开专门会议部署宣传工作，为确保此次宣传工作顺利开展，我支行成立了活动领导小组，做到目标明确，责任到人，扎实有效地开展此项工作。通过近一个月的宣传，使周边居民和商户对人民币的认识提高了，也使广大群众认识到了假币的危害性以及自己持有、使用假币也是一种违法行为。同时，我支行还要求前台工作人员在平时的工作中利用工作便利及时向广大市民宣传反假货币知识，使此项工作常抓不懈，以维护人民币的形象和广大市民的利益。

为了进一步贯彻总行有关整顿工作作风活动和开展文明规范服务活动的文件精神，我支行把两项活动相结合，认真执行总行实行活动的有关方案要求和《中国银行业自律公约》、《中国银行业文明服务公约》及实施细则，在整顿工作作风活动中我支行认真践行我行的企业文化和职业警言，积极进行自我评分和查找思想上、工作上的一些问题。在文明服务方面，我支行采取服务案例的情景演示，将日常工作中突出、优秀的服务经验或实例以文字、图片等形式，向行内信息报道、商行人，太行晚报杂志上投稿，通过各种形式强化员工素质教育和服务能力，使员工对开展文明服务工作的重要性和必要性有深刻的认识和体会。

创建文明城市是市委、市政府全面落实科学发展观，积极构建社会主义和谐社会作出的一项重大决策。在总行召开有关会议后我支行积极响应市委、市政府和总行的号召，豪情满怀，万众一心，以昂扬的斗志、饱满的热情、务实的作风，全力以赴开展创建工作。首先，在创建文明城市活动中行长重视，率先垂范，起带头作用，及时组织员工对相关知识的学习，使员工了解创建文明城市工作的内容和意义；其次，

把我行开展的三个标准化建设与创建文明城市相结合，充分发挥员工的工作积极性、主动性，在工作中，培养一支从严要求，能打硬仗，高效工作，敬业奉献的员工队伍。要做出优异的成绩必须付出艰辛、倾注心血，这一点应当得到全体员工的充分理解。员工的精神状态和工作水平，深刻地影响着创建文明城市的工作成效。要从政治上、工作上、生活上多关心他们，激励他们更好地为社会主义精神文明建设发挥自己的能力和创造力，贡献自己的智慧和才华。

负责制”。即：顾客办理某一项业务只要找到任何一名员工，该员工都必须协助客户办理完全部业务。其次是想客户所想，急客户所急，帮客户理财，提供多方位的、超值的服 务，确保通过高效率、高水平的服务来稳定客户。比如：采用“个性化服务”的方式。针对不同的客户，采取不同的服务方式。对行动不便的储户，我们安排员工上门亲自为其办理有关手续；对工作比较忙的客户，我们牺牲自己的休息时间，利用节假日、双休日及下班后的时间为其办理手续等等。

1、员工的积极性没有很好发挥出来。有些员工甚至有消极的倾向，对工作关注和热心程度不够，部分员工对待工作存在先紧后松现象，工作不能持之以恒，推一推，动一动，在执行总行相关制度及三个标准的过程中，暴露出我支行在执行制度上还存在偏差，员工缺少解决问题的主动性和积极性。

2、技能考核与实际操作有脱节现象。主要表现为：（1）在实际工作中为了避免差错过分小心翼翼，畏手畏脚业务处理速度很慢，客户等待时间过长。而在技能考核中取得的好成绩无法应用于实践当中；（2）技能标准没有及时与员工的薪酬紧密挂钩也是造成积极性不高的主要原因；（3）操作手法多种多样，没有掌握操作要领；（4）达到五级标准后，上进动力不足，等待观望态度明显。对工作的安排不够条理，经常顾此失彼，缺少系统思考。导致我们工作上的被动和拖拉。服务水平提高速度慢，未有明显的提高，与我行当前的高速发展不相适应。

1、在认真总结20xx年工作的基础上，对照当前工作中遇到的问题，结合董事长、行长在20xx年工作会议上的讲话、整顿工作作风实施方案的有关内容进行总结讨论，对我行经营转型中的类别划分形成共识，进一步统一员工思想。

2、加强内控制度建设，防范和化解金融风险。组织员工对《企业文化手册》及内控制度指引等内容有针对性地进行学习，重点学习了管理人员“八注意”一线人员“十要求”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，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、抓好员工的教育培训工作。根据总行有关培训方案及计划，组织员工按时参加总行的学习、培训。在考勤纪律、着装、早操、安全保卫、工作日志、会议学习，培训记录等方面加强管理，逐步规范员工日常行为习惯。

## 银行工作信用卡透支w篇八

作为银行的一员，大堂服务是我工作的重要组成部分。在大堂服务中，我结合自己的经验和感悟，总结出一些心得体会。下面我将分为五个方面来讲述我的心得体会。

### 第二段：文明礼貌

在大堂服务中，文明礼貌是我最重要的原则。我始终保持微笑，态度亲切，热情接待每一位客户。查找客户信息时，我会先向客户询问姓名和账户号码，然后通过系统快速查询，避免了浪费客户宝贵的时间。与此同时，我还会主动称呼客户的姓名，使客户感到被尊重和重视。有时，也会向客户主动问候一句“请问有什么可以帮助您的吗？”这样的细微举

动，给客户带来了不一样的服务体验。

### 第三段：服务质量

除了文明礼貌，服务质量也是我在大堂服务中的重要体现。在办理业务时，我会仔细核对客户的需求，并向客户进行解释和建议，确保客户能够真正理解并满意所办理的业务。在保护客户信息安全方面，我会严格遵守保密制度，不随意泄露客户隐私。同时，我也会利用空闲时间进行业务知识的学习和提升，以便更好地为客户提供服务。

### 第四段：问题解决

在大堂服务中，难免会遇到一些问题和困难。面对客户的投诉和疑问，我会耐心听取客户的讲述并且做好记录。同时，我把解决问题的责任视为自己的工作，积极主动地与各个部门进行沟通，以找到解决问题的最佳方案。在问题解决过程中，我相信通过沟通和协作，困难总能够迎刃而解。

### 第五段：分享普惠金融知识

除了为客户提供业务办理服务，我也会积极主动地向客户传递普惠金融知识。直接面对客户的大堂服务，是一个很好的传递知识和引导客户的机会。当客户在办理业务时，我们可以借机向客户普及一些金融知识，如理财、投资等方面的基础知识，以提升客户的金融素养和风险意识，帮助他们更好地管理个人财务。

### 结尾段：

总结起来，大堂服务是一项综合性的工作，需要我们具备高度的业务素质和服务意识。文明礼貌、优质服务、问题解决能力和普惠金融知识的分享，都是大堂服务的核心要点。通过不断的学习和努力，我相信我能够在大堂服务中不断提升



自我，为客户提供更好的服务。

## 银行工作信用卡透支w篇九

### 一、积极进取：勇于担当，追求卓越

作为一名银行从业者，我深知银行工作的重要性与挑战。在这个行业中，每一位员工都要经历繁琐的业务流程、面对来自客户的不同需求和期望。因而，积极进取的态度显得尤为重要。在我的工作经验中，我不断提升自身能力与知识水平，勇于担当并且追求卓越成为我工作的动力。例如，在面对复杂的贷款申请时，我会尽快把握核心信息并寻找最佳方案，为客户提供快速有效的服务。另外，在日常工作中，我也会不断寻求岗位技能的进一步培训，如金融知识的学习与理财产品品种的了解等。这些努力激励着我朝着更高质量的工作目标迈进。

### 二、团队合作：协同合作，共创佳绩

在银行工作中，团队合作是至关重要的。无论是处理客户的投诉，还是完成一个庞大的项目，都需要良好的团队合作才能顺利进行。在过去的工作中，我学到了珍惜团队的重要性。我始终注重与其他同事的良好沟通，并在协作中发挥积极作用。通过与其他人的深入交流，我更好地理解各个环节的工作流程和职责，从而提高了整个团队的工作效率。与此同时，当团队面临困难和挑战时，我也积极提供帮助和支持，共同努力克服困难。团队合作能够让每个人发挥出自己的优势，共同创造出更为卓越的工作成果。

### 三、忍耐与耐心：与客户建立互信关系

银行的工作涉及广泛的客户群体，每个客户的需求都有所不同。因此，与客户建立良好的互信关系是非常重要的。在这个过程中，我从实践中体会到了忍耐与耐心的重要性。接待

客户的过程中，有些客户可能情绪激动、不耐烦或者不清楚业务流程，但作为银行职员，我们需要以友善的态度和尊重的语言对待每一位客户。在解答客户问题时，我会耐心地听取客户的需求，并尽可能详细地解答他们的疑问。当然，一次次与客户的互动不仅增加了我的谈判技巧，更培养了我的心理素质。通过不断积累与客户的交流经验，我学会了更有效地处理各种问题，树立了良好的企业形象。

#### 四、服务意识：追求客户至上

银行是一个服务业的行业，为客户提供优质的服务是我们共同的目标。通过多年来的工作经验，我意识到了服务意识在银行工作中的重要性。每位客户都是银行最宝贵的资源，他们的满意度直接关系到银行的声誉与发展。因此，我始终追求客户至上的原则，以提供卓越的服务为己任。在日常工作中，我会积极关注客户的需求，通过全方位的服务为客户提供最好的解决方案。此外，我还会与客户建立起密切的沟通渠道，定期了解他们的反馈和建议。通过持续改进和优化服务，我将不断提高客户满意度，实现银行与客户的共赢。

#### 五、诚信与责任：行业基石，坚守原则

银行作为一个金融机构，诚信与责任是我们的核心价值观。作为一名银行员工，我始终相信只要诚信而负责任地工作，才能真正取得客户的信任与支持。在我的工作中，我严格遵守道德规范和行业准则，保持与客户之间的透明度与公正性。例如，在贷款审批过程中，我会严格执行风险评估标准，确保公平合理地对待每个申请人。同时，我也会时刻牢记自己的职业操守，维护银行和客户的利益。通过诚信与责任的践行，我为客户树立了一个可靠的形象，并为自己赢得了信心与尊重。

总结起来，银行工作给我带来了许多收获与体会。在这个行业中，积极进取、团队合作、忍耐与耐心，服务意识以及诚

信与责任是我工作的准则。我相信，只有不断学习成长，不断提高自身素质，才能在银行职业道路上取得更大的成就。

## 银行工作信用卡透支w篇十

作为一名银行员工，我有幸在这个充满机遇和挑战的行业中工作多年。在这段时间里，我经历了许多困难和挑战，但也收获了很多宝贵的经验。下面，我将分享一些我从银行工作中得到的心得体会。

首先，要成为一名出色的银行员工，必须具备良好的沟通能力和人际关系。银行业务涉及到与客户沟通和交流，因此，良好的口头和书面沟通能力是必不可少的。而良好的人际关系则能帮助我们更好地与同事和客户合作。在与同事合作时，合理安排时间并明确任务分工是非常重要的。而在与客户接触时，要以真诚的态度，维护客户的利益，并且尽力解答客户的问题和需求。

其次，深入了解银行的产品和业务是成功的关键。银行业务非常复杂，不同的产品和业务各有其特点。只有了解这些特点，我们才能为客户提供更好的服务。因此，我们应该密切关注银行的内外部培训和学习机会，不断提高自己的专业知识和技能。只有在不断的学习中，我们才能适应行业的发展和变化。

但是，除了专业知识外，诚信和责任也是银行员工必备的品质。银行作为财务机构，我们处理着客户的资金和财产，客户对我们的信任是建立在我们的诚信基础上的。因此，我们必须保持良好的职业道德和操守，不仅要守法守规，更要秉持着合理、公正、公平、透明的原则处理客户的业务。此外，我们还应该尽全力为客户提供优质的服务，保障客户的权益和安全。

与此同时，纪律和工作效率也是银行员工应该注重的因素。

银行业务的特点是高效且精确，我们必须合理安排时间和工作流程，以确保工作的高效性和准确性。在日常工作中，我们要保持严谨的工作态度和纪律，做到时间的规划和任务的履行。只有这样，我们才能及时完成工作，提高工作效率，为客户提供更好的服务。

最后，作为银行员工，我们应该始终保持积极乐观的态度。银行业务的本质是服务业，我们面对的不仅仅是数字和资金，更是各种各样的人。因此，在面对各种挑战和困难时，我们应该以积极的心态去面对和解决问题。相信自己的能力和团队的力量，不断学习和进步，努力为客户提供更好的服务。只有这样，我们才能获得客户和同事的认可，实现自身的价值。

总之，银行工作对于一个人来说是一项富有挑战性和机遇性的工作。要成为一名出色的银行员工，我们需要具备良好的沟通能力和人际关系，深入了解业务知识，保持诚信和责任，注重纪律和工作效率，以及保持积极乐观的态度。只有不断地学习和完善自己，我们才能在这个竞争激烈的行业中脱颖而出，为客户提供更好的服务。

## 银行工作信用卡透支w篇十一

随着气温的几度下降，日子又一次进入了12月，望着满天飞舞的雪花，我才意识到20xx年即将过去了。这一年是收获的一年，也是创新的一年，这一年随着我行业务的进一步发展，我行跨出了转型发展的重要一步——跨区域经营。20xx年，我行确定了在朔州设立分行的目标，并于xx年月取得了相关单位的经营许可。20xx年x月朔州分行大楼正式开始装修，并于5月底基本完成，我作为电子银行部的一名员工，怀着对大同商行的深厚感情，以及为大同商行在朔州开拓一片天地的豪情壮志，主动报名来到了朔州分行工作，一转眼半年过去了，下面就把我这半年来的思想和工作情况作一个总结汇报：

来到朔州分行后，我以十二分的热情投入到工作当中，建行初期，各种事情较多，不管大事小情只要是我看到的或是听到的，我都要主动去做好，需要与同事配合的，我都尽力配合，需要自己完成的，我都是尽职尽责。分行领导根据我以往的工作专长和个人能力，安排我主管分行电子银行部工作，看到分行领导对自己的信任，想到自己由一名普通的员工变成一名管理者，我的心情既激动又紧张，静下心来仔细想想，在工作上，与我以前所作的工作差别不大，我对自己还是信心十足的，相信自己肯定能完成领导的交办的所有事情，但想到自己以前是做具体工作的，没有任何管理经验，现在行领导让自己全面负责分行电子银行部的工作，心里又有些发虚，害怕自己不能把整个部门的工作做好，辜负了领导对自己的信任，但转念又一想，经验是积累的，没有人生下来就什么都会，心中的热情又一次高涨起来，自己暗暗下定决心，一定要紧密的团结在裴行长周围，一切以裴行长马首是瞻，在裴行长的带领和指引下，发挥自己的特长和专长，把分行的科技工作做好。

## 1、分行中心机房建设及管理

朔州分行作为我行第一个跨区域经营行，各项基础设施建设是必不可少的，而中心机房的建设更是重中之重，分行电子银行部设立以后，立即投入到了中心机房的建设和调试工作中，分别对机房内的各种设备进行了测试和试运行，在最短的时间内保证了机房的正常的运行，为分行的员工培训和试营业做出了一定的贡献。目前分行中心机房已正式投入使用，我部也制定了相应的机房管理和出入制度，进一步保证了中心机房的安全运行。

## 2、分行网络的建设

机房建设完成后，部门的主要工作就是分行内、外网络的建设，经过与相关运营商的协商，线路租用事项很确定下来，ip地址的规划和分配也在短时间内完成，经过与总行科技部门

的配合，于7月底分行内网、外网全部连通。

### 3、分行通信网络系统建设

分行大楼装修完成后，由我部门牵头，与联通公司合作，为分行建设了通信网络系统，到目前为止，共安装固定电话16部，个人手机业务办理30多笔，租用2m业务网专线一条□10m互联网专线一条。按照我行为异地分支机构，长途电话较多的特点，经我部门与联通公司谈判，我行固定电话全部为90元包月套餐，及大的结省了通讯费用，并增加了大同市商业银行朔州分行的彩铃，提高了我行的社会形象。

### 4、申报材料的提交

我部配合客户经理部，风险管理部等相关部门，共同制定了朔州分行的相关体系申报材料，为加入人民银行各类报送系统和金融城域网作出了一定的贡献。

### 5、分行营业部各类设备的调试、安装

建行初期，我部在人员少，任务的急的情况下，为分行营业部安装终端设备10余台，各类打印机16台，业务用电脑7台，这些设备全部进行了检测和调试，保证设备全部运行正常，并为这些设备进行了ip地址分配和网络连接，目前这些设备已全部连入我行业务专网，且都运行正常。

### 6、人员培训

7月中旬，在分行的组织下，我部对营业部所有业务人员进行了电脑知识，以及业务办理过程中，用机操作注意事项的培训，极大的丰富了业务人员的电脑知识水平和上机操作实战能力。

### 7、机关部室电子设备安装、网络调试

为分行机关各部室安装了若干台电脑及打印设备，并为包括营业部在内的各部室调试联通了各种人民银行、银监局的报送系统。

## 8、制度建设

我部门建立后，根据总行下发的组织架构及岗位设立情况，编写了部门职责，各岗位职责等；制定了互联网使用注意事项、中心机房管理制度，机房出入制度和机房运行日志。配合分行制度建设，做到了制度上墙。

## 9、系统保护定级工作的完善

我部门配合公安机关，做好信息系统安全保护定级工作，下发各类定级保护文件，按照公安机关的检查要求，制定了相应的制度和发文成立了领导小组。并由我部牵头，组织分行相关人员参加了公安机关举办的信息系统安全全员培训。

## 10、病毒系统安全建设

我部为分行所有电脑安装了360杀毒软件和360安全卫士软件，建立了病毒监测机制和定期更新病毒库、定期杀毒制度，为分行电脑安全运行起到了保驾护航的作用。

时间如流水，不知不觉中，旧的一年就要过去了，新的一年已朝着的我们快步走来了。朔州分行这艘大船承载着一代商行人的希望与梦想，正在新一年的朝阳中缓缓的起航，虽然我们还会有颠簸还会有坎坷，但我相信，只要我们全体同仁紧密团结在裴行长周围，心往一处想，劲往一处使，那么在裴行长的带领下，朔州分行一定会走出一条伟大的开拓之路，走出一个光辉灿烂的美好明天。

总结写到最后写成了抒情，不过都是有感而发，言归正传，回顾20xx的工作，虽然做了很多，也写了很多，但还是不能

把工作中的点点滴滴都囊括，虽然做出了一点小小的成绩，但距离领导的要求和自己心中的目标还相差很远，在新的一年里，我一定要努力提升自己的思想、业务、管理水平，向有经验、做的好的同事学习，带领分行电子银行部，在裴行长的领导和指引下，做出更大的成绩，把部门的工作职能发挥的更好。

## 银行工作信用卡透支w篇十二

作为一名银行从业人员，我深感自己从事这个行业多年的心得体会是宝贵的财富。下面我将从不同的角度出发，总结出一些让我受益匪浅的经验，希望与大家分享。

首先，我认为对于银行员工来说，良好的沟通能力是非常重要的。在银行工作中，我们接触的是各个层面的客户，包括普通个人客户、中小企业客户以及跨国企业客户等等。每个客户都有不同的需求和问题，而良好的沟通能力可以帮助我们更好地理解客户的需求，并及时解决问题。在与客户进行沟通时，我们要注意倾听对方的意见和建议，尊重客户的权益，做到言行举止得体，给客户留下好的印象。

其次，要成为一名优秀的银行从业人员，我们需要具备扎实的专业知识。银行涉及的领域非常广泛，包括贷款、理财、国际结算等等。我们必须熟悉银行的各项业务及相关规定，以便可以为提供专业的咨询和解答。此外，我们要关注国内外经济形势和金融市场动态，及时了解行业内的最新动态，从而更好地为客户提供切实有效的服务。

再次，要在银行工作中取得长足发展，我们需要具备良好的学习能力和团队合作精神。银行作为一个复杂的组织结构，工作涉及的人员和部门众多，相互之间紧密合作，共同完成银行的各项任务。在这个过程中，我们不能只关注自己的工作，还要积极学习他人的优点，充分利用集体的智慧和资源，不断改进工作方法和提高工作效率，以实现个人和团队的共



同发展。

另外，作为一名银行从业人员，我们还需要具备良好的应变能力。银行工作中会面对各种各样的挑战和压力，如客户突然提出的特殊要求、贷款逾期、风险事件的处理等等。在这样的情况下，我们需要镇定自若，果断做出决策，并采取合适的措施切实解决问题。同时，我们也要保持积极的心态，对待工作中的困难和挫折，坚持下去，不断追求进步。

最后，我认为银行工作是一份充满挑战和机遇的职业。在这个行业中，我们要时刻关注客户的需求，不断提高自己的专业能力，扩大自身的影响力和竞争力。同时，我们也要热爱这个行业，用心去做好每一天的工作，不断提高自己的工作效率和客户满意度。只有这样，我们才能在银行工作中持续发展，取得更加优异的业绩。

总之，通过这些年的银行工作体会，我深深体会到了沟通能力、专业知识、学习能力、团队合作精神和应变能力的重要性。这些经验不仅对于我个人的成长发展有着积极的影响，同时也希望能够对广大从业人员起到一定的启示和帮助。希望大家都能够能够在银行工作中不断提升自己，做到专业、高效、贴心，以为客户创造更多的价值。

## 银行工作信用卡透支w篇十三

### 一、引言段（200字）

银行是服务于社会的金融机构，其工作的性质使得其员工需要具备专业知识和高效率的工作能力。通过这段时间在银行的工作经历，我深刻感悟到了银行工作的重要性以及其中的挑战和机遇。在这里，我将分享一些我在银行工作中的心得和体会，希望能帮助到其他从事银行工作的人员。

### 二、工作态度篇（200字）

在银行工作中，良好的工作态度是保证工作效率和客户满意度的基础。首先，我们应该保持积极主动的态度，主动帮助客户解决问题，提供一对一的服务。其次，我们也要尽量避免情绪化的情况出现，始终保持冷静和耐心。此外，我们应该注重细节，做到精益求精，确保工作的准确性和可靠性。最后，我们要时刻保持学习的心态，不断提升自己的专业知识和技能，以适应银行工作领域的不断变化。

### 三、团队合作篇（200字）

在银行工作中，团队合作是不可或缺的一部分。银行工作需要多个部门之间的协作和配合，同时也要与客户进行有效沟通。一个良好的团队合作氛围能够提高工作效率和减少误解和冲突的发生。在团队合作中，我们应该学会与他人分享工作思路和经验，互相支持和协助。同时，我们也应该积极参与团队讨论和决策，发表自己的观点和建议。团队合作的成功不仅需要个人的努力，更需要整个团队的互相信任和支持。

### 四、问题解决篇（200字）

在银行工作中，我们常常会面对各种各样的问题，如客户投诉、账户错误等。解决问题是银行工作的核心任务之一。首先，我们应该对问题进行准确的分析和定位，找出问题的根本原因。其次，我们要善于与他人合作，协调各个部门之间的资源，共同解决问题。同时，我们也要提供及时的反馈和跟进，确保问题的解决结果得以有效落实。最后，我们要从问题中总结经验，做好问题预防的工作，避免类似问题再次发生。

### 五、职业发展篇（200字）

银行工作是一个充满挑战和机遇的行业，个人职业发展的重要性不可忽视。在银行工作中，我们应该时刻保持对新知识和新技能的学习和探索，不断提升自己的专业素质。同时，

我们也应该树立正确的职业目标和规划，明确自己的职业发展方向，并积极主动地争取晋升和升职机会。此外，我们还应该注重人际关系的建立和维护，不断扩大人脉圈，为自己的职业发展打下坚实的基础。最后，我们要保持激情和积极性，用心去做好自己的本职工作，为银行的发展贡献自己的力量。

## 六、总结段（100字）

通过这段时间在银行的工作经历，我深刻认识到银行工作的重要性与挑战，同时也体会到其中的机遇和发展。通过保持良好的工作态度，加强团队合作，解决问题，以及注重职业发展，我相信任何从事银行工作的人员都能够取得优秀的业绩和职业发展。希望通过我的分享，能够给其他银行工作人员一些启示和帮助。

## 银行工作信用卡透支w篇十四

20xx年，我行按照紫金总行制定的工作重点与计划，扎实开展市场营销，在行领导对电子银行的重视与各部门与网点的共同配合下，保持了电子银行业务的持续、快速、协调发展。

20xx年，我行企业网上银行任务45个，实际完成49个，完成率108.89。个人客户网上银行任务20xx个，实际完成12345个，完成率12345；对公电话银行任务20个，实际完成22个，完成率12345；个人电话银行任务12344个，实际完成1234个，完成率1244；手机银行客户任务数12345个，实际完成145个，完成率2445；网上银行交易额任务12345元，实际完成12345元，完成率12345；电话银行交易额计划为12345元，实际完成1345元，完成率1345；电子银行中间收入任务1345元，实际完成1245元，完成率12345；全年电子银行交易笔数为123笔。同时加班加点免费完成电子银行业务的几次升次与测试工作。

1、我行将公司业务部定为电子银行业务的联系部门，提供技术上的服务，负责做好电子银行业务的营销、安装与日常维护工作。下辖各网点共同努力做好宣传。因电子银行业务的开展，为我行减少了大量的柜面压力。

2、营业部为电子银行业务提供业务上的支持，具体办理电子银行的业务处理，如信息录入、落地处理、联机打印、制卡发卡、手续费收取等，以及客户在业务方面的咨询等。并按制度规定做好各项电子银行业务的处理。

3、会计结算部门作为会计结算的检查监督及业务培训部门，向下辖个网点做好业务培训、制度落实，以保证我行在电子银行业务操作中的安全防范与风险控制工作。

1、加大营销力度，提高我行电子银行品牌的美誉度。首先我行电子银行业务的营销有公司业务部的副经理负责，并在公司业务部设立电子银行专职人员与各网上银行实用单位进行联系，处理对公网上银行的安装于售后的系统维护，保证了我行电子银行的稳步发展。

2、从严把握核算质量，防范资金风险。电子银行业务从受理客户的申请资料开始，便存在有各个环节的风险点，便开始受操作流程与规范制度的约束，我行要求经办人员严格按照流程与制度办理业务，并建立检查、通报、奖励、处罚等考核机制。保持我行电子银行业务的安全经营。

3、强化培训，提高员工业务水平和综合素质。我行正对各部门对电子银行业务不同的需要分别进行培训工作，如针对公司业务部，我行着重向员工介绍电子银行业务的各种品牌名称、产品功能及在营销过程中需要注重的问题，以提高员工的营销能力。针对各网点主要介绍电子银行的操作流程、规章制度，以提高员工的业务处理能力。从而全面提升我行服务手段，限度减轻柜面压力。

4、加强与企业的联系，发现问题及时解决。除了我行配有专人负责外，我行在各种的银企会议中都将电子银行业务的介绍列入会议内容，负责解答客户提出的问题，如客户关心的电子银行费用问题、安全问题等，同时也进行一次对客户的电子银行业务知识、业务新品种的灌输，以提高电子银行业务的实用功能。

一年来，我行电子银行业务整体发展态势良好，但也有一些问题存在：

1、部分指标完成进度缓慢，如个人电话银行的任务完成率仅为12345，离任务完成还存在有一段距离。

2、制度执行力度有待加强，我行人员变动相对较频，在有人员变动时，业务差错的发生概率就增加。

3、业务推广应用力度有待加强。虽然我行完成了市行下达的对公各项工作任务，如对公客户网上银行发展数已超过许多，但有些客户的网上交易量不大，对实用我行的网上银行还存在有顾虑。

20xx年，市分行下达的工作任务肯定会超过今年的任务，我行将结合今年的工作情况，总结经验，创新经营，规范发展，防范风险。

1、认真安排，落实好20xx年市分行下达的任务。

2、继续推进绩效治理，促进电子银行业务经营绩效的全面提高。

3、提高营销人员的营销水平。

4、加大学习培训力度，使每个员工适应业务大综合的需要。

## 银行工作信用卡透支w篇十五

初出象牙塔，带着初生牛犊不怕虎的傻气儿，带着地球人游太空的好奇劲儿，带着要为金融事业贡献力量的干劲儿，我来到了中国建设银行，开始了我象牙塔外的生活，也开始了我人生中的新阶段。自入职至今已经近一个月了，回首这一个月的点点滴滴，可谓收获颇丰。在这溢满心头的收获中，我对责任心、细心、耐心的体会尤为深刻。

责任心是一种品格、一种态度，是为达到一个即定的目标所需要为之做出的努力与付出。照顾孩子是父母的责任；工作赚钱是男人的责任；赡养父母是子女的责任；把握方向是领导的责任；努力工作则是员工的责任。一个人只有具有责任心，才会赢得他人的爱戴与尊重；一个企业只有具有社会责任感，才能树立良好的形象，赢得良好的口碑，进而创造最大价值。柜台是建行对外服务的窗口，是建行的门面，是架设在客户与建设银行系统之间的桥梁与纽带。临柜工作是否做好将直接影响到银行在百姓心目中的形象，影响到银行在同业中的竞争力，进而影响到银行的业绩。

未入行之前，我曾听人这样不懈的说：在银行里，临柜工作是熟练工种，是最简单、最基础的工作，就是存取款，点点钞而已。然而，一个月的柜员生活告诉我，临柜工作远远不是那么简单、机械、轻松。柜员要对经手的每一笔业务负责。一两分钟即可结束的一笔业务，每张凭条上都印上了建设银行的标志，印上了每个经办人的名戳。这短暂的一两分钟，就意味着经办人要对建设银行负责，要对自己负责。

一次一位老大爷手里拿着一张报纸来到了我所在的储蓄所。报纸的标题为“返还型健康险今起停售”。大爷问我，是不是自己买的保险上当了，为什么报纸上说要停售。我解释说：您买的保险不是返还型的，这则消息与您无关……大爷听罢问我：“小同志，你贵姓？”我深深的感到自己一席话的分量。在建行工作就要对自己所说出的每一句话负责，因为你的一

句话很可能影响到客户的投资策略，影响到百姓的养老，就学，求医等重大事情。对待客户的每一句答复都必须是准确可靠的，这样才能赢得客户的信任，赢得客户的心。

记得这样一则故事：西伯利亚的一些地方，出于对流放者的关怀，他们夜间在窗台上放些面包、牛奶或清凉饮料，如果有流放者夜间逃走路过这里，饥寒交迫，又不敢敲门进屋，就可以随手取食，以度难关。举手之劳，救人于水火。我不禁感慨：多么伟大的细心！古有“千里之堤，溃于蚁穴”，今有“细节决定成败”。足见，细心对一个人、一个组织，乃至整个社会都意义非凡。

实习期间我曾接了一笔业务，在录入过程中我把“张英海”录成了“张海英”。文字顺序的颠倒使得我不得不对其进行清户、销户、修改个人信息、再开户、存款等一系列操作，造成后续工作的顺延，与客户情绪的波动等不良后果。这次经历使我更加深刻的体会到细心的重要性。经济学中有个术语叫乘数效应，柜员对待客户的每一个细节最终都将被放大n倍，从而影响到建行的整体形象。为此，我要从我做起，关注细节，为建行打下坚实的群众基础而贡献力量。

耐心是考验一个人毅力和意志的试金石，是成功和失败的分水岭。无论从事什么行业，谁持之以恒，耐心细致，弃而不舍，谁就是最终的成功者。有句谚语这样说：常常是最后一把钥匙打开了门。回首人生中经历的点滴岁月，多少成功源于具有耐心，多少失败归咎于缺乏耐心！

柜员是一类经常与人打交道的人。人与人之间，特别是专业人士与陌生的非专业人士的互动交流更加需要耐心。当一个准客户向柜员询问建行的产品时，一名合格的柜员的本能反应应该是尽力解答，从而使准客户转化为客户。客户代表的不仅仅是一个人而是一个群体、一种资源。通过与他们的交流可以缩短建行与这个客户群体的距离，可以增加建行的资源，增强建行的企业竞争力。

转眼间，我已经入职接近一个月了。小学、中学、大学……十余年的准备，数千日的积淀，仿佛在这一个月间都略显苍白。“学无止境”四个字此刻越发显得厚重。这一个月间，我曾得到过赞誉，曾受到过指责，曾遭受过委屈，曾体会过孤独，曾经历过欢笑，曾体验过伤悲。正所谓天气总有阴晴时，何况人乎？回首昨日，我的步履是坚实的，我的收获是满满的。“一腔热血勤珍重，洒去犹能化碧涛”，“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”，我经常也仍将以这两句话自勉。在未来的日子里我会努力的用心服务，用爱经营，用自己的实际行动向自己、家人、建行、社会交上一份满意的答卷。