# [银行客服个人工作总结范文]银行客服个人工作总结

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2024-05-30

*转眼间又到了写工作总结的时候了，身为银行客服的你，你对你的工作有什么总结呢？以下是本站小编为大家精心整理的“银行客服个人工作总结”，欢迎大家阅读，供您参考。更多详请关注本站！　　银行客服个人工作总结（一）　　我的202\_年是在客服部度过...*

　　转眼间又到了写工作总结的时候了，身为银行客服的你，你对你的工作有什么总结呢？以下是本站小编为大家精心整理的“银行客服个人工作总结”，欢迎大家阅读，供您参考。更多详请关注本站！

**银行客服个人工作总结（一）**

　　我的202\_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，我学到了很多东西，也发现了自身存在的许多缺点，以下是我的工作总结，请领导评议，也希望提出宝贵意见。

　　一年来，本人在中国建设银行南宁支行党组的领导下，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，树立良好的科学发展观，以自己的实际行动实践“三个代表”。

　　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，在大家的共同了努力下，把我们客服部打造成让客户满意，让客户赞誉的部门，让客户都认为我们建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，让客户达到最好的满意度，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，严于利己，用心的工作。时间也让我对于建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。各种的经营理念和规章制度，让我养成了良好的行为习惯，做到了“入门建行正步人，出门建行走的正”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和了解，也有了的防范措施，工作不但要做的好，还要快，合法，合规，让客户满意是我们唯一的目标。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，202\_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，做出在新的一年中怎么去工作的方法，才能更好的工作下去，我可以做的更好。

　　银行是中国的命脉，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。

**银行客服个人工作总结（二）**

　　不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变。从一个独立的个体到成为银行电话银行客服中心的一员。

　　在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题。在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余。在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作。在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励。在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行\*\*中心大家庭般的温暖。在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴。更重要的是，在这里，我们在银行电话银行中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

　　从这几月的工作中总结出以下几点

　　>一、立足本职，爱岗敬业

　　作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做。当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

　　>二、勤奋学习，与时俱进

　　记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

　　1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

　　2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化。其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

　　在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

　　一、效完成外呼任务。学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于客户我们要多进行预约回拨。再例如客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

　　二、加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出。加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库。不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

　　三、增强主动服务意识，保持良好心态。

　　四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

　　在工作中我还存在着许多的不足，但是我相信实践是最好的老师，我要在之后的工作中，认真学习，虚心请教，不懂的问题及时请教同事，相信在之后的工作中，我一定会越做越好。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！