# 2024年银行年度个人工作总结报告 银行个人年终工作总结报告(七篇)

来源：网络 作者：情深意重 更新时间：2024-06-12

*银行年度个人工作总结报告 银行个人年终工作总结报告一在这20\_\_年里，或许遇上的“麻烦事”不如想象中的多，但是尽管如此，自己在工作中遇上的麻烦依旧不少。最多的还要数在提升自己的业务学习中所遇上的麻烦。有太多自己不熟悉却有没有机会好好提升的地...*

**银行年度个人工作总结报告 银行个人年终工作总结报告一**

在这20\_\_年里，或许遇上的“麻烦事”不如想象中的多，但是尽管如此，自己在工作中遇上的麻烦依旧不少。最多的还要数在提升自己的业务学习中所遇上的麻烦。有太多自己不熟悉却有没有机会好好提升的地方，这也导致我在工作中犯下了不少的错，不过好在现在我都稳定下来了，更重要的是我学会了如何去掌控自己的时间，我相信我会在下一年的工作中有更大的提升。以下是我的工作总结：

一、业务能力的提升

在一年中我们有太多需要学的东西，尤其是对我这个知识还不够全面和熟悉的柜员来说，在年初的时候很多的事情还要经常请教领导和同事们。所以在有空的时候我也在积极的提升自己的能力，学习如何去做，如何去做好。

尤其是在接待方面是重点，作为柜员，我们常常是与客户第一或是第二接触的工作人员，所以每天要应对的客户是很多的。为此我们得在工作的时间里时刻保持的心态，质的服务态度。要学会如何去接待客户不难，要提升也可以慢慢的来，但是真正困难的是在一天的工作之后依然能保持这样的状态。

在和很多的同事请教之后，我得到了很多的答案，但是我最后总结出来，这些都不过是辅助，真正的做好，还是要靠着大量的经验和心态上的准备。

二、工作方面

一年以来，基本的存取和业务工作并没有问题，但是要说问题的，还是老年客户。作为柜员，我们这里常常被作为询问窗口，有很多并不知道业务或者不明白的人常来询问，尽管有大堂经理，但是在人多的时候我们也会主动承担这个责任。

来询问的人中，数老年客户最难招待，并不是排斥的意思，而是我还没能做到很好的做好自己的工作，老年客户说话的时候常带地方口音，这对我一直是个考验，遇上的问题也往往来自这里。但是在意识到这是自己的弱点之后，我就开始积极的学习地方方言，提升自己和老年客户的交流能力，这个学习在工作中也受到过一些熟客的赞赏，这给了我很大的鼓励。

三、总结

一年的工作并不轻松，但是每天都能有成长。现在的我仅仅不过是踏上了及格线上，在明年的工作中我会继续努力的提升自己，为广大客户提供的服务！

**银行年度个人工作总结报告 银行个人年终工作总结报告二**

当日历一页页撕落得只剩下最后一页，一年就这样不知不觉，悄无声息地度过。这一年里，我们用计算机键盘绘出了满天霞光，用算盘珠拔落了万颗星辰;我们守着一份愉悦，一份执着，一份收获。每天记账、结账、做传票、写账簿、编报表;虽然没有赫赫显目的业绩和惊天动地的事业，但我们尽心尽力，忠于职守。一年来我们用这平平淡淡的生活，平平淡淡的工作勾画出生活的轨迹，收获着丰收的喜悦。一年来又是有许多许多的工作值得总结：

一、思想政治方面

一年来，我坚持学习各种金融法律、法规，通过不断学习，使自身的思想理论素养得到了进一步的完善，思想上牢固树立了全心全意为人民服务的人生观、价值观。勤勉的精神和爱岗敬业的职业道德素质是每一项工作顺利开展并最终取得成功的保障，一年以来，我在行动上自觉实践为“三农”服务的宗旨，用满腔热情积极、认真、细致地完成好每一项任务，严格遵守各项金融法律、法规以及单位的各项规章制度，认真履行“三铁三化”职责，自觉按规章制度操作，平时生活中团结同志、作风正派，自觉抵制各种不良风气的侵蚀。

二、主要工作方面

20\_\_年自己的工作岗位主要是综合柜员。首先业务知识和工作能力方面，能够不断的去学习，积累经验，经过自己的努力，具备了较强的工作能力，能够从容的接待储户的咨询。在业务技能、组织管理、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了很大的提高，在工作中，按照业务的操作规程，把最方便最可行的方法运用在业务操作上，以客户需要为主。

其次在工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确，认真的去对待每一项工作任务，把党和国家的金融政策及精神灵活的体现在工作中，在工作中够采取积极主动，能够积极参加单位组织的各项业务培训，认真遵守区行的规章制度，保证出勤，有效的利用工作时间，我以严格的规章制度来约束自己，促进自己。通过学习内控制度，进一步的完善了业务各方面的管理。随着行内部分工的越来越细化，我们临柜人员的分工也越来越细。在今年的工作里，我得到了实质性的学习和进步，在业务操作上更加严密。建立客户信息;开立个人结算账户;大额现金支取，我都严格按照上级的要求，请客户提供相关手续和收集所需要的资料;在结算上我严格遵守结算制度做到“谁的钱入谁的帐，由谁支配，银行不垫款”;在账务上我坚持做到“五无，六相符”的会计制度，认真履行好记账员的职责。

其次就是在工作的数量、质量、效益和贡献方面，能够及时完成制定的工作任务，达到了预期的效果，在日常工作中，都能保质、保量的完成行里交给的各项工作任务，对营业部分配的各项任务都能保质保量完成。同时在工作中学习了许多的知识，也锻炼了自己，经过一年的不懈努力，使工作水平有了长足的进步，为\_\_支行营业部的发展做出了应有的贡献。

三、存在不足及今后打算

一年的工作里，虽然有了一定的进步和成绩，但在一些方面也存在着不足。如：有创造性的工作思路还不是很多，个别工作还不是做的很完善，需要继续学习更多的业务知识和生活常识，扩大自己的知识面。这有待于在今后的工作中加以改进，因为现在我调换了工作岗位，面对一个新的工作岗位，和日益更新的业务只有不断的学习与提高才能跟上发展的形式。

辞旧迎新，抚往思今。过去的一年各项工作开展得扎实有效，为我今后的工作打下了坚实的基础，在新的一年里，我将抢抓机遇，乘胜前进，努力开创一个充满活力，具有时代气息的景象，推动我的各项工作向更高的层次迈进。

**银行年度个人工作总结报告 银行个人年终工作总结报告三**

由于我在锦州银行国际业务部实习，接触到的是银行间，银行与企业、个人之间的业务。与平时在课上所学习的，以企业为主体的国际业务是不同的。

一、本部门各分支机构设置汇款业务

1.国际结算部托收业务信用证业务

2.资金部：负责资金的调配、外汇买卖、资金头寸准备。这些业务在银行间外汇市场上进行交易

3.信贷部押汇这些业务是针融资业务——基于债权/单据的贸易融资议付对于企业，个人保理（准备开设）没有外币信贷业务

外币计财部：负责分支行外币头寸

二、本部门主要业务

结售汇平盘

系统内结售汇平盘

结售汇

汇出汇款

汇入汇款

外汇资金外汇资金拆出

外汇资金同业存放

其他外币业务外汇买卖

外币兑换

个人账户内资金结汇

个人持人民币现钞购汇

个人人民币账户资金购汇

进口业务进口信用证来单付汇

出口业务出口信用证来证通知

融资业务国际贸易融资授信额度申请

国际贸易融资放款

其他业务短期外债额度申请

报文分发

三、银行国际业务部（出口结算）视角下的出口商结算流程

1.企业在外汇局作登记，在银行开户

常见的账户类型有如下几种：

经常账户

资本账户

储蓄账户

经常

资本

注意一种业务要相应开设一种账户

2.在收到外汇后，企业与银行之间相互联系。待实际入账之后进行申报。

企业申报有直接和间接两种。规模大的企业可以直接申报，一般的企业是间接申报，即通过银行来申报（银行利用国际收支网上申报系（银行版）来进行申报）。当间接申报时，企业需要填单，填写的单据主要有：出口收汇核销专用联信息申报表（境外收入）；涉外收入申报单。申报成功后入账。

3.入账后企业需进行核销。核销有两种方式——网上的和纸质的。

4.企业在收到外汇后，如果想保留外汇，则需要保留在银行开设的账户内而不能随意支取外汇现钞。如要支取须向外汇局申请。因此企业不可以吃去外汇现钞，但可以将其兑换成人民币。也就是说，目前我国在外汇管理上依然限制外汇的流通，但是放宽了额度限制。汇改前无论外汇存款、兑换均有额度限制。目前取消了外汇存款额度限制，但保留兑换时额度限制。此外，在外币兑换时银行设定了汇买价、钞买价和卖价。三者各不相同，钞买价低而汇买价高。同样一笔外汇，以账户形式兑换的人民币要比以现钞形式兑换的人民币多，这样也限制了外币现钞的买卖。

附外汇结算流程图：

(1)出口企业在外汇局登记

(2)出口企业在银行开户

(3)报关

(4)在海关领取额度

(5)出口

(6)进口方支付款项

(7)出口企业与银行联系，若无问题则入账

(8)转账

(9)核对

(10)出口企业通过银行进行申报

(11)出口企业申请核销，领取核销专用联

(12)银行给予出口企业核销专用联

(13)核销

四、对于信用证的一些认识

在信用证审单的过程中要“单证一致、单单一致”。单据中最重要的就是发票。首先将发票与信用证进行比较（单证一致），无误后，将其他单据与发票进行比较（单单一致）。此外，在信用证业务中，修改信用证有时并不是因为存在错误，而是因为一笔业务已经完成，双方再进行与本笔业务类似或相同的另一笔业务。由于修改信用证的费用低于开立新信用证的费用，因此对于老客户之间，进行分批或多笔业务，但又不愿采用除信用证以外的结算方式，就可以采用修改信用证的方式来完成一笔新业务。

五、汇款业务的修改

修改文件有标准套用格式：

1.陈述（narrative）原有内容

2.表明当事人有修改的意愿

3.授权给银行，并提出修改意愿

4.注意事项

**银行年度个人工作总结报告 银行个人年终工作总结报告四**

20\_\_年即将过去，新的一年就要到来。回顾一年来，行政安保部作为酒店的安全管理部门，深感责任重大，时刻警惕酒店安全，严把酒店消防安全关，确保酒店无消防安全事故的发生。现对20\_\_年的工作做一个总结，同时也将工作中的一些不足之处加以完善，好的方面予以保持。

一、治安保卫方面

安保部近一年来接待指挥车辆16.3万余辆，发现统计蹭车位车辆158辆，发现车辆车门、车窗未关149次，挽救客人财物共计13余万元，协助各类对客事件及紧急事件处理共206启：

1、2月份、6月份对停车场进行调整粉刷划线，并将原来b1两个车位调整成3个车位。

2、3月6日完成安全生产标准化二级评审工作，6月份给予“安全生产标准化二级单位”证书。

3、4月9日14：00辖区派出所通知，协助江苏省警官查看3月19日非法拘禁张军录像，并拷贝。

4、4月份对酒店员工车辆进行统计核实，制作发放停车证35个，划定各部门车辆停放区域。

5、5月15日23：37十楼1001房间客人拉窗帘时不慎将手划破，协助值班经理前去处理，对客人手部进行包扎。

6、6月11日、13日在后院烧烤增加2个监控点，财务办公室门口增加1个监控点。

7、6月17日21：30左右，1627房间客人醉酒过度，协助总值处理并拨打120报警。21：32将客人送往医院。

8、6月20日凌晨2：47，安保巡逻发现车牌号为晋\_\_的车，车门未关，车内发现3000多元现金，并通知总值。

9、6月24日民警将1631房间客人带走，协助总值处理。

10、6月26日夜间，1105房间一位客人发烧昏迷，协助120急救人员将客人送往医院。

11、8月7日夜间，安保巡逻发现6楼外租单位b603门未锁，灯未关，内无人值班，通知总值，并陪同其将灯关掉，门锁闭，并将3个步梯的防火门关好。

12、8月19日凌晨4：00在14层北走廊发现一位醉酒客人睡在地毯上，核实其身份后，协助服务员将其送回1425房间，并不间断地前往房间察看客人状态。

13、9月6日在经七路北门处发现车牌号为鲁\_\_的车辆后车窗未关，经检查未发现贵重物品及有效证件，已通知值班经理及大堂副理，拨打122热线，并安排人员加强关注。

14、9月24日21：45，1319房客醉倒在13楼1号步梯口，已通知值班经理及大堂副理，核实身份后，协助将其送回1319房间，并不间断地前往房间查看客人状态。

15、10月11日22：00，4楼4号会议室客人打架，安保前去制止，通知总值，并拨打120将1名受伤人员送往医院。

16、10月24日，3楼收银台处客人酒后滋事，安保前去制止，协助总值进行处理。

17、11月23日00：30，辖区派出所5名警察来店查房，通知总值，并配合其工作安排。

18、11月制定员工通道管理规定，并安排人员在车棚通道处进行查包，防免酒店物品流失。

19、为确保酒店财产安全，协助财务人员去银行办理业务180次。

二、消防工作方面

一年来进行安全巡逻检查共计2555余次，防火安全检查1095余次，接待旅游集团安全管理部进行安全检查3次；处理查看消防控制室误报火警2600余次，处理房间sos报警1273次；进行安全大检查共计12次，查出安全隐患共计95处，并及时整改；进行消防演习2次，总结每次演习中存在的问题，并加以改善；每月进行消防设备维护保养，并出具报告书；每月进行消防安全培训，培训时长共计18.5小时。

1、1月份消防局给予酒店“消防先进单位”称号，商业集团安全部给予安全负责人“消防安全先进个人”称号。

2、3月5日凌晨5点，酒店南侧路边广告牌着火，进行灭火，并报警。

3、3月11日—30日安排一名监控员参加消防培训。

4、5月10日确立防汛应急预案，并对平台区域进行全面清理，对防汛沙袋进行换袋处理。

5、5月15日总结泰山大厦火灾事件，并张贴，警示。

6、6月23日聘请济南艾克斯博特安全技术咨询公司副总经理来店对全体员工进行安全意识培训。

7、8月初与维保公司续签消防维保合同。

8、5月23日向城市远程监控中心申报材料，8月12日安装远程监控系统。

9、9月11日旅游集团安全管理部来店检查指导工作。

10、10月25日参加鲁商集团20\_\_年技能比武比赛。

三、工作中存在的不足

1、值班巡逻方面存在巡逻不到位，发现问题不及时等问题。针对上述出现的问题，采取应对措施，各班加强管理，并不定期进行监控抽查。

2、消防演习力度不够，参加演习人员意识淡薄，逃生疏散不够迅速。对此每月对员工进行消防培训，增强消防意识，熟练掌握逃生疏散技巧。

3、仪容仪表，行为规范管理，仪容仪表方面：存在名牌、手套佩戴不齐全、制服不干净整洁现象；行为方面：存在站姿不标准，对客服务不够完美现象。针对这些问题，我们加强了对员工的教育，组织开展了仪容仪表、服务礼仪的加强学习，并制定奖惩加扣分标准表，以制度进行规范约束，达到更规范更优质的对客服务。

4、对于安全检查发现的安全问题，监督整改力度不够，致使部分问题未得到及时有效的整改。对于此类问题，已与各部门负责人进行沟通，积极配合安全工作，共创安全的工作环境。

四、安保部重点工作

1、加强“四个能力”培训与实战演习训练。

2、全力投入政协会及其他重大活动接待工作。

3、加强安全检查，加强宿舍区域安全检查与管理。

4、对停车场车位线进行自行粉刷。

5、加强外来车辆管控及内部员工车辆管理，确保车位有效管控。

6、安排2名监控员参加消防培训。

7、加强员工通道管理，防止酒店物品流失。

8、进一步做好消防、监控设备保养和巡检，加强自检自改。为酒店实现全年任务保驾护航！

以上是安保部20\_\_年的工作总结，做的不妥之处，请领导批评指正。

**银行年度个人工作总结报告 银行个人年终工作总结报告五**

20\_\_年\_\_的各项工作基本告一段落了，在这里我只简要的总结一下我在这一年中的工作情况。

随着年龄的增长和各种工作经验的增多，我对我个人在\_\_x工作中的要求也在不断的提高。我所在的岗位是农行的服务窗口，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。众所周知，朝阳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二三百笔。接待的顾客二百人左右，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，在我的努力下，20\_\_年我个人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。

我所在的长营储蓄所是分行级的青年文明号。就象所里贾琳同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听知道我们所情况的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们这里这样同志间关系如此融洽的。不论是工作上，还是生活上，同志间都象一家人一样，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储蓄做，因为我的脾气非常好，而且随着工作月历的增加，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，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。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位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围还有好几所大学与科研所。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。

所里经常会有外地来京的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，一字一句的教他们，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，我这里用\_\_x另处一名同志的话来解释。“他们来北京都不容易，谁都有不会的时候，帮他们是应该的。”我认为用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个胖胖的小伙子态度真不错……农行就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年里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。

**银行年度个人工作总结报告 银行个人年终工作总结报告六**

20\_\_年对我来说，是加强学习，克服困难，开拓业务，快速健康成长的一年，这一年对我的职业生涯的塑造意义重大。我从事代发工资岗也已整整一年，在领导的带领与指导下，我学到了很多业务知识和做人的道理，从中体会到的酸甜苦辣也是最深刻的。领导在工作的各个方面都能够充分地信任我，大胆放手让我施展才能，从中我得到了很好地锻炼。柜台营销方面是我的弱点，但是领导仍然对我给予充分的鼓励，使我更加信心百倍地迎难而上，进而能够更有针对性的学习、改进，并不断进步。

现将工作情况总结如下：

首先，在思想与工作上，我能够更加积极主动地学习招行的各项操作规程和各种制度文件并及时掌握，各位同事的敬业与真诚都时刻感染着我。在工作期间，我能够虚心向同事们请教，学到了很多书本以外的专业知识与技能，也更加深刻地体会到团队精神、沟通与协调的重要性，同时为自己在今后的成长道路上积累了一笔不小的财富。在工作方面，我有强烈的事业心和责任感，我能够任劳任怨，不挑三拣四，认真落实领导分配的每一项工作与任务。日常我时时刻刻注意市场动态，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户。

其次，在技能方面，我个人也能够积极投入，训练自己，这一年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的招行员工的标准严格的要求自己，立足本职工作，潜心钻研训练业务技能，使自己能在平凡的岗位上为招行事业发出一份光，一份热。

对我个人而言，点钞技能已经超额达标，但是加打传票和打字与熟练的同事相比还有一定的距离，因此，我利用一点一滴的时间加紧练习，因为我知道，作为储蓄岗位一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们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。

第三，在日常的工作生活中，我能够及时地融入到招行这个大家庭中，积极面对工作，与大家团结协作，相互帮助。在实际工作中，无论从事哪个行业，哪个岗位，都离不开同事之间的配合，因为一滴水只有在大海中才能生存。只有不同部门之间、同事之间相互沟通、相互配合、团结一致，才能提高工作效率，创造出更多非凡的业绩。

第四，服务方面。银行做为服务行业，除了出售自己的有形产品外，更重要是出售其无形产品服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现，由此可见，服务是银行最基本的问题。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要。

每一天我都被同事们的微笑所感染，被同事们的满腔热情所打动，招行的服务处处体现着客户第一的理念。在招行工作过程中，逐渐地，我也明白了以客户为中心，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨，是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。银行就像生活，偶然发生的小插曲，客户轻轻的一声谢谢，燃起了心中的激情;客户不解的抱怨，需要的是耐心的讲解。激情让我对工作充满热情，耐心让我细心地对待工作，力求做好每一个小细节，精益求精，激情与耐心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到最好。

做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础;细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到以客户为中心，仅有上述条件还不够，银行服务贵在深入人心，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。我们经常提出要用心服务，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户长期的理解和信任。现在社会日益进步，人们对银行服务形式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些糖果、微笑加站立服务，这些形式上的举措已被社会视为理所当然的事情，而从根本上扭转服务意识，切实为不同的客户提供最有效、最优质、最需要的服务才是让上帝动心的关键。

深入人心一方面要求我们内心牢固树立服务意识，而不能被动、机械地应付客户，要时刻把客户放在内心，要经常站在客户的角度来思考自身的表现。还要求我们及时、准确把握客户的内心真实需要，要能急客户之所急，想客户之所想。不同的客户需求心理不同，要深度挖掘、动态跟踪。我们要区分客户、细分市场：对于普通客户形式上的服务提升就可能获得他们极大的认可，比如大堂经理的进门招呼，柜台人员的微笑和礼貌用语;对于vip客人，则更多的要考虑如何为其缩短等待时间、节约交易成本和个性化服务及增值服务问题。为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。

在时时处处把客户放在心中的同时，还不能忘记风险，在服务过程中，要严格把握适度原则，服务流程、手段一定要依法合规，防止过头服务。

最后，谈谈我的不足之处：由于岗位限制与个人因素，柜台营销是我的一个弱点。在领导的指导和同事们的帮助下，我的个人营销技巧有所提高。俗话说得好：不要怕麻烦，就怕没人找麻烦。麻烦越多，朋友就越多;朋友越多，发展业务的机会才越多。因此，今后我会积极认真践行营销技巧，抓住每一个发展业务的机会，做好日常营销工作。

20\_\_年已经过去，在新的一年中，我会一直保持空杯心态，虚心学习，继续努力，在今后的工作中，我还应努力做好以下几点：

一、树立爱岗敬业、无私奉献的精神。

比尔·盖茨说过这样一句话：每天早晨醒来，一想到所从事的工作和所开发的技术将会给人类生活带来的巨大影响和变化，我就会无比兴奋和激动。那么是什么成就了他的事业又是什么创造了他的财富是责任与激情!我认为责任是一种人生态度，是珍视未来、爱岗敬业的表现，而激情则是责任心的完美体现，它是成就事业的强大力量，这份力量给予了我们充足的动力和勇气，让我们走在岗位的前列，为我们创造出一流的业绩，更为我们构筑了和谐的企业。责任促进发展，激情成就事业，我将从身边的小事做起，从现在做起，将责任扛上双肩，将激情填满我的工作，奋力拼搏，收获更多的精彩和奇迹!

二、加强业务知识学习、提升合规操作意识。

身为网点一线员工，切实提高业务素质和风险防范能力，全面加强柜面营销和柜台服务，是我们临柜人员最为实际的工作任务，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。因此，在临柜工作中，坚持要做一个有心人。

没有规矩何成方圆，加强合规操作意识，并不是一句挂在嘴边的空话。有时，总是觉得有的规章制度在束缚着我们业务的办理，在制约着我们的业务发展，细细想来，其实不然，各项规章制度的建立，不是凭空想象出来产物，而是在经历过许许多多实际工作经验教训总结出来的，只有按照各项规章制度办事，我们才有保护自已的权益和维护广大客户的权益能力。

三、增强规章制度的执行与监督防范案件意识。

规章制度的执行与否，取决于员工对各项规章制度的清醒认识与熟练掌握程度，有规不遵，有章不遁是各行业之大忌，车行千里始有道，对于规章制度的执行，就一线柜员而言，从内部讲要做到从我做起，正确办理每一笔业务，认真审核每张票据，监督授权业务的合法合规，严格执行业务操作系统安全防范，抵制各种违规作业等等，做好相互制约，相互监督，不能碍于同事情面或片面追求经济效益而背离规章制度而不顾。坚持至始至终地按规章办事。如此以来，我们的制度才得于实施，我们的资金安全防范才有保障。再好的制度，如果不能得到好的执行，那也将走向它的反面。

我相信，机遇总是垂青有准备的人，终身学习才能不断创新。知识造就人才，岗位成就梦想。有一种事业，需要青春和理想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动和辛勤的汗水，我愿我所从事的招商银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达!

**银行年度个人工作总结报告 银行个人年终工作总结报告七**

20\_\_年，在银行的正确领导下，我加强学习，端正工作态度，切实按照银行的工作要求，在自身工作岗位上认真努力工作，真诚服务客户，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩。现将20\_\_年工作情况具体总结如下：

一、完成工作任务，取得良好成绩

20\_\_年，我作为一线前台柜员，把工作任务定为两方面，一是做好前台柜员工作，二是积极销售银行理财产品。在前台柜员工作中，我做到认真、细致，合规合法，基本实现零违规零差错；

在销售银行理财产品中，我积极宣传，努力推荐，共销售银行理财产品\_\_万元，其中：基金\_\_万元，保险\_\_万元，银行卡\_\_万元。

二、积极拓展业务，认真做好新老客户工作

我在工作中始终树立客户第一思想，在做好一线前台柜员工作的同时，不忘积极销售银行理财产品，做到以客户为中心拓展银行理财产品空间。为争取新老客户购买银行理财产品，我急客户之所急，想客户之所想，用细节打动新客户，用真情维护老客户，取得了较好的工作成效。

在服务老客户的过程中，我用心细致，引入关系营销，让老客户对我们银行的服务和产品保持足够的信心和好感，巩固老客户的忠诚度，鼓励老客户持续购买，使老客户始终和银行保持信息协调的一致性，实现银行与客户的双赢。

我还利用老客户的关系介绍新客户，以老客户为链条来带动新客户，以此扩大银行理财产品销售量，使自己既完成银行的理财产品销售任务，又促进银行经济效益的提高。

三、树立服务意识，真诚服务客户

在日常一线前台柜员工作中，我以实事求是、求真务实的精神，以诚信履约，诚实待客为客户提供贴近的服务，提高对客户的吸引力；

把真情融入对客户的一言一行之中，坚持以人为本，以客为尊，一切为客户着想，切实在服务过程中多一点微笑、多一份理解、多一些热情；

做到服务从微笑开始，始终给客户明亮的笑容，真诚把客户视为朋友，用心服务，为客户排忧解难；

始终坚持以客户为中心，坚持把客户利益作为第一考虑，真心真意展示我行优质服务形象，做到真诚服务关爱无限，为不同客户提供增值服务与贴心关怀，提高客户的忠诚度。

20\_\_年，我将切实按照银行的要求，认真做好一线前台柜员工作，积极销售银行理财产品，完成了任务，取得较好成绩，服务态度与组织纪律性明显提高。我要在取得成绩的基础上，继续加强学习，提高工作业务技能和服务水平，更加刻苦勤奋，更加认真努力，做好自己的本职工作，创造优良工作业绩，为银行的又好又好发展，做出自己应有的努力与贡献。

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！