# 202\_年柜员工作心得体会感悟(优秀16篇)

来源：网络 作者：紫云飞舞 更新时间：2024-11-26

*心得体会是指一种读书、实践后所写的感受性文字。那么我们写心得体会要注意的内容有什么呢？下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。柜员工作心得体会感悟篇一三个月的银行实习一晃而过，却让我从中学到了很多...*

心得体会是指一种读书、实践后所写的感受性文字。那么我们写心得体会要注意的内容有什么呢？下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**柜员工作心得体会感悟篇一**

三个月的银行实习一晃而过，却让我从中学到了很多社会道理，而这些东西也将让受益匪浅，银行的实习加深了我与社会各阶层人的情感，拉近了我与社会的间隔，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进步了适应社会的能力。因此，我体会到，在大学生就业如此严重的情况下，假如将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使一个专科生具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

进入信用社以来，己有半年多时间，目前的工作岗位主要是记账。做为一名临柜工作人员，我深知自己作为信用社“窗口”的重要性。在工作中，通过自己不断的学习，再加上各位老师的帮助，使我提高了业务技能，且能够按照正确的储蓄业务操作规程办事，同时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。在与客户的沟通中，了解客户的需求，为客户解决所需。遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他。工作中，坚持“五无”“六相符”，做到日清月结。保质、保量的完成各项工作任务。为了迅速适应新时期金融工作的需要，我也积极参加社内每阶段组织的各种学习，并记好笔记，写好心得，做好总结，提高自我的政治思想觉悟和干事创业的责任感和事业心。工作之余，我也努力做好存款组织工作，用良好的口碑使身边的每一位朋友了解到信用社的良好信誉。在安全保卫在工作中，我认真听取领导意见，严守安全保卫制度和守库制度，从无出现脱岗、离岗现象。

经过半年多的工作时间，我在本职工作上有了一定的进步和提高，但在一些方面还存在着不足。回顾检查工作以来自身存在的问题，我认为：

1、自己学习到的业务技能还不够全面，同时还会出现一些错帐情况。一些不常见的业务办起来还很生蔬。自己还意识到工作努力程度还不够。

2、自己的心理素质、政治素质还有待提高，在遇到工作较忙较累的时候，心情会比较急躁、烦乱。

针对以上问题，今后的努力方向是：

1、加快自己熟练操作各种业务技能的步伐，利用业余空闲时间多向领导和同事请教，将各种业务操作流程烂记于心，认真吸取平时工作当中的经验和教训。坚决做到业务操作0错率。客户满意100%。

2、是增强大局观念，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导同事们把工作做得更好，同时加强学习邓-小-平理论，三个代表的重要思想，向社内的党员同事学习，努力提高自己的政治思想觉悟。争取早日加入党组织。

**柜员工作心得体会感悟篇二**

银行作为金融服务行业的重要组成部分，为人们提供了各种金融服务，其中柜面交流是银行的核心工作之一。作为银行柜员，我们承担着与客户交流的责任和使命，因此交流工作的质量直接关系到客户的满意度和银行的形象。在长期的工作中，我不断总结经验，发现了一些交流技巧与方法，以提升柜员工作的效率和质量。

第二段：准备工作的重要性。

柜面交流工作需要准备充分，这是成功的前提。首先，我们必须熟悉各项业务的流程和操作规范，只有这样才能给客户提供准确和专业的服务。其次，在应对客户问题或投诉时，我们需要提前准备好相关的答案和解决方案，以便能够迅速应对各种情况。此外，我们还要随时关注行业和市场动态，了解最新的金融产品和服务，为客户提供最新和最全面的信息。

第三段：积极倾听的重要性。

作为柜员，我们必须具备良好的倾听能力。积极倾听客户的需求和问题，是提供优质服务的第一步。当客户询问或讲述问题时，我们应当停下手中的工作，认真倾听并记录重要的信息。同时，我们要学会运用肢体语言和面部表情，展现出自己的专注和关切，让客户感受到我们的诚意和负责任的态度。只有通过积极倾听，我们才能更好地了解客户的真正需求，为之提供个性化的解决方案。

第四段：沟通技巧的重要性。

良好的沟通技巧是优秀柜员的基本素养之一。在与客户交流时，我们应当言简意赅，避免使用行业术语和太多的技术性词汇，以确保客户明白我们所说的每一个字。此外，我们要善于运用积极的语言和态度，鼓励客户表达自己的需求和问题。在处理客户投诉时，我们要保持冷静和耐心，理解客户的情绪，并寻求与客户共同解决问题的方法。通过有效的沟通技巧，我们能够与客户建立良好的关系，提高工作效率和客户满意度。

第五段：持续学习的重要性。

柜面工作需要我们具备一定的金融知识与业务能力，在这个行业不断创新的时代，我们不能停留于过去。因此，持续学习是我们不可或缺的一部分，通过学习，我们能够了解最新的金融产品和服务，掌握最新的操作技能，提升自己的专业素养。在我的工作中，我经常阅读金融类书籍和网志，参加行业培训和研讨会，与同事交流经验，不断提升自己的水平和能力。通过持续学习，我能更好地应对客户的需求和问题，为客户提供更高质量的服务。

总结：

银行柜员交流工作是一项需要综合能力的工作，良好的准备工作、积极倾听、有效沟通和持续学习都是保证工作质量的重要环节。通过不断的实践和总结，我发现这些方法和技巧对于提升柜员工作的效率和质量起到了积极的推动作用。我相信，在持续努力和不断学习的基础上，我会在银行柜员交流工作中不断成长和进步，为客户提供更好的金融服务。

**柜员工作心得体会感悟篇三**

20xx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xx支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来xxx支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在xx支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示xx行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度羸得顾客的信任。

是的，在xx行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到xx行人的真诚，感受到在xx行办业务的.温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪！为此，我要求自己做到：一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习；二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规；三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处；四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大！人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，给客户提供及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望！但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献！

今天，我们正把如火的青春献给平凡的xx行岗位，xx行正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。富兰克林有句名言：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。今天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。因为我知道作为一名成长中的青年，只有把个人理想与xx行事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

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。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。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。

这一年里，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的合作银行员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上默默的奉献着，为合作银行事业发出一份光，一份热。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。以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。

**柜员工作心得体会感悟篇四**

第一段：引言（包括工作背景和意义）。

作为一名银行柜员，我一直深感交流是工作中最重要的一环。银行柜员的工作与人们的日常生活密切相关，客户的满意度和信任度很大程度上取决于我们与他们的交流质量。因此，通过与客户良好地沟通和交流，我们能够更好地满足他们的需求，提高服务质量，实现银行的持续发展。

第二段：有效沟通的重要性及技巧。

在与客户交流过程中，效果好的沟通是至关重要的。首先是倾听。银行柜员应全神贯注地聆听客户的需求和问题，并展现出积极主动的表达态度。其次是语言表达能力。我们应该尽量用简单明了、通俗易懂的语言与客户交流，尽量避免使用银行行业术语，以确保客户能够充分理解所说的内容。最后是耐心和友善。即使面对复杂的问题或客户的不满情绪，我们也应始终保持耐心和友善的态度，以展现银行的专业和服务意识。

第三段：沟通技巧的训练和提升。

良好的沟通技巧需要经过长期的学习和实践才能得到提升。为此，银行柜员可以参加专业的培训课程，学习与客户交流和解决问题的技巧。此外，我们还可以积极参与相关的团队讨论，与同事们分享自己的经验和心得，互相学习，不断提高自己的交流能力。最重要的是，我们应保持对新知识的学习和探索的态度，关注行业动态和客户需求的变化，随时调整和更新自己的交流方式。

第四段：交流的挑战与应对策略。

在银行柜员的交流工作中，可能会遇到一些挑战。例如，一些客户可能对银行业务不太熟悉，缺乏相关知识，需要我们进行耐心的解释和引导。还有一些客户可能会因为遭遇问题或者情绪不稳定而情绪激动，此时我们需要保持冷静和理性，通过耐心和解、以及诚恳的态度化解矛盾。另外，快节奏的工作环境可能会让我们感到压力和疲劳，我们可以通过定期的休息和放松来调节状态，保持良好的精神状态和应对客户需求。

第五段：结语。

作为银行柜员，我们要意识到良好的交流是服务质量和客户满意度的关键。通过不断学习和实践，提升自己的沟通技巧，我们能够更好地理解客户需求，有效地解决问题，赢得客户的信任和满意。同时，银行柜员也应坚持服务宗旨，切实为客户提供优质、高效的服务，促进银行的持续稳定发展。通过良好的交流，我们能够为客户带来更好的金融体验，同时也提升了自身的职业能力和发展前景。

**柜员工作心得体会感悟篇五**

20xx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xxxxx支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示xxxx行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度羸得顾客的信任。

是的，在行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到行人的真诚，感受到在xxxx行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪!为此，我要求自己做到：一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习;二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规;三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处;四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的\'收获。有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大!人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，给客户提供及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望!但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献!

今天，我们正把如火的青春献给平凡的行岗位，行正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。富兰克林有句名言：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。今天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。因为我知道作为一名成长中的青年，只有把个人理想与xxxx行事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

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。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。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。

这一年里，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的合作银行员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上默默的奉献着，为合作银行事业发出一份光，一份热。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。以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。

**柜员工作心得体会感悟篇六**

岁月不居!来也匆匆，去也匆匆!

虽然我老是觉得累，可是时间老人却总也不觉得累，每天自我陶醉地嘀嘀哒哒跑个不停!回首这一年，颇有感慨——我完完整整的为商行服务了一年，商行也给了我别人羡慕不已的报酬——幸福!

增加工作成果——你做了别人没有做的

从正常班到倒班，我踏踏实实地做，用心地体会，感悟最深的就是“端正态度，遵守行纪行规;尊敬领导，服从安排;团结同事，虚心求教;明确目标，脚踏实地”。

一年的工作实践，深深地体会到“临柜工作是银行第一形象”的含义。

我们的形象直接影响到客户对我行的第一印象，关系到能否留下客户，更关系到能否能留住客户。

这要求我们要有较高的综合素质，要求我们必须切实坚持临柜工作的服务宗旨“热情周到，耐心细致，为客户办好每一笔业务，让客户满意”。

一年的工作使我深刻体会到业务知识欠缺的严重性。

这促使我又学习了更多的新东西，使自己的业务知识更具全面性。

虽然我们新增了不少业务，但是要想保证我行的不断壮大(即使仅为了保证我们的优厚待遇)，只有不断地新增业务。

这就要求我必须吸收新的知识才能顺利开展工作，才能跟上我行的步伐。

要做一名合格临柜人员，光有全面的业务知识不够，还需要配合主动、热情、耐心的服务。

我们工作中的主性首先是要做到经理要求我们的“主动和客户打招呼、交流”。

我随时主动向部分客户介绍我行的业务信息、新产品。

工作态度好了，业务知识跟上了，还需要良好的工作氛围。

营造良好的工作氛围最主要是团结同事。

团结同事不是吃吃喝喝，也不是不拌嘴，而是要理解、尊重。

虚心请教，互帮互助，共同学习，大家才能同心协力，才能融洽相处。

通过这一年的认真工作，使我自身有了很大的提高。

第一，增加了对工作的热情度与自豪感，尤其是处理完棘手的业务问题与刁难的客户时。

第二，提高了自身素质，临柜工作使我理解到人的一生就是存“知识、经验、修养”，存的越多利息就越高，日益积累，，回报自然提高。

第三，提升了人际交流能力，通过与不同客户交流，见识、胆识、才识增加了，沟通能力曾强了，人际关系处理的越来越好。

增加一点你的想法——让工作能发挥你的知识优势

领导的关心和帮助使我更加喜爱这份工作，增加了我的压力，更增加了我的动力。

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚认识到自身的不足，需待提高自身的心理素质、技能素质、综合素质。

新的一年,给自己定下新的目标.

1、自觉加强学习，学习业务理论，学习业务实践，学习身边的同事，全方面提高自己。

2、脚踏实地做更多工作，提高工作主动性，不怕份外事，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。

3、提高自身文化的修养，努力使自己成为优秀的银行工作人。

回忆过去，看今朝，展望未来，相信通过自己的努力明天会更好。

柜员能否做到依规照章、高效快捷办理业务，为客户提供满意的服务，其在岗时心情的好坏至关重要。

好的心情会让人感觉一切都是美好的，一切都是可以理解的，会让你更智慧地处理临柜遇到的各类事情，更乐观地对待问题。

带着快乐的心情临柜，你会与周围同事和来往顾客相处得更融洽，工作更有成效。

那么，怎样才能使自己拥有美的心境和愉悦的心情呢?

首先，学会欣赏自己。

人的一生中，人人都有过这样的攀比与感伤，你羡慕我，我羡慕你，而唯独忘记了去羡慕你自己。

其实，我们每一个人都可以设想一下，就是当你真的一切情况都很糟糕时，也不要像祥林嫂一样到处诉苦埋怨，那样你只能让别人看不起。

想明白了，你能发现自己是最值得自己去羡慕的、夸奖的，哪怕比来比去你真的没有别人好，但是，要记住，金无足赤，人无完人，你要坚信你是最棒的，你是最富有的!多花时间品读一些有品味、有寓意的美文，美化自己的心境，使自己忘了每天大量的琐碎的烦心事，为自己心灵建立一个温馨的驿站，用鲜花编织芬芳的日子，用朝霞编织灿烂的日子…让心放逐，让心飞扬。

多与挚友交谈，欣赏他的长处，真诚地赞美他的为人处事能力。

悦纳他给你的赞赏，赞赏是有力量的。

其次，学会欣赏大自然。

每天一上岗，就要面对着形形色色、性格各异的顾客，面临着莫名的嘲讽和误解的委屈，长期下去就会压抑自己的心情而影响正常工作。

抽出时间走出喧杂的城市回归到大自然去，世间万物，各有灵性，到乡间湖畔，林中溪边观赏一些花草虫鱼，利用假期游览一下名山大川、江河湖海，使自己置身于祖国美丽的风景名胜区。

为自己心灵搭建一间浪漫、温馨的小屋，用甘冽的山泉灌溉自己的心田，用春风涤荡自己的心胸，用飞鸟的歌声净化自己的.心灵。

到大自然中感受万物的灵气，陶冶自己的心灵。

再次，学会欣赏自己的工作环境。

俗话说，远亲不如近邻。

和谐的同事、顾客关系会提高你的威信，增强你的信心，提升你的工作积极性。

要学着用积极的眼光看待一切人和事，心里时刻想着领导、同事对你的好，顾客对你的赞扬，用欣赏的眼光看待他人的长处。

调节和处理好人际关系，为人处事要有灵活性、敏感性、宽容心和幽默感等，创造和谐的工作环境和良好的生活氛围。

积极、主动、热情成就自己美好的人生。

如果遭人嫉恨，也很大度;被人算计，也很洒脱;要能做到以德报怨。

记住：忍一时风平浪静，退一步海阔天空。

你不是傻子，你拥有智慧的人生，你拥有光彩的人生!宽容是会受人尊敬的。

好的心情会使你有个性、有创造力和凝聚力，会拥有良好的人际关系，会在工作中如鱼得水，会密切与顾客的关系，会使你的工作提高效率，会让你的的人生丰富多彩。

因此，工作中的柜员，我想对你说：“每天带着快乐的心情上岗!”

**柜员工作心得体会感悟篇七**

作为柜员，我每天面对着银行柜面业务，包括现金业务、结算业务、银行中间业务等。这份工作不仅需要处理大量的业务，还需要与客户进行沟通和交流，因此我深深体会到了这份工作的责任和挑战。

首先，作为一名柜员，我必须时刻保持高度的警惕，以确保业务的准确性和安全性。每天需要处理大量的现金和票据等重要物品，因此需要严格遵守相关规定和制度，确保客户资产安全。同时，还需要熟练掌握业务知识，以便为客户提供快速、准确的服务。

其次，与客户沟通和交流也是一份柜员的重要工作。需要时刻保持微笑和耐心，以积极的态度回应客户的问题和需求。同时，还需要善于沟通，主动与客户建立良好的关系，了解客户的需求，为客户提供更好的服务。

最后，作为一名柜员，我也深刻认识到了团队合作的重要性。需要与同事之间保持良好的沟通和协作，共同完成各项任务。同时，还需要积极参与团队活动，与团队成员共同成长和进步。

通过这份工作，我不仅学到了很多业务知识，还学会了如何与客户建立良好的关系，如何有效地沟通和工作。同时，也更加认识到了自己的责任和义务，更加珍惜这份工作带给自己的成长和收获。

**柜员工作心得体会感悟篇八**

我叫xxxxx，是一名普通的银行储蓄柜员，一年来，在领导的带领与同事的支持的，我有了不错的成长，有今天的成绩，关键要感谢我的上级领导，是他在我刚开始工作时候，教会我工作要细心，其次今日事今日毕。

时刻提醒自己，严格要求自己，以身作则。不断加强自己政治思想学习工作，积极向上，锐意进取。

人们说：，爱岗敬业、热诚服务是一条维系人民与我们柜台工作人员的连接线。工作以来，我处理工作难题无数次，加班加点，处理紧急情况，为交行客户的利益护航，这就是我们交行柜台工作人员的优良作风。从我参加工作到如今，我一直以成为交行客户大众贴心人为我人生奋斗的第一个目标。一年来工作的热血沸腾，做事的大胆心细，以大局为重的工作经验使得我成长的更快。

我不曾忘记目标的设立是激励我发奋工作的最好动力。作为交通银行的一分子，我始终立足岗位，始终坚持为民服务、体恤百姓，用自己火热的青春，奉献了一名普通柜员对于客户业务服务工作的无限忠诚与热爱，赢得了交行领导的高度赞誉。

我的日常工作内容主要是负责为个人客户存取钱，开户，签约，划款转账，兑换外币等等。大胆实践，勇于开拓，廉洁自律，扎实苦干，热情服务。在对一些遇到困难的客户上，本着热情服务的理念，帮助客户解决实际困难。在对待工作上，勤勤恳恳、兢兢业业，对不配合不理解工作的乡亲做到耐心细致的`讲解。在工作中，遇到突发事件，总是及时、迅速的出现在现场，给客户强有力的工作支持。充分发挥自己的年青优势和技术专长，积极配合我行柜台工作要求，有时为了工作进度加班，在办公室一干就是好几个小时，累了就在办公室休息一下，虽然加班多但休假却很少，一心扑在工作中。

记得有一次，我正赶上亲人传染出疹子，高烧40度，可是我前两天手头的柜台工作出现了点失误，必须马上返回解决。作为一名光荣的交行人一想起交行不怕苦，认真负责，一切为了客户的精神，就会觉得全身充满强大的动力。我坚信世上无难事只要肯攀登，我坚持带病返回工作岗位继续自己未完成的工作。终于功夫不负有心人，我逐渐成长为银行优秀人才。未来的日子里，我正以高标准和实际行动按照自己的人生信念，在人生的坐标上追寻着更好的成绩。

**柜员工作心得体会感悟篇九**

时代在变、环境在变，银行的工作也在时刻着，每天都出现新的事物、发生新的状况，这都需要我们紧跟形势，努力改变并完善自己，更好地规划自己的职业生涯，学习新的知识，掌握新的技巧，以适应环境的变化。现在x银行为进一步加强全行柜面服务管理，提升柜面服务质量，塑造x银行国有商业银行良好的企业形象，推动和促进全行各项改革和现代金融企业建设上下了很大的工夫，又制定了全行柜面服务管理办法和柜面服务标准。

看到建行发展的巨大潜力，增加了我们对自身业务发展的压力。银行的服务工作需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更需要我们有一颗追求完美的心。

有问必答，笑容可掬，彬彬有礼，和蔼可亲，高贵典雅，端庄大方，沉着冷静，做事无可挑剔，这是我们的服务规范，扪心自问这些规范我们到底有多少做到位了??客户对你的态度，实际就是反映你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不是，而应更多地反省镜子里的那个人哪里不完美，哪里需要改善。

临柜工作是一个平凡的岗位，曾有许多人问“选择临柜工作我不后悔吗?”而我总会毫不犹豫地说：”不后悔”。都说干一行，爱一行。我想，既然我选择了临柜工作，就要脚踏实地、一丝不苟、认认真真地干好它，争取做一名优秀的临柜人员。

作为临柜人员，我懂得临柜工作的重要性，它是客户直接了解我行的窗口、平台，是沟通顾客与银行的桥梁。因此，我产生了强烈的职业荣誉感。在临柜工作中，我始终坚持要做一个“有心人”。虚心学习业务，用心锻炼技能，耐心办理业务，热忱对等客户。在银行业竞争日严峻的形态下，我强烈地意识到：只有更周到、更贴心、更快捷的优质服务才能为我行争取更多的客户，赢得更好的社会形象口碑，吸纳更多的存款。

临柜人员的一份耐心，换来顾客的满足，这是我工作的最大的成就。文秘部落原创下班后客户来存取款是常有的事，而我总是认真接待，不敷衍、怠慢客户，耐心仔细地办好每一笔业务。有一次，已过了下班时间，最后一扇大门即将拉上，我正准备轧帐。这时，一位客户急匆匆地走进来，询问是否可以存款，我忙起身招呼，并请他填好存款凭条，他向我们诉苦，他已经拿着现金跑了几家银行，对方都说已下班不能存，无奈之下，他想还是好拿着现金回家，但始终觉得不妥，于是抱着试试看的心态又跑到x银行，没想到竟然还可以存。我从客户手里接过现金，快速地办理了存款业务，临走前，他由衷地说了一句：“这下我总算无后顾之忧，真是谢谢你们了”。我听了也感到很高兴，其实，我只是做了一个临柜人员应该做的工作。

然而，在临柜工作中不仅需要一份耐心，而且还需要一份热忱，急客户之急，想客户所想，竭力地为客户排忧解难。记得有一回下午班，我早早地去了营业所，趁午间空闲整理早上刚开出的银行承兑汇票，正当埋头整理时，忽然感觉有声音从柜台外传来，我忙惊觉地从座位上站起来，发现柜台外站着一位面容憔悴的大妈，正惆怅地望着我，可当时上班时间未到，我的尾箱还未到场，我只好请大妈到另外几个全天班的储蓄柜台去办理，而当时恰逢业务高峰期，那几个柜台客户排了长队。大妈仍然站在我的柜台外，双手驾在柜台上，有气无力地告诉我她身体很不舒服，急需取钱去医院看病，望着大妈苍白的脸色，我不忍心再拒绝她，再看看两个坐班的同事忙得不可开交，正当我感到束手无策时，突然想起自己口袋里的钱还是可垫付大妈的款项，便赶紧为大妈办理了取款手续。大妈含着泪连说：“谢谢，谢谢……”。其实，在临柜工作中，像这样意想不到的事是时有发生。还记得有一回上午班，办理业务后，我发现柜台上有些乱，便随手整理了一下，突然发现柜台外放着一叠用纸带捆轧好的佰元人民币，我立即将此事报告营业经理，营业经理表示让先我暂时代为保管。大概过了一个多小时，来了一位中年顾客，满脸焦急地柜台外转悠，当我招呼他时，方知他刚才是丢钱了。于是我就叫来了营业经理，经过一番仔细地核实之后，确认失主就是他，便将钱如数交还给他，并请他当面点清收妥，那位顾客拿着钱激动地说：“你们x银行真好!真是太感谢你们了”。总算物归原主，我也松了一口气。

临柜工作看似简单，可真正要干好却是一件不易的事。好的服务态度固然很重要，但过硬的业务素质也是必不可少的。平时不但要多练业务技能，还要多学相关业务知识。在支行营业部这个大家庭中，有许多业务水平高，业务全面的同事，在这里我虚心请教，孜孜不倦，从他们那里我学到了很多东西，同时也丰富了自身的临柜经验。随着业务种类的增多，营业中心的业务量也越来越大，几乎每天的工作都很繁忙，但我跟同事之间主动协作，相互沟通。虽然时常加班加点，也颇感辛苦和劳累，但我们总是毫无怨言。

时间飞逝，转眼我已经与\*\*银行共同走过了五个春秋，银行柜员个人工作总结。当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进\*\*银行的情形油然在目。入行以来，我一直在一线柜面工作，在\*\*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，完善业务素质，在不同的工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，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\*\*银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的\*\*之路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。

一、勤学苦练爱岗敬业

进入\*\*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,可以说是从零开始,业务不熟、技能薄弱,在处理业务时时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲”,要做就要做得最好。平日积极认真地学习新业务、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。每天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准确率,我虚心向行里点钞能手请教点钞的技巧和经验,改正自已的不规范动作。一遍遍地练习，虽然一天工作下来已经很累了，但凭着对\*\*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情和良好的工作态度。\*\*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熟练的业务技能,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。记得有一次我正准备下班时，一位客户一脸焦急地冲进来，说自己的卡和身份证被偷了，要求挂失。按照规定挂失要提供有效证件的，但是面对焦急的客户，我一面安抚这位客户，让他不要着急;一面重新开机，按照客户提供的身份证号码进行查询，查出他的卡号，协助客户通过我们95577客服电话进行口挂，避免可能发生的损失。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，却折射出员工的素质、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\*\*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,巧妙应对,不伤和气;而对客户的称赞,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。针对不同客户采取不同的工作方式,努力为客户提供最优质满意的服务。经过不断的努力学习,在实际工作中的持续磨练，现在已经熟练掌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。

随着业务的发展,新区支行的业务量不断增大,业务笔数节节攀升,储蓄窗口的业务量急剧上升，为了工作加班加点我积极的\'参与，每当节日大家和亲人团聚的时候，这时的我还忙碌地工作着，总觉得愧对远方的父母，难以照顾他们。但是看着客户满意而归的时候，心里又会觉得安慰;自己的辛苦换来的大家的幸福值得。业务增加了，效率就必须提高，这就迫使我自已不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真,谨慎谨慎再谨慎，严格按照行里制定的各项规章制度操作流程来办理各项业务。将储蓄工作做细、做好、做精。

二、团结协作共同进步

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。作为一名老员工,我不仅仅满足于把自己手中的工作干好,还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、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，较好地掌握业务技能。结合我自己做新人时的经验，我注意引导他们从账理出发,而不是教他们如何进行简单的菜单操作。在平时的工作中,我还将自己的工作学习经验毫无保留地告诉他们。我想,这样的教法不一定是最好的,但一定会让他们学到业务知识点的本质,学会融会贯通,举一反三。新区支行去年相继有四名新同事加入,他们虽有一定的金融专业知识，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，特别是要严格按照规章制度、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诉他们，供他们参考。通过一段时间的双向努力，他们已能熟练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。只有整体的素质提高了,支行的会计业务水平才能上一个台阶。大家共同努力,在新区温暖的大家庭里快乐的工作着。

银行新进人员渐渐增多，在帮助他们同时，我也看到他们的优点，时时让我有危机感，我时常告诫自己不能满足现状,要甘于平淡,但不能流于平庸,既要心无旁骛、脚踏实地将手中的工作完成,也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战。时代是在不断发展的,银行工作的竞争也日趋激烈。\*\*银行也在不断开发新的业务,从新基金的发行到国内首张钛金信用卡的上市,看着\*\*银行不断开拓创新，我深切地体会到作为一名合格的前台柜员应该具备更高的业务水平,只有不断地增强自身的综合素质,不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。于是在紧张工作之余,我还积极参加各种学习，取得了《会计从业人员资格证书》、《反假货币上岗资格证书》、总行《会计业务上岗资格证书》、《储蓄业务上岗资格证书》、《出纳业务上岗资格证书》、《银行卡业务资格证书》。利用业余时间报考会计本科、经济师职称资格考试,为在今后的工作中能取得更大的成绩打下坚实的基础。

三、业务全面积极向上

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，必须要不断的提高自己，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。我始终积极参加各类培训，坚持认真听课，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，综合成绩始终保持在一二名。xx年我们支行严格按照iso9001质量管理体系的推广进度做好各项工作。在保证日常业务顺利进行的同时，我们起早贪黑，将整个身心都投入到了贯标工作中，加班加点，无怨无悔。从制定自查计划到具体的实施、从总分核对到各种登记簿的建立健全、从所有传票的重新审核到开销户资料的再整理……大家对存在的问题提出了改进的办法并加以实施。事实证明，付出的辛劳汗水没有白费，我们新区支行作为苏州分行的第一批审核单位，顺利通过了内审和外审。

今年因为工作的需要,我被安排到会计综合岗,开始学习新的业务知识,为下一步实行综合柜员做准备。多年的银行工作经验让我对新的挑战从容不迫,我虚心向其他的会计柜面人员请教,认真学习会计操作规程。在较短的时间里，顺利完成了从储蓄柜员到会计柜员的角色转换。由于新区的票据交换量较大，每一场交换都有100多笔票据。为了保证提出交换质量，减少退票，在系统票据录入的同时，我也坚持审核票据要素，坚持核打支票，进帐单，并与系统内数据做到三相符，克服时间紧张带来的影响，争取减少不必要的退票。

在反洗钱工作形势日益严峻的今天，我对每笔大额资金的流向都非常注意，每日对涉及大额资金的业务都逐笔进行登记，分析其发生频率和真实性，按规定上报人民银行，保证了客户资金的安全性，防范了银行资金风险。经过几个月的学习，我更加体会到银行是一个高风险的行业,会计工作作为银行最基础的工作,必须要严格按操作规程办事,认真细致,扎实投入,一步一个脚印。

进入\*\*五年来，繁华的苏州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，我用心学习每一点知识，用心理解我的每一样工作，用诚心和热情去对待我的工作。在\*\*银行的大家庭里,我取得今天的成绩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,我将以更加周到热情的服务去嬴得客户、留住客户,牢固树立“服务是立行之本，创新是发展之路”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\*\*银行共同成长，去创造一个更加美好的明天。

风险防范是银行每时每刻都存在的话题，每个行员都必须深刻的认识银行存在的风险和防范风险发生的方法。几乎每天网点早会都会向行员提及办理业务的风险以及如何防范风险发生，同时像行员介绍一些案例让每个行员在为客户办理业务的过程中遇到相关的情况能够有效的避免风险出现。近期逸景翠园支行发生的案例又是一次银行柜员在风险防范认识不够深刻的表现。

该案例反映了柜员在办理业务过程中存在的问题有：

1)柜员疏忽大意，处理业务操作不当，造成大额记账差错。

疏忽大意是柜员办理业务时出现差错的主要原因，特别是有些柜员觉得特别熟练的业务更加容易引起错帐抹帐交易，一味地追求效率而不认真审核输入内容的准确性。开户时户名录入错误;汇款业务金额，日期，姓名，账号，西联汇款收汇人姓名，身份证号码，出生年月和有效期等极易录入错误，而且错了有时也比较难以发现。取款操作成存款造成了自己短款，如能及时发现还好，待客户离开之后才发现就会造成严重的后果，这些都是有实际的案例的。所以我们办理业务的过程中在提高效率的同时必须对每笔操作都认真地核对确保正确的情况下才提交。

2)原始凭证保管不善，丧失记账依据，存在风险隐患。

原始凭证是记载经济业务和明确经济责任的一种书面证明是记账的法律依据。如果我们随意的把客户的凭证随意乱丢，有可能被不法分子盗取利用该凭证作案引起法律纠纷。我们在每天的营业结束后必须保证我们办理业务过程所产生的传票完整不缺票，不跳票，保证凭证上的要素齐全，没有遗漏客户签名以防止某些有心的客户回头告知自己没有办理过该笔业务，而引起经济纠纷。填写错误的凭证交回客户自行作废，办理业务过程中打印的错误凭证如果是不需要跟随传票作附件的，应该使用碎纸机作废，不能随手扔进垃圾桶。对客户资料也要妥善保管不能随便泄露客户的资料。

3)柜员风险防范意识不强，代客填写单据。

代客户填写单据极易引起客户纠纷，产生不必要的法律风险。在办理业务过程中有时会遇到一些客户抱怨自己填写单据很慢赶时间或者自己不会填写该单据要求柜员帮忙填写，这时作为临柜人员我们必须严格清楚不能代理客户填单了解代客填单有可能产生的后果，我们要做好对客户的解释工作，或者叫大堂经理指导该客户填写单据确认客户本人签字后才能为该客户办理该笔业务。

逸景翠园支行的案例再一次告诫我们必须增强风险防范意识，规范日常业务操作，提高自身的业务技能水平，形成自我复核的良好习惯。

**柜员工作心得体会感悟篇十**

作为柜员，我在工作中经历了许多事情，这些经历让我更加深入地理解了我的职责和我的工作角色。以下是我对柜员工作的心得体会。

首先，作为柜员，我了解到我的主要职责是为客户提供高效、准确和友好的服务。这需要我具备专业的技能和知识，以便能够处理各种业务需求，同时保持耐心和礼貌。与客户交流的过程中，我学会了如何有效地倾听和理解客户需求，并能够迅速地解决问题。

其次，在柜员工作中，我遇到了许多复杂的情况和挑战。例如，当客户需要处理复杂的业务需求时，我需要提供专业的建议和帮助。有时，客户可能会表现出不礼貌的行为，这需要我具备足够的心理素质来应对。通过这些挑战，我学会了如何更好地处理压力和困难，并从中获得了更多的信心和经验。

最后，作为柜员，我认识到我的工作不仅限于处理业务，还包括维护良好的客户关系。我学会了如何与客户建立信任和忠诚度，通过提供优质的客户服务来维护客户关系。

总的来说，作为柜员，我经历了很多挑战和困难，但我从中获得了许多宝贵的经验教训。我相信这些经验教训将帮助我更好地适应未来的工作挑战，并提高我的职业技能。

**柜员工作心得体会感悟篇十一**

时间飞逝，转眼我已经与建设银行共同走过了几十个春秋。当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进建设银行的情形油然在目。近年来，我在一线柜面工作，在建设银行以“善建者行”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，完善业务素质，在不同的工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，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，在建设银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的建设之路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。

进入建设银行伊始，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，可以说是从零开始，业务不熟、技能薄弱，在处理业务时时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲”，要做就要做得最好。平日积极认真地学习新业务、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。每天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准确率，我虚心向行里点钞能手请教点钞的技巧和经验，改正自已的不规范动作。一遍遍地练习，虽然一天工作下来已经很累了，但凭着对建设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情和良好的工作态度。建设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熟练的业务技能，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。记得有一次我正准备下班时，一位客户一脸焦急地冲进来，说自己的卡和身份证被偷了，要求挂失。按照规定挂失要提供有效证件的，但是面对焦急的客户，我一面安抚这位客户，让他不要着急；一面重新开机，按照客户提供的身份证号码进行查询，查出他的卡号，协助客户通过我们95577客服电话进行口挂，避免可能发生的损失。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，却折射出员工的素质、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建设银行的形象，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，巧妙应对，不伤和气；而对客户的称赞，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。针对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质满意的服务。

经过不断的努力学习，在实际工作中的持续磨练，现在已经熟练掌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。

随着业务的发展，新区支行的业务量不断增大，业务笔数节节攀升，储蓄窗口的业务量急剧上升，为了工作加班加点我积极的参与，每当节日大家和亲人团聚的时候，这时的我还忙碌地工作着，总觉得愧对远方的父母，难以照顾他们。但是看着客户满意而归的时候，心里又会觉得安慰；自己的辛苦换来的大家的幸福值得。业务增加了，效率就必须提高，这就迫使我自已不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，谨慎谨慎再谨慎，严格按照行里制定的各项规章制度操作流程来办理各项业务。将储蓄工作做细、做好、做精。

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。作为一名老员工，我不仅仅满足于把自己手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、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，较好地掌握业务技能。结合我自己做新人时的经验，我注意引导他们从账理出发，而不是教他们如何进行简单的菜单操作。在平时的工作中，我还将自己的工作学习经验毫无保留地告诉他们。我想，这样的教法不一定是最好的，但一定会让他们学到业务知识点的本质，学会融会贯通，举一反三。新区支行去年相继有四名新同事加入，他们虽有一定的金融专业知识，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，特别是要严格按照规章制度、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诉他们，供他们参考。通过一段时间的双向努力，他们已能熟练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矗只有整体的素质提高了，支行的会计业务水平才能上一个台阶。大家共同努力，在新区温暖的大家庭里快乐的工作着。

银行新进人员渐渐增多，在帮助他们同时，我也看到他们的优点，时时让我有危机感，我时常告诫自己不能满足现状，要甘于平淡，但不能流于平庸，既要心无旁骛、脚踏实地将手中的工作完成，也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战。时代是在不断发展的，银行工作的竞争也日趋激烈。建设银行也在不断开发新的业务，从新基金的发行到国内首张钛金信用卡的上市，看着建设银行不断开拓创新，我深切地体会到作为一名合格的前台柜员应该具备更高的业务水平，只有不断地增强自身的综合素质，不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。于是在紧张工作之余，我还积极参加各种学习，取得了《会计从业人员资格证书》、《反假货币上岗资格证书》、总行《会计业务上岗资格证书》、《储蓄业务上岗资格证书》、《出纳业务上岗资格证书》、《银行卡业务资格证书》。利用业余时间报考会计本科、经济师职称资格考试，为在今后的工作中能取得更大的成绩打下坚实的基矗。

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，必须要不断的提高自己，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。我始终积极参加各类培训，坚持认真听课，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，综合成绩始终保持在一二名。

在保证日常业务顺利进行的同时，我们起早贪黑，将整个身心都投入到了贯标工作中，加班加点，无怨无悔。从制定自查计划到具体的实施、从总分核对到各种登记簿的建立健全、从所有传票的重新审核到开销户资料的再整理……大家对存在的问题提出了改进的办法并加以实施。事实证明，付出的辛劳汗水没有白费，我们新区支行作为福安分行的第一批审核单位，顺利通过了内审和外审。

今年因为工作的需要，我被安排到会计综合岗，开始学习新的业务知识，为下一步实行综合柜员做准备。多年的银行工作经验让我对新的挑战从容不迫，我虚心向其他的会计柜面人员请教，认真学习会计操作规程。在较短的时间里，顺利完成了从储蓄柜员到会计柜员的角色转换。由于新区的票据交换量较大，每一场交换都有100多笔票据。为了保证提出交换质量，减少退票，在系统票据录入的同时，我也坚持审核票据要素，坚持核打支票，进帐单，并与系统内数据做到三相符，克服时间紧张带来的影响，争取减少不必要的退票。

在反洗黑钱工作形势日益严峻的今天，我对每笔大额资金的流向都非常注意，每日对涉及大额资金的业务都逐笔进行登记，分析其发生频率和真实性，按规定上报人民银行，保证了客户资金的安全性，防范了银行资金风险。经过几个月的学习，我更加体会到银行是一个高风险的行业，会计工作作为银行最基础的工作，必须要严格按操作规程办事，认真细致，扎实投入，一步一个脚印。

进入建设这么多年来，繁华的福安市也变得的不再陌生，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，我用心学习每一点知识，用心理解我的每一样工作，用诚心和热情去对待我的工作。在建设银行的大家庭里，我取得今天的成绩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，我将以更加周到热情的服务去嬴得客户、留住客户，牢固树立“服务是立行之本，创新是发展之路”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，同建设银行共同成长，去创造一个更加美好的明天。

**柜员工作心得体会感悟篇十二**

在x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。

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、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。

**柜员工作心得体会感悟篇十三**

。

回顾202\_年，我在\_\_分社工作\_\_天，在营业部工作\_\_天，这\_\_天中，银行柜员工作总结从我手里收入的现金超过亿，付出超过千万，没有一张假币能逃过我的法眼;接触形形式式的客户，超过的不少，有些能用平和口气解决迷雾，有些能用灿烂笑容嘻嘻过海，不能的，我用夸张而有技术含量的表情挫其蛮气，抚安燥心;爱我岗位，开心工作，我善于在工作中发现美。

这一年我遇到附加价值的客户有多个，一位笑容像安在旭，一位魅力得像胡军，另外一位则像端庄版的吴雁祖;本人生爱好干净整洁，银行柜员工作总结绝不让任何一张残钞混入新钞队伍，在空闲时间把网点打扫得一尘不染，厕所洗得飘香反光;本着好记性不如烂笔头的座右铭，每次认真的阅览文件，将新操作新业务记入私人笔记本以备查用。

本人好学，这一年来主动亲近atm，关心它，揣摸它，终于熟悉其脾气，并于节假日主动承担照顾它的任务;人人防火，户户安全，对于灭火器，只要有新产品，我必定会第一时间去摸一下，以防万不得已的时候要用到它却不知道怎么用;珍惜生命爱惜生命银行柜员工作总结，对于二道门，我总是第一时间按照文件步骤模拟实践，以正规的格式去执行并以的态度去变成习惯;知己知彼，百战百胜，又由于我们这一代比较有网虫潜质，于是我总会浏览其他银行的主页和金融最新报道，以便在工作中寻找灵感，培养自己，为\_\_社尽点绵力的。

岁月不居!来也匆匆，去也匆匆!虽然我老是觉得累，可是时间老人却总也不觉得累，每天自我陶醉地嘀嘀哒哒跑个不停!回首这一年，颇有感慨——我完完整整的为\_行服务了一年，\_行也给了我别人羡慕不已的报酬——幸福!增加工作成果——你做了别人没有做的。

从正常班到倒班，我踏踏实实地做，用心地体会，感悟最深的就是“端正态度，遵守行纪行规;尊敬领导，服从安排;团结同事，虚心求教;明确目标，脚踏实地”。

一年的工作实践，深深地体会到“临柜工作是银行第一形象”的含义。我们的形象直接影响到客户对我行的第一印象，关系到能否留下客户，更关系到能否能留住客户。这要求我们要有较高的综合素质，要求我们必须切实坚持临柜工作的服务宗旨“热情周到，耐心细致，为客户办好每一笔业务，让客户满意”。

一年的工作使我深刻体会到业务知识欠缺的严重性。这促使我又学习了更多的新东西，使自己的业务知识更具全面性。虽然我们新增了不少业务，但是要想保证我行的不断壮大(即使仅为了保证我们的优厚待遇)，只有不断地新增业务。这就要求我必须吸收新的知识才能顺利开展工作，才能跟上我行的步伐。

要做一名合格临柜人员，光有全面的业务知识不够，还需要配合主动、热情、耐心的服务。我们工作中的主性首先是要做到经理要求我们的“主动和客户打招呼、交流”。我随时主动向部分客户介绍我行的业务信息、新产品。

工作态度好了，业务知识跟上了，还需要良好的工作氛围。营造良好的工作氛围最主要是团结同事。团结同事不是吃吃喝喝，也不是不拌嘴，而是要理解、尊重。虚心请教，互帮互助，共同学习，大家才能同心协力，才能融洽相处。通过这一年的认真工作，使我自身有了很大的提高。增加了对工作的热情度与自豪感，尤其是处理完棘手的业务问题与刁难的客户时。

提高了自身素质，临柜工作使我理解到人的一生就是存“知识、经验、修养”，存的越多利息就越高，日益积累，，回报自然提高。第三，提升了人际交流能力，通过与不同客户交流，见识、胆识、才识增加了，沟通能力曾强了，人际关系处理的越来越好。

增加一点你的想法——让工作能发挥你的知识优势。

领导的关心和帮助使我更加喜爱这份工作，增加了我的压力，更增加了我的动力。

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚认识到自身的不足，需待提高自身的心理素质、技能素质、综合素质。新的一年，给自己定下新的目标.

1、自觉加强学习，学习业务理论，学习业务实践，学习身边的同事，全方面提高自己。

2、脚踏实地做更多工作，提高工作主动性，不怕份外事，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。

3、提高自身文化的修养，努力使自己成为优秀的银行工作人。

**柜员工作心得体会感悟篇十四**

我叫xx，是一名普通的xx银行储蓄柜员，一年来，在领导的带领与同事的支持的，我有了不错的成长，有今天的成绩，关键要感谢我的上级领导，是他在我刚开始工作时候，教会我工作要细心，其次今日事今日毕。

时刻提醒自己，严格要求自己，以身作则。不断加强自己政治思想学习工作，积极向上，锐意进取。

人们说：，爱岗敬业、热诚服务是一条维系人民与我们柜台工作人员的连接线。工作以来，我处理工作难题无数次，加班加点，处理紧急情况，为交行客户的利益护航，这就是我们交行柜台工作人员的优良作风。从我参加工作到如今，我一直以成为交行客户大众贴心人为我人生奋斗的第一个目标。一年来工作的热血沸腾，做事的大胆心细，以大局为重的工作经验使得我成长的更快。

我不曾忘记目标的设立是激励我发奋工作的最好动力。作为交通银行的一分子，我始终立足岗位，始终坚持为民服务、体恤百姓，用自己火热的青春，奉献了一名普通柜员对于客户业务服务工作的无限忠诚与热爱，赢得了交行领导的高度赞誉。

我的日常工作内容主要是负责为个人客户存取钱，开户，签约，划款转账，兑换外币等等。大胆实践，勇于开拓，廉洁自律，扎实苦干，热情服务。在对一些遇到困难的客户上，本着热情服务的理念，帮助客户解决实际困难。在对待工作上，勤勤恳恳、兢兢业业，对不配合不理解工作的乡亲做到耐心细致的讲解。在工作中，遇到突发事件，总是及时、迅速的出现在现场，给客户强有力的工作支持。充分发挥自己的年青优势和技术专长，积极配合我行柜台工作要求，有时为了工作进度加班，在办公室一干就是好几个小时，累了就在办公室休息一下，虽然加班多但休假却很少，一心扑在工作中。

记得有一次，我正赶上亲人传染出疹子，高烧40度，可是我前两天手头的柜台工作出现了点失误，必须马上返回解决。作为一名光荣的交行人一想起交行不怕苦，认真负责，一切为了客户的\'精神，就会觉得全身充满强大的动力。我坚信世上无难事只要肯攀登，我坚持带病返回工作岗位继续自己未完成的工作。终于功夫不负有心人，我逐渐成长为银行优秀人才。未来的日子里，我正以高标准和实际行动按照自己的人生信念，在人生的坐标上追寻着更好的成绩。

交行是我成长的地方，这片沃土培育了我养育了我，我感谢这里给予我的一切。今后，我将一如既往，一步一个脚印向前迈进，为交行的发展和腾飞做出自己新的贡献。

**柜员工作心得体会感悟篇十五**

柜员是银行内部在柜台工作的人员的统称。前台柜员负责直接面向客户的柜面业务操作、查询、咨询等;下面是本站带来的柜员工作。

仅供大家参考。

柜员能否做到依规照章、高效快捷办理业务，为客户提供满意的服务，其在岗时心情的好坏至关重要。好的心情会让人感觉一切都是美好的，一切都是可以理解的，会让你更智慧地处理临柜遇到的各类事情，更乐观地对待问题。带着快乐的心情临柜，你会与周围同事和来往顾客相处得更融洽，工作更有成效。

那么，怎样才能使自己拥有美的心境和愉悦的心情呢?

首先，学会欣赏自己。人的一生中，人人都有过这样的攀比与感伤，你羡慕我，我羡慕你，而唯独忘记了去羡慕你自己。其实，我们每一个人都可以设想一下，就是当你真的一切情况都很糟糕时，也不要像祥林嫂一样到处诉苦埋怨，那样你只能让别人看不起。想明白了，你能发现自己是最值得自己去羡慕的、夸奖的，哪怕比来比去你真的没有别人好，但是，要记住，金无足赤，人无完人，你要坚信你是最棒的，你是最富有的!多花时间品读一些有品味、有寓意的美文，美化自己的心境，使自己忘了每天大量的琐碎的烦心事，为自己心灵建立一个温馨的驿站，用鲜花编织芬芳的日子，用朝霞编织灿烂的日子…让心放逐，让心飞扬。多与挚友交谈，欣赏他的长处，真诚地赞美他的为人处事能力。悦纳他给你的赞赏，赞赏是有力量的。

其次，学会欣赏大自然。每天一上岗，就要面对着形形色色、性格各异的顾客，面临着莫名的嘲讽和误解的委屈，长期下去就会压抑自己的心情而影响正常工作。抽出时间走出喧杂的城市回归到大自然去，世间万物，各有灵性，到乡间湖畔，林中溪边观赏一些花草虫鱼，利用假期游览一下名山大川、江河湖海，使自己置身于祖国美丽的风景名胜区。为自己心灵搭建一间浪漫、温馨的小屋，用甘冽的山泉灌溉自己的心田，用春风涤荡自己的心胸，用飞鸟的歌声净化自己的心灵。到大自然中感受万物的灵气，陶冶自己的心灵。

再次，学会欣赏自己的工作环境。俗话说，远亲不如近邻。和谐的同事、顾客关系会提高你的威信，增强你的信心，提升你的工作积极性。要学着用积极的眼光看待一切人和事，心里时刻想着领导、同事对你的好，顾客对你的赞扬，用欣赏的眼光看待他人的长处。调节和处理好人际关系，为人处事要有灵活性、敏感性、宽容心和幽默感等，创造和谐的工作环境和良好的生活氛围。积极、主动、热情成就自己美好的人生。如果遭人嫉恨，也很大度;被人算计，也很洒脱;要能做到以德报怨。记住：忍一时风平浪静，退一步海阔天空。你不是傻子，你拥有智慧的人生，你拥有光彩的人生!宽容是会受人尊敬的。

好的心情会使你有个性、有创造力和凝聚力，会拥有良好的人际关系，会在工作中如鱼得水，会密切与顾客的关系，会使你的工作提高效率，会让你的的人生丰富多彩。因此，工作中的柜员，我想对你说：“每天带着快乐的心情上岗!”

岁月不居!来也匆匆，去也匆匆!

虽然我老是觉得累，可是时间老人却总也不觉得累，每天自我陶醉地嘀嘀哒哒跑个不停!回首这一年，颇有感慨——我完完整整的为商行服务了一年，商行也给了我别人羡慕不已的报酬——幸福!

增加工作成果——你做了别人没有做的。

从正常班到倒班，我踏踏实实地做，用心地体会，感悟最深的就是“端正态度，遵守行纪行规;尊敬领导，服从安排;团结同事，虚心求教;明确目标，脚踏实地”。

一年的工作实践，深深地体会到“临柜工作是银行第一形象”的含义。我们的形象直接影响到客户对我行的第一印象，关系到能否留下客户，更关系到能否能留住客户。这要求我们要有较高的综合素质，要求我们必须切实坚持临柜工作的服务宗旨“热情周到，耐心细致，为客户办好每一笔业务，让客户满意”。

一年的工作使我深刻体会到业务知识欠缺的严重性。这促使我又学习了更多的新东西，使自己的业务知识更具全面性。虽然我们新增了不少业务，但是要想保证我行的不断壮大(即使仅为了保证我们的优厚待遇)，只有不断地新增业务。这就要求我必须吸收新的知识才能顺利开展工作，才能跟上我行的步伐。

要做一名合格临柜人员，光有全面的业务知识不够，还需要配合主动、热情、耐心的服务。我们工作中的主性首先是要做到经理要求我们的“主动和客户打招呼、交流”。我随时主动向部分客户介绍我行的业务信息、新产品。

工作态度好了，业务知识跟上了，还需要良好的工作氛围。营造良好的工作氛围最主要是团结同事。团结同事不是吃吃喝喝，也不是不拌嘴，而是要理解、尊重。虚心请教，互帮互助，共同学习，大家才能同心协力，才能融洽相处。

通过这一年的认真工作，使我自身有了很大的提高。第一，增加了对工作的热情度与自豪感，尤其是处理完棘手的业务问题与刁难的客户时。第二，提高了自身素质，临柜工作使我理解到人的一生就是存“知识、经验、修养”，存的越多利息就越高，日益积累，，回报自然提高。第三，提升了人际交流能力，通过与不同客户交流，见识、胆识、才识增加了，沟通能力曾强了，人际关系处理的越来越好。

增加一点你的想法——让工作能发挥你的知识优势。

领导的关心和帮助使我更加喜爱这份工作，增加了我的压力，更增加了我的动力。

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚认识到自身的不足，需待提高自身的心理素质、技能素质、综合素质。新的一年,给自己定下新的目标.

1、自觉加强学习，学习业务理论，学习业务实践，学习身边的同事，全方面提高自己。

2、脚踏实地做更多工作，提高工作主动性，不怕份外事，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。

3、提高自身文化的修养，努力使自己成为优秀的银行工作人。

回忆过去，看今朝，展望未来，相信通过自己的努力明天会更好。

为更好更快的提升个人业务能力，提升自身业务办结效率，加快自身在工作中的成长速度。现将我入行以来的工作心得体会总结如下：

1、切实加快业务能力的学习。本人主要从事柜员相关工作，在这半年的工作中，我认真体会到对提高基本业务能力非常重要。一方面要加强对点钞、打算盘、数字录入等基本操作能力的学习，确保提高工作效率。另一方面要加强对业务理论和各项。

规章制度。

的理论学习，确保工作质量的提升。

2、作为一名基层网点柜员，全面加强柜面营销和柜台服务，这是工作的基本要求，这也是我们临柜人员最为实际的工作任务。我深知临柜工作的重要性，因为它是顾客直接了解我行窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。尤其在这样的农村基层网点，耐心的讲解和专业的知识对提升服务水平是非常必要的。优质的服务对于加强柜面营销也起到了促进作用。所以，只有诚心的服务和专业的知识，才能满足客户提出的实实在在的金融需求，才能让客户感受到农行服务的品质。

3、严格遵守各项规章制度，不断增强自己的依法合规工作意识。认真学习和并坚持“三化三铁”等运营考核办法。这不仅仅意味着金融业务的无差错，更重要的是要坚持账表的真实性、有效性和合法性，真实反映各项业务经营活动，确保资金运营的安全性。同时，要不断增强自己的遵章守纪意识。不断增强规则意识和风险意识，按章操作，合规办理业务。通过这几个月的工作，我深刻的意识到自己在自身业务学习方面还存在着不足，平时学习意识不强，与一些优秀的老员工相比，还有存在很大差距。因此，在接下来的工作中，我将再接再厉，使自己的各项工作有新的更大的提高，争做行家里手。

。

**柜员工作心得体会感悟篇十六**

。

20\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度羸得顾客的信任。

一、在工作上。

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大!人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

二、在服务上。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，给客户提供及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望!但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献!

三、保持着良好的工作状态。

今天，我们正把如火的青春献给平凡的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_行岗位，\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_行正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。富兰克林有句名言：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。今天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。因为我知道作为一名成长中的青年，只有把个人理想与\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

行事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创银\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

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。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。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。

这一年里，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的合作银行员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上默默的奉献着，为合作银行事业发出一份光，一份热。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。以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。

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！