# 银行柜员的客户关系心得体会（精选13篇）

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2024-07-05

*心得体会的写作需要结合实际情况进行，注重思考和总结，做到理论联系实际，深入浅出。写心得体会时，可以用简洁明了的语言，表达自己的主要观点和思考。以下是一些学生们写的心得体会，希望能给大家提供一些新的思路和观点。银行柜员的客户关系心得体会篇一我...*

心得体会的写作需要结合实际情况进行，注重思考和总结，做到理论联系实际，深入浅出。写心得体会时，可以用简洁明了的语言，表达自己的主要观点和思考。以下是一些学生们写的心得体会，希望能给大家提供一些新的思路和观点。

**银行柜员的客户关系心得体会篇一**

我在做银行柜员的这些年里，对自己的服务工作也是有坡多的感受，对此也有一些心得，对自己的职业的了解可以说是很深了。因此今日就来谈谈柜员服务的心得：

作为银行的柜员，这工作性质就是为人们服务的，因此我们的服务肯定要到位，不能让客户觉得我们的服务是不好的，要知道我们柜员基本上就是银行前台的门面，这门面要是没做好，也会影响到银行业务的办理的。

因此我们服务的首要就是要礼貌微笑，要给客户足够的好感，那微笑必定就是重要的。通常客户来窗口办理业务时，我们柜员面对客户是微笑的状态，客户也会感到友好，因此他们也就情愿听我们讲话，也情愿协作我们的工作，更多是在我们推销我们银行的产品是情愿去购买，这才是最有效的。其次就是机器操作要娴熟，不能在为客户办业务的时候，慢腾腾的，不仅要快，而且还要精准，肯定要把握好时间，要知道客户他们自己也是有其他事情的，我们在为他们服务的时候，操作不够娴熟导致速度很慢，就是再耽搁客户的时间，这我们是赔不起的.，而且也简单得罪他们，这于我们不是什么好事。第三就是面对客户的来电，我们要敬重，对待他们要急躁，不能由于他们问的问题许多，就觉得很烦，我们要明白，这些工作都是我们要去负责的，是本职的工作，是不能去推卸的，所以对于询问服务肯定要急躁了，而且还要精确和快速的赐予他们回复。

虽然这些工作都是很枯燥的，但是对于柜员本身而言，却是不得不去做的，所以在服务的时候，我们也不能有埋怨，要保持好的心态工作，充分的向客户表示我们的友善，让客户对我们的服务感到非常的满足，这于我们也是有好处的。

不管这工作什么样，至少它让我体会到了其中的乐趣和艰辛，都是对自己的熬炼，我想对自己应当都是好处要多一些，虽然有时候会很累，会忙到没有去玩的时间，我也是很快乐的，我有一份这样的工作，其实是很幸运的了。可以近距离的接触客户，为他们供应优质的服务，也是一种对自我价值的实现，尤其是他们办完业务以后对我说的一声“感谢”，我都会觉得是值得的。

**银行柜员的客户关系心得体会篇二**

第一段：好柜员的重要性与作用（200字）。

在现代社会中，银行作为金融行业的重要组成部分，为人们提供着各种金融服务。而柜员作为银行最前线的工作人员，直接与客户接触，承担着办理业务、提供咨询等重要任务。一个好的柜员不仅需要扎实的专业知识和高超的业务水平，更需要具备良好的沟通能力、服务意识和责任心。只有拥有这些素质，才能成为一名优秀的柜员，给客户带来良好的银行体验。

第二段：专业知识和业务水平是好柜员的基础（250字）。

作为银行柜员，首先要具备扎实的专业知识和高超的业务水平。无论是办理存款还是贷款，都需要柜员熟悉各种操作流程和规定，掌握相关法律法规。此外，柜员还需要了解各类金融产品和服务，以便为客户提供优质的咨询和解决方案。只有通过不断学习和磨练，不断提高自身的专业水平，才能更好地为客户服务。

第三段：良好的沟通能力助力服务与体验（300字）。

除了专业知识和业务水平，作为柜员还需要具备良好的沟通能力。客户来银行办理业务，往往需要进行询问、咨询或指导。一个好的柜员应该能够倾听客户的需求，用清晰明了的语言解答问题，给予专业的建议。同时，柜员还应该注意自身的语言表达和肢体语言，积极与客户交流，提高服务的亲和力和友好度。通过良好的沟通，柜员可以更好地理解客户的需求，并提供个性化的服务，为客户创造良好的银行体验。

第四段：服务意识和责任心使柜员更加优质（300字）。

除了专业知识和沟通能力，服务意识和责任心也是好柜员必备的素质。柜员应该时刻保持一颗为客户服务的心，积极主动地为客户提供帮助和解决问题。无论客户的需求大小，柜员都应该以高度的责任心对待，细致耐心地为客户提供服务。只有这样，才能让客户感受到银行真正的关怀和温暖，从而增强客户的忠诚度和满意度。

第五段：优秀柜员的持续努力与进步（250字）。

作为一名优秀的柜员，并不仅仅要满足于现有的知识和技能，更需要不断地提高自身素质和能力。柜员应该积极参加培训和学习，了解最新的银行政策和业务发展趋势。同时，柜员应该尊重客户的意见和建议，及时反馈问题和改进措施。只有这样，柜员才能与时俱进，不断适应社会变革和客户需求的变化，真正成为一名优秀的柜员。

结尾段：总结好柜员的重要性与不断努力（100字）。

转载自 fANwEn.ChAZIdIAN.coM

综上所述，好柜员具备扎实的专业知识和高超的业务水平，良好的沟通能力，强烈的服务意识和责任心。对于银行来说，好柜员不仅是业务的完成者，更是传递银行价值观的使者。对于客户来说，好柜员则是信心和信任的象征。只有不断努力提高自身素质，才能成为一名优秀的柜员，给客户提供优质的银行服务。

**银行柜员的客户关系心得体会篇三**

回顾20\_\_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x行服务了一年，x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。

**银行柜员的客户关系心得体会篇四**

作为一名银行新柜员，我开始我的职业生涯已有半年时间。这半年来，我经历了许多与顾客打交道的机会，积累了丰富的工作经验和宝贵的心得体会。在这篇文章中，我将分享我关于银行新柜员工作的一些观点和体会，希望能够对其他新柜员或者对银行职业感兴趣的人有所启示。

第二段：服务意识和技能的重要性。

作为银行新柜员，提供优质的服务是我们的首要任务。对于顾客来说，他们关心的是能否快速高效地办理业务，并得到满意的答复。因此，我们必须具备一定的服务意识和技能。首先，我们需要学会聆听和理解顾客的需求，为他们提供准确的信息和解决方案。其次，我们需要熟练掌握各种业务流程和银行规章制度，以及使用各种银行软件和系统的技能。通过不断学习和积累经验，我逐渐提升了自己的服务意识和技能水平。

第三段：与顾客沟通的技巧。

与顾客进行有效的沟通是提供优质服务的关键。首先，我们应该保持友好和专业的态度。无论顾客的语气和表情如何，我们都应该保持冷静和礼貌。其次，我们应该用简单明了的语言解释复杂的问题，确保顾客能够轻松理解。此外，善于跟顾客建立和谐的关系也是重要的。如果顾客有投诉或者意见，我们应该耐心倾听并尽快解决问题。通过这些技巧，我发现与顾客之间的沟通更加顺畅和愉快。

第四段：处理复杂情况的能力。

在银行工作中，我们经常会遇到各种各样的复杂情况，如客户恶劣态度、大额资金流动和紧急事件等。这些情况对新柜员来说可能是个考验，但是我认为它们也提供了一个锻炼自己的机会。首先，在面对挑战时，我们应该保持冷静和决策力。不管情况多么紧急，我们都应该以合理的方式来应对，确保处理结果公正和准确。其次，我们应该以团队合作的精神去应对问题。团队的力量是巨大的，通过与同事合作，我们可以共同解决复杂的情况，提高工作效率。

第五段：不断学习和成长。

作为银行新柜员，我们应该保持持续学习和不断成长的心态。银行行业发展迅速，业务和技术也在不断更新和变革。因此，我们应该时刻保持学习的习惯，通过参加培训和研究，不断提升自己的专业知识和能力。此外，我们也可以向资深柜员请教和学习，从他们身上获得宝贵的经验和指导。只有不断学习和成长，我们才能在银行职业中立于不败之地。

结尾段：总结和展望。

通过这半年的工作，我深刻地认识到作为一名银行新柜员所需要的服务意识、沟通技巧和处理复杂情况的能力。同时，我也明白了学习和成长的重要性。在未来的工作中，我将继续努力提升自己，不断学习和适应变革，为顾客提供更好的服务，同时也为自己的职业发展打下坚实的基础。

**银行柜员的客户关系心得体会篇五**

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。

**银行柜员的客户关系心得体会篇六**

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。

实习目的：通过在攀枝花农商行仁和支行营业部的实习掌握银行业务的基本技能熟悉基本业务的操作流程以及银行工作人员的工作制度为今后的工作奠定基础。

实习时间：3月1日至6月1日 实习岗位 综合柜员

实习单位简介：攀枝花农村商业银行是在攀枝花市仁和区 盐边县 米易县3家县农村信用联社的基础上以新设合并方式发起设立的股份制地方性金融机构。

经过几十年的发展，攀枝花农村信用社经营规模不断壮大，盈利能力持续提升，抗风险能力日益增强。

其中，资本充足率、不良贷款率、贷款损失准备充足率、拨备覆盖率等主要监管指标在全省农村信用社系统名列前茅，达到了组建农村商业银行的标准。

20\*\*年11月30日，攀枝花农村商业银行股份有限公司正式开业。

这是四川省首家市州级农村商业银行。

实习总结：

经过在攀枝花农商行二个多月的实习，客观上来说，我对自己在学校所学的知识有了感性的认识，使自己更加充分的理解了理论与实际的关系，也逐渐的适应了我学生身份向职业人员的角色转换。

我这次实习的主要内容是制度学习，储蓄业务以及基本的综合柜员操作。

首先来说，这次实习给我感觉最深的就是我观念上的转变。

以往在我的观念中，银行工作人员工作是那么的轻松，每天对着电脑悄悄键盘，再数数钞票就行了，我完全忽略了每一个工作都有每个工作隐形的工作内容。

自从进入仁和营业部实习以后，我感觉事实与现实的差距真是太远了。

由于环境因素，营业部每天的破钞都比较多，“破钞任务”是我进入实习以后听到较多的一个组合词，而捆钱，不管是困破钞还是困好钞都是技术活，尤其是捆小额破钞，更是令人烦恼的艰巨任务，而且如果在比较繁忙的时候，不论是整理破钞还是捆钱都得见缝插针的利用时间。

时间过去三个月了，但是现在的我对于刚到实习单位时的情境记忆犹新，尤其是各位前辈和领导对于银行工作制度的强调。

所谓的制度就是银行工作人员行为规范的准则，是不可违背的规矩。

不违不保证不出错，但是违背了制度就埋下了出错的隐患。

刚到营业部实习的第一天，主任就给了我一本信用社的制度读本，而且百般告诫与强调制度的重要性。

然而在接下来的实习过程中，经过慢慢的领会与学习，银行工作的制度规范也慢慢渗入在生活与工作中。

“一日三查库”是所有工作人员每天必须的事情，而且也是我最紧张的时候，虽然每天都在进行着这项任务，但是每每到时候差点尾箱，总会担心会不会出错，虽然至今为止还没有出现过错误。

银行的工作不必市场销售，多了少了哪怕是一角钱都是大事(特殊的除外)，这都说明了在操作的过程中存在着错误，是对工作完成度的否定。

实习心得：

在这次的实习过程中，授权是我印象最深刻的一项工作。

不管是本地的授权还是统一的授权。

在攀枝花农商行打造流程银行之际，制度规范，统一操作，流程化的操作时不可避免的，授权部门的存在就很重要。

然而对于柜员来说，授权时每天必不可少的操作，每一次打款，或者是五万以上的业务来往或者是卡密的基本操作都离不开授权系统。

授权的存在也让我间接理解了为什么每一次必须保障两个以上的工作人员在岗，这不仅仅是制度的需求，互相监督的需求，安全的需求，也是基本工作完成的需求，因为有些业务必须得本地授权，必须得有监督柜员的存在。

对于银行制度，并不是了解就好，还得好好的执行，必须彻底的贯彻实行。

对于在这次实习过程中经常听到的5万金额弄成50万金额的事故，就是对于银行制度没有贯彻实施的具体实例，也是我们必须引以为戒的事情，这就更加要求我们在实际的操作过程中不论是临柜人员还是授权柜员都得认真、仔细、按部就班的进行规程操作。

在这次两个多月的实习生活中，柜台操作基本就是我每天的生活写照。

刚开始的一个多星期，我每天都处在背操作代码的混沌之中——2521,2510,0111,0112……看似简单的几个数字，却将我弄的浑浑噩噩，而且只要有一天不操作，就会忘记业务的操作代码，为了这个事情，还没有少挨训诫。

不过幸好，摸索的过程很短暂，慢慢的就熟悉了基本业务代码的操作。

在进行柜台操作的过程中，因为农商行现在业务需要，基本是面对三农的服务业务，而对于实习生的我来说，每天的业务就是柜面上关于卡和存折基本的储蓄业务、挂失、密码设置、重置，还有少许的个人电汇业务等等。

刚开始上柜实习时，不管做什么事情都是小心翼翼，总是害怕出错，总是一个操作一个回头，看看带我实习的`前辈的表情，而且操作过程和时间都很缓慢，面对各种各样的客户和业务，还闹过不少笑话，但是在慢慢熟悉了基本操作以后，基本可以做到独立操作。

但是因为毕竟不是专业的会计或者是金融专业的人员，对于很多业务的凭证，到目前为止还是不太懂，只能懂一些简单的会计科目和凭证票据。

希望在以后的工作中慢慢熟悉，能更好的操作业务。

因为实习岗位是个人储蓄业务柜，所以对于很多对公的会计业务不是很熟悉，但是就自己来说，还是很希望在未来的工作中，多多学习对会计业务，尽可能的全面的发展自己。

实习的时间很短暂，只有短短两个多月的时间。

但是就在这短短的两个多月的时间里，个人感觉收获良多，这不仅仅是工作上面的收获，也包括生活中的收获。

金融业的竞争，是一种信誉的竞争，服务的竞争。

谁的信誉好，谁的服务好，谁能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。

银行服务体现的是银行管理水平的高低，孕育着银行本身的文化内涵和员工的精神风貌，展现在公众面前的是一种品牌。

那么如何实现这个目标呢?笔者认为：银行作为服务行业，服务是立行之本，只有不断增强服务意识，转变服务观念，强化服务措施，从服务质量、服务手段、服务内容、服务态度、服务环境等方面入手，狠抓优质文明服务，形成“大服务”的格局，才能提高优质文明服务的整体水平。

一、充分理解和认识服务的内涵，是开展优质文明服务的动力

服务是一种管理。

优质文明服务水平的提高必须依赖于严格、规范、科学的管理，严格规范的管理又能促进优质文明服务水平提高。

优质文明服务的好坏体现着一家银行管理水平的高低。

因此，银行在实施优质文明服务战略过程中应严格依靠管理制度。

包括岗位规范、统一着装、仪表举止、文明用语、电话用语等，这些都必须形成制度，成为员工的行为准则，严格执行。

服务是一种文化。

银行构建服务文化体系包括：员工要有爱岗敬业的服务精神，要有以服务为本的道德观、价值观，要有无私奉献、团结奋进的互帮互助和艰苦奋斗的务实精神，以及因此而产生的“一条船”思想和身为银行员工的自豪感等等，这种有行业特色的企业精神，可以使银行员工树立风险意识和效益意识，从而充分发挥这种服务文化的激励作用。

服务是一种精神。

银行文明优质服务活动的核心内容是引导职工树立一种正确的价值观念、职业道德、敬业精神，以行兴我荣，行荣我荣为服务理念，以信誉第一、优质服务、廉洁守法为职业道德规范标准。

确立和完善员工的服务意识和服务行为，树立客户第一、主动服务、整体服务的观念。

文明优质服务活动是一项长期的系统性工程，从领导到员工，从一线到二线，从经营业务到内部管理，从行里到行外，都要相互配合协调，使企业的经营目标转化为人的自觉行动。

服务是银行经营的载体，是银行经营不可缺少的有机组成部分。

银行经营必须通过银行服务才能实现，银行服务本质上就是银行经营。

在金融业竞争日趋激烈的今天，一家银行的服务范围、服务内容、服务效率和服务态度直接影响其所能吸引的客户数量和工作效率，因此，提高银行的服务水平，关系到银行经营的规模质量和效率，关系到银行的竞争能力，决定了银行的经营效益和长远发展。

银行服务的核心是维护和加强与顾客的联系。

如何持久地赢得市场是每一个企业需要永远面对的问题。

银行要随时以客户为中心，调整自身，服务要从单纯经营金融产品转移到维护和加深与顾客的联系上，仅仅重视满足顾客的需要是不够的，还必须研究客户需要背后复杂的各种因素，只有紧紧抓住维护与顾客的关系这一核心，以市场为导向，以高质量、多样化、特色服务，满足顾客多层次需要，才能获得自身发展的持续动力。

“顾客”概念是一个“大顾客”概念，不仅银行直接服务的对象是顾客，与银行服务有制约关系的部门，甚至银行自身的员工都应视同为顾客。

银行在处理与顾客的关系上，应树立大市场、大客户的意识以及“服务是一个全过程”的概念。

构建新型银企关系，对制约与顾客关系的因素进行协调管理，增强客户的稳定性，没有良好的服务作保障，即使一时被拉过来的客户也可能会跑掉。

优质服务就是信誉。

二、强化和提高服务意识，是开展优质文明服务的前提

要全面动员，深入发动，大造声势，宣传优质文明服务。

优质文明服务关系到企业形象，因此，要必须做到全面发动，全员参与。

对内通过集中考试、突击检查、模拟测验、集中培训等形式，督促员工熟练掌握优质服务的内容;对外通过报刊、电台、电视台等媒介进行广泛宣传，扩大社会影响。

明确目标，制定计划，分步实施，责任到人。

对文明服务工作进行总体规划，制订阶段性目标，联系自身实际，进行细化和充实。

对目标进行层层分解，责任到人，做到人员定岗，用具定位，操作定型，服务定时，努力实现井然有序的工作秩序。

完善机制，严格考核，公开标准，奖罚兑现。

不断完善规章制度，使服务行为规范化、制度化。

要结合本行实际，建立严格的奖励和惩罚制度，制订和完善严格的岗位规范、各项业务的具体服务标准和业务操作规程，同时将有关经营管理、业务操作、内部管理等规章制度，按专业分工进行系统完善、整理和汇编，并要求全体员工对本职岗位每项操作规程熟记会背，熟练规范运用。

做到每天从接待第一位顾客到送走最后一位顾客，工作的各个环节都要有统一、详细、明确的标准，使每位员工接待顾客有礼、有节、有度，处理业务规范、快速、准确，让顾客感到和谐、友爱、温馨。

实施“一把手”工程，搞好优质文明服务。

优质文明服务不只是个单纯的服务问题，商业银行在市场竞争中靠的是以优取胜。

施“一把手”工程。

要成立以行长为组长的优质文明服务工作领导小组，各基层支行、营业部也要层层签订优质服务责任书，将各项指标量化、细化，责任分解到人，并纳入行长目标管理体系考核。

在每年年初的工作安排中，都把优质文明服务工作作为贯穿全年各项工作的主线，常抓不懈。

搞好服务是事关银行社会形象，影响银行各项经营活动的综合性工作，因此银行每个机构，每个部门，每个员工都要相互支持、配合，增强服务意识，顾全大局，发挥整体功能，努力提高全行的服务水平和服务质量。

建立“一个中心、四个层次”的服务大格局，即以为客户服务为中心，一线为客户服务，在各服务窗口、部门为客户提供品种多、效率高、质量好的金融服务;二线为一线服务，各管理、科技和后勤部门要根据一线的需要，想方设法搞好服务，提供保障;领导为群众服务，领导干部要体察民情，关心员工的工作和生活，调动员工的工作积极性和创造性;上级为下级服务，上级行要统筹规划和指导基层行的优质文明服务活动，做到有计划、有方案、有检查、有奖励，不断改进工作作风，提高办事效率，对下级的工作积极给予支持和协调。

**银行柜员的客户关系心得体会篇七**

第一段：介绍银行柜员中心的重要性和挑战性（150字）。

银行柜员中心是银行服务的重要组成部分，柜员作为银行与客户之间的纽带承担着重要的角色。然而，银行柜员工作面临着巨大的挑战。他们需要熟悉各种金融产品和服务，了解银行的政策和规范，同时还要处理大量的客户服务请求。本文将从三个方面分析银行柜员中心的得体会。

第二段：技能的重要性（250字）。

首先，银行柜员需要具备一定的专业知识和技能。他们必须熟悉各种金融产品和服务，包括储蓄账户、贷款、理财和信用卡等。他们需要帮助客户选择合适的产品和服务，并解答他们的疑问。柜员还需要熟悉银行的政策和规范，确保操作符合法律和银行的要求。

其次，柜员需要具备良好的沟通技巧。他们需要与各种不同背景和需求的客户进行有效的沟通。柜员要倾听客户的需求和问题，并给予他们准确和专业的建议。良好的沟通能力可以提高客户的满意度，同时也能够帮助柜员更好地理解客户的需求。

第三段：工作环境的挑战（350字）。

银行柜员工作环境充满挑战。他们每天面对大量的客户服务请求，需要保持高效和耐心。长时间站立和处理大量文件可能会给柜员带来身体和心理上的压力。此外，柜员还面临着客户的急躁和不满情绪。他们需要以友好和专业的态度来处理客户的投诉和纠纷，并在高压情况下保持冷静和理性。

同时，新的技术也给柜员工作带来了新的挑战。随着自助服务设备的普及，越来越多的客户选择使用自助服务来完成简单的银行业务。这意味着柜员需要更加专业和高效地处理复杂的问题和请求。

第四段：提高工作效率的措施（250字）。

为了应对银行柜员工作的挑战，银行可以采取一些措施来提高工作效率和员工满意度。首先，培训是关键。银行应该投入更多的资源来培训柜员，提高他们的专业知识和技能。此外，银行可以采用先进的技术来简化柜员的工作流程，如智能客户服务系统和自助服务设备。

另外，银行可以通过合理安排柜员的工作时间和休息时间来减轻他们的工作压力。通过设置合理的目标和奖励机制，银行可以激励柜员提高工作效率，并增强他们的工作动力。

第五段：总结（200字）。

银行柜员中心的工作是一项富有挑战性的工作，需要柜员具备专业知识和技能，良好的沟通能力以及耐心和冷静的态度。同时，银行也应该采取措施来提高工作效率和员工满意度，包括培训和技术支持。通过共同的努力，银行柜员中心将为客户提供更好的服务，提升银行的形象和竞争力。

**银行柜员的客户关系心得体会篇八**

坚持从严治行、科技兴行，加大市场拓展力度，加强基础管理，调整经营策略，推进经营机制改革，促使上半年全行各项工作健康发展，各项业务状况明显改善，经营效益明显提高。至六月末，全行人民币各项存款余额417399万元，比上年末增加60427万元，增长16.9%，完成省行下达年增长计划104%;外币存款余额1449万美元，比上年末增长529万美元，完成年增长计划106%;人民币各项贷款余额180119万元(剔除剥离不良贷款63686万元)，实际增投12181万元，完成全年增投计划的122%，剥离后，不良贷款比年初下降11.9个百分点;帐面利润1364万元，同比减亏4187万元，完成计划的137%，实际利润亏损875万元，同比减亏2870万元。

上半年，我们主要的工作措施及成效有以下几方面：

(一)、以资金组织工作为立足点，拓展筹资市场，促进存款稳步增长。上半年，我们在存款利率下调、国家开征存款利息税、股市火热、国债发行速度快，存款工作难度增大的不利情况下，采取有效措施，大力发展存款业务。一是抓好首季存款“开门红”。首季是组织存款的黄金季节，我们通过正确分析形势，促使全行上下提高认识，树立信心。制订并下发了《关于加强全市农行系统形象宣传的意见》，组织全辖开展全方位的形象宣传活动，加大宣传公关力度，有效提高农行的社会形象，并动员全行抓住有利时机，加强金融服务，促使首季存款工作出现良好的开局，首季各项存款净增55270万元，为全年的业务经营打下坚实的基础。二是发挥网点网络优势，加大市场拓展力度，积极拓展系统性、行业性的代收代付业务，组织对公存款。如各行抓住首季学生入学的有利时机，积极开展代收学费业务，发挥我行网点、网络优势，争取代理各级法院诉讼费用和代收中联通移动话费等。至6月底，全辖代收代付业务发生额21178万元。三是完善激励机制，调动资金组织积极性。全行在坚持依法按规的前提下，完善激励机制，把存款纳入综合经营效益体系，与单位费用挂钩，有效地调动干部员工组织存款的积极性。同时总结和推广了去年\_\_\_\_、揭东支行学普宁、赶普宁抓存款的先进经验，有效推动全行的存款工作。四是抓住机遇，协调各方面关系，依法按规、积极稳妥地做好接收他行存款业务和代理兑付农金会股金工作。共接收中国银行\_\_、\_\_支行人民币存款23640.5万元，港币存款1948.8万元，美元存款57.5万元;代理兑付农金会个人股金4899万元，完成需兑付总额的58.8%。由于组织领导得力，准备工作充分，服务及宣传工作做实做到家，接收中行\_\_\_\_属下部分存款业务交接顺利，平稳过渡，代理兑付农金会个人股金顺利开展，从而有效提高了农行社会形象，拓宽了存款市场，促进各项业务有效发展。至6月底，全行各项存款余额417399万元，比年初净增60427万元，在当地四行中，增量市场占有率44.84%，存量市场占有率28.83%，比年初提高1.83个百分点，暂居当地四行首位。

(二)、以不良资产剥离为重点，加强资产管理，优化信贷投放，提高资产质量。今年来，我们在做好贷款“清分”、企业信用等级评定、客户统一授信管理等常规管理工作的同时，把做好不良贷款剥离作为甩掉包袱、加快发展的工作重点，把加强新增贷款管理、优化信贷投放作为效益的增长点，把加强清贷收息、盘活存量作为优化资产结构的重要措施。首先是做好不良贷款“内外部”剥离工作。年初按照省行部署，成立了资产管理部，结合\_\_\_\_实际，制订了《\_\_\_\_不良贷款分帐经营分步实施意见》，为不良资产剥离工作打下基础。实施不良资产剥离工作中，我们针对\_\_\_\_存在剥离资产户数多、金额小、距省行路途远、工作量大、涉及面广、历史遗留问题多、情况复杂、工作难度大等实际困难，分行及各支行领导亲力亲为，周密部署，坐镇指挥，有关职能部门做好上传下达工作，积极协调各方面关系，发扬不怕苦、不怕累的精神，日夜奋战，在时间紧、任务重、政策性强、压力大的情况下，按时按质按量完成不良资产剥离工作，剥离工作取得阶段性成果：全行共剥离不良资产69923万元，其中本金63686万元，利息6237万元，超过省行下达指标3138万元，为我行甩掉包袱，走上良性发展道路打下坚实基础。其次是瞄准优质资产市场，实施信贷有效投放。新贷款投放贯彻年初全市农行支行党委书记、行长扩大会议精神，以“瞄准优质资产市场，确保贷款有效投放”为中心，坚持“三个有利于”原则，继续实施“双优”发展战略。年初，分行信贷管理部门在基层行推荐的基础上，对推荐的重点企业进行实地考察，按照有关标准，严格考核，评选、确定53户市级重点企业作为\_\_年信贷重点支持对象，上半年支持信用总额17148万元，其中增投贷款7950万元，占新增贷款的53.8%，承兑汇票9179万元，占新开出承兑汇票总额的82.77%。同时全面实施新投贷款本息收回责任人制度，确保新投贷款的综合效益。至6月底，全行新投贷款到期收回率87.2%，利息收回率100%。第三是加大清贷收息力度，盘活存量。全行在做好经营管理自查自纠和不良贷款剥离工作的同时，坚持“二清”工作不放松，将清贷收息与不良贷款剥离工作有机结合起来，加大考核力度，把清贷收息任务分解下达到基层营业单位，到岗到人，将清收实绩与收入挂钩，“二清”工作取得一定的效果，到6月底，全行贷款利息收入6950万元，比去年同期增加1631万元。

行资金利息收入2502万元，同比增加281万元。三是加强横纵协调沟通，及时做好剥离不良贷款的资金清算工作，使资金最大限度产生效益，至6月底，已剥离的不良贷款并进入资金清算的共69923万元。四是加强费用管理，杜绝不必要开支。根据《中国农业银行广东省分行费用管理办法实施细则(试行)》，制订了《中国农业银行\_\_\_\_\_\_年费用分配管理办法》，贯彻将基本费用实行定额管理，发展费用以收定支、比例管理，奖励费用与实际增盈减亏额挂钩的精神，强化财务管理，提高经营效益。到6月底全行总收入14408万元，同比增收280万元，总支出13043万元，同比减支3908万元，帐面盈利1364万元，同比扭亏增盈4187万元。

(四)、加大科技投入，加快网络建设，提高科技应用水平。一是抓好储蓄网点直连省行大机工作，发挥网点、网络优势。至6月底共有72个网点直连省行大机，占网点总数的89%，全辖网络格局基本形成，网络优势逐步显现。二是创造条件，争取上级行支持，于3月份开通了活期储蓄存款全省通存通兑业务。三是拓展网络功能，开发代收代付业务操作平台，为代收代付业务的开展提供科技保障，其中代收中联通移动话费业务已进入实质性操作阶段。四是在做好金穗信用卡加入全国自动授权网络的基础上，积极申办金穗借记卡业务。

(五)、强化内部管理，全面落实从严治行。管理是金融行业的生命，严管理才能防范和化解金融风险，严管理才能真正出效益。一是开展经营管理自查自纠工作。认真贯彻落实温家宝副《落实“三讲”教育整改措施，加强金融行业内部管理》的讲话精神，强化内部管理，落实从严治行，自第一季度起全面开展经营管理的自查自纠工作。在督导落实各支行(部)开展经营管理自查自纠的基础上，抽调业务骨干组成检查组对各支行部自查情况进行检查和抽查。对检查中发现自办经济实体、财务收支和财务核算、信贷管理、信用卡透支等方面存在的问题，逐项进行纠正，对现在能整改的问题及时落实整改措施，对部分历史原因形成一时难以整改的，则进一步摸查情况，理顺关系，及时请示，待候处理。二是加强执法监察和安全保卫工作。落实了廉政教育和安全目标管理责任制，保卫部门和纪检监察部门多次组成检查组加强对营业单位的安全检查和执法监察检查，对检查情况及时向被检查单位进行反馈，对存在的问题提出执法监察建议，做到防微杜渐，防范于未然。上半年，全行实现经营安全无事故。三是落实、完善挂点联系行制度。在总结去年挂点联系行经验的基础上，今年结合各支行(部)的实际，重新调整了行领导和职能部门挂点单位和帮促内容，把挂点联系行的内容重点放在清贷收息、市场拓展、自查自纠、基层党支部建设方面，对挂点联系方式做出具体的规定，切实改变了领导作风和机关作风，真正做到机关服务基层。四是改革完善经营机制。根据上级行改革精神，对分行内设机构进行职能调整，将分行市场拓展科与分行营业部的市场拓展部合并为分行市场开发部，成立了零售业务科，理顺和完善市场拓展机制。

(六)、加强党建和精神文明建设。一是按照上级行部署，认真开展“三讲”教育回头看活动，严格按照总行明确的四个阶段的方法步骤和五项基本要求，不搞发明创造，不偷工减料，扎扎实实地开展“三讲”教育“回头看”活动。“回头看”过程，分行党委对去年“三讲”教育整改措施落实情况进行回顾，针对存在问题着重在思想建设、作风建设、推进农业银行发展和加强内控建设四方面进一步落实整改措施。同时，重点抓好“形象工程”和“民心工程”的建设，积极做好营业办公大楼筹建及职工集资建房工作。经过多方努力，分行营业办公大楼于3月30日破土动工，目前正在加紧建设中，职工住房问题也得到圆满的解决。二是加强精神文明建设，发挥工青妇作用，组织开展乒乓球赛、蓝球赛、插花比赛等形式多样的文体活动，丰富职工文化生活，开展创建“青年文明号”、“青年岗位能手”、“巾帼建功”活动，提高全体员工的向心力、凝聚力，把全体员工的主人翁精神、积极性和创造力转化为推动农业银行发展的实际行动。

上半年，我行虽然取得了一定的成绩，但存在的一些问题仍应引起我们的重视。一是存款增长出现新的不平衡状态，增势受阻。二是清贷收息工作虽下了不少力气，但不良贷款仍呈上升之势，特别是个别支行潜在的信贷风险应引起重视，到6月底，剔除剥离不良贷款因素，全行新增不良贷款13897万元。三是新业务、新产品的开发有待加快。四是内部经营机制和管理机制有待进一步改革完善。

下半年我们要针对存在的问题，重点抓好以下几方面工作：一是继续抓好资金组织工作，加大业务拓展力度，进一步优化负债结构。二是加大清贷收息力度。要认真分析资产剥离后，不良贷款的变化情况，寻找原因，进一步建立健全清贷收息激励机制，采取有效措施，在全辖掀起一个“清贷收息”的行动高潮，确保清贷收息有一个质的飞跃。三是继续拓展优质资产市场，全面启动消费信贷业务，发掘新的效益增长点。四是要进一步完善内部机制，加强内控建设，确保安全经营、健康发展。五是要加强党建工作，特别是要加强党的基层建设，发挥党支部在经营管理中的战斗堡垒作用。

**银行柜员的客户关系心得体会篇九**

回顾xx年，我在xx分社工作xx天，在营业部工作xx天，这xx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xx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x行服务了一年，x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。

**银行柜员的客户关系心得体会篇十**

作为一名VBSB银行的柜员，我有幸参与了该银行的日常运营工作。刚开始接触这个工作时，我面临了种种挑战和压力。首先，我需要了解并掌握银行产品、操作流程以及相关政策和规定。这是一项繁琐而重要的工作，因为银行涉及的金融交易涵盖广泛，需要细致入微的精确操作。其次，柜员工作需要面对各色人等，有时候会遇到一些急躁和不合作的客户。作为柜员，我们需要保持冷静和耐心，积极应对各种不同的情况，为客户提供专业和高效的服务。

第二段：提升沟通和服务技能。

在一段时间的工作中，我深刻体会到了沟通和服务技能的重要性。首先，良好的沟通能力是提供优质服务的关键。作为柜员，我们需要与客户进行沟通，了解客户需求，并给予合适的建议和指导。通过与客户的有效沟通，我们能更好地满足客户的需求，并提供个性化的金融解决方案。其次，优质的服务是吸引客户和建立良好银行形象的关键。只有通过细致入微的服务，我们才能赢得客户的信任和口碑。因此，我在工作中不断提升自己的沟通和服务技能，通过培训和实践不断完善自己，为客户提供更好的服务。

第三段：高效的团队合作。

VBSB银行非常重视团队合作的精神，这也是我们工作中不可缺少的一部分。无论是在忙碌的银行大厅还是在工作总结会议中，团队合作都是必不可少的。在忙碌的大厅中，我们需要相互合作，互相帮助，确保每一位客户都能得到及时和准确的服务。在工作总结会议中，我们需要共同分析问题，总结经验，共同进步。通过团队合作，我们能够更好地支持和补充彼此，共同实现工作目标。

第四段：保持专业和良好的职业操守。

作为一名柜员，保持专业和良好的职业操守是非常重要的。首先，尽职尽责是保持专业的基本要求。作为柜员，我们需要遵守银行操作规定和道德规范，严格执行工作流程，不得擅自操作或违规行为。其次，对客户信息的保密也是非常重要的一项职业操守。我们需要严格保护客户个人信息的安全和保密，避免信息泄露和滥用。此外，礼貌和友好是与客户沟通的基本准则。我们需要用尊重和善意对待每一位客户，并始终保持良好的服务态度。

第五段：工作的收获和成长。

在VBSB银行的柜员经历中，我不仅拥有了一系列宝贵的工作经验，还获得了许多意外的收获。首先，我学会了如何处理各种复杂的金融交易，提升了自己的专业能力。通过与各类客户的接触，我也提升了自己的沟通和应变能力。其次，我感受到了团队合作的重要性，并领悟到了集体力量的强大。通过与团队成员的合作，我不仅解决了很多问题，还能够感受到工作的乐趣和成就感。最后，我意识到了职业操守的重要性和职业发展的意义。只有保持良好的职业操守，我们才能够在职场中取得更大的成就。因此，我将继续努力提升自己，为自己的职业发展铺平道路。

总结：VBSB银行柜员工作是一项充满挑战和收获的工作。通过良好的准备和面对挑战，我们可以提高自己的专业能力和服务水平。同时，团队合作和良好的职业操守也是我们工作中不可或缺的一部分。通过这份工作，我不仅提升了自己的职业素养，还获得了宝贵的工作经验和成长。我相信，在未来的工作中，我将持续努力，为客户提供更好的服务，为自己的职业生涯谱写新的篇章。

**银行柜员的客户关系心得体会篇十一**

在营销方面，我在柜面工作有三年了。柜台，这个银行与客户面对面沟通和交流的方寸之地，为银行与客户之间增添了浓浓的感情色彩。我们作为银行的一线工作人员，是客户了解银行的门户，代表的是整个银行的形象，同时，也是面对客户最多的人员。所以柜员的营销更为直接、有效。柜台营销，是银行营销的一种促销手段，从狭义上讲就是利用现有的柜台和人员，为客户办理业务的同时，把客户需要的其他金融产品推销给客户。那么如何做好柜台营销，最大限度地满足顾客的要求，培养顾客的忠诚度，取得竞争优势呢？以下是我在柜面工作的心得体会。

微笑，是人们交往中最丰富、最有感染力的表情。柜台是银行的窗口，柜员员工的精神面貌代表着银行的管理水平和形象。柜员的营销技巧和热情是决定银行金融产品市场占有率重要因素之一。

首先，我们需要全面的`了解产品的用途，通过学习和培训，熟练掌握各种产品的特点，找到适合该产品的客户群，向客户作个性化的推荐。在面对客户的咨询时做到应答自如，体现柜员的专业性。因为专业，营销才更有力度。

对待高端客户或老客户时，如果你能主动的招呼客户表示对客户的熟悉，使客户有被重视的感觉，这时再顺势推销新产品，相信有事半功倍的效果。对第一次接触银行的新客户，应主动热情介绍服务品种、方式，适时为客户理财当好参谋，准确快捷地做好每笔业务，给客户留下良好印象。

回顾这一年工作里，虽然有了一定的进步和成绩，但一些方面还存在不足。有创造性的工作思路还不是很多，营销技巧还需提升，有些业务还不是特别熟悉，合规意识和风险防范上还需加强。在未来的工作中我将加倍努力，弥足不足。

通过这一年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼的更加成熟。在以后的工作中，我还要兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克己之所短。一如既往地为本行的发展敬献自己的一份微薄之力。

**银行柜员的客户关系心得体会篇十二**

时光如梭，转眼间又跨过了一个年度之坎。入行以来，我一直在一线工作，在建设银行激入奋进的氛围中，在领导和同事的互助配合下，我始终严格要求自己，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。

我的岗位是个小小的窗口，柜台虽小，却是银行和客户的纽带，我的一言一形都代表了建行的形象，为此我常常提醒自己要坚持做好规范化服务，做到客户来有迎声，走有送声，业务结束后的一句话营销，以及业务办理过程中的微笑服务和规范性递交手势。耐心细致地解答客户的任何问题，面对个别客户的无礼，巧妙应对，不伤和气；面对客户的称赞，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。

在工作态度方面，我时刻将事业心，责任心和进取心放在心上。我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行行里的各项规章制度，由“制造问题”转向“解决问题”，遇到问题，我迎难而上。积极主动去联系去解决问题。无论是在高柜，还是在轮值大堂的过程中，我都时刻以“客户至上”的服务理念鞭策完善自己。现代银行业务日新月异，作为年轻人，我必须不断努力学习新的\'业务知识，掌握新的技巧，适应经济大环境的变化，提高自己的屡岗能力。

在业务知识方面，我刻苦钻研各类业务技能和服务技巧。这一年，在业务操作上我更加严密，照章办事，加强监督，保证资金和财产的安全，恪守信用，诚实服务，自觉遵守各种规章制度，对客户诚心、热心、细心、耐心，维护客户的正当利益。每天以高度的责任心和敬业精神对待自己所从事的各项工作，严格按规章制度和操作程序办事，防范任何风险的发生。

**银行柜员的客户关系心得体会篇十三**

银行柜员中心是银行服务的重要组成部分，它是银行与客户之间的桥梁和纽带。银行柜员中心承担着办理各类金融业务的重要职责，包括现金操作、账户查询、电汇、存款、取款等。柜员中心在银行中扮演着重要的角色，因此需要柜员具备一定的素质和能力。

第二段：柜员工作的技能与挑战。

作为银行柜员，需要具备一定的金融知识和技能。首先，柜员要熟练掌握各类金融产品的知识，了解不同产品的特点和优势，以便能够向客户提供准确的咨询和建议。此外，柜员还需要掌握各种金融业务操作的流程和规范，以确保交易的准确和安全。同时，柜员需要敏锐的观察力和良好的沟通能力，能够及时发现客户的需求和问题，并进行积极的交流和解答。

然而，柜员工作也面临一些挑战。首先，随着科技的发展，越来越多的金融交易可以通过网上银行和手机银行等渠道完成，柜员中心的工作量逐渐减少。其次，随着金融市场的不断发展，各类金融产品层出不穷，柜员需要及时学习并更新自己的知识，以满足客户的需求。此外，由于金融诈骗等问题的出现，柜员需要具备辨别真伪的能力和意识，以确保客户财产的安全。

从事柜员工作多年来，我对这个岗位有着自己的一些体会。首先，我发现柜员工作是一项需要关注细节的工作。在处理每一笔交易时，柜员需要仔细核对客户的信息和交易内容，确保操作的准确和安全。同时，柜员还需要仔细倾听客户的需求，并根据客户的实际情况提供相应的解决方案。其次，柜员工作是一项需要耐心和细心的工作。在与客户交流时，柜员需要倾听客户的意见或抱怨，耐心解答客户的问题，同时保持谦虚和友好的态度。最后，作为柜员，要不断提升自己的能力。通过学习和参加培训活动，柜员可以不断积累知识和经验，提升自己的专业能力和服务水平。

第四段：柜员中心面临的机遇与发展。

尽管柜员工作面临一些挑战，但也存在着一些机遇和发展前景。首先，随着金融科技的发展，银行柜员中心可以通过整合在线银行和线下服务，为客户提供更全面和便捷的金融服务。其次，随着经济的发展和人民收入的提高，人们对金融服务的需求也越来越多样化，柜员中心可以通过不断扩展产品和服务，满足客户的需求。此外，随着国内经济的不断发展，金融业也将迎来更多的机遇和挑战，柜员中心作为银行的重要部门，将扮演更重要的角色。

第五段：总结。

总而言之，银行柜员中心是银行与客户之间的重要纽带和服务窗口。柜员工作需要具备一定的金融知识和技能，同时也面临一些挑战。从事柜员工作多年来，我深刻体会到柜员工作需要关注细节、耐心细心，并不断提升自己的专业能力。尽管柜员中心面临一些挑战，但也存在着一些机遇和发展前景。随着科技的发展和经济的不断发展，柜员中心将迎来更多的机遇和挑战，柜员们需要不断提升自己的能力和服务水平，以适应金融行业的变革和发展。

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！