# 2024年银行客服的自我评价(七篇)

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-06-22

*在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。相信许多人会觉得范文很难写？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。银行客服的自我评价篇一银行的服务工作需要我们不仅仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗...*

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。相信许多人会觉得范文很难写？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**银行客服的自我评价篇一**

银行的服务工作需要我们不仅仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

下头我针对曾主任对我们日常工作状态提出的不足，检点自我，说说想法。

其实客户，就是我们每一天都要应对的“考官”。如果我们银行员工每一天上岗懒懒散散，妆容马马虎虎，甚至言辞冷漠，态度生硬，那换位想一下，你会对柜台里的工作人员付出应有的尊重吗

作为前柜业务人员，我就曾主任提出的几点不足做了反思，由于工作年限和年龄的关系，我很珍惜目前的工作岗位，在工作中自认为业务本事还算精通，能够快速熟练处理日常业务，能够做到细心和耐心，塌实肯干，努力与客户沟通，化解各类矛盾，有时难免遇到蛮不讲理的客户，能做到包容和理解他，最终也能得到客户的理解和尊重。不足的地方就是，站姿可能不够标准，今后工作中会时刻提醒自我加以改正。

有问必答，笑容可掬，彬彬有礼，和蔼可亲，高贵典雅，端庄大方，沉着冷静做到无可挑剔。这些是我们的服务规范，扪心自问这些规范我们做到了多少客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改善。

还有就是做为一名老员工怀着对建行的感情提一点有效提议。此刻分理处客户排队的现象较严重，一进门给人的感觉就是纷杂和混乱，我提议应设置大堂引导员来主动解答客户疑问，引导客户快速办理各项手续。设立综合柜台，将对公业务和对私业务合理的联系和统一，这样就能提高柜员办理业务的效率，也能在必须程度上缓解客户排队带来的压力。

我会在今后的工作中自觉加强理论学习，专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自我异常是对公业务知识，全面提高综合业务知识水平。在领导和同事的指导帮忙中发扬长处，弥补不足。提高自我的履岗本事，严格要求把自我培养成一个业务全面的银行员工。

**银行客服的自我评价篇二**

时代在变、环境在变，银行的工作也在时时变化着，每一天都有新的东西出现、新的情景发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自我，更好地规划自我的职业生涯，学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，此刻建行为进一步加强全行柜面服务管理，提高柜面服务质量，塑造建设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紧迫感。下头我针对曾主任对我们日常工作状态提出的不足，检点自我，说说想法。

银行的服务工作需要我们不仅仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

其实客户，就是我们每一天都要应对的“考官”。如果我们银行员工每一天上岗懒懒散散，妆容马马虎虎，甚至言辞冷漠，态度生硬，那换位想一下，你会对柜台里的工作人员付出应有的尊重吗有问必答，笑容可掬，彬彬有礼，和蔼可亲，高贵典雅，端庄大方，沉着冷静做到无可挑剔。

这些是我们的服务规范，扪心自问这些规范我们做到了多少客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改善。

作为前柜业务人员，我就曾主任提出的几点不足做了反思，由于工作年限和年龄的关系，我很珍惜目前的工作岗位，在工作中自认为业务本事还算精通，能够快速熟练处理日常业务，能够做到细心和耐心，塌实肯干，努力与客户沟通，化解各类矛盾，有时难免遇到蛮不讲理的客户，能做到包容和理解他，最终也能得到客户的理解和尊重。

不足的地方就是，站姿可能不够标准，今后工作中会时刻提醒自我加以改正。

还有就是做为一名老员工怀着对建行的感情提一点有效提议。此刻分理处客户排队的现象较严重，一进门给人的感觉就是纷杂和混乱，我提议应设置大堂引导员来主动解答客户疑问，引导客户快速办理各项手续。设立综合柜台，将对公业务和对私业务合理的联系和统一，这样就能提高柜员办理业务的效率，也能在必须程度上缓解客户排队带来的压力。

我会在今后的工作中自觉加强理论学习，专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自我异常是对公业务知识，全面提高综合业务知识水平。在领导和同事的指导帮忙中发扬长处，弥补不足。提高自我的履岗本事，严格要求把自我培养成一个业务全面的银行员工。

**银行客服的自我评价篇三**

随着生活节奏的不断加快，银行供给着日益多元化的服务，以解决人们生活中许多琐碎的问题，人们光顾银行的次数也日渐增多。工作在第一线的银行柜员，他们的一举一动代表着该行业的职业规范，会给客户留下最直接的印象。银行柜员该如何体现银行的优质服务呢?

首先，要清醒的认识到服务的重要性。尤其在现今银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是体现了银行的软实力与竞争力，服务是银行经营的载体，是银行经营必不可少的有机组成部分。银行经营必须经过银行服务才能实现，银行服务本质上就是银行经营。一家银行的服务范围、服务资料、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。服务是品牌，是形象，是一个单位核心的竞争力，礼貌是服务的第一要素，柜台是向客户供给服务的第一平台。我深知临柜工作的重要性，因为它是顾客直接了解我行的窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。其实，客户实实在在的人群，需要的是实实在在的感受，而这些感受就来自我们所供给的实实在在的服务。而亲切的服务就从微笑应对客户开始。一听到微笑这两个字，有人必须会想：人人都有一张脸，每张脸都会笑，这有什么值得你好讲的呢?我相信，每个人都有过遭遇蹙眉冷脸的经历，在那一刻，你的心里不曾渴望过灿若阳光的笑颜吗?其实，微笑是最美的花朵，微笑是人间永远的春天，它的力量是如此之大，以至于当你应对它的时候，你无法愤怒，无法吼叫，无法责备，更无法拒绝。此刻许多行业都在提倡微笑服务，于是许多人煞费苦心的对镜练习，企图练出一副蒙娜丽莎般的微笑

，可是直练到腮帮子发胀才认识到，微笑并不像点钞或者打算盘那样能够练得出来的，微笑不是一种职业化的笑脸，而是一种情绪，也能够说是一种气质的流露，是微笑者进取的人生态度的表现，是他们充盈的内心世界真实、自然的流露。

其次，要做好服务。除了要对业务知识有熟悉的了解之外，还要以客户为中心，跟客户交流感情，设身处地为客户着想，保证客户满意，朝着我们银行的服务理念靠近。其实客户就是我们每一天都要应对的“考官”，如果我们银行员工每一天上岗懒散，妆容马虎，甚至言辞冷淡，态度生硬，那换位想一下，你会对柜台里的工作人员付出应有的尊重吗?

再次，服务要注重细节。要让顾客觉得我们的一言一行，一举一动，都是很用心的在为他服务，我们要善于观察客户、理解客户，对客户的言行要多揣摩，要想客户之所想，急客户之所急。并且要持之以恒的做好每一个细节。不要总是抱怨客户对你的态度，客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总是去挑剔镜子的不好，而是应更多的反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里有需要改善。

什么是优质服务?优质的服务并非卑躬屈膝，而是以细心、耐心、热心为基础，以客户为中心，时刻让客户感受到优越感和被尊重。“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。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我的内心深处，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。

既然选择了这个行业，我们就得尊重这个行业，就得具备这个行业应当具备的仪表形象。作为银行的一名员工，在与顾客及同事之间频繁的交往中，应当时刻警记尊重对方，研究对方的需要。从细小的整洁、发饰、服饰等方面严格要求自我，让对方感觉到你的形象无愧于一个合格的银行职员，让对方首先在形象上认可你、信任你甚至依靠你，我们应当给顾客一种“稳”的感觉。银行柜员应当做到尊重客户。接递客户手中的现金、单据、卡证时，不要抛掷;有必要确认客户存款或取款的具体数额时，不要高声大喊;当客户前来办理某些较为琐碎而毫无利润可言的业务时，如大钞兑换小钞、兑换残钞等等，要有求必应，不可推辞。

柜员工作是银行最辛苦的工种之一。银行业务流量逐渐变大，工作中又不能出丝毫的差错，所以工作一天下来，人会十分的疲惫。有时候碰到与客户产生分歧时，更是感觉不被理解。很多时候，并不是柜员态度不够好，而是在这个行业中为了降低风险而制定的规定和要求，一些顾客对此十分的不理解，甚至不理会柜员的解释。因为受了委屈，一些柜员会偷偷地掉眼泪。生活在现实中，每个人都会遇到烦心事，也很容易被对方的情绪感染，这时我们必须努力做到不把自我的情绪带到工作中来，要时刻微笑着为大家办理业务，但有的银行柜台职员却给人一种冷冰冰的感觉，因为要和钱打交道，似乎金融工作人员天生一副严谨、不苟言笑的面孔。这让来办各种业务的客户们多少感觉有些别扭。所以，当我们带着微笑为客户服务时，总会使人不由自主地心生好感。

有一位经济学家曾说过：“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分热忱，这样你就会从平庸卑微的境况中解脱出来，不再有劳碌辛苦的感觉，你就能使你的工作成为乐趣，仅有这样你才能真心实意的善待每一位客户。”所以我们每一个员工务必都要真正树立“以客户为中心”的服务理念，学会换位思考和感恩。

时代在变、环境在变，银行的工作也在时时变化着，每一天都有新的东西出现、新的情景发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自我，更好地规划自我的职业生涯，学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，作为服务行业，商业银行除了出售自我的有形产品外，还要出售无形产品——服务，银行的各项经营目标需要经过供给优质的服务来实现。银行的服务工作需要我们不仅仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。其实客户，就是我们每一天都要应对的“考官”。

作为一名银行柜台工作人员，应当能清醒地认识到服务的重要性，尤其在现今银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是从某种方面体现了银行的软实力与竞争力。“服务”，看似平凡的两个字，却蕴含着丰富的内涵和价值，工作中，我们能够简单而方便的将“服务”两个字挂在嘴边，而现实中，我们却也心酸的明白，要做好服务工作不是一件容易的事，更不是一朝一夕能够筑就完美的。

不一样客户在不一样情景下的不一样需求，并学会经过察言观色的方法来辨别这些需求，并根据客户类型的差异，为不一样类型的客户供给不一样类型的服务。服务要注重细节，要让顾客觉得，我们的一言一行，一举一动，都是和用心的在为他们服务，我们要善于观察客户，理解客户，对客户的言行要多揣摩，要想客户之所想，急客户之所急。并且要持之以恒地做好没一个细节。不要总是抱怨客户对你的态度，客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改善。

经过几个月的工作，使我明白了有效的沟通要以诚为先，从心开始，要用心和客户交流，才能赢得客户的心。概括起来说就是：态度决定一切。细节决定成败。微笑改变命运。文化铸就品牌。沟通从心开始。有礼走遍天下。服务创造未来。

此刻许多行业都在提倡微笑服务，于是许多人不明白微笑的真正含义，微笑并不像点钞或者打算盘那样能够练得出来，微笑不是一种职业化的笑脸，而是一种情绪，也能够说是一种气质的流露，是微笑着进取的人生态度的表现，使他们充盈的内心世界真实、自然地流露。

一则印度谚语说：播种一种思想，收获一种行为;播种一种行为，收获一种习惯;播种一种习惯，收获一种品格;播种一种品格，收获一种命运。所以我们提倡的令人信赖的服务质量，令人赞许的服务效率，令人满意的服务态度，绝不是一种表面的东西，它应当是我们播种的思想所收获的行为，并成为我们每一位银行员工所具备的习惯和品格，这不仅仅是我们的服务理念，更应当成为我们的生活准则，仅有这样，我们才能从容地绽放出发自内心的微笑。

**银行客服的自我评价篇四**

20\_\_年4月末，\_\_省银行业协会组织各会员单位礼貌规范服务的管理人员及部分示范网点负责人到\_\_学习考察培训，我代表\_\_\_\_分行参加了这次的培训活动。这次活动的主题是交流学习银行管理和礼貌优质服务的先进经验。经过此次培训，我开阔了视野，拓宽了思路，尤其是与招行\_\_\_\_营业部、\_\_\_支行、\_\_\_支行三家金融同业的交流受到很多启发，对我们商业银行的服务有了更深层次的认识和体会。在此，仅以\_\_\_\_分行的一些服务特点，谈一点体会。

一、因您而变，让服务细分深化

走进\_\_分行，十分感叹他们的服务三句话:客户是上帝，上帝错了也是对的，客户永远是对的。他们真诚对待每一位客户，竭尽全力做好每一项工作。敬业一词，在他们身上得到了真正的诠释。

银行是从事金融产品服务的行业。在当今银行业务你有我新，竞争愈演愈烈的形势下，要想赢得市场，就必须在不断抢先推出新产品的同时，重点抓好高效、优质的服务，而高效、优质服务的根本目的就是“把方便留给客户”。不把金融服务停留在微笑、礼貌用语等表象上，而是更加重视客户个性化需求，经过客户家庭背景、年龄结构、个人兴趣、心理状况等信息，从更深层面上了解和满足客户，维护和加强与客户之间的长期合作关系，实现双赢。随时随地以客户为中心，以高质量、多样化、特色化、个性化服务为手段，满足不一样顾客多层次的需要，这样才能获得自身发展的最大持续动力。

二、感恩上帝，是服务理念升华

每一个银行员工都应树立感恩的理念:感激客户给银行带来的利润、效益和业务发展机会，感激客户与我结缘，让我获得为他服务的机会，使我获得建功立业创收的机会;同时，也应感激银行为员工供给展示自我的服务平台。仅有树立感恩理念常存感激客户心态，才能真正从内心深处做好规范化礼貌服务，才能树立“以客户为中心”的服务宗旨，才能真正做到用心为客户服务，才能真正地服好务。服务文化是以服务价值观为核心、以客户满意为目标、以构成全员共同的价值认知和行为规范为资料的文化。文化建设不是一蹴而就的事情，要经过长期的沉淀和融合长成。招商银行经常组织员工开展一系列服务文化灌输活动，促使员工经过参加这些活动建立习惯性的服务行为方式。活动的资料包括系列服务培训、银行内部的服务活动等。这些活动既建树了服务理念，又使员工身体力行其中，培养了服务意识，养成了服务行为习惯。把服务要求升华为服务自觉，把服务做法升华为服务制度，把服务行为升华为服务习惯，把服务品牌升华为服务品质。让文化变成员工的行为风格，让服务核心价值深入人心，同时不断吸收其他行业、金融同业的先进理念和做法，经过长时间的锤炼，使这样的服务文化成为员工一致的思想与行动。

三、客户满意，成服务价值取向

\_\_\_分行营业部由于实行了比较完善的服务制度、机制和措施以及相关配套的附属规范，使该营业部全体员工不仅仅具有感恩上帝这样的服务理念，更重要的是他们把让客户满意做为服

务的价值取向。在日常工作中真正做到了“因您而变”，因客户需求而变，“把方便留给客户”。真正实现了他们的服务三句话:客户是上帝，上帝错了也是对的，客户永远是对的。他们真诚对待每一位客户，竭尽全力做好每一项工作:无论是服务功能区的布局、服务机具的设置、便民设施的安排、物品摆放、提示和说明书的张贴、办理业务的引导和指引、甚至标识粘贴的位置;还是礼貌规范服务的制度、机制、措施和培训以及相关配套的考核、评价都无不研究方便客户，都凝聚着他们对客户的呵护、细致、精心、周到和全面;从而使办理业务的客户无不感到温馨、关怀和体贴，无不享受尊重和高贵，无不感到客户是上帝这一诺言的兑现、演绎和诠释。这正是他们怀揣感恩的心，以赢取客户满意为服务价值取向，才使他们从上帝那里取得了丰厚的回报--使他们的业务增增日上，利润节节上升。

四、长效培训，为服务衍生增值

员工综合素质的高低直接影响银行的发展。银行员工精通金融知识、有外语会话水平、通晓计算机、熟悉自我的客户，这在招商银行比较普遍。但目前我们是否也同样具备这种素质所以要经常开办外语、法律法规、金融常识、客户管理培训班，让员工有随时理解再教育的机会，真正打造学习型团队。

重视员工岗前培训。招商银行一般坚持员工上岗前要有三至六个月的岗前培训，并且有模拟业务系统配合教学，即在上岗前把员工打造成企业需要的模式。培训部门添加模拟业务系统，编制员工岗前培训教程，使岗前培训工作更加完善，避免员工到网点后在岗培训，影响业务水平和服务质量。

强化规范礼仪培训。组织员工对礼仪知识、礼貌用语和举止仪表等进行规范化培训，实行集中式、正规化、全方位的强化训练。同时加强业务技术培训与考核，以提高服务效率。进行上岗培训和岗位练兵，定期进行考核及专业技术比赛，要求员工业务上做到“好、快、准、严”，达不到标准不能上岗。经过严格的技能培训，使员工学会业务操作的技能，熟练、准确地操作各种业务。

招商银行已经建立起长期有效的服务培训机制，注重提高员工的综合素质，柜员在为客户办理业务过程中，根据客户经济情景，导向客户的金融产品需求，使原先办理储蓄业务的客户，又在柜员的引导下办理了信用卡业务、理财业务或其他业务，使服务具有了衍生、增值的功效。

五、注重流程，让服务常抓不懈

加大监督的力度和广度，构成多层面全方位立体化的监督体系。礼貌服务工作要做到常抓不懈，才能保证优质服务水平和质量的不滑坡，不动摇。除了制订和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。招商银行除了分支行日常服务监督以外，还聘请了第三方服务监督机构和专职监督员定期或不定期检查，并对检查结果进行通报，各网点对通报的问题及时整改。

优质礼貌服务永无止境，重在坚持，贵在落实。营业场所是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和良好信誉，客户在那里究竟得到了怎样的服务，仅有经过明查暗访才能明白真相，所以，明查暗访是保证优质服务不走过场，不摆花架子的一个好办法。以普通客户的身份，经过看、听、查、问等方式，经常对营业网点的服务环境、服务态度、服务质量等进行明察暗访，并广泛征求客户意见和提议，解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个工作环节，树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。

六、美化环境，使服务尊贵高雅

进取营造优美、舒适的服务环境。银行网点密布，方圆几百平方米就会分布着好几家银行网点，在银行同质化竞争的今日，人们自然而然的会把眼光投向那些环境舒适优雅的营业场所。银行装饰得亮丽雅致会带给顾客一种舒适感、尊贵感和安全感;同时让客户觉得出银行的实力。所以，营业网点要依据规范化服务标准，对营业室内外进行净化、美化，在外部形象设计上应追求鲜明、统一的风格，以起到无声的宣传作用。

招商银行服务流程科学、服务资料广泛、服务态度良好，服务理念渗透到每一个部门和每一位员工心中，感恩上帝成为全员共同的价值认知。经过这次学习活动，我明白了\_\_分行成为\_\_地区唯一一家满分银行的原因。同时也发现了我行在服务管理工作上存在着很多“软硬件”建设方面的不足和此次海南省银行业协会组织者的“良苦用心”。在今后的工作中，我将把在沈阳学习到的服务管理方面的经验，结合我行实际，很好的运用到实际工作中去，使我行的服务工作再上一个新的台阶。

**银行客服的自我评价篇五**

服务，对每个人来说，都不陌生。作为银行储蓄网点的员工，感受会更加深刻，因为服务对象是社会大众，又是银行对外服务的窗口，每一天都要应对形形色色的社会人群。服务工作做的好，就会成为树立银行形象，展示员工风采的平台，如果服务做不好，就会影响银行形象，还会造成制约业务发展的瓶颈。储蓄前台的服务对象，决定了服务工作的难度。因为社会大众人群素质参差不齐，有经过高等教育，和谐的家庭氛围和在一个团结的环境下工作而造就的高素质客户;有行为不良、素质不高的客户。只要他们来到银行前台一座，就开始大呼小叫，柜员只要对他的服务稍不如意，就会大发雷霆，甚至投诉，闹得银行无法正常工作，任凭谁来解释，他都不会善罢甘休，把银行当成他的出气筒。但，作为一名银行员工，你得一言一行，一举一动，代表着对客户的承诺，每时每刻的服务好与孬，直接关系着银行声誉，服务工作做不好，甚至影响业务的进一步拓展。十几年的工作实践，使我深深体会到，一线工作中，要想做好服务，虽然有困难，但只要按照做事要细心、对待客户要热心、对待客户要耐心、对待工作要有职责心、每一天的工作要开心，才能把每一天的服务做得更好。

银行前台员工，每一天都要为很多客户供给业务服务。办业务时细心一点、留心一点，善于发现工作中的每一个亮点和机会，紧紧抓住，充分利用起来，会起到事半功倍的效果。去年7月份的一天，一位做陶瓷生意的南方客户在办理汇款时，柜员发现明天是他的生日，柜员立即报告了网点负责人，次日一大早，网点负责人和大堂经理到当地附近花店订购一个花篮送到客户办公室，他先是一愣，当得知柜员是在办业务时发现今日是客户生日时，专程送来祝福生日鲜花，客户十分感动，连声感激。在之后的业务联系中得知，他经常遇到持卡人要求刷pos机而不愿意携带很多现金，也不愿意到银行排队提款、汇款。于是，经过及时联系，在最短的时间内，给客户安装了pos机，为客户供给了方便。从此，他成了本网点的常客、贵客，存款到达千万以上，成了该行的私人银行客户。所以，只要细心做事，在细心中就能发现商机，带来效益。

无论什么行业，哪一个个人，热心服务都是永恒的立足主题。工作中，经常遇到一些脾气暴躁的客户，只要来到银行办业务，遇到柜员态度稍有不如意，在遇到排队现象，客户就会情绪激动，一触即发，谁遇上都难以应付。所以，设身处地想客户之所想，急客户之所急，大堂经理及时迎上去，一句暖心的问候，一次热情引导，很快就会打消客户的不满情绪，从而避免一些不必要的麻烦。

在客户办理业务时，尽量从客户的角度出发，对客户多一声问候、多一份提示、多一份爱心，让客户能够安全、放心地进入工行办理每一笔业务。

耐心是前台员工必备的基本素质。前台业务头绪多，接触人多，客户素质参差不齐，但只要工作耐心一点，总会到达预期效果。去年7月的一天，一期高端客户专属理财产品次日发行，柜员准备电话通知王总，但无论怎样打电话就是联系不上。因为此款理财产品推出之前，已经有很多高端客户进行预约，作好了充分准备。如果联系不到王总，王总也不会说什么，但职业的职责心促使他，必须尽快与王总取得联系。仅有这样，才能使王总帐上闲置资金效益最大化。下班后，他顾不上回家，赶到王总单位，但他发现王总单位已经“铁将军”把门，无奈又打听到王总居住小区，保安却告诉他：王总一早出门到此刻未见回来。因王总的平时停车位一向空着。没办法，只能在那里等。晚上8点多，他拖着疲惫的身体，饥肠辘辘的继续等。就在他也快失去信心的时候，王总宝马车出现了，因为这个车号他太熟悉，他赶紧迎上去，说明来意。王总听罢激动的拉着他的手说：太多谢你了，我此刻就回家，从网上把300万资金准备好，明天你们一开始营业，我就去买理财产品。

在日常工作中，会遇到个别客户在办理业务时，接连不断的提问与业务无关的问题，让人啼笑皆非。这就需要我们员工既要有过硬的业务基本功和良好的心态，同时还要有处事不惊和临危不乱的极强的耐心。

职责心是做人做事的基本原则，我们要本着干一行爱一行的思想，努力做好自我的本职工作。高标准严要求，自觉遵守规章制度，认真履行职责。为客户供给更好服务的同时，最大限度的保护客户利益。有一个故事：一名在韩国工作的中国外交官，驾驶韩国产现代车外出办事的路上，有人给他打电话，由于行车途中不允许接打电话，他把车停在路边，接通了对方电话。就在这时，一对韩国现代企业的年轻夫妇驾车走过，当看到路旁的韩国现代车主在车旁打电话时，误以为车主发生车辆故障，立即下车询问，问是否需要帮忙。当了解事情原委后，放心的驾车离去。韩国工作的这位外交官十分感动，没想到，这对韩国夫妇对使用自我企业产品的客户这么关心，这种高度的职责心让他由衷敬佩。由此能够看到，职责心不仅仅能够感动他人，还会提高所在企业的广信度。我们柜面业务，每一天都要想一想问一问自我，我为客户做了些什么?服务做的怎样样?还有哪些工作做得不够好?那么，我们的工作面貌就会一天一个样，一天比一天更好。

一个人无论干什么，从事什么职业，只要心存欢乐，把工作当成欢乐的事情，把生活中的不如意，用欢乐的心态对待，那么欢乐是一天，不欢乐也是一天。我们还有什么理由发牢骚，说怪话，好像整天不开心。所以，我们仅有快欢乐乐每一天，才能干好每一项工作。试想，每一天我们都坚持愉悦的心境，用自我最好的状态去迎接一天的工作，把这份欢乐也传递给工行的每位客户，让客户走进银行有一种宾至如归的感觉，那么，和谐的氛围会始终围绕着我们，工作局面是什么样貌，可想而知。

**银行客服的自我评价篇六**

优质礼貌服务要取得质的飞跃，关键是以人为本，经过教育培训和强化管理，提高员工的政治素质和业务素质，以员工的高素质创造出优质服务的高水平。培训教育的方式很多，如:对全体员工进行爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的职业道德教育，使每位员工懂得，我的行为代表着银行的形象，没有客户就没有银行业务的发展，培养良好的职业道德，在本职岗位上奉献一份光和热，自觉维护全行的形象和荣誉，使优质服务上一个新台阶;强化规范礼仪培训，举办规范化服务礼仪培训班，组织员工对礼仪知识、礼貌用语和举止仪表等进行规范化培训，实行集中式、正规化、全方位的强化训练，并在全行范围内推广;加强业务技术培训，提高服务效率。进行上岗培训和岗位练兵，定期进行考核及专业技术比赛，要求员工业务上做到“好、快、准、严”，达不到标准不能上岗。

经过严格的技能培训，使员工学会业务操作的技能，熟练、准确地操作各种业务;以柜面服务为突破口，开展形式多样的以优质礼貌服务为资料的活动，如创立青年礼貌号、争当青年岗位能手、开展比学赶帮超等劳动竞赛等;开展金融法律法规、各项规章制度的培训，增强员工法制观念，使每位员工知法、懂法、守法、用法，依法治行，依法经营，防范和化解金融风险;典型培训，组织员工对优质礼貌服务工作的先进单位及个人进行现场观摩学习，以增强感性认识，取之所长，补己之短;组织爱岗敬业、服务奉献的演讲比赛，颂扬员工努力开拓、勤勉敬业的高尚风范;推广以员工星级管理为核心的规范化服务。经过对柜台人员“德、能、勤、绩”的考核，授予相应的星级。实行“挂星上岗、以岗定酬、星薪挂钩”，充分调动员工的进取性;进取营造优美、舒适的服务环境。银行网点密布，方圆几百平方米就会分布着好几家银行网点，人们自然把眼光对准那些环境舒适优雅的营业场所。银行外观的亮丽自然而然地给顾客一种安全感，让人觉得银行有实力，所以，营业网点要依据规范化服务标准，对营业室内外进行净化、美化，在外部形象设计上应追求鲜明、统一的风格，以起到无声的宣传作用。

提高金融电子化水平，创新服务手段，完善服务功能，是提高服务质量的关键

为适应企业、个人金融意识不断增强的需要，各家银行陆续推出了多种服务，如储蓄通存通兑、对公业务通存通取、代发工资业务、代收费业务、atm联网系列、商务pos终端、个人存单抵押贷款、一卡通(或一折通)、个人外汇买卖业务、电话银行服务等等。丰富的银行服务品种也是客户选择银行的必有的不可少的条件之一。新业务的开发，是增强业务发展后劲和竞争力的需要。所以商业银行应设立专司新业务开发的部门，加强对市场的调查、预测和分析，研究创新金融产品，完善服务功能，提高服务水平。

柜面是银行接触社会公众最为频繁的地方，也是直接办理业务、衍生存款的地方，银行好的服务形象要靠柜面服务具体体现出来，特色服务包括:延长营业时间、24小时服务、设立一米线;对特殊客户上门服务，为单位办理现金收付、转帐结息、送回单、利息清单等;为有困难的客户办理存取款业务;为军人、教师、中小学生和老弱病残者供给专柜服务;为大额存取款供给安全服务等;贷款方面推出信贷业务特快服务，选择信用等级为a级以上的企业，作为信贷业务特快服务对象，对其实行特事特办，使办理业务效率大大提高;推行客户经理制，为存贷大户配备客户经理，并为其供给存、贷、汇、理财、咨询等综合上门服务，经过全面周到的服务改善银企关系，增强吸引力，保证客户足不出户就能完成支付。经过推出特色服务等服务措施，到达树立良好的企业形象的目的。

加大监督的力度和广度，构成全方位监督体系，是优质礼貌服务落到实处的保证

优质服务工作要做到常抓不懈，不滑坡，不动摇，除必须制订和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。优质礼貌服务永无止境，重在坚持，贵在落实。营业部是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和信誉，客户在那里究竟得到了怎样的服务，仅有经过明查暗访才能得出真相，所以，明查暗访是保证优质服务不走过场，不摆花架子的一个好办法。要经过组织行内人员或聘请社会监督员等多种形式，以普通客户的身份，经过看、听、查、问等方式，经常对营业网点的服务环境、服务态度、服务质量等进行明察暗访，并广泛征求客户意见和提议，解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个工作环节，树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。

建立监督检查体系。一是全行从机关到一线，从领导到群众，人人都有监督的职责;二是依靠社会监督和舆论监督，向社会公布举报电话、在营业大厅设立咨询台、监督电话、举报箱、意见簿或导储员等，聘请新闻、企事业单位及政府部门进行监督;三是定期召开企业、客户座谈会，发送征求意见信、监督卡、青年礼貌号服务卡;四是公布业务发展和承诺服务资料，自觉理解监督。

**银行客服的自我评价篇七**

随着生活节奏的不断加快，银行供给着日益多元化的服务，以解决人们生活中许多琐碎的问题，人们光顾银行的次数也日渐增多。工作在第一线的银行柜员，他们的一举一动代表着该行业的职业规范，会给客户留下最直接的印象。银行柜员该如何体现银行的优质服务呢

首先，要清醒的认识到服务的重要性。尤其在现今银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是体现了银行的软实力与竞争力，服务是银行经营的载体，是银行经营必不可少的有机组成部分。银行经营必须经过银行服务才能实现，银行服务本质上就是银行经营。一家银行的服务范围、服务资料、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。服务是品牌，是形象，是一个单位核心的竞争力，礼貌是服务的第一要素，柜台是向客户供给服务的第一平台。我深知临柜工作的重要性，因为它是顾客直接了解我行的窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。其实，客户实实在在的人群，需要的是实实在在的感受，而这些感受就来自我们所供给的实实在在的服务。而亲切的服务就从微笑应对客户开始。

一听到微笑这两个字，有人必须会想：人人都有一张脸，每张脸都会笑，这有什么值得你好讲的呢我相信，每个人都有过遭遇蹙眉冷脸的经历，在那一刻，你的心里不曾渴望过灿若阳光的笑颜吗其实，微笑是最美的花朵，微笑是人间永远的春天，它的力量是如此之大，以至于当你应对它的时候，你无法愤怒，无法吼叫，无法责备，更无法拒绝。此刻许多行业都在提倡微笑服务，于是许多人煞费苦心的对镜练习，企图练出一副蒙娜丽莎般的微笑，可是直练到腮帮子发胀才认识到，微笑并不像点钞或者打算盘那样能够练得出来的，微笑不是一种职业化的笑脸，而是一种情绪，也能够说是一种气质的流露，是微笑者进取的人生态度的表现，是他们充盈的内心世界真实、自然的流露。

其次，要做好服务。除了要对业务知识有熟悉的了解之外，还要以客户为中心，跟客户交流感情，设身处地为客户着想，保证客户满意，朝着我们银行的服务理念靠近。其实客户就是我们每一天都要应对的“考官”，如果我们银行员工每一天上岗懒散，妆容马虎，甚至言辞冷淡，态度生硬，那换位想一下，你会对柜台里的工作人员付出应有的尊重吗

再次，服务要注重细节。要让顾客觉得我们的一言一行，一举一动，都是很用心的在为他服务，我们要善于观察客户、理解客户，对客户的言行要多揣摩，要想客户之所想，急客户之所急。并且要持之以恒的做好每一个细节。不要总是抱怨客户对你的态度，客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总是去挑剔镜子的不好，而是应更多的反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里有需要改善。

什么是优质服务优质的服务并非卑躬屈膝，而是以细心、耐心、热心为基础，以客户为中心，时刻让客户感受到优越感和被尊重。

“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。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我的内心深处，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。

既然选择了这个行业，我们就得尊重这个行业，就得具备这个行业应当具备的仪表形象。作为银行的一名员工，在与顾客及同事之间频繁的交往中，应当时刻警记尊重对方，研究对方的需要。从细小的整洁、发饰、服饰等方面严格要求自我，让对方感觉到你的形象无愧于一个合格的银行职员，让对方首先在形象上认可你、信任你甚至依靠你，我们应当给顾客一种“稳”的感觉。银行柜员应当做到尊重客户。接递客户手中的现金、单据、卡证时，不要抛掷;有必要确认客户存款或取款的具体数额时，不要高声大喊;当客户前来办理某些较为琐碎而毫无利润可言的业务时，如大钞兑换小钞、兑换残钞等等，要有求必应，不可推辞。

柜员工作是银行最辛苦的工种之一。银行业务流量逐渐变大，工作中又不能出丝毫的差错，所以工作一天下来，人会十分的疲惫。有时候碰到与客户产生分歧时，更是感觉不被理解。很多时候，并不是柜员态度不够好，而是在这个行业中为了降低风险而制定的规定和要求，一些顾客对此十分的不理解，甚至不理会柜员的解释。因为受了委屈，一些柜员会偷偷地掉眼泪。生活在现实中，每个人都会遇到烦心事，也很容易被对方的情绪感染，这时我们必须努力做到不把自我的情绪带到工作中来，要时刻微笑着为大家办理业务，但有的银行柜台职员却给人一种冷冰冰的感觉，因为要和钱打交道，似乎金融工作人员天生一副严谨、不苟言笑的面孔。这让来办各种业务的客户们多少感觉有些别扭。所以，当我们带着微笑为客户服务时，总会使人不由自主地心生好感。

有一位经济学家曾说过：“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分热忱，这样你就会从平庸卑微的境况中解脱出来，不再有劳碌辛苦的感觉，你就能使你的工作成为乐趣，仅有这样你才能真心实意的善待每一位客户。”所以我们每一个员工务必都要真正树立“以客户为中心”的服务理念，学会换位思考和感恩。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找