# 柜员个人年度工作总结(七篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-09-03

*柜员个人年度工作总结一岁月不居!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——...*

**柜员个人年度工作总结一**

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。

**柜员个人年度工作总结二**

岁末将至，回首这一年来，我始终坚持着\"道虽通不行不至，事虽小不为不成\"的人生信条，在工作中紧跟支行领导班子的步伐， 围绕支行工作重点， 出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。下面我从三方面对自己20\_\_年工作进行总结：

一、端正思想，迎难而上，时刻保持高效工作状态

我在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，要求自己对待工作必须有强烈的事业心和责任心，任劳任怨，积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都尽心尽力，按时保质的完成，在日常工作中，始终坚持对自己高标准，严要求，顾全大局，不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，通过自己不懈的努力，在20\_\_年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

二、身体力行，狠抓落实，力求圆满出色完成任务

在工作方法上，我始终做到“三勤”，即勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。在实际工作中能够做一个有心人，在一次走亲访友时，我无意从x叔口中得知我们邻村最近将有一笔分地款，事后通过x叔介绍，自己又几次登门拜访，向客户宣传我行的服务优势和产品优势，最终说服客户计划将\_\_万的分地款存入我行，我知道这还不是最终的成功，在客户拿到转帐支票的时候，我又主动协助客户搜集村民身份证号码，核实确认客户分款额，等到\_\_份存单分发到每户村民手中时，我才在心中深深地舒了口气。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄妹情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。在与客户打交道的过程中，真正做到以诚相待，把客户的利益视为自己的利益，了解客户的动向，知晓客户的所思所欲，为每位客户量身推荐我行的各种金融产品，通过我的不懈努力，在”争一保二”活动中完成了营销存款\_\_万，理财金卡x张，信用卡x张，电子银行签约x户，保险销售x万的业绩，最令我欣慰的是客户也得到了双嬴，他们在满足自己需要的同时，也享受到了建行更加细致周到的服务。

三、努力学习，不断进取，全面提高自身业务素质

作为一名前台工作人员，有时自己在服务中还不够耐心细致，需要掌握的知识还很多，在以后的工作中我会自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，特别是理财业务知识，全面提高综合业务知识水平。克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作的主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。同时继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名更合格的建行人。

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力和心血汗水，我愿我所从事的金融事业永远年轻和壮丽，兴旺和发达。

**柜员个人年度工作总结三**

20\_\_年已过去，回望我今年整体的工作情况，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，进步专业技能，完善服务素质，在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。一年多以来，在银行的大家庭里，我逐渐从懵懂走向成熟。现将本人在这一年中的工作情况总结如下：

一、勤奋努力，爱岗敬业

在担负储蓄工作时，坚持逐日营业终了做到帐实符合、账款符合。能够认真办理人民币大小票币、损伤币的兑换业务，整点时做到点准、墩齐、挑净、捆紧，盖章清楚。对客户普通话、三声服务，细致地解决客户题目，面对个别客户的无礼，奇妙应对，不伤和气，面对客户的称赞，谦虚谨慎，不骄不躁。经过不断努力学习，在实际工作中延续磨练，现在已熟练把握了相干业务及规章制度，逐渐成为一位业务熟手。随着业务的发展，窗口的业务爬升，我不断总结经验，进步速度，单月业务量接近笔，日均业务量近笔。这迫使我不断提示自己要认真再认真，严格依照行里制定的各项规章制度操纵流程来办理各项业务，并连续数月无过失。

二、团队协作，共同进步

银行工作需要的是集体合作，一个人的气力是有限的。所以不能仅仅满足于把自己手中的工作干好，还要与同事相互帮助。与同事交换经验，向他们学习，也将自己的经验毫无保存地告知他们。只有整体的素质进步了，支行的业务水平才能上一个台阶。

三、强化业务学习，进步本身综合素质

我积极参加金融业相干各项考试。拓展业务知识，利用休息时间来柜面学习把握会计柜业务。在同事的帮助下，我学了很多东西，真的是“三人行，必有我师焉”。

固然各方面取得了进步，但我依然存在着不足，如点钞虽将将达标，但是还需要继续努力，不断进步。

总而言之，在这一年工作中，我严格遵守银行各项规章制度，严格要求自己，对客户服务热情、对同事关心友爱，能够精诚合作、对领导交代的工作能够认真完成。在不断进步工作技能的同时，积极学习金融业理论知识，并参加相干考试来努力充实自己。感谢这一年多来领导和同事的关心和帮助，我会在20\_年的工作中再接再厉，与银行共同成长。

**柜员个人年度工作总结四**

转眼间20\_\_年快要结束了，在这一年里在银行领导的带领下，在同时们的共同帮助和自己的努力奋斗拼搏中完成了这一年的工作任务。下面是工作总结。

一、做好工作任务

在这一年中，我始终把工作放第一，围绕工作做好安排，领导和上级安排的工作任务都会认真负责，做好工作，把工作做细做好，任务安排下来不会直接动手而是会把工作做好安排，把时间规划好，需要同事协助工作的一定会及时与同事沟通，每天按照工作安排进行工作，保证工作合力，能够很好的完成工作中的任务，把任务做全，把工作做好，对每天的工作都要作分析，总结通过动脑钻研，把工作更有效率的做好，在规定时间内完成所有需要完成的工作。

二、努力学习积极进取

银行工作学好时刻努力，不断向前看，更要注意努力学习，因为只有学好才能够做好，我们银行的业务很多，还有很多的专业知识，和业务知识，这些知识很多都是我没有掌握的需要我时刻牢记要把这些知识学好，只有努力付出，才能够学到东西，每天都抓紧时间，工作忙碌，只是给自己找借口，我会利用零碎的时间学习，通过一点点的积累，每天坚持让自己的学习的东西牢记在心，通过记忆和理解，在通过工作不断巩固，不但注意学习，并且也会积极参加银行的培训，把知识掌握牢靠，在去工作中实际操作，光学不用，等于零，只有学的好用的好才是我们的目的，因此会把知识和实际联系起来，用到平时工作中，成为自己工作的武器，提升工作效率。

三、用好的服务服务客户

在银行工作每天面对的客户都是非常多的，经常会出现客人爆满的现象，对于这样的现象我会组织起其他所有人一起排队，让工作有序的进行，避免在混乱中让客会的信息悲切去做好工作的安排与合作，对待这些客户我都是非常有礼貌的与他们打招呼，每次都是用微笑与他们交流，每次都很认真的工作，用真诚的服务，用耐心的服务去给客户提供良好的体验，让每一个来到我们银行的客户都能够开心的离开，对于客户遇到的一些问题，就算不是职责内的事情我也会尽力，帮助客户解决，会真心的去帮助，为客户考虑，做好自己的工作的同时提供帮助，减少客户烦恼。

四、回顾问题

工作中出现情绪非常不好，因为一点出现这样的情况，自己容易冲动，没有多少耐心，更做不好自己的工作，甚至会因为客户的叨扰让自己烦心，忍不住与客户吵起来，有的客户会没事找事感觉是在找茬，让自己原本不能平静解决，容易把事态扩大，自己的专业水平不够有，时候会被客户询问的哑口无言，这些问题虽然都不算大但是都不是好解决的，我会在以后通过中克服。

工作让我成长，同时也让我知道责任，我是银行的一员，就要做好这颗螺丝钉，不断提升自己，做好自己的工作为银行的发展提供力量。

**柜员个人年度工作总结五**

时光荏苒，光阴如梭，参加金融工作已经一年有余，在大思想纲领的指导下，在各位同事的帮助下，我认真学习，端正工作态度切实按照银行的工作要求，在自身工作岗位上努力工作，真诚服务客户，在平凡的工作岗位上实现自己的个人价值。现将去年20\_\_年工作情况具体总结如下：

1、首先作为一名银行柜员，做好自己分内工作，上好每天的营业班，办好每笔业务，热情对待每位客户。其次，作为一名银行会计，认真核对每笔账务，每个存贷款账户，确保工作中少出差错。

2、积极学习金融知识，强化个人业务素质。深刻认识到业务知识与技能的重要性，只有充分掌握各类知识，并灵活运用各项技能，才能使工作得心应手。做到优质文明服务，提高窗口服务质量。我所在的岗位是服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。这就要求我在工作中不能有丝毫的马虎和松懈，它时刻提醒自己在工作中一定要认真细心，严格按规章制度进行实际操作，同时尽最大努力去帮助客户，耐心解答客户在办理业务过程中存在的各种疑问，急客户之所急，想客户之所想，切实帮客户解决问题。

3、团结奋进，共同营造良好的工作环境。在工作中，我能够团结同事，和睦相处，相互学习、相互促进;在生活中，互相帮助，互相关心，共同创造和谐的氛围。同时，不断地进行自我定位，更新观念，与同事们能搞好团结，服从领导的安排，积极主动的做好其他工作，为全行经营目标的顺利完成而尽心尽力。

4、增强防范意识，杜绝安全隐患。在办理业务操作过程中，能够按规章制度办理业务，及时做到库款、帐、证、表、卡的按时入库，坚持做到一日三碰库。值班守库期间能够严格按照农商行的要求，认真落实各项防范措施，熟记各项预案，熟练把握、使用好各种防范器械，做好反锁检查工作。当出现异常情况，能当场处理的当场处理，不能处理的能主动向上级汇报，能够时刻保持清醒的头脑，增强安全防范意识，并确保值班守库二十四小时不失控，保护支行的财产安全。

回顾一年的工作感觉自己仍有不足之处，主要表现在以下几个方面：

(一)业务技能尚不娴熟，有待强化，需要用下班时间多看书，多练习。

(二)对于综合系统操作尚不成熟，遇到复杂业务可能会手忙脚乱，需要多看书，多咨询。

总之，一年多走来，在领导和同事们的关心帮助下，我的各个方面都有了进步和提升，业务技能也有了不小的提升。虽然在其它方面还存在很多不足，但在今后的工作中我会认真弥补自身不足树立正确的服务观念积极学习业务知识，提高自己的业务技能。严格要求自己，发扬长处，弥补不足。以饱满的精神状态迎接20\_\_年新的挑战，向同事学习，取长补短把工作做得更好。

**柜员个人年度工作总结六**

一年来在全行员工忙碌紧张的工作中又临近岁尾。年终是最繁忙的时候，同时也是我们心里最塌实的时候。因为回首这一年的工作，每一名员工都有自已的收获。尽管职位分工不同，但大家都在尽努力为行里的发展做出贡献。现将全年的工作情况总结如下：

一、重视业务核算质量，贯彻人行、总分行各项制度

在会计经理的组织下每天晨会认真学习制度文件，并结合日常工作多总结多修正。一直坚持向时间要效益、向工作要质量。在核算数量上一直高于平均水平。在核算质量上无重大差错事故，并控制在\_\_以内。

二、加强自身管理，做好安全防范工作

全年无迟到早退，以积极心态投入工作，完成好本职工作和领导交代的各项任务。在安全防范方面，对柜员日常工作所用的各种公章、名章都严格做到每日入库保管;对自己库中的重要凭证和现金能做到午晚盘库，帐实相符、不超库存。对二级库中的重要凭证和现金的领用，作为库管记账柜员能做到仔细核对、帐实相符;总之，我们要将一切防忠于未然，不做亡羊补牢的无用功，力求使全行的工作在稳健中谋发展。

三、培养自身操作能力，各项考试奋勇争先

在分行会计部和支行会计经理的组织带动下坚持苦练基本功，点钞、小键盘和汉字录入三项技能有了突飞猛进的进步。在分行组织的季度考试、新员工考试中，同事间形成你超我赶，互相帮助、互相进步的氛围，考试成绩始终保持在前\_\_的水平。体现出了团结同志的精神，更让员工们感受到了行内大家庭的温暖。

四、加强服务品质、提升服务理念

今年在分行会计部的组织下，我行全体柜员、大堂经理参加了\_\_的服务品质学习。在学习过程中，我对服务有了新的体会，在学习结束后，大家的面貌焕然一新，更整洁的仪表，更规范的动作，更发自内心的笑容，使我更加自信的为客户提供服务。在分行的各项服务品质检查中，我们用标准、真诚的服务交出了满意的答案。

五、弥补不足，再创佳绩

回顾今年一年的工作，我发现在工作中还有一些不足：更加细心的办事态度，更有亲和力的处事方式，都是我需要在明年的工作学习中加以改进的。这一年中的所有成绩都只代表过去，所有教训和不足我都牢记在心，努力改进。工作是日复一日的，我们相信“点点滴滴，造就不凡”。有今天的积累，就有明天的辉煌。

**柜员个人年度工作总结七**

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\_\_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\_\_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农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，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\_\_岗位，\_\_银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，只有把个人理想与农金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，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

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