# 银行柜员年终总结博客

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-07-25

*银行柜员年终总结博客优秀6篇服务水平再上新台阶。让微笑成为文明优质服务的引言，让沟通成为做好服务的有效手段，将客户满意成为服务工作不懈追求的目标。以下是小编整理的银行柜员年终总结博客，欢迎大家借鉴与参考!银行柜员年终总结博客（精选篇1）不知...*

银行柜员年终总结博客优秀6篇

服务水平再上新台阶。让微笑成为文明优质服务的引言，让沟通成为做好服务的有效手段，将客户满意成为服务工作不懈追求的目标。以下是小编整理的银行柜员年终总结博客，欢迎大家借鉴与参考!

**银行柜员年终总结博客（精选篇1）**

不知不觉间，20\_\_年在忙碌的工作中飞快的就过去了。回顾这一年的工作与成绩，作为\_\_银行\_\_支行的一名老员工，在工作中我一直严守银行的纪律和要求，并在工作中坚持微笑待客，主动服务，的工作原则。这让我在一年的工作中取得了不少的好评。

今年以来，\_\_支行在工作中取得了非常长不错的成绩，身为\_\_行的“老人”，我也通过自己的积极您努力，争取在工作中取得了一份好成绩。并且，在这一年来，我除了对自己的积极提升，还帮助领导一起教育和管理新人，教导我们\_\_支行的未来支柱如何完成好他们现在的工作任务。以下是我在今年的工作总结：

一、提升自我思想，改进服务态度

作为银行大堂业务窗口的柜员，我们是继大堂经理之后第二面对客户的员工，如果是老客户的话，更有可能直接就奔着柜台过来了。所以，在工作中我必须要时刻保持自己自己的服务状态，让自己能工作的任何时间都随时进入积极的服务状态。

在今年的工作上，我首先着重的加强了自己的服务思想，确保自己能在工作的任何时候做好准备，时刻备好工作思想，带着最积极的思想和心态去面对每一名顾客。

且在服务的礼仪上，除了领导安排的一些培训和强化外，我还通过网络课程和资料来锻炼了自己的服务礼仪以及说普通话的能力。保证自己的能在礼仪得体，吐词清晰的情况下做好每一位顾客的服务工作。

二、与新人的接触上

面对今年不断加入的新人，作为\_\_行的老员工，我也忍不住给那些在工作中迷茫的员工做出一些帮助和指点。有其是在我对面\_\_实习生。每当他工作遇上难题的时候，我都会给予她一些提醒，并在工作后指点她怎么去应对这些情况。并在空闲的时候也特意为一些新人做了一些培训教导，提升了大家的工作能力。

三、不足和反思

说了一年的收获，我也不能忘记自己在工作中犯过的糗事，一次，一位老人说着一口正宗的\_\_方言来银行办业务，但我却一时间难以分辨老人的话，这导致工作变得很尴尬。好在大堂经理\_\_及时的察觉了问题，并前来对客户进行指引。其实对于方言，我并非不会，但却不精，这导致工作出现了这样的问题。为此，在后来我也终于下定决心要学好这门方言，让自己在面对老年客户的时候能刚好的处理好工业务。

如今，20\_\_年已经过去，我的工作也顺利的结束了，但在未来，我会更加严格、努力，带着更加积极的热情去完成好自己的工作目标！

**银行柜员年终总结博客（精选篇2）**

一、勤学苦练 爱岗敬业

进入\_\_银行伊始，我被部署在储蓄出纳岗位。经常听别人说：“储蓄出纳是一个繁缛单调的岗位，有着忙不完的事”。刚接触，我被吓到过，但是不服输的性情决议了我不会认输，而且在这个岗位上一干就是五年。

当时的我，能够说是从零开端，业务不熟、技能软弱，在处置业务时时常遇到艰苦，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。素日积极认真地学习新业务、新知识，碰到不懂的处所虚心向引导及同事讨教。我晓得为客户供给优质的服务必须领有一身过硬的金融专业知识与操作基础功。俗话说“业精于勤，荒于嬉”。为此，我为自己划定了“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。天天像海绵吸水那样争分夺秒地学习业务和练习根本功。绝对其它技能，点钞是我的弱项，为了尽快提高点钞的速度和正确率，我虚心向行里点钞能手求教点钞的技能和经验，矫正自已的不标准动作。一遍遍地练习，固然一天工作下来已经很累了，但凭着对\_\_银行工作的酷爱和永不服输的拼劲，常常训练到深夜。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珍重，实在有多少心酸只有自己知道。为了尽快适应工作岗位的请求，一年中只是回家一次与家人团聚，其余时间用来不断的学习工作，功夫不负有心人，经过长期耐劳地练习，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坚持着丰满的工作热情和良好的工作立场。\_\_银行是一家年青的银行，每一位客户都是员工辛辛苦苦开辟来的。这不仅要求我们具备纯熟的业务技能，更要求我们能针对每一位客户的不同心理和需要，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。记得有一次我正筹备放工时，一位客户一脸着急地冲进来，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，但是面对焦虑的客户，我一面安抚这位客户，让他不要焦急；一面从新开机，按照客户提供的身份证号码进行查问，查出他的卡号，帮助客户通过我们95577客服电话进行口挂，防止可能产生的丧失。这样的小事在咱们身边时常发生，虽然是点点滴滴的小事，这些小事，却折射出员工的素质、企业的文明。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保持做好“三声服务”、“站破服务”和“微笑服务”，耐心过细的解答客户的问题，面对个别客户的无礼，奇妙应答，不伤和睦；而对客户的称颂，则谦逊谨慎，戒骄戒躁。从错误客户容易言“不”，在不违背准则的情形下尽量知足他们的业务需要。我始终坚持“客户第一”的思维，把客户的事件当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想。针对不同客户采用不同的工作方法，努力为客户提供最优质满意的服务。

经由不断的努力学习，在实际工作中的连续磨难，当初已经纯熟把握了相关业务以及规章制度，逐步成长为一名业务熟手，这时我匆匆清楚无论是做储蓄仍是当会计都是存在挑衅的`工作，主要的是如何将它做的好，做的更好。

跟着业务的发展，新区支行的业务量一直增大，业务笔数节节攀升，储蓄窗口的业务量急剧回升，为了工作加班加点我踊跃的参加，每当节日大家跟亲人团圆的时候，这时的我还繁忙地工作着，总认为愧对远方的父母，难以照料他们。然而看着客户满足而归的时候，心里又会感到抚慰；自己的辛劳换来的大家的幸福值得。业务增添了，效力就必需提高，这就迫使我自已不断的提示自己要在工作中认真当真再认真，谨严谨慎再谨慎，严格按照行里制订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 共同提高

银行工作须要的是群体的团结合作，一个人的力气老是有限的。作为一名老员工，我不仅仅满意于把自己手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，自动、热忱、耐心肠辅助新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟习相干业务，较好地控制业务技能。联合我自己做新人时的经验，我留神领导他们从账理动身，而不是教他们如何进行简略的菜单操作。在平时的工作中，我还将本人的工作学习教训毫无保存地告诉他们。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实质，学会融合贯通，触类旁通。新区支行去年接踵有四名新同事参加， 他们虽有必定的金融专业常识，但对临柜操作技能来说，尚有欠缺。为了能使他们尽快上岗，我对跟班实习的新共事耐烦进行操作章程的培训，特殊是要严厉依照规章轨制、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。对于他们的单薄环节—技巧，也将自己平凡训练的心得告知他们，供他们参考。通过一段时光的双向努力，他们已能纯熟进行单人上岗操作了。为新区支行更好的发展工作打下扎实的基本。只有整体的素质进步了，支行的会计业务程度才干上一个台阶。大家独特尽力，在新区暖和的大家庭里快活的工作着。

**银行柜员年终总结博客（精选篇3）**

时间飞逝，光阴如梭。在忙碌而充实的工作中我们度过了意义非凡的20\_\_年。回顾一年的所有工作令人欣喜。在支行各级领导的带领和分理处主任的指导及同事间共同努力下，我们积极学习业务知识，增加各项业务技能水平，认真履行工作职责，时刻谨记内控制度，圆满完成了全年各项工作指标，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了较好提高。现将一年的工作情况总结如下：

一、主要工作内容及职责

本人于20\_\_年6月入职，从事综合柜员一职。平日工作主要有柜面对私业务、对公业务、代理发放工资等。看似简单的操作，却需要平日多积累多学习操作流程，日益更新，专注、仔细、耐心对待每一笔业务的发生与审核，尤其是对公业务。一个月的支票处理量相对较大，为了减少退票率，也为了提高自己处理对公业务水平，我坚持对每一张票据各个要素进行认真审核，高标准严格要求自己及客户填写规范。伴随着每笔业务发生的同时，也将内部控制制度铭记于心，七步服务流程做到大方得体，将各项政策落到实处。

二、我的收获与成长

我很庆幸自己能够加入\_\_行，成为其中的一员，工作近一年的时间里，我的价值观和人生观都有个较大的改变，她让我相信人生一切皆有可能，只要自己肯努力创造。当然也只有能为企业做出奉献，才能实现自己的价值。

首先，在一个工作团体里，大家要团结一致，互助进取，因为团结是取得互利共赢的前提；其次，做好自己的本职工作是基本要求，作为一个柜员应该懂得自己该做什么，什么不能做，有主见有胆识；另外，客户是我们发展的主体，服务好客户是我们的职责，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。

当然，通过对业务的熟悉和对企业内部控制的了解之后，能为企业的一些潜在的漏洞或发展提出建设性的意见是我们份内之事，也是为企业能做的较好的贡献。

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，还必须要不断的学习，提高自己各方面的能力水平，才能向客户提供更高效率、更优质的服务。我行举办的.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能力水平。

通过一段时间的工作，我深刻体会到银行是一个高风险的行业，办理每一笔业务都要注意到每一个小细节和要素，它可以是一个复核、一个签章、一个客签名、一个手印、一个登记、一个交易码。一笔业务可能涉及到很多个细节问题，如果因为粗心大意，不用心想，漏掉一个没有做到，都有可能存在风险，就比如放贷款。细节不是儿戏，需要我们严肃对待。严格把守每一个关口，是对我行风险的控制，更是对自己的负责。

三、存在的不足和努力方向

回顾20\_\_年的工作，虽然各项工作都能比较顺利的开展，但深知自身依然存在不足，需要进一步改善。

其一，学习力度不够。以信息技术为基础的新经济时代，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，面对严峻的挑战，加快学习的步伐迫在眉睫，不容迟缓。我始终相信机会是留给有准备的人，所以，在工作之余，我还在为考取基金销售资格、中级会计职称等证书做准备。

其二，个人情绪控制不佳。

针对以上问题，今后的努力方向是：

其一，加强理论学习，进一步提高自身素质。

其二，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，用饱满的工作状态，提高工作质量和效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

屈原有句名言：“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。在金融业的道路还很漫长，我坚信源于我对金融事业的热爱和所学的专业知识，将个人理想与企业的发展紧密结合，充分发挥自己的工作积极性、创造性和主动性，我终会实现自己的人身价值，与我们\_\_行共同走向更好的明天。

**银行柜员年终总结博客（精选篇4）**

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，取得良好业绩。

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，为银行的发展，做出自己应有的努力与贡献。

**银行柜员年终总结博客（精选篇5）**

根据我行一年来会计结算工作中的实际情况，我们的工作主要从三个方面着手：抓内控制度建设、抓会计核算质量、抓柜员业务素质以提高我行的服务水平与风险防范能力。现对这一年已经完成的工作总结如下：

一、加强内控制度建设，防范风险的发生

定期召开由行长及网点主管参加的内控、制度、风险分析会议，提出业务处理中出现的问题并解决，同时形成会议纪要对一些各网点不规范的业务进行统一落实。加强对全行所有网点在制度执行及业务操作中的监督检查工作，并落实专人负责，发现问题及时提出并督促对问题的整改落实情况，定期通报会计结算部的检查结果并跟踪落实，杜绝同样问题在网点的二次发生。

会计结算部负责着全行的本外币会计、出纳、资金清算、结算业务的管理；组织落实相关制度、办法及柜面业务核算和管理；负责人民币结算中间业务的收入；负责综合业务系统参数表的统一管理；负责全行会计凭证的统一管理，包括领取、分发、保管与销毁的管理；负责会计专用印章的领取、分发、回收和销毁工作；负责全辖现金、有价单证等贵重物品保管、调运业务的管理。这些业务的每一个环节都存在着风险点，要求我们按照制度规定加强对每一个环节的控制。

二、加强会计核算工作，提高工作质量

因我行的前台临柜人员的流动性较大，而且我行的新业务新办法变化较快，对我行的会计核算质量一直都是个挑战。继续执行柜员绩效考核机制，经过往年绩效考核对我行的临柜人员产生了一定的积极作用。今后我们将更好地利用这一个考核机制，让更多的柜员参加到这个考核中来，以提高柜员的工作主动性与责任性。

对在我们检查中发现的问题除进行通报处理外，我们将继续执行对临柜人员的经济处罚手段，以及差错人员的业务学习与考试。促使柜员重视业务差错的发生，努力减少差错。有罚有奖，按照全行临柜人员的差错考核情况，对全年无差错及工作表现好的柜员进行奖励，以促进柜员的工作积极性。定期、准确、及时地向分行会计结算部上报各种会计结算报表。

三、加强业务培训，提高临柜人员的业务处理能力

员工的素质如何是银行能否发展的根本，在目前人员流动频繁的情况下我们需要有一支高素质的队伍。制定出培训计划，对我行各种新兴业务进行培训。及时让柜员吸收新的业务知识，帮助她们跟上我行的变革速度。加强与其他各部门之间的联系，在业务培训上做好互通有无，通过邀请其他各部门的业务人员为会计结算柜员讲课，或讲业务知识，或讲自己的工作经验，以加深相互之间的了解，从而相互学习，以提高柜员的业务素质，更好地做好服务。加强对营业经理的考核与考评工作，使营业经理能发挥潜力，履行好职责，提高我行的会计核算质量。

作为会计结算部，还起着支行下辖网点的上承下接工作，我们将加强与分行之间的工作衔接，及时将各项工作任务落实下辖各网点，努力完成分行下达的各项任务。同时，加强与各部门之间的工作配合，共同为\_\_银行发展努力。

**银行柜员年终总结博客（精选篇6）**

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