# 银行柜台人员个人总结

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-09-22

*银行柜台人员个人总结五篇时间悄无声息地度过，我们到了写银行柜台人员个人总结的时候了，一起看看怎么写？下面小编给大家分享银行柜台人员个人总结，希望能够帮助大家!1银行柜台人员个人总结20\_\_年已颠末去，作为\_\_的普通员工，我深认为这一年是重要...*

银行柜台人员个人总结五篇

时间悄无声息地度过，我们到了写银行柜台人员个人总结的时候了，一起看看怎么写？下面小编给大家分享银行柜台人员个人总结，希望能够帮助大家!

**1银行柜台人员个人总结**

20\_\_年已颠末去，作为\_\_的普通员工，我深认为这一年是重要繁忙而充足的。下面我对本身一年的工作表现作一下总结，既是对曩昔的自我评价，也为来年作一个优越的开端。

一年的工作中，我持续增强思想道德方面的自我学习与教导，建立了正确的世界不雅、人生不雅和代价不雅。在领导的指引下，在同事的赞助下，我进一步加强工作责任心、改进工作风格、进步工作效率，充分贯彻科学成长不雅和立异精神，理论联系实际积极投身到建行的各项革新中去。

一年来，在领导的关切赞助下，在同事们真诚密切的共同中，我的工作得以顺利展开。我的岗位是个贷司理，主要稽核个人类贷款的新增。这就要求我持续地营销开发新客户。在平时的客户营销及业务拓展中，我注重开发思路，立异求变。针对我行花费金融上浮80%以上的贷款产品，我尽可能多地拜访各个商圈中的专业市场，了解他们的经营环境、市场动向，和商户多打仗、多沟通。此外我行的小贷客户也会有个人信贷方面的需求，我在工作中将客户的需求一一记下，适时为他们提供适合的金融产品和办事。既获得了客户的好评又拓展了我行个贷业务;针对优质客户卡易贷产品，我注重与大型机关单位的联系，实时发明客户贷款需求，为我行产品在竞争下争取到更多的份额;针对典质花费贷产品，我注重与大型中介机构互助，持续磨合业务流程。

近一年来，经济的形式相当繁杂，一方面前三季度房地产行业贩卖萎靡，导致建材、家具、洁具等周边行业贩卖增长放缓，一方面国家鼎力反腐，烟酒、茶叶、餐饮行业售卖额也相应降低，一部分商户为撑过穷冬解决贷款，但客户经营程度良莠不齐，系统风险渐渐浮现。一方面在解决贷款前我放弃休息日和节沐日，跑商户，跑市场，认真对待每一笔贷款，尽量包管我行信贷资产平安。另一方面在客户发生逾欠息状况时，实时与客户沟通，避免客户因工作劳碌忘记还款造成个人征信不良的效果;对付多次沟通无效，恶意拖欠利息的客户我多次前往客户经营地、栖身地，以及客户亲朋栖身地上门清收账款，动之以情、晓之以理，软硬兼施，持续增压，不间断施压，不绝地通过电话、短信、上门方法让客户了解到还款的需要性及拖欠贷款的严重性，削减我行损失。

**2银行柜台人员个人总结**

20\_\_年，我担负支行对公客户司理，并兼任支行的银行承兑汇票专管员。一年来，在行领导的关切爱护和同事们的赞助支持下，我努力在沉重而平凡的客户营销和承兑汇票专督工作中创造不平凡的造诣，营销工作卓有成效，票据贴现达6亿4仟万，未涌现一笔毛病事故，为树立我行优越形象做出了应有供献。

一、持续增强学习，强化主动办事意识

营销工作和票据贴现工作都是较平凡而又繁琐的，都说干一行，爱一行。我想，既然我选择了工作，我就要踏踏实实、一丝不苟地干好它。作为客户司理和汇票专管员，我深知自身工作的重要性，因为它是客户直接了解行社窗口，起着沟通顾客与支行的桥梁作用。因此，使我产生了强烈的职业荣誉感。在营销工作和票据专督工作中中，我始终保持虚心学习业务，用心锤炼技能，耐心解决业务，热心对待客户。作为商业银行的一员，我在工作中稳固树立了办事意识，始终心系客户，心系本行，努力提高办事水平和办事质量。一年来，无论在什么情况下，我都对支行、对自己充斥希望、充斥信心，热爱本职工作。如今在全行积极向上的成长气氛里，我始终踏实认真，勤恳兢业，对业务虚心勤学，千锤百炼，耐劳钻研，业务技能有了长足的提高，业务工作取得了明显的造诣。在优质文明办事工作上，我严格要求自己，始终保持想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧的办事理念，始终将客户好处放在首位，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的办事。在为客户办事的历程中，做到操作标准、办事规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了优越的印象，也赢得了客户的信任。

二、立异营销方法，提高客户营销水平

20\_\_年，营业部保持持续立异，每个季度都搞了不合的营销运动，分手是：春雷筹划、夏季攻势、秋季争霸、冲刺09，均取得了较幻想的成效。在客户营销工作中，我始终相信只有始终如一保持优质办事，能力赢得更多、更好的客户。客户总是形形色色的，而我总是以客户为中心，努力满足客户的合理需求，在维护支行好处的前提下，多为客户谋好处，耐心搞妥每一笔业务。本年，支行相继推出了一系列办事举措，在实际解决业务时，我都冲锋在第一线，在包管遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方法，为客户提供便利，灵活、个性化、快捷的办事。为了稳定和争取更多的客户，经常将办事延伸到客户单位。节沐日、单位财务人员过生日时，我都不忘送上一个短短的祝福，在客户有艰苦时不忘送上援助的双手，用实际行动做到了做客户的贴心人。

三、耐心周到办事，提升票据贴现实绩

在票据贴现工作中，经常遇到一些提出不合不雅点和不克不及懂得我们工作的客户，这时，我总是实时的做好说明和巧妙应对，既不伤了客户，也维护了支行的形象。办事中有时顾客提出的问题正好言中我们办事项目的缺陷，如果对明摆的事实视而不见，听而不闻或文过饰非，表示出强词夺理的态度，不只这笔业务做不成，还会损害支行的信誉。因此，我总是诚恳谦逊地表示欣然接收顾客的批评意见，然后再做出规范合理的说明，这样以来年夜多半客户都邑很愿意的接收，最终使得业务顺利解决。

总之，客户营销和票据专督工作是沉重而平凡的，然而就在这日复一日的工作中我学会了以务实求真的态度对待工作，领略到了办事的魅力。往后的工作中，我将连续以自然爽朗宽容的心境对待工作，连续保持“以客户为中心”，开辟立异，锐意朝上进步，为支行成长做出更年夜的供献。

**3银行柜台人员个人总结**

岁末将至，辞旧迎新。过去的一年各项工作开展得扎实有效，为了给明年的工作打下良好的基础，我将年全年的工作进行总结：

作为基层的一线柜员，首先在勤奋敬业方面，我认真贯彻执行民主集中制，顾全大局，服从分工，思想作风端正，工作作风踏实，敢于坚持原则，求精务实，开拓进取，切实履行岗位职责。我热爱本职工作，能够正确，认真的去对待每一项工作任务，在工作中能够采取积极主动，能够积极参加单位组织的各项业务培训，认真遵守支行的规章制度，保证出勤，有效的利用工作时间。

业务知识方面，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。在今年的工作里，我得到了实质性的学习和进步，在业务操作上更加严密。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的工行员工。

工作态度方面，本人事业心、责任心强，奋发进取，一心扑在工作上；工作认真，态度积极，不计较个人得失；工作勤勉，兢兢业业，任劳任怨；无故不迟到、不早退。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，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以“客户至上”的服务理念鞭策、完善自已，以用户满意为宗旨，努力为客户提供规范化和优质的服务。对待客户，我使用的是微笑服务，且做到“来有迎声，问有答声，去有送声”，努力提供最优质的服务。

回顾这一年的工作里，虽然有了一定的进步和成绩，但在一些方面也存在着不足。如：有创造性的工作思路还不是很多，个别工作还不是做的很完善，需要继续学习更多的业务知识和生活常识，扩大自己的知识面。在领导和同事们的关心、指导和帮助中提高自己、更加严格要求自己，为工行的发展添砖加瓦。通过这一年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克已之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

**4银行柜台人员个人总结**

时间飞逝，转眼我已经与\_\_银行共同走过了五个春秋。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\_\_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“Ji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。

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，查出他的卡的号，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。

**5银行柜台人员个人总结**

回顾一年来的工作，我在上级行的大力支持和行领导的正确领导下，以“固基、强本、创优、增效”八字工作方针为主线，协手合作、同结共进，奋力拼搏，务实创新，围绕全行中心工作，较圆满完成了全年各项工作任务。现将本人一年来的工作总结，作为网点负责人，我先汇报下网点的业绩：

一、主要经营业绩

1、核心存款。截止12月31日，网点各项存款余额\_\_万元，较上线增长\_\_万元，完成全年任务的110%。其中对公余额\_\_万元，较上年增长\_\_万元，日均存款新增\_\_万元，完成全年任务120%。对私余额\_\_万元，较上年增长\_\_万元，日均存款新增\_\_万元，完成全年任务100%。(如果网点名次在支行前列或占比提升，再重点提下名次和占比，以下同理)

2、中间业务收入。完成中收\_\_万元，完成计划105%。其中对公\_\_万元，对私\_\_万元。

3、客户维护：新增对公账户\_\_户，其中x级以上客户\_\_户。新增对公贷款户x户。新增对私客户\_\_户，其中\_\_级以上客户\_\_户，新增个人贷款x户。完成支行下达客户新增指标。

4、产品完成情况：今年完成对公某产品\_\_户，签约\_\_户，贷款\_\_户。对私网银签约\_\_户，手机银行签约\_\_户，购车分期\_\_笔\_\_万元，账单和现金分期\_\_笔累计\_\_元。完成二金一险销售情况\_\_。其中某产品在分行(支行)排名第x，获得\_\_表彰。

二、主要工作措施和成效

1、在开门红期间，上级行对我网点员工进行了一系列的调整，对员工的心理影响较大，情绪波动不稳定。针对这种情况，我及时与员工逐个进行沟通，经过大家的共同努力，新柜员已能熟练掌握所在岗位的技能，实现了业务的平稳过渡。新来的客户经理也基本熟悉网点的客户基础，逐一拜访了网点大户。

2、早在年初，为顺利完成全年各项指标，根据不同时段及任务完成情况，我制定了《\_\_网点任务分配及考核方案》拿出具体办法和措施，明确目标和职责，激励员工为多拿绩效而努力。同时我又制定了《\_\_网点营销团队组建和买单分工办法》，让不同岗位的员工组建营销团队，通力协作，以团队力量取得业绩增长。同时我又以多种形式，宣传和引导员工，提升员工工作积极性，教育和引导员工以绩效考核为导向，同时又不能只盯个人绩效，更要考核网点整个绩效全局。

3、牢固树立“存款立行”的思路不动摇，把“抓存款”工作为重点来推进，随着我行各项业务多元化发展，产品种类越来越多，我结合网点所处市场环境和人员结构，有重点的依托\_\_存款类产品，以及上门营销\_\_支付结算工具，使我行存款业务在艰难中前行，做出新的亮点。

为做好存款新增工作，我们采取以下措施：

1重点做好客户分层营销工作，我把客户按资产情况，根据工作岗位和熟悉程度不同，分配给员工进行维护和关注，所产生的绩效归维护员工。

2和上级部门沟通，进行公私联动，从公司客户中挖掘出给个人付款频率较高、额度较大的账户。我们争取到私人银行为贵宾客户体检名额，带领我行几位高端客户进行了体验，获得了客户高度好评。

4大力争取dai发工资业务，做好社保卡服务。

5通过电话营销和厅堂营销，绑定信用卡关联账户、第三方支付账户，从细节上提升存存款。

6利用产品吸引客户。在我行普惠金融新产品推出时，我们走市场跑社区，把这好产品告诉给周边朋友和客户，新增对公客户\_\_户，带来存款\_\_。

三、其他主要工作

1、牢固树立做好服务，提质增效工作，网点制定服务考核制度，把环境卫生、服务流程在网点规范并加以检查督促。

2、做到网点安全无事故，做好内控合规与案工作常抓不懈，防范风险督决违规。

3、配合上级行行各管理部门进行检查。

五、存在的问题

在上级行正确领导和关怀下，在员工大力支持下，我做了一些工作，也取得一定成绩，但还存在一些差距和不足。

首先是管理水平有待进一步提高，要转换视角，以一个基层管理人员的角度看待问题和解决问题。其次是业务和营销水平需要进一步的提高。

我决心在新的一年里，对上述存在不足和差距，加以克服和解决为\_\_发展做出新的贡献。

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