# 2025年银行员工年终工作总结德能勤绩廉(模板11篇)

来源：网络 作者：落花时节 更新时间：2025-01-25

*工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一...*

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**银行员工年终工作总结德能勤绩廉篇一**

xx年8月，我满怀着对xx银行和金融事业的向往和追求走进了xx银行高桥支行，开始释放自己青春的能量，点燃起事业的梦想；不知不觉已近年底，在这短短的四个月中，无论是在工作上，学习上还是在思想上，我都逐渐变得成熟起来。常听别人谈论柜员是一个烦琐枯燥并且忙碌的工作，谈不上事业，其实不然，卓越始于平凡，完美源于勤勉，柜台作为一线岗位，是银行与客户关系的直接枢纽，因此更能锻炼技能。刚开始接触柜面工作，因知识不熟悉，技能薄弱，在处理业务时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己\"较劲\"，摆脱现状，于是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，俗话说\"业精于勤，荒于嬉\"。只有这样才能实实在在地经得起这个岗位所带给我们的考验；只有不断地增强自身的综合素质，不断地扩大自己的知识面才能将提高业务，将工作更上一层楼。

作为一名xx银行的一线员工，我深切感受到自己肩负的重任，由此必须严格地要求自己立足本职工作，潜心钻研业务技能，掌握过硬的业务本领，时刻不放松业务学习；更重要的是要保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规，同时培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处，从而清醒地认识自我、提高自身服务质量。

众所周知，在高桥支行辖内，望春工业区分理处是比较忙的一个点。每天业务繁忙，接待客流众多，因此这样的工作环境就迫使我不断地提醒自己要在工作中加倍认真，严格按总行和支行制定的各项规章制度来进行实际操作，始终如一地要求自己，在做好自己工作的同时，多帮助同事；当发现问题的时候，虚心地向其他同事请教。对待业务技能，我秉持着\"三人行必有我师\"的理念，千方百计地把自己薄弱之处加强补足。于是在领导、老师的关心、支持和同事们的协助下，我积极努力地开展工作，提高业务知识学习频率，自觉遵守法律法规和单位的各项规章制度。柜台是展示银行形象的窗口，柜员是直接面对客户的群体，我的一言一行都代表了xx银行的形象，为此我常提醒自己要坚持做好\"阳光服务礼仪\"，耐心细致地解答客户疑问；面对个别客户的无礼，巧妙应对，不伤和气；而对客户的赞许，则谦虚谨慎，戒骄戒躁。牢记\"善待别人，便是善待自己\"，换位思考，将心比心，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。

时代在不断发展，银行工作的竞争也日趋激烈。柜员的日常工作也许是平凡而单调的，然而我们更应怀有危机感，时常告诫自己不能满足现状，虽甘于平淡，但不能流于平庸，既要心无旁骛、脚踏实地地将手中的工作完成，也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战，将工作做细、做好、做精。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充xx，因为敢闯敢拼，活力四射，因为有太多的梦想和希望！可在我看来，青年的宝贵还在于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，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献！

总结之后，回顾自身存在的问题，一是学习不够，技能不足。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，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，缺乏学习的紧迫感，且理论基础、专业知识、工作方法等不能适应新的要求。二是在工作疲累之时，有过松弛思想，反映出自身政治素质不高。针对以上问题，今后的努力方向为：

一、加强理论学习，进一步提高自身素质。转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，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。新的一年里我应加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，总结过去，是为了吸取过去的经验和教训，更好地开展今后的工作。对于在工作中的不足和欠缺，请各位领导和同事批评、指正。

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xx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xx银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

我参加工作已有大半年了，在这半年里，我努力学习，勤奋工作，顺利完成了由一名学生到一位银行员工的角色转变。下面我将自己大半年的工作情况总结如下：

我之前所在的岗位是储蓄柜，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。这一网点位于松花路上，每天接待大量的客户，工作量很大，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。半年中始终如一的要求自己。

由于我是新来的，在业务上还不是特别熟练，为了尽快熟悉业务，当我一遇到问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。信用社里的大哥哥大姐姐们也都热情的给与帮助和指导，令我很快地得到进步和提高。刚开始的时候，我还由于不够细心和不够熟练犯过错误，出现了一些不该有的小错误，但是这并不影响我对这份工作的积极性，反而更加鞭策我努力的学习业务技能和理论知识。

而且，在金融市场激烈竞争的今天，除了要加强自身的理论素质和专业水平外，作为网点的一线员工，更要注意自身的服务，提升核心竞争能力，将行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。尊重客户，设身处地的替客户着想，真心真意为客户服务。为广大客户提供方便、快捷、准确的服务，赢得客户的信赖。让客户在这里感受到温暖的\'含义是什么。

总之，这是我人生角色转变的一年，是我不断成长的一年。新的一年里我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。保持良好的职业操守，服从我行上级的决定与指令，并认真执行。工作一丝不苟，积极主动、负责尽力把工作做到最好。

展望新的一年，我因为网点合并来到了新的网点。我相信这会有更多的机会和竞争在等着我，但是我也要先锤炼自己，积极努力，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。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银行员工，更好地规划自己的职业生涯。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足！

**银行员工年终工作总结德能勤绩廉篇二**

市民汪女士在办卡人员的推销下申请了一张广发信用卡，却发下来两张。徐女士和吴女士则是在不知情的情况下，广发信用卡被办卡人员开通，莫名其妙地收到年费通知单。付先生则表示，自己和同事办完信用卡后不久，便陆续收到其他银行信用卡客户经理的推销电话，对方关于如何取得联系方式却避而不答。信用卡办理业务的不规范现象为何普遍存在？有的银行所谓的“信用卡文化传播中心”是否是银行在信用卡办卡业务外包被禁止的情况下打出的一记“擦边球”？广发银行信用卡文化传播中心的招聘广告以及一名离职员工的阐述似乎为我们揭示了答案。

在“过来人招聘”等上，广发银行信用卡文化传播中心客户经理招聘要求是这样的：工作年限：。外语要求：汉语熟练。学历：中专。描述：中专以上学历，五官端正，形象良好，普通话流利，沟通表达能力突出，诚实、能吃苦耐劳，有团队合作精神，市场营销专业及有独立开发市场经验者、及省外户籍优先考虑。以稳定和待遇丰厚着称的`银行是多少人梦寐以求的地方，而这类招聘中对于应聘人员的要求之低超乎了我们的想象。信用卡业务是否真的简单到不需要学历、专业知识和从业经验？广发信用卡文化传播中心的客户经理们是否是银行的正式员工？南屏街一类热闹商街的办卡点上，客户经理们面孔常新。搜索上，也有许多广发信用卡客户经理的办卡信息，但是，打电话过去，对方往往已经离职。

**银行员工年终工作总结德能勤绩廉篇三**

我于20xx年11月27日成为兴业银行的一员，虽然所学专业不对口，但我深知能有这样一个机会进入我行工作实属不易，对我来说是机遇更是挑战。对银行业务不甚了解的我，只能通过自己的加倍努力，不断充胀自己，从基础学起做起，一步一个脚印才能稳步的走下去。

作这段时间，每晚学习到凌晨一点才休息。

与此同时，我也认识到银行柜面业务看似简单重复，实则需要柜员细心、耐心、有责任心。细心地处理每一笔业务，耐心地服务每一位客户，时时刻刻谨记工作职责，对每一位客户负责。总结这些天，学到了很多，也存在许多不足。在此真诚感谢各位领导的关怀和教导，感谢同事们的帮助和关心。来自农村的我不怕苦、不怕累，工作会加倍努力，完全服从上级领导安排，做好领导交于的每一个任务，希望领导多批评指正，引导我朝正确的方向前行。

**银行员工年终工作总结德能勤绩廉篇四**

20xx年3月份接手了大堂团队管理工作。与之前不同的是，除了做好本职工作外，还要管理好大堂理财人员之间的配合和沟通。按照支行的各项任务指标分解任务，按时间进度督促大堂理财人员完成任务，使寮步支行提前完成信用卡和保险及电子银行的全年任务，使我们支行的平衡积分卡取得了优异的成绩。

**银行员工年终工作总结德能勤绩廉篇五**

本人xx年x月x日进入xx银行，至今已x个月的时间，在这段学习和工作的日子里，我收获颇多。接近年终岁尾，在此我将本人今年的工作总结如下：

作为新入职的员工，尽快的学习业务知识、提高操作能力尤为重要。在本行的培训课程中，我深入了解了xx银行的发展状况、机构构成等企业文化；在业务和技能培训中我努力锻炼自己的动手操作能力，勤学勤练，掌握了综合知识、运营知识及前台的具体操作规范，并熟练掌握点钞、翻打传票等技能。

在不断的学习和工作中，我与行内的同事相处融洽，建立了良好的伙伴关系。在行内组织的新员工棋盘山拓展训练中，增强了自己的\'团队意识，并被评为本组队员。实习期间我积极向老柜员学习储蓄前台的操作，并顺利通过了分行组织的新员工上岗考试，成为和平支行这个大家庭中的一员。

我正式成为一名柜员大概有两个月的时间了，尽管还在试用期，但在工作上我严格要求自己像正式员工看齐。工作中与同事互相帮助，遇到不熟悉的业务会积极向同事们学习，并认真记录下来；在柜台操作过程中严格按照对私柜台操作规程的要求进行操作，在业务办理过程中做到“唱收唱付”，做好举手服务、微笑服务、来有迎声、走有送声；始终把客户的满意放在第一位，对于客户的问题尽努力给出一个令客户满意的答复；结账后，与同事交换检查票子，及时发现错误并改正，减少差错；下班后，对自己一天所接触到的新业务进行复习，并学习一些我行特色业务，如西联汇款、境外电汇、环球汇票等，丰富自己的金融知识。

进入xx银行以来，面对新的环境与工作，我一直在积极主动地去适应，但是刚刚开始接触银行业务，在很多方面我还存在不足。首先，柜台操作不够熟练，还不能在办理业务中完全做到得心应手。其次，对本行金融产品和业务知识还不够熟悉，为客户提供咨询服务的准备不足。另外，从业时间太短，金融知识相对缺乏。

今天的不足，是今后工作中完善自我的努力方向，我要坚持磨练自己，做到以下几点：

1、加强操作技能练习，熟练掌握前台各类业务操作方法。

2、深入学习金融知识和行内业务规范，尽快提高自身能力。

3、增强团队意识，互帮互助，与同事友好相处。

4、认真负责，勤奋工作。

**银行员工年终工作总结德能勤绩廉篇六**

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，为银行的又好又好发展，做出自己应有的努力与贡献。

在过去的一年里，我在大堂经理岗位上围绕岗位职责主要开展了以下工作：

一、负责分流、引导客户，根据客户需求，引导客户到相关的业务区域办理业务，向客户推荐使用自助设备办理业务，并鼓励客户长期使用适当的服务渠道;指导客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道。

二、为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的业务问题，根据客户需求，主动宣传推介各种新产品和特色服务。

三、识别优质客户，根据分层次服务的原则，给予特别关注和优先服务，向客户经理推荐可能的优质客户。

四、遵守大堂服务标准，及时、耐心、有效地处理客户意见、批评和误会，保障网点内外现场服务的有效性、高质量和高效率，提高客户满意度。

五、利用大堂物理空间和空闲时间向客户推荐产品，共营销理财产品2340万，基金330万，保险xx3万，信用卡217张，新增日均存款630万。

在上述工作开展中，我认为做得不足的地方还很多，主要有几方面需要改进：

一、由于在大堂经理的岗位上工作时间较长，在接待客户时虽然很熟练但很多时候偏于表面，没有更深地挖掘客户的需求，推荐产品不够主动。

二、日常工作中处理杂务时间偏多，以致对优质客户关注度不够，与客户经理和理财经理的互动不足，潜在客户推荐不多。

三、对客户提出的意见建议重视程度不够，很多时候只是单纯为了解决问题而解决，没有从源头上杜绝问题的发生，从而降低了客户满意度。

四、在客户交往与关系维护时手段简单，技巧有待提高，沟通营销效果不明显。

在今年的旺季工作中，针对以前工作的优势劣势，我主要做好以下几点：做好本职工作，以饱满的工作热情和专业的工作态度迎接客户;注重团队合作精神，与柜员和值班经理配合做好柜面客户服务工作，与理财经理配合做好优质客户转介工作;加强自身业务知识学习和客户关系处理能力，更好为客户解决碰到的各种问题，把客户牢牢系在我行;加大产品推荐营销力度，完成各项营销任务。

**银行员工年终工作总结德能勤绩廉篇七**

银行员工年度考核总结 xx年以来，我按照市分行、信息会计部处提出的工作思路和工作目标，积极地开展工作，在行、处领导和同事们的关心、支持、帮助和配合下，顺利地完成了我行的业务数据清理、数据集中和运行维护及领导交办的各项任务，并取得了一定的成绩，现将我一年来的思想、工作、学习情况总结如下：

xx年以来，我端正思想和工作作风，树立“敬业爱岗、遵纪守法”的思想。在平时的工作和生活实践中树立正确的人生观、价值观、道德观和农行的主任翁意识，并能始终保持较高的工作积极性、主动性和责任心，在工作上兢兢业业，端正工作态度，认真履行岗位职责，积极进取，对待同事能顾全大局、密切配合，共同做好本职工作，在服务上意识上能摆正位置，积极为基层业务部门、为分行机关处室服务，促使我行的各项业务顺利开展。

xx年度我主要做了：

根据省分行关于做好集中工程综合业务数据清理的通知》文件要求，我从4月下旬开始着手此项工作，并陆续制定下发丽水市分行资产业务数据清理方案、综合业务数据清理方案及清理办法，要求各营业网点落实责任，信贷部门和会计部门要通力协作，各负其职，对每一次省分行的数据检查清理情况进行分解、分析、通报，对每一数据不规范问题写明处理步骤，对每一出错网点电话跟踪落实，对每一次数据维护能做到及时上报，到切换日全面完成了资产业务和综合业务的数据清理工作，为我行的数据大集中的顺利切换打下了良好的基础。

问题分析、次日对问题进行汇总上报和解答，每期演练结束后进行阶段总结，解决、落实每阶段演练中存在的问题，保证每阶段的测试演练工作在量上和质上符合要求。四是优化系统配置，认真组织压力测试工作，除按照省分行压力测试时间安排外，在三次实际环境演练中还安排了4次压力测试，以检验前置设备的压力承受能力，确保各系统的正常投入生产。五是做好代理业务的测试联调和切换工作，在原代理业务系统管理人员在被省分行借用的情况下，我一方面认真做好老系统的清理和上线前的准备工作，另一方面与同事们一道尽快熟悉新系统代理业务的工作流程、上线技术要点和切换演练准备工作，同时尽力争取外联单位的支持，在上级行技术部门的大力支持、帮助下，系统核心业务、各项代理业务及自助系统的测试演练和正式切换顺利通过，并确保了上线后的正常运行。

切换后由于新老系统的差异，网点应付门市业务刚开始还不是很顺畅，对此我一方面认真做好各业务系统的日常维护工作，及时解决网点在业务开展中碰到的问题，另一方面，对于一些异常问题，及时向省分行反馈，取得省行的支持和及时解决，另外在我行国际业务管理员产假后，我接过该项业务，认真做好国际业务a、b系统演练切换的技术支持和日常运行维护工作，确保了我行各系统正式切换后的基本正常运行。

**银行员工年终工作总结德能勤绩廉篇八**

当日历一页页撕落，一年就这样不知不觉，悄无声息地度过。这一年里，虽然没有赫赫显目的业绩和惊天动地的事业，但我们尽心尽力，忠于职守。我们用这平平淡淡的生活，平平淡淡的工作勾画出生活的轨迹，收获着丰收的喜悦。

这一年里，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的慧融村镇银行员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研，使自己能在平凡的岗位上默默的奉献着，为村镇银行事业发出一份光，一份热。

对待工作，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的素质提高。半年里，我积极参加集体活动和知识学习，能自觉遵守法律法规和单位的各项规章制度，同时刻苦钻研业务知识，不断提高自己的工作技能。回顾这半年来的工作，我是问心无愧的，在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，银行属于服务行业，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题。

回顾检查自身存在的问题，我认为：一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，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，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。针对以上问题，今后的努力方向一是加强理论学习，进一步提高自身素质。

转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，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。新的一年里我应加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，总结过去，是为了吸取过去的经验和教训，更好地干好今后的工作。工作中的不足和欠缺，请各位领导和同事批评、指正。

**银行员工年终工作总结德能勤绩廉篇九**

柜员的日常工作虽然是繁忙而单调的，但是柜台是展示农行形象的窗口，面对需求不同的各类客户。今天本站小编给大家为您整理了银行柜员。

年终，希望对大家有所帮助。

20xx年8月，我满怀着对\*\*银行和金融事业的向往和追求走进了\*\*银行高桥支行，开始释放自己青春的能量，点燃起事业的梦想;不知不觉已近年底，在这短短的四个月中，无论是在工作上，学习上还是在思想上，我都逐渐变得成熟起来。常听别人谈论柜员是一个烦琐枯燥并且忙碌的工作，谈不上事业，其实不然，卓越始于平凡，完美源于勤勉，柜台作为一线岗位，是银行与客户关系的直接枢纽，因此更能锻炼技能。刚开始接触柜面工作，因知识不熟悉，技能薄弱，在处理业务时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲”，摆脱现状，于是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，俗话说“业精于勤，荒于嬉”。只有这样才能实实在在地经得起这个岗位所带给我们的考验;只有不断地增强自身的综合素质，不断地扩大自己的知识面才能将提高业务，将工作更上一层楼。

作为一名\*\*银行的一线员工，我深切感受到自己肩负的重任，由此必须严格地要求自己立足本职工作，潜心钻研业务技能，掌握过硬的业务本领，时刻不放松业务学习;更重要的是要保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规，同时培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处，从而清醒地认识自我、提高自身服务质量。

众所周知，在高桥支行辖内，望春工业区分理处是比较忙的一个点。每天业务繁忙，接待客流众多，因此这样的工作环境就迫使我不断地提醒自己要在工作中加倍认真，严格按总行和支行制定的各项。

规章制度。

来进行实际操作，始终如一地要求自己，在做好自己工作的同时，多帮助同事;当发现问题的时候，虚心地向其他同事请教。对待业务技能，我秉持着“三人行必有我师”的理念，千方百计地把自己薄弱之处加强补足。于是在领导、老师的关心、支持和同事们的协助下，我积极努力地开展工作，提高业务知识学习频率，自觉遵守法律法规和单位的各项规章制度。柜台是展示银行形象的窗口，柜员是直接面对客户的群体，我的一言一行都代表了\*\*银行的形象，为此我常提醒自己要坚持做好“阳光服务礼仪”，耐心细致地解答客户疑问;面对个别客户的无礼，巧妙应对，不伤和气;而对客户的赞许，则谦虚谨慎，戒骄戒躁。

牢记“善待别人，便是善待自己”，换位思考，将心比心，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。时代在不断发展，银行工作的竞争也日趋激烈。柜员的日常工作也许是平凡而单调的，然而我们更应怀有危机感，时常告诫自己不能满足现状，虽甘于平淡，但不能流于平庸，既要心无旁骛、脚踏实地地将手中的工作完成，也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战，将工作做细、做好、做精。青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充，因为敢闯敢拼，活力四射，因为有太多的梦想和希望!可在我看来，青年的宝贵还在于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，立足于平凡,淡泊名利，勇于奉献!

总结之后，回顾自身存在的问题，一是学习不够，技能不足。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，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，缺乏学习的紧迫感，且理论基础、专业知识、工作方法等不能适应新的要求。二是在工作疲累之时，有过松弛思想，反映出自身政治素质不高。针对以上问题，今后的努力方向为：一、加强理论学习，进一步提高自身素质。转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，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。新的一年里我应加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，总结过去，是为了吸取过去的经验和教训，更好地开展今后的工作。对于在工作中的不足和欠缺，请各位领导和同事批评、指正。

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\*\*银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

即将过去的x月是我银行业生涯中第一个重要的转折，见证着我从全身心投入职场到全身心投入开口营销与网点团队中，这个月我经历了很多个第一次：第一次被行长表扬说桌面整洁和勤于开口营销、第一次被顾客大妈表扬说服务态度好、第一次出现正式差错、第一次合作出了单笔10万的建信金富多保险大单、第一次制作名片和重要客户交换联系方式开始识别和培养自己的客户群…日常柜面对私业务操作也进入了熟极而流的状态，业务量最快是当日100笔交易193张票，算是一个比较成熟但尚有优化空间的工作状态。

一、x月工作成绩——小柜员营销路。

本月是我开始收获营销硕果的第一月：累计营销29万金富多趸缴保险(15万成功14万退保)、2万金富年年期缴保险、7张预审批信用卡和3张龙行无忧保险卡，一共受到支行个金部4次业绩通报表扬，在同届新人中算是不错的成绩。

1，我的营销历程：

目前国内银行业更像一个薄利多销的金融消费品工厂，或者说是金融产品大型超市，在基层网点锻炼的我们和其他服务业员工本质接近，都是这所工厂里的流水线工作者或者超市导购员，只是产品种类和技术含量可能复杂些。营销资源业绩这些指标不但是国内银行业的核心，更是基层员工们赖以生存和晋升的根本。出类拔萃的银行业精英很多是营销和业务条线出身，真正出色的银行家也往往是最顶尖的销售。

在进入本行之前，我就根据自己热爱社交喜欢分享交流影响别人的性格兴趣和学历背景过往营销业绩不错等诸多因素确定了自己未来要走银行业的营销和业务部门方向，来到网点锻炼后，我也开始结合实际思考如何不断优化在基层成为更优秀的金融产品导购员。一个真正的银行家不但要有良好的直觉，经验和资历带来的准确判断力，也应该能够做到专业能力和客户资源并重，看准客户卖对产品成为朋友持续合作?倒推回来目前我该做的两件事情就是：(1)对自身逐渐聚焦定位，耐心学习积累沉淀最终成为某个细分行业或领域的专家;(2)开始学习识别和培养自己的忠实客户群体——这两项都是非常长远的目标，需要投入大量的时间精力，可以说是除了不断提醒自己洁身自好遵纪守法外又一项终生的功课。

自10月份养成了开口营销的习惯掌握基本技巧之后，11月我正式开始了对客户的全力进攻，11月初有客户有意购入1万金富多但最后即将成交时才发现存折非本人而且忘记了存折密码，在我继续开口营销的努力下，10号我正式卖出了第一单保险——6万金富多和1万金富年年，谁知金富多的客户当天就回来说夫妇意见不合退保了，在这不得不感慨在银行前台隔着一面玻璃真心可以目睹到社会百态无奇不有。得到支行第一次通报表扬后我再接再厉，陆续在22号，25号和29号合作营销出了10万，5万和1万的保险业绩，算是营销之路上一个良好的开始，也算是银行家成长之路上第一个值得铭记的里程碑。

2，我的营销经验：

(1)分析利用网点优势和客户结构：我们网点坐落在中高档小区旁边，存定期的私人储户很多，而且大多是老客户，对我们网点一贯的保险产品营销的消费能力和接受程度都较高。另外我从vip窗调到普通窗后，主要客户群也从中产阶级转移到了普通劳动者，普通劳动者相对中产阶级来说理财观念会比较保守，理财需求也比较模糊，消费能力更低，出现大笔业绩的可能性会更低，但是普通窗也有一个vip窗无法比拟的优势——vip窗的客户大多被客户经理维护完毕，普通窗的客户偶尔会有一些他行或者他点的重要客户，可以说是漏网之鱼，这些重要客户都是我可以着力营销和培养的未来资源。

(3)注重团队配合——如前台后台加客户经理三者联动营销：这个时代没有人能够独自成功，特别是对于银行网点这么一个小团队而言，各个岗位配合营销才能发挥最大效用，以一个完整的客户营销环节为例：柜员前期推荐，后台适当帮腔，客户经理作为营销主力协力拿下客户后柜员尽快替客户办理产品签约，客户经理携带客户进行后续资料复印整理维护工作，每一环都紧密相连，如果彼此独立很明显整体效率会大打折扣，另外很重要的是要学会支援同伴，业绩分成时要大方，如果你的考核业绩已经超额同事未完成时也可以拉他一把。

(4)制作名片与客户保持联系，做好后期维护工作：本月我参考其余网点新同事的做法，向本网点前辈借用名片制作了自己的名片，和我认为的重点客户互换了联系方式，也有利用微信等通讯工具保持日常联系，不定时解答客户疑惑和推荐最新产品信息，初步感觉还是可行的。万变不离其宗，只要紧抓维护客户这个根本目的不变，一切正当途径渠道都是可以利用的，当然，在和客户的交往中，真诚服务的内心必须始终是本质。

二、x月思考心得。

1，营销的三重境界。

这个月去听了招行讲师的银保大讲堂，途中他提到自创的营销三重境界理论：(初级)营销是单纯卖(产品)，(中级)营销是卖替客户量身定做的综合解决(方案)，(高级)营销是当你到达了专家级后，卖你根据过往经验针对这类客户的最优(标准)解决方案。对此我深以为然，联系到日常的银行产品销售，就可以看到我自己目前采用的还是比较初级的营销方式，但是要从初级晋升到中级再到高级，也就是一个银行业新人成长到真正的银行家的历程，这途中除了上述直觉经验资历带来的判断力等专业能力外，也需要你不断积累升级自己的客户资源，不得不又一次感慨路漫漫其修远兮。

2，出业绩与学做人。

如果说上柜这段日子除了出业绩外我学会了什么，我想会是学做人——也在此感谢各位网点前辈对我言传身教的点滴为人处世之道：

(1)独立自主。

刚开始上柜可能由于工作要求严格害怕差错所以老是问东问西，后来主管和师傅都叮嘱我在大方向正确的情况下放手去做，自己先独立判断不懂的再问别人，意识到独立自主重要性后自己逼自己先独立解决，逐渐就可以熟练操作不再依赖了，生活大小诸事亦然。

(2)严谨合规。

如果要说柜员这项工作对一个银行业新人的最大好处，我想会是培养你从此谨记银行业的高风险与严谨合规意识，银行业作为与资金打交道的高风险敏感行业，处处工作皆大事，决不能掉以轻心。

(3)勤于助人。

在网点团队里，大家更像是互相帮助的一家人，特别是新人更要多帮助前辈早日融入网点大家庭里，经过这段时间各方面努力我也觉得自己真正融入了团队中，其实多留心你就可以发现很多帮助别人的机会：找机会请大家吃早餐或晚饭聚餐、提前准备好各个窗口共用的物品资料、早上回来时先替前辈开机、午休时让前辈先关窗吃饭、关门时自己负责做完最后一个客户清场、下班后清洁打扫协助搬箱、自己的营销业绩超额完成时分成帮助前辈等等…都说营销靠团队，职场更靠团队，你的个人品牌乃至团队凝聚力，就在这一点一滴的助人之举中逐渐建立，当你需要帮助时，整个团队也会来助你一臂之力。

xx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。柜台服务是展示农行系统良好服务的“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，在农行员工中，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农行岗位，中国农业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。

**银行员工年终工作总结德能勤绩廉篇十**

xx年的钟声即将敲响，回首10年走过的路。有太多的得与失，悲与喜。10年对我来说，是收获的一年。10年，我走出校门，踏入社会。来到xx银行。

还记得刚来时的青涩，对一切都一无所知。我担心自己是否可以胜任自己的岗位？我的同事会是什么样的人？可是渐渐发现，我的顾虑都是多余的。很幸运，我分到了信贷中心，这里有和蔼的领导，可亲的同事。他们给予我无微不至的关心和耐心的帮助。一句关怀的话语，一个甜美的微笑，甚至在他们看来只是些微不足道的帮助，都给我莫大的鼓励和感动。

三个月很快就过去了，在大家的帮助和指导下，我学到了很多在学校从未学到过的东西。

最终鼓起勇气，问大家我可以帮忙做些什么？

刚开始做的都是些很琐碎的东西，复印东西，打印东西，虽然微不足道，但还是很开心，因为我可以帮大家做些力所能及的事情了。

随着对业务不断熟悉，我才渐渐知道，在银行工作，每天面对的都是些简单而又复杂的东西。简单的工作，都要拿出百倍的认真。有时候一不小心就会犯一些很低级的错误，甚至还是些讲解过无数次的问题。可老师们总是不厌其烦，一遍遍的讲解。安慰我，要慢慢来。在大家的共同努力下，我们提前完成了个贷文档基本资料的登记情况。看着将近9000份档案登记完毕，心里充满了成就感，第一次，我尝到了劳动的快乐。

三个月，就这样过去了，在大家身上，我看到了对工作的热情。在大家身上，我懂得了一个道理，永远不会有人告诉你什么该做，什么不该做，也不会有人去提醒你，你现在该做什么。工作上，一切都要靠自己去发现，去寻找，去进步。

三个月，我认识到，在工作上，一定要认真，负责，要做就做最好。每天都要给自己目标，给自己定位。

三个月来，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。 新的一年，给自己定下新的目标。

1、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，逐步提高自己的理论水平和业务能力。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。

3、继续提高自身文化的修养，努力使自己成为一名优秀的工作人员，争取在更短的时间里胜任自己的岗位。

新的一年，向自己的目标努力。

**银行员工年终工作总结德能勤绩廉篇十一**

20xx年是工行发展史上浓墨重彩的一年，工行胜利迈出了股份制改革的第一步。xx年对南岸支行来讲，是辛苦耕耘的一年，是适应变更的一年，是开拓立异的一年，也是理清思路、加快发展的一年。在这一年里，各支行及下属分理处机构业务整合安稳发展，综合业务体系全面推动并获得预期目标。在这一年里，组织和领导给予了我很多学习和锻练的机遇。

我从事储蓄工作以来，非常重视个人业务能力的造就学习。为储户供给标准优质服务的同时，耐劳研究业务技巧，在纯熟把握了原业务流程的基本上，踊跃当真地学习新业务、新知识，碰到不懂的处所虚心向领导及专业科请教养习。跟着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大水平的提高，业务水温和专业技能也随着工行各阶段的改革得到了更新和提高。

xx年，我在长江村储蓄所任业务主管，重要负责重控、内控、核算品质、及柜面畸形业务。通过增强内控治理，全所在去年分行发展的核算质量评选中，从未列于倒数五十名内，还曾多少度位于前三、四十名之列，我个人还曾持续两月在南岸支行被评为“无错误柜员”。

我始终保持“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，勇敢开辟思惟，征对不同客户采用不同的工作方法，努力为客户提供最优质服务，以博得客户对我行业务的支撑。在长江村储蓄所工作期间，我同众多客户由客户谊发展成友人情，屡次受到不同类型客户的赞赏，从未接到过一起客户投诉。

时期在变、环境在变，银行的工作也时时变更着，天天都有新的货色呈现、新的情形产生，这都须要我随着局势而转变。学习新的常识，控制新的技能，适应四周环境的变化，进步本人的履岗才能，把自己培育成为一个业务全面的工行员工，更好地计划自己的职业生活是我所尽力的目的。当然，在一些细节的处置和操作上我还存在必定的欠缺，今后我将判若两人地做好本职工作，时刻以“服务无尽头，服务要翻新，服务要长久“的服务理念鞭策和完美自我，在引导跟共事们的关怀、领导和辅助中提高自己、更加严厉请求自己，为工行的改造发展过程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处！

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找