

人寿保险柜面工作总结 银行柜员个人实习报告(模板5篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

人寿保险柜面工作总结 银行柜员个人实习报告 篇一

指缝很宽，时间太瘦，我们抓不住过往，回顾坚强地走过的这段时间，取得的成绩实则来之不易，为此要做好述职报告。相信大家又在为写述职报告犯愁了吧！下面是小编收集整理的银行柜员个人实习报告范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

一旦开始认真做一件事情，对于时间的流逝就变得感觉愈发迟钝起来，突然想起，我自从成为一名银行的柜员之后已经有差不多三个月的时间了，试用期都快结束了，也要对自己这段时间的工作做一个简短的总结了。

首先是自从在银行工作以来思想上的进步。以前我对于工作上的事情总是规规矩矩，不算敷衍，但是也算不上认真，就只是做到中等就好，也不想要做到优秀，但是柜员的工作改变人的想法，因为任何人之间的打交道只有好和不好，很难找一个中间词界定出来。再加上同事对于这份工作就像是打了鸡血一样，每天都是斗志昂扬的，带着我也变得更加努力了起来，不再像以前一样得过且过的工作了。

其次是在工作能力上面的提高。以前我对于这方面的工作还

是不熟悉的，尤其是在和人交谈时总会会错意思，导致事情进展的很困难，但是这段时间的工作让我明白了什么叫“世上无难事，只怕有心人”这句话究竟代表着什么，语言的技巧还是需要锻炼才会更加准确的表达出自己的意思。

还有就是登记一些存单，填写一些表格时我们应该注意的事项其实不多，但是就我以前马虎大意的性格，很容易就会出错，经过这段时间的锻炼，也可以说是熟能生巧，每一个细节都照顾到了，并且没有额外出错的地方。

最后就是学习上的努力了。每次重新开始都是一次新的学习，总会有不同的新知识，有不同的人群需要接触，在学习上面就只能依靠自己去观察，去寻求问题的答案。在工作以来，每天我都抓紧各种空隙的时间了解关乎到银行的金融知识，在下班之后还阅读订阅的金融杂志，了解相关信息，我相信学习的道路是很长，但是只要努力就能缩短和别人的差距。

因为工作经验的问题，我在前段时间做事很慢，也浪费了很多工作的时间，但是我懂得学习，别人做一遍的事情，我多做几遍，总能熟练起来，所以在现在在日常工作上面我能够自如的应用所学的知识，不会浪费时间了。

即将结束的试用期带给我很大的压力，虽然工作上面已经和正式的员工差不多，就算转正也不会有太多的变化，但是心理上还是有一点担忧，还有一点兴奋，我只能从不同的方面更加完善自己，让自己能够有足够的力量直面对接下来的挑战。

一、年度主要工作情况

在今年大堂经理轮岗过程中，我来到支行营业室。营业室配备两位大堂经理，如何配合好和更好的开展工作，就要求我们有一定默契。我们在工作中取长补短发挥各自的长项，按照领导布置的任务共同研究商议完成。随着银行的市场化，

服务也越来越受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的第一印象，因此对我们大堂经理的要求也格外严格；大堂经理是连接客户、高柜柜员的纽带。我们不仅是工作人员，同时也是客户的代言人。

在客户迷茫时，我们为其指明方向；在客户遇到困难时，我们施予援手；当客户不解时，我们耐心解释；我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。支行营业室所处市委对面，毗邻__街，接触的客户群体较为复杂，平时每天来我支行办理业务的客户中老龄客户居多，也时有大批零钞业务，从而增加了柜面的压力；为了解决这些问题。我们准备了几套方案同时进行，针对老龄客户偏多，存折业务较多的问题，我们在平时就安排大厅人员的布控，及时带客户到快速窗口去登折，帮他们查帐。

根据客户的需求，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，指导客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道，并鼓励客户逐渐以电子银行服务渠道作为进行日常的非现金类交易操作的主要渠道，节省客户在银行等待及填写表格的时间，更可以足不出户轻松办理业务。每当客流量较大时，我就会大声询问：“客户，请到x号柜台办理业务”，分流客户任务，以免一些客户中途离开的空号占据时间，保持营业厅内良好的工作秩序。因为只有良好的营业秩序，我们才能成功地寻找到我们的目标客户，营销我们的理财产品，其中有一位客户在我的营销过程中，成功在我行购买三百万理财产品，也成为我行的贵宾客户，实现服务与营销一体化。在零钞业务问题上，我们发出公告，实行专柜专时专办，也就是专门时间专门柜台专门办理，大大地减轻柜面压力，更好的发掘优质客户。

二、具体工作分析

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉本行的业务和产品，更应该走出去，知己知彼，方能百战百胜。在我们的客户中就有很多类似的情况，记得今年元月份的一天，整个营业厅内挤满了人，来咨询理财产品、转定期、取工资的人络绎不绝，我也忙的不可开交。这时保安带来了咨询理财产品的客户，我简单地向他介绍了安稳系列理财产品，可客户没兴趣，说__银行的理财产品好，我们把钱转到__银行去，于是就去排队了。当时我被几位客户围着，也没时间跟这两位客户继续攀谈，但我心里一直在想，“__银行有什么产品吸引他们呢？”我快速处理完身上的业务，走到刚才那两位客户身边说“您能给我介绍一下__银行的产品吗？”他们送给我一份__保险宣传单。我一看连忙解释说：“其实您要买的这种产品我们也有，而且__保险是从我行分离出的，我行现在和__保险公司的联系紧密，已有多年合作，合作产品种类多，保障丰富，收益大，我可以给您比较一下，让您有更多的选择。”然后我给客户介绍了一下产品。最后，经过我们的努力，客户选择了__保险公司。此事也给我提了个醒，只有深入了解这个行业和竞争对手的情况，才能更好的去做好营销。而在向客户推荐产品时，一定要注意防范风险，问客户是准备长线投资，还是短线投资，再针对其情况介绍对应产品，从而防范售问题。

三、自身加强与总结

作为大堂服务人员，除了要对银行的金融产品、业务知识熟悉外，更要加强自身职业道德修养，爱行敬业。在工作中，自觉维护国家、客户的利益，遵守社会公德和职业道德。平时在工作中，大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当高。在服务礼仪上也要做到热情、大方，主动、规范。

作为大堂服务人员，还应具备良好的协调能力，支行营业室配备的保安人员，发挥他们的作用，便是我们平时需要注意的，首先我们不能把他们当外人看待，要把他们看成我们的

一员，平时尊重并关心他们，给他们创造一个好的工作平台，实现双赢。

优质的服务不能仅仅停留在环境美“三声服务”行为规范等方面，应该是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。更需要柜员，要形成环节整体互动，默契配合。只有秩序好、流程好、整体好才能做到。为了更好的提高自己的服务水平，和业务水平，经支行领导推荐有幸参加了20__年__市第__届最美大堂经理评选活动，在初赛，复赛，决赛中我发挥了自己平时工作的优势，取得了“最美大堂经理”的称号，成绩的取得离不开行领导的指导和全体员工的支持与信赖，荣誉只能代表过去，我会以此为动力在今后的工作中，我更不断地提高工作质量和服务艺术，更好地为客户提供优质的服务。

辞旧迎新，在20__年即将到来之际，我将这四个月来的工作、学习情况向大家总结汇报一下。我所在的岗位是支行分理处柜员服务窗口，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。众所周知，分理处是各网点工作最忙的之一，每天每位同事的业务平均就要达到近两百笔，接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我在实习中不断地提醒自己要在工作中认真再认真，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。作为新入行的员工，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，我会十分虚心地向师傅们请教。对待业务技能，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。今后想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。刚开始的时候，我还由于不够细心和不够熟练犯过错误，虽然出错过，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。

国庆假期过后，由于原网点装修，我被领导安排到支行机要室学习工作。在办公室师傅的指导下，我逐渐地了解这个新

的岗位具体工作内容。机要档案科是一个综合部门，工作量相对较重，涉及范围较广，日常事务琐碎，具体有档案管理、文件传阅、机要保密、来信来访、会务安排、印章管理、电话接听、文印装订、报刊信件分发等等。首先也是最基本的就是档案管理规范。对已批示行政公文分类、整理、归档科学化。保证了文件查阅、归档时的准确性、快捷性。在刚开始做这项工作的時候，由于我打字速度慢，使得工作效率很低，后来多练习也改善了好多。其次就是公文传阅。每天都有市行发往机要室的公文。我们为三位行长准备了三个文件夹，专门分类。使这些公文能及时地送到他们的办公桌上，供他们阅读后及时准确地批示，并且将批示回执上级机关或继续向下级传达。

在机要室，我在师傅那先后学习了劳动合同换签工作、各种报表台帐的录入，包括用印审批单、工资、党务等许多繁杂的报表录入工作，学到了许多业务以外的知识。在支行创建省行文明单位前期，我帮助行里领导一起制作了文明单位所需材料的文件夹封面以及整理归类各种材料，加班加点完成了领导交待的任务，为此支行受到省行领导的好评。在双选双聘进行期间，我参与了员工、干部的考核分数汇总工作。虽然这几个月来，我所做的工作都是本职工作以外的内勤工作，但我觉得也锻炼了自己动手动脑能力以及人际关系相处等，能让我更好地去适应社会工作。

作为一名党员为自己制定了新的更高的目标。“以人为本”就是要求我加紧学习柜员业务，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗地为自己鼓劲。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。我也会向其他同事学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步，争取更好的工作成绩，为支行的发展做出自己的贡献！

今年是我走上工作岗位的第一年，也是我进入支行的第一年。

很庆幸，一毕业就加入到支行这个大家庭中。在这里，我感受到领导和各位老同志给予的关怀，也学习到了许多业务和理论知识，不断的充实了自己。我所在的岗位是服务岗位，也是顾客进入支行最先接触的岗位，我的一言一行都代表着支行的发展。

虽然我的工作中更多的是服务顾客，但仍容不下一丝马虎和放松。因为支行所处的位置，顾客中老年人相对较多，有的老年人连所需要的凭条都不会填写。每次我都会十分详细的给他们讲解，一字一句的教他们，知道他们学会为止。银行顾客文化层次各不相同，每天为各种不同人服务，我时刻提醒自己要从细节做起，不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，让客户感受到温暖的含义。

由于我进行时间不长，在业务上不是特别熟练，为了尽快熟悉业务，我虚心的向老同志学习。刚开始的时候，还由于不够细心和不熟练犯过错误，但这并不影响我工作的积极性，反而鞭策我更加努力学习理论知识。服务是大堂经理的主要考核目标。在这一年里，通过行里的检查得分，我认清了自身的不足，不断改善自己的服务态度和服务质量，对每位客户都给予了热情的接待，询问办理什么业务，引导客户，让客户在支行感受到我们的真诚与热情。

当听到有客户对我说：“你们的服务态度真不错”“支行的服务就是好”时，我就会感到发自心底的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。新的一年为自己制定新的目标，那就是加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态迎接新时期的挑战。首先，提升服务质量，熟悉服务流程，认真对待每一位客户，严格按照行里规定的各项规章制度进行工作。第二，在服务的同时，加强客户推介，积极增加手机银行，网上银行的动户。

明年会有更多的机会和挑战，我心里为自己暗暗的鼓劲。要

在竞争中站稳脚步，踏踏实实，目光不能局限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工作和经验，共同进步，争取更好的工作成绩。

今年__月份，我参加了本行__年校园招聘，并通过了层层筛选，成为了银行的一名柜员。而在这年的工作中，对于我来说，更多的是培训与学习。在岗位上不断地学习新的业务知识，学习新的工作技巧，努力提高自己的全方面能力。因此，在这里我对这年的工作做一个总结。

作为基层的一线柜员，首先在勤奋敬业方面，我顾全大局，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__行员工。

工作态度方面，本人事业心、责任心强，奋发进取，能够全心全意投入到工作中；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、完善自己，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__行的发展添砖加瓦。通过这年的工作，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、克己之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

这段日子来，我作为一名试用期的银行柜员，在这段时间里，一直在__领导的带领下成功的完成了试用期的工作。

一、培训的日子

作为一名银行的员工，严谨和仔细就是我们的代名词。但当时是作为新人的我，显然还没能完全的理解。为了让我们能严格的做好工作，领导们也为我们准备了丰富且详细的培训课程。

在这些培训中，我和其他新员工一起体会了学习的生活。从基础到详细，从理论到实践。

通过这次的培训，我个人收获非常的丰富。因为我不仅仅局限于在培训中学习，在工作外，我也同样通过自己的努力在网上积极的寻求知识，提升对工作的了解。再加上在实践上的积极锻炼，这次的培训我收获颇丰。

二、工作的情况

在开始正式的工作后，我在__领导的安排下来到了x号柜台的位置。一开始的时候，尽管通过了培训，但是毕竟是第一天正式上岗，在工作中还略显僵硬。但是随着工作熟悉起来，自己也是越来越熟练了，面对客户，也越发能自然的展现自己的笑容。

这样积极的工作下，自己受到的好评也是越来越多。同样，这也让我越发的富有自信！我相信，只要积极努力的去付出自己的努力，就一定能做好这份工作！

但是，工作不可能一直顺利无阻。在工作的进行到一定程度的时候，自己也感觉到了身上的压力变得越来越大。而这份压力，就来自于自己对工作的经验不足！经验不足导致工作出现问题，而工作出现问题，就会引起各种问题！慢慢的，自己的压力也越来越大。

当然，问题并没有就此难住我，在积极努力的调整了自己的状态后，我也在慢慢的适应了这样的工作情况，并慢慢的完善自己，化压力为动力，积极的改正了消极的状态！

三、结束语

随着工作的进展，自己也越发的融入了__银行中。现在试用期结束了，自己也终于真正的成为了一名正式员工。相信在未来，自己会更加的出色！

我在20__银行呆了几天，大致对里面的一些制度有了了解，下头说说我的看法。（主要是对南京的20__银行）

我觉得20__银行比较适合想要过安逸生活，没有太多竞争压力的人，尤其是女孩子。20__银行的福利很好，小康不成问题，可是也不会让你大富大贵，或是有一番惊天动地的事业，因为制度在那里。很多规定束缚你的手脚。

中行里的人员大致分为两类，编内和编外。编内属于20__银行编制，相对来说工资起点比较高，福利也好一些，可是刚刚进去工作都是做半年到一年的实习生才能够转正。转正前月薪仅有20__多，转正之后可能会涨到3000多。编外的相对惨淡一些，是经过人才市场进入中行，不属于银行编制，签的合同也不一样。实习期一年，并且这一年月薪仅有1000多，所有福利相对正式职工减半。可是据说之后会有转正考试之类的，这个我还没有摸清楚，现就这么多吧。

中行的工作就我所在的卡部而言不是很难的，稍加培训任何人都能够做。所以与我共事的同事有很多都是大专生或是夜大的。可是他们中的很多人在工作后都有继续深造，或者双文品，或者专升本。总之继续学习很重要。

另外我还了解到有一个银行从业人员资格考试。这个证书的含金量貌似不是很高，可是在银行业内还是普遍认可的，有点像计算机三级证书，可考可不考的。考了说明你比较上进吧。反正最近实习闲下来的时候我就抱着本公共基础的书在看，比较枯燥，多半也没有什么太大的用处。不像cpa那么使用啦。

20__银行里的关系户也是很多的，所以人际关系比较复杂。有些人有资历，有些人有后台，有些人有关系，总之鱼龙混杂，所以想要在里面发展的好，就必须学好如何处理人际关系。其实很多银行比较20__银行要好很多，包括一些股份制银行和地方银行。比如中信银行，宁波银行。只是中行有国家作坚强后盾，所以相对稳定罢了。所以选择进中行还是要根据个人的性格而定的。

以上是我的浅见，期望有不对的地方前辈们多多指正！

人寿保险柜面工作总结 银行柜员个人实习工作报告

篇二

述职报告这种带有艺术性的论说文，整理好思路就是可以的，一定要明确树立一个鲜明的主题，即一个判断句，还要在报告中反复突出。下面是小编收集整理银行柜员个人实习报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

光阴似箭，转眼间来中心实习锻炼已经一年有余，在这一年的时间里我收获了很多，可以说这一年的时间为我积累了大量的工作经验，奠定了事业的开端，将来肯定是我人生当中一笔宝贵的财富。

在这里要感谢的人也有很多，首先要感谢的是中心各领导的关爱，使我不断地从一个初出茅庐的毕业生向一个银行职员角色转变、甚至迈进，不管是在工作上还是生活中不断给予我们帮助，使我感觉中心就是一个温暖的大家庭。

其次要感谢的是父母，在离开家的这段时间，父母的呵护、叮嘱从来没有间断过，总在耳边回音，正因为有了他们的关心，使我感觉不是在远方，并不孤单。

再次要感谢的是各位同事，其实工作只是我们生活中的一小部分，工作之余，更多的是和同事在一起，在一起吃吃饭、喝喝酒、聚聚会、唱唱歌、逛逛街，在这过程中我们只是说说今天碰到哪个地方的一些有意思的客户问的一些搞笑的、奇怪的问题，或者开同事的玩笑，或者聊一些八卦乱七八糟的东西，即使是这样我们少不了各种欢声笑语，正是这样才使我的生活并不单调，充满色彩，每天充满开心的味道，否则的话难以支撑到现在。

最后要感谢的是我的朋友，在我心情压郁的时候，偶尔会向他们发发牢骚，诉说做我们这行的难处，他们总会细心的倾听，不断的开导你，使我没有走进生活的死胡同。

相信大家此时的感受也和我差不多，心中都对中心这个大家庭充满了太多的感情，有太多的话语要和这个家庭的家长和成员说，但是到了离别之际，许多以前想好的词语和脑海浮出的画面都停顿了，只能千言万语化成一句“感谢”。尤其是要感谢我的组长和我的组员，还有就是我们分行的兄弟姐妹们，真的很谢谢你们们的陪伴，让我不断的成长、成熟。

最后在这离别之际，愿大家今后的人生道路上一帆风顺，事业有成，成为一名真正的工行人，为工行做出应有的贡献，也希望在大家事业有成时能想到在阳光下共度日子的我以及共度这些日子的同事们。

我这次在银行的实习，让我也是感受到工作的艰辛，同时也是意识到自己的很多不足，还需要继续的去提高，才能更好的在职场上去立足，我也是对于这次在银行的一个实习，来做一个工作总结。

进入银行工作一直以来也是我的梦想，而今能实现，我也是特别的高兴，虽然只是实习的阶段，但是我也是希望能留下来，所以也是特别的认真去把领导交代的工作给做好，在培训之中，认真的去学习，去做好笔记，让自己能更快的掌握工作的技巧，能把自己的能力在岗位上去展现出来，只有自己能做好工作，那么才有机会留下来，我也是通过自己的努力，而今也是感受到，自己的辛苦是没有白费的，而且在工作里面，我认真的态度也是得到了肯定。

掌握的工作技巧也是让我明白，工作没我之前想的那么轻松，但是也是可以感受到做好工作真的会给我带来很大的成就感，所以在工作方面我也是有很大的动力去做好事情。

同事给我们的培训，我也是认真的去听，然后也是了解了在这个岗位上，如何的去做，才能是真的能把工作给做好，开始做事情的时候，我的效率，我的水平都是不怎么样的，在同事们眼里，真的是一个新的不能再新的菜鸟了，不过我

并不觉得会如何，只有做好了积累了经验，那么以后我也是能达成像他们那样的熟练，那么优秀的。并且我也是感受到虽然是有竞争，但是遇到问题的时候，大家也是会相互的去帮助，去告诉我该如何的去做，而我学到之后，也是会把工作做好，每天下班之后，我也是会去反思，想想白天的工作哪些还是可以进步，哪些是还有提升的空间，特别是在一些新的业务上，其实我和老同事去学习的都是一样的，那么我也是可以做的是比他们优秀的，只要自己认真，愿意去做。

而今实习结束，我也是得到了银行的认可，我清楚这离不开自己的一个努力，同时也是有同事们的一个帮助，我才能在岗位上去把工作给做好，当然我的工作经验是不足的，我在做事情的方法上面也是还有很大的一个进步，我也是要继续的在以后把银行工作给做的更好，同时我也是很年轻，可以提升的空间有很大。

我相信自己是可以在今后的工作能力会更好的，来在职场上更好的去立足。

这个暑假我有幸来到中国农业银行北京市分行进行为期四周的实习，到了该告别的时候，纵然有多么的不舍和留恋，但是天下无不散的宴席。首先我非常感谢农行能给我这样一次机会，可以让我熟悉银行的资金业务，同样感谢余处、王姐、邓姐、蕾姐、刘姐等老师在我实习期间给予我的指导和帮助。

这期间的实习收获总的来讲可以概括为以下两个方面：一是通过直接参与银行的运作过程，学到了实践知识，同时进一步加深了对金融理论知识的理解，使理论与实践知识都有所提高；二是提高了实际工作能力，为就业和将来的工作取得了一些宝贵的实践经验。

第一周跟着邓姐学习了利率授权方面的业务知识。从阅读文件资料入手，先了解相关的知识和规定，接着邓姐详细的介绍了利率审批的操作流程及她的日常工作。虽然在学校也学

习过利率的知识，对相关的理论概念都能背得滚瓜烂熟，但实际操作起来还是不大一样，仅仅书本上的知识还是太浅薄了一点，于是又从头系统的学习了利率知识。这就是理论与实际操作的差别吧，而我们学习的知识要通过不断的运用才能发挥实际作用。

第二周跟着蕾姐学习资金调度方面的知识。也是先从阅读总行和分行相关的文件入手，蕾姐每天的工作非常忙碌，尤其当遇到大额资金划进划出的时候，所以她只能抽上班前或下班后的空挡给我介绍业务流程。不懂的地方，我再向她请教。一周下来，对资金这一块业务也基本上有所了解。

接下来的两周，主要是对学到的知识进行巩固，并继续不断的学习。不懂的地方王姐总是耐心的跟我解释，把原来概念模糊或只有表面认知的业务搞得十分清楚。从王姐身上，我需要学习的是多角度思考问题，并高效解决问题的能力。同时深刻的感到自己的专业知识还有待于进一步加强。

日子一天天的过着，我在农行积累着、学习着、成长着。当然在实习之初我也有过迷茫，觉得每天“无事可做”，后来我明白了，学习不光是只有动手才能学到知识，加之大家的工作涉及资金且责任重大，由此决定了我不可能有太多实务操作的机会，我能够理解，而且这次实习机会来之不易，我更应该加倍的珍惜，通过多看多听多问来不断提高，这也是学习的方法啊。这样，以饱满的精神迎接每一天，以愉快的心情开始每一天的工作，以感激的心情结束每一天的工作。

我们办公室是那么和谐，大家互帮互助，偶尔姐姐们还能分享一点零食，虽然只是一颗糖，却让我感到非常温暖。年轻的姐姐们都已当妈妈了，私下里谈论最多的话题就是自家的孩子，此时她们脸上总是露出幸福甜蜜的微笑，让我也感受到家的温馨，感受到母亲最伟大的爱。而工作的时候，她们则一丝不苟，全身心地投入自己的工作岗位，每一天都是忙碌而充实的。上周我也参加了计财处组织的对下面各支行的

业务培训，学习知识倒是其次，给我感触最深刻的是：王姐、邓姐她们都讲得非常好，准备了精美的ppt，业务知识炉火纯青。我想这就是从事金融行业的好处吧，不断变化的市场行情，不断加剧的市场竞争，让她们必须不断提高自身的业务水平，这既是压力也是动力，这样的人生才有活力啊！怪不得她们看上去都比实际年龄年轻好多呢。

在农行的这段日子，虽然短暂，却令我非常难忘，我喜欢这里的工作氛围，我喜欢银行的工作，我找到了自己的价值所在。我想这次的实习经历将会对我今后的择业产生重大影响，接下来我会用心地准备，为成为一名真正的银行从业人员而努力！

根据学校毕业实习要求，本人于20__年2月底到4月底期间在中国农业银行宁海县支行城关分理处进行了为期8周的毕业实习。实习期间，在学校和单位指导老师的帮忙下，我熟悉了金融机构的主要经济业务活动，系统地学习并较好掌握了银行会计实务工作，理论水平和实际工作潜力均得到了锻炼和提高。现将毕业实习的具体状况及体会作一系统的总结。

一，实习单位简介

中国农业银行是四大国有银行之一，是中国金融体系的重要组成部分，总行设在北京。在国内，中国农业银行网点遍布城乡，资金实力雄厚，服务功能齐全，不仅仅为广大客户所信赖，已成为中国最大的银行之一。在海外，农业银行同样通过自己的努力赢得了良好的信誉，被《财富》评为世界500强企业之一。中国农业银行宁海县支行城关分理处是宁海县支行直属的一个营业网点，一向鼎立支持宁海经济的发展，在地方经济建设中发挥着极其重要的作用，以优美的环境，丰富的金融产品，竭诚为各类企事业单位和城镇个人客户带给安全，快捷的全方位优质金融服务。

二，实习过程

(一) 了解实习单位基本状况和机构设置，人员配备等。

(二) 学习银行的基本业务流程与交易代码，主要包括以下方面：银行业务基本技能训练，如点钞，珠算，五笔字型输入，捆扎等；银行的储蓄业务，如活期存款，整存整取，定活两便等；银行的对公业务，如受理现金支票，签发银行汇票等；银行的信用卡业务，如贷记卡的开户，销户，现金存取等。

(三) 了解银行会计核算方法，科目设置与账户设置，记账方法的确定等。区别与比较银行会计科目账户与企业的异同。

三，实习资料

在正式学习银行业务前，我在实习指导老师的指导下首先学习银行工作必需的基本技能，包括点钞，捆钞，珠算，五笔字型输入法，数字小键盘使用等。这似乎给了我一个下马威，本来自以为银行业务相当的简单，却未发现我原先有这么多基本的技能不会操作。看着同事熟练的点钞，真是又佩服又羡慕，而我只能笨拙的从一张一张数起。对于珠算，刚开始我一向无法理解为什么不用计算器，这不是更方便吗之后慢慢才了解，原先银行柜员经常需要查点现金，看是否能账实相符，而人民币有多种卷别，在点钞时需要累加，这时使用算盘就要比计算器方便，因为计算器显示的结果超过必须时间便会消失。

经过一个星期的“苦练”，我虽然还不能熟练操作银行的基本技能，但大致也掌握了其中的技巧，所谓熟能生巧，主要是靠以后勤加练习了。于是接下来，实习指导老师便让我学习储蓄业务。该分理处的储蓄业务实行的是柜员负责制，就是每个柜员都能够办理所有的储蓄业务，即开户，存取现金，挂失，解挂，大小钞兑换，受理中间业务等。对于每一笔业务，我都学习了其abis系统的交易代码和操作流程，业务主要可分为单折子系统和信用卡字系统两类。此外我还学习了

营业终了时需要进行的abis轧账和中间业务轧账，学习如何打印流水，平账报告表，重要空白凭证销号表，重要空白凭证证明细核对表，审查传票号是否连续，金额是否准确，凭证要素是否齐全等。

在银行实习，学习柜员间每一天交接工作时的对账是必不可少的，对账时除了要核对现金账实是否相符外，还要查看重要空白凭证是否缺失，传票是否连续等等。而柜员间对账也是很有程序的，一般先清点现金，然后再是清点重要空白凭证如存折，银行卡，存单等。

经过一段时间的学习并背记储蓄业务的交易代码和操作流程后，我开始学习银行的会计业务，即针对企业的业务。对公业务的会计部门的核算（主要指票据业务）主要分为三个步骤，记账，复核与出纳。城关分理处的票据业务主要是指支票，包括转账支票与现金支票两种。对于办理现金支票业务，首先是要审核，看出票人的印鉴是否与银行预留印鉴相符，方式就是通过电脑出国留学验印，或者是手工核对；再看大小写金额是否一致，出票。金额，出票日期，收款人要素等有无涂改，支票是否已经超过提示付款期限，支票是否透支，如果有背书，则背书人签章是否相符，值得注意的是大写金额到元为整，到分则不能在记整。对于现金支票，会计记账员审核无误后记账，然后传递给会计复核员，会计复核员确认为无误后，就传递给出纳，由出纳人员加盖现金付讫章，收款人就可出纳处领取现金（出纳与收款人口头对账后）。转账支票的审核资料同现金支票相同，在处理上是由会计记账员审核记账，会计复核员复核。

四，实习收获与体会

这次实习，除了让我对农业银行的基本业务有了必须了解，并且能进行基本操作外，我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的。作为一名一向生活在单纯的大学校园的我，这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏

入社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后务必要有很强的职责心。在工作岗位上，我们务必要有强烈的职责感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。如果没有完成当天就应完成的工作，那职员务必得加班；如果是不留意弄错了钱款，而又无法追回的话，那也务必由经办人负责赔偿。

其次，我觉得工作后每个人都务必要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件，虽然客户可能是自己认识的人，他们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，他们也总是耐心的解释为什么务必得这么做。此刻银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要，这点我有亲身感受。在我实习快要结束时，基本业务流程我也算是掌握的差不多了，所以偶尔在空闲时指导老师让我上岗操作。没想到，看似简单的业务处理，当真正上岗时却有这么多的细节需要注意，比如：对待客户的态度，首先是要用敬语，如“您好，请签字，请慢走”；其次与客户传递资料时务必起立并且双手接送，最后对于客户的一些问题和咨询务必要耐心的解答。这使我认识到在真正的工作当中要求的是我们严谨和细致的工作态度，这样才能在自己的岗位上有所发展。

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要，主要看的是个人的业务潜力和交际潜力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手潜力更重要。因此，我体会到，如果将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一齐，用实践来检验真理，使一个本科生具备较强的处理基本实务的潜力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

在农行为期九周的实习已接近尾声了，销售 培训 实习期间

单位的领导和同事给予我很多的帮助和教导。他们以长辈，朋友的情谊真诚热情的关怀着我，教导我如何做一名合格的农行人，何如更好地与他人沟通和合作等等。

从表面上看我销售实习的工作主要是抄写合同、填录制贷记卡申请表、复印资料、整理档案等这些没有创造性的工作，是学不到什么实质性的东西的。我也觉得若是说具体学到什么专业的知识是很少的，但是就此否定在农行实习工作的意义和作用是在存在偏见和不理性的。

由于单位领导的安排，我和其他几个实习生共6人主要在个人信贷部和个人金融部实习工作。实习的第一周我们都带着好奇和探究的心理去揣度农行，对农行的一切事物都感到新鲜有趣。这周我们主要的工作是抄写合同，这似乎是一件很简单容易的活儿，无需太着意。而正是这种放松的思想致使抄写合同时屡屡出错：资料填错格、文字数字错填漏填、协议条款印签印盖不清晰等等。而合同的严谨和法律性决定了任何的错漏和篡改都是不允许的，补救的方法只有重新写过，之前的工作也就白费了。

从抄写合同一事中我认识到农行的工作是严谨认真的，不管做什么事情都要时刻全身心的投入，不可有丝毫的松懈懒惰马虎，一时的不注意都可能带来难以弥补的错误。所以在下来的实习工作中，我时刻以严肃认真、谨慎小心的态度去要求和约束自己，不放过渠道销售每个细节。不懂的及时问，有错误立马改正，最大程度上减少错误。

农行的工作虽然是严肃紧张的，但同事间的友好和谐相处使得办公室到处洋溢着活泼轻松的气氛。繁杂琐屑的工作并不能压垮同事们，相反他们以娴熟的专业技能轻松的给予还击和解决。同事们认真严谨的工作态度给我留下深刻的印象，他们亲如一家的友情更是让我羡慕。（工作汇报，工作中的点点滴滴也让我积蓄了一些对x行发展的意见和建议，下面我将从以下三个方面谈谈我的认识。

一、企业文化

企业文化不是预设好的，它是经历一段时间的发展而形成的一种社会表象。它是硬、软件的组合。x行在近年逐步在倡导企业文化的建设，且在硬件方面投入了许多的力量，在全国同行中走在了前列。但在软件建设上感觉落后很多。例如企业文化中所必须体现的员工精神、员工认同感、员工归属感等等，可以说非常欠缺，这点尤其体现在基层员工身上。究其原因，我认为这就好比上层建筑与经济基础的矛盾关系一样，现今的薪酬分配方式使基层员工抱怨诸多，工资上涨的幅度跟不上物价攀升的幅度。而当前x行长提出的创建“务实、敬业、创新、服务”的企业文化精神能有效的消除员工的消极情绪，使员工产生一股强大的凝聚力，推动各项工作实现质的飞跃。

二、授权管理

在会计部实习的时候经常听见的一个词语就是“授权”，据我了解柜面员工在业务处理中，若交易超过一定额度就要求专人授权，这种权力制约其设立初衷是好的，但是随着经济的发展，大额交易越来越多，这种制约的弊端就逐渐显露出来。我经常可以看到柜员急呼授权却迟迟不见应答，顾客怨声载道，严重时甚至引发顾客和柜员的摩擦，这给我行公众形象带来了极大的负面影响，我们因此不但会丧失现有客户，更有可能损失很多潜在客户；再者从柜员自身感受来看，常有同事抱怨工作时缺乏安全感，工作时有来自四面八方的摄像头盯着，这些摄像头安装初衷是防范未知风险，而在平常它却担负着监督员工工作的职能。例如在办理特殊业务时，若被摄像头前的监督者发现其没有按照规定动作划卡授权便要受到批评，而这些所谓的规定动作往往只是流于表面形式。

三、信贷管理

存贷款是银行最原始也是最重要的一块业务，必须有效利用存款，用活存款为银行创造最大效益，因而我认为信贷管理是改革的重中之重。首先，人员配置亟需调整，应大力充实客户经理队伍。以都办为例，整个信贷部，个贷客户经理有7人而公司客户经理只有3人，相比之下，个贷业务量却远远不及对公业务量。在这种情况下每个公司贷款客户经理往往要对口4—5个客户，客户经理常常分身乏术，直接导致服务质量降低，从长远来看更可能在无形中流失大批客户源，这对工行发展来说是一笔无法估量的损失；其次，营销意识有待提高，应加大客户和市场拓展力度，不能仅仅依靠领导营销，而需要在全体客户经理中树立营销意识，可以不定期的邀请营销精英深入支行开展营销技巧培训，同时鼓励业务人员实施“走出去”战略。__是中部崛起的重要城市，近年来城市建设和经济发展的盛况有目共睹，在政府的各项优惠政策指引下，越来越多企业进驻__，这其中既包括诸如世界500强这样的大企业，更多的还有中小企业这支不容忽视的群体，潜在的优质客户数量自然不言而喻。x行应利用这个良好的外部经营环境，主动出击、抢先营销，源源不断的发展新客户，同时稳抓老客户，大家齐心协力共创x行稳健发展的新阶段；最后，风险管理常抓不懈。放款的最终目的是为了利润，过去沉重的历史包袱给我们敲响了警钟，好军队不打无准备之仗，因而必须严抓风险管理，尤其要将事后控制转移到事前预防。（法律上事后惩治犯罪不如转移到事前预防犯罪上来）但严抓风险决不意味着牺牲利润，可在原则性理念的指导下为客户最大限度的提供金融服务。“以产品为中心”的无差别、单一化的信贷管理向“以客户为中心”的个性化管理的转变。

人寿保险柜面工作总结 银行柜员个人实习工作报告 篇三

在学习、工作生活中，我们都不可避免地要接触到报告，还是要维持着底线，我们在写报告的时候要注意涵盖报告的基

本要素。我们应当如何写报告呢？下面是小编收集整理的工作报告精选，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

到了年尾，回头看这一年的工作，有收获，也是有一些遗憾，但同时我也是不断的进步，去更好的做好柜员的工作，虽然工作不是那么的难，但是和客户的交流，处理事务却并不是那么简单的，我也是在这得到了很多成长，以及肯定，在此我整理这一年的一个工作，也是来总结下。

做柜员，其实也是需要拥有一定的能力，自己能得到这个岗位，其实也是领导给予了我信任，我也是不能辜负，所以也是尽责做好，客户也是给予了我好评，微笑的去面对客户而帮他们解决问题，有些不是在我权限范围内的，我也是积极的和他们沟通，联系领导，尽心的处理好。除了工作处理好，和同事的相处也是友善，很多的工作其实也是需要他们积极的来配合，才能处理好的，我也是尽责的来和同事交流做好，工作既然给到了我，那么就要做到位，而不能觉得处理完就够了，而是要拿出精力去花心思处理。同时做完一天的工作其实也是要去思考，究竟哪些方面还是可以做的更好一些的，又是哪些还需要更进步的，很多的工作并不是那么的简单，其实多去思考，一件看起来简单的事情，其实也是可以做的更好而这也是让自己的能力得到锻炼的。

柜员工作里头，和客户的沟通也是我去思考的一个方面，虽然有固定的一些话术，但是多交流，以及思考，其实更能把握客户的需求，去更好的处理，让服务做好，客户也是会更加的满意，在银行我知道作为柜员是基础的岗位，但是只要自己努力，其实也是可以去提升的，而这也是需要自己去学习，去锻炼能力，当有机会的时候，才能去把握，银行有很多的岗位以及内部竞聘的机会，但是想要把握住，那么就要自己的能力足够才行的。这份工作也是我进入社会来的头一份工作，刚做不久，但却是一个很好的起点和平台，我也是珍惜，这一年，我也是比起之前有长足的进步。

当然依旧有做的还不够好的，这些问题有些是自己发现的，有些还是领导提出来，我才知道我的工作其实也是有做的还不够到位的，但是问题发现了也是要去积极解决，只有如此才能让自己得到更大的成长。我也是相信通过自己的付出努力，今后能力有了进一步的提升也是可以把握机会，有上升的可能。

回首看这一年柜员的工作，我也是从一个刚出学校不久的新人而成长到现在，可以更好独立处理好客户的事务，去被认可，同时也是在这份工作里头收获了挺多经验让我明白想要更好立足，自己也是要继续的去学习，同时也是看到自己在岗位上所有的小成绩，我也是在此来总结下。

作为柜员，虽然不是第一个去面对客户的工作人员，但是我也知道我们的工作其实很大的程度也是最后来解决客户的问题，毕竟在大堂都是没有解决的，那么才会来到我们柜台这儿，毕竟排队也是需要一些时间，一些简单的事情都是可以自助的解决，我也是微笑的去服务，让客户满意，处理客户的问题时候，有些情况的确是我的权限做不了主的，我也是会耐心的和客户去解释，然后帮客户想办法，或者咨询领导来积极解决，而不是推脱或者让客户再去找更专业的工作人员来处理，尽量的让客户的问题在我这个柜台就是可以解决的，虽然有时候的确有些耽搁时间，但是我也是明白处理好他们的事情，才是我们服务最终的一个目的，作为柜员更是清楚，这种态度也是让自己更熟悉银行的事务，而不仅仅只是会做自己会的一些工作，那样其实进步是没有那么大的。

除了做好了工作，我也是积极的参与到银行组织的一些培训里面，去记好笔记，认真的听讲，我是个新人，也是要有新人的姿态，去积极一些，更主动一些，多学总是会更好也是让自己在处理工作的时候更顺利，同时也是明白柜员的工作虽然是比较的基础，甚至有时候工作重复起来也是让人觉得累，而且一些客户简单的问题，的确不是那么的想去处理但我也是明白这就是工作，和学习不一样，有很多的方面是需

要自己去适应的，同时也是需要依靠自己的能力来处理，一年下来，有些工作做起来挺枯燥的，但我也是耐心的去为客户而服务做好，特别是一些老年客户，很多的事情，其实无法通过自助的方式去解决，我也是积极的给他们服务，我清楚，这并不容易，虽然我们年轻学习起来很快，但是也是有变老的时候所以更是要去体谅他们。

工作上，自己也是有做得依旧还有不够好的一些，当然也是清楚经验是要继续的积累以及自己也是要继续的提升去学习，争取在来年做得更好。

在这个20__年里，我们在银行领导的正确指挥下，突破重重障碍，尽管工作困难重重，但我们还是努力的完成了工作目标，取得了较为出色的成绩！

作为一名__银行的柜台职员，在工作中，我主要负责的是为客户提供各种银行业务，以及向顾客们推荐适合的理财产品。而回顾这一年，真的可以用“白驹过隙”来形容。一年时间过去的非常之快，所以，在工作中我们更要打起十二分的精神，不然就会错失良机！

一、一年来自我的提升

在这个年以来，我除了在工作中的锻炼，也一直在默默的改善着自我的工作能力。除了在工作中积极地参加业务培训和工作会议以外，我还利用自己的时间，一直在钻研着销售和服务方面的书籍与教程。我了解自身的服务算不上出色，尽管在严格的工作中，我并为出现过工作方面的操作不当，但也很难得到客户的高评价。这自然也影响到了我在推荐理财产品时客户对我的回应。

但在经过了这一年来的逐步提升之后，我在工作中的服务也越发的熟练了，不仅得到了领导的好评，在销售中，也给我带来了不少的帮助，大大的提升了我的个人成绩。

二、个人的工作情况

在工作方面，我严格用心的对待每一位顾客。认真理解顾客的需求，并迅速的为顾客办理业务需求。同时，我也不忘自己的职责，对顾客积极的推荐我们银行的理财产品。尽管是重复不断的工作，但我一直保持着一颗积极热情的心态，这也让我的工作能力一直在持续不断的增长。

此外，我也在工作方面累积了一些与附近客户交流的技巧，如慢慢的学会了一些本地的方言，这在面对年龄大的客户的时候尤其有效果，不仅能更好的了解到老龄客户的想法，也能更好的提供服务。

如今，20__年的工作转眼已经结束了，但未来还有更多事情在等着我们。而我在工作方面也有许多的值得完善的地方，为此，我会继续努力，让工作能完成的更加顺利！

我在横江分社工作258天，在营业部工作43天，这301天中，从我手里收入的现金超过1亿，付出超过8千万，没有一张假币能逃过我的法眼；接触形形色色的客户，超个性的不少，有些能用平和口气解决迷雾，有些能用灿烂笑容嘻嘻过海，不能的，我用夸张而有技术含量的表情挫其蛮气，抚安燥心；爱我岗位，开心工作，我善于在工作中发现美，这一年我遇到附加价值的客户有3个，一位笑容像安在旭，一位魅力得像胡军，另外一位则像端庄版的吴雁祖；本人生性爱好干净整洁，绝不让任何一张残钞混入新钞队伍，在空闲时间把网点打扫得一尘不染，厕所洗得飘香反光；本着好记性不如烂笔头的座右铭，每次认真的阅览文件，将新操作新业务记入私人笔记本以备查用；本人好学，这一年来主动亲近atm关心它，揣摸它，终于熟悉其脾性，并于节假日主动承担照顾它的任务；人人防火，户户安全，对于灭火器，只要有新产品，我必定会第一时间去摸一下，以防万不得已的时候要用到它却不知道怎么用；珍惜生命爱惜生命，对于二道门，我总是第一时间按照文件步骤模拟实践，以正规的格式去执行并以

最好的态度去变成习惯；知己知彼，百战百胜，又由于我们这一代比较有网虫潜质，于是我总会浏览其他银行的主页和金融最新报道，以便在工作中寻找灵感，培养自己为信社尽点绵力的细胞。

今年在紧张繁忙的工作中悄然而过，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，提升了人际交往能力，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。

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，需待提高自身心理素质、技能素质、综合素质。

1、工作中我能积极服从领导的安排，认真完成领导分派的工作。不断学习新的业务、巩固老的业务知识，外币存取款、兑换业务，企业网银，个人网银的开户业务，伊斯兰金融业务等新业务的学习使自己的业务处理能力更加加强，我负责的工作主要有：不动户的管理，财政零余额账户管理，电信业务的委托扣款业务，支行工资的发放，对公账户印鉴卡片的录入及保管及时做到印鉴卡片的录入，归册，确保系统内印鉴数与实物相符。

2、服务上一如既往，真诚用心对待每一位客户

我能做到用心服务，热情面对每一位客户，按照行内的服务要求，坚持将五字十句用到服务中，来有迎声，走有送声，积极主动，得到客户好评。同时被评为季度优质服务标兵。6月我调入中山支行担任事中监督一职。从综合柜员到审核岗的转变，经过这半年的工作，使我真正意识到了自身责任的重大。

事中监督工作主要担负着柜面业务的全程监督，及时对全行各类业务凭证、账务核算、特殊业务等进行全面监督检查，审核业务处理凭证的有效性，核对柜员业务流水的连续性，监督柜员业务流程的合规性，审查账务处理的正确性，对业务监督过程中发现的各种差错进行登记，并及时提出整改意见。这对监督员的业务素质要求很高，需要掌握非常全面的业务内容，才可以认真审核每一笔业务。

从最初的忙乱，到现在的从容，我已能做到认真、及时监督传票，审核各种登记簿的合规性，及时处理各种突发性问题，我主要是在重要空白凭证的管理，大额授权，抹账，挂失等特殊业务上加大监督力度，日常中我经常提醒并监督柜员交叉盘库，核对重要空白凭证。由于是从外行调入，我能及时发现各支行在业务操作上的不一致性，能将他行好的风险内控方面运用到我行来，互通有无，遇到问题积极与主任同事沟通，将结算风险降到最低点。柜员面对的是客户，而事中监督则面对的是所有前台柜员，是为前台柜员服务并指导业务，做主任的小助手，由于今年新入行员工较多，使我在传票审核中更加细致，并配合主任积极指导新入行柜员的业务学习，使他们正确，快速地成长起来，成为宁夏银行窗口服务的骨干。

最后我很高兴溶入了中山支行这个大家庭中，在同事们的理解和帮助下，我使成长起来。扎实的业务知识，良好的处理问题的能力是干好事中监督的基础，敦促我将业务知识学得更彻底，更规范地干好本职工作。

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。

人寿保险柜面工作总结 银行柜员个人实习工作报告 篇四

20__年对我来说，是加强学习，克服困难，开拓业务，快速

健康成长的一年，这一年对我的职业生涯的塑造意义重大。我从事综合柜员工资岗也已整整两年，从21团支行调至焉耆分理处，接触到了主出纳以及交换业务。在领导的带领与指导下，我学到了很多业务知识和做人的道理，从中体会到的酸甜苦辣也是最深刻的。领导在工作的各个方面都能够充分地信任我，大胆放手让我施展才能，从中我得到了很好地锻炼。柜台营销方面是我的弱点，可是领导仍然对我给予充分的鼓励，使我更加信心百倍地迎难而上，进而能够更有针对性的学习、改善，并不断提高。

现将工作情景总结如下：

首先，在思想与工作上，我能够更加进取主动地学习农行的各项操作规程和各种制度文件并及时掌握，各位同事的敬业与真诚都时刻感染着我。在工作期间，我能够虚心向同事们请教，学到了很多书本以外的专业知识与技能，也更加深刻地体会到团队精神、沟通与协调的重要性，同时为自我在今后的成长道路上积累了一笔不小的财富。在工作方面，我有强烈的事业心和职责感，我能够任劳任怨，不挑三拣四，认真落实领导分配的每一项工作与任务。日常我时时刻刻注意市场动态，在把握客观环境的前提下，研究客户，经过对客户的研究从而到达了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，经过自身的努力来维护好每一位客户。

其次，在技能方面，我个人也能够进取投入，训练自我，这一年中，我始终坚持着良好的工作状态，以一名合格的农行员工的标准严格的要求自我，立足本职工作，潜心钻研训练业务技能，使自我能在平凡的岗位上为招行事业发出一份光，一份热。

对我个人而言，点钞技能已经基本达标，可是abis与熟练的同事相比还有必须的距离，所以，我利用一点一滴的时间加紧练习，因为我明白，作为储蓄岗位一线员工，我们更应当加强自我的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，

更好的为广大客户供给方便、快捷、准确的服务。

第三，在日常的工作生活中，我能够及时地融入到农行这个大家庭中，进取应对工作，与大家团结协作，相互帮忙。在实际工作中，无论从事哪个行业，哪个岗位，都离不开同事之间的配合，因为一滴水仅有在大海中才能生存。仅有不一样部门之间、同事之间相互沟通、相互配合、团结一致，才能提高工作效率，创造出更多非凡的业绩。

第四，服务方面。银行做为服务行业，除了出售自我的有形产品外，更重要是出售其无形产品——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，由此可见，服务是银行最基本的问题。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要。

每一天我都被同事们的微笑所感染，被同事们的满腔热情所打动，农行的服务处处体现着“客户第一”的理念。在农行工作过程中，逐渐地，我也明白了“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。银行就像生活，偶然发生的小插曲，客户轻轻的一声“多谢”，燃起了心中的活力；客户不解的抱怨，需要的是耐心的讲解。活力让我对工作充满热情，耐心让我细心地对待工作，力求做好每一个小细节，精益求精，活力与耐心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到最好。

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。此刻社会日益提高，人们对银行服务形

式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些糖果、微笑加站立服务，这些形式上的举措已被社会视为理所当然的事情，而从根本上扭转服务意识，切实为不一样的客户供给最有效、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

“深入人心”一方面要求我们内心牢固树立服务意识，而不能被动、机械地应付客户，要时刻把客户放在内心，要经常站在客户的角度来思考自身的表现。还要求我们及时、准确把握客户的内心真实需要，要能急客户之所急，想客户之所想。不一样的客户需求心理不一样，要深度挖掘、动态跟踪。我们要区分客户、细分市场：对于普通客户形式上的服务提升就可能获得他们极大的认可，比如大堂经理的进门招呼，柜台人员的微笑和礼貌用语；对于vip客人，则更多的要研究如何为其缩短等待时间、节俭交易成本和个性化服务及增值服务问题。为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。

在时时处处把客户放在心中的同时，还不能忘记风险，在服务过程中，要严格把握适度原则，服务流程、手段必须要依法合规，防止过头服务。

最终，谈谈我的不足之处：由于岗位限制与个人因素，柜台营销是我的一个弱点。在领导的指导和同事们的帮忙下，我的个人营销技巧有所提高。俗话说得好：不要怕麻烦，就怕没人找麻烦。麻烦越多，朋友就越多；朋友越多，发展业务的机会才越多。所以，今后我会进取认真践行营销技巧，抓住每一个发展业务的机会，做好日常营销工作。

一、树立爱岗敬业、无私奉献的精神。比尔·盖茨说过这样一句话：“每一天早晨醒来，一想到所从事的工作和所开发的技术将会给人类生活带来的巨大影响和变化，我就会无比兴奋和激动。”那么是什么成就了他的事业又是什么创造了他的财富是职责与活力！我认为职责是一种人生态度，是珍视未来、爱岗敬业的表现，而活力则是职责心的完美体现，它

是成就事业的强大力量，这份力量给予了我们充足的动力和勇气，让我们走在岗位的前列，为我们创造出一流的业绩，更为我们构筑了和谐的企业。职责促进发展，活力成就事业，我将从身边的小事做起，从此刻做起，将职责扛上双肩，将活力填满我的工作，奋力拼搏，收获更多的精彩和奇迹！

二、加强业务知识学习、提升合规操作意识。身为网点一线员工，切实提高业务素质和风险防范本事，全面加强柜面营销和柜台服务，是我们临柜人员最为实际的工作任务，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。所以，在临柜工作中，坚持要做一个“有心人”。

“没有规矩何成方圆”，加强合规操作意识，并不是一句挂在嘴边的空话。有时，总是觉得有的规章制度在束缚着我们业务的办理，在制约着我们的业务发展，细细想来，其实不然，各项规章制度的建立，不是凭空想象出来产物，而是在经历过许许多多实际工作经验教训总结出来的，仅有按照各项规章制度办事，我们才有保护自己的权益和维护广大客户的权益本事。

三、增强规章制度的执行与监督防范案件意识。规章制度的执行与否，取决于员工对各项规章制度的清醒认识与熟练掌握程度，有规不遵，有章不遁是各行业之大忌，车行千里始有道，对于规章制度的执行，就一线柜员而言，从内部讲要做到从我做起，正确办理每一笔业务，认真审核每张票据，监督授权业务的合法合规，严格执行业务操作系统安全防范，抵制各种违规作业等等，做好相互制约，相互监督，不能碍于同事情面或片面追求经济效益而背离规章制度而不顾。坚持至始至终地按规章办事。如此以来，我们的制度才得以实施，我们的资金安全防范才有保障。再好的制度，如果不能得到好的执行，那也将走向它的反面。

我相信，机遇总是垂青有准备的人，终身学习才能不断创新。知识造就人才，岗位成就梦想。有一种事业，需要青春和梦

想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动和辛勤的汗水，我愿我所从事的农业银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达！

人寿保险柜面工作总结 银行柜员个人实习工作报告 篇五

1、各项存款稳步、协调、快速增长。

至20__年底，我行人民币自营存款32614万元，比年初增加11738万元，增幅为56%，完成计划的115%。存款增幅在管理部各网点中居第五位。外币存款余额折美元518万元，比年初增加250万元，增幅为93%，完成计划的500%。

2、资产质量继续保持高效，连续两年实现“双无”。

我行至20__年底各项贷款余额已达28320万元，比年初增幅达12047%。在资产规模大幅增长的情况下，仍然保持了资产质量的高效，至年末无一笔逾期，无一笔欠息，已经连续两年实现“双无”。在管理部按行级贷款规模、成立年份的总排名中，居38个争取“双无”网点中的第三位。

3、国际业务发展势头良好。

4、增收节支初见成效。

管理部20__年提出了“增收节支，努力实现利润最大化”的要求，我行在这方面做了大量认真而细致的工作。在提高信贷资产收益性的同时，严把费用关。使我行在各项业务发展比去年增长近一半的情况下，费用支出比20__年下降了23万元，费用率下降了1.11个百分点。而且资产收益率按20__年可比口径，比较上升0.3个百分点，可以说20__年“增收节支”工作卓有成效。

5、全年结算和出纳业务运作良好，核算水平上了解个台阶。

通过抓服务，抓培训，抓控制，抓考核，抓安全，圆满、优质、高效地完成了全年结算工作。至第四季度，差错率更是为零。取得了“业务量不断增长，核算质量不断提高”的双赢局面，获得了“龙岗支行会计核算优胜单位”的称号。全年办理结算业务283696笔，累计收付现金03091万元，有力地推动全行业务的发展。在提高核算质量的同时，也注意做好“三防一保”的工作，实现全年无事故。

6、储蓄业务继续保持良好的发展势头，服务水平不断提高。

我行20__年加大了储蓄工作的力度，实行“以服务促发展”的战略，通过不断提高服务水平来促进业务的发展。至20__年底，储蓄存款达12486万元，比年初增加3552万元，成为龙岗支行首家储蓄存款超亿元的网点，外币折美元216万元，比年初增加56万元，均超额完成了计划，而且为龙岗支持存款结构的平衡作出了重要贡献。

一是靠上级行的正确领导。

年初总分行确定的“防范风险，规范经营，改革创新，稳中求进”的指导思想和工作方针，事实证明是一个既揽全局又具有切实指导意义的工作方针，同时上级行领导经常到我行了解情况，排忧解难和给予工作指导，这些都极大地鼓舞了我行员工的积极性和士气，有力地推动了我行业务的发展。

二是指导思想正确。

自从年初分行确定了“防范风险，规范经营，改革创新，稳中求进”的指导思想和工作方针后，我行就结合本行实际情况，确定了“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想。一个中心是把“组织资金，运用资金，平衡资金”作为全行全年工作的中心，实行“存款立行”的原则。

两个立足点是既立足于市场开拓，又立足于内部管理。通过

一手抓开拓，一手抓管理，在促进业务发展的同时，也注重内部管理水平的提高。两个计划就是财务收支计划和信贷计划。银行经营的最终目的是实现利润的最大化，把握了财务收支计划就等于把握了经营方向，而信贷计划是实现财务收支计划的有力工具。所以切实做好并执行好财务收支计划和信贷计划是实现银行经营目标的可靠保障。工商银行西三旗支行在20__年始终贯彻了“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想，事实证明了这具指导思想是正确的。

至20__年底工商银行西三旗支行自营存款折人民币为36903万元，比年初增加13808万元，增幅达59%，增幅在管理部各网点中位居第五位，国际业务完成2500万美元，完成计划的120%，实现了业务的快速、协调发展。同时内部管理水平也上了一个台阶，资产质量实现“双无”，会计核算质量不断提高，第四季度差错率更是达到了零。增收节支也卓有成效，在业务量比去年增长一半的情况下，费用节约了23万元，费用率下降了1.11个百分点。资产收益按去年可比口径统计增长0.3个百分点。这些都无不说明工商银行西三旗支行“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想是切实可行的。

三是对形势分析准确，业务措施得当，工作部署到位。

- 1、研究分析所辖区内的经济发展情况，政策、产业和发展规划；
- 2、研究分析同业的发展情况，明确竞争对手，认清形势；
- 3、研究分析存、贷款客户构成情况，抓重点，分层次进行管理。
- 4、研究自身的经营对策。

在进行“四个研究”的时候，每一位信贷外勤人员要做到“四个清楚”，即：数据清楚，环境清楚，困难清楚和对

策清楚。通过以上的调查研究工作，发现布吉镇本地居民收入水平较高，且受到楼价等各方面因素的影响，越来越多的特区白领及香港同胞在布吉置业，同时布吉镇虽然“三来一补”的小企业居多，但其中也不乏一些规模大，效益好的大中型外资企业，且这些企业选择银行的取向较少受条条框框的限制，下足功夫，艰苦争取，还是有可能争取过来的。所以根据这些情况制订了20__年开拓市场的工作重点：大力发展储蓄业务，同时开展大户战略。业务措施方面实行目标层层分解，层层落实，通过“定任务，定措施，定时间，定考核，定奖惩”，使全行人人有目标，人人有压力，人人有动力。每月公布每个信贷员的工作进度，完成计划数，让全体外勤人员认识到差距，感受到压力，从而产生动力。而且每个星期定期召开信贷外勤人员工作交流会，介绍各自的经验、心得体会，实现资源共享。这些措施有力地推动了业务开拓的发展。

我行在明确市场导向，找准市场定位，以及实施有关业务措施的同时，也做好各方面的工作部署。实行“区内、区外结合，对公和储蓄结合，内勤和外勤结合，领导和员工结合”的方针；实行“领导为员工服务，内勤为外勤服务，全行为客户服务”的一条龙服务；实行“人盯人”战术，一个信贷员一定时期内“盯住”一个客户，了解情况，抓住契机，乘“虚”而入。倡导“钉子精神”和“愚公精神”，树立一种“不怕苦，不怕累”的敬业精神，这种做法有效地打开了工作局面，在业务开拓上取得了良好的效果。例如□a□布吉镇德兴城全长1.3公里，为布吉镇较好的优质楼盘之一，斯所有代收业务都确定在我行办理。开拓该客户难度相当大，同业竞争很强。

我行首先派外勤人员，四面出击。跟水、电部门、物业管理处及施工单位的领导取得联系。其次，集中力量，逐个击破。对有关部门领导逐一做耐心的争取工作，发扬招行人的“钉子精神”和“愚公精神”，硬是在同业竞争中处于不利的局面下逐一用汗水和真诚取咋了他们的意。最后，来个“大会

战”。把各方面的领导请出来，聚成一桌，当场敲定。此业务谈成历经三个月，三个月的汗水没有白费，它有力的推动了我行储蓄业务和对公业务的发展，取得了较好的效益。新利公司是我行20__年开拓的有份量的大户。该客户被管理部领导誉为“边远支行的一朵奇葩”。该公司20__年的国际业务量为5000多万美元，人民币存款余额日均500多万元，美元存款200多万元，每月在我行代发工资20__多户，金额达200多万元人民币，该客户本来在华商银行办理业务，在区内同业竞争中我行也处于不利的位置，为此我行专门召开了外勤人员专题会，研究部署开拓该客户的方案。

首先对该公司进行摸底。了解到该公司为外商独资企业，在国内外都有较高声誉，对银行要求较高，但一旦建立业务关系，一般不易转行，合作较稳定。其次，实行“人盯人”战术。安排一个信贷员盯住该企业的情况，而且定期到单位和家中拜访、联络，跟客户建立一种较亲密的关系。再次，抓住契机，乘“虚”而入。当我行了解到抓住这个契机，赶快“乘虚”而入，在上级行的支持下，在公司安装了柜员机，有效地解决了该司代发工资的问题。同时在其它业务上赶愉进行宣传攻势和争取工作，终于使客户顺利到我行全面开展业务。