

最新长妈妈与山海经教案 小班数学教案 及教学反思熊妈妈过生日(优秀8篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

银行客服工作总结篇一

我从入职到今天可以说就是_个月了，在这公司的_个月，看着公司的一天天变化，也看着自己的一天天的成长，生活是如此充满希望。每日永无止境的问题，不断的磨练着我们，也不断的坚强着我们，很快新年就要到了，新的挑战也会跟着而来，我希望我和我的团队明年会更加的强大，发挥着更多的作用。蛮想找个很安静的环境，喝个茶，听个歌，安安静静数下自己今年的收获，然后再想想明年的事情！

我是_月_日入职的，前期和很多新来的员工一样，刚来的那段日子，真的挺迷茫的，部门是刚成立的，没有专业的实施主管，没有人告诉我什么是商家编码，没有人给我介绍网店是什么样子的，我要如何开始学习这个系统。我刚后的第一个星期，我就跟着池龙发去了奥巴实施，那个时候，真觉得自己就是个二愣子，啥都不会！回来后的我，努力的整理着在奥巴那4天遇到的问题，靠着自己的感觉提出问题的不合理，同时也告诉公司，我需要有人给我们一些系统的培训！

很快，所有的努力终于有了回报，公司组织了培训，详细的从网店到系统的操作，让我明白系统为什么能对接上网店，怎么对接的！我之前提出的问题，原来是可以那样解决的。同时终于我们也有了真正归属的部门：客服中心。

在客服中心的时候，因为是刚来的员工，每天做的工作就是学着别人测试系统，虽说没有测试任务，但是每天都会要求自己测试每一个功能，我知道，测试不只是测试，也是一种学习！在_月份之前，我都是没有客户实施的，这段时间除了测试系统，我自己也学着做各种各样的操作视频。没有人要求我这么做，但是我知道我要去做这些事情，同样的目的，我做出了的视频不一定能帮助别人，但一定可以帮助我！

在_月初的时候，我终于实施了第一个客户。非常非常的感谢这个客户，多谢他的宽容以及指导，我艰难的完成实施了客户，也让我明白，实施真的不是一件很轻松的活！整个实施过程，我学到不只是软件的技能，也学到了软件系统的分析，功能文档的整理！

后续的实施慢慢的开始顺利，不过由于性格上的急躁，加上长期的异地实施，让我情绪没能稳定，在给_个客户实施的时候言语过于急躁，着急着回去，没有把客户的事情放在心上，导致实施质量很不好，虽然最后这_个客户还是使用系统了，但是由于我的工作态度，给客户造成了很坏的印象，这也是我后来一直警告自己的！

银行客服工作总结篇二

20xx年，对我而言，是一个有着特殊意义的一年；xxx是一个让我有着特殊感情的地方。在这里，我从一名前台柜员，转变成一个没有任何经验的主办会计，角色的跨度让我曾彷徨过，不知所措过，但是在领导及同事们的关心、帮助、指导下，我坚定了信心，通过自身的不断努力，无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到很大提高，严格执行上级下达的各项任务，认真履行岗位职责，努力完成本职工作。

现将本人这几个月以来的工作、学习情况及今后努力方向汇报如下：

回想刚刚接手会计工作时，面对着财务报表及各种账簿，我不知如何下手，所谓“三人行必有我师”，遇到不懂的地方，我就向很多前辈及同事请教。因此，第一个月的各种报表在请教多位师傅后按时报送。

在日常工作中，坚持每周一次盘查库存现金及重要空白凭证，确保帐实相符。定期进行帐务核对，及时将贷款电子收放台帐与五级分类管理系统、信贷管理系统进行核对，将所收的每一笔本金或利息在借据上进行登记，发现问题及时查清，防止发生差错，做好帐务“五无六相符”；编制、审核会计凭证，严格按“三签”制度进行报账。按要求登记各种登记簿，按照《事后监督管理办法》认真审核会计凭证要素及相关附件，落实存款“实名制”规定，正确审查支票及存单(折)印章挂失手续，登记好相关证件手续等等。认真填制会计封面及封盒，坚持“星期一、星期三、星期五”准时上交凭证。

对于事后监督员下达的整改通知书及时整改到位。严格按照县联社对各社库存现金的限额，及时做好资金的上缴与留存，对于大额现金的支取应及时向人民银行报备，确保资金的安全性。坚持双人临柜、钱帐分管、印证分管、证押分管”的会计出纳制度。坚持每天开好晨会，做好上传下达，总结昨日工作，布置当日工作，做好晨会登记等等。认真学习“三防一保”有关文件精神，不断地增强安全防范意识，注意关注社会上发生的’金融案件，吸取别人的经验教训，防微杜渐，当班期间时刻保持警惕，严格按“三防一保”的要求，熟记防盗防抢防暴预案和报警电话，熟练掌握、使用好各种防范器械。不管是在营业前、营业中、还是营业后都一样重视，按规定要求执行值班守库制度，确保值班不失控，安全无事故。

我知道会计工作远不止这些，我学到的也只是皮毛而已。在这两个月里，我渐渐地感觉到会计岗位的重要性与责任性，也感知自己肩上的担子是沉重的。会计工作，事无巨细，无论大小，都要养成严谨、细致的工作作风，严格按照会计制度规章办事，严守组织纪律，提倡职业道德，力求为客户提

供最优质的服务，真正的做到“用心服务，真情无限”。同时遵守《农村信用社会计基本制度》履行会计的岗位职责，真正做到爱岗敬业。

我是一个初出茅庐的新手，压力是无形的，但我更多的是将压力转化动力，紧张而又充实的工作氛围让我懂得了我在理论知识及工作实践方面的欠缺。因此我将本着“在工作中学习，在学习中工作”的思想做好会计工作，只有这样才能不断丰富自己的理论知识，才能更好地将所学知识正确的指导工作。任何一项工作对于我来说都是崭新的一页。每当工作中遇到棘手的问题，我都会先用笔记本记下来，然后虚心向身边的同事、领导请教。工作之余，我会看看《信用社会计核算办法》、《会计理论与实务—新企业会计准则实施手册》、《农村信用社会计基本制度》等会计及信用社相关法律法规方面的书籍。在这里，没有身份的区别，没有年龄的界限，我们大家在一起相互学习，相互交流，直到弄懂弄通为止，取别人之长，补己之短。把自己锻炼成一个多面手，胜任每一个工作岗位。

目前的工作，除了自己努力外，更主要的是领导的指导和同志们帮助的结果，这离上级的要求还有较大的差距，还存在许多不足。比如专业知识不够精细；遇到困难时不能做到临危不乱，人员工作分配不够合理等等。

在新的一年里，我将保持自己的优点，完善自我的不足。严以律己，遵守各项制度，严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持“谦虚，谨慎，律己”的工作态度，在领导的关心培养和同事们的帮助下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，履行好岗位的职责。与全体信用卡中心员工一起，团结一致，为银行信用卡中心效益的提高，为完成20xx年的各项任务做出自己的努力。

银行客服工作总结篇三

2011年，对我而言，是一个有着特殊意义的一年；---，是一个让我有着特殊感情的地方。在这里，我从一名前台柜员，转变成一个没有任何经验的主办会计，角色的跨度让我曾彷徨过，不知所措过，但是在领导及同事们的关心、帮助、指导下，我坚定了信心，通过自身的不断努力，无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到很大提高，严格执行上级下达的各项任务，认真履行岗位职责，努力完成本职工作。

现将本人这几个月以来的工作、学习情况及今后努力方向汇报如下：

一、主要工作情况

回想刚刚接手会计工作时，面对着财务报表及各种账簿，我不知如何下手，所谓“三人行必有我师”，遇到不懂的地方，我就向很多前辈及同事请教。因此，第一个月的各种报表在请教多位师傅后按时报送。

在日常工作中，坚持每周一次盘查库存现金及重要空白凭证，确保帐实相符。定期进行帐务核对，及时将贷款电子收放台帐与五级分类管理系统、信贷管理系统进行核对，将所收的每一笔本金或利息在借据上进行登记，发现问题及时查清，防止发生差错，做好帐务“五无六相符”；编制、审核会计凭证，严格按“三签”制度进行报账。按要求登记各种登记簿，按照《事后监督管理办法》认真审核会计凭证要素及相关附件，落实存款“实名制”规定，正确审查支票及存单(折)印章挂失手续，登记好相关证件手续等等。认真填制会计封面及封盒，坚持“星期一、星期三、星期五”准时上交凭证。

对于事后监督员下达的整改通知书及时整改到位。严格按照县联社对各社库存现金的限额，及时做好资金的上缴与留存，

对于大额现金的支取应及时向人民银行报备，确保资金的安全性。坚持双人临柜、钱帐分管、印证分管、证押分管”的会计出纳制度。坚持每天开好晨会，做好上传下达，总结昨日工作，布置当日工作，做好晨会登记等等。认真学习“三防一保”有关文件精神，不断地增强安全防范意识，注意关注社会上发生的金融案件，吸取别人的经验教训，防微杜渐，当班期间时刻保持警惕，严格按“三防一保”的要求，熟记防盗防抢防暴预案和报警电话，熟练掌握、使用好各种防范器械。不管是在营业前、营业中、还是营业后都一样重视，按规定要求执行值班守库制度，确保值班不失控，安全无事故。

我知道会计工作远不止这些，我学到的也只是皮毛而已。在这两个月里，我渐渐地感觉到会计岗位的重要性与责任性，也感知自己肩上的担子是沉重的。会计工作，事无巨细，无论大小，都要养成严谨、细致的工作作风，严格按照会计制度规章办事，严守组织纪律，提倡职业道德，力求为客户提供最优质的服务，真正的做到“用心服务，真情无限”。同时遵守《农村信用社会计基本制度》履行会计的岗位职责，真正做到爱岗敬业。

二、学习情况

我是一个初出茅庐的新手，压力是无形的，但我更多的是将压力转化动力，紧张而又充实的工作氛围让我懂得了我在理论知识及工作实践方面的欠缺。因此我将本着“在工作中学习，在学习中工作”的思想做好会计工作，只有这样才能不断丰富自己的理论知识，才能更好地将所学知识正确的指导工作。任何一项工作对于我来说都是崭新的一页。每当工作中遇到棘手的问题，我都会先用笔记本记下来，然后虚心向身边的同事、领导请教。工作之余，我会看看《信用社会计核算办法》、《会计理论与实务—新企业会计准则实施手册》、《农村信用社会计基本制度》等会计及信用社相关法律法规方面的书籍。在这里，没有身份的区别，没有年龄的界限，我们大家在一起相互学习，相互交流，直到弄懂弄通为止，

取别人之长，补己之短。把自己锻炼成一个多面手，胜任每一个工作岗位。

三、存在的问题及今后努力方向

目前的工作，除了自己努力外，更主要的是领导的指导和同志们帮助的结果，这离上级的要求还有较大的差距，还存在许多不足。比如专业知识不够精细；遇到困难时不能做到临危不乱，人员工作分配不够合理等等。

在新的一年里，我将保持自己的优点，完善自我的不足。严以律己，遵守各项制度，严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持“谦虚，谨慎，律己”的工作态度，在领导的关心培养和同事们的帮助下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，履行好岗位的职责。与全体信用卡中心员工一起，团结一致，为银行信用卡中心效益的提高，为完成20--年的各项目标任务做出自己的努力。

银行客服工作总结篇四

年初，依据上级领导要求，结合客服中心实际情况，对各类业务发展进行了安排部署，在全体员工的辛勤努力下，圆满地完成了各项工作任务。

一、业务流程的梳理与优化

为全面提升客户体验，提高工作效率，加强客服中心业务规范化管理，防范操作风险，安排布置客服中心全体员工，结合新业务上线及业务变更重新梳理、制定客服中心各类业务受理流程。本人担任总行客户投诉管理流程优化项目总监，积极协调项目成员部门有序推进项目实施工作，配合服务转型办公室客户流程优化项目进行了客户投诉、客户联动业务流程梳理，重新修订了《x银行客户投诉管理办法》、《客户服务联动管理办法》，并全面推行试点工作。

二、客服中心队伍建设

为完善客服中心组织架构，解决管理人员不足问题，满足我行各项业务需求，提高客服中心电话接通率，提升客户满意度，在行领导及人力资源部的大力支持下，客服中心于今年5月份启动了内部、外部人员的招聘工作。结合实际工作需要，客服中心制定了详细的岗前培训计划，为保证新聘座席人员业务的全面性及专业性，客服中心积极与总行人力、哈分事业保障部协调沟通，增设了特色业务经办行岗位实践学习环节，为提高客服中心整体业务水平打下了坚实基础。

持续加强座席人员业务培训，邀请总行各条线业务专家对新业务知识进行强化培训，上半年全员业务培训10余次，组织全员业务考试6次，座席人员业务能力大幅提高。

三、推进新一代客服中心项目

今年初，客服中心制定了拓宽服务渠道，探索建立电话银行远程柜员团队，打造集交易、服务和营销为一体的多元服务模式计划。在移动金融部领导的大力支持和全体员工的共同努力下，6月初顺利进行了在线客服、报表系统等上线测试工作，并结合测试反映的问题向科技部门提出了优化需求。客服中心报表系统上线，运营管理类报表可实现实时监测客服中心业务量、接通率、座席工作状态等数据信息，考勤报表、绩效考核报表为派遣制员工日常管理、绩效考核提供有效依据等。

四、码号年报与延期

依照国家工信部要求，客服中心于3月初进行955码号及短消息服务接入代码的网上年报工作并顺利通过审核。因955码号及短消息服务使用期限将于7月末到期，为保证我行客服热线的正常使用，客服中心按工信部相关要求积极组织延期材料，进行网上提交审核申请，赴京提交书面资料，最终成功获批。

五、其他工作

1. 合理安排客服中心各岗位人员，明确职责，密切配合，日常运营工作有条不紊。节日期间遇突发事件迅速响应，与行领导、相关部门及各支行反馈协调，确保节日期间业务的畅通。
2. 推进与省联通公司合作协议签订事宜。为保证客服中心办公场地使用，积极与省联通公司协调沟通，对20xx年合作协议部分条款进行修订，顺利完成了合同的正式签订工作。

银行客服工作总结篇五

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为xx电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作。

在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行客服中心大家庭般的温暖。

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

记得_任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了_就是选择了不断学习”。作为电话银行客服中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

2. 重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和_的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。

3. 增强主动服务意识，保持良好心态。

4. 不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

银行客服工作总结篇六

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回首即将过去的一年，有领导的关心与教诲，有同事的支持与帮助，有攻坚克难之后

的喜悦与欣慰，也有惆怅彷徨之后的不悔抉择。虽然我还是一个从事银行工作刚刚两年的客服员工，但是经过努力，我今年的业绩已经提升了许多。现将我一年中的工作情况作如下总结。

一年来，我能够认真学习银行方面的业务知识，不断提高自己的理论素质和业务能力。在学习的过程中，我逐渐总结出了符合自身特点的学习方法，即比较学习。跟其他同事比，我个人欠缺的就是我需要学习的；跟其他支行比，我们薄弱的就是我需要加强的；跟其他银行比，与我们不同的就是我需要探索的。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。我利用个人的社会关系网，与拆迁公司建立联系，通过拆迁公司，我得到了大批具有储蓄潜能的客户名单。然后逐个登门拜访，拒绝、冷眼甚至辱骂不可避免，但是值得庆幸的是，通过这种方式，我在原有的营销和维护个人客户，帮助客户理财的基础上，还挖掘了不少新客户，吸引了大笔新的存款。

银行是我学生时代就蒙昧以求的工作场所。毕业之后，我非常幸运的得到了这份理想的工作。但是要成为一名合格的银行工作人员也并不是一件非常容易的事情，必然需要不断地学习、持续的磨练。工作一年多后仍然不是银行正式员工的事实让家人有些担忧，他们甚至为我找了他们认为更好的出路。是坚持自己的理想，还是体谅家人的感受，说实话我徘徊过、矛盾过。但是理性的思考之后，我毅然决定留在支行，继续努力，用我的成绩实践自己当初的畅想，也打消家人的顾虑。

不断更新自己的银行业知识库，既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务；既要有较高的理论水平，也要有熟练操作具体业务的能力；既要学习自己职责范围内的专业知识，也要主动了解银行的贷款、存款、结算等其他领域的相关知识。

养成强烈的责任意识和服务意识，认真对待每一位顾客。严格要求自己，作风正派，洁身自爱，自觉维护银行工作人员的良好形象。不断经受磨练，理智面对挫折和失败，把行程成熟、稳健的心理状态作为自己的成长目标。

明年，我会不断探索、开拓创新、尽职尽责、尽心尽力，自己成长的同时，为支行事业的发展做出属于我的一份贡献。

银行客服工作总结篇七

本人严格按照财务人员的相关制度和条例，实现现金管理，现金收付，凭证的审核以及现金日记帐登记等业务谨慎细致不出差错，能够确保做到现金的收支准确无误，认真复核会计主管审核的原始凭证数量，金额计算与金额是否一致，逐笔登记现金日记帐，保证了现金工作的准确性，及时性。

日常与银行相关部门联系紧密，根据单位需要正确开具支票转账进账，提取现金备用，井然有序地完成了职工日常报销。在平日与银行接触的工作中，我认真复核所要求开具的银行结算凭证的台头，帐号，用途是否一致，认真填写银行结算凭证，保证金额填写准确，认真审查收款结算凭证的真伪性，及时掌握银行存款余额情况，逐笔序时认真登记所有帐户的银行存款日记帐，每月按帐号与银行对帐，落实并督促未达帐项及时入帐。

从质和量上完成了领导交办的各项临时性工作。维护并保持了与各银行之间的良好合作关系，认真处理好与其他单位财务人员的合作关系，另外，对于本职工作，严格执行现金管理和结算制度，定期向会计核对现金与帐目，发现现金金额不符，做到及时汇报，及时处理。及时回收整理各项回单、收据，及时将现金存入银行，从无坐支现金。根据会计提供的依据，及时发放员工报销和其它应发放的经费。在工作中坚持财务手续，严格审核算(发票上必须有经手人、审核人、审批人签字方可报帐)，对不符手续的发票不付款。

回顾这几个月来的点点滴滴，每当完成一项工作任务，即使忙一点，心里还是感到很欣慰很踏实，在新的一年里，我还需要在工作上更加积极主动，态度上更加认真负责；另外，我能有现在这点小小的进步，这都得益于领导，前辈的帮助与交流，我真正感受到了领导的关怀和期望，同时也由衷的钦佩他们渊博的知识和丰富的实践经验。作为一名普普通通的员工，我的工作再普通不过了，象我这样能做好自己本职工作的同事还有很多，我们能在过去一年圆满地完成任务，主要在于各级领导的关心和大力支持，采取各种灵活多变的方式和方法去解决各种不同的问题，我只是和所有我们公司的其他员工一样，尽自己的努力为公司，希望对公司能有所贡献。我想，普通的工作也并非意味着追求的终结，我处在一个比较平凡的工作岗位上，所以我更应该去实现我的理想和追求，无论结果如何，即使平凡也不能平庸。更何况追求过程的本身就是一种成长，一种进步。在新一年中，我一定更加严格地要求自己，积极参加公司的各项活动和学习，从去年的工作中认真吸取经验，缩小在业务上的差距，让自己今后的工作更加严谨有序，让自己以更踏实的态度为公司的发展作出自己的努力，决不辜负大家对我的期望！同时我也衷心期待领导和前辈能够多多在工作上指导我，在思想上帮助我，我会尽力为公司的进一步发展和壮大发挥自己应有的作用。

最后，我再一次衷心感谢我身边的每一位同事和领导，有了大家这样好同事好领导，在这样的一个优秀的集体里，我相信我们的公司明天会更好！而我们将收获无限的希望！