

部编版语文园地三教学反思 部编版语文 二年级语文园地六教学反思(实用5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

银行工作总结精辟篇一

20xx年，我行安全保卫工作认真贯彻落实总行和区分行安全保卫工作会议精神，在区分行安全保卫部的'正确领导、关心、支持下，紧紧围绕股份制改造的中心工作，遵循“预防为主，综合治理，谁主管，谁负责”的指导原则，坚持从人防、物防、技防、整章建制、加强队伍建设等方面入手筑牢安全保卫工作的基础，通过制度约束和检查督促，强化了员工的安全防范意识，使安全管理落到了实处，保证了我行财产和员工、客户的人身安全，为我行业务发展和各项改革措施的顺利推进营造了一个安全、稳定的经营环境。

人是做好安全防范工作的第一要素，我行把重视和加强对员工的安全教育，全面提高防范意识，增强防范技能，作为安全防范工作的基础工作来抓。支行党总支始终坚持“防范胜于治理”的法则，不管形势如何变化，始终绷紧教育这根弦，做到了警钟长鸣。因为无论多么完善的制度、多么坚固的防护设施、多么先进的技防设备，都是要靠人去遵守、去操作、去维护，只有把全行员工调动起来，夯实人防基础，制度、设施、设备才能发挥最大的效用。

我们把增强员工的防范意识放在十分突出的地位，重点围绕防抢、防盗、防诈骗的应知应会等内容对网点员工进行预案教育和防范技能教育，收到了较好的效果。

预案教育，就是对员工进行案例教育，组织员工熟悉“四防

预案”，增强防范意识，提高防范能力。针对近年来银行案件日趋频繁的严峻局面，我们及时收集整理转发相关案例，认真组织员工学习上级行下发的各种文件、通报、通知、案例剖析，组织员工进行分析，针对我行自身的防范工作查找隐患，完善防范措施。

对前台网点的防范技能教育，主要侧重学习相关规章制度和基本防范技能，掌握正确的操作规范和程序以及发生紧急情况的应急处置措施分工、动作要领，各种自卫武器、报警监控装置的操作使用等。使员工较熟练地掌握了突发性事件及遇险的应急方法，有效地提高了全员安全防范的能力。

防护设施建设对抵御盗窃、抢劫等不法侵害案件的发生起着无法替代的作用。因此，我行在注重抓全员防范意识教育培训的同时，十分注重抓好防护设施建设，保证所有营业场所所有灵敏可靠、严密完善的技防、物防设施。

近年来，我行对网点防护设施的建设，按照“未达标的网点限期整改，已达标的网点巩固完善”的要求，在区分行的大力支持下，克服费用紧张等多方面的困难，逐步对5个营业场所进行了加固改造，全部安装了防弹玻璃，配足配齐了防盗、防劫、防暴、防火等防卫器械，对3个网点的电视监控设备进行了改造更新，更换为硬盘数字式监控设备，保证了监控录像图像的清晰和正常运转，5个网点全部与公安部门110报警系统实现联网。目前，所有网点防护设施都达到了规定的标准，基本形成了人防、物防、技防相结合的防护体系，为做好安全保卫工作打下了坚实基础。在物防、技防设施的管理上，支行明确各网点主任对物防、技防设施的管理负总责，并建立健全了110报警系统、电视监控系统的检测校准台帐，定期进行检测、校准，确保了各种物防、技防设施的正常运行。

加强规章制度建设，是一项保障安全防范工作步入规范和有序轨道的基础性工作，其目的是通过规范管理和操作程序来抵御犯罪行为。我行根据总分行下发的《中国×××银行安

全保卫工作暂行规定》、《中国×××银行安全保卫岗位操作规程(试行)》、《中国×××银行经济xxx管理暂行规定》、《中国×××银行守护押运管理规定》、《关于印发守护押运人员六条禁令的通知》、《中国×××银行金库管理办法》、《中国×××银行安全防护设施建设及使用管理暂行规定》等规章制度的精神，本着在发展中完善，在需要中充实，在变化中调整，在实践中创新的原则，联系我行实际，建立健全了安全防范工作规章制度。

一是建立了“安全保卫岗位责任制”，修订和完善了各项管理制度和规定。针对营业网点、金库守护、运钞车、办公楼消防、特种设备(公用车辆、食堂煤气罐)等五个环节制订了5套防突发事件处置预案和消防应急处置预案支行在年初与各部门、营业网点签订了安全防范责任书。

二是注重内部管理的规范化。建立了营业网点、运钞车□xxx□电视监控等安全防范设施档案资料，逐步建立健全了各类台帐。

三是把加强检查监督作为落实各项规章制度，及时发现问题，堵塞漏洞，防范各类案件和事故发生的最基本的手段。

支行坚持每月对所属网点进行全面检查，分五个层次落实检查工作，即行长亲自查;分管行长定期查;保卫人员每人承包一个网点，每周对所承包网点进行安全制度和防范设施检查;网点负责人和安全员坚持做到每日营业。

银行工作总结精辟篇二

怀着期待与好奇，终于迎来了新入行员工培训。从小到大，我们学习了无数课程，历经十年寒窗，参加了多少培训多少考试，但这次的岗前培训对我们的意义是空前的，它作为一个过渡，一个桥梁，让我们从学习走向实践。我们收获的远比想象中的丰富。

参加完培训，我最深刻的感触就是觉得自己十分幸运。这个培训班是建设银行内蒙古区分行有史以来举办的最系统化全面化的一次。人力资源部投入了大量的人力、财力，聘请到专业人员给我们进行拓展训练和礼仪指导，同时又请到了区分行多位经验丰富的领导以及优秀员工，短短的十几天内，把我们凝聚在一起，学习了银行的基本情况，融入了建设银行这个大集体中。作为一家国有商业银行，建设银行经过大规模财务重组、完善治理结构、再造业务流程、引进战略投资者等一些列股改环节，最终成功上市，这具有深远的意义。建行成功上市的经验对中行和工行等上市都极具有参考价值，同时也证明了国际资本市场对中国国有商业银行股份制改革成功的认可和对其未来充满着信心，而对于我们刚入职的新行员来说，刚从学校毕业就能进入这样一个规范化、国际化的大型商业银行，是多么的荣幸啊。有人说：小胜靠个人，中胜靠团队，大胜靠平台。而建设银行就是这样一个优秀的平台。在这里，我们将与建设银行共同发展，把个人的职业规划与建设银行的发展融合在一起，共同实现腾飞。

人力资源部的领导和同事们对这次培训做了相当合理的计划。我们首先迎来的是为期两天的拓展训练。时间虽短，相信每个人都留下了深刻的印象，甚至终生难忘。怀着好奇而又激动的心情我们来到了九州方圆拓展训练营，而接下来的训练，远没有我们想象中的轻松。开营仪式过后，我们迅速组成了四个团队。接下来的任务是用几十分钟的时间进行团队组建，包括选出队长、队秘，绘制队旗，确定队名队训和队歌，最后再排练出一个有团队代表性的展示。经过简短的自我介绍大家立刻融入到团体中，集思广益，各尽所能，把我们的团队展示搞得有声有色。接下来迎来了我们的第一个项目：信任背摔。挑战队员站在1.5米高的台子上，背对着队友摔下去。要求台上的队员心里对别人没有丝毫的戒备和猜忌之心，把自己完全地交给别人，而接应的队员在接应的一刹那，则向我们展示出了最好的值得信任的例证，就是不管自己有多困难，都会把别人交付的事情办好。当我们背对着大家时，心里总会产生本能的恐惧，但是当听到队友鼓励的呐喊声，心

里的信任与感激之情战胜了恐惧，相信每个人的心里都有这样的想法：尽量笔直的摔下去，为队友减轻负担。

简单的一个动作，难以克服的是心理障碍，我们战胜了自己，挑战成功，摔下那一刻的感觉是那么幸福，这种信任与被信任是一种伟大的精神，是在极其优秀的团队中才能感受的到。在接下来的训练项目中，无时无刻地笼罩着团队协作的气氛，从一人触电，全体重来的超级电网，到二人相互托举、提携，团队后方支援的天梯，从群策群力，迎难而上的团队营救，到众音合则成乐，众人合则成邦的瀚海求生，没有一种是离开团队的。即使在天桥这样的单人挑战项目中，也是全体队员一起为同伴加油鼓励，没有一个人漠然视之。在分享心得时许多队员感慨地说：今天如果不是有队友的鼓励，我不可能完成这个项目。因为团队精神的作用，我们完成了自己无法完成的任务。尽管我们没有在体力上帮助同伴，但团队精神使他增添了勇气和力量。翻过毕业墙的那一刹间，队员们、战友们的眼里都滚动着泪花，我们用我们的勇气、魄力、关爱、协作、智慧以及奉献真真正正的做到了挑战自我，熔炼团队。

紧张而充满挑战的拓展训练结束后，我们回到了宾馆，开始了为期八天的银行相关业务知识学习。宽敞的会议室，舒适的坐椅，桌子上的姓名牌、矿泉水，点点滴滴都体现着区分行领导们对新员工的关爱，体现着建设银行的以人为本。如果说拓展训练培养的是一种工作精神，那么业务学习培养的是我们的工作能力，只有掌握好了这些基本操作才能开展好银行业务。在第一堂课上，人力资源部的樊总给我们讲述了中国建设银行的历史沿革，从**年10月1日中国人民建设银行宣告成立，到今天中国建设银行成功上市，经历了三起三落的反复，在这期间，建设银行曾控制着在中华人民共和国的国土上进行的每一项重大工程的建设资金。作为一名建行人如果不了解建行历史，就如同一个中国人不知道国旗国歌一样可悲，不论我们今后在什么岗位，从事什么工作，都必须了解建设银行史，伴随着建设银行股份制改革成功的伟大历

史阶段，把我们的事业融入到这短辉煌的历史中。接下来的几天里，我们学习了建行主要产品、个人金融发展战略、银行相关法律知识、员工行为规范等理论，对银行几个主要部门的业务情况有了初步的了解。

作为一名建行员工，我们每天要以金钱和数字为工作对象，这需要时时处处的细心谨慎、诚实守信、守法合规、勤勉尽职、对每项工作负责到底。同时作为一名新行员，我们应该学习法律知识，加强风险防范。面对国有商业银行、外资银行争夺市场，建设银行需要提高服务质量，加强品牌建设来提高自身竞争力，而这除了要制定相关法规外还需要每个行员以热情饱满的精神对待每天的工作，以灿烂的笑容面对每一位客户。培训课上，我们花了大量的时间来学习柜面业务操作流程，包括对公业务和对私业务，这是我们大部分人入职后要从事的工作，两位前辈总结她们多年的经验为我们编制教材，制作幻灯片，把枯燥的流程用精炼的语言讲述出来，为我们今后工作的开展引领了道路。这次的培训汇集了许多领导和前辈的智慧和辛勤劳动，他们总结了自己十几年甚至几十年的工作经验，让我们在如此短暂的时间里学习到了银行主要业务知识，把我们领进了建设银行的大门，同时也让我们领略到了优秀建行人的风采。

短暂的培训结束了，我们将被分到不同地区的岗位上开始工作，十天的时间大家培养了深厚的感情，不在乎时间的长短，我们重视的是共同的经历，也许只有在这样优秀的平台上才能迅速培养出优秀的团队。十天虽然短暂，但是这次培训对我们来说是人生重要的转折，它把我们象牙塔带入了职场，使我们从一个青涩的学生走向一个有责任心、充满自信的职业人。每个人都收获颇多，希望大家把这一份激情，信任，感激与责任带到未来的工作中，踏踏实实的走好每一步，与建设银行共同发展。

银行工作总结精辟篇三

转眼之间就到了年底了，来到__银行工作其实才几个月的时间，在这几个月中自己是成长得比较的快的，也学到了很多的工作技能。新一阶段的工作已经快开始了，我想在新的一年里取得更大的进步，所以我决定做一个年终的工作总结，总结自己这几个月的的工作，找出自己的不足争取在明年的工作中进行改变，让自己能够把工作完成得越来越好。

一、工作表现

在银行工作的这几个月自己早已经适应了工作的节奏，现在跟刚刚进入这里的时候相比已经是有了很大的进步了的，自己也学习到了很多的工作技能。总的来说自己的表现还是不错的，在工作上没有出现什么失误，也能够很好的完成自己的工作任务。在这段日子里我是很认真的在学习新的知识的，每天也是很努力的在工作。虽然现在我的工作能力还不是特别的好的，但是至少一直是有在进步的。我之后也是会保持自己现在这样的工作态度，让自己能够有更好的工作能力，也能够学到更多的技能。

二、工作体会

其实不管是哪一个行业的工作都是不容易的，也都是需要认真的去做才能够做好的。在这里工作的这几个月，我觉得想要完成这个工作是不难的，只要上班没有偷懒那是一定能够完成的，但想要做好的话是需要付出很多的努力的。在我们行那些工作能力很好的同事在我这个阶段都是很努力的，我也想要成为向他们那样的人，所以我觉得自己还是要更努力才行。在工作的时候一定要认真仔细，一定不要让自己出现一些不该有的错误，这样影响是比较的大的，所以自己也是要努力的去改变自己粗心的毛病的，虽然现在还没有影响，但以后是一定会让我出现错误的。

三、工作计划

新的一年的工作马上就要开始了，自己在新的一年中要更加的努力。在这里工作也已经有好几个月了，工作的流程也已经很熟练了，但跟其它的同事还是有很大的差距，所以必须要更加的努力才有可能追赶上别人的脚步，至少要拉近跟其他人之间的距离。在新的一年中自己要改变一些会影响到工作的不好的习惯，让自己能够把工作完成得更好，也能够更好的去完成自己的工作。

新的一年是必须要努力的，不能把自己是一个新员工当做是自己迟迟不进步的借口，反而是要当做是一个自己前进的动力。

银行工作总结精辟篇四

时间飞逝，转眼我已经与**银行共同走过了五个春秋□xx年8月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，我一直在一一线柜面工作，在**银行的以“激人奋进，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，改正自己的不规范动作。

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，这就迫使我自己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。

银行工作总结精辟篇五

伴随着20xx年尾声的'悄悄临近，我走上业务部经理岗位半年多了，从刚开始对业务技能的不自信，到现在可以独自分析授信业务，真的是受益匪浅。回顾这一年的工作，在公司领

导的关心及全体同事的帮助下，我认真学习业务知识和技能，积极主动地履行工作职责，及时总结工作中的不足，努力提高业务素质，较好地完成了个人的工作任务，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务方面都有了一定的提高。现将这一年的经历与体会总结如下：

面对业务部经理这个岗位，开始我还有些不自信。实地了解客户的基本情况、经营信息，调查掌握客户的居间借款用途、还款意愿，分析客户的还款能力等等，这些对于我来说，有很大难度。通过和领导沟通及自己思考总结。让我对放款业务工作有了新的认识，也增加了自己的信心。同时，我深深感觉到只从实践中学习是不够的，还需要理论知识的补充，于是我积极利用工余时间加强金融理论及业务知识的学习，各种学习资料能够融会贯通，学以致用，业余时间，翻看金融书籍，参考成功信贷案例。不断充实自己。通过实践中的经验积累、专业化的培训和自学，我渐渐地掌握了贷款业务和操作流程。业务工作能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了很大的提高。

1、团结守纪，为提高经营效益尽心尽力。一年来，我与同事们团结一致，

服从领导的安排，积极主动地做好本职工作。

2、强化意识，积极主动。慢慢接触居间借款工作后，我不断强化自己贷款营销的意识，破除“惧贷”的思想，寻求效益好的客户，在保证信贷资产质量的前提下，主动做好客户的市场调查，对于那些有市场、讲信用的个体工商户给予借款支持。对于以恐吓手段申请借款的，免谈，一律不办。原因很简单，他不会为贷不到款而使用卑劣手段。但如果你给他放了借款，到期收不回起诉，他在压力下可能会狗急跳墙。现在拒绝申请借款面临的风险，远小于以后还不上面临的风险。

3、坚持借款原则，做好借款调查。我深知：信贷资产的质量事关我公司经营发展大计，责任重于泰山，丝毫马虎不得。一年来，坚持对每一笔借款都一丝不苟地认真调查，从借款人的主体资格、信用情况、生产经营项目的现状与前景、还款能力，到保证人的资格、保证能力，抵、质押物的合法有效性；从库存的检查、往来账目的核对到房屋和设备的实地考察；从资产负债情况的计算、产销量和利润的分析到经营项目现金净流量的研究、借款风险度的测定，直至提出放与不放的理由，每一个环节我都是仔细调查，没有一丝一毫的懈怠。在放款前调查时，我做到了“三个必须”，即借款条件必须符合政策、借款证件必须是合法原件、借款人与保证人必须到场核实签字，并且做到生人熟人一样对待，保证了借款发放的合规、合法。

4、强化管理，努力清收。做好前期催收到期借款，及时协助回收部工作，确保我公司到期借款的及时收回。

在新的一年里，我将努力克服自身的不足，认真学习，努力提高自身素质，积极开拓，履行工作职责，服从领导。当好参谋助手，与全体职工一起，团结一致，为我公司经营效益的提高，为完成将来一年的各项目标任务作出自己应有的贡献。

银行工作总结精辟篇六

二月份我从xx银行调入xx银行，至今已有九个月了，回顾这九个月来的工作，我在支行领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，紧跟支行领导班子的步伐，按照支行的要求，围绕支行工作重点，较好地完成了自己的本职工作。通过近一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，岁首年终，我静心回顾这一年的工作生活，收获颇丰。现将一年来的工作情况总结如下：

本人原先在xx银行从事信贷工作，在信贷方面积累了不少的

经验，但xx银行跟xx银行所面对的客户群体是不同的。xx银行主要针对的客户群是中小企业及个人，因此在贷款调查审查方面与xx银行存在着一定的差异，所以在这近一年来，我努力学习银行的有关业务知识，向书本学习、向同事学习，白天时间走访企业，了解市场，拓展业务，晚上跟双休日加班加点，撰写贷款调查报告，熟悉各种总分行文件，积极参加支行的各种培训，并学习各种业务知识，而且报考了明年的中级会计资格考试，用业余时间来努力提高自己的综合素质，所以这样下来感觉自己近一年来还是有了不少的进步。经过不断学习、不断积累，学到了不少信贷工作经验，已经能够比较从容地处理日常工作中的各类问题，在综合分析能力、协调办事能力和文言语表达能力等方面，经过近一年的锻炼都有了很大的提高。能够以正确的态度对待支行下达的各项工作任务，热爱本职工作，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。并自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率。

近一年来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，工作有急躁情绪，有时工作急于求成，反而影响了工作的进度和质量；

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在新的一年里，自己决心认真提高业务、工作水平，为支行跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到加强学习，拓宽知识面。努力学习信贷专业知识和相关法律常识。加强对各行各业发展脉络、走向的了解，正确把握发展跟风险的关系，遵守支行内部规章制度，维护支行利益，积极为支行创造更高价值，力争取得更大的成绩。

银行工作总结精辟篇七

岁末将至，回首这一年来，我始终坚持着xxx道虽通不行不至，事虽小不为不成xxx的人生信条，在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。下面我从三方应对自己这一年的工作进行总结：

我在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，要求自己对待工作务必有强烈的事业心和职责心，任劳任怨，用心工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都尽心尽力，按时保质的完成，在日常工作中，始终坚持对自己高标准，严要求，顾全大局，不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，通过自己不懈的努力，在这一年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

在工作方法上，我始终做到“三勤”，即勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。在实际工作中能够做一个有心人，在一次走亲访友时，我无意从六叔口中得知我们邻村最近将有一笔分地款，事后通过六叔介绍，自己又几次登门拜访，向客户宣传我行的服务优势和产品优势，最终说服客户计划将130万的分地款存入我行，我明白这还不是最终的成功，在客户拿到转帐支票的时候，我又主动协助客户搜集村民身份证号码，核实确认客户分款额，等到52份存单分发到每户村民手中时，我才在心中深深地舒了口气。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄妹情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。在与客户打交道的过程中，真正做到以诚相待，把客户的利益视为自己的利益，了解客户的动向，知晓客户的所思所欲，为每位客户量身推荐我行的各种金融产品，通过我的不懈努力，在”争一保二”活动中完成了营

销存款180万，理财金卡8张，信用卡5张，电子银行签约50户，保险销售15万的业绩，最令我欣慰的是客户也得到了双赢，他们在满足自己需要的同时，也享受到了建行更加细致周到的服务。

作为一名前台工作人员，有时自己在服务中还不够耐心细致，需要掌握的知识还很多，在以后的工作中我会自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务潜力，特别是理财业务知识，全面提高综合业务知识水平。克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作的主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。同时继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名更合格的建行人。

银行工作总结精辟篇八

人与人之间的相互理解是化解矛盾的良药，服务人员一定要学会换位思考，让自己站在客户的角度来看待问题。

即便你很及时地到达了客户那里，你还是很可能会遇到客户发脾气。客户会对因为你的及时到达至少不再增添新的火气，但及时并不足以让客户不发脾气。这个时候千万不要试图去制止客户的火气，尊重他让他发泄。要知道这个世界上有一条原理叫公平。当客户发泄得过了头，而你又表现得那么有涵养，对他是那么的尊重，他往往会在平静下来后觉得对不起你，甚至会向你道歉，这个时候难道还会有什么问题不好解决吗？这叫不战而屈人之兵。当一个人被放到文明的环境中时，他也会用文明的方式解决问题。相反如果他受到的不公正的待遇，他的行为甚至有可能是非人性的。

你所表达的足够的理解和尊重不仅会平息他的怒火，也会将他感染到以理性来解决问题。这为你建立了一个平台，这是

我们要圆满解决问题所必需的平台。

二、倾听会让你了解客户的真正意图。

绝对不要以为你的诚恳可以解决一切问题，你在移情让其发泄的过程中要做好各种准备工作，通过他的报怨了解他所认为的真正问题是什么，他这次投诉真正要达到的结果是什么。千万不要主观地认为他是遇到了什么问题，也不要从其语言表面进行判断。正如沙漠中的少女误解了一时之需的大侠。一定要通过对其关注的焦点进行分析归纳。也只有倾听才能了解客户的个性特点，以实现共鸣。

更多有关银行客户投诉处理、银行客户投诉案例等

银行工作总结精辟篇九

这次实习，作为杭州银行的柜员，不但让我对银行日常基本业务有了一定了解，并且能进行基本操纵外，还让自己在其他生活处事方面的收获也是挺大的。作为一名一直生活在单纯的大学校园的卧冬这次的实习无疑成为了我踏进社会前的一个平台，为我今后踏进社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进进社会以后必须要有很强的责任心。在银行工作自己所担任的就是一名工作职员，要对自己做的事情负责，对公司负责，对储户负责。假如没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班，假如不小心出现了错误，也必须负责纠正，而这些是作为一名工作职员的分内之事，尽对不会有人往同情你，或者往帮助你做你没有完成的工作。或许你要抱怨社会的无情，但是你要是跟不上别人的步伐，你并将被淘汰在社会之外。

其次，我觉得工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力进步自己的职业素养。正所谓做一行就要懂一行的行规，没有规矩不成方圆。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或者最少的复印件，固然来行的客户可能是自己熟悉的人，我们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，我们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度题目尤为重要，这点我有亲身感受。正所谓，我们在工作的时候，是在出售我们的服务态度。

此外，在银行实习，我可以站在银行的角度往看社会的消费。我觉得最好的客户当然是私营老板和企业会计。除开经济上面的原因不说，整体来讲，大客户也是素质相对比较高的，说话相对文明，耐心也相对比较好，可以交流，能够理解我们工作，熟悉流程，单据填写完整，错误率比较低。出现题目，也愿意配合解决。假如人手紧张的时候，排在后面的人群就会催我们工作职员，说我们的效率不高之类的，天地良心啊，那是由于前面排队的储户一个人要办多笔业务，而且相对比较复杂。其次是民工。民工固然大多看起来比较邋遢，但是守规矩，听指挥，假如是文化程度相对高点的，单据填写的水准也还可以，错了也愿意改，没有太多空话，但是看他们签字的时候，就有点冷心了。再次就是老年人，一般文化程度都还可以，也比较文明，大多是存定期或者存取工资，业务简单。不过有些老人脾气比较差，记忆力也差，经常要办理挂失，比较麻烦。而在我印象里，最差的就是大学生，经常有学生举着卡进来取钱，张口就是50，40，96之类的数字，往往要把卡里最后一点钱都取走才罢休。可以说，就卡这一块的收益来说，学生只有民工的1/10还不到，有些地区的学生卡甚至是负效益，有时候进门就直奔柜台取钱，完全无视排队的人当中，学生最多，但是和中年人有意识的插队不同，这些学生完全是无意识的这么做。再就是填写单据为所欲为，也不知道问问别人或者看样本，要么就是站着发呆，不知道要干吗。

在我们平时的生活中，倘若你往银行取款被告知没有大款项可取的时候，你可能会觉得这个银行不负责什么的，但是经过我的实习，发现了银行柜台有时候也会上演着真话与谎言

的对决，比如：我们这里没钱了；取xx万现金以上需要提前电话预约；我们没有零钞；这尽对是真话。尽管很多人会觉得银行里怎么会没有钱呢？但是事实上，由于安全的考量，每个营业试冬分理处或者储蓄所都有自己的限额，不会存放大量的现金(发达地区除外)，假如有大量的现金结余，那么就会运到一个集中的金库里存放，实在不足的话，再运来。这个运输过程是需要时间的。所以在某些取钱的高峰期，比如十一，春节或者天天的早上，没有现金是真的。相应的，大额现金的支取，电话预约是唯一能够确保银行有计划的预留手段。所以有时候会出现有大量现金却不与支付的现象，由于那是有人预约的。同样，银行一般不会大量保存零钞，由于零钞体积，重量和面额不成正比，一万元的1元比一万元的100元要重太多。

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要的，但是也是很重要的。在工作中，单位主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。

三个月的银行实习一晃而过，却让我从中学到了很多社会道理，而这些东西也将让受益匪浅，银行的实习加深了我与社会各阶层人的情感，拉近了我与社会的间隔，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进步了适应社会的能力。因此，我体会到，在大学生就业如此严重的情况下，假如将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使一个专科生具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。