

# 最新银行年终个人述职总结报告(精选9篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

## 银行年终个人述职总结报告篇一

在学习、工作生活中，我们都不可避免地要接触到报告，报告可以显示很多信息，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实用银行员工个人年终述职报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

20\_\_年一季度，我新增储蓄存款570万，新增滨聚付客户75户，新增储蓄账户91户，销售理财及结构性存款1500余万元，喵喵贷授信客户44户，用款51万。营销pos机2户。组织了女神节花艺活动和消费者权益日活动。批量营销了中国人民财产保险公司的客户和武清区职教中心的客户。

20\_\_年1月份，因为营销工作没有进展，并且出现业务上的疲倦期，所以1月份的业绩并不很出色，然后直到2月份春节以后，通过不断的反思和自我的调整，找到了更好的、更适合自己的发展模式。纵观全行理财经理团队，我们面临的问题都是同质化的，但是如何处理问题就要看每个人的能力，所以说我们问题都是同样的，关键在于如何看待问题和解决问题。具体的有如下几方面的改变：

- 1、每天要出活。优秀的销售不是每天坐以待毙，而是主动出击，一季度主要营销思想转变为从“等客户”变成“找客户”。其实客户并不是拒绝营销人员，只是拒绝他们去推销，

如果真正的从心里为客户去考虑问题，客户往往愿意与这样踏实、认真、为自己考虑的人成为朋友，比如我手中的一些黑金客户通过我的积极联系，能够做到在我行稳存增存，我并不是很善于表达，只是因为做到了让客户放心。力争做到新增高端客户10人。

2、保持每天联系5名不同的客户，根据他们的资产规模先从高到低进行排列，保持电话营销，营销的内容包括：理财产品的新政策、资产配置以及对客户的情感营销。从而实现稳存增存。实现资产增长1000万。

3、实现个人经营贷业务破零，个人经营贷在营销上还存在着一定的能力不足和畏难情绪，需要不断的去联系以前的滨聚付客户，寻找到有需求的客户，但是由于经验比较少，希望支行能够给予一些培训和帮助，目前正在跟进一个客户，并通过做生意的朋友转介绍一些客户。完成3户个人经营贷。

4、寻找到营销滨聚付客户的模式，由于以前一直在营销我行存量理财客户，在这方面有一定的技巧，但是对于中小商户没有任何的技巧可言，所以说在发展滨聚付业务上会存在着一些难度，首先，要从了解这些客户的金融需求出发，并且为客户提供适合他们的解决方案解决方案。新增滨聚付150户。

入职成为银行办公室职员对我来说是十分幸运的事情，所以我比较珍惜这个来之不易的工作机会并完成了年初银行领导制定的任务，这段时间的经历让我学到了很多实用的办公室工作技巧并成长为合格的职员，但我也知道随着时代的发展也意味着办公室职员的工作能力需要得到提高，因此我对今年完成的银行办公室工作进行了总结并希望能够为以后积累经验。

完成了办公室文件的整理并制定了详细的部门制度，其中对于文件的整理自然是每个文职部门都需要处理的工作任务，只不过由于侧重点不同导致自己主要是整理计划与总结并对

部分重要文件进行保管，除此之外自己还会催收各个部门的计划与总结并确认文件的格式与内容无误以后再整理到指定的区域，由于办公室对于部门制度能够做到严格的遵循自然能够熟记各项条款，因此我为了提升自己的文案撰写能力常常会参与到新制度的建立与修改之中，除此之外还会负责撰写部分重要活动的策划方案并获得了部门领导的认可。

处理好银行员工的绩效考核并对日常办公用品进行了采购，在工资结算日之前先对员工做好绩效方面的考核从而对数据有着整体的了解，关于这点还需要人事部门的考勤记录进行配合才能对绩效考核有着相应的指导，再加上银行员工在工作中的表现需要有着更深层次的了解才能给出合理的评判，因此在处理好绩效考核方面的工作以后自己会将相关数据提供给财务部门，这样的话便能在工资结算的时候便能根据员工的吧表现作出合理的评判，另外在日常办公用品出现短缺的时候自己也会承担起这方面的采购工作。

做好档案室的维护并对银行当天的值日工作做出相应的安排，其中由于部分文件较为重要的缘故需要将其放入档案室进行保管，为了防止文件出现泄露或者遗失的状况还会负责做好银行档案室的维护工作，关键还是要做好文件的保密性工作才不会因为办公室的疏忽造成难以估量的损失。还有一点则是银行办公室的值日安排需要做好以免出现无人值守的窘迫，所幸的是在办公室众人的努力下较好地处理好了值日安排的工作。

虽然较好地完成了银行办公室的工作却没有丝毫值得骄傲的地方，无论是做得更好的办公室员工还是银行领导的要求都意味着自己需要不断进步，因此我会在后续的银行工作中继续努力并争取为办公室工作创造更多的成就。

时间总是过得很快，新的一年即将开始。在过去的一年中我作为客服部的一名实习员工，在各位老员工的教导和帮助下，学会了很多业务的经办手续和事物的处理方式。这些都是我

们在没有走出校门前所学习不到的技能，要比点钞，珠算更让人振奋，更让人喜欢。

起初我是在综合岗，当看到分配表的时候，大家都投来羡慕的目光。认为一开始就分到综合岗是说明个人的能力和领导的器重。但我认为，这综合岗也确实是最难做的一个岗位，因为它太轮廓，不具体。对于我这样的实习生来说，无疑是一种挑战和一种磨练。与老员工的交流并不多，因为综合岗很少接触柜台业务，当时我甚至连问什么都不知道从何说起。很轮廓的学习了收卡，销卡等一些业务。

再来就是成品卡保管岗。其实，相对而言，我更喜欢这个岗位，因为它很具体，一目了然，使当时的我很清楚自己应该做什么，怎么做。我和老员工一起讨论联名编号和卡bin的问题。拼命的想记住每一个卡bin来应对老员工的随时提问。到现在我还清楚的记得，帮助老员工拿卡的时候，随时会问我什么卡种？什么卡bin之类的一些现在我们认为简单的不能再简单的问题。

渐渐的由幕后走到台前，由旁观到亲身经历。现在，我所在的岗位一直是柜台岗位的服务窗口。我的一言一行都代表着工行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。一张小小的卡片可能没什么大不了的，但它却能转载上百万元的巨款。虽然卡中心的用户并不像储蓄所那样多，但等长号的时候也时有发生，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，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。不能掺得半点个人主观因素在其中。

由于我一开始一直都不是在柜台直接接触用户，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员工请教。对待业务技能，我心里要求自己要把不会的学会。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，被后督查询。但是这并不能影响我对这

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，并且在晚上结业务的时候要细心检查每笔业务。

我们的卡中心位于一个还算繁华的地段。而且又有只办理信用卡业务的特殊性，这也就使得有些用户需要办理业务时，不得不大老远的从北京城的东南西北汇集于此。偶尔也会碰到一些不知道自己应该做什么业务和不知道自己需要什么信用卡的用户，每次我都会十分细致的为他们讲解办理的要求和申请表的填写方法。临走时还要叮嘱他们注意带好资料，注意签收，注意查询。以便下次再办理时没有头绪。当为他们每办理完一笔业务的时候，他们都会向我表示感谢或点头示意。也许有人会问。干吗那么认真，又不会多给你什么。但是我认为，用心来为广大用户服务，才是最好的服务。既然打出了“一切为持卡人”的话，就不应该是一句空话，当我听到用户对我说：小伙子干活就是干净利落。你们那个小姑娘服务态度也特别好，该怎么弄我都知道了……等这样的话的时候。我心里就十分的高兴。因为，那并不光是对我的表扬，也是对我工作的激励，更是对工行的信任。

时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在新的一年里，我将带着我在昔日工作中积累的所有的所有，投入到新一年的工作中。在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一年的挑战。踏踏实实，勤勤恳恳的工作，向其他同事学习，取长补短，相互交流工作经验，力争在新一年的工作中超越已经拥有的一切，取得更大进步。

新的一年已经到来，回顾过去一年的工作，可以用辛苦、快乐、敬业六个字来概括，一年来，在领导的关心和同事们的帮助支持下，能够比较圆满的完成本年度的工作任务，在思想觉悟、银行服务网点等方面都有了新的提高。现将一年来的工作、学习情况简述如下：

一、认真学习我行制定的各项政策、办法，把牢自己思想关。

金融行业一向是高风险行业。随着社会物质化进程的加快，作为银行工作人员一方面是要随时应对外部各种犯罪浪潮的冲击，另一方面还要求我们认真学习党和国家的金融工作方针政策，学习银行内控和管理的各种规章制度。无数深刻的经验教训告诉我们：什么时候我们坚决执行了制度、政策，各种损失就会嘎然而止！什么时候忽视了制度、政策，国家和人民财产就会遭受意外的损害！正是得益于规章制度的认真学习，一年来，我能正确行使领导交给我手中的权利，做到公私分明，较好地完成了领导交给我的各项工作任务。

二、工作认真严谨，该自己做的从不推诿，高质量的完成本职工作；

目前我从事的工作责任告诉我：我的工作既要数字负责，更要对网点负责！从参加工作至今，我是这样要求自己的，也是努力这样做的。我认为：作为一个入党多年的老党员，在个人利益和社会良知之间，作怎样的选择应当是不言而喻的；我们可以不富贵，我们可以不腾达，但我们要时时处处对得起自己的良心！正是这种平和的心态，使我能正视个人的荣辱和得失，能不矫不燥的搞好自己的工作！

三、努力加强自身学习，提高各方面素质，为应对新的工作任务作好准备；

银行业作为高技术普遍应用的行业，需要我们不断地充实和学习更新各方面的知识；从世界金融业发展的现状和趋势，到我行和兄弟行各种业务种类的特点和异同，再到接人待物的心理学技巧，都需要我们用心地不断进行知识的积累，更新和探索；作为特殊的金融服务行业，什么时候你的服务比别人更到位，更及时，更周到，什么时候你就具备了战胜对手的不二法宝，什么时候就会在日益激烈的竞争中脱颖而出！

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，更好地规划自己的职业生涯是我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，今后我将一如既往地做好本职工作，时刻以“服务无止境，服务要创新，服务要持久“的服务理念鞭策和完善自我，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，为工行的改革发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处！

20\_\_年转眼就只剩尾巴了，快的让我感觉伸手抓不住！在深圳的这整整一年时光，使我快速完成了一个从象牙塔里的学生到银行从业人员的转变！深圳真的是一个节奏太快的城市，工作了一年，让我感觉像是昨天的事情，初来培训时大家满怀青春的笑脸还时常在眼前浮现，时隔一年，有很多人放弃了，有很多人离开了，有人还在默默坚持着，也有人提升了！这一年，说实话，真的很苦，不论是身体上的还是心灵上的！身为一个金融风险行业的从业人员，每天有太多的合规准则条条框框牵绊住你，必须无时无刻提高警惕敲响警钟，稍一疏忽就有可能酿成大祸，为银行造成巨大的损失！

在招行愉康支行，我从事着一份最平凡的工作储蓄柜员岗。我们做的是前台，柜员岗这份工作看似简单，机械重复，枯燥乏味，但真正做好真的很不容易！手指快速在键盘飞跃，敲击间无时无刻不关系着银行的金融命脉，真可谓使命重大！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。作为一名招行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示招商银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赢得顾客的信任。

是的，在招行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示招行形象的窗口，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招行人的真诚，感受到在招行办业务的温馨，让她们如沐春风，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，转账，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！感谢招行，给了我实现自己青春与梦想的大舞台！让我们的人生得到了点点滴滴充实的发挥！感谢一路陪着我成长的许多主管领导同事们，给了我一年的成长，一年的历练，一年的收获，我一定会再接下来的工作中继续努力，持之以恒，实现自我！

## 银行年终个人述职总结报告篇二

在这段时间我们通过努力，有了不少收获，还是值得尝试的，我们还是好好总结并写一份述职报告吧。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最新银行员工个人年终述职报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

某年某月份，我成了一名银行综合柜员，做现金收付业务。由于业务不熟，我感到忐忑不安，生怕辜负了领导和同事们的期望。半年来，在支行领导的关怀与耐心指导下，在银行同事们热情的帮助下，刚刚走出学校大门的我很快适应了新岗位新环境，在学习和工作上取得了很大进步。现作如下年终个人工作总结汇报。

一、努力学习，尽快适应新环境新岗位。

刚刚走出校门，踏入银行的大门，我感到很不适应，为了不

辜负领导们的期望与信任，我下决心努力学习，切实提高自我的业务水平和工作能力。我积极参加了银行系统组织的各种培训，充分认识到：作为金融机构，安全防范工作是重中之重，不能有丝毫马虎和懈怠，也深感自己岗位责任重大，现金收付业务需要一丝不苟，不能有半点马虎。除了参加集体的培训，我还积极向领导请教，虚心向周围的同事们请教，逐步了解了业务规范和业务流程，在实践中积累了初步的经验，同时也深感自己的差距，因此业余时间我参加了某某金融管理的自学考试，力争使自己的能力再上新台阶。

## 二、尽职尽责，扎实做好本职工作。

银行柜员的工作是需要强烈的责任心和服务意识，需要一丝不苟的工作态度和吃苦耐劳的敬业精神。在工作中，我珍惜自己的岗位，强化了责任心和责任感，对于现金业务仔细认真，半年来从来没有出过任何差错。我直接面对的工作对象是客户，半年来我不断地提高自己的服务水平与服务，在自己岗位上做出一番成就。

当20\_\_年的日历一页页撕落得只剩下最后一页，这一年就这样不知不觉，悄无声息地度过。在20\_\_的这一年里，我们用计算机键盘绘出了满天霞光，用算盘珠拔落了万颗星辰；我们守着一份愉悦，一份执着，一份收获。每天记账，结账，做传票，写账簿。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，以一名合格的合作银行员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上默默的奉献着，为合作银行事业发出一份光，一份热。作为储蓄岗位一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热

忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。众所周知，在\_\_支行辖内，\_\_分理处是比较忙的一个点。每天每人的业务量平均就要达到一百多笔。接待的顾客一二百人，尤其是小钞和残币特别多，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，严格按总行和支行制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下，20\_\_年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在会计工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向其他同志请教。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。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。储蓄乃立社之本，20\_\_年，在上级领导的关心、支持和同事们的协助下，我积极努力地开展工作，较好的完成了各项工作任务，全年个人累计吸储150多万元。一年里，我积极参加政治理论学习和业务知识学习，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。回顾这一年来的工作，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，工作使我每天要面对众多的客户，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，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

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，今后的努力方向是：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。

我所在的岗位是银行的服务窗口，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，蓄所是最忙的，每天每位同志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。三个月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。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，虽然赔了钱，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。

所位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围有很多领社保和医保的下岗、退休工人，也有好几所学校。文化层次各不相同，每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把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。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

所里经常会有外地来的务工人员或学生来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为

他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时再写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。

也许有人会问，个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，但是我认为，用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个小妹儿态度真不错……就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，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。明年会有更多的机会和竞争在等着我，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。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩！

今年我在领导的培养帮助、同志们的关心支持下，无论在任何岗位，我都兢兢业业做好每一件事情，始终遵循为客户服务的原则，将客户的利益放在第一位，尽职尽责，无愧于自己。现将我这一年的学习工作情况总结如下：

### 一、自觉加强理论学习，提高自身素质。

首先，自觉加强政治理论学习，提高自身修养。我积极参加各项学习活动，并注重自学，认真学习农业银行新出台的各项政策，学习分、支行的经营分析会议，使自己在一线服务中更好的执行上级行的各项政策，提高了执行力。

其次，在业务学习方面，我不断的总结经验，并积极与身边

的同事交流沟通，努力使自己在尽短的时间内熟悉新的工作环境和内容。同时，我还自觉学习商业银行营销策略、个人客户经理培训教材、金融案件分析与防范等与工作相关的政策、法律常识，积累自己的业务知识。

此外，我参加了个人理财师资格的考试。在学习中，丰富的课程学习使我的知识储备和层次得到了提高，并快速的进入了角色。通过我行提出的“将农业银行打造成区域市场内客户首选银行”，使我进一步理解了我行出台的各项方针和政策，看到了农行发展的巨大潜力，增加了我们业务发展的紧迫感。

## 二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作。

在分理处工作的这一年中我具体参与的工作和取得的成绩主要包括以下几个方面：

（一）在分理处工作期间，拓展了优质客户\_\_3户，新增存款300万元，签约三方存管26户，营销贷记卡14张，销售保险40万元，在年二季度阶段性考核及储蓄对抗赛中百花分理处取得了较好的成绩，在区行年上半年综合考核中，分理处考核位次大幅度前移。在这里，我也尽自己努力贡献了一分力量。

（二）在分理处工作至今，不论在高柜，还是在低柜，都努力做好本职工作。

1、通过对客户的深度挖潜，着力为客户提供人性化服务，“急客户所急，想客户所想”，在我和大家的共同努力下，我们已经成为了客户情感上的朋友、财务管理的顾问、业务发展拓展的源泉、产品发布的渠道。现在以营销为主题、以产品为纽带、以理财为特色，细分服务群体，找准服务定位，加强服务沟通，维护客户关系，真正让客户喜欢农行，喜欢农行的产品及代销产品。在年的下半年成功销售保险趸

交\_\_万元，期交2.5万元，营销借记卡300张，注册个人网银190户，电话银行90户，手机银行10户，签约三方存管5户，开通短信通90户，销售本利丰\_\_0万元，销售基金3万元，揽存140万元，为y分理处完成各项计划贡献了自己的一份力量。

2、努力与客户沟通，化解各类矛盾，做好客户的分流工作。

客户经理是对外服务的窗口，是农业银行对外的形象。个人素质的高低直接就反映我行的服务水平，低柜柜员也算作客户经理一类。因此我始终在努力完善自身的综合素质，给客户提供质的服务。然而难免也遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。一天当中大部分时间都在低柜区，直接与客户面对面，还可以引导客户到相应的功能分区最快的办理业务。起到一定的分流客户，减轻高柜压力的作用。

近年来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，对公业务知识水平不够高，综合协调能力有待提高等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督指导：

第一、自觉加强学习，同时向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，特别是对公业务知识，全面提高综合业务知识水平。

第二、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，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。

第三、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优秀的银行工作人员。

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“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。

## 一、勤学苦练爱岗敬业

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。

## 二、团结协作共同进步

银行工作需要的是集体的团结协作，一个人的力量总是有限的。作为一名老员工，我不仅仅满足于把自己手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮助新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地掌握业务技能。结合我自己做新人时的经验，我注意引导他们从账理出发，而不是教他们如何进行简单的菜单操作。在平时的工作中，我还将自己的工作学习经验毫无保留地告诉他们。

我想，这样的教法不一定是最好的，但一定会让他们学到业务知识的本质，学会融会贯通，举一反三。新区支行去年相继有四名新同事加入，他们虽有一定的金融专业知识，但对于临柜操作技能来说，尚有欠缺。为了能使他们尽快上岗，我对跟班实习的新同事耐心进行操作章程的培训，特别是要严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。对于他们的薄弱环节一技能，也将自己平常练习的心得告诉他们，供他们参考。

通过一段时间的双向努力，他们已能熟练进行单人上岗操作了。为新区支行更好的开展工作打下坚实的基础。只有整体的素质提高了，支行的会计业务水平才能上一个台阶。大家共同努力，在新区温暖的大家庭里快乐的工作着。

## 银行年终个人述职总结报告篇三

我叫-x我是七六年参加农行工作的，先后做过出纳，储蓄，和储蓄所长工作，现在，我将这几年来的工作、学习情况向大家总结汇报一下：

我现在所在的岗位是储蓄服务窗口，我的一言一行都代表着我们农行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，我们储蓄柜员是最忙的，每天每位同志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，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。几年来我始终如一的要求自己。

由于我是老职工，在业务上我敢不上年轻人那样快和熟练，为了尽快熟悉业务，当我一遇到问题的时候，我会十分虚心的向年轻人请教。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认真，虽然赔了钱，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。

我们清水分理处位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围有很多沈阳矿务局的职工社保和医保的下岗、退休工人，也有好几所学校。文化层次各不相同，每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把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。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

我们分理处经常会有外地来的务工人员或学生来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时再写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加分理处的存款额，为什么还要这么热心的去做，但是我认为，用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个老同志态度真不错……。就是好……这样的话

的时候。我心里就万分的高兴，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。

在今后的工作中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。明年会有更多的机会和竞争在等着我，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。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

## 银行年终个人述职总结报告篇四

我叫xx□这一年来，在单位领导和同志们的帮助下，在各个方面都取得了较好成绩。现将今年的工作、学习情况向大家总结汇报如下。

在这一年里，通过我的不断努力，我的工作得到了客户的认可，同时也给我们农行创造了较大的经济价值。截止12月26日，我个人营销保险销售共计120余万元，营销个人网上银行120户，营销短信通达320余户。

我取得的这些成果是全所干部员工共同辛勤努力换来的。这些也为全所甚至全行，完成年初既定任务目标做出了应有的贡献。

众所周知，我们所是一个比较繁忙的网点。因此这样工作环境就迫使我自己不断地提醒自己工作要认真、认真再认真，严格按总行支行制定各项规章制度进行实际操作。

多年来我始终如一地严格要求自己，在我的努力下□20xx年我个人没有发生任何一次责任事故。在做好自己本职工作的同时，我还积极帮助其他同志，同志们有什么样问题，只要问我，我都会细心予以解答。当我自己有问题时候，也会十分

虚心向其他同志请教。

对待业务技能，我心里有条给自己规定的要求求：三人行必有师，一定要千方百计德把自己不会的学会。我知道要想在工作中有能力帮助其他人，就使自己业务素质提高。

一年里，我积极参加政治理论学习和业务知识的学习，能自觉遵守法律法规以及单位的各项规章制度、制度，同时坚持刻苦钻研业务知识，不断提自己工作技能。

回顾这一年的工作，我问心无愧，在工作中，我忠于职守，尽力而为，银行属于服务行业，工作性质使我每天要面对众多的客户，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”，耐心细致地解答客户提出的各种问题，遇到蛮不讲理客户，我也试着去包容他、理解他，并最终也得了客户的理解尊重。

回顾20xx[]展望20xx[]在新的一年里，我一方面还要加强理论学习，进步提高自身素质。另一方面我还要转变工作作风，克服自己偶尔的消极情绪，提高工作质量和工作效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

新的年里我会加紧学习，更好地充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，在这里总结20xx[]是为了汲取经验和教训，更好地干好今后的工作。

工作中的不足和有欠缺的地方，请各位领导和同事批评和指正。

## **银行年终个人述职总结报告篇五**

尊敬的银行领导、亲爱的同仁们：

20xx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xx支行调至xx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，但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、改进，并不断进步。现将20xx年工作情况总结如下：

首先，在思想与工作上，我能够更加积极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，同时为自己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责任感，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，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户。

其次，在技能方面，我个人也能够积极投入，训练自己，这一年中，我始终保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己，立足本职工作，潜心钻研训练业务技能，使自己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，但是abis与熟练的同事相比还有一定的距离，因此，我利用一点一滴的时间加紧练习，因为我知道，作为储蓄岗位一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、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，积极面对工作，与大家团结协作，相互帮助。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，因为一滴水只有在大海中才能生存。只有不同部门之间、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，除了出售自己的有形产品外，更重要是出售其无形产品服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现，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，客户轻轻的一声谢谢，燃起了心中的激情；客户不解的抱怨，需要的是耐心的讲解。激情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，激情与耐心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到最好。

做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。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己的内心深处，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。现在社会日益进步，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，切实为不同的客户提供最有效、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。不同的客户需求心理不同，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，则更多的要考虑如何为其缩短等待时间、节约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、手段一定要依法合规，防止过头服务。

最后，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助下，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。因此，今后我会积极认真践行营销技巧，抓住每一个发展业务的机会，做好日常营销工作。

谢谢大家！

述职人□xxx

20xx年xx月xx日



# 银行年终个人述职总结报告篇六

尊敬的领导：

您好！

回顾一年来学习、工作时间并不算太长上半年我在支行营业室任联行经办、事后监督等工作在工作中我一丝不苟谨慎处理好手中每一笔业务，既讲求速度又保证准确力求作到尽善尽美得到了领导同志们信任和一致好评。

x月xx日我接受支行任命担任xx分理处坐班主任一职在支行领导信任和同事们关心、帮助下我很快适应了新工作岗位在任分理处坐班主任工作中我认真履行职责较好完成了支行下达各项任务保证了会计工作任务顺利完成。

在任职期间我具体做了以下几个方面工作：

- 1、根据系统实施细则对现有人员具体分工进行明确划分严格划分前台柜员和后台柜员职责范围界定了柜员和主管职责为明确责任、加强内控制度管理提供了保障。
- 2、根据实际情况对柜员签到、签退管理等做了统一规定并强调了柜员轮班交接短期离职程序和要求做到签到、签退及时交接、监交有纪录。
- 3、突出主管审核和授权管理规定，确保对部分重要柜台业务必须实时复核其余业务，可以分批复核当日帐务日终必须复核完毕。
- 4、建立了《坐班主任工作日志》等12种登记簿，明确了使用范围记载内容和保管要求，并监督各种登记簿内容真实和完整性。

5、强调柜员密码管理要求，按旬定期更换密码并进行登记管理。

6、对日常业务中帐务差错、挂帐、抹帐、冲帐、挂失等特殊业务进行了详细记载和监督，对会计凭证签章、整订、归档情况进行每日监督。

7、对现金业务帐务核对，双人核对现金实物双人加锁入库保管工作监督执行，坚持每旬定期查库工作。

8、规范了自助设备操作流程，详细进行记载及时处理突发事件。

1、根据支行统一安排组织人员认真学习，确保了安全认证卡和跨中心汇兑业务顺利进行。

2、拓展新业务领域，对xx网上银行业务上线和开通后业务处理，进行了具体安排和规范，确保了大批量网上银行业务顺利开展。

1、坚持业务学习。利用例会时间及时学习和传达上级行有关业务文件、业务理论知识，使柜员熟练掌握必不可少理论知识和操作技能，做到既能熟练办理业务，又能圆满解答客户业务询问。

2、积极推行综合柜员制实行。为使综合柜员制能顺利开展，我倾自己之所知，不厌其烦，努力将每一位柜员都培养成为能够全面掌握各项业务综合柜员。在短短半年时间里，我分理处柜员业务知识得到了很大提高，前台柜员均掌握了各项业务基础知识。

3、组织员工认真学习各项规章制度。让办理各种业务程序和规章制度紧密结合起来，警钟长鸣，防患于未然，防止经济案件发生。

总之，在任职期间，我尽自己所能，认认真真完成各项业务，取得了一些成果，但还存在许多不足。成绩属于过去，未来属于自己，作为一名年轻人，我知道我工作才刚刚开始，我唯有勇于进取、不断努力才能取得更大成绩。

此致

敬礼！

述职人□xx

x月x日

## 银行年终个人述职总结报告篇七

银行个人年终述职报告3篇

述职，顾名思义，就是陈述自己的工作。陈述的方式可以是口头的，也可以是书面的。本篇文章是豆花问答网小编为您整理的银行个人年终述职报告3篇，供大家阅读。

银行个人年终述职报告【篇一】

尊敬的各位领导，各位同志，大家好！

随着xx的钟声响起□xx已悄然逝去。今天，我就去年的工作情况，向大家作一个简单的汇报，请各位领导和同事们批评指正。

去年九月，营业室领导安排我做网点导储工作。对我来说，新系统、新业务简直像是外星事物一样，飘渺迷离。什么业务都不懂，客户咨询除了指给大堂经理，就是推向柜台。而我也认为，自己只是导储，没有必要多讲什么，只要做好引

导和分流就可以了。至于那些业务，更是觉得学之无益，放之轻松。

十月初，单位组织了仪容仪表及营销方面的业务学习。也正是这次全方位的学习，让我对现在的工作岗位的价值，有了新的认识：这次学习多少懂了点理财方面的知识和营销技巧。第一时间的接触客户，加上人类特有的舍远求近的惰性，成为了我营销业务频率增多的客观条件。不如借这个条件，好好参学理财方面的业务知识和技巧，使艰难强硬变灵活柔和，让辛苦的付出得到更多的回报。努力充值自己，达到工作要求应具备的素质条件！

我的导师李先生曾说过：“爱你的工作，要和你的工作谈恋爱。因为只有工作才会使你活得理直气壮，也许你可以不工作也有饭吃，但那会使你活得窝囊、猥琐...”既然欲与工作‘恋爱’，那么首先就得认识它，对它产生兴趣：我认为，只有产生兴趣，才能做好。然后了解它，努力充值自己，从而被对方接纳，以此达到驾驭对方的目的！从此，我每天开始认真学习业务，除虚心向同事请教外，找出业务学习时的笔记记录，仔细的琢磨思考。下班到家，继续登录网上银行进行‘概念与技巧’的搜索，学习。

在与客户交流中，多次打消客户对农行的疑虑与不安，成功营销我行的各类产品。

俗话说：人分三六九等，来网点的客户也是一样，有时礼貌客气的问话，得到的却是生硬、敌视的回答。每每这时，为避免矛盾升级，我都会退避三舍，静静反省刚刚的交谈中，自己哪里有不妥之处。即使是礼貌问语，因素质不同，心态不同，得到的回馈自然也不同。为此，我采取了婉转且易于接受的语言同客户交流。因此也减少了很多令自己尴尬的局面。

总结过去一年的工作，自己尚有很多不足存在。以后自当努

力学习业务，提高与客户语言交流的能力，积极营销各类产品。以‘我是农行人，农行是我家，一言一行树农行形象，一心一意为客户服务’为自己工作服务的宗旨。

以上述职报告妥否，请予审议。谢谢大家！

## 银行个人年终述职报告【篇二】

时光如水，岁月如梭，一年的时光转眼过去了，一年来在各位领导和同事的关心帮助下，我认真提高自身思想素质，加强学习业务技能，积极履行岗位职责，较好地完成了本年度的工作任务，在思想觉悟、业务素质、操作技能等方面都有了一定的提高，能够自觉遵守国家的各项金融政策法规。现将一年来的工作情况汇报如下：

### 一、加强理论学习，提高自身综合素质。

积极参加联社举行的各种学习、培训活动，认真做好学习笔记，并在实际工作中加以运用；

为更好地适应工作奠定良好的基础。

### 二、恪守规章制度，履行岗位职责。

因此，我不断的提醒自己，不断的增强责任心，提高工作质量，尽心尽职做好各项工作。

### 三、团结奋进，共同营造良好的工作环境。

在生活中，互相帮助，互相关心，共同创造和谐的氛围。同时，不断地进行自我定位，更新观念，与同事们能搞好团结，服从领导的安排，积极主动的做好其他工作，为全社经营目标的顺利完成而同心同德，尽心尽力。

### 四、工作中存在的不足

回顾一年的工作，自己感到仍有不足之处，主要表现在以下几个方面：

（一）与同事配合不够默契，处理问题的方法简单。

（二）业务能力方面提高不快，法律知识较少，还需要努力学习。

（三）自己所做工作与其他同行相比还有差距，非凡是财会知识和文字材料写作还需要进一步提高。

## 五、下步工作计划

其次转变思想观念，及时了解把握信用社财务工作中存在问题的艰巨性、复杂性和多样性。认真学习金融财会知识，提高财会业务能力。认真学习法律知识和各项规章制度，力求上进，为完成20××年的各项目标任务，为淇县农村信用联社的发展，做出自己应有的贡献。

总之，一年来，在领导和同事们的关心帮助下，我的各个方面都有了很大的进步，业务能力也得到了较大程度的提高，虽然在有些方面还存在着很多不足，如对金融财会知识了解不够，对信用社改革有待作进一步的了解等，但我相信，在领导和同事们的关心帮助下，我必定会把工作做得更好。

## 银行个人年终述职报告【篇三】

我是中国\*\*银行的一名普通员工。在\*行工作的近三年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格\*行员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上奉献青春，为\*行事业发出一份光，一份热。我要求自己不断进步，努力工作之余，我参加电大学习，于今年顺利取得了会计大专文凭，并在今年“中国\*\*银行\*\*分行第七届业务技术比赛牡丹卡申请表信息输入比赛”中获

得\*\*市第一名。

## 一、履行职务情况：

在党组织和行领导的精心培育下和教导下，在部门领导的直接指导下，同事们的关心帮助下，我通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作业绩总结如下：

思想上，积极参加政治学习，理解掌握邓小平理论知识和“三个代表”重要思想，关心国家大事，拥护以xx为首的党中央的正确领导，坚持四项基本原则，拥护党的各项方针政策，遵守行纪行规，政治上要求进步，具有较高的政治觉悟，积极向党组织靠拢。

工作上，本人能忠于职守，严于律己，工作勤恳，严格执行国家金融政策，遵守省行、支行的各项规章制度，积极响应上级行的有关号召，在授权范围内积极开展各项工作。我在许多工作流程的细节上想点子、找方法，在符合有关规章制度的前提下简化流程、提高效率，更好地完成工作要求。

学习上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。刚工作我就利用业余时间自学，我没有满足于现状，由于学习勤奋刻苦，成绩优良。不但掌握和提高了金融知识，也有了一定的理论水平。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的金融知识融会到工作中去，使业务水平不断提高。

## 二、今年取得成绩：

1、今年“中国\*\*银行\*\*分行第七届业务技术比赛牡丹卡申请表信息输入比赛”中获得\*\*市第一名。

2、我参加电大学习，于今年顺利毕业，取得了会计大专文凭。

### 三、存在的主要问题：

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，我有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。

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。

三是业务技能水平还是不够娴熟，需要继续加强。

针对以上问题，我今后的努力方向是：

一是加强理论学习，进一步提高自身素质。对前台金融业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的能力。

二是增强大局观念，努力克服自己的偶尔消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导、同事们把工作做得更好。

三是除了要加强自己的理论素质和专业水平外，作为储蓄岗位一线员工，我更要不断加强自己的业务技能水平，这样我才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。

### 四、今后设想：

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，是我所努力的目标。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。

在今后的工作中，我将努力把自己培养成一个爱行敬业、素质高、适应性强、有独立能力、充满朝气、富有理想的复合型人才。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对\*行的激情和热情，为我热爱的\*行事业继续奉献我的热血、智慧和青春。

## 2017银行柜员述职报告范文 银行个人述

### 职报告

## 2017银行柜员述职报告范文【一】

新年伊始，万象更新。忙忙碌碌的一年又过去了，回顾一年来的所有工作令人欣慰。在支行各级领导的带领下和同事们的帮助下，我圆满顺利地完成了本年度的各项工作任务。现就一年来的工作情况向各位领导和同事们汇报如下，不到之处，请领导和同事们批评指正。

一、加强政治理论学习和业务知识学习。一年来本人通过集中学习和自学相结合的方式学习了党的十八大会议精神，学习三级行长讲话精神，学习金融法律法规知识及支行文件精神，使自己的思想和道德水平得到了进一步的提高；在工作之余狠抓业务知识学习，特别是学习员工守则 和 员工违规积分管理办法 等，增强了自身业务素质，不断提高工作效率和质量。

1 我在工作中不能有丝毫的马虎和松懈，因此我时刻提醒自己在工作中一定要认真细心，严格按照规章制度进行实际操作，同时尽最大努力去帮助客户，耐心解答客户在办理业务过程中存在的各种疑问，急客户之所急，想客户之所想，使客户能够高兴而来，满意而归。

三、大力宣传新业务品种，积极营销中间业务，做好存款揽收工作，全面完成支行下达的各项业务指标。我是一名新同志，在新的环境，新的单位工作，我的一切从零开始，我更注重自己综合能力的提高，在新的环境下，通过我自身的努力，至年末组织存款38户，金额达585、5万元，其中2户余额达100万元以上，营销保险11、8万元，其中人寿保险6、8万元，人民人寿保险1万元，华安保险4万元，营销基金7、55万元，办理网银开户35户，电话银行18户，借记卡开户486户，电费签约36户，为本行创造了中间业务收入。

四、增强安全意识，及时杜绝安全隐患，做到全年安全无事故。业务要发展，安全是基础，一手抓业务，一手抓安全。在抓业务的同时，时刻不忘安全第一。工作中能够坚持及时上下班，进出偏后门做到即开即锁，随手关门。班前班后及时检查安全。在办理业务操作过程中，能够按规章制度办理业务，及时做到库款，帐，证，表，卡的2安全，坚持做到一日三碰库，坚决不办理自身业务，及时避免了业务操作风险，我作为atm机的b岗管理员，能够做到班前，班中，检查atm机安全，班后营业终了加钞，保证了工作质量，使业务操作安全有效。

五、工作中存在的不足及今后的打算。主要是业务学习不够，时代在变，环境在变，银行的工作时刻在变每天都有新的东西出现，新的情况发生，面对严峻的挑战，还缺乏学习的紧迫感和自觉性。再加上农行即将股改上市，更是给我们一线员提出了新的更高的要求，因此学习新业务，掌握新理论，适应新要求，不断提高自己的履岗能力，把自己培养成业务全面的新型人才是我所努力的目标。

总之，一年来的工作取得了一定的成绩，但还存在诸多不足之处，在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，我要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。在新的一年里讲制定出我新的奋斗目标，以饱满的精神状态迎接新的挑战，向先进学习，

向同事学习，取长补短，共同进步，为朝阳路支行的明天而尽心尽责。

### 3 2017银行柜员述职报告范文【二】

各位领导、各位代表：

大家好！

本人xx□任职于xx支行xx分理处，担任综合柜员一职。现调入营业室，担任综合柜员一职。在去年一年的工作中，我始终保持着良好的工作状态，以一名优秀xx员工的标准严格的要求自己。自觉遵守xx的各项规章制度，严格执行上级下达的各项任务；在上级领导和同事的关心帮助下，认真履行岗位职责，尽己所能努力完成各项工作。现就任职期间所做工作述职如下：

一、履行职务情况：

4 加以运用。我在工作之余狠抓业务知识学习，为更好地适应各个岗位奠定了良好的基础。

(二).做到优质微笑服务，提高窗口服务质量。我所在的岗位是一线服务窗口，所以我的一言一行都代表着xx的形象。这就要求我在工作中不能有丝毫的马虎和松懈，因此我时刻提醒自己在工作中一定要认真细心，为客户提供微笑服务，同时尽最大努力去帮助客户，耐心解答客户在办理业务过程中存在的各种疑问，急客户之所急，想客户之所想，使客户能够高兴而来，满意而归。

(三).大力宣传新业务品种，积极营销中间业务。在民众的八个月里，我一共开卡17个，短消息服务15个，个人网银5个；在营业室的四个月里，我一共开卡15个，短消息4个，个人网银1个，企业网银4个。我积极营销中间业务，增加中间业务

收入，提高电子渠道分流率，用最少的成本，为我行创造最大的效益。

5 性，及时避免了业务操作风险，保证了工作质量，使业务操作安全有效。

## 二、存在的主要问题：

最主要是拥有的知识水平不够。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，新业务不断面世，新系统不断上线，面对严峻的挑战，我有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。

针对以上问题，我今后的努力方向是：

我必须加强学习新业务，进一步提高自身业务水平。对自己的业务水平不能自满，要不停地鞭策自己努力学习新业务以及新知识。必须熟练掌握市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策，以适应不断变化发展的市场。

我更不断加强自己的业务技能水平，这样我才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。

## 三、今后设想：

时代在变、环境在变，市场在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的事物出现、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，提高自己的业务水平，把自己培养成为一个业务全面的农行银行员工，能够胜任不同的岗位，是我所努力的目标。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。

在今后的工作中，我将努力把自己培养成一个爱行敬业、素质高、适应性强、有独立能力、充满朝气、富有理想的复合型人才。

人生的价值在于奉献 在未来前进的道路上，我将凭着自己对xx的激情和热情，为我热爱的农行事业继续奉献我的热血、智慧和青春。我相信□20xx年的工作会再上一个新台阶，会取得更大的成绩！

我从20xx年1月14日正式独立盯柜开始，到今天整整20xx

7年，其间在营业部大厅5号窗口一年，在沃德一号窗口一年，即服务过低端大众客户，也服务过高端沃德客户，通过两年的前台先进服务和理财产品营销，我总结了以下三条体会：

### 第一、打造自身的服务品牌

营销大师菲利普科特勒曾经说过：三流的营销卖产品，二流的营销卖服务，一流的营销卖自己。当我们羡慕人家又出一大单的时候，我们首先想想自己是否已经形成了专属自己的服务风格和服务品牌。与客户建立信赖关系是非常困难的一件事，但是一旦这种信赖关系建立起来，你就是把一块石头卖个钻石价给他，他也会欣然接受。

我刚到沃德的时候，很多沃德客户都不认可我，即使我这个窗口空着，旁边同事的窗口忙着，客户宁可在旁边排队等也不愿意找我办业务，当时我也非常郁闷。后来经过一两次体验，许多客户觉得这个小伙子也不错，办业务也挺快，懂得也不少。许多客户同我之间走出了一条从试着接触开始，到开始建立信任，再到逐渐加深信赖，最后到基本完全信赖的关系之路。

我有一个客户张先生，是我行一位同事的爱人，在一家大型合资企业担任主要领导，之前听老同事说这位客户不太容易

接触。每次来办业务总是急匆匆地，稍有人排队，就不高兴，办完立刻就走，多一秒钟也不停留。通过几次办业务和他接触，我发觉这位先生不是难以接触，而是觉得和我们银行前台人员只是提供现金服务的，没有什么深度。和我们交流根本获得不了任何有价值的东西，用他的话说，我们只不过是一群数钞票的。

夏天有一天，这位张先生又来沃德办业务，我发现他那天穿的t恤衫比较特别，不像以前他低调奢华的穿衣风格，就是一件普通白色t恤衫，上面印了 mit sloan 几个字母。我知道这是麻省理工大学斯隆管理学院的简称，我就询问了一句，我说：

张先生，这件t恤衫是不是您麻省理工大学斯隆管理学院的朋友送您的？他当时吃了一惊，说：

你还知道这个？我说：

是呀，我还曾经在网上自学过它的开放性课程。

他说：

那是在清华读emba时，到麻省理工大学斯隆管理学院交流访问时，学员发给我们的，我比较珍惜，就带回国内来了，小伙子，你是第一个认出这件衣服出处的人。

之后我们又聊了二十多分钟关于mba学习的事情，他才离开，从此以后他每次来再也不像以前的样子，而是客客气气的。

信赖感的取得也许需要十几二十次的接触，花几个月甚至更长的时间，但是毁掉它也许只需要五分钟。因此，我像珍惜自己的眼睛一样珍惜客户对我的信赖。

第二、银行前台柜员切忌过度热情，容易使客户感觉不真诚。

如果对你没有好处，凭什么放者你们银行的定期存款你拦着不让办，非得让我买保险？当客户有了这种想法，不管我们怎样热情营销，客户只会更加反感，有素质的客户可能会说：

那好，我回去再了解一下，考虑考虑。

素质稍差的客户就骂了：

说存定期就存定期，你哪儿那么多废话。快给老子办！一天遇到两三个这样的客户，将严重影响心情和工作业绩。

最后，奉劝诸位营销要量力而行，会计人员考核的主要标准是业务量和后督系统差错率，营销占的比重不过3%，换句话说，你卖一个亿的保险，但是你的业务凭条上，客户签错俩名字，就什么都不是了。因此千万不要顾此失彼，干活干成个四不像，挺可悲的。

特别推荐

||

银行个人述职报告最新

银行个人述职报告

银行个人述职报告

银行个人年度述职报告

银行个人述职报告范文

**银行年终个人述职总结报告篇八**

尊敬的领导：

您好!

本人自任职以来，在行领导的正确领导下，在全体员工的大力支持下，积极配合好上级工作，认真履行岗位职责，较好的完成了支行下达的各项指标任务，单位的各项考核均排在前列。现将一年来的工作汇报如下：

当前面临的是一个新的环境，结合自己以往的工作经验边学边适应新的经济形势，工作中不太明白的地方积极、虚心向同事请教，尽快掌握各岗位业务技能，同时，认真学习支行下达的各类业务文件，把握支行业务发展动态，以便在工作中正确处理好各种业务关系，很快就进入了角色。

作为一名营运主管我严格按照标准化服务的要求及自身的岗位职责，一丝不苟，认真执行，坚持每天晨会制度，把短短十几分钟的晨会做的有声有色，提高了员工的士气，振奋了员工的精神。坚持每天三巡检制度、每日碰头会、每周汇报会。有力调动和激发了员工营销产品的积极性。结合优质客户管理系统，做好优质客户维护、营销与签约管理工作。

(1)、强化优质服务理念，提高柜台服务质量。以网点转型、标准化服务导入为契机。通过组织员工学习、观看流程及各岗位的服务标准及营销术语、技巧，进行讨论、写观后心得体会、让员工通过游戏中感悟等形式，使员工对优质服务内涵有更进一步的理解，强化优质服务理念，并将服务理念贯彻到工作中，规范柜台服务标准，掌握如何化解客户的不满、得体解答客户等服务技巧，柜台服务水平有较大的改观。营销人员在大堂进行业务分流，客户引导，引导客户使用自助设备；业务咨询，产品宣传；优质客户识别和推荐，潜力客户的拓展；个人金融产品营销与服务，处理客户异议及投诉；维护营运环境和秩序。各岗位协调配合，有张有弛。多名员工因工作敬业、服务周到受到多数客户的赞扬。

(2)、加强团队建设，发挥激励机制的积极作用。为进一步提



高员工的工作积极性，员工的绩效分配考核按考核标准内容进行细化、量化，收到较明显的效果，为体现考核的科学性，按工作岗位不同设置不同的考核指标，为每位员工设立工作台帐，并让所有员工参与评议，每月将柜员评议、营销业绩、差错考核、扣分情况等一一公布，使考核更趋公平、公正、公开，由于通过各项指标考核，使员工收入有所差距，员工之间的工作热情、工作效率和对产品营销的积极性有了较大的提高。

(3)、积极拓展业务，实现我行各项指标圆满完成。一是做好存量客户的维护和精耕细作工作，始终把为客户服务作为服务宗旨，用客户的满意度来衡量我们的工作质量，时时以客为先，不断改进服务方式，务求取得以旧带新的效应。二是积极开展各项宣传、营销工作，开发新客户，并通过平日人情化的有效的沟通，增进彼此间的了解和信任，对待每位客户都做到询问、指导、宣传、营销，对树立我行业务品牌和业务拓展都起到了一定的作用。

本人在职期间，一直响应并贯彻执行上级行的有关方针、政策，认真学习支行文件领会精神，不断转变观念，提高服务水平，提高加强管理、严防风险的意识，保持廉洁的工作作风。作为一名营运主管我本着团结所有员工，以身作则，在处理问题上本着“公开、公平、公正”的态度，以事实为依据，不偏袒，以理服人。在工作之余，不断加强学习，提高自己的业务及管理水平，努力做好一名合格的副手。

本人在一年中虽取得了不少成绩，但同时也存在诸多不足之处，如工作创新能力不足，在管理上缺乏经验，考虑、处理个别问题不够周到；综合素质有待提高，业务水平不够全面，管理能力仍需加强。在xx年的工作中，我将做到以下几点：

- 1、采取有力措施，加强服务使存款稳步增长。优质服务工作要做到常抓不懈，不滑坡，不动摇，除须制订和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。优质文明服务永无止境，

重在坚持，贵在落实。小小窗口反映出的是银行的整体面貌和信誉，广泛征求客户意见和建议，解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个工作环节，树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。

一要充分发挥窗口作用，强化柜台服务，监督指导柜员适时运用营销术语，开展“三多”服务，让顾客感觉到我所办理业务是一种享受。二要充分发挥与客户经理联系合作的作用，依托优质客户系统，结合柜面服务，在维护好现有优质客户的同时大力拓展新的优质客户，进一步提升营销层次，提高营销效率，以多样化的金融产品带动存款增长。三要抓住节日期间个人业务综合营销的有利时机，加大营销力度，促进储蓄存款再上新台阶。

2、加强优质客户的维护与营销。网点功能转型，核心在于实现客户分层、业务分流、功能分区，让20%以上的中高端客户享受到建行最好的服务，以此提升优质客户的忠诚度，进而增进产品、服务的销售机会，建立建行自己的品牌。针对优质客户在优化客户结构、提升业务发展质量方面进一步加强对优质客户的服务和拓展。在加强网点建设规范柜面服务的基础上，结合优质客户信息管理系统和贵宾窗口的开设，通过自助设施、网上银行何电话银行为优质客户提供多渠道、全方位、多样化的服务。加大优质客户资产、中间业务产品的创新力度，促使优质客户服务逐步由单一产品向多功能产品服务转变，让其使用我行产品的种类和比例不断提高。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时刻刻变化着，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，把握新的技巧，适应四周环境的变化，提高自己的履职能力，把自己培养成为一个业务全面、思想合格的营运主任，做好上级的助手和参谋，工作上到位不越位。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，发扬优点，弥补不足。

以上是本人的述职报告，不足之处请批评指正。

此致

敬礼！

述职人□xxx

xx年x月x日

## 银行年终个人述职总结报告篇九

各位领导、各位同仁：

你们好！

20xx年，我在银行的正确领导和同事们的帮助支持下，按照银行的工作部署和目标任务要求，认真执行银行的工作方针政策，在自己的工作岗位上认真履行职责，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩。下面，根据上级领导的安排和要求，就自己今年的工作情况向领导和同志们做如下汇报，如有不当，请批评指正：

今年来我认真学习科学发展观，学习银行的规章制度与工作纪律，提高自己政治思想觉悟，在思想上与银行保持一致，坚定理想信念，树立正确的世界观、人生观和价值观，树立全心全意为客户服务的思想，做到无私奉献。在工作上我养有吃苦耐劳、善于钻研的敬业精神和求真务实的工作作风。我服从上级领导的工作安排，紧密结合岗位实际，完成各项工作任务。在实际工作中，我坚持精益求精，一丝不苟的原则，认真对待每一件事，认真对待每一项工作，坚持把工作做完做好。

我在工作上除了学习党的理论知识外，重点是学习银行金融

方面的国家方针政策和业务工作知识，做到学深学透，掌握在脑海里，运用到实际工作中，为自己做好银行工作打下坚实的基础。通过学习，我熟悉和掌握了银行金融工作方针政策、法律法规和基本工作知识与技能，增强了履行岗位职责的能力和水平，做到与时俱进，增强大局观，能较好地结合实际情况加以贯彻执行，具有较强的工作能力，能完成较为复杂、繁琐的工作任务，取得良好成绩。

我上半年担任大堂经理的职务，下半年因为身体原因担任柜员工职务。我想，无论大堂经理还是柜员工工作，都是银行的重要工作，我以认真、细致、负责的态度去对待它，务必把各项工作做好，推动银行整体工作又好又快发展。

### (一) 热情主动，做好大堂经理工作

我上半年做大堂经理时意识到金融业不断发展和业务创新对大堂经理提出了更高的要求，因此，我认真学习，积极参加上级组织的相关业务培训，不断提高自己业务水平和工作技能，注重综合知识的积累，认真学习银行业务操作流程、相关制度、企业财务知识、资本市场知识以及如何与客户沟通交流的技巧等等。在与客户的沟通中，我做到热情主动，当客户问起营销产品和其他有关问题时，能够快速、正确地答复客户的提问，给客户提供的建议和处理方法，用自己的专业知识构架起与客户沟通的桥梁，促进银行业务的发展。

### (二) 以优质服务做好柜员工工作

作为一名柜员工，关键是如何做好优质文明服务。我一是摆正位置，认真做好服务工作，消除自己思想上的松懈和不足，彻底更新观念，自觉规范自己的行为，认真落实银行的各项服务措施。二是努力提高业务技术和熟练程度，苦练基本功，加快业务办理的速度，避免失误，把握质量。三是努力学习新业务知识，掌握做好工作必备的知识与技能，为银行创造良好的发展环境。

20xx年，我认真努力工作，虽然取得了一定的成绩，但是与银行的要求和客户的希望相比，还是需要继续努力和提高。今后，我要继续加强学习，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，把各项工作提高到一个新的水平，再创佳绩，为银行事业的发展，做出我应有的贡献。

我的述职报告完了，谢谢大家！

述职人□xxx

20xx年xx月xx日