

# 2023年银行服务案例总结 银行服务案例(汇总5篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？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。

## 银行服务案例总结篇一

接近年末，很多客户需要兑换零钱，特别是小面额零钱需求比较大。一位客户来到营业大厅3号窗口，询问：“能给我换200元钱一元的零钱吗？”3号窗口柜员回答：“没有了。”他又去问4号和1号窗口，得到答案也是没有。因为隔着防弹玻璃，外面客户听不到里面柜员之间的对话，三位柜员相互问话让这位客户错误地认为，三人是商量好的，不想给他换零钱。他对此进行了投诉。

应对技巧：

柜员完全按章办事，但事情处理的欠妥之处在于：向客户解释工作不到位，没有站在客户角度考虑问题，无法兑换零钱应向客户致歉，并说明原因。可以这样做，柜员：“对不起，现在年末换零钱人太多了，现在实在没有零钱。”客户：“我就换200块钱，帮帮忙吧。”柜员：“这样吧，我明天早上给您从库里出，请您留个电话，你看行不行？”客户：“这是我的电话，明天我再来吧！”

## 银行服务案例总结篇二

某企业出纳办理支票取现，柜员审核时发现日期“贰零零陆”写成“贰零零六”，柜员在对企业出纳说明情况后，要求其重填一张现金支票。企业出纳员回到企业填制一张新的

现金支票后拿回，柜员再一次审核时发现，大写金额仍有误，并再一次要求企业出纳重填支票。企业出纳非常生气，认为柜员有意刁难，柜员说：“我是按制度办事，不能给你取款。”僵持了好长时间，客户进行了投诉。

应对技巧：

柜员在第一次审核票据时，应全面细致审核，将票据上所有不规范的地方向客户详细说明。要求客户重填票据，可以说：“对不起，你的xx有误(全面指明错误之处)，麻烦您重新填写一张”。特别是对客户因多次填错而着急时，应以温和的态度，及时给予客户安慰，并提供帮助和指导。

### 银行服务案例总结篇三

充分调动大堂经理分流客户，发挥好现有自助设备的作用，进一步加快电子银行宣传及建设以提高离柜业务占比，进而分流柜面压力。同时密切内部沟通，使业务办理更加畅通，尽量减少客户排队时间。

通过落实服务质量季度考核制度、客户投诉管理考核、教育培训考核，提升网点柜面人员服务水平，加强内部检查监督，对违规的服务行为严惩不怠，有效提升服务质量。

优质服务需要环境整洁优雅，更要求柜员操作娴熟快捷，客服经理热情专业，这就要求全行员工不断加强业务学习和技能培训，提高服务水平。同时，全行应从小处着眼，从点滴做起，严格要求自己。

全面细致地梳理投诉焦点问题，深入查找引发客户投诉的薄弱环节，分析内在原因，做好报告提示、落实责任追究、狠抓整改落实、主动解决，从源头上防范类似事件的再次发生。

为服务业务发展的需要，把“以产品为中心”经营模式改

为“以客户为中心”服务模式，进行产品创新，根据客户需求来研发、设计产品营销方案，加快营销机制创新，使管理行为趋于科学化、规范化和制度化，适应客户和市场的需要，满足经营发展战略的要求，从而建立起了“以客户为中心、以市场为导向、以方便客户为指导、以客户满意为目标”的服务管理体制。

通过调查及时了解客户在使用本行产品过程中存在的问题，给予客户指导。收集客户的意见和需求，不断更新服务理念，加强服务工作的内容、形式、制度和管理等创新，促进网点服务水平不断提升。

坚持“以人为本”的管理理念，把尊重员工、爱护员工、关心员工作为基本出发点，激发员工的能动性和创造性，增加集体的亲和力，推动各项工作顺利开展。

优质服务不能“三天打鱼，两天晒网”，全行员工必须提高认识，时刻放在心中，时时见诸行动。

## 银行服务案例总结篇四

客户：“我要取3万。”柜员：“现在还没到上班时间，你8:30以后再来吧。”客户：“你们上班怎么这么晚啊？”柜员：“那我们平时都是7点多才下班，你怎么没看见呢？”客户很生气，拨打了投诉电话。

应对技巧：

柜员没有使用文明服务用语，没有耐心解答银行的工作时间，问答客户问题没有从客户出发。针对上例若是换一种沟通方式会更好，如：柜员(站立服务)：“您好，先生请问您办理什么业务？”客户：“我取3万元。”柜员：“不好意思，先生，现在款包还没有到，您能稍等下吗？您可先到休息区稍等，一会儿我再叫号。”

## 银行服务案例总结篇五

某周六上午，吴先生到柜台办理一笔10万元定期到期取款业务。吴先生：“我的存单到期了，给我清户吧！”柜员：“今天是星期六，没有那么多钱，办不了。”吴先生：“你们正常营业为什么办不了？”柜员：“今天周六，你又没有预约，没法给你取。”吴先生生气地说：“没钱你们开门干什么？”随即进行了投诉。

应对技巧：

柜员不应当以库存限额为由，生硬拒绝办理客户业务，而是要主动想办法帮助客户解决问题。如可以说：“取款五万元以上须提前预约，我们这没有那么大库存，我先给你少取一点钱，再给您联系其他营业网点看看有没有资金。”详细耐心的向客户做好解释工作，说明由于周末库存少给客户造成的麻烦，还请客户多谅解。