

# 最新银行柜员工作心得体会(大全13篇)

“工作心得是在工作过程中对自己的工作经验、体会和收获进行总结和归纳的一种书面记录，它可以帮助我们更好地总结工作经验，找出问题并改进。”如果你正在写学习心得，不妨参考一下以下范文，或许能帮助你找到写作的灵感。

## 银行柜员工作心得体会篇一

进入信用社以来，已有半年多时间，目前的工作岗位主要是记账。作为一名临柜工作人员，我深知自己作为信用社“窗口”的重要性。在工作中，通过自己不断的学习，再加上各位老师的帮助，使我提高了业务技能，且能够按照正确的储蓄业务操作规程办事，同时把最方便最可行的方法运用在业务操作上，以客户需要为主。在与客户的沟通中，了解客户的需求，为客户解决所需。遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他。工作中，坚持“五无”“六相符”，做到日清月结。保质、保量的完成各项工作任务。为了迅速适应新时期金融工作的需要，我也积极参加社内每阶段组织的各种学习，并记好笔记，写好心得，做好总结，提高自我的政治思想觉悟和干事创业的责任感和事业心。工作之余，我也努力做好存款组织工作，用良好的口碑使身边的每一位朋友了解到信用社的良好信誉。在安全保卫在工作中，我认真听取领导意见，严守安全保卫制度和守库制度，从无出现脱岗、离岗现象。

经过半年多的工作时间，我在本职工作上有了的进步和提高，但在一些方面还存在着不足。回顾检查工作以来自身存在的问题，我认为：

- 1、自己学习到的业务技能还不够全面，同时还会出现一些错帐情况。一些不常见的业务办起来还很生疏。自己还意识到工作努力程度还不够。

2、自己的心理素质、政治素质还有待提高，在遇到工作较忙较累的时候，心情会比较急躁、烦乱。针对以上问题，今后的努力方向是：

1、加快自己熟练操作各种业务技能的步伐，利用业余空闲时间多向领导和同事请教，将各种业务操作流程烂记于心，认真吸取平时工作当中的经验和教训。坚决做到业务操作0错率。客户满意100%。

2、是增强大局观念，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，积极配合领导同事们把工作做得更好。

新一年的工作里，我将继续努力。一定要保持优点，克服不足。认真配合领导和同事完成各项工作，确保信用社各项业务的顺利开展。

银行柜员工作心得体会风险防范是银行每时每刻都存在的话题，每个行员都必须深刻的认识银行存在的风险和防范风险发生的方法。几乎每天网点早会都会向行员提及办理业务的风险以及如何防范风险发生，同时像行员介绍一些案例让每个行员在为客户办理业务的过程中遇到相关的情况能够有效的避免风险出现。近期逸景翠园支行发生的案例又一次银行柜员在风险防范认识不够深刻的表现。

该案例反映了柜员在办理业务过程中存在的'问题有：

1) 柜员疏忽大意，处理业务操作不当，造成大额记账差错。

疏忽大意是柜员办理业务时出现差错的主要原因，特别是有些柜员觉得特别熟练的业务更加容易引起错帐抹帐交易，一味地追求效率而不认真审核输入内容的准确性。开户时户名录入错误；汇款业务金额，日期，姓名，账号，西联汇款收汇人姓名，身份证号码，出生年月和有效期等极易录入错误，

而且错了有时也比较难以发现。取款操作成存款造成了自己短款，如能及时发现还好，待客户离开之后才发现就会造成严重的后果，这些都是有实际的案例的。所以我们办理业务的过程中在提高效率的同时必须对每笔操作都认真地核对确保正确的情况下才提交。

## 2) 原始凭证保管不善，丧失记账依据，存在风险隐患。

原始凭证是记载经济业务和明确经济责任的一种书面证明是记账的法律依据。如果我们随意的把客户的凭证随意乱丢，有可能被不法分子盗取利用该凭证作案引起法律纠纷。我们在每天的营业结束后必须保证我们办理业务过程所产生的传票完整不缺票，不跳票，保证凭证上的要素齐全，没有遗漏客户签名以防止某些有心的客户回头告知自己没有办理过该笔业务，而引起经济纠纷。填写错误的凭证交回客户自行作废，办理业务过程中打印的错误凭证如果是不需要跟随传票作附件的，应该使用碎纸机作废，不能随手扔进垃圾桶。对客户资料也要妥善保管不能随便泄露客户的资料。

## 3) 柜员风险防范意识不强，代客填写单据。

代客户填写单据极易引起客户纠纷，产生不必要的法律风险。在办理业务过程中有时会遇到一些客户抱怨自己填写单据很慢赶时间或者自己不会填写该单据要求柜员帮忙填写，这时作为临柜人员我们必须严格清楚不能代理客户填单了解代客填单有可能产生的后果，我们要做好对客户的解释工作，或者叫大堂经理指导该客户填写单据确认客户本人签字后才能为该客户办理该笔业务。

逸景翠园支行的案例再一次告诫我们必须增强风险防范意识，规范日常业务操作，提高自身的业务技能水平，形成自我复核的良好习惯。

## 银行柜员工作心得体会篇二

岁月不居！来也匆匆，去也匆匆！虽然我老是觉得累，可是时间老人却总也不觉得累，每天自我陶醉地嘀嘀哒哒跑个不停！回首这一年，颇有感慨我完完好整的为商行效劳了一年，商行也给了我别人羡慕不已的报酬！

增加工作成果你做了别人没有做的从正常班到倒班，我踏踏实实地做，用心地体会，感悟最深的就是端正态度，遵守行纪行规；尊敬指导，服从安排；团结同事，虚心请教；明确目的，脚踏实地。

一年的工作理论，深深地体会到临柜工作是银行第一形象的含义。我们的形象直接影响到客户对我行的第一印象，关系到能否留下客户，更关系到能否留住客户。这就要求我们要有较高的综合素质，要求我们必须实在坚持临柜工作的效劳宗旨热情周到，耐心细致，为客户办好每一笔业务，让客户满意。

一年的工作使我深入体会到业务知识欠缺的严重性。这促使我又学习了的新东西，使自己的业务知识更具全面性。虽然我们新增了不少业务，但是要想保证我行的不断壮大（即使仅为了保证我们的优厚待遇），只有不断地新增业务。这就要求我必须吸收新的知识才能顺利开展工作，才能跟上我行的步伐。

要做一名合格临柜人员，光有全面的业务知识不够，还需要配合主动、热情、耐心的效劳。我们工作中的主性首先是要做到经理要求我们的主动和客户打招呼、交流。我随时主动向部分客户介绍我行的业务信息、新产品。

工作态度好了，业务知识跟上了，还需要良好的工作气氛。营造良好的工作气氛最主要的是团结同事。团结同事不是吃吃喝喝，也不是不拌嘴，而是要理解、尊重。虚心请教，互帮

互助，共习，大家才能同心协力，才能融洽相处。

柜员工作对我来说是一个简单却也困难的工作，因为以前没有做过柜员，只是做着简单的一些操作，如今我已经清楚自己该如何做了，这是我几个月工作所得到的一些心得，有我工作的经历和汗水。

我毕业就进入银行可以说是比较幸运的，因为我找到了一份好工作，这份工作也适宜我，我也喜欢这样的工作，而来到岗位上工作了一周感觉到了非常的苦闷，因为很多时候我很少询问客户，对于客户都是别人问我我才会答复，对于乱插队的现象也都不怎么理睬，这给我留下了很多的遗憾，我也希望自己改变希望自己可以重新开场，毕竟谁都不愿意自己犯这样的错。

我之后的工作向其他同事学习，也主动在岗位上探索，不断的推陈出新，改变更多更好的新方法，毕竟我有全新的改变，我喜欢做自己的工作，这让我愿意在岗位上钻研，我每天都在为了自己的工作繁忙，为了自己的任务操心，但是我成长的很快。

在对于一些来银行办理业务的人，我采取了全新的对策，就是每天都会按时的完成些根本的工作，对于乱插队的人，我一律不给于办理业务，这让我得到了其他人的认可，得到了很多的保证，我开场有了新的工作安排，毕竟我的工作任务量还是挺多的，每天都有很多人站在一起等待我的'办理，我一开场因为操作不够纯熟，做的不够好，所以很多时候做的并不到位，导致自己速度慢。经过了将近一个月的工作磨砺，我已经可以在几分钟就解决一个客户的问题，及时的找准客户的一些问题，有需要都会第一时间做好，防止一些其他事情耽误，然我的工作任务得到了很好的完成，着让我收到了指导的赞扬，我的努力和奋斗都得到了极大的鼓舞，让我知道了我不是一个人在奋斗我是有组织的人，我们银行给我支持，给我学习的时机。

我学会了在工作中尝试考虑，学会了主动交流，不会等待着别人的认可，每天我都在自己的工作岗位上坐着一些简单的事情，虽然简单但也一直认真的做好，坚持要到达根本的操作任务。每天繁忙在岗位上留下了喜悦的汗水，有了丰厚的成果，我走出学校进入到了一个更好的环境成长，我珍惜每分钟，努力对自己岗位的任务熟悉认真去理解和接触，从不会松懈。毕竟工作给了我平台，让我一身的学识有地方可以挥舞，用了自己的勇武之地，这才是我最快乐的，毕竟我可以成长到更高全靠这样的情况。

### 银行柜员工作心得体会篇三

三月份是正式工作的第二个月，第一次拿到了实习补贴，也第一次真正独立上柜。相比于二月份，少了很多懵懂和茫然，多了几分镇静和熟练。而步入三月份之后，我真正开始独立上柜，同时也真正确定了自己的岗位——企业开销户。

与其他一同进入宁波银行实习的同事相比，我无疑是相当幸运的，刚进入银行就负责如此重要的工作岗位，给予了我比其他同事更多的锻炼和学习机会。但是作为一名新银行人，在尚未完全熟悉现金柜工作的`情况下接手对公企业开销户工作意味着接下来会面对比之前更大的压力。开销户柜台作为直接影响银行盈利的重要工作岗位，对工作人员的素质要求是全方位、高标准的，在掌握系统账户管理知识的同时，需要有清晰的工作处理思路，而亲切、周到的服务更是必不可少的。

在最初几天，由于刚接手开销户工作，犯了许多错误，比如预留印鉴未核对、办理业务未核对证明文件，或者是漏盖印章。造成这些问题的根源是我自身业务流程不熟悉，没有形成固定的工作节奏，而且对于办理所需的材料记忆全靠死记硬背。在经过一段时间的账户管理知识系统学习后，结合工作中遇到的实际情况，我终于对企业开销户工作有了初步的认识，在处理具体业务的时候也减少了六神无主，手忙脚乱的

情况。

在这一个月里，多问、多想、多操作以及每日回到家后的“温习”和梳理是帮助我较快掌握工作基础内容的法宝，而眼明心细，多次核对则是减少差错的必经途径。柜面强调的是对、快、好。对意味着要心细如发，原件与复印件，原件与电脑录入三方核对无误方能提交。快是在对的基础上尽量简化操作步骤，使步骤之间的衔接更为流畅。好则是在前两者的基础上，能为顾客提供更细致的服务，从想客户所想慢慢进步到想客户未想到的，并提供相应的服务，才能真正体现卓越服务的价值所在。

## 银行柜员工作心得体会篇四

我在xx农商行xx支行工作已经有一年有余，期间也从事过几个月的柜面工作，以及通过其他客户的反映，本人深刻理解到柜面服务是银行的窗口，服务的好坏关系到我支行在xx的发展甚至是生死存亡。

首先，要端正自己的工作态度，虽然柜员每天要办几十甚至上百的客户，工作时间也近10个小时，忙的时候连厕所也不能上，不过我们要清醒地认识到服务的重要性，尤其在xx当地银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是体现了我xx银行的软实力与竞争力，服务是银行经营的载体，是银行经营不可缺少的有机组成部分。银行经营必须通过银行服务才能实现，银行服务本质上就是银行经营。一家银行的服务范围、服务内容、服务效率和服务态度直接影响其所能吸引的客户数量和工作效率。服务是品牌，是形象，是一个单位核心的竞争力，尊重客户是服务的第一要素，柜台是向客户提供服务的第一平台，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。我们要真诚的对待每一位到我行办理业务的客户，要知道客户的口碑的重要性，好的口碑可以让我们行在xx当地的业务蒸蒸日上，坏的口碑可以让我行声名狼藉。

其次除了端正工作态度外，还要加强业务知识技能的了解和掌握，要是我行柜员对某项业务不了解，在客户的眼里就是我行不专业，客户不会放心将钱存在我行或者办理业务的；同时需要提高柜员的业务技能，降低业务的差错率，银行和客户的矛盾相当部分是由柜员的差错引起的，除了被流失客户外还会受到客户的投诉，所以在工作的`平时要加强对自身业务技能的提升。

再次，需要我们柜员学会与客户的沟通，曾经不止一次遇到客户因为不了解我行业务流程而无理取闹，从而使得客户流失。看表面上是客户不讲理、霸道，其实我们要反思自己的工作有没有做好，解释工作有没有做到位，我们完全可以向客户耐心的解释为什么要提供身份证，为什么这个业务要这么的耗时废力，当客户了解了这个业务，他自然而然的会理解的，不会无理取闹，同时会称赞我行的服务有多么的好。

有一位经济学家曾说过：“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分热忱。这样你就会从平庸卑微的境况中解脱出来，不再有劳碌辛苦的感觉，你就能使你的工作成为乐趣，只有这样你才能真心实意地善待每一位客户。”大多的柜员从事常年常时间的机械性的工作，我们要以热忱的饱满的精神面对客户，在帮助客户办理业务的同时回味成就感，这样我们不会无精打采的面对客户了，客户也会被感到尊重。

另外，我们和学会自我减压，我们从事着高强度的工作，有时面临着客户的刁难，甚至是巨额现金的差错，日积月累，很容易使我们的精神崩溃！我们要学会减压，不是向客户发飙，而是在下班后通动运动或者唱歌等释放压力，我们会在第二天的工作中微笑的服务每一位客户。

只要我们端正工作态度尊重每一位客户，提高工作知识和技能，做好沟通工作，热忱饱满的工作，学会减压，我相信我们xx支行在当地名声会越来越响，业务会蒸蒸日上！



## 银行柜员工作心得体会篇五

当我知道我可以，这样没有障碍写作的时候，我不知道该怎么去记述我的生活。现在。我正在在一家小银行。做柜员。我自知感觉到了人性反转的一面，可能中国人对朋友亲人都有友善，对外面则很冷淡对跟自己利益相关的人，提不起一点商量的心态的。也可能是现在大多数被社会底层的生活所累的结果。甚至在银行柜员面前肆无忌惮的显摆。我承认银行有这样那样的限制与规则的不和常理，但是对于一个柜员而言，你的呼声越大，你的境地越显得尴尬。

我曾经，不止一次的赞美过飘落的秋色中的枯黄的叶子，我认为那是，生的另一种形式，我也曾经，己所不欲勿施于人的，为他人设计过自己的言行，可是，现实却很累，也终于理解了羌笛何须怨杨柳春风不度玉门关的诗句。

为更好更快的提升个人业务能力，提升自身业务办结效率，加快自身在工作中的成长速度。

现将我入行以来的工作心得体会总结如下：

### 一、切实加快业务能力的学习

本人主要从事柜员相关工作，在这半年的工作中，我认真体会到对提高基本业务能力非常重要。一方面要加强对点钞、打算盘、数字录入等基本操作能力的学习，确保提高工作效率。另一方面要加强对业务理论和各项规章制度的理论学习，确保工作质量的提升。

### 二、全面加强柜面营销和柜台服务

作为一名基层网点柜员，全面加强柜面营销和柜台服务，这是工作的基本要求，这也是我们临柜人员最为实际的工作任务。我深知临柜工作的重要性，因为它是顾客直接了解我行

窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。尤其在这样的农村基层网点，耐心的讲解和专业的知识对提升服务水平是非常必要的。优质的服务对于加强柜面营销也起到了促进作用。

所以，只有诚心的服务和专业的知识，才能满足客户提出的实实在在的金融需求，才能让客户感受到x行服务的品质。

### 三、严格遵守各项规章制度

严格遵守各项规章制度，不断增强自己的依法合规工作意识。认真学习和并坚持“三化三铁”等运营考核办法。这不仅仅意味着金融业务的无差错，更重要的是要坚持账表的真实性、有效性和合法性，真实反映各项业务经营活动，确保资金运营的安全性。同时，要不断增强自己的遵章守纪意识。不断增强规则意识和风险意识，按章操作，合规办理业务。

通过这几个月的工作，我深刻的意识到自己在自身业务学习方面还存在着不足，平时学习意识不强，与一些优秀的老员工相比，还有存在很大差距。

因此，在接下来的工作中，我将再接再厉，使自己的各项工作有新的更大的提高，争做行家里手。

## 银行柜员工作心得体会篇六

经过在中行二个多月的实习，客观上来说，我对自己在学校所学的知识有了感性的认识，使自己更加充分的理解了理论与实际的关系，也逐渐的适应了我学生身份向职业人员的角色转换。我这次实习的主要内容是制度学习，储蓄业务以及根本的综合柜员操作。

首先来说，这次实习给我感觉xx深的就是我观念上的转变。以往在我的观念中，银行工作人员工作是那么的轻松，每天对着电脑悄悄键盘，再数数钞票就行了，我完全忽略了每一

个工作都有每个工作隐形的工作内容。自从进入仁和营业部实习以后，我感觉事实与现实的差距真是太远了。由于环境因素，营业部每天的破钞都比较多，“破钞任务”是我进入实习以后听到较多的一个组合词，而捆钱，不管是困破钞还是困好钞都是技术活，尤其是捆小额破钞，更是令人烦恼的艰巨任务，而且假如在比较繁忙的时候，不管是整理破钞还是捆钱都得见缝插针的利用时间。

时间过去三个月了，但是如今的我对于刚到实习单位时的情境记忆犹新，尤其是各位前辈和指导对于银行工作制度的强调。所谓的制度就是银行工作人员行为标准的准则，是不可违犯的规矩。不违不保证不出错，但是违犯了制度就埋下了出错的隐患。刚到营业部实习的xx天，主任就给了我一本信誉社的制度读本，而且百般告诫与强调制度的重要性。然而在接下来的'实习过程中，经过渐渐的领会与学习，银行工作的制度标准也渐渐渗入在生活与工作中。“一日三查库”是所有工作人员每天必须的事情，而且也是我xx紧张的时候，虽然每天都在进展着这项任务，但是每每到时候差点尾箱，总会担忧会不会出错，虽然至今为止还没有出现过错误。银行的工作不必市场销售，多了少了哪怕是一角钱都是大事(特殊的除外)，这都说明了在操作的过程中存在着错误，是对工作完成度的否认。

## 银行柜员工作心得体会篇七

作为一名普通的银行柜台员工，有幸被评为两节营销“营销明星”，万分感激。在长期的柜台服务与营销中，我有以下的几点心得体会供大家参考。

微笑，是自信的一种流露，是无声的语言，传递着友好的信息。柜台是银行的窗口，我们迎接客户时，微笑能拉近我们的距离，为我接下来的服务与营销创造了条件。

有一句话说得好：人与人之间的差别其实就是学习能力的差

别。由于个人素质、经验、训练程度的差异造成服务水平的高低，所以我们要通过学习和培训，熟练掌握各种产品的特点和分析适用人群，向客户作个性化的推介，比如向中高端客户推介本外币通知存款、利得盈、信用卡等产品，向普通客户推介本外币一本通、借记卡、代理业务。掌握各项业务的操作规程，提高自身分析和处理问题的能力，提高服务质量，增强客户的满意度和忠诚度，从而留住了客户，赢得客户的信任，为进一步营销打下基础。

我们要树立“换位思维”的思想，从客户的角度出发，想客户之所想，急客户之所急，加强沟通。我们要做一个最佳听众，认真倾听客户的需求。从客户的角度出发，适时为客户提出符合客户利益的理财建议，这样才能与客户实现真正的沟通，为客户提供全方位的服务，让客户获得超出期望值的需求。

以上几点需要在平时的工作中日积月累，需要在平时的工作中训练及培养。因为现在的银行已向营销型转化，营销是一个过程，是我们日复一日工作的一个目标。我们柜员只有做好了以上几个环节后，才可以更好的做好服务客户的最后一步。

## 银行柜员工作心得体会篇八

为更好更快的提升个人业务能力，提升自身业务办结效率，加快自身在工作中的成长速度。现将我入行以来的工作心得体会总结如下：

- 1、切实加快业务能力的学习。本人主要从事柜员相关工作，在这半年的工作中，我认真体会到对提高基本业务能力非常重要。一方面要加强对点钞、打算盘、数字录入等基本操作能力的学习，确保提高工作效率。另一方面要加强对业务理论和各项规章制度的理论学习，确保工作质量的提升。

2、作为一位基层网点柜员，全面加强柜面营销和柜台服务，这是工作的基本要求，这也是我们临柜人员最为实际的工作任务。我深知临柜工作的重要性，由于它是顾客直接了解我行窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。特别在这样的农村基层网点，耐心的讲授和专业的知识对提升服务水平是非常必要的。优质的服务对于加强柜面营销也起到了增进作用。所以，只有恳切的服务和专业的知识，才能满足客户提出的实实在在的金融需求，才能让客户感遭到农行服务的品质。

3、严格遵照各项规章制度，不断增强自己的依法合规工作意识。认真学习和并坚持“三化三铁”等运营考核办法。这不仅仅意味着金融业务的无过失，更重要的是要坚持账表的真实性、有效性和合法性，真实反应各项业务经营活动，确保资金运营的安全性。同时，要不断增强自己的遵章守纪意识。不断增强规则意识和风险意识，按章操作，合规办理业务。通过这几个月的的工作，我深入的意识到自己在自身业务学习方面还存在着不足，平时学习意识不强，与一些优秀的老员工相比，还有存在很大差距。因此，在接下来的工作中，我将再接再厉，使自己的各项工作有新的更大的提高，争做行家内行。

## 银行柜员工作心得体会篇九

在x工作已经一个星期，这是我第一次进银行工作。在经过一个星期的努力工作，虽然到目前为止，我还没有签下自己的第一单，但也有了一点的收获。现在对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把以后的工作做的更好。

在工作之前我只听说过pos机，并不是很了解银行的这项业务，而且对市场也毫不了解。但在接受银行的培训和向有经验的同事请教之后对该项业务有了进一步的了解。在经过一个星期的团队合作和一边学习产品，一边摸索市场，遇到销售和产品方面的难点和问题，我们及时向领导请教，一起寻求解

决问题的方案和对一些比较难缠的客户研究针对性策略，取得了良好的效果。

通过团队合作和不断地学习产品知识，收取同行业之间的信息，寻找市场、收集市场信息和积累市场经验，现在对市场有了一定的认识 and 了解。在与客户沟通方面也有了一定的. 进步，现在我已经可以清晰明了地向客户介绍我们的产品，对客户所提到的各种问题也逐渐能够应对自如，能与客户作进一步的沟通，而且收集了一些意向客户的资料。

在一个星期的工作中我也发现自己还存在着许多的不足：对于市场了解的还不够深入；对该业务还不能全面把握，且对此业务相关的其他业务还不够了解，造成不能十分清楚地向客户解释；在与客户沟通时还不够热情，并且不能明确地把握客户的意向。

现在对接接下来的工作做一个计划：

1、积极寻找市场，了解市场；

4、和同事要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

## 银行柜员工作心得体会篇十

品味工作就会发现其实很多事情不是自己想的那般，之前我就是看轻了工作，抬高了自己，如今在xx银行这一年来，性子上面打磨许多，我便再也不这么想了，在工作当中这些细节上面事情是要注意的，我悟出了很多想的，仔细去回顾这些我还是信心满满的，做好这么一件事情不简单，我发现做银行工作的时候我是非常细心，对自己的业务非常熟悉，在一些时候就容易轻视了工作，非常不好，现在我想一想这些就感到非常自责，属于工作上的问题，应该纠正错误，这也让我明白了很多道理，越是对自己的工作信手拈来，熟悉的

时候越容易出错，银行的工作就是这般，作为一名员工时刻清楚在自己的必须要保持一个什么样的心态非常关键。

当然细心是一定要保持下去的，过去很长一段时间我对工作非常有信心，其实很大程度上面都是能够给予鼓励的，无论是做一件什么事情都要信心，对于自己能够有这么一个优点我是非常受用，业务水平我得到了很多大的提高，跟客户之间的交流，还有遇到一些生疏的业务不能慌张，这正是自己能力锻炼的好机会，我不仅仅需要给自己一个交待，需要有一个非常好的态度，我觉得在工作当中优质的服务是在首位，一定要让客户感受到热情的服务态度，作为一名柜员这当然也是一些基本的东西，我也希望能够在今后的工作当中做好这些细节性的东西，再有就是业务水平，让自己有一个高的业务水平才能够在工作当中更加轻松，就像是掌握一门知识一样，开始总是会坎坷。

做好银行柜员这份工作，需要有足够的信心，跟决心，工作当中不仅仅是要认真负责好应该时刻学习，了解xx银行的更多业务，做一名优秀的柜员工作者，善于发现，善学学习周围同事，把握每一个工作细节，才能够有所进步。

## 银行柜员工作心得体会篇十一

### 工作心得体会

为更好更快的提升个人业务能力，提升自身业务办结效率，加快自身在工作中的成长速度。现将我入行以来的工作心得体会总结如下：

- 1、切实加快业务能力的学习。本人主要从事柜员相关工作，在这半年的工作中，我认真体会到对提高基本业务能力非常重要。一方面要加强对点钞、打算盘、数字录入等基本操作能力的学习，确保提高工作效率。另一方面要加强对业务理

论和各项规章制度的理论学习，确保工作质量的提升。

2、作为一名基层网点柜员，全面加强柜面营销和柜台服务，这是工作的基本要求，这也是我们临柜人员最为实际的工作任务。我深知临柜工作的重要性，因为它是顾客直接了解我行窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。尤其在这样的农村基层网点，耐心的讲解和专业的知识对提升服务水平是非常必要的。优质的服务对于加强柜面营销也起到了促进作用。所以，只有诚心的服务和专业的知识，才能满足客户提出的实实在在的金融需求，才能让客户感受到农行服务的品质。

的真实性、有效性和合法性，真实反映各项业务经营活动，确保资金运营的安全性。同时，要不断增强自己的遵章守纪意识。不断增强规则意识和风险意识，按章操作，合规办理业务。

通过这几个月的工作，我深刻的意识到自己在自身业务学习方面还存在着不足，平时学习意识不强，与一些优秀的老员工相比，还有存在很大差距。因此，在接下来的工作中，我将再接再厉，使自己的各项工作有新的更大的提高，争做行家里手。

2015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。我从事代发工资岗也已整整一年，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招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。

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，点钞技能已经超额达标，但是加打传票和打字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招行这个大家庭中，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。

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。

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。

2015年已经过去，在新的一年里，我会一直保持“空杯心态”，虚心学习，继续努力，在今后的工作中，我还应努力做好以下几点：

绩，更为我们构筑了和谐的企业。责任促进发展，激情成就事业，我将从身边的小事做起，从现在做起，将责任扛上双肩，将激情填满我的工作，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能力，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。因此，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，只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能力。

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，需要青春和理想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动和辛勤的汗水，

我愿我所从事的招商银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达！

时间飞逝，光阴如梭。在忙碌而充实的工作中我们度过了意义非凡的2015年。回顾一年的所有工作令人欣喜。在支行各级领导的带领和分理处主任的指导及同事间共同努力下，我们积极学习业务知识，增加各项业务技能水平，认真履行工作职责，时刻谨记内控制度，圆满完成了全年各项工作指标，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了较好提高。现将一年的工作情况总结如下：

## 一、 主要工作内容及职责

本人于2015年6月入职，从事综合柜员一职。平日工作主要有柜面对私业务、对公业务、代发工资、反洗钱信息补录等。看似简单的操作，却需要平日多积累多学习操作流程，日益更新，专注、仔细、耐心对待每一笔业务的发生与审核，尤其是对公业务。一个月的支票处理量相对较大，为了减少退票率，也为了提高自己处理对公业务水平，我坚持对每一张票据各个要素进行认真审核，高标准严格要求自己及客户填写规范。伴随着每笔业务发生的同时，也将内部控制制度铭记于心，七步服务流程做到大方得体，将各项政策落到实处。

## 二、 我的收获与成长

工作是基本要求，作为一个柜员应该懂得自己该做什么，什么不能做，有主见有胆识；另外，客户是我们发展的主体，服务好客户是我们的职责，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；当然，通过对业务的熟悉和对企业内部控制的了解之后，能为企业的一些潜在的漏洞或发展提出建设性的意见是我们份内之事，也是为企业能做的较好的贡献。

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟

的业务能力的同时，还必须要不断的学习，提高自己各方面的能力水平，才能向客户提供更高效、更优质的服务。我行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律法规，努力提高着自己的业务能力水平。通过一段时间的工作，我深刻体会到银行是一个高风险的行业，办理每一笔业务都要注意到每一个小细节和要素，它可以是一个复核、一个签章、一个客签名、一个手印、一个登记、一个交易码。一笔业务可能涉及到很多个细节问题，如果因为粗心大意，不用心想，漏掉一个没有做到，都有可能存在风险，就比如放贷款。细节不是儿戏，需要我们严肃对待。严格把守每一个关口，是对我行风险的控制，更是对自己的负责。

### 三、 存在的不足和努力方向

息技术为基础的新经济时代，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，加快学习的步伐迫在眉睫，不容迟缓。我始终相信机会是留给有准备的人，所以，在工作之余，我还在为考取基金销售资格、中级会计职称等证书做准备。其二，个人情绪控制不佳。针对以上问题，今后的努力方向是：其一，加强理论学习，进一步提高自身素质；其二，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，用饱满的工作状态，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。

### 四、 新一年的展望

屈原有句名言：“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。在金融业的道路还很漫长，我坚信源于我对金融事业的热爱和所学的专业知识，将个人理想与企业的发展紧密结合，充分发挥自己的工作积极性、创造性和主动性，我终会实现自己的人生价值，与我们重庆农商行共同走向更好的明天。

## 银行柜员工作心得体会篇十二

银行柜员工作该如何进行？银行柜员的工作要保持饱满的工作状态，提高工作质量和效率，并做好平时工作的心得总结。下面本站小编为大家带来银行柜员工作心得，希望你有所帮助！

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。我从事代发工资岗也已整整一年，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招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，以一名合格的招行

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，点钞技能已经超额达标，但是加打传票和打字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招行这个大家庭中，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，招行的服务处处体现着“客户第一”的理念。在招行工作过程中，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。

时间飞逝，光阴如梭。在忙碌而充实的工作中我们度过了意义非凡的20xx年。回顾一年的所有工作令人欣喜。在支行各级领导的带领和分理处主任的指导及同事间共同努力下，我们积极学习业务知识，增加各项业务技能水平，认真履行工作职责，时刻谨记内控制度，圆满完成了全年各项工作指标，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了较好提高。现将一年的工作情况总结如下：

## 一、主要工作内容及职责

本人于20xx年6月入职，从事综合柜员一职。平日工作主要有柜面对私业务、对公业务、代发工资、反洗钱信息补录等。看似简单的操作，却需要平日多积累多学习操作流程，日益更新，专注、仔细、耐心对待每一笔业务的发生与审核，尤其是对公业务。一个月的支票处理量相对较大，为了减少退票率，也为了提高自己处理对公业务水平，我坚持对每一张票据各个要素进行认真审核，高标准严格要求自己及客户填写规范。伴随着每笔业务发生的同时，也将内部控制制度铭记于心，七步服务流程做到大方得体，将各项政策落到实处。

## 二、我的收获与成长

我很庆幸自己能够加入农商行，成为其中的一员，工作近一年的时间里，我的价值观和人生观都有个较大的改变，她让我相信人生一切皆有可能，只要自己肯努力创造。当然也只有能为企业做出奉献，才能实现自己的价值。首先，在一个工作团体里，大家要团结一致，互助进取，因为团结是取得互利共赢的前提；其次，做好自己的本职工作是基本要求，作为一个柜员应该懂得自己该做什么，什么不能做，有主见有胆识；另外，客户是我们发展的主体，服务好客户是我们的职责，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;当然,通过对业务的熟悉和对企业内部控制的了解之后,能为企业的一些潜在的漏洞或发展提出建设性的意见是我们份内之事,也是为企业能做的较好的贡献。

在市场竞争日趋激烈的今天,在具有热情的服务态度,娴熟的业务能力的同时,还必须要不断的学习,提高自己各方面的能力水平,才能向客户提供更高效、更优质的服务。我行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训,坚持认真听课,结合平时学习的规章制度和法律法规,努力提高着自己的业务能力水平。通过一段时间的工作,我深刻体会到银行是一个高风险的行业,办理每一笔业务都要注意到每一个小细节和要素,它可以是一个复核、一个签章、一个客签名、一个手印、一个登记、一个交易码。一笔业务可能涉及到很多个细节问题,如果因为粗心大意,不用心想,漏掉一个没有做到,都有可能存在风险,就比如放贷款。细节不是儿戏,需要我们严肃对待。严格把守每一个关口,是对我行风险的控制,更是对自己的负责。

### 三、存在的不足和努力方向

回顾20xx年的工作,虽然各项工作都能比较顺利的开展,但深知自身依然存在不足,需要进一步改善。其一,学习力度不够。以信息技术为基础的新经济时代,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,加快学习的步伐迫在眉睫,不容迟缓。我始终相信机会是留给有准备的人,所以,在工作之余,我还在为考取基金销售资格、中级会计职称等证书做准备。其二,个人情绪控制不佳。针对以上问题,今后的努力方向是:其一,加强理论学习,进一步提高自身素质;其二,转变工作作风,努力克服自己的消极情绪,用饱满的工作状态,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。

### 四、新一年的展望

屈原有句名言：“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。在金融业的道路还很漫长，我坚信源于我对金融事业的热爱和所学的专业知识，将个人理想与企业的发展紧密结合，充分发挥自己的工作积极性、创造性和主动性，我终会实现自己的人生价值，与我们重庆农商行共同走向更好的明天。

x年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。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。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行系统良好服务的“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，在农行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，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农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，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，账务录入，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，为客户提供及时、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！

今天，我们正把如火的青春献给平凡的农行岗位，中国农业银行正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。富兰克林有句名言：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。今天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。因为我知道作为一名成长中的青年，只有把个人理想与农金事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

柜员能否做到依规照章、高效快捷办理业务，为客户提供满意的服务，其在岗时心情的好坏至关重要。好的心情会让人感觉一切都是美好的，一切都是可以理解的，会让你更智慧地处理临柜遇到的各类事情，更乐观地对待问题。带着快乐的心情临柜，你会与周围同事和来往顾客相处得更融洽，工作更有成效。

那么，怎样才能使自己拥有美的心境和愉悦的心情呢？

首先，学会欣赏自己。人的一生中，人人都有过这样的攀比与感伤，你羡慕我，我羡慕你，而唯独忘记了去羡慕你自己。其实，我们每一个人都可以设想一下，就是当你真的一切情况都很糟糕时，也不要像祥林嫂一样到处诉苦埋怨，那样你只能让别人看不起。想明白了，你能发现自己是最值得自己去羡慕的、夸奖的，哪怕比来比去你真的没有别人好，但是，要记住，金无足赤，人无完人，你要坚信你是最棒的，你是最富有的！多花时间品读一些有品味、有寓意的美文，美化自己的心境，使自己忘了每天大量的琐碎的烦心事，为自己心灵建立一个温馨的驿站，用鲜花编织芬芳的日子，用朝霞编织灿烂的日子…让心放逐，让心飞扬。多与挚友交谈，欣赏他的长处，真诚地赞美他的为人处事能力。悦纳他给你的赞赏，赞赏是有力量的。

其次，学会欣赏大自然。每天一上岗，就要面对着形形色色、

性格各异的顾客，面临着莫名的嘲讽和误解的委屈，长期下去就会压抑自己的心情而影响正常工作。抽出时间走出喧嚣的城市回归到大自然去，世间万物，各有灵性，到乡间湖畔，林中溪边观赏一些花草虫鱼，利用假期游览一下名山大川、江河湖海，使自己置身于祖国美丽的风景名胜区。为自己心灵搭建一间浪漫、温馨的小屋，用甘冽的山泉灌溉自己的心田，用春风涤荡自己的心胸，用飞鸟的歌声净化自己的心灵。到大自然中感受万物的灵气，陶冶自己的心灵。

再次，学会欣赏自己的工作环境。俗话说，远亲不如近邻。和谐的同事、顾客关系会提高你的威信，增强你的信心，提升你的工作积极性。要学着用积极的眼光看待一切人和事，心里时刻想着领导、同事对你的好，顾客对你的赞扬，用欣赏的眼光看待他人的长处。调节和处理好人际关系，为人处事要有灵活性、敏感性、宽容心和幽默感等，创造和谐的工作环境和良好的生活氛围。积极、主动、热情成就自己美好的人生。如果遭人嫉恨，也很大度；被人算计，也很洒脱；要能做到以德报怨。记住：忍一时风平浪静，退一步海阔天空。你不是傻子，你拥有智慧的人生，你拥有光彩的人生！宽容是会受人尊敬的。

好的心情会使你有个性、有创造力和凝聚力，会拥有良好的人际关系，会在工作中如鱼得水，会密切与顾客的关系，会使你的工作提高效率，会让你的的人生丰富多彩。因此，工作中的柜员，我想对你说：“每天带着快乐的心情上岗！”

## 银行柜员工作心得体会篇十三

2\_\_年是工行发展浓墨重彩的一年，工行成功迈出了股份制改革的第一步。2\_\_年对\_\_支行来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。在这一年里，各支行及下属分理处机构业务整合平稳发展，综合业务系统全面推进并取得预期目标。在这一

年里，组织和领导给予了我许多学习和锻炼的机会。

一、强化业务学习，提高自身综合素质，适应新形势的需要。

我从事储蓄工作以来，十分注重个人业务能力的培养学习。为储户提供规范优质服务的同时，刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，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专业科请教学习。随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着工行各阶段的改革得到了更新和进步。

二、以高度的责任心，用户至上的服务理念，将优质工作落到实处。

2\_\_年，我在\_\_储蓄所任业务主管，主要负责重控、内控、核算质量、及柜面正常业务。通过加强内控管理，全所在去年分行开展的核算质量评比中，从未列于倒数五十名内，还曾几度位于前三、四十名之列，我个人还曾连续两月在南岸支行被评为“无差错柜员”。

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，大胆开拓思想，征对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供优质服务，以赢得客户对我行业务的支持。在长江村储蓄所工作期间，我同众多客户由客户谊发展成朋友情，多次受到不同类型客户的赞扬，从未接到过一起客户投诉。

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！

银行柜员每月工作心得（篇3）