# 最新银行前台柜员工作总结(三篇)

来源：网络 作者：寂静之音 更新时间：2024-09-12

*银行前台柜员工作总结一这一年里，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...*

**银行前台柜员工作总结一**

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。新的一年里我应加紧学习，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。

**银行前台柜员工作总结二**

\_\_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羸得顾客的信任。

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。

**银行前台柜员工作总结三**

即将过去的\_月是我银行业生涯中第一个重要的转折，见证着我从全身心投入职场到全身心投入开口营销与网点团队中，这个月我经历了很多个第一次：第一次被行长表扬说桌面整洁和勤于开口营销、第一次被顾客大妈表扬说服务态度好、第一次出现正式差错、第一次合作出了单笔10万的建信金富多保险大单、第一次制作名片和重要客户交换联系方式开始识别和培养自己的客户群…日常柜面对私业务操作也进入了熟极而流的状态，业务量最快是当日100笔交易193张票，算是一个比较成熟但尚有优化空间的工作状态。

一、\_月工作成绩——小柜员营销路

本月是我开始收获营销硕果的第一月：累计营销29万金富多趸缴保险(15万成功14万退保)、2万金富年年期缴保险、7张预审批信用卡和3张龙行无忧保险卡，一共受到支行个金部4次业绩通报表扬，在同届新人中算是不错的成绩。

1，我的营销历程：

目前国内银行业更像一个薄利多销的金融消费品工厂，或者说是金融产品大型超市，在基层网点锻炼的我们和其他服务业员工本质接近，都是这所工厂里的流水线工作者或者超市导购员，只是产品种类和技术含量可能复杂些。营销资源业绩这些指标不但是国内银行业的核心，更是基层员工们赖以生存和晋升的根本。出类拔萃的银行业精英很多是营销和业务条线出身，真正出色的银行家也往往是最顶尖的销售。

在进入本行之前，我就根据自己热爱社交喜欢分享交流影响别人的性格兴趣和学历背景过往营销业绩不错等诸多因素确定了自己未来要走银行业的营销和业务部门方向，来到网点锻炼后，我也开始结合实际思考如何不断优化在基层成为更优秀的金融产品导购员。一个真正的银行家不但要有良好的直觉，经验和资历带来的准确判断力，也应该能够做到专业能力和客户资源并重，看准客户卖对产品成为朋友持续合作?倒推回来目前我该做的两件事情就是：(1)对自身逐渐聚焦定位，耐心学习积累沉淀最终成为某个细分行业或领域的专家;(2)开始学习识别和培养自己的忠实客户群体——这两项都是非常长远的目标，需要投入大量的时间精力，可以说是除了不断提醒自己洁身自好遵纪守法外又一项终生的功课。

自10月份养成了开口营销的习惯掌握基本技巧之后，11月我正式开始了对客户的全力进攻，11月初有客户有意购入1万金富多但最后即将成交时才发现存折非本人而且忘记了存折密码，在我继续开口营销的努力下，10号我正式卖出了第一单保险——6万金富多和1万金富年年，谁知金富多的客户当天就回来说夫妇意见不合退保了，在这不得不感慨在银行前台隔着一面玻璃真心可以目睹到社会百态无奇不有。得到支行第一次通报表扬后我再接再厉，陆续在22号，25号和29号合作营销出了10万，5万和1万的保险业绩，算是营销之路上一个良好的开始，也算是银行家成长之路上第一个值得铭记的里程碑。

2，我的营销经验：

(1)分析利用网点优势和客户结构：我们网点坐落在中高档小区旁边，存定期的私人储户很多，而且大多是老客户，对我们网点一贯的保险产品营销的消费能力和接受程度都较高。另外我从vip窗调到普通窗后，主要客户群也从中产阶级转移到了普通劳动者，普通劳动者相对中产阶级来说理财观念会比较保守，理财需求也比较模糊，消费能力更低，出现大笔业绩的可能性会更低，但是普通窗也有一个vip窗无法比拟的优势——vip窗的客户大多被客户经理维护完毕，普通窗的客户偶尔会有一些他行或者他点的重要客户，可以说是漏网之鱼，这些重要客户都是我可以着力营销和培养的未来资源。

(2)掌握产品特点和营销话术后勤开口，以基数换概率，同时自己也要不断优化营销话术和配合技巧：在银行前台柜员能做的营销工作更多是识别意向客户，初步推荐后呼叫客户经理和后台过来联手拿下客户，这个过程中牵涉到的主要问题有：注意判断意向客户是否不足或超过产品要求年龄，是否携带本人身份证和卡折，以存取定期的客户为主要目标，对客户的个人资产等隐私信息要注意保密，客户经理营销时柜员不要过多打扰，营销时要注意说明产品细则和风险提示等等…当然，这一切的技巧都要建立在你的开口营销基数上，如果不勤于开口，再强大的营销技巧也是白搭;

(3)注重团队配合——如前台后台加客户经理三者联动营销：这个时代没有人能够独自成功，特别是对于银行网点这么一个小团队而言，各个岗位配合营销才能发挥最大效用，以一个完整的客户营销环节为例：柜员前期推荐，后台适当帮腔，客户经理作为营销主力协力拿下客户后柜员尽快替客户办理产品签约，客户经理携带客户进行后续资料复印整理维护工作，每一环都紧密相连，如果彼此独立很明显整体效率会大打折扣，另外很重要的是要学会支援同伴，业绩分成时要大方，如果你的考核业绩已经超额同事未完成时也可以拉他一把。

(4)制作名片与客户保持联系，做好后期维护工作：本月我参考其余网点新同事的做法，向本网点前辈借用名片制作了自己的名片，和我认为的重点客户互换了联系方式，也有利用微信等通讯工具保持日常联系，不定时解答客户疑惑和推荐最新产品信息，初步感觉还是可行的。万变不离其宗，只要紧抓维护客户这个根本目的不变，一切正当途径渠道都是可以利用的，当然，在和客户的交往中，真诚服务的内心必须始终是本质。

二、\_月思考心得

1，营销的三重境界

这个月去听了招行讲师的银保大讲堂，途中他提到自创的营销三重境界理论：(初级)营销是单纯卖(产品)，(中级)营销是卖替客户量身定做的综合解决(方案)，(高级)营销是当你到达了专家级后，卖你根据过往经验针对这类客户的最优(标准)解决方案。对此我深以为然，联系到日常的银行产品销售，就可以看到我自己目前采用的还是比较初级的营销方式，但是要从初级晋升到中级再到高级，也就是一个银行业新人成长到真正的银行家的历程，这途中除了上述直觉经验资历带来的判断力等专业能力外，也需要你不断积累升级自己的客户资源，不得不又一次感慨路漫漫其修远兮。

2，出业绩与学做人

如果说上柜这段日子除了出业绩外我学会了什么，我想会是学做人——也在此感谢各位网点前辈对我言传身教的点滴为人处世之道：

(1)独立自主

刚开始上柜可能由于工作要求严格害怕差错所以老是问东问西，后来主管和师傅都叮嘱我在大方向正确的情况下放手去做，自己先独立判断不懂的再问别人，意识到独立自主重要性后自己逼自己先独立解决，逐渐就可以熟练操作不再依赖了，生活大小诸事亦然。

(2)严谨合规

如果要说柜员这项工作对一个银行业新人的最大好处，我想会是培养你从此谨记银行业的高风险与严谨合规意识，银行业作为与资金打交道的高风险敏感行业，处处工作皆大事，决不能掉以轻心。

(3)勤于助人

在网点团队里，大家更像是互相帮助的一家人，特别是新人更要多帮助前辈早日融入网点大家庭里，经过这段时间各方面努力我也觉得自己真正融入了团队中，其实多留心你就可以发现很多帮助别人的机会：找机会请大家吃早餐或晚饭聚餐、提前准备好各个窗口共用的物品资料、早上回来时先替前辈开机、午休时让前辈先关窗吃饭、关门时自己负责做完最后一个客户清场、下班后清洁打扫协助搬箱、自己的营销业绩超额完成时分成帮助前辈等等…都说营销靠团队，职场更靠团队，你的个人品牌乃至团队凝聚力，就在这一点一滴的助人之举中逐渐建立，当你需要帮助时，整个团队也会来助你一臂之力。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！