# 关于银行柜员个人年终工作总结如何写

来源：网络 作者：风吟鸟唱 更新时间：2025-03-29

*关于银行柜员个人年终工作总结如何写一20\_\_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好处重大。我从事综合柜员工资岗也已整整两年，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...*

**关于银行柜员个人年终工作总结如何写一**

20\_\_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好处重大。我从事综合柜员工资岗也已整整两年，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、改善，并不断进步。以下是我这一年的述职报告。

一、在思想与工作上

我能够更加用心主动地学习银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职责感，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，透过对客户的研究从而到达了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，透过自身的努力来维护好每一位客户。

二、在技能方面

我个人也能够用心投入，训练自己，这一年中，我始终持续着良好的工作状态，以一名合格的\_\_银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\_\_与熟练的同事相比还有必须的距离，因此，我利用一点一滴的时间加紧练习，因为我明白，作为储蓄岗位一线员工，我们更就应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，更好的为广大客户带给方便、快捷、准确的服务。

三、在日常的工作生活中

我能够及时地融入到\_\_银行这个大家庭中，用心应对工作，与大家团结协作，相互帮忙。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。

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透过带给优质的服务来实现，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，\_\_银行的服务处处体现着“客户第一”的理念。在\_\_银行工作过程中，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取，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。

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。此刻社会日益进步，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，切实为不同的客户带给最有效、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，则更多的要思考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、手段必须要依法合规，防止过头服务。

五、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忙下，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，今后我会用心认真践行营销技巧，抓住每一个发展业务的机会，做好日常营销工作。

20\_\_年已经过去，在新的一年中，我会一向持续“空杯心态”，虚心学习，继续努力，在今后的工作中，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\_\_银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达!

此致

敬礼!

银行柜员述职报告6[\_TAG\_h2]关于银行柜员个人年终工作总结如何写二

20xx年，我在银行的正确领导和同事们的帮忙支持下，按照银行的工作部署和目标任务要求，以科学发展观为指导，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，取得了必须的成绩。下面，根据上级领导的安排和要求，就自己今年的工作状况向领导和同志们做如下汇报，如有不当，请批评指正：

一、学习理论，提高政治思想觉悟

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，在思想上与银行持续一致，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。

二、学习文化，提高业务工作水平

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。透过学习，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潜力和水平，做到与时俱进，增强大局观，能较好地结合实际状况加以贯彻执行，具有较强的工作潜力，能完成较为复杂、繁琐的工作任务，取得良好成绩。

三、开拓创新，做好各项银行工作

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，用心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，给客户带给推荐和处理方法，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礼貌服务。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，虽然取得了必须的成绩，但是与银行的要求和客户的期望相比，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!

**关于银行柜员个人年终工作总结如何写三**

尊敬的领导：

20xx年某月的一中午，12点正，这个时间是我们门前柜员交班的时间，在这个时间，为了交班的顺利，钱款清楚。所以，交班时是不对外收付款业务的。

当我正在紧张有序的清点库存时，忽见一女子正走入大门，准备走向窗口时，为了不影响清库存，为了不影响顾客等待时间，我主动对她说：\"要干什么，交班，等一下再来：\"由于交班时间紧，钱款较琐碎，所以态度不够柔和，语气有点生硬。

由于客户不理解交班的规定，又认为顾客就是银行的衣食父母，硬要存，这时，我放下手头的工作，耐心，礼貌的解释，但这位女子无法接受，在柜台外生气兼夹粗话，最后愤然投诉。

以上事件之所以发生，我认为要吸取以上教训。

一、不论业务多么的繁忙，不论手头的工作多么的重要，都要坚持微笑服务。

二、客户是多种多样的，素质有高低。所以，我们在对话时要婉转，要讲究技巧。

三、要坚定不移的正确理解坚持\"顾客永远是对的\"要记住，顾客的不理解就是我们工作的不细致，客户的不满意就是我们工作的不积极。

一叶可知秋，一事可成镜。

我将以此事作为一面明镜，以明镜为鉴，时时自照，日日面对，在以后的工作中，露出一次次灿烂的微笑，做到一丝丝耐心的解释。最终达到服务无止境，更上一层天。

检讨人：

年 月 日

**关于银行柜员个人年终工作总结如何写四**

今年以来，我部在市行党委的正确领导下，按照市行-xx年工作会议确定的“认真贯彻总分行工作会议精神，以科学发展观为指导，以价值创造为主线，突出发展、管理两大主题，抓住转型、合规、执行三个关键，进一步统一思想、优化结构、真抓实干、争先创优，全面打造中心城市行竞争优势，努力实现做强做大的目标“的指导思想，以向零售网点转型为奋斗目标，解放思想，求真务实，深化股份制改造和实施双贯标工程，加快结构调整步伐，紧紧以经济增加值为核心，抓班子带队伍，克服困难，奋力拼搏，不断解放思想，锐意改革，强化管理和服务，广开筹资门路，优化贷款投向，各项业务呈现出一定的发展势头。现将-xx年主要工作开展情况汇报如下：

一、各项指标完成情况

截止到十二月三十一日，我部全口径存款 万元，比去年同期增加 万元，其中：企业存款余额 万元，比去年同期减少 万元，个人存款余额 万元，比去年同期增加 万元。截止到十二月三十一日，贷款余额为 万元(不含票据中心及保全部的数据)，五级分类口径不良率为 %。截止到十二月三十一日，我部个人类贷款余额达 万元，五级分类口径不良率为 %;累计发放公司类人民币贷款 万元，回收公司类人民币贷款 万元，发放美元贷款 万，回收公司类外汇贷款 万美元，发放信用证 万美元，签发银行承兑汇票 万元，回收 万元。实现收费类收入 万元。实现报表利润 万元，实现税后净利润 万元。

二、主要工作

(一)顺利通过总行零售网点转型验收

我部作为全国的五个第一批试点转型行，自4月5日实施转型工作以来，经过六个月的试运行，在10月18日总行零售网点转型项目组验收中，获得一致好评，顺利通过总行零售网点转型验收。网点转型后成效显著，在装修一新的营业大厅，客户不仅可以一站式办理传统的“存取款”业务，而且还可以购买基金、保险及办理银证转帐业务。突出表现为：

1、客户等待时间明显减少。正在营业部进行数据测量的人员惊喜的发现，自4月5日实施转型工作以来，前来办理业务的客户虽不见减少，但客户等待时间明显减少，平均每个客户办理业务的时间较转型前减少3到5分钟。

2、差别化服务提高了客户接受服务的耐心。在营业大厅内，虽人流如织，但秩序井然，高柜区、低柜区客户分流导引客户凸现，两三个大堂经理穿行在客户中。

3、员工的营销意识逐步加深。鼓励前台人员在办理业务时，积极向客户推荐我行的电子银行业务，同时按日下达营销任务。这意味着客户一走进营业大厅就有大堂经理迎上前去，对客户应办理的业务有初步的了解，然后，引导到高柜区、低柜区或自助设备区办理，现场指导客户一直到客户离开建行。对于到高柜区、低柜区的客户，大堂经理引见给柜员，由柜员深入挖掘客户潜在的金融产品需求，积极推荐适合的产品及服务。

(二)大力开展旺季营销活动。

1、强化组织领导，成立营销活动领导小组。

2、精心制订营销方案并按旬调度营销进展情况。活动期间，共下发通报 期，个人存款日均新增 万元，完成旺季营销计划的 %，营销乐当家理财卡白金卡 张，完成旺季营销计划的 %，个人消费贷款余额新增 万元，完成旺季营销计划的 %;个人网上银行 个，电话银行 个，完成电子银行业务交易量 笔，交易额为 万元。

(三)细分市场，强化市场营销。

市行明确指出：要坚持以客户为中心，进一步巩固政府类、绩优类客户，积极拓展机构及基金类客户，稳妥发展中小客户，大力发展个人类客户。根据这一市场定位，我部进一步细分了客户，一户一策，细化营销方案。

1、进一步做大做强对公业务。营业部业务的主体是对公业务，是全体员工绩效工资的主要来源，对公业务只能加强，不能削弱。多年来，营业部在市行的直接领导下，营造了一大批政府类客户和机构客户，伴随着他们与营业部的业务往来，带动了营业部连年的业务增长，提升了全体员工的个人收入。因此，我部始终紧紧抓住这项业务。资产业务要抓集团贷款到位这根主线，兼顾煤矿贷款的整合。在完善手续、防范风险的前提下，继续大力发展贴现业务。

2、成功营销证券公司客户交易结算资金银行独立存管业务。银行存管业务是一项综合收益较高的业务，可以为带来大额的、稳定的同业存款、中间业务收入以及储蓄存款和企业存款，并为我部导入大批优质客户资源。今此一项在全年就为我部带来中间业务收入15万元

3、大力发展个人银行业务。坚持大个银的工作思路，人人都当个银客户经理。坚持上下联动，公私联动。大力培育高中端个人客户群体，积极做好代发工资、贷记卡、pos商户、vip客户、本外币理财产品的营销等工作，大力发展个人银行业务。力争使个银业务做成今

今年我部赢利的重要增长点。如我部组织的到市教委及在大厅内组织的精确集中营销收到了明显的效果，现场推介的电子银行产品受到客户的一致好评。

(四)中间业务取得突破性进展。我们高度重视收费类业务的发展，以代理发行基金、扩大客户群体和资产负债业务为依托，及早动手，强化创新，在竞争策略和产品上实现了新突破。全年共实现中间业务收入 万元，完成全年计划的 %，完成去年全年计划的120%。

全年单位电子银行客户签约户，发行信用卡张，信用卡消费额万元，电子银行渠道占比%，新增电子银行客户户，其中：个人网上银行客户数新增户，个人电话银行客户数新增户，个人手机短信客户数新增户，手机银行客户数新增户。实现电子银行中间业务收入万元，电子银行交易额实现万元。

(五)大力加强合规文化建设

为在全部营造良好的合规氛围，进一步提高全员合规风险管理能力，推动合规文化的构建，我部积极实施合规文化教育活动。

1、组织收看《警示教育--大家谈》专题录像片，强力灌输“依法合规经营是银行员工特别是管理者最基本的职业操守，不能作到依法合规经营，就不是一名合格的银行员工”的合规理念，引导员工明是非、识善恶、辨美丑，确立正确的世界观、人生观、价值观，使“-”成为每个员工应有的价值取向和行为准则。

2、与省行开展的“星级网点”创建活动相结合。创建星级网点不仅仅是统一网点建设、规范服务标准，更重要的是对 “以客户为中心”理念更深层次的诠释和实践，其稳步推进更要以合规工作为先导。

(六)强化风险管理，打好清收不良贷款“攻坚战”。

1、对个贷实施精细化化管理。

2、专门清收不良个贷制度化经常化。采取一切可能的手段，对其催收，包括但不限于电话催收、上门催收、跟踪催收;根据催收情况，分别实施不同的债权保全措施。在内部实施严格管理：早晚各调度一次催收情况;建立工作日志，及时登记外出情况;实施收贷责任制。对生效判决坚决督促法院进入执行阶段。

3、对于公司类不良贷款，以鲁抗集团领导班子调整和与上海医药重组为契机，努力化解风险。利用减免息政策，成功回收可疑类贷款本金万元;损失类贷款本息万元。

(七)进一步加强内部管理，提高内部控制水平

1、为贯彻盛市行持续推进“双标”管理的会议精神，根据体系文件要求，我部实施了工作计划周报制度、质量经理月监测制度、按季度走访客户制度、按季上报贯标资料制度、大堂经理值班制度等，使基础管理步上一个新的台阶。

2、组织人员积极修改场所文件、大力推广体系文件4.0版以及作好质量与内控体系运行管理系统上线工作。针对人员变动及竞聘上岗优化组合工作情况，及时对场所文件修改、补充、完善，使场所文件切实体现了持续改进的精髓，也提高了员工对场所文件的掌握程度，增强了对双标管理标准和理念的理解，帮助员工熟练掌握双贯标的基础知识和主要业务流程的风险点，有力的推动了双标管理体系在我部的有效运行。质量与内控体系运行管理系统上线工作更是为各部门使用体系文件打开了方便之门。

(八)对于各项检查发现的问题认真整改，追究相关责任人的责任并录入质量与内控体系运行管理系统，建立了问题库。针对追踪审计检查中发现的问题，我部高度重视，召开专题会议分析存在问题的原因，研究整改措施，并组织全体员工深入学习合规及内控知识，要求从班子成员做起，全体员工都要从观念上充分认识内控对业务发展的重要意义，工作中从每一个操作环节入手，把内部控制贯串于工作的全过程，并以此为戒，举一反三，杜绝类似问题的再度发生;同时，按照权责相一致的原则，对相关责任人分别处以通报批评、罚款及相应积分的处罚。

(九)进一步加强绩效考核工作，强化员工的行为考核。今年以来，对于绩效考核工作，营业部领导班子结合上级的政策，进行了多次研究，基本思路恰与省行吻合，目前办法初步成形。

(十)深入开展《山东省分行案件防控及整改攻坚战方案》活动。做好重点区域、重点部位、重点环节和人员的安全防范，坚决遏制各类重大责任事故的发生;严格规范员工职业行为，坚决杜绝员工在外兼职、经商等现象;加强员工行为排查，开展深入细致的思想政治工作，领导干部直接与员工

交流沟通，及时化解改革中出现的矛盾和问题，消除各种不稳定因素。具体措施有：

1是各部门认真组织学习省行“攻坚战”方案，明确攻坚战的目的意义、目标原则、程序步骤和防控重点，高度重视案件防控和整改工作。结合实际对省行方案进行细化、充实和完善，制定具体的贯彻实施方案。

2是对xx年以来内外部检查发现的问题严格执

行问责制，加大责任追究力度。建立层层抓防控，级级抓落实的工作机制，明确各项工作的责任人，对“攻坚战”方案落实不力，整改不到位，出现屡查屡犯，屡整不改的，按照积分与处罚并行的原则，从严追究责任人和部门负责人的责任。

3是加强员工教育，增强全员合规管理和风险防范意识，让人人都是责任人的理念深入人心。严格落实建鲁办[-]51号文件的员工十三条禁止性规定。

4是变被动为主动，组织一次“双排查”工作。以十三条禁令的内容为重点，在全部开展一次全员行为排查，切实筑牢合规依法经营的防线。

(十一)开展标准化服务服务活动

根据中国建设银行股份有限公司 “01号—10号零售网 点转型指引”的通知以及网点转型的相关文件精神，经主任办公

会研究决定，我部决定开展标准化服务服务活动。一制订了《关于加强服务管理的指导意见》，详细规定了中国建设银行济宁分行营业部服务标准以及标准化服务督导执行方案。

(十二)企业文化建设渐入佳境

1我部今年分期分批组织在岗中长期员工、短期合同制员工、内退员工、病退人员到附属医院进行全面的健康查体，并计划统一回收体检记录，建立员工个人健康档案。2在6月29日举办的庆七一表彰大会和文艺演出中，市行营业部支部选送的女声小合唱：《红色娘子军连歌》喜获二等奖。

二、存在的问题

(一)成熟的经营管理理念及科学的发展观尚未深入人心。经营思路不太开阔、思想不太解放，分析风险防范风险的能力还需进一步提高。

(二)业务之间发展不平衡。

(三)制约我部发展的个人存款指标完成的虽好，但波动幅度过大。

(四)持续发展能力不足，存款受制于几个大户，公司

类资产业务的优质客户太少，贴现业务与兄弟行相比有较大差距，国际业务尚未建立稳定的客户群体。

三、明年工作安排与打算

针对以上存在的问题，在明年，我部将在市行党委的领导下，从我部实际出发，进一步深化各项改革，力求工作平稳快速发展。基本工作思路是：

重点做好各项业务指标的发展工作。发挥好营业部大客户较多的优势，以公司业务为突破点，促进存款、中间业务的开展;以大客户贷款业务为龙头，拓展新的形势下的综合理财业务，提升我行竞争力;以vip客户、个人理财业务促进个人存款的增长;以提升、稳定服务水平为手段稳定个人存款。具体措施有：

(一)继续狠抓存款工作不放松，确保我部存款工作稳步攀升。公司存款以抓新开户为重点，个人存款以保持稳定年初存款余额和发展代发工资业务为重点。

(二)、提高员工服务意识，优化服务环境，推动服务工作向纵深发展。

(三)、继续强化风险防范工作，确保各项业务健康发展。

(四)、突出收费类业务优先发展地位，继续促进我部收费类业务快速发展。

(五)、加强领导班子建设。

**关于银行柜员个人年终工作总结如何写五**

20\_\_年，我在银行的正确领导和同事们的帮忙支持下，按照银行的工作部署和目标任务要求，以科学发展观为指导，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，取得了必须的成绩。下面，根据上级领导的安排和要求，就自己今年的工作状况向领导和同志们做如下汇报，如有不当，请批评指正：

一、学习理论，提高政治思想觉悟

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，在思想上与银行持续一致，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。

二、学习文化，提高业务工作水平

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。透过学习，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潜力和水平，做到与时俱进，增强大局观，能较好地结合实际状况加以贯彻执行，具有较强的工作潜力，能完成较为复杂、繁琐的工作任务，取得良好成绩。

三、开拓创新，做好各项银行工作

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，用心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，给客户带给推荐和处理方法，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礼貌服务。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。

20\_\_年，我认真努力工作，虽然取得了必须的成绩，但是与银行的要求和客户的期望相比，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!

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！