# 银行柜员述职报告银行述职报告(推荐)(8篇)

来源：网络 作者：星海浩瀚 更新时间：2024-02-05

*银行柜员述职报告银行述职报告(推荐)一作为农商行的一员，我能为企业做什么?雷锋同志在日记里写道：“我愿做革命的螺丝钉…….把有限的生命投入到无限的工作中去。” 他用他的一言一行甚至生命实践他对革命事业的忠诚，对革命事业的贡献。向雷锋同志学习...*

**银行柜员述职报告银行述职报告(推荐)一**

作为农商行的一员，我能为企业做什么?雷锋同志在日记里写道：“我愿做革命的螺丝钉…….把有限的生命投入到无限的工作中去。” 他用他的一言一行甚至生命实践他对革命事业的忠诚，对革命事业的贡献。向雷锋同志学习!在现代社会这个分工越来越细的庞大机器中，我们每一个人可能都只是一个微不足道的螺丝钉，而任何一个小小螺丝钉的松动都可能影响整部机器的正常运转。扮演好自己的角色，成就别人的同时也就会成就自我,这同时也体现了我们对企业、社会所做的贡献。

一、找准自身定位，明确发展方向

城市商业银行群体在中国银行业市场上应当算是一个弱势群体,但相当一部分商业银行在激烈竞争的市场中逐步形成自己的鲜明特色,从而在当地市场上站稳了脚跟,并得到迅速的发展。于是,如何去跟大银行争大客户不是明智的选择。如何根据自身特色,寻找符合本行经营特点的客户群,并按照自己特有的途径和方式向这些客户提供服务,弥补市场的不足,才是我们农商行在市场站稳脚跟和持续发展的根本出路。

因此,在我们农商行发展的过程中,有没有特色以及能不能在市场中坚持并发挥自身的特色,将成为成败的关键。如果我们银行能强化自身特色,提供差异化的金融服务,就能有效地丰富银行服务产品,改善我国银行服务市场,促进银行市场竞争的良性发展。服务实体经济，做优自己的特色，形成比较优势。始终坚持“立足县域、服务三农”的市场定位不动摇，打响、做实服务县域的主力银行、立足社区的零售银行和农民喜爱的乡村银行品牌，在服务县域经济、服务“三农”、服务中小微企业等方面形成优势，通过提高客服水平，做精做深做细县域、农村目标市场，分层次对接城市业务，不断提高业务渗透率和市场占有率。强化客户渠道优势。按照金融服务进村入社区工程要求，进一步优化网点布局，加快精品网点建设，在乡乡镇镇机构全覆盖的基础上，结合“万村千乡”农家店工程建设，借助电子银行手段，按照商业可持续和“贴近基层、贴近社区、贴近居民”原则，通过增设离行式的atm、存取款一体机、自助转账终端等自助设备，实现行政村“村村通”。打造特色金融品牌。特别是在零售领域做到“人无我有，人有我优”。全面推行微贷事业部工作，着力提升满足非正规金融需求的能力;提升农户小额信用贷款、信用共同体贷款等优势产品，探讨各种信用保障机制，解决抵质押不足的融资难题。建立客户服务对接机制。全面展开争取和维护客户的“扫街”活动，千方百计对接辖内各类有效项目和优质客户，在融入区域经济社会发展中抓住一切机遇。

我认为以下三个方面很值得总结:

一是立足中小,小中见大;

二是创新为源,错位竞争;

三是因地制宜,有效风控。

二、提高服务品质，提升品牌形象

古人云：“兵马未动，粮草先行”，说的是古人作战的时候，兵马还没出动，军用粮草的运输要先行一步。现在我们银行有着全县最丰富的资源——服务，这就好比是作战时丰富的粮草，让我们在前进的道路上可以一往直前，无后顾之忧。客户是金融企业一切价值创造的来源。我认为最重要的端正的态度除了服务，还要学会倾听，去耐心倾听，了解客户的需求与问题，然后为客户解决一些问题，提供一些帮助，与客户建立一种互信的关系。还有一点容易被忽视的就是感情投资，经常的慰问客户，偶尔的寒暄，让他们感受到我们的关心，更加坚定信心将品牌做得更好。唯有用心去服务客户，才能拥有客户的信赖。同时，客户的信赖也使我更加努力、热情的服务回报客户。我们要社始终坚持“以客户为中心”的理念，视客户为宝贵资源，视客户需要为第一需要，视客户利益为最大利益，视客户意见为改进目标，视客户满意为衡量一切工作的准绳，按照“热心、真心、知心、耐心”的服务要求，全面推行个性化、亲情化、标准化、便捷式的产品和服务方式，提升对接客户多元化需求的能力，建立与客户需求对接的人力资源体系架构和管理能力，真正与客户需求实现“快速反应、无缝对接”，有效满足客户不断变化的多元化需求，不断维护、拓展和扩大客户资源。工作中将面对外部工作及内部工作。外部工作要做到换位思考，用心聆听，做到双赢。内部工作要丝丝入扣，尽心尽力。总而言之员工得把企业真正当成自己的家，用心去经营。

三、加强队伍建设，完善监管制度

加强和改进基层员工建设是一项长期工程，带出一支好队伍，周期长，投入大，见效慢，要有愚公移山的精神，逆水行舟的思想准备。若要取得长效，必须植根于建设一套行之有效的工作制度及相对稳定的监督、评价运行机制。一是建立工作责任制和责任追究制。明确各级责任，一级抓一级，层层抓落实，出现问题要严追责任人和相关领导的责任。二是建立监督约束制度。把企业内部监督和客户监督监督有机结合起来，通过严格、广泛、公开的监督约束进一步来规范所有员工的行为。三是建立奖惩激励机制。注重对先进典型的培养、总结和推广以及对反面典型的惩处和警示，加大奖惩力度，以达到典型示范或告诫作用，有效促进监管队伍建设的全面深入。

只有员工素质提高了，才能更好地适应上级领导的要求，才能抓好精细化的银行管理，才能杜绝各种问题的发生，才能更好地保证各项工作的落实，按照科学发展观的要求不断推动我们农商行向前发展。

最后，我们要始终坚持“立足社区、服务三农、扶持中小企业”的市场定位，以“敬业”为核心的价值理念，弘扬“勤奋、忠诚、严谨、开拓”的企业精神，内铸精神支柱，外树企业形象，更好地发挥农村金融主力军作用，为广大各界提供方便、快捷的现代金融服务。希望全体干部员工将在今年的实际工作中，找准自身定位，规划个人目标，为建设我们农商行整体品牌和推进中心事业发展贡献力量，用智慧点亮我们的人生!

**银行柜员述职报告银行述职报告(推荐)二**

尊敬的领导：

您好！

我是咱们银行的小x，今天给领导您写这么一份报告，是因为我决定在这个月结束之后就离开咱们银行了。能在咱们银行里工作的确是我的荣幸，我在这里也认识了不少的兄弟姐妹，可我如今却要独自离去了，这也让我感受到了不舍和落寞。接下来就让我来简单的说明一下我离开咱们银行的原因吧。

我来到咱们银行做柜员已经有几年的时间了，但是领导您也知道，我的家并不在这个城市里面，我是属于从外地来工作的人，这样就导致了我有时候没有办法照顾到家里的事情，这也导致了我家里对我的意见其实还是蛮大的。家里人认为我完全可以在离家近一点的工作找份工作，这样一来也算是相互有了个照应，不至于一个人在陌生的城市里面闯荡，原本我还是挺抵触这种想法的，毕竟我才刚刚开始工作，连工作都没有稳定下来就去考虑未来的事情的确有点想多了，但是随着时间的推移，我也意识到了自己的确需要改变一下了。

最近这段时间，我越来越觉得自己的工作效率和工作积极性受到了影响，我在工作的时候变得散漫了起来，对于领导们的指示也没有以往那般看重了，我知道这是因为自己已经动了离职的心思了。是啊，在咱们银行工作了这么几年，我其实也不是很满足自己目前的状态，我觉得自己还是有机会向着更高的目标爬去的。

咱们银行的薪资待遇虽然不是很高，但是还是比较稳定的，这足够让我一个人生活下去了，不过这并不能支持我过上更好的生活。由于现在生活的压力开始向我侵袭来了，再加上家里人催我这催我那的，我的信念也开始了动摇起来了，我也开始琢磨起了自己未来的人生。现在的日子虽然挺安稳的，但是我不能再这样下去了，我得向着更高更远的目标进发，虽然跳出咱们银行看上去并不是一个好的选择，但是我整个人还是挺喜欢折腾的，我相信凭借着自己的能力和努力，能够闯荡出一个不一样的生活。

最后，我要祝咱们xx银行在未来的日子中能越办越好，赢得更多客户的支持，在这里也请领导您放心，我会在剩余的这一段日子里继续把自己的工作做好，并处理好自己的离职手续，争取不给银行里添麻烦！

此致

敬礼！

辞职人：xx

20xx年x月x日

**银行柜员述职报告银行述职报告(推荐)三**

尊敬的各位领导、同志们：

你们好!

我叫xxx，一年多以来，我从一个在对银行业务几乎什么都不懂的实习生到现在对各项业务都能熟练应对并服务于每一个客户，这其中的成果离不开领导的支持和同事们的帮助，在这里真诚的向大家说声：谢谢!为不辜负领导的期望将工作做的更好，我特制定出银行个人工作计划。

我所在的岗位是xx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，储蓄所是最忙的，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。

记得刚来时，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，在银行工作计划就有这样一条是：不论身份，不论金额大小，耐心服务每一个客户。谨记在心，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。

**银行柜员述职报告银行述职报告(推荐)四**

20xx年，我行共受理省行95566客服中心转来的协查邮件96件，表扬信件10件，业务建议3件，投诉26件，总计135件。在26件投诉信件中，有24件为客户责任，只有2件为有效投诉。这项指标与20xx年相比，可谓大幅减少，不成比例。需要说明的是，在国庆长假it蓝图项目投产客户投诉多发期间，经过全员上下的齐心努力，我行还取得了有效客户投诉为零的可喜成绩。

经过近一年的服务竞赛，各单位的服务质量和水平，均有了明显进步和改善。分行营业部等5家机构，作为省银行业协会组织的全省服务竞赛的参赛单位，都获得了服务金牌单位或优胜单位的荣誉称号。分行营业部员工陈\*\*，还被省银行业协会评为当年全省的文明优质服务标兵。各行20xx年4月至12月的服务量化考核表汇总显示，海城支行、道西支行和对炉支行三个单位的竞赛成绩优异，位列汇总表前三名。按照重新修订的《\*\*分行文明优质服务工作管理办法》的有关规定，分行将对上述单位的服务优秀员工和主要管理人员给予表彰，具体表彰办法另行通知。

纵观我行20xx年全年的服务工作情况，尽管与往年相比，服务管理工作有了一些收效，取得了一些成绩，但是，距离上级行的服务要求，我行在各个服务环节上，均还存在一定的差距。具体反映在以下几个方面。

首先，在硬件服务设施配置方面，总行服务规范要求的一米线或一米线标识，在我行几乎所有网点都还没有配备和落实。

其次，窗口员工基础服务礼仪的执行还需进一步强化。特别是举手招迎礼仪，一些员工还显生硬，带有明显的被动执行和敷衍的痕迹。

第三，首问负责制“即办”“转办”和“承诺办”三个环节的执行情况参差不齐，对于涉及“转办”和“承诺办”两个环节的客户咨询，一些员工还不能完全按照制度流程操作，也不能使咨询客户满意。

第四，一线员工应对客户的临柜经验尚需积累和丰富，抑制客户有效投诉工作还存有较大空间。虽然20xx年我行的有效客户投诉数量得到了较好的控制，但，细究全年的客服中心转来的客户反馈意见，在96件协查信件中，其实还隐含着客户投诉的因素和可能，在受理答复环节稍有不慎，一部分客户协查可能就将转为有效的客户投诉。

可以说，上述服务环节还存在不尽如人意之处，落实在服务人员上，就是服务违规员工还大有人在。经统计，全年，我行共查出违规服务员工82人，受到直接经济处罚人员近20人，其中，处罚机构服务工作主管领导9人，处罚多次违规员工10人。对于服务违规人员，分行除给予相应的经济处罚外，还依据《服务工作管理办法》的有关规定，对相关员工给予了取消星级柜员评定和服务标兵评选资格的处罚。

针对上年度我行服务工作中存在的问题，结合总、省行及分行党委对今年服务工作提出的新要求，现将20xx年度分行的服务管理工作安排如下。

重新修订《分行服务工作管理办法》，细化监督检查标准，加大违规处罚力度，继续在辖内各营业机构间开展文明优质服务竞赛活动。

目前，总行最新修订的《\*\*银行网点服务规范》(20xx年版)已引发全辖执行。省行和市行党委也对新年度的服务管理工作提出了更高的要求。为巩固我行的服务基础，打造中行的服务品牌，以优质、高效的服务促进分行业务的健康持续发展，近日，分行将对20xx年制定的《服务工作管理办法》进行重新修订，并据此继续在辖内开展服务竞赛活动。按照分行党委的要求，新办法将适当调整竞赛项目，进一步细化服务检查标准，加大对违规服务人员的处罚力度，使服务监管规则更加贴近我行的实际。新办法近期将修订完毕，并在3月份的全行服务工作会议上颁布实施。

**银行柜员述职报告银行述职报告(推荐)五**

时间过得很快，转眼间，20xx年已经接近尾声。回顾本年度的工作，在银行领导的正确领导下，认真组织学习贯彻党的xx大精神，自身的思想素质、业务能力和综合素质都有了较大的提高，我个人也获得了长足的发展和巨大的收获。作为一名银行柜员，我认真积累日常工作经验，潜心钻研新的业务技能，为我行的发展做出了自己应有的贡献。现将本年度个人工作情况总结汇报如下：

一、坚持学习，不断提高政治思想素质和工作能力。

学则进，不学则退。时代要求我们必须坚持与时俱进，刻苦学习，在学习中汲取工作能力，汲取前进的动力，汲取创新的活力。只有加强学习，才能使自己在思想上、理论上、业务上真正成熟起来，更好的搞好本职工作，保质保量的完成工作任务。我的工作准则就是“干一行、爱一行、精通一行、勤勤恳恳、踏踏实实”，这更加使我注重加强理论学习，注重学习党的基本路线、方针政策、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观以及党的xx大精神等。通过学习，进一步增强了我的政治敏锐感，在具体事情面前能够保持清醒头脑，立场坚定，处处以集体利益为重，先集体、后个人，思想逐步走向成熟。在生活中，积极向周围领导和同事们学习，使自己的交际能力不断提高，解决、思考问题逐步走向周全。

二、认真履行岗位职责，努力完成各项工作任务。

自工作以来，我坚决服从组织和领导的安排，克服各种困难，勤奋工作，较好地完成了各项工作任务。

（一）兢兢业业，恪尽职守。平时，我积极主动地承担起接送钞的任务。在本职工作上，我觉得自己有许多需要学习需要加强的方面。因此，在开始工作时，除了认真学习我行相关业务操作书籍外，我还虚心的向周围其他同事请教办理业务中遇到的问题。更利用休息时间，学习其他柜台的业务，以此使自己能尽快掌握全面的银行业务，提高自己的业务素质。通过平时的积累，我在调离原来的储蓄柜台，换做对公业务时，能很快的适应新工作，大大缩减了过渡的时间。同时我也刻苦练习操作系统等业务技能，使自己能够拥有为客户提供优质、高效、快捷服务的本领。现在以后的工作中，我一定要继续保持积极的学习态度和创新意识，同时虚心的像其他同事请教经验，使自己能尽快的适应这个岗位，不辜负领导的期望。

（二）把握全局观念，积极支持、配合单位领导开展各项工作。认真落实支行各项工作要求，保质保量完成上级下达的各项工作任务；加强管理，搞好团结，凝聚士气；积极参与制订各项计划和规划，搞好分析和预测，合理建议，准确决策，促使我行各项业务健康、持续、快速的发展。认真履行岗位职责，充分发挥龙头柜员的作用。首先是要合理安排临柜人员现金业务，充份调动各员工的工作积极性，建立“分工明确、权责一致”的岗位责任制和工作质量考核制。创建良好的学习氛围，组织内部员工学习业务知识、规章制度、政策法规等，开展多种形式的岗位练兵，提高内部员工的业务素质。

（三）突出抓好业务规范操作和各项内控管理措施的检查落实。银行结算业务是一个高风险的部位，结算业务的内控建设应该被摆在极为重要的位置。从规范结算业务的柜面操作与加强管理两方面入手，做好龙头柜员即时、定期和不定期的自查，努力消除各种风险隐患，确保将结算部位风险降到最低限度。抓好重点业务、重点环节、重点时段的自律监管，发现问题立即督促纠正，并积极配合上级主管部门的监管辅导。

（四）提升服务理念，全面提高规范化服务水平。服务是银行的生命线。每位员工都赞同这个理念，每一位员工都认识到这一点，促进服务的深层次、高水平、全方位发展，增强我行在同业之间的竞争力。规范化服务这也是积极营销的一个表现。提高了服务质量，可以为客户提供比其它银行更加优质和更具特色的服务，由此我们就可以保持良好的客户资源。

总之，以上就是20xx年个人工作总结报告。在工作中虽然取得了一定的成绩，但是我离优秀的银行柜员要求还有一定的距离。在以后的工作中，我会进一步改进和提升自己，充分发挥自身特长和自己的主观能动性和工作积极性，协调好各个方面关系，发挥自己的工作潜能。

**银行柜员述职报告银行述职报告(推荐)六**

尊敬的领导：

您好！

感谢这段时间来您们对我的关怀，然而今天我却不得不呈递上我的辞职申请。

回首这段时间来，首先得感谢xx银行给予我这次机会，让我有幸加入这样一个优秀团队里，在这，我感受到了荣誉同时也体验到了压力，但由于个人原因，不得不跟大家告别，请原谅我以这种方式向大家告别，之所以选择离职，大致有以下几方面的原因：

刚刚大学毕业的我，不懂得自己的兴趣所在，走入金融行业，让我感觉不到工作的快乐，而自己却是十分在意这点，因为我知道，一份工作如果失去兴趣，即使投入再多，最终也不会得到自己想得到的，经过这段时间的自我了解，我找到了自己的兴趣，如果一个人喜欢做一件事情，或许会把一份工作当成是事业，而不仅仅是职业，做这样的决定，实属是对团队和对领导的负责，也是对我自己负责，希望领导理解。

虽然过去我失败过，但我还是怀有一颗强烈上进的心，希望在青春这样黄金的时段里能够博览全书，尤其是认真研读一些对自身职业发展有益的书籍，因此这需要一个时间弹性很大的工作，因而离开这也是出于自身职业规划的考虑，希望领导们可以谅解。

白驹过隙的几个月，在同事和领导的悉心指教与亲身表率的引领下，我很有自信的说：我对客户的服务态度以及业务能力上不亚于公司内任何一个人，同时我也明白了这个行业对于服务态度的要求：顾客是上帝，让我从一个刚毕业的大学生，慢慢学会了很多在学校学不到的东西，这些当然都离不开领导们的功劳。

在最后，我还是很坦率地向行里致敬，因为是它给予了我第一份工作的机会，赐予了我这次转变人生性格的手术台。同时，我还感激我的第一位领导，是您教会了我在工作中所应该发挥出的这么一种精神风采：热忱、积极、上进、谨慎、自律。

希望我的离职请求能够得到您的批准。

此致

敬礼！

辞职人：xxx

20xx年x月x日

银行辞职报告 | 辞职报告模板 | 辞职报告如何写 | 辞职报告书 | 辞职理由

**银行柜员述职报告银行述职报告(推荐)七**

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，从21团支行调至焉耆分理处，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、改善，并不断进步。

现将工作状况总结如下：

首先，在思想与工作上，我能够更加用心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。

其次，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。

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，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。

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，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。

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。

**银行柜员述职报告银行述职报告(推荐)八**

20\_\_\_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。

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！