

## 银行柜员个人年度总结（通用4篇）

### 篇1：银行柜员个人年度总结

xxxx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xxxx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xx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xx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。

## 篇2：银行柜员个人年度总结

年是我加入建设银行商洛商州支行这个大家庭的第一个年头，在这一年里我成长了很多，也收获了很多。特别感谢大家这一年来对我的帮助和支持。在这一年中有成绩，也有值得我反思的地方。现在就把我这一年的工作做如下汇报。

首先，在营销方面实现了自我突破，刚开始的时候到一个新的网点，接触的都是新的客户群体，从心理上也特别抵触现有的工作环境和氛围，也不愿意和客户去做更多的交流，到后来发现身边的同事，不管是年龄比我大的还是年龄比我小的都很努力，成绩也都很好，他们的这种工作作风和态度慢慢影响着我，我开始从心态上开始转变，从以前的不愿意过多和客户纠缠，到现在对各种客户都能在办业务的过程中发现商机并及时营销。以平时在柜台上做好服务为基础，加强与客户的沟通交流，发现目标客户，及时跟进，从而营销存款和各种产品。为了能营销更多的产品，对于电子银行和信用卡方面的一些常见问题，通过自己的研究的归纳能做出最快的解决方案和应答之策。平时自己也有意识的关注一些产品的最新行情信息，以备不时之需。也是通过这一年的积累和用心服务，我完成了今年的所有发卡，电子银行和信用卡的任务，尤其在信用卡的营销方面，不但自己有很大的突破，也带动了身边同事的积极性。

其次，在业务上能够熟练准确的经办各种常见业务，以达到客户的目的和要求，平时在工作中也能较好的解决同事遇到的疑难问题。并且通过自己对新系统的学习和研究，能够发现新系统中好多比较好用的业务菜单和小工具（比如：挂失的机打填单和如何检索客户是否符合信用卡等产品的营销条件等等），并及时告诉身边的同事，以提高大家办业务的速度和质量。对遇到的疑难问题也能够积极的和别的同事沟通请教，第一时间解决客户的问题，给自己积累了知识和经验。

最后，我想说在这一年里我能够始终以积极的心态迎接每一天的工作，始终保持着对这份工作的热情，与同事积极配合，互相帮助，对客户认真服务，再难缠的客户也不会扰乱我的心态，始终保持着自己的节奏。这也源于各位领导和同事的关心和帮助，让我能在一个

略显欢快的环境中度过每一天。

总结这一年，我的不足之处也同样明显：一是存款营销力度不够，由于在客户维护中缺乏经验，简单的相信客户的承诺，与客户缺乏后续的联络，导致本应该是自己的客户或资金流失了。二是缺乏耐心，比如在电子银行的营销中没有深度挖掘客户的需求，只是简单给介绍电子产品的功能，一旦客户拒绝或者有所迟疑就会放弃，致使我的电子产品签约量落后于其他年轻同事。三是信用卡分期及基金的熟知度有所欠缺，经常有客户问起时无法第一时间作出详细的解答，就影响了营销的效果。所以平时的准备非常重要，吃透这些产品是营销的基础，虽然这些业务不常见，却是关键性产品。四是对公业务方面的不足，目前对公业务的知识还停留在以前老网点所熟知的一点简单业务，在这一年中并没有明显的进步，所以我有志于在新的一年里在以上的这些方面实现突破，以适应我们支行的发展，为支行的发展贡献自己一点微薄的力量。

回顾，展望2016，等待我的还是一场场无声的战斗，我将继续用自己的激情去迎接新的挑战。立足于本职工作，将热情服务坚持到底，同时狠抓营销，戒骄戒躁，取长补短，除了脚踏实地的完成日常的工作外，还应该积极的配合好各位同事的工作，同时要努力的学习各种产品，日积月累，力争在新的一年里完成支行分配给我的各项任务，为我行业绩的发展尽一份微薄之力。

### 篇3：银行柜员个人年度总结

一年前，青涩的我踏进了##银行##支行。怀揣着对未来的美好憧憬和对成功的无限渴望的我在##支行开始了职业生涯，这一年，我主要从事柜台的操作工作，看似简单的工作对我来说确成为了一个巨大的挑战，让我学到了很多很多。

作为一个柜员，细心的操作和良好的服务是两项最最基本，也是最最重要的要素。在领导的关心鞭策和同事的积极帮助之下，我从一个什么都不会的门外汉成为了一个能够在柜台熟练操作的柜员。虽然与营业部的前辈们相比还有不小的差距，但是相信通过自己的努力，一定追赶上前辈们的步伐。我的最大的一个缺点就是粗心，在做柜员的这一年时间里，我与自己的粗心做着最强烈的斗争，虽然还是会犯错误，但是很开心发现自己的粗心的毛病正在慢慢的改善。同时，优质的服务是最为重要的核心竞争力。我深刻的感受到良好的服务能够给企业和自己带来多大的好处，记得有次一张传票上客户没有签名，但是由于自己之前对客户的服务还算不错，而且也针对客户的需求为其介绍了一些产品，客户十分满意，当告知客户他未签名时，他毫不犹豫的答应过来补签。试想一下如果之前没有为客户提供良好的服务，那他一定不会这么爽快地过来补签名的。但是我的服务还是存在着很多问题，例如自己的微笑不够，同时用语不够规范，有的时候会措辞不当，我一定会努力改正自己的缺点，在实践中掌握说话的精髓和技巧，为客户带来更加满意的服务。无论在哪个领域，优质的服务都是一个企业的核心竞争力，所以我们每个新行员都应该把给客户提供优质的服务作为首要的任务。

在这一年时间里，我积极的参与了行里面所组织的培训和讲座，作为一个新行员，我需要像海绵一样吸收各个领域的知识，比如公司业务、个人消费贷款、理财培训、业务

合规培训。在这些培训里我了解到了庞大的银行体系下的一个个不同的部门都在用何种形式为银行带来何种利益。只有每个部门都互相协调配合好，才能为银行带来最大的利润。同时，我也积极参加了行里面所组织的各种活动，例如趣味运动会，足球赛，辩论赛等，但是由于自己的上班时间的不固定，也让自己错失了一些其他的活动，不过通过这些活动，我还是和许多其他部门的同事有了深层次的交流，更好地融入了# #银行# #支行这个整体，这对我将来的一个职业生涯的发展是很有帮助的。除此之外，我还参加了其他一些证书的考试，例如银行从业人员资格考试，国内支付结算人员考试，反假币考试等，并且已经获得上述证书，所谓活到老学到老，我一定会坚持继续学习，将学到的知识更好的运用到自己的实践工作中去。

# #支行是一个温暖、年轻并且富有战斗力的集体。大家各个都手不凡，并且团结是我们最大的优势。在王炯老师的领导下，我们# #支行正在一步步地茁壮成长，比如原来大家都不会去主动营销客户，但是在领导的坚决命令和悉心辅导下，我们在网银、基金账户、理财产品、基金、保险等能增加中间业务收入的产品上都取得了突破，虽然现在还是存在着一些问题，但是我相信只要给我们这支年轻的团队一定的时间，我们一定能够取得一些成绩。

对于我自己而言，这一年其实学到了很多很多。这一年的工作让我看清了# #银行# #支行的一个整体框架和内在组成，领悟到了很多只有在工作了以后才能领悟的东西。同时，也感叹如果我们要在这个如此激烈的大环境中继续生存下去的话，必须付出更加多的努力。对于柜员这个职位，我认为是非常重要的角色。如果想在未来有更好的发展，做好柜员工作是一个前提。作为代表银行面对客户的第一关，我们就是# #银行的门面，我们服务的质量对于能否让客户继续在中行办业务来说是起到决定性作用的，还是回到了先前提到过的企业核心竞争力的问题，在同质化如此之高的银行业，谁的服务好，谁就能作行业的领先者。我们# #支行马上就会直接面对工商银行的正面挑战，考验我们服务质量的时候到了，我们有信心一定能够打赢这场# #的保卫战。

对于未来自己的职业生涯的规划，组织上需要我去哪里，我也会听从组织的安排。只是希望组织上能够考虑到我们每个人的特长和兴趣，也许对我们这批新行员来说会事半功倍。每个人都希望做他自己会开心快乐的工作的，如果做自己不喜欢做的事情，那么效果也未必会好。当然打基础，学知识的柜员阶段是相当必要的，只有一步步扎实的走上来，才会让我们将来的每一步都走的更加的平稳，能够在走每一步时都发挥出最大的才能。我已经报考了公司业务的考试，也许我的专业背景，以及综合素质，包括对于产业和产品上的一些了解能够帮助我成为一个出色的公司客户经理，对此我充满信心，并且也会积极努力，只要给了我一个正确的方向，我会不惜一切代价努力地走下去

记得沈行长讲过，责任心和大局观是最成功重要的两个基本素质。对此我深感同意，除此之外我还想补充几个我认为其他重要的因素，首先是对于工作的激情，如果你对于你从事的工作充满激情，那么你一定会朝着成功的目标大踏步前进。其次是激励的能力，无论是激励自己还是激励他人，这都是十分重要的，特别是在团队合作中，激励能力的强弱可以决定你是否可以作为这个团队的领袖。再次是执行力，这是我比较欠缺的地方，比如组织上让我微笑，但是我可能有的时候就是笑不出来，执行力的强弱能够决定你是否能够完成自己的工作，执行力

越强的人往往越容易获得更多成功的机会，所以我要好好努力，提高自己的执行力。最后是决断力。就是指一个人能够在做决定时能够迅速果断的做出正确的决定。这个能力往往是领导必须具备的，这个能力需要用大量的理论和实践经验来培养，我们新入行的行员应该多多学习理论并且加强实践，争取早日培养出这种能力。

以上就是我的工作总结报告，非常感谢##银行对我的知遇之恩，我会努力工作来报答##银行给我的机会，希望能够在中行继续工作下去，为##银行的发展献出自己有限的力量。

#### 篇4：银行柜员个人年度总结

转眼间，20xx年就过去了，回顾过去几个月，农业行陪同我走过了人生很重要的一个阶段，在这一段时间里，我跟新同事们一同学习、一同成长，让我从当初的不自信变得自信了，也从我们的领导身上学到了好多工作的经验和做法，比方从行长身上学到了对工作认真负责的态度，从主管身上学到了谨慎的工作作风等，他们的工作方法和经验将是我在以后的工作中不断学习与总结的借鉴。

不知不觉间，我到达\*\*支行已快要半年了，这一段时间里，在领导们的安排下，我系统地学习了操作系统、个人结算业务、现金支票兑付、外汇业务等，并从最初的一知半解，通过向前辈们的讨教、与同事们的议论，我一点一点地进步了、一点一点地充分了自己。

上柜以来，我将我在实习中学到的知识，一步步的应用到了实际工作中。随着对业务不断熟悉，我才渐渐知道，在银行工作，每日面对的都是些简单而又复杂的东西，简单的工作，都要拿出百倍的认真，有时候一不小心就会犯一些很初级的错误，甚至仍是些讲过无数次的问题。这里，让我印象最深一次错误的就是在办理现金支票兑付的时候，我把将支票和钱一同退还给了客户，通过各样方法联系上了客户，最终在同事的帮助下险之又险的将支票追了回来。这里我要特其他感谢xx，她为了我的支票，各处托人，各处探询，还让同学大老远的从\*\*带回来\*\*。再多的话都难以表达我的感谢，我只想对你说真的谢谢你！

虽然在工作上碰到过困难，碰到过挫折，但我相信，只要努力，一切问题都会迎刃而解。

我知道，个人的力量毕竟十分有限，我们xx支行是一个整体，在此后的工作中，我将团结同事，在领导的支持下，做好客户的营销工作，这是我们作为一个银行生存的基础，在新的一年工作中，我将切记营销的重要性，争取更丰富的果实、更喜人的成绩。同时，也希望自己能够快速成长，为\*\*的发展，作出更大贡献。

时间飞逝，岁月如梭。在繁忙而充分的工作中我们度过了意义非凡的xx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，增加各项业务技术水平，认真执行工作职责，时刻谨记内控制度，圆满达成了全年各项工作指标，在思想觉醒、业务素质、操作技术、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

### 一、主要工作内容及职责

本人于xx年6月入职，从事综合柜员一职。平常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，却需要平常多积累多学习操作流程，日益更新，专注、认真、耐心对待每一笔业务的发生与审核，尤其是对公业务。一个月的支票办理量相对较大，为了减少退票率，也为了提高自己办理对公业务水平，我坚持对每一张单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刻于心，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。自然也只有能为公司做出奉献，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，互帮进步，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;其他，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，通过对客户的研究进而达到认识客户的业务需求，力求使每一位客户满意，通过自己的努力来维护好每一位客户;自然，通过对业务的熟悉和对公司内部控制的认识之后，能为公司的一些潜在的破绽或发展提出建设性的建议是我们份内之事，也是为公司能做的较好的贡献。

在市场竞争日趋强烈的今天，在具有热情的服务态度，熟练的业务能力的同时，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率、更优质的服务。我行举办的各类培训和技能查核为我赶快提高业务技术提供了有力的保障。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例，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，它能够是一个复核、一个签章、一个客签名、一个手印、一个登记、一个交易码。一笔业务可能波及到好多个细节问题，如果因为马马虎虎，不专心想，漏掉一个没有做到，都有可能存在风险，就比方放贷款。细节不是儿戏，需要我们严肃对待。严格把守每一个关隘，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xx年的工作，虽然各项工作都能比较顺利的开展，但深知自己依然存在不足，需要进一步改良。其一，学习力度不够。以信息技术为基础的新经济时代，新情况新问题层见迭出，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。我始终相信时机是留给有准备的人，所以，在工作之余，我还在为考中基金销售资格、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，此后的努力方向是：其一，加强理论学习，进一步提高自己素质;其二，转变工作作风，努力战胜自己的消极情绪，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，将个人理想与公司的发展紧密结合，充散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身价值，与我们重庆农商行共同走向更好的明天。