

## 银行工作者个人总结模板（精选7篇）

### 篇1：银行工作者个人总结模板

\*\*\*年，在各级党委、政府的正确领导下，在各级领导和同志们的帮助支持下，我以“服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作”为准则，牢记组织和领导的重托，始终坚持高标准、严要求，立足基层、磨炼意志，扎扎实实做事、干干净净为人，勤奋敬业、锐意进取，自身的政治素养、业务水平和综合能力等都有了很大提高，树立了选调生的良好形象，较好地完成了领导安排的各项工作任务，得到了领导和同志们的充分肯定和好评。现将一年来的工作总结如下：

首先，在思想和学习上，我能够用党员标准严格要求自己。作为一个有四年党龄的中共党员，我始终把坚持学习政治和业务知识放在首位，认真学习邓小平理论，“三个代表”重要思想及十六届六中全会精神，自觉地把“八荣八耻”提倡的精神运用与我所从事的工作岗位上；同时，我还坚持自学金融学和会计学的专业知识，向着一专多能方向发展。通过学习，不断提高自己的思想觉悟，风险防范意识和业务专业技能

其次，在工作上，前台储蓄三个月的工作中，我做到了仔细认真，踏实恳干，在一次为储户办业务的过程中及时发现储户“长款”，归还客户，为储户挽回了损失，增强了我行信誉，践行了党员应有的拾金不昧精神。

在储蓄岗位工作三个月后，由于我表现突出，被调配到汽车消费贷款部从事信贷工作。在支行行长和部门经理的鼓励帮助下，我将大学所学的市场营销相关知识与信贷业务相结合，迅速掌握了本部门的各项业务(贷前调查，贷款审批，贷后审查，强化清收)等，并能逐一独立操作。九个月里，经我手汽车贷款调查车辆共计辆，占车贷部调查数辆的%，实际放款辆，占调查数的%，不予贷款数为，贷款总金额万元，占总放款的%。贷款涵盖\*\*市所辖的一市五县六区，实现了半年末所负责汽贸零逾期！

再次，为创建和谐的\*\*\*银行，我努力把自己容入于行里的各项组织管理活动中：

积极响应行里的各项号召，在行里的交流会中，踊跃发言，提出合理化建议，我提出的节约合理化建议经支行长采纳实施，月节省开支近百元。

积极参加行里组织的各项活动，在年初举行的第十届商行\*\*支行棋类比赛中，我一人独揽象棋，五子棋冠军。

与时俱进，开拓创新，利用业余时间涉猎各种知识，虚心向周围同志学习，用知识武装自己，更好地为商行服务等。

综上所述，是我到商行工作整一年的心得体会，我虽然取得了一些进步，但

仍有不足，工作经验还有待增强等。面对不足，我将虚心学习，取长补短，百尺竿头，更进一步。  
\*\*年年，是国家实施“十一五计划”的开拓之年，是我行实施“五个一目标”的关键一年。我决心发扬成绩，克服不足，努力学习，积极工作，为\*\*\*银行美好的明天贡献自己应尽的力量。

## 篇2：银行工作者个人总结模板

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在邮政储蓄银行领导的关心和同事的帮助下，经过自己不断努力，迎难而上，较好地完成了各项工作任务。现将我一年来的工作情况及下步打算汇报如下：

一年来，我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，以用户满意为宗旨，想客户之所想，急客户之所急，努力为储户提供规范化和优质的服务，取得好的成绩。

(一)我在不耻下问中收获了成长。我作为邮政储蓄银行的老员工，有着牛犊不畏虎的精神，和对未来职业的茫然与憧憬。为胜任本职工作，我不耻下问，不断向单位同事虚心请教学习，努力让自己迅速融入角色，尽早成为轮台县邮政储蓄银行的优秀员工。一年来，在单位领导的关怀指导和单位同事的关心帮助下，经过自己的不懈努力学习和刻苦钻研，已经熟练掌握各项业务技能、办理程序。功夫不负有心人，通过自己不断向书本学习、向实践学习、向同事学习，使我终于成长为一名轻车熟路、应对自如的熟手，真正成长为一名能胜任本职工作的邮政储蓄银行职员。

(二)我在辛劳付出中得到了回报。我是进入银行至今获得了领导、同事们的认可和信任，这是我莫大的荣誉。我常常以此为动力，不断鞭策自己。要在工作中肯于吃苦，甘当老黄牛，我是这样想的，也是这样做的。当前，面对银行市场竞争日趋激烈的新形势，如何在激烈的市场竞争中赢得一席之地，是摆在我们银行业面前一道难题。为完成工作目标任务，我毅然弃“小”家而顾“大”家，将小孩交由自己父母带养，全身投入到工作当中，利用自己是本地人的人际关系优势，牺牲个人休息时间，夜间深入乡镇村民家中，主动向客户营销我行产品，耐心解释分析邮政储蓄银行为他们服务中带来的利弊以及他们所关心的利益问题，赢得了他们的理解与支持，圆满完成了工作任务。虽然无暇顾家，也搭进了休息时间，但通过自己的艰辛付出却得到了回报。

(三)我在竭诚服务中赢得了笑容。优质的银行源于优质的服务。文明规范服务是社会发展对服务行业提出的要求，也是邮政储蓄银行自身生存和发展的需要。我心中始终奉行“心想客户，心系客户，想客户所想”的服务理念，认真遵守《员工行为守则》，做到行为规范、语言规范、操作规范，努力为客户提供实实在在的方便。服务无止境，只有不断超越自己、挑战自己才能给客户提供更加满意的服务。通过自己的努力，不断提升服务水平，促进了业务发展。我始终把邮储银行当成自己的家，把客户当成自己亲人，凭着自己满腔的工作热情和脚踏实地的工作作风，把一颗真诚的心传递给客户，赢得客户的信赖与笑容。在我看来，客户满意就是我的幸福和快乐。

(四)我从敬业守道中感受到了快乐。我坚信只有与自己的职业紧密结合，立足本职，脚踏实地，才能实现自己的人生价值与目标。我热爱这份工作，总是以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务;总是以自然豁达、亲切真诚的心境接待每一位客户;总是以全身投入，尽心而为的工作作风完成交办的每一项任务。在工作中，我常常不断提醒自己要善待别人，在遇到不讲理的客户时，总是试着去包容和理解他人，在得到客户的理解和尊重时，我总是满脸的幸福和快乐。

## 二、存在的不足及今后努力方向。

回顾这一年，我自身也存在一些问题：一是业务学习不够到位，缺乏学习的紧迫感和自觉性;二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自我约束能力较差的表现，针对以上问题，我今后将加强理论学习，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。

## 三、20xx年工作计划

在即将到来的一年里，我将坚持不懈，努力做得更好。紧紧围绕“以客户为中心、以账户为基础，抓大不放小”的目标，采取“确保稳住大客户，努力争取小客户，积极拓展新客户”策略，为邮政储蓄银行做出新的贡献，我着力做好以下“四个服务”。

(一)做好诚信服务吸引客户。在激烈市场竞争中，树立邮政储蓄银行诚信品牌形象。首先，从我做起，做到诚信服务，诚信待客，诚信纳储。通过诚信服务来提高我行的信誉和声誉，以吸纳更多的储蓄户，尤其要争取个体经营户、机关事业单位成为我行的重要客户。

(二)做好精细服务留住客户。用心服务，客户至上，注重细节，追求完美，一直是我追求的目标。我要通过细致化、个性化、专业化服务，帮助储户理财，想储户所想，急储户所急，让储户真正感受到我们服务的无微不至，让客户自觉留在我行，并且争取新的储户转入我行。

(三)做好真诚服务打动客户。我要紧紧抓住轮台县大开发、大发展的历史机遇和我行所处的地缘优势，针对特殊群体、特定人群制定点对点的服务策略，用真心、用真情、用真意去服务客户、感化客户。让客户真切地感到我们的服务是实实在在的、是设身处地为他着想的，让客户真正被我们的服务所打动而留在我行。

(四)做好创新服务招纳客户。我深知，惟有服务创新才能在激烈的市场竞争中立于不败之地，作为邮政储蓄银行员工，要做到心系银行发展，更要做到心系客户利益。要在服务过程中不断总结创新、不断探索求变，通过各种不同方式和手段，不断推陈出新，来满足不同群体、不同客户理财需求。要自觉将自己的创新服务理念融为邮政储蓄银行的一种企业文化和品牌，通过创新服务和品牌化影响，更多地招纳客户。

## 篇3：银行工作者个人总结模板

银行作为金融服务行业的重要组成部分，承担着资金的存储、支付结算、贷款和投资等重要职能。银行人员作为银行机构的重要一员，其工作内容涵盖了客户服务、风险管理、业务拓展等方面。在长期的工作过程中，银行人员不断总结工作经验，提高业务水平，为银行的稳健运营和发展做出了重要贡献。

作为银行人员，我深刻认识到客户服务的重要性。银行作为金融服务机构，客户是银行存在的根本。始终以客户为中心，倾听客户需求，提供专业化、差异化的金融产品和服务，是银行人员的首要任务。在日常工作中，我不断提升自身的业务水平和沟通能力，努力为客户营造良好的服务体验，赢得客户的信赖和满意。及时收集客户的反馈意见，不断改进工作方式和服务质量，为客户提供更加优质的金融服务。

风险管理是银行业务的重要组成部分。作为银行人员，我深知金融市场的不确定性和风险性。严格执行公司的风险管理政策和流程，对风险进行科学评估和有效控制，是保障银行资产安全和稳健经营的关键。在风险管理工作中，我不断学习金融市场动态和风险管理知识，不断提升自身的风险识别和处置能力，努力保障银行的资产安全，并且对客户进行风险提示和风险防范，有效帮助客户规避风险。

业务拓展是银行人员的一项重要工作。随着金融市场的不断变化和发展，银行需要不断拓展和创新业务，满足客户多样化的需求。作为银行人员，我积极学习金融市场动态和产品知识，不断更新自己的专业知识和技能，为客户提供更加全面和专业的金融服务。积极参与业务拓展活动，扩大客户群体，拓展业务渠道，为银行业务发展贡献自己的力量。

在工作中，我还深刻体会到了团队合作的重要性。银行是一个复杂的系统，需要各个部门密切配合，共同完成工作。团队合作是提高工作效率和业务水平的关键。在团队合作中，我尊重他人，倾听他人意见，积极配合团队完成工作目标，充分发挥个人专长，积极为团队发展出谋划策。也乐于帮助新人，传授自己的工作经验和知识，共同推动团队的稳健发展。

作为银行人员，我在工作中不断总结工作经验，努力提高自身的综合素质和专业能力，为银行的稳健运营和业务发展贡献自己的力量。我也在工作中深刻感受到了金融行业的魅力和挑战，认为这是一个充满机遇和发展空间的行业。在未来的工作中，我将继续努力，不断提升自己，为银行业务的发展贡献更多的智慧和力量。

## 篇4：银行工作者个人总结模板

当日历一页页撕落得只剩下最后一页，不知不觉，20\_\_已悄无声息地度过，这一年里，我和我的兄弟姐妹们凭着一份执着，守着一份热情用计算机键盘绘出了满天霞光，用算盘珠拨落了万颗星辰；用真诚的心换来了无数的感动。尽管每天都做着记账，结账，对账、加钞、做传票，登记账簿等千篇一律的工作。但是我们还是尽心尽力，认真负责的去对待。终于辛勤的付出换来了丰厚的回报。不但营业部业绩骄人，自己一年来收获颇多。现将我一年来的工作做一个总结。



### 1、努力学习业务，练就扎实功底。

营业部作为联社的窗口，每天业务量高达四五百笔。因此，在坐柜的日子里我感到身上的担子不轻，暗下决心要努力学习业务知识，掌握快捷、准确、周到的服务水平。除了学习工行各项规章制度和熟练掌握原业务流程外，我还积极认真的学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导和同事请教学习。尤其今年九月份以来，因联社人员的变动，在领导的安排下，我接管了ATM机以及公司账户的管理等方面的工作，我积极的学习了更多的关于ATM机操作程序以及公司账户管理等方面的金融法规。闲暇之余，我还利用自己每天要打印报表的机会，把联社的所有报表进行了分析学习。一年以来，凭借娴熟的业务技能，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信合各阶段的改革得到了更新和进步。

### 2、始终坚持客户第一的服务理念

在服务客户的过程中，我始终坚持想客户之所急，急客户之所需，排客户之所忧。为客户提供全方位、便捷、周到、高效的服务。做到操作标准、服务规范、用语礼貌。举止得体，给客户留下良好的印象。赢得了客户的信任。在实际办理业务时，在保证遵守我行规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供方便、灵活、适度的为客户提供快捷、个性化的服务。由于时刻把客户放在心上，就算休假我也从来不敢去更远的地方，生怕ATM机没有钱了，客户要急需买支票等，以便自己能够在短时间里赶到为客户办理这些事情，当然辛勤的付出换来了同样的回报，20\_\_我同众多的客户由客户谊发展成朋友情，多次受到不同客户的赞扬。

### 3、脚踏实地，从点滴做起

参加工作以来曾经也是满腔热诚要干出轰轰烈烈的大事，但这一年以来我才认识到只有在平凡的岗位上干出不平凡的成绩来才是真真伟大。作为一名一线的柜员不能像冲锋陷阵的战士一样热血堵枪口、炸碉堡、留下美名供世人传扬。有的只是那些日复一日、年复一年存款、取款、加钞、对账、等迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。因此我常常告诫自己，要做好自己每一天接手的工作，哪怕是写一字、盖一个章都要认真对待。每天早晚我路过ATM机的时候，都要自觉不自觉的看一眼，看看它是否正常运行。每次加钞我都坚持在坚持在监控下清空废钞箱和现金尾箱，先核查账款是否相符，然后才认真的把钱重新放入现金尾箱，每次有单位要开户我都要仔细的审查其送来的每一份资料是否与原件一致，每次出售重空时我都要再三核实其印鉴是否真实有效。脚踏实地的把一项项的工作做好，我相信平凡的我们一定能够创造出一片精彩的天空。

尽管如此，但是我知道在工作中还存在许多不足，如：

- 一、在严格落实各项规章制度和岗位职责方面执行不够细致。
- 二、不善于总结工作中存在的问题和经验。
- 三、对有些规章制度的理解不够透彻。

四、我在服务的方式和态度上还存在不足。

但是正是找到这些不足这也就确定了我在新的一年里努力方向。在新的一年里我会更加坚定自己的信念凡是按规章制度行事，多总结工作中的经验教训，继续努力学习各项新业务，并在熟悉工作的基础上进行创新!

总之，作为一名前的台柜员每天直接面临着广大的客户，我深刻的体会到我工作的责任心、工作技能、工作的态度直接代表着整个信合的形象。我一定要在学习和实践中不断的完善自己，勤勤恳恳工作，踏踏实实作人，用自己辛勤的劳动创造自己与信合的美好明天。20\_\_年已成为过去，20\_\_年将是一个崭新的开始!

## 篇5：银行工作者个人总结模板

20\_\_年已经到来，回顾过去的一年，我收获颇多。在领导和同事的关心、帮助下，通过自身不断努力学习，各方面均取得一定的进步。在这里我简要的总结一下我在这一一年中的学习工作情况：

### 一、工作态度方面

我自参加建行工作以来，一直在各方面严格要求自己，努力地提高自己，以便使自己更快地适应银行的工作环境。通过阅读书籍资料，掌握银行各种业务操作流程，勇于发现问题，在不懂的问题上，虚心向各位前辈请教，学习他们的先进经验和知识，提高自身素质。

### 二、工作学习方面

在建行的这一年里，我是在营业部工作。银行属于服务行业，工作使我每天要面对众多的客户，在营业部充分的体现了这一点，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”。在这里学到了一部分银行基础业务，比如：人民币存取款、开立个人结算账户、同城交换等。让我充分的体会到银行的工作最重要的就是仔细。每一个帐号，每一个小数点对一笔业务起到了关键的作用。

除此之外，每当有新的有关行内发文和视频培训，我也认真参加部门内的文件精神，在工作中落到实处。学习制度、理解制度、在制度的要求下办事，把握全方位的知识，了解政策变化、行业风险，才能在成为一名合格的建行员工。

一年时间说长不长，说短也不短。时间让我对于建设银行有了更加深入的了解，也让我通过自身的学习、领导和同事的教育帮助，提升自己的业务技能，更加胜任自己从事过和正在从事的岗位工作。在这一年，我作为一名建设银行员工，亲身感受了银行股改给我们的日常工作、生活带来各方面的巨大变化——如经济增加值、关键绩效考核指标等概念的引入，使经营部门的经营理念真正从过去只注重量的扩张转变为注重质的提升，以及由此带来的岗位分工和收入分配的显著变化。各种规章制度的出台，对于我们建行“规范经营”提出了许多更为明确

和细化的要求，工作中注重细节管理、精细化管理，针对违法违规行为，也有了更多的预防和惩戒措施，特别是行内开展的“违法违规行为专项整治活动”向我们再一次地敲响了警钟——工作不仅要做得“好”、“快”还要“合法”、“合规”，不仅要懂得“亡羊补牢”，重要的还在于“未雨绸缪”。

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建行员工，更好地规划自己的职业生涯，使我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足。20\_\_年对我来说是充满机遇和挑战的，新的一年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工作的挑战。面对严峻的挑战，加强学习的紧迫感和自觉性。今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。我会扎扎实实地做好每一项工作，我坚信能很好的完成领导交给的任务，完成行里的各项指标。我也会向各位前辈和其他同志学习，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！

## 篇6：银行工作者个人总结模板

转眼间，我们已经度过了意义非凡的20xx。回顾过去的一年，收获颇多。在支行各级领导的率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，增添各项业务技能水平，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、业务素养、操作技能、优质服务等方面都有了较好提高。现将一年的工作情形总结如下：

### 一、主要工作内容及职责

本人于201x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。看似简陋的操作，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贡献，才干实现自己的价值。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，还必须不断的努力学习，提高自己各方面的能力水平，才干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，我深刻经验到银行是一个高风险的行业，料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，需要我们严峻对待。严厉把守每一个关口，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，新情形新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，面对严峻的挑衅，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，进一步提高自身素养；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

“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酷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。

## 篇7：银行工作者个人总结模板

我的20\*\*年是在客服部度过的，这是一个直接与客户交流和业务量大、业务种类众多的地方，我的职责是每日接通各个客户的电话，听到他们的全部的建议和建议，成立完好的客户客服交流档案。回首这一年来的工作，我学到了好多东西，也发现了自己存在的很多弊端，以下是我的总结报告，请领导评论，也希望提出可贵建议。

### 一、仔细整顿、抓好落实



### 1、增强服务理念，拓展新公司

跟着银行的改革，业务范围在不停推展，业务种类有所增添，近期在部室领导的安排部署下，我部对\*\*\*公司进行了检查并成立了项目库。

### 2、适应业务发展，增添业务知识

跟着新公司的拓展和增添，大家面对很多新业务，新知识。近期我部室组织大家对新下发的管理方法及银行承兑汇票、贴现、国际业务等有关知识进行了学习。

### 3、拟订举措，保证各项工作全面落实

我部作为服务部门，只有拟订健全吻合实质的制度举措，才能保证各项工作的全面落实。环绕作风方面查摆出来的突出问题。部室领导对整顿的指导思想、整顿目标、整顿内容，整顿的时限都做了明确规定，对存在的问题要求按个人的整顿举措仔细整顿，抓好落实。

## 二、勤劳学习，与时俱进

记得\*主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了x行就是选择了不停学习”。作为电话银行\*\*中心的客服人员，我深刻领会到业务的学习不单是任务，并且是一种责任，更是一种境地。这几个月以来我坚持勤劳学习，努力提升业务知识，增强思想能力，侧重用理论联系实质，用实践来锻炼自己。

1、侧重理论联系实质。在工作顶用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不停提升了剖析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预示性和创建性。

2、侧重战胜思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。第一不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的公司文化。其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，弘扬“钉子”精神，挤时间学，正确办理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽略学习，不因任务重而放松学习。

在此后的工作中，我会努力的连续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。

## 三、拟订以下计划

有效达成外呼任务。在进行每日的外\*\*，学会总结各地方的特色，擅长发现各地域客户的生活习惯和性格特色，高效的外呼。比如在进行\*\*地域的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，因此关于\*\*的客户我们要多进行预定回拨。再比如\*\*行的客户他们理解能力和反应能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户般配。做到数目、质量、效率三者联合。

增强自己学习，提升业务水平。娴熟掌握“一口清”，在解决客户问题时可以信口开河。增强知识库搜寻的练习，熟悉知识库的树形构造，帮助我们高效的利用知识库。不停稳固所学的业务知识，做到正确完好的回复客户的问题。当同事碰到困难需要替班时，能毫无牢骚地放弃歇息时间，做好工作计划，果断听从公司的安排，浑身心的投入工作。