

银行客服个人心得总结 (合集5篇)

篇1：银行客服个人心得总结

银行客服个人心得总结

有人说：时间就像握在手上的流沙一样，在不经意间静静溜走。对于已经来中心2年的我来说，这句话特别有感受，在这2年里，我经手处理过多少工单，我已记不清了，只知道面对客户的电话时，我从最初的胆战心惊，到现在的从容面对。客服工作，教会了我很多东西。

客服工作不仅需要我们对工作的满腔热忱，更需要有乐观向上的心态。其实客户就是我们每天都要面对的考官，假如我们客服人员每天上班都懒懒散散，毫无精神，甚至言辞冷漠，态度生硬，那么换位想一下，假如你是客户，你会对客服人员回应应有的敬重吗？有问必答，不卑不亢，端庄大方，镇静冷静，这些都是我们的服务准则。客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里做的不够好，哪里又需要改进。其实信任大多数同事和我都会有同感，每当遇到不讲理的客户时，我们总会想：天底下怎么会有这种人，但每当胜利为客户解决了问题时，客户那一声声真实的感谢，我们心里又会泛起一点小小的成就感。所以做为一名客服工作人员首先要有一个良好乐观的心态，要懂得如何适时地调整好自己的心情，不能让自己的心情影响工作状态。

做一名合格的银行客服其实真的很难，银行客服工作人员有太多的业务学问需要把握。当然，回答客户问题时语言方面的沟通力量也有很高的要求，口齿清楚，用语规范，解答急躁细致，良好的语言组织力量，这些都是作为一名客服工作人员必备的技能。所以，在以后的工作中，在今后的客服之路上，我也会不断学习，为自己提更高的要求，学习更多的学问来充实自己，获得更高的技能来武装自己。

篇2：银行客服个人心得总结

银行客服服务年度工作总结范文

五年前，怀着对未来生活的美好向往，怀着对工作的无限憧憬，我成为了一名**银行的普通员工，从那天起，在日复一日、年复一年迎来送往的平凡工作中，我不仅有对工作满腔热忱、更有颗追求完美的心，坚持不懈、韧劲十足地不断努力提高自己的专业技能和服务水平，以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务，以自然豁达、和善宽容的心境接待每一位客户，以团结互助、平和谦逊的姿态与领导同事一起为华夏银行的发展贡献自己的力量，从中我领略到了服务的魅力，体会到了什么叫“以客户为中心”的真正内涵，感受到了集体的温暖和力量，并以此得到了领导同事和客户的一致好评，银行从业人员工作总结。

我很庆幸自己能有这么好的工作环境和条件，同时也高标准严要求地给自己定下了工作目标：严格要求自己，不断努力提高自己的专业技能，不断扩充拓展自己的业务

面，亲切快捷地为每一位顾客提供服务，成为一名基本功扎实、业务知识全面、服务规范从容的多面手。几年来的实践也使我真正理解了服务的真谛，理解了服务的内涵，深知只有平时勤练技能和苦钻业务知识，才能熟练掌握服务的技能规程，提高自身分析和处理问题的能力，不断提高服务和水平，从而实现“准确、高效、快捷”的服务理念，增强客户的满意度和忠诚度，从而赢得客户的信任，进而在激烈的市场竞争中赢得更多更好的业务。

一、微笑是文明优质服务的引言。

微笑，是自信的一种表示，是无声的语言，她传递着友好的信息，她是人们交往中最丰富、最有感染力、最有征服力的表情。柜台是银行的窗口，柜台员工的精神面貌代表着银行的水平和形象，微笑是员工心灵的窗口，是职业风范有效展示形式。只有发自内心的微笑，才能和客户进行最真诚有效的沟通。

比起年轻漂亮的同事，我没有先天有利的条件，但我相信“相由心生”，只有发自内心的微笑才最具魅力，才能把一颗真诚的心传递给客户，用我发自内心的足以赢得每一位客户信任的会心的真诚的微笑，来温暖客户的心灵，从而赢得客户的信赖。我深知客户是银行的宝贵资源，有了客户才有我们的存在，服务是银行的经营之本、是银行的效益之源、是银行的灵魂、是银行的生命，所以无论工作压力多大，还是工作多累，还是家有烦心事忙碌到深夜，都不能摆出一副不开心的脸色，因为这样会使客户感觉他是不受欢迎的人，将会引起客户的猜疑和不满，无形中会把许多客户拒之门外。

有一位客户来我行办理了几次业务后，他告诉我们，他到全国很多银行办理过业务，相比之下华夏银行的员工给他留下的印象最好，我真诚自然的微笑让他倍感亲切，在华夏银行有家的感觉，虽然他们单位现在搬到离其他银行较近的地方，可他还是愿意舍近求远的来我行办理业务，成为我行的忠实客户。其实在每天的工作中，随时随地都面对着客户审视的目光，就好像是每天都要面对“考官”，我做到了多少，也就意味着“考官”能给我打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待我，客户对我的态度，实际就是我自身言行的一面镜子，不能去挑剔镜子的不好，而是要更多地反省镜子里的自己，哪里不够好，哪里需要改进。然而要使所有客户都对自己的示满意那是很难的一件事，但我知道除了每天着装整洁、文明用语、班前准备工作做充分外，微笑就是无坚不摧的利器，保持良好的心态，养成微笑的习惯，而且不仅仅是我自己微笑，更要让我们的客户微笑，这样就能让即使是初次到华夏银行办理业务的客户也感到亲切，在给别人带来快乐的同时，我自己也能从中得到快乐。

二、技能是提升服务水平的基础。

古语云：“工欲善其事，必先利其器”。银行网点的一线员工，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就无法为客户提供完善快捷的服务，就干不好本职工作。在进入华夏银行之前我并不是从业人员，没有从事过类工作，银行工作对我来说是一片崭新的天空，所以我十分注重加强业务技能水平的学习和提高，深知技能是提高服务水平的基础，只有掌握熟练的业务技能，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;才能提高工

作效率，赢得客户的信赖。

八小时工作之内很难有充足的时间练习技能，于是我利用中午休息时间、晚上、休息天抽空练，并坚持“缺什么，补什么”的原则，我以前打字速度不够快、准确率不够高，就坚持每天利用练十分钟，二十分钟，练打报纸、打书本，坚信有一天“铁棒能磨成针”。点钞工作没有捷径，只有做准每一个微细的规范动作，进行无数次的机械重复训练，做到心、口、手合一，这样才能提高速度和准确率。我深知抓紧一切时间，严格要求自己，养成长期学习的习惯，坚持不怕苦、不怕累、不怕繁的精神，才能练好技能。也只有把基本功练好，才能提高办理业务的速度。

篇3：银行客服个人心得总结

岁末将至，感谢分理处和储蓄所在这一年里给了我不断学习和锻炼的机会，为了给明年的工作打下良好的基础，我将xx年全年的工作进行总结：

我始终坚持“任作第一”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，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自己，以用户满意为宗旨，努力为储户提供规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的今天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一直处丁全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一白万元，组织他行存款八十余万元。从xx年至今一直担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的情况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

为了实现“用户满意第一”，我除保证每天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等；并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是“站

立式服务”，且做到“来有迎声，走有送声”。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。今年以来，就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

本着高度的工作责任心和用户至上的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，我在今年二季度两次在南岸支行获得“最佳主管”荣誉称号、两次在分行评为“最佳核算质量”奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

为了适应新变化，在掌握现代化办公设备与业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

通过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在

以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克己之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

我工作口号是：向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处！”

篇4：银行客服个人心得总结

2021银行客服年终个人总结

岁末将至，感谢分理处和储蓄所在这一年来给了我不断学习和锤炼的机会，为了给明年的工作打下良好的基础，我将xx年全年的工作进行总结：

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，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自己，以用户中意为宗旨，努力为储户提供规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对职员素养培养的今天，我刻苦钻研业务技能，在熟练把握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，专门钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最中意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一直处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。从xx年至今一直担任业务主管，在储蓄所人手严峻不足的情形下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期舍弃休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的榜样作用。

为了实现“用户中意第一”，我除保证每天提早做好班前预备工作，做到准点开门、满点服务之外，还经常牺牲个人休息时刻到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等；并做到说明简明扼要，浅显易明白，让客户在最短的时刻内了解我行产品，同意我行产品。对优质客户，我差不多使用的是“站立式服务”，且做到“来有迎声，走有送声”。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。今年以来，就曾受到客户口头夸奖20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

本着高度的工作责任心和用户至上的服务理念，通过一年来的刻苦工作、学习和实践，我在今年二季度两次在南岸支行获得“最佳主管”荣誉称号、两次在分行评为“最佳核算质量”奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和宽敞同事的关怀是分不开的。

为了适应新变化，在把握现代化办公设备与业务技能的同时，我还注意努力提高自身素养，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学运算机技能。

通过这几年的工作，使我个人的综合素养得以提升，也锤炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要连续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克己之短，一如既往地为本所的进展敬献自己的一份微薄之力。

我工作口号是：“向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处！”

篇5：银行客服个人心得总结

银行客服个人总结与计划

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里，有领导的关心与教诲，有同事的支持与帮助，有攻坚克难之后的喜悦与欣慰，也有惆怅彷徨之后的不悔抉择，我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为**银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁钻的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行**中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在**银行电话银行**中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出来以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

做为客服人员，我始终秉持“把直观的事搞好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当碰到繁琐琐事，总是积极主动、不懈努力的回去搞；当同事遇到困难须要应门时，能够不无怨言地退出休息时间，搞好工作计划，极力顺从公司的精心安排，全身心的资金投入工作；

二、勤奋学习，与时俱进

回忆起石主任给我们崭新员工出过的一堂课的上加谈过这样一句话：“挑选了建行就就是挑选了不断自学”。做为电话银行**中心的客服人员，我深刻体会至业务的自学不仅就是任务，而且就是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我秉持勤奋学习，努力提高业务知识，加强思维能力，著重用理论联系实际，用课堂教学去锻炼身体自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性;

2、着重消除思想上的“惰”性。秉持按制度，按计划展开业务知识的自学。首先不将业务知识的自学视作额外负担，自觉自学更新的业务知识和工行的企业文化;其次就是按自己的自学计划，秉持个人自学，弘扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与自学的矛盾，不因工作忙碌而忽略自学，不因任务轻而收紧自学。

三、开拓创新，寻找新的市场增长点

只有不断研发优质客户，拓展业务，减少存款，就可以提高效益。我利用个人的社会关系网，与征地公司建立联系，通过征地公司，我获得了大批具备储蓄创造力的客户名单。然后逐个登门拜访，婉拒、自傲甚至侮辱不可避免，但是应该遗憾的就是，通过这种方式，我在旧有的营销和保护个人客户，协助客户投资理财的基础上，还发掘了不少崭新客户，迎合了大笔代莱存款。

四、忠诚执着，为支行事业发展尽职尽责

银行就是我学生时代就蒙昧以期的工作场所。毕业之后，我非常幸运地获得了这份理想的工作。但是必须沦为一名合格的银行工作人员也并不是一件非常容易的事情，必然须要不断地自学、持续的磨练。工作一年多后仍然不是银行正式宣布员工的事实使家人有些忧虑，他们甚至为我打听了他们指出更好的解决之道。就是秉持自己的理想，还是宽慰家人的体会，说实话我停留过、矛盾过。但是理性的思索之后，我毅然决定回到分行，稳步不懈努力，用我的成绩课堂教学自己当初的放飞，也激起家人的疑虑。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

一、高效率顺利完成外呼任务。在展开每天的外**，学会总结各地方的特点，擅于辨认出各地区客户的生活习惯和性格特征，高效率的外呼。比如在展开**地区的个贷催缴时，通常在下午的时间拨通碰触率为比较低，所以对于**的客户我们必须多展开预订存储转发;再比如**行及的客户他们理解能力和充分反映能力偏慢，我们在展开外呼时须要减慢语速，努力做到与客户相匹配。努力做到数量、质量、效率三者融合;

二、加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出;加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结

结构，协助我们高效率的利用知识库;不断稳固所学的业务知识，努力做到精确完备的回复客户的问题;

三、增强主动服务意识，保持良好心态;

四、不断完善自我，培育一个客服代表应当具有的执业心理素质。必须学会把乏味和单调的工作搞得有声有色，学会把工作当做就是一种享用。

五、业务方面不断更新自己的银行业知识库，既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务;既要有较高的理论水平，也要有熟练操作具体业务的能力;既要学习自己职责范围内的专业知识，也要主动了解银行的贷款、存款、结算等其他领域的相关知识。

六、素质方面培养猛烈的责任意识和服务意识，认真对待每一位顾客。严格要求自己，作风正派，洁身自爱，自觉保护银行工作人员的良好形象。

七、心理方面不断经受磨练，理智面对挫折和失败，把行程成熟、稳健的心理状态作为自己的成长目标。