

银行柜台先进个人总结 (精选5篇)

篇1：银行柜台先进个人总结

随着银行体系主体多元化竞争格局的形成和资本市场功能的完善，对优质客户的争夺成为同业竞争的焦点，同时客户需求的日益多元化、综合化和个性化，既为银行业创造了机遇又提出了挑战。要应对激烈的竞争，为客户提供更高层次的、全方位的服务，提升自身效益，就必须建立一支反应迅速、综合素质高、服务意识强的营销队伍---客户经理队伍。但是否客户经理队伍的成员具有较强的业务能力和服务意识，是否真正认知客户经理的岗位职责所在，我认为还需进一步探讨，在这里我仅从自己在学习中所学到的如何做一名合格客户经理，谈谈个人的一点想法：

一、客户经理必须具备应有的素质

客户经理既就是银行与客户关系的代表，又就是银行对外业务的代表，不仅需要全面介绍客户市场需求并向其营销产品与业务，还要协同和非政府全行各有关部门及机构为客户提供更多全方位的金融服务，这就建议必须必须存有较好的职业道德与综合能力。在工作中始终践行客户第一的思想，把客户的事情当做自己的事去筹办，想要客户之所想要，着急客户之所着急。

- 1、要有高度的责任感、良好的职业道德和较强的敬业精神。具有较强的责任心和事业心，在兼顾银行利益的同时，满足客户的服务或要求。严守银行与客户的秘密。
- 2、应当具有较低的业务素质和政策水平。熟识和介绍金融政策、法律科学知识、金融产品，通过在校岗位培训、轮岗培训、内部培训等方式，不断进一步增强业务素质，以适应环境业务发展的须要。
- 3、要机智灵敏，善于分析和发现问题。有一定的营销技能与分析、筹划能力。
- 4、热情、开朗，存有较强的科技攻关和协同能力。擅于抒发自己的观点和观点，与银行管理层和业务层保持良好的工作关系，团队协作精神弱。
- 5、承受力强，具有较强地克服困难的勇气。能够做到吃千辛万苦，走千家万户。

二、客户经理必须擅于把握住市场信息，及时满足用户客户市场需求

作为一名客户经理，要有清醒的头脑，灵敏的嗅觉，及时捕捉各种经济信息，并不断分析、研究、及时发现问题，反馈信息，促进银行业务的健康发展。要注重研究与开发市场，通过网络、媒体等手段，了解国家产业、行业、产品政策、地方政府的经济发展动态，分

析客户的营销环境，在把握客观环境的前提下，调查客户，了解客户的资金运作规律，及时确定营销计划，巩固银行的资金实力。及时了解各家商业银行与客户业务往来情况及在我行所占的比重;同时坚持以客户为中心，明确客户的现状及发展规划，客户在我行的业务数量、质量、收益、潜力、需求等情况，锁定目标客户，建立起良好的合作关系。

三、客户经理应当搞好客户营销与客户保护工作

客户经理作为全权代表银行与客户联系的“大使”，应积极主动并经常地与客户保持联系，发现客户的需求，引导客户的需求，并及时给予满足，为客户提供“一站式”服务。对现有的客户，客户经理要与之保持经常的联系，而对潜在的客户，则要积极地去开发。开发的目的是营销产品，力争实现“双赢”。根据银行的经营原则、经营计划和对客户经理的工作要求，通过对市场的深入研究，提出自己的营销方向、工作目标和作业计划。首先要本着“银企双赢”的原则，计算好本行的投入产出账，也替客户算好账，为客户设计最合适的金融产品组合;其次是细分客户，确立目标市场和潜在客户，对客户进行各方面的分析与评价。时刻保持与客户的联系和调动客户的资源，利用有效的沟通手段和沟通策略保持与客户的关系，对客户进行富有成效的拜访与观察。第三，在与客户的交往中，客户经理要积极推销银行产品。善于发现客户的业务需求，有针对性地向客户主动建议和推荐适用的产品。如有需求及时向有关部门报告，积极探索为其开发专用产品的可能性。第四，加强风险管理，有效监测和控制客户风险。密切注意客户生产、经营、管理各个环节的变化情况和大额资金流动情况，无论出现什么问题都要与资产安全联系起来考虑，及时采取措施。按照规定建立健全客户档案和监测台账，及时、分析资料，实时监测客户信用情况;并认真做好贷后检查和日常检查，及时催收贷款利息和本金;必要时积极参与企业管理，协助企业搞好生产经营管理和财务管理，尽最大限度减少资金损失。

四、客户经理应当不断地著重金融创新，加强优质服务，力争同时实现“双赢”

思维决定行动，行动决定结果。客户经理必须具有较强的开拓创新意识，主要体现在客户市场的开拓及金融产品营销的开拓。优质服务体现在全新的客户服务理念、全方位的客户服务内容以及现代化的服务手段上。为使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现客户第一的观念。客户经理在接触客户的过程中，要牢记“客户的需求就是客户经理的工作”这一发展思路，勇于创新，创造性的开展工作，用真诚的心，把兄弟情、朋友义注入工作中，要为客户所想、知客户所愁，排客户所忧、做客户所需、情系客户心。用情去包容客户，用心去体谅客户，用爱去感动客户，用优质服务去发展客户。

针对相同客户，实行相同的工作方式，不懈努力为客户提供更多最优质的金融服务。当客户过生日时接到我们送去的鲜花，一定会在惊艳中遗留下敬佩;如果客户苦恼时接到我们打来的短信趣言，也一定会把不快暂时扔到脑后，而报以一丝敬意;而当客户意外躺在病床，更因看见我们忙前忙后，楼上楼下跳跃的身影而敬佩……虽说事情都很平时、也很直观，但一定会获得客户的积极支持与认知，推动彼此之间的感情。

我认为要做一名合格的客户经理，应以风险防范为中心，始终贯穿以客户为中心，创自身的品牌这一理念来培养我们的忠诚客户，树立信用社自己的形象，做出信用社自己品牌，从而最终实现我们的利润最大化。

篇2：银行柜台先进个人总结

201X年，我在支行各级领导的带领下和同事们的帮助下，深入学习实践科学发展观，严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素质，在不同的工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为VIP客户提供满意的服务，逐渐成长为桂东支行VIP柜员的业务骨干，圆满顺利地完成了本年度的各项工作任务。现就一年来的工作情况总结如下。

一、加强学习，不断提高自身理论修养

我从事VIP柜员工作以来，十分注重个人业务能力的培养学习，始终把加强思想政治和业务学习放在自身建设的首位。随着社会的发展，我行也在不断开发新的业务，我深切地体会到作为一名合格的VIP柜员应该具备更高的业务水平，只有不断地增强自身的综合素质，不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。

二、做到优质文明服务，提高VIP窗口服务质量

我知道我所在的工作岗位是一线服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想，大胆开拓思想，征对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质服务，以赢得客户对我行业务的支持。在工作期间，我同众多客户由客户谊发展成朋友情，多次受到不同类型客户的赞扬，从未接到过一起客户投诉。

三、营造氛围，增强主动营销能力

营销是营业厅作为实体渠道的核心功能之一，也是满足客户消费需求并提升客户对产品、品牌感知的重要途径。我在营销业绩方面成绩突出，全面完成支行下达的各项业务指标。组织吸存款户，金额达万元，其中户余额达万元以上，营销保险万元，办理网银开户户，电话银行户，借记卡开户户，为本行创造了中间业务收入。

四、增强安全意识，杜绝安全隐患

业务要发展，安全是基础，一手抓业务，一手抓安全。我在抓业务的同时，时刻不忘安全第一。在工作中能够坚持及时上下班，进出偏后门做到即开即锁，随手关门。班前班后及时检查安全。在办理业务操作过程中，能够按规章制度办理业务，及时做到库款，帐，证，表，卡的安全，坚持做到一日三碰库，严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。一年来，没有出现任何差错。

总之，一年来的工作取得了一定的成绩，但还存在诸多不足之处，在一些细

节的处理和操作上存在一定的欠缺，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。在新的一年里制定出我新的奋斗目标，以饱满的精神状态迎接新的挑战，为新系统“IT蓝图”上线做好准备，争当行里的模范带头人。

篇3：银行柜台先进个人总结

银行柜员先进个人总结我叫xxx，现年36岁，共青团员，营业部综合柜员。自开展“四争当”活动以来，能够认真学习各项文件精神，规章制度和业务知识，并且能够学以致用体现在办理每一笔业务中，通过学习使我找到了自我正确的价值去向与是非标准，找准了工作的立足点，树立对农行改革的信心，增强维护农行利益的责任感和使命感及建立良好的合规文化都起到了极大的帮助。我的主要做法是：

一，认真贯彻执行“十七大”文件精神，学习农业银行的各项规章制度，学习《中国农业银行员工行为守则》，学习《员工违规行为积分管理办法》，坚持每周天天学习，学习笔记达1500字，心得体会2篇。

二，加强业务知识学习，提升合规操作意识。“没有规矩不成方圆”，身为网点一线员工，切实提高业务素质和风险防范能力，学以致用，在工作中能够以《员工守则》为准则，以《员工行为积分管理办法》来约束自己，认真办理每笔业务避免违规操作，并养成良好习惯，作为临柜人员，我深知临柜工作的重要性，因为它是顾客直接了解农行的窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用，因此在临柜工作中，我始终坚持做一个“有心人”，虚心学习业务，用心锻炼技能，耐心办理业务，热心对待客户。

三，有人曾说：播散一种思想收获一种行为，播散一种行为收获一种习惯，播散一种习惯收获一种性格，播散一种性格收获一种命运，播散一种榜样能够看到奋斗的目标和参照物，榜样是一种向上的力量，是一面镜子，是一面旗帜，我在学习中始终牢记自己是一名共青团员，能够起到模范带头作用，自觉参加各项培训学习，掌握技能，并带动大家一起学习，提高大家的整体素质，使业务水平和技术得到进一步的提高，能够适应各岗位的变化要求，适应农行发展变化的要求。路漫漫其修远兮。当前农行面临着新形势，新战略和新要求，股份制改革工作即将正式启动，服务“三农”的各项工作取得了明显成效，业务转型和精细化管理正实施推进，内部体制机制改革不断深化，全面风险管理体制系统初见成效，这样对我们一线员工的要求会越来越高，所以今后还得继续努力，从本身做起，从本岗位做起，从细节做起，始终如一地学习和践行《行为守则》和制度，为农行的美好明天尽职尽责，尽心尽力！

篇4：银行柜台先进个人总结

在行将过去的20××年里，内行领导和同事的关怀和协助下，我一直保持着良好工作形状，以一名优良银行信贷员工标准严厉要求本人。立足本职工作，潜心研讨业务技能，使本人能在平凡的岗位上做出不平凡的问题，为咱们的银行事业发出一份光，贡献一份热。作为一名信贷人员，我深深地明白业务技能的重要性，只要充分掌握并灵活运用，才能使工作得心

应手。经过市分行相关部门的集中培训及本人的踊跃研讨让我掌握了我行开展的各类信贷业务的基本技能。

这一年里，我始终提示本人，工作要认真、严厉按总、分行制订各项规章制度进行实际操作。在我的致力下，半年的工作中我个人没有发生任何一笔不良贷款，并且在工作中始终丰富业务知识，巩固技能。在做好本人本职工作的同时，踊跃协助其他同事，当本人遇到困难的时候，也会十分谦虚向其他同事请教。

截止20××年末，我共发放贷款××笔，金额××万元，贷款余额××万元，在做好本职工作的同时我踊跃发展连动业务，20××年共计揽储××万元，办理信誉卡××张，理财××万元，QQ卡及淘宝卡共计××张。

在工作中，我不光重视信贷规模的增长，异样注重信贷品质的变化，每日，查询贷款的资产品质成为我每天工作前的必需工作。我有一笔个人商务贷款，客户因运营状况发生变化从而导致贷款逾期。逾期首日发生后，我踊跃自动联系客户催收该笔贷款，当该客户不在接听联系电话时，我不等、不靠多次利用上班时间上门催收，在找不到借款人自己时，我踊跃联系借款人的相干亲戚、朋友让其做好借款人的思维工作及提供借款人其他联系形式。借款人一年来只管每一期都会逾期，但在我的致力催收下，借款人都能将逾期贷款补足，并未构成不良。

回顾和检查过去，也有一些无余之处：自我要求不够高，当今社会发展突飞猛进，只管平时非常重视学习，但依然有追不上时代的紧迫感。知识面太狭窄，现今社会倡导的是一专多能的复合型人才，而我对已有知识结构的更新还不够全面。

新的一年行将到来。今后我将加倍致力学习和工作，以更高的标准要求本人，进步本身业余素质，以高效的、创造性的工作回报邮行的造就和组织的关怀，为邮行愈加美妙的将来而贡献一己之力。

篇5：银行柜台先进个人总结

回顾20__年，我在__分社工作__天，在营业部工作__天，这__天中，从我手里收入的现金超过亿，付出超过千万，没有一张假币能逃过我的法眼；接触形形色式的客户，超个的不少，有些能用平和口气解决迷雾，有些能用灿烂笑容嘻嘻过海，不能的，我用夸张而有技术含量的表情挫其蛮气，抚安燥心；爱我岗位，开心工作，我善于在工作中发现美，这一年我遇到附加价值的客户有个，一位笑容像安在旭，一位魅力得像胡军，另外一位则像端庄版的吴雁祖；本人生爱好干净整洁，绝不让任何一张残钞混入新钞队伍，在空闲时间把网点打扫得一尘不染，厕所洗得飘香反光；本着好记不如烂笔头的座右铭，每次认真的阅览文件，将新操作新业务记入私人笔记本以备查用；本人好学，这一年来主动亲近atm，关心它，揣摸它，最终熟悉其脾，并于节假日主动承担照顾它的任务；人人防火，户户安全，对于灭火器，只要有新产品，我必定会第一时间去摸一下，以防万不得已的时候要用到它却不明白怎样用；珍惜生命爱惜生命，对于二道门，我总是第一时间按照文件步骤模拟实践，以正规的格式去执行并以最好的态度去变成习惯；知己知彼，百战百胜，又由于我们这一代比较有网虫潜质，于是我总会浏览其他银行的主页和

金融最新报道，以便在工作中寻找灵感，培养自我为信社尽点棉力。

岁月不居！来也匆匆，去也匆匆！虽然我老是觉得累，可是时间老人却总也不觉得累，每一天自我陶醉地嘀嘀哒哒跑个不停！回首这一年，颇有感慨我完完整整的为商行服务了一年，商行也给了我别人羡慕不已的报酬幸福！增加工作成果你做了别人没有做的

从正常班到倒班，我踏踏实实地做，用心地体会，感悟最深的就是端正态度，遵守行纪行规；尊敬领导，服从安排；团结同事，虚心求教；明确目标，脚踏实地。

一年的工作实践，深深地体会到临柜工作是银行第一形象的含义。我们的形象直接影响到客户对我行的第一印象，关系到能否留下客户，更关系到能否能留住客户。这要求我们要有较高的综合素质，要求我们必须切实坚持临柜工作的服务宗旨热情周到，耐心细致，为客户办好每一笔业务，让客户满意。

一年的工作使我深刻体会到业务知识欠缺的严重性。这促使我又学习了更多的新东西，使自我的业务知识更具全面性。虽然我们新增了不少业务，可是要想保证我行的不断壮大，仅有不断地新增业务。这就要求我必须吸收新的知识才能顺利开展工作，才能跟上我行的步伐。

要做一名合格临柜人员，光有全面的业务知识不够，还需要配合主动、热情、耐心的服务。我们工作中的主性首先是要做到经理要求我们的主动和客户打招呼、交流。我随时主动向部分客户介绍我行的业务信息、新产品。

工作态度好了，业务知识跟上了，还需要良好的工作氛围。营造良好的工作氛围最主要是团结同事。团结同事不是吃吃喝喝，也不是不拌嘴，而是要理解、尊重。虚心请教，互帮互助，共同学习，大家才能同心协力，才能融洽相处。经过这一年的认真工作，使我自身有了很大的提高。第一，增加了对工作的热情度与自豪感，尤其是处理完棘手的业务问题与刁难的客户时。第二，提高了自身素质，临柜工作使我理解到人的一生就是存知识、经验、修养，存的越多利息就越高，日益积累，回报自然提高。第三，提升了人际交流本事，经过与不一样客户交流，见识、胆识、才识增加了，沟通本事曾强了，人际关系处理的越来越好。

增加一点你的想法让工作能发挥你的知识优势、领导的关心和帮忙使我更加喜爱这份工作，增加了我的压力，更增加了我的动力。

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚认识到自身的不足，需待提高自身的心理素质、技能素质、综合素质。新的一年，给自我定下新的目标。

1、自觉加强学习，学习业务理论，学习业务实践，学习身边的同事，全方面提高自我。

2、脚踏实地做更多工作，提高工作主动性，不怕份外事，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自我。

3、提高自身文化的修养，努力使自我成为优秀的银行工作人。

回忆过去，看今朝，展望未来，相信经过自我的努力明天会更好。