

# 银行客服中心年度总结

## 篇1：银行客服中心年度总结

20xx年，我在银行的正确领导下，在同事们的支持和帮助下，以科学发展观为指导，认真执行银行的工作方针政策，立足本职，服务客户，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩，获得银行领导的断定和客户的满意。现将20xx年工作情形具体总结如下：

### 一、取得的工作成绩

20xx年，我勤勉努力工作，全面完成工作任务，取得了较好的工作成绩。除完成一线前台的柜员工作外，我利用一切机会销售银行理财产品，共销售银行理财产品万元，其中：基金万元，保险万元，银行卡万元。

### 二、认真学习，提高政治思想觉悟和业务工作水平

20xx年，我认真学习党的理论，学习十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，提高自己的政治思想觉悟，在思想上与银行维持一致，坚毅理想信念，树立正确的世界观、人生观和价值观，树立全心全意为客户服务的思想，做到无私贡献。我在工作上除了学习政管理论外，重点是学习银行的各项制度、工作纪律及理财业务知识，做到学深学透，掌握在脑海里，运用到实际工作中，为自己做好各项本职工作打下坚实的基础。通过学习，我熟悉和掌握了银行的各项制度、工作纪律及基本理财业务知识，增强了履行岗位职责的能力和水平，做到与时俱进，增强大局观，能较好地结合实际情形加以贯彻执行，完成银行布置的各项工作任务，取得良好成绩。

### 三、树立服务意识，做好服务工作

作为一线前台柜员，要做好自己的工作，关键是要树立服务意识，做好服务工作，获得客户的满意，以此增强银行品位与形象，促进银行业务的发展。为此，我做到爱岗敬业、履行职责，吃苦在前，享乐在后，为客户做好服务工作。着重做好三方面工作：一是摆正位置，认真做好服务工作，消除自己思想上的松懈和不足，彻底更新观念，自觉规范自己的行为，认真落实银行各项服务措施。二是把业务技术和纯熟程度作为衡量服务水平的尺度，苦练基本功，加快业务料理的速度，避免失误，把握质量。三是努力学习新业务知识，掌握做好银行工作必备的知识与技能，特别是理财产品方面的知识，为扩大业务范围与创造良好经济效益奠定基础。

20xx年，我认真努力工作，虽然在政治思想与业务知识上有了很大的提高，在业务工作中取得了较好成绩，但是与银行的要求和客户的希望相比，还是需要继续努力和提高。今后，我要继续加强学习，深化管理，按科学发展观的要求，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚克难，把银行工作提高到一个新的水平，创造优良业务成绩，为银行的健康持续发展，做出我应有的贡献。

## 篇2：银行客服中心年度总结

我于20xx年11月调往分理处担当客户经理一职。在分理处工作的将近12个月的工作中，我勤奋努力，注意创新，在自身业务程度得到了不断进步的同时，于思想意识方面也获得了不小的进步。现将我本人在担当客户经理工作期间的状况总结汇报如下：

20xx年11月21日，我由处调往处担当客户经理一职，在分理处指导和各同事的关心指导下，用较短的时间熟悉了新的工作环境。在工作中，我可以仔细学习各项金融法律法规，乐观参与行里组织的各种学习活动，不断进步自己的理论素养和业务技能。通过这次全方位的培训和学习，使我深入意识到自身岗位的重要性和业务进展的紧迫感。在工作中，我把所学到的理论学问和客户所遇到的实际问题相结合，勇于探究新理论、新问题，制造性的开展工作。

到了新的岗位，自己的工作阅历、营销技能和其他的客户经理相比有肯定的差距。且到了新的工作环境，对分理处业务往来频繁的对私对公客户都比拟陌生，加之分理处的大局部存量客户已划分到其他客户经理名下。要开展工作，就必需先增加客户群体。到任新岗位后，我始终做到“勤动口、勤动手、勤动脑”以赢得客户对我分理处业务的支持，加大自身客户群体。在较短的时间内，我通过自身的优质效劳和理财学问的专业性，成功营销了分理处的优质客户，进步了客户对银行的奉献度和忠诚度。

担当客户经理以来，我深入体会和感受到了该岗位的使命和职责。客户经理是我们银行对公众效劳的一张名片，是客户和银行联络的枢纽，在与客户交往中表现出的交际风度及言谈举止，代表着我行的形象。我深知客户经理的一言一行都会第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素养必需相当的高。从我第一天到任新岗位，从开头时的不适应到如今的能很好地融入到这个工作中，心态上也发生了很大的转变。刚开头时，我觉得客户经理工作很累、很烦琐，责任相比照拟重大。但是，渐渐的，我变得成熟起来，我开头明白这就是工作。每天对不同的客户进展日常维护，热忱、急躁地为客户答疑解惑就是我的工作，为客户快速地办理好贷款全部手续和让客户的资产得到保障就是我的工作范围，当我明确了目的，有了工作目的和重点以后，工作对于我来说，一切都变得清楚、明朗了起来。当客户坐在我的面前我不再心虚或紧急，我已经可以用特别轻松的姿势和亲切的微笑来沉着面对。如今客户提出的问题和疑心我都可以快速、清楚的向客户传达他们所想理解的信息，都能与大局部客户进展良好的沟通并获得很好的效果，从而赢得了客户对我工作的普遍认同。同时，在和不同客户的接触中，也使我自身的沟通力量和营销技巧得到了很大的进步。

我在开展工作的同时也觉察自己仍旧存在许多问题：

一、金融专业学问有待进一步加强。面对如今市场经济的多样性，银行信贷业务成为越来越多客户的需求，如何能给我行优质客户供给专业贷款及理财效劳，这就需要进步自身的学习力量和学习主动性，准时把握最新的财经信息和准确分析将来的经济走势，以进步自身金融专业学问程度；

二、针对不同的客户，还应朝细致精准化管理方面进展加强。对现有的客户

资源，深挖细刨，根据不同客户的需求和实际状况，做精准化营销，进步支行收入；

三、进一步克制年轻气躁，做到脚踏实地，进步工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴理论中完善进步自己，决不能因为获得一点小成果而沾沾自喜，傲慢自大，而要保持糊涂的头脑，与时俱进，制造出更大的辉煌；

由于银行业的特别性和肯定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必需经过系统的培训与丰富的理论。我期望在20xx年能争取到更多的培训时机，盼望能参加AFP培训等金融专业培训，使自身的综合素养得到全面的进步。夯实自己的业务根底，朝着更高、更远的方向努力，银行客户经理个人工作总结。

总结过去，是为了汲取阅历、完善缺乏。展望来年，我将会更有信念、更加努力、乐观进取、精益求精地完成好今后的工作，以争为我行来年个贷条线的进展做出自己更大的奉献。

### 篇3：银行客服中心年度总结

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XX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难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XX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；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以下几点：

#### 一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作；

#### 二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行XX中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

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。

## 篇4：银行客服中心年度总结

我于20xx年12月10日成为我行的员工，到今天已有一年，根据公司的规章制度，现将自身工作总结如下。

作为一名刚刚毕业的硕士研究生，几年的专业知识学习，养成了对于实践的东西接触的少，对于许多实际应用问题不了解。面对这种情况，依靠自己的认真的学习，对现实工作由理论迅速过渡到实际工作中。在实践中学习，不断提高工作能力。在接触到新的陌生的领域时，缺少经验，对于专业技术知识需要一个重新洗耳恭听牌的过程，自己在领导同事的帮助下，能够很快克服这种状态融入到崭新的工作生活中。在日常生活中，我认真服从领导安排，遵守我行各项规章制度和各项要求，注意自己的形象，养成良好的工作作风。

银行工作有其特殊性，它要求永无止境地更新知识和提高技能，并且要有足够的耐心。为达到这一要求，我十分注重学习提高：

一是向书本学。

工作之余，我总要利用一切可利用的时间向书本学习，除了认真阅读行里所发的各项规章制度文件外，我还自费购买各种银行金融类参考书。

二是向领导学。

这段时间以来，我亲身感受了各位领导的人格魅力、领导风范和工作艺术，使我受益匪浅，收获甚丰。

三是向同事学。

古人说，三人行必有我师。我觉的，我们公司的每位同事都是我的老师，正是不断地虚心向他们求教，我自身的素质和能力才的以不断提高，工作才能基本胜任。我认为大家的能力都提高了，银行这个大家庭才会整体的提高。

自入行以来，由于离家较远，而且加之对生活习惯一时很难不适应，造成工作学习的耽误。通过1年的体验以及在领导同事们的关怀与培养下，认真学习、努力工作，积极投身到工作中，已经逐渐适应了这里的工作环境。对于领导与同事们的关心和关怀，我感到了很大

的动力和压力，争取在以后的工作生活中以更加努力的优秀成绩来回报，不仅能够弥补自己耽误的工作学习而且能够有所成就，不辜负大伙的期望。对金钱、对名誉、对权力，我都没有什么奢求，努力工作是我最大的追求。说句实在话，工作不仅是我谋生的手段，更是我回报领导和同志们的最好方式，也是一个人实现人生价值的惟一选择。

在一年的工作学习中，我在学习、工作和思想上都有了新的进步，个人综合素质也有了新的提高，回顾这段时间来的工作历程，主要有以下几点体会：

### 1.要在思想上与集体保持高度一致

在工作、学习过程中，我深深体会到，XX银行是一个团结奋斗的集体，在这样的氛围中，只有在思想上与集体保持高度一致、积极上进，才能融入到这个集体之中。所以我必须更加深入提高个人综合素质，用理论知识武装自己的头脑，指导实践，科学地研究、思考和解决工作中遇到的问题，使自己能够与集体共同进步。

### 2.要认真学习专业技能知识，在工作上争创佳绩

要成为一名公司优秀的一员，首要条件就是成为行业上的骨干。对于刚刚走出大学校门参加工作的我来说，当前的首要任务就是要努力学习、熟练掌握专业知识，始终以积极的工作态度、高度的责任感和只争朝夕的精神投入到工作中；要在加强专业知识学习的同时，踏踏实实地做好本职工作，戒骄戒躁，争取在自己的工作岗位上做出优异的成绩。只有这样才能使自己成为工作上的能手和工作上的内行。

### 3.要扬长避短，不断完善自己

在段的时间里，我虽然在工作与学习上每天都有了新的进步，但与其他同事相比还存在着很大差距，且与系统内的领导和同志们思想和工作业务交流不够；因此，我在今后的的工作中，不但要发扬自己的优点，还要客观地面对自己的不足之处，逐渐改掉粗心、急躁、考虑事情不周全的缺点，注重锻炼自己的口才交际能力、应变能力、协调能力、组织能力以及创造能力，不断在工作中学习、进取、完善自己。

现在，一年的时间已经结束，我也将奋发图强的继续工作，也将态度谦虚、热情饱满地把工作做的更好。