

银行新员工个人总结

篇1：银行新员工个人总结

当今时代，是一个竞争的时代，能力的时代，经济全球化和信息化、经济和科技的迅速发展加剧了银行间的竞争，于是各家银行纷纷研究提高竞争力的策略，整合资源，提高产品收益，提升综合竞争力。但我认为，银行强大竞争力的根本取决于有没有高质量的服务，有没有忠诚的顾客，竞争的胜利者将是那些理解顾客价值，创造顾客价值，提高顾客满意度和忠诚度的银行。

作为一个入行还不满一年的新员工，在此提出我的一点想法和建议，虽有不足，但很真实。

一、打“产品牌”更要打“服务牌”

我们不得不承认光大银行的产品收益已经不再有优势了，但是我们一味的提高收益牺牲成本无疑是饮鸩止渴，那么我们在打完“产品牌”之后要做什么呢？我认为该出“服务牌”的时候了。我坚信，客户会借无形的东西来评判有形的东西，在日常工作中，其实有好多客户明知道你光大银行的同期理财收益明显低于工商银行但是还是义无反顾的购买你的产品，这不是傻，更不是愚蠢，这往往都来自于一些小小的细节，比如一声亲切的问候，或者一把及时的雨伞。正是这中细节创造了感情，正是这种感情创造了一种对品牌情绪上的共鸣，正是这种共鸣，创造了顾客对品牌的高度忠诚。

二、不要表面功夫式服务

我相信大家一定遇到过这样的情况，我们去饭馆吃饭对服务员说：“请给我杯水”，服务员会机械的回答：“请稍等”。但是，服务员在这样机械回答的瞬间却已经彻底忘了我们要水的事情，等了又等，却还是没来，于是我们又说：“麻烦你，请给我杯水。”服务员还是念经式的回答：“请稍等”。但是在回答的同时她又忘了。由于服务员只是像鹦鹉学舌一样说“请稍等”，却没有真正的心意，所以我们再三要水却连一杯水也等不来。银行也是一样，我也遇到过迟迟等不来一张小小的汇款单的情况。所以只有真正的把客户的需求当成自己的需求，用心来服务才能称为服务。顾客是上帝，但“上帝”也需要真真切切的感觉，而这感觉就来自我们所提供的实实在在的服务。

三、以客户为导向

“以顾客为导向”绝对不只是一句口号，而应变成一种意识，根植在每个员工心中。心里面没有服务，眼中就不会发现服务需求，行动也就不会到位。比如有一次，客户要汇一笔钱到建行购买一款理财产品，由于不知道开户行名称很着急，我主动帮助客户拨打建行的客服电话，帮他查清楚开户行名称，当我告知客户的时候客户突然表示钱不汇了，因为他知道在建行一定不会得到这样的帮助，尽管光大的这款理财收益稍低，但是冲着这种服务，他觉得这种

损失是值得的。其实有时候就是这样，在多数人眼里，感情往往比钱更重要，而这种感情需要我们用心去培养，用优质的服务去争取。

四、理智服务

理智服务要求我们前后一致，在客户购买产品前我们像对待上帝一样去对待潜在客户，促使客户取得信任，购买产品。这种购买前的热情往往与对顾客的后续服务的冷漠形成反差，所谓“只重视最后一米的销售，不重视销售以后的一公里服务。”虽然银行可以在短期内留住客户，但这种让顾客反感的态度转变，最终会让我们失去客户。一个企业的成功有时候不一定要有独特的诀窍，我们光大的服务与产品质量也不是独家的绝活，但最重要的是我们能不能把我们的服务与产品发挥的淋漓尽致，我相信我们能做到这一点，因为我们有深厚的企业文化，这让我们提供优质的服务就像呼吸一样自然，光大的明天才会更加美好。

篇2：银行新员工个人总结

本人于2006年*月有幸成为建行这个温暖大家庭中的一员，在入职的四个月以来，我被分到××支行实习锻炼。在此锻炼期间，我能积极参加分行和支行组织的政治、业务学习，学习态度端正，遵守行纪行规，尊敬领导，团结同事，明确锻炼目的，服从安排，积极参与内部事务，虚心求教，积极主动地把大学所学的理论知识运用到实际工作当中来。虽然在该岗位的学习时间只有短短的四个月，但是我却从中受益非浅，感慨良深，主要的收获体会如下：

在思想上：一方面，我坚定自己的政治信仰，努力提高自己的思想觉悟，坚持中国共产党的领导，拥护党中央的决策，拥护党中央和国务院对建行股改的政策。另一方面，树立了以客户为中心的服务思想，在学习和实践，进一步地认识了建行“以客户为中心”的重要性。在省行培训期间，从省行领导的课堂上知道了“以客户为中心”的服务理念，但那时的认识只是停留在理论上，并没有切身体会。来到了专柜后，才发现这并非是一句空洞的口号，在竞争空前激烈的金融业中，只有牢牢树立以客户为中心的思想，尽心尽力为客户服务，为客户创造更多的方便和财富，尤其是在这个金融业竞争空前激烈的时代，唯有牢牢树立“以客户中心”的观念，切实为客户服务，才能在竞争中立于不败之地。

在业务上，我也取得了巨大的收获，在学校的时候，对银行并不陌生，但那时的了解都是停留在经济理论上，宏观层面上的，对银行的具体业务不是非常的了解。来到专柜后，才发现银行并不是以前认识的那样只经办单纯的存取钱业务，还有许多的业务是我所不知道的，要学习的还有很多。在同事的帮助下，现在我基本上熟悉了储蓄专柜的运行流程，对个人金融业务的dcc操作系统达到了较为熟练的操作，能够作为一名现金柜员独立的上岗操作，承担相应的责任和义务，接受绩效管理的综合评估和相应的激励约束办法。我还利用空闲时间认真学习其他相关金融业务知识，开拓学习空间。凭借自己对文学的爱好，和平日的多加练习，具备了一定的文字总结、调查统计分析能力，能够及时对客户服务中发现的市场需求、产品和渠道等方面存在的问题以及客户建议等形成分析，以争取用最好的办法来解决问题和困难。

总之，在本次的实习锻炼过程中，我不仅学到了很多在书本里没有的知识，

还更加确定了我的学习锻炼目标，端正了我的工作态度，考验了我的工作热情和耐性，更加坚定了我的工作决心。同时，在与建行人的接触中，“团队、敬业、创新、奉献”的建行精神地鼓舞了我，“诚信亲和，严谨规范，求真务实，拼搏进取”的建行作风也深深地留在我的脑海中。这段时间来，我也感受到自己在多个方面的不同程度有了提高和进步，为以后学习会计和客户经理岗位打下良好的基础。好的开始是成功的一半，相信在接下来的实习锻炼计划过程中，我会以更饱满的热情，争取学到更多的知识，保质保量地完成基层锻炼工作。

篇3：银行新员工个人总结

从x月份开场参加省行的新行员培训至今，不知不觉间，我参加JH已有将近一年的时间，而正式从事如今这个综合柜员的岗位那么只有半年的时间，在这半年的时间里，我经历了许多酸甜苦辣，认识了许多良师益友，也学习了许多经历教训，感谢HYZH领导们的鼓励和支持以及同事们的关心和帮助，回忆过去的半年，现将工作做如下报告：

一、工作总结

1、在业务程度方面，我一直都在学习和进步着。还记得上柜第一天从库管员手中接过现金那种紧张的心情，还记得刚上柜时每天都担忧自己传票出问题那种担惊受怕的心情，还记得遇到新业务时那种茫然无措的心情，作为一个新人，为了克制这一切的困难，我付出了很大的努力。一方面，我通过自身的努力勤练各种技能，进步工作效率，勤读各种业务文件，增长业务知识。另一方面，我相信“三人行，必有我师”，遇到不懂的业务就及时请教其他同事，待业务办完后再细细总结和消化，为尽快熟悉业务，我每天晚上都坚持做笔记和总结当天的业务。天道酬勤，在这半年里，我每个月的平均业务量都比分行账务柜员的平均业务量高，并且保持了每个月零过失的记录。

2、在思想方面，我不断地在进展转变。一方面是从一个学生到社会人角色的转换。社会和学校毕竟还是有很大差距的，在HYZH领导的关心、支持和同事们的协助下，我很快就适应了这个工作环境，我也逐渐明白了职场是一个非常讲究纪律和团队合作的场所。另一方面是从一个承受效劳的客户到效劳客户的柜员身份的转换。客户可以自由选择到任何一间银行办理业务，而我们却不能去选择客户，虽然客户不一定总是正确的，但在效劳方面客户却是我们的上帝。“来有迎声，问有答声，走有送声”是做好效劳最根本的要求，而在效劳质量上面我坚持“善待别人就是善待自己”的理念，运用换位考虑的方法，想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧。由于JH的客户层次较鲜明，特别HYZH的待发工资客户较多、文化程度较低，故面对这方面的客户，我会站在他们的角度去考虑并理论：应该用什么样的方式才能让他们更容易听懂，并更快更好地办好业务。为了更好地做好效劳工作，我还响应了行里的号召，亲自去体验他行效劳，并撰写体验报告，把他行值得学习的地方引进自己的业务当中。

二、工作中存在问题

这半年里我虽然各方面都有了一定的进步，但仍存在着许多缺点和缺乏：

1、理论程度不够高。虽然平时每天都有坚持学习，但学习的内容不够全面、系统。大局部时候只是注重学习与自身业务有关的内容，跟业务无关的知识涉猎较少，对很多新事物、新知识学习掌握得不够好，运用理论指导理论从而促进工作方面还有较大的差距。在工作较累的时候，有时放松对自己的要求和标准，满足于过得去、差不多的状态。

2、全局意识不够强。有时工作只从自身的业务或本部门业务出发，对分行甚至是省行、总行作出的一些关系整个银行全局开展的重大决策不理解，尽管也按领导的要求完成了工作，心里面还是会有一些其他的想法。

三、工作方案

下年是JH扩大市场份额，逐渐实现“两化一行”战略重要的一年，在20xx年时我将吃苦耐劳，勤勤恳恳，踏踏实实地做好每一项工作，处理好每一个细节，努力进步自己的专业技能和执行力，尽快地成长和进步。其中，以下几点是我下年重点进步的地方：

- 1、把握一切时机进步专业才能，加强平时知识的总结工作；
- 2、工作要注重时效、注重结果，一切工作团结着目的的完成；
- 3、要进步工作和学习新知识的主动性，特别是关于对公知识的学习，努力进步自身的工作效率和质量；
- 4、要进步大局观，思想问题不仅从自身业务出发，还应站在整个部门，甚至是整个交行的高度上。

其实作为一个新员工，所有的地方都是需要学习的，下年我会坚持多听、多看、多想、多做、多沟通，向每一个员工学习他们身上的优秀工作习惯和丰富的专业技能，配合实际工作不断地进步。

篇4：银行新员工个人总结

我在银行刚工作一月，还是一个新员工，但是进入银行工作，我却学到了很多的东西。在这的一个月，体验了银行不一样的工作氛围，过去的一月，让我有所成长，于此在此做我一个月来工作总结。总结如下：

作为新员工，我对于银行这份工作是没有很多经验的，当前的我还处于学习的状态。这一个月的工作我基本上跟着前台柜员学习的，银行经理把我分到柜员的工作，为客户办理各项业务，说实话吗，当我知道自己接的是这个工作的时候，我还很惊讶，很怕自己做好工作。主要是因为我不太擅长跟人打交道，但是柜员却是直接就跟客户面对面的，所以我很怕自己紧张。刚开始工作时，也确实出现了各种的状况，但是后面银行的同事包括经理都在鼓励我，带我的那个柜员姐姐一步步的教我办理业务的各个步骤，慢慢的去练习，一步步的按照步骤去做，我开始去适应工作。虽然当时还是会因为跟客户沟通出现一点问题，当时基本上也是可以

自己去做的。

一个月的工作其实有些辛苦，但是有了他们的帮助，我就还能坚持。在最初的紧张之后，我就开始步入正轨了。带我的姐姐教完我就放手让我自己去做了，或许还是会有些问题，但是却能自己去在前台为客户办理业务了。对待客户来银行询问信息，我也能够对答如流，有效快速的帮助客户解答疑惑。这个把月来对我来说主要是学习的，把属于柜员的那一套工作流程学会，然后上手进行操作，这是在进入这个一月里主要去做的，毕竟是做的柜员，还是要自己去一个窗口站岗，分散客户，有效的为客户办理他们需要的业务。这份工作在这一个月，也给我很多，至少让我懂得沟通很重要，尤其是跟客户的交流是必须要的，不然将无法知道客户需要什么样的业务，因此沟通是我在这个银行学到的第一个东西，让我深刻的明白只有好的沟通才能连接柜员与客户多的联系。

现在的我虽然经过了一个月的锻炼，已经可以为银行做事了，但我知道自己身上还是有很多很多需要去学的和弄懂的，柜员这一个职业也有很多要去记的。可是同样我也相信，我在不断的进步着，将来我一定会成为银行的优秀的柜员。

篇5：银行新员工个人总结

转眼之间就到了年底了，来到xx银行工作其实才几个月的时间，在这几个月中自己是成长得比较的快的，也学到了很多的工作技能。新一阶段的工作已经快开始了，我想在新的一年里取得更大的进步，所以我决定做一个年终的工作总结，总结自己这几个月的的工作，找出自己的缺陷争取在明年的工作中开展改变，让自己能够把工作完成得越来越好。

一、工作表现

在银行工作的这几个月自己早已经适应了工作的节奏，现在跟刚刚进入这里的时候相比已经是有了很大的进步了的，自己也学习到了很多的工作技能。总的来说自己的表现还是很不错的，在工作上没有出现什么失误，也能够很好的完成自己的工作任务。在这段日子里我是很认真的在学习新的知识的，每天也是很努力的在工作。虽然现在我的工作能力还不是特别的好的，但是至少一直是有在进步的。我之后也是会保持自己现在这样的工作态度，让自己能够有更好的工作能力，也能够学到更多的技能。

二、工作体会

其实不管是哪一个行业的工作都是不容易的，也都是需要认真的去做才能够做好的。在这里工作的这几个月，我觉得想要完成这个工作是不难的，只要上班没有偷懒那是一定能够完成的，但想要做好的话是需要付出很多的努力的。在我们行那些工作能力很好的同事在我这个阶段都是很努力的，我也想要成为向他们那样的人，所以我觉得自己还是要更努力才行。在工作的时候也一定要认真仔细，一定不要让自己出现一些不该有的错误，这样影响是比较的大的，所以自己也是要努力的去改变自己粗心的毛病的，虽然现在还没有影响，但以后是一定会让我出现错误的。

三、工作计划

新的一年工作马上就要开始了，自己在新的一年中要更加努力。在这里工作也已经有好几个月了，工作的流程也已经很熟练了，但跟其它的同事还是有很大的差距，所以必须要更加努力才有可能追赶上别人的脚步，至少要拉近跟其他人之间的距离。在新的一年里自己要改变一些会影响到工作的不好的习惯，让自己能够把工作完成得更好，也能够更好的去完成自己的工作。

新的一年是必须要努力的，不能把自己是一个新员工当做是自己迟迟不进步的借口，反而是要当做是一个自己前进的动力。