

银行网点工作计划

篇1：银行网点工作计划

一、加强日常管理工作各支行明确各岗位职责，使*点人员既能合理分工又能团结协作，推进“联动营销”。

2021年任各重，压力大，各支行应把工作目标按职责分工落实到每个人，确保2021年各项任务的顺利完成。

二、加强监督检查工作2021年将完善各项制度，对发现的问题及时纠正，查漏补缺，进一步加大检查力度，对各种违规行为绝不姑息。

三、不断提高后勤服务水平落实车辆、会务和接待三项服务工作，切实保障区支行的日常运作。区支行现有小车4部，主要是保障支行领导的日常用车，同时协调好各部门的工作用车。

2021年,车辆运转正常，没有发生任何大的事故,2021年继续做好车辆管理工作,一是部门领导定期加强对司机进行安全教育,增强司机的安全意识,克服安全管理中思想麻痹、得过且过的现象。二是司机认真遵守有关行车规章制度,做到疲劳不驾车，酒后不驾车，对车辆勤检查，勤保养，勤维护。发现问题及时解决，做到车辆不带病上路,司机不带情绪开车,确保安全行车。对客户接待和会议组织，进一步创新运转机制，改进服务方式，优化工作流程，做好各个环节的有机衔接，保证有序运行。

四、做好“为民服务创先争优”活动2021年我行将继续优质文明服务中严格遵守上级有关规定，将“为了服务创先争优活动”全面开展，落到实处。并针对实际情况，我行将抽出专门人员利用利息时间及周六周日时间通过对*点进行暗访等形式，对辖内所有*点的文明服务情况进行监督，及时提醒存在的问题并督促全行员工增强服务意识、转变服务观念、强化服务措施。

五、认真做好人事劳资工作一是加强考勤管理，规范考勤制度，实行考勤月报按时上报，在严格落实考勤责任制度的同时，进一步完善请假制度的管理，二是加强劳动用工管理，构建和谐稳定的劳动关系，严格岗位管理，进一步提高劳动关系管理的规范化水平。

六、做好安防工作因金融行业的特殊性，各支行应征对断电、电脑设备紧急瘫痪状况组织员工进行定期演习，从面有效的保证营业的正常开展；会计主管每天定期对已经安装的安防设备进行检查，加强对保安人员的培训，增强他们的业务知识和敬业精神。

篇2：银行网点工作计划

根据××年的工作总结，客户投诉量逐渐减少，在服务质量不断提高的基础

上展开了××年工作计划。××年，是××银行股改进入最后冲刺的一年，也是业务发展面临严峻挑战的一年。为此，我们必须在认真总结××年工作基础上，深刻认清当前形势，找准市场脉搏，扬长避短，围绕“提升经营管理水平，加快业务发展”为中心，同心同德，努力实现各项业务健康、快速发展。××年的银行工作计划如下：

一、提升内部管理水平，加强企业文化建设

1、加强内控管理。

我行的各岗位人员基本已配置到位，必须严格执行各项规章制度的监督落实，实行一级抓一级、层层抓落实、责任到人的管理体制，严格把好各项业务环节的风险关，加强制度的执行力建设，进一步提升员工的风险防范意识，确保全年内控综合评价维持一类行的目标。

2、提升服务素质。

我行员工的服务素质与同行相比，确实存在一定的差距，这主要表现在服务态度生硬、欠缺主动和专业水平等。为此，我们将加强评价监督和培训学习等。对于多次被客户评价服务态度差的员工，将被列为劳动合同到期停止续签对象。

3、加强和完善考核激励机制，提升员工的积极性和协调性。

我行将通过细分市场，突出业务发展重点，制定具体的工作目标和任务计划，充分利用绩效工资考核方案的有力平台，进一步加大奖惩力度，表扬先进、激励后进，形成各司其职、各尽所能、共同发展的良好氛围，推动业务发展。

4、增强企业活力，建设团结、和谐大家庭。

充分发挥妇联、团支部的带动作用，多组织集体活动，为员工解压，让每个员工都有切合实际的银行个人工作计划在工作中多聆听员工心声，切实帮助员工解决困难，让员工愉快工作，增强他们对我行的归属感。

二、完善和强化服务功能，加快业务发展

我们将注重发挥自身优势，通过细分业务发展重点、整合产品，合理规划和部署客户部、营业网点的工作目标，继续以客户部作为市场拓展的先锋部队，做强做大网点服务功能，形成目标明确、分工协调、相互支持、上下联动的业务开展模式，全面提升我行的市场竞争力。

(一)客户部

必须加强与营业网点的沟通联系，细分客户部服务功能，细分对公组、国际组、个人组的岗位职责，明确其拓展资产业务外，更要加快负债业务、中间业务、理财业务等全

面发展，改变以往业务拓展单一、被动的局面。

(二)营业网点

1、规范服务，做强做大网点服务功能，以拓展负债业务、个人业务、中间业务、理财业务为重点，以网点负责人、驻点客户经理、大堂经理为拓展主力，完善VIP资料库，整合产品，推行“捆绑式”的全员营销策略。

2、通过借助我行先进的网上银行和自助设备，分流低端客户，减轻柜台压力，进一步优化服务环境和客户结构。

3、继续加大以代发工资业务为手段，有效推动我行银行卡业务、中间业务的快速发展。

4、加强员工的培训学习，提高综合业务素质。我们将通过培养自己的师资队伍，利用班前学习、专题培训、交流学习等营造良好的学习氛围。

三、加强员工队伍建设，提高整体战斗力

1、加强领导班子建设，提高执行力。

领导班子的的工作决定了整个队伍建设的成败，我们将明确分工，充分发挥各成员的智慧 and 能动性，提高执行力，开创性地开展工作。

2、加强党建工作，发挥党员的先锋模范作用。

我行党员人数比例大，但党员的先锋模范作用还没有充分发挥出来，我们将充分利用各个岗位中党员的作用，实现操作规范、风险可控、服务优质、效益显著的目标。

3、以创建青年文明号为契机，充分调动广大青年员工的积极性。

团支部制定了详细的工作计划，包括青年员工的培训学习、业务竞赛、上企业开展业务宣传、组织员工的业余活动等，引导青年员工树立正确的就业观念和职业道德，提高我行的凝聚力和战斗力。

篇3：银行网点工作计划

20__年，我支行各项经营指标快速发展、职工思想稳定、内控制度逐步完善，各项业务工作均创历史最好水平。在即将到来20__年里，面对__银行上市以后新机遇和新挑战，我支行将在上级行党委正确领导下，继续全面推进经营模式和增长方式转变，提高经营效率，优化经营结构，完善内控机制，增强综合竞争能力、盈利能力和风险防控能力，打好经营基础，实现可持续发展，主要是做好以下几个方面工作：

一是积极采取措施，稳定现有客户及经营资源。稳定我行贷款，积极为企业富裕资金寻找出路，在争取以银行承兑汇票签发弥补企业归还贷款对我行造成损失基础上，为企业制定全面、客观、可行投资理财方案，引导企业资金流向，力争最大限度保证和谋求我行经营利益。

二是密切关注形势，争取企业年金托管业务。继续密切关注企业经营及发展情况，及时向市分行汇报__集团年金业务进展情况，全力配合市分行开展对__集团企业年金业务营销，力争企业年金业务年内在我行顺利办理。

四是加强银团贷款管理，防范和化解融资风险。继续组织相关专业人员就银团贷款业务进行专题学习和研究，完善业务管理流程和操作办法，同时加强与企业及参贷银行信息沟通，建立完善信息沟通机制和风险预警制度，切实防范和化解融资风险。

五是调整经营结构，构建多元化经营新格局。努力提高非信贷盈利资产比重。按照风险可控、积极稳步原则，积极培育客户融资需求。突出负债结构调整，最大限度降低经营成本，提高资金效益。还要调整收益结构，大力发展中间业务，建立中间业务与资产业务、负债业务联动效应，利用我行多样化业务品种、优质高效服务，加大对优质客户营销力度，争取市场份额，提高经营效益。

六是全力推进个人金融业务发展壮大

按照经营模式转变和业务效益结构优化形势发展要求，把全力推进个人金融业务发展壮大做为工作重点和中心：一是切实建立“大个金”格局，以提高低成本存款为着重点，壮大和丰富个人金融业务，提高其在全行经营效益中比重;二是加快个人理财业务发展，巩固和扩大中高端优质个人客户群，稳定地提高中间业务收入;三是重视和大力开展个人资产业务，采取有力有效措施，使其业务规模达到一个初具发展基础可观水平

七是加强员工队伍建设，全面提高干部员工综合素质。加强岗位轮换工作，健全完善人员培训和岗位轮训机制，结合全行股改新形势新任务，探索更为灵活有效教育和学习方式，富有成效地开展各项教育和学习培训活动，使全行员工个人综合素质、思想状况得到明显改观，充分增强工作热情，提高工作积极性，推动全行各项经营管理和业务工作更快更好发展，适应我行股份制改革形势下岗位新要求。

八是建设内控文化，强化内控管理

从内控管理“学、改、查、教”等四个方面为着手，讲方法，求实效，不断加大力度，深入开展各项内控管理工作和案件防范活动：一是“学”。狠抓对全行员工内控管理学习活动。以上级行内控工作有关文件、领导讲话和会议精神以及规章制度、管理办法等为主要学习内容，每周开展一次小组学习，每半月进行一次集中学习，保证学习效果;二是“改”。进一步积极查找漏洞、分析原因、制订整改方案，认真落实整改;三是“查”。以内控机制建设情况和屡查屡存问题为重点，认真深入和严格地开展定期自查活动，使内控机制建设不断深入;

四是“教”。强化内控管理工作员工教育活动，使员工不断树立正确内控工作观念，形成到位内控工作意识，从而深化内控文化建设。

篇4：银行网点工作计划

一、真抓实干，全面发展经营业务

(一) 加强存款营销力度，扩大资金来源

一是加强与现有存款大户的联系和沟通，力争单位资金尽量归集我行；发动全行所有员工，积极想对策、找储源，做到积极跑客户，动员客户将其它行的存款转移至我行；掌握“抓大不放小”的原则，大力发展一批信誉优良的中小客户，确保存款持续增长。二是利用各种渠道，把握市场信息主动出击，在维护好老客户的基础上，积极拓展新客户，提高优质客户数量，优化客户结构。三是通过网点优质文明服务导入，改善营业环境，提高服务质量，吸引客户存储，增加存款数量。

(二) 积极营销有效贷款，扩大利润空间

一是主动与有信贷需求的企业联系，积极营销个人综合消费贷款、个人生产经营贷款，拓展贷款业务。二是加强与上级行上下联动，积极投放法人优质贷款，提高经济效益。三是积极支持小企业发展，对当地有发展潜力的小企业进行清理，主动上门营销，对符合条件的立即组织调查，收集资料报审。

(三) 积极营销中间业务，调整收入结构

一是加大中间业务产品的培训力度，提高客户经理的综合业务素质和工作效率；加大对外宣传营销，向前来办理业务的客户介绍银行卡、基金、保险、财务顾问等业务，并根据客户的风险承受能力向其推荐金融理财产品。二是实行全员营销，动员员工纷纷走向市场，主动到社会上去宣传农行的中间业务产品；到机关事业、企业单位营销各类银行卡，着力提高银行卡的销量，创造更好经济效益。三是通过努力，力争中间业务收入占比提高，从2014年全支行业务收入的XX%提高到XX%。

二、加强管理，提高市场竞争力

(一) 加强学习培训工作，提高员工素质

良好的业务技能是银行核心竞争力的体现，是为客户提供一流优质服务、赢得客户口碑的基础。要组织员工认真学习国家法律法规和银行业务知识，使员工提高业务技能，按照银行工作要求，认真做好各项工作，确保工作不出差错，确保工作合法合规，确保工作按时完成，确保工作质量优质，努力获得客户的满意，促进业务发展。

(二) 全面履行服务规范，确保客户满意

服务规范是实现优质服务的保证，也是促进业务发展的基础。要求每个员工做到五点：一是摆正位置，认真做好服务工作，规范工作行为，落实银行各项服务措施。二是热情主动接待客户，友善亲切解答客户询问，帮助客户解疑释惑。三是主动热情为客户介绍新业务，认真细致帮助客户办理业务，促进银行业务发展。四是严格执行“首问责任制”，积极热情帮助客户解决业务办理中遇到的问题和困难。五是虚心接受客户的批评意见，真心实意整改，提高和改进工作，获得客户的满意。

（三）提升合规经营水平，防范案件发生

要求每个员工加强金融风险防范，把合规管理、合规经营、合规操作落到工作实处，把内控意识和内控文化渗透到思想深处，使内控成为日常工作的自觉行为。要求每个员工深化对合规操作的认识，学习和理解规章制度，增强执行制度的能力和自觉性，形成事事都符合守法合规的工作标准；理解和掌握内控要点，及时发现并消除存在的金融风险；通过合规守法，保证支行资产平安，实现效益。

（四）加大绩效考评力度，完善二级分配

将支行员工岗位职务划分为决策类、管理类、客户经理类、专业技术类、业务操作类和后勤保障类，实行分类管理，设置工作业绩、工作能力、工作表现三类指标，分类考核。决策人员对支行总体目标负责，考评以综合性经营指标为主；管理人员主要考评其管理措施是否落实到位，工作任务是否全部完成；客户经理主要考评其市场营销成果；一线操作人员主要考评工作量、岗位技能、合规操作和服务质量等。通过加大绩效考评力度，完善二级考核分配，改变吃大锅饭的弊病，提高员工工作积极性和责任感，促进经营业务发展，创造更好经营业绩。

三、两个加强，增强支行发展动力

（一）切实加强党建工作，提供政治保障

要全面加强党建工作，注重充分发挥党组织的政治核心作用和战斗堡垒作用；充分发挥党员的先锋模范作用，要求每个党员增强党员意识，牢记党员身份，做到党员标准不能降低，先锋模范作用不能忘记，党的形象不能损害，做学习的模范、遵纪的标兵、工作的先锋。通过加强党建工作，为支行发展提供坚强政治保障。

（二）加强员工队伍建设，夯实发展根基

要加强员工行为建设，提高员工政治思想觉悟与道德情操，形成“一人一扇窗，人人重形象”的责任意识；要加强制度文化建设，树立“制度至上、执行完美”的理念，提高员工的制度执行力；要加强专业文化建设，提高员工对专业文化理念的认知度和理解力，积极培育具有专业特色、符合现代银行要求的客户服务文化，促进各项工作发展。

篇5：银行网点工作计划

20xx年工作已经在我行严格要求三抓政策中结束。根据我行08年一年来会计结算工作实际情况，明年工作将继续以三个方面着手：抓服务、抓质量、抓素质。为将工作进行，根据实际情况制定我银行营业部工作计划。

一、一切以客户为中心是银行工作计划宗旨，做好结算服务工作。客户是我们生存之源，作为营业部又是对外窗口，服务好坏直接影响到我行信誉。

1、我行一直提倡首问责任制、满时点服务、站立服务、三声服务我们将继续执行，并做到每个员工能耐心对待每个顾客，让客户满意。

2、随着金融业之间竞争加剧，客户对银行服务要求越来越高，不单单在临柜服务中更体现在我行服务品种上，除继续做好公用事业费、税款、财政性收费、交通罚没款、bsp航空代理等代理结算外，更要做好明年开通高速公路联网收费业务、开放式基金收购业务、证券业务等多种服务品种，提高我行竞争能力。

3、主动加强与个人业务联系，参与个人业务、熟悉个人业务以更好为客户服务。虽然已经上综合业务系统，但因为各种各样原因还没有能做到真正综合，是我营业部工作一个欠缺。

4、以银行为课堂，明年我们将举办更多银行结算办法讲座，增加人们金融知识，让客户多解银行，贴近银行从而融入到我行业务中。

5、继续做好电话银行、自助银行和网上银行工作，并向优质客户推广使用网上银行业务。

二、强内控制度管理，防范风险，保证工作质量。随着近年来金融犯罪案件增多，促使我们对操作规范、制度执行有更高要求。

1、督促科技部门对我营业部电脑接口尽快更换，然后严格按照综合业务系统要求实行事权划分，一岗一卡，一人一卡，增强制度执行刚性，提高约束力。

2、进一步强化重要环节和重要岗位内控外防，着重加强帐户管理（确保我行开户单位质量）和上门服务。

3、进一步加强会计出纳制度，严格会计出纳制度执行与检查，规范会计印章和空白重要凭证使用和保管。

4、重点推行支付密码器出售工作，保证银企结算资金安全，进一步提高我行防范外来结算风险手段。

5、规范业务操作流程，强化总会计日常检查制度以及时发现隐患，减少差错杜绝结算事故。

6、切实履行对分理处业务指导与检查。

7、做好会计核算质量定期考核工作。

三、以人为本提高员工全面素质。员工素质如何是银行能否发展根本，在目前人员流动频繁情况下我营业部急需需要有一支高素质队伍

1、把好进人用人关，使银行员工工作计划明细，且每个员工都有自己目标，有冲劲。银行业听着很美，其实充满竞争和风险，所以到我营业部需要有一定心理素质和文化修养。在用人上以员工能力且要能发挥员工最大潜能来确定适合岗位，从而提高员工积极性。

2、加强业务培训，这也是明年最紧迫，现已将培训计划上报人事部门，准备对出纳制度、支付结算办法、综合业务系统会计制度、新会计科目等基础知识以及各种新兴业务进行培训。

3、在人员紧张情况下仍要加强岗位练兵，除参加明年技术比武更为提高员工业务水平。

4、勤做员工思想工作，关心鼓励员工，强化员工心理素质。

5、有计划、有目的地进行岗位轮换，培养每一个员工从单一操作向混合多能转变。

20xx年我从某支行轮换到XX大学支行，两个网点都是专业网点在业务上变化不大并且语言大学也是我工作过多年的地方因此很快的就适应到工作中，和网点的负责人很快的配合到一块。

20xx年是改革的一年，工行的业务运营发生多项重大的变革，业务核算登记簿的改革、业务核算事权划分远程授权的改革、业务运营体系的改革。对于网点的业务经理在完成日常的检查 and 履职工作外也在不断摸索与学习以适应体系改革发展的需要。

继续按照网点营业经理的工作职责完成网点的日常履职，履行事中控制和业务管理职责，负责网点的业务授权的审核、相关规章制度执行情况的监督检查、落实整改和业务培训等工作。

为了更好地担负起业务经理的岗位职责，加强事中监督，我在紧张工作之余，每天都挤出时间努力学习最新的金融理论和业务政策，不断提高和完善自身的业务水平。在日常的学习、工作过程中，以书本为师、以专业部门的能者为师、以身边的员工为师，学习他人所长，补自己所短，得以熟练掌握各项业务要领，做到对会计核算程序心中有数，从容应对网点日常工作中发生的各类问题。在做好自身业务学习的同时，我还针对网点不同柜员的业务素质水平，因人而异，开展有针对性的业务指导，将自己掌握的业务技能和管理经验传授给其他员工。因为我始终相信，打造一个坚持执行制度、能抑制操作风险的团队，需要每一个员工的参与。

我经常和网点负责人、主任进行业务上的沟通，探讨如何规范柜员的业务操作。要求柜员处理业务时要操作定型和坚持自我复核，实施重点检查监督，促使柜员养成良好的业务操作习惯。业务经理是业务核算控制的关键环节，这也就要求我在日常工作中，必须时刻保持警惕和树立风险防范意识。对容易发生差错的同志，我不断提醒，使其在工作中引起重视;对一些因业务不熟而发生差错的同志，就耐心帮助其熟悉业务;对复杂业务和有可能出差错环节，就事先做好预警工作，到柜员的岗位当面指导。通过严格规范操作，实施重点检查监督，狠抓差错原因分析，加强管理监督，培养柜员养成良好的业务操作习惯。

案件防范是我们会计结算的永恒主题，也是业务经理的首要任务，把握好风险点，就能防范案件的发生。对权限卡、重空凭证、印章、重要物品等案件易发部位每天我都坚持重点监控，重点检查，决不走走过场。每月的案防会议都认真的和大家一起总结网点存在的不足，提出整改方案。加强案例分析，对自己和员工进行警示教育，杜绝案件发生。

通过全体员工的努力，20xx年我网点无重大业务差错和违规行为。

运营体系改革以来如何控制减少可控风险事件已经成为了网点的一项重要工作之一，运营体系初期，对业务改革的要点重点认识不够，对业务的风险点也认识的不清楚，没有能掌握运营风险遵循的'真实、准确、完整、回避、保密的原则。在回复风险事件上没有采取调阅录像、查阅业务资料、柜员询问相结合，回复的准确度存在问题。网点的日志履职，问题录入，也存在漏录，录入不规范的现象。通过一年多的不断规范。

已经基本掌握了业务要求。通过支行的每月风险分析报告，业务规范要求，能够及时的掌握风险防范要点和业务操作不规范的地方，迅速传达到每位柜员使柜员及时规范操作降低风险事件的发生。金融行业一向是高风险行业，无数深刻的经验教训告诉我们：什么时候我们紧持了制度，各种损失就会嘎然而止!什么时候忽视了制度，国家和人民财产就会遭受意外的损害。

回顾检查自身存在的问题，我认为：一是学习还不够。当前，以信息技术为基础的
新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。针对以上问题，今后的努力方向是：一是加强理论学习，进一步提高自身素质。

二是转变工作作风，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。新的年里我应加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，总结过去，是为了吸取过去的经验和教训，更好地干好今后的工作。工作中的不足和欠缺，请各位领导和同事批评、指正。

篇6：银行网点工作计划

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，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。

三、知识是提高服务能力的坚强保证。

人们往往习惯于把服务理解为态度,即态度好就等于服务好。其实不然,服务有其更深刻的内涵,服务者必须具有良好的专业知识,遵纪守法的合规意识和善解心意、准确、快捷、高效的服务技能,而知识是提高服务能力的坚强保证。

良好的专业知识来源于平时的学习和日常的实践。我非常专注于将所学知识与实际工作的结合运用,在工作中学,在工作中提高,在工作中体会。抱着“博学、审问、慎思、明辩、笃行”的原则,做到在工作中多听、多学、多做、多想。听师傅、领导的教导;学师傅处理业务时的操作技术;做业务时要特别谨慎,注意容易犯错的环节和细节,遇到难点和问题时立即向师傅请教,及时为客户解决,做到熟能生巧;做完业务后马上再想一想为什么这么做,有没有更好的方法,这样就会做细做精,越做越好。在学习中提高理论水平,在实践中积累实际经验。怀着求新、求变、求学的上进心理,做到干一行、爱一行、钻一行、精一行。我行地处家具市场,家具老板习惯于以现金结算往来,不能体会到大额现金的不性,而且有悖于人行关于加强大额现金管理的有关规定,于是,我利用所学知识及时向他们推介本地支付可选择开具本票,异地支付可选择异地电汇,方便又快捷,同时尽量开立单位结算账户办理相关结算往来。银行的工作在时时变化着,每天都有新的东西出现、新的情况发生,这都需要我们跟紧形势努力改变自己,更好地规划自己的目标,学习新的知识,掌握新的技巧,适应不断变化的工作目标,提高服务质量,满足客户的需求。客户的需求对我既是一种压力,也是一种动力。我利用业余时间参加了专业专升本的学习,并于-
年顺利拿到了会计专业本科学历,用知识充实和武装自己,为服务技能的提高提供了坚强保证。