

## 银行电话客服个人年终工作总结 (合集3篇)

### 篇1：银行电话客服个人年终工作总结

一、加强学习，提高自身素质。

作为一名客服，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。11月我做为对客户对x银行、xx银行等4家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。从xx银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、xx银行的人民币理财产品、xx银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

二、勤奋务实，为我行事业发展尽职尽责。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不同的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展鞠躬尽瘁。在做客户经理时能主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表90多份。做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在储蓄所工作时，能积极协同所主任搞好所内工作，利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。所里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。

在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

### 篇2：银行电话客服个人年终工作总结

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回首即将过去的xx年，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。虽然我还是一个从事银行工作刚刚两年的辅助员工，但是经过努力，我今年的业绩从年初的个人存款xx多万增加到现在的xx多万，净增xx多万，已经成为支行揽储方面业绩第一名。现将我一年中的工作情况作如下总结：

一、加强学习，提升自身素质一年来，我能够认真学习银行方面的业务知识，不断提高自己的理论素质和业务能力。在学习的过程中，我逐渐总结出了符合自身特点的学习方法，即比较学习。跟其他同事比，我个人欠缺的就是我需要学习的;跟其他支行比，我们薄弱的就是我需要加强的;跟其他银行比，与我们不同的就是我需要探索的。

二、开拓创新，寻找新的市场增长点只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。我利用个人的社会关系网，与拆迁公司建立联系，通过拆迁公司，我得到了大批具有储蓄潜能的客户名单。然后逐个登门拜访，拒绝、冷眼甚至辱骂不可避免，但是值得庆幸的是，通过这种方式，我在原有的营销和维护个人客户，帮助客户理财的基础上，还挖掘了不少新客户，吸引了大笔新的存款。

三、忠诚执着，为支行事业发展尽职尽责银行是我学生时代就蒙昧以求的 workplaces。毕业之后，我非常幸运的得到了这份理想的工作。但是要成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，必然需要不断地学习、持续的磨练。工作一年多后仍然不是银行正式员工的事实让家人有些担忧，他们甚至为我找了他们认为更好的出路。是坚持自己的理想，还是体谅家人的感受，说实话我徘徊过、矛盾过。但是理性的思考之后，我毅然决定留在支行，继续努力，用我的成绩实践自己当初的畅想，也打消家人的顾虑。

新的一年，我为自己制定了新的目标，为了让自己尽快成长成为一名合格的银行员工，我将着重从以下几个方面锻炼自己、提升自己。

一、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。

二、素质方面。养成强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，自觉维护银行工作人员的良好形象。

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

明年，我的业绩目标是个人存款到达1个亿。我会不断探索、开拓创新、尽职尽责、尽心尽力，自己成长的同时，为支行事业的发展做出属于我的一份贡献。

### 篇3：银行电话客服个人年终工作总结

我的xx年是在客服部度过的，这是一个直接与客户沟通和业务量大、业务种类繁多的地方，我的职责是每天接通各个客户的电话，听到他们的一切的意见和建议，建立完整的客户客服沟通档案。回顾这一年来的工作，我学到了很多，也发现了自身存在的许多缺点，以下是我的总结报告，请领导评议，也希望提出宝贵意见。

一年来，本人在xx银行xx支行党组的领导下，坚定自己的政治信念，加强了思想和政治理论、法律法规、金融知识学习，通过学习，转变了自己的思想观念，改进了工作作风，坚持廉洁自律，自觉遵守支行纪律和各种规章制度，认真履行自己的职责，树立良好的科学发展观，以自己的实际行动实践“三个代表”。

在工作中，我是尽职尽责，尽力而为，领导和同事也给了我很大的帮助和鼓励，在大家的共同努力下，把我们客服部打造成让客户满意，让客户赞誉的部门，让客户都认为我们建行的客服部的各项服务都比其他银行的好，也赢得了大批的忠实客户，都愿意来我们这里开立账户和办理业务，为此我尝尝提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在每天繁忙的工作中，我仍然坚持做好服务工作，用微笑去接听每一客户的电话，用认真和耐心细致的解答客户问题，让客户达到的满意度，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解，最终也赢得了客户的理解和尊重。

一年时间，说快也快，忙忙碌碌的日子就这样快过去了，在这一年的时间里，每天听着支行领导的言传身教，严于律己，用心的工作。时间也让我对于建行的工作有了更深入的认识和理解，也让自己通过学习去扩大了知识面，让自己可以变得在自己所做的工作中做到模范带头作用，用自己的实际行动去感染和带动身边的同事。各种的经营理念 and 规章制度，让我养成了良好的行为习惯，做到了“入门建行正步人，出门建行走的正”的个人理想，工作中注重细节和细致的管理，针对违法违规也有的全新的认识 and 了解，也有了更多的防范措施，工作不但要做的好，还要快，合法，合规，让客户满意是我们的目标。

回顾一年的工作和学习，发现自身存在的不足，我个人认为：

1、学习不够，当前的信息时代，是以科技进步作为发展力，新的情况和内容会在以后的工作中接连的出现，新的知识和科学会不断的涌现，面对这些，只有无止境的学习各种科学知识和专业文化在能不断适应新的要求和发展。

2、个人工作态度的不稳定，在忙的时候或者遇到难缠客户时，有时间坚定不了自己的信念，也是自己对于工作达不到真正热爱的表现。

针对以上问题，xx年，我的个人努力方向针对以下几个方面：

1、加强学习，进一步提高自己的素质和思想觉悟，用熟练的客户服务来稳步提升客服部的服务质量，加强对于应对各种问题的适应和分析解决能力。

2、增强自己的个人团队化精神，把自己融入整个大家庭，做到“舍小家，为大家”，放弃个人思想简单化，努力去完成自己与集体的共同发展，克服消极情绪，努力做好自己工作，配合领导完成各项任务和服务。在未来的一年里，我不会有任何的松懈，我指挥努力的去工作，将自己的不足之处和优点之处认真总结，和同事分享自己的成绩，做出在新的一年里怎么去工作的方法，才能更好的工作下去，我可以做的更好。

银行是中国的命脉，只有帐算好了，才可以使国家有更好的发展，这就是我们每一个银行工作人员的责任和义务，才可以更好的为早日实现祖国的现代化而添一块砖，加一块瓦。