

# 银行前台年终工作计划

## 篇1：银行前台年终工作计划

### 一、xx年基本工作状况

xx年是特别的一年，贷款新规的出台和有关制度的订正完美给目前各项业务的展开带来了巨大的变化，固然作为一名一般的前台综合柜员，但我深知作为一名综合柜员，没有过硬的业务理论支撑，就没法为客户供给完美快捷的服务，为了全面提高自己的综合素质，跟上政策规章制度的变化，我自觉利用歇息时间，系统的学习了有关规章制度和新下发的各项文件，使自己对现行的政策、规章制度有了一个较为全面的认识，关于平时柜台上的客户业务咨询也能赐予正确的反应、回复。

别的，为了快速适应新期间金融工作展开的需要，增强整体业务学习的系统性和连续性，一年多来，本着谦逊慎重的学习态度，我多渠道的认真学习各项金融知识，亲密关注时势政治和宏观经济动向，关于联社下发的各种文件、资料，不只是简单的逗留在认识的层面上，更着重对多样资料的举一反三、学致使用，经过平时工作的展开，不停累积工作经验，在综合业务能力、综合剖析能力、协调做事能力、文字语言表达能力等方面，都有了很大的提高。

为了保证学习的针对性和有效性，我抓紧学习的时机，踊跃参加联社、基层社多样培训和技术考试，并注意联合自己实质状况，实时进行反应、回首，实时解决自己存在的问题，获得了必定的成绩和进步。工作方面，认真执行岗位职责，踏实实的做好本职工作。

xx年是我社服务创优工程和精美化工程深入展开的一年，作为一名前台综合柜员，我热爱自己的本职工作，并一直要求自己认真仔细的去对待每一项工作，在详细的业务办理过程中，努力做到专心、诚意、信心、耐心、仔细的办理每一笔业务，招待每一位客户。以“客户满意、业务发展”为目标，专注研究业务技术，把各项金融政策及精神灵巧的表此刻工作中，建立热情服务的优秀窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都快乐而来满意而归。目前的柜台工作使我每日要面对众多的客户，为了给客户供给高效优良的服务，我常常提示自己“客户就是上帝，理解就是交流的开始”，在忙碌的工作中，我坚持做好“浅笑服务”，耐心仔细的解答客户的问题，一年来从未出现因个人原由此出现的客户投诉或不满意。

在其余工作的展开方面，能够时辰保持踊跃主动，认真恪守规章制度，能够实时达成领导交给各项的工作任务，严格依据联社各项工作展开的要求，的确做好平时的岗位工作：

#### 1、严格规章制度，把好积蓄柜台直接面对客户的第一道关隘。

作为一名综合柜员，我深感自己肩上的担子的重量，稍有大意就有可能出现差错和失误。所以，我不停的提示自己增强责任心。本着对自己和客户负责的态度，的确做到“规范操作、风险提示、换位思虑”，严格要求自己，较好的达成了柜面各项业务。

## 2、坚持原则，做好每一笔看似简单的业务。

一线员工的一举一动都时辰表现着信誉社的形象，自己的工作质量事关信誉社经营发展大计，责任重于泰山，丝毫粗心不得。一年来，我坚持基层社和联社拟订的有关管理制度，对每一笔业务都谨小慎微地认真依据规定操作，从客户办理业务的有关要求;从重空的检查、来往账目的查对到下班后的大额查对登记、身份证信息查对、账户信息保护，每一个环节我都是认真审察，没有一丝一毫的懒惰。在详细办理业务时，我做到了“三个一定”，即业务办理条件一定切合政策、有关证件一定是合法原件、客户署名正确无误，而且做到生人熟人同样对待，保证了业务办理的合规、合法。

## 3、提高工作质量，实时正确的做好积蓄基础资料的管理。

搞好基础资料的记录、采集、管理，是做好平时工作的重要前提之一，这项工作即繁琐又重要，需要常常加班加点来达成。我坚持做到了当日账务当日办理完成，所有查对从不留宿。自从我社开始实现柜员制以后，从未出现过因个人大意而造成的业务差错。

## 4、立足实质，精诚团结，团结全社员工为提高我社经营效益悉心全力。

一年来，在详细的工作展开过程中，我踊跃主动的做好平时各项工作，联合我社实质，听从领导的安排，团结全体员工为我社经营目标的顺利达成而同舟共济，悉心全力。

(1)存款任务是要点，为达成我社的存款任务，我充分利用平时工作时机，在业务办理过程中做好存款营销工作。业余时间，利用自己的地区优势，走亲串朋、动员社区的积蓄存款，踊跃宣传有关的优惠政策、理财技巧等，为壮大信誉社实力竭尽全力，较好的达成了联社下达的存款任务。

(2)踊跃主动的营销信誉社的有关新业务和新功能。我立足我社实质，不停增强积蓄营销意识，破除“惧学、惧烦”的思想，认真学习我社新兴业务和新制度规章，如公事员贷款、失地农民专项贷款等特点业务，耐心的给客户解说有关近似业务的同样点和不一样点，讲清利害之所在，供给有益建议，深受客户的好评。

(3)勤勤奋恳的达成领导交办的其余任务，除做好本员工作外，我还依据领导的安排做好其余工作，如每日的卫生打扫，帐表的装订等，都能够与大家一同协调好，共同达成任务。

## 5、生活上，与人为善，着重培育自己的团队精神和协作意识，不停提高自己价值。

我深知个人的能力是有限的，促使我社的业务发展，需要的是全体同事的共同努力，在提高自己素质的同时，我特别着重团队精神的发挥，团结好各位同事，的确做到“想他人之所想，急他人之所急”，踊跃创造团结进步的工作气氛，有效展开好我社的各项工作。

6、安全经营方面，增强防备意识，切记“安全重于泰山”，的确落实“三防一保”。

一年来，我能严格依照联社安全捍卫有关要求，严格依据各项制度行事。当班期间能够时辰保持警惕，严格按“三防一保”的要求，熟记防盗防抢防暴方案和报警电话，娴熟掌握、使用好各样防备器材。常常检查电路、电话能否正常，防备器材能否处于优秀状态，当出现异样状况，能就地办理的就地办理，不可以办理的能主动上上司报告等等。联合自己工作实质，增强凭据、印章管理，从源泉上防备案件。不停地增强安全防备意识，认真落实各项防备举措，的确做到“安全捍卫从我做起、从身旁小事做起”，防微杜渐，把安全工作的确落到了实处。

## 二、工作中存在的问题和不足

有成绩就必定有不足之处，在正确进行自我剖析和定位的基础上，回首一年来的工作，仍存在好多的问题和不足，详细表此刻以下几个方面：

(1)学习的踊跃主动性还不够，因家庭要素、工作展开要素的客观要素的影响，致使存在学习的连续性不足，存在业务素质提高不快，对旧有知识回首不足的问题，学习效率低的状况。

(2)创新意识和进步意识不足，在自觉主动学习方面，与年轻大学生对比还存在必定的差距，不可以有效的联合自己专业专长和岗位实质进行业务创新或针对岗位需求自觉进行有关考试认证。

(3)工作方式简单，尚逗留在较低层次的任务达成要求上，工作展开的实质效率和成效还有待提高。

## 三、xx年工作规划

新年新气象，在新的一年里马上开始之际，我将立足自己实质，客观剖析自己所存在的问题和不足，联合县联社和我社发展的实质状况，有目的、有针对性的解决自己存在的实质问题，要点做好以下几个方面的工作：

(1)持续增强学习，不停提高自己的综合能力和业务技术，在xx年里，我将联合自己工作展开的实质，有计划的报考银行从业资格证书的有关科目考试，职称资格考试，针对自己进步不足的实质，自觉提高整体综合素质。

(2)联合我社的服务创优工程展开实质状况，不停提升自己专业技术，持续狠抓勤练基本功不放松，不停提升自己综合技术、服务能力和营销能力，有效提高自己的整体综合素质。

(3)联合岗位实质，不停探究岗位工作展开的方式、方法，立足实质，着力窗

口接触点的“同位”思想，充分理解客户的心态，擅长换位思虑，踊跃探究客户保护和服务的方式、方法，并联合目前实质赐予有效的展开落实，经过优良服务的展开，不停提高现有客户的忠诚度和诚信度。

(4)娴熟的掌握各样业务技术特别是计算机操作、财会业务等技术，努力适应时代发展需要，培育多方面技术，更好的实践为“三农”服务的主旨，我将经过多看、多学、多练来不停的提高自己的各项业务技术。

我将努力战胜自己的不足，在基社信誉社领导的率领下，我将立足自己实质，严格听从领导安排，踊跃开辟进步，不停提高自己综合素质，有效执行岗位职责，当好顾问助手，与全体信誉社员工一同，团结一致，为我社经营效益的提高，为达成2017年的各项目标任务作出自己的努力。

## 篇2：银行前台年终工作计划

xx-xx年8月，我有幸成为了中国xx-xx银行这个暖和大家庭中的一员。期间，我踊跃参加支行组织的政治学习、业务培训，学习态度正直、恪守行纪行规、明确锻炼目的;踊跃参加内部事务，虚心讨教、踊跃主动地把大学所学的理论知识付诸实践。固然实习锻炼期只有短短的一段时间，我却得益非浅，学习到了好多东西。

思想上一方面，我坚定政治崇奉，努力提升思想觉醒，果断听从中国共产党的领导，果断拥戴党中央的决议，贯彻落实党中央和国务院股改的政策。另一方面，坚固建立了以客户为中心的服务思想，在学习和实践中，进一步地认识了我行“以客户为中心”的重要性。

在省行培训期间，从省行领导的讲堂上知道了“以客户为中心”的服务为理念，但那时的认识不过逗留在理论上，并无亲身领会。到达了我行营业部后，才发现这并不是是一句空洞的口号，在竞争空前强烈的金融业中，只有紧紧建立以客户为中心的思想，悉心全力为客户服务，为客户创建更多的方便和财产，才能在竞争中立于不败之地。

回首这些日子，我经手的现金无数。除有时“不当心”让小数量的帐务不符之外，我到处当心慎重，并无大的差错;爱我岗位，高兴工作，自己生性-喜好洁净整齐，绝不让任何一张残钞混入新钞队伍，在安闲时间把网点打扫得干干净净，本着好记性不如烂笔头的座右铭，每次仔细的阅览文件，将新操作新业务记入工作笔录以备查用;知音知彼，战无不胜，又因为我们这一代比较有网虫潜质，于是我总会阅读其余银行的主页和金融最新报导，以便)在工作中找寻灵感，培育自己为我行尽点棉力的细胞。

做为柜员的我将连续密切地团结在以科长为中心的领导班子四周，仔细贯彻落实“来有迎声，问有应声，走有送声”的三声要求，坚持“安全第一、服务周祥”的指导思想，鼎力弘扬“一不怕手酸，二不怕嘴麻”的吃苦精神，把优良服务做为第一要务!业务要有新思路，效益要有新打破，笑脸要创新场面!要从根本上改变“有规不依、思想涣散”的无畏型方式，以促使效益根绝风险为中心，以提升窗口服务质量为方向，以一线柜员手工操作速度和精准度为基础，着重目

标定位策略，从而走上人性化的人脉销售服务道路，成立顾客忠诚度，走可连续发展的"每个柜员都有磁场，没有磁场起码要有笑潮的特点道路!使我们营业部前台业务承上启下、继往开来、与时俱进、开辟创新。

回首检查自己存在的问题，我以为：一是学习不够。目前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新状况新问题层见迭出，新知识新科学不停问世。面对严重的挑战，缺少学习的紧急感和自觉性。理论基储专业知识、文化水平、工作方法等不可以适应新的要求。二是在工作较累的时候，有过废弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观改造不好的表现。针对以上问题，此后的努力方向是：一是增强理论学习，进一步提升自己素质。转变工作作风，努力战胜自己的悲观情绪，提升工作质量和效率，踊跃配合领导和同事们把工作做得更好。在此后的时间里我应加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新期间的挑战。

### 篇3：银行前台年终工作计划

#### 一、xx年基本工作情况

重视理论学习，自觉加强相关金融政策及法律法规的学习，构筑牢固理论知识结构，不断提升自身的整体综合素质。

XX年是特殊的一年，贷款新规的出台和相关制度的修订完善给当前各项业务的开展带来了巨大的变化，虽然作为一名普通的前台综合柜员，但我深知作为一名综合柜员，没有过硬的业务理论支撑，就无法为客户提供完善快捷的服务，为了全面提升自己的综合素质，跟上政策规章制度的变化，我自觉利用休息时间，系统的学习了相关规章制度和新下发的各项文件，使自己对现行的政策、规章制度有了一个较为全面的认识，对于日常柜台上的客户业务咨询也能给予正确的反馈、答复。

此外，为了迅速适应新时期金融工作开展的需要，增强整体业务学习的系统性和连续性，一年多来，本着谦虚谨慎的学习态度，我多渠道的认真学习各项金融知识，密切关注时事政治和宏观经济动向，对于联社下发的各类文件、资料，不仅仅简单的停留在了解的层面上，更注重对各种资料的融会贯通、学以致用，通过日常工作的开展，不断积累工作经验，在综合业务能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了很大的提高。

为了保证学习的针对性和有效性，我抓紧学习的机会，积极参加联社、基层社各种培训和技能考试，并注意结合自身实际情况，及时进行反馈、回顾，及时解决自身存在的问题，取得了一定的成绩和进步。

工作方面，认真履行岗位职责，踏踏实实的做好本职工作。XX年是我社服务创优工程和精细化工程深入开展的一年，作为一名前台综合柜员，我热爱自己的本职工作，并始终要求自己认真细致的去对待每一项工作，在具体的业务办理过程中，努力做到用心、诚心、信心、耐心、细心的处理每一笔业务，接待每一位客户。以“客户满意、业务发展”为目标，潜心

钻研业务技能，把各项金融政策及精神灵活的体现在工作中，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。当前的柜台工作使我每天要面对众多的客户，为了给客户id提供高效优质的服务，我常常提醒自己“客户就是上帝，理解就是沟通的开始”，在繁忙的工作中，我坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，一年来从未出现因个人原因而出现的客户投诉或不满意。

在其他工作的开展方面，能够时刻保持积极主动，认真遵守规章制度，能够及时完成领导交给各项的工作任务，严格按照联社各项工作开展的要求，切实做好日常的岗位工作：

严格规章制度，把好储蓄柜台直接面对客户的第一道关口。作为一名综合柜员，我深感自己肩上的担子的分量，稍有疏忽就有可能出现差错和失误。因此，我不断的提醒自己增强责任心。本着对自己和客户负责的态度，确实做到“规范操作、风险提示、换位思考”，严格要求自己，较好的完成了柜面各项业务。

坚持原则，做好每一笔看似简单的业务。

1、一线员工的一举一动都时刻体现着信用社的形象，自己的工作质量事关信用社经营发展大计，责任重于泰山，丝毫马虎不得。一年来，我坚持基层社和联社制定的相关管理制度，对每一笔业务都一丝不苟地认真按照规定操作，从客户办理业务的相关要求；从重空的检查、往来账目的核对到下班后的大额核对登记、身份证信息核对、账户信息维护，每一个环节我都是仔细审查，没有一丝一毫的懈怠。在具体办理业务时，我做到了“三个必须”，即业务办理条件必须符合政策、相关证件必须是合法原件、客户签字正确无误，并且做到生人熟人一样对待，保证了业务办理的合规、合法。/2、提高工作质量，及时准确的做好储蓄基础资料的管理。搞好基础资料的记载、收集、管理，是做好日常工作的重要前提之一，这项工作即繁琐又重要，需要经常加班加点来完成。我坚持做到了当天账务当天处理完毕，全部核对从不过夜。自从我社开始实现柜员制之后，从未出现过因个人疏忽而造成的业务差错。

3、立足实际，精诚团结，团结全社员工为提高我社经营效益尽心尽力

一年来，在具体的工作开展过程中，我积极主动的做好日常各项工作，结合我社实际，服从领导的安排，团结全体职工为我社经营目标的顺利完成而同心同德，尽心尽力。存款任务是关键，为完成我社的存款任务，我充分利用日常工作机会，在业务办理过程中做好存款营销工作。业余时间，利用自身的区域优势，走亲串朋、动员社区的储蓄存款，积极宣传相关的优惠政策、理财技巧等，为壮大信用社实力不遗余力，较好的完成了联社下达的存款任务。

积极主动的营销信用社的相关新业务和新功能。我立足我社实际，不断强化储蓄营销意识，破除“惧学、惧烦”的思想，认真学习我社新兴业务和新制度规章，如公务员贷款、失地农民专项贷款等特色业务，耐心的给客户讲解相关类似业务的相同点和不同点，讲清利弊之所在，提供有利建议，深受客户的好评。

勤勤恳恳地完成领导交办的其他任务，除做好本职工作外，我还按照领导的安排做好其他工作，如每天的卫生打扫，帐表的装订等，都能够与大家一起协调好，共同完成任务。

4、生活上，与人为善，注重培养自己的团队精神和协作意识，不断提升自身价值。

我深知个人的能力是有限的，促进我社的业务发展，需要的是全体同事的共同努力，在提高自身素质的同时，我尤其注重团队精神的发挥，团结好各位同事，确实做到“想别人之所想，急别人之所急”，积极营造团结进取的工作氛围，有效开展好我社的各项工作。

5、安全经营方面，增强防范意识，牢记“安全重于泰山”，确实落实“三防一保”。

一年来，我能严格遵照联社安全保卫相关要求，严格按照各项制度行事。当班期间能够时刻保持警惕，严格按“三防一保”的要求，熟记防盗防抢防暴预案和报警电话，熟练掌握、使用好各种防范器械。经常检查电路、电话是否正常，防范器械是否处于良好状态，当出现异常情况，能当场处理的当场处理，不能处理的能主动向上级汇报等等。结合自身工作实际，加强凭证、印章管理，从源头上防范案件。不断地增强安全防范意识，认真落实各项防范措施，确实做到“安全保卫从我做起、从身边小事做起”，防微杜渐，把安全工作确实落到了实处。

## 二、工作中存在的问题和不足

有成绩就一定有不足之处，在正确进行自我分析和定位的基础上，回顾一年来的工作，仍存在很多的问题和不足，具体表现在以下几个方面：

学习的积极主动性还不够，因家庭因素、工作开展因素的客观因素的影响，导致存在学习的连续性不足，存在业务素质提高不快，对旧有知识回顾不足的问题，学习效率低的情况。

创新意识和进取意识不足，在自觉主动学习方面，与年轻大学生相比还存在一定的差距，不能有效的结合自身专业特长和岗位实际进行业务创新或针对岗位需求自觉进行相关考试认证。工作方式简单，尚停留在较低层次的任务完成要求上，工作开展的实际效率和效果还有待提高。

## 三、XX年工作规划

新年新气象，在新的一年里即将开始之际，我将立足自身实际，客观分析自身所存在的问题和不足，结合县联社和我社发展的实际情况，有目的、有针对性的解决自身存在的实际问题，重点做好以下几个方面的工作：

1、继续加强学习，不断提高自身的综合能力和业务技能，在xx年里，我将

结合自身工作开展的实际，有计划的报考银行从业资格证的相关科目考试，职称资格考试，针对自身进取不足的实际，自觉提高整体综合素质。

2、结合我社的服务创优工程开展实际情况，不断提升自身专业技能，继续狠抓勤练基本功不放松，不断提高自身综合技能、服务能力和营销能力，有效提升自己的整体综合素质。

3、结合岗位实际，不断探索岗位工作开展的方式、方法，立足实际，着力窗口接触点的“同位”思维，充分理解客户的心态，善于换位思考，积极探索客户维护和服务的方式、方法，并结合当前实际给予有效的开展落实，通过优质服务的开展，不断提升现有客户的忠诚度和诚信度。

4、熟练的掌握各种业务技能特别是计算机操作、财会业务等技能，努力适应时代发展需要，培养多方面技能，更好的实践为“三农”服务的宗旨，我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

我将努力克服自身的不足，在基社信用社领导的带领下，我将立足自身实际，严格服从领导安排，积极开拓进取，不断提高自身综合素质，有效履行岗位职责，当好参谋助手，与全体信用社职工一起，团结一致，为我社经营效益的提高，为完成XX年的各项目标任务作出自己的努力。

## 篇4：银行前台年终工作计划

为进一步加强支行干部职工的反腐倡廉宣传教育，使全体员工从思想上筑牢拒腐防变的防线，促进廉洁从政，不断提高履职水平，现制定支行XX年反腐倡廉宣传教育工作计划。

### 一、突出“大宣教”格局，坚持反腐倡廉教育基本制度。

进一步建立健全支行“大宣教”工作机制。形成党组统一领导，纪检监察协调，各股室、党、工、团等相关部门组织密切配合，干部职工积极参与的工作机制；行领导、各股室主要负责人要切实履行“一岗双责”，将反腐倡廉宣传教育纳入到党组中心组理论学习和支行宣传教育工作中，形成反腐倡廉宣传教育合力。

坚持开展“四个一”活动。即：“一把手”讲一次廉政教育党课，领导班子成员写一篇廉文心得体会、开展一次全员“廉文荐读”活动，开展一次全员廉政知识测试活动。

### 二、丰富教育内容，创新表现形式，广泛开展廉政文化创建活动。

认真组织干部职工深入开展党性党风党纪教育、理想信念教育、示范和警示教育、岗位廉政教育等，创新方式方法，增强反腐倡廉教育的说服力和感染力，不断提升支行干部职工奋发向上的工作热情，形成团结和谐、爱岗敬业、崇廉尚廉的良好风尚。

加强党纪党规和国家法规教育。认真组织学习《中国共产党章程》、《关于实行党风廉政建设责任制的规定》、《中国共产党党内监督条例》等党纪政纪条规和国家法律法规，不断提升党纪和法纪意识，增强自我约束力。扎实开展“加强思想道德建设，保持党的纯洁性”为主题的纪律教育学习活动，教育引导党员干部始终保持党的纯洁性、先进性。

有效开展廉洁从政行为规范教育。深入学习贯彻《廉政准则》，采取集中学习、个人自学、专题研讨、撰写心得体会等多种形式，广泛深入地开展学习活动。把学习贯彻《廉政准则》与创建学习型党组织、作风建设、文明单位创建等活动有机结合起来，真正做到深入理解、融会贯通；把学习贯彻《廉政准则》作为民主生活会、述职述廉、落实党风廉政建设责任制及干部考察考核的重要内容。督促党员干部把学习贯彻《廉政准则》融入到工作、生活的方方面面。

认真开展示范、警示教育。注重典型示范，坚持弘扬主旋律，充分发挥先进典型的激励引导作用，使大家学有榜样、赶有目标，进一步增强廉政意识和道德观念，廉政勤政，无私奉献。通过警示教育报告会、案例通报等形式的教育活动，强化干部职工警示教育，切实维护队伍的思想纯洁、作风纯洁和清正廉洁。

加强岗位廉政教育。认真贯彻落实中央纪委《关于加强廉政风险防控的指导意见》，切实加强风险教育，深入排查廉政风险，健全完善相关制度，强化干部职工对岗位廉政风险的敏感度。

扎实开展党性修养教育。巩固“党性修养年”活动成果，引导广大党员干部自觉加强党性修养和党性锤炼，牢固树立正确的世界观、权力观和事业观，坚定理想信念和以人为本、执政为民的理念，正确履行央行职责，促进辖区经济金融健康发展。

### 三、具体要求。

认真组织，抓好落实。要把反腐倡廉宣传教育作为一条主线贯穿到全年的宣传思想、政治教育工作中去，通过教育，使支行全体员工自觉执行廉政准则，严格遵守廉政纪律。

采取措施，注重效果。做到教育计划、内容、人员、效果四落实，加强教育的针对性，采取多种形式，创新教育理念，注重实际效果。

正确处理好工学矛盾。要集中精力，集中时间，确保全员参加，积极参与，自觉接受教育，同时要抓好八小时以外的学习，把组织教育与自我教育有机结合起来。