# 柜员年度工作总结

来源：网络 作者：雨雪飘飘 更新时间：2024-06-13

*柜员年度工作总结（通用12篇）柜员年度工作总结 篇1 我在\_\_分社工作天，在营业部工作天，这0天中，从我手里收入的现金超过亿，付出超过千万，没有一张假币能逃过我的法眼;接触形形式式的客户，超个性的不少，有些能用平和口气解决迷雾，有些能用灿烂...*

柜员年度工作总结（通用12篇）

柜员年度工作总结 篇1

我在\_\_分社工作天，在营业部工作天，这0天中，从我手里收入的现金超过亿，付出超过千万，没有一张假币能逃过我的法眼;接触形形式式的客户，超个性的不少，有些能用平和口气解决迷雾，有些能用灿烂笑容嘻嘻过海，不能的，我用夸张而有技术含量的表情挫其蛮气，抚安燥心;爱我岗位，开心工作，我善于在工作中发现美，这一年我遇到附加价值的客户有个，一位笑容像安在旭，一位魅力得像胡军，另外一位则像端庄版的吴雁祖;本人生性爱好干净整洁，绝不让任何一张残钞混入新钞队伍，在空闲时间把网点打扫得一尘不染，厕所洗得飘香反光;本着好记性不如烂笔头的座右铭，每次认真的阅览文件，将新操作新业务记入私人笔记本以备查用;本人好学，这一年来主动亲近ATM，关心它，揣摸它，终于熟悉其脾性，并于节假日主动承担照顾它的任务;人人防火，户户安全，对于灭火器，只要有新产品，我必定会第一时间去摸一下，以防万不得已的时候要用到它却不知道怎么用;珍惜生命爱惜生命，对于二道门，我总是第一时间按照文件步骤模拟实践，以正规的格式去执行并以最好的态度去变成习惯;知己知彼，百战百胜，又由于我们这一代比较有网虫潜质，于是我总会浏览其他银行的主页和金融最新报道，以便在工作中寻找灵感，培养自己为信社尽点棉力的细胞，

旺狗回家，福猪归来。做为柜员的我们将继续紧密地团结在以\_\_主任为中心的领导班子周围，高举 爱我信社，建设信社 的伟大旗帜，认真贯彻落实 来有迎声，问有应声，走有送声 的三声要求，坚持 安全第一、服务周到 的思想路线，大力弘扬 一不怕手酸，二不怕嘴麻 的伟大精神，把优质服务做为第一要务!业务要有新思路，效范文网益要有新突破，笑容要创新局面!要从根本上改变 有规不依、思想散漫 的无畏型方式，以促进效益杜绝风险为中心，以提高窗口服务质量为方向，以一线柜员手工操作速度和精确度为基础，注重目标定位策略，进而走上人性化的人脉销售道路，培养一批师奶杀手和客户方出纳会计偶像,建立顾客忠诚度，走可持续发展的 每柜员都有磁场，没有磁场至少要有笑场 的特色道路!使我们的信社前台业务承前启后、继往开来、与时俱进、开拓创新。

柜员年度工作总结 篇2

20\_\_年对我来说，是加强学习，克服困难，开拓业务，快速健康成长的一年，这一年对我的职业生涯的塑造意义重大。我从事代发工资岗也已整整一年，在领导的带领与指导下，我学到了很多业务知识和做人的道理，从中体会到的酸甜苦辣也是最深刻的。领导在工作的各个方面都能够充分地信任我，大胆放手让我施展才能，从中我得到了很好地锻炼。柜台营销方面是我的弱点，但是领导仍然对我给予充分的鼓励，使我更加信心百倍地迎难而上，进而能够更有针对性的学习、改进，并不断进步。

现将工作情况总结如下：

首先，在思想与工作上，我能够更加积极主动地学习招行的各项操作规程和各种制度文件并及时掌握，各位同事的敬业与真诚都时刻感染着我。在工作期间，我能够虚心向同事们请教，学到了很多书本以外的专业知识与技能，也更加深刻地体会到团队精神、沟通与协调的重要性，同时为自己在今后的成长道路上积累了一笔不小的财富。在工作方面，我有强烈的事业心和责任感，我能够任劳任怨，不挑三拣四，认真落实领导分配的每一项工作与任务。日常我时时刻刻注意市场动态，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户。

其次，在技能方面，我个人也能够积极投入，训练自己，这一年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的招行员工的标准严格的要求自己，立足本职工作，潜心钻研训练业务技能，使自己能在平凡的岗位上为招行事业发出一份光，一份热。

对我个人而言，点钞技能已经超额达标，但是加打传票和打字与熟练的同事相比还有一定的距离，因此，我利用一点一滴的时间加紧练习，因为我知道，作为储蓄岗位一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们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。

第三，在日常的工作生活中，我能够及时地融入到招行这个大家庭中，积极面对工作，与大家团结协作，相互帮助。在实际工作中，无论从事哪个行业，哪个岗位，都离不开同事之间的配合，因为一滴水只有在大海中才能生存。只有不同部门之间、同事之间相互沟通、相互配合、团结一致，才能提高工作效率，创造出更多非凡的业绩。

第四，服务方面。银行做为服务行业，除了出售自己的有形产品外，更重要是出售其无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现，由此可见，服务是银行最基本的问题。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要。

每一天我都被同事们的微笑所感染，被同事们的满腔热情所打动，招行的服务处处体现着“客户第一”的理念。在招行工作过程中，逐渐地，我也明白了“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨，是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。银行就像生活，偶然发生的小插曲，客户轻轻的一声“谢谢”，燃起了心中的激情;客户不解的抱怨，需要的是耐心的讲解。激情让我对工作充满热情，耐心让我细心地对待工作，力求做好每一个小细节，精益求精，激情与耐心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到最好。

做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础;细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到“以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。我们经常提出要“用心服务”，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户长期的理解和信任。现在社会日益进步，人们对银行服务形式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些糖果、微笑加站立服务，这些形式上的举措已被社会视为理所当然的事情，而从根本上扭转服务意识，切实为不同的客户提供最有效、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

“深入人心”一方面要求我们内心牢固树立服务意识，而不能被动、机械地应付客户，要时刻把客户放在内心，要经常站在客户的角度来思考自身的表现。还要求我们及时、准确把握客户的内心真实需要，要能急客户之所急，想客户之所想。不同的客户需求心理不同，要深度挖掘、动态跟踪。我们要区分客户、细分市场：对于普通客户形式上的服务提升就可能获得他们极大的认可，比如大堂经理的进门招呼，柜台人员的微笑和礼貌用语;对于VIP客人，则更多的要考虑如何为其缩短等待时间、节约交易成本和个性化服务及增值服务问题。为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。

柜员年度工作总结 篇3

当日历一页页地翻过，一年就这样不知不觉，悄无声息地度过。每天办理各种业务，虽然没有赫赫显目的业绩和惊天动地的事业，但我们尽心尽力，忠于职守。我们用这平平淡淡的生活，平平淡淡的工作勾画出生活的轨迹，收获着丰收的喜悦。让我通过自身的学习、领导和同事的教育帮助，提升自己的业务技能，更加胜任自己从事的岗位工作。现将一年的工作汇报如下：

一、坚持思想政治学习

一直以来，坚持学习各种金融法律、法规，通过不断学习，使自身的思想理论素养得到了进一步的完善，思想上牢固树立了全心全意为人民服务的人生观、价值观。勤勉的精神和爱岗敬业的职业道德素质是每一项工作顺利开展并最终取得成功的保障。一年以来，我在行动上自觉实践农村信用社为“三农”服务的宗旨，用满腔热情积极、认真、细致地完成好每一项任务，严格遵守各项金融法律、法规以及单位的各项规章制度，认真履行“三防一保”职责，自觉按规章制度操作，平时生活中团结同志、作风正派，自觉抵制各种不良风气的侵蚀。

二、主要工作

首先业务知识和工作能力方面，能够不断的去学习，积累经验，经过自己的努力，具备了较强的工作能力，能够从

容的接待储户的咨询。在业务技能、组织管理、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，在工作中，按照储蓄业务的操作规程，把最方便最可行的方法运用在业务操作上，以客户需要为主。

其次在工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确，认真的去对待每一项工作任务，把党和国家的金融政策及精神灵活的体现在工作中，在工作中够采取积极主动，能够积极参加单位组织的各项业务培训，认真遵守各项规章制度。实行综合柜员制后，我们以严格的规章制度来约束自己，促进自己。通过学习内控制度，进一步的完善了储蓄业务各方面的管理。随着信用社内部分工的越来越细化，我们临柜人员的分工也越来越细。在今年的工作里，我得到了实质性的学习和进步，在业务操作上更加严密。建立客户信息;开立个人结算账户;大额现金支取，我都严格按照上级及人民银行的要求，请客户提供相关手续和收集所需要的资料;在结算上我严格遵守结算制度做到“谁的钱入谁的帐，由谁支配，信用社不垫款”;在账务上我坚持做到“五无，六相符”的会计制度，认真履行好记账员的职责。

还有就是在工作的数量、质量、效益和贡献。能够及时完成制定的工作任务，达到了预期的效果，在储蓄工作中，都能保质、保量的完成社里交给的各项工作任务，对联社分配的各项任务都能保值保量完成。同时在工作中学习了许多的知识，也锻炼了自己，经过一年的不懈努力，使工作水平有了长足的进步，为信用社的发展做出了应有的贡献。

三、存在的不足

回顾检查自身存在的问题，我认为：一是学习不够。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。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。新的一年里我应加紧学习，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。

辞旧迎新，抚往思今。过去的一年各项工作开展得扎实有效，为我今后的工作打下了坚实的基础。在新的一年里，我将抢抓机遇，乘胜前进，努力开创一个充满活力，具有时代气息的景象，推动我的各项工作向更高的层次迈进。

柜员年度工作总结 篇4

时光荏苒，进入农行已有快两年的时间，这近两年的时间让我打心底喜欢上农行这个大家庭，在这里有激情有荣誉，有拼搏有汗水，让我们在工作的同时享受工作。在过去的一年里我积极服从领导的工作安排，团结同事，主动履行工作职责，能很好的完成本职工作。工作之余积极参加支行组织的学习和业务培训，端正学习态度，认真学习新业务新知识，能较好的完成学习任务，达到学习目的。

去年一年来我不断学习各种理论知识，提高自己的思想觉悟水平。

一方面我坚定政治信仰，努力提高思想认识，拥护中国共产党的领导，坚持四项基本原则，遵纪守法，坚决拥护党中央的决策，积极向党组织靠拢，争取早日加入中国共产党。

另一方面牢固树立以客户为中心的服务思想，让优质服务从我做起，从点滴做起，银行业本就是服务行业，优质服务使我们的竞争优势，也只有很好的服务客户才能很好的做出业绩。

工作期间我积极学习上级行以及银监会等相关部门的文件精神，在业务办理中坚持规范办理，坚决杜绝不合理的收费行为，严格按照各项规章要求进行工作，规范经营是我们农行稳健行远的保障，业务办理中我严格按照三化三铁的要求进行办理，对于违规不能办理的业务耐心向客户做出解释，取得客户的理解和认同。在工作上我认真履行职责，爱岗敬业，扎实工作，不怕困难，刻苦学习业务技能，本着严谨细致的目标任务，发扬甘于吃苦乐于奉献的精神，对持各项工作都任劳任怨尽职尽责，以高度的责任心，客户至上的服务理念，将优质服务工作落到实处将规范经营落到实处。

入行一年多的时间里，我早已没有了刚开始工作时的紧张和茫然，在领导的关心和帮助下，我业务技术不断增强，工作能力也有很大的提高，对于柜员的各种业务操作已是轻车熟路。为了提升自身的业务素质，我在工作之余学习各种会计业务知识和保险代理业务知识，并获得会计从业资格证和保险代理从业资格证。

回首xx年，这段时间里我学习到很多东西，自身素质也有了很大提高，一年来，我不段充实自己，在树立正确的人生观，世界观和价值观上有新的认识，一年里我思想积极向上，工作勤勉努力，坚持不断学习我行的规则制度和业务知识，提高自身业务素质，把学习到的知识应用到实际中去。在三化三铁的创建工作中严重按照标准执行，切实履行柜员职责。本着服务三农的宗旨，认真学习思想，自觉贯彻党和国家制定的方针政策，全心全意为人民服务，严格遵守各项金融法律法规以及单位的各项规章制度，忠于职守，实事求是，在工作之余认真学习金融业务知识，不断充实自己的工作经验，提高自己的业务素养，对于下发的各种文件和资料认真学习融会贯通学以致用，业务工作能力和综合分析能力有了很大提高。当然，在工作中我还存在一些不足之处，如在工作较累时候有懈怠现象，柜员等级只有中级水平等，在以后的时间里我会针对自身的不足进行学习改正。

xx年对我们支行而言，是辛勤耕耘的一年，是开拓创新的一年，是积极奋进的一年。对于我而言是具有转折意义的一年，从青涩变的成熟，从生涩变得熟练，从茫然变得坚定。在新一届支行党委的正确领导下，我行各种业务飞速发展，迎来崭新的发展局面。这一年来我始终以一个合格银行员工的标准严格要求自己，立足于本职工作，潜心钻研业务技能，在平凡的岗位默默奉献，为我们农行奉献自己的光和热，为我们农行的飞跃贡献一份力量。

现如今国家执行的是稳健的货币政策，出现的新问题亟待解决，面对来自各方的严峻挑战，我们能做的就是加强自身素质，迎接未来的挑战。在今后工作中我将继续加强理论学习，进一步提高自身素质，以更加严格的标准要求自己，努力克服各种负面情绪，吸收过去的经验和教训，提高服务质量，配合领导和同事把工作做好把工作做实，相信在支行党委的带领下我们会飞的更高。

柜员年度工作总结 篇5

XX年即将过去，回顾一年来的工作，支行会计结算部按照省、分行的总体部署，以安全防范为主题，强化会计结算基础管理工作为主线，坚持锐意进取、开拓创新、求真务实的工作作风，在行领导及分行专业科的关心、重视和支持下，在各部室的密切配合以及结算部全体人员的共同努力下，较好的完成了揽存增储、中间业务、保险、基金等各项任务，全员的防范意识、业务素质、核算质量、服务技能等有了很大的提高，下面将本年度的工作情况汇报如下：

一、强化风险防范，确保实现会计结算安全无事故一年来在主管行长的带领下，一总两员、各位经理及专职监管员各履其职、各负其责，加强管理、监督、检查与辅导，尽其所能把工作做细做实，从最基本的制度入手，指导全员严格按照规章制度和操作流程办理业务，通过现场检查，调阅录像、传票、登记簿和不定期抽查等多种形式进行检查，全年重点对反交易及冲正业务进行监测和检查，同时对省、分行以及各部门检查出现的问题逐条逐项分析原因，及时落实整改，将隐患消除在萌芽状态，从而化解并防范了风险，会计结算全年安全无事故。

二、加强人员培训，提高业务素质和核算质量利用晨训和空闲时间，有计划、有步骤的组织员工学习有关文件、规章制度以及新业务、新知识，使员工对所做的业务有了更深的了解，如组织员工对外汇业务、财政支付系统业务流程及非税收入业务进行系统的学习，使每一个柜员都能顺利办理业务。针对会计结算部和两个分理处三个对公网点的传票核算质量出现的问题，制定出凭证样本，提供给柜员参考，同时针对钱捆质量问题，下发了文件，根据实际情况及时下发业务明确进行指导，杜绝习惯做法，以制度为标准严格要求，使核算质量有了很大的提高。

三、加大营销力度，积极拓展中间业务发展空间，增加中间业务收入结算部在巩固和完善传统中间业务的同时，利用报纸、电视媒体和发放宣传单等形式，大力宣传保管箱业务;与人寿保险公司、烟草公司及城市信用社等多家

企业签订现金管理服务协议，同全区四十多家执法单位签订代收罚没款协议，大幅度增加中间业务收入;利用银税联网网上缴税和人行清理帐户之机，开立和清理帐户，从而大大增加了帐户管理费。

四、深化会计核算体制改革，做好全功能银行组织牵头工作。精心组织，周密安排，在卫东所撤并到加铁分理处，专柜所撤并到支行的过程中，指导业务人员进行帐务结转，使我行的网点撤并工作准确无误，顺利完成。组织各网点业务人员参加全功能银行系统的测试和验证工作。

五、有效压缩现金库存，努力提高现金综合运用率我们按照分行下发的现金库存额度，为各网点重新核定了库存限额，为了合理运用资金，提高资金使用率，做到支取大额现金提前预约，各网点使用现金勤缴勤调，节假日、月末有效控制库存额度，全年101002科目无在途，现金综合运用率达61%。

六、全行上下积极行动，清理帐户。在人行清理帐户过程中，会计结算部抢先抓早，在帐户数量多，开户时间久远，企业分布较广的情况下，有计划、有重点的对优质的大客户提前收集帐户资料，同时得到了机构业务、公司业务、个金业务等部门的大力帮助和支持，同志们克服各种困难，下企业收集开户资料，现已核准430户。

七、加强钱捆质量管理，使 五好 钱捆质量达到95%。上半年由结算部牵头，组织两办及各储蓄网点负责人召开了 加强钱捆质量工作现场会 ，并制定下发了《关于切实加强钱捆质量工作的通知》，制定了具体的奖罚措施，指定专人对各营业网点钱捆质量情况进行监测、考核，定期通报，表扬先进，鞭策后进，提高了业务人员的责任心，调动经办人员的工作积极性，取得了较好的效果。

八、积极配合人民银行，做好反假和反洗钱宣传工作在人民银行组织的反假币和反洗钱工作中，在主管行长的带领下，结算部组织人员以挂宣传标语、宣传画报、发放宣传手册、宣传单及设咨询台等多种形式，向广大市民宣传反假币和反洗钱知识，提高了广大人民群众和企业财务人员反假、识假的能力，有效的防范了现金风险。

柜员年度工作总结 篇6

本人于 年 月有幸成为建行银行这个温暖大家庭中的一员，在我入职的四个月以来，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，下面就是本人一年来工作的工作总结：

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 以客户为中心 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。

柜员年度工作总结 篇7

xx年在全行员工忙碌紧张的工作中又临近岁尾。年终是最繁忙的时候，同时也是我们心里最塌实的时候。因为回首这一年的工作，我们会计出纳部的每一名员工都有自已的收获，都没有碌碌无为、荒度时间。尽管职位分工不同，但大家都在尽最大努力为行里的发展做出贡献。现将全年的工作情况向全行职工作以汇报：

一、重视业务核算质量，贯彻市行各项制度

今年是我们商业银行具有转折意义的一年，经过六年的打拼和积累，我行的羽翼已经逐渐丰满，准备更名挂牌，开始新的征程。然而，如果要使我们景星支行真正走在全行的前列，我们首先要做的是提高我们的业务能力。我行会计出纳部经常组织员工进行理论学习、岗位练兵。对市行传达的每一个文件、通知都认真贯彻。让员工树立主人翁精神，在工作中不推、不等、不靠，积极主动的完成自己的本职工作。我部一直坚持向时间要效益、向工作要质量。在核算上无重大差错事故。

二、加强日常工作管理，做好安全防范工作

我部的内部制度是比较健全的，各项工作都有明确分工，员工病、事假都严格按照规定及时请假。

在安全防范方面，对柜员日常工作所用的各种公章、名章都严格做到每日下库保管;对重要凭证的领用，都有专人负责;明确柜员的权限，不得擅自授权;对于市行要求上报的反洗钱可疑业务及时上报;随时提高警惕，杜绝诈骗。总之，我们要将一切防忠于未然，不做亡羊补牢的无用功，力求使全行的工作在稳健中谋发展。

三、培训员工操作能力，顺利通过柜员考试

今年是对全行职工个人业务考核要求最严格的一年，综合柜员上岗考试，直接关系到了每个员工的切身利益。行里不想让任何一个职工掉队，我会计出纳部，为了使每个员工顺利的通过考试，带领员工们利用工作之外一切所能利用的时间，积极准备考试。其间，我们组织了员工点钞，打字的基本技能考试。组织员工去培训中心进行业务上机打操作的练习。

有些员工工作、家庭的各方面负担都很重，考试给其带来了很大的心理压力，思想包袱很重。为帮助这样的同志，我部各个员工在考试期间，经常互相交流思想，一起钻研考试的命题，接受能力快的同志，耐心的给其他同志讲解。体现出了团结同志的精神，更让员工们感受到了行内大家庭的温暖。考试临近期间，大家都想争分夺秒的看书，但行里的各项工作是不可以停滞的。时间是自己的生命，因为这关系到自己是否有资格上岗;时间更是全行的生命，因为有那么多的客户需要我们为其服务。我部全体员工都义不容辞的选择了后者。在考试期间，没有人因为自己的利益，耽误本职工作，在最关键的时刻，我们看到了员工们的可爱之处。

四、全员拼 新百日会战 ，向最后一季要成果

在临近年终的最后一季，市行 新百日会战 的各项指标下达到支行，支行下到各科部。我部所有职工都在第一时间积极的行动起来，配合行里完成各项指标。虽然 新百日会战 所大力宣传的各种产品大都是对个人客户的，但是我部员工只要有机会就向来办业务的客户宣传新产品。尤其是 得利宝 业务问世以后，我部员工向代发工资客户力推此项产品，滴水成河，为行内存款的上升做着力所能及的贡献。行领导多次强调，存款是责任，不是任务。就是想让职工转变思想，把行里的事当成自已的事，变压力为动力，当我们正视这个问题的同时，我们也感到了责任的重大和为行里工作的乐趣。员工们不再抱怨任务繁重，而是把 新百日会战 当成一个活动去积极的参与。

五、积累经验及时总结，稳扎稳打注重实效

这一年的工作和考核，又使我部员工得到了很多经验，当然也有很多教训。我们一直重视员工的整体业务水平的提高，大部分职工的工作质量都是达标的，但仍有业务水平参差不齐的现象存在。这样势必会对我行的整体服务形象造成一定程度的影响。所以，我部一旦接到上级部门的个别业务操作变更通知就及时的组织员工学习，减少核算差错。

六、在工作之中也存在很多不足，主要表现在：

1、服务上还达不到要求，有时态度生硬，不使用文明用语。

2、核算质量还存在很大差距，主要是因为工作不够认真细致。

以上是我部xx年全年的工作总结，向全行领导及员工作以汇报。这一年中的所有成绩都只代表过去，所有教训和不足我们每个人都牢记在心，努力改进。工作是日复一日的，看似反复枯燥，但我们相信 点点滴滴，造就不凡 。有今天的积累，就有明天的辉煌。

柜员年度工作总结 篇8

在xx年，我满怀着对银行金融事业的向往与追求走进了农业银行心水支行，在这一年里，我释放了青春的能量，特点燃了事业的梦想。

时光飞逝，来心水支行已经整整一个年头了，在这一年中，我的人生经历了很大的变化。在工作上，在学习上，在思想上都逐渐成熟稳重起来。

在心水支行，我从事着银行里最平凡最普通的的一份工作 柜员。也许有人会说，普通的柜员很普通，很难作出一番事业。但是我要说不，在柜台上只要勤奋努力一样可以干出一番辉煌的事业和成就。

卓越始于平凡，完美源于认真。

我热爱银行柜员工作，把它作为我事业腾飞的一个起点。作为一名普通的农行员工，特别是一线服务员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行优质服务的 文明窗口 ，所以我每天都以饱满的热情去用心真诚的服务顾客，以自己积极热情的工作态度去赢得顾客的信任。

在农行员工中，柜员是特殊的职位，这是因为他是直接面对客户这一群体，柜员的日常工作虽然是繁忙而单调的，但是柜台是展示农行形象的窗口，面对需求不同的各类客户。柜员要熟练操作技术、热忱服务客户，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到农行人的真诚和热诚，感受到在农行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪!为此，我要求自己做到：一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习;二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律.

柜员年度工作总结 篇9

一年来，本人在支行党组的领导下，按照党员领导干部的标准严格要求自己，坚定政治信念，加强政治理论、法律法规、金融知识学习，转变工作理念，改进工作作风，坚持廉洁自律，自觉遵纪守法，认真履行职责，以实际行动实践 三个代表 。

一、在德的方面：

继续深入学习、贯彻落实 三个代表 重要思想，保持共产党员的先进性，树立科学的发展观和正确的政绩纲，法纪、政纪、组织观念强，在大是大非问题上与党中央保持一致。认真贯彻执行民主集中制，顾全大局，服从分工，勇挑重担。尊重一把手，团结领导班子成员和广大干部职工，思想作风端正，工作作风踏实，敢于坚持原则，求精务实，开拓进取，切实履行岗位职责，坚持依法行政，认真负责分管和协管工作，大力支持一把手的工作，促进支行三个文明建设的顺利开展。

二、在能的方面：

熟悉和掌握国家的金融方针政策、金融法律法规，能较好地结合实际情况加以贯彻执行;较好地协调各方面的关系，充分调动员工的工作积极性，共同完成复杂的工作任务;有较强的文字表达能力，写作水平较高，口头表达能力较强;文化知识水平较高，专业理论水平较强，具有本职工作所需的基本技能;能通过调研发现问题，总结经验，提出建议，具有独立处理和解决问题的能力;工作经验较丰富，知识面较宽。

一年来，本人先后主持召开辖区金融机构反洗钱工作会议、外汇管理工作座谈会、经济金融运行情况分析会，协调县政府召开国库工作座谈会。在上述会议上，分别组织学习有关金融方针政策，把 一个规定两个办法 、外汇管理政策、金融宏观调控措施、帐户管理、现金管理、国库管理规定等传导到辖区金融机构和各有关部门，并通报相关的工作情况，分析存在问题，提出改进意见，较好地发挥了基层人民银行的货币政策传导作用和窗口指导作用。

年初，本人组织支行中层干部学习 四法 ，并进行考试。通过组织学习和考试，提高了中层干部金融法律法规水平和依法行政的能力。

根据分管工作和协管工作的职责、范围和上级行的要求，一年来，本人先后组织开展现金管理情况检查，《信贷登记咨询系统管理办法》执行情况检查，《假币收缴、鉴定管理办法》执行情况检查，并协调中心支局检查科对辖区外汇指定银行开展外汇业务检查和对辖区外贸公司开展出口收汇核销检查。通过检查，及时发现和纠正了有关问题，促进了辖区金融机构和外贸公司依法依规经营和管理，较好地协调了各有关方面的关系。

本人具有较强的指导、管理、协调能力。在指导工作中，总是先认真领会有关文件精神，深思熟虑，拟定一套工作方案;然后征求各方面的意见，集思广益，把文件精神与实际情况结合起来，把个人的智慧与集体的智慧结合起来。在工作过程中，坚持靠前指挥，找准工作重点、难点，抓住主要矛盾，有的放矢地解决问题，化解矛盾，牢牢把握工作的主动权。在管理工作中，坚持每月初主持召开一次分管、协管部门负责人会议，听取上月工作情况汇报，研究当月工作安排计划;坚持每月对营业室、外管股进行一次内控制度执行情况检查，加强管理，督促内控制度的落实。在协调工作中，坚持以人为本，充分发挥人的主观能动性和团队精神，共同完成复杂、繁重的工作任务。

本人注重理论联系实际，加强调查研究。一年来，下基层50多次，30多天。在调查研究的基础上，解决了许多日常工作中的问题，同时，撰写了多篇理论研究和调查研究文章。其中：《以科学发展观指导金融工作》一文，分析了惠东历史上曾经出现的违背科学发展观盲目搞开发区给经济、金融造成严重损失的问题，阐述了 明确金融限制发展的领域和支持发展的重点，科学把握信贷投放力度，实现信贷投放平稳较快增长，人民银行要搞好金融服务 的观点。《坚持用好的作用选人，选作风好的人》一文，分析了近几年来，党和国家惩治腐败的数据和腐败分子从量变到质变的过程，得出了选人用人的问题至关紧要的结论。

明确指出： 首先，在选人时要有好的作风。一是要坚持任人唯贤;二是要坚持走群众路线;三是要坚持党委集体讨论。第二，要选作风好的人。一是要坚持以德量人;二是要坚持以能用人;三是要坚持以勤识人;四是要坚持以绩取人;五是要坚持以廉择人 的观点。《关于当前外汇管理政策的若干思考》一文，从基层外汇管理工作的实际出发，对当前外汇管理政策涉及的五个方面的问题进行认真的思考，并提出了改进外汇管理的有关建议。《关于促进县域经济与金融协调发展的思考》一文，分析了惠东经济与金融发展不协调的表现及其原因，提出了促进县域经济与金融协调发展的六点建议。三、在勤的方面：

本人事业心、责任心强，奋发进取，一心扑在工作上;工作认真，态度积极，雷厉风行，勇挑重担，敢于负责，不计较个人得失;工作勤勉，兢兢业业，任劳任怨;无故不迟到、不早退。一年来，本人基本无休工龄假，节假日较常值班和加班，坚持每个月底参加营业室的加班，协调有关工作，审核有关报表。由于本人工作较忙，因而多次放弃了应邀参加全国性学术交流和赴外考察活动的机会。

四、在绩的方面：

本人工作思路清晰，计划性、前瞻性、前导性强;开拓进取，经常提出合理化建议并获采纳，完成较重的本职工作任务和领导交办的其他工作;讲究工作方法，效率较高;能按时或提前完成领导交办的工作，工作成绩比较突出，效果良好。

在外汇管理方面，XX年上半年，本人在调查研究的基础上，分析了我县外贸公司增加较多，领用出口收汇核销单大幅度增长，出口额大，收汇额小，核销率较低，存在一定风险隐患的问题，在支局局务会上提出了加强核销单管理，从源头上防范出口收汇核销风险的意见，获得局务会的采纳。随即，本人制定了《关于对外贸进出口企业出口收汇核销单管理的有关规定》，采取区别对待、分类管理、有保有压的措施，加强核销单管理。并组织开展对部分外贸企业外汇需求情况的问卷调查，制定了《关于进一步支持外贸出口的指导意见》，对辖区外汇指定银行提出了六条窗口指导意见。此外，还组织对部分私营企业运作情况的调查，分析其运作存在的问题，提出了加强私营外贸企业出口收汇核销管理的措施。从而，促进了我县外贸企业领单、出口、收汇、核销的良性循环。

在支行制定中层干部选拔任用方案的过程中，本人提出要坚持公开、平等、竞争、择优的原则，坚持用好的作风选人，选作风好的人，主张选拔任用中层干部的方式要由 相马 改为 赛马 ，让人才的本领得以施展，在年龄的条件上不宜定得过低。本人的主张最终被支行党组采纳。

五、在廉的方面：

1.严格执行和维护党的 四大纪律八项要求 ，自觉遵守《廉洁从政准则》，自觉做到遵守党的纪律不动摇，执行党的纪律不走样。增强接受监督的意识，主动接受党组织、党员和群众的监督。一年来，本人严格遵守党的政治纪律、组织纪律、经济工作纪律和群众工作纪律。自觉做到同党中央保持高度一致，不阳奉阴违、自行其是;遵守民主集中制，不独断专行、软弱放任;依法行使权力，不滥用职权、玩忽职守;廉洁奉公，不接受任何影响公正执行公务的利益;管好配偶、子女和身边工作人员，不允许他们利用本人的影响谋取私利;公道正派用人，不任人唯亲、营私舞弊;艰苦奋斗，不奢侈浪费、贪图享受;务实为民，不弄虚作假、与民争利。

2.在干部选拔任用工作中，认真贯彻落实《党政领导干部选拔任用工作条例》和《行员管理暂行办法》的有关规定，坚持公开、平等、竞争、择优的原则，推动支行用人机制的改革，并逐步走向法治化的轨道。

3.严格执行各项规章制度，坚决纠正行业不正之风。本人以身作则，严格要求，坚持以制度用人，以制度管人，并引导、教育员工自觉执行支行各项规章制度，树立爱行如家、爱岗敬业的良好风尚。

4.密切联系群众，努力实现、维护、发展人民群众的根本利益。本人牢固树立正确的权力观、地位观、利益观，树立为人民服务的思想，把群众满意不满意、拥护不拥护、赞成不赞成作为工作的出发点和落脚点，努力为群众办实事、办好事。

5.按规定执行个人重大事项报告制度、个人收入申报制度。

总的来说，一年来，本人分管、协管的股室较多，工作范围广、任务重、责任大，由于本人正确理解上级的工作部署，坚定执行党和国家的金融方针政策，严格执行支行的规章制度，较好地履行了作为行政职务和作为专业技术职务的职责，发挥了领导管理和组织协调能力，充分调动广大员工的工作积极性，较好地完成了分管和协管股室全年的工作任务。

柜员年度工作总结 篇10

时间飞逝，转眼我已经与\*\*银行共同走过了五个春秋。20xx年8月当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进\*\*银行的情形油然在目。入行以来，我一直在一线柜面工作，在\*\*银行的以“激人奋进，逼人奋进”管理理念的氛围中，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素质，在不同的工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务，逐渐成长为新区支行的业务骨干。五年来，在\*\*银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的之路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。

一、勤学苦练 爱岗敬业

进入\*\*银行伊始，我被安排在储蓄出纳岗位。常常听别人说:“储蓄出纳是一个烦琐枯燥的岗位,有着忙不完的事”。刚刚接触，我被吓到过，但是不服输的性格决定了我不会认输，而且在这个岗位上一干就是五年。

当时的我,可以说是从零开始,业务不熟、技能薄弱,在处理业务时时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲”,要做就要做得最好。平日积极认真地学习新业务、新知识,遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教。我知道为客户提供优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。俗话说“业精于勤，荒于嬉”。为此，我为自己规定了“四个一点”，即：早起一点，晚睡一点，中午少休息一点，平时少玩一点。班前班后，工作之余我都与传票、键盘、点钞纸相伴。每天像海绵吸水那样分秒必争地学习业务和练习基本功。相对其它技能,点钞是我的弱项,为了尽快提高点钞的速度和准确率,我虚心向行里点钞能手请教点钞的技巧和经验,改正自已的不规范动作。一遍遍地练习，虽然一天工作下来已经很累了，但凭着对\*\*银行工作的热爱和永不服输的拼劲，常常练习到深夜。离乡背井的我在接到母亲电话的时候，总是说我过的很好让她自己保重，其实有多少心酸只有自己知道。为了尽快适应工作岗位的要求，一年中只是回家一次与家人团聚，其他时间用来不断的学习工作，功夫不负有心人,经过长期刻苦地练习,我的整体技能得到了较大的提高。

我在日常的一线服务中始终保持着饱满的工作热情和良好的工作态度。\*\*银行是一家年轻的银行,每一位客户都是员工辛辛苦苦开拓来的。这不仅要求我们具有熟练的业务技能,更要求我们能针对每一位客户的不同心理和需求,为他们提供快捷优质的服务。在日常工作中，我都以“点点滴滴打造品牌”的服务理念来鞭策自己，从每件小事做起。记得有一次我正准备下班时，一位客户一脸焦急地冲进来，说自己的卡和身份证被偷了，要求挂失。按照规定挂失要提供有效证件的，但是面对焦急的客户，我一面安抚这位客户，让他不要着急;一面重新开机，按照客户提供的身份证号码进行查询，查出他的卡号，协助客户通过我们95577客服电话进行口挂，避免可能发生的损失。这样的小事在我们身边时常发生，虽然是点点滴滴的小事，这些小事，却折射出员工的素质、企业的文化。我的岗位是一个小小的窗口,它是银行和客户的纽带,我的一言一行都代表了\*\*银行的形象,为此我常常提醒自己要坚持做好“三声服务”、“站立服务”和“微笑服务”,耐心细致的解答客户的问题,面对个别客户的无礼,巧妙应对,不伤和气;而对客户的称赞,则谦虚谨慎,戒骄戒躁。从不对客户轻易言“不”,在不违反原则的情况下尽量满足他们的业务需要。我始终坚持“客户第一”的思想,把客户的事情当成自己的事来办,换位思考问题,急客户之所急，想客户之所想。针对不同客户采取不同的工作方式,努力为客户提供最优质满意的服务。

经过不断的努力学习,在实际工作中的持续磨练，现在已经熟练掌握了相关业务以及规章制度，逐渐成长为一名业务熟手，这时我渐渐明白无论是做储蓄还是当会计都是具有挑战的工作，重要的是如何将它做的好，做的更好。

随着业务的发展,新区支行的业务量不断增大,业务笔数节节攀升,储蓄窗口的业务量急剧上升，为了工作加班加点我积极的参与，每当节日大家和亲人团聚的时候，这时的我还忙碌地工作着，总觉得愧对远方的父母，难以照顾他们。但是看着客户满意而归的时候，心里又会觉得安慰;自己的辛苦换来的大家的幸福值得。业务增加了，效率就必须提高，这就迫使我自已不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真,谨慎谨慎再谨慎，严格按照行里制定的各项规章制度操作流程来办理各项业务。将储蓄工作做细、做好、做精。

二、团结协作 共同进步

银行工作需要的是集体的团结协作,一个人的力量总是有限的。作为一名老员工,我不仅仅满足于把自己手中的工作干好,还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮助新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地掌握业务技能。结合我自己做新人时的经验，我注意引导他们从账理出发,而不是教他们如何进行简单的菜单操作。在平时的工作中,我还将自己的工作学习经验毫无保留地告诉他们。我想,这样的教法不一定是最好的,但一定会让他们学到业务知识点的本质,学会融会贯通,举一反三。新区支行去年相继有四名新同事加入, 他们虽有一定的金融专业知识，但对于临柜操作技能来说，尚有欠缺。为了能使他们尽快上岗，我对跟班实习的新同事耐心进行操作章程的培训，特别是要严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。对于他们的薄弱环节—技能，也将自己平常练习的心得告诉他们，供他们参考。通过一段时间的双向努力，他们已能熟练进行单人上岗操作了。为新区支行更好的开展工作打下扎实的基础。只有整体的素质提高了,支行的会计业务水平才能上一个台阶。大家共同努力,在新区温暖的大家庭里快乐的工作着。

银行新进人员渐渐增多，在帮助他们同时，我也看到他们的优点，时时让我有危机感，我时常告诫自己不能满足现状,要甘于平淡,但不能流于平庸,既要心无旁骛、脚踏实地将手中的工作完成,也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战。时代是在不断发展的,银行工作的竞争也日趋激烈。\*\*银行也在不断开发新的业务,从新基金的发行到国内首张钛金信用卡的上市,看着\*\*银行不断开拓创新，我深切地体会到作为一名合格的前台柜员应该具备更高的业务水平,只有不断地增强自身的综合素质,不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。于是在紧张工作之余,我还积极参加各种学习，取得了《会计从业人员资格证书》、《反假货币上岗资格证书》、总行《会计业务上岗资格证书》、《储蓄业务上岗资格证书》、《出纳业务上岗资格证书》、《银行卡业务资格证书》。利用业余时间报考会计本科、经济师职称资格考试,为在今后的工作中能取得更大的成绩打下坚实的基础。

三、业务全面 进取向上

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，必须要不断的提高自己，才能更好的向客户提供高效、快捷的服务。分行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律、法规，努力提高着自己的业务理论水平。在一二季度的会计人员考核定级中，综合成绩始终保持在一二名。

20xx年我们支行严格按照iso9001质量管理体系的推广进度做好各项工作。在保证日常业务顺利进行的同时，我们起早贪黑，将整个身心都投入到了贯标工作中，加班加点，无怨无悔。从制定自查计划到具体的实施、从总分核对到各种登记簿的建立健全、从所有传票的重新审核到开销户资料的再整理……大家对存在的问题提出了改进的办法并加以实施。事实证明，付出的辛劳汗水没有白费，我们新区支行作为苏州分行的第一批审核单位，顺利通过了内审和外审。

今年因为工作的需要,我被安排到会计综合岗,开始学习新的业务知识,为下一步实行综合柜员做准备。多年的银行工作经验让我对新的挑战从容不迫,我虚心向其他的会计柜面人员请教,认真学习会计操作规程。在较短的时间里，顺利完成了从储蓄柜员到会计柜员的角色转换。由于新区的票据交换量较大，每一场交换都有100多笔票据。为了保证提出交换质量，减少退票，在系统票据录入的同时，我也坚持审核票据要素，坚持核打支票，进帐单，并与系统内数据做到三相符，克服时间紧张带来的影响，争取减少不必要的退票。

在反洗钱工作形势日益严峻的今天，我对每笔大额资金的流向都非常注意，每日对涉及大额资金的业务都逐笔进行登记，分析其发生频率和真实性，按规定上报人民银行，保证了客户资金的安全性，防范了银行资金风险。经过几个月的学习，我更加体会到银行是一个高风险的行业,会计工作作为银行最基础的工作,必须要严格按操作规程办事,认真细致,扎实投入,一步一个脚印。

进入五年来，繁华的苏州城也变得的不再陌生，每当从银行晚归，带着行里的温馨，一路也不觉得那么孤单。在这里我全心追寻我的理想，我用心学习每一点知识，用心理解我的每一样工作，用诚心和热情去对待我的工作。在\*\*银行的大家庭里,我取得今天的成绩与集体是息息相关的,我很庆幸自己能够进入这样一个团结协作的集体中工作,是这样的一个集体给了我学习提高的机会,我也珍惜这样的机会。在今后的工作中,我将以更加周到热情的服务去嬴得客户、留住客户,牢固树立“服务是立行之本，创新是发展之路”的思想。以“敬业、爱岗、务实、奉献”的精神为动力,不断进取,扎实工作,同\*\*银行共同成长，去创造一个更加美好的明天。

柜员年度工作总结 篇11

又到一年年终述职的时候了，20xx年对我来说是收获满满的一年，也是转折开始的一年，细细的整理一下。年初行里评给了我柜面优秀人员，给予我上一年工作的肯定，也给了我很大鼓舞来做好这一年的工作。二月份到上海参加柜面优秀人员培训，这是我行首次对柜面人员举行的大规模的专业的培训，为期一周的封闭式互动交流式培训，更让我觉得作为兴业人的幸运，全国各地的柜面人员充满了热情活跃，他们对工作的热爱感动了我，也启发了我，要发觉身边支撑点，让自己坚持把工作做下去。今年正好又是我入兴业的第五个年头，这五年在兴业的柜台，学业务，学技能，学微笑服务，学会忍，学会平和对待事物，学会把集体的氛围带动起来，为自己创造更好的共事环境。已经成长为一个内心成熟的老柜员，不再因为客户的冷漠和故意刁难而愤愤不平，而影响自己的情绪，相反，一切都可以应付自如，微笑面对。因为业务的全面熟悉，更喜欢为客户全方面着想，从服务客户方便客户的方面着想，既要快捷办理又要周全服务。四月份，终于等到了转正的合同签订，其实第一批没有我名单的时候真实很失落，但是身边的同事友好相处又让我舍不得离开，我默默的继续为兴业贡献，所以等到了合同的签订，我并无那般兴奋不已，我很坦然的接受，但是内心还是有着一份真正的归属感，很踏实，容易知足的我知道要继续为兴业做贡献。

20xx年也正好是我30岁大关，我突然觉得在过去这5年里，我除了把业务和服务做到游刃有余外，并无其他收获，我没有给自己定目标定计划，没有目标的人生会很迷茫，得到了岁月的痕迹以外却无工作上的进展， 于是我坚决的选择转岗客户经理。内心的矛盾从来没有消减，我有工作的激情与热情，但是我清楚知道我没有坚实的后盾，没有所谓的人脉和资源。但是我必须去尝试，如果不踏出这一步，那么更无可知道将来。对于很多人来说30岁已经老了，已经没有什么激情去开始什么，而我反而觉得30岁刚开始，我之前已经浪费那么多年毫无进展，现在更应该觉悟，而且现在这个时候刚好，敢于接受失败，敢于迎接挑战。10月底我终于转岗客户经理。

原本单纯的柜台生活并未让自己有较多的社会经验，所以在这个全新的岗位中，我像初生牛犊一样好奇，却也容易犯错。甚至与客户的交谈都是我需要学习的内容，我不知道该如何交谈，交流什么内容，而且我害怕自己的生疏会让客户不愿意与我交朋友，毕竟客户经理所要做的也是客户资金的管理，自己的稚嫩可能会让客户对我不放心，所以每一次和客户的交流结束后我总会反省哪里做得不好，要如何改正。现在的思想必须高一个层次，从多方面考虑问题和处理事情。来这一年只做柜面业务，零售各指标并未着手正式开始，因此转岗这两个月开始从零学习，学贷款业务，POS机业务和汽车分期，然后做下一年储备，找新客户，因为存款是零售客户经理最根本的核心业务。

在新的一年里着重发展存款业务，并同时做好各项零售指标，调整好心态，迎接挑战和新的压力，一步一个脚印，用心服务好客户，认真做好本职工作。

柜员年度工作总结 篇12

岁月不居!来也匆匆，去也匆匆!

虽然我老是觉得累，可是时间老人却总也不觉得累，每天自我陶醉地嘀嘀哒哒跑个不停!回首这一年，颇有感慨——我完完整整的为商行服务了一年，商行也给了我别人羡慕不已的报酬——幸福!

增加工作成果——你做了别人没有做的

从正常班到倒班，我踏踏实实地做，用心地体会，感悟最深的就是“端正态度，遵守行纪行规;尊敬领导，服从安排;团结同事，虚心求教;明确目标，脚踏实地”。

一年的工作实践，深深地体会到“临柜工作是银行第一形象”的含义。我们的形象直接影响到客户对我行的第一印象，关系到能否留下客户，更关系到能否能留住客户。这要求我们要有较高的综合素质，要求我们必须切实坚持临柜工作的服务宗旨“热情周到，耐心细致，为客户办好每一笔业务，让客户满意”。

一年的工作使我深刻体会到业务知识欠缺的严重性。这促使我又学习了更多的新东西，使自己的业务知识更具全面性。虽然我们新增了不少业务，但是要想保证我行的不断壮大(即使仅为了保证我们的优厚待遇)，只有不断地新增业务。这就要求我必须吸收新的知识才能顺利开展工作，才能跟上我行的步伐。

要做一名合格临柜人员，光有全面的业务知识不够，还需要配合主动、热情、耐心的服务。我们工作中的主性首先是要做到经理要求我们的“主动和客户打招呼、交流”。我随时主动向部分客户介绍我行的业务信息、新产品。

工作态度好了，业务知识跟上了，还需要良好的工作氛围。营造良好的工作氛围最主要是团结同事。团结同事不是吃吃喝喝，也不是不拌嘴，而是要理解、尊重。虚心请教，互帮互助，共同学习，大家才能同心协力，才能融洽相处。

通过这一年的认真工作，使我自身有了很大的提高。第一，增加了对工作的热情度与自豪感，尤其是处理完棘手的业务问题与刁难的客户时。第二，提高了自身素质，临柜工作使我理解到人的一生就是存“知识、经验、修养”，存的越多利息就越高，日益积累，，回报自然提高。第三，提升了人际交流能力，通过与不同客户交流，见识、胆识、才识增加了，沟通能力曾强了，人际关系处理的越来越好。

增加一点你的想法——让工作能发挥你的知识优势

领导的关心和帮助使我更加喜爱这份工作，增加了我的压力，更增加了我的动力。

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚认识到自身的不足，需待提高自身的心理素质、技能素质、综合素质。新的一年,给自己定下新的目标.

1、自觉加强学习，学习业务理论，学习业务实践，学习身边的同事，全方面提高自己。

2、脚踏实地做更多工作，提高工作主动性，不怕份外事，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。

3、提高自身文化的修养，努力使自己成为优秀的银行工作人。

回忆过去，看今朝，展望未来，相信通过自己的努力明天会更好。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找