# 银行职员个人述职报告 个人述职报告 银行(六篇)

来源：网络 作者：空山幽谷 更新时间：2024-08-21

*“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是...*

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**银行职员个人述职报告 个人述职报告 银行篇一**

我现在所在的岗位是储蓄服务窗口，我的一言一行都代表着我们农行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，我们储蓄柜员是最忙的，每天每位同志的业务平均就要达到近两百笔，接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。几年来我始终如一的要求自己。

由于我是老职工，在业务上我敢不上年轻人那样快和熟练，为了尽快熟悉业务，当我一遇到问题的时候，我会十分虚心的向年轻人请教。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。今后想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。刚开始的时候，我还由于不够细心和不够认真，虽然赔了钱，但是这并不影响我对这份工作的积极性，反而更加鞭策我努力的学习业务技能和理论知识。

我们清水分理处位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围有很多沈阳矿务局的职工社保和医保的下岗、退休工人，也有好几所学校。文化层次各不相同，每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

我们分理处经常会有外地来的务工人员或学生来办理个人汇款，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，以便下次再汇款时再写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加分理处的存款额，为什么还要这么热心的去做，但是我认为，用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个老同志态度真不错……就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

在今后的工作中我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

2024年度银行个人述职报告 篇3[\_TAG\_h3]银行职员个人述职报告 个人述职报告 银行篇二

忙忙碌碌的一年又过去了，回顾一年来的所有工作令人欣慰。在支行各级领导的带领下和同事们的帮助下，我圆满顺利地完成了本年度的各项工作任务。现就一年来的工作情况向各位领导和同事们述职如下，不到之处，请领导和同事们批评指正。

一、加强政治理论学习和业务知识学习

一年来本人学习金融法律法规知识及支行文件精神，使自己的思想和道德水平得到了进一步的提高;在工作之余狠抓业务知识学习，特别是学习《员工守则》和《员工违规积分管理办法》等，增强了自身业务素质，不断提高工作效率和质量。

二、做到优质文明服务，提高窗口服务质量

我知道我所在的岗位是一线服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。这就要求我在工作中不能有丝毫的马虎和松懈，因此我时刻提醒自己在工作中一定要认真细心，严格按规章制度进行实际操作，同时尽最大努力去帮助客户，耐心解答客户在办理业务过程中存在的各种疑问，急客户之所急，想客户之所想，使客户能够高兴而来，满意而归。

三、大力宣传新业务品种

积极营销中间业务，做好存款揽收工作，全面完成支行下达的各项业务指标。我是一名新同志，在新的环境，新的单位工作，我的一切从零开始，我更注重自己综合能力的提高，在新的环境下，通过我自身的努力，至年末组织存款38户，金额达\_万元，其中2户余额达\_万元以上，……为本行创造了中间业务收入。

四、增强安全意识，及时杜绝安全隐患，做到全年安全无事故

业务要发展，安全是基础，一手抓业务，一手抓安全。在抓业务的同时，时刻不忘安全第一。工作中能够坚持及时上下班，进出偏后门做到即开即锁，随手关门。班前班后及时检查安全。在办理业务操作过程中，能够按规章制度办理业务，及时做到库款，帐，证，表，卡的安全，坚持做到一日三碰库，坚决不办理自身业务，及时避免了业务操作风险，我作为atm机的b岗管理员，能够做到班前，班中，检查atm机安全，班后营业终了加钞，保证了工作质量，使业务操作安全有效。

五、工作中存在的不足及今后的打算

主要是业务学习不够，时代在变，环境在变，银行的工作时刻在变，每天都有新的东西出现，新的情况发生，面对严峻的挑战，还缺乏学习的紧迫感和自觉性。再加上x行即将股改上市，更是给我们一线员提出了新的更高的要求，因此学习新业务，掌握新理论，适应新要求，不断提高自己的履岗能力，把自己培养成业务全面的新型人才是我所努力的目标。

总之，一年来的工作取得了一定的成绩，但还存在诸多不足之处，在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，我要在今后的工作学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足。在新的一年讲制定出我新的奋斗目标，以饱满的精神状态迎接新的挑战，向先进学习，向同事学习，取长补短，共同进步，为\_路支行的明天而尽心尽责。

**银行职员个人述职报告 个人述职报告 银行篇三**

我于20\_年9月起担任授信管理部副总经理，分管授信管理部的审查组、出账审核组工作，主要职责包括：负责公司授信业务审查;授信出账审查的组织协调工作;负责制定公司授信业务的审查要点;负责对全行审查员业务培训和指导;负责市行贷审会组织协调工作;配合部门负责人完成本部门的工作，部门负责人交办的其它工作，向部门负责人负责。另外还主动担任了授信管理部的规章制度修订和全行客户经理培训的组织协调工作。

20\_年12月经分行批准，担任授信管理部副总经理主持全部门的管理工作。主要职责除履行分管工作职责外，还承担对分行信贷管理部部门和市行领导负责，负责所辖城区支行信贷业务的正常健康运作;主持本部门全面工作，对上级行下达的各项计划指标和监测指标的完成情况负责;组织贯彻落实人行、银监会与总行有关信贷政策和管理规定，并组织制订实施具体实施细则和操作规程;组织对支行和各经营单位的信贷业务考核;对向人行、银监会和上级行报送的信贷业务报表;对信贷业务的分析报告的真实性和完整性负责;按上级行授权权限对有关信贷业务进行审核，负责组织本行贷审会日常运作;组织管理本部门的日常工作，负责规划实施本部门人员职能分工、岗位配置和职责考核;组织信贷从业人员的培训工作;上级行信贷管理部门和本行赋予的其他职责。

20\_年本人主要管理工作为分管审查组和出账审核组的工作，主持全部门管理工作的时间较短，所以今年的述职主要对分管工作进行回顾和评估。就分管工作的岗位职责要求，本人基本上尽职地完成分管工作，保证了全行公司授信业务审查和出账审核工作顺利开展，配合分管贷后管理组和综合管理组的杨辽滨副总经理完成了授信管理部全部管理工作。现将20\_年本人主要工作汇报如下：

一、具体分管工作完成情况

全年组织47次贷审会，审查420个授信项目，授信项目总金额140亿元。其中：审议通过289个项目上，总金额122亿元;上报上级行项目64个，总金额70亿元。

审核办理3700笔出账业务，金额223.9亿元人民币,外币1.25亿美元。其中：借款260笔，金额83.55亿元;贴现450笔，金额38.8亿元;国际贸易融资450笔，金额1.25亿美元;承兑2500笔，金额110亿元;保函80笔，金额8.3亿元。

二、完善基础管理工作

20\_年是全行“规范管理深化年”，总行针对公司授信业务管理工作下发一系规章制度和管理办法，本人立足于授信管理部的基础管理工作，主动承担了全部门基础管理工作的规章制度修订、增补工作。对提高授信管理部的基础管理工作，理顺内部业务流程，规范各项业务操作细则，明确各岗位责任等方面发挥一点作用。主要基础规章制度建设情况工作如下：

1、在上级行下发的各种零散信贷业务管理办法的基础上，吸收同业先进科学管理办法的基础上，结合我行现行管理框架，制定了《\_银行\_支行公司授信业务管理办法》，作为指导我行公司授信业务全流程管理的系统性法规，并在20\_年进行了贯彻执行。

2、结合上级行对分支机构信贷管理部职能和岗位设置要求，信贷管理部及时修订了对信贷管理部的信用审查、贷后管理、数据统计、出账管理、系统维护、档案管理等管理模块进行明确的职能定位，落实各岗位管理人员，明确交叉辅助岗位，将本职岗位与对口管理、服务机构(部门)落实到具体的人员，明确部门内各岗位信息传递流程，将行内外由部门承担配合的工作指定到具体工作人员，实现授信管理部组织体系和信息传递的有序运行，实现了管理工作的落实到人。

3、通过总结03年国家宏观经济运行形势，对我行03年信贷业务管理中存在问题进行深入分析，依据总行下发04年信贷指导意见，在对04年国家宏观调控政策和经济走势预测的基础上，我部及时下发《\_银行\_支行20\_年授信业务指导意见》，从源头上指导一线客户经理进行业务开发，保证上半年我行信贷业务运行始终按照年初制定规划运行，实现了信贷风险管理工作风险前移、制度先行，保证我行全年信贷工作在国家宏观经济调控政策和监管政策下有序运行。

4、通过总结以往年度同行业在出账管理中发生操作环节风险，我行在上级行下发的出账管理要求基础上，对我行出账审核流程进行优化，明确了出账环节审核要求，通过相互制约的岗位控制操作风险，制定了《\_银行\_支行出账审核实施细则》，在各经营机构内建立独立的出账操作人员队伍，实现客户经理业务开发和出账操作环节的分离。对额度内频繁出账、低风险业务出账操作存在手续繁琐问题，及时下发《\_银行\_支行额度内出账集中处理的通知》、对符合再转授权条件的经营机构进行《低风险业务再转授权通知》。

5、针对当前各家银行依靠垒大户追求规模和对集团关联客户授信额度不能量化管理问题，防止对大客户的集中授信风险发生，及时规避集团客户的系统风险。制定了《\_银行\_支行公司客户授信额度测算管理办法》，以量化的数据模型测算我行对公司客户的授信额度上限测算方法，保证了我行对集团客户敞口授信总量理性控制。对总体债务超出我行所测算总体债务上限的客户坚决不进，对存量授信客户重新审定，对超出总体债务上限的客户制定逐步压缩计划。从源头的和制度上防止对垒大客户和集团客户集中授信风险的发生。

6、依据“\_银行民营100”的指导思想，我行公司授信业务确定了“差别化”营销策略，将发展中小客户作为我行重要战略决策，制定了《\_银行\_支行中小客户授信业务操作指引》，作为中小客户开发、中小客户管理、中小客户决策全过程管理指导原则，有效地防范了我行公司业务授信风险的集中，促进了辽宁省中小客户发展，响应了国家宏观经济政策的要求。

7、进一步制度化、程序化我行授信业务集体决策体系，起草了《\_银行\_支行贷审会条例》和《\_银行\_支行授信管理部联审会议事规程》，明确集体决策组织的委员组成、委员职责、议事程序、惩罚规定、考核管理，确定授信管理部联审会专家意见作为贷审会的参谋地位，在制度层面完善了我行授信决策体系，保证我行集体审议、集体决策授信风险要求的全面落实和贯彻。

8、通过现场调研、亲自操作感受和对授信业务操作细节分析，查找、筛选、逆向思维分析各业务操作细节存在风险隐患，及时下发十多个规范要求和通知。主要有：对公司业务部、资产保全部、筹备行公司业务上报规范性的通知、对人民币业务和国际业务规范性通知、规范保证金的证明、规范授信核保操作流程、规范保函业务操作流程、规范会计报表审计、规范抵押资产评估要求、规范借款卡查询的要求、规范信贷管理系统录入要求、规范法人客户评级要求、规范保证金替换审批流程、规范了仓储场地现场勘查的操作、细化了调查报告撰写格式和产品价格确定依据等十五个规范性要求。

9、为了保证上述各项管理办法和规范性的要求贯彻执行，制定了《\_银行\_支行公司授信业务操作流程定量考核管理办法》，对客户经理业务开发管理实行量化全流程定量考核，将业务操作考核结果与客户经理的经营绩效挂钩，实现对客户等级认定的科学性，保证我行客户经理综合素质的全面发展。计划在20\_年全面推行实施。

10、通过分析研究我国历次宏观经济调控对银行信贷资产质量的影响，结合我行现存业务发展模式，为了建立我行长效的信贷资产风险控制机制，草拟了，现已提交全行经营机构负责人讨论，拟作为指导我行未来五年信贷业务开展纲领性的指导思想。

三、主动参与总行信贷管理信息系统新需求的完善工作

20\_年总行信贷管理信息系统全面上线运行，在出账审核流程、授信审批、统计功能方面仍存在某些不完善的地方，本人以实事求是精神将工作发现或感觉到需进一步完善方面积极组织系统管理员向总行反映，并及时向总行报告我行的需求。

总行接受我行建议完善了批量处理快捷审批流程、完善了部分统计功能。

四、圆满完成接待上级行检查指导工作

20\_年总行共派出五次检查、指导组对我行信贷业务进行检查指导，我主动参与接待总行检查组工作，并充分利用每次总行检查指导时机，全面地向检查组人员介绍沈阳市的经济发展情况，展示我行信贷业务管理工作，让总行业务管理人员了解我行信贷业务管理水平和信贷业务发展，认真接待、积级组织材料，取得检查组对我行信贷管理工作的基本认可。并将每次检查工作作为我行查找管理漏洞、完善管理工作、调整我行信贷业务结构有利时机。

五、准确把握政策脉搏，严防我行信贷业务的政策性风险

通过学习国家实施宏观调控政策，认识到国家防止经济过热的货币政策的严肃性，及时提出了对我行追求规模扩张政策进行重新调整，确立了“以高效资产质量，实现可持续发展”的指导思想。

组织审查组贯彻执行国家有关规定及总行下发的行业准入标准;提出对集团客户和股权关系复杂客户始终坚持审慎性放贷的原则，使我行在当前资金断裂“德隆系”公司中没有一笔敞口授信业务;对民营企业向重工业化转型中，有选择地支持实力强的物流民营客户，坚决回避在五大行业规模扩张过快的民营客户，如唐山建龙钢铁、工源水泥等客户;响应国家发展中小客户政策，将发展中小客户作为我行未来战略选择进行明确，全年我行累计新开发几十家中小客户，有力支持了沈阳地区经济结构的调整。

坚决贯彻执行沈阳市银监局去年对我行检查发现的借款(贴现)转保证金、借款逆向操作、承兑业务量过大的问题，主动在信贷管理方面下发专项规定和要求，主动压缩承兑业务总量、杜绝了借款转保证金、借款逆向操作、票据贴现的不规范现象。

六、发挥领导作用，引导培育良好的工作氛围

20\_年，通过日常工作交流感觉部门人员工作态度茫然、按部就班、缺少工作主动性和热情等问题。本人利用周例会机会向全部同志共同探讨了如何发挥主观能动性、态度决定工作结果、工作没有任何借口、你真的很等四个基本观点，从励志方面鼓励全部工作人员，振奋工作精神、端正工作态度，取得初步效果。

七、承担全行客户经理组织培训工作重任

20\_年本人在主管行领导的授意下，主动承担起全行客户经理系列培训的组织领导工作，在20\_年下半年信贷结构调整及公司业务开发放缓时期，组织全行客户经理进行一系列的信贷业务培训，取得阶段性成果。20\_年此种培训还将深入开展下去。

八、理论体系上存在不足

1、对银行追规模扩张，银行资产质量及其风险减除的重要性认识不够。20\_年全国经济高速发展时期，本人没有给领导提出前瞻性的合理化建议，主动回避异地客户、压缩大额授信客户、调减承兑余额，结果导致20\_年新增了吴中仪表逾期借款，出现沈阳公用发展借款预警，下半年被动地按总行压缩承兑江票计划调整承兑汇票余额，影响了我行20\_年下半业务正常开展，失去一部分低风险承兑业务。主要问题为：以前没有很好思考规模和效益、规模和质量之间的关系，对“资产质量是发展第一主题”理念的认识不深，对质量、规模、效益三者协调发展关系理解处于口头，没有落实到信贷风险管理工作的具体实践中，不能勇于说不，失去很多可以主动回避风险的最佳机会。

2、对银行资本必须覆盖风险，进而限制银行过度扩张认识不充分。针对这一点知识，20\_年以前本人头脑一直空白，缺少系统理论知识，每日仅研究具体授信项目的信用风险，很少从银行资本上思考银行的信贷规模到底可做到多大等深层次管理问题，特别是总行限制银行承兑汇票余额和商票贴现余额以后，才进行深入的思考和系统学习，明白银行信贷资源经营有限性，加深对我行存量信贷业务进行结构性调整的必要性的认识，并能理性决策如何使我行有限信贷资源得到高效的运用。本人已初步理解了银行资本有限、资本必须覆盖风险、资本制约规模的基本概念。

3、对银行经营的短期目标和长期目标相互协调性以及信贷业务风险发生的滞后性及银行经营风险的反经济周期性认识不够，在20\_年甚至20\_年上半年还存在少许盲目乐观性，对总行调整政策没能做到及时接受，幸好在主管行指点下，认识到我行现在必须进行客户、定价、保证金等结构刚性调整的必要性。及时调整了风险控制的指导思想，实施了适度从紧的审查原则，保证了全行信贷结构调整工作在20\_年顺利实施，最终保证我行经营效益提高，有力降低信贷风险，压缩了承兑总量和调减了大客户的授信总量。

九、本人对信贷风险管理工作再认识

通过学习20\_年国家实施宏观经济调整政策和总行进行一系列产品结构、风险排查活动实施，回顾我国金融体系在历次宏观经济大调整时期的得失，结合本人近五年银行风险管理工作实践。作为商业银行的信贷风险控制部门的负责人，应牢牢地树立一个长期稳定的经营理念指导日常管理工作。即在强化“质量是发展是第一主题”理念基础上，坚持一个思想、保持三个理性、把握四个关系。在经营和发展过程中，必须坚持效益、质量、规模协调发展的战略指导思想，以效益为目的，以质量为前提，以规模为手段，坚决放弃片面追求规模的做法。保持三个理性，一是理性对待市场，即不为市场的起伏所左右，始终清醒地判断市场风险，做到进退自如，风险可控;二是理性对待同业，即在积极借鉴学习同业好的经验与做法的同时，坚决反对各种不计成本的\'非理性竞争行为;三是理性对待自已，即勇于并善于看清自已的问题，牢记历史教训，不断挑战自我，超越自我。把握四层关系，是指正确处理好管理与发展、质量与速度、短期效益与长期效益、制度建设和管理团队建设等四方面的关系。

本人将依据上述思想指导授信管理部管理工作，组织全行信业务审查、管理等具体工作，处理好授信管理部与经营机构关系、协调好与各职能部门关系，做行领导信贷决策参谋部作用。

**银行职员个人述职报告 个人述职报告 银行篇四**

本人\_，任职于\_支行\_分理处，担任综合柜员一职。现调入营业室，担任综合柜员一职。在去年一年的工作中，我始终保持着良好的工作状态，以一名优秀\_员工的标准严格的要求自己。自觉遵守\_的各项规章制度，严格执行上级下达的各项任务;在上级领导和同事的关心帮助下，认真履行岗位职责，尽己所能努力完成各项工作。现就任职期间所做工作述职如下：

一、履行职务情况：

(一).加强科学文化知识与政治理论学习，学习三级行长讲话精神，学习金融法律法规知识及支行文件精神，使自己的思想和道德水平得到了进一步的提高;并自觉学习国家的各项金融政策法规与行里下发的文件精神;积极参加行里举行的各种学习、培训活动，认真做好学习笔记，并在实际工作中加以运用。我在工作之余狠抓业务知识学习，为更好地适应各个岗位奠定了良好的基础。

(二).做到优质微笑服务，提高窗口服务质量。我所在的岗位是一线服务窗口，所以我的一言一行都代表着\_的形象。这就要求我在工作中不能有丝毫的马虎和松懈，因此我时刻提醒自己在工作中一定要认真细心，为客户提供微笑服务，同时尽最大努力去帮助客户，耐心解答客户在办理业务过程中存在的各种疑问，急客户之所急，想客户之所想，使客户能够高兴而来，满意而归。

(三).大力宣传新业务品种，积极营销中间业务。在民众的八个月里，我一共开卡17个，短消息服务15个，个人网银5个;在营业室的四个月里，我一共开卡15个，短消息4个，个人网银1个，企业网银4个。我积极营销中间业务，增加中间业务收入，提高电子渠道分流率，用最少的成本，为我行创造最大的效益。

(四).增强安全意识，防控风险。银行作为高风险行业，在主抓业务的同时，更需要防控风险，时刻不忘安全的重要性。在业务操作过程中，严格按规章制度办理业务，确定每一笔业务的真实性及可靠性，及时避免了业务操作风险，保证了工作质量，使业务操作安全有效。

二、存在的主要问题：

最主要是拥有的知识水平不够。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，新业务不断面世，新系统不断上线，面对严峻的挑战，我有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。

针对以上问题，我今后的努力方向是：

我必须加强学习新业务，进一步提高自身业务水平。对自己的业务水平不能自满，要不停地鞭策自己努力学习新业务以及新知识。必须熟练掌握市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策，以适应不断变化发展的市场。我更要不断加强自己的业务技能水平，这样我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。

三、今后设想：

时代在变、环境在变，市场在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的事物出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的业务水平，把自己培养成为一个业务全面的农行银行员工，能够胜任不同的岗位，是我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足。

在今后的工作中，我将努力把自己培养成一个爱行敬业、素质高、适应性强、有独立能力、充满朝气、富有理想的复合型人才。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对\_的激情和热情，为我热爱的农行事业继续奉献我的热血、智慧和青春。我相信，20\_年的工作会再上一个新台阶，会取得更大的成绩!

我从20\_年1月14日正式独立盯柜开始，到今天整整20\_年，其间在营业部大厅5号窗口一年，在沃德一号窗口一年，即服务过低端大众客户，也服务过高端沃德客户，通过两年的前台先进服务和理财产品营销，我总结了以下三条体会：

第一、打造自身的服务品牌

营销大师菲利普科特勒曾经说过：三流的营销卖产品，二流的营销卖服务，一流的营销卖自己。当我们羡慕人家又出一大单的时候，我们首先想想自己是否已经形成了专属自己的服务风格和服务品牌。与客户建立信赖关系是非常困难的一件事，但是一旦这种信赖关系建立起来，你就是把一块石头卖个钻石价给他，他也会欣然接受。

我刚到沃德的时候，很多沃德客户都不认可我，即使我这个窗口空着，旁边同事的窗口忙着，客户宁可在旁边排队等也不愿意找我办业务，当时我也非常郁闷。后来经过一两次体验，许多客户觉得这个小伙子也不错，办业务也挺快，懂得也不少。许多客户同我之间走出了一条从试着接触开始，到开始建立信任，再到逐渐加深信赖，最后到基本完全信赖的关系之路。

我有一个客户张先生，是我行一位同事的爱人，在一家大型合资企业担任主要领导，之前听老同事说这位客户不太容易接触。每次来办业务总是急匆匆地，稍有人排队，就不高兴，办完立刻就走，多一秒钟也不停留。通过几次办业务和他接触，我发觉这位先生不是难以接触，而是觉得和我们银行前台人员只是提供现金服务的，没有什么深度。和我们交流根本获得不了任何有价值的东西，用他的话说，我们只不过是一群“数钞票的”。

夏天有一天，这位张先生又来沃德办业务，我发现他那天穿的t恤衫比较特别，不像以前他低调奢华的穿衣风格，就是一件普通白色t恤衫，上面印了“mitsloan”几个字母。我知道这是麻省理工大学斯隆管理学院的简称，我就询问了一句，我说：“张先生，这件t恤衫是不是您麻省理工大学斯隆管理学院的朋友送您的?”他当时吃了一惊，说：“你还知道这个?”我说：“是呀，我还曾经在网上自学过它的开放性课程。”他说：“那是我在清华读emba时，到麻省理工大学斯隆管理学院交流访问时，学员发给我们的，我比较珍惜，就带回国内来了，小伙子，你是第一个认出这件衣服出处的人。”之后我们又聊了二十多分钟关于mba学习的事情，他才离开，从此以后他每次来再也不像以前的样子，而是客客气气的。

信赖感的取得也许需要十几二十次的接触，花几个月甚至更长的时间，但是毁掉它也许只需要五分钟。因此，我像珍惜自己的眼睛一样珍惜客户对我的信赖。

第二、银行前台柜员切忌过度热情，容易使客户感觉不真诚。

应该说，由于企业的重视与训练，还有绩效奖励的驱动，银行柜员的态度都很热情，客户会明显感到服务态度的良好变化。但这种热情有时会过度，而导致了顾客的反感。就以保险产品营销为例。当我们热情洋溢着手舞足蹈，不厌其烦的一遍一遍向客户推销保险产品时，有部分的客户会觉得：我认识你吗?

如果对你没有好处，凭什么放者你们银行的定期存款你拦着不让办，非得让我买保险?当客户有了这种想法，不管我们再怎样热情营销，客户只会更加反感，有素质的客户可能会说：“那好，我回去再了解一下，考虑考虑。”素质稍差的客户就骂了：“说存定期就存定期，你哪儿那么多废话。快给老子办!”一天遇到两三个这样的客户，将严重影响心情和工作业绩。

最后，奉劝诸位营销要量力而行，会计人员考核的主要标准是业务量和后督系统差错率，营销占的比重不过3%，换句话说，你卖一个亿的保险，但是你的业务凭条上，客户签错俩名字，就什么都不是了。因此千万不要顾此失彼，干活干成个四不像，挺可悲的。

2024年度银行个人述职报告 篇5[\_TAG\_h3]银行职员个人述职报告 个人述职报告 银行篇五

我叫赵政友，现任南台所所长。过去的20\_年中，在行党组和行领导的精心培育和教导之下，在部门领导的直接指导下，同志们的关心帮助下，我通过自己的不断努力，无论是在思想上、学习上还是工作上，都取得长足的发展和巨大的收获。

20\_年是南台所网点转型的第一年，也是完成各项任务指标最为艰巨及关键的一年。

一，服务手段大胆创新，全面提升我所窗口形象，争创本地区一流零售银行。

网点转型后，无论是在软件硬件及人员素质方面，都发生质的飞跃。这在本地区金融机构中是绝无仅有的。我们一定要牢牢抓住这一有利契机，在优质文明服务工作上做文章，要求我所员工始终坚持“以客户为中心”的服务理念，“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。我们将相继推出了延时营业，上门服务，大堂致胜，业务创新等一系列其他金融机构所不具备的服务举措，在为客户服务的过程中，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，让老客户宾至如归，给新客户留下了良好的印象，最终赢得客户，打造本地区一流零售银行。

二，大力拓展存款业务，以此带动各项业务的快速发展，各项指标全面开花。

存款是立行之本，没有存款，一切都是空谈。随着金融风暴影响的波及，南台箱包市场十分不景气。尽管南台所2024年新增存款4000多万，但我们有决心一切从零开始，稳住老客户，留住每一位新客户，每一笔款子，都要靠大家齐心合力从外揽进来，毕竟南台所周边已经有好几家经营已久的其它商业银行，市场占额十分有限。要想克服南台所以往知名度不高、柜员偏少、客源有限的缺陷，在这样的处境下求生存、求发展，就必须采取紧逼战略，超常规的干。在工作中，我们要克服种种预想不到的困难，抢抓有利时机，积极协调多方关系，牢固树立“存款兴建行”的思想和阵地意识，在增加存款的同时，使各项指标全面均衡的发展。

管理是金融业的生命，严格有效的内部管理，是金融业安全高效稳健运行的前提和基础，是防范和化解金融风险、防止和杜绝案件发生的重要手段和有效途径。在大力发展业务的同时，我们更要加强内部管理工作，按照市分行的要求，细化安全保卫责任制，分别制定了主任、综合、柜员、大堂经理等岗位职责，使员工执行制度起来不折不扣。坚持每日晨会制度，每月一次预案演练，每季一次员工行为分析，使员工牢固树立了安全就是效益的思想，增强了员工的法制意识、风险意识及责任意识，形成了以机制强化内控，以制度严格管理的内部管理模式，保证全年安全保卫无事故。

在今后的工作中，我将尽心尽责做好本职工作，为保持南台所业务稳健发展的势头，积极带领全所员工解放思想，大胆实施创新经营，全身心投入到我行的“一季度旺季营销活动”中去，争取继专柜、西柳后进入全省20名之内的强所。勤奋务实，为建行事业发展尽责尽职。努力把自己培养成一个爱行敬业、素质高、适应性强、有独立能力、有正确人生观、充满朝气、富有理想的复合型人才。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对建行的激情和热情，为我热爱的建行事业继续奉献我的热血、智慧和青春。[\_TAG\_h3]银行职员个人述职报告 个人述职报告 银行篇六

本人\_，任职于\_支行\_分理处，担任综合柜员一职。现调入营业室，担任综合柜员一职。在去年一年的工作中，我始终保持着良好的工作状态，以一名优秀\_员工的标准严格的要求自己。自觉遵守\_的各项规章制度，严格执行上级下达的各项任务;在上级领导和同事的关心帮助下，认真履行岗位职责，尽己所能努力完成各项工作。现就任职期间所做工作述职如下：

一、履行职务情况：

(一).加强科学文化知识与政治理论学习，学习三级行长讲话精神，学习金融法律法规知识及支行文件精神，使自己的思想和道德水平得到了进一步的提高;并自觉学习国家的各项金融政策法规与行里下发的文件精神;积极参加行里举行的各种学习、培训活动，认真做好学习笔记，并在实际工作中加以运用。我在工作之余狠抓业务知识学习，为更好地适应各个岗位奠定了良好的基础。

(二).做到优质微笑服务，提高窗口服务质量。我所在的岗位是一线服务窗口，所以我的一言一行都代表着\_的形象。这就要求我在工作中不能有丝毫的马虎和松懈，因此我时刻提醒自己在工作中一定要认真细心，为客户提供微笑服务，同时尽最大努力去帮助客户，耐心解答客户在办理业务过程中存在的各种疑问，急客户之所急，想客户之所想，使客户能够高兴而来，满意而归。

(三).大力宣传新业务品种，积极营销中间业务。在民众的八个月里，我一共开卡17个，短消息服务15个，个人网银5个;在营业室的四个月里，我一共开卡15个，短消息4个，个人网银1个，企业网银4个。我积极营销中间业务，增加中间业务收入，提高电子渠道分流率，用最少的成本，为我行创造最大的效益。

(四).增强安全意识，防控风险。银行作为高风险行业，在主抓业务的同时，更需要防控风险，时刻不忘安全的重要性。在业务操作过程中，严格按规章制度办理业务，确定每一笔业务的真实性及可靠性，及时避免了业务操作风险，保证了工作质量，使业务操作安全有效。

二、存在的主要问题：

最主要是拥有的知识水平不够。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，新业务不断面世，新系统不断上线，面对严峻的挑战，我有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。

针对以上问题，我今后的努力方向是：

我必须加强学习新业务，进一步提高自身业务水平。对自己的业务水平不能自满，要不停地鞭策自己努力学习新业务以及新知识。必须熟练掌握市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策，以适应不断变化发展的市场。我更要不断加强自己的业务技能水平，这样我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。

三、今后设想：

时代在变、环境在变，市场在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的事物出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的业务水平，把自己培养成为一个业务全面的农行银行员工，能够胜任不同的岗位，是我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足。

在今后的工作中，我将努力把自己培养成一个爱行敬业、素质高、适应性强、有独立能力、充满朝气、富有理想的复合型人才。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对\_的激情和热情，为我热爱的农行事业继续奉献我的热血、智慧和青春。我相信，20\_年的工作会再上一个新台阶，会取得更大的成绩!

我从20\_年1月14日正式独立盯柜开始，到今天整整20\_年，其间在营业部大厅5号窗口一年，在沃德一号窗口一年，即服务过低端大众客户，也服务过高端沃德客户，通过两年的前台先进服务和理财产品营销，我总结了以下三条体会：

第一、打造自身的服务品牌

营销大师菲利普科特勒曾经说过：三流的营销卖产品，二流的营销卖服务，一流的营销卖自己。当我们羡慕人家又出一大单的时候，我们首先想想自己是否已经形成了专属自己的服务风格和服务品牌。与客户建立信赖关系是非常困难的一件事，但是一旦这种信赖关系建立起来，你就是把一块石头卖个钻石价给他，他也会欣然接受。

我刚到沃德的时候，很多沃德客户都不认可我，即使我这个窗口空着，旁边同事的窗口忙着，客户宁可在旁边排队等也不愿意找我办业务，当时我也非常郁闷。后来经过一两次体验，许多客户觉得这个小伙子也不错，办业务也挺快，懂得也不少。许多客户同我之间走出了一条从试着接触开始，到开始建立信任，再到逐渐加深信赖，最后到基本完全信赖的关系之路。

我有一个客户张先生，是我行一位同事的爱人，在一家大型合资企业担任主要领导，之前听老同事说这位客户不太容易接触。每次来办业务总是急匆匆地，稍有人排队，就不高兴，办完立刻就走，多一秒钟也不停留。通过几次办业务和他接触，我发觉这位先生不是难以接触，而是觉得和我们银行前台人员只是提供现金服务的，没有什么深度。和我们交流根本获得不了任何有价值的东西，用他的话说，我们只不过是一群“数钞票的”。

夏天有一天，这位张先生又来沃德办业务，我发现他那天穿的t恤衫比较特别，不像以前他低调奢华的穿衣风格，就是一件普通白色t恤衫，上面印了“mitsloan”几个字母。我知道这是麻省理工大学斯隆管理学院的简称，我就询问了一句，我说：“张先生，这件t恤衫是不是您麻省理工大学斯隆管理学院的朋友送您的?”他当时吃了一惊，说：“你还知道这个?”我说：“是呀，我还曾经在网上自学过它的开放性课程。”他说：“那是我在清华读emba时，到麻省理工大学斯隆管理学院交流访问时，学员发给我们的，我比较珍惜，就带回国内来了，小伙子，你是第一个认出这件衣服出处的人。”之后我们又聊了二十多分钟关于mba学习的事情，他才离开，从此以后他每次来再也不像以前的样子，而是客客气气的。

信赖感的取得也许需要十几二十次的接触，花几个月甚至更长的时间，但是毁掉它也许只需要五分钟。因此，我像珍惜自己的眼睛一样珍惜客户对我的信赖。

第二、银行前台柜员切忌过度热情，容易使客户感觉不真诚。

应该说，由于企业的重视与训练，还有绩效奖励的驱动，银行柜员的态度都很热情，客户会明显感到服务态度的良好变化。但这种热情有时会过度，而导致了顾客的反感。就以保险产品营销为例。当我们热情洋溢着手舞足蹈，不厌其烦的一遍一遍向客户推销保险产品时，有部分的客户会觉得：我认识你吗?

如果对你没有好处，凭什么放者你们银行的定期存款你拦着不让办，非得让我买保险?当客户有了这种想法，不管我们再怎样热情营销，客户只会更加反感，有素质的客户可能会说：“那好，我回去再了解一下，考虑考虑。”素质稍差的客户就骂了：“说存定期就存定期，你哪儿那么多废话。快给老子办!”一天遇到两三个这样的客户，将严重影响心情和工作业绩。

最后，奉劝诸位营销要量力而行，会计人员考核的主要标准是业务量和后督系统差错率，营销占的比重不过3%，换句话说，你卖一个亿的保险，但是你的业务凭条上，客户签错俩名字，就什么都不是了。因此千万不要顾此失彼，干活干成个四不像，挺可悲的。

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