# 柜员服务心得体会

来源：网络 作者：落日斜阳 更新时间：2024-09-17

*柜员服务心得体会 心中有不少心得体会时，将其记录在心得体会里，让自己铭记于心，这样可以记录我们的思想活动。你想好怎么写心得体会了吗？下面是小编为大家整理的柜员服务心得体会，希望对大家有所帮助。 柜员服务心得体会1 时间飞逝，转眼我在邮储银行...*

柜员服务心得体会

心中有不少心得体会时，将其记录在心得体会里，让自己铭记于心，这样可以记录我们的思想活动。你想好怎么写心得体会了吗？下面是小编为大家整理的柜员服务心得体会，希望对大家有所帮助。

柜员服务心得体会1

时间飞逝，转眼我在邮储银行已经将近一年。我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进建设银行的情形油然在目。我在一线柜面工作，在邮储银行以“进步与您同步”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，当然最重要的是做好最基本的服务。下面我从三个方面来说说我对银行服务的看法：

一、提升服务质量，必须营造良好的服务环境。服务的环境有软环境和硬环境之分，在硬件建设上，要立足长远，根据客户多样化的需求，尽可能设臵人民币、外币现金服务区、银行卡理财区、非现金和个人理财服务区、自助服务区、贵宾服务区等。此外，还应在营业厅增设复印机、书报架、饮水机、雨具架、播放背景音乐等，让客户来了心情好，感觉舒适，觉得到银行办业务是一种精神上的享受。

二、提升服务质量，必须善于化解各种矛盾。在前台服务中，经常会碰到一些比较棘手的问题，如电脑发生故障、没收假钞、atm机吞卡等，也会碰到一些态度不够友好，脾气急躁的顾客，甚至“刁民”，以致引起纠纷。在这样的情况下，首先要记住千万不要把自己当客户，与客户争吵，特别是在公开场合，更是绝对不允许的。俗话说的好“伸手不打笑脸人”，我们多笑一笑，以友好的态度，耐心倾听，冷静解释，得理让人，在本岗位职权内满足其合理要求。

三、提升服务质量，必须提高柜面人员的形象。银行柜面人员的形象与举止对客户评价服务质量有着很大的影响力。在银行前台服务中，员工的形象举止都被客户看在眼里，会极大地影响客户对服务的评价。银行服务员工的形象(包括着装、服饰、气质等)与举止(包括服务意识、专业技能、社交技能、态度等)也会影响客户对所接受服务品质的感知，客户经常把服务员工的形象与举止作为评价服务品质的标准之一。

注重自己的一言一行，在一线岗位上我们要从每一件小事做起，从点点滴滴做起，在平凡的岗位上严格要求自己，始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”的服务理念。

柜员服务心得体会2

时光荏苒，来到xx银行工作的时间如白驹过隙般，一转眼就划过了一整个春夏秋冬。在这一个春夏秋冬里，我得到了很多的成长，也得到了很多的心得和体会。

还记得我刚刚来到xx银行的时候，是一副十分羞涩的模样，不管是对待同事，还是对待客户，都不敢主动搭话。而现在，通过一年在xx银行柜员岗位上的磨炼，我现在不仅能做到跟客户顺畅的沟通和交流，我还能够达成每个月我们银行柜员的销售业绩，并且也积攒下来了很多的客户资源。我觉得这一收获，主要还是要基于我服务态度良好这一方面。

在和同事相处的方面，我也学会了一些人际交往的道理，懂得了在职场上生活，要适可而止，要宽容对待。其实，在刚开始进入到银行的时候，我和同事之间的关系并不好。因为我对他们总是表现出一副很冷漠的态度，但其实，并不是我想冷漠，只是我不敢主动跟他们招呼，也不知道要怎么插入进他们的聊天中，所以，我就很少跟他们有过交流。在那个时候，我还觉得是他们对我有意见，是不是我哪里做的不够好，惹他们不开心。但是后来，通过主管找我的谈话，我不再封闭自己，毕竟工作是在一个大环境里面，我一个人是做不好事情的，需要团队的协作才能完成的更好。

我开始遇见他们不再低头路过，而是主动跟他们打招呼；我开始遇到问题不再一个人瞎琢磨，而是虚心向他们请教；我开始参加同事的聚会活动，参加银行里的各种培训活动。通过自己慢慢的改变和尝试，我和同事之间的交流越来越多，和他们之间的感情也越来越亲密。不可否认的是，和他们关系变好之后，他们给我的工作也带来了很多的帮助和鼓励。原来只要自己勇敢的迈出了自己的第一步，那整个世界都将会对我迎花开放。

对于同事们的帮助和鼓励，我要心存感激；对于客户的信任和支持，我也更加用心的做好我的服务，提升我的工作能力，替他们解决好问题。

在下一个阶段里，我的目标就是成为我们xx银行的客户经理，我知道这个目标对于一个刚入职一年的新职员来说，有一点异想天开。但是我觉的只要敢想，敢做，敢拼，就没有什么不可能的，再多的目标，再大的梦想也能够实现。

柜员服务心得体会3

xx年前，怀着对未来生活的美好向往，怀着对银行工作的无限憧憬，我成为了一名\*\*银行的普通柜面员工，从那天起，在日复一日、年复一年迎来送往的平凡工作中，我不仅有对工作满腔热忱、更有颗追求完美的心，坚持不懈、韧劲十足地不断努力提高自己的专业技能和服务水平，以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务，以自然豁达、和善宽容的心境接待每一位客户，以团结互助、平和谦逊的姿态与领导同事一起为华夏银行的发展贡献自己的力量，从中我领略到了服务的魅力，体会到了什么叫“以客户为中心”的真正内涵，感受到了集体的温暖和力量，并以此得到了领导同事和客户的一致好评。

我很庆幸自己能有这么好的工作环境和工作条件，同时也高标准严要求地给自己定下了工作目标：严格要求自己，不断努力提高自己的专业技能，不断扩充拓展自己的业务知识面，亲切快捷地为每一位顾客提供服务，成为一名基本功扎实、业务知识全面、服务规范从容的多面手。

几年来的实践也使我真正理解了服务的真缔，理解了服务的内涵，深知只有平时勤练技能和苦钻业务知识，才能熟练掌握服务的技能规程，提高自身分析和处理问题的能力，不断提高服务质量和服务水平，从而实现“准确、高效、快捷”的服务理念，增强客户的满意度和忠诚度，从而赢得客户的信任，进而在激烈的市场竞争中赢得更多更好的业务。

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管理水平和形象，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。

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金融从业人员，没有从事过经济类工作，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。

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。

四、 沟通是做好服务的有效手段

用心体会，善待客户，这是做好服务的根本。客户如果得到满足，他会把他的喜悦向别人传递;如果他的心情极糟，他也会把造成的原因向别人倾诉。这种效果不是简单的加减，而是以n次方的形式进行扩散。在一些小小的细节之中，它体现的不仅是我个人，而是我们xx行的整体形象。所以工作中我经常从换位思考的角度去观察、体验客户的心态和具体服务的需求,以真诚换取客户的真情，从客户的角度出发，想客户之所想，急客户之所急，争取把工作做得最优最好。

五、团结是提升整体服务形象的无形力量。

我深知相聚在华夏银行这个大家庭中一起工作和学习，是种缘份，同事间互帮互助，团结共事，既要自己进步，也要关爱年轻同事的成长，帮助她们尽快地进入工作角色，充分发挥着团队力量，只有心系集体，注重团队，才能将各项工作做的更好。

六、满意是服务工作不懈追求的目标。

优质服务体现在平时每笔细小的业务和细微的细节中，“世上无难事”，我相信，只要做一个有心人，用心，诚心，信心，耐心，细心处理第一笔业务，接待每一位客户，就可以以平凡的岗位上做出不平凡的业绩。挖掘优质客户、留住老客户、争取新客户。根据顾客的不同需求，提供差异化的便利服务和支持服务以达到服务品质的无差异性。对待高端客户或老客户时，要主动的招呼客户，假如能准确地称呼其姓氏与职务，表示对客户的熟悉，她就会产生被重视的感觉，进而拉近“距离”，可能会有形或无形地增加我行的业务。对第一次接触的新客户，要主动热情、准确快捷地做好每笔业务，给客户留下良好印象。

在\*\*银行这个浩瀚的大海之中，我只不过是一滴细小的水珠，真诚待人、认真做事是我永远不会变的性格和处事原则，虽然工作中我还存在许多不足，但我会在以后的工作中努力加以改进和提高，认真贯彻“客户第一、服务至上”的思想，坚持“信誉至上，客户为本”的服务原则，热情服务、礼貌待客，并通过自身的不断努力，学习知识，真诚为客户排忧解难，为客户提供优质服务，在工作中体现和升华\*\*银行的服务。我会努力和许许多多优秀的\*\*人一起共同书写\*\*银行无比绚烂美丽的崭新篇章。

柜员服务心得体会4

在银行的工作让我每天都感到非常的充实，我也很热爱自己的工作，也正是因为自己的热爱，我才可以坚定的坚守在自己的工作岗位上面，我是一个银行的一名柜台工作人员，我身上有着自己所肩负的责任和义务，我的工作也不仅仅代表着我自己，更是代表着我们银行，所以在工作的时候，我也需要尽力的去做好自己的工作，完成好自己的服务。

在成为银行柜员的这些日子里，长时间的工作也让我体会到了很多，我也一直都在用心的去完成自己的工作，总结自己在工作上的经验也让我更加的懂得了工作上所应该注意到的很多细节，相信在之后的工作上将会更加的出色，我也将和银行共同的发展进步。

作为一名银行柜员，在服务的时候，首先最重要的就是需要保持自己的微笑，在人与人的交往当中，第一印象是非常的重要的，所以在客户来到柜台前找我们咨询问题或是办理业务的时候，我们最重要的就是需要让客户对我们有一个好的印象，对人微笑也会让人感到非常的友好和和善，更能够拉近人与人之间的距离，这样在之后的工作当中我也会更加的方便，也可以让客户对我们自己，对我们银行都有一个很好的印象，在办理业务的时候也有很多的体验。

其次，我们也需要时刻的注意自己的言行举止，保证自己在工作的.时候，自己的态度是足够的端正，对待不同的客人都要足够的热情与大方，更是需要在自己的工作当中去努力的做好自己的工作，也要保持自己绝对的专业性，让所有的客户都看到我们银行的所有的工作人员的专业性，才会更加的选择去相信我们，对我们银行信任，所以我们柜员的专业性也是非常的重要的。

我们柜员最大的工作就是服务好我们的客户，对他们的问题可以很好的解决，在他们办理业务的时候，都有一个很好的体验，所以我作为一名银行的柜员，我们也要需要时刻的注意自己的服务态度，服务好，态度好，客户的体验感好，我的工作才可以更好的完成，我们银行才可以发展的更加的顺利。

在以后，我也会认真的去做好自己的工作，在工作的时候尽自己的努力去服务好客户，我也会经常的审视自己的工作和服务态度，保证自己的专业和服务都是很好的，我也会及时的去改正自己身上不好的地方，完善自己身上的缺陷和不足，尽全力为银行工作，和银行共进退。

柜员服务心得体会5

用心体会，善待客户，这是做好服务的根本。客户如果得到满足，他会把他的喜悦向别人传递；如果他的心情极糟，他也会把造成的原因向别人倾诉。这种效果不是简单的加减，而是以n次方的形式进行扩散。在一些小小的细节之中，它体现的不仅是我个人，而是我们建设银行的整体形象。所以工作中我经常从换位思考的角度去观察、体验客户的心态和具体服务的需求,以真诚换取客户的真情，从客户的角度出发，想客户之所想，急客户之所急，争取把工作做得最优最好。给客户提供方便，也给他们留下良好印象，让他们觉得来建设银行办理业务是正确的选择，是种服务的享受。

服务要注重细节，要让顾客觉得，我们的一言一行,一举一动,都是很用心的在为他服务，我们要善于观察客户，理解客户，对客户的言行要多揣摩，要想客户之所想，急客户之所急。并且要持之以恒地做好每一个细节。不要总是抱怨客户对你的态度，客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

服务是品牌，是形象，是一个企业核心的竞争力。柜台是向客户提供服务的第一平台，它是顾客直接了解我行的窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。其实，客户是实实在在的人群，需要的是实实在在的感受，而这些感受就是来自我们所提供的实实在在的服务。我深信，唯有发自内心的服务意愿，才能提供客户满意的服务。我们要以真心服务，让客户觉得安心舒适，我们要营造美好的服务气氛，让客户体验到愉悦的服务，进一步让客户认同并喜欢到建设银行接受我们的服务。

有一位经济学家曾说过：“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分热忱。这样你就会从平庸卑微的境况中解脱出来，不再有劳碌辛苦的感觉，你就能使你的工作成为乐趣，只有这样你才能真心实意地善待每一位客户。”所以我们每一个员工务必都要真正树立“以客户为中心”的服务理念。

柜员服务心得体会6

怀着对金融事业的向往与追求我们共同走进了恒丰银行出国留学支行，在这里我们将释放青春的能量，点燃事业的梦想。众所周知，金融业的竞争，是一种信誉的竞争，更是一种服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁就能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。银行服务体现的是银行管理水平的高低，其中也包含着银行本身的文化内涵和员工的精神风貌，而展现在公众面前的是一个品牌，一种形象。银行作为服务行业，而服务是立行之本，只有不断的强化服务意识，转变服务观点，改进服务措施，这样才能提高优质文明服务的水平。

首先，要清醒地认识到服务的重要性，尤其在现今银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是体现了银行的软实力与竞争力，服务是银行经营的载体，是银行经营不可缺少的有机组成部分。银行经营必须通过银行服务才能实现，银行服务本质上就是银行经营。一家银行的服务范围、服务内容、服务效率和服务态度直接影响其所能吸引的客户数量和工作效率。

其次，要做好服务，除了要对业务知识有熟悉的了解之外，还要以客户为中心，跟客户交流感情，设身处地为客户着想,保证客户满意，朝着我们银行的服务理念靠近。其实客户，就是我们每天都要面对的“考官”。

再次，服务要注重细节，要让顾客觉得，我们的一言一行,一举一动,都是很用心的在为他服务，我们要善于观察客户，理解客户，对

客户的言行要多揣摩，要想客户之所想，急客户之所急。并且要持之以恒地做好每一个细节。我们每一个员工务必都要真正树立“以客户为中心”的服务理念，培养换位思考和感恩的理念。

作为恒丰银行一员，以后的工作中我们会继续用自己的真诚服务对待每一位客户，用你我的卓越服务，创造恒丰银行明天卓越的品牌!

柜员服务心得体会7

我在做银行柜员的这些年里，对自己的服务工作也是有坡多的感受，对此也有一些心得，对自己的职业的了解可以说是很深了。因此今天就来谈谈柜员服务的心得：

作为银行的柜员，这工作性质就是为人们服务的，因此我们的服务一定要到位，不能让客户觉得我们的服务是不好的，要知道我们柜员基本上就是银行前台的门面，这门面要是没做好，也会影响到银行业务的办理的。

因此我们服务的首要就是要礼貌微笑，要给客户足够的好感，那微笑必然就是重要的。通常客户来窗口办理业务时，我们柜员面对客户是微笑的状态，客户也会感到友好，因此他们也就愿意听我们讲话，也愿意配合我们的工作，更多是在我们推销我们银行的产品是愿意去购买，这才是最有效的。第二就是机器操作要熟练，不能在为客户办业务的时候，慢腾腾的，不仅要快，而且还要精准，一定要把握好时间，要知道客户他们自己也是有其他事情的，我们在为他们服务的时候，操作不够熟练导致速度很慢，就是再耽误客户的时间，这我们是赔不起的，而且也容易得罪他们，这于我们不是什么好事。第三就是面对客户的来电，我们要尊敬，对待他们要耐心，不能因为他们问的问题很多，就觉得很烦，我们要明白，这些工作都是我们要去负责的，是本职的工作，是不能去推卸的，所以对于咨询服务一定要耐心了，而且还要精确和快速的给予他们回复。

虽然这些工作都是很枯燥的，但是对于柜员本身而言，却是不得不去做的，所以在服务的时候，我们也不能有抱怨，要保持好的心态工作，充分的向客户表示我们的友善，让客户对我们的服务感到十分的满意，这于我们也是有好处的。

不管这工作什么样，至少它让我体会到了其中的乐趣和艰辛，都是对自己的锻炼，我想对自己应该都是好处要多一些，虽然有时候会很累，会忙到没有去玩的时间，我也是很开心的，我有一份这样的工作，其实是很幸运的了。可以近距离的接触客户，为他们提供优质的服务，也是一种对自我价值的实现，尤其是他们办完业务以后对我说的一声“谢谢”，我都会觉得是值得的。

柜员服务心得体会8

我在太仓农商行灌云支行工作已经有一年有余，期间也从事过几个月的柜面工作，以及通过其他客户的反映，本人深刻理解到柜面服务是银行的窗口，服务的好坏关系到我支行在灌云的发展甚至是生死存亡。

首先，要端正自己的工作态度，虽然柜员每天要办几十甚至上百的客户，工作时间也近10个小时，忙的时候连厕所也不能上，不过我们要清醒地认识到服务的重要性，尤其在灌云当地银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是体现了我太仓银行的软实力与竞争力，服务是银行经营的载体，是银行经营不可缺少的有机组成部分。银行经营必须通过银行服务才能实现，银行服务本质上就是银行经营。一家银行的服务范围、服务内容、服务效率和服务态度直接影响其所能吸引的客户数量和工作效率。服务是品牌，是形象，是一个单位核心的竞争力，尊重客户是服务的第一要素，柜台是向客户提供服务的第一平台，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。我们要真诚的对待每一位到我行办理业务的客户，要知道客户的口碑的重要性，好的口碑可以让我们行在灌云当地的业务蒸蒸日上，坏的口碑可以让我行声名狼藉。

其次除了端正工作态度外，还要加强业务知识技能的了解和掌握，要是我行柜员对某项业务不了解，在客户的眼里就是我行不专业，客户不会放心将钱存在我行或者办理业务的；同时需要提高柜员的业务技能，降低业务的差错率，银行和客户的矛盾相当部分是由柜员的差错引起的，除了被流失客户外还会受到客户的投诉，所以在工作的平时要加强对自身业务技能的提升。

再次，需要我们柜员学会与客户的沟通，曾经不止一次遇到客户因为不了解我行业务流程而无理取闹，从而使得客户流失。看表面上是客户不讲理、霸道，其实我们要反思自己的工作有没有做好，解释工作有没有做到位，我们完全可以向客户耐心的解释为什么要提供身份证，为什么这个业务要这么的耗时废力，当客户了解了这个业务，他自然而然的会理解的，不会无理取闹，同时会称赞我行的服务有多么的好。

有一位经济学家曾说过：“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分热忱。这样你就会从平庸卑微的境况中解脱出来，不再有劳碌辛苦的感觉，你就能使你的工作成为乐趣，只有这样你才能真心实意地善待每一位客户。”大多的柜员从事常年常时间的机械性的工作，我们要以热忱的饱满的精神面对客户，在帮助客户办理业务的同时回味成就感，这样我们不会无精打采的面对客户了，客户也会被感到尊重。

另外，我们和学会自我减压，我们从事着高强度的工作，有时面临着客户的刁难，甚至是巨额现金的差错，日积月累，很容易使我们的精神崩溃！我们要学会减压，不是向客户发飙，而是在下班后通动运动或者唱歌等释放压力，我们会在第二天的工作中微笑的服务每一位客户。

只要我们端正工作态度尊重每一位客户，提高工作知识和技能， 做好沟通工作，热忱饱满的工作，学会减压，我相信我们灌云支行在灌云当地名声会越来越响，业务会蒸蒸日上！

柜员服务心得体会9

这次录像检查我是最低分，拉了整体的成绩，从我自身原因来说，导致失分的原因主要是不够注重细节，好比与客户交流时目光却不与客户对视，这样造成客户体验感不好，会有一种不被重视的感觉，同时自己服务也会扣分。在这件事中，我还感到，自己在工作责任心上还是欠缺。这充分说明，我从思想上没有把工作的方式方法重视起来，也没有把自己的工作做得更好，也没给自己注入走上新台阶的思想动力。我决定做出如下整改：

1、认真克服生活懒散、粗心大意的缺点，多多注意细节，努力将工作做好，不论业务多么的繁忙，不论手头的工作多么的重要，都要坚持微笑服务。

2、客户是多种多样的，素质有高低。所以，我们在对话时要婉转，要讲究技巧。

3、要坚定不移的正确理解坚持\"顾客永远是对的\"要记住，顾客的不理解就是我们工作的不细致，客户的不满意就是我们工作的不积极。

作为高柜柜员，平时与大堂经理沟通比较多，需要他们协助我们帮助客户填好单子后才能办理相关业务。现在有种常见的现象就是单子填写不完整或者并没有填写单子就来办理业务，还是希望能够提供些机会，让我们能系统的给大堂经理们讲解明白具体什么业务怎样填单子，或者模拟办理业务现场，大堂经理来办理业务，感受下办该项业务的流程。

关于培训，我觉得服务培训怎样培训都是固定的几个流程，都是固定的需要注意的点，省行，总行录像检查的标准也都很清楚，没必要花很多钱去培训，关键是个人责任心重视程度的问题，再就是办业务给人一种熟练专业利落的感觉，就能提高客户体验感，顾客想要的不仅是微笑还有办业务的效率。如果是需要培训，我想多学习一些业务，对私这边的业务有些单一，感觉银行柜面上的东西还有很多，自己了解的太少了。

柜员服务心得体会10

时光如梭，转眼融入xx这个大家庭已将近两年了，我很庆幸自己能有这么好的工作环境和工作条件，在这儿我感受到了集体的温暖和力量，在柜员这个平凡的工作岗位上，我也真正体现了自己的人生价值，对自己的工作我有着满腔的热情和高度的责任感。工作中我务实求真、一丝不苟的处理每一笔业务，和善宽容的接待每一位客户，从中我也领略到了服务的魅力，体会到了“客户为先，真情服务”的真正内涵，客户的满意就是对我最大的认可和鼓励。

“客户为先，真情服务”，首先就体现在微笑服务上，微笑虽然无声，但它传递着友爱和真诚，微笑是员工心灵的窗口，是职业风范有展示，发自内心的微笑，使我们能够真诚的与客户进行沟通，赢得客户的信赖。虽然使所有的客户对自己的工作都表示满意是很艰难的一件事，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，平日工作里就要保持良好的心态，养成微笑的习惯。

作为银行一线柜员，如果没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就干不好自己的本职工作，就无法为客户提供完善快捷的服务。作为银行的一名新员工，我深深的认识到了这一点，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，更好的为客户提供方便快捷准确的服务，才能提高工作效率和准确率，赢得客户的信赖，所以我十分重视业务技能水平的学习和提高，利用下班和休息的时间，练习点钞、打计算器、打字这此技能，经过长期的坚持不懈的练习，自己的基本功已越来越扎实，办理业务的速度也越来越快。

要给与客户的优质服务，除了娴熟的基本功处，扎实的专业知识也是必不可少的，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，这都需要的们跟紧形势，努力改变自己，更好的规划自己的目标，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。

在工作中切实履行“客户为先，真情服务”，就要求我们员工用心体会，善待客户，经常从换位思考的角度去观察、体验客户的心态和具体服务的需求，以真诚换取客户的真情，从客户的角度出发，想客户所想，急客户所急，争取把业务做得最优最好。面对客户的申诉，平心静气的倾听，认真分析原因研究解决对策，并经诚恳的态度加经说明，取得谅解，不管处理结果如何，主动答复，避免引起客户的抱怨，做到先处理心情，再处理事情。

优质的服务体现有平时每笔细小的业务和细微的细节中，只要做一个有心人民耐心细心诚心的去处理每一笔业务，接待每一位客户，就可以在平凡的岗位上做出不平凡的业绩。

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