

2023年银行的业务工作总结 银行的工作总结(优质7篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编为大家整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

银行的业务工作总结 银行的工作总结篇一

3、极走访困难人员家庭，了解他们的家庭经济状况，提供就业岗位安置就业困难人员4人，公益性岗位人员2人，零就业家庭人员2部就业，。受到了下岗失业人员的一致称赞。

4、积极联系培训学校，为25名城镇下岗失业人员提供技能培训，增强他们的再就业能力，培训合格率100%。

5、今年5月我社区联系辖区内的3家企业在明珠社区组织了用人洽谈招聘会，在这次招聘会中有35人与用人单位签订了合同，其中有10名就业困难人员也找到了理想中的工作，招聘会的成功的举行更近一步促进了我社区以后的再就业工作。

6、我社区劳动保障今年大力宣传扶持政策并鼓励下岗失业人员自主创业，在大力的宣传下和领导的支持下，我社区实现了创业带头人带动就业共5人，扶持创业带头人1。

7、一年来我社区发布就来信息传单226张，发布培训信息传单共423张，发布岗位信息367条，这样不公扩大了就业范围也使很多人通过这些信息找到了理想的工作。

1、及时发布退休人员年审信息，辖区退休人员年审工作进展顺利；对行动不便的老人采取上门通知，电话通知，邻里相传

的方式，让他们及时来参加认证。，共年审退休人员746。

2、今年为4050人员享受社保补贴优惠政策进行认定，我社区共137人，全部认真，顺利的完成工作。

3、今年为新失业人员76人，认真办理了领取失业金的各项工作。

银行的业务工作总结 银行的工作总结篇二

今年是我行实施“超常规、跨跃式发展战略”的开局之年，也是实现三年发展规划的第一年。在分行党委的正确领导和关心支持下，我支行制定了周密的工作计划和工作措施，坚决贯彻年初支行工作会议所制定的“五个更”的工作思路，确保开好局，起好步。一年来全行干部职工团结一心，奋力拼搏，取得了丰硕的成果。

跟往年相比，今年我行发展已走上快车道，各项业务屡创新高，走出了—个发展的上升通道。

(1) 各项存款快速增长。至年底本外币总存款余额预计超过8.5亿元，比年初增加3.6亿。其中预计：人民币对公存款增加1.4亿、人民币储蓄增加5800万、人民币同业存款增加8000万；外汇存款增加1000万美元。全年日均比去年日均增1.5亿；外币对公存款增加成为我行存款增长的一个重要来源，同业存款和储蓄存款也大幅增加，这种存款增长速度是过去所没有的。

(2) 贷款规模增加，结构不断优化。年末各项贷款约超过10个亿元，比年初增加3亿，主要增投于优良客户和按揭、消费贷款等低风险贷款；如pta[]投总、钨业、众达、海沧大道等大项目；信贷资产总体上仍保持较高质量，不良贷款占比低于3.5%，尤其是今年第一季度、第二季度不良贷款余额都比去年下降；但从存量上分析，呆滞贷款有所增加；表内收息

率预计达100%以上，综合收息率预计达97%，收息水平居全辖前列。

(3) 经营利润成倍增加。至年末，我行创利水平预计可达1500万元（含结售汇收入），其中人民币利润约为770万，外汇利润约为45万美元，结售汇手续费收入约为350万元。人均利润达21万元。同过去几年的创利水平相比，今年我行的利润水平实现了跨跃式的发展。

(4) 中间业务大幅度增长。今年我行国际结算和结售汇总量稳居全辖第二位，已逼近第一位。预计全年将完成国际结算量2.5亿美元、结售汇约1亿美元。外汇业务收手续费收入有较大的增长，预计可达350万，相当于我利润的20%左右。银行承兑汇票业务和票据贴现业务也有大幅增长，成为另一个新的利润来源。

1、细分市场，准确定位，抓住重点，积极营销批发业务。

20xx年，我行将对公市场细分为“五个一”，即一个港口、一条大道、一个房地产、一批项目及一个信托公司。明确了目标定位后，我们建立了一套反应灵敏、决策快速、攻关有力、服务到位的市场营销机制，创造性地开展工作，全方位拓展市场。具体做法有：提升经营层次，对规模大、要求高的重点优良客户将责任主体提升到业务部，1000万美元以上的项目直接由行长负责攻关和谈判；组建强有力的攻关小组，把全行攻关能力较强的人员集中起来组成强力攻关小组，对不同特点的企业选择合适的人员进行组合，集团作战，上下联动，精兵攻坚。突出竞争优势，抓住我行深入推行企业文化建设的契机，在服务上大做文章，以优质的服务吸引客户，大力营销总分行推出的新业务品种，为客户提供一揽子服务方案，争取在服务的深度和广度上优于他行；行领导以身作则，带头攻关，保证至少一半的时间用于走访客户，重点客户坚持每月拜访一次，重视改善和提高银企关系。通过不懈的努力，今年我行新争取了一批有价值上档次的客户，如德

彦纸业、金桐化学、丰龙水产、厦信国托、海沧医院等重点客户，同时还储备了海沧大道、鹭景湾、出口加工区、国际货柜等一批有潜力的项目，为我行今后两三年的业务迅速发展打下了坚实的基础。

2、坚持品种创新和服务创新，多方位发展零售业务。

今年我行抓住代客理财资金归集、农电改造代缴费、推行vip服务等重点工作，抓好本外币储蓄存款攻坚战，以争取有价值的私人客户为重点，大力营销零售业务。一是开展规范化服务流程演练，提高服务水平，为储户提供标准化的服务；二是加大吸收理财资金力度，抓住理财资金主要靠努力的特点，全行动员，针对周边的商户、村户和老客户，有效地吸收理财资金。三是对海沧炒股大户进行摸底，动态跟踪，吸收股市回流资金。四是推出了私人业务vip服务方案，开设vip优先通道，建立vip客户档案，实施差别式服务，为有价值的私人大客户提供一揽子理财服务方案；五是加大宣传力度，借农网改造东风，开展“走进千家万户活动”，历时一个月，各网点积极参与，以农电改造缴费一卡通为宣传重点，以电影下乡和业务宣传为媒介，全行总动员，走进城乡的每一个角落，加大我行对农村业务市场的渗透力度，宣传了我行的业务，提高了我行的社会知名度。通过一系列富有成效的工作，至年末，我行各项储蓄余额约为1.5亿元，约比年初增加5800万元，完成分行下达的任务，增幅为历年来的最高水平。

3、加大贷款营销力度，扩大贷款规模，不断优化信贷结构。

为增强长期发展潜力，我们从年初开始就非常重视加快贷款营销工作，积极争取扩大贷款规模，带动对公存款业务和结算业务。一是优良客户的贷款营销，针对pta[]翔鹭、众达、钨业、多威、投总等重点企业，加大授信额度，主动营销贷款。二是加大项目贷款的营销，如海沧大道、鹭景湾项目。三是加大了按揭贷款和个人消费贷款等低风险贷款的投放力

度。通过扩大增量，把更多的贷款投向双优客户，从而带动存量的优化，实现贷款结构的有效调整。在贷款管理的基础工作中，支行以严格实施预警预报制度为核心，全面提高信贷资产管理水平。首先，严把贷款准入关，贷款发放坚持双优战略，对可贷可不贷的坚决不贷；其次，坚持贷款客户的分类管理，实行主动退出，逐步压缩一般客户，主动淘汰劣质客户。三是严格实施信贷管理的预警预报制度，使这项工作成为信贷管理最有力的工具和每个客户经理的日常工作，加大对此项工作的考核与奖惩。至年末，我行本外币各项贷款余额超过10亿元，比年初增加3亿元。其中优良客户及低风险业务的贷款占比达90%以上。

4、大力发展国际业务，增加中间业务收入。

针对海沧外资客户较多，以及我行国际业务从业人员综合素质较高的特点，我行十分重视抓住机遇发展国际业务。今年来，我行通过加强客户经理培训，进一步提高从业人员的素质和水平；在服务上，确保上门收单，提高办事效率，保证工作的时效；同时，以国际结算为龙头，积极拓展进出口项下的融资业务。在国际业务营销策略上，做足已有客户，不断扩大群体，重点抓好pta的开证业务，确保份额；争取增加我行在翔鹭、多威等重点客户原有的份额；实现在德彦、金达威等客户国际结算的突破。至本年末，我行的国际结算量预计达到2.6亿美元，结售汇达1亿美元，国际业务手续费收入达350万元人民币，外汇利润45万美元，两项合计650万元人民币，约占总利润的45%。

银行的业务工作总结 银行的工作总结篇三

chapter 1 1.名词解释

投资银行：投资银行是在资本市场为各种融资主体提供中介服务的金融机构。商人银行：是指专门从事兼并、收购与某些筹资活动的投资银行。

qfii制度：是指允许合格的境外机构投资者，在一定规定和限制下汇入一定额度的外汇资金，并转换为当地货币，通过严格监管的专门账户投资当地证券市场，其资本利得、股息等经批准后转换为外汇汇出的一种市场开放模式。

qdii制度：是指容许在资本账项目未完全开放的情况下，中国内地投资者往海外资本市场进行投资。

2. 简述投资银行功能的本质。

中国证监会：中国证券监督管理委员会建成证监会，是依照法律法规对证券期货市场的具体活动进行监管的国务院直属单位。

分业经营：分业经营型投资银行运作模式是指法律规定投资银行运营中，投资银行与商业银行在组织体制、业务经营等方面相互分离，不得混合的管理与发展模式。

(1) 能有效地降低整个金融体制运行中的风险。(2) 有益于保障证券市场的公正与合理。

(3) 投资银行与商业银行分业促进了金融行业内的专业化分工。

(1) 综合投资银行与商业银行业务的全能银行可以充分利用其有限资源，实现金融业的规模效益，降低成本，提高赢利。

(2) 两者结合有益于降低银行的自身风险。一种业务的收益下降，可以用另一种业务的收益来弥补，从而保障利润的稳定性。

可能会给整个金融体制贷款来很大的风险，因此这一体制需要建立严格的监管和风险控制制度。

（一）以政府机构为主导的外部监管模式

（1）以美国证券交易委员会为最高管理层的监管主体。该委员会是一个独立的、超党派的准司法管理机构。其总部设于华盛顿，直属于美国总统，不受中央银行和财政部管辖，主要任务就是监督并实施美国的证券法律。

（2）以德国中央银行——德意志联邦银行作为最高的监管主体。德国的商业银行与投资银行实行混业经营模式，它的管理也只能由中央银行行使。德国强调对投资银行的自律管理，联邦政府负责制定法律，各州政府负责法律的实施与监督。

（3）以英国金融服务局为投资银行也的最高监管机构，对英国的金融市场实行统一监管，原来较为松散的自律管理格局逐步被集中监管的格局所替代。（4）以日本金融监督局为主要监管主体的政府监管模式。

（二）以行业协会与交易所为主的自律管理模式。

除了政府机构实行外部监管意外，各国投资银行一般都成立行业协会与证券交易所一起对市场实行自律监督管理。

尽职调查：承销商的尽职调查是指承销商在股票承销时，以本行业工人的业务标准和道德规范，对股票发行人及市场的有关情况及有关文件的真实性、准确性、完整性进行的核查、验证等专业调查。

保荐人制度：具体是指由保荐人（券商）负责发行人的上市推荐和辅导，核实公司发行文件中所载资料的真实、准确和完整，协助发行人建立严格的信息披露制度，不仅承担上市后持续辅导的责任，还将责任落实到个人。主要内容有：

（1）建立了保荐机构和保荐代表人的注册登记管理制度。

（2）明确了保健期限。企业首次公开发行股票和上市公司再

次公开发行证券均需保荐机构和保荐代表人保荐。保荐期间分为两个阶段，即尽职推荐阶段和持续督导阶段。

(3) 确立了保荐责任。上市前要对发行人进行辅导和尽职调查，确信相关文件不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

(4) 引进了持续性信用监管和“冷淡对待”的监管措施。除对保荐机构和保荐代表人的违法违规行为进行行政处罚和依法追究法律责任外，还根据情节轻重，在一定时间内不受理会不再受理其提出的推荐发行上市申请，严重的还要取消其从事保荐业务的资格。《办法》还规定对有关机构和个人的不良信用表现记录在案并予以公布。

招股说明书：是股份有限公司发行股票时就发行中的有关事项向公众作出披露，并向非特定投资人提出购买或销售期股票的要约邀请性文件。招股说明书是发行人向中国证监会申请公开发行中报送材料的必备部分。

2. 企业股份制改组的程序内容。

答：(1) 企业首先向国务院授权部门或省级人民政府提出改组为股份有限公司的申请。(2) 国务院授权部门或省级人民政府批准设立股份有限公司。(3) 选聘中介机构。

(4) 主承销商的立项和尽职调查。(5) 企业改制方案的实施。(6) 发行及上市辅导。(7) 改制辅导验收。(8) 主承销商组织内核。

5. 试述上市辅导的主要内容。答：(1) 核查辅导对象。(2) 督查辅导对象实现独立运营。

(3) 核查辅导对象是否按规定妥善处置了上表、专利、土地、房屋等的法律权属问题。(4) 督促规范辅导对象与控股股东及其他关联方的关系。(5) 督促辅导对象建立和完善规范的内部决策和控制制度。(6) 督促辅导对象建立健全公司财务会计管理体系。(7) 督促辅导对象形成明确的业务发展目标 and 未来发展计划。

(8) 针对辅导对象的具体情况确定书面考试的内容，并接受中国证监会及其派出机构的监督。

(9) 对辅导对象是否到达发行上市条件进行综合评估。10. 非经营性资产的处置。

答：(1) 将非经营性资产和经营性资产一并折股投入股份有限公司，留待以后逐步解决公司不合理负担的问题。

(2) 将非经营性资产和经营性资产完全划分开，非经营性资产或留在原企业，或组件为新的第三产业服务性单位。

证券经纪业务：是指证券公司通过其设立的证券营业部，接受客户委托，按照客户的要求，代理客户买卖证券的业务。

答：业务对象的广泛性、经济业务的中介性、客户指令的权威性、客户资料的保密性。7证券自营业务的特征。

答：(1) 决策和操作上的自主性。自主性表现为：交易行为的自主性，交易方式的自主性，交易价格的自主性。

(2) 承担的风险完全不同。由于投资银行以自己的名义和合法资金进行直接的证券买卖活动，证券交易市场中的风险性决定了自营买卖业务具有较大风险。

兼并收购：兼并是指两家或两家以上公司合并；而收购则是指一家收购公司购买目标公司部分或全部资产所有权的经济行为，即指一家收购公司购买目标公司股权或资产形成母子关系，或购买后将其合并，或解散该公司并将其包装后卖掉，或由少数投资者取得控股权。杠杆收购：是指收购公司以目标公司的资产进行担保进行筹资，并通过收购成功后出售目标公司的资产或依赖目标公司的收益来偿还债务。

借壳上市：就是通过收购或重组具有“壳”资源价值的上市

公司，注入收购方或重组方的优质资产，从而达到改组缘由上市公司，并重新恢复上市和再融资功能。9. 反收购中的主要策略手段有哪些？ 答：（1）调整公司的股本结构。（2）保护公司成员利益。（3）公司自身进行并购重组。（4）设置“毒丸”防卫措施。（5）寻求外部支援。（6）针锋相对的策略。

11. 简述企业借壳上市的主要步骤。 答：

（一）准备阶段 （1）选择“壳”公司

选择“壳”公司的具体评估目标有：股本结构及股本规模，经营状况，财务状况，资产质量。（2）选择财务顾问。（3）筹措资金。

（二）收购阶段

一般来说主要有两种收购方式：即二级市场收购和协议装让。

（三）对壳公司的重组。

收购成功后，收购方应对目标公司的财务、业务运营、人事安排等进行重组调整。

银行的业务工作总结 银行的工作总结篇四

同志们：

近年来，随着移动互联网、大数据、人工智能、物联网等技术的飞速发展，保险银行业务科技已成为保险银行业务行业重要组成部分，且在不断地改变着整个行业的竞争格局和生态。公司在2018年，也就是公司第二个“三年规划”的开局之年，为顺应新时代、适应新形势、展现新作为，提出了打造

“四个恒邦”，其中打造“科技恒邦”是公司创新发展的关键之举。刚才，信息技术部就打造“科技恒邦”的进展情况作了一个详细汇报，可以看出，公司在科技恒邦上取得了令人欣喜的阶段成果。主要为：一是基础建设扎实有力。已基本完成建立科技恒邦支撑运营体系，可以通过扁平化网络通道连接与开展内外部业务。二是系统建设稳步有序。根据公司发展需要，不断推进完善核心基础版本功能，有序推进业务系统全面线上化、新系统架构升级等转型，目前初步实现了小核心、大中台双核心战略架构目标。三是智能建设深入有效。公司线上化平台已逐步形成体系，如所有纸质介质全面线上电子化，所有业务支付平台线上化，客户服务基本实现线上化等，截止目前，钱邦保累计出单4800万，e邦宝累计出单4700万，整个互联网通道线上化累计实现保费1.2亿。

当然，在看到成绩的同时，我们还需正视问题，我们与同业还有较大差距，我们科技创新能力还有待提升，我们科技与业务发展还没有形成更好共振与融合等等。当前，人类社会正在从信息化走向数字化和智能化。科技对于保险银行业务的作用被不断强化，尤其是今年，由于新型冠状病毒疫情的影响，创新性的保险银行业务科技解决方案层出不穷，通过提升效率、降低成本、提高精度、优化体验，全方位地深刻改变了保险银行业务行为、保险银行业务模式和保险银行业务生态，不断丰富了保险银行业务内涵和外延，促发了保险银行业务领域的新的变革和发展。疫情时期的产品快速迭代和展业需求，倒逼保险银行业务公司快速向线上转型，科技能帮助做到让服务一直在线。为此，银保监会财险部近期向各财险公司下发《关于推进财产保险银行业务业务线上化发展的指导意见》，提出到2022年，车险、农险、意外险、短期健康险、家财险等业务领域线上化率达到80%以上，其他领域线上化水平显著提高。今年是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年，也是公司第二个三年发展规划落地的决胜之年、高质量发展的关键之年，加快推动“科技恒邦”建设意义重大。下面，我简单讲三点意见：一是要强化管理建设，激发内生动力。从管理端发力，以组织体系建设为抓手，

加强信息化管理委员会、信息技术部及信息条线的工作，加强对科技创新工作的领导、决策和组织实施；大力推动科技信息技术创新，营造科技创新浓厚氛围，形成上下联动、全员参与的创新组织体系。二是要引进培育人才，厚植发展根基。发展是第一要务，创新是第一动力，人才是第一资源。公司要持续打造科技人才洼地，不断加强高端/关键科技人才的引进与培养，增强企业核心竞争力；要大力实施人才工程，培养储备青年人才；切实为公司高质量发展奠定坚实基础，注入不竭动力。三是要强化科技供给，赋能提质增效。要积极利用移动互联网、大数据、人工智能等新科技，在营销获客、定价承保、分销渠道、理赔服务、风险管控、产品创新等业务场景形成数字化应用，提升客户体验，提高运营效率，为业务发展助力，为将恒邦 保险银行业务打造成为全国同期同类标杆型公司贡献更大力量。

做为省级重点金融单位，恒邦 保险银行业务始终立足持续发挥金融保险银行业务的责任和担当。近年来，随着互联网、云计算、大数据、人工智能等技术的飞速发展，保险银行业务科技已成为保险银行业务行业重要组成部分，且在不断地改变着整个行业的竞争格局和生态。公司在2018年，也就是公司第二个“三年规划”的开局之年，为顺应新时代、适应新形势、展现新作为，提出了打造“四个恒邦”，其中打造“科技恒邦”是公司创新发展的关键之举。这几年公司一直围绕“科技恒邦”的战略方向，践行“业务驱动、科技赋能”大力创新，在产品创新、定价承保、差异化经营、精准获客、渠道精分、风险管控、理赔服务、客户体验等方面不断获得成果，为恒邦 保险银行业务高质量发展提供科技保障，为恒邦 保险银行业务打造成全国同期同类标杆型公司贡献力量。

银行业务管理人员年度工作总结

银行业务管理年终工作总结

投资银行业务工作总结

电子银行业务工作总结

银行业务连续性工作总结

银行的业务工作总结 银行的工作总结篇五

一、在存款方面坚持稳定老客户，努力拓展新客户的营销原则。从首季开始重点梳理存量客户，将客户存款合理配置到各个产品中让银行与客户双赢。

二、在思想方面树立“要我揽储”为“我要揽储”新观念，并把这新观念灌输到每一位员工，与全体员工一起营造全员营销氛围。

售的经验分享。每个首季开始我支行就将代理保险业务的计划进行层层分解，落实给支行每名员工，做到“千斤重担大家挑，人人肩上有指标”。

四、在客户维护方面建立各项业务销售台帐，每天坚持登记及查看客户产品到期情况，及时通知客户将实时销售产品信息反馈给客户，让客户时时掌握销售信息，而我们以优质的服务做好二次营销。

五、在信用卡、电子银行业务方面做到勤开口，勤动手，临柜每一位客户进系统查询预审批情况，符合条件的积极主动营销。同时与大堂副理及保险驻点人员紧密配合，做好后续激活工作。

六、在会计核算方面，遵章守纪，按章操作，严格按照相关规定销售理财产品，认真做好客户风险评估工作，不代客办理业务，不自办业务，日终仔细逐笔勾对流水，保证凭证完

整、准确无误。

展望20××年我将围绕“产品、中收、服务”三个重点开展工作。

1、20××年底存款冲刺后，大量资金游离于产品之外，积极开展“两金一保”、理财产品营销，利用新业务（金管家系统、账户金兑换实物金业务、黄金t+d业务）锁定存量存款。

产品（基金、信托产品、保险）；过渡性资金或客户尚需观望的先营销购买乾元开放型产品、货币基金、债券基金等。

3、利用平板电脑做好客户挖掘和分流，持续做好常态化销售工作，牢固树立常态营销观念，提高每日开口率。

4、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，让每一位客户都感受到建行的优质服务，高兴而来满意而归。

5、加强与后台人员配合，提升系统办理业务的速度，加强小额客户分流，减少客户等候时间，提升客户整体满意度。

支行

二0××年一月十二日

银行的业务工作总结 银行的工作总结篇六

作为大堂主管，除要对银行的金融产品、业务知识熟悉外，还要加强自身的职业道德修养，爱岗敬业；在服务礼仪上要做到热情大方，动作规范，而且还要处事机智，及时处理一些突发事件，避免不必要的投诉。在大堂服务上，要配合柜台及时分流客户，要为客户所需，为客户所急，赢取客户的信任，要让每一位客户都感受到我们的微笑，有一种宾至如归

的感觉。

xx年3月份接手了大堂团队管理工作。与之前不同的是除了做好本职工作外，还要管理好大堂理财人员之间的配合和沟通。按照支行的各项任务指标分解任务，按时间进度督促大堂理财人员完成任务，使寮步支行提前完成信用卡和保险及电子银行的全年任务，使我们支行的平衡积分卡取得了优异的成绩。

一年来，个人在大堂用更贴心的服务挖掘客户，赢取客户的信任，得到客户的业务支持，一年中开立了40多张达标金卡，20多张达标金葵花卡，100多张信用卡，还开立了钻石卡和私人银行卡各一张，除此之外，行外资金有3000多万，做客户定期存款有1000多万。本人能在本年度取得如此优异的成绩，当然离不开同事们的配合和领导的支持。

当然，在这一年的工作中，本人也有自己的不足之处，也曾出过失误，但在领导的教导下都得以及时的改正过来，并更加严厉的要求自己，不断的成长，不断的进步，以更新的面貌迎接下一年的到来。

银行的业务工作总结 银行的工作总结篇七

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。下面小编给大家带来的是银行业务员工作总结范文，希望能帮助到大家！

一、工作总结

一年来，我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，以用户满意为宗旨，想客户之所想，急客户之所急，努力为储户提供规范化和优质的服务，取得好的成绩。

(一)我在不耻下问中收获了成长

我作为邮政储蓄银行的老员工，有着牛犊不畏虎的精神，和对未来职业的茫然与憧憬。为胜任本职工作，我不耻下问，不断向单位同事虚心请教学习，努力让自己迅速融入角色，尽早成为轮台县邮政储蓄银行的优秀员工。一年来，在单位领导的关怀指导和单位同事的关心帮助下，经过自己的不懈努力学习和刻苦钻研，已经熟练掌握各项业务技能、办理程序。功夫不负有心人，通过自己不断向书本学习、向实践学习、向同事学习，使我终于成长为一名轻车熟路、应对自如的熟手，真正成长为一名能胜任本职工作的邮政储蓄银行职员。

(二)我在辛劳付出中得到了回报

我是进入银行至今获得了领导、同事们的认可和信任，这是我莫大的荣誉。我常常以此为动力，不断鞭策自己。要在工作中肯于吃苦，甘当老黄牛，我是这样想的，也是这样做的。当前，面对银行市场竞争日趋激烈的新形势，如何在激烈的市场竞争中赢得一席之地，是摆在我们银行业面前一道难题。为完成工作目标任务，我毅然弃“小”家而顾“大”家，将小孩交由自己父母带养，全身投入到工作当中，利用自己是本地人的人际社会优势，牺牲个人休息时间，夜间深入乡镇村民家中，主动向客户营销我行产品，耐心解释分析邮政储蓄银行为他们服务中带来的利弊以及他们所关心的利益问题，赢得了他们的理解与支持，圆满完成了工作任务。虽然无暇顾家，也搭进了休息时间，但通过自己的艰辛付出却得到了回报。

(三)我在竭诚服务中赢得了笑容

优质的银行源于优质的服务。文明规范服务是社会发 展对服务行业提出的要求，也是邮政储蓄银行自身生存和发展的需要。我心中始终奉行“心想客户，心系客户，想客户所想”

的服务理念，认真遵守《员工行为守则》，做到行为规范、语言规范、操作规范，努力为客户提供实实在在的方便。服务无止境，只有不断超越自己、挑战自己才能给客户提供更加满意的服务。通过自己的努力，不断提升服务水平，促进了业务发展。我始终把邮储银行当成自己的家，把客户当成自己亲人，凭着自己满腔的工作热情和脚踏实地的工作作风，把一颗真诚的心传递给客户，赢得客户的信赖与笑容。在我看来，客户满意就是我最大的幸福和快乐。

(四)我从敬业守道中感受到了快乐

我坚信只有与自己的职业紧密结合，立足本职，脚踏实地，才能实现自己的人生价值与目标。我热爱这份工作，总是以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务；总是以自然豁达、亲切真诚的心境接待每一位客户；总是以全身投入，尽心而为的工作作风完成交办的每一项任务。在工作中，我常常不断提醒自己要善待别人，在遇到不讲理的客户时，总是试着去包容和理解他人，在得到客户的理解和尊重时，我总是满脸的幸福和快乐。

二、存在的不足及今后努力方向

回顾这一年，我自身也存在一些问题：一是业务学习不够到位，缺乏学习的紧迫感和自觉性；二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自我约束能力较差的表现，针对以上问题，我今后将加强理论学习，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。

三、_年工作计划

在即将到来的一年里，我将坚持不懈，努力做得更好。紧紧围绕“以客户为中心、以账户为基础，抓大放小”的目标，采取“确保稳住大客户，努力争取小客户，积极拓展新客

户”策略，为邮政储蓄银行做出新的贡献，我着力做好以下“四个服务”。

(四)做好创新服务招纳客户。我深知，惟有服务创新才能在激烈的市场竞争中立于不败之地，作为邮政储蓄银行员工，要做到心系银行发展，更要做到心系客户利益。要在服务过程中不断总结创新、不断探索求变，通过各种不同方式和手段，不断推陈出新，来满足不同群体、不同客户理财需求。要自觉将自己的创新服务理念融为邮政储蓄银行的一种企业文化和品牌，通过创新服务和品牌化影响，更多地招纳客户。

在上个月底我们公司也开了半年的销售会议，公司领导在会议上也做了半年的工作总结，给我们更深的了解了我们公司半年来的工作情况，还总结了一些经验供我们分享。所以在这会议之后，领导要求我们也来给自己半年的工作做个人总结，希望通过总结我们能够更好的认识自己和向优秀的同事学习经验，从而更好的开展下半年的工作。

现在我对我这半年来的工作心得和感受总结如下：

一、塌实做事，认真履行本职工作

首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，及时的跟进客户并对客户资料进行分析，其次自己经常同其他业务员勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

二、做好客户联系工作

要经常开发新客户同时要不断的对手中的客户进行归类，把最有可能用到我们产品的客户作为重要的客户，把近期有项目的客户作为重点跟进客户，并根据他们的需求量来分配拜访次数。力求把单子促成，从而达到销售的目的。

分析客户的同时，必须建立自己的客户群。根据我们产品的特点来找对客户群体是成功的关键。在这半年来我手中所成交的客户里面，有好几个都是对该行业不是很了解，也就是在这个行业上刚刚起步，技术比较薄弱，单子也比较小，但是成功率比较高，价格也可以做得高些。像这样的客户就可以列入主要客户群体里。他们一般都是从别的相关行业转行的或者是新成立接监控项目的部门的，因为他们有这方面的客户资源，有发展的前景，所以如果能维护好这部分客户，往后他们走的量也是比较可观的。

每天主动积极的拜访客户，并确保拜访质量，回来后要认真分析信息和总结工作情况，并做好第二天的工作计划。拜访客户是销售的基础，没有拜访就没有销售，而且因为人与人都是有感情的，只有跟客户之间建立了感情基础，提高客户对我们的信任度之后方有机会销售产品给他们。

主动协助客户做工作，比如帮忙查找资料，帮忙做方案，做预算，这都是让客户对我们增加信任度的方式之一，也是推我们产品给他们的最好机会。即使当时没有能立刻成交，但是他们会一直记得你的功劳的，往后有用到的都会主动找到我们的。

三、做好售后售后服务

不管是多好的产品都会有次品，都会有各种各样的问题出现，如此售后就显得尤其重要，做好售后是维护客情的重要手段，是形成再次销售的关键。当客户反应一个问题到我们这里来的时候，我们要第一时间向客户详细了解情况，并尽量找出问题的所在，如果找不出原因的，也不要着急，先稳定客户的情绪，安慰客户，然后再承诺一定能帮他解决问题，让他放心，再把问题跟公司的技术人员反应，然后再找出解决的方案。

在我成交的客户里，有反应出现问题的也不少，但是经过协

调和帮忙解决以后，大多客户都对我们的服务感到很满意。很多都立刻表示要继续合作，有项目有需要采购的都立刻跟我们联系。

四、坚持学习

人要不断的学习才能进步。首先要学习我们的新产品，我们的产品知识要过关；其次是学习沟通技巧来提高自身的业务能力；再有时间还可以学习一些同行的产品特点，并跟我们的作个比较，从而能了解到我们产品的优势，从而做到在客户面前扬长避短。

五、多了解行业信息

了解我们的竞争对手我们的同行，了解现在市场上做得比较好的产品，了解行业里的相关政策，这些都是一个优秀的业务员必须时刻都要关心的问题。只有了解了外面的世界才不会成为坐井观天的青蛙，才能对手中掌握的信息做出正确的判断，遇到问题才能随机应变。

六、后半年的计划

在半年销售总结会议上，我的数据跟同部门的同事_的数据差距很大，她半年的销售额是15万多，回款是8万多，而我只有两万多的销售额，远远的落后了，所以我要在下半年迎头赶上。虽然她比我早一段时间进公司，但是大家面对的是同一个市场，手中也是同样多的客户，这之间的差距只有人与人之间的差距，往后我要多向她和其他同事学习销售技巧，要努力提高自己的销售量，争取赶上他们。我要给自己定一个明确的目标，在后半年里争取做到15万，即每个月要做3万左右。同时要制定一个销售计划，并把任务分配到手中的客户里面，大方向从行业分，小到每一个客户。这样才能每天都明确的知道自己的任务，才能明确自己拜访客户的目的，提高拜访的质量。由于我上半年工作计划做得不详细，拜访客户比较

盲目，对产品也不是特别熟悉，以至销量比较少，所有在下半年要改变办法，要努力提高销量，要努力完成公司分配的任务。

最后我要感谢我们的领导和我们同事在上半年对我工作的支持和帮助，希望往后通过大家一起努力，让我们能够在下半年再创佳绩。

1、学习了年金方面的基本知识，初步掌握了与客户交谈的内容

在学习过程中，我掌握了建立企业年金的流程，也了解了一些相关边缘问题，比如会计科目、信托法等等；同时我也遇到了很多不能自己解决的困难，得到了同事和领导的解答帮助，充分体会到了公司“铸造团队，亲和诚信”的企业文化。通过这段时间的学习，我发现自己掌握的知识不够全面，做企业年金是一个与高端客户不断接触的过程，我除了应该掌握年金方面的知识外，还应该加强金融、经济、企业管理、法律、社会等等各方面的知识，用知识武装自己，以便能更好地展业。

2、跟随领导出差，在实践中学习了不少见客户的经验

领导为了让我们尽快学好基本知识，掌握营销技巧，4月下旬，我跟随黄经理和许经理出差茂名，在那里见到了我们合作单位中国银行的相关领导和同仁，同时也去见了两家客户企业：电白供电局和一家房地产公司。整个过程我一直在观摩学习黄经理和许经理怎样与客户建立良好的合作关系。同时，我发现，要想让客户信任你，必须要精通自己所作的业务，而不仅仅是熟悉。也就是说，一定要做一个专业的行销人员。而要想专业，还得必须努力练好基本功。此外，我还跟黄经理去了储运公司，体验了我公司和合作伙伴光大银行的讲标的过程。

3、通过启航培训，学习了电话行销和面见客户的基本知识

培训课程中，给我印象最深刻的就是28号下午的考试，考试有三个环节组成：一、给定一个企业，通过前台找到人事部负责员工福利的经理；二、通过电话给人事部员工福利经理约到见面；三、通过首次见面约到第二次见面。

这天的考试从中午午饭过后一直到凌晨零点多，最后老师让我们都过了，但我觉得我表现得不是很好，没有发挥出最好水平。电话话术不停地练，次地，次地被拒绝……到了半夜，上下眼皮开始打架，注意力精力都集中不起来，回到宿舍洗把脸继续回来……最后终于过了。

通过培训，感觉自己在销售话术和能力上有了一个质的飞跃。整个培训下来，我认识到自己的不足：一、见到客户信心不满；二、和客户面谈不会用生动的方式表达专业的东西；三、对产品和年金相关知识掌握不够；四、寒暄问候及礼节性的东西有待于不断改进；五、平时工作不够用心，表现在销售流程中就是自己业务的不专业。

4、打电话找客户的过程，让我更接近市场，听到了不少市场的声音

总之，电话工作现在还在继续进行。其中我有做的不好的地方就是没有对客户进行总结归类，会在这周内把这项工作完成。

5、其他相关工作。比如搜集_市政、供水、电力等企业客户名单资料等

总结本月工作，觉得自己不够积极；一些学习、工作进展速度缓慢，决定五月份从头赶上。

时间飞逝，转眼我已经与_银行共同走过了五个春秋。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”管理理念的氛圍中，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，改正自己的不规范动作。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。

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一技能，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。

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。

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赢得客户、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。