

银行前台人员年度工作总结(实用11篇)

行政后勤工作是保障组织正常运转的关键环节，它的高效运行不仅能提高工作效率，还能营造良好的工作氛围。这些总结范文涵盖了不同行业的公司企业，可以帮助我们更好地了解行业特点和发展趋势。

银行前台人员年度工作总结篇一

光阴似箭，自2013年11月28日民丰银行欢口支行开业半年以来，作为一个新网点和人员结构上大部分是新人，面对欢口这个陌生的市场，感觉自己的担子重了、压力大了，必须承担着为欢口支行探索开拓发展做贡献的责任，也是我人生的另一个新起点!在总行领导班子的关心指导下、各部门的大力支持下和同志的帮助下，我们一步一个脚印认真努力打开局面，站稳了脚跟，本人这半年来时刻牢记作为新支行的责任，认真学习业务知识和规章制度，积极主动的履行工作职责，较好的完成了季度的工作任务，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方有了一定的提高，现将半年以来的工作总结如下：

一、基本工作情况

1、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。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规定，并且积极参加了网络课程的学习，通过学习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，为了迅速适应欢口支行工作开展的需要，增强

整体业务学习的系统性和连续性，半年来本着谦虚谨慎的学习态度，对于总行下发的各类文件、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，积极参加我县举办点钞反假币技能比赛和人民银行货币识别师考试，并注意结合自身实际情况，在日常工作中加以运用，理论联系实际及时解决自身存在的问题，取得了一定的成绩和进步。

2、工作方面，认真履行岗位职责，踏踏实实的做好本职工作。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、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，半年以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任务，严格按照分行各项业务规定，切实做好日常的工作：

(1)严格规章制度，把好服务客户的第一道关口。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。

(2) 坚持原则，日复一日做好每一笔看似简单的业务。一线员工的一举一动都时刻体现着民丰银行的形象，员工的工作质量事关欢口支行经营发展大计，责任重于泰山，不能因为经常做的业务就放松业务流程的执行。一年来，我坚持行里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。

(3) 提高工作质量，及时准确的做好各类基础资料的管理。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，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。一年来，我积极主动的做好日常各项工作，结合支行实际，服从领导的安排，为支行经营目标的顺利完成而尽心尽力。

(1) 存款任务是关键。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，较好的完成了支行下达的存款任务。

(2) 积极主动开展新业务营销工作。我立足工作实际，不断强化储蓄营销意识，破除“惧学、惧烦”的思想，认真学习新兴业务和新制度规章，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。

(3)勤勤恳恳的完成领导交办的其他任务。除做好本职工作外，我还兼任欢口支行的后勤采购工作，注重采购职业道德，品行端正。做到不吃回扣，不贪污受贿，不虚开发票，不从中牟利，不卡、拿、要，公正廉明。在工作中多跑、多对比、多总结，做到货比三家，不断提高自己的采购业务水平，同时监督办公用品使用状况，控制不合理的采购与浪费的情况发生。加强与使用部门的联系，尤其是按时、按质、按量控制好部门所需的各种办公用品和生活用品。此外按照领导的安排做好其他工作，如每天的卫生打扫和业务的扫账等，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，我深知个人的能力是有限的，欢口支行是否能站稳脚跟，需要的是全体同事的共同努力；因此，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，促进各项工作的有效开展。目前欢口支行有3名综合柜员和2名新入行实习生，作为唯一一个第一批老员工必须起带头模范作用，我的主要工作首先是帮助大家逐步学习银行的基础业务知识，其次是逐步发挥每个人的主观能动性，明确分工，加强协作。

5、增强防范意识，做到安全经营。半年来，我能严格遵照分行安全保卫相关要求，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，经常检查防范器械，确保处于良好状态；同时结合自身工作实际，加强凭证、印章管理，从源头上防范案件。确实做到防微杜渐，把安全工作确实落到了实处。

二、工作中存在的问题和不足

1、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。

2、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。

3、工作方式简单，尚停留在较低层次的任务完成要求上，尚停留柜面营销，未逐户上门拜访，上门营销工作开展，实际效率和效果还有待提高。

4、目标客户储备不足。影响工作节奏的另一主要原因是目标客户储备不足。主要原因还是拓展力度不足，没有做好全局安排，做好目标客户群的细分，分户到人，逐户营销，按时推进。有点盲目出击，杂乱无章。

2014年下半年我将立足自身实际，针对自身所存在的问题和不足，结合民丰银行欢口支行发展的实际情况，加强各类知识的学习，有目的、有针对性的解决自身存在的实际问题；勤练基本功，不断提升自身专业技能、综合技能、服务能力和营销能力，从而有效提升自己的整体综合素质，与全体同事一起，团结一心，为建行石嘴山支行经营效益的提高，为完成全年的各项目标任务作出自己的努力。

银行前台人员年度工作总结篇二

20xx年是我工作的第二个年头，回想一年来，虽然辛苦但有很价值，学到了很多书本上没有的东西。我努力提升业务水平，虚心向前辈及客户学习，得到了领导的赏识和支持，还被评为“行业先进工作者”，下面是我一年来的工作总结。

20xx年基本工作情况：

重视理论学习，自觉增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，持续提升自身的整体综合素质。

20xx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展开带来了巨大的变化，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理解，对于日常柜台上的客户业务咨询也能给予准确的反馈、答复。

此外，为了迅速适合新时期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，密切注重时事政治和宏观经济动向，对于联社下发的各类文件、资料，不但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，通过日常工作的展开，持续积累工作经验，在综合业务水平、综合分析水平、协调办事水平、文字语言表达水平等方面，都有了很大的提升。

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，即时实行反馈、回顾，即时解决自身存有的问题，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。

20xx年是我社服务创优工程和精细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。

银行前台人员年度工作总结篇三

时间总是转瞬即逝，在前台工作的这一年，我的收获和感触都很多，任职以来，我认真地履行自己的工作职责，完成各项工作任务，下面是我的工作总
结：

- 1、转接电话，准确的转接来访者电话，委婉对待骚扰电话，提高工作效率；
- 2、来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记；
- 4、考勤记录，为新来员工登记录入指纹，做好考勤补充记录；
- 5、记录每天的值日情况，并做好前台以及贵宾室的清洁；
- 6、做好总经理、董事长办公室的清洁；
- 7、领取每天的报纸及邮件，并将信件及时转交给相关人员；
- 8、公司文件的分发，及时将文件分发给各部门，将公司的各项政策措施快速传达下去；
- 10、每天登记温度，按规定开启空调并做好记录；
- 11、下班时检查前台灯光、贵宾室以及库房门锁，确定空调、

电脑电源关闭。

做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

1、作为总办员工，除了脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意与各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备能及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来电者的电话。

2、按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话委婉，努力提高自己的服务质量。

3、做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，所以凡是都要先想到后果；

4、工作进度及工作过程中遇到的问题因不能及时处理的应向上级反馈。

5、加强礼仪知识的学习。光工作中学习的远远不够，在业余时间还必须学习相关的专业知识，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识。

公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。所以在20××年的每个日子里我一定会更加努力的工作！不辜负公司也不辜负自己！

银行前台人员年度工作总结篇四

一年的收银工作进入了尾声，在收银主管和各层领导的支持下帮助下，作为收银员的我在工作上积极主动，更新观念，不断的树立事业心和责任心，围绕着收银的工作性质，能够严

格要求自我，求真务实。在“巴黎春天百货有限公司”的一年工作中使我对服务行业有了更深的认知。

收银工作处于商场的最前沿，是体现公司形象的重要部门，做一名收银员要具备良好的思想品质和职业道德，热爱本职，扎实工作。热爱企业，顾全大局。尊重顾客，塌实服务。勤于学习，提高技能。做到对企业负责，对消费者负责。用良好的专业素质，主动热情，耐心周到的服务思想，友善和谐的服务态度，丰富的业务知识，熟练的操作技能，去服务每一位顾客，同时要自觉的遵守本公司的各项规章制度和本岗位的纪律要求。为贯彻百货的优良，周到高效的服务宗旨而努力。

做为收银员的我每天在开业前要做好开业前的各项准备工作，确保收银工作的顺利进行：准备开早会，整理好自己的仪容仪表，整理款台，开机登录，准备好各项备品，备好放在收银机内的定额零钱，调好收款章日期，检查收银机是否在联网的状态下，能否及时、准确、无误的收取款项。还要熟记当日的企化活动，能够为顾客做好向导，排解顾客的疑难。当顾客来到收银台前首先我们要向顾客礼貌的打招呼，在为顾客结算商品款项时要做到唱收唱付，提示顾客使用本商场的vip贵宾卡，并认真核对销售小票上的金额与pos机打出的收款结算单是否一致，检验钞票真伪，钱款当面点清。将结算单与销售小票一并订好和所找零钱一起放入托盘内双手递交顾客。扫视收银台确认收银台没有顾客遗忘的物品，用礼貌送语微笑目送顾客离开。如是支票支付要及时核对相关的内容，减少企业的风险。在没有顾客结算付款时，收银员要整理收银台，及时补充各项备品，清点钱款将大额钞票捆好放好或上缴总收银室。早班的工作结束时，要和下午班做好交接，钱款和单据交接清楚方可下班。晚班时要做好送宾工作，闭店时要清点好货款，打出交款单，放入款袋中封好，在给周边柜组打印柜组对帐单，关机，关闭电源，等收银组长及保安收完款袋后在员工通道撤离。

x月，我们的收银主管为全体收银员组织了一次信用卡“国际卡”的学习，在此次学习中，我对“国际卡”有了真正的认知，对各种国际卡的号位，仿伪标识，有效期限，签名栏有了明确的认识，清楚了使用假卡消费的多为外地人，并且所购商品为易脱手的商品，此次的学习为我们增添了收银工作的业务知识，使收银员在工作中可顺利准确完成，避免给商场带来损失。

x月，公司更换了收银机系统，使用了电子送券，为商场活动送券节省了人力，使顾客在愉悦的心情中选购商品，让我们在收取货款时更加方便快捷。同时促进了顾客对商场的认知度，满意度，提高了商场的知名度。在新系统的运行使用中，系统在不断的完善，我们收银员在不断学习新的业务知识，使我们的收银工作更简捷，明确，确保收取款项更准确，无误。

上面是我在今年实践工作中的一些体会和认识，在以后的工作中我会加强学习，更加熟练的掌握收银技能和业务知识，不断提高自己的业务水平，加强收银安全意识，维护公司利益不受损失。做好自己的本职工作，和公司全体员工一起共同发展，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼。在20__年“巴黎春天百货”盛大启幕的时刻，期盼明日的“巴黎”会更加的辉煌，灿烂！

银行前台人员年度工作总结篇五

转眼来xx已x月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事。

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作总是犯错，总是有很多问题；有问题不是错，错的是自己不会分析问题！时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，

也是我人生路上的进步吧。来这里对我来说是对的，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么□xx给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习!前台接待员其实是很锻炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们xx所有员工做到的。

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感。

来这里的x个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识。后来她来我们这里一下子交了x年的物业费，尽管只有xxx多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感。

1、按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。

2、接听业主来电时，铃声3声以内，拿起电话，清晰报道：“您好，这里是xx物业，请问您有什么事吗？”认真倾听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细答复，通话完毕时，语气平和的跟业主说：“谢谢，再见！”

3、拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问

候，“您好，这里是xx物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。

4、当业主到服务中心求助或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来迎接业主，问好：“您好，请问您有什么事情吗？”认真、耐心地聆听业主所提及的问题，并对其做到完整登记，无遗漏，及时协调处理，确保回访率100%，业主告辞时，主动起身，并说：您慢走，欢迎再来”

银行前台人员年度工作总结篇六

在工作的这段时间里，我觉得我已经能够胜任前台这份工作岗位。这里的工作环境我很适应；制度要求我也能够接受。也有信心有能力把这份工作做好。

既然我选择了这份职业，公司接纳了我，我没有理由不好好工作。况且这里的管理模式很合理，待遇也很人性化。同事也很好相处；让我感受很温馨。也能够安心的工作。我由于工作的时间还不是很长，一些操作流程还不太熟悉，也没有这方面的工作经验。工作上还有很多欠缺。在今后的工作里我会多加学习，勤补不足。争取做好以下几点：

尽管前台工作没有象公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。对前台工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。

前台的主要工作是迎客，为客户答疑(包括你说的转接电话、收发快件)。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。——接着可以讲自己如何注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一个客户满意。

要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

银行前台人员年度工作总结篇七

转眼间，从大学进入单位已经半年了，从刚开始什么都不懂到现在独立办理业务，自己也成长进步了很多，在新的一年里快要到来的时候，我把自己这半年来的工作做一个小结，努力改进不足的地方，发扬优点，争取使自己在以后的工作中做的更好。

在，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的

业绩。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示建行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度赢得顾客的信任。

在日常工作中，自己在以下几个方面尤其重视。

一、政治理论学习和业务知识学习方面；我通过集中学习和自学相结合的方式学习了党的xx大会议精神，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；在工作之余抓业务知识学习，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、服务方面：自己的岗位是一线服务窗口，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，严格按照规章制度进行实际操作，同时尽努力去帮助客户，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。遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解，为客户提供满意的服务，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。

三、新业务方面：日常工作中大力宣传新业务品种，积极营销中间业务，做好手机银行、短息服务、网上银行、保险的销售，尽量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，为本行创造了中间业务收入。四、安全和风险防范方面：由于银行是经营货币的特殊行业，我们的工作直接和现金打交道，因而不可避免的存在风险，所以为了保障银行资金的安全运营，一定要树立安全防范意识，及时学习安全及风险防范

范的文件，时时刻刻敲响警钟，一定要坚持规范操作制度，尽可能的降低差错率。

我深刻体会到银行工作规范化治理、严格执行标准的重要性。这半年来，我熟悉改进了自己的一些缺点，学会了如何戒骄戒躁、耐心谨慎地对待每一笔业务。尽管前台柜员的许多操作看似简单重复，但要做到保持始终如一的工作热情和长期高效的准确无误还需要加倍努力以及进一步的再学习。

这半年来自己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。

我要在新的一年里制定出新的奋斗目标，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，为城南支行的明天而尽心尽责。

进入信用社以来，已有一年多时间，目前的工作岗位主要是记账。做为一名临柜工作人员，我深知自己作为信用社“窗口”的重要性。在工作中，通过自己不断的学习，再加上各位老师的帮助，使我提高了业务技能，且能够按照正确的储蓄业务操作规程办事，同时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。在与客户的沟通中，了解客户的需求，为客户解决所需。遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他。工作中，坚持“五无”“六相符”，做到日清月结。保质、保量的完成各项工作任务。为了迅速适应新时期金融工作的需要，我也积极参加社内每阶段组织的各种学习，并记好笔记，写好心得，做好总结，提高自我的政治思想觉悟和干事创业的责任感和事业心。工作之余，我也努力做好存款组织工作，用良好的口碑使身边的每一位朋友了解到信用社的良好信誉。在安全保卫在工作中，我认真听取领导意见，严守安全保卫制度和守库制度，从无出现脱岗、离岗现象。

经过半年多的工作时间，我在本职工作上有了—定的进步和提高，但在—些方面还存在着不足。回顾检查工作以来自身存在的问题，我认为：

1、自己学习到的业务技能还不够全面，同时还会出现—些错帐情况。—些不常见的业务办起来还—很生蔬。自己还意识到工作努力程度还不够。

2、自己的心理素质、政治素质还有待提高，在遇到工作较忙较累的时候，心情会比较急躁、烦乱。

针对以上问题，今后的努力方向是：

1、加快自己熟练操作各种业务技能的步伐，利用业余空闲时间多向领导和同事请教，将各种业务操作流程烂记于心，认真吸取平时工作当中的经验和教训。坚决做到业务操作0错率。客户满意100%。

2、是增强大局观念，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，积极配合领导同事们把工作做得更好，同时加强学习邓小平理论，三个代表的重要思想，向社内的党员同事学习，努力提高自己的政治思想觉悟。争取早日加入党组织。

新一年的工作里，我将继续努力。一定要保持优点，克服不足。认真配合领导和同事完成各项工作，确保信用社各项业务的顺利开展。

银行前台人员年度工作总结篇八

在这—年多时间里我从—个门外汉做起，不断地学习业务知识和信用社的各项制度要求，从导储员做起，从最简单的打扫卫生，装订报表做起，目前是枕头信用社的—名前台柜

员。

在区联社组织和社领导的精心培育下和教导下，在部门领导的直接指导下，同事们的关心帮助下，我通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作业绩总结如下：

工作上，本人能忠于职守，严于律己，工作勤恳，严格执行国家金融政策，遵守省联社、临汾办事处的各项规章制度，积极响应上级联社的有关号召，在授权范围内积极开展各项工作。我在许多工作流程的细节上想点子、找方法，在符合有关规章制度的前提下简化流程、提高效率，更好地完成工作要求。

学习上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。刚工作我就利用业余时间自学，我没有满足于现状，由于学习勤奋刻苦，成绩优良。不但掌握和提高了金融知识，也有了一定的理论水平。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的金融知识融会到工作中去，使业务水平不断提高。

去年参加银行业从业人员资格考试取得了好的成绩，并已经获得了公共基础课的证书。

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，我有时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。

三是业务技能水平还是不够娴熟，需要继续加强。

针对以上问题，我今后的努力方向是：

一是加强理论学习，进一步提高自身素质的。对前台金融业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对市场经济理论、国家法律的、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的能力。

二是增强大局观念，努力克服自己的偶尔消极情绪的，提高工作质量和效率，积极配合领导、同事们把工作做得更好。

三是除了要加强自己的理论素质和专业水平外，作为储蓄岗位一线员工，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。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，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，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的信用社会员工，更好地规划自己的职业生涯，是我所努力的目标。为此，我已经报名参加20xx年上半年的银行业从业人员的个人理财考试，并会为此抽时间学习这门课的。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，我将凭着自己对尧都信合的激情和热情，为我热爱的信用事业继续奉献我的热血、智慧和青春。

银行前台人员年度工作总结篇九

20xx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xx支行，在那里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，

来xx支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在xx支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样能够干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名xx银行员工，个性是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示xx银行系统良好服务的“礼貌窗口”，所以我每一天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己用心的工作态度赢得顾客的信任。

是的，在xx银行员工中，柜员是直接应对客户的群体，柜台是展示xx银行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而应对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到xx银行人的真诚，感受到在xx银行办业务的温馨，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；

二是持续良好的职业操守，遵守国家的法律、法规；

三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处；

四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵

的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大！人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户带给全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户带给必须的方便，灵活、适度地为客户带给个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设法为客户带给更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我用心刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，给客户带给及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和期望！但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献！

这天，我们正把如火的青春献给平凡的xx银行岗位□xx银行正

是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。富兰克林有句名言：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。这天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。因为我明白作为一名成长中的青年，只有把个人理想与农金事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作用心性、主动性和创造性，在开创xx银行完美明天的过程中实现自身的人生价值。

银行前台人员年度工作总结篇十

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。银行柜员年终工作总结这段时间来，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。

银行前台人员年度工作总结篇十一

光阴似箭，自20xx年11月28日民丰银行欢口支行开业半年以来，作为一个新网点和人员结构上大部分是新人，面对欢口这个陌生的市场，感觉自己的担子重了、压力大了，必须承担着为欢口支行探索开拓发展做贡献的责任，也是我人生的

另一个新起点!在总行领导班子的关心指导下、各部门的大力支持下和同志的帮助下，我们一步一个脚印认真努力打开局面，站稳了脚跟，本人这半年来时刻牢记作为新支行的责任，认真学习业务知识和规章制度，积极主动的履行工作职责，较好的完成了季度的工作任务，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方有了一定的提高，现将半年以来的工作总结如下：

一、基本工作情况

1、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。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规定，并且积极参加了网络课程的学习，通过学习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，为了迅速适应欢口支行工作开展的需要，增强整体业务学习的系统性和连续性，半年来本着谦虚谨慎的学习态度，对于总行下发的各类文件、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，积极参加我县举办点钞反假币技能比赛和人民银行货币识别师考试，并注意结合自身实际情况，在日常工作中加以运用，理论联系实际及时解决自身存在的问题，取得了一定的成绩和进步。

2、工作方面，认真履行岗位职责，踏踏实实的做好本职工作。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、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，半年以来从未出现因个人原因而出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工作任务，严格按照分行各项业务规定，切实做好日常的工作：

(1)严格规章制度，把好服务客户的第一道关口。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。

(2)坚持原则，日复一日做好每一笔看似简单的业务。一线员工的一举一动都时刻体现着民丰银行的形象，员工的工作质量事关欢口支行经营发展大计，责任重于泰山，不能因为经常做的业务就放松业务流程的执行。一年来，我坚持行里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。

(3)提高工作质量，及时准确的做好各类基础资料的管理。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，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。一年来，我积极主动的做好日常各项工作，结合支行实际，服从领导的安排，为支行经营目标的顺利完成而尽心尽力。

(1)存款任务是关键。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，较好的完成了支行下达的存款任务。

(2)积极主动开展新业务营销工作。我立足工作实际，不断强化储蓄营销意识，破除“惧学、惧烦”的思想，认真学习新兴业务和新制度规章，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。

(3)勤勤恳恳的完成领导交办的其他任务。除做好本职工作外，我还兼任欢口支行的后勤采购工作，注重采购职业道德，品行端正。做到不吃回扣，不贪污受贿，不虚开发票，不从中牟利，不卡、拿、要，公正廉明。在工作中多跑、多对比、多总结，做到货比三家，不断提高自己的采购业务水平，同时监督办公用品使用状况，控制不合理的采购与浪费的情况发生。加强与使用部门的联系，尤其是按时、按质、按量控制好部门所需的各种办公用品和生活用品。此外按照领导的安排做好其他工作，如每天的卫生打扫和业务的扫账等，都能够与大家一起去协调好，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，我深知个人的能力是有限的，欢口支行是否能站稳脚跟，需

要的是全体同事的共同努力;因此, 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, 促进各项工作的有效开展。目前欢口支行有3名综合柜员和2名新入行实习生, 作为唯一第一批老员工必须起带头模范作用, 我的主要工作首先是帮助大家逐步学习银行的基础业务知识, 其次是逐步发挥每个人的主观能动性, 明确分工, 加强协作。

5、增强防范意识, 做到安全经营。半年来, 我能严格遵照分行安全保卫相关要求, 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, 经常检查防范器械, 确保处于良好状态;同时结合自身工作实际, 加强凭证、印章管理, 从源头上防范案件。确实做到防微杜渐, 把安全工作确实落到了实处。

二、工作中存在的问题和不足

1、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。

2、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。

3、工作方式简单, 尚停留在较低层次的任务完成要求上, 尚停留柜面营销, 未逐户上门拜访, 上门营销工作开展, 实际效率和效果还有待提高。

4、目标客户储备不足。影响工作节奏的另一主要原因是目标

客户储备不足。主要原因还是拓展力度不足，没有做好全局安排，做好目标客户群的细分，分户到人，逐户营销，按时推进。有点盲目出击，杂乱无章。

20xx年下半年我将立足自身实际，针对自身所存在的问题和不足，结合民丰银行欢口支行发展的实际情况，加强各类知识的学习，有目的、有针对性的解决自身存在的实际问题；勤练基本功，不断提升自身专业技能、综合技能、服务能力和营销能力，从而有效提升自己的整体综合素质，与全体同事一起，团结一心，为建行石嘴山支行经营效益的提高，为完成全年的各项目标任务作出自己的努力。