# 银行柜员心得体会(大全9篇)

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2024-09-14

*在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。那么心得体会怎么写才恰当呢？下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。银行柜员心得体会篇一第一段：引言（100字）...*

在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。那么心得体会怎么写才恰当呢？下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**银行柜员心得体会篇一**

第一段：引言（100字）

作为银行的VIP柜员，我有幸能够接触到各行各业的重要客户，也有幸能够为他们提供优质的服务。在这个岗位上，我积累了丰富的经验和感悟，也深刻体会到了VIP客户对服务的高要求。通过这篇文章，我将与大家分享我的心得体会。

第二段：礼节和责任心（300字）

作为VIP柜员，对于礼节和责任心的要求非常高。在与VIP客户交流时，我们需要展现出专业的风度和令人放心的形象。我们始终保持微笑，并主动询问客户的需求，以确保他们的满意度。同时，我们有责任向客户提供全面准确的信息，并确保他们的资金安全。我们时刻牢记自己是VIP客户的贴身管家，始终保持高度的敬业精神和自律。

第三段：细致入微的服务（300字）

提供细致入微的服务是我们的工作重要内容之一。在VIP客户的视线中，我们应该能够提前预料到他们的需求并主动解决问题。例如，当客户到达我们的柜台时，我们应该能够主动询问他们的需求，然后依据个人情况提供个性化的服务。此外，我们还应该密切关注VIP客户的投资动态和市场信息，并在适当的时候提供专业的建议。只有通过精细化的服务，我们才能真正与VIP客户建立起信任和合作的关系。

第四段：团队合作和应变能力（300字）

作为VIP柜员，团队合作和应变能力是我们的必备品质。在处理复杂的金融交易和高额资金运作时，我们需要与同事紧密协作，确保操作的准确性和安全性。另外，应变能力也是我们必须具备的重要能力。在面对突发事件和复杂问题时，我们需要迅速反应，并能够合理地解决问题，以避免给客户带来不必要的麻烦和损失。因此，我们不仅需要有扎实的专业知识，还要具备良好的人际沟通和团队管理能力。

第五段：感悟与期望（200字）

通过担任VIP柜员的工作，我深刻体会到作为服务行业的一员，我们需要不断提高自己的能力和素质，以满足不断变化的客户需求。同时，我也意识到在VIP柜员服务中，始终保持尊重和高效的工作态度是至关重要的。作为VIP柜员，我深感自己的工作意义重大，我希望能够成为客户信任的对象，并通过自己的努力为银行创造更大的价值。

总结（100字）

作为银行VIP柜员，我们需要具备专业的能力和优质的服务态度。细致入微的服务、团队合作和应变能力，以及保持尊重和高效的工作态度，都是我们工作的要求和要点。通过不断地学习和提升自己，我们将更好地满足VIP客户的需求，并为银行带来更大的效益。

**银行柜员心得体会篇二**

银行好柜员心得体会

银行是现代社会中不可或缺的组成部分，柜员作为银行的重要岗位之一，承担着为客户提供各种金融服务的重要角色。一位快乐、周到、专业的柜员可以给客户带来良好的服务体验，帮助银行树立良好的品牌形象。在从事柜员工作的过程中，我积累了一些心得体会，下面将与大家分享。

第二段：专业的服务是基础

作为银行柜员，提供专业的服务是必不可少的。首先，我们要深入学习金融知识，熟悉各种金融产品和服务，并不断更新知识，保持自己的专业性。其次，在为客户处理业务时，我们要细致入微，注重细节，确保每一个环节都经过仔细核验，避免出现错误。最后，柜员应该具备良好的沟通能力，能够与客户进行有效的沟通，提供准确、及时的信息，解答客户的疑问，满足客户的需求。

第三段：友好的态度是关键

在处理客户业务时，友好的态度是至关重要的。我们要以微笑和热情的态度对待每一个客户，让客户感受到我们的真诚和关怀。在面对客户的投诉或问题解决时，我们要保持冷静和耐心，倾听客户的意见和建议，尽我们所能解决问题，并给予客户满意的回答。对于客户的要求和疑虑，我们要耐心倾听，给予周到的帮助和解答。只有通过友好的态度，才能赢得客户的信任和满意，建立良好的客户关系。

第四段：协作意识是必备素质

在银行工作中，柜员往往需要与其他岗位的人员合作，共同完成各类业务。因此，协作意识是柜员必备的素质之一。我们要与同事之间建立良好的沟通和协作机制，相互之间要真诚合作、相互帮助。在客户出现问题时，我们应该及时向相关部门反映，并积极配合其他岗位的工作人员解决问题。只有通过协作与配合，才能提高工作效率，为客户提供更好的服务。

第五段：持续学习和自我提高是必要的

作为一名银行柜员，持续学习和自我提高是必不可少的。我们要不断学习和研究金融行业的最新动态和政策法规，关注客户需求的变化，并提供相应的解决方案。此外，我们还应该积极参加培训和学习机会，提升自己的技能和知识水平。只有不断学习和自我提高，才能适应不断变化的金融市场，提供更好的服务。

总结：银行好柜员心得体会

作为银行柜员，专业的服务、友好的态度、协作意识和持续学习是我在工作中的心得体会。通过不断地学习和努力，我将继续提升自己的服务水平，为客户提供更好的金融服务。同时，我也希望能够与更多的柜员一起分享经验，共同进步，为银行业发展做出更大的贡献。

**银行柜员心得体会篇三**

在营销方面，我在柜面工作有三年了。柜台，这个银行与客户面对面沟通和交流的方寸之地，为银行与客户之间增添了浓浓的感情色彩。我们作为银行的一线工作人员，是客户了解银行的门户，代表的是整个银行的形象，同时，也是面对客户最多的人员。所以柜员的营销更为直接、有效。柜台营销，是银行营销的一种促销手段，从狭义上讲就是利用现有的柜台和人员，为客户办理业务的同时，把客户需要的其他金融产品推销给客户。那么如何做好柜台营销，最大限度地满足顾客的要求，培养顾客的忠诚度，取得竞争优势呢？以下是我在柜面工作的心得体会。

微笑，是人们交往中最丰富、最有感染力的表情。柜台是银行的窗口，柜员员工的精神面貌代表着银行的管理水平和形象。柜员的营销技巧和热情是决定银行金融产品市场占有率重要因素之一。

首先，我们需要全面的`了解产品的用途，通过学习和培训，熟练掌握各种产品的特点，找到适合该产品的客户群，向客户作个性化的推荐。在面对客户的咨询时做到应答自如，体现柜员的专业性。因为专业，营销才更有力度。

对待高端客户或老客户时，如果你能主动的招呼客户表示对客户的熟悉，使客户有被重视的感觉，这时再顺势推销新产品，相信有事半功倍的效果。对第一次接触银行的新客户，应主动热情介绍服务品种、方式，适时为客户理财当好参谋，准确快捷地做好每笔业务，给客户留下良好印象。

回顾这一年工作里，虽然有了一定的进步和成绩，但一些方面还存在不足。有创造性的工作思路还不是很多，营销技巧还需提升，有些业务还不是特别熟悉，合规意识和风险防范上还需加强。在未来的工作中我将加倍努力，弥足不足。

通过这一年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼的更加成熟。在以后的工作中，我还要兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克己之所短。一如既往地为本行的发展敬献自己的一份微薄之力。

**银行柜员心得体会篇四**

回顾20\_\_年，我在\_\_分社工作\_\_天，在营业部工作\_\_天，这\_\_天中，银行柜员工作总结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，超过的不少，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多个，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；本人生爱好干净整洁，银行柜员工作总结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，终于熟悉其脾气，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；珍惜生命爱惜生命银行柜员工作总结，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\_\_社尽点绵力的。

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x行服务了一年，x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。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。

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。

**银行柜员心得体会篇五**

作为银行柜员，我时常在工作中与众多客户接触，也接触过各种各样的人和事。在与他们的交往中，我不禁思索：如何才能成为一名好柜员，给客户带来真正的满意和便利？在这个银行好柜员心得体会文章中，我希望分享一些个人的感悟和体会。

第二段：细致入微的服务态度

做好柜员首先需要具备的品质是细致入微的服务态度。每个客户都有自己的需求和难题，作为柜员，我们应该有耐心倾听并提供有针对性的帮助。每位客户都应该受到平等的关注和敬重，无论他们的存款金额有多少，无论他们的问题有多复杂。只有这样，我们才能真正为客户提供贴心、满意的服务。

第三段：专业知识的不断学习

另外，成为一名银行好柜员还需要不断学习和提升自己的专业知识。随着金融行业的不断发展和变化，我们需要及时了解并掌握最新的金融政策和产品信息。只有通过充实自己的知识储备，我们才能更好地为客户解答疑惑和提供有针对性的建议。同时，我们还应该善于提高自己的操作能力，如提速、减少错误操作等，以提高客户的办理效率和满意度。

第四段：以身作则的行为规范

作为银行柜员，不仅要在工作中有良好的态度和服务，更要在生活中以身作则，遵守行业的相应规范。银行柜员是银行的形象代表，我们的每一个言行举止都直接或间接地影响着银行的形象。因此，我们要做到言行一致，时刻保持自己的举止规范和仪表整洁，以更好地为客户树立榜样。

第五段：与客户建立长久的信任和关系

最后，银行好柜员的核心价值在于能与客户建立长久的信任和关系。要做到这一点，我们需要耐心、细致地与客户进行沟通，了解他们的需求和诉求。只有真正站在客户的角度思考问题，理解他们的需求，才能有针对性地提供服务，获得客户的信任。通过与客户建立良好的互动和关系，我们将成为他们的第一选择，并帮助他们更好地实现财务目标。

总结：

成为一名银行好柜员需要具备细致入微的服务态度、不断学习和提升自己的专业知识、遵守行业的行为规范以及与客户建立长久的信任和关系。只有通过不断的努力和思考，我们才能在工作中更好地服务客户，并为他们带来真正的满意和便利。作为一名银行柜员，我将不断努力，进一步提升自己的能力，为客户提供更好的服务。

**银行柜员心得体会篇六**

作为一名银行新柜员，我开始我的职业生涯已有半年时间。这半年来，我经历了许多与顾客打交道的机会，积累了丰富的工作经验和宝贵的心得体会。在这篇文章中，我将分享我关于银行新柜员工作的一些观点和体会，希望能够对其他新柜员或者对银行职业感兴趣的人有所启示。

第二段：服务意识和技能的重要性

作为银行新柜员，提供优质的服务是我们的首要任务。对于顾客来说，他们关心的是能否快速高效地办理业务，并得到满意的答复。因此，我们必须具备一定的服务意识和技能。首先，我们需要学会聆听和理解顾客的需求，为他们提供准确的信息和解决方案。其次，我们需要熟练掌握各种业务流程和银行规章制度，以及使用各种银行软件和系统的技能。通过不断学习和积累经验，我逐渐提升了自己的服务意识和技能水平。

第三段：与顾客沟通的技巧

与顾客进行有效的沟通是提供优质服务的关键。首先，我们应该保持友好和专业的态度。无论顾客的语气和表情如何，我们都应该保持冷静和礼貌。其次，我们应该用简单明了的语言解释复杂的问题，确保顾客能够轻松理解。此外，善于跟顾客建立和谐的关系也是重要的。如果顾客有投诉或者意见，我们应该耐心倾听并尽快解决问题。通过这些技巧，我发现与顾客之间的沟通更加顺畅和愉快。

第四段：处理复杂情况的能力

在银行工作中，我们经常会遇到各种各样的复杂情况，如客户恶劣态度、大额资金流动和紧急事件等。这些情况对新柜员来说可能是个考验，但是我认为它们也提供了一个锻炼自己的机会。首先，在面对挑战时，我们应该保持冷静和决策力。不管情况多么紧急，我们都应该以合理的方式来应对，确保处理结果公正和准确。其次，我们应该以团队合作的精神去应对问题。团队的力量是巨大的，通过与同事合作，我们可以共同解决复杂的情况，提高工作效率。

第五段：不断学习和成长

作为银行新柜员，我们应该保持持续学习和不断成长的心态。银行行业发展迅速，业务和技术也在不断更新和变革。因此，我们应该时刻保持学习的习惯，通过参加培训和研究，不断提升自己的专业知识和能力。此外，我们也可以向资深柜员请教和学习，从他们身上获得宝贵的经验和指导。只有不断学习和成长，我们才能在银行职业中立于不败之地。

结尾段：总结和展望

通过这半年的工作，我深刻地认识到作为一名银行新柜员所需要的服务意识、沟通技巧和处理复杂情况的能力。同时，我也明白了学习和成长的重要性。在未来的工作中，我将继续努力提升自己，不断学习和适应变革，为顾客提供更好的服务，同时也为自己的职业发展打下坚实的基础。

**银行柜员心得体会篇七**

坚持从严治行、科技兴行，加大市场拓展力度，加强基础管理，调整经营策略，推进经营机制改革，促使上半年全行各项工作健康发展，各项业务状况明显改善，经营效益明显提高。至六月末，全行人民币各项存款余额417399万元，比上年末增加60427万元，增长16.9%，完成省行下达年增长计划104%;外币存款余额1449万美元，比上年末增长529万美元，完成年增长计划106%;人民币各项贷款余额180119万元(剔除剥离不良贷款63686万元)，实际增投12181万元，完成全年增投计划的122%，剥离后，不良贷款比年初下降11.9个百分点;帐面利润1364万元，同比减亏4187万元，完成计划的137%，实际利润亏损875万元，同比减亏2870万元。

上半年，我们主要的工作措施及成效有以下几方面：

(一)、以资金组织工作为立足点，拓展筹资市场，促进存款稳步增长。上半年，我们在存款利率下调、国家开征存款利息税、股市火热、国债发行速度快，存款工作难度增大的不利情况下，采取有效措施，大力发展存款业务。一是抓好首季存款“开门红”。首季是组织存款的黄金季节，我们通过正确分析形势，促使全行上下提高认识，树立信心。制订并下发了《关于加强全市农行系统形象宣传的意见》，组织全辖开展全方位的形象宣传活动，加大宣传公关力度，有效提高农行的社会形象，并动员全行抓住有利时机，加强金融服务，促使首季存款工作出现良好的开局，首季各项存款净增55270万元，为全年的业务经营打下坚实的基础。二是发挥网点网络优势，加大市场拓展力度，积极拓展系统性、行业性的代收代付业务，组织对公存款。如各行抓住首季学生入学的有利时机，积极开展代收学费业务，发挥我行网点、网络优势，争取代理各级法院诉讼费用和代收中联通移动话费等。至6月底，全辖代收代付业务发生额21178万元。三是完善激励机制，调动资金组织积极性。全行在坚持依法按规的前提下，完善激励机制，把存款纳入综合经营效益体系，与单位费用挂钩，有效地调动干部员工组织存款的积极性。同时总结和推广了去年\_\_\_\_、揭东支行学普宁、赶普宁抓存款的先进经验，有效推动全行的存款工作。四是抓住机遇，协调各方面关系，依法按规、积极稳妥地做好接收他行存款业务和代理兑付农金会股金工作。共接收中国银行\_\_、\_\_支行人民币存款23640.5万元，港币存款1948.8万元，美元存款57.5万元;代理兑付农金会个人股金4899万元，完成需兑付总额的58.8%。由于组织领导得力，准备工作充分，服务及宣传工作做实做到家，接收中行\_\_\_\_属下部分存款业务交接顺利，平稳过渡，代理兑付农金会个人股金顺利开展，从而有效提高了农行社会形象，拓宽了存款市场，促进各项业务有效发展。至6月底，全行各项存款余额417399万元，比年初净增60427万元，在当地四行中，增量市场占有率44.84%，存量市场占有率28.83%，比年初提高1.83个百分点，暂居当地四行首位。

(二)、以不良资产剥离为重点，加强资产管理，优化信贷投放，提高资产质量。今年来，我们在做好贷款“清分”、企业信用等级评定、客户统一授信管理等常规管理工作的同时，把做好不良贷款剥离作为甩掉包袱、加快发展的工作重点，把加强新增贷款管理、优化信贷投放作为效益的增长点，把加强清贷收息、盘活存量作为优化资产结构的重要措施。首先是做好不良贷款“内外部”剥离工作。年初按照省行部署，成立了资产管理部，结合\_\_\_\_实际，制订了《\_\_\_\_不良贷款分帐经营分步实施意见》，为不良资产剥离工作打下基础。实施不良资产剥离工作中，我们针对\_\_\_\_存在剥离资产户数多、金额小、距省行路途远、工作量大、涉及面广、历史遗留问题多、情况复杂、工作难度大等实际困难，分行及各支行领导亲力亲为，周密部署，坐镇指挥，有关职能部门做好上传下达工作，积极协调各方面关系，发扬不怕苦、不怕累的精神，日夜奋战，在时间紧、任务重、政策性强、压力大的情况下，按时按质按量完成不良资产剥离工作，剥离工作取得阶段性成果：全行共剥离不良资产69923万元，其中本金63686万元，利息6237万元，超过省行下达指标3138万元，为我行甩掉包袱，走上良性发展道路打下坚实基础。其次是瞄准优质资产市场，实施信贷有效投放。新贷款投放贯彻年初全市农行支行党委书记、行长扩大会议精神，以“瞄准优质资产市场，确保贷款有效投放”为中心，坚持“三个有利于”原则，继续实施“双优”发展战略。年初，分行信贷管理部门在基层行推荐的基础上，对推荐的重点企业进行实地考察，按照有关标准，严格考核，评选、确定53户市级重点企业作为\_\_年信贷重点支持对象，上半年支持信用总额17148万元，其中增投贷款7950万元，占新增贷款的53.8%，承兑汇票9179万元，占新开出承兑汇票总额的82.77%。同时全面实施新投贷款本息收回责任人制度，确保新投贷款的综合效益。至6月底，全行新投贷款到期收回率87.2%，利息收回率100%。第三是加大清贷收息力度，盘活存量。全行在做好经营管理自查自纠和不良贷款剥离工作的同时，坚持“二清”工作不放松，将清贷收息与不良贷款剥离工作有机结合起来，加大考核力度，把清贷收息任务分解下达到基层营业单位，到岗到人，将清收实绩与收入挂钩，“二清”工作取得一定的效果，到6月底，全行贷款利息收入6950万元，比去年同期增加1631万元。

行资金利息收入2502万元，同比增加281万元。三是加强横纵协调沟通，及时做好剥离不良贷款的资金清算工作，使资金最大限度产生效益，至6月底，已剥离的不良贷款并进入资金清算的共69923万元。四是加强费用管理，杜绝不必要开支。根据《中国农业银行广东省分行费用管理办法实施细则(试行)》，制订了《中国农业银行\_\_\_\_\_\_年费用分配管理办法》，贯彻将基本费用实行定额管理，发展费用以收定支、比例管理，奖励费用与实际增盈减亏额挂钩的精神，强化财务管理，提高经营效益。到6月底全行总收入14408万元，同比增收280万元，总支出13043万元，同比减支3908万元，帐面盈利1364万元，同比扭亏增盈4187万元。

(四)、加大科技投入，加快网络建设，提高科技应用水平。一是抓好储蓄网点直连省行大机工作，发挥网点、网络优势。至6月底共有72个网点直连省行大机，占网点总数的89%，全辖网络格局基本形成，网络优势逐步显现。二是创造条件，争取上级行支持，于3月份开通了活期储蓄存款全省通存通兑业务。三是拓展网络功能，开发代收代付业务操作平台，为代收代付业务的开展提供科技保障，其中代收中联通移动话费业务已进入实质性操作阶段。四是在做好金穗信用卡加入全国自动授权网络的基础上，积极申办金穗借记卡业务。

(五)、强化内部管理，全面落实从严治行。管理是金融行业的生命，严管理才能防范和化解金融风险，严管理才能真正出效益。一是开展经营管理自查自纠工作。认真贯彻落实温家宝副《落实“三讲”教育整改措施，加强金融行业内部管理》的讲话精神，强化内部管理，落实从严治行，自第一季度起全面开展经营管理的自查自纠工作。在督导落实各支行(部)开展经营管理自查自纠的基础上，抽调业务骨干组成检查组对各支行部自查情况进行检查和抽查。对检查中发现自办经济实体、财务收支和财务核算、信贷管理、信用卡透支等方面存在的问题，逐项进行纠正，对现在能整改的问题及时落实整改措施，对部分历史原因形成一时难以整改的，则进一步摸查情况，理顺关系，及时请示，待候处理。二是加强执法监察和安全保卫工作。落实了廉政教育和安全目标管理责任制，保卫部门和纪检监察部门多次组成检查组加强对营业单位的安全检查和执法监察检查，对检查情况及时向被检查单位进行反馈，对存在的问题提出执法监察建议，做到防微杜渐，防范于未然。上半年，全行实现经营安全无事故。三是落实、完善挂点联系行制度。在总结去年挂点联系行经验的基础上，今年结合各支行(部)的实际，重新调整了行领导和职能部门挂点单位和帮促内容，把挂点联系行的内容重点放在清贷收息、市场拓展、自查自纠、基层党支部建设方面，对挂点联系方式做出具体的规定，切实改变了领导作风和机关作风，真正做到机关服务基层。四是改革完善经营机制。根据上级行改革精神，对分行内设机构进行职能调整，将分行市场拓展科与分行营业部的市场拓展部合并为分行市场开发部，成立了零售业务科，理顺和完善市场拓展机制。

(六)、加强党建和精神文明建设。一是按照上级行部署，认真开展“三讲”教育回头看活动，严格按照总行明确的四个阶段的方法步骤和五项基本要求，不搞发明创造，不偷工减料，扎扎实实地开展“三讲”教育“回头看”活动。“回头看”过程，分行党委对去年“三讲”教育整改措施落实情况进行回顾，针对存在问题着重在思想建设、作风建设、推进农业银行发展和加强内控建设四方面进一步落实整改措施。同时，重点抓好“形象工程”和“民心工程”的建设，积极做好营业办公大楼筹建及职工集资建房工作。经过多方努力，分行营业办公大楼于3月30日破土动工，目前正在加紧建设中，职工住房问题也得到圆满的解决。二是加强精神文明建设，发挥工青妇作用，组织开展乒乓球赛、蓝球赛、插花比赛等形式多样的文体活动，丰富职工文化生活，开展创建“青年文明号”、“青年岗位能手”、“巾帼建功”活动，提高全体员工的向心力、凝聚力，把全体员工的主人翁精神、积极性和创造力转化为推动农业银行发展的实际行动。

上半年，我行虽然取得了一定的成绩，但存在的一些问题仍应引起我们的重视。一是存款增长出现新的不平衡状态，增势受阻。二是清贷收息工作虽下了不少力气，但不良贷款仍呈上升之势，特别是个别支行潜在的信贷风险应引起重视，到6月底，剔除剥离不良贷款因素，全行新增不良贷款13897万元。三是新业务、新产品的开发有待加快。四是内部经营机制和管理机制有待进一步改革完善。

下半年我们要针对存在的问题，重点抓好以下几方面工作：一是继续抓好资金组织工作，加大业务拓展力度，进一步优化负债结构。二是加大清贷收息力度。要认真分析资产剥离后，不良贷款的变化情况，寻找原因，进一步建立健全清贷收息激励机制，采取有效措施，在全辖掀起一个“清贷收息”的行动高潮，确保清贷收息有一个质的飞跃。三是继续拓展优质资产市场，全面启动消费信贷业务，发掘新的效益增长点。四是要进一步完善内部机制，加强内控建设，确保安全经营、健康发展。五是要加强党建工作，特别是要加强党的基层建设，发挥党支部在经营管理中的战斗堡垒作用。

**银行柜员心得体会篇八**

作为一个新进入银行工作的柜员，一开始对于这个岗位充满了期待和紧张。刚开始的几天里，我需要了解银行的各项业务流程，熟悉各种操作方法。在师傅的悉心教导下，我开始逐渐掌握了一些重要的银行业务，同时也开始适应大量的客户咨询和办理业务的场景。这一个过程对我来说是新鲜而充实的，我深深感到自己的责任重大，必须时刻保持耐心和敬业精神。

第二段：咨询与反馈的不断提升

在与各种各样的客户接触过程中，我逐渐学会了更好地倾听和理解客户的需求。学会用恰当的方式回答客户的问题，帮助他们解决疑惑或者顺利办理业务。同时我也会将客户的反馈记录下来，并进行总结与反思，以此来提升自己的服务水平。银行的业务复杂多样，解决问题的方式也有很多，我需要积极向前辈学习，并以最快的速度熟悉掌握。

第三段：应对压力与时间管理

作为一名银行柜员，面对客户咨询和办理业务的高峰期，时常会感受到巨大的工作压力。然而，压力也是一种推动个人成长的动力。经过一段时间的锻炼，我学会了如何应对压力，如何合理规划工作时间以及如何高效地完成任务。合理安排时间，注重时间管理助我在工作中更加游刃有余，同时也提升了工作效率。我相信，只有将工作压力转化为积极的动力，才能让自己迅速成长。

第四段：团队合作与互助

在银行工作中，团队合作和互助是非常重要的。相互之间的帮助和支持能够使工作更加顺利，也促进了个人与团队的整体素质提升。我与同事们保持了良好的沟通和合作，互相交流经验和分享工作中的困难。在需要帮助的时候，同事们总是积极给予我帮助和解答，这也使我更加体验到了团队精神的力量。在团队中，我学到了更多的知识和技能，也收获了更多的成长与进步。

第五段：专业素养与客户满意

作为一名柜员，专业素养是我必须具备的素质之一。我要时刻保持对工作的热情，并保持良好的工作态度。这样才能够使我在处理业务时更加得心应手，更好地满足客户的需求。在与客户的交往中，我不仅仅是提供服务，更是传递一种温情和关怀。只有让客户满意，才能够获得他们的信任，使银行的形象更加良好。因此，我将一直坚持提升自己的专业素养，以期能为客户提供更好的服务。

总结：银行新柜员忙碌而充实的工作生活不仅带给了我丰富的经验与挑战，更加提高了我的综合素质。在不断学习和成长的过程中，我明白了一个银行柜员需要具备的责任感、耐心、合作精神等一系列因素的重要性。我相信，只要保持积极的心态和专业的精神面貌，银行柜员工作将会更加顺利且充实。

**银行柜员心得体会篇九**

时光如梭，转眼间又跨过了一个年度之坎。入行以来，我一直在一线工作，在建设银行激入奋进的氛围中，在领导和同事的互助配合下，我始终严格要求自己，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。

我的岗位是个小小的窗口，柜台虽小，却是银行和客户的纽带，我的一言一形都代表了建行的形象，为此我常常提醒自己要坚持做好规范化服务，做到客户来有迎声，走有送声，业务结束后的一句话营销，以及业务办理过程中的微笑服务和规范性递交手势。耐心细致地解答客户的任何问题，面对个别客户的无礼，巧妙应对，不伤和气；面对客户的称赞，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。

在工作态度方面，我时刻将事业心，责任心和进取心放在心上。我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行行里的各项规章制度，由“制造问题”转向“解决问题”，遇到问题，我迎难而上。积极主动去联系去解决问题。无论是在高柜，还是在轮值大堂的过程中，我都时刻以“客户至上”的服务理念鞭策完善自己。现代银行业务日新月异，作为年轻人，我必须不断努力学习新的\'业务知识，掌握新的技巧，适应经济大环境的变化，提高自己的屡岗能力。

在业务知识方面，我刻苦钻研各类业务技能和服务技巧。这一年，在业务操作上我更加严密，照章办事，加强监督，保证资金和财产的安全，恪守信用，诚实服务，自觉遵守各种规章制度，对客户诚心、热心、细心、耐心，维护客户的正当利益。每天以高度的责任心和敬业精神对待自己所从事的各项工作，严格按规章制度和操作程序办事，防范任何风险的发生。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn