

对公柜台柜员工作总结（通用14篇）

总结是指社会团体、企业单位和个人对某一阶段的学习、工作或其完成情况加以回顾和分析，得出教训和一些规律性认识的一种书面材料，通过它可以正确认识以往学习和工作中的优缺点，不如立即行动起来写一份总结吧。总结怎么写才不会流于形式呢？以下是小编整理的对公柜台柜员工作总结，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

对公柜台柜员工作总结 篇1

20xx

年已经接近尾声，逝去的时光已成为历史，属于我们的只有今天，我们能把握的也只有今天！我们要学会在顺境中感恩和体会幸福，在逆境中成熟和坚强！学会用激情创造灿烂，使我们的生命更加精彩。失败不是成功之母，失败之后的总结才是成功之母。现就一年来工作情况向各位领导及同事们总结如下：

一、强化服务意识，靠优质高效的服务稳定客户

做为一名前台柜员，窗口是一个极其重要的，前台服务的好坏直接关系到整个行在客户中的印象。在日常办理业务过程中，我注重对服务意识的培养，将人性化服务、亲情化服务融入到服务工作的点点滴滴中，扎实有效地践行我行“以客户为中心”的理念，想客户所想，急客户所急，帮客户理财，提供多方位的、超值的服务，确保通过高效率、高水平的服务来稳定客户。、加强内控制度建设，防范和化解金融风险。

二、努力提高自身服务和业务素质，积极为客户服务

20xx年是对公业务转型的一年，培育核心客户的关键是增强客户忠诚度。要增强客户忠诚度，就必须把客户关系摆上重要位置，在提升客户满意度和忠诚度的基础上，获取应有的回报。所以，这就要求我们在推出每项产品、每项服务时，在制定每项制度、流程时，要从以内部工作要求为标准，转变为以客户需求为标准，特别是要针对不同层次的客户，制定差异化的服务规范，为高端客户制定并落实整体服务方案；要树立“服务无小事”的观念。不断改进服务；要坚持拓展与维护并重，深度挖掘客户价值。要通过强化客户关系管理，积极促进营销服务从单向服务向互动服务转变，由粗略化服务向精细化服务转变，由普遍性服务向个性化服务转变，真正与客户形成利益均沾、双赢互利、唇齿相依的关系。

三、工作中存在的不足及今后的打算

1. 学习不够。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每都有新的东西出现、新的情况发生，面对这种严峻的挑战，还缺乏一点学习的紧迫感和自觉性。学习新的知识，掌握新的理论基础、专业知识、工作方法以之适应周围环境的变化，这都需要我跟着形势而改变，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的建行员工，是我所努力的目标；

2. 对一些业务还不够精通。

在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，朝着以下几个方面努力；

1) 加强学习，我将坚持不懈的努力学习行里的新业务知识，并用于实践，以更好的适应建行发展的需要；

2) 努力提高工作效率和质量，积极配合行领导和同事们把工作做得更好。

最后，一年来工作取得了一定的成绩，但也还存在着诸多不足。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。在新的一年里我将制定自己新的奋斗目标，以饱满的精神状态来迎接新的挑战。向其他同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步，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，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，争取更好的工作成绩。

对公柜台柜员工作总结 篇2

一、思想方面

在思想上,能积极参加政治学习,严格按照银行员工行为规范要求自己,无任何不良嗜好。我始终坚持“工作第一”的原则,认真执行支行各项规章制度,工作上兢兢业业,任劳任怨,时刻以“客户是亲人”为理念鞭策,完善自己,以“用户满意”为宗旨,努力为客户提供规范化和优质的服务。在工作中想客户之所想、急客户之急、给客户最满意的服务。

二、工作方面

我所在的岗位是对公前台营业,因为是前台营业窗口,我的一言一行都代表着市分行的形象,我的工作中不能有一丝马虎和放松。今年2月我被调到新市街网点对公前台上班,因新市街属邮政网点,在新的工作环

境中，什么都觉得很陌生，就连每天处理的业务都觉得很习惯，但我很快调整心情，熟悉了每个单位的账户情况，掌握了资金去向及总开户数等账户基本信息。

同年10月，应总行不允许邮政网点办理公司业务要求，将新市街对公业务移植到建设路支行，我又重新调到建设路支行担任前台营业员，移植后的建设路支行对公余额达到6.2亿多元。总开户数达到90户，很显然业务量将比以前大很多，每天结算业务量平均达到180多笔，在办理每笔业务都按照制度严格审核票据要素是否合规。不能有一丝马虎，以免造成重大差错。

公司业务是一项较为复杂，风险较大的业务。自从事对公业务以后，我积极的参加市分行举办的培训，因为我深知公司业务操作风险很大，如果我不熟练前台操作，不掌握操作技能，不懂各项规章制度，那么我就杜绝不住对公前台操作的各项风险，将会对自己对陇南市分行抹黑。

三、学习方面

从事公司业务柜员的三年时间里，通过各种学习，使我个人综合素质得以提升，也锻炼的更加成熟。并能够较全面的掌握公司业务会计结算柜员操作指南知识及公司业务的各项规章制度，在操作规范和特殊业务处理上及个人新业务开办上，苦下功夫。因为我深刻懂得，银行是高风险行业，银行是高科技含量的企非分明业，现有的个人素质及业务知识很难适应金融现代化的需要。在工作之余，我还报考了银行业从业人员资格认证考试，并成绩合格通过了考试。

四、业务发展方面

虽然我是公司业务柜员，但我不忘记发展各项业务。因为业务发展是我们每个员工的义务和责任，一年来完成个人揽储240多万，个人理财50多万，财产保险2万多元。虽然业绩不是很好，但我会更加努力求发展各项业务。

在新的一年里，制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，并报考银行从业资格考试的风险管理与个人理财，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，我会向其他同志学习，本着主人翁的态度，努力工作，爱岗敬业，吸取他人之长克己之短，一如既往的为本行发展敬献一份微薄之力。

对公柜台柜员工作总结 篇3

20xx年已经过去，回望我今年整体的工作情况，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，完善服务素质，在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。一年多以来，在x银行的大家庭里，我逐渐从懵懂走向成熟。现将本人在这一年中的工作情况，总结如下：

一、勤奋努力，爱岗敬业。在担任储蓄工作时，坚持每日营业终了做到帐实相符、账款相符。能够认真办理人民币大小票币、损伤币的兑换业务，整点时做到点准、墩齐、挑净、捆紧，盖章清楚。对客户普通话、三声服务，细致地解决客户问题，面对个别客户的无礼，巧妙应对，不伤和气，面对客户的称赞，谦虚谨慎，不骄不躁。经过不断努力学习，在实际工作中持续磨练，现在已经熟练掌握了相关业务及规章制度，逐渐成为一名业务熟手。随着业务的发展，窗口的业务攀升，我不断总结经验

，提高速度，单月业务量接近x笔，日均业务量近x笔。这迫使我不断提醒自己要认真再认真，严格按照行里制定的各项规章制度操作流程来办理各项业务，并连续数月无差错。

二、团队协作，共同进步。银行工作需要的是集体合作，一个人的力量是有限的。所以不能仅仅满足于把自己手中的工作干好，还要与同事互相帮助。与同事交流经验，向他们学习，也将自己的经验毫无保留地告诉他们。只有整体的素质提高了，支行的业务水平才能上一个台阶。

三、强化业务学习，提高自身综合素质。我积极参加金融业相关各项考试，考取了xx。拓展业务知识，利用休息时间来柜面学习掌握会计柜业务。在同事的帮助下，我学了不少东西，真的是“三人行，必有我师焉”。

虽然各方面取得了进步，但我仍然存在着不足，如点钞虽将将达标，但是还需要继续努力，不断提高。

总而言之，在这一年工作中，我严格遵守x银行各项规章制度，严格要求自己，对客户服务热忱、对同事关心友爱、和同事关系融洽，能够精诚合作、对领导交代的工作能够认真完成。在不断提高工作技能的同时，积极学习金融业理论知识，并参加相关考试来努力充实自己。感谢这一年多来领导和同事的关心和帮助，我会在xx年的工作中再接再厉，与x银行共同成长，谢谢！

对公柜台柜员工作总结 篇4

一年来在全行员工忙碌紧张的工作中又临近岁尾。年终是最繁忙的时候，同时也是我们心里最塌实的时候。因为回首这一年的工作，每一名员

工都有自己的收获。尽管职位分工不同，但大家都在尽努力为行里的发展做出贡献。现将全年的工作情况总结如下：

一、重视业务核算质量，贯彻人行、总分行各项制度

在会计经理的组织下每天晨会认真学习制度文件，并结合日常工作多总结多修正。一直坚持向时间要效益、向工作要质量。在核算数量上一直高于平均水平。在核算质量上无重大差错事故，并控制在xx以内。

二、加强自身管理，做好安全防范工作

全年无迟到早退，以积极心态投入工作，完成好本职工作和领导交代的各项任务。在安全防范方面，对柜员日常工作所用的各种公章、名章都严格做到每日入库保管；对自己库中的重要凭证和现金能做到午晚盘库，帐实相符、不超库存。对二级库中的重要凭证和现金的领用，作为库管记账柜员能做到仔细核对、帐实相符；总之，我们要将一切防患于未然，不做亡羊补牢的无用功，力求使全行的工作在稳健中谋发展。

三、培养自身操作能力，各项考试奋勇争先

在分行会计部和支行会计经理的组织带动下坚持苦练基本功，点钞、小键盘和汉字录入三项技能有了突飞猛进的进步。在分行组织的季度考试、新员工考试中，同事间形成你超我赶，互相帮助、互相进步的氛围，考试成绩始终保持在前三十名的水平。体现出了团结同志的精神，更让员工们感受到了行内大家庭的温暖。

四、加强服务品质、提升服务理念

今年在分行会计部的组织下，我行全体柜员、大堂经理参加了xx的服务品质学习。在学习过程中，我对服务有了新的体会，在学习结束后，大家的面貌焕然一新，更整洁的仪表，更规范的动作，更发自内心的笑容，使我更加自信的为客户提供服务。在分行的各项服务品质检查中，我们用标准、真诚的服务交出了满意的答案。

五、弥补不足，再创佳绩

回顾今年一年的工作，我发现在工作中还有一些不足：更加细心的办事态度，更有亲和力的处事方式，都是我需要在明年的工作学习中加以改进的。这一年中的所有成绩都只代表过去，所有教训和不足我都牢记在心，努力改进。工作是日复一日的，我们相信“点点滴滴，造就不凡”。有今天的积累，就有明天的辉煌。

对公柜台柜员工作总结 篇5

20xx年，在银行的正确领导下，我加强学习，端正工作态度，切实按照银行的工作要求，在自身工作岗位上认真努力工作，真诚服务客户，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩。现将20xx年工作情况具体总结如下：

一、完成工作任务，取得良好成绩

20xx年，我作为一线前台柜员，把工作任务定为两方面，一是做好前台柜员工作，二是积极销售银行产品。在前台柜员工作中，我做到认真、细致，合规合法，基本实现零违规零差错；在销售银行理财产品中，我积极

宣传，努力推荐，共销售银行理财产品xx万元，其中：基金xx万元，xx万元，银行卡xx万元。

二、积极业务，认真做好新老客户工作

我在工作中始终树立客户第一思想，在做好一线前台柜员工作的同时，不忘积极销售银行理财产品，做到以客户为中心拓展银行理财产品空间。为争取新老客户购买银行理财产品，我急客户之所急，想客户之所想，用细节打动新客户，用真情维护老客户，取得了较好的工作成效。

在服务老客户的过程中，我用心细致，引入关系营销，让老客户对我们银行的服务和产品保持足够的信心和好感，巩固老客户的忠诚度，鼓励老客户持续购买，使老客户始终和银行保持信息协调的一致性，实现银行与客户的双赢。

我还利用老客户的关系介绍新客户，以老客户为链条来带动新客户，以此扩大银行理财产品销售量，使自己既完成银行的理财产品销售任务，又促进银行经济效益的提高。

三、树立服务意识，真诚服务客户

在日常一线前台柜员工作中，我以实事求是、求真务实的精神，以诚信履约，诚实待客为客户提供贴近的服务，提高对客户吸引力;把真情融入对客户的一言一行之中，坚持以人为本，以客为尊，一切为客户着想，切实在服务过程中多一点微笑、多一份理解、多一些热情;做到服务从微笑开始，始终给客户明亮的笑容，真诚把客户视为朋友，用心服务，为客户排忧解难;始终坚持以客户为中心，坚持把客户利益作为第一考虑，真心真意展示我行优质服务形象，做到真诚服务关爱无限，为不同客户提供增值服务与贴心关怀，提高客户的忠诚度。

20xx年，我将切实按照银行的要求，认真做好一线前台柜员工作，积极销售银行理财产品，完成了任务，取得较好成绩，服务态度与组织纪律性明显提高。我要在取得成绩的基础上，继续加强学习，提高工作业务技能和服务水平，更加刻苦勤奋，更加认真努力，做好自己的本职工作，创造优良工作业绩，为银行的发展，做出自己应有的努力与贡献。

对公柜台柜员工作总结 篇6

半年的工作也就是弹指一瞬，我结合自己这半年来在xx银行的工作，分析了一下，自己在这半年的时间中真的成长了很多，这样的机会不是说有就有的，xx银行绝对是提供这样机会的一个绝佳平台，来到了xx银行工作也有半年多了，在这里的从一个新手慢慢的成长到现在，不觉得离不开银行对我的培养，自己这半年来虽说也是很努力，但是银行对我的培养我当然不会忘记，半年的时间说过去就过去，柜员的工作不是一间轻松的事情，这半年也该对自己总结一番。

一、业务的熟悉过程

半年前我刚刚来到了xx银行这里是我的一个起点，也是早就了我，进来的时候首先就是一个业务的熟悉，那时候对于刚刚毕业的我来说，什么都是无知的，我什么也不知道，就只是自己的盲目的在工作，没有一个方向，对于自己的工作没有固定的规划，不是很了解我们银行的业务，在xx经理的带领下我才慢慢的熟悉了这里的一切，很是感谢。

作为一名柜员我要熟悉的业务很多，但是不能够急于求成，业务知识方面银行其实交给我们的知识一部分，在我自己有了基础的条件下，银

行再灌输给我一点，但是这完全不够，我自己在私下需要不断的学习，自己不断的去钻研，我们的业务是一个庞大的结构，不是短时间能够了解的，这半年来我虚心的学习，在工作中不断的找出问题，向我们银行的老柜员请教，虽然每次之交流一点点，因为大家平时的工作也确实忙，但是这样一点点的积累就很多了。

二、端正思想，工作积极

在银行工作的这半年，我当然知道自己的思想要端正，客户是第一，经理一直在跟我们交待，一定要多站在客户的角度去想问题，要站在客户的角度去看待我问题，为客户着想，只有为客户想的周到了，我们的工作才有意义，这是基本的东西，只有一切一客户为中心我们的复位才能够到达一个新的高度。

工作当中要积极，上半年来积极一直都成了我们银行的代名词，积极的工作，积极的吗，面向每一天的生活，这是我们在工作中必不可少的，平时领导交待下来的事情积极的完成，我们每一名柜员都很积极，因为比我们更加优秀的人都那么积极，我们当然不能够对自己放松。

三、不足之处

我知道自己不是一个很能够抗压的人，半年的工作似乎就验证了这一点，平时的压力稍微的增加一点我感觉到自己力不从心，我觉得这是我心理作用，这不能够存在于工作之中，我一定会好好地改变自己。

打工无岁月!总觉得还没来得及细细揣摩自己在这一年中的所获得的千般感受，20xx年已经进入尾声了，当我细细回顾年回首这一年走过的路，总能让自己陷于不可自拔的回忆和感叹中。2010年是我人生旅程中转

折的一年，在这一年中我在自己的岗位上迎来了更多的挑战和思考意味着这是一个机遇和挑战并存的年代。

而公司在迎来了第10个年头，机遇和挑战并存，自己感到责任和担子更加重了，回顾以往走过的艰难历程，成绩已经成为过去，新的项目对我的人生来说亦是一次全新的开始，空闲之余我常常在思考着要以何种心情来诠释刚刚过去一年。一年来，我在各位领导的关怀和批评指导下。爱岗敬业，配合各项工作，在自己的岗位忠实的履行了自己的职责。辛劳和泪水并存，也我看到了自己的不足。同时也是我转变了很多，思考的更多。这些转变都是不知不觉中积累出的，或者说是冥冥之中的一种人生选择。过去的那些工作的日子里，充满了激情，也饱含着泪光，甚至也有过挣扎，在一次次推动自己前进的路上，我面对着从来没有面临过的境遇，在领导的指引下和同事的帮助下，学会了如何做好本职的那些工作，懂得了应该品味的人生滋味。在此，我向20xx年关心和帮助过我的各位领导和同仁道一声：谢谢！现在，我向领导作2010年度述职报告，请予审议。”

通过一年来，自己参与的各项工作情况，我认识到团队的力量和自我的不足。尤其是员工吵闹事件以来，我都在对自己进行反思，希望可以实现对自己的一些突破。我想要改变自己身上一些局限和我自己展现的因素，改变原有的工作方式，要求自己在团队的协助中达到最佳的状态。有时候我在默默的注视着自己，对自己的一言一行又像一个旁观者在监督着自己，这些在我以往的工作经历中都是没有的，都是在吵闹事件以后自己有所感悟后对自我的要求。我认为自己工作中的不足之处有：

(一)沟通不够

人和人交往，最大是真诚，相互理解和平时的沟通，善意的表达自己的想法。关键是你能不能用真诚去打动对方让对方接纳。我相信这句话是没错的，在以前也认为确实凭借着亲和力和真实、诚意便可以与同志顺畅交流，至于同事心态的多样化却没有认真去想过。在经历了这些以后，才发觉同事的心理具有很大的不确定性，尤其是在工作中出现分歧对自己的想法也会存在犹豫，这个时候就需要沟通，反复的沟通，达到相互的理解和支持。而我在这个方面是做得不够到位的，我的沟通方式比较直接，不太会“引客入境”。我想这与我从事这个职业经历太浅、个人性格有关。我个人偏向比较直率的沟通方式，不善于迂回地表达自己的意愿和工作想法。在日后的工作中，我想要加强自己沟通技巧的变换尝试，适时运用恰当的方式方法完善自己在工作中的想法这方面的能力。

(二)工作中缺乏创新思维

证券公司员工年终总结不管是日常生活中还是工作中，人们需要相互协助，相互帮助，只有这样才能更好的干好工作，充分发挥每个的潜力。通过一年来，自己合作的部门和同事，他们都很热心的及时给予了工作上的理解和帮助，从而使我顺利完成了自己的各项工作。让我提高了对工作的谨慎态度，养成了凡事要问清楚，做事前想要有所借鉴的习惯，本来这是件好事，但是却会产生一定反方向的影响，那就是缺少了创新意识。工作的积极性和主动性是建立在对工作负责的态度上，而不是建立充分地出色完成工作的基础上，这样变会限制自己主观新思维的发生。按部就班地去工作只是一名称职职工起码要做到的事，而他永远不可能成为一名优秀职工，真正的优秀职工是需要有创新意识

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要
下载或阅读全文，请访问：[https://d.book118.com/928002066111007
036](https://d.book118.com/928002066111007036)