

银行客服个人工作总结

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/gongzuozongjie/2228.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

银行客服个人工作总结

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它能帮我们理顺知识结构，突出重点，突破难点，让我们一起来学习写总结吧。那么你真的懂得怎么写总结吗？下面是小编为大家整理的银行客服个人工作总结，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

银行客服个人工作总结1

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为*银行电话银行客服中心的一员。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行客服中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。

银行客服个人工作总结2

20xx年，在各级领导的关怀支持和全体员工的共同努力下，客服中心紧紧围绕“xx金融年”的工作主题，员工队伍不断壮大、运营管理水平不断提高、业务量不断攀升、服务质量及客户满意度不断提升。现将20xx年工作总结如下：

年初，依据上级领导要求，结合客服中心实际情况，对各类业务发展进行了安排部署，在全体员工的辛勤努力下，圆满地完成了各项工作任务。

一、业务流程的梳理与优化

为全面提升客户体验，提高工作效率，加强客服中心业务规范化管理，防范操作风险，安排布置客服中心全体员工，结合新业务上线及业务变更重新梳理、制定客服中心各类业务受理流程。本人担任总行客户投诉管理流程优化项目总监，积极协调项目成员部门有序推进项目实施工作，配合服务转型办公室客户流程优化项目进行了客户投诉、客户联动业务流程梳理，重新修订了《xxx银行客户投诉管理办法》、《xxx客户服务联动管理办法》，并全面推行试点工作。

二、客服中心队伍建设

为完善客服中心组织架构，解决管理人员不足问题，满足我行各项业务需求，提高客服中心电话接通率，提升客户满意度，在行领导及人力资源部的大力支持下，客服中心于今年5月份启动了内部、外部人员的招聘工作。结合实际工作需要，客服中心制定了详细的岗前培训计划，为保证新聘座席人员业务的全面性及专业性，客服中心积极与总行人力、哈分事业保障部协调沟通，增设了特色业务经办行岗位实践学习环节，为提高客服中心整体业务水平打下了坚实基础。

持续加强座席人员业务培训，邀请总行各条线业务专家对新业务知识进行强化培训，上半年全员业务培训10余次，组织全员业务考试6次，座席人员业务能力大幅提高。

三、推进新一代客服中心项目

今年初，客服中心制定了拓宽服务渠道，探索建立电话银行远程柜员团队，打造集交易、服务和营销为一体的多元服务模式计划。在xx金融部领导的大力支持和全体员工的共同努力下，6月初顺利进行了在线客服、报表系统等上线测试工作，并结合测试反映的问题向科技部门提出了优化需求。客服中心报表系统上线，运营管理类报表可实现实时监测客服中心业务量、接通率、座席工作状态等数据信息，考勤报表、绩效考核报表为派遣制员工日常管理、绩效考核提供有效依据等。

四、码号年报与延期

依照国家工信部要求，客服中心于3月初进行xx码号及短消息服务接入代码的网上年报工作并顺利通过审核。因xx码号及短消息服务使用期限将于7月末到期，为保证我行客服热线的正常使用，客服中心按工信部相关要求积极组织延期材料，进行网上提交审核申请，赴京提交书面资料，最终成功获批。

五、其他工作

1.合理安排客服中心各岗位人员，明确职责，密切配合，日常运营工作有条不紊。节日期间遇突发事件迅速响应，与行领导、相关部门及各支行反馈协调，确保节日期间业务的畅通。

2.推进与省xx公司合作协议签订事宜。为保证客服中心办公场地使用，积极与省xx公司协调沟通，对20xx年合作协议部分条款进行修订，顺利完成了合同的正式签订工作。

银行客服个人工作总结3

20年，在各级领导的关怀支持和全体员工的共同努力下，客服中心紧紧围绕“移动金融年”的工作主题，员工队伍不断壮大、运营管理水平不断提高、业务量不断攀升、服务质量及客户满意度不断提升。现将20年工作总结如下：

年初，依据上级领导要求，结合客服中心实际情况，对各类业务发展进行了安排部署，在全体员工的辛勤努力下，圆满地完成了各项工作任务。

一、业务流程的梳理与优化

为全面提升客户体验，提高工作效率，加强客服中心业务规范化管理，防范操作风险，安排布置客服中心全体员工，结合新业务上线及业务变更重新梳理、制定客服中心各类业务受理流程。本人担任总行客户投诉管理流程优化项目总监，积极协调项目成员部门有序推进项目实施工作，配合服务转型办公室客户流程优化项目进行了客户投诉、客户联动业务流程梳理，重新修订了《银行客户投诉管理办法》、《客户服务联动管理办法》，并全面推行试点工作。

二、客服中心队伍建设

为完善客服中心组织架构，解决管理人员不足问题，满足我行各项业务需求，提高客服中心电话接通率，提升客户满意度，在行领导及人力资源部的大力支持下，客服中心于今年月份启动了内部、外部人员的招聘工作。结合实际工作需要，客服中心制定了详细的岗前培训计划，为保证新聘座席人员业务的全面性及专业性，客服中心积极与总行人力、哈分事业保障部协调沟通，增设了特色业务经办行岗位实践学习环节，为提高客服中心整体业务水平打下了坚实基础。

持续加强座席人员业务培训，邀请总行各条线业务专家对新业务知识进行强化培训，上半年全员业务培训10余次，组织全员业务考试次，座席人员业务能力大幅提高。

三、推进新一代客服中心项目

今年初，客服中心制定了拓宽服务渠道，探索建立电话银行远程柜员团队，打造集交易、服务和营销为一体的多元服务模式计划。在移动金融部领导的大力支持和全体员工的共同努力下，月初顺利进行了在线客服、报表系统等上线测试工作，并结合测试反映的问题向科技部门提出了优化需求。客服中心报表系统上线，运营管理类报表可实现实时监测客服中心业务量、接通率、座席工作状态等数据信息，考勤报表、绩效考核报表为派遣制员工日常管理、绩效考核提供有效依据等。

四、码号年报与延期

依照国家工信部要求，客服中心于月初进行码号及短消息服务接入代码的网上年报工作并顺利通过审核。因号及短消息服务使用期限将于7月末到期，为保证我行客服热线的正常使用，客服中心按工信部相关要求积极组织延期材料，进行网上提交审核申请，赴京提交书面资料，最终成功获批。

五、其他工作

- 1、合理安排客服中心各岗位人员，明确职责，密切配合，日常运营工作有条不紊。节日期间遇突发事件迅速响应，与行领导、相关部门及各支行反馈协调，确保节日期间业务的畅通。
- 2、推进与省联通公司合作协议签订事宜。为保证客服中心办公场地使用，积极与省联通公司协调沟通，对20年合作协议部分条款进行修订，顺利完成了合同的正式签订工作。

银行客服个人工作总结4

来到某某的工作时间虽然不是很长，但是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作内容，这一切都是对自己的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

回顾十月份的工作情况，我主要负责两方面的内容：一是网站内容的更新，二是53客服，因为没有将这两项内容很出色的完成，所以我对自己的表现还不是很满意。下面具体的来说明一下工作的完成情况：

一、网络工作内容

- 1、更新某某网站沈阳校区的新闻，包括校内动态、考试信息和出国留学的信息，让浏览我校网页的人一睹我校学员风采、掌握我校每日动态、学习与英语考试和出国留学相关的相关知识。
- 2、在新浪、搜狐、网易、百度、和讯、凤凰网、博客网等网站的博客频道发表文章，宣传某某英语。

- 3、向搜索引擎提交更新的文章和博客，争取被搜索引擎抓取。
- 4、查看百度贴吧、百度知道中涉及到某某英语学校的相关信息，掌握大家对某某英语的最新看法和需求，如果遇到有恶意中伤和广告及时向贴吧提出申述，申请删除帖子。（这段时间没有发现恶意问题）
- 5、在培训网站、分类广告的外语培训和出国留学培训等相关分类，留学论坛和沈阳本地论坛，百度贴吧等地方发布广告。
- 6、撰写某某英语公益活动——高中建设的文章。
- 7、编写某某英语网站新增版块——雅思保分计划的相关内容。

二、53客服咨询情况

在学校众多来访人员中有一项来访方式就是通过网络咨询来约访学员，这也就是和53客服能否有效咨询直接挂钩的，所以也对我的工作内容有了更高的要求，除了将网站整理好，也必须提高和客户在网上交流的能力。

网络是虚拟的，我不知道在与我对话的人是什么性格的人，到底有什么真正的想法，也不知道他是好意还是恶意，所以在存在这些未知数的前提下，如何能够真正揣测好对方的心里，用什么样的语言来吸引他对我们学校有极高的兴趣甚至真正想来我校学习，这都是需要很好的研究。通过这一个月以来，53客服工作的完成我对自己并不是很满意，主要存在一下问题：

- 1、咨询量本身与上月相比有所降低。
- 2、针对咨询的人约访数量降低。
- 3、咨询者的学习意向并不强烈、我缺少一种十足的能力让他又只是想先咨询看看转变到被我们学校真正所吸引。

针对以上问题，在下个月的工作中，我计划从几个方面进行改进：

- 1、分析上个月客服咨询内容，找出沟通中存在的问题，变化交流方式、交流语气，努力揣测说话人的心里活动，提高咨询能力，这也是重中之重。
- 2、加强在网站上对某某英语的宣传力度，将53客服的连接尽可能多的加入到所发文章的网页，提高点击率。
- 3、提高自身业务素质能力，有时偶尔会因为对咨询人所问问题的一些反感，从而心态有所转变，今后转变自己的心态，完善业务能力、提高咨询量。

下个月即将到来，针对上述提到的问题，有则改之无则加勉，出色的完成接下来的工作。

银行客服个人工作总结5

xxx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xxx支行，在这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，普通的客服何谈事业，不，客服一样可以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x行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行系统良好服务的“文明窗口”，所以我都以饱满的热情，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。

是的，在农行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，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农行人真诚，感受到在农行办业务的温馨，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；二是保持良好的职业操守，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，更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，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们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”，为客户提供全方位、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，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好客户服务的基础上，我们想方设法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，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希望！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！

今天，我们正把如火的青春献给平凡的x行岗位，中国农业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”。今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。因为我知道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积极性、主动性和创造性，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

银行客服个人工作总结6

我的20xx年是在客服部度过的，这是一个直接与客户沟通和业务量大、业务种类繁多的'地方，我的职责是每天接通各个客户的电话，听到他们的一切的意见和建议，建立完整的客户客服沟通档案。回顾这一年来的工作，我学到了很多，也发现了自身存在的许多缺点，以下是我的总结报告，请领导评议，也希望提出宝贵意见。

一年来，本人在xx银行xx支行的领导下，坚定自己的政治信念，加强了思想和政治理论、法律法规、金融知识学习，通过学习，转变了自己的思想观念，改进了工作作风，坚持廉洁自律，自觉遵守支行纪律和各种规章制度，认真履行自己的职责。

在工作中，我是尽职尽责，尽力而为，领导和同事也给了我很大的帮助和鼓励，在大家的共同努力下，把我们客服部打造成让客户满意，让客户赞誉的部门，让客户都认为我们x行的客服部的各项服务都比其他银行的好，也赢得了大批的忠实客户，都愿意来我们这里开立账户和办理业务，为此我尝尝提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在每天繁忙的工作中，我仍然坚持做好服务工作，用微笑去接听每一客户的电话，用认真和耐心细致的解答客户问题，让客户达到的满意度，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解，最终也赢得了客户的理解和尊重。

一年时间，说快也快，忙忙碌碌的日子就这样快过去了，在这一年的时间里，每天听着支行领导的言传身教，严于律己，用心的工作。时间也让我对于x行的工作有了更深一步的认识和理解，也让自己通过学习去扩大了知识面，让自己可以变得在自己所做的工作中做到模范带头作用，用自己的实际行动去感染和带动身边的同事。各种的经营理念 and 规章制度，让我养成了良好的行为习惯，做到了“入门x行正步人，出门x行走的正”的个人理想，工作中注重细节和细致的管理，针对违法违规也有的全新的认识 and 了解，也有了更多的防范措施，工作不但要做的好，还要快，合法，合规，让客户满意是我们的目标。回顾一年的工作和学习，发现自身存在的不足，我个人认为：

1、学习不够，当前的信息时代，是以科技进步作为第一发展力，新的情况和内容会在以后的工作中接连的出现，新的知识和科学会不断的涌现，面对这些，只有无止境的学习各种科学知识和专业文化在能不断适应新的要求和发

展。

2、个人工作态度的不稳定，在忙的时候或者遇到难缠客户时，有时间坚定不了自己的信念，也是自己对于工作达不到真正热爱的表现。针对以上问题，20xx年，我的个人努力方向针对以下几个方面：1、加强学习，进一步提高自己的素质和思想觉悟，用熟练的客户服务来稳步提升客服部的服务质量，加强对于应对各种问题的适应和分析解决问题的能力。2、增强自己的个人团队化精神，把自己融入整个大家庭，做到“舍小家，为大家”，放弃个人思想简单化，努力去完成自己与集体的共同发展，克服消极情绪，努力做好自己工作，配合领导完成各项任务和服务。在未来的一年里，我不会有任何的松懈，我指挥努力的去工作，将自己的不足之处和优点之处认真总结，和同事分享自己的成绩，做出在新的一年中怎么去工作的方法，才能更好的工作下去，我可以做的更好。

只有帐算好了，才可以使国家有更好的发展，这就是我们每一个银行工作职责的责任和义务，才可以更好的为早日实现祖国的现代化而添一块砖，加一块瓦。

银行客服个人工作总结7

20xx年3月20日营业部召开了职工队伍作风建设动员大会。在这次大会上王涤总经理对加强职工队伍建设教育活动的意义及目前营业部干部职工在“思想作风”、“学风”、“领导作风”、“工作作风”、“生活作风”方面存在的问题做了重要讲话。宣读了作风教育学习实施方案并提出了学习要求。我部按照学习动员，提高认识。对照检查，认真剖析。发扬民主开展评议，制定措施认真整改。按时完成了作风建设教育整顿工作任务，现将有关情况总结如下：

一、集中组织学习，充分认识加强作风建设的必要性和紧迫性

构建社会主义和谐社会的必然要求；是提高党的执政能力、保持和发展党的先进性的必然要求；是做好新形势下反腐倡廉工作的必然要求。领导干部的作风状况，是衡量一个政党是否具有较高执政能力、能否始终保持先进性的重要标志，也是人民群众评判一个政党是否值得信赖、能否只好政的重要依据。

不但领导干部要不断加强自身作风建设，员工队伍整体的作风状况，也是我部是否具有和谐的团队精神，能否不断开创新形势下“风正、气顺、心齐、劲足、绩优”新局面的重要保证。

二、开好民主生活会，认真开展对照检查

通过学习，对照自身的不足，找出了存在的问题并进行了认真剖析，形成书面报告。

3月27日召开了民主评议生活会，总经理和副总经理也到会参加了我部室的民主评议。会议中大家敞开心扉，认真找出自己的不足，分析存在问题的原因，通过交心通气，开展批评与自我批评。大家本着不搞评功摆好，不搞一团和气，主要讲存在问题，分析原因，找出解决办法的原则展开评议。通过这次评议，我部总结了大家共同存在问题，主要有以下几点：

（一）、干部职工工作作风散漫。我部青年职工较多，由于自我约束能力较差，对待工作缺乏责任心和进取心；有时候有逃避工作的思想，不能积极主动的去完成领导安排的工作；

（二）、缺乏创新意识。我部日常工作量较大，干部职工很少花时间去思考、去研究，看别人怎么做自己就怎么做，上头怎么做自己就怎么做，缺乏自我创新能力。

（三）、基础工作不扎实。信贷工作是一项严谨的工作，必须要做到事无巨细，并且信贷工作有一定的风险，任何一个小的错误都可能给自己和营业部造成不良后果。但是，我部经常会在分行信贷检查或总行信贷检查时出现不该出现的基础性错误，上报的报表出错率较高。

（四）、缺乏服务意识。由于我行是政策性银行，大多时候是企业找我们，但随着我行改革的推进、经营范围不断扩大、商业性贷款品种的增加，干部职工还没有转换观念的意识，总是让企业的同志送材料上门，不能做到主动上门服务。

（五）、学习业务知识劲头不足。我部是一线部室，客户经理既要安排好单位内部的工作，同时，又要花大量的时间下企业进行查库检查了解情况，以便及时掌握企业资金流向，确保我行资金安全。因此，放松了对业务知识的学

去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作;

二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行**中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性;

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

三、开拓创新，寻找新的市场增长点

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。我利用个人的社会关系网，与拆迁公司建立联系，通过拆迁公司，我得到了大批具有储蓄潜能的客户名单。然后逐个登门拜访，拒绝、冷眼甚至辱骂不可避免，但是值得庆幸的是，通过这种方式，我在原有的营销和维护个人客户，帮助客户理财的基础上，还挖掘了不少新客户，吸引了大笔新的存款。

四、忠诚执着，为支行事业发展尽职尽责

银行是我学生时代就蒙昧以求的工作场所。毕业之后，我非常幸运的得到了这份理想的工作。但是要成为一名合格的银行工作人员也并不是一件非常容易的事情，必然需要不断地学习、持续的磨练。工作一年多后仍然不是银行正式员工的事实让家人有些担忧，他们甚至为我找了他们认为更好的出路。是坚持自己的理想，还是体谅家人的感受，说实话我徘徊过、矛盾过。但是理性的思考之后，我毅然决定留在支行，继续努力，用我的成绩实践自己当初的畅想，也打消家人的顾虑。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

一、高效完成外呼任务。在进行每天的外**，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行**地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于**的客户我们要多进行预约回拨;再例如**行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合;

二、加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出;加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库;不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题;

三、增强主动服务意识，保持良好心态;

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

五、业务方面不断更新自己的银行业知识库，既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务;既要有较高的理论水平，也要有熟练操作具体业务的能力;既要学习自己职责范围内的专业知识，也要主动了解银行的贷款、存款、结算等其他领域的相关知识。

六、素质方面养成强烈的责任意识和服务意识，认真对待每一位顾客。严格要求自己，作风正派，洁身自爱，自觉维护银行工作人员的良好形象。

七、心理方面不断经受磨练，理智面对挫折和失败，把行程成熟、稳健的心理状态作为自己的成长目标。

银行客服个人工作总结9

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！我们要学会在逆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，不到之处，请领导和同事们批评、指正。

一、强化服务意识，靠优质高效的服务稳定客户

作为一名前台柜员，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。

二、加强内控制度建设，防范和化解金融风险

行里组织员工对内控制度指引等内容有针对性地进行了学习，重点学习了总行《xx银行员工从业禁止性若干规定》和内控管理制度等内容。抓执行、抓落实督促员工不折不扣严格执行，从防范操作风险入手狠抓制度落实，逐步使管理工作向规范化方向迈进，提高服务水平和营业环境档次，以真诚的服务和细微的关注来打动客户，赢得客户的支持。同时，我把思想教育和实际工作相结合，对照工作找差距、找问题，真正防范风险工作落到实处。

三、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。

四、工作中存在的不足及今后的打算

一是学习不够。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。二是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下提高自己，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。

银行客服个人工作总结10

xx年的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前三季度的工作任务。具体分以下几方面：

1、提升服务品质。

首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交***、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单(参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理)，现场管理逐级负责、分级管理(服务办公司级 各商品部部门级 班长级 店长—员工)，加大力度。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止到目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。

2、顾客投诉接待与处理。

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。xx年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率(质量类：224例，服务类：9例，综合类：131例，突发事件：7例)在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议——第三方责任险(保费共3000元，三店同保)，只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

3、人员管理

检查范围全面化、制度化

。将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。

依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。

在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。在xx年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪5823人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。

我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制,前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

更多工作总结 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/gongzuozongjie/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发