

银行工作报告心得体会的范例 银行营销培训心得体会的(通用7篇)

心得体会是对一段经历、学习或思考的总结和感悟。记录心得体会对于我们的成长和发展具有重要的意义。那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

银行工作报告心得体会的范例篇一

在营销过程中，我觉得以下四个方面是十分重要的。第一，是对产品的把握；第二，是对市场的了解和开拓；第三，与客户面对面的营销；最后，就是申请表格的填写和客户的维护。

我们在营销实战中，在和客户的交流沟通中磨练自己的嘴皮子以及和客户打交道的能力。什么是对产品熟悉？就是要大胆走出去，说，不要怕拒绝，拒绝了再总结，再出去跑。产品需要由我们的客户来定义，我们更需要在实践中去把握产品背后隐藏的东西。

第二，对市场的了解和开拓。销售任何一件产品除了掌握产品本身之外，我们需要将其定位，并找到相关渠道把它推销出去。那么信用卡的目标客户和市场在哪里呢？其实，信用卡销售指引，已经为我们指明了方向。其中目录第六条《现阶段重点推广行业的明细分类》规定了3类行业为重点营销对象，第八条《现阶段可接受推广行业的明细分类》规定了15类相关行业，并对信用卡的用户按风险程度不同划分为abcde五类。这样一来我们的营销范围就确定了。其实这个范围和我们原先想象的客户市场是不一样的。我开始认为那些私营企业的老板是我们的客户，但是操作下来一看，不对，信用卡部不仅需要他们提供收入证明，还需要他们提供个人房产证明及其它相关的个人资信证明，即使批下来，信用额度也很低，弄得他们很没面子，同时我的工作量无形当中也增加了许多。

所以为了节省时间，提高发卡量，我放弃了私营企业主这一块，开始按照《指引》中的行业对象来划分我的营销目标市场。由于时间有限，我做了三个阶段的准备。第一个阶段是用一个半月的时间来主攻公务员市场，因为这一块手续简单，批准率高。第二个阶段用十天的时间来向相关企业推广。第三阶段，收尾，看看还有什么没有营销到的地方。有了计划以后，我的任务就变得十分清晰了。要做的是怎样一块一块地吃掉。我采用的方法是先从有熟人的单位开始。我把所有的朋友名单拿出来，开始搜寻政府公务员、教师、医生，然后逐个打电话，通过他们来帮助我营销。这一块是有保证的。因为是朋友帮忙，所以操作起来十分方便，我把相关的要素告诉他们，其余的宣传工作就由他们来做了。这里有一个细节，就是填表一定要简化。比如身份证上很多要素都有了，你就不要别人再填写姓名，身份证号码了。

熟人做完了，就开始做他们介绍过来的重点客户，这一块做起来相对复杂一些，因为交情不深，要靠嘴皮子了，同时也需要一点技巧。例如，我办了一个局机关的团办卡，团办对于我们来说最省事，但是很重要的一点，你要找对办事的人。你去找财务科，他们会说每个人已经办过其它行的卡了，你去找办公室，人家会说，单位人多嘴杂，别人还以为收了银行什么好处。对于这种情况，我们要有思想准备，团办并不代表每个人都办，除非是单位的行政命令，否则别人有权拒绝。所以我首先办公室物色了一个人缘较好的人，然后通过他，先给局长办好了，这时候，千万不要指望他就能帮助你完成，他没有这个义务，于是我就和他一个一个办公室的跑。拿着局长已经填好的东西有意的给他们看，这些人一看，局长办过了，我也办一张算了。营销就是这样一味的去强调产品的好处是没有用的。别人就是不信任你，你还真的办不起来。

第二阶段就是一些企业单位。先挑一些有特色的单位，比如有事业单位背景的企业，如广播电视中心，注册资金较高的，和我们行有业务往来的，对于信用卡用卡环境有帮助的，例

如，青年旅行社，可以用信用卡购机票。总之，并不是所有的企业都可以作为发卡对象，在时间有限的情况下，我只有先从最有把握的开始。

第三阶段，就是扫尾，主要是零星的办了一些个人的卡。通过三个阶段的工作，完成了三百多张卡，公务员占了80%，所以批准率较高。有特色企业，也基本获批了。

在市场的开拓中，我感受最深的是关系营销的作用太重要了。有的人认为，我的客户资源太少了，怎么办？其实，机会就在每个人的身边，你的亲戚、同学、朋友，客户都是你的目标，营销就是要脸皮厚。

第三、与客户面对面的营销。在这一过程中我感受最深的是，一定要对客户的问题做出最敏捷的反应。我归纳了一下，客户的常见问题有六个：(1)信用卡收不收年费？(2)信用卡的特别功能是什么？(3)信用卡是否安全，后台支撑怎么样？(4)我手中已经有好几家银行的卡了，没有办的必要了。(5)你们银行的网点太少了，还款不方便。(6)我根本不需要办，我平时都是用现金。所以在交谈之前，一定对这些问题有所准备。回答时要充满自信，产品好坏全在我们的嘴上。在所有的这些问题当中，我们会把限制条件当成客户的拒绝理由。比如，第五条，网点少是我们的劣势，但是这只是办卡的限制条件，并不能作为客户抗拒理由。我们完全可以有三点理由来回应。一是，我行的自助银行正在加快发展；二是，我们即将实行借记卡自动还款功能；三、刷卡后不是要你第二天就来还钱，在56天当中你随时抽个空来还就行。把限制条件解释清楚，客户绝的理由就少一些。同样第四条，客户的卡实在太多，不想再办了。

我通常会先问他，其它行的卡什么时候办的？额度是多少？有没有担保人？国内外是否通用？免息期多长？购物是否有积分？先确定客户手中的卡是不是信用卡，同时把事先准备好的几张信用卡卡样拿出来，再适时介绍手机短信服务，保险服务，

医疗服务等特色功能。我们要想方设法的很自然的让客户感受到信用卡的特别之处。在与客户交流的过程中，一定要有一个良好的心态，如果客户实在为难，赶紧把目标移到下一家。最后一点是就申请表格的填写和客户的维护。我们做了大量的前期工作，到了最后千万不要因为填写表格不规范而导致被拒绝，那是一件很伤心的事。首先是填写表格。我只让客户填写(1)家庭住址、电话；(2)工作单位地址、电话、职务；(3)直系亲属和朋友；(4)签名。其余的我都自己帮他们填。一来，让客户省去了许多填表的麻烦，二来，填写过程就是审核的过程，可以发现很多漏洞。三来，可以让表格相对工整一些，有的客户填完后，在写错的地方就乱涂一笔。其实，卡部的人在审核的时候同高考阅卷一样，卷面整洁无形中就有一个印象分，所以在错的地方，我们就可以用涂改液修饰一下。我们有很多同事把审核的工作，都交给零售部的相关同志去做，自己就不问了，这样肯定是不行的。

我举个例子。有一次我地税局的朋友拿来十张表格，我在帮他们填写表格的时候发现，他们留的家庭电话都是单位号码。这就麻烦了。因为家庭电话号码一般是信用卡的查询密码，基本上每个人是不同的，于是我就一个一个打电话问。如果，我忽视了这一细节，也许我又做了十个无用功。另外，表格中错误率较高的就是最后一栏，联系人资料。以我的经验，这一栏一定要写，特别是直系亲属。朋友一栏可放松要求，你可以写自己的名字，也可以写其同事的名字。其次是，客户提供的相关资料。我想重点说一下人事收入证明。其中有一个关键点，就是职位的细节。

因为在信用卡销售指引中，职位稳定的员工获批率是比较高的。有的同事在营销过程中，看到对方的职位不是很好，就产生了一个想法，这种人肯定批不下来。在这里我想说一说我自己的经验。拿一个单位来说，就是扬州青年旅行社。应该来说，导游的获批的率是很低的，因为他们的工作不稳定。但是反过来，导游不能365天天天带团，不带团的时候，他要负责计划调度，也要负责相关的文书的工作，于是我就让他

们在工作职位一栏写上计调，文员。与此同时，还写了一份情况说明，交待了此单位在扬州的地位以及将要和我行展开的合作，希望能提高信用额度。作为营销员，你要让信用卡中心的审核人员认为，这个单位是非发不可的。

第三，就是客户的维护。就是所谓的售后服务。这个工作，就是在申请表寄出以后，一定要打电话给客户，问问卡有没有拿到，用的如何，有什么不明白的地方，感谢他们对中信工作的支持，其实这样做的目的很简单，希望他们再介绍一些客户给我们，同时联络感情，发掘一批优质客户，为以后的银行业务做准备。

以上，我从四个方面和大家交流了在信用卡营销过程中的一点感受，其中，有很多想法是我们部门的同志在研究信用卡营销方案时共同讨论的结果，他们在信用卡的营销过程中也付出了相当大的努力。我想在目前的社会状况下，信用卡的营销很有挑战性。每个人有各自的营销理念，如果大家能够自动自发，并且经常互相交流经验的话，我相信20xx年我行的信用卡任务一定能够完成。

银行工作报告心得体会的范例篇二

银行的柜员工作不仅仅只是简单的数钱、盖章、核算，在银行柜台工作的心得感想有哪些呢？下面是本站小编为大家整理的银行柜员工作心得感想与收获，供你参考！

时光飞逝，一转眼我已经进入中国银行的队伍实习有9个月了。当第一次踏进工作单位，面对这陌生的工作岗位和 workflows，让我自己不觉的有一丝紧张，不知道自己能否去胜任，去完成好自己的本职工作。在实习这段期间，在自己努力学习专业知识，提高专业上的技能，完善自己的业务素质，领导和同事们也都对我们相当照顾，有不懂的他们都会耐心、细心的为我们解答。从开始的一无所知，到现在能成为一名能够

独立办理业务的综合柜员。不断地学习、熟练业务，才能让我们成为合格的柜员，合格的农信员工。我也深刻体会到团队精神、与客户沟通、处事的协调能力的重要性。这些都是我未来成长过程中的点滴财富的积累。

一。爱岗敬业，刻苦学习

在我第一天进入工作岗位，面对一切都是那么的令我觉得新鲜。同事们对我说：“现在感觉很新鲜，等时间长了，你会觉得综合柜员其实是很枯燥的。”其实现在的我也能感觉出来，每天重复这基本同样的动作——无数次的清点钱数。可这些并不会打消我对工作的热情，我喜欢忙碌地工作一整天，而不喜欢无所事事的消磨时间。在去年底收款结息的那段时间，一天几百笔业务量，有时候忙的午饭都不能按时吃，可内心中不曾有过一丝怨言，因为这就是我们的工作，作为一名农信的员工这是我们的责任。单位的发展，是在我们每一名员工辛勤的汗水中建立的，我们责无旁贷。热爱自己的岗位，每天都要充满热情的去投入到工作中去，学会珍惜，学会满足。

对于刚步入岗位的我们这批新人，一切都要从零开始，一点一滴都需要我们刻苦、谦虚的学习。虽然我们是以毕业大学生的名义招录而来，可我们不应该以这为荣耀。很多人其实所学的专业和金融业都没联系，但大学的学习使我们知识面更广，更加具有责任心，也具有较强的自学能力。我们应该把我们的优点全部的投入到实际的工作中与自身发展中去。如果只因为名衔而沾沾自喜，那必将遭到淘汰。在工作中要把工作细节化，各种有疑问的问题应该即时的向有经验的老员工请教，在业余时间也应该多学习一些与银行方面有关的业务知识，多方面的去提升自己的。记得刚来的时候主任让我们新来的每月写两篇文章，我觉得这样很好，即能锻炼自己的写作水平，又能提升自己对于工作的感悟。但主任走后我们就很少写了，这就是自我缺乏自控能力的体现。这一点我是需要提高的，在以后的工作中要把学习作为一种主观

意识上的行为，而不是客观规定的牺牲品。进入农信的队伍，让我们忘记我们是大学生的名号，让我们把自己当成是一名新报道的学生一样，在这里去用我们的努力完成我们的“学业”。

二细致工作，微笑服务

柜员窗口有一定的危险性，需要我们时刻的警惕，提高自己的业务知识与实际操作水平，把不必要的失误、麻烦降到最小。精湛的业务技能是一名优秀综合柜员所必备的要求，不要以小而不为，在平常中我们要积累经验，要以一些案例去为己所用，提醒自己。记得有一次我们一名柜员收到了一张假钱，因为验钞机有时会因为钱币的新旧程度而出现卡机的现象，有时我们就马虎的以为没事而过去了，可这成为大意的代价。特别是要严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。这也是对自己负责。

我们是农信队伍中最基层的岗位，可这一个小小的窗口，却是我们农信与客户间最直接的纽带，我们的言谈举止都代表这农信队伍的形象。相对与市里的网点来说，乡镇的网点对柜员更具有挑战性，因为我们面对的基本都是农民阶级，他们文化不高，对于简单的业务流程，在他们看来都是那么的繁琐，我们需要更耐心细致的为他们讲解。也遇到过不讲理的，醉酒后语无伦次的，可我们是服务行业，一切都要以客户至上为原则，把不必要争吵用我们的真诚，妙语去化解掉。有的客户对我们的服务称赞，其实这是对我们最好的褒奖，胜过一切，我们也要更加谦虚谨慎，良好的服务质量是我们的本质要求。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。针对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质满意的服务。每一次都服务都要用我们真诚的微笑，去拉近与客户之间的距离，让我们的微笑与真挚的服务成为农信最好的名片。

三。以案例为鉴懂得珍惜

前几天在单位看了一本名为“警世钟”的内部书籍。里面记录了吉林农信队伍里面一些典型的犯罪案例。一些员工因为人生观，价值观发生扭变，而以身汗水去拼搏来的，而不是投机取巧。无限的攀比是无尽头的，人要有颗知足的心。当同学，朋友得知我进入的农信上班，他们都投来羡慕的目光，相比而言我算是幸运的。记得在长春培训时候老师告诉我们，在当柜员接触钱时候就把钱看成是纸而不是钱，这个比喻是一种警示，一张属于自己的一百元钱那是自己用劳动换来的，一捆一万，可那不是我的。

对于我们这些新来的员工，还有老员工一样。也许我们并不富有，但想想与很多人相比我们是幸运的。一时的财富换来的终究是一生的悔恨，无论是家人还是单位，你都会成为一名罪人。懂得感恩，珍惜现在所拥有的一切，努力的为了农信的未来去奋斗，在工作中体现你的价值。农信的光需要我们去照亮，而不是为自己的一时去阴埋。

四。建立企业文化发扬农信品牌

一个企业的健康可持续发展，不单只是围绕着经济利益的提升，注重价值观，而更要重视文化价值观。特色的企业文化是企业发展必备因素，在人事管理，团队协作，服务理念中也起这积极的作用。

在我工作这段时间，不能说我没感觉出信用社所特有的文化内涵，可我觉得还是有许多地方是值得改进提升的。作为企业的员工，一味的工作而缺少文化活动，这样不利与工作的积极性，适当的文化活动可以促进职工间交流，激发工作的热情。每年定期的组织一些信用社之间的业余比赛，比方篮球，台球，歌曲，写作等等，培养一些有意的兴趣爱好，而不是忙完工作回家无所事事。但企业文化绝对不是些活动所能概括的，它是一种能根深蒂固植入员工内心的责任。

在网上我看过这样一个故事：海尔的一洗衣机分厂，有一个姑娘在19岁的时候走进了海尔集团，并接受了三年海尔文化的洗礼，三年之后得了疾病，被诊断为得了白血病，就在她将要离开人世的时候，她给她的亲人提出了最后一个愿望：我要最后再看一眼我所工作的海尔。当员工都能以单位为家，以单位的利益为重，这样的文化内涵不是一朝一夕就能形成的。但一个成功的企业是绝对缺少不了这种文化底蕴。

一个企业在市场中的竞争力如何，决定着企业的生存状况和持续性。企业竞争力要靠科技力、营销力和形象力三力支撑，而品牌形象力是现代企业竞争的核心部分。作为平等的市场主体，在规范化的同行业竞争中，其兴衰成败在很大程度上就取决于品牌形象的好与坏，谁的品牌形象好，就能吸引更多的消费者，形成稳定的消费者群。因此，提升企业品牌形象是提高企业竞争力的关键。三月份我开始有了我的客户经理号，在揽储的过程中，我体会到了信用社在与其他银行相比起来有明显的差距。简单的例子，甚至还有很多人没听说过信用社。而就算是存储，很多人还是会把钱存储到像工商、农行、建行等。。。。。。在提升科技水平，发展新市场模式，提高整体人员的素质这些都是我们内部必须在未来发展中必须解决的问题，而对外我们也要去尽可能的宣传农信的品牌，在电视上，街边的广告牌上我们可以看到很多各个银行的宣传资料，营业网点的装修规模设备的配置都有很大的差距。找出一些突出的事例，多进行新闻报道，加深人们对农信好的印象。昨天看了玉树地震的募捐晚会，很多企业都慷慨的捐款，善举的同时，我们不难看出这也是品牌推广的一种策略。其实，公益活动能非常有效地提升银行品牌的亲和力、感召力，增强品牌传播的参与性和互动性，使品牌形象有血有肉，栩栩如生。

五。加强员工主观学习能力

在信用社年底的收贷结息是旺季，其余都有很多空余时间，业务量也不是很多。在我看来信用社大部分的员工还都是以

本职工作为基础，而忽视自我的日常学习。学习不单学的是书面上的知识，更主要是提升个人的内心修养。前几天党办群推荐书籍，让写读后感，我觉得这就是一种很好的做法。日常的学习也应该列入员工考核的项目。在集体中能形成良好的学习氛围。而不是把时间浪费在一些没有意义的事情中去。

六。加强对新员工的实习与培训

5个月的实习，让我们对综合柜员业务系统的业务操作流程都基本上了解了。在我们这帮新入取的大学生在平时讨论中，我们都觉得在实习期里只是掌握了窗口柜员的业务知识，而对于别的方面业务我们基本上都是不了解的。比方说发放贷款，我们只是按合同的信息去机械式的去办理，而合同内容，以及贷款条件，需要注意的细节我们都是简单的了解，不能更好的深层次的去了解。信用社平时一些不属于综合柜员办理的业务我们还是了解的甚少。我们还是更希望多吸取更多的新知识，在更多的业务范畴中都去切身实践，这样才能让我们更好的去学习，了解信用社的各种业务知识，有助于成为综合人才，更好的为信用社的发展贡献自己的力量。

结语

每一个人走向工作岗位实习是必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，打开了视野，增长了见识，为我们以后更好地工作打下坚实的基础。从这次实习中，我认真参与每一个学习的机会，总结实际操作中的经验和积累学习中自身的不足，密切关注和了解信用社柜员工作发展的最新动向，为以后即将从事的工作打下坚实的基础，走向工作岗位时，才能够让自己胜任自己的工作，在大浪淘沙中能够找到自己屹立之地，让自己的所学为企业发展做出自己应有的贡献。

这次实习，作为杭州银行的柜员，不但让我对银行日常基本业务有了一定了解，并且能进行基本操纵外，还让自己在处

事方面的收获也是挺大的。作为一名一直在单纯的大学的卧冬这次的实习无疑成为了我踏进社会前的一个平台，为我今后踏进社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进进社会以后必须要有很强的责任心。在银行工作自己所担任的就是一名工作职员，要对自己做的事情负责，对公司负责，对储户负责。假如没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班，假如不小心出现了错误，也必须负责纠正，而这些是作为一名工作职员的分内之事，尽对不会有人往同情你，或者往帮助你做你没有完成的工作。或许你要抱怨社会的无情，但是你要是跟不上别人的步伐，你并将被淘汰在社会之外。

其次，我觉得工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力进步自己的职业素养。正所谓做一行就要懂一行的行规，没有规矩不成方圆。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件或者最少的复印件，固然来行的客户可能是自己熟悉的人，我们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，我们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度题目尤为重要，这点我有亲身感受。正所谓，我们在工作的时候，是在出售我们的服务态度。

此外，在银行实习，我可以站在银行的角度往看社会的消费。我觉得最好的客户当然是私营老板和企业会计。除开经济上面的原因不说，整体来讲，大客户也是素质相对比较高的，说话相对文明，耐心也相对比较好，可以交流，能够理解我们工作，熟悉流程，单据填写完整，错误率比较低。出现题目，也愿意配合解决。假如人手紧张的时候，排在后面的人群就会催我们工作职员，说我们的效率不高之类的，天地良心啊，那是由于前面排队的储户一个人要办多笔业务，而且相对比较复杂。其次是民工。民工固然大多看起来比较邋遢，但是守规矩，听指挥，假如是文化程度相对高点的，单据填写的水准也还可以，错了也愿意改，没有太多空话，但是看

他们签字的时候，就有点冷心了。再次就是老年人，一般文化程度都还可以，也比较文明，大多是存定期或者存取工资，业务简单。不过有些老人脾气比较差，记忆力也差，经常要办理挂失，比较麻烦。而在我印象里，最差的就是大学生，经常有学生举着卡进来取钱，张口就是50，40，96之类的数字，往往要把卡里最后一点钱都取走才罢休。可以说，就卡这一块的收益来说，学生只有民工的1/10还不到，有些地区的学生卡甚至是负效益，有时候进门就直奔柜台取钱，完全无视排队的人当中，学生最多，但是和中年人有意识的插队不同，这些学生完全是无意识的这么做。再就是填写单据为所欲为，也不知道问问别人或者看样本，要么就是站着发呆，不知道要干吗。

在我们平时的生活中，倘若你往银行取款被告知没有大款项可取的时候，你可能会觉得这个银行不负责什么的，但是经过我的实习，发现了银行柜台有时候也会上演着真话与谎言的对决，比如：我们这里没钱了；取万现金以上需要提前电话预约；我们没有零钞；这尽对是真话。尽管很多人会觉得银行里怎么会没有钱呢？但是事实上，由于安全的考量，每个营业试冬分理处或者储蓄所都有自己的限额，不会存放大量的现金（发达地区除外），假如有大量的现金结余，那么就会运到一个集中的金库里存放，实在不足的话，再运来。这个运输过程是需要时间的。所以在某些取钱的高峰期，比如十一，春节或者天天的早上，没有现金是真的。相应的，大额现金的支取，电话预约是唯一能够确保银行有计划的预留手段。所以有时候会出现有大量现金却不与支付的现象，由于那是有人预约的。同样，银行一般不会大量保存零钞，由于零钞体积，重量和面额不成正比，一万元的1元比一万元的100元要重太多。

我们这里不能办理挂失/换卡(折)，需要回原开户行办理没有卡了，明天再来办。而对于这些话基本上的假的。事实上，只要是在同一个地区(城市)内(跨省市确实不能办理)，任何一个网点都可以办理。只不过这些业务手续比较麻烦，所以

一般都不太愿意办理，除非是本所开户，无法拒尽。同样，开卡比较麻烦，所以放工前，都不太愿意办理这种业务，只有少数情况是真的没有卡了，但这种情况实在比较罕见，大多只是敷衍。

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要的，但是也是很重要的。在工作中，单位主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。

三个月的银行实习一晃而过，却让我从中学到了很多社会道理，而这些东西也将让受益匪浅，银行的实习加深了我与社会各阶层人的情感，拉近了我与社会的间隔，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进步了适应社会的能力。因此，我体会到，在大学生就业如此严重的情况下，假如将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使一个专科生具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

此次实习的目的在于通过在校内的实习，掌握银行业务的基本技能，熟悉银行日常业务的操作流程。

2. 办理营业用现金的领解、保管，登记柜员现金登记簿；

4. 掌管本柜台各种业务用章和个人名章；

5. 办理柜台轧帐，打印轧帐单，清理、核对当班库存现金和结存重要空白凭证和有价单证，收检业务用章，在综合柜员的监督下，共同封箱，办理交接-班手续，凭证等会计资料交综合柜员。

这学期我们主要学习的业务包括个人储蓄业务，贷款业务，银行卡业务，教育储蓄业务，中间业务，本票，汇票业务，储蓄业务比较简单，开销户，存取现金，需要清楚各种活期、

定期储蓄产品。银行的储蓄业务是银行的基础业务，它主要是针对个人而言。储蓄主要是个人的存款和取款业务。储蓄种类分活期储蓄、定期储蓄两大类。在开户时，需填写内容有存款日期、户名、存款金额的活期储蓄存款凭条，并将凭条、现金和个人身份证明交银行经办人员。银行经办人员审核后，发给客户存折；若要求凭密码或印鉴支取，要在银行网点的密码器上自行按规定格式输入密码。

教育储蓄是指个人按国家有关规定在指定银行开户、存入规定数额资金、用于教育目的的专项储蓄，是一种专门为学生支付非义务教育所需教育金的专项储蓄。教育储蓄采用实名制，开户时，储户要持本人(学生)户口簿或身份证，到银行以储户本人(学生)的姓名开立存款账户。到期支取时，储户需凭存折及有关证明一次支取本息。教育储蓄提前支取时必须全额支取。提前支取时，客户能提供“证明”的，按实际存期和开户日同期同档次整存整取定期储蓄存款利率计付利息，并免征储蓄存款利息所得税；客户未能提供“证明”的，按实际存期和支取日活期储蓄存款利率计付利息，并按有关规定征收储蓄存款利息所得税。逾期支取：教育储蓄超过原定存期部分(逾期部分)，按支取日活期储蓄存款利率计付利息，并按有关规定征收储蓄存款利息所得税。

为期二十多天的岗前培训就要落下帷幕，这是让人难以忘怀二十一天，紧张而又充实，刺激而又耐人寻味。

在这些日子里，我们从校园走入工行的企业氛围，开始了自己的职场生活。

这次培训，让我们对自己的工作岗位以及公司的优势资源有了更深刻的认识和了解，从而能更快的适应自己的工作岗位，充分发挥自己的主动性，在做好自己的本职工作的同时，充分展现青年员工的精神风貌，提升工行的整体形象，在工作中发挥更大的作用。

在培训的日子里，我们主要接受了几个方面的职前培训，内容包括银行的服务规范理念、安全防范，个人金融业务、国际业务，银行卡、电子银行、和银行运行管理业务知识；以及大量的模拟柜面操作训练。

内容和形式都很丰富多样，包括讲座，实践，和模拟银行操作等各个方面。

受益颇深，为以后更好的工作打下了一个好的开端和基础。

作为刚走出校门的我来说，银行业务还有很大一部分的盲点和欠缺，而业务培训对于提高我的业务素质是很有帮助的。

业务培训主要包括储蓄员工业务，会计业务和基本技能训练几项内容。

重点关于定、活期一本通业务、存单业务、营业前准备和日间日中轧帐业务、单位存款业务、结算业务及电子银行和银行卡的有关业务，讲的非常详细，具体的操作我们也在模拟银行中大量练习，我们还应在以后的工作中加强学习，稳固强化业务知识；还有关于两大技能的练习，点钞及传票录入，单一的工作非常容易烦，但只能一遍又一遍的刻苦练习才能提高。

培训结束时的考核是个提高质量的好办法，为了取得好的成绩，我们都充满激情的努力练习，为以后的业务熟练打下了坚实的基础。

业务培训是我们以后工作的钥匙，是干好其它工作的前提和基础，而且这项培训还必须在以后的实践中不断学习和充实，才能跟得上工行的业务需求。

培训内容在我以后的工作中会有更好的应用和发展，学以致用，用才是目的，培训这种手段正是为了用这个目的。

培训中渗入了以后工作的方方面面，从理论到实践都有所体现，秉承这些东西，培训的功夫才算没有白费。

在培训中，老师们还给我们渗透了法制安全的知识，遵纪守法的意思在金融企业的表现是很明了的，所以我们接受有关工行法纪方面的培训。

主讲师主要向大家通报了有关金融业犯罪的相关信息，讲了刚入职场应注意的一些问题，尤其强调了银行工作人员易犯罪的预防；法律知识讲座是关于银行业所用法律知识的浓缩和提炼，其中让大家对于民法及经济法等相关法律极为重视一下，另外还针对信贷及风险控制等方面所有法律知识以案例方式向大家重点介绍。

法纪方面的培训是我步入工行接受的非常重要内容，用预防针还形容非常的贴切和形象。

法纪培训让我明白了在金融待业从事工作的基本注意事项，对于以后的工作及个人前途都十分有意义。

这次培训是对我们新入行员工的重视和期望，省分行投入了大量的人力、财力，聘请到专业人员给我们进行业务知识的讲解和礼仪指导，同时又请到了几个地市分行多位经验丰富的领导以及优秀员工为我们介绍基础知识和工作经验，让我们受益匪浅。

短短的二十天，把我们凝聚在一起，了解了银行的基本情况，融入了工商银行这个大集体中。

培训对我的教育会永远指导我的职场生涯。

短暂的培训快结束了，我们就要回到不同地区的岗位上开始工作，这期间大家培养了深厚的感情，共同的经历会是我们一生的财富。

在工商银行培训学校这样优秀的平台上会培养出更多的优秀团队，而我们则会成为更加出色的工行职员。

千里之行，始于足下。

我们会在今后的工作中踏实勤恳，把学到的知识运用到工作中，做一个有责任心，充满自信的工行新人！

银行工作报告心得体会的范例篇三

通过银行营销培训学习，带领了一支小团队，那要有周详的工作计划、合理时间安排、充分调配人员、良好的团队精神等等。下面是本站小编为大家收集整理的银行营销培训心得，欢迎大家阅读。

俗话说：“一年之计在于春”。三月是温暖的季节，也是我们开始奋斗的季节。在这个充满希望的日子里，我走进了中信银行这个大家庭，进行了两周的跟岗实习，在营销过程中，我留下很多耐人寻味的回忆，同时也得到很多刻骨铭心的体会。

第一：具备专业的业务知识。我们是用设点营销的模式，当我们在家乐福摆点时有客户前来询问相关信用卡使用情况，需要我们营销人员具备良好的专业知识，为客户答疑解惑，无论是从办卡条件、激活还是使用、还款，都必须了如指掌，然后才能指导客户完成之后的操作。

第二：具备充分的自信，瞬间获得客户的信赖。一名合格的营销员首先要具备充分的自信，只有对自己充满信心，才能给自己一个清晰的思路，把产品通过流畅的语言介绍给客户。在营销产品的时候，我们要与客户交朋友，让客户对自己有好感。与客户初次见面时的说辞非常重要，好的开场白往往

是成功的一半。当然，瞬间获得客户好感、信赖不仅仅体现在初次见面，交谈时客户可能在很长一段时间对营销员是无动于衷的，但在一些细节上的改变或许可以赢得客户的倾心。

信的明天更加辉煌。

经过一年半载的努力与奋斗，在这一年多营销工作时间里，

做为一名在广发银行信用卡从事营销工作近一年多的营销人员，一直以来，我认为在营销产品中都要具备：灵敏的反应能力、懂得拿捏揣测客户心理变化、对产品的认知与诠释、语言表达技巧、良好的心理素质。

经过一年半载的努力与奋斗，在这一年多营销工作时间里，有喜、有悲，有笑声、又有泪水，有成功，也有失败。不过在短短时间里，让我深深体会到，无论做任何事情，都要对自己充满信心。

从事营销行业除了对自己要有足够信心，有经验之外，更重要的是自己的一种心态。我是一名刚刚被提升为小分组长的营销人员，对刚被提升，我感到非常荣幸，但无形的压力也朝我袭来，但适当的压力可以给我推动力，在这里我也想与大家分享下，相信很多在公司工作的同事，他们也有独特的见地。博众长而用之，这样才能为自己在打开一片天地！

在我刚开始从事营销工作的时候，要拜访客户时犹豫再三不敢进门，好不容易鼓起勇气进门，却又紧张得不知说什么，刚刚开口介绍产品，就被客户三言两语打发出来。一次又一次的拜访失败，我开始为自己在找借口，在抱怨。但我从未意识到给自己找借口的同时，我已经变得相当的消极了。消极的情绪给我工作带来很大影响，后来领导得知此事，他找我聊了许多，他告诉我：“一名合格的营销员首先要具备充分的自信，只有对自己充满信心，才能消除面对客户是的恐惧，才能给自己一个清晰地思路，把产品通过流畅的语言介

绍给客户”。这番话深深的刻入我的脑海中，每当我低落的时候，我都会暗暗给自己鼓劲，我坚信一点，只要对自己有信心、对产品有信心，那我已经成功了一半。

心得二：给自己在不同时期制定一个力所能及的目标

每个人都要合理安排每一天的工作，都要有计划性、目的性，为了避免一种盲目性的积极，也可以说是一种没有方向性，这种情况往往是事倍功半，得不偿失。在我做为一个新营销小分组长，除了我自己，还要带领组员，既然带领了一支小团队，那要有周详的工作计划、合理时间安排、充分调配人员、良好的团队精神等等。给自己、组员制定一个力所能及的目标！

常言道：“失败乃是成功之母”！在营销过程中，很多时候我们都会遇到形形色色的客户，也许你幸运，遇到很好说的客户，但也有倒霉的时候，客户专门刁难你。所以很多时候失败了，不要气馁。要从事情的根本去找原因，为什么失败，是专业知识不到位，还是营销技巧不如人，希望下次不要常犯同样错误。

以上几点是我从事营销员到营销小分组长一职的一些心得体会，如果我们能做到：“把握现在、向过去学习、着手创造将来。想象一个美好的将来是什么样子的，制定一个切实可行的计划，今天就做些事情使之成真。明确你的目标，发掘让你的工作和生活更有意义的方法，你会更快乐，更成功！”

在营销过程中，我觉得以下四个方面是十分重要的。第一，是对产品的把握；第二，是对市场的了解和开拓；第三，与客户面对面的营销；最后，就是申请表格的填写和客户的维护。

我们在营销实战中，在和客户的交流沟通中磨练自己的嘴皮子以及和客户打交道的能力。什么是对产品熟悉？就是要大胆走出去，说，不要怕拒绝，拒绝了再总结，再出去跑。产品

需要由我们的客户来定义，我们更需要在实践中去把握产品背后隐藏的东西。

第二，对市场的了解和开拓。销售任何一件产品除了掌握产品本身之外，我们需要将其定位，并找到相关渠道把它推销出去。那么信用卡的目标客户和市场在哪里呢？其实，信用卡销售指引，已经为我们指明了方向。其中目录第六条《现阶段重点推广行业的明细分类》规定了3类行业为重点营销对象，第八条《现阶段可接受推广行业的明细分类》规定了15类相关行业，并对信用卡的用户按风险程度不同划分为abcde五类。这样一来我们的营销范围就确定了。其实这个范围和我们原先想象的客户市场是不一样的。我开始认为那些私营企业的老板是我们的客户，但是操作下来一看，不对，信用卡部不仅需要他们提供收入证明，还需要他们提供个人房产证明及其它相关的个人资信证明，即使批下来，信用额度也很低，弄得他们很没面子，同时我的工作量无形当中也增加了许多。所以为了节省时间，提高发卡量，我放弃了私营企业主这一块，开始按照《指引》中的行业对象来划分我的营销目标市场。由于时间有限，我做了三个阶段的准备。第一个阶段是用一个半月的时间来主攻公务员市场，因为这一块手续简单，批准率高。第二个阶段用十天的时间来向相关企业推广。第三阶段，收尾，看看还有什么没有营销到的地方。有了计划以后，我的任务就变得十分清晰了。要做的是怎样一块一块地吃掉。我采用的方法是先从有熟人的单位开始。我把所有的朋友名单拿出来，开始搜寻政府公务员、教师、医生，然后逐个打电话，通过他们来帮助我营销。这一块是有保证的。因为是朋友帮忙，所以操作起来十分方便，我把相关的要素告诉他们，其余的宣传工作就由他们来做了。这里有一个细节，就是填表一定要简化。比如身份证上很多要素都有了，你就不要别人再填写姓名，身份证号码了。

熟人做完了，就开始做他们介绍过来的重点客户，这一块做起来相对复杂一些，因为交情不深，要靠嘴皮子了，同时也需要一点技巧。例如，我办了一个局机关的团办卡，团办对

于我们来说最省事，但是很重要的一点，你要找对办事的人。你去找财务科，他们会说每个人已经办过其它行的卡了，你去找办公室，人家会说，单位人多嘴杂，别人还以为收了银行什么好处。对于这一种情况，我们要有思想准备，团办并不代表每个人都办，除非是单位的行政命令，否则别人有权拒绝。所以我首先办公室物色了一个人缘较好的人，然后通过他，先给局长办好了，这时候，千万不要指望他就能帮助你完成，他没有这个义务，于是我就和他一个一个办公室的跑。拿着局长已经填好的东西有意的给他们看，这些人一看，局长办过了，我也办一张算了。营销就是这样一味的去强调产品的好处是没有用的。别人就是不信任你，你还真的办不起来。

第二阶段就是一些企业单位。先挑一些有特色的单位，比如有事业单位背景的企业，如广播电视中心，注册资金较高的，和我们行有业务往来的，对于信用卡用卡环境有帮助的，例如，青年旅行社，可以用信用卡购机票。总之，并不是所有的企业都可以作为发卡对象，在时间有限的情况下，我只有先从最有把握的开始。

第三阶段，就是扫尾，主要是零星的办了一些个人的卡。通过三个阶段的工作，完成了三百多张卡，公务员占了80%，所以批准率较高。有特色企业，也基本获批了。

在市场的开拓中，我感受最深的是关系营销的作用太重要了。有的人认为，我的客户资源太少了，怎么办？其实，机会就在每个人的身边，你的亲戚、同学、朋友，客户都是你的目标，营销就是要脸皮厚。

第三、与客户面对面的营销。在这一过程中我感受最深的是，一定要对客户的问题做出最敏捷的反应。我归纳了一下，客户的常见问题有六个：(1)信用卡收不收年费？(2)信用卡的特别功能是什么？(3)信用卡是否安全，后台支撑怎么样？(4)我手中已经有好几家银行的卡了，没有办的必要了。(5)你们银

行的网点太少了，还款不方便。(6)我根本不需要办，我平时都是用现金。所以在交谈之前，一定对这些问题有所准备。回答时要充满自信，产品好坏全在我们的嘴上。在所有的这些问题当中，我们会把限制条件当成客户的拒绝理由。比如，第五条，网点少是我们的劣势，但是这只是办卡的限制条件，并不能作为客户抗拒理由。我们完全可以有三点理由来回应。一是，我行的自助银行正在加快发展；二是，我们即将实行借记卡自动还款功能；三、刷卡后不是要你第二天就来还钱，在56天当中你随时抽个空来还就行。把限制条件解释清楚，客户绝的理由就少一些。同样第四条，客户的卡实在太多，不想再办了。

我通常会先问他，其它行的卡什么时候办的？额度是多少？有没有担保人？国内外是否通用？免息期多长？购物是否有积分？先确定客户手中的卡是不是信用卡，同时把事先准备好的几张信用卡卡样拿出来，再适时介绍手机短信服务，保险服务，医疗服务等特色功能。我们要想方设法的很自然的让客户感受到信用卡的特别之处。在与客户交流的过程中，一定要有一个良好的心态，如果客户实在为难，赶紧把目标移到下一家。最后一点是就申请表格的填写和客户的维护。我们做了大量的前期工作，到了最后千万不要因为填写表格不规范而导致被拒绝，那是一件很伤心的事。首先是填写表格。我只让客户填写(1)家庭住址、电话；(2)工作单位地址、电话、职务；(3)直系亲属和朋友；(4)签名。其余的我都自己帮他们填。一来，让客户省去了许多填表的麻烦，二来，填写过程就是审核的过程，可以发现很多漏洞。三来，可以让表格相对工整一些，有的客户填完后，在写错的地方就乱涂一笔。其实，卡部的人在审核的时候同高考阅卷一样，卷面整洁无形中就有一个印象分，所以在错的地方，我们就可以用涂改液修饰一下。我们有很多同事把审核的工作，都交给零售部的相关同志去做，自己就不问了，这样肯定是不行的。

我举个例子。有一次我地税局的朋友拿来十张表格，我在帮他们填写表格的时候发现，他们留的家庭电话都是单位号码。

这就麻烦了。因为家庭电话号码一般是信用卡的查询密码，基本上每个人是不同的，于是我就一个一个打电话问。如果，我忽视了这一细节，也许我又做了十个无用功。另外，表格中错误率较高的就是最后一栏，联系人资料。以我的经验，这一栏一定要写，特别是直系亲属。朋友一栏可放松要求，你可以写自己的名字，也可以写其同事的名字。其次是，客户提供的相关资料。我想重点说一下人事收入证明。其中有一个关键点，就是职位的细节。

因为在信用卡销售指引中，职位稳定的员工获批率是比较高的。有的同事在营销过程中，看到对方的职位不是很好，就产生了一个想法，这种人肯定批不下来。在这里我想说一说我自己的经验。拿一个单位来说，就是扬州青年旅行社。应该来说，导游的获批的率是很低的，因为他们的工作不稳定。但是反过来，导游不能365天天天带团，不带团的时候，他要负责计划调度，也要负责相关的文书的工作，于是我就让他们在工作职位一栏写上计调，文员。与此同时，还写了一份情况说明，交待了此单位在扬州的地位以及将要和我行展开的合作，希望能提高信用额度。作为营销员，你要让信用卡中心的审核人员认为，这个单位是非发不可的。

第三，就是客户的维护。就是所谓的售后服务。这个工作，就是在申请表寄出以后，一定要打电话给客户，问问卡有没有拿到，用的如何，有什么不明白的地方，感谢他们对中信工作的支持，其实这样做的目的很简单，希望他们再介绍一些客户给我们，同时联络感情，发掘一批优质客户，为以后的银行业务做准备。

以上，我从四个方面和大家交流了在信用卡营销过程中的一点感受，其中，有很多想法是我们部门的同志在研究信用卡营销方案时共同讨论的结果，他们在信用卡的营销过程中也付出了相当大的努力。我想在目前的社会状况下，信用卡的营销很有挑战性。每个人有各自的营销理念，如果大家能够自动自发，并且经常互相交流经验的话，我相信20xx年我行

的信用卡任务一定能够完成。

银行工作报告心得体会的范例篇四

x月__号我来到__支行报到，曾经我也偶尔会来到这里，但这一次完全是不同的感觉。这里将是我今后工作的起点，同时也是我人生新的开始。

简单的报到后，我暂时被安排跟着大堂经理乔师傅学习大堂业务，俗称站大堂。新的工作开始，一切的感觉都是新奇，只想着能够尽快熟悉业务，尽快适应新的工作。

在省行培训的时候就听说大堂经理很忙，真当我站在大堂中才有了切身的体会。刚开始跟在乔师傅后面，看着他在智慧柜员机上给客户办理各种业务、对客户进行不同的指引、回答客户的不同咨询，我在后面默默的记着。大堂的客户量虽然很多，但是办理的业务却相对单一，没多久我也可以在智慧柜员机上开始给客户办理业务了。慢慢的我进入了状态，不停的应对源源不断的客户，最后产生了惯性思维了，见到一位建行的员工张嘴就问：“您好，请问您办理什么业务？”不知不觉就到中午12点了，该下班了。回到家才感觉到了双脚那个疼啊，才意识到一上午没和一口水，在以前是不可想象的。

大堂的业务相对单一，总是在重复不停了话语和动作。很快我就适应了大堂的工作节奏和工作内容。最近正直大学新生开学前期，每天都有源源不断的大学新生和父母来建行激活银行卡、办理新的银行卡，再加上__当地的特点，建行的人流量出奇的多。“对不起您稍等，办完这个我就去帮您”几乎是我说的最多的一句话了，恨不得把我自己劈成多瓣来用。

大堂工作虽然忙碌，但我总能从中体会到不一样的快乐，尤其是在帮客户办理完业务、为客户解答了问题后客户的那一

句谢谢啊，几乎成为了我工作的动力。同时深刻感觉到自己的业务水平还差很远，面对客户的问题，我经常无法回答，因为我对业务还很不熟悉。只能对客户说，对不起，这个我也不是很了解，麻烦您去问问这位师傅吧。每当这时我都会感到愧疚，在大堂上我还有很多需要学习的，希望自己能够快速成长起来。

银行工作报告心得体会的范例篇五

在银行工作一年了，这一年让我改变了很多。我曾经在毛毛鲁莽地工作，不管重要性。现在我已经改正了这些问题，这样的情况很少了。所以对今年的工作还是很有感触的。这里，我来说说我的感受和经历。

在任何一个行业，服务都是一个特别重要的工作。我在银行期间，一直在跟一些前辈学习。做好服务不是那么简单的，这往往挑战我们的毅力和耐心。再加上这是我第一年工作，所以很多地方做的不是很好。幸运的是，在这么多朋友和同事的帮助下，我才能够走得这么顺利。

刚开始的时候，我对公司的业务并不熟悉。有好几次客户来咨询我，我有时候也回答不了一些比较偏僻的事情。这时候，发生了这样的事情。因为我有一段时间没有回答客户的问题，客户马上就烦了。她就站起来骂我，那些话越来越难听。我当时年轻气盛，一时没把握住自己，就和她吵了起来。后来领导给我收拾了烂摊子。那一次，我也真正体会到了冲动会对人产生多大的影响。明明只是一件小事，却让我捅出了这么大的骨架。

我们从事服务工作。首先要摆正心态。那段时间，我可能因为没有真正适应这个环境，所以做事情不顾一切，不能容忍不能忍受的事情，就做了这么不争气的事情。从那以后，我更加关注自己的毒，也更加知道商业知识的重要性。这件事

本来就是我自己的错，找不到其他借口，所以从那以后，我开始更加努力地学习专业知识，向别人学习服务管理，不断提高自己的服务水平，杜绝这样的事情发生。首先，我得从这些小事说起。

最近我的表现越来越好。我不仅能以更好的态度去服务，还能善用各种服务技巧和方法。这些都是我进步的象征，也是我成长的一些方面。我越来越好，在这份工作中也更加自然。我更有信心和决心走下去，我会朝着更好的目标出发。我会不辜负大家的帮助和期待，我会继续奋斗，继续前进！

银行工作报告心得体会的范例篇六

20__年的夏天，带着家人和朋友的真诚祝福和期望，怀着对银行工作的无比憧憬，我开始了在__银行__分行__支行的工作历程。

工作伊始，由于对银行工作的模糊和定位不清晰，加上没有做好充分的心理准备，没有完成从一个学生到柜员的角色转变，我心中油然而生失落感和挫败感，对工作的激情渐渐失去，但是看着身边的同事每天都在积极努力工作，对每位客户的真诚和高效的服务，想着他们都在同一岗位上工作这么多年，还能保持着这样的激情，让我明白简单的事情重复做，不仅要做好，更要做得有创造力。

在每个岗位上都有发展潜能、增长知识的机会，决定因素是自己对待工作的态度和对工作的付出程度。在领导和同事们的帮助下，对各项业务知识和银行服务规范的不断学习，已经能独立为客户办理各项业务，对各项产品有了更深的了解，逐渐总结出各项产品的营销亮点，从而有意识的加强对客户的营销力度，取得了一定的成绩。

一年中，在领导的关怀和同事的帮助下，我经过了大堂经理，

对公柜员，对私柜员的岗位锻炼，参加各条线各类培训共60多次，共接待客户咨询1000余件，办理对公对私业务10000多笔，积极向客户销售了保险，网银，三方存款等各种银行产品，实现了单位与个人的共赢。在营销的过程中，加深了对银行各类产品的了解，加强了组织沟通能力，更明白了银行服务能力的重要性。

一年的工作历程也是心态调整、角色转变的过程。常言道：态度决定一切。端正的态度、良好的心态是高效完成各项工作的基础和前提。心态的调整使我在意识中对工作有了更加充分的认识。银行工作无小事，任何细节的错误都可能铸成大错。我们必须集中注意力办好每一笔业务，真诚服务每位客户，只有确立了端正的工作态度和良好的处事心态，才能出色的完成各项经营指标。下面我将从以下五个方面来总结下一年的工作心得体会。

1. 感恩的心。感恩的心让我们善于发现别人的优点和长处，俗话说，“用人之长，天下无不可用之人”。同时感恩的心也让我们更加愿意发自内心的去鼓励和赞美别人，让别人感觉被需要，感觉很重要。银行作为服务型企业，客户是企业的生命线，只有我们懂得对客户感恩，才能获得客户更多的信任。

2. 制度让我们有所不为，从而有所大为。制度中包括工作的统一标准和指导规范，告诉员工什么是对的，什么是方向，从而为工作提供指导，从而让工作更加高效。尤其是我们金融行业，制度重于泰山，合规是银行经营的高压线，好的制度不仅是客户资金安全的保证，同样是x行为客户创造价值的基石，理解和掌握制度让员工更加自由，更加自信，使员工更具有创造性。

3. 细节决定成败。天下大事必做于细，所有的工作都由细微的部分组成，只有将每个细节很好的完成，整个工作才能高效、准确的完成。在银行这个特殊的行业中，每个细节都要

求更高，账号、金额、票据等必须保证绝对正确，客户身份的辨别必须严格进行联网核查和反洗钱系统排查，文明礼貌用语和服务规范必须高标准的严格执行，只有将这些细节做好，客户才会选择我们。

4. 要做足准备前的行动。有人说准备很重要，但是准备前的行动同样很重要，在准备前我们要进行搜集市场资料，学习各项新业务知识，进行客户的甄别，与各个利益关系者进行沟通 and 反馈，从而为制定合理的营销方案打下坚实的基础。只有这样我们才能限度的节省成本，高效的完成各项工作。

5. 换位思考。换位思考是我们建立同理心的基础，在与同事接触中，通过换位思考不仅能使同事们和睦相处，也能使大家紧密配合完成各项工作；在与客户接触中，也更容易找到利益接触点，这样不仅能完成各项产品的营销，同时也可以大大提高客户的忠诚度。

经过一年的工作和学习，我坚定了信念，提升了技能，找到了理想与工作的结合点。我将不断学习，向书本学，更重要的是向社会学。在今后的工作中，我将自觉加强理论和业务知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己在业务方面尤其是对公业务知识的锻炼，全面提高综合业务知识水平。在领导和同事的指导帮助下发扬长处，弥补不足，提高自己的履岗能力，严格要求把自己培养成一个业务全面的银行员工。我将以追求卓越来严格要求自己，奋发图强，积极为__行的发展贡献自己的力量！

银行工作报告心得体会的范例篇七

时代在变、环境在变，信用社的业务工作也在时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自己，更好地规划自己的职业生涯，学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，工作需要我们

不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

服务是我们日常工作的核心，作为一名信用社柜台工作人员，应该能清醒地认识到服务的重要性，尤其在现今银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是从某种方面体现了软实力与竞争力。“服务”，看似平凡的两个字，却蕴含着丰富的内涵和价值，工作中，我们能够简单而方便的将“服务”两个字挂在嘴边，而现实中，我们却也心酸的明白，要做好服务工作不是一件容易的事，更不是一朝一夕能够筑就完美的。要做好服务，必须做好三个方面：良好自我形象气质和集体形象、优秀的专业技术能力、“以客户为中心”的优秀服务态度和服务标准。

一、优秀的个人形象气质和网点。

集体的形象在是服务意识的最明显的外在表达，工作人员的妆容衣着，行为举止，和客户沟通时的语气语调，举止姿态，集体的公共卫生等都是外在形象的具体表现形式。

1、仪容服饰的形式美。

对于银行女职员来讲，工作场合应化职业淡妆。这不仅会让自己容光焕发、增强自信、精神饱满，更是表示对客户的一种尊重。对于男性员工来讲，也应剃须修面，头发整齐，体现良好的仪容仪表。

职场中服饰的美更多体现为统一着装的形式美。统一设计、极具企业文化特色的服装，不仅突出了员工自身的精神状态美和气质美，更体现了一种企业文化的内在精神力量。通过统一着装，也可以强化员工的角色意识、责任意识。体现一种团队合作的力量和一种整齐划一，团结向上的精神风貌。

2、注意姿态行为的形式美。拿一线工作人员的坐姿来讲，坐姿应给人以端直稳重和积极向上之感。而不应是散漫的，懒

洋洋的感觉。

3、注意服务态度的形式美我们服务态度基调应是“微笑服务”。笑容是世界上的沟通手段，它可以很快地消除彼此的陌生感。拉近双方的距离，创造友好的交往合作氛围。我们应该注意养成微笑服务的良好习惯，传递礼貌、热情、诚恳的服务态度。

4、注意语言沟通的形式和技巧美。银行工作人员在语言表达的有声语言运用方面，要注意音高、音量、语速、停顿、连接、重音、语气、语调等处理技巧；态势语言方面，要注意包括表情、眼神、手势等无声语言要素的表达。

5、干净整洁、装修大方的办公和接待场所也是形象的一种体现。

二、扎实的专业基本功，良好的专业技术素质是我们的武器，是我们保证服务的基础。

在快速发展的今天，我们必须从各个方面提高自己的专业素质，比如国家的心得政策法规，信用社的新规定、新思想，新的机械设备的掌握，新的办公软件的开发运用，新的办公方法的学习掌握，对各个突发事件的应对措施，客户提出的越来越多的新的问题等，我们必须全体的提高自身的技术素质，我们要树立“没有，只有更好”的思想态度，精益求精，力求上进，让我们的武器更亮，更准。

三、“以客户为中心”为基础的“深入人心”的服务是我们工作的核心。

什么是优质服务？优质的服务并非卑躬屈膝，而是以细心、耐心、热心为基础，以客户为中心，时刻让客户感受到优越感和被尊重。“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是我们服务的宗旨，是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，

更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。做好服务工作，取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础，细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到“以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。我们经常提出要“用心服务”，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户长期的理解和信任。

针对以上几点对比自身，我还存在许多不足，在接下来的工作中必须加倍努力，培养良好的工作习惯，着装得体，锻炼标准的服务体态、语言语调等，在专业技术上要求学苦练，在服务上要更“靠近”客户，朝着优质的服务去努力，争取在各个方面得到长足进步，为我们的信合事业添砖加瓦。