

# 银行礼仪服务培训心得(优质8篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。相信许多人会觉得范文很难写？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 银行礼仪服务培训心得篇一

保密工作不仅关系到党的事业发展，关系到国家的长治久安，而且关系到企业的切身利益。当前，在金融业全面开放，我国经济进入新的发展阶段的新形势下，保密工作面临的形势更加严峻，任务更加艰巨，责任更加重大。作为地方性商业银行，城市商业银行保密工作肩负着既要保守金融工作中的国家秘密，又要保守自身商业秘密的双重任务。如何加强新形势下的城商行保密工作，是摆在我们面前的一个重要课题。对此，笔者略抒己见。

一是国际大环境的变化对城商行保密工作提出了更高的要求。当前，国际间的竞争总体呈现加剧态势，为了在政治、经济、军事、科技等领域斗争中取得优势地位，国内外敌对势力都在不遗余力地窃取我国各方面的情报和信息。同时，随着全球经济、信息、科技的发展和我国对外开放的不断扩大，对外交往的各种限制也逐渐减少，境内外人员往来愈加频繁，再加上高科技窃密手段的不断变化，窃密渠道和泄密隐患明显增多，窃密的技术性和隐蔽性更强，使保密形势日益严峻，工作难度日益加大。作为商业银行，在日常金融活动中不可避免地接触到一些国家秘密和金融工作秘密，如何正确应对出现的各种新情况和新问题，确保这些国家秘密和金融工作秘密的安全，需要城商行认真研究和思考。

争对手的商业情报和战略动态。保密工作的不到位，有可能造成业务创新核心技术、客户信息资料、战略规划及重大工

作部署等一些内部秘密的泄露，如果被竞争对手获取并利用，将导致自身在业务竞争中处于劣势，丧失发展的主动权。如客户资源营销资料的泄露，有可能被同业单位捷足先登，造成工作被动，为行里带来损失，甚至给客户带来一定危害。三是加强保密工作是保障城商行增强公信力和稳健发展的必要举措。随着信息化的不断发展，信息的公开和共享逐渐成为信息化发展的基本趋势。与国有银行、股份制商业银行相比，城商行的社会公信力明显处于劣势。在推进信息化进程中，如果不能正确处理公开与保密的关系，不仅会造成内部秘密信息、数据资料的泄露，一些敏感信息还有可能被一些别有用心的人所利用，夸大其词，在社会上进行造谣传播，损害城商行的社会形象，降低社会公信力，为城商行事业的发展带来障碍。

一是思想不重视，保密意识淡薄。部分城商行对保密工作还不重视，保密意识淡薄，忧患意识不强，有的认为保密工作是领导、保密工作人员的事，与己无关；有的认为“无密可保”或“有密难保”，工作无所作为；有的认为“保密影响工作”，在完成一些急、难、重任务时，简化甚至省略保密程序，不能正确处理业务发展和防范泄密风险之间的关系。二是保密工作机制还不健全。近年来，城商行保密工作取得了一定成绩，建立了基本的保密工作体系。但从总体看来，个别城商行保密管理模糊，保密力量不足，保密工作人员履行职责不到位，保密工作制度也还不能覆盖到全行工作的各个环节，保密工作体系亟待健全和完善。

三是日常工作疏于防范，保密隐患较多。部分干部员工不了解保密常识，法规意识淡薄，缺乏保密防范的基本知识和技能，在日常工作中泄密隐患较多，如有的单位和重要岗位内部秘密文件、重要资料随意摆放，外来人员随手可获；有的未经审批或把关不严，随意对外提供涉及内部秘密的文件资料；有的将重要文件或资料带回家中或车上；有的人员临时离岗时，门不关、橱柜不锁、文件不收；有的存在防外不防内思想，对外警惕有余，对内疏于防范等等。

四是技术防护薄弱。目前，随着科技信息化的快速发展，计算机设备存在的泄密风险越来越大。城商行技术防护方面还存在很多问题，如下班时电脑不关、u盘等存储介质不收；有的u盘在内部工作处理的机器和上网电脑间随意插拔，缺乏防护措施；有的办公自动化系统与上网机器共用一台，违规使用通信和办公自动化设备等。

城商行要牢固树立保密就是“保安全、保发展、保和谐”的观念，正确认识和把握当前保密工作的环境条件、范围对象、方式方法，牢固树立政治意识、大局意识、忧患意识和责任意识，完善工作机制，明确工作重点，抓好措施落实，努力提升城商行自身的保密工作水平。

## 1、健全组织架构，完善工作机制。

健全的工作机制是做好保密工作的基础。要从健全组织、完善机制等方面着手，建立健全科学规范、保障有力的保密工作管理体制，确保城商行保密工作顺利开展。一是要搞好组织建设，按照国家关于保密工作的相关规定，建立健全各级保密工作领导组织，精选政治过硬、业务精湛、作风扎实的工作人员作为兼职保密员，确保保密工作组织架构的健全完善。二是要建立领导干部保密工作责任制，应将内部各单位负责人作为保密工作的第一责任人，分管领导负责直接组织保密工作，其他领导各自对分管领域的保密工作负责，兼职保密员负责具体落实好保密工作，使各级领导分工合理，责任明确，真正在行内形成一级抓一级、层层抓落实的保密工作体系。三是要层层签订保密工作责任书，总行要与下属分、支行、内设部门负责人之间签订保密工作责任书，同时，要加强对行内涉密人员的规范管理，使所有涉密人员都要与单位签订保密承诺书，确保全行干部员工人人都有保密责任，人人都抓保密工作，真正发挥全员作用，提高保密工作的整体效能。

## 2、健全规章制度，加强规范管理。

要结合当前业务发展需要，本着严密、实用、规范的原则，按照国家、省、市关于保密工作的相关规定，结合地方性商业银行的性质特点，着重抓好保密工作制度的修订完善工作，科学整合保密工作流程，规范日常业务行为，努力形成一套覆盖内部各个经营管理环节、适应城商行发展要求、有利于保障自身快速发展的保密工作制度。其中，要重点建立内部秘密定级制度，明确内部各个业务领域的秘密范围和等级，并定期更新下发到各支行，指导全行工作人员执行，以督促支行针对容易泄密的重点环节和重点岗位，强化防范措施，使全行干部员工明晰自身岗位所要保守的内部秘密，确保各级保密工作能够严密高效、审慎规范运行。

### 3、突出工作重点，抓好贯彻落实。

要按照“积极防范、突出重点”的原则，加强保密要害部门、要害岗位、重要资料的规范管理，完善人防、物防、技防相结合的综合防范体系，做到防患于未然。一是加强涉密文件的管理，专人负责，严格建立秘密文件的收发、分送、传递、借阅、移交、存档、销毁等环节的登记制度，不得擅自扩大秘密文件资料阅读范围。二是加强内部重要资料的管理，对涉及经营管理、不良贷款清收、核销、业务创新、金库规划、商业合同、招投标文件、纪检案件等关系到全行发展和切身利益的重要资料，以及未出台的工作安排、未公布的干部人事任免等方面的资料等，都要严格控制在需要知悉的人员范围内，未经批准一律不得对外提供。三是完善客户信息档案保密制度，实行专人负责，既要尊重客户意愿，未经批准不得向任何人泄露客户信息，又要加强管理维护，防止相关信息的无意泄露，防止给客户和行里带来损失。四是重视涉密计算机信息的保密管理，做好涉密网络、涉密计算机、涉密介质的管理，确保涉密计算机不上网、上网计算机不涉密，严禁在非涉密计算机上传递、处理、存储全行重要秘密。五是要加强对外宣传信息的管理，正确把握好对外信息宣传和保密工作的关系，搞好审核把关，防止对外披露的信息含有涉密内容。六是要加强涉密载体的销毁工作，对于淘汰的电

硬盘、U盘及相关涉密文件、内部重要资料等，要严格按照保密规定要求，集中统一进行销毁，严禁私自处理，以把好保密管理的最后一道关口。

#### 4、强化保密培训，搞好队伍建设。

要按照“适应形势发展、针对业务特点、创新方式手段、注重教育效果”的总体要求，进一步拓宽思路，搞好保密宣传教育，加强保密工作队伍建设，提高全员的保密工作素质。一是要大力搞好保密宣传教育，坚持常抓不懈，警钟长鸣，积极利用内、外部网络、专家讲座、专业会议等形式，多渠道、分层次、全方位地开展保密教育宣传工作，并利用典型的失密泄密案例，强化反面典型警示教育，使员工像对待高压电一样对待保密问题，达到“人人学保密、人人讲保密、人人知保密”的目的。二是抓好涉密人员的岗位培训，重点抓好对各级办公室负责人、文件收发员、系统管理员、主要业务部门、重要岗位等涉密人员的管理工作，加强防范窃密、泄密知识培训，大力提高保密技术专业水平，形成保密工作的专业技术骨干队伍。三是规范员工保密工作行为，按照全员保密的工作思路，牢固树立“大保密”意识，规范全员经营管理行为，使每一个员工都做到“不该说的秘密不说、不该问的秘密不问、不该看的秘密不看”，真正谨言慎行，努力营造人人都是保密员、人人都有保密义务的良好氛围。

#### 5、加强检查监督，严肃责任追究。

工作小组的作用，有计划、有重点地搞好保密工作自查和专项检查工作，及时发现和堵塞泄密隐患和泄密漏洞，使城商行保密工作水平不断得到提升。二是要建立失、泄密事件的报告制度和重大突发泄密事件应急预案，对发生的泄密事件要迅速采取补救措施，明确责任人，及时报告上级保密工作机构，确保失、泄密事件的及时有效化解。三是要建立健全责任追究制度，对凡因工作失职或违反规定造成失泄密事件的，要视情节轻重，该批评的要严厉批评，该处分的要坚决

处分，对情节严重的重大泄密行为，要移交司法机关处理，决不姑息迁就；同时，还要按照“谁主管、谁负责”的原则，严格追究相关领导的责任，以维护保密工作的严肃性。

## 银行礼仪服务培训心得篇二

工作计划网工作计划范文栏目小编为您整理了《礼仪培训工作计划》，希望对大家的工作有所帮助。更多工作计划信息就在工作计划网。

我国素以“礼仪之邦”著称于世，就礼仪而言，孔子曾有云曰：“君子所贵严道之”，《礼记》也有云：“入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳”。礼仪的定义相当之广泛，总的来说，就是和周围的人保持友善关系。具有良好的礼仪，对于我们医学生而言，不仅仅能体现我们高尚的医德与良好的医风，还能有助于病人放松心情，增强信心，增加其与医生的亲密度与信赖度，从而对医疗过程产生积极作用——这也是我们礼仪培训部成立的初衷。我们始终秉着这一宗旨，开展了一系列礼仪培训活动，如：风采大赛、宣传板报、读书讨论会、交流座谈会。这些活动，在同学们中产生了极大的反响与良好的效应，受到了同学们的一致好评。

### 风采大赛

在湘雅医学院“明礼诚信”系列教育活动中，“文明自信篇”——中南大学湘雅医学院“第二届风采大赛”可谓是礼仪培训部与院文艺部、七年制文艺部合作的精彩之作。本次大赛的主要目的是充分展示当代大学生健康上进、多才多艺的风采及作为医学生高尚的道德品质、健全的心理素质和良好的精神风貌，同时丰富校园生活，活跃校园氛围，在轻松活泼的比赛中，“明礼诚信”、“医风医德教育”的专题深入人心，礼仪培训部在整个比赛进程中，更是致力于将医务人员美德中的克己、利人，正直无私等优良品质及“明礼诚信”这一当代大学生需具备的基本素质贯穿于大赛的始终。

本次大赛从策划到最后的决赛历时1个多月，是在湘雅医学院团委、七年制办公室、七年制医风医德教育示范基地三方共同努力下举办的。该活动涉及范围广，影响十分大，湘雅医学院的全体学生及在岳麓校区学习的七年制xx级同学都踊跃参与，是一次大规模高质量颇具号召力的比赛，在上届大赛的成功的基础上，不断创新，亮点不断。院广播站推出每日专题栏目“风采大赛决赛选手专场”，选手自创个性化海报展，外景拍摄vcr为选手们从各个方面展现自我风采提供了机会，突破以往单一化、常规化形式，使选手们的表现更加立体化、多元化，这几大光点使整个活动在决赛前已在校园内掀起了一股“风采热”，决赛当晚的晚会现场组织工作有条不紊，从舞台的布置、灯光、音响到整台晚会的流程安排及质量都显示出了较高的水准，整台晚会气氛热烈，高潮迭起，选手们都有出色的表现，晚会中，他们不仅展现出自己多才多艺的一面，近在现场问答环节中体现出良好的心理素质和深厚的文化道德修养。整个比赛获得出席晚会的校领导、老师及同学的高度称赞和一致好评。湖南卫视、经视以及《三湘都市报》都对本次大赛进行了现场报道，此活动也在社会上产生广泛和良好的影响。

礼仪培训部参与全过程的策划组织工作。特别负责决赛选手的培训和决赛中现场问答环节中问题的设计。由于大多数选手舞台经验不足，培训部对所有决赛选手集中进行了专门培训，着重培训其着装、姿态、礼节礼貌、台风、走姿等外在气质及谈吐等方面的内在气质。选手们都认为受益匪浅，并且认识到这些礼仪方面素质对医学生而言必不可少，也能体现医务工作者的道德修养和精神风貌，培训部将尽力把这种培训形式推广和普及。决赛的现场问答是最能体现选手综合素质的一个环节，培训部以“明礼诚信”和“医风医德”做为主线，结合当前社会热点，经过紧张的搜集和筛选，精选了14个问题。在考验选手综合素质，如应变能力的同时，也唤起广大同学对提高医学生即以后活跃在医疗战线的医务工作者道德修养素质这一主题的普遍关注和深思。

通过这一有深远的影响的活动的开展，礼仪培训部实现了在全院范围内进行医风医德教育的目的，使更多的同学了解和关注医学生必备的基本素质要求。

“一分耕耘，一分收获”，我们的努力换来了同学与老师的笑容和支持。我们将一如既往，将礼仪之花遍撒医学之路。

小编推荐：

新员工培训计划范文

企业职工教育培训工作计划

## 银行礼仪服务培训心得篇三

7月11日的晚上，\_\_行\_\_支行邀请了我国著名礼仪专家、华中礼仪培训首席讲、我国知名银行服务礼仪专家\_\_老师为支行全体员工做了《银行优质服务礼仪》的培训。培训时间虽然非常紧张，但\_\_老师通过讲、看、演、练习的方式，将银行服务礼仪在\_\_行进行很好的灌输，让每位学员能够真正理解银行服务礼仪的内容，并且很好的运用在实际工作之中，使我们武汉农村商业银行的服务更上一层新的台阶。

这次礼仪培训使我深刻认识到，银行工作礼仪训练的重要性。生活里最重要的是以礼待人，有时候礼的作用不可估量，从某种意义上讲，礼仪比智慧和学识都重要。随着社会的发展，商业银行也是越来越多，面临着日趋激烈的竞争，能否在竞争中保持优势地位，独树一帜，不断发展壮大，因素固然很多，其中，良好的品牌形象无疑会起到非常重要的作用。从某种意义上说，现代的金融市场竞争是一种形象竞争，银行树立良好的形象，因素很多，其中高素质的员工，高质量的服务，每一位员工的礼仪修养无疑会起着十分重要的作用。

银行是一个服务性行业。在服务中，只有把品牌效应和优良

的服务结合起来，才能达到客户满意的效果。优良的服务与人的举止行为有关，与银行员工服务质量的技能技巧有关，更与我们的礼仪修养有关。员工的礼仪修养不仅体现了一个行业自身素质的高低，而且反映了一个银行的整体水平和可信程度。如果每一个工行人都能够做到接人待物知书达礼，着装得体，举止文明，彬彬有礼，谈吐高雅，就会赢得社会的信赖，理解，支持。反之，如果大家言语粗鲁，衣冠不整，举止失度，接人待物冷若冰霜或傲慢无礼，就会有损银行形象，就会失去客户，失去市场，在竞争中处于不利的地位。

随着日趋激烈的金融同业竞争，我们积极应对发挥已有的竞争优势，着力提高核心竞争力，提高服务质量，才能赢得市场商机，赢得可持续的质量效益型发展，进一步树立最富价值的现代商业银行的信誉形象。该行牢固树立“服务是立行之本”的服务理念，不断增强服务意识，转变服务观念，强化服务措施，从服务质量、服务手段、服务内容、服务态度、服务环境等方面入手，狠抓优质文明服务，提高优质文明服务的整体水平。认真落实“以人为本，服务至上，全面提升服务形象”的服务理念，以科学发展观为指导，从基础抓起、从细节抓起、从规范抓起，全面打造服务品牌，把“视客户如家人”作为全行员工的服务理念，让客户进入银行行有一种如家的感觉。

作为一家服务性金融企业，不仅要具有先进的设施，舒适的装潢，优雅的环境，更要拥有优质良好的服务，然而这些服务的前提是必须给客人留下良好的第一印象，我个人认为，好的第一印象是从初见客人的礼仪开始的。

应该说，我们每一位员工都懂得最基本的礼仪礼节，但在具体的接待服务工作中，不是我们淡忘了礼仪礼节，就是礼仪礼节做不到位，或者无法明显地表达出来。在这次培训中，老师讲授了：；学会着装庄重，举止得体，彰显职业品味；了解交际要点，提高交际能力，把握每一个机会，不错失优良客户；提升职业公信度，赢得客户的信赖，增加客户；用包容

的心态去看待事物，通过塑造个人的职业形象，提升银行公众形象。总之，要设法使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给客户留下美好的印象。

为了切实规范服务行为，我们必须按培训中所讲的服务礼仪要求，努力让自己的规范服务成为习惯，做到标准化、正规化，在为客户提供优质服务的同时，体现自身服务的价值，展示良好的个人修养，通过个人的专业形象与风度，加上周到的服务，提升客户感知的银行形象。

此次的《商业银行服务礼仪培训》，通过礼仪来提升银行柜面服务质量及银行柜面服务营销技巧，从而整体提升武汉农村商业银行的服务品牌，最终达到以效益为经营目标的经营理念。

## 银行礼仪服务培训心得篇四

我们中华民族素有“礼仪之邦”的美誉，可谓历史悠久，我国历史上第一位礼仪专家孔子就认为礼仪是一个人：“修身养性持家立业治国平天下”的基础。礼仪是普通人修身养性、持家立业的基础，是一个领导者治理好国家、管理好公司或企业的基础。

生活里最重要的是以礼待人，有时候礼的作用不可估量，从某种意义上讲，礼仪比智慧和学识都重要。随着社会的发展，商业银行也是越来越多，面临着日趋激烈的竞争，能否在竞争中保持优势地位，独树一帜，不断发展壮大，因素固然很多，其中，良好的品牌形象无疑会起到非常重要的作用。从某种意义上说，现代的金市场竞争是一种形象竞争，银行树立良好的形象，因素很多，其中高素质的员工，高质量的服务，每一位员工的礼仪修养无疑会起着十分重要的作用。

我们工商银行是一个服务性行业。在服务中，只有把品牌效应和优良的服务结合起来，才能达到客户满意的效果。优良

的服务与人的举止行为有关，与银行员工服务质量的技能技巧有关，更与我们的礼仪修养有关。员工的礼仪修养不仅体现了一个行业自身素质的高低，而且反映了一个银行的整体水平和可信程度。如果每一个工行人都能够做到接人待物知书达礼，着装得体，举止文明，彬彬有礼，谈吐高雅，就会赢得社会的信赖，理解，支持。反之，如果大家言语粗鲁，衣冠不整，举止失度，接人待物冷若冰霜或傲慢无礼，就会有损银行形象，就会失去客户，失去市场，在竞争中处于不利的地位。

随着日趋激烈的金融同业竞争，我们积极应对发挥已有的竞争优势，着力提高核心竞争力，提高服务质量，才能赢得市场商机，赢得可持续的质量效益型发展，进一步树立最富价值的现代商业银行的信誉形象。该行牢固树立“服务是立行之本”的服务理念，不断增强服务意识，转变服务观念，强化服务措施，从服务质量、服务手段、服务内容、服务态度、服务环境等方面入手，狠抓优质文明服务，提高优质文明服务的整体水平。

认真落实“以人为本，服务至上，全面提升服务形象”的服务理念，以科学发展观为指导，从基础抓起、从细节抓起、从规范抓起，全面打造服务品牌，把“视客户如家人”作为全行员工的服务理念，让客户进入银行行有一种如家的感觉。其中，我们工商银行职员仪容、仪表、礼仪，也对行业站稳市场发挥着积极作用。

2、从银行的晨、夕会，迎宾、仪容仪表、业务受理、服务礼仪、营业环境等进行规范要求，并对全行员工进行服务礼仪、服务形象培训，进一步提升营业窗口的服务形象，强化服务理念教育，打造良好的金融服务品牌，特别是要发挥好大堂经理、理财经理和行领导兼职大堂经理作用，严格按照三声服务、微笑服务、站立服务、现场管理去做；3、核心竞争力的提升，全行员工自觉树立以客户为中心，以市场为导向，以满足客户高层次服务需求为目标，以推进规范化、标准化

服务为基础、通过提升员工服务技能和服务效率为重点，改善整体服务环境，完善客户分层服务体系，努力营造大服务格局，全面提升核心竞争力。把工商银行的规范化服务正逐渐演变成一种文化，演变成爱岗敬业的服务精神，演变成全行员工服务为本的道德观、价值观。

通过沈清议老师的这次礼仪培训使我受益匪浅，作为一名工行的服务人员，要严格规范自己的服务言行，在今后的工作中，微笑的聆听客户的来电，耐心的解答客户的请求，用一颗健康的心态来面对我们的客户，用一颗健康的心态来面对自己的工作，用良好的仪容仪表和精神面貌来塑造工行良好的服务品牌形象，使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给新老客户留下美好的印象，争取做到一名优秀的工行服务人。

## 银行礼仪服务培训心得篇五

1、定期召开由行长及网点主管参加的内控、制度、风险分析会议，提出业务处理中出现的问题并解决，同时形成会议纪要对一些各网点不规范的业务进行统一落实。

2、会计结算部负责着全行的本外币会计、出纳、资金清算、人民币结算业务的管理；组织落实相关制度、办法及柜面业务核算和管理；负责人民币结算中间业务的收入；负责综合业务系统参数表的统一管理；负责全行会计凭证的统一管理，包括领取、分发、保管与销毁的管理；负责会计专用印章的领取、分发、回收和销毁工作；负责全辖现金、有价单证等贵重物品保管、调运业务的管理。这些业务的每一个环节都存在着风险点，要求我们按照制度规定加强对每一个环节的控制。

3、加强对全行所有网点在制度执行及业务操作中的监督检查工作，并落实专人负责，发现问题及时提出并督促对问题的整改落实情况，定期通报会计结算部的检查结果并跟踪落实，

杜绝同样问题在网点的二次发生。

1、继续执行柜员绩效考核机制，经过20xx年的绩效考核对我行的临柜人员产生了一定的积极作用□20xx年我们将更好地利用这一个考核机制，让更多的柜员参加到这个考核中来，以提高柜员的工作主动性与责任性。

2、对在我们检查中发现的问题除进行通报处理外，我们将继续执行对临柜人员的经济处罚手段，以及差错人员的业务学习与考试。促使柜员重视业务差错的发生，努力减少差错。

3、有罚有奖，按照全行临柜人员的差错考核情况，对全年无差错及工作表现好的柜员进行奖励，以促进柜员的工作积极性。

4、定期、准确、及时地向市分行会计结算部上报各种会计结算报表。

员工的素质如何是银行能否发展的根本，在目前人员流动频繁的情况下我们需要有一支高素质的队伍。

1、制定出培训计划，在20xx年我们准备对我行股改上市后的会计制度、支付结算办法、新会计科目以及综合业务系统新版本等业务知识以及各种新兴业务进行培训。及时让柜员吸收新的业务知识，帮助她们跟上我行的变革速度。

2、加强与其他各部门之间的联系，在业务培训上做好互通有无，通过邀请其他各部门的业务人员为会计结算柜员讲课，或讲业务知识，或讲自己的工作经验，以加深相互之间的了解，从而相互学习，以提高柜员的业务素质，更好地做好服务。

3、好市分行会计结算部下发的各项会计结算工作，如版本升级、测试验证、帐户管理、计划任务等各项工作安排，并及

时将业务信息向下辖网点传达，以更好地完成市分行的工作任务。

4、加强对营业经理的考核与考评工作，使营业经理能发挥潜力，履行好职责，提高我行的会计核算质量。

召开银企座谈会向客户介绍我行的业务品种、新的结算方式，加强与客户的沟通，获取各种结算需求信息，更好地为客户解决结算上的难题。

作为会计结算部，还起着与市分行及支行下辖网点的上承下接工作□20xx年我们将加强与市分行之间的工作衔接，及时将各项工作任务落实下辖各网点，努力完成市分行下达的各项任务。同时，加强与各部门之间的工作配合，共同为工行发展努力。

## 银行礼仪服务培训心得篇六

浙江慈溪银行临柜人员礼仪培训提升计划

### 课程大纲

#### 一、参加对象：

- 1、银行营业厅或客服中心的柜面人员、服务人员、投诉处理专员
- 2、为顾客提供技术支持、维护、保障服务的部门人员
- 3、银行其他服务于外部/内部客户的人员

#### 二、授课形式：

讲师讲授、分组讨论、集体训练、角色扮演、辅导、游戏等

### 三、需要时间：

2天

### 四、培训收益：

- 1 、学习以客户为中心的现代银行服务理念。
- 2 、树立正确的职业化意识与积极的服务心态，增强爱岗敬业的精神。
- 3 、通过训练掌握银行工作流程中的优质服务规范及行为举止，树立正面的银行形象。
- 4 、掌握工作中必备的客户服务沟通技巧及服务知识，培养忠实客户。
- 5 、通过投诉案例教学，提高应变能力和处理客户投诉的能力，把潜在的客户抱怨转变成赢得客户的机会。
- 6 、打造良好的个人形象及企业形象，树立优质企业品牌形象。

### 五、内容提纲：

#### 第一天（服务技巧方面）

- 1、银行服务面临的挑战
- 2、国内银行的服务现状
- 3、认识银行客户
- 4、银行客户分类

- 5、客户的价值分析
- 6、银行客户的金融需求特征
- 7、公司及机构客户金融需求特点
- 8、个人金融业务需求

## 第二讲 优质客户服务

- 1、案例1：一次糟糕的银行服务
- 2、案例2：大堂经理，是用来服务客户，还是赶客户的？
- 3、客户流失的原因
- 4、客户服务的涵义
- 5、客户的期望值
- 6、客户的满意度
- 8、案例：5000万次关键时刻
- 9、服务的四种类型
- 10、服务的四个层次
- 11、银行客户服务圈
- 12、优质服务准则
- 13、案例：花旗银行的客户观
- 14、优质客户服务-从沟通开始

## 第三讲 优质服务沟通四步骤

### 步骤一：对客户显示积极的态度

- 1、重视第一印象
- 2、着装
- 3、仪容
- 4、标准礼仪形态---表情
- 5、标准礼仪形态---站姿
- 6、标准礼仪形态---坐姿
- 7、标准礼仪形态---行姿
- 8、标准礼仪形态---手势
- 9、标准礼仪形态---握手
- 10、交换名片的礼仪
- 11、标准的服务用语
- 12、专业的服务技巧
- 13、服务人员的品格素质

### 步骤二：识别客户的需求

- 1、优质服务的时间标准
- 2、预测客户需求

- 3、客户的三种基本需求
- 4、信息需求
- 5、环境需求
- 6、客户的情感需求
- 7、倾听客户的技巧
- 8、复述的技巧
- 9、获得客户的反馈的技巧

#### 步骤三：满足客户的需求

- 1、满足客户的信息需求
- 2、满足客户的环境需求
- 3、满足客户的情感需求
- 4、特殊情况满足客户需求的技巧
- 5、不能满足客户需求的情况
- 6、向客户说“不”的技巧
- 7、业务说明时应注意
- 8、业务说明的技巧

#### 步骤四：建立忠诚客户

- 1、银行客户常常有哪些抱怨？

- 2、美国全国消费者统计调查
- 3、客户抱怨/投诉的心态
- 4、正确处理客户投诉的原则
- 5、处理客户抱怨的步骤与话术
- 6、学会让难伺候的客户站到你这边
- 7、运用补救性服务
- 8、确认客户的满意度
- 9、与客户建立联系

#### 第四讲：服务人员的情绪管理

- 1、关于情绪
- 2、情绪的类型
- 3、情绪控制重要性
- 4、控制情绪的方法
- 5、自我解压的技巧和方法

#### 第二天（服务礼仪部分）

- 1、客户与客户价值
- 2、客户为什么会选择我们？
- 3、银行客户基本需要与个性化需要分析

- 1、什么是服务？
- 2、服务的四种形态
- 3、银行服务面临的挑战
- 4、优质客户服务准则

### 第三讲：银行服务代表职业形象与职业服务心态的塑造

#### 1、标准的银行工作人员职业形象

着装

眼睛

嘴巴

头发

鼻子

指甲

#### 3、标准的礼仪形态

站姿

坐姿

走姿

手势

#### 4、银行服务代表的服务心态、服务使命

主动服务的心态

顶尖心态

注重细节的心态

感恩的心态

责任的心态

协作的心态

1、介绍礼仪

2、接递名片、递送物品礼仪

3、握手礼仪

4、称呼礼仪

5、座谈礼仪

6、视线礼仪

7、招呼礼仪

8、引导礼仪

9、乘车礼仪

10、奉茶礼仪

11、交谈礼仪

12、送客礼仪

13、上门拜访礼仪

14、电话礼仪

15、馈赠礼仪

16、宴请礼仪

17、接待礼仪

金融业的全面开放，外资银行的全面进入，对银行业既是挑战也是机遇。中国金融业要在短时间内完成转型，建立起符合国际金融行业的经营模式，缩小同外资银行的差距——培训是提升银行竞争力的最佳手段之一。

实践证明，专业借助外力师资和成功的培训模式成为增强银行竞争力的有力保障，也是最有效的，最直接的，并为银行界所认同。

礼仪，是职业道德在工作中的具体体现，既体现员工对银行的基本态度，更反映了一个银行的水准和档次，已经成为提高银行专业形象的必要条件，成为现代银行业竞争的附加值。

银行作为面向市场的金融服务企业，在发展过程中，面对众多的客户和同行间不同的服务要求，在一定的時候，可能会碰到职员因职业道德素养的欠缺，而导致客户的投诉和不满，在其他行业，此类现象经常发生，投诉率高居不下，为了进一步提高银行职员的职业道德素养、增强服务意识，有必要针对性地对全体职员开展一次职业道德及服务礼仪培训。

学习礼仪的根本目的是为了提商综合素质，完善形象，创造亲和力，增加美誉度，增加企业的市场竞争力。此次培训不但融合了规范的礼仪知识，而且针对性地就银行业的特点增添了营销公共关系、管理、团队建设等知识。这次培训必

将使全体银行职员在观念和技能上的又一次得到质的提升。

课程特点：

量身定做，贴近实际，模块组合，多媒体演示

培训模式：

实地调研，讲师授课，案例分析，学员互动

培训大纲

3、服务与修养的基本准则

4、营业场所的要求

5、营业服务仪表规范

6、营业服务语言规范

7、服务意识

8、反思工作心态

9、服务情形实地调研总结

第二讲 教养体现素质，素质体现细节

1、规范服务

2、科学服务

3、优质服务

4、礼貌服务

## 5、热情服务

## 6□3a规则

### 第三讲 新进员工专训

- 1、职场意识确立
- 2、专业技能培养
- 3、如何构建和-谐人际关系
- 4、清醒认识自己

### 第四讲 专业篇

- 1、个人礼仪
  - (1) 个人卫生
  - (2) 认识自己
- 2、专业形象之服饰特色
  - (1) 对西装的认识
  - (2) 西装和领带的搭配
  - (3) 男性职业装
  - (4) 女性职业装
- 3、见面礼仪
  - (1) 介绍

(2) 握手

(3) 递接名片

(4) 电话礼仪

4、服务礼仪

5、办公礼仪

(1) 向领导汇报工作的礼仪

(2) 处理公文的礼仪

(3) 公务拜访的礼仪

第五讲 银行员工职业道德

1、银行员工对职业道德的认识和现状

2、职业道德在新时期银行竞争中的地位和作用

3、职业道德的发展

4、银行员工缺乏职业道德的具体表现

5、案例

6、现场讨论（我们需要有什么样的银行职业道德？）

7、如何培养员工的良好职业道德

第六讲 团队精神的培养

1、团队氛围如何创建

- 2、创建一个吸引客户的团队
- 3、凝聚力
- 4、团队中的优秀领导者形象

## 第七讲 综合素质

- 1、积极的态度
- 2、认同客户感受
- 3、态度决定一切

## 第八讲 客户服务与服务技能

- 1、满意服务与感动服务的区别
- 2、优质服务意识
- 3、抓规范服务，树特色品牌
- 4、银行到底能够提供什么样的产品和服务
- 5、银行客户排队问题出在哪里
- 6、客户投诉处理
- 7、客户抱怨与投诉心理分析
- 8、处理程序与技巧
- 9、如何观察和预测顾客
- 10、如何拉近与顾客的关系

- 11、如何引导顾客及利用身体语言
- 12、如何平息顾客的不满
- 13、克服顾客服务综合症
- 14、服务环境的构建，满意服务的形成标准

## 第九讲 有效沟通

- 1、沟通的种类与方法
- 2、什么是沟通
- 3、工作沟通技巧
- 4、认识服务沟通
- 5、掌握银行团队成员之间与客户之间有效沟通技巧
- 6、决定服务的关键——如何与顾客沟通

## 银行礼仪服务培训心得篇七

- 1、进行安全防范意识理论知识的培训，把基本知识教给他们，要他们知道真正遇到安全隐患的时候应该这么做。
- 2、观摩其他银行成功的安全事故演练事例，让大家知道，这种事情随时可以发生在我们身上，我们是银行，只要歹徒有想法，最先选择的也是我们。
- 3、停业一天，所有员工参与到这次演习当中里，看看大家是否真的已经把这些东西已经听到心里去了，这个时候不慈手软，是让他们当了关键时间能够捡回一条命。

4、演习活动总结，所有员工写一份对本次演习的感悟，说一说自己有哪些地方是没做好的。

首先是随着现在科技的进步，是不是应该把银行的所有玻璃都换成新一代的防弹玻璃，这样更能保证工作人员的安全问题，其次就是我们设下的各个24小时自动营业厅要有专业的报警功能，防止有人恶意对取款机进行破坏，如果有客户在这种地方被抢钱了，也能按里面的一键报警按钮。还有最最关键的，监控系统，我不难发现，我们银行外面内部还是存在视野盲区的，首先要做的就是保证这几个地方，都能被监控室的人看到。还有就是保证摄像头的是当前最好的，这样不仅能全景看，还能对监控内容进行放大，清晰度也不是我们目前这样可以比的。该换的东西是一定不能省的，这样最后吃亏的只能是我们。

我相信自己的眼光，一个人是否有歹心，我能观察的出来，他们的目的跟来办理业务的客户是完全不同的，所以他们的眼神想法也是不一样的，我要严格监督这类人，在他们企图犯罪的'时候，及时的进行阻止。

## 银行礼仪服务培训心得篇八

一、加强内控制度建设，防范风险的发生。

1、定期召开由行长及网点主管参加的内控、制度、风险分析会议，提出业务处理中出现的问题并解决，同时形成会议纪要对一些各网点不规范的业务进行统一落实。

2、会计结算部负责着全行的本外币会计、出纳、资金清算、人民币结算业务的管理；组织落实相关制度、办法及柜面业务核算和管理；负责人民币结算中间业务的收入；负责综合业务系统参数表的统一管理；负责全行会计凭证的统一管理，包括领取、分发、保管与销毁的管理；负责会计专用印章的领取、分发、回收和销毁工作；负责全辖现金、有价单证等

贵重物品保管、调运业务的管理。这些业务的每一个环节都存在着风险点，要求我们按照制度规定加强对每一个环节的控制。

3、加强对全行所有网点在制度执行及业务操作中的监督检查工作，并落实专人负责，发现问题及时提出并督促对问题的整改落实情况，定期通报会计结算部的检查结果并跟踪落实，杜绝同样问题在网点的二次发生。

二、加强会计核算工作，提高工作质量。

1、继续执行柜员绩效考核机制，经过20xx年的绩效考核对我行的临柜人员产生了一定的积极作用[]20xx年我们将更好地利用这一个考核机制，让更多的柜员参加到这个考核中来，以提高柜员的工作主动性与责任性。

2、对在我们检查中发现的问题除进行通报处理外，我们将继续执行对临柜人员的经济处罚手段，以及差错人员的业务学习与考试。促使柜员重视业务差错的发生，努力减少差错。

3、有罚有奖，按照全行临柜人员的差错考核情况，对全年无差错及工作表现好的柜员进行奖励，以促进柜员的工作积极性。

4、定期、准确、及时地向市分行会计结算部上报各种会计结算报表。

三、加强业务培训，提高临柜人员的业务处理能力，从而提高她们的业务素质。

1、制定出培训计划，在20xx年我们准备对我行股改上市后的会计制度、支付结算办法、新会计科目以及综合业务系统新版本等业务知识以及各种新兴业务进行培训。及时让柜员吸收新的业务知识，帮助她们跟上我行的变革速度。

2、加强与其他各部门之间的联系，在业务培训上做好互通有无，通过邀请其他各部门的业务人员为会计结算柜员讲课，或讲业务知识，或讲自己的工作经验，以加深相互之间的了解，从而相互学习，以提高柜员的业务素质，更好地做好服务。

3、好市分行会计结算部下达的各项会计结算工作，如版本升级、测试验证、帐户管理、计划任务等各项工作安排，并及时将业务信息向下辖网点传达，以更好地完成市分行的工作任务。

4、加强对营业经理的考核与考评工作，使营业经理能发挥潜力，履行好职责，提高我行的会计核算质量。

#### 四、做好与企业之间的联系，召开银企座谈会

向客户介绍我行的业务品种、新的结算方式，加强与客户的沟通，获取各种结算需求信息，更好地为客户解决结算上的难题。

作为会计结算部，还起着与市分行及支行下辖网点的上承下接工作□20xx年我们将加强与市分行之间的工作衔接，及时将各项工作任务落实下辖各网点，努力完成市分行下达的各项任务。同时，加强与各部门之间的工作配合，共同为工行发展努力。