

# 2023年银行换岗体验 银行培训心得体会 (实用5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。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

## 银行换岗体验篇一

信用卡营销不能停留在传统的习惯思维和做法上，要将新的营销理念和服务方式有机地结合起来，最大限度地提高客户质量。

民生银行信卡中心为了让我们新进员工更快地了解公司、适应工作，公司特地进行的新员工入职培训。对员工培训的重视，反映了公司 重视人才、培养人才 的战略方针。

参加这次培训的有以前在别家银行做过信用卡业务的也有没接触过信用卡的，大家都很珍惜这次机会，早早地就来到公司，为培训做准备。

这一次培训的主要内容主要是公司的基本情况介绍和民生银行信用卡系列产品的介绍，最后民生银行信卡中心石总还特地讲了企业文化与发源，使我们在最短的时间里了解到公司的基本运作流程，以及公司的企业文化、企业现状、战略规划和系统的公司营销理念方面的专业知识，通过这次培训，让我们受益匪浅、深有体会。

这次培训中，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，充分利用好公司的优势资源，最大效果的为公司创造效益，公司的快速发展也是我们个人的发展。

通过培训，我们了解了什么是职业化、什么是价值观、以及很多为人做事的原则与方法，从而和之前的自己进行对照，认识到自己的不足，及时改进，对以后的工作的开展以及个人的发展都是非常有好处的。

在职业化的态度方面，每个人都应该有一颗创业的心，首先我们要明确的是我们不是为公司打工、不是为老板打工，我们是自己打工，要相信自己能做好，要有一颗很热诚心，一双很勤劳的手、两条很忙的腿和一种很自由的心情。

作为在信用卡中心的员工更是如此，一方面我们要不拘泥于一些传统的销售理念，要善于突破、有创意的想法，同时又要以大局、团队为重，不能太过于个性。然后就是以后在做事的过程中要注意方法，这样才能让工作效率更高、减少无谓的加班，事情也会做的更好。

在专业方面，金融行业最注重的是实践和诚信，需要 we 不仅仅在专业技能上有着全面的知识，而且要对市场有着准确的把握和分析能力。我行在银行业以及其他金融方面有着很大的优势、但是相对于中合型的银行业务来说对市场的了解相对来说还是比较缺乏的，而一个产品品牌的推广效果往往又决定于市场的反应，我们不仅仅要思考怎么有效的利用好我行信卡中心的有利资源去营销、更需要的是以一个整体的眼光来看待信用卡市场，这就需要对产品的营销和市场有深入的了解和认识。

因此，我建议是不是公司以后的培训可以邀请一些资深的营销或者市场方面的人士来进行培训和指导，这样我们就能更好的以市场的眼光来思考信用卡业务，从而能更好的为客户服务为公司创出更好的业绩，公司员工的知识层面也会更加

全面。

为了更好的提升业务水平与业绩我深刻体会到公司的核心文化

银行新员工培训心得体会(3篇)银行新员工培训心得体会(3篇)信用卡作为一种现代化的金融工具，它便捷、时尚、安全的特点正逐步被越来越多人所接受，随着我国市场经济发展，人民生活水平的提高，用卡环境的不断改善，信用卡市场蕴含着广阔地发展空间，但随着各家商业银行都在发行自己品牌的信用卡，如何使我们民生信用卡在竞争激烈的市场中脱颖而出，以下是我对信用卡营销工作中的一些心得体会。

诚信是维系现代市场经济的基石，是与客户相互沟通的桥梁，在与客户打交道时只有真诚相待，言行一致，急客户所急，想客户所想，才能赢得客户的一份信赖，换取客户的一份诚心。这样我们才能更好的发展我行信用卡业务。

经过为期两周的培训，我感触良深，归纳起来，有以下几点心得。

了解了一个构架。两周的培训内容可谓是丰富多彩，不仅详细介绍了农业银行的历史沿革、市场定位、发展战略、企业文化、业务构成，同时还让我们学习到了一些做人做事的道理。

培训的内容涵盖了农业银行各个层面上需要新员工掌握的知识，对员工准确定位、确定目标起到了很好的作用。

农业银行是我梦寐以求并努力融入其中的工作单位，对于整个企业构架的了解让我能够在正式开始工作前了解各个部门之间的协调合作，让我清楚地知道自己的部门在整个企业运行流程中所处的位置如何，为企业作出的贡献都有哪些，工作中会和其他部门有交集部分都在哪里，以及如何更好地根

据各个部门不同类型的需求恰当地调整工作重点，更好地促进各部门协调处理问题。

对于农业银行整体的了解也让自己的职业发展道路更加明晰，自己所处的部门根据企业整体的需要要求员工满足什么素质，获得什么知识一目了然，为我工作后的继续学习指明了道路。

获得了一段经历。青山绿水下防化学院培训的日子是非常辛苦的，然而却是我人生中的一段宝贵经历。每天听哨起床，迅速洗漱整理内务，排着整齐的队列去食堂吃饭，按照班级整齐坐好上课，烈日下汗流浹背的训练，在以后的日子也许再也不会再有。这样的生活看似单调，但也正是这样简单的生活让我们忘记了繁杂的世界，让我们明白军歌嘹亮步伐整齐，一切行动听指挥的战斗力和战斗力。对于职场的新人来说，磨掉身上的棱角，让自己更融入一个集体中，听从领导指挥发挥集体的能量，也许是军营的经历最想让我们学会的东西。

培养了一种精神。之所以培训选在防化学院，是因为防化学院的培训最严格、最认真，而这种环境下最容易培养的是学员的拼搏精神。

还记得教官每天都会查内务，刚开始的两天全班四个宿舍只有我们宿舍没被表扬，可是实际上每天早上大家都用心地在整理内务，每个人心中都憋着一股劲。宿舍内部也在自查问题出在哪里，后来发现唯一的可能就是我们的床单还不够平整。为了不给班级拖后腿，我们去其他寝室学习，并且学到了用衣撑刮床单整理床铺的小秘诀。从此之后每天的内务检查，我们班的四个宿舍全都“遭到”表扬。

集体荣誉感促使我们形成了一种拼搏向上、百折不挠、团结合作的精神。这种精神体现在我们每一次走在防化学院校园里的队列上，体现在军体拳表演每一个动作的执行上，体现在素质拓展群策群力的策划上。

队列是小事、汇演是小事，拓展也是小事，然而每一件小事我们都力争做好，不仅仅是完成更要有所创新，因为我知道，工作的事情没有小事。在严格的环境下积聚培养起来的精神会伴随着我们今后的工作，遇到问题不退缩，努力拼搏得结果。

种下了一颗希望。两周的培训转瞬即逝，我们即将奔赴农行分支机构开始一线的实践。培训让我们更加了解农业银行，知道农行“建设城乡一体化的全能型国际金融企业”的伟大愿景，“诚信立业，稳健行远”的核心价值观和“面向三农，服务城乡，回报股东，成就员工”的光荣使命。

我们的加入是在农行刚刚完成全球最大ipo□实现a+h股同时上市的伟大历史契机之际，农行的未来发展必将在蓝海发展战略指导下平稳前行。

两周的汗水，对于一生的磨难，也许是微不足道的；两周的时间，对于一生的经历，也许是短短的一瞬。然而这两周时间却在我心中打下了深刻的烙印，它是我从学生到职场人转变的开始，它是指导我未来实践的开始，也是督促我追求用心办事、用心做事、精细行事的开始。

两周的培训让我对农业银行有了更深入的了解，也培养了我发自内心的企业认同感和自豪感。我愿祝福并竭尽自己一起努力的希望能够伴随农业银行大行德广，扬帆远航。

## 银行换岗体验篇二

其实，微笑是世间最美的花朵，微笑是人间永远的春天，它的力量是如此之大，以至于当你面对它的时候，你无法愤怒，无法吼叫，无法责备，更无法拒绝。

现在许多行业都在提倡微笑服务，于是许多人煞费苦心的对

镜练习，企图练出一副蒙娜丽莎般的微笑，可是直到练到腮帮子发胀才认识到，微笑并不像点钞或者打算盘那样可以练得出来，微笑不是一种职业化的笑脸，而是一种情绪，也可以说是一种气质的流露，是微笑者积极的人生态度的表现，是他们充盈的内心世界真实、自然的流露。

曾经有一位脾气暴躁的顾客。用恶毒的不堪入耳的语言羞辱她，年轻气盛的男同事气得握紧了拳头，如果不是为了工作纪律，他们真的会冲出去与这位不讲理的顾客理论一番，而我这位同事，只见她那双美丽的大眼睛蓄满了夺眶欲出的泪水，可是脸上那灿烂的微笑却丝毫没有褪色，她依然那么温柔而又不卑不亢地说：“请您回去再核实一下好吗？”这件事的结果不用我说，大家也能猜得出来，从此客户赞许地称她为“微笑天使”，她的微笑不仅感动了客户，更感染了周围的同事们，大家都说，只要进了这个营业大厅就好象到了亲人家里。

一则印度谚语说：播种一种思想，收获一种行为；播种一种行为，收获一种习惯；播种一种习惯，收获一种品格；播种一种品格，收获一种命运。所以我们提倡的令人信赖的服务质量，令人赞许的服务效率，令人满意的服务态度，绝不是一种表面的东西，它应该是我们播种的思想所收获的行为，并成为我们每一个信合人所应具备的习惯和品格，这种思想就是“社兴我荣，社衰我耻”的集体荣誉感，爱岗敬业，勇挑重担的责任感和积极生活，乐观助人的优良品格，这不仅是我们的服务理念，更应该成为我们的生活准则，只有这样，我们才能从容地绽放出发自内心的微笑。

有一首诗，据说在法国巴黎的商店，饭店、医院、机场等许多地方都可以看到，大意是：微笑一下并不费力/但它却能带来无穷的魅力/受惠者成为富者/施与者并不变穷/它转瞬即逝却往往留下永久的回忆/富者虽富却无人肯抛弃/穷者虽穷却无人不能施与/它是友谊绝妙的表示/它给疲劳者解乏，又可给绝望者以勇气/如果你遇到某个人没有给你应得的微笑，那

么把你的微笑慷慨地给予他吧，因为没有任何人比那不曾施与别人微笑的人更需要它，如果在我们的生活中不利用微笑的话，就好象是巨额存款存到银行里，却没有存折把这笔财富支取出来一样。

因为微笑具有穿透心灵的力量，所以它能够消除所有的猜忌与误会，能够冰释所有的哀怨与愁苦，让我们微笑着接待每一位或善或凶的客户，微笑着迎接每一个或晴或雨的日子。常常地想，现在的你，就在我身边露出微笑。

银行心得体会怎么写之范文：银行学习心得体会

## 银行换岗体验篇三

一、摆正位置、认准角色。

作为一名副行长，首先对自己要有正确认识，要摆正位置。对正职来说，副职就是参谋，就是助手，就是配角。所以，就要维护正职的核心地位，服从正职地领导，接受正职管理。对班子其他成员来说，每一名副职都是同事，都是合作伙伴。因此就要互相尊重，互相理解，互相支持，互相补台。对干部职工来说，副职就是领导，就是服务，就是表率。所以，就要关心他们的生活，就要帮助他们开展工作，就要支持他们不断进步。

而要做到这些，就必须自觉坚持讲学习、讲政治、讲正气，自觉，还要树立角色意识，尽心尽力抓好分管工作，不讲索取，无私奉献。主动为正职出谋划策，主动当好参谋助手。对分管工作千方百计干出成绩，对复杂疑难问题想方设法自己解决，对不宜自己做主的事项要向正职勤请示多汇报，要与班子其他成员多商量多沟通。对涉及全行性工作更要经常征求群众意见，注意从群众中汲取智慧和灵感，善于从密切

干群关系的过程中找到解决问题的金钥匙。

## 二、严格要求、以身作则。

作为副行长，无疑是单位领导之一，是班子核心成员之一，所以，对自己必须时时处处从严要求，方方面面率先垂范。

一是要做维护班子团结的模范。只要单位班子团结，坚持心往一处想，劲往一处使，就能克服任何困难，就能带领大家从胜利走向胜利。反之，就会一损俱损，一败涂地。所以，身为副职，就要象爱护自己的眼睛一样爱护班子的团结，坚持不利团结的话不说，不利团结的事不做，主动承担团结的责任，积极争做团结的模范。

二是要做廉洁从政的模范。既然是领导，就难以避免权力、金钱乃至美色的诱惑。面对各种诱惑，要时刻保持清醒头脑，永远铭记入党誓言，一身正气，两袖清风，大公无私，拒腐防变。要自觉抵制不正之风的侵袭，当好廉洁从政的模范。

三是要做业务创新的模范。作为副职，作为落实具体工作的组织者，不仅要确保业务工作的顺利开展，更重要的是要做业务创新的倡导者和推动者。要帮助大家树立创新意识，熟悉创新方法，培养创新能力，坚持人无我有，人有我先，人先我精，永远走在他人的前面，永远掌握工作的主动，永远成为创新的模范。

## 三、当好助手、任劳任怨。

“一把手”就是单位的决策者，理应处于单位的核心位置，主要精力主要放在驾驭全局掌握方向上，要相对超脱。而副行长的工作重点则应体现在准确领会正职意图，创造性地开展工作上，要相对具体。所以，对正职要鼎力相助，以诚相待，当好助手和参谋，甘当配角和绿叶。



一是要正确领会领导意图，用权不争权，尽责不越位，竭心尽力，卓有成效地完成分管工作。

二是要本着对党、对工作高度负责的精神，不争名、不争利、少说多做，大事讲原则，小事讲风格。对工作不足或失误多揽责任，对工作成绩或荣誉应主动谦让。彼此之间要互相理解、互相支持，主动为正职拾遗补缺。

三要注意围绕全行中心工作，搞好调查研究，切实掌握第一手资料，认真听取干部职工的反映，及时提出合理化建议。制定各种实施方案，主动抓好组织实施，努力把正职的决策变成全体员工的实际行动，保证各项业务指标得到贯彻落实。

只有通过正职的正确决策，促进本单位任务的圆满完成，副职的作用才能充分发挥，自己的抱负才能充分展现。

## 银行换岗体验篇四

一、合规文化是以“合规为荣、违规为耻”的一种集体荣辱观。它的运作机制是让大脑的犒赏情绪与惩罚情绪对合规行为的结合。即让合规与犒赏情绪绑定，这样，合规行为就会使人感到一种愉悦，人们称它为荣誉感；同时让违规行为与惩罚情绪绑定，这样，违规行为会感使人到一种难受，人们称它为耻辱感。人们提倡什么，唾弃什么，就是对正面情绪与负面情绪的分配的过程，这种自然的结合即为文化本源。情绪经过人为的干预重新与推崇的事件相结合，即为文化建设。

二、违规经营和违规操作屡禁不止的原因与传统文化的影响有关。文化建设的优点是文化一旦建立就有相对的稳定性，难点是合规文化面临着传统文化的挑战。当合规犒赏情绪遭遇亲情、友情的犒赏情绪时，往往前者不敌后者，就在寻求两全其美之策时，违规也就悄然而至。因此，合规文化建设与传统文化之间常常会有遭遇战。在开展合规文化建设的环境尤为重要。

### 三。规范的治理结构是合规文化生存的“环境土壤”

3.1 监督者要给经营者制造压力。压力的最好来源是机构内部的实时监督

3.2 监督者要受到重托才能充当守望者。那么又怎样防止监督者自身去指使下层违规呢?监督者同样需要一种情绪支撑,这就是信任、荣誉感,它需要给予重托来建立。给予每一聘任级的聘任权才能建立重托,进而激发信任感、荣誉感,实现一个代表的职责。而相互制衡的机制是既没有信任也没有压力的工作环境,它是导致现实中不忠实的主要原因。

3.3 环境能激发人的情感和能力。人的综合素质是关键的,另一个关键因素就是环境。人们有这样的经验,当人们来到一个特别美丽、洁净而又规范的旅游景点时,就会出现自觉维护,不乱扔垃圾的现象。这时不是说一个人的素质马上得到了提高,而是环境激发的情感提高了人的精神境界。

四、人之所以能够担当不同的角色,是因为不同情绪能够灵活。角色理论告诉我们,一个人在同一个范畴内不能担当两种不同的角色,它就是情绪侧抑制作用。否则就会造成角色冲突和角色暧昧。培植合规文化的土壤环境对监督者来说,就是要制造一个守望者的单一职能,接受上级领导的重托,受到高峰体验,这样才能够像救援队一样奋不顾身;对基层工作者来说就是受内部监督者接受实时监督,这样相当于上级领导常驻,保持常年的一定压力。只有规范的治理结构,才能抵御传统文化的回潮,改善合规文化所需的生存条件。因此,建立银信合全员合规文化的重要环节是要改良合规“土壤环境”。

## 银行换岗体验篇五

银行心得体会在怎么写?不同的岗位有不同的写法,下面我们

就来看看银行心得体会范文吧！

日历一页页撕落得只剩下最后一页，一年就这样不知不觉，悄无声息地度过。

这一年里，我们用计算机键盘绘出了满天霞光，用算盘珠拔落了万颗星辰；我们守着一份愉悦，一份执着，一份收获。

每天记账，结账，做传票，写账簿。

虽然没有赫赫显目的业绩和惊天动地的事业，但我们尽心尽力，忠于职守。

我们用这平平淡淡的生活，平平淡淡的工作勾画出生活的轨迹，收获着丰收的喜悦。

这一年里，我始终保持着良好的工作状态，作为储蓄岗位一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。

以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。

众所周知，在 xx 支行辖内□xx 分理处是比较忙的一个点。

每天每人的业务量平均就要达到一百多笔。

接待的顾客一二百人，尤其是小钞和残币特别多，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认认真真再认真，严格按总行和支行制定的各项规章制度来进行实际操作。

一年中始终如一的要求自己，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。

想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

储蓄乃立社之本，20\*\*年，在上级领导的关心、支持和同事们的协助下，我积极努力地开展工作，较好的完成了各项工作任务，全年个人累计吸储(根据个人实际填写)。

全年个人完成保险出单累计(根据个人实际填写)。

一年里，我积极参加政治理论学习和业务知识学习，能自觉遵守法律法规和单位的各项规章制度，同时刻苦钻研业务知识，不断提高自己的工作技能。

回顾这一年来的工作，我是问心无愧的，在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，银行属于服务行业，工作使我每天要面对众多的客户，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

回顾检查自身存在的问题，我认为：一是学习不够。

当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。

面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。

理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

针对以上问题，今后的努力方向是：一是加强理论学习，进一步提高自身素质。

转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

新的一年我应加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，总结过去，是为了吸取过去的经验和教训，更好地干好今后的工作。

工作中的不足和欠缺，请各位领导和同事批评、指正。

根据总行行党委工作部署，我行组织了由杜行长带队，部分支行及部室相关负责人共计21人的学习团队于20xx年4月6日至4月9日对莱商银行进行了为期四天的考察学习活动。

通过支行座谈及走访客户，亲身体会莱商银行支行的日常经营管理工作，切实感受到莱商银行企业文化的深厚底蕴，便捷的审批程序，严谨的工作作风，丰厚的利润回报等等，我行在部分工作上与莱商银行还存在着一定的差距，我们在今后的工作中将取长补短，将适合我行发展的工作经验加以灵活运用。

同时，通过交流座谈，我们也把我行的先进的工作经验及做法传达给了对方，使得我们双方作为战略合作伙伴能在以后的发展中互相成为强而有力的支撑。

现将此次考察学习的心得体会汇报如下，希望能为今后的`工作提供有益的借鉴。

团队一行21人于4月6日中午出发，于下午4点到达莱商银行，稍作休整便与莱商银行进行了人员的考察对接。

我被分到了莱商银行丰华支行，行长李燕，女同志，外表看

上去透着精明与干练。

对接完毕，我们立即投入到了支行的日常工作中。

该支行位于莱芜市的新城区，成立于20xx年，现有人员15人，存款规模为4亿元，贷款规模为3.5亿元。

支行的工作会议为每周两次例会，周一的例会为总结计划会，周四的例会为学习讨论会。

晚上7点我参加了支行的周例会，会上由业务主办总结了支行目前发展的客户情况，支行的本周信贷工作，“三个办法一个指引”的学习落实工作；会计主办总结支行3月末整体的运营实现的具体数字及今后需要加强的薄弱环节；副行长解读总行关于选拔业务技术能手参加技能比赛的文件及支行落实情况，同时强调客户经理及前台柜员在客户营销当中需要注意的问题。

最后，由李行长进行会议总结，强调了支行利润如何实现，卫生管理责任，大额现金的管理等等需要注意的事项。

会后，我与李行长在交谈中，几句话给我很深的印象，“要把员工当主办用、要把主办当行长用”，充分体现了支行在用人管理中时时刻刻在熏陶、提拔员工的素质。

“例会不用多开，关键在于要开务实的会，要把会议中安排的工作落实到位，要有目标、有措施、有结果”，莱商银行的会议很多，但每次会议的侧重点都会放在结果上，这也体现了莱商人务实不务虚，强而有力的执行力。

此次考察学习总行为我们准备了学习提纲，我就提纲中提及的我认为莱商银行做得较为突出的工作说说我的体会。

首先，从莱商银行给我的第一感觉就是整洁，太整洁了！全行

除营业部有一名保洁员外，所有的办公环境均由员工打扫，一天两遍整理，给人的感觉就是干净、整齐，所有的办公桌上没有堆放一件多余的与工作无关的东西。

营业厅中配备两名保安，给客户的感觉就是踏实、安全。

没有安放排队机，没有设置大堂经理，柜员与客户交谈声音很轻，加强了私密性与亲近感。

其次，支行在人员分工中与我行也有着很大的不同。

前台柜员的岗位可以交叉，大大节省了人员的数量(此项设置在我行是违反银监机构的监管条例的);会计主办管理营业室，同时监督管理着支行的信贷业务;业务主办负责客户营销及管理;副行长管理会计主办及业务主办;行长负责支行全面工作，重点放在业务拓展及客户营销中。

支行在员工考核中，没有把存款作为员工的主要考核指标，只是象征性的下达xx——20万元的目标任务，支行的全部星级考核任务由支行行长及副行长来完成。

副行长在员工教育培训中起到至关重要的作用，时时刻刻、事事处处教育员工要维护支行的利益，提升员工的整体上进心及荣誉感，对于不适合支行工作的员工，经教育培训仍达不到要求的，行长有权将员工上交总行处理，总行经教育培训后合格由其自己选择支行，同意接收就上岗，不同意接收根据情况辞退或内退。

客户营销方面，主要是以客户带客户，或经熟人介绍。

经过支行慎重考察，认为符合条件的，支行为其办理授信业务。

审批速度相当的快捷，一般在支行授权范围内的授信业务，

经考察认为该业务可以操作的，会在两天之内予以办理完毕。

莱商银行的贷审会给我的印象很深，因为这种会议是我们没有参加过且带有其独特性的。

4月7日早8点30分，我们部分支行行长参加了贷审会。

凡是支行有审批业务的，支行行长及业务主办参加，由贷审委主任(总行分管副行长)主持。

每家支行分别汇报上报的贷款企业及担保企业的情况，资料数据真实、详实，汇报完毕由分管副行长点评各支行上报的企业情况。

会议结束，贷审委最终投票审定。

会议中最令人意想不到的是，贷款企业要想在莱商银行办理授信业务，其开户手续也必须要在贷审会中议定。

事后总结认为，通过这种大范围的审贷会议，可以让所有的支行知道莱芜市的企业在莱商银行的开户、结算、授信等情况，以便于广开言路，倾听不同的声音，防控风险，锻炼支行营销技巧，同时也在提醒其他的支行不要再营销其他支行已经营销的客户，避免人力物力的重复浪费。

莱商银行的支行间，不存在抢夺客户资源，争抢支行间客户存款的现象，他们认为只要是客户的资金存入莱商，就是工作的进步，但是客户的资金如存入他行，那么莱商人就必须要去争取。

支行在营销贷款工作中考察非常仔细，他们甚至把企业的电表都要拿下来核实清楚数据，一般要求客户必须在莱商银行开立基本账户，侧重担保贷款，对于担保企业的考察要比贷款企业还要仔细。



因为靠近莱钢集团，支行的授信业务中国际业务、贴现比较多，这也成为支行中间业务及利润的增长点。

对于在支行多笔贷款的企业，如支行认为该企业应属于退出类，那支行会在转贷过程中把多笔贷款到期日集中到同一天，收回不再办理。

对于新营销的客户，一般期限定为半年，如企业在此期限中对商行的结算量、中间业务贡献较大，商行在到期后会予以继续支持，如在此期间企业出现风险，商行会及时收回贷款，避免资金损失。

莱商银行之所以盈利丰厚，最主要的是利率定价，其利率较我行上浮很大，加之风险防控到位，使得利润逐年增加。

莱商银行很注重对企业从小的扶持，从服务到结算提供独到的支持，培养当地的企业对莱商的忠诚度，通过举办莱商论坛，使得参加论坛的企业身份地位得到提升，获得荣誉感、满意感，从而加深银企的关系。

经过短短的四天时间，我觉得已经充分感受到了莱商银行的整体文化氛围及员工自豪感的展现，但是还没有更深层次的了解莱商银行的业务精髓，可能我行与莱商银行在地域和人文、文化上存在着较大的不同，但是我们都有着同样的决心和目标，把商业银行的事业做强做大。

如果今后能够再有机会，我想我们两行之间能够人员交流互补，将对双方的各项工作起到更大的促进作用。

作为服务行业，商业银行除了出售自己的有形产品外，还要出售无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现。

做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金

融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要，更是银行履行社会责任、促进和谐社会建设的本质要求。

“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨；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。

做好银行服务工作、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。

之所以坚持银行服务要“深入人心”，一方面是因为当前很多的银行服务表面文章做得太过明显，另一方面是因为银行服务的趋同性日趋显著。

现在社会日益进步，人们对银行服务形式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些糖果、微笑加站立服务，这些形式上的举措已被社会视为理所当然的事情，而从根本上扭转银行员工的意识，切实为不同客户提供最有效、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

“深入人心”一方面要求我们内心牢固树立服务意识，而不能被动、机械地应付客户，要时刻把客户放在内心，要经常站在客户的角度来思考自身的表现。

localhost另外，服务要做到“深入人心”，我们的领导者要能率先垂范，重新定位角色，也就是从权力型，向责任型和服务型转变，这是培养和激励员工服务意识最好的例证；另一方面，“深入人心”要求我们及时、准确把握客户的内心真实需要，要能急客户之所急，想客户之所想。

不同客户的需求心理不同，要深度挖掘、动态跟踪。

我们要区分客户、细分市场：对于普通客户形式上的服务提升就可能获得他们极大的认可，比如引导员的进门招呼，柜台人员的微笑和礼貌用语；对于vip客人，则更多的要考虑如何为其缩短等待时间、节约交易成本和个性化服务及增值服务问题。

为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。

要求服务要“深入人心”，并不是说我们要四面出击，全面开花，恨不得把客户的事情全包了，而是要求我们给客户提供服务时必须考虑成本效益原则，要计算成本，要有成本概念，我们绝不能做赔本的买卖，必须有取舍，有所为有所不为，成本高的服务必须要有高的回报，这是市场规律的必然要求。

另外，时时处处把客户放在心中，要求我们不能忘记风险，在服务过程中，要严格把握适度原则，服务流程、手段一定要依法合规，防止过头服务，否则会砸了我们工商银行服务的牌子。

银行面对千变万化的市场，面对客户千差万别的需求，大量的服务不是仅仅按照总行制定的操作流程去做就能做出来的，而是要靠每一位员工去创造，只有全行每一位员工把服务“深入人心”，把服务与各项业务流程的优化和产品创新结合起来、把服务与完成全年综合经营计划结合起来，新的

服务措施、服务工具、服务手段和办法才会不断被创造出来。

我们也就一定能够在同业竞争中脱颖而出。