

# 最新柜面直销心得体会总结(通用5篇)

心得体会是我们在成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，通过总结和反思，我们可以更清楚地了解自己的优点和不足，找到自己的定位和方向。下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 柜面直销心得体会总结篇一

保险，对于我们\_\_银行来说一直以来犹如一块鸡肋，食之无味，弃之可惜。为了改变这种窘境，也为了提升我\_\_银行在同业中的竞争力，我们特别邀请了\_\_保险资深客户经理对全所员工进行了一次业务培训。我们都知道保险业务相较其它零售业务有着较为丰厚的回报，但极少时候能向客户销售成功。在这短短的培训中，我总结了不少销售心得。

第一、要把握市场，加强对产品的熟悉及了解程度。

销售任何一件产品，作为其销售人员，必须首先掌握其产品性质及特点，除了掌握产品本身之外，我们还需要将其准确定位，对于产品所对应的市场还应当有一个相当的了解。例如，保险相较其它储蓄产品最大的优势在于，在这频频加息的时代，保险产品会随着银行加息而增加分红，这样就避免了客户不用每次加息都要跑到银行来转存，避免了客户频频跑银行排队的麻烦和利息亏损的风险。银保产品还有一份意外保险的赠送，这就相当于既做了理财投资，又多了一份人生保障。

第二、主动销售。

在这一过程中，我感受最深的是，在充分理解产品的同时，还应该充分了解大众心理，在与客户沟通当中，营造轻松，

惬意的谈话氛围外，尽量以提问的方式迅速了解客户的需求、客户的担忧，提问的问题尽量与产品有关，充分了解他们想要得到什么？可以怎样得到？以及得到之后所能给他们带来的好处，及时耐心回答客户疑问，从而把适合的产品推荐给合适的目标客户。一般在保险销售中，客户最关注的是购买的产品是否能保本保息，其收益是否确实比定期高，保险期限要多长，是否可以提前支取，存到多久提前支取不会亏损，保险到期支取是否手续麻烦等。如能针对客户所关注的每一个关键点逐项攻破，保险的销售将达到事半功倍的效果。要是对初次购买保险的客户，也可以建议其部分购买，做一个尝试对比定期的收益。这样也会增加客户对销售人员和该产品的信任程度。

尽量站在客户的角度去销售，不要夸大其词，要用事实说话，用自己的情绪去感染客户，增强客户对自己的信任，才能达到说服的效果，这样做也使得销售的成功率会大大增高。

作为银行从业人员，我们每天都要与不同的客户群打交道，因此一些细节性的东西，往往会影响到与客户的交流，甚至会导致客户降低对我行业已建立起来的忠诚度，对于客户的拒绝应当用积极的心态去看待，切记不要因此而影响到自己销售的积极性，并对客户拒绝的原因加以分析，以便今后纠正改进。

以上即为我在培训中所学到的，在日后的工作中我将会学以致用，使我\_\_银行的保险业务拥有质的飞跃！

## 柜面直销心得体会总结篇二

团队之间有很多的合作，第一个向后倒的游戏告诉我，信任是团队成功的必要前提。一个好的团队，团队里面的成员之间只有相互信任，才有完成目标的可能。才有可能达成：1+1 $\geq$ 2的效果。

绳子游戏最大的两个感触是：第一，完成一件事情，要抓住重点，找到解决问题的办法。第二，服从是每个成员的职责。游戏中我们找出了重点，找出了解决问题的办法。但是要完成一件事情，团队之间没有协作是达不到目标的，就像领导交代的事情，你可以提出疑问，但是当你建议完之后，必须去服从。不管领导采取的是什么措施，我们都只管去执行。

第三个游戏：仍玩偶。这是给我感触最深的游戏，作为个人而言，想要让别人听到你的心声，就必须先学会倾听；每个人做事情要找到方法或者技巧，这也就是职业技能；做每件事情要专注；要学会资源配置，把合适的人放在合适的位置，也要学会把合适的东西用在正确的地方，才能发挥最大的效用。

听说绘画让我明白沟通是一件非常难的事情。这就要求我们沟通者学会利用多渠道进行沟通。传递信息者要清楚自己要表达的信息，并确认对方接收我们的要表达的意思。作为接受信息者一定要学会倾听传递信息者要表达的意思，不懂的要问清楚，并去执行收到的信息。

打坐游戏对我个人来说是最难的游戏。整个游戏我一直都是靠着别人才能站起来的。如果说认识自己的弱点并寻求帮助是我正确的地方的话。那么我整个游戏都寻求帮助，就体现对自己的能力不相信，很多时候整个团队就是因为个人而无法达成目标，也就成为了拖油瓶，那还有什么个人价值。所以相信自己，靠自己站起来真的很重要。

最后一个游戏，送蜡烛过河，体现团队的分工是很重要的。好像每个小组的组长并没有起到很好的作用。也就体现领导者的在作用。

总的来说，这次的团队培训感触非常深，第一，这次培训，使我对自己的定位更加清晰了p(计划)—d(尝试)—c(检验)—a(实施)。使我进一步的认识到自己的弱点，也知道自己还有很多地方需要改正。也更深刻的理解了团队精神：团队

是由员工和管理层组成的一个共同体，需要合理的利用每一个成员的知识 and 技能协同工作，解决问题，达到共同的目标。也就是说团队需要每个人具有大局意识、协作精神和服务精神等，才可以达到目标。

直销培训心得体会4

## 柜面直销心得体会总结篇三

x月7日我参加了廉政教育基地参观活动，为时一个多小时的参观学习让我受益匪浅，内心受到了很大的冲击，一句句醒世警言、一例例鲜活事例、一张张悔恨泪脸，无不发人深省。

经过这次活动，我深刻认识到：作为一名党员，必须要不断强化廉洁自律意识，从“小节”做起，学会自我约束，坚持做到自尊、自爱、自洁、自警、自控，并不断加强自我的世界观、人生观的改造，时刻牢记党的反腐纪律。作为我们宣传战线的带头人，我更应当加强廉洁的思想建设，让廉洁成为一种习惯，仅有这样才能在将来更好的为人民服务。

从那些因贪污受贿走向犯罪道路的案例来看，贪污受贿不是其天生的本性，恰恰是因为他们自我放松了对党纪法规的学习，且将学习浮于表面，流于形式，不去用心学，用心思考。不学习容易使自我政治上糊涂、思想上麻木。为此我们不仅要加强对党的理论和廉政制度的学习，并且要勤于思考，把握其精神实质，并在实际工作、生活中加以运用。

### 二、严于律己，防微杜渐

经过参观学习我看到，许多党员干部走上犯罪道路的原因是他们从拿一点、收一点、吃一点开始，一步一步不知不觉地坠入罪恶的泥潭。由此可见，工作中、生活中的“小事”正

是防微杜渐必不可少的防线，忽视不得，含糊不得，放任不得。小节不保，大节难守。所以在工作、生活中我们都要时刻检点、约束、警示自我，做到“拒腐蚀，永不沾”。

### 三、加强权力监督，防止权力乱用

作为“带头人”，我要时刻坚持清醒的头脑，自觉理解监督。失去监督的权力，必然滋生腐败，脱离监督的干部，往往会犯错误。案例中的许多领导干部就是利用手中的权力，大势捞取好处，长期下去，只得从受人尊敬的领导干部蜕变成人民的罪人，不仅仅葬送了自我的完美人生，也有损了领导干部的形象。我们每一名党员干部都要正确地对待监督。身边同事、朋友的监督是一面镜子，经常地照一照，检查一下自我的缺点和不足，及时加以改正和纠正，对自我的成长提高大有裨益。

总之，作为一名廉洁党员干部，更要从自身严格要求，防微杜渐，从点滴做起，在工作、生活、人前或人后，时刻用党的纪律来约束自我、规范自我，做反腐倡廉的表率。

## 柜面直销心得体会总结篇四

我在柜面工作有一年多了。柜台，这个银行与客户面对面沟通和交流的方寸之地，为银行与客户之间增添了浓浓的感情色彩。柜员作为银行的一线工作人员，是客户了解银行的门户，代表的是整个银行的形象。同时，也是面对客户最多的人员，所以柜员的营销更为直接、有效。柜台营销，是银行营销的一种促销手段，从狭义上讲就是利用现有的柜台和人员，为客户办理的业务的同时，把客户需要的其他金融产品推销给客户。那么，如何做好柜台营销，最大限度地满足顾客的需求，培养顾客的忠诚度，取得竞争优势呢？以下是我

在柜面工作的心得体会。

微笑，是自信的一种流露，是无声的语言，传递着友好的信息，是人们交往中最丰富、最有感染力的表情。柜台是银行的窗口，柜台员工的精神面貌代表着银行的管理水平和形象。柜员的营销技巧和热情是决定银行金融产品市场占有率重要因素之一。如果客户来到我们的柜台前时，看到的是柜台里一张毫无表情的脸，客户还会再来吗？无论是工作压力太大，还是累了，不管什么原因，都不能摆出一付债主的脸。这样会使客户感觉他是不受欢迎的人，将会引起客户的不满，把许多客户拒之门外。

说实在的，面对这世界上各种各样的人，要使每个人对自己的工作百分之百满意是很难的。那么，我们应该怎样做呢？微笑就是无往不利的武器。保持良好的心态，养成微笑的习惯，这对于自己毫无损伤，但却已经给别人产生良好的印象，在别人的心中引起快乐的共鸣，使客户走进银行时感觉到扑面而来热情，即使是初次到银行办理业务的客户也不会感到畏惧。只要我们真情付出，一定会得到回报，为别人带来快乐，将使自己更加快乐。

我们发自内心的微笑，已经很大程度的提高了客户的满意度，也使我们对产品的营销得以继续。柜台作为销售渠道，不仅仅是存取款业务，代收代缴各种费用、多种形式的理财等等新业务品种不断推出，这无疑给柜台增加了压力。柜员如果从开始营业到营业終了面前都是排着长龙，那么哪有时间和精力开展营销？所以，我们要地将零散客户办理的简单业务引导到自助设备、网上银行、电话银行等渠道上，适当减轻柜台人员的工作压力，可专门办理一些复杂业务，同时积极开展营销，这样，不但减少了排队现象，提高了办事效率，也为客户节省下大量时间，服务水平最终得到了保证，为客户提供了优质高效的服务。

首先，我们需要全面的了解产品的用途，通过学习和培训，

熟练掌握各种产品的特点，找到适合该产品的客户群，向客户作个性化的推介。在面对客户的咨询时，做到应答自如，体现柜员的专业性。因为专业，营销才更有力度。只有我们坚定信念才能使客户相信我们的推荐，愿意接受我们的建议。就我行的理财产品为例，我们会分别推出5万起售、10万起售、50万起售还有面向高端客户的100万、200万的理财产品，在产品的时间上我们有一个月的月月有约和月计划，也有时间长一点的两三个月的产品，还有时间更长的，在短期理财方面，我们有两三天的周末理财和七日有约，这就需要我们的做好对新产品的学习，了解每一期我们推出的是怎样的产品，多少钱起售、时间的长短以及利率是多少，这样在客户向我们咨询时，才可以将适合的产品推荐给客户。周五，一女士在我们兴化支行营业部的柜台办理有折存款业务，我们的柜员在为客户办理时，发现客户的存折上有200多万员余额，就向客户推荐定期存款，但客户解释说这笔钱下周是要转到企业账户上的。

柜员了解到这个客户是某企业的总经理，于是柜员向客户推荐了我行的'周末理财产品，周五下午开始做，周一早上到账，不影响客户把钱转到对公账户，客户对此很感兴趣，并购买了我行的周末理财产品。至今，该客户已经在我行做了很多期的周末理财新产品，并介绍家人朋友在我行购买了其他的理财产品。对产品的了解，对信息的掌握可以很好的将新产品营销给客户，从而提高我行的业绩和形象。

一个产品的价值体现于能够令更多的人使用。金融电子技术日新月异，自助银行、网上银行、电话银行、手机银行相继问世，让老百姓尽情地体验了高科技成果给金融活动带来的便捷。客户使用网上银行交易不仅可以节省交易时间，更能省去在柜台排队的时间，同时自主操作更能满足客户的需求。

“有啊！”

“网上汇安全嘛，我怎么知道孩子有没有收到。”

“那这么方便，别人把我钱转走了怎么了怎么办？”

“谢谢，谢谢，我以后在家就可以给孩子汇钱了。”

在为客户服务的过程中，养成微笑的习惯，不要吝惜自己的微笑。从客户的角度出发，想客户之所想，急客户之所急，加强沟通。以“准确、高效、快捷”的高质量服务为切入点，促进柜面营销的成功，赢取客户的信任。

## 柜面直销心得体会总结篇五

首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，及时的跟进客户并对客户资料进行分析，其次自己经常同其他业务员勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

### 二、做好客户联系工作

要经常开发新客户同时要不断的对手中的客户进行归类，把最有可能用到我们产品的客户作为重要的客户，把近期有项目的客户作为重点跟进客户，并根据他们的需求量来分配拜访次数。力求把单子促成，从而达到销售的目的。

分析客户的同时，必须建立自己的客户群。根据我们产品的特点来找对客户群体是成功的关键。在这半年来我手中所成交的客户里面，有好几个都是对该行业不是很了解，也就是在这个行业上刚刚起步，技术比较薄弱，单子也比较小，但是成功率比较高，价格也可以做得高些。像这样的客户就可以列入主要客户群体里。他们一般都是从别的相关行业转行的或者是新成立接监控项目的部门的，因为他们有这方面的客户资源，有发展的前景，所以如果能维护好这部分客户，往后他们走的量也是比较可观的。

每天主动积极的拜访客户，并确保拜访质量，回来后要认真

分析信息和总结工作情况，并做好第二天的工作计划。拜访客户是销售的基础，没有拜访就没有销售，而且因为人与人都是有感情的，只有跟客户之间建立了感情基础，提高客户对我们的信任度之后方有机会销售产品给他们。

主动协助客户做工作，比如帮忙查找资料，帮忙做方案，做预算，这都是让客户对我们增加信任度的方式之一，也是推我们产品给他们的最好机会。即使当时没有能立刻成交，但是他们会一直记得你的功劳的，往后有用到的都会主动找到我们的。

### 三、做好售后服务

不管是多好的产品都会有次品，都会有各种各样的问题出现，如此售后就显得尤其重要，做好售后是维护客情的重要手段，是形成再次销售的关键。当客户反应一个问题到我们这里来的时候，我们要第一时间向客户详细了解情况，并尽量找出问题的所在，如果找不出原因的，也不要着急，先稳定客户的情绪，安慰客户，然后再承诺一定能帮他解决问题，让他放心，再把问题跟公司的技术人员反应，然后再找出解决的方案。

在我成交的客户里，有反应出现问题的也不少，但是经过协调和帮忙解决以后，大多客户都对我们的服务感到很满意。很多都立刻表示要继续合作，有项目有需要采购的都立刻跟我们联系。

### 四、坚持学习

人要不断的学习才能进步。首先要学习我们的新产品，我们的产品知识要过关；其次是学习沟通技巧来提高自身的业务能力；再有时间还可以学习一些同行的产品特点，并跟我们的作个比较，从而能了解到我们产品的优势，从而做到在客户面前扬长避短。

## 五、多了解行业信息