

# 银行从业考试心得体会 银行培训心得体会 (大全8篇)

心得体会是个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。心得体会是我们对于所经历的事件、经验和教训的总结和反思。下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 银行从业考试心得体会篇一

十六天可能很短暂，普通的十六天可能只是我们生命长河中一朵不起眼的小浪花，我们转眼间就会忘记。可是，在xx培训的十六天却可能令我们终身难忘。在xx的关心指导和xx的具体实施下，我们度过了一个丰富多彩而又紧张有序的培训生活。在此期间，我们系统的学习了金融基础知识、会计操作规范、柜台出纳业务等理论知识，我们扎实刻苦的练习了点钞、传票算、数字录入、珠算等实践技能，我们还积极的参加起航培训的各种活动，使自己在各方面都有很大收获，具体来说，主要有以下几点：

首先，在技能方面，我们系统的、全面的学习了标准的点钞和数字录入方法，纠正了我们很多坏毛病，养成了标准、专业的技能手法。经过培训，我的点钞的速度和准确率都有了很大的提高。我还参加了xx培训的数字录入和传票录入比赛，虽然没有拿到名次，但是却让我找到了与优秀同事们之间的差距，我想这种差距一定会促使我发奋进取、不断进步。在业务方面，我们系统的学习了业务办理方法，积累了一定的金融基础知识，对农信社的操作规范有了更深一步的了解，具备了办理日常业务的基本素养，促使我们完成了从初出茅庐的大学毕业生到合格农信员工的转变。

其次，这次培训安排了各种形式的学习教学互动，这促使我

们在轻松的教学环境中逐渐认识到了银行服务的规范，深入了解了银行服务理念。在应对突发事件时，作为柜员我们应该如何既坚持原则又灵活多变的解决问题，如何不卑不亢有理有节而又不失尊敬的与客户交流，如何站在客户角度从客户出发维护客户利益解决客户问题。这培养了我们善于解决棘手问题的能力，为我们提供了从合格员工迈向优秀员工的台阶。

其次，这次培训把我们xx银行各个地区的新员工融合在了一起，我们与不同地区、不同年龄的新员工共同探讨、学习与生活，在收获深厚的友谊的同时，我也找到了与优秀同事的差距。学习他们吃苦实干的努力拼搏，学习他们要做事先做人的生活工作态度，学习他们善于学习、善于开拓的精神和方法。我想，我们每一位新员工在遵守一日三碰库一日一结制度的同时，也应该养成一日一反省的习惯，只有在点滴中积累、反省、总结，我们才可以不断发展不断进步。

最后，这次培训半军事化的管理让我们受益颇丰。严格的军训、严明的纪律培养了我们的纪律意识、团结意识，磨练了我们吃苦耐劳的品质，使我们养成了自觉遵守银行铁律的习惯，增强了我们对xx银行大家庭的归属感和认同感。我们每一位新同事都非常珍惜那种半大学状态的培训生活，我们也对今后的xx银行生活充满憧憬。在结业典礼庄严的对xx银行宣誓“为xx银行事业奋斗终生”时，我们每一位新员工的个人事业与xx银行事业、个人辉煌与农信辉煌便紧密的融合在了一起，我们只有通过不断的学习实干、开拓创新，我们才可以真正融入xx银行大家庭，为xx银行争光添彩！

## 银行从业考试心得体会篇二

怀着期盼与好奇，最后迎来了建设银行xx分行xxxx年新入行员工培训。从小到大，我们学习了无数课程，历经十年寒窗，参加了多少培训多少考试，但这次的岗前培训对我们的好处

是空前的，它作为一个过渡，一个桥梁，让我们从学习走向实践。我们收获的远比想象中的丰富。

参加完培训，我最深刻的感触就是觉得自己十分幸运。这个培训班是建设银行xx分行有史以来举办的最系统化全面化的一次。人力资源部投入了超多的人力、财力，聘请到专业人员给我们进行拓展训练和礼仪指导，同时又请到了区分行多位经验丰富的领导以及优秀员工，短短的十几天内，把我们凝聚在一齐，学习了银行的基本状况，融入了建设银行这个大群众中。作为一家国有商业银行，建设银行经过大规模财务重组、完善治理结构、再造业务流程、引进战略投资者等一些列股改环节，最终成功上市，这具有深远的好处。

建行成功上市的经验对中行和工行等上市都极具有参考价值，同时也证明了国际资本市场对中国国有商业银行股份制改革成功的认可和对其未来充满着信心，而对于我们刚入职的新行员来说，刚从学校毕业就能进入这样一个规范化、国际化的大型商业银行，是多么的荣幸啊。有人说：小胜靠个人，中胜靠团队，大胜靠平台。而建设银行就是这样一个优秀的平台。在那里，我们将与建设银行共同发展，把个人的职业规划与建设银行的发展融合在一齐，共同实现腾飞。

人力资源部的领导和同事们对这次培训做了相当合理的计划。我们首先迎来的是为期两天的拓展训练。时间虽短，相信每个人都留下了深刻的印象，甚至终生难忘。怀着好奇而又激动的情绪我们来到了九州方圆拓展训练营，而接下来的训练，远没有我们想象中的简单。开营仪式过后，我们迅速组成了四个团队。接下来的任务是用几十分钟的时间进行团队组建，包括选出队长、队秘，绘制队旗，确定队名队训和队歌，最后再排练出一个有团队代表性的展示。经过简短的自我介绍大家立刻融入到团体中，集思广益，各尽所能，把我们的团队展示搞得有声有色。

接下来迎来了我们的第一个项目：信任背摔。挑战队员站在1。

5米高的台子上，背对着队友摔下去。要求台上的队员心里对别人没有丝毫的戒备和猜忌之心，把自己完全地交给别人，而接应的队员在接应的一刹那，则向我们展示出了最好的“值得信任”的例证，就是不管自己有多困难，都会把别人交付的事情办好。当我们背对着大家时，心里总会产生本能的恐惧，但是当听到队友鼓励的呐喊声，心里的信任与感激之情战胜了恐惧，相信每个人的心里都有这样的想法：尽量笔直的摔下去，为队友减轻负担。

简单的一个动作，难以克服的是心理障碍，我们战胜了自己，挑战成功，摔下那一刻的感觉是那么幸福，这种信任与被信任是一种伟大的精神，是在极其优秀的团队中才能感受的到。在接下来的训练项目中，无时不刻地笼罩着团队协作的气氛，从“一人触电，全体重来”的超级电网，到“二人相互托举、提携，团队后方支援”的天梯，从“群策群力，迎难而上”的团队营救，到“众音合则成乐，众人合则成邦”的瀚海求生，没有一种是离开团队的。即使在天桥这样的单人挑战项目中，也是全体队员一齐为同伴加油鼓励，没有一个人漠然视之。在分享心得时许多队员感慨地说：“这天如果不是有队友的鼓励，我不可能完成这个项目。”因为团队精神的作用，我们完成了自己无法完成的任务。尽管我们没有在体力上帮忙同伴，但团队精神使他增添了勇气和力量。翻过毕业墙的那一刹那，队员们、战友们的眼里都滚动着泪花，我们用我们的勇气、魄力、关爱、协作、智慧以及奉献真真正正的做到了“挑战自我，熔炼团队”。

紧张而充满挑战的拓展训练结束后，我们回到了宾馆，开始了为期八天的银行相关业务知识学习。宽敞的会议室，舒适的坐椅，桌子上的姓名牌、矿泉水，点点滴滴都体现着区分行领导们对新员工的关爱，体现着建设银行的“以人为本”。如果说拓展训练培养的是一种工作精神，那么业务学习培养的是我们的工作潜力，只有掌握好了这些基本操作才能开展好银行业务。

在第一堂课上，人力资源部的樊总给我们讲述了中国建设银行的历史沿革，从1954年10月1日中国人民建设银行宣告成立，到这天中国建设银行成功上市，经历了“三起三落”的反复，在这期间，建设银行曾控制着在中华人民共和国的国土上进行的每一项重大工程的建设资金。作为一名建行人如果不了解建行历史，就如同一个中国人不明白国旗国歌一样可悲，不论我们今后在什么岗位，从事什么工作，都务必了解建设银行史，伴随着建设银行股份制改革成功的伟大历史阶段，把我们的事业融入到这短辉煌的历史中。接下来的几天里，我们学习了建行主要产品、个人金融发展战略、银行相关法律知识、员工行为规范等理论，对银行几个主要部门的业务状况有了初步的了解。作为一名建行员工，我们每一天要以金钱和数字为工作对象，这需要时时处处的细心谨慎、诚实守信、守法合规、勤勉尽职、对每项工作负责到底。

同时作为一名新行员，我们就应学习法律知识，加强风险防范。应对国有商业银行、外资银行争夺市场，建设银行需要提高服务质量，加强品牌建设来提高自身竞争力，而这除了要制定相关法规外还需要每个行员以热情饱满的精神对待每一天的工作，以灿烂的笑容应对每一位客户。培训课上，我们花了超多的时间来学习柜面业务操作流程，包括对公业务和对私业务，这是我们大部分人入职后要从事的工作，两位前辈总结她们多年的经验为我们编制教材，制作幻灯片，把枯燥的流程用精炼的语言讲述出来，为我们今后工作的开展引领了道路。这次的培训汇集了许多领导和前辈的智慧和辛勤劳动，他们总结了自己十几年甚至几十年的工作经验，让我们在如此短暂的时间里学习到了银行主要业务知识，把我们领进了建设银行的大门，同时也让我们领略到了优秀建行人的风采。

短暂的培训结束了，我们将被分到不同地区的岗位上开始工作，十天的时间大家培养了深厚的感情，不在乎时间的长短，我们重视的是共同的经历，也许只有在这样优秀的平台上才能迅速培养出优秀的团队。十天虽然短暂，但是这次培训对

对我们来说是人生重要的转折，它把我们从象牙塔带入了职场，使我们从一个青涩的学生走向一个有责任心、充满自信的职业人。每个人都收获颇多，期望大家把这一份激情，信任，感激与职责带到未来的工作中，踏踏实实的走好每一步，与建设银行共同发展。

## 银行从业考试心得体会篇三

光阴似箭，新年的钟声即将敲响，20xx年将告别它的光辉，20xx年从容而至。在这个辞旧迎新之际，第一次尝试把自我在这一年来的行动用语言表达。下头我就做个简单的总结。

4、每月将生产部各种人员流动情景及考勤，奖罚，请假等数据汇总上报行政人事部；

5、协助人事部门招聘、登记求职人员信息，刊出宣传橱窗；

6、配合生产部发布和修改各类制度、通知、考核等；

7、自从公司实行免费餐以后，每日进行就餐人数统计；

8、年底将部分数据用表格的形式进行汇总与分析。主要有《年度原材料消耗表》、《年度生产表》、《年度成品包装产量表》。

努力完成本职工作之余，学习有关财务、统计方面的知识，以提升自我专业学识。

进取参加一些和专业有关的培训，有效提高对统计数据的准确性，并做好数据的登记与分析。

20xx年，在原有的各种统计报表基础上，对一些没有实际意义的表格作了改善，并对统计数字的准确性进行了加强。但也存在着不少问题，尤为突出的是“食堂就餐人数的统计”

问题。由于如今在厂职工按部门划分，人员变动情景很难在同一时间最准确地掌握，给每日的上报带来很大的麻烦。为此经过一系列的改善与调整，我们将专属部门专职人员上报签字认可，期望能够起到更准确更及时的统计。12月份最多统计人数相差了8人，为此我也做了检讨。有人反映人数统计方面存在问题，那是否职工产量也是如此。关于这个问题是我统计中的疏忽，但产量我能够大胆地说，不是百分之百的正确，却有99%的准确！工作中经常会出现这样那样的问题，我们要勇于正视错误，并且解决错误。有则改之，无则加勉！

回顾过去□20xx年是个不平凡的一年，是我职业生涯的一个重要转折点。宝光给了我锻炼的舞台，使我取得了不少的收益。这些成绩是离不开领导的信任和支持，离不开车间各道质检的共同努力。在此我要感激各位对本人工作的`支持！过去的成绩只能说明过去，未来的日子还是要靠我们共同的努力去实现。一份耕耘，一份收获，我相信宝光的未来会更加辉煌！

## 银行从业考试心得体会篇四

风廉政建设和反腐-败斗争是关系到党和国家生死存亡的一件大事。腐-败，是当今社会一大难以治愈的顽症，引起了全世界的观注和瞩目，提起腐败，人人深恶痛绝，同仇敌忾，研究和探索治理腐-败产生的根源，从严治党，是当今社会治理的难点和关注的焦点。

为进一步推进银行业干部队伍的工作作风建设和党风廉政建设，根据市银监局的统一安排，11月10日下午，我社党委班子成员带队，组织全联社干部员工参加了市银行业反腐倡廉警示教育巡展活动。

此次展览共分三个部份，图文并茂，发人深省，其中生动的理论，详尽的案例资料，教育了每一位参观者，也使我们受益良多。一组组、一幅幅反腐倡廉宣传图片，一个个生动真实的案例具有直观性和借鉴性，警示了干部特别是党员领导

干部（）。巡展现场，大家驻足观看，细心观察，在认真观看巡展图片的同时，深刻反思了案例所折射出的人生观、价值观以及制度建设缺失问题。银行业作为关系国家经济命脉的重要行业，面临十分艰巨的反腐倡廉工作，必须有责任也有义务以党风廉政建设为己任，积极营造廉洁自律的氛围，切实加强制度建设，筑牢反腐防线。正是基于这种工作要求和背景，人行高度重视，将活动做为进一步推动党风廉政建设的有利契机，我社积极配合参加。

此次展览，令人震撼，发人深思，参展员工普遍受到了一次思想洗礼和生动的警醒教育，提高了拒腐防变免疫力，对进一步筑牢拒腐防变的思想防线、做到思想上警钟长鸣、作风上严谨细致、生活上严格要求起到积极作用，促使廉洁自律的意识和各项要求深化到干部员工思想里、体现到行动上。

为了强化活动效果和进一步触动员工思想，我社领导要求参观巡展后各社结合自身工作实际进行勤政廉政深刻讨论，同时每位参观人员写出观后感或心得体会。

胡锦涛在党的十七大报告指出：“坚决惩治和有效预防腐败-败，关系人心向背和党的生死存亡，是党必须始终抓好的重大政治任务”。处于国家经济中心位置的银行业金融机构只有充分认识了反腐-败斗争的长期性、复杂性、艰巨性和紧迫性，继续坚定不移、坚持不懈地抓好党风建设和反腐倡廉工作，才能确保银行业安全、稳舰高效运行，为保增长、保民生、保稳定提供有力金融支持。而要实现这一目标，我们应该：

1. 深入学习科学发展观，运用多种手段开展廉政教育这次展览，使我们深刻体会到宣传教育在反腐建设中的重要地位，特别是在我们金融部门。教育是银行开展反腐倡廉建设的关键。加强对各行各业党员干部和员工的理论、党纪、法纪教育，增强其依法管理和自我约束的能力，是加强反腐倡廉建设和深入开展反腐-败斗争的重要一环，也是各级干部和员工提高自身素质，增强防腐拒变的内在要求。



2. 树立了廉洁从业、守规操作的职业操守。遵守员工行为规范，增强了“合规创造价值”、“违规引发风险”的风险理念，建立了有责担责，尽职尽责的责任思维，反对放松管理求发展，充分认识到违纪违规经营的危害性，以及违规行为应承担的责任和应受到的惩戒，对发生的违规违纪行为绝不姑息纵容。增强自身遵纪守法的意识，营造依法经营、守规操作、廉洁从业的良好氛围，保障各项业务又好又快发展。

银行心得体会怎么写之范文：银行合规文化心得体会

## 银行从业考试心得体会篇五

本站后面为你推荐更多银行培训心得体会！

大堂经理业务技能比赛已经结束了，作为其中的一名选手，我有幸参加了省行的集训班及总行的比赛，在集训班的强化培训和比赛中通过与其他地市乃至其他省市选手的交流与沟通，感觉从中受益匪浅，学到了许多东西，这是我人生中难忘的一段经历，特别是在集训的日子里。

通过这次集训和比赛，对于大堂经理这个岗位在我们支行前期的培训基础之上我又有了全面的认识：

首先，大堂经理可能不需要每一项业务都十分精通，但一定要对所有的业务有基本的了解，这就要我们大堂经理在日常工作中做一个有心的人。我想我这次能在省行、总行的比赛选拔中胜出除了运气的因素之外，更多的是得益于此。所谓有心，是对业务用心、对产品用心、对客户用心！我行的产品丰富、发行频繁，这就要求我们每一位在网点工作的员工对此有一个较为清楚的认识和介绍，大堂经理和理财经理更要如此。以往发行产品，我和我们支行的大堂经理都会主动去提前了解这支新产品、新基金，有时甚至会逐字逐句的学习

产品说明书，就为了在发行时给客户一个准确的宣传推介，以专业赢得客户信赖，而这样留意每期产品则对我们自身业务素质的提高也是大有帮助。

其次，大堂经理一定要有亲和力和号召力。每天光临我们营业网点的客户人数众多，大堂经理做为“第一形象代言人”，是否具有亲和力是吸引客户或者说是对客户形成良好第一印象的关键所在，而亲和力是真正发自内心，由内而外自然散发的，要想做到这一点，心态很重要：要真正树立以客户为中心的服务理念和为客户提供方便的服务心态，以对待亲人、朋友、孩子的不同心态去面对我们每天遇到的不同客户，为他们处理来网点需要办理的业务、解决碰到的金融难题。大堂经理的一个重要职能是分流引导客户，这就要求大堂经理必须具备很强的号召力，积极营销渠道类产品，按客户需求分流至自助设备办理，从而有效减轻柜面压力和真正为客户提供差异化服务。

第三，也是最重要的一点，大堂经理作为网点的形象代言人，比外在仪表更重要的是他(她)的内涵。这是一个综合的素质，包括个人修养、业务技能、语言表达和综合运用多方面，而要想做好这一切，“冰冻三尺非一日之寒”重要的还是平常的日积月累以及个人的不断总结，这样才可体会更深、收获更大！

这就是我在集训的日子所经历过的、所收获的，我写下愿意与你、与她(他)、与千千万万个想要为工行和正在为工行奉献的普通员工一起分享，无论在哪个工作岗位上，让我们共同努力，共同创造工行的美好明天！

## 银行从业考试心得体会篇六

通过学习审查岗手册，让我认识到规范贷款业务操作流程，降低操作风险，增强市场竞争力，提高业务处理成功率，准确率，实现贷款业务可持续发展的重要性。结合我从事的贷

款工作谈一下几点心得体会：

一是对客户的基本面进行分析，客户的基本状况、行业和产品特点、内部管理水平去评判客户的优势和风险点。二是对客户的财务状况的分析去评判客户的优势和风险点。

在分析客户的思路和方法上应把握好三点：一是抓住分析评判的切入点，找准分析评判的突破口。二是对关键因素进行重点分析，找出影响客户竞争力和风险点的主要方面并判断其影响程度的大小。三是注意财务因素和基本因素的综合分析。

判断客户的基本信用状况，客户的品质和诚信决定了客户的还款意愿，客户的正直品性是授信的最基本条件。了解客户不讲信用的原则，获得客户信用状况的途径，识别潜在的不良信用客户。

首先要考虑的是审的贷款是否合规合法。主要体现在以下几个方面：

- 1、借款人必须获得贷款主体资格。
- 2、借款人的经营行为不违反国家法律、法规和政策规定。
- 3、担保人或抵押物具备合法性且提供担保的行为呵护法律规定。
- 4、贷款用途符合国家法律、法规和政策的规定。
- 5、贷款业务的审批必须符合邮政银行相关制度。

综上所述，把所学到的知识运用到实际工作中，坚持信贷员人员八不准原则，认真落实各项规章制度，以严谨细致的工作作风、认真负责的工作态度，积极履行审查的职责，做一

个合格的信贷从业人员。

## 银行从业考试心得体会篇七

回顾xx年，我在xx分社工作天，在营业部工作天，这天中，从我手里收入的现金超过亿，付出超过千万，没有一张假币能逃过我的法眼；接触形形色色的客户，超个的不少，有些能用平和口气解决迷雾，有些能用灿烂笑容嘻嘻过海，不能的，我用夸张而有技术含量的表情挫其蛮气，抚安燥心；爱我岗位，开心工作，我善于在工作中发现美，这一年我遇到附加价值的客户有个，一位笑容像安在旭，一位魅力得像胡军，另外一位则像端庄版的；本人生爱好干净整洁，绝不让任何一张残钞混入新钞队伍，在空闲时间把网点打扫得一尘不染，厕所洗得飘香反光；本着好记不如烂笔头的座右铭，每次认真的阅览文件，将新操作新业务记入私人笔记本以备查用；本人好学，这一年主动亲近atm□关心它，揣摸它，终于熟悉其脾，并于节假日主动承担照顾它的任务；人人防火，户户安全，对于灭火器，只要有新产品，我必定会第一时间去摸一下，以防万不得已的时候要用到它却不知道怎么用；珍惜生命爱惜生命，对于二道门，我总是第一时间按照文件步骤模拟实践，以正规的格式去执行并以最好的态度去变成习惯；知己知彼，百战百胜，又由于我们这一代比较有网虫潜质，于是我总会浏览其他银行的主页和金融最新报道，以便在工作中寻找灵感，培养自己为信社尽点棉力的细胞。

岁月不居！来也匆匆，去也匆匆！虽然我老是觉得累，可是时间老人却总也不觉得累，每天自我陶醉地嘀嘀哒哒跑个不停！回首这一年，颇有感慨——我完完整整的为商行服务了一年，商行也给了我别人羡慕不已的报酬——幸福！

增加工作成果——你做了别人没有做的，从正常班到倒班，我踏踏实实地做，用心地体会，感悟最深的就是“端正态度，遵守行纪行规；尊敬领导，服从安排；团结同事，虚心求教；明确目标，脚踏实地”。

一年的工作实践，深深地体会到“临柜工作是银行第一形象”的含义。我们的形象直接影响到客户对我行的第一印象，关系到能否留下客户，更关系到能否留住客户。这就要求我们要有较高的综合素质，要求我们必须切实坚持临柜工作的服务宗旨“热情周到，耐心细致，为客户办好每一笔业务，让客户满意”。

一年的工作使我深刻体会到业务知识欠缺的严重性。这促使我又学习了的新东西，使自己的业务知识更具全面性。虽然我们新增了不少业务，但是要想保证我行的不断壮大(即使仅为了保证我们的优厚待遇)，只有不断地新增业务。这就要求我必须吸收新的知识才能顺利开展工作，才能跟上我行的步伐。

要做一名合格临柜人员，光有全面的业务知识不够，还需要配合主动、热情、耐心的服务。我们工作中的主性首先是要做到经理要求我们的“主动和客户打招呼、交流”。我随时主动向部分客户介绍我行的业务信息、新产品。

工作态度好了，业务知识跟上了，还需要良好的工作氛围。营造良好的工作氛围最主要是团结同事。团结同事不是吃吃喝喝，也不是不拌嘴，而是要理解、尊重。虚心请教，互帮互助，共同学习，大家才能同心协力，才能融洽相处。

当我知道我可以，这样没有障碍写作的时候，我不知道该怎么去记述我的生活。现在。我正在在一家小银行。做柜员。我自知感觉到了人性反转的一面，可能中国人对朋友亲人都友善，对外面则很冷淡对跟自己利益相关的人，提不起一点商量的心态的。也可能是现在大多数被社会底层的生活所累的结果。甚至在银行柜员面前肆无忌惮的显摆。我承认银行有这样那样的限制与规则的不和常理，但是对于一个柜员而言，你的呼声越大，你的境地越显得尴尬。

我曾经，不止一次的赞美过飘落的秋色中的枯黄的叶子，我

认为那是，生的另一种形式，我也曾经，己所不欲勿施于人的，为他人设计过自己的言行，可是，现实却很累，也终于理解了羌笛何须怨杨柳春风不度玉门关的诗句。

可是生活还在继续，昨天天气很好，在路上走着的时候买了一本《读者》杂志，好久没有去看这些东西，原因是这些高雅的话题与文字，属于一个仰望者的灵魂，而对我，来说低头沉默与妥协才好的生存方式。有些人说可以辞职有人说选择不同的道路去看不同的风景一种意义上是对人生的有一次妥协与逃避。一个心灵正在伟大的人会选择激流勇退，而我们的生活从未经历过这种境界。

## 银行从业考试心得体会篇八

这天距离7月26日的服务与礼仪培训已经接近两周了。行里精心的准备，使我有幸聆听了专业资深专家的指导。原以为是枯燥乏味的业务学习，在专家老师深入浅出的细致讲解中，个性是从我们身边熟悉的工作、日常的生活入手，真实的案例、幽默风趣的语言，深深地感染了我，使我感触颇深。

在商业银行这个大家庭里，我是一个刚加入不久的新人。实习的这段时间渐渐地熟悉了商行这种紧张而有序的工作氛围，也自觉地融入到了这个优良的工作环境中去。刚开始的时候觉得银行柜员的工作很简单，很平凡，每一天迎来送往不同的客户，办理着自己已经很熟悉了的业务，按照行里的规定，完成着属于自己的“任务”。但渐渐发觉，一切规定都是在告诉我们怎样做是对的，而怎样会做得更好，这就需要我们自己发觉了。参加工作的这段时间，有一位对我来说是比较个性的客户，她是一位五、六十岁的老大娘，带来的钱是用报纸精心包着的，询问后明白她是想把钱存一个定期。大娘很亲切，我便耐心地回答着她的问题，深怕我的回答还有让她不明白的地方，但就是这样一个让我觉得很平常的事，大娘却在办理完业务后，用一种很不好意思的语气问我：“你们这有揽存任务吧？”我很疑惑的点了点头，大娘很肯定的

笑笑说：“我这个钱就给你揽存吧”。我不断地和大娘说谢谢，她的身影渐渐地离开了银行的营业大厅，可她的几句话却让我的心里比喝了蜜还要甜。因为她肯定了我的工作。然而我明白，是大娘诚恳的态度，和善的微笑打动了我，真正就应做到的是对待每一位客户都是给以真诚的微笑和最用心的服务。

担的职责感和用心生活，乐观助人的优良意识，这不仅仅是我们的服务理念，更就应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。

我们的商业银行被称为“草根银行”，老百姓自己的银行，我们要做到的是做老百姓最贴心、安心、省心的金融机构，以服务、更好的服务、卓越的服务、完美的服务回报大家。当然这需要我们每个工作人员的努力。

窗口服务的工作让我每一天应对很多客户，我的一言一行不光代表着个人的修养，更代表着本行的形象。由于工作中充满着偶然性和变化性，网点规范服务的管理是没有止境的，所以我们需要学习的东西还有很多很多。“对于丹东商行我只是一名普通的员工，但是对于客户，我就是丹东商行”，我们要真正做到爱行如家，用心地维护群众荣誉，并在工作中常常提醒自己：“善待别人，就是善待自己”。