

银行客户经理工作经验介绍 银行客户经理述职报告(精选5篇)

体会是指将学习的东西运用到实践中去，通过实践反思学习内容并记录下来的文字，近似于经验总结。好的心得体会对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇心得体会那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

客服岗位的心得体会篇一

我经过两天专业的培训受益匪浅，最重要的一点就是，目前我们和先进的客服还有一定差距，所以我们需要学的还很多，并从老师的讲解中谈谈我的感受。

专业知识，我们在为顾客解答问题时，在解决问题的专业性和正确性，会使客户感觉到是享受到高端和尊贵的服务，所以在平时的工作中，要多积累和学习专业知识，当被客户问到时，我们会自信的向客户展示包商银行服务，这样会取得客户的欣赏和信任，而不是感受到被欺骗，所以，今后的工作，多多学习知识，总结经验教训，把业务做到更精更细，做一个专业的客服人员。

语气，在服务的行业中，友善和蔼的语气非常重要，语气其时也就反一个人内心态度的晴雨表，在与客户谈话时，你语气的轻，重，缓，急等都会直接影响沟通效果，这样的语气都会使客户感觉到你是在敷衍他，不尊重他，这样很容易把客户激怒，受害的不只是个人，最主要是对包商银行声誉的影响，所以，恰到好处的语气，使人如坐春风，会使人情不自禁的接受你。在今后的工作中，要时刻保持自己心情愉快，这样，也会传递给客户快乐的服务。

沟通技巧，在与客沟通中，方式方法很重要，有的方式可能

就会把客户的怒火点燃，有可能就会把客户的心花浇开，所以在与客户沟通中要学会聆听，不急于打断客户，客户打来电话了，就让客户尽情抱怨，耐心的倾听，冷静的回应，绝不和客户发生正面冲突，在倾听中了解缘由，仔细认真斟酌客户需求，以我们的能力，帮助到客户，为客户解决疑难问题，而不是和客户针锋相对的争个谁对谁错，没有必要的，客户打来了抱怨了就安抚，最后的目标就是把客户的问题解决。

我在两天的学习中，深刻理解到，说话可以开天辟地，可以拓展人际关系，说的好听就会让人接受你，真诚待人，学会设身处地为别人着想，学会换位思考，学会在客户的角度想问题，在接听电话中，积极调整情绪，不把不愉快的情绪带给客户，时时保持乐观的态度！抓质检，从质检中提高通话质量，扣分不是目的，目的是更好的服务客户；在每天的报表数据中找突破，分析问题并解决问题，在今后的工作中，我们会更加努力，向先进的客户服务学习，创包商银行一流的客户服务！

客服岗位的心得体会篇二

自从进入了这个岗位之后，我个人的性格还有生活都发生了非常大的变化。以前的我总是不太爱讲话，也不太擅长沟通，但是通过这一份工作，我的交际能力不仅得到了提升，我自己的性格也越来越开朗了一些。所以在这份工作上，我真的收获了很多，收获了一些前所未有的成长，这让我感到很满足很欣喜，我也获得了一笔更加充满力量的动力。

一开始我选择客服这个行业并不因为自己擅长它，而是因为我想要通过这份工作去锻炼自己的能力，去提升自己的整体价值。所以我刚刚进入公司的时候，我就是一个小白，什么都要从零开始。这不得不感谢公司这个平台愿意给我这样的一个机会，让我有一个翻身的机会。也很感谢带我的领导和同事，是你们一步步将我带领到现在的境界，也

是你们给我的工作提供了莫大的帮助。这一份恩情我不会忘记，我也会一直将其作为努力的动力，一直坚持下去。

我个人的性格是比较文静的，平时不喜说话，也不喜去有太多的交际。当我认识到这样的我并不好的时候，我找到了办法去解决这一个问题，那就是找一份开朗的工作，去磨砺自己的性格，让自己成为一个更加开朗且乐观的人。所以我才来到这一份客服的工作上，努力的去锻造自己，去成就自己。通过这么长的时间，我也逐渐证明了，性格其实是可以慢慢改变的，也是可以通过锻炼而进行改善的。

在客服这份工作上，我经历了很多的挫折，一开始我面对每个陌生人都很紧张，更不用说去为他们解决问题了，在此还得感谢领导对我的宽容，因为这份宽容，才让我有更大的勇气去面对，也让我有决心去尽快的改正自己。所以那段时间里，虽然很辛苦，但是我也得到了最大的改变，我慢慢的开始适应这样的工作，面对生人，沟通也更加的自然流畅了。直到现在，我已经可以从善如流，泰然处之了。这一切都是努力之后的结果，而我也最终走向了那个我所期待的自己。

直至如今，我对客服这份工作也有了不一样的理解，我甚至开始喜欢上了这份工作，不管今后还会有怎样的挑战在等待着我，我一定会像以往一样，保持好那一份决心，多增一份信心，继续加油下去！

客服岗位的心得体会篇三

工作中我们不仅要求自己熟练掌握业务知识，更应具备良好的心理素质，时刻保持热诚的态度，聆听所至，真正理解客户的需要。俗语说：“路，是人走出来的”而伴随我走过这段成长的路却是搜狐客户服务中心，在这里有同事的关怀、客户的赞扬，当然也会有批评。但我不会因此而放弃和放松，因为这使我领悟到，要做一个专业的客户服务人员，不但要具备良好的心理素质和专业的知识，还要细心、耐心、贴心、

尽心，我会更加努力，而正因为我们的努力能为顾客创造更大的价值，这就是我们共同的心愿。

搜狐客服中心给我带来太多太多前所未有的经验和感受，直至今天我们仍时刻感受到由它带来的工作乐趣通过电话线，通过丰富的语言表达，通过所掌握知识服务每一个打电话上来的客户，让他们得到称心满意的服务。我们在征服，征服一道又一道的难关；我们在收获，获取每个用户的由声音溢发出来的笑脸；我们在学习，接过许多求教的电话所得，我知道的东西还是太少，网络中蕴藏着浩瀚的知识财富，还需抓紧时间继续努力学习。网络在告诉我，时代在飞跑，“学-无-止-境”从这里开始铭入心底。

这一崭新的客户服务理念、方式伴随着我走过这段成长之路。当然这一段路也是用鲜花与赞美、汗水与艰辛铺过来的。客户满意的笑声、致谢的话语确实可让我兴奋半天，是我踏实勇敢往前走的坚实支柱；客户不满的声音、责备，使我认识到自己存在的问题，促使我思考，是工作的动力。知识+技巧+强烈的责任心，是我们对工作的深切体会。科技的发展造就了互联网的，互联网的发展促成我们，崭新的客户服务塑造了全新的我们。“急客户所急，想客户所想，创造满意的顾客”，我相信只要坚定这一信念，我会做得更好！以热情，主动的服务，把我们与客户之间的距离拉得越来越近；勇敢与外界热情互动，我们始终坚持以热情第一为客户服务，您一定感觉到我们的微笑在进行中。

客服岗位的心得体会篇四

本周星期二梦洁家纺的两位工作人员给我们做了一次关于双11实习的准备工作培训，在这次培训中我们学习到了很多知识，也有很大的收获。

两位工作人员给我们介绍了梦洁的历史以及梦洁现在的一些经营情况。还提出了此次双11的营业额目标是1亿，其中客服

占比40%，也就是4000万，让我感觉我们的压力还是蛮大的。在培训之前我没有很详细的去了解梦洁，所以对于他们的产品并不是很了解，但是梦洁的工作人员要求我们要去了解和熟悉他们的主要产品，所以我觉得我的准备工作做的不充足，没有做好一个客服应做的事。

在这次培训中，我们也做了很多笔记，以前觉得客服工作很简单，只是在网上跟客户聊聊天，介绍下产品。但是经过这次培训之后，发现要做好客服这个岗位也是很难的，需要做很多准备工作，并且要有很强的专业技能。

首先，她们给我们介绍了客服要有良好的素质，需要具备良好的心态，应变能力，承受能力，调节能力，支持能力。像我自己有时候会很难控制自己的情绪，调节能力还需要多多提升。而且万一有特殊情况出现我们要能够及时的处理以及冷静地应对。

另外，遇到一些不讲理的顾客，客服还需要忍耐与宽容的对待顾客。对待顾客不要轻易承诺，答应了就要做到。如果有顾客投诉，还需要勇于承担责任。并且要尽量让客户满意，保持店铺的动态评分都在4、8以上，不要出现中差评，这个要求让我们都感到很担心，生怕遭到投诉，或者差评，拉低了店铺的动态评分，也让我们更加的感受到了客服服务的重要性。

客服还需要很多的专业技能，首先良好的交际能力必不可少，还要丰富的行业知识及经验，要善于观察客户，了解客户的需求，揣摩客户的心理，引导客户下单，从而达到销售的效果。一名优秀的客服必须能够善于倾听顾客的想法，站在顾客的角度思考，有着客户至上的服务观念；具有较强的工作的独立处理能力和各种问题的分析解决能力。

我觉得让我受益的是他们跟我们讲的催单技巧以及一些销售的话术技巧。以前没怎么接触催单，课堂上讲的也比较少。

平时我们都没怎么注意那些可能下单的客户，而是去寻找新的客户，造成了客户资源的流失。这次通过他们的培训，让我认识到怎样才能更好的营销，让每一个客户都选择我们，怎样有针对性的销售，不放过每一个可能下单的客户。

在最后给我们介绍了很多软件的使用方法，也让我受益匪浅。

在这个培训中，我们不仅了解了梦洁，还了解了很多关于淘宝的知识，也更加清楚了客服的工作，学习到怎样更好的作为一名客服，怎样更好的推销产品，对我们自身也是一次提升！

对我来说，有很多需要改善和提升的地方，要想成为一名优秀的客服人员还需要更加努力，最后，希望我们在梦洁的实习都能顺利完成，圆满结束！

客服岗位的心得体会篇五

只有这样，增强危机感，提升优质服务，才能全面响应公司20xx年的工作指导思想：善待顾客，增值资本。

地产业已经进入服务业的时代。在如今瞬息万变的竞争环境中，企业所面临的生存环境与所应对的各种问题无疑复杂而险恶。市场、竞争对手、技术水平、替代产品、政策和法律环境等外部因素在不断变化，企业内部因素也在不断更替，这使企业时刻处在危机之中。而危机的不可预见性和破坏性，足可以使一个原本很有竞争力的企业突然死亡，或者陷入深度休克。

这就要求我们要有生于忧患的危机意识。

即使企业的生存发展一直一帆风顺，但一个企业的危机感，一分钟也不能少。像比尔·盖茨的“微软离破产永远只有18个月”，张瑞敏的“我每天的心情都是如履薄冰，如临深渊”。这

种意识会催促员工们更努力地去做。因为每一个人都会向往善，你要是告诉他有危机，他会害怕，他会产生危机感。企业的危机可能源起于从生产到营销、从人员到物质的任何一个点上，产品、创新、销售、人事、财务、公关——任何一个环节上的滞后与失误，都可能引发一场深刻的危机。市场就是战场，没有计谋就会失败，在战场上连生命都会结束，商场上会导致发展的困境，大河有水小河满，大河没水小河干。让他们觉得如果没有危机感，有一天大家就会慢慢死去。

日常工作中不赞成“温水中的青蛙”作法。其实，问题管理中的青蛙原理是值得做企业的人深思的：如果把一只青蛙扔进沸水中，青蛙会马上跳出来。但是如果把一只青蛙放入凉水中逐渐加热，青蛙会在不知不觉中失去跳出的能力，直至被热水烫死。企业中的问题也是这样，企业内部的一些小问题日积月累，就会使企业逐步失去解决问题的能力。所以，做好符合危机管理要求的组织设计，让危机得到有效的预防就非常重要。在这里，最需要避免官僚与漠视。官僚就是明知道要努力，要往前冲，但资源配置却往往不够。漠视就是有些人看到战争的死亡和沧桑，却无动于衷。

有危机意识的另一面是，企业也要有敢于否定自我的意识。企业的持续发展能力取决于企业的创新能力，而企业的创新能力则主要取决于企业创新意识，创新意识是企业持续经营的内部驱动力，不肯创新就预示着死亡。因为企业经营并非只是“价值交换”的一元模式，而是包括经营环境、销售策略、产品定位、市场细分、消费需求、供应链、行业经济等多元因素在内的多元经营模式，无论其中哪一因素的不利变化都会导致企业经营危机。因此，企业危机的出现往往是一连串偶然性链条上的必然。所以，本人觉得在公司里，公司文化之一就是强调创新。与这相适应，像一句话说得好——实现一切可能。即可能的东西是可以想到的，但不一定能实现，那么我们要努力去创新，实现一切可能。

同时，本人从事客户服务工作，必须增强危机感，时刻紧记

真心善待顾客。遵从公司善待顾客：要表现出品质、服务和诚信，这也是新世界要传递给公众的信息和形象，也是我们要不断努力维护的品牌。没有顾客就没有企业。新世界公司作为房地产投资企业，公司使命就是要创造顾客，各员工必须想尽办法来创造公司的客户资源，创造更多的市场销售份额；增强企业形象，使企业的原始资本增值。所以，本人必须应该从小事做起，要做好细节工作，必须遵从公司的管理经验与制度，严格、及时地将工作做好。将z园的业主签约、房款资金回拢等工作在最短时间内做好。在各部门进一步沟通客户服务方面的工作、增强大家客户服务意识尽力。

在工作中，本人相信，只有大家真正做到了善待客户，公司就一定能实现资本的增值，实践我们“提供优质物业、做优质地产商”的使命，达至公司“成就万千梦想”的愿景。所以，必须响应善待客户、增值资本的的策略和目标，在日常工作中一定要把握好。

客服岗位的心得体会篇六

20xx年7月24日星期五下午，公司行政部组织有关《执行力》的培训，培训人员叶娇通过视频，图文讲解，利用典型鲜明的案例，从执行力的思维、标准、方向、过程四个方面展开，为全体员工诠释了执行力的真正内涵和实践宝典。此次培训，尽管时间比较短暂，但课程设计非常合理，内容也比较丰富、贴近实际。下面结合自己的实际工作谈一下此次执行力的培训体会。

第一，工作要有一个端正和积极的心态。明确工作目标，不为失败找理由，加强自我监督和自我检讨，不断寻找工作方式方法，最终把奋斗目标变成满意的结果。

第二，认清执行力方向是客户价值。客户就是市场、是企业生存的源泉。作为物业服务人员，为客户提供优质的服务，才能实现客户价值，从而实现企业价值，为企业创造利润。

通过培训，让我对自己的工作职责，对自己的工作现状有了良好的认知。作为一名管理人员，不只是简简单单的做好自己的事情就可以，更多的是需要去管理、沟通。管理、沟通可谓是一门科学方法，提供实践、实现目标的技巧，不是依靠个人就可以完成，而是需要带领自己的团队，执行组织的计划，从而实现组织的目标。管理的成功离不开团队的协作，而团队最大效能的发挥源于内部有效地沟通，有效地沟通需要与团队成员缩短心理距离，做到心与心的交流。作为一名管理人员，每件事情我们务必要把控好，制定出正确的决策，并带领自己团队把工作及时、准确、保质保量的完成。

第三、做好客服部日常工作，提高服务水平，在困境中不断提高。20xx年融资事件导致邯郸市地产业整个大环境都受到很大的影响，对于物业的经营管理，形势很严峻。邯郸友谊时代广场为地标性建筑，集团领导对我们的要求是高标准、高起点、高质量，因此我们肩上的责任很重，压力也很大，所以我们要进一步规范各项管理制度，积极完成各项工作任务，切实提高服务水平。

第四、工作高标准、高效率的完成，是管理者的使命，也是员工的职责。好的结果是一个企业的生存之本，也是交给公司的满意答卷。无论再好的过程，不能产生好的结果，也只是徒劳。作为部门的管理者，我要更加努力勤奋，做好自己的本职工作，严于律己，起到表率带头作用，认真、及时的完成领导交办的事宜。

第五，执行要有正确的方式方法。明确责任，让员工感觉到责任在身，同时授权给员工，提升员工的自主性和工作能力。在工作中加强监督和检查，营造员工队伍争先氛围；通过与员工有效地沟通，鼓励员工实现个人价值；抱有不放弃不抛弃的心态，帮助员工克服工作困难，从而进一步提高团队的执行力。

通过这次培训，使我认识到要：无条件执行、没有任何借口、

细节决定成败。只有做出结果的员工才是好员工，做出完美结果的员工才是优秀的员工。因此我们要切记：上班不是拿工资的理由，为企业提供结果才是得到报酬的原因。在以后的工作中我要更加努力学习新知识，积极参加各项培训学习，在不断提高自身文化素质的同时，也要提高自己的管理及专业水平，只有这样，才能让自己更快的成长，才能为公司发展贡献更多的力量。

客服岗位的心得体会篇七

- 2、负责业户收房、装修咨询办理、各项证明、施工申请及物品放行等工作；
- 3、负责钥匙借用、托管等管理工作；
- 4、负责业户档案收集及管理工作；
- 5、负责各项数据(如物业费回款，来电来访次数，维修派单次数，收房交房户数，装修申请户数)统计和传达工作。
- 6、完成领导所交办的临时工作。

客服岗位的心得体会篇八

本人有幸成为银行这个温暖大家庭中的一员，我能积极参加分行和支行组织的政治、业务学习，学习态度端正，遵守行纪行规，尊敬领导，团结同事，明确锻炼目的，服从安排，积极参与内部事务，虚心求教，积极主动地把大学所学的理论知识运用到实际工作当中来。

虽然在该岗位的学习时间只有短短的一年，但是我却从中受益非浅，感慨良深，下面就是本人一年来工作的工作总结：

一、在思想上

一方面，我坚定自己的政治信仰，努力提高自己的思想觉悟，树立了以客户为中心的服务思想，在学习和实践，进一步地认识了“以客户为中心”的重要性。

来到了专柜后，才发现这并非是一句空洞的口号，在竞争空前激烈的金融业中，只有牢牢树立以客户为中心的思想，尽心尽力为客户服务，为客户创造更多的方便和财富，尤其是在这个金融业竞争空前激烈的时代，唯有牢牢树立“以客户为中心”的观念，切实为客户服务，才能在竞争中立于不败之地。

二、在业务上

来到专柜后，才发现银行并不是以前认识的那样只经办单纯的存取钱业务，还有许多的业务是我所不知道的，要学习的还有很多。

在同事的帮助下，现在我基本上熟悉了储蓄专柜的运行流程，对个人金融业务的操作系统达到了较为熟练的操作，能够作为一名银行客服独立的上岗操作，承担相应的责任和义务，接受绩效管理的综合评估和相应的激励约束办法。

三、在学习上

我还利用空闲时间认真学习其他相关金融业务知识，开拓学习空间。凭借自己对文学的爱好，和平日的多加练习，具备了一定的文字总结、调查统计分析能力，能够及时对客户服务中发现的市场需求、产品和渠道等方面存在的问题以及客户建议等形成分析，以争取用的办法来解决问题和困难。

总之，我不仅学到了很多在书本里没有的知识，还更加确定了我的学习锻炼目标，端正了我的工作态度，考验了我的工作热情和耐性，更加坚定了我的工作决心。同时，“团队、敬业、创新、奉献”的精神地鼓舞了我，“诚信亲和，严谨

规范，求真务实，拼搏进取”的作风也深深地留在我的脑海中。

这段时间来，我也感受到自己在多个方面的不同程度有了提高和进步，为以后银行客服工作打下良好的基础。好的开始是成功的一半，相信在接下来的时间里，我会以更饱满的热情，争取学到更多的知识，保质保量地完成基层锻炼工作。