

银行转型心得体会总结 银行转型培训心得体会共(大全5篇)

我们得到了一些心得体会以后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样能够给人努力向前的动力。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

银行转型心得体会总结篇一

通过近期的培训，我了解到，所谓银行转型？是指网点的业务功能由核算交易主导型向营销服务主导型的转变。具体来说，就是用统一的标准，规范网点的服务营销模式，实现服务标准化和客户体验的一致性，以提高产品销售能力，提升客户满意度。随着人民物质生活水平的不断提高，以及商业氛围的日渐浓厚，使得地松镇内的金融机构不单只有邮政储蓄一家，多家银行使得地松镇内的竞争态势日趋激烈，要在众多的银行中独树一帜，占立鳌头，提升应对竞争、提高服务能力，转型势在必行！

要么转型，要么淘汰，这是日益走向国际化的中国商业银行的必然选择。说到最根本，要生存靠营销，银行的零售业务与其他领域的零售业务并无两样，道理都是相通的，通过学习消费领域零售商的做法，可以为银行的零售业务提供最好的借鉴。零售银行关键是营销能力，营销能力体现在什么地方？最重要的就是网点，网点就如同“卖场”和特许连锁经营店。客户经理和电子渠道也很重要，但从国外先进银行看，通过银行网点销售的零售产品仍然占主导地位。

要转型，首先得摸清我们自身的发展现状，我们的银行网点人员配备是否到位，网点硬件设施建设的选择是否符合当地城镇建设的发展方向，基础设施是否健全，员工素质是否符合业务发展的需求，服务态度客户是否满意。其次，是外在

现状，制定的一些优惠措施，是否符合当地政府的发展导向，是否摸清当地经济状况，以及存贷主流方向，是否贴近百姓生活，对于客户来说我们应该对客户进行精确定位，分等级客户给予不同的服务待遇是否到位。对于客户满意度，从客户反馈信息得知，客户排队是否时间过长，大堂内现场秩序是否混乱，随时关注atm机是否正常工作；等候时间如何处理，柜台员工服务时举止言行客户是否满意等。

再次，从制度来说，制度的建立能否激发员工的进取心，能否引导员工的心态积极向上，能否让员工不断的学到新的知识，是否建立完善的奖惩制度，以及绩效考核制度，以及薪资待遇。

要生存，要发展，靠的是什么？靠营销，营销靠什么？靠策划，活动以及宣传来吸引客户；还得靠市场部员工的执行能力以及销售能力，通过设计一些推广活动，来扩大区域影响力，也就是说活动讲究因地制宜，以xx镇来说就可选在，人流较多日发一些宣传单，可以和乡镇府进行沟通可以，比如良种补贴、化肥选用保障金，建房贷款、与技术部门合作下乡宣传种、养殖技术、真正走进村民的心坎里，与大型养殖企业合作促进销售、企业扩大再生产、以及收集政府补贴资金，赞助政府某些活动等！对于客户来说对客户进行分类服务，定期对客户进行满意度调查。以及优惠方案调查，及时反馈相关信息，并归类总结，做出正确导向！

要转型，首先加强自身的专业知识学习，其次要不断强化学习转型指导思想，第一时间获取行内相关信息！政府动向等！要转型，真正利用好转型带来的机遇，就得知己知彼，摸清内在与外在发展现状，摸清阻碍发展的客体与主体，找到问题的切入点，那么对于邮政储蓄来说转型必然带来一片蓝天，必然风和日丽！

银行转型心得体会总结篇二

银行业作为金融体系的重要组成部分，在市场经济的快速发展过程中扮演着关键角色。随着数字技术的飞速发展，银行业也在发生转型和创新。在这个过程中，我们领悟到了许多宝贵的经验和教训。在本文中，我将分享我对银行业转型的心得体会，以及对未来的展望。

第一段：转型的必要性和挑战

银行业转型的必要性主要源于市场和技术的变革。随着科技的创新，数字化金融服务逐渐成为主流。在这种情况下，传统银行业务模式面临着巨大的挑战，需要进行转型以适应新的市场需求。然而，转型并不是一件容易的事情。银行业具有复杂的组织结构和庞大的客户基础，每一个决策都需要深思熟虑。此外，银行业的转型还面临着技术风险、安全风险以及管理能力的挑战。这些都需要银行业精英的努力和智慧来应对。

第二段：数字化金融服务的机遇和挑战

数字化金融服务是银行业转型的核心内容。通过运用人工智能、大数据等技术，银行业可以提供更加优质和便利的金融服务。客户可以通过手机应用程序轻松完成各种操作，如转账、贷款申请和投资理财。这种数字化转型为银行业带来了巨大的机遇，能够提升客户体验、降低运营成本和风险。然而，数字化金融服务也带来了新的挑战。首先是信息安全问题，客户的个人敏感信息面临被盗用和滥用的风险。其次是人工智能技术带来的就业机会减少和社会不稳定因素。银行业需要制定相关政策和技术手段来解决这些挑战。

第三段：人才培养和组织创新的重要性

银行业的转型需要具备专业技能和创新思维的人才。随着新

技术的应用，银行业对技术人才的需求也越来越高。银行业要想实现转型的目标，就必须重视人才的培养和发展。此外，组织创新也是银行业转型的关键。银行机构需要创造开放的创新环境，鼓励员工提出新的思路和方法，并对创新进行有效的管理和评估。只有真正实现人才培养和组织创新，银行业才能在转型中发挥真正的优势。

第四段：数字化金融服务的推广与普惠金融

数字化金融服务的推广是银行业转型的关键。通过数字化金融服务的普及，银行业可以更好地满足广大客户多样化的金融需求。另一方面，数字化金融服务也为普惠金融提供了新的机会。通过数字化技术，银行业可以更好地服务于农民、小微企业和贫困地区的居民，为他们提供更加便捷和安全的金融服务。银行业需要在转型过程中注重普惠金融的发展，为社会经济发展做出更大的贡献。

第五段：展望未来的挑战与机遇

银行业的转型永远是一个持续而艰巨的过程。在未来，银行业仍然面临着许多挑战和机遇。首先是技术创新的发展速度。科技的进步意味着银行业需要不断跟进和更新自己的技术能力。其次是金融监管的变化。随着转型的加速，金融监管也需要相应改变。银行业需要与监管机构积极合作，促进金融市场的稳定和健康发展。最后是市场竞争的加剧。随着更多的企业进入金融领域，银行业需要进行差异化竞争，提升自身的核心竞争力。

总结：

银行业转型是不可逆转的趋势。通过数字化金融服务的推广、人才培养和组织创新，银行业可以在转型中实现突破和发展。同时，普惠金融的推广和社会责任的履行也是银行业转型的重要目标。只有不断学习和创新，银行业才能在数字化时代

抓住机遇，实现可持续发展。

银行转型心得体会总结篇三

第一段：引言（100字）

随着科技的迅猛发展，传统银行业面临着巨大的转型压力。作为银行业从业者，我亲身参与了银行业的转型过程，并受益匪浅。在这篇文章中，我将分享一些我在银行业转型中的心得体会，包括面对挑战的勇气、创新思维的重要性以及客户体验的优化等方面的经验，旨在为银行业的同行提供一些参考。

第二段：勇敢面对挑战（200字）

银行业转型是一项艰巨的任务，但我们不能胆怯。在转型过程中，我亲眼见证了许多同行因畏难而退缩，最终被新兴科技企业超越。面对外部环境带来的挑战，我们必须敢于正视，并制定相应的应对措施。例如，我们迅速推进了移动支付、在线银行等新业务，通过便捷的服务吸引了更多的年轻客户。我们还致力于应用人工智能等先进技术来改进内部流程，提高效率和准确性。通过勇敢地面对挑战，我们在银行业转型中取得了不俗的成绩。

第三段：创新思维的重要性（300字）

银行业转型需要创新思维的支持。在过去的几年中，我们银行的转型过程中，我们积极鼓励员工提出创新的想法和建议，并树立了一个尊重创新的文化氛围。通过组织内部的创新研讨、外部的合作研究等方式，我们不断引入新技术和理念，为客户提供更好的服务。例如，我们开发了一款智能投资平台，基于大数据和机器学习，为客户提供个性化的投资建议。这一举措大大提高了客户的满意度，并吸引了更多的客户选择我们的产品和服务。因此，创新思维是银行业转型中不可

或缺的一部分。

第四段：客户体验的优化（300字）

在银行业转型中，优化客户体验是至关重要的。我们要始终将客户的需求放在首位，并根据客户的反馈不断改进产品和服务。我们深入调研客户的需求，推出了手机银行和网上银行等便捷的渠道，为客户提供更加高效和便利的服务。同时，我们还加强了在线客服团队的建设，提供7*24小时的咨询服务，以便在客户有疑问能及时解答。这些举措不仅提高了客户的满意度，还使我们的产品和服务在同行中脱颖而出。因此，优化客户体验是银行业转型过程中至关重要的一环。

第五段：总结（200字）

银行业的转型是一项全新的挑战，但也是一次难得的机遇。通过勇敢面对挑战、创新思维和优化客户体验，我相信银行业仍然有无限的发展空间。只有不断跟进科技的步伐，才能在市场竞争中立于不败之地。因此，我鼓励银行业的同行们要敢于变革，勇于创新，为客户提供更好的产品和服务。银行业转型的道路并不平坦，但只有坚持不懈，方能迎来美好的未来。

银行转型心得体会总结篇四

网点转型导入工作在xxx信用社xxx分社已经开展一周多的时间，在一周的培训和学习中，工作方式转变了，服务客户流程规范了，个人职责明确了，营销话术精准了，在短短的一周多时间里，感受很深，收获很多。

网点转型问题，是一个新鲜又客观必然的话题。新鲜是因为对于银行工作者来说，我们留给客户的印象就是收收付付、存存贷贷，每天和钞票打交道，这个印象刻板又鲜明，说起转型，转成什么样，对我们来说确实很新鲜；客观必然是因

为在如今的国内外金融形势已经发生了巨大的变化，银行网点必须主动适应这种新的变化，要主动转，要抢先转，不转型势必会被淘汰。

网点转型工作的导入，使我们的工作方式有了较大的转变，工作流程有了规范化、标准化和系统化的要求，比如“柜面服务七步法”的操作规范；手机银行、网银等产品营销话术的统一，每天必须运用各种统计表格对工作情况进行总结等。改变之初，我们都感到些许不适应，有时候也会感到迷茫不知所措，不知道到底怎样才能真正做到规范有效。指导老师和内训师的全程陪伴，随时为我们解答疑问，提醒我们相关注意事项，让所有的不适应和迷茫都得到了有效解决，让我们切实感受到了网点转型对以后的工作的帮助和提升。

我觉得网点转型的最大特征是突出“服务”二字，把提高服务质量作为优化网点转型环境的首要措施，通过提倡微笑服务、举手招迎和人性化、亲情化服务方式改善服务环境，满足客户多层次的服务需求。同时在硬件建设方面，实现现金业务区、非现金业务区和自助服务区三区分离标准，明确客户的服务分区，让客户在办理业务中享受到更专注的服务，也使我们能更快速、便捷的为客户提供优质服务。

在开展网点转型的这些日子里，我们已经体会到客户对网点转型的满意，在自主设备上办理业务，不用排队，节省时间；给客户推荐的网上银行、手机银行等业务，不仅给客户带来安全和便捷，还可以使客户足不出户就能办理业务。

一个微笑，可以抚平客户烦躁的心；一句问候，可以给客户带去一丝温暖。只要我们服务到位了，相信客户会更愿意到我们分社来办理业务，让我们用心去感受客户，用产品去吸引客户，用服务去维护客户。

做好网点转型工作，不仅仅是网点负责人的责任，也不仅仅是零售客户经理的责任，是需要我们xxx分社每一位成员的努

力和奋斗，只要大家团结一心，有坚定工作的信心，有战胜困难的决心，有努力进取的恒心，才能真正实现网点转型的目的。在网点转型的路上，我们将携手共进退。

银行网点文明标准服务心得体会 网点文明标准服务导入工作是农总行为提升全行网点文明标准服务水平，加快营业网点转型步伐，加速人力资源整合，改善客户体验，提升全行自主品牌形象的重要举措。

通过这次市支行组织的服务导入培训，我受益匪浅，虽然只有短短的几天，我感到了自己的变化很大，心态年轻了，也更有了激情和活力。在两位优秀的内训老师的指导下，通过观摩学习，并参与标准服务的导入实践，通过老师用图片，录像等方式把我们的日常工作的服务记录下来，然后在培训会上跟大家一起探讨，点评哪里做得好，哪里还做得不够。我深刻体会到，这几天的培训洗礼，触动着我的每一根神经，内心总在充斥着”服务就是银行的最大竞争力。”

网点文明标准服务工作是靠全体员工每个人的力量凝集在一起完成的，整齐统一的着装，端庄的仪表让人耳目一新，优雅的姿态，亲切的微笑，温馨的话语，热情的接待，专业的服务，赢得了前来办理业务的客户的称赞。虽然只有几天的时间，前来办理业务的客户普遍反映，我们的服务完全不一样了，于是与我们的沟通也多了，距离一下子拉近了，客户的信任肯定，也更增强了我们对提高服务的信心。

网点文明标准服务导入”让我感受到了，服务就如同照镜子，我们对客户的微笑，对客户的尊重，真正受惠的是我们自己，客户的满意能让我们快乐的工作，每天都有一份好心情。同时，通过学习，更能激发我们不断地完善自我，超越自我，使自己的服务更标准，更规范，更专业，这也是我们在为自己创造一笔人生的财富，还有我们何其幸运，又何其幸福，就现今的就业环境，我们的工作也会令许多人羡慕的，我们是否更应该珍惜目前我们所有的一切，做一个懂得感恩的员工，

努力工作，才能真正对得起给你恩惠的人。

人的一生何其短暂，当我们老了的时候，回顾起自己的工作历程，希望工作给我们留下的不仅仅是冷冰冰的存款数字，还会有如同朋友般的客户，如同家人般的同事让我们感觉温暖。

在银行业务高速发展的背景下，日益激烈的行业竞争、客户对于银行网点的不满和期望，以及网点运营效率低下等因素都迫切要求中国银行业对现有网点进行转型。邮储银行为全面提升营业网点优质文明的服务水平，提高综合竞争力，认真学习现代银行的管理经验，从稳健经营出发，从为城乡居民提供基础金融服务和从事低风险的资产业务起步，通过不断加强银行内部管理和风险控制能力，逐步拓展新业务提高经济效益。

根据队伍的现状，确定网点转型培训重点和方向，确定培训对象和内容，制定和落实好培训计划，积极引进商业银行的经营理念、管理理念。改善员工的知识和专业结构，全面提高员工整体素质，逐步适应邮储银行的发展需要。尽快提升零售网点销售能力和客户满意度，实现网点功能全面转型的根本转变，主要采取了以下几方面措施：

1、加强领导。

网点转型的最终目标是要实现网点功能的提升，实现网点功能由原来的交易核算主导型向营销服务主导型转变。，把推进网点转型作为提高员工满意度和客户满意度，提高网点的营销服务能力和核心竞争力，乃至撬动全行业务转型，实现工作目标的重中之重的工作来抓。

对网点转型的内容、步骤、目标和要求都进行明确，为网点转型提供科学依据。

2、坚持原则。

坚持优化布局、提高效益原则。本着“稳定乡镇网点、整合县城网点、优化城市网点”的思路，合理调整网点布局，提高网点的创效能力。根据不同的区域和经济条件，加强对基础网点和自助网点进行建设，重点建设一批能吸引和稳定高端客户的优质服务网点。各部门要对网点转型标准的执行情况进行全面检查、监督和评价考核，对执行不力的要严肃追究责任，以确保网点标准化建设的质量和效果，通过网点形象建设工作促进网点功能的提升。在发挥网点布局优化、功能分区、统一形象、设备设施投放等硬件建设措施的同时，要与网点分类分级管理、业务流程优化、客户分层服务、岗位和劳动组合优化、网点文化建设等软件转型措施结合起来同步推进。

3、建立机制。

进的风险控制文化和合规文化，对网点营业环境规范、仪容仪表规范、大堂经理、柜员、自助设备等方面进行全面监管，督促网点整改，巩固转型效果。

4、完善措施。

通过专业的、贴心的服务，去赢得客户，留住客户，营造从上到下重视文明标准服务的氛围，全面推广使用个人客户服务信息计算机维护与管理，进一步提升客户服务满意度。确保我行网点转型服务质量能有一个根本性的提升。用统一的标准，规范网点的服务营销模式，实现服务标准化和客户体验的一致性，以提高产品销售能力，提升客户满意度。从而提高网点功能的全面转型，实现企业经济效益的稳步提高。

银行转型心得体会总结篇五

篇一：建行心得体会

时光飞逝，从踏入中大支行到现在已将近一个月了，当初的喜悦感和新鲜感已经完全被工作的疲惫所冲散——原来在银行工作真的很累。在这个与大学生生活节奏完全不同的环境里，我还没有完全适应过来。我想，这些感受应该和刚入行对业务知识及操作流程不熟有很大的关系。

我单独上柜已经有一段时间了，让我体会到，作为一线员工，必须时刻注重细节，加强风险防范意识，按操作流程办理业务。一个细节的变化，可能会有不一样的结果，甚至造成重大损失。在操作的过程中，面对大量的操作代码以及系统指令，我的操作还是略显生疏，对客户提出的要求，还不能做灵活快捷的处理，思路还不够清晰，回去以后还是应该多思考，从根本上理解每笔业务的缘由。银行作为服务行业，要时刻想到为客户服务，而柜台是面对客户的主要窗口，那就应该以良好的精神面貌面对客户。在经过了支行优质服务动员大会后，我还是能够按要求做好相关的规定用语以及规范动作，与客户形成较好的交流，同时，我也能够感受到客户对我优质服务的回馈，形成一个良性互动过程。

我十分感谢领导和同事对我无微不至的关怀和耐心的帮助，一句关怀的话语，一个甜美的微笑，都给我莫大的鼓励和感动。从点钞到给自助柜员机加钞，从坐在师傅后面学到自己上柜，从不熟悉业务到记清操作代码，每一个角落都有你们的悉心帮助，每个点点滴滴都有你们的耐心指导。我知道我的每一次操作失误，都会给你们带来很多的麻烦，是你们给了我机会和信心，在此真诚的说一声：“谢谢”！我为自己制定了新的目标和计划，首先是要认真做事，用心做人，做到脚踏实地，提高工作的主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践工作中完善提高自己。然后就是加强理论学习，加强业务知识学习，向身边的同事学习，逐步加强学习能力和业务能力。最后是要提高自身文化修养，努力使自己成为一名优秀的员工，争取在更短的时间里胜任自己的岗位。我期待着和大家一起迎接学校九月开学高峰期的挑战。

上柜之初体会

转眼，我在芙蓉树木岭支行临柜也快3个月了。这3个月以来，从跟班学习到上柜操作，我得到同事们的无私帮助，让我学会了很多东西，对生平这第一份工作也有了深深的体会。

首先，我深刻了解了“柜员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，让客户信赖建行。这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”。

其次，我也深刻体会到业务知识欠缺的严重性。想到刚上柜时的茫然，我现在都感到十分惭愧，多少次是同事们的紧急出动，帮我解围，但也促使我学习了更多的东西，使自己的业务知识更全面，业务能力逐步提高。但现在的银行业务品种多样，产品推陈出新。如果不吸收新的知识，就无法跟上我行的发展步伐。要做一名好的柜面营销者，不光要有全面的业务知识、娴熟的操作技能，还需要配合主动、热情、耐心的服务。主动和客户打招呼、交流，再向客户介绍我行的业务信息、新产品，然后取得营销成果。

再次，我也明白了工作中需要团队精神，任何一件事情都不是能依靠一个人的力量可以做得好的，而是要理解、尊重、虚心请教，互帮互助，共同学习，大家同心协力，融洽相处才能更好的发挥团队的优势，取得更好的成绩。

最后，作为一个刚从学校毕业才踏入社会的新柜员，我会在学习和工作中逐步成长、成熟，但我也清楚认识到自身的不足，需待提高自身的心理素质、技能素质、综合素质。新的一年，给自己定下新的目标：

- 1、自觉加强学习，学习业务理论，学习业务实践，学习身边的同事，全方面提高自己。

2、脚踏实地做更多工作，提高工作主动性，不怕份外事，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。

建行合规心得体会

铁力支行 吴云涛

孟子曰：不以规矩，不成方圆。淮南子有训：矩不正，不可为方；规不正，不可为圆，合规管理是金融业的生命保障线，对作为上百年历史的银行业来说，客户是其发展的天然基石，质量是其发展的永恒主题，形象是其发展的亮丽衣裳，而制度是其发展的根本保障。合规作为一门独特的银行风险管理技术，如今已得到全球银行业的普遍认同。合规风险也与银行的其他风险一道，纳入银行的全风险管理框架之中。如何真正体现商业银行应有的诚信与正直的价值观念，如何大力倡导建立银行自身的合规文化，都已成为各家商业银行探究的主题。

近年来，我行始终将完善制度、从严治行作为固本之策，以把握政策、诚信待客、建章立制、规范操作作为着力点，不断加强合规建设和风险管理，通过学习教育使我们深刻认识到：只有把风险扼杀在摇篮中，才能最大程度地维护我行利益，最终使每一位员工受益，因为稠州行的发展与繁荣关乎我们每一位员工的利益。

合规是我行内部的一项核心风险管理活动，合规操作是企业合规文化的重要构成要素。“合规”包含着两个层次的涵义：一是有一个“合格”的“规”；二是大家都去“符合”这个“合格的规”。合规就像一个警示牌，时刻提醒着我们要严格遵守法律法规和各项规章制度。风险防范有时就在一念之间，有责任心的人就能把风险拒之千里，没有责任心的人是害己又害人，我们不能凭感情办事，违规操作，最终自食其果。

当然，制度和规定有时和客户需求会产生矛盾，客户需求往往受到制度和规定的制约，作为员工的我们要把握政策，规范操作，控制风险，绝对不能以习惯代替制度，以人情代替纪律，以信任代替管理，不搞违规操作，坚持以诚相待，以高效率和高质量取得客户的信任。在我工作的过程中曾遇到这样的事情，银行批量为企事业单位发放新工资卡，工资卡需要本人携身份证到网点来改密码进行激活才可正常使用，然而有些退休年纪大或身患重病卧床不起的客户却没法来到网点，因此我们主动到客户家为其办理业务。既方便了客户又合规。恪守诚信，合规为本，让我们严守行规，从我做起，从现在做起。我们没有豪言壮语，只有朴实无华的言行；没有光辉的事迹，只有平凡普通的工作；没有英雄的形象，只有忙碌的身影。但就是这朴实、平凡和忙碌中，充分说明了我们对工作的热爱和忠诚。我希望用我们的努力，用我们优质的服务做出更好的成绩。

篇三：建行人员心得体会——入行以来的所感所想

建行人员心得体会——入行以来的所感所想虽然进入建行才两月有余，但这恰处于我们青年人的一个人生转折点；所处的新环境，所接触的新人群，所遇到的新事物??让我们越来越觉得眼花缭乱，甚至有几分疲于应付。这一时刻，我们的内心深处波澜起伏，但是我觉得我们感受最深的还是建行的组织文化和建行的人员配置，我也就想着两点着重谈谈我的感受。

组织文化也就是通常所说的企业文化，已是大家接触的比较多的词汇，但是到底什么是组织文化？建行作为全球十大银行，是由许许多多的要素组成的；这些要素要有机地整合起来，除了我们有一套严密的组织形势外和规章制度外，更需要有一种粘合剂，以无形的软力量构成建行滚滚向前发展的内在驱动力。

业文化”的意义，我们会发现原来我们一直以我们的实际行

动来演绎着最优秀的企业文化。

组织文化（企业文化）是一个企业的在长期的实践活动中，所形成的员工普遍认可和遵循的具有本企业特色的价值观念、行为规范和思维模式。概括地讲企业文化有三个要素：组织精神、组织价值观和组织形象。

首先，谈谈我们的组织精神。“始终走在中国经济的最前列，成为世界一流银行！”是建行到建党一百周年之际的战略远景，伟大的事业需要并将产生崇高的精神，崇高的精神支撑和推动着伟大的事业。