

大学第一学期的生活总结(通用5篇)

在撰写心得体会时，个人需要真实客观地反映自己的思考和感受，具体详细地描述所经历的事物，结合自身的经验和知识进行分析和评价，注意语言的准确性和流畅性。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，了解自己的优点和不足，从而不断提升自己。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。

业务培训心得体会篇一

邓杰

紧张而有序的培训结束了，用一个词来形容我的感受：受益匪浅。刘老师在教学观念上让我们更新，王老师传授深度挖掘教材的方法，何老师现场传授如何和孩子沟通。通过学习，我了解到课堂教学能力是老师的基本素养，课堂上老师的程序设计，师生的积极互动，激起孩子的学习兴趣是提高40分钟课堂质量的有效法宝。老师也要不断补充能量，适应现代教育的发展。

一、在实际教学中我们要面向全体灵活选择教法。

新课程标准的五大基本理念之一是“人人都能获得良好的数学教育，不同的人数学上得到不同的发展”。在教学过程中我们要面向全体学生，关注并促进每一位学生的发展，尤其是那些学习上暂时有困难的学生，同样应给予足够的重视，要因材施教，因势利导，通过多种途径和方法，满足他们的学习需求，发展他们的数学才能。

1、开放教学过程，使学生各有所得。在教学的具体操作过程中，应重视创设民主和谐的心理环境和自主参与的教学情境。比如计算类的课，尽量让孩子自主探索，自己总结方法，便

于以后自己的灵活运用。空间与图形的课，要用课件，让孩子多观察，多说，培养孩子的空间概念，等等。在课堂上放手不等于不管，收放要掌握时机，当然这也是体现一个老师水平的关键。

2、注重引导学生自学思考和合作能力。在自学前，让孩子学会“预习”，尤其是中高年级，数学也要让孩子先预习，把不懂的标记下来，上课时再听老师讲。然后在自学的过程中，让学生自己看书、理解教材，老师指导学习方法；最后把自己学到的知识说给同桌或者小组的成员听，相互交流，互相倾听。这样更有利于培养孩子的表达能力和互助能力。在看书思考的过程中，不仅给了孩子思考的时间和空间，也为下一步教学打下良好的基础，孩子也养成了勤思善学的良好学习习惯。这个模式我觉得可以用于各个类型的课。刘老师也就各个类型的课做了讲课流程的指导，非常细，在课堂上也需要灵活运用。

3、注意让孩子在“做数学”中进行数学探究并发展思维能力。例如在教学六年级“认识圆”时可这样引入：我们生活在丰富的图形世界里，圆的图形在我们生活中最常见。你能列举一些圆的图形的例子吗？由孩子举出实例，丰富孩子对客观世界中圆和其他图形的不同感知，为孩子自主探索提供可能。设计问题：在初步感知圆的基础上，提出：对于圆你都知道什么？会画圆吗，自己动手，试着画一画。先让学生画一画，有利于学生主动参与教学活动，从而获得不同的带有个性色彩的“知识”。然后通过折一折、看一看，找出圆的各部分之间的名称，标在自己画的圆上，可以让孩子自己说名称，也可以老师告诉孩子。通过画圆、折圆、量半径和直径，指导学生动手实践，亲身体验，尝试错误和成功，加深对知识的理解和运用，以此来培养学生的实际操作能力，并发展个性特长。

4、教会孩子学会听课。一节课40分钟，好多孩子并不能坚持40分钟，所以我们在实际的授课时，就抓住前30分钟，后10分钟练习巩固。在讲课的30分钟内，必须要求孩子认真

专注，眼睛看着老师，大声回答问题，主动质疑，不懂的要敢问，不会的敢说，不能不懂装懂。我们也要会察言观色，从孩子们的眼神中可以看出是否听懂了，不敢和老师对视的孩子一定要提问，他一定有不懂的地方。这些其实也是老师上课必须要掌握的技能，不能只顾自己讲课，不问孩子的感受和接受如何。

二、我们要成为终身学习者。

作为老师，我深深的感觉到有压力。首先现在的孩子视野广阔，知识面宽，猎奇新生事物的能力强，我们如果不与时俱进多学新知识，就不能很好的回答孩子们的问题。其次在教学中有时只用数学去解释数学，是行不通的，毕竟数学也是来源于生活，生活中的实际问题也牵涉到很多知识，就需要我们不停的补充能量。

有一部分老师在某个年级已经教了很多年，没有教过其他年级，对于数学老师而言这样会形成知识链条的断层。这就要求我们今年必须抽时间把每个年级的知识结构都学习透彻，知道现在所教的知识是为哪一部分知识做准备的，让孩子必须掌握哪些知识，我们要做到心中有数。

在实际的学习与实践之中，新理念、新思路、新方法不断冲击着一线的我们。我们曾经困惑，不知所措，但通过学习，我们学会了很多切合实际的方法，培训的老师解答了很多疑问，在以后的教学中我们紧跟着新课标、新理念，给孩子营造积极轻松的学习氛围，提高自己的教学能力，和孩子一起学习共同进步。

业务培训心得体会篇二

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*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，我们是为自己打工，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，需要我们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，这就需要我们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。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*，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。只有与客户进行经常性的沟通与交流，了解客户的动向，知晓客户的所思所欲，才能及时调整营销策略，捕捉商机，在激烈的商战中抢占先机。

工作从细微处入手，在做出营销前对客户有充分的了解，要知道自己的客户看重的是什么，需要的是什么，发掘合作的广阔天地，同时要细心观察，见人所未见，想人所未想，捕捉蕴藏在事物背后的新商机。

从这次培训的效果就可以看出公司对我们的培训非常看重的，孙经理也为我们做了很多的准备，让我们在短时间培训中充

分感受了公司对员工的态度和良苦用心，也让我们在未来的工作中端正心态、更加努力！

细节决定成败，心态决定成败高低。

通过我行组织的业务培训学习，使我认识到我行的规章制度办法不仅仅是工作的规范，更是涵盖了生活作风的方方面面。通过办法的学习，让我们体会到了合规文化建设的重要性，体现了一个大型国有上市银行在内控和风险防范上面所注重的程度与防范能力。

一、加强自身修养，提高合规意识

作为交行的一员，点滴小事往往是最能够反映对相关制度办法的理解程度。在思想上要高度重视本次学习的内容，坚持集中学习与自学相结合，积极参加上级行组织的各类集中培训；在工作上要对所分管的工作，尽力做到让同事与领导满意，以合规、合法为基础；生活上坚持做到廉洁自律，以身作则。

二、结合工作实际，领会学习内容

我行把提高资产质量和防范案件作为均为重要工作之一，这也是规范办法中对业务上所要求的，进一步加大力度，加快步伐，采取有效措施，建立长效机制，将降低不良资产和防范案件“攻坚战”向纵深推进。在对存量不良贷款全力压缩的同时，加强对存量正常贷款和增量贷款的预警和基础管理工作，从贷前、贷中、贷后三个环节严格履行信贷监管的职责，保证信贷业务稳健运行。同时，按照制度化、规范化、精细化的要求，加强基础管理和内控建设，为全面提升风险防控能力，促进业务健康发展奠定了基础。

三、廉洁自律，严格要求自己

此次的合规办法学习是对现实出现的案例的归纳与总结，对

进一步加强工作要求与规范行为、严格监督管理起到了重要作用。作为交行员工，要时刻以办法为行为规范，保持清醒头脑，远离不良风气，免受各种诱惑，严格按照办法上的规章制度来要求自己。

四、严格执行各项规章制度，进一步提高自我防范能力 我们平时疏于学习，对规章制度理解不够全面，只抱着努力做好工作、遵守纪律的想法，而忽视了对规章制度和相关法律法规的学习，日久会产生一些自由散漫的思想，导致违规违纪的情况发生，甚至是违法的案件发生。通过这次活动的开展，使我深刻认识到，不学习法律法规的有关条文，不熟悉规章制度对各环节的具体要求，就不可能做到很好地遵守规章制度，也不可能成为一名合格的交行员工。因此，掌握法律法规基本知识，学好内部的各项规章制度，对我们的工作和生活具有重要的指导意义和现实意义。

通过这次活动的学习，联系全行实际，我感到当前关键要加强约束机制，严格业务操作管理，加强业务监督，禁止岗位职责混淆、业务运作交叉，严格按照规章制度规定的各项要求，提高员工的自我防范能力，从源头上杜绝各类案件的发生。

阳春三月，风和日丽，我和我的同事们一样，怀着空杯的心态和期待的心情，参加了市行组织的前台人员业务培训班的学习。虽然是短短的两天，但课程安排紧凑，一天半的授课，半天的讨论，原以为是枯燥乏味的业务学习，在几位领导和老师深入浅出的细致讲解中，特别是从我们身边熟悉的工作、日常的生活入手，生动的例子、幽默风趣的语言，深深地感染了我，原来业务培训学习也可以这么生动活泼的，让我有种耳目一新、意犹未尽的感觉，尤其是讨论课课堂上同事们积极、热情、高亢的发言和大家精彩辩论的氛围，不仅给人几分激情，更让人感慨颇深。下面，我就参加本次培训谈谈我个人的一点心得体会。

一、与时俱进强素质

学习可以提升素质、学习可以开启智慧，学习是面对竞争激烈的社会的需要。虽然学习已经结束了，但行长在课堂上讲的话语仍在耳畔回响：“业务学习，从大的方面讲，是为整个建行的发展，但关起门说话，我们都是一家人，学习是为你自己，面对竞争激烈、优胜劣汰的社会，你不去充实自己，下一个淘汰的就是你。”多么质朴的语言，一语道破学习有多么重要。

一方面，只有不断学习理论知识，才能提高自身素质，才能对业务知识的学习有端正的态度，才能有科学的人生观和价值观。另一方面，也要着眼实际，要紧紧围绕当前我们工作中遇到的重点和难点问题，开展业务知识学习，才能使自身素质尽快更新，才能在立足本岗位的同时，认真研究和解决岗位工作中遇到的新问题，才能有长远的目光、规划和创新精神，才能为本部门的发展提供好的建议和措施。也只有不断的跟进业务的更新变化，才能在实际工作中，面对复杂的局面，沉着应对，用学过的业务知识去指导工作，推动工作的发展。

二、创新思维抓服务

说起服务也许是老生常谈，服务在字典中的讲解是为国家、集体、他人的利益或为某种事业而工作。从建国到现在，也许人们心中一直都是理解为字典中的表面现象，说实在我本人也一直如此以为，只要有着满腔热情，就是周到的服务，但通过从主任的一番细致讲解，使我深刻的领会到服务有着更深的含义，服务有外延和内涵，我们平常所理解的只是他的外延，而内涵更需要我们去挖掘，这就需要有创新的思维。

因为我们的外延式服务，如微笑服务、三声服务、幽静的环境等等，已经无法满足客户的需求，只有加强内涵式服务，

如对客户细分实行差别化服务、针对不同客户实行量身定做理财产品、使客户在我行的产品有单一变成多种、实行亲情式服务、帮助客户提高产品收益等等，才能留住客户，才可以打动客户的心，进而挖掘更多客户资源，才能有同他行抗衡的资本。其实只要我们能创新思维去搞服务，去抓服务，才能使我们的服务水准上升为一个新的水平。在这次培训班中，每课同事们都很早来到教室，讲课时认真的听，仔细的记笔记。

从大家的身上我也感到了一种活力，一种动力。我会将这次学习所获运用于工作，更会以这次学习为契机，强化学习，尽职尽责做好本职工作。

业务培训心得体会篇三

我镇所有青年教师参加了中心小学青年教师业务培训，这次培训邀请了省级优秀教研员、市级名师、区教体局教研室罗明娟主任给我们上课，听完罗主任的讲话我受益匪浅。

罗主任在她的《立足课堂，关注有效教学》讲座中为全体教师解决了四个问题：一是什么是有效课堂，二是谁来保证课堂有效，三是有效课堂需要什么样的前提条件，四是如何使自己的课堂真正有效。授课内容既有理论指导，也有实践经验，结合经典的名师案例和她的自身体验，使授课内容更加生动具体，有更好的借鉴学习意义。

那么什么是有效课堂呢？罗主任说到，课堂教学行为是教师的“教”和学生的“学”的双边互动的过程，一节好课不仅仅要注意自己讲了些什么，还要关注到每个学生的反应。新课改倡导学生自主、合作、探究的学习方式，而学生的这些学习方式都是在教师组织、指导等行为下发生的。教与学是相辅相成的，尽心地教是认真学的前提，认真主动地学才是提高课堂教学有效性的关键。

教育教学改革要落实，终究离不开课堂，新课程为我们打开了一个新天地，但要真正达到课堂教学的有效境界，却还有无数个“结”等待着我们去解。提高课堂教学实效的方法和途径很多，但任何方法都不是一蹴而就的，它需要教师用先进的教学理念来指导自己的教学实践，并持之以恒地贯穿于课堂内外。通过课堂实践的磨砺，真正走出课堂教学的种种误区，创造出“真实、开放、有效”的和谐课堂。通过课堂教学有效性的落实使每个学生在每节课上有所得、有所获，为学生全面、和谐、可持续发展注入后劲。每节课的备课，上课，改作业等等，都是不可忽视的。只有我们自己对课堂负责，才能对学生负责，才能真正的立足课堂关注有效课堂。

在培训活动的最后，殷大福校长进行了总结性的发言，他教导我们要向身边的优秀教师学习，将同事的优秀经验转化为适合自己的教学方法，不断地完善自己。

在今后的教学中，我会踏踏实实地做好教育教学工作，做一名有担当、有责任心、有情怀的人民教师，做到热爱工作，甘于奉献，干一行爱一行。

业务培训心得体会篇四

经过本次学习，在柜员工作上，操作风险存在于柜员业务的各个环节，柜员的风险发生后，往往会给单位和柜员个人带来一定损失。

柜员业务操作存在很多风险。临柜操作人员制度观念和自我保护意识淡薄，有时可能为图工作便利，互相透露工作信息，产生一定工作风险。柜员现金业务是一个手工点钞和电脑操作相结合的过程，需要专人复核，账实相符的有关规定。我行正处在各项业务蓬勃发展阶段，新业务、新知识不断更新，需要柜员能拥有相应的学习能力、适应能力。

所以，应把握好内控合规，防范业务操作风险，才能符合本次学习中的相关规定。

1. 倡导和培育合规理念，形成良好的职业操守。加强业务知识、业务技能的培训，同时加强新业务、新技术、新知识的合规学习。

2. 建立有效的激励机制，有效的合规奖惩制度是最直接实用的办法。健全稽查核查系统，在把握内控同时也同时应简化相应操作程序，得以达到双赢，提高工作效率。3. 要有效解决硬件系统及软件系统的各方面的缺陷。及时更新有效的硬件设备，建立更加人性化的电脑应用程序，适应配合的需要，从而提高工作效率。

两个办法的相关规定，需要各个岗位互相适应和配合，需要严格执行和遵守。

业务培训心得体会篇五

要落实好“九不准”我认为要做到以下几点：

第一，加强廉洁行医教育。

我们要结合党的群众路线教育实践活动，大力宣传“九不准”，在医药领域展开以治理医药购销贿赂为主要内容的反腐倡廉教育活动，提高广大医疗卫生工作者思想政治水平和道德品质修养，提高遵纪守法和廉洁自律意识。

第二，加强制度建设，规范医疗服务行为。

要根据“九不准”的要求，针对腐败现象易发、多发部位和环节，制定和落实专项治理工作的规章制度。如健全医院院务公开制度、信息发布制度、医生处方管理制度等。

第三，加强监督。

在规范服务收费、处方开药、规范内部收入分配等方面采取相应的措施，加强对医务人员的管理和监督。第四，面向社会，大力宣传贯彻“九不准”。让广大群众和就医者都知道“九不准”，知道不送红包也一样能看好病。

业务培训心得体会篇六

柜台业务员培训学习心得

经过本次学习，在柜员工作上，操作风险存在于柜员业务的各个环节，柜员的风险发生后，往往会给单位和柜员个人带来一定损失。

柜员业务操作存在很多风险。临柜操作人员制度观念和自我保护意识淡薄，有时可能为图工作便利，互相透露工作信息，产生一定工作风险。()而柜员现金业务是一个手工点钞和电脑操作相结合的过程，需要专人复核，账实相符的有关规定。我行正处在各项业务蓬勃发展阶段，新业务、新知识不断更新，需要柜员能拥有相应的学习能力、适应能力。

所以，应把握好内控合规，防范业务操作风险，才能符合本次学习中的相关规定。1. 倡导和培育合规理念，形成良好的职业操守。加强业务知识、业务技能的培训，同时加强新业务、新技术、新知识的合规学习。2. 建立有效的`激励机制，有效的合规奖惩制度是最直接实用的办法。健全稽查核查系统，在把握内控同时也同时应简化相应操作程序，得以达到双赢，提高工作效率。3. 要有效解决硬件系统及软件系统的各方面的缺陷。及时更新有效的硬失件设备，建立更加人性化的电脑应用程序，适应配合的需要，从而提高工作效率。

两个办法的相关规定，需要各个岗位互相适应和配合，需要严格执行和遵守。

业务培训心得体会篇七

自从班主任老师通知上网课开始，我就无比期待这一天，或许是惊喜，或许是新鲜。

今天一早，我就端坐在电脑前，在宣传片的播放中等待着课程的开始。很快，随着xx年级xx老师的一声“同学们好”，把我的思绪带入了课堂中。幸福指导课上，老师分享了当前情况下如何加强自我保护的小知识；健康活动课上，我们又和老师互动沟通了怎样才能在我们的家庭小空间里更好地锻炼身体。午后稍作休息，我们全班汇聚在了网上音乐课堂，在那美妙的音乐中，我似乎能感受到了我们疫情即将胜利的希望和美好。

感叹第一天的网课让我的时间过得如此飞快，可给我的感受颇深。我真正体会到了什么是“停课不停学”，信息化教育可不是一句空话，丰富的内容实实在在地走入了我们孩子们的内心，而没有了老师和周边同学目光聚焦的我们，交流的欲望似乎更强烈。学校和家庭总是我们最强大的保护盾，父母给了我们安宁的生活，而学校则给我们营造了一片自由发挥的天地。

即便我们都身处在这场没有硝烟的战争中，可我们依旧能无忧无虑地享受着每天知识赋予我们的力量，我相信这也是为我们网课教学辛苦着的每一位老师的心愿。

业务培训心得体会篇八

经过本次学习，在柜员工作上，操作风险存在于柜员业务的各个环节，柜员的风险发生后，往往会给单位和柜员个人带来一定损失。

柜员业务操作存在很多风险。临柜操作人员制度观念和自我保护意识淡薄，有时可能为图工作便利，互相透露工作信息，

产生一定工作风险。而柜员现金业务是一个手工点钞和电脑操作相结合的过程，需要专人复核，账实相符的有关规定。我行正处在各项业务蓬勃发展阶段，新业务、新知识不断更新，需要柜员能拥有相应的学习能力、适应能力。

所以，应把握好内控合规，防范业务操作风险，才能符合本次学习中的相关规定。

1、倡导和培育合规理念，形成良好的职业操守。加强业务知识、业务技能的培训，同时加强新业务、新技术、新知识的合规学习。

2、建立有效的激励机制，有效的合规奖惩制度是最直接实用的办法。健全稽查核查系统，在把握内控同时也同时应简化相应操作程序，得以达到双赢，提高工作效率。

3、要有效解决硬件系统及软件系统的各方面的缺陷。及时更新有效的硬失件设备，建立更加人性化的电脑应用程序，适应配合的需要，从而提高工作效率。

两个办法的相关规定，需要各个岗位互相适应和配合，需要严格执行和遵守。

第一，要让业务员熟悉dm行业，毕竟真正了解dm的人还少，dm对其他媒体的优劣势要让他们清楚，产品报价要熟练掌握。

第二、客户常问的问题，以及对这些问题如何解答，对这些问题的解答要有固定套路并能有效复制，不要东一条西一条。“首先……其次……再次……”条理清晰，让客户感到我们的专业。

第三，业务员新手可能专业知识不够，那么就要他做诚恳的人，我刚开始做业务时，经常因为我的真诚打动客户。

第四，新手谈业务，多数都会被拒绝，叫他们不要气馁，要越挫越勇，“拒绝再继续再拒绝再继续”勤奋可嘉，但方法不足。遇到挫折要善于总结，不要硬着头皮闯，要多想。

第六，新手即使敲不下单，也不等于没有贡献，要给他信心！跑业务时笔要勤，客户资料多记录和整理，即使效率再慢，一个月下来积累的资料也不少，整理后加以归类，对以后建立客户数据库很有帮助的，这是第一手、且是最真实的数据。

第七，多数新手上来就会跟客户切入正题。这种方法并不理想，首先要有针对性的恭维客户，让他从心里开心再切入正题，会比较容易接受。举例来说，到饭店了，首先夸店长：哎呀，一看咱们店面就觉得管理得特别正规，服务员的素质也都很高。或者：哎呀，咱们家的菜让人看一眼就想吃，咱们家生意不火都不行！这些都属于业务员基本方法，到哪里都行得通。

第八，遇到年长的客户，新手可以适当的摆出学习的姿态，毕竟谁都喜欢谦虚的人。另外客户看见新手这么好学，对你的印象会很好，即使不谈业务，也愿意和你多说几句，对业务开展有好处。客户有时候对新手作出指点，我们要及时感谢，表示今天学习到不少，深切希望以后能有机会再学习，以此为下次拜访创造条件。

第九□dm业务员要准备好跑业务所需的资料：样刊、合同、收据等，如果能有读者数据库和详细的发行渠道就更好了，每一个广告商都希望自己的dm广告能送到最需要的人手里，光说没用，数据库是最有力的证明！

我们公司做的是综合性报纸类dm□有一次我去跑一家新开的美容院，院长说看不到效果，我说我手里有周围四个住宅小区28——45周岁所有女性的电话号码，可以配合dm广告帮你做短信广告，院长二话不说直接拍单，可见数据库的重要！

第十，要让新手业务员多少知道些印刷常识、成本等。我一次我跑一个房地产客户，我的对手说他印4万份，整版xx元，其实一算就知道，4万份的话他肯定赔钱，傻子才信！我立刻指明这点，客户认为对手首先做人就有问题，直接选择跟我签单，这也告诫我们，做事一定要讲信誉，不要把客户当傻子，傻子当不了老板。

第十一，要尽量显得专业，当然这要努力学习。要尽量多得为客户提供附

加值，让客户知道：我们卖的不仅仅是一份媒体，我们做的是个产业，提供的是服务。广告的营销、策划等，尽量为客户提供好的方案。方案尽量要书面化，带封面和封底的那种，两张纸没多少钱，先不说内容怎样，首先打眼一看就非常正规！而且这样也显得比较有诚意、也更专业！容易让客户信任，为我们的形象加分！

最后，让业务员没事多来咱们论坛学习，我的dm之路，就是从这里起航的。

业务培训心得体会篇九

一、因您而变，让服务细分深化

走进招行，非常感叹他们的服务三句话：客户是上帝，上帝错了也是对的，客户永远是对的。他们真诚对待每一位客户，竭尽全力做好每一项工作。敬业一词，在他们身上得到了真正的诠释。

银行是从事金融产品服务的行业。在当今银行业务你有我新，竞争愈演愈烈的形势下，要想赢得市场，就必须在不断抢先推出新产品的同时，重点抓好高效、优质的服务，而高效、优质服务的根本目的就是“把方便留给客户”。不把金融服务停留在微笑、礼貌用语等表象上，而是更加重视客户个性

化需求，通过客户家庭背景、年龄结构、个人兴趣、心理状况等信息，从更深层面上了解和满足客户，维护和加强与客户之间的长期合作关系，实现双赢。随时随地以客户为中心，以高质量、多样化、特色化、个性化服务为手段，满足不同顾客多层次的需要，这样才能获得自身发展的最大持续动力。

1 / 8

__来源网络整理，仅作为学习参考

二、感恩上帝，是服务理念升华

2 / 8

__来源网络整理，仅作为学习参考 质。让文化变成员工的行为风格，让服务核心价值深入人心，同时不断吸收其他行业、金融同业的先进理念和做法，经过长时间的锤炼，使这样的服务文化成为员工一致的思想与行动。

三、客户满意，成服务价值取向

3 / 8

__来源网络整理，仅作为学习参考 户无不感到温馨、关怀和体贴，无不享受尊重和高贵，无不感到客户是上帝这一诺言的兑现、演绎和诠释。这正是他们怀揣感恩的心，以赢取客户满意为服务价值取向，才使他们从上帝那里取得了丰厚的回报——使他们的业务增增日上，利润节节上升。

四、长效培训，为服务衍生增值

员工综合素质的高低直接影响银行的发展。银行员工精通金融知识、有外语会话水平、通晓计算机、熟悉自己的客户，这在招商银行比较普遍。但目前我们是否也同样具备这种素

质?所以要经常开办外语、法律法规、金融常识、客户管理培训班，让员工有随时接受再教育的机会，真正打造学习型团队。

重视员工岗前培训。招商银行一般坚持员工上岗前要有三至六个月的岗前培训，并且有模拟业务系统配合教学，即在上岗前把员工打造成企业需要的模式。培训部门添加模拟业务系统，编制员工岗前培训教程，使岗前培训工作更加完善，避免员工到网点后在岗培训，影响业务水平和服务质量。

4 / 8

__来源网络整理，仅作为学习参考

强化规范礼仪培训。组织员工对礼仪知识、文明用语和举止仪表等进行规范化培训，实行集中式、正规化、全方位的强化训练。同时加强业务技术培训与考核，以提高服务效率。进行上岗培训和岗位练兵，定期进行考核及专业技术比赛，要求员工业务上做到“好、快、准、严”，达不到标准不能上岗。通过严格的技能培训，使员工学会业务操作的技能，熟练、准确地操作各种业务。

招商银行已经建立起长期有效的服务培训机制，注重提高员工的综合素质，柜员在为客户办理业务过程中，根据客户经济情况，导向客户的金融产品需求，使原来办理储蓄业务的客户，又在柜员的引导下办理了信用卡业务、理财业务或其他业务，使服务具有了衍生、增值的功效。

五、注重流程，让服务常抓不懈

5 / 8

__来源网络整理，仅作为学习参考 机制。招商银行除了分支行日常服务监督以外，还聘请了第三方服务监督机构和专职

监督员定期或不定期检查，并对检查结果进行通报，各网点对通报的问题及时整改。

优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。营业场所是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和良好信誉，客户在这里究竟得到了怎样的服务，只有通过明查暗访才能知道真相，因此，明查暗访是保证优质服务不走过场，不摆花架子的一个好办法。以普通客户的身份，通过看、听、查、问等方式，经常对营业网点的服务环境、服务态度、服务质量等进行明察暗访，并广泛征求客户意见和建议，解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个工作环节，树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。

六、美化环境，使服务尊贵高雅

6 / 8

__来源网络整理，仅作为学习参考 亮丽雅致会带给顾客一种舒适感、尊贵感和安全感；同时让客户觉得出银行的实力。因此，营业网点要依据规范化服务标准，对营业室内外进行净化、美化，在外部形象设计上应追求鲜明、统一的风格，以起到无声的宣传作用。

7 / 8

8 / 8

__来源网络整理，仅作为学习参考