

# 2023年银行开门红培训主持词(优秀5篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 银行开门红培训主持词篇一

荣获中国十佳、最顶尖的职业教练潘守培老师与我们共度了两天学习期，他的临行祝福是“获得生命的圆满、做生命的赢家”。为实现这一理想我将在有限的生命里提升自己的觉察力，去感受、感知、感悟，积极地去学习、参与、提高，要掌握教练技术，把相信、支持和期待带给身边的人，快乐地工作和生活。大家最有感触的是老师帮助我们了解自己，班上的同学按性格不同被分成了四类性格色彩。大家第一次看清了自己的性格特点，也找到了和自己性格相似和互补的朋友。我是最稀有的绿色性格，善良、真诚、有活力，强调共同利益并体谅他人，是下属眼中的好领导。缺点是感性、脆弱、不够重视目标和流程。

同时，老师也告诉我们不同的性格都有优缺点，但性格不等于风格，改变日常的行为就能改变管理的风格。老师字字珠玑，我特别记下了这几句：情绪不是一种反应，是一种决定(我是容易情绪化的所以首先要记得这一句)。不要尝试做下属的靠山而是要成为他们的榜样。鸡蛋从外打开叫食物，从内打开是生命和突破。老师用他特有的方法激发了我们的潜能，打开了我们的慧根，又教给我们很多聪明的方法，让我感到放下了内心的不安和压力，充满了快乐和感恩的正能量。

随后几天是各业务条线的交流和学习。省行业务部门的总经

理或副总经理都按时拨冗前来为我们奉上精彩讲课，让我们真切地感受到省行各业务条线领导不但精通业务，而且有着让我们佩服的敬业精神和营销服务意识，同时他们的授课让我们解决了很多实际工作中的疑难。例如：信用卡营销的一段经验视频，提供了八步工作法，其中有场景演练、晨会总结、专家授课、监控分析等都非常实用。我觉得可以运用到网点很多产品营销上，例如是查阅监控时不仅是看员工的服务和风控方面，针对营销方面的不足也要及时指出，避免流失营销机会。还有场景演练，针对不同类型的客户总结出不同的细分产品和营销话术进行模拟演练效果的确比柜员自己临时发挥要好。通过业务学习，我们也了解到湖南建行各项业务指标在全省金融系统的领先地位，增强了大家的自豪感和使命感。

虽然白天上课很紧张，但晚上的班会、故事会、大剧院感受长沙歌厅文化ktv联欢和结业晚会让同学们之间充满了友爱和欢乐，彭宇同学正好生日，班主任张敏副总和袁琳老师、还有几位助教为他准备的生日会让我们都特别感动。老师叫我们要从用己之力、用人之力、到用人之智、用人之心、用人之愿，而张敏副总就用她的敬业热情、她的关心关爱、她的细致入微做到了。大家都自觉参与进来，有的同学甚至克服了生病、亲人住院等困难努力学习、为班级活动贡献自己的力量，大家都融入到这个集体里一起激动和感动，收获了太多太多。

通过培训班的学习生活我们找到了共同的责任和使命，“要为那一抹光荣的建行蓝，奉献自己的青春和热血，不断创新、追求卓越”。

## 银行开门红培训主持词篇二

首先是业务技能的娴熟驾驭。这是关键，不能够熟识业务学问，任何的服务和营销将无从谈起，更谈不上客户的开发。其次是营销的技能。在客户经理岗位上不单纯是优质的服务，

更重要的是一种营销。我们每天都会面对很多形形色色的客户，要擅长和他们进行广泛的沟通与沟通，洞察客户的想法，为其供应满足的服务。“客户经理与客户的关系不仅是业务关系，更是一种人的关系；客户经理的服务要有创意，要走在客户的前面。”然后在这一理念的指导下，通过对业务的“学习”和对市场行情的精确把握，为客户供应合理建议。而不将与客户的合作停留在的“饭局公关”上。客户关系营销，是一种经营理念上的超越，反映了一种新型的营销文化，从本质上体现出了对“以客户为中心”理念的认同，而不是骨子里仍残留着“以自我为中心”的优越感，要真正体现银行对客户的一种人文关怀和对银企鱼水关系的爱惜。这种营销，既立足当前，更着眼于将来。善待客户，就是善待自己；提升客户价值，就是提升自我价值。

我们要树立主动营销的意识、树立发展意识、市场意识和服务意识，深化市场和企业调查探讨，针对当地经济的特点，刚好调整经营思路，制定适合本地区经济特点的客户营销策略，刚好发觉，主动培育优质客户和贷款项目，主动开拓信贷市场。

主动地去发掘，选择培育和支持有效信贷需求，主动开拓适应中小企业和当地经济特点的信贷品种，扩大信贷投放领域，努力提高资金运用的平安性、流淌性和盈利水平，并以此实现自身的发展壮大。

客户分类管理是客户经理从事客户管理的主要内容。按投入与产出相匹配的原则，对不同的客户实施不同的管理策略，有的放矢。当今金融市场的竞争尤为激烈，各种不确定因素的存在，要求我们不断加强与客户的联络，与客户之间建立深厚的感情，只有这样，才能保证营销工作旺盛的生命力。我们的事业才会发达。

## 银行开门红培训主持词篇三

商业银行作为人力资源密集型行业,员工培训是企业竞争力提升的一个重要方面。接下来就跟着本站小编的脚步一起去看一下关于关于银行违规案例培训心得体会吧。

近日以来,通过对我行员工违规案例的深入学习和剖析,触发内心感慨万千。

翻开一页页沉重的案例,其中主人公都曾经拥有一段光鲜的职场经历:他们中有的学校毕业后在众多求职者中幸运而顺利的进入银行,成为许多学子羡慕的银行职员;他们中有的作为优秀人才被引入银行,成为银行的业务精英;他们中有的从部队光荣转业后,因为政治过硬、管理能力强而走上银行领导岗位……,这样的例子不胜枚举。这些人,本该继续在人们羡慕和赞美的目光中英姿飒爽地一路驰骋,本该一步步朝着康庄大道继续前行,然而,他们的光荣、他们的前途、他们的事业乃至他和他们家人的幸福生活都因为那一时的意念而戛然而止,灰飞烟灭。

作为一名银行工作人员,要面对“日理斗金”的状况而坐怀不乱,要面对“糖衣炮弹”的侵袭而处事不惊,“念念有如临敌日,心心常似过桥时”,这就要正确处理好工作责任与个人名利的关系:所谓“人为财死,鸟为食亡”,名利对于很多人来说无疑是极具诱惑力的东西,然而,试想马失前蹄、铤而走险换取的名利又怎能长久?不顾良心和道德的约束得到的一时挥霍无度又怎能让自己和家人安心?只有树立正确的人生观和价值观,正确处理好个人得与失的关系,方能在纷繁复杂的环境中为内心留一片清凉平静的绿地,永远常青。

有心怀覬覦者,追名逐利,盲目攀比,经过一番欲无度,终得身陷囹圄中;

有矢志不渝者，不计得失，忘我工作，经过一番寒彻骨，终得梅花扑鼻香！

以上两种人生，该得谁，该弃谁，不言而喻，作为一名银行工作人员，选择了不同的态度和价值观，其人生就会呈现出不同的人生色彩。人生就是这样，急功近利者——多败，宁静致远者——多成，如此而已！

通过我行组织的《江苏省农村信用社员工违规行为处理暂行办法案件责任追究暂行办法》的学习，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，体现了一个新兴农村商业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

作为赣榆农商行的一员，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；在工作上要对自己的工作，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。作为赣榆农商行员工，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赣榆农商行员工。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。

由总行编辑并下发全行员工学习的《中国建设银行警示教育案例》，收集了近几年来全行发生的30个重大典型案例，通过讲述分析具体的事例，详尽地描写了案件的经过，深刻地剖析了案件的成因，同时也揭示出那些曾经同我们一起并肩工作的同志是怎样走上犯罪道路的。我觉得这本书印发得非常及时，有很强的真实性，警示性和可读性，对我们全行员工有很强的警示作用。

《走错一步入深渊》这篇文章给我留下了深刻的印象。山西省长治市郊区支行曾是长治市分行多年的盈利大户和先进单位，也是长治市分行会计工作中最早达总行一级标准的基层行。然而，就在这耀眼的光环下，原行长李伟伙同金融掮客们，通过伪造客户印章等非法手段，从20xx年7月至9月，非法盗取客户存款3000万元，用于投资办厂和支付引资高额利息，给建设银行造成重大资金风险和声誉损害。

反思这一案件，原因是多方面的。既有内部原因，又有外部原因；既有主观原因，又有客观原因；既有对基层领导人监管不力的问题，又有业务管理工作基础薄弱的问题。从当时的实际情况看，长期以来，长治市郊区支行形成的“一把手”负责制，使“一把手”的权力过于集中。班子成员之间盲目顺从，只讲团结，不讲原则，互相监督难以形成。有的员工慑于权威，出于对自身发展和利益的考虑，对领导只有服从，谈不上监督。在此案中还有精通会计业务的副科长作帮手，能够巧妙地避开各种检查，因而实施的常规检查很难发现。这样一来对李伟失去了有效的监督，使其一步步走向了犯罪的深渊。

“十案十违章”。有章不循，违章操作，是发生案件的最主要原因。从案件中暴露出的问题看，长治市郊区支行规章制度形同虚设。内控管理比较混乱，相互制约关系被破坏，导致在业务操作过程中有章不循，违章操作的问题严重。由于该行帐户管理制度执行不严，印章和操作员密码管理不善，重要空白凭证管理混乱，支付结算制度落实不到位，致使李伟参与诈骗，挪用银行资金得逞。

案发后，司法机关抓捕涉案人员12人，建行共处理人员17人。这么多人无一人及时发现，及时举报。这说明有相当一部分员工责任意识，风险防范意识，法律意识淡薄，缺乏自我保护意识，简单听信，盲目服从，互不设防，不能严格执行规章制度，在客观上为犯罪分子提供了机会。对李伟的犯罪行为缺乏应有的警惕，使李伟作案有机可乘。

由此案我想到了发生在我们身边的闫立兵案件，同此案有诸多的相似之处：一是监督检查不到位，对违章操作问题不能及时发现；二是有章不循，违章操作，使犯罪分子有机可乘；三是员工防范意识差，对领导盲目服从，丧失原则。

这一系列案件，不但给建行造成了重大资金风险和损失，损害了建行形象，而且对每一个涉案人员及家庭造成的伤害也是惨痛的。李伟在他人生的十字路口选错了方向，一步走错步入深渊。作为一名普通人，我们没有比尔·盖茨的伟大智慧，我们成就不了惊天伟业，但是踏踏实实做好自己的本职工作，用自己的勤劳和汗水为自己，为国家，为社会创造价值也是一种幸福，因为我们无愧于良心，无愧于这份工作，我们拥有自由，拥有做人的尊严。不论创造价值大小，只要是通过合法正当途径，就会获得大至国家给予的尊严，小至个人给予的尊严。

我行通过组织开展对《国有控股商业银行违规违纪案例与分析》的学习活动，结合个人实际学习及工作情况，浅谈一些认识体会：

一、通过学习提高了思想认识，增强了遵规守纪的自觉性。金融是现代经济的核心。近年来，我国银行业在运行过程中，由于体制交替、机制的不健全，客观上给金融职务犯罪带来滋生和蔓延的土壤，导致金融业贪污、挪用、受贿、诈骗等职务犯罪和大案要案时有发生，严重危及金融和经济的安全。尤其在当前防范面临严峻形势的情况下，由于我们平时疏于学习，对规章制度学习不深，理解不够全面与己关系不大的可学可不学，在这种思想支配下，久而久之，就会萌生一些自由散漫的思想，造成违规违纪的现象发生，甚至走上犯罪的道路。通过这次规章制度学习教育，使我深刻地认识到，不熟悉规章制度对各岗位的具体要求，就不可能做到很好地遵守规章制度，并成为一名合格的员工。当前金融系统发生的许多案件除故意犯罪因素外，大多数都是因个别员工法律和规章制度意识不强，违规操作而造成的，不但给国家造成



了损失，而且也毁了自己的人生和前程。

二、通过学习进一步掌握了学习方法，并力求在理解和用运上下功夫。法律法规的学习不是一蹴而就，一时半会就可学成或学好记牢的，关键要靠长期的学习和积累，要养成长期学习的习惯，要有刻苦钻研的精神，要有不怕吃苦的毅力，只有思想上认识到学习的重要性，才能真正在实践中去学习，并自觉做一名遵纪守法，遵章守纪的合格员工。学习法律法规，我认为没有捷径可走，要在短期尽快熟悉浩如烟海的法规体系知识，确有难度，而且作为上班的员工，也没有那么大的精力。但是任何事物都有它的两面性，同样对法律法规的学习也应有规律可循。在日常生活中有些法律法规与我们的生活息息相关，一刻也不能离开，我们就要重点地去学，下功夫去理解和记忆，以便在工作中能够熟练地用运。

三、通过学习要强化制约、进一步提高自我防范能力。当前，金融业电子化发展速度明显加快，同时个别犯罪分子利用我行管理制度上的不完善，进行金融科技犯罪。因此，通过近一个时期的学习，联系全行实际，我认为当前关键要加强对基层一线操作人员的选用和教育，切实把那些政治思想上靠得住的员工放到计算机操作岗位上；要强化制约，严格计算机密码管理，在级别管理技术上，对不同的行业功能和不同的使用权限要严格控制，修改文件和数据要自动进行登录备查；要禁止岗位职责混淆，业务运作不能交叉，柜员离岗必须实行签到制度，从源头上杜绝作案机会；要加强事后监督。监督金融会计凭证的真实性，账户、账表数据的有效准确性，检测软件的正确性。通过这次学习使我进一步提高了对各岗位违规行为的认识，也加强了认真执行各项规章制度的认识，并时刻告诫自己要严格遵守。同时，我还认识到，加强规章制度的执行，是金融银行业健康快速发展的保证，也是防止各类案件和违规问题发生的前提。

## 银行开门红培训主持词篇四

怀着无比的憧憬与向往，我融入了客户经理培训的大集体。我觉得人生仿佛雨后的彩虹，开始展现出璀璨夺目的光芒。于是，和同样怀着梦想的同事一起，我们组成了江苏银行第一期客户经理培训班——一个团结奋进的班级。

总以为培训过程是简单而又轻松的，没烦恼也没有有压力，可是，在经过了14天的培训过后，我发现这真的是一项艰苦的工作，需要不断的努力奋进，需要顶住压力发挥潜力，需要把自己全身心的工作热情全部投入进去。

在这14天的培训当中，我学到了很多的东西，比如如何审查企业报表如何做好贷前的审查（包括企业的环境、企业老总的素质和贷款的风险等）贷后的跟踪检查，如何做好营销工作，以及营销的技巧等等。在学习的过程中，我体会到了前所未有的感受，这其中有苦涩也有甜蜜。

本次培训时间紧凑，内容新颖，条理清楚，既有理论指导，又有经验之谈。从培训的一开始，我就被培训中的气氛所感染，每一节课，我都会想：我该怎么去做，我该怎么回答，我能得几分。老师的一言、一行，提出的每一个问题，我都认真体会，从而使自己得到更多。整个的培训让我受益匪浅，也有很有几点体会：首先，团队精神是我体会最深的部分。在培训之前，所有学员就被分为五个组，一开课，先选出了组长，班长，每个组还定下了队名和队呼并进行了展示，课内课外的每时每刻，我们都在通过团体和个人的精彩表现来获取积分，为我们的团队争取最后的优胜，在这个过程中，每个人的团队意识都被充分调动了起来，都在为着自己的团队而努力。

我，很荣幸地得到了组员们的信任而成为了组长，但更加深刻感受到的，是我肩上的压力和责任，几天下来，组员们表现得都很不错，我想对组员们说：你们都是最优秀的。而我，

也更加地看到了自己的不足，以后我会更加努力地提高自己。

“没有完美的个人，只有完美的团队”，我们每个人的能力都是有限的，只有我们有机地结合在一起，各自充分地发挥自己，为着一个共同的目标前进，才能做的最好。在平时的工作中也是这样，没有团队合作的精神，就很难达到一个理想的工作效果，只有通过集体的力量，充分发挥团队精神才能使工作做的更出色，完成得更优秀，我们要“建设一流的团队，创造一流的效益”。其次我感受到，在工作中，我们要有强烈的客户服务意识，站在客户的角度为客户服务，要以客户的标准为标准，并要有超越客户的期望的标准，要充分考虑到客户的需求，急用户之所急，想客户之所想，让客户得到超越期望的更加满意的答复，只有这样才能赢得更多的客户。特别还要注重细节，学会使用沟通的技巧，任何一个微小的失误都可能决定成败，在日趋激烈的竞争中客户随时可以离开我们，而选择其他人。服务是制胜的关键，客户服务是产品的重要组成部分。服务和产品本身都是竞争力的重要组成。在市场竞争日趋激烈的今天，银行产品在价格和性能上的差异表现得越来越不明显，要想突出产品的个性化，打响自己的品牌，获得客户的青睐，新颖和完善的客户服务是我们致胜的法宝，客户服务的差异性形成了产品的差异性，所以客户服务是至关重要的，我们要用卓越的服务来赢取客户。还有一点，“合理的要求是训练，不合理的要求是磨练”，在培训中我们是这样要求自己的，而在工作中，往往也存在着某些或多或少的合理的或不合理的东西，我们都要保持一种积极的心态去对待，抱着更大的热情的去面对挑战。要注意调节自己的情绪。面对工作压力时，应该将每次的困难当作一种考验，当作是再次体现自身价值的一个机遇。在每次对新的考验机会的期待中，使自身的价值得以提高，也就将压力转变成前进的动力。如果没有这次培训，我不知道我在接触客户时会有怎样的表现；

但是通过培训，尤其是亲身准备并参与演练之后，我清楚地知道自己应该如何去面对客户，具体到每一个环节。专业的销售流程是一个循环的过程，从准客户开拓到准备、约访、接洽、初次面谈、商品说明、拒绝处理、促成面谈到售后服

务，售后服务不是结束，而是另一个准客户开拓的开始。通过演练，不仅掌握了具体流程，更重要的是我因此而获取的面对挑战的勇气和自信。尽管还有很多不足，但走下讲台，听到前辈赞许的鼓励，油然而生的喜悦不可言喻。还有一点感想，就是要做好准备抓住机会。机会很多，却总有从手缝中溜走的遗憾。不能怨天尤人，而应该自我反省，是没有给我机会吗，还是因为我自己准备的不够充分？机会只给有准备的人，这样的遗憾，下不为例。培训带给我很多启示，很多东西值得我们去坚持：一份好心态，一颗上进的心、积极的态度；

培养团队精神、创新精神；

合理安排时间，树立良好的“时间观念；

重视细节，战略上举重若轻，战术上举轻若重等等。

这14天的时间是艰苦的，因为没有休息，我感到了西点军校的严厉。但就是因为如此，才使我们仅仅利用14天的时间就学习掌握了可以称作是不可能完成的任务。简直就像奇迹一样。我觉得这折射出了一个很经典的哲理，那就是人的潜力，真的是无限的。

总的来说，这次培训使我向更深的层次迈进，对我在今后的社会当中立足有一定的促进作用，但我也认识到，要想做好这方面的工作单靠这半个月的培训是不行的，还需要我在平时的学习和工作中一点一点的积累，不断丰富自己的经验才行。在今后的工作中，我要努力做到戒骄戒躁，坚定信念，加强学习，积累经验，不断调整自己的思维方式和工作方法，在实践中磨练自己，我坚信通过了一阶段的实习，所获得的实践经验对我终身受益，在今后的工作中将不断的得到验证，我会不断的理解和体会实践中所学到的知识，并结合理论知识不断的应用到实际工作去，充分展示自我的个人价值和人生价值。为实现自我的理想和光明的前程而努力。

长风破浪会有时，直挂云帆济沧海。我深刻的意识到，我面前的路还是很漫长的，需要不断的努力和奋斗才能真正地走

好。没有预期的成功，我们必须在以后的路上一路披荆斩棘一路长风破浪。我会一直努力下去，现在，将来，永远。

信用卡营销不能停留在传统的习惯思维和做法上，要将新的营销理念和服务方法有机地联合起来，最大限度地提高客户品质。

民生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，公司特别进行的新员工入职培训。对员工培训的器重，反应了公司“看重人才、培育人才”的战略方针。加入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，大家都很爱护这次机遇，早早地就来到公司，为培训做筹备。

这一次培训的重要内容主要是公司的基础情形先容和民生银行信用卡系列产品的介绍，最后民生银行信卡中央石总还顺便讲了企业文明与发祥，使我们在最短的时光里懂得到公司的根本运作流程，以及公司的企业文化、企业现状、策略计划和体系的公司营销理念方面的专业常识，通过这次培训，让我们受益匪浅、深有领会。

这次培训中，让我们对自己的工作岗位以及公司的上风资源有了更深入的意识和了解，从而能更快的适应自己的工作岗位，充分施展自己的自动性，在做好自己的本职工作的同时，充足应用好公司的优势资源，最大后果的为公司发明效益，公司的疾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、以及良多为人做事的准则与办法，从而和之前的自己进行对比，认识到自己的不足，及时改良，对以后的工作的发展以及个人的发展都是十分有利益的。

在职业化的立场方面，每个人都应当有一颗创业的心，首先咱们要明白的是我们不是为公司打工、不是为老板打工，我们是为本人打工，要信任自己能做好，要有一颗很热诚恳，

一双很勤奋的手、两条很忙的腿跟一种很自在的心境。作为在信誉卡核心的员工更是如斯，一方面我们要不拘泥于一些传统的销售理念，要擅长冲破、有创意的主意，同时又要以大局、团队为重，不能太过于个性。而后就是当前在做事的进程中要留神方式，这样才干让工作效力更高、减少无谓的加班，事件也会做的更好。

，公司员工的知识层面也会更加全面。

## 银行开门红培训主持词篇五

经过这次中央财经大学行长培训课程的学习，我了解到作为一名支行行长首先要知道自己在服务管理与营销管理中的角色、职责和怎样为客户提供优质的服务等。在服务管理中首先要制定服务流程、标准和规范；制定服务的考核标准，并让全体员工都清楚了解；对员工的服务情况不但要进行定期的检查评估、面谈沟通，而且要把评估情况进行反馈；对客户的需求要快速反应，及时组织资源满足客户需求；掌握客户对服务的评价和反馈，对客户意见要及时进行回复；妥善处理客户投诉，确保客户满意；及时发现服务中存在的问题，想办法进行改善和处理。

在营销管理中首先要制定支行营销的目标、计划和流程，然后将营销目标分解到每位员工，对营销目标进行追踪、辅导，推动营销工作的顺利进行，最后对营销目标执行情况进行评估和反馈。

那怎样为客户提供优质服务？随着同行服务不断创新，客户期望值的提升等，银行服务业也面临新的挑战。服务是一种感觉，要想为客户提供优质的服务让客户满意，首先要对客户显示积极的态度，注意说话的语气，保持精神饱满，给客户一个最佳的职业形象；其实要识别客户的需求；然后要尽力满足客户的需求，主动为客户介绍业务信息，与客户建立联系，因为发展一个新客户的平均成本是留住一个老客户的6

倍。具体的内容如下：

1、学人之长找不足。我行以服务先进行为标杆，通过学习，我行应从形容行貌、物品摆放、设施配备、言行举止、服务礼仪到服务细节等，一一记录下支行的具体做法，结合自身实际，查找不足，加以规范和整改。

2、“软硬”兼施上台阶。我行应按照“软件先行”、“硬件渐至”的原则在全行范围内展开了提升服务品质大行动，要求所有网点严格按照总行制定的规范化服务标准，强制推广“三声服务”和“双手接递”；在硬件上，指定专人对每个网点根据其周边环境、服务设施等特点做好综合评估，提出整改意见，逐步落实到位，以优化服务环境，增强对外服务能力。

3、优化流程提效率。按照“岗位、业务、流程、设备”“四整合”的业务改造模式，最大限度地提高柜面员工的工作时效，提升柜面服务效率，减少客户等待时间；与此同时，加强对科室的服务管理，进一步落实二线为一线服务的具体措施，提高二线为一线服务水平，提升全行整体服务能力。

银行业的风险是指银行在经营管理过程中，由于各种不确定因素的影响，使实际收益与预期收益发生一定偏差。从而蒙受损失和获得额外收益的机会和可能性。具体分为信用风险、国家和转移风险、市场风险、利率风险、流动性风险、操作风险、法律风险和声誉风险八类。

随着银行业案件的增多，金额的加大，必须要有严格的内部控制和防范操作风险的措施。内部控制方面着重做好审批、授权、检查、核对、经营业绩审查、资产的保护、职责的分工、利益冲突岗位的分隔等一系列控制活动。不能以互相信任代替管理，以日常习惯代替制度，以照顾情面代替纪律，不能存在侥幸心理。要以规章制度约束自己。

一个团队要想取得好成绩，首先必须制定一个“好目标”，所谓“好目标”就是与上级保持一致，具有挑战性；其实队员间要相互沟通，只有良好的沟通才能建立信任，才能维持和谐的团队关系，俗话说的好：“团结就是力量”，再次就是要用竞赛、旅游、公开表扬等激励方法不断提升团队的士气。

营销是一门现代经济运行的先行科学。我国正处于从计划经济进入市场经济的运行过程，所以营销对于我们从事服务行业的人员来说是一片工作学习生活的真空区，通过此次学习有了一定的感受。

我们从事银行工作的人员要认清社会形势，不能像以前一样等客上门，而要走出去，了解客户的需求，并把客户的需求作为一种工作目标去努力实现。和客户首次见面要注意自己的言谈举止、服饰搭配给客户留下良好的第一印象，解除客户的戒备心理，建立良好的信任关系。总之就是实时把握客户需求，实现共同利益的最大提高。以上就是我的心得\*\*，在以后的工作中，我一定尽力学以致用，为\*\*市商业银行的发展做得更多、更好！