2023年银行工作的文章有哪些 银行工作经验心得文章(汇总5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

银行工作的文章有哪些篇一

2020经过一半，在下半年中，我会一直保持“空杯心态”，虚心学习，继续努力，在今后的工作中，我还应努力做好以下几点：

一、树立爱岗敬业、无私奉献的精神

比尔·盖茨说过这样一句话：“每天早晨醒来，一想到所从事的工作和所开发的技术将会给人类生活带来的巨大影响和变化，我就会无比兴奋和激动。”那么是什么成就了他的事业?又是什么创造了他的财富?是责任与激情!我认为责任是一种人生态度，是珍视未来、爱岗敬业的表现，而激情则是责任心的完美体现，它是成就事业的强大力量，这份力量给予了我们充足的动力和勇气，让我们走在岗位的前列，为我们创造出一流的业绩，更为我们构筑了和谐的企业。责任促进发展，激情成就事业，我将从身边的小事做起，从现在做起，将责任扛上双肩，将激情填满我的工作，奋力拼搏，收获更多的精彩和奇迹!

二、加强业务知识学习、提升合规操作意识

身为网点一线员工，切实提高业务素质和风险防范能力，全面加强柜面营销和柜台服务，是我们临柜人员最为实际的工

作任务，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。因此，在临柜工作中，坚持要做一个“有心人”。

“没有规矩何成方圆”，加强合规操作意识，并不是一句挂在嘴边的空话。有时，总是觉得有的规章制度在束缚着我们业务的办理，在制约着我们的业务发展，细细想来，其实不然，各项规章制度的建立，不是凭空想象出来产物，而是在经历过许许多多实际工作经验教训总结出来的，只有按照各项规章制度办事，我们才有保护自己的权益和维护广大客户的权益能力。

三、增强规章制度的执行与监督防范案件意识

规章制度的执行与否，取决于员工对各项规章制度的清醒认识与熟练掌握程度，有规不遵，有章不遁是各行业之大忌，车行千里始有道，对于规章制度的执行，就一线柜员而言，从内部讲要做到从我做起，正确办理每一笔业务，认真审核每张票据，监督授权业务的合法合规，严格执行业务操作系统安全防范，抵制各种违规作业等等，做好相互制约，相互监督，不能碍于同事情面或片面追求经济效益而背离规章制度而不顾。坚持至始至终地按规章办事。如此以来，我们的制度才得于实施，我们的资金安全防范才有保障。再好的制度，如果不能得到好的执行，那也将走向它的反面。

我相信，机遇总是垂青有准备的人，终身学习才能不断创新。知识造就人才，岗位成就梦想。有一种事业，需要青春和理想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动和辛勤的汗水，我愿我所从事的__行永远年轻和壮丽，兴旺和发达！

银行工作的文章有哪些篇二

时代在变、环境在变，银行的工作也在时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我们跟紧形势努

力改变自己，更好地规划自己的职业生涯，学习新的知识，掌握新的技巧，下面是小编为大家整合的几篇关于银行工作心得范文!

目前，银行之间的竞争日益激烈，为了满足各种各样的消费者的需求，银行在新的业务开发方面都花了不少功夫，从储蓄业务到信用卡，到电子银行，到理财计划……，无一不体现银行的业务发展。而随着金融业开放的步伐的加快，以及外资银行进入的潜在刺激，国内商业银行的服务必须进行很大的转变才能在竞争中站稳脚跟。因此，针对顾客需求的服务营销是银行改善和提升水平的重要手段。

服务特性及其管理挑战

按照服务营销学的定义，服务具有无形性、不可分离性、异质性和易逝性四个特征，银行可以此作为标准，来改善服务。

1.无形性：服务是活动而不是物件，在购买前难以通过感官感受到。因为服务的无形，服务的差异化难以被顾客感知，通过有形方式表现服务，成为服务营销管理要考虑的重要内容。

事实上，顾客也在使用有形线索来选购和评价服务，如阅读银行的宣传单，询问其他亲朋好友的经历等。而要让顾客得到好的有形线索，银行就需要不断的传达自己的服务理念。服务理念是吸引消费者接受服务的利益点，例如招商银行的“因你而变”，工商银行强调的“您身边的银行”，就体现出处处为消费者着想的理念。但是现在很多银行一再强调的是提供的产品的功能诉求，比如“贷款买车到建行”，只是说明建行在这些服务上的优势，并没有切入到顾客的感性心理需求中。

2.不可分离性：生产与消费同时进行，顾客作为合作生产者，作为服务过程中的投入要素，顾客所提供的信息、行为表现

等，对服务结果有明显的影响。因此，银行需要加强对顾客的辅导，多与顾客沟通，增加对顾客服务的投入，比如自助服务，就可以更好地满足个性化的需求。现在一些年纪在40岁以上的中老年人不会使用银行的atm机，取非常少的一笔钱，都要到柜台排队，一旦等待时间太长，他们就会不满意，如果银行能提供他们一些辅导或培训，教会他们使用，那么就能够带给他们更好的感受。此外银行让顾客填写非常复杂的单子，就是对顾客需求的不了解。因此，银行要推出一项金融产品，需要充分考虑顾客的意见，顾客是产品设计思路的来源，而在推出后，也要加强和顾客的交流，以使服务能够被广泛的顾客使用和传播。

3.异质性：服务质量受到众多因素的影响。银行的服务是一个行为链条组成的，从接触服务人员开始，每个顾客就在潜意识里对银行的服务做出评价，一个银行每天可以让顾客产生大约500,000次的评价片断，这些片断将成为日后顾客传播和是否继续采用该银行服务的基础，加上服务过程的开放性，员工与顾客间存在大量的互动，员工成了影响顾客感知和评价的重要因素。员工的服饰、仪表、统一用语、态度、员工与顾客的沟通方式都会影响到顾客的感受，要让员工有好的表现，培训和奖惩制度的制定就比较重要，民生银行在对于柜台的人员培训和激励方面就下了不少功夫，但是国有商业银行还需要较大改进。

4.易逝性：生产能力随时间消逝，不能储存，供求矛盾尖锐。由于服务需求的不可储存性和顾客对产能利用的满意度的非线性，要求服务产能具有一定柔性，包括对设备、场地的调整、员工灵活的增减方法、营销手段辅助以及员工情绪、态度的一致性等，这需要银行在体制上的创新和在管理上的灵活性，例如保持员工的活力，塑造良好的企业文化，对于银行这样的服务业来说，低品质的企业文化足以毁坏所有的服务规范，而管理的低效率会让银行直接失去生意。例如邮政储蓄当前就面临着企业机制、文化、规范和产品创新等各个方面的问题，如再不改革，危机可见一斑。

超越顾客期望才能提升银行服务

顾客对他们所接受的产品或服务都有一定的期望，这些期望是以他们的需要及欲望为基础的，顾客同时还对他们所接受的产品或服务有一种感受，所以，当顾客所得到的实际感受相当于或高于他们所期望获得的产品或服务时，就产生了对服务较高的满意度。反过来说，当顾客的实际感受低于他们的期望时，就对银行做出负面的评价。

银行顾客的期望与实际感受的对比

作为银行来说，随时把握消费者的需求和研究他们的行为，会更好的管理和服务于顾客的期望。在这个人们越来越关注细节的时代，国内商业银行保持优势的策略，在于服务的升华，而不仅仅是产品的创新。比如网点便于接近、门面的档次感、排队时间、前台监控设施的完备性、门面空间、门面中的服务信息、咨询问题时得到答复的及时性与确定性、辅助设备的工作效率与运行稳定性、银行管理者的公众场合的形象、银行的人格形象与服务承诺的体贴性，都是服务的重要元素，服务营销的精妙，就在于能够在充分把握消费者对服务细节的需求基础上，提供有效的和具有特色的服务。

今天距离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，特别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特别的客户，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，询问后知道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。然而我知道，是大娘诚恳的态度，和善的微笑打动了我，真正应该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。

全国的许多行业都在提倡微笑服务，许多人煞费苦心的对镜练习，企图练出一副蒙娜丽莎般的微笑，甚至练到腮帮子发胀，这才认识到，在银行里，微笑并不像点钞或者打算盘那样可以练得出来，微笑不是一种职业化的笑脸，而是一种情绪，也可以说是一种气质的流露，是微笑者积极的人生态度的表现，是他们充盈的内心世界真实、自然的流露，也是对待工作热爱，对待大家真诚的体现。有的时候换位思考一下，客户真诚的微笑会打动我们，那我们发自内心的微笑也同样可以打动客户吧。培训中有这样一句话“服务态度是弥补服务过程不足之处的‘修复剂’”。在柜面工作中，常常发生因为所要办理的业务手续相对比较繁琐的时候，当然不是所有的客户都可以理解银行，偶尔会遇到对此抱有埋怨的顾客，这时候需要的是更周到的服务，更耐心的解释和真诚的微笑。在办理业务过程中，我们要站在客户的角度看问题，尽量保证客户的利益，尊重客户的想法。在非原则性的事上不要随便对客户说“不”。所以我们提倡的令人信赖的服务质量，令人赞许的服务效率，令人满意的服务态度，这绝不是一种表面的东西，它应该是我们播种的思想所收获的行为，并成为我们每一个商行人所具备的习惯和品格，这种思想就是要

有集体荣誉感，爱岗敬业，勇挑重担的责任感和积极生活，乐观助人的优良意识，这不仅是我们的服务理念，更应该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天面对很多客户，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，积极地维护集体荣誉，并在工作中常常提醒自己：“善待别人，就是善待自己”。

初次来到合作银行金桥支行，同事们给我的第一感觉是认真和忙碌，我来到这感到很业余，因为我学的不是金融，对于这行的一切感到空空的，我知道一切将要从零开始。

工作小而言之是个饭碗，大而言之是份信仰。每个人都有每个人的世界观职业观，一分合适的工作对每个人都很重要，我十分幸运能走进合作银行，走进这个团体，我想在这里就是给人补充血液的地方，我想在以后的工作中一定有许多东西向前辈们学习讨教，不对的地方敬请批评指正!

我所在的岗位是前线临柜，是接触客户的第一岗位，我的一言一行都代表着本行的形象，所以在工作中我不能有一思的马虎与放松，银行就是属于服务行业。因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真。在工作中，必须是忠于职守，尽力而为的。工作不仅要做得“好”、“快”还要“合法”、“合规”，不仅要懂

得“亡羊补牢”，重要的还在于“未雨绸缪”。如何提高工作效率，更好地完成工作要求，是我现在经常思考的问题。

我十分感谢同事给我的帮助和关怀，从点钞到珠算，从支票到汇票，从坐在师傅后面到自己临柜，从不熟悉业务到认识每个操作代码，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。我知道我的每一次差错都给你们带来额外的麻烦，我的每一次失误都给你们带来不必要的损失，是你们给了我机会和信心，在此鞠躬谢过，请相信：我一定会用最短的时间学好本领和大家一同并肩工作。

我同样感谢各位领导对我的信任，你们平易近人的态度和谦虚谨慎的作风让我有机会零距离向你们学习，感谢你们对我工作中点点粗心的包容，今后我一定细心再细心，我感觉：在银行干活比干针线活还细才行。

我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。我想今年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步。为今年自己的业绩行里的业绩 划出一个圆满的句号 争取更好的工作成绩。我相信我一定会做的更好!

美丽的七月，我走出美丽的七月，我走出象牙塔，走进民生。两个月来我很少对自身进行深入的自查。这次，行领导号召全体行员开展自查自评活动，对于我来说，是一个很好的发现、发掘自己，改造自身的机会，因此，我认真的对自己进行了反思、解剖，检查总结这两个多月的学习工作：有辛苦，有付出，有成绩，有不足。

7月10号开始了民生入职岗前培训。先是大家集中学习整个民生文化、发展历史，再是学习了民生行的基础业务、特色业

务，涉及到外汇、储蓄、理财等多个方面。之后我们6个实习生开始接受会计业务的系统培训。我们需要在最短的时间里掌握柜台业务技能，连续10天70个小时的会计课程，笔记都记了大半本，有点像填鸭式的学习，三项技能都是利用下课时间自己练习。毕竟是短训，我对银行业务知识面掌握还很窄，特别是外汇、授信、合规、等业务了甚浅。今后要多看看银行业金融业的书籍，提高自己的知识面。

7月30日，我被分到分理处实习，在这里，我很好的消化了x教授的会计课程，进步神速。哈哈。。。

刚来第一天是我最累的一天，从早上八点进到里面，一直到五点半，中午只休息了半个多小时。并非钢哥不让人休息，只是我看到娜娜姐、华姐和奕欣哥都忙得歇不下来，自己就更不应该休息了。那天下午四点左右，突然来了很多客户，存了很多钱，我帮这个人扎完钱，再跑到那个人跟前继续扎，忙来忙去，最后每个人都对我说，你歇歇吧，坐一会儿。其实我不是不想坐下来，可是作为实习生来讲，要学的东西很多，要做的琐事也很多，坐下来，节奏就慢了下来。并非我虚伪，我告诉自己，我放弃了其他找工作的机会，花时间花精力到这里来，我要对得起我自己!我在全心全意的投入一种职业，投入一种工作。哪怕将来我不在这里工作，我这个月的实习也会让我体验到一种不一样的生活，我的生命中多了一个经历。呵呵。。。那个时候我就是这样想的。

也许是看我做事比较认真负责，一个星期后钢哥娜娜姐安排我周六休息周日上班，人少可以让我上柜操作，第一次好紧张啊。我大概做四五笔业务吧，那个时候实在是太紧张了，呵呵，我是可怜的夏洛特。之后每个周末我都会上柜操作，在我犯错的时候扬扬和华姐毫不含糊，不会姑息我的失误。她们教会了我很多。

8月23日，我被调到支行营业部，离开的那天，大家轮流和我说了很多话，我对大家充满感激，离开很不舍得。来到实习，

我真的很幸运收获很多。

8月24日，我开始了在支行贵宾厅做实习引导员，柜台外的工作和柜台内完全不同，我不知所措!第一天，平儿姐教我分单，很多很多单，分完的时候已经是中午了，下午我一个人傻傻的站在叫号机前面，就像指路牌一样，很郁闷很难过，我那个时候甚至是一个人和空气讲话!我问空气我是不是很笨蛋，空气告诉我说是。心情低落到极点。下午6点钟多的时候，乔姐下班回家过来营业厅这边打卡，她看到我，特意走过来和我聊天，(她的这个举动给我留下了特别好的印象，我这个人一直是从细节处看人判断人，因为我坚持认为，细节是不容易掩饰的)我和她说我很笨很没用，不知道要做什么好，她很和蔼地笑了笑，告诉我，引导员首先要做好服务工作，而服务工作量是最大最繁琐也是最重要的!她带着我走到填写台，你看，这里笔心都没有了，顾客要填写凭证就不方便了，有的时候，遇到年纪大的或者文化低的顾客，你可以在这里帮助他们填写凭证;这个饮水机，要时刻保持有水有杯，天气热，很多顾客是开摩托车走很远的路来行里办业务，他们很累很口渴到行里就有水喝会觉得民生行的服务是贴心的;有时候柜台前挤满了人，别人看了会觉得民生大厅乱糟糟的，你要引导顾客在等候区休息等候;贵宾厅是最重要的，之前我们没有专门的引导员，贵宾厅也没有制定详细的管理制度，这个完全需要你在工作过程中发现贵宾客户的需求爱好，寻找建设好贵宾厅的方案，把我们的贵宾厅办出新意办出特色。客户来到我们营业大厅首先映入眼帘的不仅仅是室内的装修环境，而是一张微笑的脸，一句亲切的问候，大堂经理和引导员是我行面对公众的一张名片，是全行第一个接触客户的人，第一个知道客户需要什么服务的人，第一个帮助客户解决问题的人。。。。乔姐侃侃而谈，与她交谈后我深刻的体会到当一名引导员的使命和意义。我心里不禁赞道，乔姐这么年轻能干，还难得这么谦和不张扬。也许人到达某一种层次就会有一种魅力，有一种明媚但绝不刺眼的光芒。而这种魅力和光芒往往是我们这些年轻的不经世事的人所不具备的。真正有历练有的人，她的光芒会照亮周围，但却不会给人以压力。

呵呵，很感谢乔姐给我的鼓励和帮助。

现在，我在帮客户办理业务遇到不懂的就虚心向柜台内的同事请教，认真的做好笔记。每天早晨我会提前十分钟到达支行，检查大厅和贵宾厅的宣传资料是否摆放整齐，桌椅是否摆放有序，看到有不妥之处，我会细心的整理，细心的发单。当客户进入贵宾厅之后，我会主动迎上前，首先对客户以亲切的微笑，为客户刷卡开门，然后热情的询问他：“你好，欢迎光临，请问您要办理什么业务?”如果有需要，我会帮他们填写业务凭证;等客户办完业务后，我会真诚的道一声：“欢迎再次光临，请慢走。”有时候大厅里坐着很多等候的客户，我也会出去给他们倒杯水或者递份报纸，我告诉自己，无时无刻都要给客户亲切温暖的问候，保持优雅大方的服务礼仪。

作为一名引导员，我的一言一行会第一时间受到客户的关注，因此必须具备相当高的综合素质。(汗颜!要努力奋斗!)要对我们的金融产品、业务知识有比较熟悉和专业的了解，然后在服务礼仪上要做到热情大方、主动规范，而且还要处事机智，能够随机应变。我这样个刚踏出校门又缺乏工作经验的学生，几乎没有一项能够做到，更不要说优秀。引导员是个具有很大的挑战性的工作。我一定要认真投入，兢兢业业，做民生行最优秀的引导员。我要让每个进到民生行的客户记住我，让他们一提到民生，就想到我这个可爱可亲的引导员!

工作了才知道辛苦，除了工作，还有演讲比赛征文比赛知识竞赛，我每天都好忙好忙，但是我好快乐好快乐，有时候我会犯错，但我不怕面对错误和失败，我会在犯错之后不断学到正确的东西，而且印象深刻，现在我明显比以前有了更强的承受能力。我每天都很认真地投入到工作中，认真思考，用心感受，用心总结，我每天都有感悟，每天都有收获，每天都有进步。哈，我真的民生当成我的银行了(写下这句话时突然有种很强烈的归属感，呵呵。。。)我在用心地生活用心地工作。民生给我这个舞台，我会珍惜，我会努力，在以后

的工作中，按总行的客户服务标准严格要求自己，脚踏实地的工作，在引导员的岗位上，毫无保留地付出自己的辛劳、汗水和智慧，为民生的腾飞贡献出自己的一份力量，实现心中的梦想!

记得86年入学时，系主任张亦春教授给我们讲的第一次课就是“银行是门大学问”，而现在我对内部审计工作，也深深体会到其的深刻和广大，深深感觉到“内部审计也是一门大学问”。我99年初参加农业银行的内部审计工作，在四年多的内部审计实践中，每年对内部审计的理解和体会都有所不同，以下是本人这几年从事内部审计工作不同阶段对内部审计的认识和了解，与各位内审同行交流，以期共同提高。

第一阶段，就是刚参加内部审计工作的一年多时间里，对业务操作熟悉，但对内部审计了解不多。和大多数内部审计同行一样，在参加审计工作之前，都是从事在具体业务操作，对各种业务的操作流程和方法十分熟悉，但对内部审计的基本技术方法了解不多。由于对内部审计缺乏较深入的理解，在实际审计工作中，往往是套用以前业务工作的经验和方法，这一阶段虽然也能基本正常开展审计工作，也能审查出一些违规问题和风险隐患，但由于缺乏内部审计的知识与技能，即缺乏一个合格内部审计师的基本素质，在审计中往往以业务流程的符合性作为审计发现的主要依据，过分注重操作过程的细节，结果是捡了芝麻丢了西瓜，经常会忽略了关键的风险控制环节和控制点，如对岗位职责的明确划分和相互制约等基本的内部控制内容。

第二阶段，就是参加内部审计工作2到3年时间之后，从各种渠道对内部审计有了一些了解，包括参加了各种审计培训、自学了一些有关内部审计的书刊，掌握了一些内部审计的工作方法和技能，能部分将审计理论和技能应用于实践工作中，初步具有了对风险的认识和把握能力，能根据业务操作的经验，对被审计事项的一些重要风险点进行归纳和总结，并作出判断和评价。这一阶段，个人的内部审计综合素质提高了，

但对具体业务操作则逐步开始有所生疏，因为业务品种及操作往往是不断变化的，审计人员虽然也要经常学习业务知识，但毕竟时间、精力有限，不能对所有需要审计的业务都详细了解各种具体的操作细节。这个阶段对一些从业务操作岗位转入新参加内部审计工作的人员是一个关键时期，由于脱离了实际业务工作，对业务操作流程特别是一些细节可能生疏，如何克服这个阶段的困难，本人所在处室有位同事曾经说过："审计人员有三类，一类是刚刚从业务岗位转过来的审计人员，他们熟悉实际操作，能按操作流程来进行审计，虽然其审计发现可能只局限在某一方面如操作流程、制度的遵守。第二类就是几年前参加审计的人员，这些人在参加审计之前，有较丰富的业务操作经验，但由于近几年脱离了业务实际操作，对实际业务操作流程开始有所生疏，这一类人如果不开始注重审计职业能力的提高，就可能变成既不懂业务又不懂审计，最后将被淘汰。

第三类人，就是参加审计工作多年，且对奶奶实际的原理和技能有深入的研究和了解，虽然对具体业务可能不熟悉，但能应用这些知识和技能，按一定的审计程序，分析研究被审计对象的有关背景资料和进行现场检查，分析评价其内部控制，发现控制的弱点，这类审计人员可以胜任大多数的审计项目的审计，包括不熟悉的业务的审计。"本人对这个理解十分认同，在脱离实际业务操作几年后，我也遇到了这个问题，即原有的操作经验可能会逐步淡忘，而审计工作的范围却在增加，不仅要参与原来熟悉的业务，还要参加一些不很熟悉的领域，为解决这个问题，我重点加强作为内部审计人员所需要的基本素质的培养，包括较深入地学习了有关内部审计、内部控制的理论知识，学习风险管理的原理和技术，并努力扩大知识面。经过这些学习和研究，对内部审计的理解和掌握层次上得到提升。对一项审计活动，不再只从操作层次上去审查评价，而是站在更高的层次上，从整体的内部控制制度角度，从内部控制制度充分、合理、有效方面去寻找风险点和审计重点，从而使自己的审计工作效率和效果得到了很大的提高，对一些以前很少接触过的业务项目也能根

据审计的基本原理和技术，与其他同事一起开展审计工作。

银行工作的文章有哪些篇三

自我参加工作到此刻，已经经过了一年的时间，这段时间里，在各级领导的指导和培养下，在同事们的关心和帮忙下，我在思想、工作、学习等各方面都取得了必须的成绩，个人综合素质也得到了必须的提高。

在见习期间，我一向严格要求自己，遵守银行的各项规章制度，尽心尽力地履行自己的工作职责，认真及时地做好每一项工作任务。

我先后参加了保险代理人资格考试和人行的反假货币岗位资格考试，并取得了保险代理从业资格证和反假证书，在平时，我苦练点钞、汉字录入、翻打传票等基本功，虚心学习，勤学好问，并认真做好笔记。

我从一名普通柜员做起，努力学习操作技能，拓展业务知识，不断积累工作经验，从第一天正式上柜台时的依葫芦画瓢、谨小慎微，再到如今能熟练操作、从容的接待客户，每一天我都努力做到比前一天更好。

作为一名窗口行业的员工，我深知竭诚服务的重要性，秉持着“以客户为中心”的理念，我坚持为每一个客户带给方便、快捷、准确的服务，而客户的`每一句谢谢，都是我继续努力下去的动力。

在这一年的时间里，我从普通柜员的岗位学起，现已基本掌握了高级柜员的操作和知识，目前正接手对公复核的岗位工作。

我想，这不仅仅是领导对我这一年工作成果的肯定，更是对

我本身的一种认可。

在今后的日子里，我将继续磨炼自己，并以饱满的精神状态，迎接新的挑战。

回想起我刚来到xx银行实习的时候，对工作的一无所知，在为人处事方面都是十分的留意谨慎。

下面来下我谈下我的工作状况，并做下自我鉴定吧！

我具体的工作是**柜员，这个看似简单又体面的岗位，原先只是玻璃墙外人对我们的定位。

而我的转换不仅仅是从以前的玻璃墙外到内部的更替，更多的是我感到了表面的东西不必须是真实的东西，最能欺骗人的就是我们自己的眼睛。

工作时的精神高度集中，容不得半点松懈，对客户要耐心的解释，对工作要充满激情。

说实话，这在没参加工作以前的我是根本做不到的，此刻我明白我能够做到了，并且能够自豪的说我不比别人做的差，这也许就是工作带给我自身最大的变化，虽然这个变化是潜移默化的，但我切切实实的感到了这个变化。

既然是工作心得，我想就没必要写太多冠冕堂皇的话，只有那些中肯的推荐和批评对我们的工作来说才最实在，**的发展经历了很久的转变和提高，但是存在的问题亦不容小视。

自身的人员素质不高，业务的单一和少的可怜的附加值，管理的不健全，激励措施的效用性不高等等。

这一切是我们无法不应对的问题，虽说我们也在努力的改变这一现状，但改变不是一朝一夕。

我们正在这个关键的转型期。

我们能够借着**银行的成立这个绝好的契机，实现整个企业的蜕变和提高。

虽然这个过程中会有很多的阻力和压力，但是我们明白了压力是最好的动力之后，也许很多的问题就会迎刃而解。

工作转正后，我想转变的不仅仅是身份，更就应是这种身份转变后的职责，所以我会更加地努力工作。

银行工作的文章有哪些篇四

当代社会，对银行职员的要求是非常高的，不仅是个人形象、专业素养、还有个人的工作态度。下面是由本站小编为大家整理的“银行职员工作心得体范文”，供您参考，希望对您有所帮助!

时代在变、环境在变，银行的业务工作也在时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自己，更好地规划自己的职业生涯，学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，工作需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

服务是我们日常工作的核心，作为一名银行柜台工作人员，应该能清醒地认识到服务的重要性，尤其在现今银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是从某种方面体现了软实力与竞争力。“服务”，看似平凡的两个字，却蕴含着丰富的和价值，工作中，我们能够简单而方便的将“服务”两个字挂在嘴边，而现实中，我们却也心酸的明白，要做好服务工作不是一件容易的事，更不是一朝一夕能够筑就完美的。要做好服务，必须做好三个方面：良好自我形象气质和集体形象、优秀的专业技术能力、“以客户为中心”的优秀的服务态度

和服务标准。

一、外在形象的具体表现形式

1、仪容服饰的形式美

对于银行女职员来讲，工作场合应化职业淡妆。这不仅会让自己容光焕发、增强自信、精神饱满，更是表示对客户的一种尊重。对于男性员工来讲，也应剃须修面，头发整齐，体现良好的仪容仪表。

职场中服饰的美更多体现为统一着装的形式美。统一设计、极具企业文化特色的服装，不仅突出了员工自身的精神状态美和气质美，更体现了一种企业文化的内在精神力量。通过统一着装，也可以强化员工的角色意识、责任意识。体现一种团队合作的力量和一种整齐划一，团结向上的精神风貌。

2、注意姿态行为的形式美

拿一线工作人员的坐姿来讲，坐姿应给人以端直稳重和积极向上之感。而不应是散漫的，懒洋洋的感觉。

3、注意服务态度的形式美

我们服务态度基调应是“微笑服务”。笑容是世界上最佳的沟通手段，它可以很快地消除彼此的陌生感。拉近双方的距离，创造友好的交往合作氛围。我们应该注意养成微笑服务的良好习惯，传递礼貌、热情、诚恳的服务态度。

4、注意语言沟通的形式和技巧美

银行工作人员在语言表达的有声语言运用方面，要注意音高、音量、语速、停顿、连接、重音、语气、语调等处理技巧：态势语言方面，要注意包括表情、眼神、手势等无声语言要

素的表达。

5、干净整洁、装修大方的办公和接待场所也是形象的一种体现。

二、扎实的专业基本功，良好的专业技术素质

在快速发展的今天，我们必须从各个方面提高自己的专业素质，比如国家的心得政策法律法规，银行的新规定、新思想，新的机械设备的掌握，新的办公软件的开发运用，新的办公方法的学习掌握，对各个突发事件的应对措施，客户提出的越来越多的新的问题等，我们必须全体的提高自身的技术素质，我们要树立“没有最好，只有更好”的思想态度，精益求精，力求上进，让我们的武器更亮，更准。

三、“以客户为中心”为基础的“深入人心”的服务

什么是优质服务?优质的服务并非卑躬屈膝，而是以细心、耐心、热心为基础，以客户为中心，时刻让客户感受到优越感和被尊重。“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是我们服务的宗旨，是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。做好服务工作，取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础，细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到“以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。我们经常提出要“用心服务”，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户长期的理解和信任。

针对以上几点对比自身，我还存在许多不足，在接下来的工作中必须加倍努力，培养良好的工作习惯，着装得体，锻炼

标准的服务体态、语言语调等，在专业技术上要求学苦练，在服务上要更“靠近”客户，朝着优质的服务去努力，争取在各个方面得到长足进步，为我们的信合事业添砖加瓦。

银行工作的文章有哪些篇五

目前，银行之间的竞争日益激烈，为了满足各种各样的消费者的需求，银行在新的业务开发方面都花了不少功夫，从储蓄业务到信用卡，到电子银行，到理财计划……，无一不体现银行的业务发展。而随着金融业开放的步伐的加快，以及外资银行进入的潜在刺激，国内商业银行的服务必须进行很大的转变才能在竞争中站稳脚跟。因此，针对顾客需求的服务营销是银行改善和提升水平的重要手段。

服务特性及其管理挑战

按照服务营销学的定义，服务具有无形性、不可分离性、异质性和易逝性四个特征，银行可以此作为标准，来改善服务。

1.无形性：服务是活动而不是物件，在购买前难以通过感官感受到。因为服务的无形，服务的差异化难以被顾客感知，通过有形方式表现服务，成为服务营销管理要考虑的重要内容。

事实上，顾客也在使用有形线索来选购和评价服务，如阅读银行的宣传单，询问其他亲朋好友的经历等。而要让顾客得到好的有形线索，银行就需要不断的传达自己的服务理念。服务理念是吸引消费者接受服务的利益点，例如招商银行的“因你而变”，工商银行强调的“您身边的银行”，就体现出处处为消费者着想的理念。但是现在很多银行一再强调的是提供的产品的功能诉求，比如“贷款买车到建行”，只是说明建行在这些服务上的优势，并没有切入到顾客的感性心理需求中。

2.不可分离性：生产与消费同时进行，顾客作为合作生产者，作为服务过程中的投入要素，顾客所提供的信息、行为表现等，对服务结果有明显的影响。因此，银行需要加强对顾客的辅导，多与顾客沟通，增加对顾客服务的投入，比如自助服务，就可以更好地满足个性化的需求。现在一些年纪在40岁以上的中老年人不会使用银行的atm机，取非常少的一笔钱，都要到柜台排队，一旦等待时间太长，他们就会不满意，如果银行能提供他们一些辅导或培训，教会他们使用，那么就能够带给他们更好的感受。此外银行让顾客填写非常复杂的单子，就是对顾客需求的不了解。因此，银行要推出一项金融产品，需要充分考虑顾客的意见，顾客是产品设计思路的来源，而在推出后，也要加强和顾客的交流，以使服务能够被广泛的顾客使用和传播。

3.异质性：服务质量受到众多因素的影响。银行的服务是一个行为链条组成的，从接触服务人员开始，每个顾客就在潜意识里对银行的服务做出评价，一个银行每天可以让顾客产生大约500,000次的评价片断，这些片断将成为日后顾客传播和是否继续采用该银行服务的基础，加上服务过程的开放性，员工与顾客间存在大量的互动，员工成了影响顾客感知和评价的重要因素。员工的服饰、仪表、统一用语、态度、员工与顾客的沟通方式都会影响到顾客的感受，要让员工有好的表现，培训和奖惩制度的制定就比较重要，民生银行在对于柜台的人员培训和激励方面就下了不少功夫，但是国有商业银行还需要较大改进。

4.易逝性：生产能力随时间消逝，不能储存，供求矛盾尖锐。由于服务需求的不可储存性和顾客对产能利用的满意度的非线性，要求服务产能具有一定柔性，包括对设备、场地的调整、员工灵活的增减方法、营销手段辅助以及员工情绪、态度的一致性等，这需要银行在体制上的创新和在管理上的灵活性，例如保持员工的活力，塑造良好的企业文化，对于银行这样的服务业来说，低品质的企业文化足以毁坏所有的服务规范，而管理的低效率会让银行直接失去生意。例如邮政

储蓄当前就面临着企业机制、文化、规范和产品创新等各个方面的问题，如再不改革，危机可见一斑。

超越顾客期望才能提升银行服务

顾客对他们所接受的产品或服务都有一定的期望，这些期望是以他们的需要及欲望为基础的，顾客同时还对他们所接受的产品或服务有一种感受，所以，当顾客所得到的实际感受相当于或高于他们所期望获得的产品或服务时，就产生了对服务较高的满意度。反过来说，当顾客的实际感受低于他们的期望时，就对银行做出负面的评价。

银行顾客的期望与实际感受的对比

作为银行来说，随时把握消费者的需求和研究他们的行为，会更好的管理和服务于顾客的期望。在这个人们越来越关注细节的时代，国内商业银行保持优势的策略，在于服务的升华，而不仅仅是产品的创新。比如网点便于接近、门面的档次感、排队时间、前台监控设施的完备性、门面空间、门面中的服务信息、咨询问题时得到答复的及时性与确定性、辅助设备的工作效率与运行稳定性、银行管理者的公众场合的形象、银行的人格形象与服务承诺的体贴性，都是服务的重要元素，服务营销的精妙，就在于能够在充分把握消费者对服务细节的需求基础上，提供有效的和具有特色的服务。