

# 2023年基层管理人员心得体会 银行基层管理者培训心得体会(实用5篇)

我们在一些事情上受到启发后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样我们可以养成良好的总结方法。我们应该重视心得体会，将其作为一种宝贵的财富，不断积累和分享。接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看看吧。

## 基层管理人员心得体会篇一

20\_\_年6月9日我参加了总局在保定举办的大堂经理的培训。在短短的半天时间里我开阔了眼界，学到了如何做好本职工作，提升服务水平的业务知识。这次给我们培训的老师是颇具资历的李华老师。他在授课中，诙谐机智，旁征博引，妙语连珠，使我们听起来通俗易懂，更好的掌握其内容。培训的内容主要有四点：

- (一)大堂经理的重要作用。
- (二)掌握大堂经理的含义及岗位职责。
- (三)大堂经理的工作流程和具体要求。
- (四)大堂经理的考核评价。

培训时，虽然外面天气恶劣，但是我们每一位学员都听得十分认真。在学习过程中，老师先是给我们播放了一部励志mv，虽然只有短短的十几分钟，但是给我们的感触却是很深的，甚至有的学员眼睛里含满了泪花，被电影里的两位马拉松获胜者感到骄傲，感到自豪。在这里我们体会到了使命的更深一层含义。同时给我们讲解了大堂经理的角色价值：必须以优质的服务，快速的办理业务的速度来迎接每一位客户，这

都是客户对我们加以信赖的源泉。在我们整个的服务过程和营销过程中都要保持一个好心情，这样才能够做到我们的一个所谓的快乐营销。

在我们的日常工作中；营业前最先是开一个班前会议，会议内容大概包括：整理仪容仪表，检查柜员工号牌佩戴，点钞机宣传品的摆放是否齐全，开门营业要执行一个开门迎宾制度，开门迎宾制度最能让客户体会到我局的正规性，同时柜面柜员严格实行站立迎接服务我们的第一位客户，为了我们更好的服务客户，在我们的营业期间，当发现我们柜内柜外意见不统一或有违规操作时，我们要主动站起来，相互沟通。营业期间我们要做好维持好大厅秩序的工作，并快速正确的指导客户填写好各项凭条，为了开拓市场监测，创新服务理念，老师还给我们介绍了，爱心苹果的例子，这样能让客户感觉到我们的贴心服务，并且能够有更多机会宣传我们的产品。服务是永恒的主题，老师通过对我们的各项业务能力的指导，启发我们工作中要勤站起来相互沟通，于思考，充分研究客户心里，识别客户需求，以客户需求为导向，关注客户情感需求，注重每一个工作细节，学习以客户为中心的现代商业银行服务理念，树立正确的职业化意识与积极的服务心态，积极工作，主动服务。

客户来到我行，给他印象最深的不是我们的硬件设施，而是我们“润物细无声”的服务。作为客户来到我行第一接触到的大堂经理，亲和的同时更加专业才能吸引和维系更多的客户，这就需要在我们工作之余研究金融市场，熟悉金融产品，对每一档在售理财的产品结构优点卖点拈熟于心，为每一位客户推介最适合他们的产品增加客户的满意度，老实的讲解，加深了我们自己学习专业知识，提高自身素质的紧迫感。最后老师给我们讲述了大堂经理在工作中遇到的最烦心问题——客户投诉。

处理客户抱怨要遵循以下几个原则：先处理心情，再处理事情。不回避、第一时间处理；了解顾客背景；找出原因，界定

控制范围;设定目标;取得授权;必要时让上级参与,运用团队解决问题。寻求双方认可的服务范围;不作过度的承诺;交换条件;必要时,坚持原则。在理论的基础上老师给我们讲了很多生动有趣的案例,使我们茅塞顿开。通过这次培训,给我留下了很多深刻印象。只要干一行,爱一行,全心全意为客户服务,定能取得好成绩。银行大堂培训心得体会二20\_\_年5月13日至15日我参加了贵州省分行组织的大堂经理第二期的培训,培训的地点在花溪干校。短短的三天让我收获颇丰,不仅开阔了眼界,还学到了如何做好本职工作,提升服务水平的业务知识,以及如何更好的让客户满意。

贵州省分行十分重视此次培训,给我们安排的老师也是经过精挑细选的。这次给我们培训的老师是磐石企管顾问有限公司的方瀚德方老师。他的授课诙谐机智,旁征博引,妙语连珠,使我们听起来通俗易懂,更好的掌握其内容。我们培训的内容主要有如何识别、引导和分流客户;形象大使的优质服务;营销技巧与话术大全;分流管理技巧;客户投诉处理技巧、实战演习等等。为了加强大家的团队协作精神和凝聚力,方老师把我们分成八个小组。我们这些培训的学员都是来自贵州各个地区,因此都互不相识。分组竞赛使得陌生的学员在短短的时间内形成一个团队。而且方老师竞赛的方式比较独特,大家积极发言,发言或者讨论积极的、正确的给予一次抽牌的机会,根据最后牌的分数来决定冠亚军。这种灵活的、诙谐的教学方式让所有学员在三天中事半功倍,不管是从思想还是从知识方面都有了比较大的提升。

这几天我所学到的东西主要从以下几个方面概括:

一、态度决定一切要做好一件事情,态度是先决条件。

就算你再有知识、再有能力,但是你没有一个好的态度,你也不会成功的。作为一个大堂经理,我们需要的是热情与改变。我们要把每一天都当做是自己工作的第一天来面对。不要被生活中、工作中的琐碎之事磨灭的自己最初的热情与目

标。只有我们充满了热情，我们才能在自己的岗位上快乐的工作。就像方老师说的，有快乐的员工，才有忠诚的客户，才有赚钱的股东。要想改变萎靡不振，浑浑噩噩的工作状态我们需要做到以下三方面：提供客户希望得到的服务，提高客户的满意度和忠诚度；提高我们的销售能力，提升网点业绩，实现银行零售业务愿景；提高员工满意度，激发员工的潜能。

## 二、形象的重要性

大堂经理就是银行的形象大使，客户进入网点第一个接触的就是我们。因此，要想给客户带来好的印象必须从我们的仪容仪表做起。爱美知心人皆有之。一个仪容仪表较好的人，往往会给人愉快舒服、赏心悦目的感觉，也会使大堂经理的亲合力得到较好发挥，顾客也会放弃戒备心理，主动配合接受服务。工行的大堂经理是为客户服务的最前台，客户对工行的第一印象一定意义上取决于大堂经理的仪容仪表，也是感受工行社服务好坏、做出服务选择的依据。仪容可以反映出一个人的精神状态，仪表则反映出一个人的礼仪素养。因此，在平时的工作中，大堂经理一定要重视自己的仪容仪表以及肢体语言。同时，大堂经理自己也要不断加强个人文化修养和综合素质的提高，培养出高雅的气质和美好的品德，使自己秀外慧中，表里如一。

## 三、如何更好的分流引导客户

分流引导客户是大堂经理的重要职责之一。特别是在工行，这一职责显得尤其重要。因为作为全国最大的银行，我们拥有的客户群也是最庞大的。随着经济的快速发展，金融业也逐渐成为老百姓日常生活的一部分，因此，工行每天接待的客户是数不胜数的。但是我们的柜面资源毕竟是有限的，所有业务都在柜面办理的话会占用过多柜面资源，延长客户等待的时间，从而降低客户对工行服务的满意度。因此，做好分流引导是十分重要的。要分流引导客户，首先是要多问，只有多问了才会知道他是否属于应该被分流的客户。其次

是要善于掌握客户需求，这样才能成功引导客户。三是要想客户之所想，急客户之所急，这样才能提高客户的满意度。

#### 四、识别优质客户与营销客户

优质客户才是真正能给我们工行带来最大利益的客户群。因此，加强对优质客户的服务大堂经理的又一重要职责。现在工行的叫号机有识别优质客户的功能，因此，在bb机提示过后大堂经理要积极主动的将优质客户引导到贵宾理财区，了解客户的需求，然后将优质客户转介给客户经理进行深入的维护。营销客户也是大堂经理的一个职责，方老师主要是从基金营销和保险营销两个方面入手，交我们如何处理客户拒绝接受营销的情况，该使用什么样的话术才会打消客户的疑虑与拒绝。比如客户说他不需要保险，那我们就要把保险特点说出来，因为客户说他不需要保险是因为他没有发现他的需求。人生处处是保险，谁也无法预料自己下一步会遇到什么，保险就是给健康的人买的。我们就要把他的需求挖掘出来。总之，作为大堂经理，要在实战中提高自己的营销能力，为网点的发展，为工行的发展奉献自己的一份力。

#### 五、正确处理客户投诉

最后老师给我们讲述了大堂经理在工作中遇到的最烦心问题—客户投诉。处理客户抱怨要遵循以下几个原则：先处理心情，再处理事情不回避、第一时间处理；了解顾客背景；找出原因，界定控制范围；设定目标；取得授权；必要时让上级参与，运用团队解决问题。寻求双方认可的服务范围；不作过度的承诺；交换条件；必要时，坚持原则。在理论的基础上老师给我们讲了很多生动有趣的案例，使我们茅塞顿开。培训结束后，我的行囊装满了这几天的收获，我相信这些收获会在我以后的工作中慢慢展现他的作用的。

## 基层管理人员心得体会篇二

6月的第一个周末，我有幸参加了高伯任老师的[关于企业中层管理者——最有效的企业辅导]的培训课程。两天的课程排得满满当当，穿着正装坐在没有空调的培训室，原本应该是件很不快乐的事。但是，时间一眨眼就过去了，高老师的课很精彩，大家围坐在一起：交流、玩游戏、分享培训心得，真是一大快事。

我是一位编辑主管，年轻有梦想，部门员工也都是年纪轻轻的热血小青年们，我一心想把这个团队建设好——打造一支有激情、有战斗力、有能力的团队。但是缺乏管理经验，领导也一直有意无意地指引、教导我应该怎样带好团队，但进步不是很明显。一直被究竟什么是管理能力这个问题所困扰，就管理风格（“指令式、中层管理者式、团队式、授权式”）来说，我认为在不同的时期不同的环境下需要变换不同的管理风格，积极、有效地带领团队发挥出最大的潜能，很好地完成工作任务是一切管理工作的落地。但是具体操作起来总是会困惑、在难题面前会显得有些不自信，这不仅影响了整个团队的工作，还使自己对工作不再满腹激情。

这两天的企业中层管理者培训对我来说有着很重要的意义，仿佛眼前的道路变得平坦了、天空变得亮堂堂，对于团队的管理也不再恐惧和迷惘。管理者不需要多么有魄力，不需要多么高大多么威严，重要的是能够指引员工们朝着正确的、更好的方向前进，帮助员工在工作中发现问题、思考问题，从而解决问题，帮助他们在工作中取得更大的进步，出色地完成工作任务！

当把自己定位于一个“中层管理者”角色的时候，我觉得很多问题都变得简单明了了。中层管理者的技术在于发掘人的潜能，换一句话说就是：领导能力即是发挥下属能力的的能力。成为一个好的企业中层管理者重在有效的对话技术，发现问题所在，通过提问的方式引导对方意识到问题、并寻求有效

方法解决问题。高老师说了一句很形象的话：中层管理者就是让你看到镜子和窗子。这里，镜子就是真实的自己，而窗子则是美好的东西。成为一面平实的好镜子、一扇透亮的窗户，正向地引导某个人，确定工作目标，积极地聆听、鼓励他们发现问题，用一些问题帮助他们深入思考，和他们分享自己的一些工作经验，包括之前所犯的一些错误，设立下一步的工作规范，授权于他们并告知相关部门，每次对话都以一个重述或总结结束，并就下一次的沟通做一些预先的安排。

“当没有退路的时候，就会把事情做好。”想要将团队管理好，就需要将自己置于一个绝境。设想若是管理不好这支队伍，他们掌握不好工作中的技术、方法，对于他们来说将是一次失败的工作经历，因为他们还年轻，他们有梦想，我需要尽自己最大的力量帮助他们保护好这些梦想。而对于我自己来说，这是我从大学到社会的第一份真正意义上的工作，若是我做不好，对我今后的工作都会有或多或少的影响。我不希望看到自己的失败，不希望看到被挫败包围着的自己，不希望父母失望，不希望自己对自己失望。

我一直都觉得很幸运——能在这么好的氛围中工作，我们公司为我们员工的工作、学习提供了最大化的支持，在问题面前我们都是平等的个体，我们探讨问题、互帮互助、共同进步。每个人都有发光的一面，从他人身上我们总能发现自己不足的一面，然后学习他人好的方面，弥补自己的不足，才能更好地提升自己。

很感谢高老师的指点迷津，感谢公司安排的培训课程。在今后的工作中，我一定努力成为一名合格的出色的企业中层管理者，提升员工的工作表现，为公司的发展尽一份自己的微薄之力。

## 基层管理人员心得体会篇三

3月30日，我校中层领导干部参加心理健康教育管理者知识的培训，我受益匪浅，感想颇多。我想就此问题谈谈自己从这次培训中获得的体会。

我认为，教师是学校心理健康教育的推行者、具体实施者，

，使学生如沐春风，轻松愉快，而人格不健全的教师，只能在课堂上造成一种紧张或恐怖的气氛，使学生如坐针毡，惶惑不安。所以，教师完善的心理素质和人格，是构成良好师生关系的基础，是实施心理健康教育、情感教育的出发点和首要原则，新的教育实践要求每一位教师都应该从自身的心理健康的角度，完善自己的人格，提升自己的人格魅力。通过学习，我也知道了教师要善于做好自身的心理调节及保健工作，了解自我，辩证地看待自己的优缺点：学习心理卫生知识和心理健康知识，掌握心理调节的方法，学会缓解心理压力，改善不良人格，提高心理承受能力；调整情绪，保持心理的平衡；善于选择自己心情愉快的角度去思考问题、处理问题，建立起良好的人际关系；乐于为工作奉献，并合理安排时间，张弛有度；培养多种兴趣与爱好，陶冶情操，只有这样，才能以积极健康地工作热情投入到教学活动中去。

古老文化的中国有这样一句格言3岁看小，7岁看老。这充分说明了小学阶段学生的心理健康对其一生有何其重要的影响。结合我的实践经历和周边情况，我对学生心理健康问题做了认真地分析。我认为，我们目前正处于——一个社会的转变期，纷纭复杂的社会现象，多元化的价值观，来自升学、就业、竞争等方面的压力，各种不可测的变数，引发了学生心理疾患的上升，也对学校的心理健康教育提出了严峻的挑战。过去与现在虽然做了不少探索性工作，但审视我们目前学校的学生心理健康教育，在层出不穷的新现象、新问题面前，存在种种不足也是明显的。为何不足？很有必要追根溯源，以利对症“下药”。



总之，教学的目的就是教书育人。为了让学生形成健康的心理，教师就要不断完善自己的人格，不断提升自己的人格魅力。良好的性格、高雅的气质、卓越的才能以及高尚的道德品质将对学生产生潜移默化的熏陶与教化作用，正作到为人师表。

## 基层管理人员心得体会篇四

非常有幸参加了公司20xx年度基层管理人员第一期基层管理通用能力培训班。做为公司的一名基层管理人员，首先衷心感谢公司为我们提供的这次培训学习机会。本次培训，我能严格按照培训班的要求，认真完成了整个网上自学与听课学习内容。在学习期间，本人能够自觉遵守培训学习纪律，做到学习目的明确，学习态度端正，学习认真努力。上课时注意力集中，认真听取老师所讲授的每一门课程，并认真做好相关学习记录。虽然，这次学习时间紧，内容多，但是培训中心安排合理、适当，我觉得基本达到了自己预期的目标。同时通过对培训内容的学习和思考，我有以下几点心得体会。

本次培训，我们认真学习了“生产主管职业化训练教程”、“阳光思维vs阳光文化”“excel应用实务”、“基层管理者角色定位”、“有效沟通”、“岗位履责与团队协作”六门课程。

(一)进一步加强了对基层管理者的认知，开拓了思维视野，提升了管理理论知识水平。

通过对以上六门课程的学习，感触颇深，受益匪浅，让我进一步明确了一名基层管理人员所担负的岗位职责、任务、管理职能和应撑握的管理技巧与应具备的素质、技能。同时也让自己的思维、视野得到了较大的开拓，管理理论知识水平得到了提高。让我学到了很多新的管理知识、管理理念、方法及工具，修正了自己以往一些对管理模糊的认识和观念，熟悉了解了一些科学管理的新方法，科学管理的有效手段和

工具在实际管理工作中的应用等，特别是在听了老师们抛砖引玉地对一些实际案例的分析讲解后，对我在今后的实际工作中不断提高管理水平与管理能力，不断提升岗位履责能力，具有积极的促进与指导作用。通过本次学习，也为我今后自学管理理论新知识、新方法、新工具及专业技能奠定了一定的基础。

(二)进一步领会到有效沟通在企业管理工作中的重要性。

管理沟通是为实现组织目标而进行的组织内部及外部的信息传递和交流。沟通在我们的企业管理工作中扮演着十分重要的角色。

管理沟通，从其概念上来讲，是为了一个设定的目标，把信息、思想和情感在特定个人或群体间传递，并且达成共同协议的过程。沟通是企业管理的有效工具。沟通还是一种技能，是一个人对本身知识能力、表达能力、行为能力的发挥。无论是企业管理者还是普通的职工，都是企业竞争力的核心要素，做好沟通工作，是我们企业各项工作顺利进行的前提，也是我们基层管理人员的主要任务之一。

在企业管理工作中，管理层与非管理层之间需要沟通来掌握和传播信息、交流思想，从而使企业内部成员之间互动地把握自己与他人、与总体的动态联系，从而推动企业的发展。

沟通是企业的凝聚剂，它能使企业内部对信息的传递和理解更为迅速且一致；其次，沟通是企业管理者联系下属以实现管理基本职能的有效途径，这在一定程度上对企业的高低层管理之间在信息纵向传达的准确性上起到了保障作用。同时有效沟通还可以消除误会，增进了解，融洽关系。如果彼此缺乏沟通，就会产生矛盾，酿成隔阂，甚至酿成内耗，影响工作的绩效。为了保证企业目标的顺利实现，我们应该高度重视企业管理工作中的有效沟通。通过良好的沟通，为企业决策者提供全面准确可靠的信息，达到企业内部的人际关系和

谐，保证工作质量，提高工作效率。

### (三)与时俱进，管理创新，促进企业实现健康持续发展。

管理创新是企业管理科学的精髓，是管理者用系统理论，用创新思维、创新技术、创新方法、创新组织等以创造出一种新的更有效的资源整合范式，以促进企业管理系统综合效率、效益的不断提高，达到以尽可能少的投入获得尽可能多的产出，并具有持续动态创新机制和动态反馈机制的全过程管理。随着社会的发展，时代的进步，企业面临着更加激烈的市场竞争环境。企业要想在市场竞争中占有一席之地，实现健康持续发展，就必须与时俱进，不断创新。在当今企业外部环境激烈变动的形势下，创新是企业获得核心竞争优势的决定因素；创新是企业求得生存和发展的灵魂；创新是企业实现持续发展的重要源泉；创新是企业提高经济效益的根本途径。人类社会已进入新的世纪，新世纪的年代是多变的年代，变是唯一不变的真理。任何已有的和常规的管理模式都将最后被创新的管理模式所取代，管理创新是管理的主旋律。不论是民营企业、国营企业或是外资企业等等，都必须真正认清当前的形势，及时发掘企业自身的创新点，调整企业今后发展的策略和战略，提高企业在各个方面的制度、体制、用人机制等方面的制度规范。同时把创新渗透于整个企业管理过程中，让企业组织中的每个成员都成为创新者，企业要为员工创造一个适合于每个人都可以创新的环境和机制。适应市场经济的发展状况，打造企业的知名品牌，营造适应企业自身发展的企业文化，实现企业个性化，即具有独特的个性化的产品和个性化的经营管理方式。正确把握企业的核心力量，为企业今后进一步发展奠定一个良好的基础。

通过本次学习，使我对企业基层管理和企业发展有了新的认识，在今后的工作中我将再接再厉，加强学习，将理论知识落实和应用到实际工作中，并不断提高自己的管理水平和岗位履责能力，做到与时俱进，开拓创新，求真务实，为xxxxxxx公司健康持续发展贡献自己的力量。

## 基层管理人员心得体会篇五

通过这两天的培训，让我进一步了解了提高个人执行力对公司来说是多么的重要。下面就分享我的一些感想。

执行力，顾名思义是执行并实现既定目标的能力，就是指把理念、思路、战略、决策、规划和部署付诸实施的能力。对于执行力的概念，虽然早就看到过、听说过，但是理解上还是很片面和肤浅，对执行力的内涵和提高执行力的重要性和必要性理解不深，掌握不透。通过这次学习，我明白了执行力的含义。

我们在日常工作中执行某项任务时，总会遇到一些问题。而对待问题有两种选择。一种是不怕问题，想方设法解决问题，千方百计消灭问题，结果是圆满完成任务；一种是面对问题，一筹莫展，不思进取，结果是问题依然存在，任务也不会完成。反思对待问题的两种选择和两个结果，我们会不由自主的问到，同是一项工作，为什么有的人能够做得很好，有的人却做不到呢？关键是一个思想观念认识的问题。我们常说，观念决定思路，思路决定出路。观念转、天地宽，观念的力量是无穷的。

对照提高政府执行力对干部素质和能力的要求，结合我自身的情况，我总结了一下差距，确定了今后努力的方向和重点。

一是要牢固树立大局意识、责任意识和效率意识。讲政治、讲纪律、讲服从、讲执行，积极主动地思考完成既定的目标任务，选准结合点，力求有新的突破。加强岗位责任意识，明确自己的责任，层层推动、步步实施。

二是结合自己实际，努力做到“十个不”，推进工作落实，即：不要自行其是，不要以权谋私，不要不学无术，不要不思进取，不要是非不清，不要无所作为，不要错失良机，不要推诿梗阻；不要坐而论道，不要浪费奢侈。

所以，在自己的话语词典中，要把“无法”，“不要”抹掉。多对自己说“我能够”，“我一定”。自我激励很重要！公司有大的目标，有详细的规划。作为我自己也要有目标和计划，只有自己不断的学习和成长，成为公司需要的人才，才能跟上公司大的发展。