

银行服务培训心得体会总结报告 银行服务培训心得体会(优质9篇)

心得体会是对一段经历、学习或思考的总结和感悟。那么你知道心得体会如何写吗？以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

银行服务培训心得体会总结报告篇一

4月末□xx省银行业协会组织各会员单位文明规范服务的管理人员及部分示范网点负责人到学习考察培训，我代表分行参加了这次的培训活动。这次活动的主题是交流学习银行管理和文明优质服务的先进经验。通过此次培训，我开阔了视野，拓宽了思路，尤其是与招行营业部、支行、支行三家金融同业的交流受到很多启发，对我们商业银行的服务有了更深层次的认识和体会。在此，仅以分行的一些服务特点，谈一点体会。

走进分行，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。

每一个银行员工都应树立感恩的理念：感谢客户给银行带来的利润、效益和业务发展机会，感谢客户与我结缘，让我获得为他服务的机会，使我获得建功立业创收的机会；同时，也应感谢银行为员工提供展示自我的服务平台。只有树立感恩理念常存感激客户心态，才能真正从内心深处做好规范化文明服务，才能树立“以客户为中心”的服务宗旨，才能真正做到用心为客户服务，才能真正地服好务。服务文化是以服务价值观为核心、以客户满意为目标、以形成全员共同的价值认知和行为规范为内容的文化。文化建设不是一蹴而就的事情，要经过长期的沉淀和融合长成。招商银行经常组织员工开展一系列服务文化灌输活动，促使员工通过参加这些活动建立习惯性的服务行为方式。活动的内容包括系列服务培训、银行内部的服务活动等。这些活动既建树了服务理念，又使员工身体力行其中，培养了服务意识，养成了服务行为习惯。把服务要求升华为服务自觉，把服务做法升华为服务制度，把服务行为升华为服务习惯，把服务品牌升华为服务品质。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。

务的价值取向。在日常工作中真正做到了“因您而变”，因客户需求而变，“把方便留给客户”。真正实现了他们的服务三句话：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：无论是服务功能区的布局、服务机具的设置、便民设施的安排、物品摆放、提示和说明书的张贴、办理业务的引导和指引、甚至标识粘贴的位置；还是文明规范服务的制度、机制、措施和培训以及相关配套的考核、评价都无不考虑方便客户，都凝聚着他们对客户的呵护、细致、精心、周到和全面；从而使办理业务的客户无不感到温馨、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。

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。

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。

加大监督的力度和广度，形成多层次全方位立体化的监督体系。文明服务工作要做到常抓不懈，才能保证优质服务水平和质量的不滑坡，不动摇。除了制订和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。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。

积极营造优美、舒适的服务环境。银行网点密布，方圆几百平方米就会分布着好几家银行网点，在银行同质化竞争的今天，人们自然而然的会把眼光投向那些环境舒适优雅的营业场所。银行装饰得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。

招商银行服务流程科学、服务内容广泛、服务态度良好，服务理念渗透到每一个部门和每一位员工心中，感恩上帝成为全员共同的价值认知。通过这次学习活动，我明白了分行成为xx地区唯一一家满分银行的原因。同时也发现了我行在服务管理工作中存在着很多“软硬件”建设方面的不足和此次海南省银行业协会组织者的“良苦用心”。在今后的工作中，我将把在沈阳学习到的服务管理方面的经验，结合我行实际，很好的运用到实际工作中去，使我行的服务工作再上一个新的台阶。

银行服务培训心得体会总结报告篇二

作为银行职员，我有幸参与了几年来不断改进和提升银行文化服务的工作。在这个过程中，我深深体会到了银行文化

服务的重要性和影响力。下面，我将从以下几个方面来总结和分析我对银行文化服务的心得体会。

首先，银行文化服务的重要性不言而喻。银行作为金融行业的一员，其服务的对象广泛，覆盖各个行业和阶层。而银行文化服务不仅仅是提供金融产品和服务，更是传递银行的核心价值观和文化精神。一个好的银行文化服务能够赢得客户的信任和支持，进而提升银行的品牌形象和竞争力。随着金融市场的竞争越来越激烈，银行文化服务已经成为各家银行竞争的核心要素之一。只有通过良好的文化服务，才能获得客户的认同和忠诚。

其次，银行文化服务的内容和形式需要不断创新。银行文化服务涵盖了很多方面，包括银行的内部文化建设、员工培训和激励、客户服务等。只有不断创新，才能满足客户的多样化需求和提高服务的质量。比如，在银行的内部文化建设方面，我们可以通过组织团队建设活动、举办文化讲座等方式来丰富员工的文化生活，增强员工的凝聚力和向心力。在客户服务方面，我们可以通过引入先进的科技手段和改进业务流程来提升服务的效率和质量，让客户感受到更便捷和个性化的服务。

第三，银行文化服务的落地需要全员参与。作为银行的一员，每个人都要意识到自己是文化服务的传播者和实践者。只有大家共同努力，才能够将银行的文化服务理念贯彻到每一个客户和每一个业务环节中。在实践中，我们可以通过定期的培训和学习，提高员工对文化服务的认识和理解，让每个员工都能够成为服务的标杆和榜样。此外，银行还可以通过激励机制和奖励制度来鼓励员工积极参与和贡献。

第四，银行文化服务需要持续推进和改进。银行文化服务不是一蹴而就的事情，而是需要持续推进和改进的。随着社会的变化和客户需求的不断升级，银行文化服务需要不断地进行调整和改进，以适应新的形势和挑战。只有紧跟时代潮流，

才能保持银行的竞争力和市场地位。在推进过程中，我们不仅要充分发挥银行机构的专业优势，还要与客户建立紧密的沟通和合作关系，充分倾听客户的意见和建议，以便更好地满足客户的需求和期望。

最后，银行文化服务需要不断学习和借鉴其他行业的经验。作为银行人，我们不能闭门造车，而是要与其他行业保持广泛的交流和学习。我们可以借鉴零售业、服务业等其他行业的先进经验和做法，来丰富和完善银行的文化服务体系。只有不断学习和借鉴，才能不断提高自身素养和服务能力，从而实现银行文化服务质量的提升和优化。

综上所述，银行文化服务是银行工作的重要组成部分，其质量和水平对于银行的发展和竞争力有着至关重要的影响。银行文化服务需要全员参与，持续推进和改进，并借鉴其他行业的经验和做法。只有通过不断创新和提升，我们才能为客户提供更优质、更个性化的服务，实现银行业务的可持续发展。

银行服务培训心得体会总结报告篇三

银行服务收费是人们在使用银行服务时面临的一个重要问题。无论是普通储蓄账户、信用卡、贷款还是其他任何银行服务，都有可能产生一些相应的收费。这些收费项对于消费者来说，可能会带来一些费用的负担。但是，在理性分析和正确使用银行服务的基础上，消费者可以降低相应的风险和成本。

第二段：了解银行服务收费的种类

银行服务收费主要分为两类，一类是现金收费，另一类是实际利息收费或者是利率的一种形式。其中现金收费是指在客户使用银行服务时，银行会根据服务内容和具体时间，对客户收取一定的服务费用和管理费用。如在信用卡的提现以及转账时需收取一定的手续费。而实际利息收费则是指客户在

借款中所需支付的利息，不仅仅包括本金上的利息成本，同时也包括所有附加的费用。

第三段：了解银行服务收费的原因

银行服务收取费用是银行商业行为的一部分，是银行维持正常运转和盈利的必要步骤。在消费者的使用过程中产生的成本将通过收取相关服务费用和管理费用的形式，由银行来分摊和收回成本。除此之外，由于银行在收取服务费用时还有着多重要求，如合法、合规、公开、公正等要求，因此，为了保障消费者权益，银行服务收费也需要遵循相应的规则 and 标准。

第四段：如何控制银行服务收费

首先，我们必须充分了解银行服务收费的具体内容并比较各家银行服务的收费情况，来选择最适合自己的银行服务。同时，我们还可以通过使用不同的支付方式，如银行卡与现金的结合，来选取最节省的支付方式。在使用信用卡时，可以尽量避免提前还款，因为提前还款可能会产生额外的付款。同样，我们可以根据自身偏好和利益考虑自己的资金情况，尽量选择适合自己的银行服务。在使用银行服务时，我们还需要正确理解和使用相关服务，例如信用卡刷卡的消费规则、储蓄存款存取款规则、贷款利率等，避免出现不必要的费用。

第五段：总结

银行服务收费是人们使用银行服务不可避免的问题。通过了解银行服务收费的种类和原因，我们可以更好地控制银行服务收费，减轻财务负担。同时，我们还可以通过正确的使用银行服务来降低相关费用的风险和成本。在今后的使用过程中，我们需要持续关注银行服务收费的情况，以此来获得更合理的银行服务，更好地管理个人资金。

银行服务培训心得体会总结报告篇四

刚刚过去的4月，对xx银行成都分行来说，无疑是一个丰收的日子：总行成功登陆a股，成都分行又在“xx理财之春-中国(成都)金融理财节”上获得六项大奖。在xx人眼中，金融业的竞争，实质是一种信誉竞争，服务竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁就能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。为客户提供优质、高效、快捷的服务，树立良好的服务口碑是xx银行顺应市场竞争的内在需要。xx银行成都分行自xx年以来，紧密围绕服务品质创建工作做文章，通过创新服务体系，深化服务内涵，强化服务管理等系列举措，不断提高服务水平和提升服务质量，使全辖营业网点服务品质创建工作取得了明显成效。每家支行都有服务品质负责人。xx银行成都分行秉承“创一流服务，争一流银行”的精神，高度重视服务品质工作，将其纳为一项重要的工作来抓实抓好，从组织保障、制度安排、人员培训、检查督促等多方面开展服务品质建设。xx年以来，xx银行多次组织召开了全辖规范服务工作会议，统一思想认识，强化问责制度，提出明确要求，并在分行成立了“优质服务领导小组”，负责服务品质的组织推进，在支行确定了服务品质管理负责人，管理网点的服务品质工作，而总行设有95558客户服务中心，专门受理客户的投诉和建议，形成了总行、分行、支行三级联动的、长效的零售银行服务管理体系。提升服务定期组织员工培训除了切实做好文明优质服务的组织保障，在制度安排方面，成都分行不仅及时转发了四川省银行同业协会的文明服务相关文件，严格执行总行印发的《xx银行零售银行服务品质管理方法》《xx银行零售客户服务指引》等制度，而且结合实际先后印发了《xx银行成都分行柜面规范化服务管理办法》《xx银行成都分行“优质服务流动红旗”评选办法》等一系列文件，有力保证全辖规范服务工作的顺利进行。在人员培训方面，该行从xx年开始，组织柜台员工、大堂经理、客户经理等一线人员先后开展了“xx银行服务品质标准手册”的学习，并举办了多期

规范化服务礼仪及服务技能培训，不断强化员工的业务素质教育和服务能力培养。每个月，该行都会评选出服务明星，引导其他员工加强服务。神秘顾客亲临网点给员工打分提升服务，仅靠内部制度远远是不够的。为增强竞争力，彰显xx品牌，xx银行于xx年5月启动了一项神秘顾客访问制度，委托专业的服务咨询公司对全辖14个网点从营业环境、仪容仪表规范、标准化服务规范等方面进行实际监测。每天上班后，xx银行的部分网点总会出现一些看似普通的客户，他们中有30多岁的年轻男女，也有不满20岁的在校学生，还有60多岁的老年人。这些客户，有的会刻意刁难柜台人员，有的会装着什么也不懂问这问那。其实，他们都有一个共同身份——神秘顾客。针对网点的内部布局，以及员工的服务技能、服务态度，他们会悄悄打分。通过神秘顾客不定点的实地监测，xx银行成都分行每月都会通报检查结果，总结分析网点服务存在的问题，对服务不到位的员工进行惩处，并督促相关网点和人员立即整改。一年来，xx银行整体服务水平得到了明显提升，各营业网点零售人员服务意识不断强化，客户满意度和忠诚度有所增强。

“xx服务，天天进步”，服务品质建设是一项长期持续的战略性工作，该行将常抓不懈。按照中国银行业协会的安排和部署，5月12日至6月12日中国银行业将组织开展“文明服务月”活动，xx将以此为契机，强化服务品质体系建设工作，增强员工的服务意识，激发员工不断创新服务，不断扩大服务的内涵，逐步强化顾客关系管理，推动其服务向规范化、标准化方向发展，最终实现银行与广大客户的双赢。服务环境全新面貌闪亮登场5月9日，清江路支行店招经重新制作后闪亮登场，成为青羊区大街上一道亮丽的风景线。这也是分行近期改造的第十三家支行店招。xx银行成都分行现有14家网点，主要分布在市区经济发达的繁华商务圈，并与众多甲级写字楼毗连，人口密集，交通发达，占据很好的商业口岸。成都分行认识到提供规范的服务环境，建设良好的外部形象，带给客户愉悦的享受，也是优质服务的内容之一。从xx年7月起，

分行陆续开始进行各网点的店招改造，重新制作的支行店招采用新vi标志红底白字的吸塑灯箱，大方整洁美观，立体感强，提高了远视距离和可视角度，夜间亮灯效果显著，视觉冲击力强，有效树立了xx银行良好的品牌形象。为了给客户营造一个舒适的环境，各网点如今都免费提供糖果、矿泉水、报纸、时尚杂志、老花眼镜等，并随时注意更换座椅。此外，他们还增添了股票查询机，并与xx证券一起开通了银证转账业务，同时配备了专业证券分析师，为关心股票的客户指点迷津。目前xx银行在计划增加自助设备投入的同时，正着手在双流、郫县、温江等地筹备零售专业支行。明年起，该行的网点还将陆续发展到绵阳、宜宾、乐山等城市，让xx银行的服务领域更宽阔。

银行服务培训心得体会总结报告篇五

随着金融行业市场的不断扩大，银行业务越来越多，银行收费问题也逐渐引起了人们的关注。从个人用户的角度来看，对于银行服务收费问题，我认为应该深入理解和总结。

第二段：银行服务收费意义和必要性的探讨

银行是一种以利润为目的的商业机构，银行收取服务费用是其生存的必要条件。此外，银行在金融市场中扮演着重要的角色，提供各种服务和产品，满足客户的需求。服务收费的情况下，银行才能够持续稳健发展，并提供更好的服务。

第三段：银行服务收费的合理性和公正性问题

尽管银行收费是必要的，但在具体实施中，往往会出现收费合理性和公正性问题。比如，银行收费标准的不透明，客户不得不承担许多不必要的费用，这导致了用户感到不满。因此，银行应该加强服务收费的公开透明程度，并一直维持合理的服务收费标准。

第四段：客户优先理念的落实

客户是银行利润和价值的创造者，因此，银行在制定服务收费标准时，应该树立客户优先理念。银行应该坚持以需求为导向，采用不同的服务收费标准和策略来满足客户的不同需求，保证服务质量和用户体验。

第五段：总结和展望

通过对银行服务收费的探讨，我们发现，服务收费问题不仅关系到银行的生存和发展，也关系到客户的利益。因此，银行应该通过优化服务收费标准和积极落实客户优先理念，建立更加人性化、公正透明的服务体系，使服务变得更加简便、高效和稳定。同时，银行也应该加强对服务收费管理的监督和评估，确保服务质量和用户满意度。

总之，我认为银行服务收费问题是一个复杂的问题，需要对其进行深入的探讨和总结，寻找更好的解决途径。只有在服务质量和用户体验方面具有竞争优势的银行才能真正获得用户信任和支持，实现长期的稳健发展。

银行服务培训心得体会总结报告篇六

现在银行服务已经成为我们日常生活中必不可少的重要部分，但是随着时间的推移，银行服务收费也逐渐成为人们关注的焦点。每个人都希望自己的钱能够得到最好的保护，但是付出的收费又能够得到合理的解释和回报。在这篇文章中，我将分享我对银行服务收费的心得体会和总结。

第二段：实际体验

在日常生活中，我经常使用银行的服务，比如说ATM机提款、网银转账、信用卡还款等等。我发现不同银行对于同一项服务所收取的费用是不同的，而且一些银行还存在一些隐藏的

费用。我曾经遇到过一家银行将我未经授权的增值服务费（比如短信提醒费等）直接从我的账户中扣款的情况，这让我十分不满。所以，银行收费的公开透明和公正性对于客户非常重要。

第三段：可行的优化建议

为了改善银行服务收费公开透明的问题，我认为银行应该逐渐降低服务收费的水平来满足客户的需求。在推广新的产品时，银行也应该注重向客户提供具有吸引力的价格信息，让客户有更多的选择余地。同时，银行还需要建立更为严格的监管机制来加强对服务收费的监管，确保银行向客户开放的收费标准是清晰透明、公正公开的。

第四段：客户的权益保护

除此之外，我认为银行还应该更多地向客户提供服务费用的段条单位价格，让客户可以更好地控制自己的花费。银行及时回应客户的问题和关切，积极采取措施并改进自身的服务，加强维护客户的权益。当出现客户投诉时，银行应该有一个良好的客户服务体系和处理机制来解决这些问题，并为客户提供满意的解决方案，这样才能建立起良好的客户信任关系。

第五段：结尾

综上所述，银行服务收费之所以仍是广大人民关注的焦点，是因为收费不透明和不合理的情况时有发生。银行应该加强自身监管，严格执行税收法规，加大税制宣传力度，使广大人民能够充分认识到税收的重要性。同时，银行还应该加强宣传，向客户展示自身优势，提高客户黏性，促进银行可持续发展。

银行服务培训心得体会总结报告篇七

根据总行人司的工作部署和我所在中支的具体安排，我有幸于今年7月1日至7月10日在人民银行郑州培训学院参加“中国人民银行20xx年第二期中级职称(经济类)培训班”。短短十天的紧张培训，的确令我获益匪浅。

首先，增长了自身知识，改善了我的知识结构。本次培训主要安排了十个方面的讲题，既包括有具体业务知识，像“新形势下反洗钱工作现状及发展”、“我国社会征信体系建设问题研究”，也包括有宏观方面课题，如“宏观经济波动、货币政策与稳定”、“当前国际局势热点透视”，还包括有与我们日常工作生活紧密相关的一些内容，如“履职能力与创新思维”、“国家公职人员心理问题及其调适”，等等，担任授课人员既有总行领导，也有教授学者，他们深入浅出、形象生动的讲解，从方方面面帮助我们增长了见识。有些领导、学者还将他们最新的研究成果毫无保留地合盘托出，如此近距离聆听业界权威们的耐心细致讲解，我觉得这样的机会对于我们基层工作的央行干部真的是非常难得、非常宝贵。众所周知，当前社会是一个学习型社会，我们自身工作中所面临的知识更新频度更快、任务要求更高，此种形势下，此次培训为我们提供的知识养分，对于丰富我们的知识积累、改善我们的知识结构，促使我们在现实挑战面前游刃有余地做好本职工作，尽管说有些杯水车薪，但无疑是雪中送炭，益处多多。

其次，加强了同行交流，汲取了有益经验。本次培训，还穿插了座谈讨论、工作经验交流环节，这为我们学员相互之间沟通了解、取长补短创造了契机。此次参加培训的150名学员，分别来自全国各地，虽然说我们大家都在基层央行工作，但毕竟，各地实际情况千差万别，在工作认识上每个人会有自己独特的见解、在工作开展上不同单位也会有自己独到的经验。事实也确实证明了这一点，通过小组座谈讨论，使我对今后如何立足本职岗位高效做好工作有了进一步认识；通过听

取大会经验交流发言，使我对一些地方基层央行在探索农村信用体系建设、搞好国库业务工作、促进货币政策实施等方面先进的工作经验，有了一定程度的了解。在此意义上可以说，此次培训不仅为我们基层央行工作者搭建起了一个学习知识的平台，同时也为我们打通了一个彼此交流实践经验、共同促进基层央行事业稳步前进的有益通道。

再次，明晰了身份定位，把握了工作方向。无论是在总行领导的授课中，还是学员之间的讨论过程中，[莲山~课件]大家都普遍提到，在我们的日常工作中，中级职称在很多人而言不过是一个“影子身份”。这主要是指我们自身对于“中级职称”的意识还不够强，在开展工作时很难想到自己是一名中级职称人员，应该如何更有效地加强学习、如何更高效地开展工作；而作为很多单位，也较少在实际工作当中有意识地激发中级职称人员的潜能，更好地为中级职称人员应对挑战、创先争优创造更有利条件。其实，在全国人民银行系统，中级职称人员占了半数，他们的作用发挥得如何，直接影响到我们整体的工作效果。这次由总行人事司部署、郑州培训学院组织实施的中级职称人员业务培训，可谓审时度势，抓住了关键。这本身就向我们广大中级职称人员释放了一个“认识自我、建功立业”的强烈信号，而通过十天来的学习交流，又进一步促使我们明确了在今后工作中如何更好地把握自我、如何更好地发挥自身作为一名中级职称人员作用，在本职岗位上扎扎实实履行职责建功立业。

当然了，此次培训，还使我有缘结识了来自五湖四海的基层央行朋友，收获了友谊。使我有缘领略领导、学者们的风采，不只是学识上的风采，更兼职业道德、人格方面的魅力。比如像授课的总行领导，虽说他们身居一定地位，但他们非常平易近人，上课前后会非常恭敬地向在座学员鞠躬致敬、回答学员们的问题时非常耐心，而且循循善诱，特别像马林巡视员，三个小时一直站着给学员们授课，力图给学员们讲解更多关于人民银行成立的相关知识；而像一些院校的专家学者们，他们讲解中所透露出的对于学习、研究的孜孜以求精神，

也极大地感染和激励着我们。这些方面，虽然不是具体的理论知识，但它作为一种精神财富，会对我们今后为人处事、待人接物等方面产生潜移默化的良好作用。

难忘的十天培训时间转瞬即逝，在此，由衷地感谢总行人事部门为基层央行员工提升素质提供了宝贵时机，感谢郑州培训学院相关工作人员认真周到的服务、无微不至的关心。也希望中级职称培训班能长期举办下去，越办越好。

银行服务培训心得体会总结报告篇八

为了提高兴业银行的服务质量，提高总体竞争力，为客户提供更优质的服务，分行于4月21、22日组织了服务礼仪培训。我有幸参加了此次培训，现场聆听了专业资深专家龚娟的讲座，服务礼仪课程的学习过程，让我受益匪浅，感触颇深。下面我从以下几点谈一下自己的感受。

我于2月开始就职兴业银行，在这一年多的时间里，兴业给我的感觉始终都是顾客至上、服务至上，无论遇到多么复杂的业务、多么难缠的客户，每一位职员都会以谦和、友好的态度去应对，良好的服务使我们行的业务量也是与日俱增。我曾以为这样的状态就足够应对日趋激烈的行业竞争，但通过服务礼仪培训我才更深刻的感觉到，服务礼仪是一门多么高深的学问，不是简单的谦和、友好就可以做到的，如果想在激烈的市场竞争中始终名列前茅，就必须具备其他银行所不具备的高品质服务。

我一直认为自己是一个很有礼貌的人，对待客户谦和有礼，面对投诉懂得解释，但是服务礼仪教会我们，银行业已经从简单性、保姆型、服务型转向了复杂性、专家型、营销型。客户需要的不仅是你友好的服务态度，更多的是他所不具备的专业知识，我们要懂得客户的心理，用自己的专业知识和技能，为客户提供他最需要的服务，你用最快的速度为他解决了他的问题，我想要比你一味谦和的让他等待更让他满意。

我们提倡服务至上、顾客至上，其本质是要留住客户、吸引客户，这就是优质服务的价值，那么如何实现这一价值呢？应该从几点做起：

（一）正确认识服务的价值

服务看似是无形的、瞬间性的，但实际上它带给客户的影响却是永久性的。服务本身就是一种商品，良好的服务能够提升产品的价值，补救产品的不足。有时候口口相传的不仅是产品的优良，更有可能是优质的服务。我曾经去某银行办理业务，上班时间柜员在聊天，业务办理速度极慢，并且态度极为不好，这让我心情很是不佳，从此不再去该行办理业务，同时还告诉我的朋友也别去。这样的亲身经历更让我明白何为服务的价值。

（二）如何提供优质服务

提供服务的形式有很多，冷淡型、友好型、生产型、优质型，社会和行业的发展指引我们必须选择优质型的服务才能长久的立于不败之地。我们要以积极的态度面对客户，保持友好的微笑，建立良好的第一印象，懂得察言观色，瞬间分析获取客户需求，为客户解释所办业务的利弊，提示其风险点，让客户信任你，从而信任银行，愿意把自己的银行业务都交付于我们银行，那么我们优质的服务也就达到了目的。

记得有一个朋友跟我说，找对象就要去兴业，因为兴业全是帅哥美女，虽然这只是坊间传闻，不足全信，但是我想兴业拥有的不仅是帅哥美女，兴业所具备的是良好的精神风貌以及优质的服务。

从明天开始，我将穿着干净整齐的行服，以上佳的精神面貌开始工作，开始新的奋斗，希望自己的努力可以为兴业的发展作出小小的贡献。

兴业，我愿与你一起成长，共同发展！

银行服务培训心得体会总结报告篇九

20xx年4月末□xx省银行业协会组织各会员单位文明规范服务的管理人员及部分示范网点负责人到学习考察培训，我代表分行参加了这次的培训活动。这次活动的主题是交流学习银行管理和文明优质服务的先进经验。通过此次培训，我开阔了视野，拓宽了思路，尤其是与招行营业部、支行、支行三家金融同业的交流受到很多启发，对我们商业银行的服务有了更深层次的认识和体会。在此，仅以分行的一些服务特点，谈一点体会。

走进分行，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。

每一个银行员工都应树立感恩的理念：感谢客户给银行带来的利润、效益和业务发展机会，感谢客户与我结缘，让我获得为他服务的机会，使我获得建功立业创收的机会；同时，也应感谢银行为员工提供展示自己的服务平台。只有树立感恩理念常存感激客户心态，才能真正从内心深处做好规范化文明服

务,才能树立“以客户为中心”的服务宗旨,才能真正做到用心为客户服务,才能真正地服好务。服务文化是以服务价值观为核心、以客户满意为目标、以形成全员共同的价值认知和行为规范为内容的文化。文化建设不是一蹴而就的事情,要经过长期的沉淀和融合长成。招商银行经常组织员工开展一系列服务文化灌输活动,促使员工通过参加这些活动建立习惯性的服务行为方式。活动的内容包括系列服务培训、银行内部的服务活动等。这些活动既建树了服务理念,又使员工身体力行其中,培养了服务意识,养成了服务行为习惯。把服务要求升华为服务自觉,把服务做法升华为服务制度,把服务行为升华为服务习惯,把服务品牌升华为服务品质。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。

务的价值取向。在日常工作中真正做到了“因您而变”,因客户需求而变,“把方便留给客户”。真正实现了他们的服务三句话: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:无论是服务功能区的布局、服务机具的设置、便民设施的安排、物品摆放、提示和说明书的张贴、办理业务的引导和指引、甚至标识粘贴的位置;还是文明规范服务的制度、机制、措施和培训以及相关配套的考核、评价都无不考虑方便客户,都凝聚着他们对客户的呵护、细致、精心、周到和全面;从而使办理业务的客户无不感到温馨、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。

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。

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。

加大监督的力度和广度，形成多层面全方位立体化的监督体系。文明服务工作要做到常抓不懈，才能保证优质服务水平和质量的不滑坡，不动摇。除了制订和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。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。

积极营造优美、舒适的服务环境。银行网点密布，方圆几百平方米就会分布着好几家银行网点，在银行同质化竞争的今天，人们自然而然的会把眼光投向那些环境舒适优雅的营业场所。银行装饰得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。

招商银行服务流程科学、服务内容广泛、服务态度良好，服务理念渗透到每一个部门和每一位员工心中，感恩上帝成为全员共同的价值认知。通过这次学习活动，我明白了分行成为xx地区唯一一家满分银行的原因。同时也发现了我行在服务管理工作中存在着很多“软硬件”建设方面的不足和此次海南省银行业协会组织者的“良苦用心”。在今后的工作中，我将把在沈阳学习到的服务管理方面的经验，结合我行实际，很好的运用到实际工作中去，使我行的服务工作再上一个新的台阶。