

# 最新银行网课培训心得 银行行长培训心得体会总结(通用5篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。相信许多人会觉得范文很难写？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。

## 银行网课培训心得篇一

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！

## 银行网课培训心得篇二

学校生活结束了，很荣幸能xxxx医院护理队伍的新，并近两天的岗前培训。次培训，感谢护理部主任的精彩讲述与演示，让我受益匪浅。

岗前培训，是临床工作的过渡阶段，是不可缺少的培训，它让我认识护理职业，为以后的工作指明了方向。护理部肖文任向介绍了潮州医院的概况，让我知道本院是管理、医疗设备先进、人才济济的综合性医院；接着，肖主任又传授给护理前辈们的经验之谈与护理人员密切的法律知识，让学会在工作中取长补短，懂得如何使用法律武器保护；最后，肖主任向讲述了关于护士举止礼仪的性和如何为病人优质服务(人性化

服务)，让认识到一名合格护士应具备的素质和内在修养。

此次培训，我学到了课本上没知识，让我明白了在今后的护理工作中，应要求，要具备的责任心，遵守规章制度，“三查七对”，在工作中不出任何差错。虚心向各位护理前辈学习，在实践中，用的真诚和爱心去守候人最宝贵的生命，人生最崇高的理想。

既然我选择了职业，即使以后的路有多长、有多坎坷，我都会努力走下去，将护理工作到底，将南丁格尔精神发扬光大。

相信我，会以最佳状态投身于护理工作中，做一名让每一位病人认可、满意的白衣战士。

### **银行网课培训心得篇三**

随着科技的不断发展，线上课堂培训已经成为现代学习的一种重要方式。作为一名学员，我参加了一些线上课堂培训，并积累了一些心得体会。在这里，我将对线上课堂培训的好处、挑战和应对策略进行总结和回顾。

首先，线上课堂培训的主要好处之一是灵活性。无论是时间还是地点，线上课堂培训都能为学员提供更大的自由度。学员可以根据自己的日程安排，自由选择上课的时间，不再受到地域限制。这对于正在工作或有其他家庭和个人事务需要照顾的学员来说非常有益。我曾经参加过一次线上课堂培训，仅需在晚上空余的时间上课，完全不用担心交通和时间。

其次，线上课堂培训的另一个好处是便捷性。通过电脑或移动设备，学员可以随时随地接入课程内容，而不需要额外的设备或材料。这种便捷性使得学员可以更加有效地利用碎片时间进行学习。例如，在通勤的路上、等候的间隙或午休时间，我都可以打开手机，观看课程视频或阅读课堂材料。这样，我可以将学习融入到我的日常生活中，提高学习效率。

然而，线上课堂培训也存在一些挑战。首先是沟通交流的问题。与传统面对面的课堂不同，线上课堂培训需要通过网络平台进行师生之间的交流。这可能导致沟通的延迟或不够流畅。在一次线上课堂培训中，我遇到了网络信号不稳定导致视频卡顿和音频延迟的情况，这使得我无法与老师和其他同学实时交流。这对于理解课程内容和参与讨论产生了一定的影响。

其次是自律和时间管理的难题。在线上课堂培训中，学员需要具备更强的自律能力，有效地管理自己的学习时间。在没有现场监督和严格要求的情况下，学员容易陷入拖延或不专注的状态。在一段时间里，我因为课程时间的自由性而没有设定明确的学习计划，导致学习效果不如预期。因此，巩固时间管理技能和培养自律精神是线上课堂培训的必备条件。

为了应对这些挑战，我总结了一些应对策略。首先，在沟通交流方面，我努力提高自己的网络技能，保持网络的稳定性。在遇到网络不稳定的情况下，我会选择录像回放或离线学习，以确保能够全面掌握课程内容。其次，在自律和时间管理方面，我设定了学习计划和目标，将学习时间纳入到日常生活中。我还利用专门的学习工具 and 应用程序，提醒和监督自己的学习进度。通过这些策略，我逐渐克服了挑战，提高了线上课堂培训的学习效果。

通过参加线上课堂培训，我意识到线上学习是一种多样化、灵活性强的学习方式。除了传统课堂的优势外，线上课堂培训还具有更大的便利性和自由度。然而，学员也需要面对沟通交流和自律时间管理等挑战。通过合理的规划和策略应对，我相信线上课堂培训将为我们提供更多学习的机会和选择。

## 银行网课培训心得篇四

第一段：引言（100字）

近年来，随着科技的发展，银行业务不再局限于传统的线下服务，而是逐渐转向线上服务。为了提高员工的服务水平和适应这一变革，我所在的银行进行了线上服务培训。通过参与培训，我深刻认识到了线上服务的重要性，也体验到了线上服务带来的便利和挑战。以下是我对这次培训的心得体会。

## 第二段：认识线上服务的重要性（200字）

传统的银行业务需要客户亲自前往银行办理，浪费了客户宝贵的时间，也增加了银行的人力成本。而线上服务则能够解决这些问题。通过手机APP，客户不再需要亲自前往银行，可以随时随地通过手机办理业务，例如转账、支付、查询账户余额等。而且，线上服务还具备24小时不间断的特点，有效地满足了客户的需求。因此，掌握线上服务技能对于提高服务水平和提升客户满意度至关重要。

## 第三段：线上服务带来的便利和挑战（300字）

尽管线上服务带来了许多便利，但它也带来了一些挑战。首先，线上服务要求员工熟练掌握各种手机APP和网银操作技巧，这对基础技能的要求较高。而且，线上服务涉及的业务种类多样，员工需要了解并掌握各种业务操作流程。此外，线上服务的安全性也是一大挑战。为了解决这个问题，银行提供了相应的安全培训，要求员工保证客户信息的安全。虽然面临挑战，但只要努力学习和积累经验，这些问题都能够克服。

## 第四段：培训体会与收获（400字）

在线上服务培训过程中，我学到了很多关于线上服务的知识和技巧。首先，我学会了如何使用手机APP和网银进行转账、支付和查询余额等业务操作。通过不断练习和模拟演练，我逐渐掌握了这些技能。其次，我学习了如何确保线上服务的安全性，包括保护客户账户信息和防范网络诈骗等方面。通

过学习安全培训课程，我增强了对安全问题的认识和应对能力。此外，培训过程中还有很多案例分析和实践操作，这使我更加深入地理解了线上服务的重要性和应用场景。

## 第五段：总结（200字）

通过这次银行线上服务培训，我深刻认识到了线上服务对于银行业务发展的重要性，也对线上服务的便利和挑战有了更深刻的了解。通过学习和实践，我掌握了线上服务的各项技能和知识，并在实际工作中进行了应用。我相信，随着科技的不断进步，银行线上服务将继续发展壮大，而我也将不断提升自己的线上服务技能，为客户提供更好的服务。

## 银行网课培训心得篇五

工作内容：配合大堂经理做好对客户的分流工作，维护大厅秩序并解决一般客户纠纷。指导客户正确填写各类业务流程单，向有需求的客户介绍营销交行各类中间业务产品，向客户解答各类关于交行的金融业务产品的问题。

第一、做好这个岗位需要全面的银行业务知识。

我的带教老师是说，这个岗位接触的业务知识覆盖面可能是的。首先要熟悉银行的柜面业务。象我们熟知的存取款这些现金业务就属于柜面业务，包括对私人民币储蓄柜台、外币柜台、vip柜台、个人理财服务柜台、企业出纳柜台、自主银行等。

其次，要熟悉银行的中间业务。例如基金就属于中间业务，另外还有保险，国债以及各种信托产品。

第二、这个岗位是银行服务产品的讲解员

你得配合大堂经理做好对各类金融产品(中间业务)的营销介

绍。众所周知，银行的基本业务是存贷款，而如今随着资本市场的不断发展，银行的混业经营是大势所趋。各种中间业务的收入占了银行业务比重的很大一部分。目前每家银行都不断推出新的服务产品，这就得有人去发现潜在的客户，营销服务产品，这是大堂经理助理另一工作内容，这也是银行越来越重视这个岗位资格能力的重要原因！作为助理需要协助大堂经理进行本行金融理财产品的讲解和推介。就交通银行而言，目前主要产品包括：开放式的基金；各类中长期的国债；各种分红型的保险；以及人民币和外币的信托理财计划等。

### 第三、岗位能培养足够的应变能力

随时随地做好应付突发事件的准备，这也是该岗位特性的又一要求。

在日常的营业大厅，往往有几十上百的客户，难免会发生摩擦（多指和银行），这时就是考虑岗位能力的时候了。当天中午，银行大厅内的叫号机出了故障，这个时候是银行办理业务的高峰，再加上天气有热，顿时大厅一片里混乱，埋怨声充斥着整个大厅。带教老师快速地走到人群中，非常和谐的向客户解释，目的是维护好大厅的秩序。说，有时还会遇到个别情绪激烈的客户，这时候，能力强的大堂经理助理和能够差的助理，一下就对比出了差异。我不得不佩服大堂经理良好的应变能力足以让人钦佩。

推荐见习的价值：

第一、未来需求很大

第二、是成为金融英才的台阶

另外通过这段见习的经历，对有意向从事销售工作的学员来说也是很有帮助的，尤其是想从事证券，保险，期货以及信托工作的学员。银行是如今中国资本市场上的老大，所占的

比例是的，有过银行工作经历的求职者是很受以上这些金融行业公司欢迎的，就劳动力市场而言，这种复合型人才是最为缺乏的。我们也期望更多的青年，通过一次良好的见习机会，提供自己一次快速成长的机会！

就拿我来说，一开始面对客户的障碍就是“紧张”，别人盯着自己，就难免有点不自信。另外，如果空的时候，还会觉得很无聊，如果忙的时候，又会感觉累得不得了。不过，带教老师说，每个人都有这么一个过程，关键问题还在于对银行业务的不熟悉，还有就是你的学习方法对不对。整个见习过程中，带教老师不可能一直陪着我，所以善于观察，主动理解，不断尝试，是使自己快速独立的好办法。每个学习工作都有一个过程，而开始的过程又是最易让人放弃的。“坚持”就是每个学员走向成功的基石。

## 二、具体实习内容

我被安排在客户服务部工作，主要在柜台跟着\_\_学习。我从以下几个方面来介绍下我的实习生活：

首先，每天早晨8：30之前到公司，8：30——9：00晨读，主要在大户室读报，有《中国证券报》、《证券时报》等。主要了解国家的宏观经济政策、财经要闻、以及证券市场最新信息，如上市公司信息披露等公告，主要是分析市场热点和读一些股评。

其次，晨读结束后，我就开始忙着准备下前台开户要用的东西，因为前台主要的工作就是开户，再加上现在的股市一直牛得要死，导致越来越多的人热衷于炒股，于是开户的人变得异常的多。开户是证券公司最一般也是最基础的业务，因此对于开户流程，我们都要进行详细的了解和认真的学习。下面就简单的介绍下个人开户的流程：

### 2、填写开户资料并与证券营业部签订《证券买卖委托合

同》；

3、证券营业部为投资者开设资金账户；

4、办理开通证券营业部银证转账；

机构开户的流程和个人差不多，只是要提供的证件和添的合同不一样。

前台另一个主要的工作就是柜台服务。例如：客户需要在柜台办理各种业务，如转托管，撤消指定交易，变更客户资料和密码的重置银证转帐的开通和取消等等。在整个前台工作的过程中，我们一大部分的时间要用在指导客户填写办理各种业务的表单并复印身份证，银行卡及股东代码卡等，以提高工作效率。同时也跟着老员工习怎样和客户交流，并及时了解客户的需求。

另外，在整个工作的过程中，我们也提供简单的咨询服务，和客户进行沟通。经过培训和多天的观察学习，我们可以根据我们的知识对客户的有关意见、相对简单的问题进行处理。但更重要的是我们要多发现问题，多学习证券知识。由于平时在校学习比较少关注股市，更准确的说是对证券市场了解的并不多，因此也比较少运用些股票软件进行分析。在实习期间，工作相对较少的时候，我们比较关注股市动态。熟悉了沪深两市许多上市公司，并对一些各股运用各种指标进行了分析和讨论，把所学的相关知识又回顾了一遍，熟练并且能充分的操作股票行情分析软件，对股票市场比原来有了更深刻的认识。

最后，当一天的工作基本结束后，我们就开始了另一项重要的内容：整理客户资料。客户资料包括开户申请书、开户合同书、银证对应申请书、客户资料变更表，及客户身份证、银行卡、股东代码卡复印件等。所做的相关工作大致包括以下三个方面内容：

2、把理清整理过的客户资料，按顺序装入客户档案袋，然后寸到档案柜子里；

3、有时间我们要把当天产生的自然人注册表和身份证的复印件表扫描到各个业务科目目录下，然后统一发往总部。

整理客户资料在实习中占了一定分量的工作。这是一个简单但相当烦琐的过程，需要细心和耐心；客户资料档案的有序整理是为了将来需要时能够方便迅速的查找，所以工作人员对我们进行认真的指导。

在我们实习的过程中，广发证券的工作人员对我们进行了热情的接待和指导，感谢他们的关心，在这里要特别感谢李婉姐，在批评和表扬我日常工作的同时，更多的教我为人处事的道理。

### 三、自己的一些心得和建议

实习之前，总感觉证券公司是有点神秘的，毕竟对证券市场还不太熟悉，具体到实务方面就更不清楚了。经过这次实习，对证券公司及其日常业务有了比较深刻的了解和认识，与此同时也思考了一些问题：

#### 1、关于工作时间

股市开市是周一至周五上午9：30-11：30，下午1：00-3：00，证券公司办理各种业务也是同步的，以股市为中心展开，这有点难为了好多上班族，因为对他们来说，要办理各种业务的话必须请假来营业部，真的很不方便。

#### 2、区分客户

#### 3、交易所交易机制

#### 4、银证转帐和第三方存管制度

随着银行和证券公司合作为不断深入，最近的银证转帐和第三方存管制度等证券交易方式，对传统的证券交易模式提出了挑战，在业界引起了高度重视。

有了银证转账业务，一方面，投资者可以就近到相关银行办理存取资金，另一方面，可以随时通过电话划账，方便投资者的投资活动。但是，银证转账毕竟还存在个“转”字，需要耗费一定的人力物力，有时转帐不成功，还影响股民的操作，于是第三方存款制度便诞生了。

#### 关于即将推出的第三方存管制度

(1)概念：客户证券交易结算资金(俗称“保证金”)第三方存管制度是指证券公司将客户证券交易结算资金交由银行等独立第三方存管。实施客户证券交易结算资金第三方存管制度的证券公司将不再接触客户证券交易结算资金，而由存管银行负责投资者交易清算与资金交收。客户证券交易资金、证券交易买卖、证券交易结算托管三分离是国际上通用的“防火”规则。

(2)背景：我国证券市场是在体制转轨过程中建立和发展起来的新兴市场，由于证券市场法律体系不完善，交易管理制度设计存在缺陷，证券公司法人治理结构不健全和自我守法合规意识不强等因素，一些证券公司出现了挪用、质押客户证券交易结算资金，占用客户资产等违法违规现象，给客户造成了巨大经济损失，已经严重损害了证券公司的行业形象，挫伤了客户的信心。因此，必须探索从制度上杜绝挪用客户证券交易结算资金的行为，换回行业信誉和客户信心，督促证券公司规范发展。2003年末，证监会在设计南方证券股份有限公司风险处置方案时，提出实行客户证券交易结算资金第三方存管制度。

(3)目的：建立客户证券交易结算资金第三方存管制度，旨在从源头切断证券公司挪用客户证券交易结算资金的通道，从制度上杜绝证券公司挪用客户证券交易结算资金现象的发生，从根本上建立起确保客户证券交易结算资金安全运作的制度，达到控制行业风险、防范道德风险、保护投资者利益、维护金融体系稳定的目的。

(4)原因：实行客户证券交易结算资金第三方存管制度之所以能确保客户证券交易结算资金不被券商挪用，是因为该制度有效地在证券公司与所属客户证券交易结算资金之间建立隔离墙。具体而言，实施客户证券交易结算资金第三方存管制度后，客户可以在存管银行网点或证券公司的营业网点办理开户业务，在存管银行的系统中生成客户证券交易结算资金账号，在证券公司的系统中生成客户号。遵循“证券公司管交易，商业银行管资金、登记公司管证券”的原则，由证券公司负责客户证券交易买卖、登记公司负责交易结算并托管股票；由商业银行负责客户证券交易结算资金账户的转账、现金存取以及其它相关业务。

5、广发证券和广发银行

6、广发证券的发展前景

在十五年的发展过程中，公司形成了自己鲜明的特色：经营稳健，管理规范；市场地位稳固；风险控制得当，资产状况良好；以人为本，人才优势明显；服务客户，不断创新。更重要的是，营业部的员工所表现出来的一种积极，乐观，自信的精神风貌时时给人一鼓舞，我深信广发证券的发展前景一定很令人振奋。

四、经过一个月的实习，也想对自己和股民提一些建议

1、正确认识股票投资与人生的关系

股票投资之所以这样吸引人，主要在于它的刺激性。它能够在很短的时间里为投资者带来巨大的财富，同时也能让你的财富化为乌有。

对于投资者来说，要想在股票投资上获得成功，就必须正确认识股票投资。只有正确认识股票与人生的关系以及对人生的作用之后，才能够以平和的心态，在股市里游刃有余。那么，怎样才能正确认识股票投资与人生关系呢？的投资家巴菲特对股票投资与人生的关系有一个非常正确、清晰的认识。回首巴菲特的成功之路，我们可以看出他是一个用“善念”投资的人。所谓善念，可以归纳为善立志、善结缘、善取之等三个方面。股市确实是一个诱人的地方，那些想要获得巨大财富的人趋之若鹜。但是，很多人在金钱面前迷失了方向，之所以造成这种情况，主要是他们错误地认识了股票投资与人生的关系，以及股票在人生中的作用。实际上，股票投资与任何一种赚钱方式都没有区别，我们不能在其高额的利润面前乱了阵脚。

总之，要想在股市里清醒地投资，清醒地赚钱，我们就应该明白投资家巴菲特的“善念”。只有领悟了善念的真正意义，才能够保持清醒的头脑，清醒地进行股票投资。

## 2、树立属于自己的投资观念与原则

作为一个股票投资者，要想获得成功，首先要做的就是树立正确的属于自己的投资观念。

投资观念就仿佛一面旗帜，引领你向着正确的方向前进。当你在为某项投资举棋不定时，正确的投资观念就会起到一明灯的作用，帮助你做出明智的投资决定。巴菲特成功的关键，就在于树立了正确的投资观念。他的投资观念非常独特，且非常实用。在巴菲特眼里，注重股票内在价值，买进市场价格低于其内在价值的股票，长期持有，重视企业的赢利能力，不理睬市场变化，也不担心短期的股票波动。这样，成功就

不会是一件遥远的事情。巴菲特常告诫那些投身于一日数变的股市或者希望股票投资来发大财的人，必须树立一个正确的投资观念，然后坚持到底。这一点，很多股票投资者无法做到。原因是他们无法克服浮躁的情绪。其实巴菲特自己，也为成功交纳了许多学费，遭遇失败使他立即总结经验，逐渐树立自己的投资观念与原则。

总之，还要要做到止损、分散风险我不知道该怎么样强调这几个字的重要，我也不知道该怎么解释这几个字，但这是炒股的最基本的行为准则。

最后，虽然这次实习时间很短，也有磕磕碰碰，但这次实习的确很有必要，很有意义同时也是一次令人非常难忘的经历；我们零距离接触在以前看来依然是很陌生的证券公司，学到了很多书本上没有的知识，锻炼了自己各方面的能力。

银行实习生岗前培训心得体会总结