

# 最新银行员工培训心得体会(汇总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。心得体会是我们对于所经历的事件、经验和教训的总结和反思。以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

## 银行员工培训心得体会篇一

### 第一篇：银行新员工c.a.n.培训计划

#### 一、实施新员工c.a.n.计划的背景及目的

2015年，中信银行拥有30家一级分行、20家二级分行、493家营业网点、15,070名员工，并于07年4月在上海、香港两地同步上市，经营和管理步入一个新的发展时期。随着业务的快速发展，机构和人员规模不断增加，每年全行都有几千名新员工加入。其中，既有大学毕业生也有社会招聘人员，个人的经历、背景等存在很大差异。业务的快速增长和现有人员紧张的矛盾日益突出，要求新员工更快地适应岗位要求。

2015年以前，全行新员工培训缺乏统一规范的要求，各分行在新员工培训内容、形式、组织管理模式等方面存在很大差异，培训效果也参差不齐。内容方面，有的分行仅对新员工进行点钞、辨伪、计算器等业务技能的培训，有的已经系统安排了企业文化、主要业务发展战略、礼仪、沟通、公文写作等方面的培训；形式方面，大部分分行停留在单一的集中面授培训阶段，做得比较好的分行已开始综合采用拓展训练、模拟银行上机操作、师傅带徒弟、管理培训生制度等多种形式；组织管理模式方面，普遍缺乏有效的激励约束机制，新员工主动学习的积极性和热情没有充分调动起来。一方面，

新员工上岗后，对中信银行的业务和管理规章制度不够熟悉，难以很快独立承担岗位工作，业务压力大而人员相对紧张的矛盾没有得到缓解，更重要的是存在潜在的操作风险；另一方面，由于缺乏合理的引导，新员工难以尽快融入新的团队和集体，原本对工作的满腔热情和憧憬转变成满心失望，造成很大的心理落差，出现新员工在试用期内离职的现象。

如何让全行的新员工都接受统一、标准化的培训？如何让他们具备基本的职业技能和素养，掌握岗位必备的知识和技能？如何让这些来自不同背景的新员工尽快接受中信文化，融入所在团队？如何缩短他们的适应期，更快地成为一名合格的员工？这些已成为全行培训管理者必须尽快解决的问题。

## 二、新员工c.a.n.计划的主要做法

从培训对象角度看，新员工是一个特殊群体，他们从事的岗位工作覆盖银行经营管理的各个方面，要做到统一，首先必须深入了解我们的客户，也就是全行各用人单位对新员工培训的期望，把握新员工群体共有特点，明确各个岗位对新员工的整体要求。为此，2015年3至4月，中信银行总行培训中心启动了新员工培训调研活动，发放了近百份问卷，全面覆盖总行各部门、各分行人力资源部、业务部门及重点支行，了解了对新员工的培训期望、各分行现行的新员工培训做法。同时，对ibm、微软、英特尔、索尼、惠普、海尔、联想、宜家等国内外企业新员工培训进行了调研。

在调研问卷分析中，我们结合逻辑思维方法和数量关系分析方法，对全部调研问卷分别从经营/管理、所在地域、分行规模等多个维度进行分类汇总分析、归纳、整理，力求透过现象看本质，把握新员工培训的内在规律，满足各方面对新员工培训的需求。通过整理调研问卷和走访调查，我们认识到，新员工入职培训体系建设需遵循以下基本的原则：

一是要基于新员工能力素质要求设计培训课程和培训形式；

二是要在推出课程体系的同时提供分行拿来即用的标准化的培训课程；三是要辅之以规范化的制度要求来确保培训体系的落地实施；四是要有特色的包装设计来树立中信银行新员工培训的品牌。

为此，我们明确了以下总体思路：中信银行新员工入职培训体系以新员工能力模型为基础，以管理为体、课程为用为基本架构，采取在线学习、集中面授、基层实习、在岗培训等阶梯式、混合式培训形式，以全程学分制管理为保障，最终实现将新员工转化为合格的中信人、职业人、岗位人的目标。

### （一）新员工能力模型

根据美国学者斯潘塞1993年提出的著名的素质冰山模型，个体素质划分为表面的冰山以上部分和深藏的冰山以下部分。其中，冰山以上部分包括基本知识、基本技能，是外在表现，是容易了解与测量的部分，相对而言也比较容易通过培训来改变和发展。而冰山以下部分包括社会角色、自我形象、特质和动机，是内在的、难以测量的部分。它们不太容易通过外界的影响而得到改变，但却对人员的行为与表现起着关键性的作用。

根据这一理论，我们从知识、技能、职业素质、核心价值观四个维度构建了新员工能力模型。同时明确，具备团队合作、自我发展、压力管理、沟通、问题解决、服务意识等职业素质，可以成为职业人；掌握行业及行内的各类知识和技能，可以成为岗位人；形成诚信、创新、融合、奉献、卓越、凝聚的价值观，才可以成为中信人。

### （二）新员工培训体系架构c.a.n.计划

通过对新员工从入行到转正的全流程进行深入分析，我们制定了新员工培训的c.a.n.计划（即camping learning培训营□action learning基层实习□navigation在岗培训这三阶段

的首字母缩写），寓意整个体系是以能力为导向的，新员工入行后通过c□a□n三个模块的培训，迅速实现从不能到能的飞跃。

## 1. 培训营□camping lear-ning□

培训营阶段是新员工入行后接受系统培训的第一阶段。为了设计科学、合理的课程体系，我们首先对新员工能力模型中的各项能力要素进行解析，从中提炼出该要素的内涵，并导出其对应的培训要点；其次，将培训要点进行归类整合，明确课程名称、编码、课程目标、课程对象、课程来源、学习方式、评估方式、学时、学分等要素，形成具有中信银行特色的新员工培训课程体系。

培训营阶段包括在线学习和集中培训两个阶段。在线学习阶段，新员工自行登录网络学院学习电子课件；集中培训阶段，采取封闭式集中面授的方式，学习组织文化、组织架构、规章制度、业务知识、职业素质等。讲师主要由本单位的领导、业务骨干、外部讲师组成。同时，安排拓展训练、业务模拟操作和新老员工座谈会等活动，时间不少于五天。考核方式为笔试，合格可获得相应学分。在这一阶段，重点是强化新员工对制度流程、业务知识和技能的掌握，提高职业素质，感受并认同中信银行文化，快速融入中信银行这个大家庭，完成向中信人的转变。

在线学习阶段，针对核心价值观、行内通用知识模块，我们将企业文化、银行业务和产品、规章制度等制成新人珠峰攀登之旅系列电子课件，利用网络学院学习平台，为全行新员工提供统一化、标准化的培训课程资源。为增强学习的趣味性和挑战性，该系列电子课件以攀登珠峰的形式展现，每个节点是一门课程，点击后进入单门课程的学习，具体包括：

中信之道：中信银行陈小宪行长对新员工培训体系建设高度重视，专门录制了《行长寄语》，表达对全行新员工的殷切

期望；《中信发展史与战略规划》，采取文字、声音、视频、多媒体动画等方式，详细展示了中信银行的发展历史、组织发展、竞争优势、战略方向等。

中信之业：由总行各主线业务部门负责人讲解我行公司银行、零售银行、国际业务、资金资本市场业务、投资银行、汽车金融、托管等业务的发展战略、业务流程，录制成流媒体电子课件。同时，根据主线业务产品手册制作基础业务介绍的电子课件。

中信之治：由总行各主要职能管理部门负责人讲解风险管理、人力资源管理、合规文化与管理、计划财务管理、会计管理等管理模式，录制成流媒体电子课件。

中信之规：将银行业从业人员职业操守、中信银行员工行为守则（试行）、中信银行员工廉洁从业规定、中信银行劳动合同制管理办法（试行）、中信银行员工考勤管理办法等16个规章制度，制作成电子书。

新人珠峰攀登之旅系列电子课件推出后，我们根据我行经营管理的发展情况不断对其进行更新。例如，2015年6月我们启动了课程更新升级工作，第一批开发的19门课程中有17门进行了局部内容更新，公司银行、会计管理这2门课件进行了全面重新录制开发，同时新增录制了信贷管理、托管业务、资金资本市场业务等3门课件，电子课件内容不断丰富完善。

## 2. 基层实习□action learning□

在基层实习阶段，新员工在分行的对口部门轮岗及支行一线进行上岗实习，熟悉分支行基本业务流程和操作流程。实习期间，培训主管部门还会组织新员工进行课题研究或组成读书小组，统一推荐选读书目，如《高效能人士的七个习惯》（柯维著）、《从优秀到卓越》（柯林斯著）、《创新的十个面孔》（凯利著）、《赢》（杰克·韦尔奇著）、《幸福

与经济学》（弗雷、斯塔特勒著）等。基层实习时间一般为1-3个月，分行可根据实际情况进行调整。新员工在实习期间要至少完成一个课题的研究，并在实习结束后提交课题研究报告和学习心得。实习单位对新员工实习期间的表现进行考核，考核合格可获得相应学分。这一阶段，重点是使新员工了解基层业务，提升职业素养，完成向职业人的转变。

### 3. 在岗培训[navigation]

在岗培训阶段主要采取导师制的方式，由所在部门为新员工指定管理人员或业务骨干担任导师，通过正式和非正式的途径将知识、经验、技能传授给新员工。时间从应届毕业生新员工上岗开始到试用期结束为止。在岗培训期间，培训主管部门还可组织新员工到优秀分行、同业进行参观交流。辅导期结束后，由导师对新员工上岗期间的工作、学习及思想品德等表现进行评估。考核合格可获得相应学分。这一阶段，重点是通过导师的辅导，使新员工尽快掌握任职所需的知识、技能，解答新员工日常工作中遇到的问题，实现向岗位人的转变。

#### （三）管理制度

为确保新员工培训的顺利实施，我们制定了《中信银行新员工入职培训管理办法》：

二是详细规定了从新员工培训计划制定、课程资源准备、师资资源准备、导师资源准备到相关材料准备的规范要求。培训主管部门应于新员工入行前备妥《中信银行新员工学习手册》，于新员工入行时发放给每位新员工。另需准备好《中信银行在岗培训导师指导手册》，并于新员工上岗结成师徒对子后发放给导师。

三是规定了c[a]n各模块的培训实施、考核评估和学分管理要求。新员工培训期间，所有考核的结果按权重累积，并于培

训结束时计算出总分。新员工转正定级前必须修满所要求的学分，其中训练营阶段不少于45学分，基层实习阶段不少于15学分，在岗培训阶段不少于15学分。

统一、规范的管理制度成为c.a.n.计划顺利、有效实施的重要保障。但是，仅仅制定了制度还不够，企业管理者遇到的最为头疼的问题是有制度不执行。为此，我们将各分行新员工培训执行情况作为年度分行培训工作考评的重要指标之一，同时根据新员工考核结果评选优秀新员工并进行表彰。

以2015年总行新员工培训为例，我们经综合小组自评、分行推荐和实习报告评审，从九个小时组中共评选出九名优秀学员，在新员工培训总结会上进行公开通报表彰。在这些优秀新员工身上，体现了总行员工的精神风貌，他们在认真学习的同时给分支行提出了很多宝贵的建议。

#### （四）宣传与推广

从市场营销的角度看，一个好的培训产品要获得市场的认可，必须配以合适的宣传推广策略。新员工入职培训体系是中信银行历史上第一个体系建设项目，为了让全行上下了解并真正落地推行，我们设计了详细的营销推广方案：

三是在2015年全行培训工作会议上，总行培训中心向各分行详细介绍新员工入职培训体系，各分行人力资源部负责人和培训管-理-员近60人参加。大家对新员工入职培训体系的研发背景、核心理念、主要阶段、管理要求、电子课件等有了系统把握，同时就如何结合各分行新员工培训工作的实际情况有效推广落实进行了深入研讨。全行培训管理人员共同参与，积极投入，群策群力，为新员工入职培训体系的推广落实奠定了基础。

新员工入职培训体系推出后，各分行积极响应，结合分行实际进行了有效地推广和实施。自2015年起，各分行在新员工培训方面全面采用了c.a.n.计划，并因地制宜，创新地开展了

新人珠峰攀登之旅学习双月活动、新月计划之五星训练营活动，编写《人聚四海、才纳八方中信银行杭州分行新员工培训十二讲》等等。新人珠峰攀登之旅电子课件登录学习率达到100%。全行新员工培训实现了统一化、规范化、标准化，经过培训后，新员工能够很快适应岗位要求，达到了预期效果。同时，打造我行新员工培训的品牌，提升我行在人才市场上的影响力。

以总行2015年新员工培训为例：当年总行共招收了41名新员工，培训营阶段，总行各部门负责人为新员工讲授了公司银行、零售银行、国际业务、资金资本市场业务以及风险管理、合规管理、人力资源管理、办公管理、行政管理、支行经营管理等课程。部门负责人对业务战略和管理模式的解读高屋建瓴，生动精彩，在课堂上赢得了阵阵掌声。基层实习阶段，新员工分别赶赴总行营业部、大连、南京、杭州、重庆、武汉、沈阳、西安和苏州等九家分行实习三个月。期间，新员工撰写了大量学习报告，对各阶段的实习内容和心得体会进行了及时回顾和总结，取得了很好的效果。导师制在岗培训阶段，总行培训中心举行了简短而隆重的拜师仪式。新员工敬茶拜师，一声师傅，请喝茶表达了新员工拜师求教的真心；导师赠书收徒，一本本《我与中信》传递了导师收徒授业的真情。一阵阵的掌声见证了师徒的情义。一杯香茗，一份薄礼，深深一躬，这种传统的方式带着新的活力、新的寓意，将师徒紧紧地联系在了一起。这种深深的情谊是新员工步入工作岗位后更快成长的强有力基础。

总之，中信银行新员工入职培训体系的推出，实现了新员工培训工作的四个统一：统一了全行新员工培训的组织形式，统一了课件体系，统一了培训操作流程，统一了考核机制。通过统一、规范的培训，为新员工灌输统一的价值观、经营管理理念，系统了解我行的业务流程、规章制度，为做一个合格的中信人打下了基础。

### 三、开展新员工c.a.n.计划取得的主要成效



（一）c.a.n.计划统一了全行新员工入职培训的组织形式、课件体系、操作流程、考核机制，改变了以往各分行在新员工培训方面参差不齐的状况。can计划就像一个模子，是我们打造合格新员工的一个模子，是有中信银行特色的模子，总行培训中心总经理如是说。

（二）c.a.n.计划有效提升了全行新员工培训的质量和效果，大大缩短了新员工适应岗位工作的时间，获得了各分行和总行各部门的充分认可，提高了用人部门的工作效率，为业务发展和经营管理提供了合格的人力资源，最终促进了业务的持久发展。2015年以前，新员工上岗后往往需要近一年的时间才能基本适应岗位要求，同时试用期结束时，由于缺乏约束机制，转正成为了一种形式；实施c.a.n.计划后，用人部门普遍反映，转正成为一种有效的激励手段，基本上新员工在试用期内即可胜任岗位要求，而且主动学习意愿、参与意识和创造性更强了。有的新员工不仅很好完成了本职工作，还就部门的其他工作提出了很多好的意见和建议，新员工不再是‘生手’的代名词，而真正是部门的新鲜血液，是带着活力、激情、创造力的一股清泉，团队整体的绩效都提升了，业务部门负责人如是说。

（三）c.a.n.计划促进了新建行业务尽快步入正轨。新建行成立之初，几乎全部都是来自不同企业、有着不同背景的新员工，新员工培训的成效决定了新建行业务能否正常开展。2015年以前新建行培训采取总行业务指导的形式。c.a.n.计划实施后，新建行员工的培训得到了系统的指导和支持，不仅掌握了业务知识和技能，而且尽快融入了中信银行的文化，促进了新建行的业务发展。作为新建分行，有了can计划，我们心里更有底了，业务发展更有后劲了，新建分行人力资源部负责人如是说。

#### 四、问题及进一步完善新员工c.a.n.计划的设想和计划

从2015年至今新员工c.a.n.计划的实施情况来看，该计划存在的主要问题：一是该计划仅覆盖新员工通用知识和技能培训，尚未与我行各专业技术序列岗位所需要的专业知识培训有效配合；二是随着业务发展和新员工素质结构的变化，该计划培训内容需要持续的更新和完善。

下一步，总行培训中心将针对各专业技术序列新员工所必备的专业知识和能力、培训内容和培训活动进行深入研究和设计，进一步丰富新员工can计划的内涵，全面提升新员工的知识 and 能力水平。同时，适时组织研发集中培训阶段的面授课程研发，同时根据银行战略发展和业务需要对原有的珠峰攀登之旅系列电子课件进行更新和完善。

## 五、结论

新员工入职培训体系建设是一次有益的探索和实践，为我行今后领导力培训体系和专业技术序列培训体系建设积累了宝贵经验。在实施该计划的'过程中，我们深深体会到，人力资源管理者要深刻理解业务合作伙伴这一角色的深刻内涵。把业务部门当作合作伙伴，遵循以客户为中心、以价值为导向的原则，我们的培训工作就有了不竭的动力和源泉。从这个角度看，培训也要以客户为中心。只有以客户为中心，我们才能跳出培训来看培训，找准自己的定位，将我们的时间和精力用在最大程度满足客户的需求上；只有以客户为中心，我们才能做到一手抓管理，一手抓服务，在提出管理要求的同时为客户提供全方位的解决方案；只有以客户为中心，我们才能找到评价自己工作的准则，才能不偏离培训工作的价值创造的轨道，在为企业培养出更多的优秀员工的同时，为全社会的人才培养与发展贡献力量！

## 篇二：银行新员工培训计划

### 简介

为尽快提高银行员工的业务技能和综合素质，更好的帮助新员工在最短时间内融入银行工作氛围，适应新的工作环境，东南银通银行培训中心根据银行新进员工的特点和多年培训经验的积累，从不同角度入手，进行系统、全面地培训，从而强化新员工的职业认同感，加强新员工的专业知识与专业技能。

## 培训对象

银行新入员工

## 培训方式

启发式讲授、互动式教学、体验式学习，小组讨论、案例分析、角色扮演、情景模拟等

## 培训大纲

### 一、新进员工职业素养培训

简单的讲，新进员工职业素养就是一种工作状态的标准化、规范化、制度化，即在合适的时间、合适的地点，用合适的方式，说合适的话，做合适的事。使新进员工在知识、技能、观念、思维、态度、心理上符合职业规范和标准。具体包括：新进员工职业素养包含职业道德素养、行为规范和职业素养技能三个部分内容。

### 二、银行基础知识

1、银行知识与业务：详细阐述了包括中国银行业概况及经营环境：银行存款业务、银行贷款业务、银行其他业务；银行管理知识在内等基础内容。

2、银行相关法律法规：具体包含有银行业监管相关内容、银

行主要业务法律规定、银行相关民事及商事法律基本规定、以及银行业犯罪及刑事责任等知识点。

### 三、银行员工技能训练

#### 1、银行礼仪培训

#### 2、银行柜面操作技能培训

学习和熟练点钞技术，锻炼点钞的基本功，还有珠算、数字录入、记帐、计息、翻打传票、货币的识别与防伪等内容，使新员工能很快地掌握银行工作的基本技能，尽快地适应工作流程。

#### 3、银行业务操作技能培训

#### 4、银行营销技能培训

### 篇三：银行新员工培训计划

#### 一、培训目的：

4. 帮助员工养成一流的银行服务礼仪，提升个人和企业美好形象。

5. 充分了解服务营销的重要性，掌握现代银行业必须具备的营销理念，并掌握在实际操作中运用。

#### 二、课程对象：

银行新招聘员工以及入职两年以内的新员工。

#### 三、课程简介：

如何使新员工能以最快的速度融入公司？如何能让新人以良

好的心态、出色的成绩为企业创造产出？这是每一个成长中的企业都必须面临的问题。

一个新人在企业的成长与发展要经过一个较长的过程：一个新人要摆脱外来者的心态，一般需要6个月左右的时间；而一个新人要真正理解与接受公司的文化，实现为企业创造价值，需要2年甚至更长的时间。

如何在较短的时间里使新人建立归属感？如何让新人更好了解 and 融入企业文化？

如何使新人迅速进入工作角色，并建立良好的同事关系？

所有这些问题都是企业经常面对的问题。

#### 四、课程模型：

根据员工能力冰山模型：冰山上（职业资质、职业技能、职业规范）和冰山下（职业心态、职业道德、职业意识），从深层次冰山下隐形部分出发，最终落实到冰山上显性部分。

#### 五. 授课方式：

启发式讲授、互动式教学、体验式学习，小组讨论、案例分析、角色扮演、情景模拟、管理游戏、导师将多年的实际工作经验与案例开放式与学员分享。

#### 六、课程时间：4-5天

#### 七. 课程内容：

##### 一）职业心态

职业化必备12种心态

## 二) 职业道德

a.敬业精神

b.责任意识

c.团队精神

## 三) 职业意识

14项职业意识

## 四) 职业规范

杰出员工的16个习惯

## 五) 认识企业与我

## 六) 职场沟通与人际关系处理

a.沟通方式选择

b.沟通关键点

c.沟通礼仪

d.如何与上司沟通

e.如何与同事沟通

f.如何与客户沟通

## 七) 时间管理

预先规划

要事第一

行动日志

八) 有效会议

有效会议管理8大步骤

十) 职业形象与礼仪

男士着装礼仪

女士着装礼仪

电话礼仪

坐姿、站姿、走姿规范

各种礼节

办公室礼仪

用餐礼仪

公共礼仪

十一) 主动服务营销

营销理念树立

银行客户服务意识

银行销售技巧

## 十二) 银行业必备专业知识

银行业从业职业操守

银行金融知识

银行金融产品服务介绍

银行常用法律基础知识

中国银行业发展趋势

### 篇四：银行新员工培训计划

市场竞争中，人才是企业核心竞争力的第一要素。国内商业银行或已股改上市的股份制商业银行都拥有一支规模庞大的员工队伍，如何盘活存量的人才储备，尽快提高人才的数量和质量、改善人才的结构，是确立国内银行在竞争中制胜地位的紧迫需求。当务之急，是建立、完善银行员工培训计划体系，强化中国银行业从业人员的培训。

#### 一、国内外商业银行之间的差距分析

客观评价和分析当下中国银行业的竞争力态势，引导中国银行业抓住机遇，保证平稳过渡，并争取在国际金融竞争中居于有利地位，对于我们制定竞争策略、维护金融业健康发展，深化金融体制改革具有全局性意义。

商业银行竞争力评价指标体系分为两个层次：现实竞争力指标(包括市场规模、资本充足性、资产质量和安全性、资产盈利能力、资产流动性管理能力、国际化业务能力)；潜在竞争力指标(包括人力资源、科技能力、金融创新能力、服务竞争力、公司治理及内控机制)。现实竞争能力是指银行在当前条件下所表现出来的生存能力。而潜在竞争力则代表了实现这



一现实竞争力的进程。

我们从以下几个关键指标来分析国内外商业银行之间的差距。

### (一) 盈利能力之比较

在“分业经营”的管理模式下，国内银行经营同质化致使行业内存在同层面的低水平竞争状况。目前，国内银行盈利能力主要取决于资产扩张效率与资产盈利能力即存贷利差收入，占总体盈利水平的90%以上；而中间业务创利能力是国内商业银行的薄弱环节，依然未摆脱种类少、收入占比低、盈利能力差的状况，其总体盈利水平在10%以下。

20世纪的最后十年，美国银行业信贷业务日渐萎缩，为此美联储和美联储陆续出台了一系列政策，促使商业银行实现业务多元化。例如，鼓励商业银行特别是具有人、财、物优势的大银行，全面“转产”，开发以金融衍生品交易为主的附营业务。正是这些政策的陆续出台，给美国银行业带来了丰厚的利润。在90年代后半期至本世纪初，美国商业银行非利息收入实现了两位数的增长；非利息收入在银行整个经营收入中所占的比重从1980年20.3%、1993年的35%上升到2002年的41.9%。到2003年，美国商业银行业更是取得了1205.78亿美元这一创历史记录的纯利，与上年同比增长了14.2%，当年非利息收入在银行整个收入中所占的比重也接近50%。需要强调的是，大银行从附营业务获取的利润，其实远不止占总收入的50%！从90年代中期开始，金融衍生品交易所产生的利润，已成为大约100家全世界最大的商业银行的主要盈利来源。

作为未来银行的业务发展方向，中间业务创利水平代表银行创造高附加值金融产品的能力，而其收入水平将更能反映银行的经营管理水平和竞争实力。国内商业银行中间业务创利能力的薄弱最主要的原因固然有政策因素，但归根结底是缺少熟悉中间业务的人才。

## (二) 银行对中高端客户私人业务服务能力之比较

近年来，美国银行把以往用于公司客户的一些服务手段，用来对中产阶级以上的“高端客户”提供私人理财服务。为这些“高端客户”提供理财服务的，除了银行自身或外聘的投资专家，还可能会有税务专家，或公正机构的公证人。他们共同的任务就是为每一位客户量身定制一些经营计划与投资计划，把他们当作小型机构(或者说是小型公司客户)来对待，使他们的金融资产能规避风险，并得到保全和升值。

国内商业银行在近两年才开始尝试建立个人客户经理队伍，服务中高端个人客户的战略转型刚刚起步，处于一个销售银行产品给客户的营销员阶段，根本谈不上替客户理财和规划；个人客户经理队伍与国外商业银行在经验、知识结构、了解和熟悉国际规范、国际准则等方面有相当大的差距。

## (三) 传统银行借网络走出新路径之对比

十年前，美国一家名叫“安全第一(securityfirst)”的网上银行呱呱落地。它的出世，成为美国整个银行业全面转型的先声。以网络技术为手段，这家银行为客户提供全天候24小时服务，业务涉及信息传递、数据查询和交易支付等各项传统银行业务。借助网络手段，网上银行无需修建遍布各地的营业网点、雇用大量柜面操作人员、支付昂贵的办公费用，所以其经营成本只占营业收入的15%，仅为传统银行的1/4。比尔·盖茨预言：“随着网上银行的出现，传统银行将是在21世纪灭绝的一群恐龙。”为了幸免于难，近几年来各国传统银行纷纷拿出巨资开办自己的网上银行。美国人由于此前已长期使用信用卡，电脑普及率和因特网走在世界前面，因而很容易接受网上银行业务。目前，美国传统银行原来手工办理的存贷款业务几乎都转到网上银行。而花旗、汇丰等银行不仅提供个人网上银行的各项服务，而且对于公司客户，他们可以提供完善的现金流管理平台、财务顾问系统，运用知识进行营销。

国内商业银行也看到了网上银行的发展趋势，招行、建行、工行等紧跟潮流，在国内市场中占有一席之地。但用国际水平衡量差距仍是很大，症结之一是银行技术人才队伍数量、质量的不适应。

综上所述，不管是现实竞争力指标还是潜在竞争力指标，国内外商业银行之间的差距归根结底是体现在人员的知识结构和知识水平的差距上。

## 二、国内外商业银行员工培训计划体系的现状对比

这种人员的知识结构和知识水平的差距，有多种原因。缩短这种差距的有效途径是强化中国银行业从业人员的培训。不久前中国银行业从业人员资格认证委员会的宣布成立，无疑具有非比寻常的意义。要逐渐地推进中国银行业从业人员资格考试认证体系的建立，银行业对从业人员的培训要逐渐走上秩序化、专业化、正规化的轨道，花大力气培养和造就一大批自己的一流专业人才，切实提高整体素质，从而达到提高服务水平、满足社会各界人士对金融服务需求的目的。

下面，试分析国内外银行员工培训计划体系的差距。

(一)以花旗、大通为例，看国外银行员工培训计划体系的建设、运作

花旗认为“对企业员工培训计划不仅是适应日益变化的金融发展与日剧激烈的金融竞争的需要，而且对降低劳动产出比率也十分重要”。他们把培训定位于“既有基于技能的培训、又有与顾客相关的培训，还有员工自我发展的培训”。每年平均每人培训达5天以上，培训的费用支出更是相当之高，在20世纪90年代，仅用于波兰分行120人的电子银行业务一项培训费每年就达40万美元。

花旗把对员工培训计划作为一项长期战略，从中发现人才，

发展企业。花旗在使用平衡计分卡管理绩效之外，还开发了能力测评体系以测量员工的能力(把该岗位的能力胜任模型和测评后每位员工的实际能力水平相对照，以决定该员工的培训和提升晋级等问题)。此外，花旗时刻怀有人才的“危机感”，采取有效措施防范因人才流动而形成的“人才陷阱”，对人才进行“备份”，有效应对高尖人才的断层和流动。

大通曼哈顿银行重视培训、重视人才的主要表现形式是在对教育费用的重金投入上，平均每年对教育经费的支付就达5000万美元。大通总裁曾说过：企业的实力是一定要让人才队伍超前于事业发展，才能更快地适应国际金融市场并得以发展。

大通设置专门培训机构和专职人员，大通的职员培训部门是由83个有经验的培训管理人员组成，其主要任务：

3、根据领导或董事会的要求，组织员工撰写个人年度培训计划；

4、认真执行年度员工培训计划，组织落实各种培训工作。如他们的职工教育技能培训可分月进行，趣味性的培训每周二次，尤为重视学员的心理素质培训，让学员所设的各种各样的困境中，训练战胜并超越自我的能力，等等。

在金融业日趋激烈的全球化竞争中，中国银行业当务之急是尽快提高人力资源素质。本文分析国内外商业银行之间的差距、国内外商业银行培训体系的现状对比，结合笔者从事相关工作实践和经验，提出建立商业银行员工培训体系的建议。

## 一、国内外商业银行之间的差距分析

客观评价和分析当下中国银行业的竞争力态势，引导中国银行业抓住机遇，保证平稳过渡，并争取在国际金融竞争中居于有利地位，对于我们制定竞争策略、维护金融业健康发展，

深化金融体制改革具有全局性意义。

商业银行竞争力评价指标体系分为两个层次：现实竞争力指标（包括市场规模、资本充足性、资产质量和安全性、资产盈利能力、资产流动性管理能力、国际化业务能力）；潜在竞争力指标（包括人力资源、科技能力、金融创新能力、服务竞争力、公司治理及内控机制）。现实竞争能力是指银行在当前条件下所表现出来的生存能力。而潜在竞争力则代表了实现这一现实竞争力的进程。

我们从以下几个关键指标来分析国内外商业银行之间的差距。

### （一）盈利能力之比较

在“分业经营”的管理模式下，国内银行经营同质化致使行业内存在同层面的低水平竞争状况。目前，国内银行盈利能力主要取决于资产扩张效率与资产盈利能力即存贷利差收入，占总体盈利水平的90%以上；而中间业务创利能力是国内商业银行的薄弱环节，依然未摆脱种类少、收入占比低、盈利能力差的状况，其总体盈利水平在10%以下。

20世纪的最后十年，美国银行业信贷业务日渐萎缩，为此<sup>[2]</sup>和美联储陆续出台了一系列政策，促使商业银行实现业务多元化。例如，鼓励商业银行特别是具有人、财、物优势的大银行，全面“转产”，开发以金融衍生品交易为主的附营业务。正是这些政策的陆续出台，给美国银行业带来了丰厚的利润。在90年代后半期至本世纪初，美国商业银行非利息收入实现了两位数的增长；非利息收入在银行整个经营收入中所占的比重从1980年20.3%、1993年的35%上升到2002年的41.9%。到2003年，美国商业银行业更是取得了1205.78亿美元这一创历史记录的纯利，与上年同比增长了14.2%，当年非利息收入在银行整个收入中所占的比重也接近50%。需要强调的是，大银行从附营业务获取的利润，其实远不止占总收入的50%！从90年代中期开始，金融衍生品交易所产生的利润，

已成为大约100家全世界最大的商业银行的主要盈利来源。

作为未来银行的业务发展方向，中间业务创利水平代表银行创造高附加值金融产品的能力，而其收入水平将更能反映银行的经营管理水平和竞争实力。国内商业银行中间业务创利能力的薄弱最主要的原因固然有政策因素，但归根结底是缺少熟悉中间业务的人才。

## （二）银行对中高端客户私人业务服务能力之比较

近年来，美国银行把以往用于公司客户的一些服务手段，用来对中产阶级以上的“高端客户”提供私人理财服务。为这些“高端客户”提供理财服务的，除了银行自身或外聘的投资专家，还可能会有税务专家，或公正机构的公证人。他们共同的任务就是为每一位客户量身制定一些经营计划与投资计划，把他们当作小型机构（或者说是小型公司客户）来对待，使他们的金融资产能规避风险，并得到保全和升值。

国内商业银行在近两年才开始尝试建立个人客户经理队伍，服务中高端个人客户的战略转型刚刚起步，处于一个销售银行产品给客户的营销员阶段，根本谈不上替客户理财和规划；个人客户经理队伍与国外商业银行在经验、知识结构、了解和熟悉国际规范、国际准则等方面有相当大的差距。

## （三）传统银行借网络走出新路径之对比

十年前，美国一家名叫“安全第一[securityfirst]”的网上银行呱呱落地。它的出世，成为美国整个银行业全面转型的先声。以网络技术为手段，这家银行为客户提供全天候24小时服务，业务涉及信息传递、数据查询和交易支付等各项传统银行业务。借助网络手段，网上银行无需修建遍布各地的营业网点、雇用大量柜面操作人员、支付昂贵的办公费用，所以其经营成本只占营业收入的15%，仅为传统银行的1/4。比尔·盖茨预言：“随着网上银行的出现，传统银行将是在21

世纪灭绝的一群恐龙。”为了幸免于难，近几年来各国传统银行纷纷拿出巨资开办自己的网上银行。美国人由于此前已长期使用信用卡，电脑普及率和因特网走在世界前面，因而很容易接受网上银行业务。目前，美国传统银行原来手工办理的存贷款业务几乎都转到网上银行。而花旗、汇丰等银行不仅提供个人网上银行的各项服务，而且对于公司客户，他们可以提供完善的现金流管理平台、财务顾问系统，运用知识进行营销。

国内商业银行也看到了网上银行的发展趋势，招行、建行、工行等紧跟潮流，在国内市场中占有一席之地。但用国际水平衡量差距仍是很大，症结之一是银行技术人才队伍数量、质量的不适应。

综上所述，不管是现实竞争力指标还是潜在竞争力指标，国内外商业银行之间的差距归根结底是体现在人员的知识结构和知识水平的差距上。

## 二、国内外商业银行培训体系的现状对比

这种人员的知识结构和知识水平的差距，有多种原因。缩短这种差距的有效途径是强化中国银行业从业人员的培训。不久前中国银行业从业人员资格认证委员会的宣布成立，无疑具有非比寻常的意义。要逐渐地推进中国银行业从业人员资格考试认证体系的建立，银行业对从业人员的培训要逐渐走上秩序化、专业化、正规化的轨道，花大力气培养和造就一大批自己的一流专业人才，切实提高整体素质，从而达到提高服务水平、满足社会各界人士对金融服务需求的目的。

## 银行员工培训心得体会篇二

时间过得飞快，成为\_\_银行的员工已经有近6个月了，这6个月是在不知不觉的成长中飞速度过的，每一天都因为充实而

过得很快。这6个月里我学到了很多，自己也思考了很多。比起第一天上班时的那种紧张，激动，还有一点不知所措的情绪来，此刻的我多了一份从容，坚定，更多了一些信心，想要做到更好。我明白未来的路还有很远，我在这个大家庭还要度过很长的时间，也许，我将毕生致力于我行的发展。正因为如此，我愿意竭尽全力，真诚奉献。这就是\_\_带给我的自信和动力。

怀着完美的憧憬和从零开始的心态，走进了\_\_银行这个大家庭，这是一个充满着朝气，充满活力，蒸蒸日上，蓄势待发的大群众。为期一个月的岗前培训帮忙我进一步了解了\_\_的文化内涵以及未来的发展方向，促进我尽快实现从学生到职场一员的主角转换，但同时也使我意识到了自己肩膀上的职责。回想走进\_\_的每一步，我都感慨万千。

作为一名应届大学毕业生，能够找到一个出色的企业来工作，是很多人的梦想。然而我很幸运的得到了这个机会。我也是一名年轻人，初出茅庐，锋芒毕露。既有发挥自己才华的渴望，又有因为接触社会不多而产生的猜疑和犹豫。但是直觉告诉我，勇敢地走下去才是唯一的方法。我总是需要在超多的实践中充实自己，发展自己，发挥自己的潜力，这是一名年轻人就应有的激情和梦想。所以我带着这股冲劲儿，勇往直前，风雨无阻。然而真正进入所在岗位投入工作之后我才感觉到前所未有的困难与疑惑，那种不能独立胜任工作的无力感也时常困扰着我，但我此刻能做的就是用心调整心态，在平衡的心态中孜孜不倦地细细品味工作生活中的一点点滴，我相信，终有一日，将这点滴逐渐积累，定会汇聚成大海！

虽然我刚融入\_\_银行营业部这个大家庭也但是短短的6个月的时间，但是在这样一个团结奋进，热情饱满的团队中学习和工作，使我受益匪浅！能够在如此良好的环境下与如此可爱的同事们一齐共事，是我的荣幸！作为一名\_\_银行的一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示我行良好服务形象的第一道窗口，柜员的工作也许是繁忙而单调的，然



而营业部的各位老师务实求真、一丝不苟的态度与团结互助、平和谦逊精神深刻的感染了我，让我领略到了服务的魅力！

在我们支行的每一位老师，都是值得我认真学习的榜样。我深知作为银行网点的一线员工，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就无法为客户带给完善快捷的服务，就干不好本职工作。因此，在实习期的时间里，我的工作重点就是注重加强业务技能水平的学习和提高，严格要求自己，养成长期学习的习惯，坚持不怕苦、不怕累的精神，才能练好技能，为以后的业务熟练夯实基础。

在学习中提高理论水平，在实践中积累实际经验。银行的工作在时时变化着，每一天都有新的东西出现、新的状况发生，这都需要我跟紧形势努力改变自己，更好地规划自己的目标，学习新的知识，掌握新的技巧，适应不断变化的工作目标，提高服务质量，满足客户的需求。客户的需求对我既是一种压力，也是一种动力。身在柜员这个岗位，就应做到每次客户过来给予真诚的问候，耐心细致地听取客户的服务诉求，尽可能快地办理完相关业务，同时提醒他们没想到的一些细节，使他们感到我们服务的细心与真诚。

感谢帮忙过我的老师和同事。入行时间虽然短暂，但是对我来说是人生重要的转折，使我从一个青涩的学生走向一个有职责心、充满自信的职业人。我会把这一份激情，信任，感激与职责带到未来的工作中，踏踏实实的走好每一步，与\_\_银行共同发展。\_\_银行是一轮冉冉升起的朝阳，它凝聚着能量，孕育着生机，充满着期望。相信在这个充满力量的团队中，我会更加茁壮的成长，我也相信我们这股新鲜的血液会为\_\_银行创造更大的财富，书写更加辉煌的未来！

## 银行员工培训心得体会篇三

\_\_月\_\_日进入\_\_银行，参加了新员工在棋盘山的拓展活动，在拓展训练的过程中增强了自己的团队意识，并被评为本组

最佳队员。在随后的业务培训中我大致了解了\_\_银行的发展状况、机构构成，掌握了最基本的综合知识、运营知识及前台的具体操作规范;技能训练中熟练掌握了点钞、翻打传票等技能。实习期间我积极向老柜员学习储蓄前台的操作并和同事建立了良好的伙伴关系，在顺利通过分行组织的新员工上岗考试后顺利加入了和平支行，成为和平支行这个大家庭中的一员。

到今天已经入行快\_\_个月，虽然还是在试用期，但在工作岗位上我严格要求自己像正式员工看齐，工作过程中和同事之间互相帮助，遇到不熟悉的业务积极向同事们学习，并认真记录下来;在柜台操作过程中我严格按照对私柜台操作规程的要求进行操作，在业务办理过程中做到“唱收唱付”，做好举手服务、微笑服务、来有迎声、走有送声，对于客户的问题要求自己给出一个令客户满意的答复，始终把客户的满意放在第一位;在结账后，和同事之间交换检查一天的票子，发现错误及时改正，减少差错;下班后，对自己一天所接触到的新业务进行复习，并学习一些特色业务，如西联汇款、境外电汇、环球汇票等。

通过不断的学习相信自己能够在短期内成为一名优秀的储蓄柜员，全面的掌握储蓄柜台知识，技能上也要更熟练，不断加快自己办业务的速度，使自己的业务量不断提升;加强自己在理财、金融、个贷、对公等方面理论的学习，为自己的进一步的工作奠定扎实的基础;和同事之间建立更默契的配合，把和平支行的发展作为大家共同的目标。相信通过自己的努力，我能够成为和平支行最优秀的员工之一。

本人\_\_年\_\_月\_\_日进入\_\_银行，至今已\_\_个月的时间，在这段学习和工作的日子里，我收获颇多。接近年终岁尾，在此我将本人今年的工作总结如下：

## 一、工作学习情况

作为新入职的员工，尽快的学习业务知识、提高操作能力尤为重要。在本行的培训课程中，我深入了解了\_\_银行的发展状况、机构构成等企业文化；在业务和技能培训中我努力锻炼自己的动手操作能力，勤学勤练，掌握了综合知识、运营知识及前台的具体操作规范，并熟练掌握点钞、翻打传票等技能。

在不断的学习和工作中，我与行内的同事相处融洽，建立了良好的伙伴关系。在行内组织的新员工棋盘山拓展训练中，增强了自己的团队意识，并被评为本组最佳队员。实习期间我积极向老柜员学习储蓄前台的操作，并顺利通过了分行组织的新员工上岗考试，成为和平支行这个大家庭中的一员。

我正式成为一名柜员大概有两个月的时间了，尽管还在试用期，但在工作上我严格要求自己像正式员工看齐。工作中与同事互相帮助，遇到不熟悉的业务会积极向同事们学习，并认真记录下来；在柜台操作过程中严格按照对私柜台操作规程的要求进行操作，在业务办理过程中做到“唱收唱付”，做好举手服务、微笑服务、来有迎声、走有送声；始终把客户的满意放在第一位，对于客户的问题尽最大努力给出一个令客户满意的答复；结账后，与同事交换检查票子，及时发现错误并改正，减少差错；下班后，对自己一天所接触到的新业务进行复习，并学习一些我行特色业务，如西联汇款、境外电汇、环球汇票等，丰富自己的金融知识。

## 二、存在不足

进入\_\_银行以来，面对新的环境与工作，我一直在积极主动地去适应，但是刚刚开始接触银行业务，在很多方面我还存在不足。首先，柜台操作不够熟练，还不能在办理业务中完全做到得心应手。其次，对本行金融产品和业务知识还不够熟悉，为客户提供咨询服务的准备不足。另外，从业时间太短，金融知识相对缺乏。

### 三、下一步努力方向

今天的不足，是今后工作中完善自我的努力方向，我要坚持磨练自己，做到以下几点：

- 1、加强操作技能练习，熟练掌握前台各类业务操作方法；
- 2、深入学习金融知识和行内业务规范，尽快提高自身能力；
- 3、增强团队意识，互帮互助，与同事友好相处。
- 4、认真负责，勤奋工作。

匆匆一年过去，在\_\_银行的工作忙碌而充实。回顾过去，我深深的感谢给予我指导、帮助甚至批评的人，是他们让我在错误中吸取教训，不断成长。未来的一年，我将以昂扬的斗志和积极的态度去面对工作中的挑战，尽职尽责，为自己进一步的发展奠定扎实的基础，为\_\_银行的辉煌做出更大的贡献。

### 银行员工培训心得体会篇四

怀着空杯的心态和期待的心境，我参加了业务培训班的学习。虽然是短短的两天，但课程安排紧凑，一天半的授课，半天的讨论，原以为是枯燥乏味的业务学习，在几位领导和教师深入浅出的细致讲解中，异常是从我们身边熟悉的工作、日常的生活入手，生动的例子、幽默风趣的语言，深深地感染了我，原先业务培训学习也能够这么生动活泼的，让我有种耳目一新、意犹未尽的感觉，尤其是讨论课课堂上同事们进取、热情、高亢的发言和大家精彩辩论的氛围，不仅仅给人几分活力，更让人感慨颇深。

学习能够提升素质、学习能够开启智慧，学习是应对竞争激烈的社会的需要。虽然学习已经结束了，但行长在课堂上讲

的话语仍在耳畔回响：“业务学习，从大的方面讲，是为整个建行的发展，但关起门说话，我们都是一家人，学习是为你自我，应对竞争激烈、优胜劣汰的社会，你不去充实自我，下一个淘汰的就是你。”多么质朴的语言，一语道破学习有多么重要。

不断学习理论知识，才能提高自身素质，才能对业务知识的学习有端正的态度，才能有科学的人生观和价值观。要着眼实际，要紧紧围绕当前我们工作中遇到的重点和难点问题，开展业务知识学习，才能使自身素质尽快更新，才能在立足本岗位的同时，认真研究和解决岗位工作中遇到的新问题，才能有长远的目光、规划和创新精神，才能为本部门的发展供给好的提议和措施。也仅有不断的跟进业务的更新变化，才能在实际工作中，应对复杂的局面，沉着应对，用学过的业务知识去指导工作，推动工作的发展。

说起服务也许是老生常谈，服务在字典中的讲解是为国家、团体、他人的利益或为某种事业而工作。从建国到此刻，也许人们心中一向都是理解为字典中的表面现象，说实在我本人也一向如此以为，只要有着满腔热情，就是周到的服务，但经过主任的一番细致讲解，使我深刻的领会到服务有着更深的含义，服务有外延和，我们平常所理解的只是他的外延，而更需要我们去挖掘，这就需要有创新的思维。

因为我们的外延式服务，如微笑服务、三声服务、幽静的环境等等，已经无法满足客户的需求，仅有加强式服务，如对客户细分实行差别化服务、针对不一样客户实行量身定做理财产品、使客户在我行的产品有单一变成多种、实行亲情式服务、帮忙客户提高产品收益等等，才能留住客户，才能够打动客户的心，重而挖掘更多客户资源，才能有同他行抗衡的资本。其实只要我们能创新思维去搞服务，去抓服务，才能使我们的服务水准上升为一个新的水平。

在这次培训班中，每课同事们都很早来到教室，讲课时认真

的听，仔细的记笔记。从大家的身上我也感到了一种活力，一种动力。我会将这次学习所获运用于工作，更会以这次学习为契机，强化学习，尽职尽责做好本职工作。

银行新员工培训感悟

## 银行员工培训心得体会篇五

银行，是依法成立的经营货币信贷业务的金融机构，是商品货币经济发展到一定阶段的产物。小编与读者分享银行新员工培训学习总结，欢迎大家参考借鉴。

人生是一个存在的过程，人生是一个不以生为始，不以死为终的过程。请允许我用昨天所发生的一切来记忆整个培训活动的前期准备工作；用今天来叙述整个培训的概况和详情；用明天来体验培训活动的感想和经历。

在人力资源部的精心安排下，为期9天的培训工作于22日上午正式开始。首先为我们讲课的是xx行长□xx行长给我们介绍了中国银行贵州省分行的现状以及未来的发展方向。明确了作为一名中国银行的员工应该具备的素质。为我们以后的职业发展规划指明了方向。使得我们更了解了中行，更了解自己的岗位。蔡行长从百忙之中抽出时间给我们讲授的这节课，使得我们受益匪浅。

在接下来的几天当中，我们进入了业务知识的学习阶段。公司金融业务介绍，金融市场业务，国际结算业务，风险管理体系，个人金融业务，综合柜员3.0系统操作等。各位主讲老师都是各个部门的业务骨干。通过他们的介绍，我们对以后所从事的职业有了更清醒的认识，虽然大多数学员都不具备专业的金融知识水平。但经过6天的业务知识培训后，我们对银行的内部运营机制也有了大体的了解。也比较清楚地

理解了银行各部门的职能和责任以及银行各种金融产品的特点和性质。学到了很多在课本以外在学校也很难学到的东西。所有业务知识培训结束后，我们举行了闭卷考试，这也算是对我们这几天学习的一次阶段性总结。

在培训接近尾声的最后三天，我们转战到了红枫湖水上培训基地。进入打造卓越团队阶段。在这里，我们度过了三天两夜，我们经历了一次心灵的洗礼。由贵州威鹏投掷咨询有限公司为我们量身订做的，名为“凝聚心灵打造卓越团队”的集中培训班使得我们更加清楚地认清了自己，更加深刻的审视了自己。同时，在国内著名高级心理咨询师马从荣老师的引领下，我们一同回忆了从呱呱坠地到多识长大的成长经历。他用极其特殊的方式让我们重新的回到了从前，回到了无忧无虑的童年时代，白衣翩翩的少年时代，年少轻狂的青春时代。我们掉泪，我们为感恩父母掉泪，我们为能拥有今天掉泪。

茫茫人海中，95名成员的相遇可能是人生路上的一次偶然，也或者是命中注定的缘分。但是，我想说，存在的便是合理的。三天的训练营培训，使得我们95名同仁真正的抱在了一起，我们成为了一支团队。使得每名成员有了更加强烈的集体荣誉感。我们为了共同的目标通力协作，我们同荣辱，共进退，困难面前不气馁，逆境面前不放弃。

在每一个精心设计的游戏当中都用心去体会，把它当中社会的缩影，人生的缩影。我们领悟到了很多，我们认识到了自己身上的不足，找到了阻碍自己进步的绊脚石，理解了如何去打造一个卓越团队。不到三天的封闭式培训，让我重新审视了一遍自己的人生。重新审视了这个世界。收获颇丰，它将我们95个惯勿相交的独行者真正的联结在了一起。我们手拉手，唱着相亲相爱一家人；我们肩并肩，喊着我是团队，团队是我。

9天的培训过得很快，我们学到的也毕竟有限。”但它至少在

我们心里种下了一颗种子，只要时机成熟，这颗种子就一定会开花，结果”。所以作为中国银行的一份子，为了中行以后的发展，我们一定要努力。

在贵金属业务部成立一周年之际，我有幸加入了这个大家庭。在实习阶段，通过准备旗舰店的产品手册和业务介绍，对业务有了最基本的认识；随后，参加了部内的培训，听取了多位行业专家对市场的分析，对我行及我部的业务和文化有了更深层的了解。整个过程中有一些体会，有一些感想，还有一些思考。

这是原国家队主教练米卢经常说的一句话，我在工作和培训过程中也深有感触。

在为期半天的拓展训练中，会议室里充满了欢声笑语，留给我们的思考也是很多的。

在培训的几天里，我们听到最多的词汇就是：创新。在经济全球化的背景下，在培训和迎新会的准备过程中，有很多人在为我们付出着爱和关心，我们在努力认真工作的同时，也应怀着感恩的心对待生活和身边的人。我们就像一家人一样，为了贵金部更加美好而努力着。

作为信用联社的新员工，第一期就参加了农村合作联社（合作银行）在上海金融学院组织的新员工培训班，感到莫大荣幸。这次新员工培训为期12天，实行半军事化管理，培训期间不能外出，学员培训的日常管理授权教官和班主任共同管理。对于这次半军事化管理培训，我感触颇深！

“合抱之木，生于毫末；九层之台，起于累土；千里之行，始于足下。”走一千里路，是从迈第一步开始的。从《当前国际国内金融形势介绍》、《新行员职业化礼仪》到《金融基础一》、《金融基础二》、《商业银行业务》、《会计学原理》、《银行会计基捶、《银行支付结算》、以及《新行



员职业化训练——职业化仪表与商务礼仪》等，课程安排丰富紧凑、有声有色。我们用这些最普通，但又最实在的钥匙打开了这扇门，步入了全新金融世界，领略金融无限风光。

“立正、稍息、向右转....”在教官的严肃带领下，我们来自温州各个行社的90位学员，学到了什么叫永不言弃、永不言输、永不言败、自强不息的精神。本次培训制定了严格的作息时间表，12天的培训，早操6：30出操，下午13：30上课、晚上19：00上课，睡觉22：00，但期间无一人迟到、无一人早退，下课就餐井然有序，无一人插队。军训可以培养我们坚强的意志和韧性的毅力，当我们迎着冷风纹丝不动的挺拔军姿、听教官训话，这最能培养人的意志和韧性的毅力，人的一生，终究会经历许多困难和挫折，有时候甚至是非人的磨难，能否度过难关，靠的就是自己有没有坚强的意志和韧性的毅力，有没有吃苦耐劳的品质。

看着《点钞技能训练》的邵老师那高超的点钞技能，让我惊诧不已，原来钞票还可以这样的四指拨动，只见她那熟练地用左手手指固定好点钞券，右手四指如飞，一次四张，让人目瞪口呆。课中，我如法炮制，不过十来次，手有微酸。问及邵老师点的如此高超，传授技能技巧和经验时，邵老师看了我点钞四指手法时说，你指法拨的已经对了。我反问，那你拨的如此之快，有何捷径？邵老师面有微笑：“熟能生巧。”当听到一个高手轻描淡写的将自己的成功归结为“无他，唯手熟尔”时，其中的酸甜苦辣就更耐人寻味。

这次培训，作为联社一行九人的带队人，又是班委第三组组长，我每天坚持在早上和午睡起床时，提早15分钟，给学员寝室以及第三组每个成员寝室打个电话，叫醒服务。由于以前学过金融和会计的一些基本知识，对课上老师讲的也能较快理解，在晚自修小组讨论上，对于那些还不是很理解的学员解释问题，主动的关心他们。虽然这样会占用掉自己的一些学习时间，但当其他社学员夸奖我们联社代表队有多么的团结时，第三组组长的服务到位时，我是有说不出的自豪和

喜悦。善待他人，就是善待自己，将你的快乐分享给别人，也就得到了分享别人快乐的机会，因为幸福是：送人玫瑰，手留余香。

培训生活结束了，知识仅仅是扎实了基础，对于实践还尚有距离，可是他却给我们每个人留下沉甸甸的财富和无尽的思忆。