

银行员工交流发言稿 银行员工年度个人 工作心得(模板8篇)

提纲可以作为阅读和复习的重要辅助工具，帮助我们概括和回顾文章的要点。制作提纲时，可以使用数字、字母或符号来标记不同层次的要点，使提纲结构更清晰。在写作或演讲时，我们可以参考以下的一些范文提纲，了解一下不同类型的思路组织方式。

银行员工交流发言稿篇一

两年来，在_银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选取的_之路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。

一、勤学苦练爱岗敬业

进入__银行伊始，我被安排在储蓄出纳岗位。常常听别人说：“储蓄出纳是一个烦琐枯燥的岗位，有着忙不完的事”。刚刚接触，我被吓到过，但是不服输的性格决定了我不会认输，而且在这个岗位上一干就是两年。

当时的我，能够说是从零开始，业务不熟、技能薄弱，在处理业务时时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲”，要做就要做得。平日用心认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教。功夫不负有心人，经过长期刻苦地练习，我的整体技能得到了较大的提高。

我在日常的一线服务中始终持续着饱满的工作热情和良好的工作态度。_银行是一家年轻的银行，每一位客户都是员工辛辛苦苦开拓来的。这不仅要求我们具有熟练的业务技能，更要求我们能针对每一位客户的不同心理和需求，为他们带

给快捷优质的服务。

在日常工作中，我都以“点点滴滴打造品牌”的服务理念来鞭策自己，我的岗位是一个小小的窗口，它是银行和客户的纽带，我的一言一行都代表了_银行的形象，针对不同客经过不断的努力学习，在实际工作中的持续磨练，此刻已经熟练掌握了相关业务以及规章制度，逐渐成长为一名业务熟手，这时我渐渐明白无论是做储蓄还是当会计都是具有挑战的工作，重要的是如何将它做的好，做的更好。

二、团结协作共同进步

银行工作需要的是群众的团结协作，一个人的力量总是有限的。作为一名_银行的员工，我不仅仅满足于把自己手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮忙新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地掌握业务技能。

只有整体的素质提高了，支行的会计业务水平才能上一个台阶。大家共同努力，在新区温暖的大家庭里快乐的工作着。

三、业务全面进取向上

在市场竞争日趋激烈的这天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务潜力的同时，务必要不断的提高自己，才能更好的向客户带给高效、快捷的服务。分行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能带给了有力的保障。我始终用心参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律、法规，努力提高着自己的业务理论水平。

进入_银行两年来，繁华的_市也变得的不再陌生，每当从银行晚归，带着行里的温馨，一路也不觉得那么孤单。在那里我全心追寻我的理想，我用心学习每一点知识，用心理解我的每一样工作，用诚心和热情去对待我的工作。

在_银行的大家庭里，我取得这天的成绩与群众是息息相关的，我很庆幸自己能够进入这样一个团结协作的群众中工作，是这样的一个群众给了我学习提高的机会，我也珍惜这样的机会。

在今后的工作中，我将以更加周到热情的服务去赢得客户、留住客户，牢固树立“服务是立行之本，创新是发展之路”的思想。以“敬业、爱岗、务实、奉献”的精神为动力，不断进取，扎实工作，同_银行共同成长，去创造一个更加完美的明天。

银行员工年度个人工作心得范文5

岁末将至，回首这一年来，我始终坚持着“道虽通不行不至，事虽小不为不成”的人生信条，在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。下面我从三方面对自己2018年工作进行总结：

一、端正思想，迎难而上，时刻保持高效工作状态

我在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，要求自己对待工作必须有强烈的事业心和责任心，任劳任怨，积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都尽心尽力，按时保质的完成，在日常工作中，始终坚持对自己高标准，严要求，顾全大局，不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，通过自己不懈的努力，在2018年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

二、身体力行，狠抓落实，力求圆满出色完成任务

在工作方法上，我始终做到“三勤”，即勤动腿、勤动手、

勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。在实际工作中能够做一个有心人，在一次走亲访友时，我无意从六叔口中得知我们邻村最近将有一笔分地款，事后通过六叔介绍，自己又几次登门拜访，向客户宣传我行的服务优势和产品优势，最终说服客户计划将130万的分地款存入我行，我知道这还不是最终的成功，在客户拿到转帐支票的时候，我又主动协助客户搜集村民身份证号码，核实确认客户分款额，等到52份存单分发到每户村民手中时，我才在心中深深地舒了口气。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄妹情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。在与客户打交道的过程中，真正做到以诚相待，把客户的利益视为自己的利益，了解客户的动向，知晓客户的所思所欲，为每位客户量身推荐我行的各种金融产品，通过我的不懈努力，在“争一保二”活动中完成了营销存款180万，理财金卡8张，信用卡5张，电子银行签约50户，保险销售15万的业绩，最令我欣慰的是客户也得到了双赢，他们在满足自己需要的同时，也享受到了建行更加细致周到的服务。

三、努力学习，不断进取，全面提高自身业务素质

作为一名柜台工作人员，有时自己在服务中还不够耐心细致，需要掌握的知识还很多，在以后的工作中我会自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，特别是理财业务知识，全面提高综合业务知识水平。克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作的主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。同时继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名更合格的建行人。

有一种事业，需要青春和理想去追求，有一种追求需要付出

艰辛的劳动力和心血汗水，我愿我所从事的金融事业永远年轻和壮丽，兴旺和发达。

时光飞逝，转眼间我已经在_银行工作了两年了，还记得初毕业的时候，我怀着满腔的热情和完美的憧憬走进_银行的情形还历历在目，从入行以来，我一向在一线柜面工作，在领导及同事的帮忙下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，越来越自信的为客户带给满意的服务，逐渐成长为新区支行的业务骨干。

银行员工年度个人工作心得范文

银行员工交流发言稿篇二

由于在学校的专业课程学习中较多地接触了金融方面的知识，同时出于修金融双专业的缘由，因此，本着一种期望能将课本与实践相结合的思想以及一种以前想以后在银行工作的憧憬，本人开始了在民生银行的实习生活。

实习第一天，内心怀着忐忑与新奇，以一身干净的着装踏入了银行，然而却在服装上被老师提出了严重的批评。作为银行工作人员，要求有统一的着装，即上身需穿白色衬衫，下着西装黑裤外加黑色皮鞋。男性需带领带，而女性的皮鞋要求前不露脚趾，后不露跟。简而言之，需持续一种干练，整洁的形态。作为实习生，虽不具有完全一致的服饰，但也需要穿跟行业服装颜色相近的衣服，以持续银行的整体形象。在受到熏陶后，下午变换上了一身职业装回到银行，在外在上俨然有了点工作的样貌。

纵观整个实习生活，我的实习工作可被分成两部分，即：担任临时客服经理及学习对公业务。

客服经理工作

原以为客服经理只是一种引导作用，然而事实不然。它所涵盖的工作能够涉及到营业部里大大小小各个方面，即需要了解所有业务的状况，包括普通的对公对私业务的存取款、贷款的办理及还贷、理财业务的部分指导等，要有一种处理全局，解决突发状况的头脑以及良好的交流潜力。

以一个下午的时光学习了民生银行客服经理准则以及厅堂服务标准，接触了各种表格的填写、帮忙还贷、网上银行开通及使用、查询机的使用等。每日准时上班，一天一站就是6个多小时。

表格的填写方面，由于民生银行作为较小的商业银行，有别于中、农、工、建、交以及农村信用合作社。它与其他小银行如宁波银行，光大银行等方面有必须的优惠政策，即：由于它们之间运用的是银联清算系统(大银行之间使用的为人民银行支付清算系统)，在民生银行存取在宁波银行卡上的钱时无需交手续费，此费用由银行替客户进行支付。此外，同城转账若转到5大国有银行，则需填写同城通存通兑单(但现今民生银行没有通兑业务);若为异地转账，则需填写异地转账单;同为民生银行间转账则无需填写表格。至于其他，如借记卡办理业务，密码挂失及解锁等均需填写相关表格。而指导客户填写表格以及帮客户取号成了我工作组成的一部分。

网上银行业务的开通及使用对于一个不曾接触过的我来说起初有点困难。需教客户如何操作，并需要进行相关演示。要回答客户u宝和浏览器证书的区别以及网银时对单笔和累计额度的限制等问题。

此外，由于理财经理在我实习的该周请假休息，因而，我也担任起了介绍理财业务的重任。虽然显得有些粗略，很多东西还要请老师帮忙，但逐渐地也越来越能熟练应对了。如：办理“钱生钱”业务能够选取1天或7天，适用于那些需要使用活期存款且存款数量较大，但使用时光不定的客户。其底线要求为：在柜台上办理，需5万元以上，而在网上银行办理，

则需5万2千元以上。同时，目前的理财业务为：将客户的钱集中后主要投资于国库券以及票据(主要指银行承兑汇票)，因而能降低必须的风险。另外，也了解了“申购”与“认购”的区别等等涉及各方面的知识。

在实习期间也发生了必须的突发状况，比如，在7月23日停电一天，险些造成银行备用电供应不足。在这种尽量关掉电脑，节省电量使用的状况下也就对办理业务的速度产生了很大的影响，同时也导致取号机器难以使用。在此状况下如何稳定客户在等待中不厌烦的情绪，合理地进行解释并持续必须的等待顺序成了我遇到的一个问题。但凭借着之前学生工作的经验，让我很好地对此进行了处理，也使银行内其他人员比较满意。

对公业务的学习

柜台方面主要包括对私业务以及对公业务，对私业务主要涉及现金，而对公则主要涉及各类票据。

由于在学校学习过银行会计的课程，同时接触过清算系统的实践操作，因而在本人的申请下，由临时客服经理工作转到对公业务的学习。

在此期间，首先了解了点钞的规范动作。起初有些生硬，还险些拿不稳一捆，速度缓慢。在不断地训练下，由原先的一捆需1分钟左右到最后一捆40秒左右，让我感到缓慢的进步。在询问优秀的标准后，我得知，在10分钟内要数出16捆(每捆100张)。在练习期间，也看到了对几位已毕业的大四实习生的考核，颇有必须的压力。

当然，最主要的还是对于票据的学习。在本人的要求下，向老师要了一份全国票据法进行学习，同时也跟在会计各位老师后面见习了各种票据的处理过程，从一天最初的打印人行往来回单、小额支付系统回单开始，工作也就拉开了序幕。

开户的处理、支票的检验，影印的上传以及往来账户的操作等等都让我有了更深入的了解。比如，在开户前需要检查是否已开基本账户，是在哪家银行，是否属于空头支票黑名单户，此外还要验证身份等等。这不仅仅使我对银行会计课程的资料有了回顾，同时也接触到了些更为实际的操作。

出于想在尽量短的时光内了解更多的银行业务，我开始每晚回家背五笔字字根，练习五笔字，望对以后能有所准备。

总之，在民生银行实习的半个月时光里，让我持续着一种规律的上下班生活，不断地了解着工作的好处，思考着那个以前想以后要在银行工作的想法。同时，也让我明白，在实习期间必须要持续一种虚心求教的心态以及不耻下问的勇气，主动争取自我想要学习的东西，才能获得更多的收获。

银行员工交流发言稿篇三

时光飞逝，从踏入xx支行到现在已将近一个月了，当初的喜悦感和新鲜感已经完全被工作的疲惫所冲散——原来在银行工作真的很累。在这个与大学生生活节奏完全不一样的环境里，我还没有完全适应过来。我想，这些感受应该和刚入行对业务知识及操作流程不熟有很大的关系。

我单独上柜已经有一段时间了，让我体会到，作为一线员工，必须时刻注重细节，加强风险防范意识，按操作流程办理业务。一个细节的变化，可能会有不一样的结果，甚至造成重大损失。在操作的过程中，面对大量的操作代码以及系统指令，我的操作还是略显生疏，对客户提出的要求，还不能做灵活快捷的处理，思路还不够清晰，回去以后还是应该多思考，从根本上理解每笔业务的缘由。银行作为服务行业，要时刻想到为客户服务，而柜台是面对客户的主要窗口，那就应该以良好的精神面貌面对客户。在经过了支行优质服务动员大会后，我还是能够按要求做好相关的规定用语以及规范动作，与客户形成较好的交流，同时，我也能够感受到客户

对我优质服务的回馈，形成一个良性互动过程。

我十分感谢领导和同事对我无微不至的关怀和耐心的帮助，一句关怀的话语，一个甜美的微笑，都给我莫大的鼓励和感动。从点钞到给自助柜员机加钞，从坐在师傅后面学到自己上柜，从不熟悉业务到记清操作代码，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。我知道我的每一次操作失误，都会给你们带来很多的麻烦，是你们给了我机会和信心，在此真诚的说一声：“谢谢”！

我为自己制定了新的目标和计划，首先是要认真做事，用心做人，做到脚踏实地，提高工作的主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践工作中完善提高自己。然后就是加强理论学习，加强业务知识学习，向身边的同事学习，逐步加强学习能力和业务能力。最后是要提高自身文化修养，努力使自己成为一名优秀的员工，争取在更短的时间里胜任自己的岗位。我期待着和大家一起迎接学校九月开学高峰期的挑战。

银行员工交流发言稿篇四

工商银行基层员工的工作满意度的调查将直接影响到其服务的质量,从而影响到顾客的满意度和工行的盈利能力与竞争力,因此工行应该努力提高基层员工满意度,以满意的员工创造满意的顾客,来赢得市场。本研究在对员工满意度的定义、理论基础、影响因素等国内外研究文献进行综述的基础上,采用修改后的几种调查方法,对工行员工的满意度进行了调查,运用科学分析对获得的相关数据进行了信度和效度分析、因子分析、描述性统计分析、相关分析和单因素方差分析,并做了假设检验。主要目的是探讨目前工行基层员工工作满意度的现状以及影响工作满意度的因素,并为构建工行激励机制提出建议。

一、调查的目的与意义

1、调查目的

当前，随着金融改革的深入，银行部分基层员工在思想上出现一些不良倾向。切实掌握职工思想状况，寻求思想政治工作对策，事关工商银行的改革和发展大局。本调查针对工商银行职工对工作岗位的满意度为切点，了解员工思想状况，发现存在的思想问题，为开展积极有效的思想政治工作，调整好银行职工管理体制等提供积极的参考建议。

2、员工满意度调查的意义

员工满意度的研究受到普遍重视，不同专家学者从不同的角度指出了员工满意度的重要意义，归纳起来主要有以下几个方面。

(一)员工满意度可以诊断企业人力资源管理现状，是企业发展的基石企业是由若干员工构成的，员工满意度直接决定他们的工作积极性水平的高低。

底银行业全面开放以来，外资银行大量涌入。在竞争日益激烈的银行业中，人才的流动非常频繁，各银行大打人才争夺战。很多银行都强烈意识到储备人才、留住人才的重要性。党的十六届三中全会提出坚持以人为本，促进人的全面发展。要想吸引和留住人才，就必须提高员工的满意度，培养员工的归属感，不断增强员工对单位的忠诚度，实现以人为本的管理。

(二)具体意义在于：了解员工的意见，为管理决策和管理变革提供重要数据。对管理进行诊断，为管理的改善和提升提供方向和指引。评估组织政策与组织变化对员工的影响。了解到决策对员工心态的影响，从而能及时做出调整和修正。提供企业管理绩效方面的数据，监控管理成效，掌握发展动态。培养员工认同感、归属感，提高员工的满意度。

二、调查的对象

工商银行部分营业所职工、分行部分职工、市行部分中层干部

三、调查的方法及手段

1、调查方法：

(1) 访谈调查法：收集口头资料；记录访谈观察。

(2) 问卷调查法：设计出卷子后分发个别员工或集体。

(3) 抽样调查法：随机抽样、等距抽样、分层抽样、整体抽样。

2、分析方法：

(1) 内部比较。不同区域、部门、职级、年龄、学历比较。

(2) 历史比较。将历史数据进行比较。

(3) 外部比较。收集外部数据，分析出自己优势和劣势。

本次对于工商银行员工工作满意度调查通过实践与理论相结合，以员工满意度的调查和管理为研究对象。首先简述了员工满意度的概念以及员工满意度的调查方法及员工满意度分析方法，根据商业银行自身特点和需要，设计了合理的、有针对性的商业银行员工满意度调查问卷。在市工商银行进行员工满意度调查，获得300份有效调查问卷。对调查问卷数据，运用spss13.0软件进行因子分析，确定影响商业银行员工满意度的主要因素。此外，对有效样本按照性别、年龄、受教育程度、职务和在本单位工作时间等分为不同的样本组，分别作方差分析，研究不同特征值对商业银行员工满意度的影响。对调查问卷数据进行因子分析得到的结论是，影响商业银行员工满意度有四大主要因素，分别是：员工成长与发展、工资待遇与福利、工作本身与发展前景。对不同性别、不同

年龄、不同受教育程度、不同的职务和不同工作时间的样本组做方差分析得到的结论是：性别、年龄、受教育程度、职务和本单位工作时间对商业银行员工总体满意度都存在显著差异；女性满意度较低，年轻员工满意度较低，高学历满意度较低，普通员工满意度较低，工作时间短的满意度较低。针对影响商业银行员工满意度的四大主要因素，对商业银行这四个方面的现状作了详细的调查研究。

四、职工对岗位满意度高低表现及成因

自上世纪80年代末90年代初以来，中国的人力资源的发展经历了三次浪潮。第一次浪潮在全国全面推行人事管理制度，并得到了深入的发展；在20世纪初的第二次人力资源发展浪潮中，由股份制银行先行，国有银行跟进，各银行打破了传统的科、处行政管理体制，基本形成了按工作性质分类，业务水平分级，级内分等，工作等级与薪酬挂钩的聘任制人事管理体系。以来，人力资源领域掀起了第三次的发展浪潮，人才的重要性愈发凸显，“以人为本”的管理思想逐步为包括银行在内的国内各行业企业接受，并全面引发了对人力资源的本质含义的思考和探索。这次改革在带来新的人力管理浪潮的同时也使得采用了变革的市运管所工作人员和出租车经营单位代笔职工对岗位满意度高低产生了新的问题，对于工商银行而言，主要体现在应用不成熟，系统内人员过多，改革难进行，以及由人事制度改革而带来的员工心理等一系列问题。具体表现如下：

(一) 工作满意度调查的数据指标

日前，我们以工商银行系统现场随机发放回收问卷的形式，调查工商银行工作人员对于工作满意度，结果显示，总体满意度62.11%。

(二) 工商银行职工面临的问题调查

- 1、对银行的科技型、智能化新知识与新业务的适应力。
- 2、对银行的大发展、大任务、高指标的承受力。
- 3、对金融业前途的信心。
- 4、对银行收入分配方式改革的态度。
- 5、对工作产生厌倦感。忧患意识和危机感。

(三)原因的分析

- 1、个人主观原因
- 2、单位原因
- 3、社会原因
- 4、其它原因

五、提高职工满意度的建议与对策

(一)提高商业银行员工满意度的管理措施：

1. 构建学习型组织。

进一步加大了对工商银行员工学习的考核力度。全面完善了学习制度，构建学习型组织。小组学习时间每月不少于2天，并且每次学习都指定两名中心发言人进行重点讨论发言，每次学习都切实做好考勤登记和学习记录，领导干部员工出勤率达到100%。切实做到了时间、人员、内容、质量、效果五落实。举办展评活动，不断总结新经验、探寻新方法，促进理论武装工作向深度、广度推进。

2. 推行职业生涯管理。

加强对职工职业道德教育。工商银行员工坚持每年一个主题思想政治教育，教育分三个类型：一是基础性教育，教育员工遵章守纪、爱行爱岗、干事创业。二是针对性教育，根据不同时期员工们可能出现的思想问题，结合反面典型事例进行专项教育，教育员工分清是非界限，抵制各种不良影响，保持思想上的先进性和政治上的坚定性。三是创新精神教育。创新是金融事业兴旺的不竭动力。我们从培养员工高尚的道德感和社会责任感入手，教育员工从世界角度、未来的角度、现代化的角度来考虑工行发展，激发员工的进取精神和拼搏意识，鼓励员工大胆创新，阐述新观点，开拓新领域，形成新思路，创造新业绩。

3. 提供员工帮助计划。

近年来，为适应新形势、新要求，围绕创建文明单位工作，不断创新工作形式，开展了一系列富有成效的、内容丰富的创建实践活动，提供员工帮助计划，确保了创建成效。

4. 完善薪酬系统。

(二) 提高商业银行员工满意度具体建议

1、思想方面。

近年来，工商银行以“服务价值年”活动为统领，以提高客户满意度和客户体验度为精髓，以“服务创造价值”理念为愿景，按照省行的安排部署，重点围绕总行服务价值提升“十大工程”，从抓细节、强系统、贯宗旨、强理念、树典型、强机制入手，深化“服务价值年”活动，确保服务水平有新提高，服务能力有新增强，服务形象有新改进。同时，加强宣传教育，树立精神支柱。员工满意度直接受每个人价值观的影响，不同的员工对工作存在不同的价值判断和预期；同样的工作环境和回报，个人价值观不同，也会导致不同的员工满意度。因此要使广大银行员工树立正确的世界观、人

生观、价值观。

2、考评考核方面。

将职工满意度与绩效考核结合起来。加强日常服务管理。按照“服务创造价值”的理念，深入研究提升服务效能的形式、渠道和内容。行制定了《营业网点服务工作现场检查考评标准》，按月通报，按季考核。制定《营业网点现场检查工作表》，作为工行各级服务管理人员每个工作日营业前、营业中和营业后的服务工作履职纲要。在此基础上，实行全辖服务工作月通报制度，并与支行当季绩效挂钩，实行季考核兑现制度。

3、组织方面。

建立职工与银行管理者的沟通机制。建立一套有效的沟通机制，建设正式与非正式的沟通渠道的建设，并从组织与制度方面给予保障。

4、技能方面。

加强对银行基层职工的业务培训。尽快让其适应新的机制、新的技术手段、新的服务理念以及新的工作环境和压力的要求，变被动的心态为积极的行动。

5、分配平衡方面。

包括干部及职工在工作中的廉政问题对满意度的影响。

6、服务方面。

抓“细节”，深入开展“全员业务体验，改善100个服务细节”活动。“细节决定成败”，长治分行在发动全员查找不足和问题的基础上，各自列出10-20个需要重点改进的服务细节清单，提出改进措施，确定改进期限，分解落实责任。服务细节包括营业网点服务、业务难点疑点服务、业务流程和操作等。春节前夕，工商银行领导亲率保卫、运行、办公室等职能部门主要负责人对工行员工进行了突击检查，并对存在的工作细节问题进行了现场整治。

7、工作压力方面。

按照“客户满意不满意”的原则，长治分行统一设计“客户满意度调查表”广泛征求客户意见，认真分析影响服务工作整体提升的“瓶颈”问题。不定期对营业网点客户体验度和满意度进行问卷调查，并针对服务客户的薄弱环节积极整改。提高员工的工作压力意识，有压力才有动力。

8、职业的稳定性方面。

坚持以“创佳评差”、“岗位学雷锋”和创建“文明单位”、“青年文明号”、“女子巾帼文明岗”等活动为载体，用正确的思想引导员工，用先进的文化教育员工，锻造企业精神，凝聚员工之力，形成了一心一意共谋发展的良好局面，落实好员工的职业的稳定性，实现了在新的起点上推动各项业务又好又快发展的目标。

银行员工交流发言稿篇五

岁月不居！来也匆匆，去也匆匆！虽然我老是觉得累，可是时间老人却总也不觉得累，每天自我陶醉地嘀嘀哒哒跑个不停！回首这一年，颇有感慨——我完完整整的为商行服务了一年，商行也给了我别人羡慕不已的报酬——幸福！

增加工作成果——你做了别人没有做的

从正常班到倒班，我踏踏实实地做，用心地体会，感悟最深的就是“端正态度，遵守行纪行规；尊敬领导，服从安排；团结同事，虚心求教；明确目标，脚踏实地”。

一年的工作实践，深深地体会到“临柜工作是银行第一形象”的含义。我们的形象直接影响到客户对我行的第一印象，关系到能否留下客户，更关系到能否留住客户。这要求我们要有较高的综合素质，要求我们必须切实坚持临柜工作的

服务宗旨“热情周到，耐心细致，为客户办好每一笔业务，让客户满意”。

一年的工作使我深刻体会到业务知识欠缺的严重性。这促使我又学习了的新东西，使自己的业务知识更具全面性。虽然我们新增了不少业务，但是要想保证我行的不断壮大(即使仅为了保证我们的优厚待遇)，只有不断地新增业务。这就要求我必须吸收新的知识才能顺利开展工作，才能跟上我行的步伐。

要做一名合格临柜人员，光有全面的业务知识不够，还需要配合主动、热情、耐心的服务。我们工作中的主性首先是要做到经理要求我们的“主动和客户打招呼、交流”。我随时主动向部分客户介绍我行的业务信息、新产品。

工作态度好了，业务知识跟上了，还需要良好的工作氛围。营造良好的工作氛围最主要是团结同事。团结同事不是吃吃喝喝，也不是不拌嘴，而是要理解、尊重。虚心请教，互帮互助，共同学习，大家才能同心协力，才能融洽相处。

篇二：银行柜员工作心得

当我知道我可以，这样没有障碍写作的时候，我不知道该怎么去记述我的生活。现在。我正在在一家小银行。做柜员。我自知感觉到了人性反转的一面，可能中国人对朋友亲人都有友善，对外面则很冷淡对跟自己利益相关的人，提不起一点商量的心态的。也可能是现在大多数被社会底层的生活所累的结果。甚至在银行柜员面前肆无忌惮的显摆。我承认银行有这样那样的限制与规则的不和常理，但是对于一个柜员而言，你的呼声越大，你的境地越显得尴尬。

我曾经，不止一次的赞美过飘落的秋色中的枯黄的叶子，我认为那是，生的另一种形式，我也曾经，己所不欲勿施于人的，为他人设计过自己的言行，可是，现实却很累，也终于

理解了羌笛何须怨杨柳春风不度玉门关的诗句。

可是生活还在继续，昨天天气很好，在路上走着的时候买了一本《读者》杂志，好久没有去看这些东西，原因是这些高雅的话题与文字，属于一个仰望者的灵魂，而对我，来说低头沉默与妥协才好的生存方式。有些人说可以辞职有人说选择不同的道路去看不同的风景一种意义上是对人生的有一次妥协与逃避。一个心灵正在伟大的人会选择激流勇退，而我们的生活从未经历过这种境界。

篇三：银行柜员工作心得

时间飞逝，转眼我已经与__银行共同走过了五个春秋。8月当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进__银行的情形油然在目。入行以来，我一直在一线柜面工作，在__银行的以“激人奋进，逼人奋进”管理理念的氛围中，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素质，在不同的工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务，逐渐成长为新区支行的业务骨干。五年来，在__银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的__之路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。

一、勤学苦练爱岗敬业

进入__银行伊始，我被安排在储蓄出纳岗位。常常听别人说：“储蓄出纳是一个烦琐枯燥的岗位，有着忙不完的事”。刚刚接触，我被吓到过，但是不服输的性格决定了我不会认输，而且在这个岗位上一干就是五年。

当时的我，可以说是从零开始，业务不熟、技能薄弱，在处理业务时时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲”，要做就要做得最好。平日积极认真地学习新业务、

新知识,遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教。我知道为客户提供优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。俗话说“业精于勤,荒于嬉”。为此,我为自己规定了“四个一点”,即:早起一点,晚睡一点,中午少休息一点,平时少玩一点。班前班后,工作之余我都与传票、键盘、点钞纸相伴。每天像海绵吸水那样分秒必争地学习业务和练习基本功。相对其它技能,点钞是我的弱项,为了尽快提高点钞的速度和准确率,我虚心向行里点钞能手请教点钞的技巧和经验,改正自己的不规范动作。一遍遍地练习,虽然一天工作下来已经很累了,但凭着对__银行工作的热爱和永不服输的拼劲,常常练习到深夜。离乡背井的我在接到母亲电话的时候,总是说我过的很好让她自己保重,其实有多少心酸只有自己知道。为了尽快适应工作岗位的要求,一年中只是回家一次与家人团聚,其他时间用来不断的学习工作,功夫不负有心人,经过长期刻苦地练习,我的整体技能得到了较大的提高。

我在日常的一线服务中始终保持着饱满的工作热情和良好的工作态度。__银行是一家年轻的银行,每一位客户都是员工辛辛苦苦开拓来的。这不仅要求我们具有熟练的业务技能,更要求我们能针对每一位客户的不同心理和需求,为他们提供快捷优质的服务。在日常工作中,我都以“点点滴滴打造品牌”的服务理念来鞭策自己,从每件小事做起。记得有一次我正准备下班时,一位客户一脸焦急地冲进来,说自己的卡和身份证被偷了,要求挂失。按照规定挂失要提供有效证件的,但是面对焦急的客户,我一面安抚这位客户,让他不要着急;一面重新开机,按照客户提供的身份证号码进行查询,查出他的卡号,协助客户通过我们95577客服电话进行口挂,避免可能发生的损失。这样的小事在我们身边时常发生,虽然是点点滴滴的小事,这些小事,却折射出员工的素质、企业的文化。我的岗位是一个小小的窗口,它是银行和客户的纽带,我的一言一行都代表了__银行的形象,为此我常常提醒自己要坚持做好“三声服务”、“站立服务”和“微笑服务”,耐心细致的解答客户的问题,面对个别客户的无礼,巧妙应对,不伤

和气;而对客户的称赞,则谦虚谨慎,戒骄戒躁。从不对客户轻易言“不”,在不违反原则的情况下尽量满足他们的业务需要。我始终坚持“客户第一”的思想,把客户的事情当成自己的事来办,换位思考问题,急客户之所急,想客户之所想。针对不同客户采取不同的工作方式,努力为客户提供最优质满意的服务。

经过不断的努力学习,在实际工作中的持续磨练,现在已经熟练掌握了相关业务以及规章制度,逐渐成长为一名业务熟手,这时我渐渐明白无论是做储蓄还是当会计都是具有挑战的工作,重要的是如何将它做的好,做的更好。

随着业务的发展,新区支行的业务量不断增大,业务笔数节节攀升,储蓄窗口的业务量急剧上升,为了工作加班加点我积极的参与,每当节日大家和亲人团聚的时候,这时的我还忙碌地工作着,总觉得愧对远方的父母,难以照顾他们。但是看着客户满意而归的时候,心里又会觉得安慰;自己的辛苦换来的大家的幸福值得。业务增加了,效率就必须提高,这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,谨慎谨慎再谨慎,严格按照行里制定的各项规章制度操作流程来办理各项业务。将储蓄工作做细、做好、做精。

二、团结协作共同进步

银行工作需要的是集体的团结协作,一个人的力量总是有限的。作为一名老员工,我不仅仅满足于把自己手中的工作干好,还注意做好传、帮、带的作用,主动、热情、耐心地帮助新来的同事适应新环境,适应新岗位,适应新工作,使他们更快地熟悉相关业务,较好地掌握业务技能。结合我自己做新人时的经验,我注意引导他们从账理出发,而不是教他们如何进行简单的菜单操作。在平时的工作中,我还将自己的工作学习经验毫无保留地告诉他们。我想,这样的教法不一定是最好的,但一定会让他们学到业务知识点的本质,学会融会贯通,举一反三。新区支行去年相继有四名新同事加入,他们虽有一定的

金融专业知识，但对于临柜操作技能来说，尚有欠缺。为了能使他们尽快上岗，我对跟班实习的新同事耐心进行操作章程的培训，特别是要严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。对于他们的薄弱环节一技能，也将自己平常练习的心得告诉他们，供他们参考。通过一段时间的双向努力，他们已能熟练进行单人上岗操作了。为新区支行更好的开展工作打下扎实的基础。只有整体的素质提高了，支行的会计业务水平才能上一个台阶。大家共同努力，在新区温暖的大家庭里快乐的工作着。

银行新进人员渐渐增多，在帮助他们同时，我也看到他们的优点，时时让我有危机感，我时常告诫自己不能满足现状，要甘于平淡，但不能流于平庸，既要心无旁骛、脚踏实地将手中的工作完成，也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战。时代是在不断发展的，银行工作的竞争也日趋激烈。__银行也在不断开发新的业务，从新基金的发行到国内首张钛金信用卡的上市，看着__银行不断开拓创新，我深切地体会到作为一名合格的前台柜员应该具备更高的业务水平，只有不断地增强自身的综合素质，不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。于是在紧张工作之余，我还积极参加各种学习，取得了《会计从业人员资格证书》、《反假货币上岗资格证书》、总行《会计业务上岗资格证书》、《储蓄业务上岗资格证书》、《出纳业务上岗资格证书》、《银行卡业务资格证书》。利用业余时间报考会计本科、经济师职称资格考试，为在今后的工作中能取得更大的成绩打下坚实的基础。

三、业务全面进取向上

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，必须要不断的提高自己，才能更好的向客户提供高效、快捷的服务。分行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法

律、法规，努力提高着自己的业务理论水平。在一二季度的会计人员考核定级中，综合成绩始终保持在一二名。

我们支行严格按照iso9001质量管理体系的推广进度做好各项工作。在保证日常业务顺利进行的同时，我们起早贪黑，将整个身心都投入到了贯标工作中，加班加点，无怨无悔。从制定自查计划到具体的实施、从总分核对到各种登记簿的建立健全、从所有传票的重新审核到开销户资料的再整理……大家对存在的问题提出了改进的办法并加以实施。事实证明，付出的辛劳汗水没有白费，我们新区支行作为苏州分行的第一批审核单位，顺利通过了内审和外审。

今年因为工作的需要，我被安排到会计综合岗，开始学习新的业务知识，为下一步实行综合柜员做准备。多年的银行工作经验让我对新的挑战从容不迫，我虚心向其他的会计柜面人员请教，认真学习会计操作规程。

篇四：银行柜员工作心得

作为服务行业，商业银行除了出售自己的有形产品外，还要出售无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要，更是银行履行社会责任、促进和谐社会建设的本质要求。

“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨；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。做好银行服务工作、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。

之所以坚持银行服务要“深入人心”，一方面是因为当前很多的银行服务表面文章做得太过明显，另一方面是因为银行服务的趋同性日趋显著。现在社会日益进步，人们对银行服务形式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些糖果、微笑加站立服务，这些形式上的举措已被社会视为理所当然的事情，而从根本上扭转银行员工的意识，切实为不同客户提供最有效、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

“深入人心”一方面要求我们内心牢固树立服务意识，而不能被动、机械地应付客户，要时刻把客户放在内心，要经常站在客户的角度来思考自身的表现。另外，服务要做到“深入人心”，我们的领导者要能率先垂范，重新定位角色，也就是从权力型，向责任型和服务型转变，这是培养和激励员工服务意识最好的例证；另一方面，“深入人心”要求我们及时、准确把握客户的内心真实需要，要能急客户之所急，想客户之所想。不同客户的需求心理不同，要深度挖掘、动态跟踪。我们要区分客户、细分市场：对于普通客户形式上的服务提升就可能获得他们极大的认可，比如引导员的进门招呼，柜台人员的微笑和礼貌用语；对于vip客人，则更多的要考虑如何为其缩短等待时间、节约交易成本和个性化服务及增值服务问题。为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。

要求服务要“深入人心”，并不是说我们要四面出击，全面开花，恨不得把客户的事情全包了，而是要求我们给客户提供服务时必须考虑成本效益原则，要计算成本，要有成本概念，我们绝不能做赔本的买卖，必须有取舍，有所为有所不为，成本高的服务必须要有高的回报，这是市场规律的必然要求。另外，时时处处把客户放在心中，要求我们不能忘记

风险，在服务过程中，要严格把握适度原则，服务流程、手段一定要依法合规，防止过头服务，否则会砸了我们工商银行服务的牌子。

银行面对千变万化的市场，面对客户千差万别的需求，大量的服务不是仅仅按照总行制定的操作流程去做就能做出来的，而是要靠每一位员工去创造，只有全行每一位员工把服务“深入人心”，把服务与各项业务流程的优化和产品创新结合起来、把服务与完成全年综合经营计划结合起来，新的服务措施、服务工具、服务手段和办法才会不断被创造出来。我们也就一定能够在同业竞争中脱颖而出。

银行员工交流发言稿篇六

刚刚加入广东电网韶关仁化供电局这个大家庭，我对一切都充满着好奇和新鲜感。第一天来到这里，我就已经充分地感受到了领导们对我们的重视、师兄师姐对我们的帮助，无论是在思想和经验上的交流与传授，抑或是生活上的关心，这些都让我感到十分温暖。

在这短短几天的时间里，我们已经渐渐地进入自己的角色并慢慢地熟悉和了解了这个企业的方方面面。在这里，我们每一天都有不一样的任务和不同的体验。虽然我的父母都是南方电网的老员工，我从小受他们的影响，对南方电网有一定的认识，但是经过这几天的观察，我发现我对南方电网的了解还很片面，尤其是在参观完配网实操培训，走访周田、董塘所之后，我就更加深刻地体会到了这种感觉。

记得第二天师姐带我们去参观配网实操培训的时候，由于我是第一次接触和看到这些站在一线的员工平时的真实工作场景，虽然在看完配网实操培训的过程之后，我对他们的工作内容依然不了解，但是我却感触颇深，这主要表现在两个方面。首先，听到一位师兄简要的说了一下这几年南网的一些发展概况，并从中了解到了一些他们工作和生活上的细节，

师兄说以前在工作前吃早餐要到比较远的地方，十分不方便，但近几年他们的早餐已经有人负责，公司也在工作场地附近建起了员工宿舍，解决了住宿和吃饭的问题，这给他们带来了不少便利，员工的工作热情高涨了许多。

由于我是人力资源管理专业的，这不禁让我想起了自己所学的知识，即员工福利这一块的内容，只有真正站在一线，亲自去了解员工的需求，才能为他们做出更好的决策；真正落实和维护好好员工的切身利益，也能够在一程度上影响他们的工作态度，使得他们更加投入和心无旁骛地投入到工作当中。

其次，当听到有位师姐说到这一些实操十分注重人员之间的配合，讲究工作的效率的同时也讲究质量之后，我的脑海中又有了另外一个问题。我一直在思考如何在保证工作质量的前提下合理的配备人员，如果人员配备不合理，假设只需要四个人完成的工作，如果安排了八个人去完成，这有可能会造成公司在财力、人力等方面的浪费，那又要以什么样的标准去合理分配人员呢，我不禁陷入了沉思。

于是我请教了郭师姐，师姐跟我们说了很多，这让我感觉到了我仅仅专注于自己专业上的学习，很可能让我的学习领域太过狭窄，我应该抛开这种学习的方式，从零开始，这会让我更好地充实自己。

在第三天走访董塘所的时候，刚好听到一位师兄在汇报工作，内容大概是附近居民不符合实际情况随意打电话投诉，这加大了他们的工作量、加重了他们的心理负担，这让我懂得在平常的工作当中，不单止要做好自己份内的工作，与别人交流沟通同等重要。“万家灯火，南网情深”，站在人民群众的角度，为他们提供更加优质的服务。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

银行员工交流发言稿篇七

我们正把如火的青春献给平凡的银行岗位，银行正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。以下工作心得体会范文《银行员工工作心得体会范文》由本站工作心得体会频道为您精心提供，欢迎大家阅读参考。

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回首即将过去的2013年，有领导的关心与教诲，有同事的支持与帮助，有攻坚克难之后的喜悦与欣慰，也有惆怅彷徨之后的不悔抉择。虽然我还是一个从事银行工作刚刚两年的辅助员工，但是经过努力，我今年的业绩从年初的个人存款_x多万增加到现在的_x多万，净增_x多万，已经成为支行揽储方面业绩第一名。现将我一年中的工作情况作如下总结：

一、加强学习，提升自身素质

一年来，我能够认真学习银行方面的业务知识，不断提高自己的理论素质和业务能力。在学习的过程中，我逐渐总结出了符合自身特点的学习方法，即比较学习。跟其他同事比，我个人欠缺的就是我需要学习的；跟其他支行比，我们薄弱的

就是我需要加强的;跟其他银行比, 与我们不同的就是我需要探索的。

二、开拓创新, 寻找新的市场增长点

只有不断开发优质客户, 扩展业务, 增加存款, 才能提高效益。我利用个人的社会关系网, 与拆迁公司建立联系, 通过拆迁公司, 我得到了大批具有储蓄潜能的客户名单。然后逐个登门拜访, 拒绝、冷眼甚至辱骂不可避免, 但是值得庆幸的是, 通过这种方式, 我在原有的营销和维护个人客户, 帮助客户理财的基础上, 还挖掘了不少新客户, 吸引了大笔新的存款。

三、忠诚执着, 为支行事业发展尽职尽责

银行是我学生时代就蒙昧以求的工作场所。毕业之后, 我非常幸运的得到了这份理想的工作。但是要成为一名合格的银行工作人员也并不是一件非常容易的事情, 必然需要不断地学习、持续的磨练。工作一年多后仍然不是银行正式员工的事实让家人有些担忧, 他们甚至为我找了他们认为更好的出路。是坚持自己的理想, 还是体谅家人的感受, 说实话我徘徊过、矛盾过。但是理性的思考之后, 我毅然决定留在支行, 继续努力, 用我的成绩实践自己当初的畅想, 也打消家人的顾虑。

新的一年, 我为自己制定了新的目标, 为了让自己尽快成长为一名合格的银行员工, 我将着重从以下几个方面锻炼自己、提升自己。

一、业务方面。不断更新自己的银行业知识库, 既要熟悉传统业务, 又要及时掌握新兴业务; 既要有较高的理论水平, 也要有熟练操作具体业务的能力; 既要学习自己职责范围内的专业知识, 也要主动了解银行的贷款、存款、结算等其他领域的相关知识。

二、素质方面。养成强烈的责任意识和服务意识，认真对待每一位顾客。严格要求自己，作风正派，洁身自爱，自觉维护银行工作人员的良好形象。

三、心理方面。不断经受磨练，理智面对挫折和失败，把行程成熟、稳健的心理状态作为自己的成长目标。

明年，我的业绩目标是个人存款到达1个亿。我会不断探索、开拓创新、尽职尽责、尽心尽力，自己成长的同时，为支行事业的发展做出属于我的一份贡献。

银行员工交流发言稿篇八

一日，在电梯中看到一片充满朝气的脸，发现不知从何时起自己居然也被必恭必敬地称作老师时，才突然意识到原来自己已经是一名老员工了，真是时光飞逝啊。

回忆起五年前自己应聘的场景，就好像发生在昨天。其实当初应聘工行的想法很单纯，甚至有几分幼稚，仅仅是觉得人们每天从银行存存取取那么多钱，银行的信贷员随口谈着被常人认为是天文数字的资金??金融企业对我而言就像座神秘的城堡。于是怀着一点点的好奇和冲动，我挤进了里三层外三层的招聘展台，经过笔试、面试，我顺利地加入了工行浦东分行。

进行后我被分配到信贷部，回忆起上班前一天的心情，真是又兴奋又紧张。兴奋的是自己就要操纵数百万甚至更多的资金了，紧张的是万一算错了一个零，那可是几辈子也赔不上呀。行里为我指派了老师对我进行指导，这时我才知道原来信贷工作不仅是填填借据算算利息那么简单，而是要向客户提供一套全面的金融服务。为了摆脱客户“一问三不知”的尴尬，我开始“恶补”银行业务，虚心向“老法师”求教??很快我成为了业务骨干。

人的成长和周围环境有着很大的联系。一直认为我很幸运，能在这样一个充满了机遇和挑战的环境中成长。工行具有最丰富的客户资源，最强大的资金和网络的支持，这些都是我用来争取优质客户的法宝。同时客户对服务的专业要求，也使我接触到最全面的业务，这些都是其他商业银行所不能给予的。现在我才能真正体会到“学业务到工行”的说法。

工行给了我广阔的发展空间，无论在业务学习上还是角色定位上都给了我有力的支撑。如今，我有幸成为了一名二级支行的管理者，这对我来说是一个全新的体验。“麻雀虽小五脏俱全”，我学会了如何处理和协调各方面的事物。

5年的时间很长，在这个大熔炉中，我已经由一个稚气未脱的学生蜕变为一名成熟的“工行人”。5年的时间很短，因为每一天我都享受着这里忙碌而充实的生活。