

银行服务心得

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/zuowen/1678639640231725.html>

范文网，为你加油喝彩！

ping网址-见红一般多久会生

成功之路 多半独行



2023年3月13日发(作者：win10多桌面)

1/8

银行服务心得体会6篇

银行服务心得体会(1)

党风廉政建设和反腐-败斗争是关系到党和国家生死存亡的一件大事。腐-败，是当今社会一大难以治愈的顽症，引起了全世界的观注和瞩目，提起腐-败，人人深恶痛绝，同仇敌忾，研究和探索治理腐-败产生的根源，从严治党，是当今社会治理的难点和关注的焦点。

为进一步推进银行业干部队伍的作风建设和党风廉政建设，根据市银监局的统一安排，11月10日下午，我社党委班子成员带队，组织全联社干部员工参加了市银行业反腐倡廉警示教育巡展活动。

此次展览共分三个部份，图文并茂，发人深省，其中生动的理论，详尽的案例资料，教育了每一位参观者，也使我们受益良多。一组组、一幅幅反腐倡廉宣传图片，一个个生动真实的案例具有直观性和借鉴性，警示了干部特别是党员领导干部。巡展现场，大家驻足观看，细心观察，在认真观看巡展图片的同时，深刻反思了案例所折射出的人生观、价值观以及制度建设缺失问题。银行业作为关

系国家经济命脉的重要行业，面临十分艰巨的反腐倡廉工作，必须有责任也有义务以党风廉政建设为己任，积极营造廉洁自律的氛围，切实加强制度建设，筑牢反腐防线。正是基于这种工作要求和工作背景，人民行高度重视，将活动做为进一步推动党风廉政建设的有利契机，我社积极配合参加。

此次展览，令人震撼，发人深思，参展员工普遍受到了一次思想洗礼和生动的警醒教育，提高了拒腐防变免疫力，对进一步筑牢拒腐防变的思想防线、做到思想上警钟长鸣、作风上严谨细致、生活上严格要求起到积极作用，促使廉洁自律的意识和各项要求深化到干部员工思想里、体现到行动上。

为了强化活动效果和进一步触动员工思想，我社领导要求参观巡展后各社结合自己工作实际进行勤政廉政深刻讨论，同时每位参观人员写出观后感或心得体会。

胡-锦-涛在党的xx大报告指出：“坚决惩治和有效预防腐-败，关系人心向

2/8

背和党的生死存亡，是党必须始终抓好的重大政治任务”。处于国家经济中心位置的银行业金融机构只有充分认识了反腐-败斗争的长期性、复杂性、艰巨性和

紧迫性，继续坚定不移、坚持不懈地抓好党风建设和反腐倡廉工作，才能确保银

行业安全、稳舰高效运行，为保增长、保民生、保稳定提供有力金融支持。而要

实现这一目标，我们应该：

1.深入学习科学发展观，运用多种手段开展廉政教育这次展览，使我们深刻

体会到宣传教育在反腐建设中的重要地位，特别是在我们金融部门。教育是银行

开展反腐倡廉建设的关键。加强对各行各业党员干部和员工的理论、党纪、法纪

教育，增强其依法管理和自我约束的能力，是加强反腐倡廉建设和深入开展反腐

-败斗争的重要一环，也是各级干部和员工提高自身素质，增强防腐拒变的内在

要求。

2.树立了廉洁从业、守规操作的职业操守。遵守员工行为规范，增强了"合

规创造价值"、"违规引发风险"的风险理念，建立了有责担责，尽职免责的责任

思维，反对放松管理求发展，充分认识到违纪违规经营的危害性，以及违规行为

应承担的责任和应受到的惩戒，对发生的违规违纪行为绝不姑息纵容。增强自身

遵纪守法的意识，营造依法经营、守规操作、廉洁从业的良好氛围，保障各项业

务又好又快发展。

银行服务心得体会(2)

银行作为一个重点窗口行业，其服务的好坏一直收到很多人的关注。虽然广

大消费者可以选择用脚投票，但是在面对作为垄断行业的银行来说，老百姓还是

一直处于劣势。无论是那家银行，似乎服务都是“地道”的中国式，要么就是网

点少不便寻找，要么就是人满为患效率低下。去趟银行要做好艰巨的准备。

中午的时候去工行办理业务，拿号的时候发现自己前面还排了30多号，四

个窗口还只有一半是正常营业的。看这阵势没有一两个小时是不行了。于是乎赶

紧知难而退，去对面的民生办理。一进去人还不算太多，只有10来个人，赶紧

领了一个号等着。虽然窗口也只有两个，不过人不多应该很快就能轮到自己。随

手拿起宣传册看看，过了好一会儿，抬头看看叫号器就变换了几个号。开始还觉得

3/8

奇怪，后来发现有不少后来的人却“加塞儿”排到前面。和大堂经理一问才知道，

人家原来是金卡客户，有优先办理业务的权力。如果是钻石卡客户连队都不用排，

直接上二楼的贵宾大厅，有一对一的客户经理陪着办理各项业务。在网上以搜索，

各个银行都有类似的制度，而VIP的资格也根据自身情况的不同而有所调整。只

有耐心等着了，谁让咱不是VIP呢。好不容易排到了并且把业务也做完了，我想

换两百快零钱，这样花起来也方便点。但是柜员以零钱不多为由，只给我换了几

个五十的。这个让我着实郁闷了一下，我都排了这么长时间的队，连这点小需求

都要被拒绝，虽然有些不忿，不过还是离开了柜台，毕竟和他们耽误不起时间。

唉，其实也能理解银行的做法，将客户分为三六九等，让大客户满意以便获

取更大的利润，这本无可厚非。不过，至少也应该给普通人考虑一点，不要显得

过于唯利是图。以前看到有的客户为了表达自己的不满，将所有的窗口都占据，

反复存取款，直到银行的领导出面调解才解决。这或许只是个案，不过银行也应

该好好想想了，面对诸多的霸王条款，普通的客户也在渐渐抗争，希望能让他们

有所警醒，有所改变吧。

银行服务心得体会(3)

由于直接面对储户，柜面在金融机构中又扮演着窗口角色，发挥着形象作用。

具体来说银行柜面服务人员承担着大量具体业务的办理，他们直接与客户交往，

其态度的好坏、效率的高低，直接影响客户对银行整体形象的认可和评价。因此，

银行柜面服务人员的服务质量的重要性就不言而喻。“服务是银行的生命线”，这

是对做好柜面客户服务工作的诠释。如何才能更好的做好银行柜面服务。

一、良好的业务素质是优质服务的保障

所有的客户，对我们的基本要求就是高效率、高质量地办理业务。你和客户聊得天花乱坠，最终却无法办理客户交办的业务，或者办理一般业务要用十几分钟，哪来的服务可言？柜台服务少不了语言沟通，但没有良好的业务基本功，光靠嘴皮子是谈不出优质服务来的。因此，我们所有人都应该熟知所从事的业务。

二、交流因人而异，选择的交流方式

4/8

给对方一个微笑，很简单。一个微笑、一句你好，会消除抵触心理，拉近人与人之间的距离。反之，如果我们面无表情甚至脸上阴雨蒙蒙，制造愉悦气氛的最起码条件就没有了，原本不顺畅的交流气氛，经过柜台玻璃的间隔显得更加无力，遇到问题，给客户做解释性工作时，就很难得到客户的谅解。有时一句简单的交流可以起到良好效果。

三、如何面对情绪激动的客户

我们绝大多数客户都很支持、理解我们的工作，可总也有个别容易冲动，甚至对我们进行言语攻击，碰到这样的客户该怎么处理？是忍让还是反抗？面对这样的客户，我们的第一反应往往是直接回击，因为我们知道对方理亏，但是请我

们记住这样一句话：任何问题都可以通过沟通来解决。

首先让自己镇定两秒钟，这两妙，我们要思考：如果我是客户，却不能办理

这个业务，我将有什么损失？思考之后，我们往往能清楚客户着急发火的根源，

也就找到了解释的核心。站在他的角度，去思考他所关心的问题，再去说服他。

最后，我们要清楚：我们的耐心解释，不是没尊严、没脾气，是因为我们有更好

的涵养。

银行服务心得体会(4)

时代在变、环境在变，银行的工作也在时时变化着，每天都有新的东西出现、

新的情况发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自己，更好地规划自己的职业生

涯，学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，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。银行的服务工作需要我们不仅要有对工作

的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。其实客户，就是我们每天都要面对的“考

官”。

作为一名银行柜台工作人员，应该能清醒地认识到服务的重要性，尤其在现

今银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是从某种方面体现了银行的软实力与

竞争力。“服务”，看似平凡的两个字，却蕴含着丰富的内涵和价值，工作中，我

们能够简单而方便的将“服务”两个字挂在嘴边，而现实中，我们却也心酸的明

5/8

白，要做好服务工作不是一件容易的事，更不是一朝一夕能够筑就完美的。

不同客户在不同情况下的不同需求，并学会通过察言观色的方法来辨别这些

需求，并根据客户类型的差异，为不同类型的客户提供不同类型的服务。服务要

注重细节，要让顾客觉得，我们的一言一行，一举一动，都是和用心的在为他们

服务，我们要善于观察客户，理解客户，对客户的言行要多揣摩，要想客户之所

想，急客户之所急。并且要持之以恒地做好每一个细节。不要总是抱怨客户对你

的态度，客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总挑剔镜子的

不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

经过几个月的工作，使我明白了有效的沟通要以诚为先，从心开始，要用心

和客户交流，才能赢得客户的心。概括起来说就是：态度决定一切。细节决定成

败。微笑改变命运。文化铸就品牌。沟通从心开始。有礼走遍天下。服务创造未

来。

现在许多行业都在提倡微笑服务，于是许多人不明白微笑的真正含义，微笑

并不像点钞或者打算盘那样可以练得出来，微笑不是一种职业化的笑脸，而是一

种情绪，也可以说是一种气质的流露，是微笑着积极的人生态度的表现，使他们

充盈的内心世界真实、自然地流露。

一则印度谚语说：播种一种思想，收获一种行为；播种一种行为，收获一种

习惯；播种一种习惯，收获一种品格；播种一种品格，

银行服务心得体会(5)

作为一名银行业的普通员工，在一个普通的日子里，我走进了某银行的一家

网点，以一位客户身份去体验了金融业窗口服务的不同感觉。从柜台内到柜台外，

虽只是几步之遥，但该网点的软件实力、经营特色以及企业文化，使我得到并生

发出不同的感受和感悟。

如今，无论你走进任何一家银行网点，首先感觉的是硬件很好，环境很美，

窗明几净，很多银行都设置了贵宾室，更是彰显豪华。但是，在众多银行同业中

崭露头角、颇受客户称赞的，却靠的是软实力！硬件是冰冷而没有生命力的，再

6/8

好的硬件也不能与客户产生共鸣，惟有人与人之间的亲切笑容、贴心的话语交流，

能让我们的环境鲜活起来、温暖起来，也能够留住银行钻石客户的心。

从20世纪50年代直到今天，众多的服务明星、劳动模范所获得的成功，必

定拥有一套自己的所谓绝活。比如说中医药店的一抓准，百货商店的一量准，抑

或是业界的万宝全书、肯动脑筋的抓斗大王，正是这些独到的为大众服务功夫，

令他们脱颖而出，成为各行业中的佼佼者、带头人，被客户所拥戴，成为凝聚行

业客户的向心力。因此，拥有自己的特色，用软实力换取客户的信赖与支持，是

行业的制胜法宝。

走进银行网点，可以感受到的还有他们的企业文化。在体验服务的同时，也

体验到他们的文化魅力。人与人之间的和谐、进取，充满凝聚力的企业文化，带

来了员工的乐于奉献、与企业同呼吸共命运的精神，并随着员工们在服务的过程

中，把这种精神传递给客户，使客户对企业充分信任和安心，增强了对银行业的

认同感。

我深深地感悟到：只要将服务客户放在心中首位，不放在嘴上；服务客户放

在行动上，不停留在嘴上；改变理念在思想上，不嘴上说说，我们一定会赢得越

来越多的客户的理解、信任和支持。

银行服务心得体会(6)

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

7/8

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。

IoCalHoSt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

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。

8/8

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。

更多作文 请访问 https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/92_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](https://www.wtabcd.cn/fanwen/)开发