

银行工作心得（精选）

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/1692950164642721.html>

范文网，为你加油喝彩！



银行工作心得（精选）

银行工作心得（精选21篇）

当我们心中积累了不少感想和见解时，就十分有必要要写一篇心得体会，通过写心得体会，可以帮助我们总结积累经验。是不是无从下笔、没有头绪？下面是为大家整理的银行工作心得，希望能够帮助到大家。

银行工作心得 篇1

为期x天的省行培训转眼即逝，那里留下了我们静静聆听前辈教导的身影，那里留下了我们最真最灿烂的笑容。暮然回首，这样欢聚一堂的机会已然不多，我们即将浩浩荡荡的奔赴工作岗位，以全新的精神面貌迎接新的挑战，内心诚惶诚恐，却又满心欢喜和期待。

如果有人问我，培训期间给你留下印象最深刻的是什么我想说，是榜样的力量。每一位为我们授课的省行领导，他们的做人准则、工作经历和体会都深深的感染着我们，他们博学多才，他们经历丰富，他们谦逊有礼，他们勤勤恳恳，兢兢业业，甚至连培训班每一天与我们朝夕相处的教师，他们无微不至的关怀和服务精神，都令人为之动容。感激培训班的教师为我们真诚而温馨的付出，感激省行供给的培训机会，带给我们全新的精神洗礼。

如果有人问我，培训期间你最大的收获是什么我想说，是实现了由菁菁学校的学生走向职业人的心态转变。在那里，我们了解了中国农业银行的发展历程、基本概况、业务模块、风险管理、公文规范、服务礼仪、薪酬管理体系，人才培养和晋升制度。经过系统的学习，学员们明确了职业发展方向，规划人生蓝**，踌躇满志。

“违规就是风险，安全就是效益，合规创造价值”，依法合规的观念已经深入人心，银行业是个高风险的行业，在金融创新浪潮的推动下，金融业逐渐发展成为主要供给风险转移策略的银行，从某种意义上讲，商业银行就是“经营风险”的金融机构，以“经营风险”为其盈利的根本手段，健全的风险管理体系能够为商业银行创造附加价值，在市场上获取盈利机会的风险承担本事，是现代商业银行核心竞争力之所在，风险存在于商业银行的每一个业务环节，全面的风险管理体系为每一个员工的习惯行为，所以，作为一名银行从业人员，我们应当时刻具有风险管理的意识和自觉性，主动预防工作中可能潜在的风险因素，同时，注意保护自己。

“欢迎加入xx行大家庭！”这句温馨的话语不断地在每一位前辈的发言中得以重复，确实如此，培训期间，培训班经过组织各种文体活动，增进学员之间的沟通交流，其乐融融。

每一天的行程都安排得很充实，上课学习，体育比赛，演讲比赛，文艺汇演排练等丰富多彩的活动，为新学员供给了一个展现自己，融入农行大家庭的舞台。异常是文艺汇演的排练，加深了学员们彼此的了解，我们肆意的挥洒青春的汗水，绽放最炫丽的青春，在文艺汇演这个活跃的大舞台上，充分地展现农行新一代员工的亮丽风采！在此，预祝20xx年中国xx银行xxxx分行第三期新员工培训班文艺汇演取得圆满成功！

中国农业银行在成功上市之后，以市场为导向，以客户为中心，以效益为目标，努力把农业银行建设成一家面向“三农”、城乡联动、融入国际、综合经营、致力为最广大客户供给优质金融服务的现代化全能型银行。我们作为农行的新员工，本着爱岗敬业，勤勉尽职，依法合规的职业心态，踏上征途，追求卓越，共创辉煌！

最终，谨以下文与各位同事共勉：知之非艰，行之惟艰，知难行易，知行合一，行我所信，信我所行。

银行工作心得 篇2

作为大堂经理需要做好管理，指导其他柜员工作，在岗位上不管职位如何变化，工作的重点还是不变的永远都是依靠客户为中心。

在岗位上，工作需要靠我们自己坚持，靠我们自己总结，每天都要完成很多工作任务，做好每天的基本工作，不管工作多难，有多大的压力都必须保证按时完成任务，我们银行工作，讲究的是细致，认真，每一个操作都必须准确，不能让客户来回跑，只要客户有要求，我们就必须及时做好一点，就是要保证让客户便捷高效的办理业务。

对待客户的态度关系最后的成绩，毕竟如果做得好，得到客户的认可，做得不好就会让客户失望，客户的评价关系到我们工作的成绩，所以在平时的工作就必须要做到对待客户认真负责，热情招待，不敷衍，耐心细心的做好没一点工作，忙碌的工作靠我们自己努力，客户的好感靠我们的热情付出。

在我们线下主要客户是中老年人，所以想要给他们办理业务更需要把一件事情重复多次，并且耐

心的告诫客户，让客户知道一点，就是时刻不忘自己的基本任务，完成每天的操作，作为大堂经理就要担当起这番责任。很多业务因为客户的资料不齐全导致工作出现纰漏，为了达到工作要求，我们就必须要做好一点及时完成基本的调查和确认。

对于健康，高度重视，每时每刻都要保证银行监控一直开启，毕竟银行重地，如果没有相应的监管就不能达到基本的工作要点，安全一样很重要，每时每刻都要放在心上，在工作中为了更好的服务客户，我经常会在业务大厅，接待客户想要办理业务，但是忘记了密码，或者要开启一些业务，直接指导，同时很多客户有些疑问也可以让我来解决，对这些问题，也是很有必要的。

时间流逝的很快，忘却了很多记忆，也流逝了很多的'过程，我们每天都在朝着自己的工作方向前进，虽然岗位不同，但都有一颗责任心，我一直都是那个愿意在岗位上认真努力工作的人，虽然在这个过程中留下了很多遗憾但是同样也收获了更多的结果。对弈自己今后的工作我会继续坚持自己心中的信念。

把为我们分行做更多的努力献上更多的动力努力去做好工作实现自己的价值，不断的提高自己的能力，为了工作顺利，我还一直在岗位上学习，对于管理秉承公平原则，正直原则，一切都为了完成工作任务，达到基本的目标要求，完成基本的操作。在以后工作，我继续坚持。

银行工作心得 篇3

银行工作之中，要做好服务，和客户的沟通，是需要我们有好的态度，去认真的面对，同时也是在工作里面让我感受到，一个优质的服务，很多时候也是可以得到客户友善的反馈，能更好的去把工作给做好的，我也是对于工作之中的服务有一些体会。

做好服务，是我们工作的必要，没有好的服务态度，也是很难去把工作进行下去的，从来到银行开始我也是知道银行除了是金融行业，同样也是服务的行业，要去为客户服务，我们自己的态度，礼貌就是非常的重要，无论客户是怎么样的态度，只有我们自己做好了，那么才能得到认可，很多时候遇到客户也是有脾气不好的，或者说说话很冲的，但是我们做好了的服务，很多时候客户也是可以知道问题，会道歉，甚至工作会进展的更加的顺利。特别是在和客户沟通之中，有时候客户的情绪不好，或者对于问题的解释没有让客户理解清楚，可能也是会发脾气，但是其实这个时候，我们也是不要被这情绪带进去，这些情绪只是对事情的反馈，并不是对我们个人的一个攻击，在工作之中也是会常常遇到这样的，我们也是要合理的去调整自己的心态，去继续的做好工作。

服务不但是要有态度，更是要有方法，和客户沟通的过程之中，不仅仅服务态度要好，更是要灵活的.使用技巧去化解客户的情绪，或者得到客户的认可，来将工作进行下去。服务不是一成不变的，不同的客户，也是采取不同的服务技巧，来最后把工作做好，具体的工作里头，每个客户都是不一样的，他们的需求，他们的一些情况都是和培训中的会有区别，而且即使有了经验了，也是会有一些差异，所以我们在沟通的时候，更是要根据客户的一个情况去考虑，虽然银行有要求，但是话术的灵活运用，也是能更好的达成工作目标，而非一成不变，那么和机器人也是没有什么区别，更是无法去把事情做好，甚至还会遭受到客户的一个投诉。

在银行工作，我也是清楚，给客户服务，想要做好，不但是自己要懂得如何去服务，有好的态度，同时也是要不断的学习，不断的去积累工作的经验，才能做得更加的顺畅，同时一个好的服务，很多时候达成的效果也是会让人意想不到的，所以也是要去坚持，去把服务给继续做好。

银行工作心得 篇4

我于20xx年4月借调至分公司从事审计工作，在此工作期间，工作态度严谨认真，紧紧围绕各项工作目标，坚持“依法审计、服务大局、围绕中心、突出重点、求真务实”的审计工作方针，履行好，在领导的关心和同事们的帮助支持下，较好地完成了各项工作任务，现将在分公司借调一年半期间的工作情况小结如下：

一、加强学习，培养提高自身综合素质。

为了进一步提高自身综合素质，更好地做好本职工作，发挥审计工作的重要职能，加强学习，加强自身的思想道德建设，在实际工作中端正思想，进一步坚定社会主义信念，自觉抑制不正之风和腐化现象的侵袭，毫不松懈地培养自己的综合素质和能力，做一个合格的审计人员。

二、强化技能，努力提高工作能力和水平。

在日常工作中，我深切体会到，审计工作是一项专业性和实践性很强的工作，随着经济结构及审计环境的飞速变化，对审计工作的要求也愈加严格，加强理论及业务学习是取得本职工作成果的重要，为此努力掌握审计业知识和广博的理论知识以提高业务技能，提升审计工作能力和水平，提高审计工作质量和效率。

三、履行职责，圆满完成各项工作任务。

在此从事审计工作以来，参加了分公司系统内三个电厂的物资专项审计，还实施了对分公司所属电厂的资本性支出专项审计、井冈山电厂的内控缺陷整改情况监督、井冈山电厂热值差专项审计及井冈山、瑞金电厂的厂内费用及损耗专项审计，出具审计10篇，提出审计建议或意见40余条，得到分公司领导及同事的肯定。除分公司系统内的审计项目外，还圆满地完成了平凉电厂的任中审计、股份公司借调的上海电力检修公司离任审计和瑞金电厂绩效审计，每一项审计工作，特别是随股份公司去审计，不仅学到了不少知识，也积累了不少，对审计工作能力有了一定的提高。

通过审计工作，使我认识到审计工作的重要性，进一步提高了思想***治素质，开阔了视野，拓宽了工作思路，增强了全局意识，在成绩的同时，也认识到自己存在的不足，如还不能充分运用中普审计平台、电子商务平台等现代信息系统进行审计、不太了解生产方面的知识和流程等，造成审计工作的局限性，在今后的的工作中，将进一步加强学习，努力拓展业务范围和能力，不断提高自身业务水平和综合能力，以便适应更高层次审计监督工作的需要，更好地为审计工作发挥作用。

银行工作心得 篇5

在大堂经理这份工作上已经坚持了半年了，这半年的时间给我带来了很多新的改变。这些改变让我整个人也越来越好了一些了。不管是在观念上，还是在处理事情的能力上，都提升了不少。此外，我也认识到想要做好这份工作，责任感是一定的，同时不可或缺的还有我们对这份工作的执着和热爱、以及在工作上的热情和激情。

还记得自己当初被提升为大堂经理的时候，我并没有高兴很久，反而是反省了自己几百遍。走到

了这样的一个岗位上，我第一个感觉是开心的，但是之后紧接而来的是过度的焦虑，我怕自己做得不好，怕自己有些地方做不到位，所以我连着反省了自己好些天，一直在找自己缺乏的地方，希望能够尽快弥补起来。

后来很幸运，在领导以及各位同事们的帮助下，我逐渐克服了这种新上岗的焦虑感，我也逐渐明白，每一个人不管在什么岗位上，都是从零开始的。只有在不断的学习中，我们才有可能真正的有一些新的成绩了。作为大堂经理，首先也是要从最简单的开始做起，一点点往上面去累积，才有可能达到自己的预想。

在这次工作当中，我感受很深的就是做这份工作要有耐心和细心。虽然说做任何工作，这两点都是不可缺少的，但是在银行里，这两点对于我们银行工作人员来说是非常重要的。平时我们接待的人比较多，加上银行里也经常来一些年龄比较大的中老年人，有时候有些事情的确不是很容易处理，所以这也就要求我们的耐心了。只要慢慢去解决，这件事情也是可以解决好的。

作为一名大堂经理，最不应该有的就是心急。俗话说“心急吃不了热豆腐”，这一点是非常符合我们这一项工作的。银行工作是一份很严谨的工作，容不得一点点的松懈和粗心，所以在这份工作当中，我一直坚持的都是保持一份细心和耐心，高效的解决每一个问题以及工作。在这段时间里，我认为自己在工作专业上还是有一些提升的，比我之前进步了不少，也长进了不少。

我对未来的工作也充满了更多的信心，我会带着这一些期待和支持，努力的往前的。希望我能够在这份工作上实现自己最大的价值，不辜负那么多人的期望和包容，努力的创造出一份财富来！

银行工作心得 篇6

身为银行的一位新进员工，我更是感觉到自己在工作上有许多的努力与奋进地方，也是慢慢在自己的工作中去获得成长，对此我更是感觉到这份工作给我带来了非常多的成长与进步。

刚刚开始这份工作的时候，我便是知道自己还需要努力的地方有很多，也是抱着学习的心态来到银行的，对于这份工作我更是非常努力的想要在其中去慢慢成长，去慢慢感知生活中的一切。对这份工作我也是怀揣着非常大的信心，我坚信在自己的努力之后定是可以将工作都完成好，并且变得更加的优秀。

现在已经开始工作有一段时间了，我也算是基本上融入到了现在这个氛围，也基本上找寻到了自己下一步努力的方向，对于我个人来说我更是非常开心能够有这样的一段时光，我相信在之后的生活中我更是可以对这份工作有更多的感触，并且完全可以将这份工作都完成好。现在我在领导的指导下依旧还在慢慢感受这份工作，慢慢在适应每一份工作，但是这一切都让我感觉到我是非常的适合于这份工作，并且我也是十分的期待我是在工作中能够做出一定的成绩，所以我也更是期待我能够在工作中有更多的成长。

在工作中我也是有不断地对自己进行总结，不断地分析了解自己各方面的成长，就是希望自己能够在这段时间慢慢的感知自己，慢慢的明白自己接下来还需要努力的地方。对于我自己来说我更是希望自己能够在工作中收获到更多、更美好的东西，也非常的想要能够明确自己在接下来的这段时间需要去改变和成长的地方。对于自己不好的那些地方，我也是非常的想要自己能够花些时间来改正，更是可以在银行中打拼出自己的一番天地。

作为一位新员工更是明白自己现在的任务非常的重，是必须要在尽可能短的时间内将自己所要负

贵的东西都慢慢的'掌握，都已经明白过来，更是要不断地奋进，尽可能的早点获得转正的资格，能够在这份工作上去慢慢得到成长。新员工的我还对银行的各项业务都较为不太熟悉，所以我也非常的希望自己能够保持一颗学习的心态，慢慢去感受明白这份工作能够带给我的一切。

工作的这段时间也是让我非常的开心，很为自己找到喜欢的工作开心，为自己有一个奋斗的目标而开心，为自己能够去成长而开心。总之这一切都让我感觉到自己非常的幸福与快乐，我想接下来我更是会为自己的文莱去不懈努力，让自己能够在这份工作中找寻到真正的自我。

银行工作心得 篇7

一、对大堂经理的身份及职责认识。

从某种程度上讲，大堂经理就是我行的形象大使，当客户进入营业厅后第一个要面对的人就是大堂经理，因此大堂经理的能力和水平直接可以决定客户对我行服务是否认可。作为大堂经理，我认为有六种职责是最基本的，分别是业务引导、服务示范、客户安抚、厅堂营销、环境维护及安全管理。

二、对我行大堂经理的能力素质、人员结构认识。

当前我行的大堂经理人员均为具有大学学历的同志，且全部都为女同志，从学历上讲，这些同志的文化水平、接受新知识和运用新知识的能力应该都不成为问题，且都为女同志，从服务的耐心上讲应该都可以。此外，我行还有外派的大堂助理配合大堂经理的工作，因此从厅堂工作的人员力量上来讲算是比较充足的。那么，具备了这么优良的硬件条件，要使我行的大堂工作再上一个台阶，则必须要从狠抓工作落实做起。

三、对大堂经理工作的观察、认识及建议。通过几日以来自身参与大堂经理工作，通过观察认识，有如下几点我认为需要提升改进的：

1、对客户可贡献度的分析和判断。在大堂工作的几日内，发现目前大堂经理及助理对有潜在贡献度的客户的分析和判断不足，有许多可为我行带来更多产品贡献的客户并未得到有效营销，以致客户简简单单办完一项业务就离开，丧失了获得更多成果的机会。因此，大堂经理及助理一定要善于对客户观察、与客户简单交谈来迅速判断是否可深入营销。

2、对产品的梳理和整合。当前我行大堂经理对客户进行产品营销的时候，缺乏体系化有条理的营销思路，经常是想起什么产品来推介什么产品。因此，需要对我行个人客户和对公客户的产品进行梳理和整合，加强深入的学习和了解，使之在营销的过程中成为定势思维，遇见哪一类客户则捆绑推介哪一类产品，使之成为一种固定模式，那么在厅堂营销中就能将我行产品最大化推介。

3、营销方式和策略的提升。通过几天的体验和观察，发现我行大堂经理及助理在营销的方式和策略上比较单一，一般只生硬的问“您好，您有没有我行XX产品啊？”“您好，给您开办一个我行的XX产品可以吗？”等等，如若客户当时表示拒绝，大堂经理则未能展开深入“攻势”而是顺势走开去询问别的客户。因此在营销中对方式和策略的提升是十分必要的。我认为有效的做法是：首先，要时刻示人以微笑，通过情绪感染带动客户，拉近与客户的距离。其次，要提升说话交流方式和水平。要“能说”、“会说”、“勤说”。通过细致入微的交流和沟通，去培养与客户的感情，让客户从心底接受我行服务和产品。再次，要积极主动，善于提问并察言观色。不可冷

落客户，准确把握客户需求，及时解决客户问题以增强客户的信任感，这样才能使产品推介顺利进行。

4、对客户的跟进和维护。对有挖掘潜力的客户应留下客户的联系方式，随后进行回访维护。拿ETC业务为例，我行在金泉路支行这几天时间共为该网点营销3户ETC，在成功营销第一户时，该客户表示他的朋友中仍有车未安装ETC，我果断留下客户电话，在次日对该客户进行了回访交谈，请求其将朋友介绍过来，就这样通过两天的持续跟进，在第四天的时候，又有了2户ETC的进账。因此，切不可因事务繁重或者疏懒，再或是遇阻后碍于情面不再继续跟进，致使本可扩大化的战果白白丢失，维护工作必须做实做细。

以上便是我本人在金泉路支行驻点期间对大堂经理工作产生的一些认识和体会，总之，和客户交流是以心换心的，通过提升自己，真心实意的服务好每一位客户，那么客户为我行的贡献才能越挖越深。

银行工作心得 篇8

时光飞逝，不经意间，我在工行已经届满一年。我也从“新工”成长为一名“老工”。在工行企业文化日积月累的耳濡目染中，我感到我对于企业文化的感悟如同企业文化本身——言之有尽，思不尽，视之有竭，探不竭。

企业文化是企业的灵魂和精神支柱，是企业发展的的重要组成部分，是企业常兴不衰的必由之路。企业文化是一种创业，创企业的百年大业。纵观企业发展史：上世纪60年代前，可以说企业追求的是产量、质量等数字；70年代后，企业追求的是厂容、厂貌等形象；80年代后，企业追求的是做大、做强、做久等文化……

毫无疑问，在多变激烈的市场环境中，一个缺失文化的企业，是一个失翅的企业。而失翅的企业是飞不高的。飞不高的企业勿论做大做强。

工行“工于至诚，行以致远”的价值观涵盖了“诚信、人本、稳健、创新、卓越”五方面的基本价值取向，是对工商银行多年来企业精神、文化理念、经营方式和价值追求的凝练表述。“诚”就是“忠诚、真挚、守信”，表明了对员工品行修养的标准，体现出社会对服务的要求，传达了对社会公众的庄严承诺；“远”就是“长久、高远、远大”，彰显出永不停息、创新超越的精神，昭示了力争成为行业典范的自我定位。在核心价值理念的基础上，工行还提炼形成了包括“发展、效益、风险、服务、品牌、团队、学习、人才”等八个方面的基本理念作为核心价值的外延。

我认为工行要重视“诚信，人本”。

其一，诚信是企业生存和发展的基石。如果一个企业对内对外都讲信用，就会赢得创业和发展的机遇。企业内部真诚相待，能够形成强烈的凝聚力，众志成城，战无不胜；企业对外诚实守信，就会形成巨大的吸引力，人们就会愿意与之打交道、谈生意。

其二，诚信是最好的竞争手段。企业竞争，既要比拼服务的质量和价格，又要比拼企业的管理和服。这些，除了外在的表现以外，更重要的是内部蕴含的信誉。

一个企业有竞争力，关键取决于员工，员工有没有竞争力，工资水平是核心要素之一，这是“原

始的核动力”原始核动力下降了，企业的市场地位就会每况愈下。要想使员工爱企业，企业首先要爱员工，以人为本，回报至上。一个爱护消费者的企业，一定要爱护自己的员工；一个注重竞争力的企业，一定要把员工收入的增长，列为第一优先的财务指标，才能上下同心，最终实现同步增长。

企业文化简单来说就是一种理念，一种精神，一种目标。这种理念体现着我们员工的一种创新的思维行为，它体现着我们企业不断的创新。企业精神首先是企业家的精神，以及在企业家精神的感召下，全员一种良好精神状态。目标就是凝聚力，目标是最强的凝聚力。为加强群体的凝聚力，首先要从情感入手，从而达到价值观的高度认同，最终实现发展目标。各级组织要同员工不断沟通，帮助员工解决困难。

企业文化是一种形象，企业文化要抓传统提升与精神张扬，企业文化要坚持。企”要“人”在，靠“薪”更靠“心”。健全企业工会、社团和各种切合实际的职工自我教育机制，以真诚的关心激发广大职工的上进心和事业心，大家才会觉得工作有劲头、人生有奔头。“企”要“人”在，要“薪”还要“心”。将以人为本的理念当作企业兴盛的催化剂、凝聚人心的粘合剂，不断创新企业文化，企业才会永续发展、长盛不衰。

银行工作心得 篇9

为更好更快的提升个人业务能力，提升自身业务办结效率，加快自身在工作中的成长速度。现将我入行以来的工作心得体会总结如下：

1、切实加快业务能力的学习。本人主要从事柜员相关工作，在这半年的工作中，我认真体会到对提高基本业务能力非常重要。一方面要加强对点钞、打算盘、数字录入等基本操作能力的学习，确保提高工作效率。另一方面要加强对业务理论和各项规章制度的理论学习，确保工作质量的提升。

2、作为一名基层网点柜员，全面加强柜面营销和柜台服务，这是工作的基本要求，这也是我们临柜人员最为实际的工作任务。我深知临柜工作的重要性，因为它是顾客直接了解我行窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。尤其在这样的农村基层网点，耐心的讲解和专业的知识对提升服务水平是非常必要的。优质的服务对于加强柜面营销也起到了促进作用。所以，只有诚心的服务和专业的知识，才能满足客户提出的实实在在的金融需求，才能让客户感受到农行服务的品质。

3、严格遵守各项规章制度，不断增强自己的依法合规工作意识。认真学习和并坚持“三化三铁”等运营考核办法。这不仅仅意味着金融业务的无差错，更重要的是要坚持账表的真实性、有效性和合法性，真实反映各项业务经营活动，确保资金运营的安全性。同时，要不断增强自己的遵章守纪意识。不断增强规则意识和风险意识，按章操作，合规办理业务。

通过这几个月的工作，我深刻的意识到自己在自身业务学习方面还存在着不足，平时学习意识不强，与一些优秀的老员工相比，还有存在很大差距。因此，在接下来的工作中，我将再接再厉，使自己的各项工作有新的更大的提高，争做行家里手。

银行工作心得 篇10

我在银行上半年的工作已经完成了，接下来就是把下半年的工作做得还要比上半年要好。现今半年工作虽已结束，但是我在工作中的体会却是很深刻的。

我是银行的一名普通前台的柜员，看似只要坐在前面办理事情就好，但是还是有一定的难度的。我在这上半年的工作中，对自己工作的情况不是特别的满意，虽然我已经就职很久了，但我还是有很多要学的，不是进入了这职位就可以偷懒的。工作都不易，如果不去努力，是很难有成就的。

银行这一柜员工作，不仅只是为客户办理业务那么简单，今年银行又新增了业务，自然又有很多要去学的。我作为银行老人，即使经验很丰富，可依然要去关注新时代的很多东西，照样要去跟小年轻去学习的。我这半年工作，可是很累人的，因为是增加的一个新窗口，所以呢我在前面为客户服务，自然还是要重新参加培训的，我坐在前台，所以就要把所有技能尽量学会，我这半年还带了新人，所以培训是必然的，这不能让新人觉得我没能力不是，因此我在培训过程中，尽量把新窗口的知识学会，然后才能为我带的信任解答问题。

这半年的我工作有一点难度，我不仅要不停的去学新的，还要带着新人做事。这可真是有点难为，可是我还是坚持了，所以半年来我工作都还进行的比较顺利。起初在教新员工如何办理业务时出现一些小状况，但最后都还解决了，过程遇到小麻烦，也还好。终于是在三个月的时候，新人自己能够掌握银行的流程，我也算是完成了这一个任务。后面就是接触新窗口的工作了，一行有两人，我是其中之一，在这新窗口办事，初时有很多人都不太喜欢，没有适应它，在我和另一个同事的努力下，每天不停的做宣传和拉客户，我们最后赢得了客户的信任，完成了领导交办的事情，这个窗口也越来越多的人来办理了。

虽然刚开始去接触新的事务的时候，都会有点难以接受，但是当真正接手时，进入了状态，就很容易做事了，就没有多少的难度。很多时候都是自己不敢踏出那一步，但只要踏出去，就变得简单多了。

这半年来的工作，我是有欢喜也有辛酸，但最终都成功的解决了，这是我很开心的事情，希望以后我工作会更加好。

银行工作心得 篇11

时代在变、环境在变，信用社的业务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，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。

服务是我们日常工作的核心，作为一名信用社柜台工作人员，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。要做好服务，必须做好三个方面：良好自我形象气质和集体形象、优秀的专业技术能力、“以客户为中心”的优秀服务态度和服务标准。

一、优秀的个人形象气质和网点、集体的形象在是服务意识的最明显的外在表达，工作人员的妆容衣着，行为举止，和客户沟通时的语气语调，举止姿态，集体的公共卫生等都是外在形象的具

体表现形式。

1仪容服饰的形式美

对于银行女职员来讲，工作场合应化职业淡妆。这不仅会让自己容光焕发、增强自信、精神饱满，更是表示对客户的一种尊重。对于男性员工来讲，也应剃须修面，头发整齐，体现良好的仪容仪表。

职场中服饰的美更多体现为统一着装的形式美。统一设计、极具企业文化特色的服装，不仅突出了员工自身的精神状态美和气质美，更体现了一种企业文化的内在精神力量。通过统一着装，也可以强化员工的角色意识、责任意识。体现一种团队合作的力量和一种整齐划一，团结向上的精神风貌。

2.注意姿态行为的形式美

拿一线工作人员的坐姿来讲，坐姿应给人以端直稳重和积极向上之感。而不应是散漫的，懒洋洋的感觉。

3.注意服务态度的形式美我们服务态度基调应是“微笑服务”。笑容是世界上最佳的沟通手段，它可以很快地消除彼此的陌生感。拉近双方的距离，创造友好的交往合作氛围。我们应该注意养成微笑服务的良好习惯，传递礼貌、热情、诚恳的服务态度。

4.注意语言沟通的形式和技巧美

银行工作人员在语言表达的有声语言运用方面，要注意音高、音量、语速、停顿、连接、重音、语气、语调等处理技巧：态势语言方面，要注意包括表情、眼神、手势等无声语言要素的表达。

5、干净整洁、装修大方的办公和接待场所也是形象的一种体现。

二、扎实的专业基本功，良好的专业技术素质是我们的武器，是我们保证服务的基础。在快速发展的今天，我们必须从各个方面提高自己的专业素质，比如国家的心得***策法律法规，信用社的新规定、新思想，新的机械设备的掌握，新的办公软件的开发运用，新的办公方法的学习掌握，对各个突发事件的应对措施，客户提出的越来越多的新的问题等，我们必须全体的提高自身的技术素质，我们要树立“没有最好，只有更好”的思想态度，精益求精，力求上进，让我们的武器更亮，更准。

三、“以客户为中心”为基础的“深入人心”的服务是我们工作的核心。

什么是优质服务?优质的服务并非卑躬屈膝，而是以细心、耐心、热心为基础，以客户为中心，时刻让客户感受到优越感和被尊重。“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是我们服务的宗旨，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。

针对以上几点对比自身，我还存在许多不足，在接下来的工作中必须加倍努力，培养良好的工作习惯，着装得体，锻炼标准的服务体态、语言语调等，在专业技术上要求学苦练，在服务上要更“靠近”客户，朝着优质的服务去努力，争取在各个方面得到长足进步，为我们的信合事业添砖加瓦。

银行工作心得 篇12

转眼间，我进入x行工作已经x年了，不经历风雨，怎么见彩虹，从最初的新手成长为分理处的会计，再进入公司业务部，这其中有辛酸，有汗水，当然，更多的是喜悦。回顾已过去的20xx年，我用3个词来进行总结：珍惜、进步、成长。

一、珍惜

态度决定一切，银行业因为特殊的性质决定了其从业人员应该有更高的素质，从踏上银行工作岗位的第一天起，我就提醒自己要对得起所从事的这份职业：在思想上严格要求自己，生活上保持艰苦朴素的作风，在工作中勤勤恳恳，积极向上，刻苦专研业务知识技能，能够较好地完成任务，从而体现出自身的价值。

二、进步

通过对以往缺点的改正，不断完善自身。我从小就有点小马虎，做事情丢三落四的，这样的毛病对银行从业人员来说可谓是大忌，特别是从事柜面业务，为此，我时刻用胆大心细四个字来督促自己。金融工作难免会出错，贵在怎么吸取教训并在今后加以避免，这次事件虽然金额不大，但是足够给我敲响了警钟。工作应以稳为本，在此基础上不断提高业务速度。

三、成长

逆风的方向，更适合飞翔，只有面对挑战，才能不断地成长。在20xx月末正式接手分理处会计岗位之前，我一直从事简单的柜面操作，对会计方面的业务不熟悉，能否胜任它对我来说是个不小的挑战。当时正值过年期间，是x年的业务旺季，仿佛所有事情一下都堆起来了，白天要办理柜面业务，晚上整理传票及其他资料。那段时间加班到xx点是很正常的事，但我仍感觉有做不完的事，每天都被传票所累。我知道会计的工作远不止传票而已，但如果能及时有效地整理好当天的传票对会计工作又是相当重要的，因为这样既能为相关会计后续工作打下良好的基础，又能腾出大量的时间。

20xx年x月，我有幸从分理处脱颖而出，进入支行公司业务部上挂学习，这对我来说是一次相当难得的'机会。一年来的种种经历都是巨大的收获与财富，从最初的记账到现在的信贷，岗位的变动让我对银行业务有了更进一步的了解与掌握，通过之前两年在网点的表现，我证明了自己能胜任记账这个岗位。进入支行公司部x个月以来，我接触到了全新的信贷业务，从第一天开始我就告诫自己需要尽快适应从柜面人员到客户经理的角色转变。通过这三个月的工作和学习，我对公司信贷业务的操作流程有了整体上的一个了解，掌握了相关一些营销技巧。在进步的同时，随着对目前工作的不断理解和总结，我认识到自己还有许多不足：

1、业务技能不够精细，虽然已从事记账岗位两年，但会出业务仍未精通。现在从事了全新的公

司信贷岗位，首先要有肯学肯钻的态度，其次任何岗位都不可能在短时间内就能做到精通，因此我已经做好长期努力的准备。保持一贯踏实的作风，克服性格上内向的缺点，努力成长为一名优秀的现代商业银行客户经理。

2、20xx年，在争做最大的零售支行的目标指引下，更多的中间业务需要大力推广开，如手机银行，基金，网银，信用卡等，这就要求银行客户经理具备足够的业务知识与技能，我需要加强专业知识的储备积累和进一步提高营销技巧。

今天的xx行欣欣向荣，作为xx行的一员，我感到无比自豪，在新的一年里工作中，我将更加勤奋地工作，刻苦学习，努力提高各方面的业务素质技能，适应农商行的发展需要，踏实进取，克服不足，把工作推上新的台阶。

银行工作心得 篇13

20XX年已经过去，在新的一年里，我会一直保持“空杯心态”，虚心学习，继续努力，在今后的工作中，我还应努力做好以下几点：

一、树立爱岗敬业、无私奉献的精神。

比尔·盖茨说过这样一句话：“每天早晨醒来，一想到所从事的工作和所开发的技术将会给人类生活带来的巨大影响和变化，我就会无比兴奋和激动。”那么是什么成就了他的事业？又是什么创造了他的财富？是责任与激情！我认为责任是一种人生态度，是珍视未来、爱岗敬业的表现，而激情则是责任心的完美体现，它是成就事业的强大力量，这份力量给予了我们充足的动力和勇气，让我们走在岗位的前列，为我们创造出一流的业绩，更为我们构筑了和谐的企业。责任促进发展，激情成就事业，我将从身边的小事做起，从现在做起，将责任扛上双肩，将激情填满我的工作，奋力拼搏，收获更多的精彩和奇迹！

二、加强业务知识学习、提升合规操作意识。

身为网点一线员工，切实提高业务素质和风险防范能力，全面加强柜面营销和柜台服务，是我们临柜人员最为实际的工作任务，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。因此，在临柜工作中，坚持要做一个“有心人”。

“没有规矩何成方圆”，加强合规操作意识，并不是一句挂在嘴边的空话。有时，总是觉得有的规章制度在束缚着我们业务的办理，在制约着我们的业务发展，细细想来，其实不然，各项规章制度的建立，不是凭空想象出来产物，而是在经历过许许多多实际工作教训总结出来的，只有按照各项规章制度办事，我们才有保护自己的权益和维护广大客户的权益能力。

三、增强规章制度的执行与监督防范案件意识。

规章制度的执行与否，取决于员工对各项规章制度的清醒认识与熟练掌握程度，有规不遵，有章不遁是各行业之大忌，车行千里始有道，对于规章制度的执行，就一线柜员而言，从内部讲要做到从我做起，正确办理每一笔业务，认真审核每张票据，监督授权业务的合法合规，严格执行业务安全防范，抵制各种违规作业等等，做好相互制约，相互监督，不能碍于同事情面或片面追求经济效益而背离规章制度而不顾。坚持至始至终地按章办事。如此以来，我们的制度才得于实施，我们的资金安全防范才有保障。再好的制度，如果不能得到好的执行，那也将走向它的反面。

。

我相信，机遇总是垂青有准备的人，终身学习才能不断创新。知识造就人才，岗位成就梦想。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和辛勤的汗水，我愿我所从事的招商银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达！

工作小而言之是个饭碗，大而言之是份信仰。每个人都有每个人的世界观职业观，一分合适的工作对每个人都很重要，下面是为大家整合的几篇关于银行！

银行工作心得 篇14

窗外淅淅沥沥的下着下雨，随着夜幕慢慢降临，喧嚣了一天的心终于静了下来，回想起三年前那个斗志昂扬的我，似乎已经适应了这里的“和睦相处”的气氛，早已没有了当初的棱角和锋芒。但是我相信我依然是我，我依然有梦想。离开学校三年了，在这平凡的岗位上也奋斗了三个春秋，谈谈自己的肤浅认识和体会。

一、我对银行工作的认识

银行是一个夕阳产业，它需要朝阳管理！银行工作也是我的第一份工作。我认识的银行是主营存贷、经营结算、销售理财保险等等的金融机构，这是书面的里的解释；我理解的银行是在经营人心和客户，说白了其实就是在做人脉，这当然只是对于我们销售管理人员基层支行管理，客户经理销售人员。因为现在的银行的产品已经同质化，靠的是服务，是及时有效细微高效的服务。如果每个银行柜面服务人员都像空姐那样面带微笑，接人待物那么的细微周到，就可以赢得人心，赢得客户。如果每个客户经理都能像自家亲人一样，及时生日问候，按时的理财提醒，何愁客户不来找你！银行工作是一个服务与销售并行的，人脉与资产糅合的综合体。所以说，注重服务赢得销售，做好人脉，亦得资产。

二、我对支行基层管理及营销团队组建的认识

记得以前我由一本由著名的管理培训专家方永飞教授所写的《赢在中层》一书，书中提出：中层是企业的脊梁，是企业的核心人才库，是企业得以生生不息的创新源泉！一句话：中层管理人员既是执行者，又是领导者。他们的作用发挥得好，是高层联系基层的一座桥梁；发挥得不好，是横在高层与基层之间的一堵墙。决策层对各种方案的制定，需要得到中层的严格执行和组织实施

。

对于支行来讲，各科室经理、各网点经理便处于中层管理的位置，是贯彻落实支行工作目标和任务的关键。担负着将支行的意***贯彻到网点的每一位员工，最终实现支行每一个具体经营管理目标，并带领全所员工确保任务目标完成的责任。

记得每一次开旺季营销动员大会，行长都会传达分行会议精神，动员大家行动起来，通报这次的任务指标，制定简单的团队分工，而我感觉我们似乎只是在听取会议精神，只知道这次多少任务，只知道要努力努力再努力，却不知道如何努力，从何处努力！简短的会议留下好多问题，直到旺季结束，季度末，看到全行通报，才知道我努力了，原来还不够努力！

银行工作心得 篇15

初次来到合作银行金桥支行，同事们给我的第一感觉是认真和忙碌，我来到这感到很业余，因为我学的不是金融，对于这行的一切感到空空的，我知道一切将从零开始。工作小而言之是个饭碗，大而言之是份信仰。每个人都有每个人的世界观职业观，一分合适的工作对每个人都很重要，我十分幸运能走进合作银行，走进这个团体，我想在这里就是给人补充血液的地方，我想在以后的工作中一定有许多东西向前辈们学习讨教，不对的地方敬请批评指正！

我所在的岗位是前线临柜，是接触客户的第一岗位，我的一言一行都代表着本行的形象，所以在工作中我不能有一思的马虎与放松，银行就是属于服务行业。因此这样的工作环境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。在工作中，必须是忠于职守，尽力而为的。工作不仅要做得“好”、“快”还要“合法”、“合规”，不仅要懂得“亡羊补牢”，重要的还在于“未雨绸缪”。如何提高工作效率，更好地完成工作要求，是我现在经常思考的问题。

我十分感谢同事给我的帮助和关怀，从点钞到珠算，从支票到汇票，从坐在师傅后面到自己临柜，从不熟悉业务到认识每个操作代码，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。我知道我的每一次差错都给你们带来额外的麻烦，我的每一次失误都给你们带来不必要的损失，是你们给了我机会和信心，在此鞠躬谢过，请相信：我一定会用最短的时间学好本领和大家一同并肩工作。我同样感谢各位领导对我的信任，你们平易近人的态度和谦虚谨慎的作风让我有机会零距离向你们学习，感谢你们对我工作中点点粗心的包容，今后我一定细心再细心，我感觉：在银行干活比干针线活还细才行。

我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。我想今年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步。为今年自己的业绩行里的'业绩划出一个圆满的句号争取更好的工作成绩。我相信我一定会做的更好！

时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎，回首这一年的工作。我始终持续着饱满的工作热情和良好的工作态度。透过各级领导及同事的指导与帮忙，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，在工作岗位上兢兢业业，勤奋自律，爱岗如家。

作为一名银行从业人员，本着把各项工作做的更好这样一个目标，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路。一方面，透过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，能够较快地完成任务。另一方面，问书本，不断丰富基础知识掌握技巧；向领导请教、向同事学习，在具体的工作中构成了清晰的工作思想，能够顺利的开展工作并熟练圆满的完成本职工作。在短时间内熟悉各项业务操作，明确了工作的程序、方向，提高了工作潜力。在各级领导和同事的帮忙指导下，不断进步，逐渐摸清了工作中各项状况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

在工作中我始终坚持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，要求自己对待工作务必有强烈的事业心和职责心，任劳任怨，用心工作，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。经过不断的努力学习，在实际工作中的持续磨练，逐渐成长为一名业务熟手，这时我渐渐明白无论是在什么岗位，做什么工作都是具有挑战的，重要的是如何将它做的好，做的更好。

以上是我本年度一些体会和认识，也是我在工作中将理论转化为实践的一个过程，在以后的工作

中我将加强学习和掌握财务各项**策法规和业务知识，不断提高自己的业务水平，继续协调好部门内部事宜，做好自己的本职工作。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼。

银行工作心得 篇16

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间，2020年就过去一半了，在担任xx支行这一年的客户经理期间，我勤奋努力，不断进取，在自身业务水平得到较大提高的同时，思想意识方面也取得了不小的进步。现将2020半年工作情况汇报如下：

一、熟悉了新的工作环境

2020年上半年，在支行行长和各位领导同时的关心指导下，我用较短的时间熟悉了新的工作环境

在工作中，认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自身的理论素质和业务技能，到了新的工作环境，工作经验、营销技能等都存在一定的欠缺，加之支行为新设外地支行，要开展工作，就必须先增加客户群体。工作中我始终“勤动口、勤动手、勤动脑”去争取客户对我行业务的支持，扩大自身客户数量，在较短的时间内通过优质的服务和业务专业性，搜集信息、寻求支持，成功营销xx贵族白酒交易中心、xx市电力实业公司、xx市中小企业服务中心等一大批优质客户和业务，虽然目前账面贡献度还不大，但为未来储存了上亿元的存款和贷款。至6月末，个人累计完成存款xx多万元，完成全年日均xx余万元，代发工资、ps商户、通知存款等业务都有新的突破。

二、深刻体会和感触到该岗位的职责和使命

客户经理是我行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我行形象。平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以“工作就是我的事业”的态度和用跑步前进的工作方式来对待工作。从各方各面搜集优质客户信息，及时掌握客户动态，拜访客户中间桥梁，下到企业、机关，深入客户，没有公车时坐公交，天晴下雨一如既往，每天对不同的客户进行日常维护，哪怕是一条短信祝福与问候，均代表着我行对客户的一种想念。热情、耐心地为客户答疑解惑，从容地用轻松地姿态和亲切的微笑来面对客户，快速、清晰地向客户传达他们所要了解的信息，与客户良好的沟通并取得很好的效果，赢得客户对我工作的普遍认同。在信贷业务中，认真做好贷前调查、贷后检查、跟踪调查，资料及时提交审查及归档。2020上半年，累计发放贷款xx余万元，按时清收贷款xx万元，其中无一笔不良贷款和信用不良产生，在优质获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证了信贷资金的安全。

三、存在的问题

在过去的半年里，虽然我在各方面取得了一定的成绩，然而，我也清楚地看到了自身存在的不足。

学习不够，面对金融改革的日益深化和市场经济的多样化，如何掌握最新的财经信息和我市发展动态，有时跟不上步伐。

对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。

进一步克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己，以上不足我正在努力改正。

四、今后努力地方向

在下半年，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力，用“新”的工作破解实际工作中遇到的种种困难

银行工作心得 篇17

银行保险销售才能是取得银行保险销售佳绩至关重要的条件，推销才能的好坏直接关系到推销活动的成败。从某种意义上讲，大多数的人都是天生的推销员。从我们很小的时候起，就不断地把自己推销给周围的人，让他们喜欢自己，接纳自己；说服别人借给自己某种东西；和别人达成某个交换物品的协议，等等。如何以最有利的形势来得到我们所要想得到的，推销自己是每个人都具有才能，而当我们进入现实的商业世界，需要我们有意识地去运用我们的这种推销才能时，许多人就感到无所适从了。是的，有意识地推销商品与无意识地推销自我是有差距的，怎样结合银行理财工作实际，充分发挥代理保险推销才能呢？我认为应当做好以下几个方面：

1.相信自己。

相信自己会成功。这一点至关重要。并不是每个人都明确地认识到自己的推销能力，但它确实存在。人的最大敌人之一就是自己，超越自我，则是成功的必要因素。推销人员尤其要正视自己，鼓起勇气面对自己的顾客。即使有人说你不是干这行的材料也没有关系，关键是你自己怎么看，如果你也这么说，那么一切就都失去意义了。克理曼·斯通说：“一个人只要相信自己，那么他就能成为他希望成为的那样的人”。“我能行”是一种自信，是一种动力。有人把相信自己的力量称之为魔力，因为它常常能创造出惊人的效果，能将你的追求和理想变为现实。成功者之所以成功，是因为他做成功了，做的动力是什么？是积极进取的精神，是相信自己。

2.树立目标。

一名优秀的推销员，不仅常常“自我暗示”，更多的是确立目标，并进一步定出一个实现目标的计划，在目标与计划的基础上，计算好时间，以充裕的时间确保计划实现。一个好的目标应该是有层次的，长期、中期、即期，各期目标不同。简单说来，即期目标是一个星期或下个月销售出多少产品，而中期也许是一个季度或半年。目标还应该是多方面的，销售额只是其中一个方面，使潜在顾客成为现实顾客、挖掘更多的顾客、在推销过程中树立企业形象等等都应该成为目标的构成方面。另外，目标不必太过详尽，重要的是切实可行，无法实现的高目标会让人们饱尝失败的苦头，也许你做得并不太坏，但相比那高高在上的目标，一切都相差太远了，长此以往，勇气和力量都会消失殆尽的。

一位成功的银行保险销售员介绍经验时说：我的秘诀是把目标数表贴在床头，每天起床就寝时都把今天的完成量和明天的目标额记录下来，提醒自己朝目标奋斗。可见有志者事竟成。定下你的目标，向着目标奋斗、前进。

3.照顾顾客利益原则。

现代推销术与传统推销的一个根本区别就在于，传统推销带有很强的功利性，而现代推销则是以“诚”为中心，推销员从顾客利益出发考虑问题。企业只能战胜同行，但永远不能战胜顾客。顾客在以市场为中心的今天已成为各企业争夺的对象，只有让顾客感到企业是真正由于消费者的角度来考虑问题，自己的利益在整个购买过程中得到了满足和保护，这样企业才可能从顾客那里获利，从而达双赢。

银行工作心得 篇18

时代在变、环境在变，银行的工作也在时刻着，每天都出现新的事物、发生新的状况，这都需要我们紧跟形势，努力改变并完善自己，更好地规划自己的职业生涯，学习新的知识，掌握新的技巧，以适应环境的变化。现在x银行为进一步加强全行柜面服务管理，提升柜面服务质量，塑造x银行国有商业银行良好的企业形象，推动和促进全行各项改革和现代金融企业建设上下了很大的工夫，又制定了全行柜面服务管理办法和柜面服务标准。

看到建行发展的巨大潜力，增加了我们对自身业务发展的压力。银行的服务工作需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更需要我们有一颗追求完美的心。

每天的客户，就是“考官”，他检验着我们的工作。如果我们银行员工每天上岗漫不经心，妆容马马虎虎，甚至言辞冷漠，态度生硬，那换位思考一下，你会对柜台工作人员应有的尊重吗？

有问必答，笑容可掬，彬彬有礼，和蔼可亲，高贵典雅，端庄大方，沉着冷静，做事无可挑剔，这是我们的服务规范，扪心自问这些规范我们到底有多少做到位了？客户对你的态度，实际就是反映你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不是，而应更多地反省镜子里的那个人哪里不完美，哪里需要改善。

临柜工作是一个平凡的岗位，曾有许多人问“选择临柜工作我不后悔吗？”而我总会毫不犹豫地回答：“不后悔”。都说干一行，爱一行。我想，既然我选择了临柜工作，就要脚踏实地、一丝不苟、认认真真地干好它，争取做一名优秀的临柜人员。

作为临柜人员，我懂得临柜工作的重要性，它是客户直接了解我行的窗口、平台，是沟通顾客与银行的桥梁。因此，我产生了强烈的职业荣誉感。在临柜工作中，我始终坚持要做一个“有心人”。虚心学习业务，用心锻炼技能，耐心办理业务，热忱对待客户。在银行业竞争日严峻的形势下，我强烈地意识到：只有更周到、更贴心、更快捷的优质服务才能为我行争取更多的客户，赢得更好的社会形象口碑，吸纳更多的存款。

客户总是形形色色的，以客户为中心是每个工作人员的职责，努力满足客户的合理需求是工作人员的工作任务。在维护银行利润的前提下，我们更多是为客户谋取最大利益。比如办理定期存款时，我会特别留意存单的期限，及时提醒客户来办理相关手续，客户存单利息损失降到最低点。

临柜人员的一份耐心，换来顾客的满足，这是我工作的最大的成就。下班后客户来存取款是常有的事，而我总是认真接待，不敷衍、怠慢客户，耐心仔细地办好每一笔业务。然而，在临柜工作中不仅需要一份耐心，而且还需要一份热忱，急客户之急，想客户所想，竭力地为客户排忧解难。

临柜工作看似简单，可真正要干好却是一件不易的事。好的服务态度固然很重要，但过硬的业务素质也是必不可少的。平时不但要多练业务技能，还要多学相关业务知识。在支行营业部这个大

家庭中，有许多业务水平高，业务全面的同事，在这里我虚心请教，孜孜不倦，从他们那里我学到了很多，同时也丰富了自身的临柜经验。随着业务种类的增多，营业中心的业务量也越来越大，几乎每天的工作都很繁忙，但我跟同事之间主动协作，相互沟通。虽然时常加班加点，也颇感辛苦和劳累，但我们总是毫无怨言。

银行工作心得 篇19

xxxx年，我心揣对金融事业的向往与追求走进了XXX支行。时光飞逝，来xx支行已经一个年里，我释放青春的能量，点燃事业的梦想。在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在xx支行，我从事的岗位很平凡柜员。也许有人会说，一个极其普通的柜员谈何事业，不，柜台同样可以干出一番辉煌璀璨的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它视为我事业的第一个平台。作为一名员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩上的重任。柜台服务是展示XXX系统良好服务的文明窗口，所以我每天满含热情，用心服务，真诚对待，以自己良好的工作态度赢得顾客的青睐。

在XXX员工中，柜员是直面客户的群体，柜台是展示XXX银行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，年复一年，用真诚细致的周到服务让客户真正体会到XXX银行员工的真诚，感受到在XXX银行办业务的温馨，把最平凡的工作变得不平凡，我为自己岗位而自豪!为此，我要求自己做到：一是掌握过硬的业务本领、时刻不忘业务的学习;二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规，行规;三是培养和谐愉快的人际关系，与同事之间和睦相处，互相学习;四是清醒的认识自我，做到胜不骄、败不馁。

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确确实实做出业绩。点点滴滴的小事让我深刻感悟到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵***口，炸碉堡，留下英雄美名供世人歌颂赞美，更不能像农民那样春播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。有的只是日复一日年复一年的'重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之间的枯燥运作和繁杂事务。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们同样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够绘出一片精彩的蓝天，没有根基哪来高楼大厦，没有平凡哪来伟大!人生的价值在于在平凡的奉献中得到升华和完善。

青春时期是人生最美好宝贵，最让人留恋的时光，因为踌躇满志，精力充沛、个性张扬，因为敢拼敢闯敢干，天不怕地不怕，活力四射，因为有梦想和希望!但在我看来，青春的宝贵还在于不懈的追求，和团队的拼搏，对崇高的道德修养追逐，以及坚强的意志锻炼，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献!

今天，我们正把如火的青春奉献给了最平凡平凡的岗位，XXX银行正是在这样的青春交替中，不断地向前发展。在她黑白分明的年轮上，也将深深的烙下我们青春运动的足迹。富兰克林曾说过：推动你的事业，不要让你的事业来推动你。今天我正是为了推动我的事业而来，这是源于我对人生价值的不断追求，对金融事业的那一份永不熄灭的热情。因为我知道作为一名正在不断成长中的青年，只有把个人理想与金融事业的发展有机高效的结合起来，才能充分发挥自己的热情、工作积极性、主动性和创造性，在开创XXX银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

银行工作心得 篇20

银行大堂经理，他的言行举止和服务质量是银行形象的缩影，承担着协调银行和客户关系的责任。大堂是银行形象的代言人，客户进入银行门时，直接进入客户视线的第一个人是大堂长。因此，大堂经理的服务态度和服务质量至关重要，做好大堂经理的工作对银行也至关重要。

要成为优秀的大堂经理，不仅要练习外功，还要练习内功，实现内外兼修。大堂经理概括为兼职：业务指导员、服务示范员、情绪安抚员、矛盾协调员、环境清洁员和安全监督员。

大堂经理要提升个人素质和仪表形象，起码做到端庄，优雅，大方。客户进入银行大厅时，大堂经理对他们展开会议心的笑容、热情、文明地迎接客户，用笑容理解客户的需求，用笑容回答客户的疑问，尽量满足他们，让客户感到来银行做生意很受尊敬，很受欢迎。

大堂经理充分全面掌握银行业务知识，有足够的基础为客户提供服务。否则，大堂经理就会变得虚假。了解业务比如这里经常会有外地务工人员来办理个人汇款，问清汇哪里，哪个是有的人连所需要的凭条都不会填写，要细致的为他们讲解填写的方法。

要有较强的与客户沟通的能力。大堂经理直接面对客户，要有较强的与客户沟通的能力。不仅要做到与客户的沟通，更应该协调客户与柜员之间的摩擦，做到面观四方，耳听八方，及时与客户沟通，密切与客户的关系。

当遇到需要帮助的顾客时，大堂经理要勤示范，勤帮忙，当遇到老弱病残的客户，要热情地提供举手之劳的帮助。

尤其是重要的当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，谁对谁。

并不重要，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题，如果这个问题的确与制度冲突，要耐心的聆听客户为什么如此的为难，要给他发泄的'渠道，不要插嘴，因为有些客户他可能并不是真的就要逆着我们的制度办事，他需要的是一种宣泄，也可能他是在其他方面生气来到你这发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，你可能觉得做到这一点太委屈也太难，的确，这就需要一个好的心态，然后感谢客户的督促。

要具备足够的应急事件的处理能力，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件。如客户排长队问题，大堂经理要及时分流客户。要引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。

我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。

银行工作心得 篇21

大堂经理是客户进入我行营业网点最先接触到的人员，我们的言行举止、服务态度以及所掌握的

业务知识将是所在银行员工素质的集中体现，同时大堂经理也是营业网点服务工作的重要组织者和管理者，是银行的形象代言人！我们承担着维护正常营业秩序，提供金融咨询服务，识别推介优质客户、指导客户使用自助设备，处理客户投诉、建议等方面的职责，在优化客户服务流程和提高客户服务质量方面都发挥着关键作用。大堂经理服务已经成为现代商业银行一道靓丽的风景线。虽然迎接客户、分流客户、指导客户填写单据等等这些事情看起来琐碎，但是如果真正做好了，那么一个大堂经理将发挥出几个营业窗口的作用，在减少营业成本、提高工作效率方面都将扮演真不可或缺的角色。

赢在大堂，主动营销

大堂经理是服务客户的第一人，也是产品推介的第一人，要用服务带动营销，用知识赢得客户。对于一位优秀的大堂经理来说，掌握各种营销技巧是十分必要的。首先我们要通过察言观色、耐心倾听顾客的'需求入手，挖掘有效客户，在此基础上适时推荐我们的产品，当然我们要准确定位客户，不同层次，不同年龄段的客户有不同的需求，因此我们在营销的时候要尽量把专业术语口语化，尤其对我们农村网点来说，越是口语化越能拉近与客户的距离，消除隔阂。老师在课堂上一一直在强调这样一个问题，那就是大堂经理要服务在前，营销在后，服务是营销的敲门砖，是营销的基础，没有服务的营销是走不远的，因此我们在厅堂服务的时候，要寻找一切有利因素，服务开道，营销断后！

如何处理客户投诉

大堂经理有一项很重要的职责，那就是如何有效地处理客户投诉，将大事化小、小事化了。其实客户投诉对于我们银行来说是个补救的机会，投诉是客户非常重要的反馈，它告诉我们问题的所在，而这些问题正是需要被关注并及时解决的，如果我们有效地处理好这些投诉，那么我们将提升客户的忠诚度。在碰到客户投诉时，我们要表示抱歉，在安抚客户情绪的同时积极地提供帮助，仔细倾听客户的问题，助客户分析问题产生的原因，主动承担我们应负的责任，最好能提供两种以上的解决方案供客户选择，留下客户的联系方式，事后主动询问客户对投诉处理的满意度，进而能争取到再次营销的机会。

客户投诉并不可怕，挑剔的客户是我们的老师，投诉的客户是我们的朋友，如果有一天客户都不再抱怨了，只能说明我们和客户之间的关系在走下坡路。

培训结束后，我思考了很多，很愿意将自己这四天学到的知识运用到实际工作中去。从柜员到大堂，虽然只有仅仅一窗之隔，但对我来说走到窗外的这条路却并没有那么轻松。我将不断提高自己的业务水平和服务水平，提升自己的专业素养，规范自己的仪容仪表，塑造良好的职业形象，真正成为秦州合行一张耀眼的“明信片”！

更多 实用文体 请访问 https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/93_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发