

银行服务心得体会 15 篇

银行服务心得体会 1

时光飞逝，转眼间我担任大堂经理已经两年了，“服务源自真情”是我不变的服务理念，在为客户提供细致周到的服务过程中，微笑扮演着不可缺少的角色！

众所周知，银行的每个岗位都是对外服务的窗口，通过每个窗口反映出的是一家银行的整体面貌和信誉。有人曾这样说过：人生以服务为目的，服务是一种美德，是一种快乐；服务别人，得到的是自我价值的肯定。我的工作，每天都要与客户直接打交道，既忙碌又繁琐，可我却喜欢这份工作，喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情；喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收获时的惊喜；满足于因为我的坚持原则而使银行和客户的利益得到保障的成就感。享受快乐的同时，工作中也会有烦恼，有时会因硬件设施上的不足，通过服务手段去弥补客户的遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄，每逢这时，微笑就显得尤为重要，一个宽容的微笑就能化解客户原有的怒气。

记得有这样一次，一位怒气冲冲的客户不知为何在大声吵闹，同事见状微笑着迎了上去，结果被问：“你笑什么？有什么可笑的？”同事的回答很机智：“老师，微笑服务是我们的基本服务准则”。一句巧妙地回答使气氛由凝重变成了轻松，这位同事耐心听客户

讲述对个别业务的不理解后，她既不急，也不恼，依然面带微笑，并细致的向客户解释该业务的有关规定及业务操作流程，直到客户脸上流露出满意的微笑。通过这件事，我深深体会到：微笑可以缩短人与人之间的距离，真诚可以相互传递。只要你真诚的对待别人，别人也同样会感受到你的真诚。

从“银行的服务”到“服务的银行”，银行的服务理念正在发生质变。服务源自真诚，让我们真诚地对待每一位客户，这样，你才会赢得潜在客户，你的每一天将会被愉悦包围！银行服务心得体会 2

“动动嘴角，带上微笑，无论面对工作，还是生活，它都是你最好的搭档”。这是某招聘公司宣传画页上的广告词，第一次看到这句话的时候，我就喜欢上了它。我觉得它更适合我们，一个为客户服务，寻找与客户利益最大化的金融服务行业。

每个人都会微笑，孩子的微笑天真甜美，年轻人的微笑友善自信，老人的微笑慈祥温馨。微笑是我们表达快乐、喜悦、温暖、幸福的一种本能。微笑是一种语言，这种语言不需要翻译，但世界每一个角落的人都能读懂。无论在生活中还是在工作中，我们都需要微笑，微笑传递着友好、温暖，微笑拉近了你我之间的距离，使生活和工作都变得轻松美好。

在江南农村商业银行这个大家庭里，我是一个刚加入不久的

新人。试用期的这段时间渐渐地熟悉了江南农村商业银行这种紧张而有序的工作氛围，也自觉地融入到了这个优良的工作环境中去。刚开始的时候觉得银行柜员的工作很简单，很平凡，每天迎来送往不同的客户，办理着自己已经很熟悉的业务，按照行里的规定，完成属于自己的任务。但渐渐发觉，一切规定都是在告诉我们怎么做是对的，而怎样会做得更好，这就需要我们自己去领悟和发觉了，参加工作的这段时间，我渐渐地发现，当我微笑着迎接客户，微笑着为客户办理业务，微笑着送别客户的时候，一切进行的都是那么得顺利，似乎一切都是那么的轻松简单。但是，有的时候，当我面无表情，机械的给客户办理业务的时候，总是会遇到各种各样的阻碍，业务开展的非常不顺利，微笑这种简单、易行，不花本钱的一个表情，却能带来如此意想不到的效果。如此低投入高回报的投资，何乐而不为呢。

全国的许多行业都在提倡微笑服务，许多人煞费苦心的对镜练习，企图练出明显般灿烂的微笑，有的甚至通过咬着筷子来练习，我刚入行工作的时候，也特意练习了一下微笑，对着镜子微笑，我看到我脸上的笑容是那么的机械、僵硬，可想而知，这样的微笑在客户看来是那么的不自在，那么的别扭。后来，在我熟悉了业务，了解了客户需求，逐渐掌握社交的技巧的时候，在给客户提供业务的过程中，忘记了礼仪规范中的'微笑要领，反而微

笑的非常亲切自然。微笑变成了一种习惯，于是我工作的时候心情更加轻松，业务也办的更加快捷，客户变得更加亲切。现在，我已经懂得了一个道理，在银行里，微笑不是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，是微笑者积极的人生态度的表现，是他们充盈的内心世界真实、自然的流露，也是对待工作热爱，对待大家真诚的体现。有时候换位思考一下，客户真诚的微笑会打动我们，那我们发自内心的微笑也同样可以打动客户吧。有个老会计曾经讲过一句话，我觉得非常有道理，他说：“服务态度是弥补服务过程不足之处的修复剂”。是的，在银行这种工作环境中，没有一个人会没有出现过差错，当出现差错的时候，如果我们用微笑去化解与客户的矛盾，那么微笑这个简单的表情，对我们的工作是多么的重要。微笑服务不光要作为我们的工作准则，更应该成为我们的生活准则，只有这样，我们才能从容地绽放出发自内心的微笑。我们的农商行被称为老百姓的银行，我们要做到的是做老百姓最贴心、安心、省心的金融机构，以服务、更好的服务、卓越的服务、完美的服务回报大家。

今天你微笑了吗？动动嘴角，带上微笑，让我们一起去感受阳光般美好的工作和生活。银行服务心得体会 3

6月9日，我有幸参加了由省行举办的柜员优质服务第一期

培训课程。课程为期两天，由“柜员阳光心态与情绪压力管理”和“柜员高效服务技能提升”两个主题贯穿。培训过后不仅加深了我对优质服务的认识，更延伸至工作生活中，切实地理解如何以乐观的态度看待问题、积极进行自我情绪调节、巧妙地进行话术营销、真诚提供优质服务，每一个板块的学习都令我受益匪浅，感触良多。

作为一名入行即将期满一年的新员工，如何接受封闭式柜员工作的酸甜苦辣至今仍是最大的挑战。每天要面对不同的客户，笑脸相迎、笑脸相送，有时换来的却是客户的不理解甚至是谩骂，工作任务也随着业务的熟练程度逐渐增加。一年的时间快要过去了，日复一日不断重复的高压工作确实让我有些迷茫。上岗之前培训的阳光心态总是显得“心有余而力不足”，每当遇到无理取闹的客户时总希望拿出这个法宝，却往往失效。

与以往不同，在本次培训过程中，老师并没有通过讲大道理的方式一一列举如何塑造阳光心态的点点条条，而是形象生动地讲述亲身经历的故事，从而引导我们该如何看待问题、如何有效的进行自我调节。在学习过程中，最让我受益的一句话是：“在这个世界上，每一个人对我不好都是应该的，每一个人对我好都是不应该的。”期望越高，失望越大，正是因为我们在与客户交流的过程中总是期望对方给予积极的正面反馈，才会有心理落差。

我们总以为当自己对别人好的时候别人也应当以同样的好来回馈自己，恰恰相反，每个客户都有自己的价值观和利益考量，并不是每一个客户都会认为你是在为他着想，也并不是每一个人都能理解你的好，所以当客户或者身边的人对自己产生负面影响时，我们往往都会习惯性的“自残”——生气、沮丧、难过，但是当你学会换一种心态去看待问题时就会收获很多。与人交往不要抱有太大的期望，因为别人对自己的不好都是应该的，不要一直耿耿于怀，没有人有义务一定要对你好。幸福是由思想造成的，当你学会转换思想去看待问题的时候心态也就自然得到了良好的释放，人生总是甘于沉下去才能浮上来。

在柜员高效服务技能提升的主题学习中，老师通过教学情境模拟的方式分组进行演练。虽然很多情境都是柜员在工作中经常遇到的，却很少有人可以圆满地解决客户的不满，其中最根本的原因还是在于我们本身。在解决问题的时候我们往往站在自身的角度去思考与解决问题，并没有以客户为主去寻找问题的突破点，聆听与适当的语言才是最好解决客户不满的关键所在。这就要求柜员在与客户的交谈过程中要学会运用以肯定型语言代替否定型语言、请求代替命令、拒绝时以对不起和请求并用、不下断语让客户做决定等语言技巧。让客户感受到自己的真诚，从而实现陌生—认识—熟悉—信任的关系发展，进一步实现柜面优质服务的

营销一体化。

短短两天的培训课程结束了，但却让我实现了巨大的转变。我知道以什么样的态度去对待工作与生活，它们就会以什么样的方式回馈给你，当我们学会用乐观积极的工作态度去对待客户，找到适合的方式进行自我减压的时候你会发现其实轻松和快乐并不是那么难的。“坚信任何事情到了最后都是好的，如果不好，那是因为还没到最后……”课程最后老师这简短的一句话将会成为我们继续前行的动力！银行服务心得体会 4

在客户办理业务时，尽量从客户的角度出发，对客户多一声问候、多一份提示、多一份爱心，让客户能够安全、放心地进入工行办理每一笔业务。

耐心是前台员工必备的基本素质。前台业务头绪多，接触人多，客户素质参差不齐，但只要工作耐心一点，总会达到预期效果。去年7月的一天，一期高端客户专属理财产品次日发行，柜员准备电话通知王总，但无论怎么打电话就是联系不上。因为此款理财产品推出之前，已经有很多高端客户进行预约，作好了充分准备。如果联系不到王总，王总也不会说什么，但职业的责任心促使他，必须尽快与王总取得联系。只有这样，才能使王总帐上闲置资金效益化。下班后，他顾不上回家，赶到王总单位，但他发现王总单位已经“铁将军”把门，无奈又打听到王总居住小

区，保安却告诉他：王总一早出门到现在未见回来。因王总的平时停车位一直空着。没办法，只能在这里等。晚上8点多，他拖着疲惫的身体，饥肠辘辘的继续等。就在他也快失去信心的时候，王总宝马车出现了，因为这个车号他太熟悉，他赶紧迎上去，说明来意。王总听罢激动的拉着他的手说：太谢谢你了，我现在就回家，从网上把300万资金准备好，明天你们一开始营业，我就去买理财产品。

在日常工作中，会遇到个别客户在办理业务时，接连不断的与业务无关的问题，让人啼笑皆非。这就需要我们员工既要有过硬的业务基本功和良好的心态，同时还要有处事不惊和临危不乱的极强的耐心。

责任心是做人做事的基本原则，我们要本着干一行爱一行的思想，努力做好自己的本职工作。高标准严要求，自觉遵守规章制度，认真履行职责。为客户提供更好服务的同时，限度的保护客户利益。有一个故事：一名在韩国工作的中国外交官，驾驶韩国现代车外出办事的路上，有人给他打电话，由于行车途中不允许接打电话，他把车停在路边，接通了对方电话。就在这时，一对韩国现代企业的年轻夫妇驾车路过，当看到路旁的韩国现代车主在车旁打电话时，误以为车主发生车辆故障，立即下车询问，问是否需要帮助。当了解事情原委后，放心的驾车离去。韩国工

作的这位外交官十分感动，没想到，这对韩国夫妇对使用自己企业产品的客户这么关心，这种高度的责任心让他由衷敬佩。由此可以看到，责任心不仅可以感动他人，还会提高所在企业的广信度。我们柜面业务，每天都要想一想问一问自己，我为客户做了些什么？服务做的怎么样？还有哪些工作做得不够好？那么，我们的工作面貌就会一天一个样，一天比一天更好。银行服务心得体会
5

岁月如梭，光阴似箭，不知不觉，我来到_____社工作已有多多年。随着金融业竞争的日益激烈和客户需求的多元化，优质服务已成为农村信用社赢得社会信誉的主要条件、争取客户的主要方式、对外竞争的主要手段、取得盈利的主要途径。我们的_____社被称为“草根银行”，老百姓自己的银行，我们要做到的是做老百姓最贴心、安心、省心的金融机构，以服务、更好的服务、卓越的服务、完美的服务回报大家。当然这需要我们每个工作人员的努力。

员工形象是信用社的第一“门面”。柜台是信用社与客户面对面沟通的桥梁，是客户真正认识信用社的开始，整洁统一的服装和举止大方热情的问候语，会给顾客留下一个良好的第一印象。每一个员工就是一个“服务点”，许多的“服务点”形成了“服务面”，会反映出农村信用社良好的管理水平和全新的精神面貌。

作为站在____社第一线的一名普通员工，我们要想赢得客户好评，就必须在日常工作中做到以下方面：

一是服务纪律

每位营业人员都应佩戴胸章，实行星级管理，以区别服务差别。营业前，营业人员应准备好一切办公物品，切忌在客户到来后匆匆收拾、东翻西找、慢条斯理、更衣洗杯、怠慢顾客。营业期间，坚守岗位，营业人员在工作中不能光埋头工作，而应时刻注意客户的需求，先外后内，接一、问二、慰三，切忌顾此失彼。营业人员不能带情绪上班，要是保持良好的心态，把微笑献给顾客，要知道“无人能从争辩中赢得客户”，当你对客户说第一声“谢谢”时，对客户来说是第一次听到你说，当你在一天中说第50次、100次“你好”“谢谢”时，对客户仍是第一次听到你说，因为我们每天要接待无数顾客，营业人员发出的第一声“谢谢”和第100次“谢谢”要同样发自内心，才能服务好每一位客户。

二是服务态度

顾客走到柜台前营业人员应站立接待，主动招呼，把“您好、欢迎光临、请、谢谢、再见、走好”等礼貌用语常挂嘴边，以拉近与顾客之间的距离。每当客户走进或走出营业厅时，营业人员笑脸相迎地说上一句“欢迎光临”或“谢谢光临”，“请保管好款物”，下雨时附上一句“路滑请慢走”之类地问候或叮嘱，会给

顾客一种亲切之感，更带有几分人情味。

三是业务介绍

营业人员要根据不同客户的需求，主动、热情、耐心地介绍本机构开办的金融业务品种，在向顾客介绍业务时语言简单清楚，避免使用专业名词，令客户不易理解，讲解时语气要肯定、准确、突出业务的性质和特点。当顾客对金融业务不了解想工作人员咨询时，尤其是一些刚开办办的新业务，营业人员应本着顾客永远是对的，我们永远是会的思想，站在帮客户理财的角度做好耐心、细致的讲解，让他们亲切地感受到你就是他们的贴心人，信用社是可信赖金融机构。

四是服务准确

员工在办理业务时，娴熟、准确、高效的业务技能，不仅能增强顾客对信用社的信赖感，更重要地是能够反映农村信用社会员工队伍的整体素质，增强信用社的社会知名度和社会地位。

当前，金融领域的竞争日益激烈，国有___银行反哺农村，银监会降低金融机构准入门槛，___社的生存与发展空间面临着新的挑战。因此，___社要创建一流的金融机构，必须毫不动摇地坚持以人为本，造就一支高素质的员工队伍，争做服务的先锋与表率

窗口服务的工作让我每天面对很多客户，我的一言一行不光

代表着个人的修养，更代表着____社的形象。由于工作中充满着偶然性和变化性，网点规范服务的管理是没有止境的，所以我们需要学习的东西还有很多很多。“对于____社我只是一名普通的员工，但是对于客户，我就是____社”，我们要真正做到爱社如家，积极地维护集体荣誉，并在工作中常常提醒自己：“善待别人，就是善待自己”。银行服务心得体会 6

金融业的竞争，是一种信誉的竞争，服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。银行服务体现的是银行管理水平的高低，孕育着银行本身的文化内涵和员工的精神风貌，展此刻公众面前的是一种品牌。那么如何实现这个目标呢?笔者认为：银行作为服务行业，服务是立行之本，只有不断增强服务意识，转变服务观念，强化服务措施，从服务质量、服务手段、服务资料、服务态度、服务环境等方面入手，狠抓优质礼貌服务，构成“大服务”的格局，才能提高优质礼貌服务的整体水平。一、充分理解和认识服务的内涵，是开展优质礼貌服务的动力

服务是一种管理。优质礼貌服务水平的提高务必依靠于严格、规范、科学的管理，严格规范的管理又能促进优质礼貌服务水平提高。优质礼貌服务的好坏体现着一家银行管理水平的高低。因此，银行在实施优质礼貌服务战略过程中应严格依靠管理制度。

包括岗位规范、统一着装、仪表举止、礼貌用语、电话用语等，这些都务必构成制度，成为员工的行为准则，严格执行。

服务是一种文化。银行构建服务文化体系包括：员工要有爱岗敬业的服务精神，要有以服务为本的道德观、价值观，要有无私奉献、团结奋进的互帮互助和艰苦奋斗的务实精神，以及因此而产生的“一条船”思想和身为银行员工的自豪感等等，这种有行业特色的企业精神，能够使银行员工树立风险意识和效益意识，从而充分发挥这种服务文化的激励作用。

服务是一种精神。银行礼貌优质服务活动的核心资料是引导职工树立一种正确的价值观念、职业道德、敬业精神，以行兴我荣，行荣我荣为服务理念，以信誉第一、优质服务、廉洁守法为职业道德规范标准。确立和完善员工的服务意识和行为，树立客户第一、主动服务、整体服务的观念。礼貌优质服务活动是一项长期的系统性工程，从领导到员工，从一线到二线，从经营业务到内部管理，从行里到行外，都要相互配合协调，使企业的经营目标转化为人的自觉行动。

服务是银行经营的载体，是银行经营不可缺少的有机组成部分。银行经营务必透过银行服务才能实现，银行服务本质上就是银行经营。在金融业竞争日趋激烈的这天，一家银行的服务范围、服务资料、服务效率和服务态度直接影响其所能吸引的客户数量

和工作效率，因此，提高银行的服务水平，关系到银行经营的规模质量和效率，关系到银行的竞争潜力，决定了银行的经营效益和长远发展。银行服务心得体会 7

何谓“精品服务”？“精”，是一种挑战自我、超越自我的积极心态，使服务真正体现个性化、人性化、差别化的服务特色。

“品”就是创造产品的品牌、服务的品牌，使我们的服务步入品牌化、标准化、系统化服务的新阶段。服务，就是要通过柜员的言行举止，体现我们__的企业文化精神，体现出我们__人的服务理念，体现出一个有所作为的员工的人生理想和追求。

记得曾有一位经济学家说过：“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分热忱。这样你就会从平庸卑微的境况中解脱出来，不再有劳碌辛苦的感觉，你就能使你的工作成为乐趣，只有这样你才能真心实意地善待每一位客户。”银行的工作是简单而平凡的，然而就在这日复一日，年复一年的迎来送往中我学会了以务实求真的态度对待工作，学会了以自然豁达宽容的心境对待平凡的工作岗位，领略到了服务的魅力，体会到了什么叫“以客户为中心”的真正内涵。

在平凡简单的工作中，我逐渐明白了在小事、在细微之处用“心”去赢得客户这一道理。我曾遇到一位特殊客户，那是一位五、六十岁的老大娘，只见她东张西望地来到柜台前，用询问的

目光注视着柜台里面的每位员工，最后目光停留在我的身上，我微笑着向大娘问道：“您好，请问您要办理什么业务？”大娘小声说：“你们这里有没有高利息的存款？”我连忙向她介绍了我行新推出的. 汇得利产品，并详细、准确地比较了汇得利产品与普通存款间的利息差。可当我耐心地解答完她提出的问题后，那位大娘却说了一句：“啊，我就是随便问一问。”听了这话，我很失望，可还是微笑着说：“没关系，您有什么不明白的地方尽管问，随时欢迎您到我们__来办业务。”接着，同大娘说了几句告别的话语，大娘带着满意的笑容离去了。让我意想不到的的是，过了一个小时她又回来了，这次，她拿来了一张__行的存单，让我陪她到中行去取款，我连忙陪她到中行取来存款，为好办好汇得利业务，那位大娘高兴地说：“还是你们服务态度好，我愿意到你们银行来存钱。”现在这位大娘已是我行的高端客户了。

“精品服务”是个完整的体系，她体现在产品、销售、服务的全过程、全方位、全时空，需要上上下下的共同打造，需要一线二线的紧密配合，让客户感到和谐、友爱、温馨，因为我们的每位员工都懂得，自己的行为代表着__的形象，我相信通过不断深化“精品服务”理论，在激烈的市场竞争中我们__人将以更加饱满的热情，更加精湛的服务技能，更加完善的服务质量为客户提供优质、高效的服务，把微笑融入服务，把微笑留给客户，奋

勇争先，开创____行美好的明天。银行服务心得体会 8

为响应 x x 银行业协会关于开展文明规范服务学习，我们一行 7 人代表 x x 银行 x x 分行赴 x x 分行学习文明规范服务。我们怀揣着使命感和责任感把 x x 分行的优质文明服务理念传达下去。x x 银行 x x 分行以标杆超越，实现跨越，追求卓越，争做当地一流银行为营业目标，从全国 20 多万家银行营业网点中脱颖而出，摘得“20 x x 年中国银行业文明规范服务千佳示范单位”称号，成为“中国银行业文明规范服务工作”的优秀践行者。

x x 银行 x x 分行无论从硬件设施到软件配备和员工精神面貌都在银行业处于领先行列，我们走进其营业大厅，除了舒适的营业环境、高效的金融服务外，蒙古族特色饰品、着“蒙古袍元素”服饰的柜员、蒙语问候，使我们眼前一亮。柜台特设蒙语提示、x x 双语柜台，并引进 x x 双语人才，为顾客提供双语服务。营业部设立了高端客户区、现金区、非现金区、自助银行区、网银体验区、休息等候区、便民服务区七大功能区域，实现了分区域服务；新增老花镜、眼镜布、碎纸机、电子相册等，并在醒目位置明示业务收费标准和产品优惠政策等信息资讯，以提高客户的认知度。该行营业部“全程”为残障人士提供无障碍服务。精心设置进门坡道、求助电话、导盲犬进入标识等，并准备了轮椅、盲文识别卡、盲文写字板、盲文版业务指南等，还制定了保障应

急预案和全程陪同制度。

金融业的竞争，是一种信誉的竞争，更是一种服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁就能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。银行服务体现的是银行管理水平的高低，其中也包含着银行本身的文化内涵和员工的精神风貌，而展现在公众面前的是一种品牌，只有不断的增强服务意识，转变服务的观点，强化服务的措施，从服务的质量，服务的手段，服务的'内容，服务的态度，服务的环境等方面入手，这样才能提高优质文明服务的水平。优质的文明水平的提高一定需要严格的、规范的、科学的管理，严格规范的管理又可以使优质文明服务水平提高。优质文明服务的好坏体现着一家金融机构管理水平的高低。金融机构在实施优质文明服务的过程中应该严格的依靠管理制度。包括岗位规范、着装统一、仪表举止、文明用语、电话用语等，这些都了形成制度，成为每个员工的行为准则，要严格执行。

服务是一种文化，应该贯穿于整个金融行业服务文化体系包括员工要有爱岗敬业的服务精神，要有以服务为本的道德观、价值观，团结奋进，互帮互助和艰苦奋斗的务实的企业精神，使员工树立风险意识和效益意识，从而充分的发挥这种服务文化的激励作用。服务是一种精神，银行文明优质服务活动的核心内容是引导员工树立一种正确的价值观念、职业道德、敬业精神，以信

誉第一、优质服务、廉洁守法为职业道德规范为标准。确立和完善员工的服务意识和行为，树立主动服务、整体服务的观念，维护和加强与客户的联系。

我们要随时以客户为中心，调整自身，服务要从单纯经营金融产品转移到维护和加深与客户的联系上，只有紧紧抓住维护与客户的关系这一核心，以市场为导向，以高质、多样化的特色服务，满足客户的多层次需要，才能获得自身发展的持续动力。所以银行在处理与客户的关系上，应树立大市场、大客户的意识以及“服务是一个全过程”的概念。构建新型银行与客户关系，对制约与客户关系的因素进行协调管理，增强客户的稳定性，有良好的服务作为保障，即使一时被拉过来的客户也可能会跑掉，所以优质的服务就是信誉。

所以强化和提高服务意识，这是开展优质文明服务的前提。所以就要全面动员，深入发动，大造声势，宣传优质文明服务。优质的文明服务关系到一个企业的形象，因此，一定要做到全面发动，全员参与。使我们的员工做到每天从接待第一位客户到送走最后一位客户，工作的各个环节都要有统一、详细、明确的标准，是每位员工接待客户有礼、有节、有度、处理业务规范、快速、准确，让顾客感到和谐，友爱，温馨。

营业厅里的柜员直接面对的是客户，因此个人的仪容仪表非

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/316041201241010224>