银行工作心得体会（32 篇）

银行工作心得体会（通用 32 篇）

银行工作心得体会 篇 1

第一次收到客户的慰问短信和微信红包，是上班第一年春节，内容大致是感谢与过节的祝福，语言很朴实，明显不是群发，那一刻心中暖暖的，这是客户对我的信任和肯定，也是我平时维护客户的收获。

一、用心维护，一切皆有可能。我一直都十分坚信一个理念，态度决定一切，一切皆有可能。对待工作我也是一丝不苟，只要用心做好维护，没有什么是做不好的。刚来到沧水铺，人生地不熟，注定了我的营销要从“举目无亲”开始。万事开头难，这场头战我一定要打好。钟总是我的第一个客户。他有句话曾深深地打动我，他说“反正我也不着急，如果今天你不在，我就改天再来找你，我的业务都找你办”，钟总说我来没有因营销不成功而冷落他。钟总是我行一个非常普通的金级客户，投资较为谨慎，营销一般拒绝，因此大家的服务热情减弱，造成客户体验下降。而我的热情积极并未因为他的拒绝而有所变化，反而感动了他。他愿意选择相信我，相信我行的产品。

二、小麻烦营造大商机。为了迅速的积累客户资源，我每天坚持进行电话营销并做好记录，邀约客户来网点办理业务，并做好营销产品登记。然而我行的大客户一般都有相应客户经理维护，那我的客户资源从何而来呢。根据长尾理论，我迅速做出变更对策。把我在柜台和大堂接待过的“长尾”客户选择性纳入维护范畴。客户各种问题都会咨询我，也包括一些和银行无关的支付宝，财富宝之类的业务，我也都一一解答。家人笑称“你怎么比95533还忙?”即使这样，我的手机总是24小时开机，微信实时在线，客户有求于你，正是可以拉近我与客户关系的契机，帮客户解决“麻烦”，其实就是帮自己解决麻烦。在为客户解答疑难和聊天的过程中穿插产品推荐，更好挖掘和了解客户需求，为产品营销做铺垫。现在银行越来越强调发展中间业务收入的重要性，我的这群“长尾”客户虽不能带来上千万的存款，但是对于银行各项产品的持有和对中间业务收入的贡献绝对给力。

三、微信不“微”，聊出来的业绩。聊是为了更好的了解你的客户，为了方便管理，我们经常会定期电话联系维护客户。但是这样的维护也存在一定弊端，因为定期叨扰客户会给客户增添一些困扰，反而不利于长期维护。所以我平时的一些产品营销都不盲目给客户电话推荐，除非我了解客户需求，知道客户对该项产品的接受度。不然客户会感觉你就像搞推销一样，让人厌烦。只有在你了解客户需求或者已经建立两者信任关系基础上的营销才会达到事半功倍的效果。微信就是一个很好的渠道，通过朋友圈的产品发送可以“撒网多捞鱼”又避免了单独打电话的叨扰，对客户朋友圈的点赞，拉近与客户距离又能了解客户动态，抽空的时候与客户的互动聊天，就像朋友一样，让客户觉着在建行办业务就像有个“熟人”一样，信任感就这样慢慢建立。再次，对于已经营销的客户，建立台账十分重要。客户来行办理业务过程中，记录客户咨询，结合客户台账，介绍客户需求对应的产品，即使当时没有合适的业务，也可以事后按需求联系客户。这样针对客户需求的电话拜访，客户会感谢你还记得他曾经的咨询，反而提升客户的好印象。

客户因我而存在，我因客户而精彩。客户或许仅仅是客户，但又不仅仅是客户，一个短信、一个电话、一次上门，简单、平凡、本职，我们胜在坚持;耐心、细心、贴心，我以心相交维护好客户，用爱经营赢得客户青睐与欣赏，这也未尝不是一种人生价值的体现。

银行工作心得体会 篇 2

时光飞逝，转眼到中国银行一年了，还记得当时是通过银行招

聘网找到中行的招聘信息的。去年进入中国银行，在分配到基层银行网点工作之前，进行 2 周的入职培训，感觉还可以，想把在中行工作的经历和大家分享，希望通过这些感受能给即将进入或希望加入中行的人一点借鉴意义，内容稍微长了点。

在很多人眼里，银行是非常好的工作，于是很多人削尖了脑瓜子想往银行里钻，到处参加银行招聘考试。其实每一种工作都有各自的心酸与欢乐，行外人以为空乘和银行工作人员都很体面，工资高，却没有看到背后那些不为人知的喜与悲

很多人以为银行的工作是份好差事，入职中行一年让我深刻的感受到，任何行业都有他的喜与悲。想想当时自己选择银行很大一部分是金融业的高薪所迷惑，然后就懵懂地进来了，可是当理想遇见现实的时候，才知道两者的差距。今天想说点感受，其实也是因为上周单位出了点小事，这件小事可能在外人看来不足为怪，但对于中行来讲确实让人有天理难容的感觉。上周某领导深更半夜打电话让我在第二天上班 9 点之前写这件小事的具体情况及深刻的检讨书，还要一份整改报告，我当时就差点晕过去，还连续打了 3 个电话，真是无语好吧，已经写好了积分材料报告，我想把进入中行以来的那些事儿一一淘出来，跟大家分享，内容篇幅可能有点多，我将分以下几个部分说：

第一、中国银行用工形式

大家都可能觉得银行工作人员待遇非常不错，非常体面，可是等你进来才知道这些所谓的柜员其实还都不算正式员工，领导级别的都不露路面，所以很多校园招聘都是招应届生去当前台柜员的，一般是劳务派遣工，还有临时工，即所谓的短期合同工，很多是一年一签，所以这样虽然和银行签订了合同，但毕竟不是正式员工，其余的才算正式员工。

刚开始时是在基层网点工作，我以为大家都是和银行签了合同，直到一次银行大堂经理助理告诉我，整个网点的正式员工没几个，还有理财经理都不是正式工的，现在才知道中国银行用功形式很复杂，直接冒汗

第二、中国银行薪资待遇

讲完用工形式，想谈一下在中行的薪酬制度，比较一下以上几种用工形式的薪资福利的区别，在这里，我可以很肯定地和大家说明一个事实，几种用工形式在薪酬上是同工同酬，待遇不要以为正式的就高，有些非正式的员工还比正式的员工高啊，至于为什么，因为业绩好呗，工龄长，收入就好一些，当然至于五险一金等是基本该有的都有了，养老保险，医疗保险，公积金等都是有的，但每次节日过年之类的全部一样的补助，至于其他奖金怎么计算的我也不知道。就比如一些理财经理职位的员工，可能实力非常不错，收入甚至比部分支行的行长收入还高，因为业绩!，可是这其实很难，业绩这东西很难说的，有能力就有业绩，可能不同的是没有相关医药费的报销等待遇，不过这样已经非常不错了，其他没有任何区别在这里我还要说明一下，很多人说学历没什么用，其实你进去工作之后才发现，很多人因为没有学历，而得不到晋升的机会，有些派遣工年龄和我们这些本科生差不多，一样，却已经有好多年的银行工作经验，但由于他们是高职高专学校毕业进来当柜员工作，虽然操作技能比我们新来的熟练很多，也更有经验，但由于学历的限制，所以他们的晋升机会有很大的局限。在此，我还希望我的学弟学妹们好好学习，考取更好的学历，希望能好好对待银行招聘考试的复习，学历不能证明你的工作实力，但确实是敲门砖，起码是你是有学习能力强的凭证。不要等以后没有学历之后才后悔莫及。

企业的性质决定企业要赚钱的，赚钱就需要靠员工的业绩来提升经济效益，银行也是企业，员工想要提升自己的薪酬也要努力提高自己的实力。

在这里有句话大家可以看下，来中行就别想升官发财，当然混口饭吃还是有的，这是中行前辈对我说的，现在记忆犹新，虽然在中行的薪水相对于其他企业已经算不错了，但这时候就得看你自己怎么看这个问题了，所以现在的你如果想进入国有银行就得到了金饭碗，那我劝你得好好度量一下，不会给你带来失望，也不一定会有希望，这是我的个人感受，当然还得看自己怎么对待。看你进来银行后有没有做好吃苦的准备，想得到高薪工作和职位就必须从以后基层做起，没有什么能一下子吃成胖子的，除非，你有后门可以走的。有人说在银行招聘网应聘之前一要看资源，二要看学历专业能力经验，三要看有没有关系，四要看有没有钱，如果都没有，那就不要去银行了。

银行工作心得体会 篇 3

20__转瞬已逝。在这一年里，有领导的关心和指导，有同事的支持和帮助，也有攻坚克难后的喜悦和欣慰。为了给 20__年的工作打下好的基础，现将全年的工作进行总结。

在单位严格要求自己，顾全大局，服从分工，认真对待每一项工作，保证各项工作按时完成，切实履行岗位职责。认真学习各项规章制度，对风险做到零容忍。更多的实践让我对老业务的操作更加熟练，也有了进一步的认识，同时，认真主动学习新业务，尤其来到新网点后，有机会接触到很多不太熟悉的业务，在大家的帮助和指导下，学到了很多相关知识。对待客户以用户满意为宗旨，努力为客户提供规范化和优质的服务。经历了各种负杂情境，心理素质有所提高，遇事沉着冷静，掌握了更多好的沟通技巧。

经过这一年的历练，我得到很多方面的进步，但也暴露出一些不足，有待提高，具体有以下几个方面，学习的积极主动性还不够，学习的连续性存在不足，还没有全部取得与岗位相关的资格证书;创新意识薄弱，不能有效的结合自身专业特长和岗位实际进行业务创新;对公业务知识相对匮乏;沟通方面可以做得更好。

在新的一年，我将有针对性的弥补自己的不足，取得更大的进步。继续本着主人翁的态度，不断探索、开拓创新、尽职尽责、尽心尽力，吸取他人之所长、克已之短，自己成长的同时，一如既往地为本行的发展敬献自己的一份微薄之力。

银行工作心得体会 篇 4

我想很多人都会跟我一样，在写总结之前会狠狠地感慨一番，时间确实过得太快，逝者如斯，白驹过隙，感觉眼睛没睁几下，这一年白花花的时间便溜走了。

回顾我职业生涯发端的这一年，有机遇，有抉择，有苦恼，有

适应，有思考，有进步，或许这种种有都可以归结于一点——有改变吧!

首先，我很庆幸上帝给了我签约_行的机遇，这个机遇意味着什么?我们之前每一届和我们之后入行的这届大学生都是“211”和“985”这些名校的天之骄子，而恰好我们这一届放开了学校的限制，可如果不是因为当年_行对第一批通过了面试的学生加试了一个1500米的体能测试而导致有人没通过，我仍将与_行无缘——这就是机遇!可其实人这一生中总是在面对着机遇，而成与不成的关键在于我们能否很好地将其把握住，我在面临抉择时，选择与邮政储蓄银行违约而毅然决然地选择签约_行，不是不心疼那五位数的违约金，而是我更认为_行尊贵高远而又规范务实，尤其看重_行对员工职业生涯的合理明确规划，我想这是每个刚参加工作的大学生最为憧憬和期待的!

其次，我想说说，我刚入行才上班那时的苦恼和适应新环境的心理状态。我们入职培训一结束，分行就将我们分配到各网点开始见习，我被就近分配到游仙支行，那时满心欢喜和期待，却也很是忐忑，很想亲自办业务却又很怕出差错，虽然师傅在后面说：“大胆地办业务就是了，莫要怕。”可有些人就是这样，越是想把事情做得很好，却越是有所顾忌而把事办得很糟，我就是这样开始了在游仙支行的见习，虽然表现很迟钝，反应也很慢，可是师傅姐姐们却总是很能容忍我，而我却还没认识到事情的严重性而还在自我感觉良好。可是，在游仙支行还不满一个月的某一天，分行因为涪城支行没有一个男同志而将我调了过去，最艰难的时刻终究是要面临的。

因为涪城支行的网点经理唐姐对工作和员工要求很高很严，我这样慢悠悠地办业务的节奏显然是跟不上的，于是我受到了二十多年来对严厉地批评，差点没哭出来。有些人就是这样——不逼不成器。为了提高办业务的速度，我每天下了班，回了家，就又自己去熟悉业务，背代码，练键盘，记产品，终于办起业务来越来越娴熟，而当我终于卖出了一单理财产品时，唐姐居然在晨会上点名表扬了我，这是我万万没想到的，后来我又陆续出了几单理财产品，虽然金额都不是很大，可我还是深感欣慰，付出总是有回报的，当分行想到将我调到江油支行去的时候，唐姐说：“多舍不得小黄!”，我感动得想哭银行工作一年心得体会。

而在这一年中，我对在涪城支行苦中有乐的日子也是最为怀念的。20__年 12 月 24 号，我被正式调往江油支行去报到，江油支行的领导将我分配到对公会计条线，全新的环境，全新的业务，我知道，只有放低姿态，踏踏实实地不断学习，才能获得认可。分管江油对公会计条线的胡丽华副行长也对我的生活和工作很关心，我对她很是感激和尊重。可是因为一些原因，我年前一直都没有正式上柜办业务，幸运的是被胡行长推荐去主持了江油支行“善融贷”这款信用贷款产品的推介会，为了很好地完成又一个职业生涯的第一次，我认真地学习了“善融贷”这款产品，对这款产品的特点，适用对象和办理流程做到了比较熟悉，这让我能比较好地处理主持环节的很多细节问题。对这次推介会的成功举办和落幕，我有那么一点点小小的成就感。

再后来，到了年后，我终于上岗上柜了，因为对公出纳柜的业务确实相对比较简单，上手也还是比较快。这时，支行把我纳入了“双核八力·蓝钻行动”的项目组，在支行所有行领导的参与和配合下，我与综合部的刘明副经理终于完成了这个项目的策划书初稿，并最后交行领导定稿。在这个过程中，我对我们_行江油支行在江油同业所处的环境和地位有了一个比较清晰的认识，尤其注意到了我支行与江油工商银行和农业银行的差距，认为省分行提出“双核八力·蓝钻行动’以提升县域支行的竞争力的这个项目确实很迫切，极具战略眼光，可是我也在想，现在前台工作量如此之大，如何统筹协调安排以使这个项目能被很好的务实展开呢?虽然在近一年的时间，我竟已在游仙支行，涪城支行和江油支行三个网点待过，总结起来便是：调整好心态，苦中作乐，尽快适应新环境，不断学习新业务，与新同事相处甚欢。

最后，我想谈谈这一年上班的思考。

这一年，我一直待在柜台，对我们_行柜面业务量之大，业务之繁琐，柜员之紧缺，任务压力之繁重有着切身地体会，尤其还得时时提防差错稽核，不得不说这确实是个劳筋费神的工作，在这样的环境下工作，对我们新入行入职员工的锻炼磨砺作用很大

仔细想想，现在每个行业，很多岗位都处在一个压力很大，任务很重的环境下，这没有什么可抱怨的可是长时间在这样的环境下，如何让员工总能保持工作的热情而不怠慢，如何避免员工总是抱怨而变得懈怠?我到了江油支行，支行还是搞了好几次文化活动，在活

动中，我发现，大家对这样的活动很投入，很有热情，显然大家对组织这样的活动以让大家释放压力，放松心情还是很认可的。

通过这一年的适应过渡，并走上正轨，我对自己的职业规划有了一个比较清晰的想法，记得当初入职培训时，一个培训老师就曾问我们：“你们觉得五年之后，你们将在你们的职业生涯中处于一个什么样的层次”我当时就讲到了我努力的方向。我一直保持着对经济金融时政热点的兴趣和关注，也正在准备理财规划师的考试，所以当绵阳分行进行公司客户经理和个贷客户经理公开选拔时，我知道我应该去努力争取了。

总而言之，从签约_行那天起，我就在想，此生看来已是_行身，我将一如既往地继续保持学习的态度，不断调整心态和状态，将毕生所能献于这家伟大的银行。

银行工作心得体会 篇5

非常荣幸有机会在此发言。一季度的工作主要是紧紧围绕整体目标，尽职抓协调、尽力强保障，充分发挥承上启下、联系左右、协调各方的枢纽作用。虽然银行综合部工作事无巨细、千头万绪，但始终要把做好服务、创造良好的工作环境作为终极目标。认真履行工作职责，进一步完善内部管理体系，加强与各部门之间的沟通和协调，积极完成各项工作及领导交办的各项任务。我今天讲几个工作中的感悟。

一是要做一个靠谱的人，靠谱的含义就是“凡事有交代，件件有着落，事事有回音。”对照我们的工作职责，领导交办的任务。我们要做到“事事有回音”，在回音之后，还要做到“件件有着落”。遇到事情很多的时候，

先做好统筹安排。综合部的事情特别杂。我先把工作任务按事情的重要性、紧急性进行分类，并写在纸上备忘，然后按照排序行动，每完成一件事情便划掉。当我们有条不紊处理多项任务的时候，这不仅锻炼我们的工作能力，而且增加多方面的经验。我们需要不断学习、不断成长提高、不断完善自己，才能真正干好工作，成为优秀的干事创业者。

二是不要否定努力的意义。青春因磨砺而出彩、人生因奋斗而升华。前几天的五四读书分享会，分行许行长跟我们分享了她年轻时利用业余时间去外地进修的事迹，她说到“明天的你一定要感谢今天努力的自己”。任何时候不要否定努力的意义。通过投机取巧、走捷径、钻空子，取得的成绩是不会长久的。只有努力了，机遇才会来，他们是绝好的合作伙伴。努力的意义，也许不会达成一个又一个的目标，但最大的意义是发现了一个越来越好的自己，一个更加有责任心的自己。

最后，分享一句励志名言：世界上只有品格低贱的人，没有低贱的工作。无论从事什么工作，都能把一个人的心态、个性、修养、才能体现出来，只有用心工作，展示出让人珍视的价值，自然会受到珍视。

银行工作心得体会 篇6

在银行工作一年了，这一年让我改变了很多。我曾经在毛毛鲁莽地工作，不管重要性。现在我已经改正了这些问题，这样的情况很少了。所以对今年的工作还是很有感触的。这里，我来说说我的

感受和经历。

在任何一个行业，服务都是一个特别重要的工作。我在银行期间，一直在跟一些前辈学习。做好服务不是那么简单的，这往往挑战我们的毅力和耐心。再加上这是我第一年工作，所以很多地方做的不是很好。幸运的是，在这么多朋友和同事的帮助下，我才能够走得这么顺利。

刚开始的时候，我对公司的业务并不熟悉。有好几次客户来咨询我，我有时候也回答不了一些比较偏僻的事情。这时候，发生了这样的事情。因为我有一段时间没有回答客户的问题，客户马上就烦了。她就站起来骂我，那些话越来越难听。我当时年轻气盛，一时没把握住自己，就和她吵了起来。后来领导给我收拾了烂摊子。那一次，我也真正体会到了冲动会对人产生多大的影响。明明只是一件小事，却让我捅出了这么大的骨架。

我们从事服务工作。首先要摆正心态。那段时间，我可能因为没有真正适应这个环境，所以做事情不顾一切，不能容忍不能忍受的事情，就做了这么不争气的事情。从那以后，我更加关注自己的毒，也更加知道商业知识的重要性。这件事本来就是我自己的错，找不到其他借口，所以从那以后，我开始更加努力的学习专业知识，向别人学习服务管理，不断提高自己的服务水平，杜绝这样的事情发生。首先，我得从这些小事说起。

最近我的表现越来越好。我不仅能以更好的态度去服务，还能善用各种服务技巧和方法。这些都是我进步的象征，也是我成长的一些方面。我越来越好，在这份工作中也更加自然。我更有信心和

决心走下去，我会朝着更好的目标出发。我会不辜负大家的帮助和期待，我会继续奋斗，继续前进！

银行工作心得体会 篇7

在银行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示_行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而在面对各类客户的背后，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真真切切的体会到我行的真诚，感受到在_行办理业务的以人为本，这样的工作就是不平凡的。为此，我要求自己做到：一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习;二是保持良好的职业操守，遵守单位的各项规章制度;三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处、互帮互助。

在为客户服务的过程中，我始终坚持想客户所想，以客户为最基本出发点。为客户提供全方位、周到、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活运用，为客户提供一定的方便，为客户提供个性化、人性化的服务。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，要互帮互助，相互学习。

在不断帮助同事的同时也要不断的完善自我。时代是在不断发展的，银行间的竞争也日趋激烈。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。所以不能屈居于现状，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更好的服务于客户，将工作做的更完美。

态度决定一切。立于根本踏实工作，努力学习业务知识，在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大始于平凡之，平凡的我们一样能够奉献我们的热情，奉献我们的真诚。平凡的我们一样能够创造出一片属于自己的天空。

银行工作心得体会 篇8

刚来银行的时候很陌生，作为一个刚毕业的青年，能够得到这样的机会真的很难得，同班同学有很多还没有找到工作，我能够得到这个机会真的很感谢大家、感谢银行。这一段时间的工作让我感觉，无论哪个职业，我们都要培养自己的责任心，一个人最重要的就是责任心，如果没有一颗责任心，我们就无法做好一件事情，更没有办法过好自己的生活。因此，在这个职位上，我一直告诉自己要知道自己的责任，也要清楚对待每位客户都有我们自己的标准，切不可因为自己的原因让银行的形象受到一些损失。我在这个方面上表现得也算得上良好，领导和同事们也给予了我鼓励和赞同。

银行工作心得体会 篇9

如今已经是到达年底了，在这几个月的工作中我也是慢慢的熟悉了自己的岗位，也在每天的工作中获得了不少的收获，同时也让我的生活变得非常的幸福与快乐。这段时间在工作上我反思了很多，也希望能够在接下来的时间中获得更大的成长。

在工作的态度方面，我便是有保持着该有的认真状态，从来都没有对工作有任何的懈怠，尤其是领导给我安排的各个项目。在工作中我每天的生活都非常的充实，而我更是收获到了非常多的经验与技能，完全足以让我在工作有更大的成长。当然也正是这些学习到的东西促使我的工作达到了一定的成绩，让我收获到了领导的肯定。不管是任何的时候我都是保持该有的工作状态，不敢有任何的松懈，同时我也是严格的遵照着银行的要求在行事，没有一丝一毫的越矩。

进行工作的过程中，若是我遇到了没有办法解决的困难与问题，我都会在自己的钻研之后向领导或是同事请教，争取能够尽快地掌握好自己的工作上的东西。当然在完成工作之后我也会就这次的问题进行反思总结，明白自己哪些方面是还需要去进步的，也为自己之后的工作能够有更多的警醒。当然对于我来说每天的任务都还算是非常的简单，所以一些大问题都是不会存在的，所以在之后的时间中都还是会保持着这样的及时反思的方式，让自己能够尽快的在这样的方式下得到成长。

银行的工作氛围与环境都是我非常喜欢的，尤其是各位同事之间的相处氛围让我在银行中非常的舒适。由于每天面对的客人都是不一样的，并且难免会遇到那些比较不好对付的客人，所以在工作上都还是有较好的进行更多的协调，努力地让自己在这样的环境下去工作，去更好的适应这样的环境。看着每一位同事与领导都在自己的工作岗位上坚守着，更是努力地完成自己的工作，我更是在心

中更加的坚定了句子要努力的信心，同时也是有争取让自己通过不断地学习，加倍努力地在自己的工作方面去做出更多的努力与进步。我相信我是可以在现在的工作上做出一定的成绩，也是可以让领导看到我的成长，并且肯定我的努力。

接下来的工作我还是会照常进行，努力地在自己的岗位上做好个人的工作，在收获到客人的肯定与相信之后也努力地提升自己，争取能够在银行的工作中有更大的成长与改变。

银行工作心得体会 篇10

这是我人生中最重要的一个月,他预示着我已经完全离开了我熟悉的学校,不在是那个稚嫩的学生,而是成为了社会上的一份子,扮演的角色也已经改变为了一名在银行工作的职员。虽然,在这之前,我在银行培训了将近一个月的时间,但是那是我作为一名学生的姿态。现在，则完全不同了——我是一名银行员工!

白驹过隙，转眼间从培训到正式工作已经一个多月了，感觉自己在慢慢的“成长”、“积累”，日子过得很充实。从刚实习时的兴奋和激动渐渐被时间磨去棱角，一切渐渐沉淀，我逐渐适应了这种上下班的日子，逐渐适应了从学生转变为银行工作者的角色，现在的我，可以用颗平静的心来审视第一次工作以来的感想和体会了。

在单位，我尝试过许多的第一次，第一次被别人称为同事，第一次得到上司的夸奖，……这其间，我体会到了工作的喜与乐，享受了工作给我带来的乐趣。

在实习的阶段，初步的了解了银行知识，不管在现金区，还是在非现金区最重要教会了我一个字——“信”。

“信”——诚实，不欺骗，不隐瞒。这是我在营业部工作时对他的认识。不管我在储蓄，还是在出纳，保持一颗诚实的心是最重要的，我觉得。因为在营业部它是一个涉及到现金的部门，经常有现金的出入，难免会出现一些差错。在出现这些差错后要及时的上报，而不是隐瞒、欺骗。例如像长款不报，私吞。这样的案例我们已经屡见不鲜了。不管当事人在那时处于什么样的环境和状态下。总之这样是一种隐瞒的行为，不但给银行和顾客带来了影响，自己也将由于自己不“诚实”而遭到惩罚!其实长款私吞这样的行为只是冰山一角，隐瞒、欺骗行为还有很多，在我在营业部学习时感受、了解了不少。所以让我认识到在营业部工作最重要的是要做到诚实，不管发生了什么的样的差错，都是有解决的办法，要及时的上报，而不是怕，或则什么心理隐瞒这件事情，欺骗自己的上司。当然，不管以后做什么事情都要做到诚实。

“信”——诚信，信任，不怀疑，认为可靠。在做大堂经理期间，有很多的理财产品和保险需要营销给客户。营销的经历让我明白了，卖理财产品和保险要让客户详细的了解产品，清楚市场，明白自己现在的投资方向，并体贴的为他服务。要让他对你产生信任感，这样才会打消的他的疑虑，使他认为投资于你的银行是可靠的，并慢慢的成为你的一个固定客户。

对于一个营销人员来说诚信是最重要的，要以真诚的心来对待客户，才能使客户对你有信任感。不是靠产品有什么好的收益来打动客户，而是靠我们的服务，我们的理念客户，对待客户的态度来

打动他。

通过我在两个部门工作总结出来对“信”的不通的含义，让我更加认识自己，认识客户，认识银行。

银行工作心得体会 篇11

银行员工行为守则第一条就是爱岗敬业，大凡国内外的知名企业，成长性良好的公司都要求公司员工爱岗敬业。那么，怎样才能爱岗敬业呢?作为银行一名新员工，我认为，爱岗敬业重在学习与实践。

一、爱岗是敬业的基础，敬业是爱岗的本质表现

每个人只有对自己的工作岗位拥有深厚的感情，才会自觉地学习和掌握本岗位的技能和本领，才会在工作实践中不遗余力地贡献自己的劳动和智慧。因此，爱岗是敬业的基础。一个人对自己的岗位是否热爱，是口头上爱岗，实际上不爱岗;是情绪好，条件有利的时候爱岗，情绪不好环境不利的时候不爱岗，等等。其检验的标准就是其是否敬业，是否有小车不倒只管推的献身精神，敬业是爱岗的本质表现。

二、爱岗敬业是员工行为守则的基石

《银行员工行为守则》中，既有银行全体员工应该普遍遵循的规范，又有具体工作岗位的特别行为规范。本人认为，爱岗敬业是所有行为规范的基石。很难想象，一个对自己所处的工作岗位没有兴趣和爱好的人，会全身心地投身到工作实践中去。对于从事商业银行经营管理的员工来说，如果没有爱岗敬业的行为规范，就更谈不上诚信守信，勤勉尽职、依法合规。因此，我们每个银行人，从你职业的起点开始，就要着力培育自己爱岗敬业的情趣和本领。

所以，我们每个银行人，要把爱岗敬业牢记心中，苦练硬本领，甘于吃苦，善于实践。在学习和实践中不断升华爱岗敬业的境界。

临柜工作是最平凡的，曾经有许多人问过我是否后悔选择临柜工作，而每次我总是不假思索地回答：不后悔。都说干一行，爱一行。我想，既然我选择了临柜工作，我就要脚踏实地、一丝不苟地干好它，力争做一名优秀的临柜人员。因此，在临柜工作中，我以优质的服务、熟练的操作、团结敬业的精神赢得了客户和领导的好评，并荣获了_地市分行优质服务明星、_地市分行十佳会计员等荣誉称号。

作为临柜人员，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。因此，使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，热心对等客户。在银行业竞争日趋激烈的形势下，我们都很清楚地意识到：只有更耐心、周到、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，吸取更多的存款。

客户总是形形色色的，而我总是以客户为中心，努力满足客户的合理需求，在维护银行利益的前提下，多为客户谋利益。比如办理定期存单取现时，我总是特别留意存单的到期日，若未到期，就看是否可以办理不提，能不提的，就尽量替客户办理不提;若存单快要到期，就及时提醒客户是否到期后再来支取，使客户存单利息损失降到最低点。

说真的，以我们临柜人员的一份耐心，换来顾客的一份满足就是我最大的满足。文秘部落原创下班后客户来存取款是常有的事，而我总是来者不拒，不敷衍或怠慢客户，总是耐心办好每一笔业务。有一次，已过了下班时间，最后一扇大门即将拉上，我正准备轧帐。这时，一位客户急匆匆地走进来，询问是否还可以存款，见他走近我柜台，我忙起身招呼，并立即请他填好存款凭条，他向我们诉说他已经拿着现金跑过其他几家银行，对方都说已下班不能存，无奈之下，他只好拿着现金回家，但觉得始终不妥，于是抱着试试看的心情又跑到_银行，没想到竟然还可以存。我从客户手里接过现金，快速地办理了存款业务，临走前，他由衷地说了一句：这下我总算无后顾之忧，真是谢谢你们了。我听了也感到很高兴，其实，我只是做了一个临柜人员应该做的工作。

然而，在临柜工作中不仅需要一份耐心，而且还需要一份热心，真正急客户之急，想客户所想，力所能及地为客户排忧解难。记得有一回下午班，我早早地去了营业所，趁午间空闲整理早上刚开出的银行承兑汇票，正当埋头整理时，忽然感觉有声音从柜台外传来，我忙惊觉地从座位上站起来，发现柜台外站着一位面容憔悴的大妈，正惆怅地望着我，可当时还不到上班时间，我的尾箱还未到场，我只好请大妈到另外几个全天班的储蓄柜台去办理，而当时恰逢业务高峰期，那几个柜

台外全都挤满了客户。大妈仍然站在我的柜台外，双手驾在柜台上，有气无力地告诉我她身体很不舒服，急需取钱去医院看病，望着大妈苍白的脸色，我能觉察出她确实病得不轻，我不忍心再拒绝她，再看看两个坐班的同事忙得不可开交，正当我感到束手无策时，突然想起自己口袋里的钱还是可垫付大妈的款项，便赶紧为大妈办理了取款手续。大妈含着泪连说：谢谢，谢谢。其实，在临柜工作中，像这样意想不到的事是时有发生。还记得有一回上午班，办理业务后，我发现柜台上有些乱，便随手整理了一下，突然发现柜台外紧挨着凭条盒旁边放着一叠用纸带捆轧好的佰元人民币，我拿进来清点了一下，正好捌仟元正，我立即将此事报告营业经理，营业经理表示让先我暂时代为保管。大概过了一个多小时，来了一位中年顾客，满脸焦急地柜台外转悠，像是在找什么东西似的，当我招呼他时，方知他刚才是丢钱了。于是我就叫来了营业经理，经过一番仔细地核实之后，确认失主就是他，便将钱如数交还给他，并请他当面点清收妥，那位顾客拿着钱激动地说：你们_银行真好！真是太感谢你们了。总算物归原主，我也松了一口气。

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。在这方面我虽然不算最好，但我希望做得更好。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，在这里我可以不懂就问，虚心请教，从他们那里我学到了很多东西，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。

身为_银行人，我将认真实践三个代表，立足本岗，为共创_银行更美好的明天贡献自己一份应有的力量!

银行工作心得体会 篇12

卓越始于平凡，完美源于认真。在支行，我从事着一份最平凡的工作--__银行柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行系统良好服务的文明窗口，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度赢得顾客的信任。在农行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，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，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪!为此，我要求自己做到：一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习;二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规;三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处;四是清醒的认识自我、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，才能确确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，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枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，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，迎来送往之类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，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。在为客户服务的过程中，我始终坚持想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。

实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，给客户提供及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望!但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡今天，农行给了我一个广阔的平台，我也正把如火的青春献给的农行，中国农业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。富兰克林有句名言：推动你的事业，不要让你的事业来推动你。今天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。因为我知道作为一名成长中的青年，只有把个人理想与事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

_年，我心揣对金融事业的向往与追求走进了支行。时光飞逝，来支行已经一个年里，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_员工中，柜员是直面客户的群体，柜台是展示_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_银行员工的真诚，感受到在_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枪口，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，_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_银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

银行工作心得体会 篇13

20__年，我心揣对金融事业的向往与追求走进了支行。时光飞逝，来支行已经一个年里，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_员工中，柜员是直面客户的群体，柜台是展示_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_银行员工的真诚，感受到在_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枪口，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，_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_银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

银行工作心得体会 篇14

闲暇之余，认真读一本好书，往往会受益匪浅。我认为《成为最好的银行职员》就是这样一本好书。看多了，感触很多。

我在邮储银行一年多了，对银行的工作有了更深入的了解。作为一名基层普通柜员，踏踏实实做好自己的本职工作很重要。《做最好的银行员工》这本书不仅为我们解释了在职场中积极进取、不断提升自己的规则，也为我们指出了成为优秀员工的路径和方法。《做最好的银行员工》以经济全球化为背景，紧紧围绕影响银行员工发展的各种因素，以系统的思维和独特的视角阐述职业生涯管理的理论和实践，提出成为优秀银行员工的途径和方法。

随着银行业竞争的日益激烈，员工的压力也越来越大，很多银行员工处于亚健康状态。看完这本书，我意识到，作为一名银行员工，我首先应该保持健康，多锻炼身体，为更好的工作提供良好的基础。其次要保持内心健康，面对各种任务和成绩的压力，相互学习，取长补短，善于在工作中获得乐趣。作为柜员，我们时刻面临着金钱的诱惑，但要知道君子爱财，取之有道，还得用业绩来换取回报。

作为一名银行柜员，虽然平凡而忙碌，但要敢于paramore，做出自己的事业，愿意忙碌，为公司做出自己的贡献。银行有各种各样的职位，人们往往愿意做管理工作。但是，作为一个新员工，我们不能好高骛远。我们应该清楚地认识到，每个职位都有自己的价值，每个职位都是个人发展的黄金位置。区别在于个人开发岗位资源的能力。成为一名银行高层员工，我学到了以下几点启示：第一，对工作不要太挑剔；第二，既然上岗了，就要全力以赴做好；第三，要找到合适的工作方法。第四，我们应该充分利用现有的工作条件。

无论是组织还是个人，想要做一件事，没有相应的资源是做不到的。银行的员工也需要一定的资源来完成自己的任务。为了做好这件事，他们需要资源的最佳分配。在现在这个职位竞争激烈的时代，资源总是有限和稀缺的。谁的资源多，谁就更有优势。对于个人来说，银行里到处都有可以挖掘的资源，有很多可以挖掘的资源。作为柜员，只有看到自己的优势，知道自己资源的意义，个人资源才有可能得到充分利用。

银行是一个集体合作的场所，没有全体员工的合作，将很难完成银行的经营活动。不要做银行里的独行侠，要主动参与集体，为了一个目标一起努力。借助集体和他人的力量，个人会变得更强大，这是资源整合的结果。在这个集体中，个人要想有所作为，就必须以一颗真诚的心参与集体合作。在这个集体中，关系处理得越好，他的成就就越大。

银行工作心得体会 篇 15

我叫，一年多以来，我从一个在对银行业务几近甚么都不懂的实习生到现在对各项业务都能熟练应对并服务于每个客户，这其中的成果离不开领导的支持和同事们的帮助，在这里真诚的向大家说声：谢谢!为不孤负领导的期看将工作做的更好，我特制定出银行个人工作计划。 我所在的岗位是。的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。尽人皆知。的储蓄所是最忙的，天天每位同道的业务均匀就要到达近两百笔，接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的

提示自己要在工作中认真认真再认真，严格依照行里的制定的各项规章制度来进行实际操纵。三个月中始终如一的要求自己。新国风文秘网专业代写文章、演讲稿、公文写作等文章代写。

记得刚来时，在业务上还不是特别熟练，为了尽快熟习业务，当我一碰到题目的时候，我会十分虚心的向老同道请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要想方设法的把自己不会的学会。今后想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质进步。刚开始的时候，我还由于不够仔细和不够熟练犯错误误，固然赔了钱，但是这其实不影响我对这份工作的积极性，反而更加鞭策我努力的学习业务技能和理论知识。

所位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的四周有很多领社保和医保的下岗、退休工人，也有好几所学校。文化层次各不相同，天天都要为各种不同的人服务。我时刻提示自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感遭到暖和的含义是甚么。

所里常常会有外地来的务工职员或学生来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，在银行工作计划就有这样一条是：不论身份，不论金额大小，耐心服务每个客户。谨记在心，每次我都会十会细致的为他们讲授填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要吩咐他们收好所写的回单，以便下次再汇款时再写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。或许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。其实不能增加所里的存款额，为何还要这么热情的往做，但是我以为，专心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快那个小妹儿态度真不错。就是好这样的

话的时候。我心里就万分的兴奋，那其实不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的鼓励。

新的一年里我为自己制定了新的目标，那就是要抓紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明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。脚踏实地，眼光不能只限于本身四周的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同道学习，扬长避短，相互交换好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

银行工作心得体会 篇16

一家银行的服务范围、服务内容、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。服务是品牌，是形象，是一个单位核心的竞争力，礼貌是服务的第一要素。因此，我们每天要用积极的工作热情，得体的着装微笑着迎接每一位客户。其实，客户是实实在在的人群，需要的是实实在在的感受，而这些感受就来自我们所提供的实实在在的服务。这需要我们在平时的工作中“用心服务”，要全心全意为客户服务，一切从客户利益出发，想客户之所想，急客户之所急，尽可能为客户提供最灵活的服务。

不同客户在不同情况下的不同需求，要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。

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。

银行工作心得体会 篇17

微笑服务，合谐发展是20__年我行的主题。一听到微笑这两个字，有人一定会想：人人都有一张脸，每张脸都会笑，这有什么值得你好讲的呢?我相信，每个人都有过遭遇蹙眉冷脸的经历，在那一时刻，您的心里不曾渴望过灿若阳光的笑颜吗？其实，微笑是世间最美的花朵，微笑是人际间永远的春天，它的力量是如此之大，以至于当你面对它的时候，你无法愤怒，无法吼叫，无法责备，更无法拒绝。

现在许多行业都在提倡微笑服务，于是许多人煞费苦心的对镜练习，企图练出一副蒙娜丽莎般的微笑，可是直到练到腮帮子发胀才认识到，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。

我有一位同事入行三年，连年被评为文明服务标兵，并且轻轻松松、自自然然，每天只要一进入工作状态，她的脸上就荡漾着甜甜的微笑。她和风细雨，善待每一位客户，认真对待每一件事情，她几年如一日的笑容，绝不是练出来的，而是源自她积极的人生观和充分的自信，试想一个对生活悲 观失望的人，一个愤世嫉俗的人，怎么会总有微笑的心情，一个连对客户提出的问题。对工作的压力都没有信心承受的人，又怎么能笑得出来?

曾经有一位脾气暴燥的顾客。用恶毒的不堪入耳的语言羞辱她，年轻气盛的男同事气得握紧了拳头，如果不是为了工作纪律，他们真的会冲出去与这位不讲理的顾客理论一番，而我这位同事，只见她那双美丽的大眼睛蓄满了夺眶欲出的泪水，可是脸上那灿烂的微笑却丝毫没有褪色，她依然那么温柔而又不卑不亢地说：请您回去再核实一下好吗?这件事的结果不用我说，大家也能猜得出来，从此客户赞许地称她为微笑天使，她的微笑不仅感动了客户，更感染了周围的同事们，大家都说，只要进了这个营业大厅就好象到了亲人家里。

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，收获一种命运。所以我们提倡的令人信赖的服务质量，令人赞许的服务效率，令人满意的服务态度，绝不是一种表面的东西，它应该是我们播种的思想所收获的行为，并成为我们每一个信合人所应具备的习惯和品格，这种思想就是社兴我荣，社衰我耻的集体荣誉感，爱岗敬业，勇挑重担的责任感和积极生活，乐观助人的优良品格，这不仅是我们的服务理念，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。

我从20__年工作至20__年，已经有几年的工作经验了，我知道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。如果我们银行员工每天上岗懒懒散散，妆容马马虎虎，甚至言辞冷漠，态度生硬，那换位想一下，你会对柜台里的工作人员付出应有的尊重吗？有问必答，笑容可掬，彬彬有礼，和蔼可亲，高贵典雅，端庄大方，沉着冷静做到无可挑剔。

这些是我们的服务规范，扪心自问这些规范我们做到了多少?客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，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。

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/645113223343011221