

# 银行培训计划和总结 银行新员工培训计划表(优质5篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 银行培训计划和总结篇一

### 【篇一】

#### 一、实施新员工"c.a.n."计划的背景及目的

20xx年，中信银行拥有30家一级分行、20家二级分行、493家营业网点、15,070名员工，并于07年4月在上海、香港两地同步上市，经营和管理步入一个新的发展时期。随着业务的快速发展，机构和人员规模不断增加，每年全行都有几千名新员工加入。其中，既有大学毕业生也有社会招聘人员，个人的经历、背景等存在很大差异。业务的快速增长和现有人员紧张的矛盾日益突出，要求新员工更快地适应岗位要求。

20xx年以前，全行新员工培训缺乏统一规范的要求，各分行在新员工培训内容、形式、组织管理模式等方面存在很大差异，培训效果也参差不齐。内容方面，有的分行仅对新员工进行点钞、辨伪、计算器等业务技能的培训，有的已经系统安排了企业文化、主要业务发展战略、礼仪、沟通、公文写作等方面的培训；形式方面，大部分分行停留在单一的集中面授培训阶段，做得比较好的分行已开始综合采用拓展训练、模拟银行上机操作、师傅带徒弟、管理培训生制度等多种形式；组织管理模式方面，普遍缺乏有效的激励约束机制，新

员工主动学习的积极性和热情没有充分调动起来。一方面，新员工上岗后，对中信银行的业务和管理规章制度不够熟悉，难以很快独立承担岗位工作，业务压力大而人员相对紧张的矛盾没有得到缓解，更重要的是存在潜在的操作风险；另一方面，由于缺乏合理的引导，新员工难以尽快融入新的团队和集体，原本对工作的满腔热情和憧憬转变成满心失望，造成很大的心理落差，出现新员工在试用期内离职的现象。

如何让全行的新员工都接受统一、标准化的培训？如何让他们具备基本的职业技能和素养，掌握岗位必备的知识技能？如何让这些来自不同背景的新员工尽快接受中信文化，融入所在团队？如何缩短他们的适应期，更快地成为一名合格的员工？这些已成为全行培训管理者必须尽快解决的问题。

## 二、新员工"c.a.n."计划的主要做法

从培训对象角度看，新员工是一个特殊群体，他们从事的岗位工作覆盖银行经营管理的各个方面，要做到统一，首先必须深入了解我们的客户，也就是全行各用人单位对新员工培训的期望，把握新员工群体共有特点，明确各个岗位对新员工的整体要求。为此□20xx年3至4月，中信银行总行培训中心启动了新员工培训调研活动，发放了近百份问卷，全面覆盖总行各部门、各分行人力资源部、业务部门及重点支行，了解了对新员工的培训期望、各分行现行的新员工培训做法。同时，对ibm□微软、英特尔、索尼、惠普、海尔、联想、宜家等国内外企业新员工培训进行了调研。

在调研问卷分析中，我们结合逻辑思维方法和数量关系分析方法，对全部调研问卷分别从经营/管理、所在地域、分行规模等多个维度进行分类汇总分析、归纳、整理，力求透过现象看本质，把握新员工培训的内在规律，满足各方面对新员工培训的需求。通过整理调研问卷和走访调查，我们认识到，新员工入职培训体系建设需遵循以下基本的原则：

一是要基于新员工能力素质要求设计培训课程和培训形式；二是要在推出课程体系的同时提供分行拿来即用的标准化的培训课程；三是要辅之以规范化的制度要求来确保培训体系的落地实施；四是要有特色的包装设计来树立中信银行新员工培训的品牌。

为此，我们明确了以下总体思路：中信银行新员工入职培训体系以“新员工能力模型”为基础，以“管理为体、课程为用”为基本架构，采取在线学习、集中面授、基层实习、在岗培训等阶梯式、混合式培训形式，以全程“学分制管理”为保障，最终实现将新员工转化为合格的“中信人”、“职业人”、“岗位人”的目标。

### （一）新员工能力模型

根据美国学者斯潘塞1993年提出的的素质冰山模型，个体素质划分为表面的“冰山以上部分”和深藏的“冰山以下部分”。其中，“冰山以上部分”包括基本知识、基本技能，是外在表现，是容易了解与测量的部分，相对而言也比较容易通过培训来改变和发展。而“冰山以下部分”包括社会角色、自我形象、特质和动机，是内在的、难以测量的部分。它们不太容易通过外界的影响而得到改变，但却对人员的行为与表现起着关键性的作用。

根据这一理论，我们从知识、技能、职业素质、核心价值观四个维度构建了新员工能力模型。同时明确，具备团队合作、自我发展、压力管理、沟通、问题解决、服务意识等职业素质，可以成为“职业人”；掌握行业及行内的各类知识和技能，可以成为“岗位人”；形成诚信、创新、融合、奉献、卓越、凝聚的价值观，才可以成为“中信人”。

### （二）新员工培训体系架构“c.a.n.计划”

通过对新员工从入行到转正的全流程进行深入分析，我们制

定了新员工培训的“c.a.n.计划”（即campinglearning培训营□actionlearning基层实习□navigation在岗培训这三阶段的首字母缩写），寓意整个体系是以能力为导向的，新员工入行后通过c□a□n三个模块的培训，迅速实现从“不能”到“能”的飞跃。

## 1. 培训营□campinglear-ning□

培训营阶段是新员工入行后接受系统培训的第一阶段。为了设计科学、合理的课程体系，我们首先对新员工能力模型中的各项能力要素进行解析，从中提炼出该要素的内涵，并导出其对应的培训要点；其次，将培训要点进行归类整合，明确课程名称、编码、课程目标、课程对象、课程来源、学习方式、评估方式、学时、学分等要素，形成具有中信银行特色的新员工培训课程体系。

培训营阶段包括在线学习和集中培训两个阶段。在线学习阶段，新员工自行登录网络学院学习电子课件；集中培训阶段，采取封闭式集中面授的方式，学习组织文化、组织架构、规章制度、业务知识、职业素质等。讲师主要由本单位的领导、业务骨干、外部讲师组成。同时，安排拓展训练、业务模拟操作和新老员工座谈会等活动，时间不少于五天。考核方式为笔试，合格可获得相应学分。在这一阶段，重点是强化新员工对制度流程、业务知识和技能的掌握，提高职业素质，感受并认同中信银行文化，快速融入中信银行这个大家庭，完成向“中信人”的转变。

在线学习阶段，针对核心价值观、行内通用知识模块，我们将企业文化、银行业务和产品、规章制度等制成“新人珠峰攀登之旅”系列电子课件，利用网络学院学习平台，为全行新员工提供统一化、标准化的培训课程资源。为增强学习的趣味性和挑战性，该系列电子课件以攀登珠峰的形式展现，每个节点是一门课程，点击后进入单门课程的学习，具体包括：

“中信之道”：中信银行陈小宪行长对新员工培训体系建设高度重视，专门录制了《行长寄语》，表达对全行新员工的殷切期望；《中信发展史与战略规划》，采取文字、声音、视频、多媒体动画等方式，详细展示了中信银行的发展历史、组织发展、竞争优势、战略方向等。

“中信之业”：由总行各主线业务部门负责人讲解我行公司银行、零售银行、国际业务、资金资本市场业务、投资银行、汽车金融、托管等业务的发展战略、业务流程，录制成流媒体电子课件。同时，根据主线业务产品手册制作基础业务介绍的电子课件。

“中信之治”：由总行各主要职能部门负责人讲解风险管理、人力资源管理、合规文化与管理、计划财务管理、会计管理等管理模式，录制成流媒体电子课件。

“中信之规”：将银行业从业人员职业操守、中信银行员工行为守则（试行）、中信银行员工廉洁从业规定、中信银行劳动合同制管理办法（试行）、中信银行员工考勤管理办法等16个规章制度，制作成电子书。

“新人珠峰攀登之旅”系列电子课件推出后，我们根据我行经营管理的发展情况不断对其进行更新。例如□20xx年6月我们启动了课程更新升级工作，第一批开发的19门课程中有17门进行了局部内容更新，公司银行、会计管理这2门课件进行了全面重新录制开发，同时新增录制了信贷管理、托管业务、资金资本市场业务等3门课件，电子课件内容不断丰富完善。

## 2. 基层实习□actionlearning□

在基层实习阶段，新员工在分行的对口部门轮岗及支行一线进行上岗实习，熟悉分支行基本业务流程和操作系统。实习期间，培训主管部门还会组织新员工进行课题研究或组成读书小组，统一推荐选读书目，如《高效能人士的七个习惯》

（柯维著）、《从优秀到卓越》（柯林斯著）、《创新的十个面孔》（凯利著）、《赢》（杰克·韦尔奇著）、《幸福与经济学》（弗雷·斯塔特勒著）等。基层实习时间一般为1-3个月，分行可根据实际情况进行调整。新员工在实习期间要至少完成一个课题的研究，并在实习结束后提交课题研究报告和学习心得。实习单位对新员工实习期间的表现进行考核，考核合格可获得相应学分。这一阶段，重点是使新员工了解基层业务，提升职业素养，完成向“职业人”的转变。

### 3. 在岗培训[navigation]

在岗培训阶段主要采取导师制的方式，由所在部门为新员工指定管理人员或业务骨干担任导师，通过正式和非正式的途径将知识、经验、技能传授给新员工。时间从应届毕业生新员工上岗开始到试用期结束为止。在岗培训期间，培训主管部门还可组织新员工到优秀分行、同业进行参观交流。辅导期结束后，由导师对新员工上岗期间的工作、学习及思想品德等表现进行评估。考核合格可获得相应学分。这一阶段，重点是通过导师的辅导，使新员工尽快掌握任职所需的知识、技能，解答新员工日常工作中遇到的问题，实现向“岗位人”的转变。

#### （三）管理制度

为确保新员工培训的顺利实施，我们制定了《中信银行新员工入职培训管理办法》：

二是详细规定了从新员工培训计划制定、课程资源准备、师资资源准备、导师资源准备到相关材料准备的规范要求。培训主管部门应于新员工入行前备妥《中信银行新员工学习手册》，于新员工入行时发放给每位新员工。另需准备好《中信银行在岗培训导师指导手册》，并于新员工上岗结成“师徒对子”后发放给导师。

三是规定了“c”“a”“n”各模块的培训实施、考核评估和学分管理要求。新员工培训期间，所有考核的结果按权重累积，并于培训结束时计算出总分。新员工转正定级前必须修满所要求的学分，其中培训营阶段不少于45学分，基层实习阶段不少于15学分，在岗培训阶段不少于15学分。

统一、规范的管理制度成为“c.a.n.计划”顺利、有效实施的重要保障。但是，仅仅制定了制度还不够，企业管理者遇到的最为头疼的问题是有制度不执行。为此，我们将各分行新员工培训执行情况作为年度分行培训工作考评的重要指标之一，同时根据新员工考核结果评选优秀新员工并进行表彰。

以20xx年总行新员工培训为例，我们经综合小组自评、分行推荐和实习报告评审，从九个小时中共评选出九名优秀学员，在新员工培训总结会上进行公开通报表彰。在这些优秀新员工身上，体现了总行员工的精神风貌，他们在认真学习的同时给分支行提出了很多宝贵的建议。

#### （四）宣传与推广

从市场营销的角度看，一个好的培训产品要获得市场的认可，必须配以合适的宣传推广策略。新员工入职培训体系是中信银行历第一个体系建设项目，为了让全行上下了解并真正落地推行，我们设计了详细的营销推广方案：

三是在20xx年全行培训工作年会上，总行培训中心向各分行详细介绍新员工入职培训体系，各分行人力资源部负责人和培训管理员近60人参加。大家对新员工入职培训体系的研发背景、核心理念、主要阶段、管理要求、电子课件等有了系统把握，同时就如何结合各分行新员工培训工作的实际情况有效推广落实进行了深入研讨。全行培训管理人员共同参与，积极投入，群策群力，为新员工入职培训体系的推广落实奠定了基础。

新员工入职培训体系推出后，各分行积极响应，结合分行实

际进行了有效地推广和实施。自20xx年起，各分行在新员工培训方面全面采用了“c.a.n.”计划，并因地制宜，创新地开展了“新人珠峰攀登之旅学习双月”活动、“新月计划之五星训练营”活动，编写《人聚四海、才纳八方中信银行杭州分行新员工培训十二讲》等等。“新人珠峰攀登之旅”电子课件登录学习率达到100%。全行新员工培训实现了统一化、规范化、标准化，经过培训后，新员工能够很快适应岗位要求，达到了预期效果。同时，打造我行新员工培训的品牌，提升我行在人才市场上的影响力。

以总行20xx年新员工培训为例：当年总行共招收了41名新员工，培训营阶段，总行各部门负责人为新员工讲授了公司银行、零售银行、国际业务、资金资本市场业务以及风险管理、合规管理、人力资源管理、办公管理、行政管理、支行经营管理等课程。部门负责人对业务战略和管理模式的解读高屋建瓴，生动精彩，在课堂上赢得了阵阵掌声。基层实习阶段，新员工分别赶赴总行营业部、大连、南京、杭州、重庆、武汉、沈阳、西安和苏州等九家分行实习三个月。期间，新员工撰写了大量学习报告，对各阶段的实习内容和心得体会进行了及时回顾和总结，取得了很好的效果。“导师制”在岗培训阶段，总行培训中心举行了简短而隆重的拜师仪式。新员工敬茶拜师，一声“师傅，请喝茶”表达了新员工拜师求教的真心；导师赠书收徒，一本本《我与中信》传递了导师收徒授业的真情。一阵阵的掌声见证了师徒的情义。一杯香茗，一份薄礼，深深一躬，这种传统的方式带着新的活力、新的寓意，将师徒紧紧地联系在了一起。这种深深的情谊是新员工步入工作岗位后更快成长的强有力基础。

总之，中信银行新员工入职培训体系的推出，实现了新员工培训工作的“四个统一”：统一了全行新员工培训的组织形式，统一了课件体系，统一了培训操作流程，统一了考核机制。通过统一、规范的培训，为新员工灌输统一的价值观、经营管理理念，系统了解我行的业务流程、规章制度，为做一个



合格的中信人打下了基础。

### 三、开展新员工"c.a.n."计划取得的主要成效

（一）"c.a.n."计划统一了全行新员工入职培训的组织形式、课件体系、操作流程、考核机制，改变了以往各分行在新员工培训方面参差不齐的状况。"can计划就像一个模子，是我们打造合格新员工的一个模子，是有中信银行特色的模子”，总行培训中心总经理如是说。

#### 【篇二】

为适应现代商业银行发展的需要，应对激烈的市场竞争，提高员工业务素质和工作效率，加强农行的执行力建设，提升营销水平、完善服务质量，加快农行创建区域强行的步伐，扎实做好xx年度员工岗位培训和业务知识测试，特制定本实施方案及培训计划。

#### 一、指导思想

目前员工业务素质偏低、专业技术水平落后、营销技能缺乏，已经成为影响支行生存发展的瓶颈。因此，强化员工职业素质、提升服务效能，是支行实现持续发展和竞争制胜的关键。

员工的学习培训工作是支行管理的一项重要内容，培训要坚持“理论联系实际、业务结合服务，按需施教、学以致用”的基本原则，采取“业余自学与集中培训相结合、现场操作与现场测试相结合”的方法，通过员工自学、培训和考试，切实提高员工业务素质和技术水平，为进一步创建学习型团队、增强农行综合竞争实力奠定基础。

#### 二、组织领导

责：制定培训计划，组织教材，开展岗位学习、技术比赛、

培训和考评等工作，建立员工业务培训和考试成绩档案，选拔、培育优秀人才，建立健全人材储备机制。

### 三、培训内容

按培训内容划分为应知、应会两部分。按岗位划分为五大类：

#### （一）业务岗：

业务岗人员为会计主管、记账员、联行员、各部室综合员。

1、应知部分：农行会计基本制度及财务管理制度、《中华人民共和国会计法》、《中华人民共和国票据法》、结算业务等会计相关知识。

2、应会部分：账务记载、账务处理、成本核算、微机操作、财务分析报告。

#### （二）柜员岗

柜员岗人员为储蓄柜员、对公柜员。

1、应知部分：《储蓄管理条例》、《农行会计、出纳制度》、《储蓄管理法律制度》、《员工违规行为处理办法》及相关制度规定和业务知识。

2、应会部分：点钞、假币识别、abis系统操作及柜面服务标准。

#### （三）信贷岗

信贷岗人员为信贷业务部门及公司业务部门及前台经办人员。

1、应知部分：《贷款通则》、《担保法》、票据贴现业务等及相关知识和制度规定。

2、应会部分：各类贷款业务操作，贷款调查报告，信贷分析报告。

#### （四）管理岗

管理岗人员为各部室负责人、网点负责人、机关本部员工、会计主管。

1、应知部分：《中华人民共和国商业银行法》、《担保法》、《贷款通则》及相关金融法规和内部规章制度。

2、应会部分：微机操作，市场调研报告，财务分析报告，工作计划及总结。

#### （五）营销岗

营销岗人员为大堂经理（副理）、机关客户部客户经理、网点负责人、理财经理。

1、应知部分：《中华人民共和国商业银行法》、《担保法》、《贷款通则》及相关金融法规和《员工违规行为处理办法》等内部规章制度。

2、应会部分：微机操作，市场调研报告，财务分析报告，工作计划及总结。

### 四、培训课程

#### （一）《临柜业务风险点与风险防范》

由运营财务部主办，培训范围为各网点员工（可根据需要增大范围至全行员工），每季度开展一次。

#### （二）《大堂经理面对面服务营销：大堂制胜》

由客户部主办，培训范围为网点负责人、大堂经理、大堂副理、客户经理、理财经理，每半年一次。

### （三）《会计核算规范及风险防范》

由运营财会部主办，培训范围为各网点负责人、会计主管、网点柜员、客户经理、公司业务人员，每季度一次。

### （四）《营业网点标准化管理》

由客户部、综合管理部、运营财务部联合主办，培训范围为客户部主管网点优服人员、综合管理部安全保卫人员、运营财会部监管人员、网点人员，每季度一次。

### （五）《网点柜面服务沟通礼仪》

由客户部主办，培训范围为网点人员，每半年一次。

### （六）《优质客户服务与维护》

由客户部主办，培训范围为网点负责人、客户经理、大堂经理、大堂副理、客户部人员，每半年一次。

### （七）《农行产品功能及营销技巧》【银行培训计划方案】

由客户部主办，培训范围为支行全员，每两月一次。

### （八）《柜员等级测试业务技能》

由运营财会部主办，培训范围为网点人员，每两月一次。

### （九）《合规文化教育》

由综合管理部主办，培训范围为支行全员，每季度一次。

由支行党总支及各支部主办，范围为全体党员、党外积极分子（可增至支行全员），每季度一次。

## （十二）其他活动

考察参观、学习心得、文体活动等其他形式，由支行根据需要作出安排，并提出要求。

## 五、效果检测

支行人员须坚持对个人岗位所需知识与技能自我完善和提高，对支行安排的培训要积极参与，严格遵守支行提出的培训纪律及相关要求。

（二）办公软件操作[wps或office]和公文写作，实行统一命题，集中测试；

（三）柜员办理业务效率，由支行派出测试小组到各网点进行现场测试；

（四）会计核算质量，由支行运营财会部组织核定；

（五）理论知识及规章制度学习采取培训后现场测试。

## 银行培训计划和总结篇二

### 浙江慈溪银行临柜人员礼仪培训提升计划

#### 课程大纲

#### 一、参加对象：

1、银行营业厅或客服中心的柜面人员、服务人员、投诉处

理专员

2 、为顾客提供技术支持、维护、保障服务的部门人员

3 、银行其他服务于外部/内部客户的人员

二、授课形式：

讲师讲授、分组讨论、集体训练、角色扮演、辅导、游戏等

三、需要时间：

2天

四、培训收益：

1 、学习以客户为中心的现代银行服务理念。

2 、树立正确的职业化意识与积极的服务心态，增强爱岗敬业的精神。

3 、通过训练掌握银行工作流程中的优质服务规范及行为举止，树立正面的银行形象。

4 、掌握工作中必备的客户服务沟通技巧及服务知识，培养忠实客户。

5 、通过投诉案例教学，提高应变能力和处理客户投诉的能力，把潜在的客户抱怨转变成赢得客户的机会。

6 、打造良好的个人形象及企业形象，树立优质企业品牌形象。

五、内容提纲：

## 第一天（服务技巧方面）

### 第一讲 银行环境与客户分析

- 1、银行服务面临的挑战
- 2、国内银行的服务现状
- 3、认识银行客户
- 4、银行客户分类
- 5、客户的价值分析
- 6、银行客户的金融需求特征
- 7、公司及机构客户金融需求特点
- 8、个人金融业务需求

### 第二讲 优质客户服务

- 1、案例1：一次糟糕的银行服务
- 2、案例2：大堂经理，是用来服务客户，还是赶客户的？
- 3、客户流失的原因
- 4、客户服务的涵义
- 5、客户的期望值
- 6、客户的满意度
- 7、客户是如何来评价银行服务的

8、案例：5000万次关键时刻

9、服务的四种类型

10、服务的四个层次

11、银行客户服务圈

12、优质服务准则

13、案例：花旗银行的客户观

14、优质客户服务-从沟通开始

第三讲 优质服务沟通四步骤

步骤一：对客户显示积极的态度

1、重视第一印象

2、着装

3、仪容

4、标准礼仪形态---表情

5、标准礼仪形态---站姿

6、标准礼仪形态---坐姿

7、标准礼仪形态---行姿

8、标准礼仪形态---手势

9、标准礼仪形态---握手



- 10、交换名片的礼仪
- 11、标准的服务用语
- 12、专业的服务技巧
- 13、服务人员的品格素质

## 步骤二：识别客户的需求

- 1、优质服务的时间标准
- 2、预测客户需求
- 3、客户的三种基本需求
- 4、信息需求
- 5、环境需求
- 6、客户的情感需求
- 7、倾听客户的技巧
- 8、复述的技巧
- 9、获得客户的反馈的技巧

## 步骤三：满足客户的需求

- 1、满足客户的信息需求
- 2、满足客户的环境需求
- 3、满足客户的情感需求

- 4、特殊情况满足客户需求的技巧
- 5、不能满足客户需求的情况
- 6、向客户说“不”的技巧
- 7、业务说明时应注意
- 8、业务说明的技巧

#### 步骤四：建立忠诚客户

- 1、银行客户常常有哪些抱怨？
- 2、美国全国消费者统计调查
- 3、客户抱怨/投诉的心态
- 4、正确处理客户投诉的原则
- 5、处理客户抱怨的步骤与话术
- 6、学会让难伺候的客户站到你这边
- 7、运用补救性服务
- 8、确认客户的满意度
- 9、与客户建立联系

#### 第四讲：服务人员的情绪管理

- 1、关于情绪
- 2、情绪的类型

- 3、情绪控制重要性
- 4、控制情绪的方法
- 5、自我解压的技巧和方法

## 第二天（服务礼仪部分）

### 第一讲：银行客户分析

- 1、客户与客户价值
- 2、客户为什么会选择我们？
- 3、银行客户基本需要与个性化需要分析
- 4、银行客户的消费心理分析

### 第二讲：银行优质客户服务

- 1、什么是服务？
- 2、服务的四种形态
- 3、银行服务面临的挑战
- 4、优质客户服务准则
- 5、银行优质服务的流程
- 6、银行优质服务标准与规范的制定
- 7、银行服务不良的表现及影响

### 第三讲：银行服务代表职业形象与职业服务心态的塑造

## 1、标准的银行工作人员职业形象

着装

眼睛

嘴巴

头发

鼻子

指甲

## 2、标准的银行服务用语

## 3、标准的礼仪形态

站姿

坐姿

走姿

手势

## 4、银行服务代表的服务心态、服务使命

主动服务的心态

顶尖心态

注重细节的心态

感恩的心态

责任的心态

协作的心态

#### 第四讲：银行服务礼仪规范

1、介绍礼仪

2、接递名片、递送物品礼仪

3、握手礼仪

4、称呼礼仪

5、座谈礼仪

6、视线礼仪

7、招呼礼仪

8、引导礼仪

9、乘车礼仪

10、奉茶礼仪

11、交谈礼仪

12、送客礼仪

13、上门拜访礼仪

14、电话礼仪

15、馈赠礼仪

## 16、宴请礼仪

## 17、接待礼仪

金融业的全面开放，外资银行的全面进入，对银行业既是挑战也是机遇。中国金融业要在短时间内完成转型，建立起符合国际金融行业的经营模式，缩小同外资银行的差距——培训是提升银行竞争力的最佳手段之一。

实践证明，专业借助外力师资和成功的培训模式成为增强银行竞争力的有力保障，也是最有效的，最直接的，并为银行界所认同。

礼仪，是职业道德在工作中的具体体现，既体现员工对银行的基本态度，更反映了一个银行的水准和档次，已经成为提高银行专业形象的必要条件，成为现代银行业竞争的附加值。

银行作为面向市场的金融服务企业，在发展过程中，面对众多的客户和同行间不同的服务要求，在一定的時候，可能会碰到职员因职业道德素养的欠缺，而导致客户的投诉和不满，在其他行业，此类现象经常发生，投诉率高居不下，为了进一步提高银行职员的职业道德素养、增强服务意识，有必要针对性地对全体职员开展一次职业道德及服务礼仪培训。

学习礼仪的根本目的地是为了提高综合素质，完善形象，创造亲和力，增加美誉度，增加企业的市场竞争力。此次培训不但融合了规范的礼仪知识，而且针对性地就银行业的特点增添了营销公共关系、管理、团队建设等知识。这次培训必将使全体银行职员在观念和技能上的又一次得到质的提升。

课程特点：

量身定做，贴近实际，模块组合，多媒体演示

培训模式：

实地调研，讲师授课，案例分析，学员互动

培训大纲

第一讲 银行服务

- 1、银行职员服务礼仪
- 2、银行一线员工窗口规范化服务
- 3、服务与修养的基本准则
- 4、营业场所的要求
- 5、营业服务仪表规范
- 6、营业服务语言规范
- 7、服务意识
- 8、反思工作心态
- 9、服务情形实地调研总结

第二讲 教养体现素质，素质体现细节

- 1、规范服务
- 2、科学服务
- 3、优质服务
- 4、礼貌服务

## 5、热情服务

## 6□3a规则

### 第三讲 新进员工专训

- 1、职场意识确立
- 2、专业技能培养
- 3、如何构建和-谐人际关系
- 4、清醒认识自己

### 第四讲 专业篇

- 1、个人礼仪
  - (1) 个人卫生
  - (2) 认识自己
- 2、专业形象之服饰特色
  - (1) 对西装的认识
  - (2) 西装和领带的搭配
  - (3) 男性职业装
  - (4) 女性职业装
- 3、见面礼仪
  - (1) 介绍



(2) 握手

(3) 递接名片

(4) 电话礼仪

4、服务礼仪

5、办公礼仪

(1) 向领导汇报工作的礼仪

(2) 处理公文的礼仪

(3) 公务拜访的礼仪

第五讲 银行员工职业道德

1、银行员工对职业道德的认识和现状

2、职业道德在新时期银行竞争中的地位和作用

3、职业道德的发展

4、银行员工缺乏职业道德的具体表现

5、案例

6、现场讨论（我们需要有什么样的银行职业道德？）

7、如何培养员工的良好职业道德

第六讲 团队精神的培养

1、团队氛围如何创建

- 2、创建一个吸引客户的团队
- 3、凝聚力
- 4、团队中的优秀领导者形象

## 第七讲 综合素质

- 1、积极的态度
- 2、认同客户感受
- 3、态度决定一切

## 第八讲 客户服务与服务技能

- 1、满意服务与感动服务的区别
- 2、优质服务意识
- 3、抓规范服务，树特色品牌
- 4、银行到底能够提供什么样的产品和服务
- 5、银行客户排队问题出在哪里
- 6、客户投诉处理
- 7、客户抱怨与投诉心理分析
- 8、处理程序与技巧
- 9、如何观察和预测顾客
- 10、如何拉近与顾客的关系

- 11、如何引导顾客及利用身体语言
- 12、如何平息顾客的不满
- 13、克服顾客服务综合症
- 14、服务环境的构建，满意服务的形成标准

## 第九讲 有效沟通

- 1、沟通的种类与方法
- 2、什么是沟通
- 3、工作沟通技巧
- 4、认识服务沟通
- 5、掌握银行团队成员之间与客户之间有效沟通技巧
- 6、决定服务的关键——如何与顾客沟通

## 银行培训计划和总结篇三

参加这次培训的员工大部分都还未成为我行的正式员工，分别来自各个支行的不同部门，大家都很珍惜这次培训机会，培训当天都充分的做好了准备，精神饱满的早早的来到公司门口准备出发。

这一次培训的主要内容主要是对公司各个业务的介绍 以及公司的一些规章制度和安全 防范知识的介绍，是我们对公司的各项业务有了更深的了解，并掌握了实际操作中的一些非常有用的技巧，对我们日后的工作起到了非常重要的作用，

最后公司老总还对公司的企业文化、企业现状、战略规划等方面进行了精心的讲解，是我们对公司的基本运作流程有了更深的认识，同时更加增强了我们对公司未来发展的信心。通过这次培训，让我们受益匪浅、深有体会。

培训的第一天，我们率先来到了位于平山的野外拓展训练中心，这一切都是出乎我们的预料的，之前只是听说过的扩展项目现在要我们亲身来体会了。

这次拓展训练，一方面是对我们肢体上和心理上的一种锻炼，更重要的是对我们团队之间互相信任和互相帮助配合共同完成目标的一种团队精神的培养，同时又是对自我的一种挑战。其中的每一个项目都是对自我心理素质的考验，8米高的断桥，16米高的自由落体，以及2米高的信任背甩，这3项都是对内心防线的突破，都是对自我能力的提升，它告诉我们有些事情其实只是差那么一点点，成败之间也只是一纸之隔，我们只要踏出了那么一步，那就成功了！然而这一步也许是非常艰难的，我们只有充分相信自己，相信同伴才能毫无顾虑的踏出这一步，这是同伴队友对自己的鼓励就显的非常的重要，队友的呐喊鼓气使“这一步”已经不是自己一个人的事情，而是整个团队，所有的事情，自己所要做的也不仅仅是代表自己了，这是我们相信我们有理由突破这到防线，我们有理由去冒险为了团队的胜利，同时我们相信我们能够成功！

。我们互相帮助，不断鼓舞，最后终于踩着“人梯”顺利完成任务。在这个项目中充分体现了我们的团队合作意识，在一个共同的目标下，我们已经成为了一个不可分割的整体，为了完成任务都奋不顾身的作出自我牺牲，充分体现了“成就大我，牺牲小我”的精神，成功的那一刻我们欢呼，喜悦，教练也诚心的为我们竖起了大拇指。

接下了就是4天的理论知识，从公司的各项业务，包括理财，贷款，信用卡，储蓄等；到银行的服务规范，安全防范

和企业文化等方面对我们进行了全方位的培训。这时经历了扩展训练的我们已经从简单的认识，熟悉发展到彼此有了一定的了解，并且生活在一起的一个大家庭。

这4天的培训不是枯燥无味的，而是生动的，有很强互动性的具有很强实践性的学习过程。在黄姐的带领下，我们每个人都积极的参与到了培训中的各个环节中，使知识当时就能很好的被消化，对我们日后的工作提供了扎实的基础。

作为我自己来讲，我现阶段是做营销工作的，在培训中我对此有了更深的认识。我们每天都要面对很多各种各样的客户，这就需要有我们有很好的应变能力去吸引客户，当然更重要的是对客户的维持，应为他可能会给你带来更多的客户。以客户为中心、客户至上、积极响应、确保提供最佳的产品和服务，是我们行始终贯穿的精神，也是我日常工作的准则。诚信，是维系现代市场经济的基石，是与客户相互沟通的桥梁，在与客户打交道时只有真诚相待，言行一致，急客户所急，想客户所想，才能赢得客户的一份信赖，换取客户的一份诚心。只有与客户进行经常性的沟通与交流，了解客户的动向，知晓客户的所思所欲，才能及时调整营销策略，捕捉商机，在激烈的商战中抢占先机。这样我们才能更好的发展我行的各种业务，同时也是我行发展的基础。

为期二十多天的岗前培训就要落下帷幕，这是让人难以忘怀二十一天，紧张而又充实，刺激而又耐人寻味。在这些日子里，我们从校园走入工行的企业氛围，开始了自己的职场生活。这次培训，让我们对自己的工作岗位以及公司的优势资源有了更深刻的认识和了解，从而能更快的适应自己的工作岗位，充分发挥自己的主动性，在做好自己的本职工作的同时，充分展现青年员工的精神风貌，提升工行的整体形象，在工作中发挥更大的作用。

在培训的日子里，我们主要接受了几个方面的职前培训，内容包括银行的服务规范理念、安全防范，个人金融业务、国

际业务，银行卡、电子银行、和银行运行管理业务知识；以及大量的模拟柜面操作训练。内容和形式都很丰富多样，包括讲座，实践，和模拟银行操作等各个方面。受益颇深，为以后更好的工作打下了一个好的开端和基础。

作为刚走出校门的我来说，银行业务还有很大一部分的盲点和欠缺，而业务培训对于提高我的业务素质是很有帮助的。业务培训主要包括储蓄员工业务，会计业务和基本技能训练几项内容。

储蓄对于银行的发展很重要，储蓄业务自然也是我们培训的第一项业务内容，主要讲了储蓄的规章制度，业务基本知识，岗位设置及工作流程等，还包括一些操作技巧和流程，内容很多很细；其次是会计业务的讲授，重点关于定、活期一本通业务、存单业务、营业前准备和日间日中轧帐业务、单位存款业务、结算业务及电子银行和银行卡的有关业务，讲的非常详细，具体的操作我们也在模拟银行中大量练习，我们还应在以后的工作中加强学习，稳固强化业务知识；还有关于两大技能的练习，点钞及传票录入，单一的工作非常容易烦，但只能一遍又一遍的刻苦练习才能提高。培训结束时的考核是个提高质量的好办法，为了取得好的成绩，我们都充满激情的努力练习，为以后的业务熟练打下了坚实的基础。

业务培训是我们以后工作的钥匙，是干好其它工作的前提和基础，而且这项培训还必须在以后的实践中不断学习和充实，才能跟得上工行的业务需求。

培训内容在我以后的工作中会有更好的应用和发展，学以致用，用才是目的，培训这种手段正是为了用这个目的。培训中渗入了以后工作的方方面面，从理论到实践都有所体现，秉承这些东西，培训的功夫才算没有白费。

在培训中，老师们还给我们渗透了法制安全的知识，遵纪守法的意思在金融企业的表现是很明了的，所以我们接受有关

工行法纪方面的培训。主讲师主要向大家通报了有关金融业犯罪的相关信息，讲了刚入职场应注意的一些问题，尤其强调了银行工作人员易犯罪的预防；法律知识讲座是关于银行业所用法律知识的浓缩和提炼，其中让大家对于民法及经济法等相关知识极为重视一下，另外还针对信贷及风险控制等方面所有法律知识以案例方式向大家重点介绍。

法纪方面的培训是我步入工行接受的非常重要内容，用预防针还形容非常的贴切和形象。法纪培训让我明白了在金融待业从事工作的基本注意事项，对于以后的工作及个人前途都十分有意义。

这次培训是对我们新入行员工的重视和期望，省分行投入了大量的人力、财力，聘请到专业人员给我们进行业务知识的讲解和礼仪指导，同时又请到了几个地市分行多位经验丰富的领导以及优秀员工为我们介绍基础知识和工作经验，让我们受益匪浅。短短的二十天，把我们凝聚在一起，了解了银行的基本情况，融入了工商银行这个大集体中。

## 银行培训计划和总结篇四

客户经理是商业银行高素质人才的群体，是现代商业银行经营与管理的人力资源主体，其素质高低对商业银行开发客户、开拓市场的有着直接的影响。因此，商业银行均高度重视对客户经理的持续培训（也叫终身培训），以应对愈来愈激烈的市场竞争。培训的方式主要有：银行内部举办专业培训班；由资深的客户经理带领，实行在职岗位培训；邀请金融专家到本银行讲座；派往参与其它金融机构举办的培训与讲座，组织到国外金融机构考察学习；到其它业务部门接受短期培训；新产品推介培训等。培训内容包括有关的法律、财务分析、国际贸易融资、营销技巧，其它如生存训练、EQ训练、战争游戏等。

客户经理的主要职能是：

- 1、开拓银行业务（主动进攻型）。这是客户经理的主要职责。大力挖掘优质新客户；全方位地开发新业务；不断创造客户需求，提出产品创新思路。
- 2、加强现有客户关系。对现有客户的维护服务，是客户经理的一项重要职责。大力促销业务，提倡连带促销，交叉式销售，为客户提供一揽子报务；认真解决客户的疑难问题，处理客户投诉；千方百计提高服务质量，为客户提供高品质服务；大力开展各种收费服务，努力提高非利息收入比例。
- 3、受理客户授信申请。对客户提出的授信申请，客户经理要在认真进行调查分析的基础上，提出客户真实、资料完整齐全、分析准确、观点鲜明的授信调查报告，送同级信贷管理部门审查。
- 4、参与审批工作。客户经理主管大都是信贷委员会委员，直接参与审批工作。
- 5、搞好贷后监控工作。加强对信贷客户的日常工作监测、风险管理工作，及早察觉坏帐信号并立即采取行动进行补偿。
- 6、收集反馈信息。及时准确地收集客户经营情况及客户意见、行业动态、同业竞争对手情报等各类信息情报资料，上报给有关部门，以采取应对措施，把握商机，促进业务发展。

客户经理处在市场竞争的最前线，必须充分运用现代化的服务手段来掌握资讯、利用资讯才能在市场竞争中抢占待机。

客户经理的营销技巧比较高超。客户经理在长期激烈的市场竞争中积累了许多丰富的营销技巧。

客户经理作为银行与客户联系的桥梁，银行形象的代表者、



客户开发者、产品营销者，在商业银行市场竞争和业务发展中发挥着愈来愈重要的作用。

科学定位。进一步明确客户经理的工作职责。客户经理的工作职责既不能定得过多，也不能定得太少。其主要职责应定为：开发客户；开拓业务（以批发业务和私人银行业务为主）；提出新产品创意；信贷调查；贷后监管；信息情报收集反馈。

严格管理，逐步建立一支高素质的职业化客户经理队伍。首先，把好客户经理资格认定关。客户经理不是信贷员和存款外勤的“翻牌”，更不是分流富余人员的渠道，应是银行比较优秀的人才的群体。特别是客户部门的主管一定要由资深客户经理担任，竞争上岗。第二，加大专业培训力度。总行重点培训客户经理师资力量和高级客户经理，分支行重点对客户经理进行操作性培训。客户经理培训不能只搞短期行业，要坚持持续性、长期性，对客户经理进行终身培训。除了在国内培训外，对一些高级客户经理，可有计划地组织到境（国）外进行短期培训考察，以开拓视野、掌握新知识。第三，严格进行考核。在指标体系中，突出以业绩为中心，以效益为目标。考核办法一经出台，就要严格执行。第四，完善对客户经理的监督管理，防范经营风险。

严格的奖罚制得以充满生机和活力最重要的激励机制。以业绩论英雄，凭贡献拿薪酬，按表现定去留，这在银行已成为一种制度。赏罚制度对激励客户经理工作积极性有着十分重要及直接的影响。

## 对客户经理的持续培训

客户经理作为商业银行高素质人才的群体，是现代商业银行经营与管理的人才资源主体，其素质高低对商业银行开发客户、开拓市场有着直接的影响。因此，应高度重视对客户经理的持续培训（也叫终身培训），以应对愈来愈激烈的市场

竞争。

## 第一节 客户经理培训的地位、目的与原则

### 一、培训的地位

“人力资源是所有资源中增值潜力最大、最具有意义的资源”，“客户经理培训是银行所有投资中风险最小、收益最大的战略性投资”，这些理念在银行中已形成共识。“持续培训”、“终身教育”、“学习型银行”、“生涯发展”的提法和概念都表明人力资源开发已成为银行增强自身竞争力的重要途经。

客户经理素质的提高要通过培训来实现，客户经理的晋升和调职，需要通过培训来铺路。

### 二、培训的目的

培训客户经理的出发点和归宿是“银行生存与发展”，其主要目的为：

（一）适应银行现代化、智能化管理、获得高素质人才的需要

当今世力界，新技术日新月异，经济和社会职能日益复杂化和智能化。这对银行人力资源的素质要求越来越高，银行要获得高质量、高素质的人力资源大体只有两个途经：一是从银行外部吸引招聘高素质的人才，这样可以比较快地获得需要的人员，而且有可能带来新思想；二是对银行内部的人力资源进行培训开发，提高他们的素质和质量，这样有利于保持银行经营管理的连续性，能够调动员工积极性。

随着时代的进步与银行的发展，越来越多的商业银行更重视通过内部培训开发来获得高质量的人力资源。这是因为，内

部人力资源的培训开发不仅能够更经济、更可靠地获得人力，提高人力资源的质量，而且培训开发能够有效的激励员工，能够培养员工对银行产生持久的归属感及对银行忠诚。同时，由于银行点多面广，基层营业机构多，人员素质参差不齐，大范围、大批量地依靠引进外来人员来提高银行员工的整体业务素质也不现实，只有立足内部的培训开发，才能从根本上解决问题，这是直面现实的唯一选择。

## （二）适应银行内外环境的变化，提高银行竞争能力的需要

企业之间的竞争归根到底是人才的竞争。一家商业银行能不能适应市场经济的变化，能不能在激烈的金融市场竞争中取得优势地位，关键在于其有没有一大批高素质的人才。银行不是一个封闭系统，而是一个不断与外界相适应的动态系统，这种适应不是静态的、机械的适应，而是动态的、积极的适应，这就是所谓的系统权变观。在外部环境大致相同的情况下，银行要在市场竞争中立于不败之地，关键在于银行内部，而内部的落脚点又在人的作用上。人所起的作用除了先天条件外，主要在于后天培养。随着知识的更新、技术和信息的迅速发展，若客户经理的知识、技术仍停滞不前，必然要遭到社会的淘汰。目前，银行正面临着上市的严峻考验，改革的力度越来越大，只有不断地培训客户经理，才能使广大员工跟上时代，适应股份制改革的需要，银行的竞争力才会不断增强。

## （三）提高工作效率和生产力的需要

客户经理通过有效的培训，其产品知识、营销技能等综合素质就可以得到迅速提高，银行的整体素质也随军之提高，客户就可以得到高质量、高效率的服务，对银行金融产品和服务的购买频率和数量就会增加，从而而使银行的经营效益得到较大提高。因此，银行客户群、业务量、经营效率与客户经理的知识、技能有绝对的相关性。

#### （四）满足客户经理自我成长的需要

现代培训的理念是：工作已经成为一个持续学习的过程，是个人为提高自己的市场价值而进行的投资。客户经理不仅重视工作任务的完成，而且越来越看重从工作中可学习哪些新知识、新技能，是否可以使自己的身价逐步增值。商业银行的管理者认为：对员工培训的投入已经不仅仅是银行的“费用”，而应视之作为一种“投资”。客户经理希望学习新的知识和技能，希望接受具有挑战性的任务，希望晋升，希望得到职业发展的机会，这些都离不开培训。因此，通过培训，可以增强客户经理的满足感。

#### 二、培训的原则

为了提高培训成效，在对客户经理的培训中，一般应注意坚持以下原则：一是坚持激励原则。把培训作为一种奖励手段，如鼓励客户经理利用业余时间进修学习，并对成绩突出者给予奖励等；二是坚持应用原则。对银行客户经理在职培训应强调针对性、实践性。倡导“培训为业务服务”、“培训为管理服务”的方针。银行发展需要什么样的人才、客户经理缺什么知识与技能就培训什么，要摒弃形式主义，注重实效、学以致用；三是坚持参与性原则。为调动客户经理参加和接受培训的积极性，要让客户经理参与到培训活动中去。如每星期定期举办业务培训讲座，让每个客户经理轮流上台当教师，既培养锻炼了客户经理演讲能力、鼓动能力、文字综合能力、分析研究问题能力等工作技能，又能让客户经理们之间相互分享了各自的成功经验与失败教训，从而提高培训的主人翁意识，激发其参与培训的积极性；四是坚持分类原则。客户经理培训的最终目的是提高员工的工作能力，人的能力、性格、智力、兴趣、经验等均存在个性差异。同时，岗位不同、职级不同和职位不同，对客户经理的素质要求也不一样，因此，对客户经理的培训应强调因人施教的原则，根据不同的对象、不同的岗位、不同职位选择不同的培训内容和培训方式。

## 第二节 客户经理培训的内容与方式方法

### 一、培训的内容

对客户经理的培训内容，要从实际出发，根据本行实际，量体裁衣，度身定做。一般应采取分类培训的方式进行，即针对不同的对象确定不同的培训内容。

#### （一）客户经理的基本培训内容

- 1、银行有关的法律。
- 2、金融产品知识。
- 3、银行规章制度。
- 4、财务及信贷评估分析技术。
- 5、市场调研分析技术。
- 6、营销技能。
- 7、公关礼仪。
- 8、心理素质。
- 9、职业操守。
- 10、 其它。

#### （二）新任客户经理的培训内容

对银行而言，对新入行的客户经理进行培训是最佳培训时机。新员工的培训与发展，又称岗前培训、岗前教育、职前教育、入行教育，是一个银行所录入的员工从局外人转为银行人的

过程，是员工从一个团体的成员融入到另一个团体的过程。对新招聘客户经理的培训课程应为：介绍本行概况，包括银行历史、使命与前景规划、主要金融产品及服务、银行客户和市场竞争状况、银行组织架构及工作流程等；介绍客户经理职位说明及职业必备；介绍法律文件与规章制度；到主要业务部门或岗位进行跟班实习等。

### （三）高级客户经理的基本素质

高级客户经理除了具备一般客户经理的素质外，还应具备以下基本素质：一是具备良好的思想品德、职业道德和敬业精神及开拓创新精神。二是熟悉和掌握商业银行各种资产、负债、中间业务知识和运用方法；三是有较强的独立工作能力、公关协调能力和语言表达能力。四是具有外向型号的性格。五是有一定的社会关系。六是具有一定的文字综合能力；七是具有丰富的实践经验。

一、attitude（态度）。思想决定行动，态度决定一切。

商业银行客户经理的第一课应该是培养他们“五颗心”，即对银行的忠心、对客户的爱心、对事业的进取心、对细节的耐心、对胜利的信心。

对银行必须忠心耿耿，这是第一位的，新入行的客户经理第一课应当是价值观的培训，培训客户经理从文化、价值观上认同本行，个人职业生涯愿意与银行共同发展；喜欢客户，愿意和客户接触，对事业有着超强的进取心，希望能有所作为；对细节有着超乎寻常的耐心，愿意操作一些具体的工作；对成功有着坚定的信心，认为自己一定能成功，能坚持不懈。

银行在态度方面具体的课程包括：银行成长史、银行文化和价值观、职业化精神、银行团队合作、客户服务意识、质量意识、成本意识、学习态度、自我激励、压力管理等。

二、skill[技巧)。正确争取的营销技巧和方法

基本销售技巧主要包括：销售前的准备技巧（了解销售的思路、找准银行目标客户、做好销售计划等）、销售礼仪、接近客户的技巧（电话拜访客户、直接拜访客户等）、开场白的技巧、询问与倾听的技巧、产品展示和说明的技巧、处理客户异议的技巧、临门一脚的技巧、撰写金融服务方案的技巧等。专业销售技巧包括：人际沟通技巧、演讲技巧、谈判技巧、冲突管理等。更上一层的技巧包括：渠道管理、大客户销售管理、区域销售管理、销售团队管理等等。

三、knowledge[知识)。精通各项银行产品和知识。

银行产品及服务介绍、银行宣传资料的使用、银行计算机软硬件知识、设备使用知识、专业知识、竞争对手分析等等。要高度精通各项银行的对公授信产品，这是关键中的关键，要高度知道这些产品如何使用。

从重要性来看[attitude[态度)是成功的支点，在三者之中是最重要的，所谓“态度决定一切”，自有它的道理。有了积极的态度，就会主动学习知识、提高技能。就像图中的扇形，如果增加“态度”的夹角，“技巧”和“知识”会成倍放大，可以说是“四两拨千斤”。

下面我们通过一个例子来看态度培训是如何来做的。

支行就是最典型的一个团队，银行的大客户业务部也是一个典型的团队，团队精神的培训是一种典型的态度培训，目的是使公司的不同部门或销售队伍中的不同成员在大项目的销售过程中能够协调一致。

态度的改变除了靠集中培训之外，更重要的是日常灌输，要“年年讲、月月讲、天天讲”，要以身作则、树立榜样、潜移默化[ask的中文翻译是“问”，就是要求企业建立勤学

好问的大环境。从培训的时间顺序来看，知识需要在入职时就开始培训；技巧可以在观察考核几个月后因人而异、查漏补缺、选择培训；态度培养则是长期的日常工作。

只有把握好ask三方面培训的平衡，才能既提升能力，又留住人才。

## 银行培训计划和总结篇五

为适应现代商业银行发展的需要，应对激烈的市场竞争，提高员工业务素质和工作效率，加强农行的执行力建设，提升营销水平、完善服务质量，加快农行创建区域强行的步伐，扎实做好xx年度员工岗位培训和业务知识测试，特制定本实施方案及培训计划。

### 一、指导思想

目前员工业务素质偏低、专业技术水平落后、营销技能缺乏，已经成为影响支行生存发展的瓶颈。因此，强化员工职业素质、提升服务效能，是支行实现持续发展和竞争制胜的关键。

员工的学习培训工作是支行管理的一项重要内容，培训要坚持“理论联系实际、业务结合服务，按需施教、学以致用”的基本原则，采取“业余自学与集中培训相结合、现场操作与现场测试相结合”的方法，通过员工自学、培训和考试，切实提高员工业务素质和技术水平，为进一步创建学习型团队、增强农行综合竞争实力奠定基础。

### 二、组织领导

为认真抓好员工培训工作，支行成立员工培训工作领导小组。领导小组由支行主管行长担任组长，由支行各部室负责人担



任成员；领导小组下设办公室，设在支行综合管理部，由综合管理部负责人担任领导小组秘书。领导小组主要职责：制定培训计划，组织教材，开展岗位学习、技术比赛、培训和考评等工作，建立员工业务培训和考试成绩档案，选拔、培育优秀人才，建立健全人材储备机制。

### 三、培训内容

按培训内容划分为应知、应会两部分。按岗位划分为五大类：

#### (一)业务岗：

业务岗人员为会计主管、记账员、联行员、各部室综合员。

1、应知部分：农行会计基本制度及财务管理制度、《中华人民共和国会计法》、《中华人民共和国票据法》、结算业务等会计相关知识。

2、应会部分：账务记载、账务处理、成本核算、微机操作、财务分析报告。

#### (二)柜员岗

柜员岗人员为储蓄柜员、对公柜员。

1、应知部分：《储蓄管理条例》、《农行会计、出纳制度》、《储蓄管理法律制度》、《员工违规行为处理办法》及相关制度规定和业务知识。

2、应会部分：点钞、假币识别、abis系统操作及柜面服务标准。