

银行柜员业务培训心得体会(优秀5篇)

我们得到了一些心得体会以后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样能够给人努力向前的动力。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

银行柜员业务培训心得体会篇一

在当今新时代大改革的金融背景下，挑战与机遇并存，这需要我们时刻保持提高自己的觉悟，紧跟时代发展的脚步，积极研究思考新时代大背景下金融市场的精准定位与发展方向。

在____五天的培训中给我第一感受就是时代在变，人们的认知也在改变，同时随着5g科技革命的到来，人们的生活工作都会受到影响。当今社会尤其是在一些特殊行业中，往往压力很大，严重些的不但影响到正常的工作生活，同时也伤害到了自己和家人。合理的把压力转化为动力这就是我在培训中所学习到的。

压力情绪管理老师提到在工作生活中人都会有压力，没有压力的人和废人没什么区别，我们要积极向上化压力为动力输出，例如：在日常工作中领导交待你去办一件事，如果领导不强调完成时间和事情的重要性，我想我们一定不会给自己很大的压力去快速的、更好的完成它，有句古语说的好：“逆水行舟，不进则退”，在新时代的发展中如果人人都没有压力，社会就不会进一步发展下去。话又说回来，没有压力是不好的，但压力太大也是不利于我们身心发展的，我们需要把没意义、负面的压力释放出去，同时也要提升自身的职场“沸点”，不带情绪工作，把阳光积极的一面展现给领导、同事，把负面的压力在没人的地方自己消化掉。不让情绪影响到平常的工作与生活。

之后的课程我们还学习了《银行数字化营销能力是如何提升的》，在如今科技化时代大变革中数字化、自助化的变革尤为关键。5g时代的到来会辐射到社会中的点点滴滴，在课堂上我们积极研究讨论了5g赋能智慧银行发展的重要性，科技推动数字化营销，数字化精准营销实践和实地去参访了____一些数字化银行的营业网点。

学习过程中我认真总结了数字化营销的方式与方法，结合我行当前经营状况我总结了以下几条：一是活期储蓄的营销力度要加大，我们应该继续营销我行银行卡，进一步提高手机银行的使用率，增加活期储蓄客户群，同时我行手机银行app的软件功能也得进一步提升，让客户有更好的体验。二是精准定位，在日常营销产品中，我们要做好营销前准备工作，详细基础标签、行为标签、需求标签、价值标签和预测标签。基于客户来源、属性、兴趣爱好等来制定营销计划和宣传活动。三是营销方式的更新与完善，往往我们宣传方式分为线上线下，不管是线上线下我认为要有吸引客户眼球的主题与活动，活动的举办我们要精心策划，以及礼品的选择要合理合规合味。

几天的培训使我受益匪浅，感悟颇深。同时也开阔了眼界，在今后的工作中我会积极向上，把所学到的知识运用到日常工作中，更好的去完成领导下达的任务。不断提高自己的知识储备和思想观念。最后感谢领导的栽培，给我们这次____之行的机会，我会好好珍惜此次机会，把所学所想所看到的東西运用到我们日常工作中，进一步提高我行的发展空间和在当地的影响力。

银行柜员业务培训心得体会篇二

这次银行柜面入职培训，我学到很多东西，一开始就要注意的事项是要发自内心的去为客户着想，要想到在现在电子交易普及的情况下，客户为什么要来柜台，客户需要解决什

么问题，将客户的主要问题快速、高效，令客户满意的解决完后，这时，开始自己的柜面营销较为合适。以下是柜员入职培训的心得体会：

第一，要善于总结。根据客户办理的不同业务，开展不同的柜面营销，最好是要有crm系统的支持，由系统筛选出对客户最有用的营销。例如：客户汇款，可能就是手机银行的营销点。

第二，营销话述要简短，客户来柜面，可能只是希望快速办理业务，要将不同的业务营销点进行精炼，争取在15秒内进行精准话述营销，最高的营销静界就是无痕，深入客户需求，打动客户。

第三，不要进行多产品营销，一次只需要营销一种产品，这样，可以给客户较明确的思考空间并且使其他客户的等待时间短，不会产生报怨，要知道，客户来一次庭堂，感觉好，就会再来，不要急功尽利，会适得其反。时间是最好的营销工具，要有耐心，客户在银行有一个业务，我们就会让他在我行有5~6个业务，成为忠实客户。

第四，要有团队精神。一个人的时间有限，专业有限，要判断客户谁服务可能更高效，要快速寻求帮助，客户的感觉会很好。

最后，服务的第一要旨是要客户满意，客户满意，生意就来，我现在入职做柜员时，客户都主动问我需不需要时点冲存款，没有任何代价，所以，心诚则灵。

银行柜员业务培训心得体会篇三

在这次培训班中，每课同事们都很早来到教室，讲课时认真的听，仔细的记笔记。从大家的身上我也感到了一种活力，一种动力。我会将这次学习所获运用于工作中。

近期参加了由z银行培训中心主办的《银行柜员业务培训班》，虽然是短短的两天，但课程安排紧凑，一天半的授课，半天的讨论，原以为是枯燥乏味的业务学习，但在老师深入浅出的细致讲解中，特别是从我们身边熟悉的工作、日常的生活入手，生动的例子、幽默风趣的语言，深深地感染了我，原来业务培训学习也可以这么生动活泼的，让我有种耳目一新、意犹未尽的感觉，尤其是讨论课课堂上同事们积极、热情、高亢的发言和大家精彩辩论的氛围，不仅给人几分激情，更让人感慨颇深。

下面，我就参加本次培训谈谈我个人的一点心得体会。

一、与时俱进强素质

学习可以提升素质、学习可以开启智慧，学习是面对竞争激烈的社会的需要。虽然学习已经结束了，但行长在课堂上讲的话语仍在耳畔回响：“业务学习，从大的方面讲，是为整个建行的发展，但关起门说话，我们都是一家人，学习是为你自己，面对竞争激烈、优胜劣汰的社会，你不去充实自己，下一个淘汰的就是你。”多么质朴的语言，一语道破学习有多么重要。一方面，只有不断学习理论知识，才能提高自身素质，才能对业务知识的学习有端正的态度，才能有科学的人生观和价值观。

另一方面，也要着眼实际，要紧紧围绕当前我们工作中遇到的重点和难点问题，开展业务知识学习，才能使自身素质尽快更新，才能在立足本岗位的同时，认真研究和解决岗位工作中遇到的新问题，才能有长远的目光、规划和创新精神，才能为本部门的发展提供好的建议和措施。也只有不断的跟进业务的更新变化，才能在实际工作中，面对复杂的局面，沉着应对，用学过的业务知识去指导工作，推动工作的发展。

二、创新思维抓服务

说起服务也许是老生常谈，服务在字典中的讲解是为国家、集体、他人的利益或为某种事业而工作。从建国到现在，也许人们心中一直都是理解为字典中的表面现象，说实在我本人也一直如此以为，只要有着满腔热情，就是周到的服务，但通过丛主任的一番细致讲解，使我深刻的领会到服务有着更深的含义，服务有外延和内涵，我们平常所理解的只是他的外延，而内涵更需要我们去挖掘，这就需要有创新的思维。

因为我们的外延式服务，如微笑服务、三声服务、幽静的环境等等，已经无法满足客户的需求，只有加强内涵式服务，如对客户细分实行差别化服务、针对不同客户实行量身定做理财产品、使客户在我行的产品有单一变成多种、实行亲情式服务、帮助客户提高产品收益等等，才能留住客户，才可以打动客户的心，重而挖掘更多客户资源，才能有同他行抗衡的资本。其实只要我们能创新思维去搞服务，去抓服务，才能使我们的服务水准上升为一个新的水平。

银行柜员业务培训心得体会篇四

x年x月x日下午，我们一行七人来到xx宾馆参加经济效益银行审计培训学习，我们充分的利用了这次培训的机会，把平时审计时的疑问带到了培训现场，认真的倾听了每一位老师的讲课，在为期5天的培训学习中我们先后听取了青岛审计局xx两位处长讲的《经济效益审计实务》、中国审计学会秘书处郭彤博士讲的《绩效审计的理论与实务》、烟台张裕集团有限公司副总经理冷斌讲的《经济效益审计经验、做法》、威海市审计局副局长丛培军讲的怎样做一名合格的内审人员，最后是上海博科资讯股份有限公司柯岩老师给我们讲解了一些关于计算机辅助审计的一些相关内容，针对这次培训学习我谈一下我的几点体会。

首先，要立足企业内部，建立完善的审计结构，内部审计必须立足企业内部，与管理者、被审者同心同德。内部审计行

为本身不是目的，真正的目的是促进企业提高竞争力、达到效益最大化，与管理者、被审者的根本目标是一致的，三者应相互理解、支持、配合，共同解决企业在生产管理中所存在的问题。

其次，要强化服务，审计在日常工作中要以企业发展目标为工作导向，要以有利于企业的根本利益为出发点，通过监督完善生产过程，纠正生产中存在的各类问题，促进企业的发展，达到服务目的。

第三，审计对象的全面化，内部审计作为企业的一项重要管理手段，应以企业各项内部控制制度为依据，对所有经营活动的制度化、规范化、程序化的运作进行监督与评价，通过审核、评价内控制度的执行情况，严格管理，不断完善内控制度，确保企业各项经营活动的顺利进行。

下步如何做好内审工作

1、正确定位，正确定位有助于充分发挥内审的职能，有利于调动企业内部各积极因素，齐心协力抓好企业内部管理，以管理促效益，保证企业良好的经营秩序和内部环境。

2、坚持审计的独立性，内部审计的独立性不仅仅包括内审机构、内审人员在经济利益上的独立，还要有心理素质上的独立。在一个组织内部要做到经济利益上的绝对独立是不可能的，因而要广泛宣传、培养内审人员心理素质上的独立，并建立制度给予保证。受谁委托，对谁负责，向谁报告工作，同时独立于其他各职能部门，坚定立场，完成审计任务。

3、引进先进的审计理念，随着经济的发展，市场竞争的日趋激烈，企业管理模式的变化，要不断引入先进的审计理念，树立管理审计的思想。将审计纳入企业日常管理工作范畴。注重事前、事中的审核控制与事后的检查、评价。

4、争取领导的支持，促进审计成果转化为生产力，审计人员在审计任务完成后，应详尽、客观地报告审计结果。指出生产经营活动中所存在的问题及其对企业的危害，争取领导的重视与支持，跟踪落实审计意见，将审计成果转化为生产力。

银行柜员业务培训心得体会篇五

20x年，在支行领导和同志们的帮助和指导下，本人能够认真贯彻支行党委工作部署，坚持“增存就是增效”经营理念，把组织存款、压降不良贷款放作为中心工作，发挥自己在本职岗位上应有的作用，和同事们一道较好地完成了支行下达的工作任务，直接创造了近2900万元的经营收入，为全行扭亏为盈做出了贡献。现将20x年度工作述职如下：

一、思想作风建设情况

(一)思想上能从严从高要求自己，自觉加强政策理论和管理知识的学习，努力提高政治理论水平和管理能力。一年来，我能认真学习“三个代表”重要思想和重新修订的《中国x章》，学习党的路线、方针、政策和法规，特别是坚持学习十六大报告精神和“三个代表”重要思想，参加整肃行风行纪活动，思想认识有了较大提高，充实了理论知识、开阔了工作思路，丰富了领导经验，对我们农行改革的前景更加充满了信心。

(二)学习上能不断充实自己，自觉加强基础理论和业务知识的学习，努力提高业务水平和操作能力。为更好地为x行奉献自己的聪明才智，自入行以来，我刻苦学习，掌握了较为全面的理论知识和专业知识。尤其是7月份组织安排我主持客户部工作后，为尽快适应新的岗位，进入角色，我不断完善自身，提高业务水平，扩大知识面。一是不管工作有多忙，坚持反复学习《信贷经营管理必读》、《商业银行公司业务实务》等业务书籍，认真阅读金融法规、业务管理制度和业务

操作办法，以提高自己的业务知识和业务能力。二是参加总行组织的橡胶仓单质押贷款调研活动，并参与了《中国农业银行天然橡胶标准仓单质押贷款管理办法》等制度的起草工作。三是亲自组织支行网上银行、外汇知识、保险业务培训班，与全行员工一起学习、探讨业务，共同发展。一年来，通过自己的努力，本人的业务水平和工作能力有了进一步的提高。

(三)作风上能严格要求自己，不断增强法制观念，按章办事，廉洁自律。我主持客户部工作后，作为一个部门的带头人，我以优秀客户经理的标准严格要求自己，工作走在前头，讲求奉献，廉洁奉公。对情况复杂，政策性、敏感性强的问题，我能够加强请示汇报，未出现越权行事的情况；针对客户部门的工作特点，能切实按要求对部门员工进行依法办事、廉洁自律的教育，坚持经常性的制度学习，平时注意加强部门管理，加强内控管理和信贷档案管理；能够严格执行客户经理制度，检查和督促各项规章制度的落实、执行情况。如本人利用在部队积累的管理经验，针对客户部门存在的问题，从提高思想认识、抓制度落实入手，大胆管理，狠抓部门管理，建立了例会(学习)、《客户经理日志》等制度，使客户部门的面貌焕然一新，较好地完成了上级领导下达的每一项工作任务，这充分证明我们客户经理是一支有战斗力的队伍。

二、履行职责情况

在职业活动中，我把服务基层、服务客户放在首位，有了这种心境，与网点、客户交流就能处于一种和谐的状态，许多事情便迎刃而解。大家都知道，我们客户部与机关保障部门相比，多了经营的职能，与营业网点相比，多了管理的职能，我们既要管理、又要经营，上对省行所有的业务部门，下对所有网点，外对重点客户，对于仅有7名客户经理，要管理近30亿存款、5.5亿贷款的客户部门来说，我们的任务是相当繁重的、责任也是相当大的。20x年，我和同事们一道主要做了以下三方面工作：

(一)以大户目标管理为核心，抓好存款组织工作，全年存款净增50580万元，创历年增幅。针对我行存款连年大幅增长□20x年面临的困难和问题更多、更为严峻的形势。我和同事们牢固树立“存款就是增效”的经营理念，一是认真做好20x年度工作计划和考核方案，主笔撰写了□x支行绩效考核管理办法□□□x支行业务经营综合考核办法》等7个办法；二是积极落实□x支行目标大户管理方案》，定期或不定期走访x□x等100多个目标大户，积极为客户解决遇到的困难和问题；三是积极拓展市场，全力以赴做好x□x□x□x的公关，发展了x医疗基金□x有限公司等一批有发展潜力的客户。四是认真抓好20x年x竞赛活动，在全省11项考核指标中，我行有6项指标名列前三名。五是抓好“x”管理，在20x年度全省“x”考核验收中，我行有9个网点被评为“三”以上网点；同时，认真处理客户抱怨，降低了客户的投诉率，维护了我行的社会形象。

(二)以清收压降不良贷款为重点，抓好信贷资产的管理，不良贷款占比较年初下降了8个百分点。我主持客户部工作后，针对由于历史原因，我行不良信贷资产居高不下的现象，一是定期或不定期组织部门客户经理研究和分析管理信贷企业的情况，对信贷客户进行分类排队。二是深入x□x□x等信贷企业，了解生产、经营、产品销售和信贷资金使用情况。三是亲自撰写《关于x支行不良贷款情况的报告》，并制订了□x支行信贷客户不良贷款处置方案》。四是按照支行贷审会决议，新发放贷款9927万元，办理借新还旧贷款6117万元，展期贷款8645万元。五是积极落实x□x等客户不良贷款清收计划，收回不良贷款1944万元。六是累计收回贷款15405万元，累计收回贷款利息2900万元，占全行收入的54%。

(三)以网上银行为突破口，以代理业务为重点，积极推动全行中间业务的发展。一是以网上银行为突破口，为期货公司、橡胶企业安装网上银行，同时做好x□x业银行的维护，促进了我行电子银行业务的发展，全年我行电子银行业务结算量达267亿元；发展网上银行客户128个，结算量达64.3亿元，

占全省结算量的90%。二是积极推动保险、基金、国债、汇利丰等金融产品的营销，全年本人销售基金170多万元。

三、存在的问题和今后努力的方向

本人经过总结回顾，认为自己一年来的工作是称职的，但仍存在以下不足：工作经验有待丰富，工作系统性不够强；今后本人将进一步加强学习，虚心求教，克服不足，将工作做得更好。

(一)放下思想包袱，扎扎实实做好本职工作，当一名合格的客户部经理。作为客户部负责人，不同于其他保障部门和营业网点，承担管理和经营的双重职能，工作担子是很重的，需要具备把握宏观全局、处理微观事物的能力，今后本人一定会放下思想包袱，放开手脚，积极主动协助主管行长抓好工作，当好助手，按照“三个规范”要求管理业务，发展业务。

(二)刻苦学习，努力提高业务素质和管理能力，为全行业务发展贡献聪明才智。今后，我要进一步加强学习，努力提高业务水平和管理能力，要经常深入网点，走访客户，抓好大户目标管理，做好客户维护，加大产品营销力度，积极拓展优良客户，抓好不良贷款清收，切实提高我行信贷资产质量，提高我行的综合实力。

(三)严格要求，廉洁自律，做一名优秀x和客户经理。目前全党正在常深入开展“保先教育”，作为信贷业务的负责人，我一定要保持清醒头脑，以x的标准严格要求自己，廉洁自律，绝不干有损于国家集体和人民的事情，清清白白做人，堂堂正正办事，继续保持一名优秀x和客户经理的本色。

妥否，请审阅！