

最新银行柜员培训心得体会(优秀5篇)

心得体会是我们在生活中不断成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

银行柜员培训心得体会篇一

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xx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xx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xx之行的机会，我会好好珍惜此次机会，把所学所想所看到的东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。

银行综合柜员岗培训心得体会

银行柜员心得体会

银行柜员随岗期工作总结及体会

银行柜员工作心得体会

银行柜员微笑服务心得体会范文

银行柜员培训心得体会篇二

参与工作已有一年，一年里，我努力学习，勤奋工作，顺当完成了由一名学生到一位银行员工的角色转变。下面我将自己一年的工作状况总结如下：

遵照行里的制定的各项规章制度来进展实际操作。一年中始终如一的要求自己。

由于我是新来的，在业务上还不是特殊娴熟，为了尽快熟识业务，当我一遇到问题的時候，我会非常虚心的向老同志请教。行里的大哥哥姐姐们也都热忱的给与协助和指导，令我很快的得到进步和提高。刚起先的时候，我还由于不够细心和不够娴熟犯过错误，虽然赔了钱，但是这并不影响我对这份工作的踊跃性，反而更加鞭策我努力的学习业务技能和理论学问。

在金融市场剧烈竞争的今日，除了要加强自身的理论素养和专业水平外，作为网点的一线员工，更要留意自身的效劳，提升核心竞争力，将行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，微小化，平民化，生活化。敬重客户，设身处地的替客户着想，真心真意为客户效劳。为广阔客户供应便利、快捷、精确的效劳，赢得客户的信任。让客户在这里感受到暖和的含义是什么。

总之，这是我人生角色转变的一年，是我不断成长的一年。新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充溢自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。保持良好的职业操守，听从我行上级的确定与指令，并谨慎

执行。工作一丝不苟，踊跃主动、负责尽力把工作做到。

在变，银行的工作也时时改变着，每天都有新的东西出现、新的状况发生，这都须要我跟着形势而变更。学习新的学问，驾驭新的技巧，适应四周环境的改变，提高自己的履岗实力，把自己造就成为一个业务全面的银行员工，更好地规划自己的职业生涯。当然，在一些细微环节的处理和操作上我还存在必须的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导协助中提高自己，发扬特长，弥补缺乏。

银行柜员培训心得体会篇三

银行柜员需要进行培训才能上岗、作为银行面广量大的人力资源群,对外代表着银行的形象,对内肩负着重要的业务经营责任,因而承受的压力可想而知,与消极情绪互为因果。下面是本站带来的银行柜员培训心得体会,希望对大家有帮助。

不知不觉单独上柜已有一个月了,当初临柜的新鲜感已被工作带来的疲惫所替代。每天枯燥且略显机械化的工作,让我领略生活的不易。在这个与校园截然不同的环境里,充满了未知的机遇和挑战。xx支行的前辈们给我们这些新人提供了很大的帮助和有用的建议,让我们感受到了xx支行是一个团结、快乐的大家庭。

进银行之前,我简单地认为柜员只要不点错金额就可以了,现在回想前一个月的经历,发现做好现金柜工作真得很难。不仅不能搞错金额,而且面对各别客户可能出现的刁难。前辈们十几年如一日,兢兢业业地工作使我深受感动。

单独上柜让我学到不少临柜经验,我体会到,作为银行一线员工,关注细节的重要性。一个细节的变化,可能会有不一样的效果。

在业务处理细节方面。面对大量的系统指令，我还是略显机械化地使用。面对客户提出的多个要求，有时思路不够清晰，思维会有僵持。例如x月x日，客户拿存单来销户，加点钱新开了张存单，半小时后回来表示要减少金额。我一时间没考虑部提指令，而是采取之前的方法，销户再开张存单。这事造成不小的麻烦。让我明白不当的指令操作既浪费时间，又降低工作效率，还会造成不必要的风险事件。

在接待客户细节方面。经历培训和上岗实践，除了简单地做到了“四声服务”，基本能够在给客户办理业务之前，和客户交流，大致了解客户要求，但笑容还是很僵硬。柜台是银行面向客户的窗口，良好的精神面貌和一个友好的笑容，会带给客户一个好的心情。同时我注意到，对于同一样东西，客户所称呼的和我们所称呼的不一定相同，听懂客户的内容对我们新柜员是学习的内容之一。每天有大量不同的人来办理业务，记住老客户的名字，面容和经常办理的业务也是学习的内容，这会让客户感受自己是受关注的，进而提高了客户的忠诚度。

一个月说短并不短，学习的内容也挺充实的，也让我体会到业务知识欠缺的严重性。我还要不断学习他人的长处，寻找自身的不足。在工行这个大平台，实现自我价值，为工行奉献青春和热血。

不知不觉来建行天心支行营业部有1个多月了，从开始跟师父学习到自己独立坐柜，这个过程是短暂的，也是开心的。在这个大集体中，同事们都很照顾我，很关心我，让我忘记了工作的辛苦。

正式坐柜的这大半个月里，我有很多体会。第一次的独立临柜，我就像是刚开始走路的孩子，战战兢兢，又期待，但又害怕。独立办理业务的第一天，我所记得的代码全都消失在我的脑海里，看着外面坐的客户，心里特别的着急，幸好和同事和主管的帮助下才顺利的完成。于是每天晚上下班回家

我都会将当天接触的新业务的流程好好的梳理，慢慢的我也回想起我在学习时的感觉，业务也不断的熟悉。刚开始我也会出现一些小的错误，在主管的指导下，我认识到，一个小小的错误会给客户带来很大的麻烦，给我们行里带来很大的损失，做事的时候小心点，谨慎点，不仅仅是对自己负责，更重要的是对客户负责。良好的风险防范意识对我们是很重要的，离柜要记得锁屏和锁箱，对大额的支付时认真审核身份证等，有高度的认识，才能在工作中时刻保持谨慎，减少工作中差错给自己和别人带来的麻烦。

除了谨慎的意识，工作中的步骤也是很重要的，存钱先收钱再做账，取钱先做帐再付钱等，细心细致，坚持原则，才不会出错。因为我们柜员最直接面对的是客户，我们是银行的窗口，因此我们任何的言行举止都代表了建行的形象，面对形形色色的客户，具备耐心和良好的心态是很重要的，碰到客户的询问，我们耐心的为他们一一解答，碰到客户的抱怨，我们保持微笑，认真做好解释工作，让客户满意。

上班以来，最大的感受是做事要有步骤，用心去做，才不会错账，客户至上，注重细节，认真记住柜员守则，才能做到零差错、零误差。

今年尼尔森监督标准的提高，使我们在服务上有了新的要求和挑战。我在实际工作中不断以新的标准要求自己和提升自己，更好的为客户服务，做到真正的真诚微笑服务。

面对工作中出现的新问题，我开始寻找问题的所在，尼尔森新的标准，新的要求，刚刚开始感觉不是很适应，得分不是很高，可是要求提高了得分就应该低了吗，不适应是理由吗，不是——这些都是借口，想给自己一个台阶下，真正的服务不会因为这些问题而产生影响，要从根本找原因，首先，在工作中要从思想上重视坚持不懈、持之以恒的学习服务标准和服务态度；其次，要实现优质服务工作的常态化和规范化，必须加强教育和强化培训自身的理论和实际操作能力。

面对问题我开始改变，在办理业务的时候努力按照标准来要求自己，是自己形成习惯，在工作中尽量“多说一句话”，做到“四有声”，在办理业务时多与客户交流，从中发现客户的需求，做到“来有迎声、问有答声、唱收唱付、去有送声”。在服务的时候站在客户的角度，遇到问题的时候想办法解决问题而不是推卸责任，事情都没有大和小之分，只要是客户反映的问题就是我们该解决的。我每天至少要接待100位客户，我可能做不到让每个客户对我的各个方面都满意但我会尽量做到让每个客户对我为他的服务感到满意，对于那些因种种原因而有抱怨的客户，通过沟通，积极为他们解决困难，直至他们一个满意的答复。

银行柜员培训心得体会篇四

时间飞逝，转眼我在邮储银行已经将近一年。我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进建设银行的情形油然在目。我在一线柜面工作，在邮储银行以“进步与您同步”管理理念的氛围中，在领导和同事的帮助下，我始终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，当然最重要的是做好最基本的服务。下面我从三个方面来说说我对银行服务的看法：

一、提升服务质量，必须营造良好的服务环境。服务的环境有软环境和硬环境之分，在硬件建设上，要立足长远，根据客户多样化的需求，尽可能设路人民币、外币现金服务区、银行卡理财区、非现金和个人理财服务区、自助服务区、贵宾服务区等。此外，还应在营业厅增设复印机、书报架、饮水机、雨具架、播放背景音乐等，让客户来了心情好，感觉舒适，觉得到银行办业务是一种精神上的享受。

二、提升服务质量，必须善于化解各种矛盾。在前台服务中，经常会碰到一些比较棘手的问题，如电脑发生故障、没收假钞、atm机吞卡等，也会碰到一些态度不够友好，脾气急躁的

顾客，甚至“刁民”，以致引起纠纷。在这样的情况下，首先要记住千万不要把自己当客户，与客户争吵，特别是在公开场合，更是绝对不允许的。俗话说的好“伸手不打笑脸人”，我们多笑一笑，以友好的态度，耐心倾听，冷静解释，得理让人，在本岗位职责内满足其合理要求。

三、提升服务质量，必须提高柜面人员的形象。银行柜面人员的形象与举止对客户评价服务质量有着很大的影响力。在银行前台服务中，员工的形象举止都被客户看在眼里，会极大地影响客户对服务的评价。银行服务员工的形象（包括着装、服饰、气质等）与举止（包括服务意识、专业技能、社交技能、态度等）也会影响客户对所接受服务品质的感知，客户经常把服务员工的形象与举止作为评价服务品质的标准之一。

注重自己的一言一行，在一线岗位上我们要从每一件小事做起，从点点滴滴做起，在平凡的岗位上严格要求自己，始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”的服务理念。

银行柜员培训心得体会篇五

我就职于中国建设银行投资银行部，从事债券承销工作，非常有幸参加了交易商协会组织的第一期场外金融衍生产品培训班，课程安排充实而紧凑，短短一周我们了解和学习了国内金融衍生产品的市场管理框架及发展思路、金融衍生产品理论、国外金融衍生产品发展历程和最新动态、国内外衍生产品投资案例分析、金融衍生产品主要产品及定价理论、国内主要衍生产品定价实践、银行间市场金融衍生产品主协议和金融衍生产品的风险管理等相关课程。

可以说，“金融危机爆发后，个别舆论在没有充分理解金融衍生产品本质和抓住防范市场风险关键环节的情况下，就轻易得出了我国不应再继续发展金融衍生产品市场以及场外金

融衍生产品应该进入交易所交易的结论，对我国场外金融衍生产品市场发展造成了非常不利的影响。事实上，与美国市场投机过度、监管不足的问题相比，我国场外市场金融衍生产品市场面临的最大问题是发展不足。”组织这次培训本身就对我国深化发展金融衍生产品市场具有积极作用，有助于在银行间市场成员中树立正确认识衍生产品的观念，通过了解并掌握衍生产品的相关专业知 识，在以后的工作实践中加强产品设计开发、客户营销、风险揭示，提高衍生产品管理水平，正确运用衍生产品使其发挥优化资源配置、强化风险管理、实现资产保值增值等功能，切实为实体经济服务。

我认为一周的培训，令我受益匪浅，并基本达到了个人的预期学习目标，但是对培训还有一些不成熟的个人建议仅供主办方参考：

- 1、建议课程大致内容提前与学员沟通，使学员在参训之前做好准备或预习工作
- 2、课程设置应区分前台、中台、后台的业务，对不同的参训人员有的放矢
- 3、建议课程设置有系统化框架，尽量避免讲师的课程重叠。

总的说来，无论作为金融市场参与成员之一，还是作为个人，得到此次培训机会都难能可贵，学习为我提供了与市场专家交流的机会，厘清了我的一些认识误区，教授了我衍生产品的专业基础知识，并为我将来的职业发展提供了更多机会。

随着时代的变迁，经济的土匪猛进，金融行业也开始在经济领域扮演这越来越重要的角色，尤其是被称为“金融血液”的银行更是成为“中流砥柱”。

通过这几天的学习，不仅让我学到更为专业的金融知识和服务礼仪，也让我深刻地意识到了银行工作的严谨，而这种严

谨是存在于每一种产品和每一个服务的细节。

我们就简单地以个人金融。财产品为例，，虽然从产品大类上分，金融。财产品只能分为储蓄、融资、投资、金穗卡、结算和服务类产品六类，但是从其功能上我们看到虽然是区区六类产品，却涵盖了所有自然人和法人企业所需要的金融储蓄、结算、投融资等各项功能。而这仅仅是从大类上看，再细分下去每一个大类产品又分为很多具体小类业务。每样业务又各具特色，例如，在个人储蓄产品中，为了让给客户得到更多实惠的收益，把产品又具体成活期、定期、定活两便、。存。取及个人通知存款，在存期和利息收益上极大地满足了客户的需要和挑选余地，此外农行特有的“双利丰”通知存款在具备普通通知存款优势的基础上又在业务办的速度和便捷程度方面锦上添花，手续费方面又特地为客户开办钻石卡白金卡尽量为客户减免不必要的开支，可以说农行对客户的关怀是无微不至的，在全心全意为客户服务的宗旨上我们更加注重业务品质的精益求精和细节的到位。

农行的产品在收益便捷质量都凝结了每一位员工对客户点滴的心意！

客户在接触产品时最先接触的就是前台人员，前台人员是客户和产品之间的桥梁，是客户体会农行员工全体心意的大门更是建立对农行信任感的首要途径，所以前台人员的服务不仅要体现农行人的严谨处事态度，也要体现每一笔业务的优势，更要让客户通过每位前台人员周到的服务建立对农行的信任。这也是每一个岗位的工作基础，于此同时前台柜员也应该努力地学习专业知识，争取为客户提供更为详尽和高质的服务。

因此，个人财产品与柜员服务是相辅相成，互为前提的，产品要创新高质，而服务要更加细致、礼貌，让客户真实地感受到农行全体员工的热情和心意。最后真心地希望我们每个人都能珍惜目前的工作岗位努力学习专业知识，成为搭起客

户和银行之间信任和关怀的桥梁！