

# 最新银行员工工作心得 银行信贷员工作 心得体会(实用8篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看看吧。

## 银行员工工作心得篇一

信贷员作为银行业务中的重要一环，他们的工作是为客户提供贷款、融资等服务。这是一份充满挑战的工作，需要高度的专业知识、能力和责任感。作为一名银行信贷员，我在多年的工作中积累了一些心得体会，希望能与大家分享。

### 第二段：工作中的体验

作为一名信贷员，最重要的是要有耐心和细心，因为我们的工作是与客户打交道。首先，我们需要认真听取客户的需求，回答他们的问题，之后进行资质审核，评估风险，然后再进行贷款审批。这个过程需要我们非常细致和耐心，这样才能保证客户得到最优质的服务。

其次，协调和沟通也是非常重要的。我们需要通过与其他部门的沟通，了解整个流程，才能更好地判断风险和资质。同时，在协调客户和其他部门的工作时，我们也需要非常细致和耐心，力求为客户提供最好的服务。

### 第三段：提高效率 and 责任感

在处理大量客户申请的过程中，如何提高效率也是非常重要的。有时候，客户可能会提交一些很不清晰的资料，我们需

要尽快确定需要补齐的文件，并通知客户尽快补交。这个过程需要我们高效地完成，确保客户得到最快的服务。

同时，做好风险控制是非常重要的责任。当我们审核贷款申请时，需要仔细调查客户的背景、财务状况和信用记录，尽可能地降低贷款风险。这个过程也需要我们有高度的责任感和细心。

#### 第四段：交流和学习的重要性

作为一名银行信贷员，我相信交流和学习的重要性。我们需要找到一流的培训和学习机会，不断完善自己的知识和技能。同时，与同事交流也非常重要，因为这样不仅能获得更广泛的知识和经验，还可以分享各种工具、技术和策略。

#### 第五段：总结

在工作中，我们需要有高度的责任感、耐心和细心，同时要提高效率、降低风险。我们还需要学习和交流，不断提高自己的专业素养。这样，我们才能为客户提供最优质、最快捷、最高效的服务，也才能在竞争激烈的银行市场中立于不败之地。

## 银行员工工作心得篇二

银行人员工作心得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x地市分行“优质服务明星”□x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x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。

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，满脸焦急地在柜台外转悠，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x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。

## 银行员工工作心得篇三

自从xx年7月起，我从事着一份普通的工作银行柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，我认为不然，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业，一样是展现自我的舞台。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点，能认认真真地做好每一件事情，服务好每一位客户，那就是不平凡。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，应时刻记住一言一行树农行形象，一心一意为客户服务宣言并且付诸于行动，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，以积极的工作态度赢得顾客的.满意。一方面，努力塑造良好的柜员仪表形象，既然选择了这个行业，那么就得尊重这个行业，就得具备这个行业应该具备的仪表形象另一方面，在与顾客及同事之间频繁的交往中，时刻警记尊重对方，考虑对方的需要。

从细小的整洁、发饰、服饰等方面严格要求自己，让对方感觉到你的形象无愧于一个合格的银行职员，让对方首先在形

象上认可你、信任你甚至依赖你。每个柜员都直接代表银行在客户心目中的形象，真正做到让每一个客户高兴而来满意而去其间的难度确实相当大，且不说“人过一百形形色色”不好掌握每个客户的心理需求，就是柜员本人也是一样，有情绪化的时候。这就要求在工作中有一个不断调整自我心态的过程，只有自己的心情好了，才能真诚和客户交流，做朋友。

## 银行员工工作心得篇四

xx年11月11日是我告别科技路支行，前往丽都路支行报到的日子。有那么一个特殊的节日也在同一天——光棍节，但我知道这个节日此时与我已是不相干的了，因为我深知我虽只身，却不孤独；我虽形单，却不影只。自从加入了梅州中行，在祖国的南方我又有了一个家，一个身体与灵魂新的归处。

回首往昔，依然记忆犹新，多少张难忘的笑脸，多少句温情的问候，顷刻间，原先担忧的陌生感还未燃起却已消失殆尽。或许这就是冥冥之中注定的缘分吧。不然，真无他解了。茫茫人海，朗朗乾坤，在时间与空间的交点处相逢，这样的概率可谓微乎其微，但我们就如此地走到了一起，也许这段路不会太长，却更显这样的相逢是多么难得，所以我愿彼此一起走过的路都印满幸福与快乐的足迹，我愿每个人的记忆中都装满欢声与笑语，在寂寞时不再寂寞，在悲伤时不再悲伤。

掐指一数，自去年7月1日入行工作已过整整498个日夜，应该说，有意义有价值的人生也是从这一刻起步的，换句话说，我们历经十余载寒暑，度过漫长的学习生涯，为的也就是有朝一日能将知识化作力量，而后自立自强，推动社会与人类文明的的进步。所以我不止一次憧憬和勾画着美好的未来，幸运的是，在这里我遇到了知心贴心的能工巧匠，有他们的倾力相助，美丽蓝图已见雏形。可以说，今日羽翼全是他们言传身教化作，今日所成全是他们谆谆教诲所筑。曾在科技路支行一起共事的热情和藹的谢行，是他的精心关照与安排

给了我一个循序渐进、平滑过渡进入职场的美好开端；朴实细心的业务经理阿文哥和玉钦哥，不厌其烦地为我解答一次又一次疑问，让我对内控从一开始就有了深刻的认识；同我年纪相近的标哥、远哥，与他们，既有师徒情结，更有兄弟情深。而今，因为岗位轮动，他们都相继离开了，伴随着迎来了刘行、娜姐、碧红姐、涛姐，当然还有就是一直工作在科技路支行的山哥、芳姐、小清姐。新的组合中，我似乎找到了另一重身份，或许是我同他们孩子年纪相仿的缘故吧，除了工作上的精心指导，工作之余，是他们与我分享着彼此最快乐的部分，有时，是那么一句问候，有时是一杯茶、一块饼干，有时是……这所有的好，我将永远铭刻在心，因为感受着他们的爱，才让离乡背井远走他乡的我从未被亲情所忘。

离别的时刻总是不免伤感，因为我不愿他们看到我的悲伤，所以我愿故作欢笑，让一切尽在不言中。其实，我知道，我们彼此都是不舍的，长年累月的情感早已将我们系在了一处，即便短暂的别离，也会带来刻骨铭心的阵痛。到最后，却也只能挥挥手，说声再见和珍重，但愿日后的时光，曾经一起的欢乐能作温暖的使者，驱赶哀伤与不快，让幸福与快乐在心间永驻。

感谢命运再一次垂青，在离开了带给我浓浓关爱与深情厚谊的科技路支行后，能进入另一处已经充满温馨与关怀的爱的港湾——丽都路支行。也许与这里真有莫名却又注定的缘分吧，此前，不辨方位的我竟未走半点弯路径直将车顺利停在了门前，与其说是我找寻她而来，不如说是她牵引我至此。正如火如荼，鼓足干劲，建设标杆网点中的丽都路支行，处处体现了以人为本、客户至上的理念，整洁明亮的大堂让人耳目一新，热心周到的服务更令人有宾至如归之感。在行里一直以巾帼不让须眉闻名的张行的领导下，带头唱响建设标杆网点，争先创优的旌旗已然在迎风招展。相信，在这里有更广阔的天空任我展翅翱翔，有这方沃土的滋润，理想的秧苗也会愈加茁壮而后根深叶茂，繁花似锦。

人生的每一次邂逅都是一场美丽的际遇。昨日虽已消逝在转身之间，但抹不去爱的记忆，相信，就是这样一次又一次相聚与别离，邂逅与转身，才铸就了我们中行一家亲的大爱。昨日，我们只织起了爱的一角，明天留给我们的是更宽更广的爱的天堂。

## 银行员工工作心得篇五

20xx年已经过去了，我在支行领导的关心下，在同事们的帮忙中，通过自我的努力工作，获得了必须的工作事迹，银行业务知识也有了较大的进步，个人营销潜力也得到极大提高。

第一，工作事迹方面，我在支行领导指导下，努力营销对公客户，成功主办了海珠支行转型以来第一笔授信业务，截至20xx年末，实现总授信额度5.5亿元，带动对公存款8000多万元，利息收入160多万元，中间业务收入29.55万元。个人管户企业xx成功申报为总行级重点客户，并且正协助支行领导用心营销一批xx下游企业。在小企业营销方面，也成功营销了一家xx企业，利用交叉营销，年末新增对私存款160万元。在对公客户经理小指标考核方面，我的成绩排在全分行前5位。

其次，通过向领导学习、向产品经理学习、向书本学习，我较全面的掌控了我行信贷业务知识。一年前我刚转岗公司客户经理的时候，对公司业务和授信产品一知半解，通过一年的学习，我基本掌控了光大银行大部分授信产品的要素，能够通过跟客户交换，根据客户财务状况、担保状态和业务特点，为客户设计公道的授信方案和具体业务产品。另外，在熟悉业务产品的同时，我用心学习光大银行信贷风险控制措施，作为唯唯—位客户经理参加分行举行的第一次信贷审批人考试，顺利通过。在分行举行的合规征文中，我撰写《构建深入人心的商业银行合规文化势在必行》—文被评为总行二等奖。

最后，在业务营销进程中，认真学习、点滴积存，努力提高个人营销潜力。作为一位客户经理，其职责是服务好客户，一方面要熟悉自我的业务产品，明白自我能够给客户带来什么，另一方面，要明白客户要什么，特别是后一方面重要，明白了客户的需求，才能去创造条件满足。个人营销潜力的提升很大程度在于了解客户、满足客户。因此，在与客户交换的进程中，我不断发掘客户的爱好，爱好，特长，力争讲客户感爱好的话题，解决客户急需解决的问题。

过去的一年对于我来说是充实的一年，是进步的一年，同时，这些个人成绩的获得与支行领导的关心、指导、鞭策是分不开的。当然，在过去一年里，我也犯过毛病，有些不足，特别是在保护存量客户，发掘客户资源方面，我做的还不足，这也正是我将来需要努力的。

20xx年在工作上的计划，第一是在目前信贷紧张的状态下，努力保护现有授信客户，用好资源，做好客户营销，实现授信额度的创利最大化。其次是，牢牢抓住海珠区域特点，开辟专业市场，做好中小企业授信营销，力争获得成绩。第三是发掘存量结算账户的潜力，营销对公存款，方式是利用我行理财产品优势和加强上门服务力度。第四是大力拓展海珠支行周边的小企业结算户。第五是加强交叉营销，与对私客户经理一齐，全方位服务客户。

20xx年已经来临，我决心更踏实工作，努力学习，争取在各个方面获得进步，成为一位优秀客户经理。

## 银行员工工作心得篇六

x是我工作的第二个年头，回想一年来，虽然辛苦但很有价值，学到了很多书本上没有的东西。我努力提高业务水平，虚心向前辈及客户学习，得到了领导的赏识和支持，还被评为“行业先进工作者”，下面是我一年来的工作总结。



重视理论学习，自觉加强相关金融政策及法律法规的学习，构筑牢固理论知识结构，不断提升自身的整体综合素质。

x年是特殊的一年，贷款新规的出台和相关制度的修订完善给当前各项业务的开展带来了巨大的变化，虽然作为一名普通的前台综合柜员，但我深知作为一名综合柜员，没有过硬的业务理论支撑，就无法为客户提供完善快捷的服务，为了全面提升自己的综合素质，跟上政策规章制度的变化，我自觉利用休息时间，系统的学习了相关规章制度和新下发的各项文件，使自己对现行的政策。规章制度有了一个较为全面的认识，对于日常柜台上的客户业务咨询也能给予正确的反馈。答复。此外，为了迅速适应新时期金融工作开展的需要，增强整体业务学习的系统性和连续性，一年多来，本着谦虚谨慎的学习态度，我多渠道的认真学习各项金融知识，密切关注时事政治和宏观经济动向，对于联社下发的各类文件。资料，不仅仅简单的停留在了解的层面上，更注重对各种资料的融会贯通。学以致用，通过日常工作的开展，不断积累工作经验，在综合业务能力。综合分析能力。协调办事能力。文字语言表达能力等方面，都有了很大的提高。

为了保证学习的针对性和有效性，我抓紧学习的机会，积极参加联社。基层社各种培训和技能考试，并注意结合自身实际情况，及时进行反馈。回顾，及时解决自身存在的问题，取得了一定的成绩和进步。工作方面，认真履行岗位职责，踏踏实实的做好本职工作□x年是我社服务创优工程和精细化工程深入开展的一年，作为一名前台综合柜员，我热爱自己的本职工作，并始终要求自己认真细致的去对待每一项工作，在具体的业务办理过程中，努力做到用心。诚心。耐心。细心的处理每一笔业务，接待每一位客户。以“客户满意。业务发展”为目标，潜心钻研业务技能，把各项金融政策及精神灵活的体现在工作中，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。当前的柜台工作使我每天要面对众多的客户，为了给客户提供高效优质的服务，我常常提醒自己

“客户就是上帝，理解就是沟通的开始”，在繁忙的工作中，我坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，一年来从未出现因个人原因而出现的客户投诉或不满意。在其他工作的开展方面，能够时刻保持积极主动，认真遵守规章制度，能够及时完成领导交给各项的工作任务，严格按照联社各项工作的开展要求，切实做好日常的岗位工作：

(1) 严格规章制度，把好储蓄柜台直接面对客户的第一道关口。作为一名综合柜员，我深感自己肩上的担子的分量，稍有疏忽就有可能出现差错和失误。因此，我不断的提醒自己增强责任心。本着对自己和客户负责的态度，确实做到“规范操作。风险提示。换位思考”，严格要求自己，较好的完成了柜面各项业务。(2) 坚持原则，做好每一笔看似简单的业务。一线员工的一举一动都时刻体现着信用社的形象，自己的工作质量事关信用社经营发展大计，责任重于泰山，丝毫马虎不得。一年来，我坚持基层社和联社制定的相关管理制度，对每一笔业务都一丝不苟地认真按照规定操作，从客户办理业务的相关要求；从重空的检查。往来账目的核对到下班后的大额核对登记。身份证信息核对。账户信息维护，每一个环节我都是仔细审查，没有一丝一毫的懈怠。在具体办理业务时，我做到了“三个必须”，即业务办理条件必须符合政策。相关证件必须是合法原件。客户签字正确无误，并且做到生人熟人一样对待，保证了业务办理的合规。合法。

一年来，在具体的工作开展过程中，我积极主动的做好日常各项工作，结合我社实际，服从领导的安排，团结全体职工为我社经营目标的顺利完成而同心同德，尽心尽力。

(1) 存款任务是关键，为完成我社的存款任务，我充分利用日常工作机会，在业务办理过程中做好存款营销工作。业余时间，利用自身的区域优势，走亲串朋。动员社区的储蓄存款，积极宣传相关的优惠政策。理财技巧等，为壮大信用社实力不遗余力，较好的完成了联社下达的存款任务。

(2) 积极主动的营销信用社的相关新业务和新功能。我立足我社实际，不断强化储蓄营销意识，破除“惧学。惧烦”的思想，认真学习我社新兴业务和新制度规章，如公务员贷款。失地农民专项贷款等特色业务，耐心的给客户讲解相关类似业务的相同点和不同点，讲清利弊之所在，提供有利建议，深受客户的好评。(3) 勤勤恳恳的完成领导交办的其他任务，除做好本职工作外，我还按照领导的安排做好其他工作，如每天的.卫生打扫，帐表的装订等，都能够与大家一起协调好，共同完成任务。

4、生活上，与人为善，注重培养自己的团队精神和协作意识，不断提升自身价值。

我深知个人的能力是有限的，促进我社的业务发展，需要的是全体同事的共同努力，在提高自身素质的同时，我尤其注重团队精神的发挥，团结好各位同事，确实做到“想别人之所想，急别人之所急”，积极营造团结进取的工作氛围，有效开展好我社的各项工作。

5、安全经营方面，增强防范意识，牢记“安全重于泰山”，确实落实“三防一保”。

“三防一保”的要求，熟记防盗防抢防暴预案和报警电话，熟练掌握。使用好各种防范器械。经常检查电路。电话是否正常，防范器械是否处于良好状态，当出现异常情况，能当场处理的当场处理，不能处理的能主动上上级汇报等等。结合自身工作实际，加强凭证。印章管理，从源头上防范案件。不断地增强安全防范意识，认真落实各项防范措施，确实做到“安全保卫从我做起。从身边小事做起”，防微杜渐，把安全工作确实落到了实处。

有成绩就一定有不足之处，在正确进行自我分析和定位的基础上，回顾一年来的工作，仍存在很多的问题和不足，具体表现在以下几个方面：(1) 学习的积极主动性还不够，因家

庭因素。工作开展因素的客观因素的影响，导致存在学习的连续性不足，存在业务素质提高不快，对旧有知识回顾不足的问题，学习效率低的情况。

(2) 创新意识和进取意识不足，在自觉主动学习方面，与年轻大学生相比还存在一定的差距，不能有效的结合自身专业特长和岗位实际进行业务创新或针对岗位需求自觉进行相关考试认证。

(3) 工作方式简单，尚停留在较低层次的任务完成要求上，工作开展的实际效率和效果还有待提高。

新年新气象，在新的一年里即将开始之际，我将立足自身实际，客观分析自身所存在的问题和不足，结合县联社和我社发展的实际情况，有目的有针对性的解决自身存在的实际问题，重点做好以下几个方面的工作：

1、继续加强学习，不断提高自身的综合能力和业务技能，在x年里，我将结合自身工作开展的实际，有计划的报考银行从业资格证的相关科目考试，职称资格考试，针对自身进取不足的实际，自觉提高整体综合素质。

2、结合我社的服务创优工程开展实际情况，不断提升自身专业技能，继续狠抓勤练基本功不放松，不断提高自身综合技能。服务能力和营销能力，有效提升自己的整体综合素质。

3、结合岗位实际，不断探索岗位工作开展的方式。方法，立足实际，着力窗口接触点的“同位”思维，充分理解客户的心态，善于换位思考，积极探索客户维护和服务的方式。方法，并结合当前实际给予有效的开展落实，通过优质服务的开展，不断提升现有客户的忠诚度和诚信度。

4、熟练的掌握各种业务技能特别是计算机操作。财会业务等技能，努力适应时代发展需要，培养多方面技能，更好的实

践为“三农”服务的宗旨，我将通过多看。多学。多练来不断的提高自己的各项业务技能。

我将努力克服自身的不足，在基社信用社领导的带领下，我将立足自身实际，严格服从领导安排，积极开拓进取，不断提高自身综合素质，有效履行岗位职责，当好参谋助手，与全体信用社职工一起，团结一致，为我社经营效益的提高，为完成20xx年的各项目标任务作出自己的努力。

## 银行员工工作心得篇七

银行柜员一般指在银行分行柜台里直接跟顾客接触的银行员工，下面小编整理有关银行柜员工作心得范文，供大家参考！

经过半年多的工作时间，我在本职工作上有了的进步和提高，但在一些方面还存在着不足。

回顾检查工作以来自身存在的问题，我认为：

1、自己学习到的业务技能还不够全面，同时还会出现一些错帐情况。

一些不常见的业务办起来还很生疏。

自己还意识到工作努力程度还不够。

2、自己的心理素质、政治素质还有待提高，在遇到工作较忙较累的时候，心情会比较急躁、烦乱。

针对以上问题，今后的努力方向是：

1、加快自己熟练操作各种业务技能的步伐，利用业余空闲时间多向领导和同事请教，将各种业务操作流程烂记于心，认

真吸取平时工作当中的经验和教训。

坚决做到业务操作0错率。

客户满意100%。

2、是增强大局观念，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导同事们把工作做得更好，同时加强学习邓小平理论，三个代表的重要思想，向社内的党员同事学习，努力提高自己的政治思想觉悟。

争取早日加入党组织。

新一年的工作里，我将继续努力。

一定要保持优点，克服不足。

认真配合领导和同事完成各项工作，确保信用社各项业务的顺利开展。

用心体会，善待客户，这是做好服务的根本。

客户如果得到满足，他会把他的喜悦向别人传递；如果他的心情极糟，他也会把造成的原因向别人倾诉。

这种效果不是简单的加减，而是以n次方的形式进行扩散。

在一些小小的细节之中，它体现的不仅是我个人，而是我们建设银行的整体形象。

所以工作中我经常从换位思考的角度去观察、体验客户的心态和具体服务的需求，以真诚换取客户的真情，从客户的角度出发，想客户之所想，急客户之所急，争取把工作做得最优最好。

给客户方便，也给他们留下良好印象，让他们觉得来建设银行办理业务是正确的选择，是种服务的享受。

服务要注重细节，要让顾客觉得，我们的一言一行，一举一动，都是很用心的在为他服务，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。

服务是品牌，是形象，是一个企业核心的竞争力。

柜台是向客户提供服务的第一平台，它是顾客直接了解我行的窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。

其实，客户是实实在在的人群，需要的是实实在在的感受，而这些感受就是来自我们所提供的实实在在的服务。

我深信，唯有发自内心的服务意愿，才能提供客户满意的服务。

我们要以真心服务，让客户觉得安心舒适，我们要营造美好的服务气氛，让客户体验到愉悦的服务，进一步让客户认同并喜欢到建设银行接受我们的服务。

有一位经济学家曾说过：“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。

所以我们每一个员工务必都要真正树立“以客户为中心”的服务理念。

为更好更快的提升个人业务能力，提升自身业务办结效率，加快自身在工作中的成长速度。

现将我入行以来的工作心得体会总结如下：

### 1、切实加快业务能力的学习。

本人主要从事柜员相关工作，在这半年的工作中，我认真体会到对提高基本业务能力非常重要。

一方面要加强对点钞、打算盘、数字录入等基本操作能力的学习，确保提高工作效率。

另一方面要加强对业务理论和各项规章制度的理论学习，确保工作质量的提升。

### 2、作为一名基层网点柜员，全面加强柜面营销和柜台服务，这是工作的基本要求，这也是我们临柜人员最为实际的工作任务。

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。

尤其在这样的农村基层网点，耐心的讲解和专业的知识对提升服务水平是非常必要的。

优质的服务对于加强柜面营销也起到了促进作用。

所以，只有诚心的服务和专业的知识，才能满足客户提出的实实在在的金融需求，才能让客户感受到农行服务的品质。

### 3、严格遵守各项规章制度，不断增强自己的依法合规工作意



识。

认真学习和并坚持“三化三铁”等运营考核办法。

这不仅仅意味着金融业务的无差错，更重要的是要坚持账表的真实性、有效性和合法性，真实反映各项业务经营活动，确保资金运营的安全性。

同时，要不断增强自己的遵章守纪意识。

不断增强规则意识和风险意识，按章操作，合规办理业务。

通过这几个月的工作，我深刻的意识到自己在自身业务学习方面还存在着不足，平时学习意识不强，与一些优秀的老员工相比，还有存在很大差距。

因此，在接下来的工作中，我将再接再厉，使自己的各项工作有新的更大的提高，争做行家里手。

## 银行员工工作心得篇八

优质服务真心付出金融业是一个竞争激烈的行业，建设银行的成功上市，并且在业务上突飞猛进的发展，都离不开一系列新政策的出台。在一个风险无时不在的行业中，没有规矩不成方圆。要使建行的事业能够持续、健康、快速的发展，作为前台员工必须坚守规章制度，熟悉各项业务流程，做到防范风险，人人有责，合规操作，从我做起。工作处处有风险，慎重认真最重要。作为一名前台员工，我深深的感受到合规操作的重要性，我们一定要在自己的职责与权限范围内办理每一笔业务，如果每一名员工都能按照规范化操作，就能切实防范操作风险，让我们行的各项业务得到健康的发展。作为服务窗口的一名员工，我们要在认真做好每一件事，慎重对待每一笔业务的同时，也必须牢记“客户至上”、“以

客户为中心”的宗旨，严格按照规范化服务标准来接待每一位客户，比如在实际工作中，我们经常会遇到开户资料不全的客户要求开户，不能支取现金的客户想违规提现，票据要素不全的要办理结算等现象，但作为前台人员，我们要提供服务也要坚持原则，这就需要通过提高与客户沟通的技巧，在客户的要求不符合规章制度的时候，我们不能只是简单生硬地说“不”，而是要用良好的态度向客户解释不能办理的原因，在防范风险的同时依然提供了优质服务；其实，优质服务也表现在一些细微之处，持之以恒，我工作以来，一直在一线前台工作，作为一名普通的会计人员，我有很多的感触，我行装修、设施等硬件设施都不够气派、高档，但位于建设路的某单位，从交通方面来看，离盐湖支行较远，且该单位附近有多家装修豪华的银行，该单位却心甘情愿在盐湖支行开户，并存了1000万的定期存款，这些都是与我们行领导、及前台经办人员以真情打动了客户离不开的。由此看出，优质的服务并不仅仅只是一张笑脸，它关键在于要我们全心全意为客户服务，从客户利益出发，急客户之所急，想客户之所想，只有真心的付出，就能得到回报。我们银行的服务工作一方面要坚持执行各项规章制度，防范风险，保证资金安全；另一方面，要用真心对待客户。有了客户的支持，银行才得生存和发展。让我们都行动起来吧，合规经营、合规操作、规范管理，优质服务，把我们各项工作推向一个更高的起点。

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xx的企业文化精神，体现出我们xx人的服务理念，体现出一个有所作为的员工的人生理想 and 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xx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，过了一个小时她又回来了，这次，她拿来了一张xx-x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。

学习心得“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xx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xx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xx-x行美好的明天。