

银行文化服务心得体会 银行服务心得体会 (实用7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。优质的心得体会该怎么样去写呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来了解一下吧。

银行文化服务心得体会 银行服务心得体会篇一

为响应__银行业协会关于开展文明规范服务学习，我们一行7人代表__银行__分行赴__分行学习文明规范服务。我们怀揣着使命感和责任感把__分行的优质文明服务理念传达下去。__银行__分行以标杆超越，实现跨越，追求卓越，争做当地一流银行为营业目标，从全国20多万家银行营业网点中脱颖而出，摘得“20__年中国银行业文明规范服务千佳示范单位”称号，成为“中国银行业文明规范服务工作”的优秀践行者。

__银行__分行无论从硬件设施到软件配备和员工精神面貌都在银行业处于领先行列，我们走进其营业大厅，除了舒适的营业环境、高效的金融服务外，蒙古族特色饰品、着“蒙古袍元素”服饰的柜员、蒙语问候，使我们眼前一亮。柜台特设蒙语提示、__双语柜台，并引进__双语人才，为顾客提供双语服务。营业部设立了高端客户区、现金区、非现金区、自助银行区、网银体验区、休息等候区、便民服务区七大功能区域，实现了分区域服务；新增老花镜、眼镜布、碎纸机、电子相册等，并在醒目位置明示业务收费标准和产品优惠政策等信息资讯，以提高客户的认知度。该行营业部“全程”为残障人士提供无障碍服务。精心设置进门坡道、求助电话、导盲犬进入标识等，并准备了轮椅、盲文识别卡、盲文写字板、盲文版业务指南等，还制定了保障应急预案和全程陪同制度。

金融业的竞争，是一种信誉的竞争，更是一种服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁就能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。银行服务体现的是银行管理水平的高低，其中也包含着银行本身的文化内涵和员工的精神风貌，而展现在公众面前的是一种品牌，只有不断的增强服务意识，转变服务的观点，强化服务的措施，从服务的质量，服务的手段，服务的内容，服务的态度，服务的环境等方面入手，这样才能提高优质文明服务的水平。优质的文明水平的提高一定需要严格的、规范的、科学的管理，严格规范的管理又可以使优质文明服务水平提高。优质文明服务的好坏体现着一家金融机构管理水平的高低。金融机构在实施优质文明服务的过程中应该严格的依靠管理制度。包括岗位规范、着装统一、仪表举止、文明用语、电话用语等，这些都了形成制度，成为每个员工的行为准则，要严格执行。

服务是一种文化，应该贯穿于整个金融行业服务文化体系包括员工要有爱岗敬业的服务精神，要有以服务为本的道德观、价值观，团结奋进，互帮互助和艰苦奋斗的务实的企业精神，使员工树立风险意识和效益意识，从而充分的发挥这种服务文化的激励作用。服务是一种精神，银行文明优质服务活动的核心内容是引导员工树立一种正确的价值观念、职业道德、敬业精神，以信誉第一、优质服务、廉洁守法为职业道德规范为标准。确立和完善员工的服务意识和行为，树立主动服务、整体服务的观念，维护和加强与客户的联系。

我们要随时以客户为中心，调整自身，服务要从单纯经营金融产品转移到维护和加深与客户的联系上，只有紧紧抓住维护与客户的关系这一核心，以市场为导向，以高质、多样化的特色服务，满足客户的多层次需要，才能获得自身发展的持续动力。所以银行在处理与客户的关系上，应树立大市场、大客户的意识以及“服务是一个全过程”的概念。构建新型银行与客户关系，对制约与客户关系的因素进行协调管理，增强客户的稳定性，没有良好的服务作为保障，即使一时被拉过来的客户也可能会跑掉，所以优质的服务就是信誉。

所以强化和提高服务意识，这是开展优质文明服务的前提。所以就要全面动员，深入发动，大造声势，宣传优质文明服务。优质的文明服务关系到一个企业的形象，因此，一定要做到全面发动，全员参与。使我们的员工做到每天从接待第一位客户到送走最后一位客户，工作的各个环节都要有统一、详细、明确的标准，是每位员工接待客户有礼、有节、有度、处理业务规范、快速、准确，让顾客感到和谐，友爱，温馨。

营业厅里的柜员直接面对的是客户，因此个人的仪容仪表非常重要，尽管我行有专门的礼仪规范，但是一些偶尔出现的问题还是在所难免的，管理手语则是针对柜员出现礼仪方面的问题时所制定的。为了更好地规范柜员在接待客户时的相关礼仪，制定相应的管理手语以起提醒作用。

柜员在接待客户的过程中，很多细节往往容易被忽略，而使客户产生不好的印象，甚至给__分行的形象造成不良影响。柜员日常工作中，常常会出现一些突发情况，如遇到情绪激动的客户、台牌不小心放错等小状况，而柜员本人并未注意到，这时，需要大堂经理给予一定的提示。

所以搞好服务这是事关银行的社会形象，影响银行的各项经营活动的综合性工作，因此银行的每个机构，每个部门，每个员工都要相互支持、相互配合、增强服务意识，顾全大局，发挥整体功能，努力提高全行的服务水平和服务质量。优质文明服务要取得好的效果，关键是以人为本，通过教育培训和强化管理，提高员工的政治素质和业务素质，以员工的高素质创造出优质服务的高水平。从对全体员工进行爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众的职业道德教育，使每位员工懂得，自己的行为代表着__银行的形象，在本职工作的岗位上奉献一份光和热，自觉的维护形象和荣誉，是优质服务上一个新台阶。

银行文化服务心得体会 银行服务心得体会篇二

我在太仓农商行灌云支行工作已经有一年有余，期间也从事过几个月的柜面工作，以及通过其他客户的反映，本人深刻理解到柜面服务是银行的窗口，服务的好坏关系到我支行在灌云的发展甚至是生死存亡。

首先，要端正自己的工作态度，虽然柜员每天要办几十甚至上百的. 客户，工作时间也近10个小时，忙的时候连厕所也不能上，不过我们要清醒地认识到服务的重要性，尤其在灌云当地银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是体现了我太仓银行的软实力与竞争力，服务是银行经营的载体，是银行经营不可缺少的有机组成部分。银行经营必须通过银行服务才能实现，银行服务本质上就是银行经营。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，尊重客户是服务的第一要素，柜台是向客户提供服务的第一平台，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。我们要真诚的对待每一位到我行办理业务的客户，要知道客户的口碑的重要性，好的口碑可以让我们行在灌云当地的业务蒸蒸日上，坏的口碑可以让我行声名狼藉。

其次除了端正工作态度外，还要加强业务知识技能的了解和掌握，要是我行柜员对某项业务不了解，在客户的眼里就是我行不专业，客户不会放心将钱存在我行或者办理业务的；同时需要提高柜员的业务技能，降低业务的差错率，银行和客户的矛盾相当部分是由柜员的差错引起的，除了被流失客户外还会受到客户的投诉，所以在工作的平时要加强对自身业务技能的提升。

再次，需要我们柜员学会与客户的沟通，曾经不止一次遇到客户因为不了解我行业务流程而无理取闹，从而使得客户流失。看表面上是客户不讲理、霸道，其实我们要反思自己的工作有没有做好，解释工作有没有做到位，我们完全可以向

客户耐心的解释为什么要提供身份证，为什么这个业务要这么的耗时费力，当客户了解了这个业务，他自然而然的会理解的，不会无理取闹，同时会称赞我行的服务有多么的好。

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。”大多的柜员从事常年常时间的机械性的工作，我们要以热忱的饱满的精神面对客户，在帮助客户办理业务的同时回味成就感，这样我们不会无精打采的面对客户了，客户也会被感到尊重。

另外，我们和学会自我减压，我们从事着高强度的工作，有时面临着客户的刁难，甚至是巨额现金的差错，日积月累，很容易使我们的精神崩溃！我们要学会减压，不是向客户发飙，而是在下班后通动运动或者唱歌等释放压力，我们会在第二天的工作中微笑的服务每一位客户。

只要我们端正工作态度尊重每一位客户，提高工作知识和技能，做好沟通工作，热忱饱满的工作，学会减压，我相信我们灌云支行在灌云当地名声会越来越响，业务会蒸蒸日上！

银行文化服务心得体会 银行服务心得体会篇三

服务是一种管理。优质文明服务水平的提高必须依赖于严格、规范、科学的管理，严格规范的管理又能促进优质文明服务水平提高。优质文明服务的好坏体现着一家银行管理水平的高低。因此，银行在实施优质文明服务战略过程中应严格依靠管理制度。包括岗位规范、统一着装、仪表举止、文明用语、电话用语等，这些都必须形成制度，成为员工的行为准则，严格执行。

服务是一种文化。银行构建服务文化体系包括：员工要有爱

岗敬业的服务精神，要有以服务为本的道德观、价值观，要有无私奉献、团结奋进的互帮互助和艰苦奋斗的务实精神，以及因此而产生的“一条船”思想和身为银行员工的自豪感等等，这种有行业特色的企业精神，可以使银行员工树立风险意识和效益意识，从而充分发挥这种服务文化的激励作用。

服务是一种精神。银行文明优质服务活动的核心内容是引导职工树立一种正确的价值观念、职业道德、敬业精神，以行兴我荣，行荣我荣为服务理念，以信誉第一、优质服务、廉洁守法为职业道德规范标准。确立和完善员工的服务意识和行为，树立客户第一、主动服务、整体服务的观念。文明优质服务活动是一项长期的系统性工程，从领导到员工，从一线到二线，从经营业务到内部管理，从行里到行外，都要相互配合协调，出国留学使企业的经营目标转化为人的自觉行动。

服务是银行经营的载体，是银行经营不可缺少的有机组成部分。银行经营必须通过银行服务才能实现，银行服务本质上就是银行经营。在金融业竞争日趋激烈的今天，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，因此，提高银行的服务水平，关系到银行经营的规模质量和效率，关系到银行的竞争能力，决定了银行的经营效益和长远发展。

银行服务的核心是维护和加强与顾客的联系。如何持久地赢得市场是每一个企业需要永远面对的问题。银行要随时以客户为中心，调整自身，服务要从单纯经营金融产品转移到维护和加深与顾客的联系上，仅仅重视满足顾客的需要是不够的，还必须研究顾客需要背后复杂的各种因素，只有紧紧抓住维护与顾客的关系这一核心，以市场为导向，以高质量、多样化、特色服务，满足顾客多层次需要，才能获得自身发展的持续动力。“顾客”概念是一个“大顾客”概念，不仅银行直接服务的对象是顾客，与银行服务有制约关系的部门，甚至银行自身的员工都应视同为顾客。银行在处理与顾客的

关系上，应树立大市场、大客户的意识以及“服务是一个全过程”的概念。构建新型银企关系，对制约与顾客关系的因素进行协调管理，增强客户的稳定性，没有良好的服务作保障，即使一时被拉过来的客户也可能会跑掉。优质服务就是信誉。

要全面动员，深入发动，大造声势，宣传优质文明服务。优质文明服务关系到企业形象，因此，要必须做到全面发动，全员参与。对内通过集中考试、突击检查、模拟测验、集中培训等形式，督促员工熟练掌握优质服务的内容；对外通过报刊、电台、电视台等媒介进行广泛宣传，扩大社会影响。

明确目标，制定计划，分步实施，责任到人。对文明服务工作进行总体规划，制订阶段性目标，联系自身实际，进行细化和充实。对目标进行层层分解，责任到人，做到人员定岗，用具定位，操作定型，服务定时，努力实现井然有序的工作秩序。

完善机制，严格考核，公开标准，奖罚兑现。不断完善规章制度，使服务行为规范化、制度化。要结合本行实际，建立严格的奖励和惩罚制度，制订和完善严格的岗位规范、各项业务的具体服务标准和业务操作规程，同时将有关经营管理、业务操作、内部管理等规章制度，按专业分工进行系统完善、整理和汇编，并要求全体员工对本职岗位每项操作规程熟记会背，熟练规范运用。做到每天从接待第一位顾客到送走最后一位顾客，工作的各个环节都要有统一、详细、明确的标准，使每位员工接待顾客有礼、有节、有度，处理业务规范、快速、准确，让顾客感到和谐、友爱、温馨。

施“一把手”工程。出国留学要成立以行长为组长的优质文明服务工作领导小组，各基层支行、营业部也要层层签订优质服务责任书，将各项指标量化、细化，责任分解到人，并纳入行长目标管理体系考核。在每年年初的工作安排中，都把优质文明服务工作作为贯穿全年各项工作的主线，常抓不

懈。

搞好服务是事关银行社会形象，影响银行各项经营活动的综合性工作，因此银行每个机构，每个部门，每个员工都要相互支持、配合，增强服务意识，顾全大局，发挥整体功能，努力提高全行的服务水平和服务质量。建立“一个中心、四个层次”的服务大格局，即以客户服务为中心，一线为客户服务，在各服务窗口、部门为客户提供品种多、效率高、质量好的金融服务；二线为一线服务，各管理、科技和后勤部门要根据一线的需要，想方设法搞好服务，提供保障；领导为群众服务，领导干部要体察民情，关心员工的工作和生活，调动员工的工作积极性和创造性；上级为下级服务，上级行要统筹规划和指导基层行的优质文明服务活动，做到有计划、有方案、有检查、有奖励，不断改进工作作风，提高办事效率，对下级的工作积极给予支持和协调。

银行文化服务心得体会 银行服务心得体会篇四

员工形象是银行的第一“门面”。柜台是银行与客户面对面沟通的桥梁，是客户真正熟悉银行的开始，整洁统一的服装和举止大方热情的问候语，会给顾客留下一个良好的第一印象。每一个员工就是一个“服务点”，许多的“服务点”形成了“服务面”，会反映出银行社良好的治理水平和全新的精神面貌。

。每位营业人员都应佩戴胸章，实行星级治理，以区别服务差别。营业前，营业人员应预备好一切办公物品，切忌在客户到来后匆匆收拾、东翻西找、慢条斯理、更衣洗杯、怠慢顾客。营业期间，坚守岗位，营业人员在工作中不能光埋头工作，而应时刻注重客户的需求，先外后内，接一、问二、慰三，切忌顾此失彼。营业人员不能带情绪上班，要是保持良好的心态，把微笑献给顾客，当一个银行的蒙娜丽莎，要知道“无人能从争辩中赢得客户”，我们说话声越大，客户将会更大，因为在这个社会中我们员工角色只是一小部分，

更多的是客户角色，当我们对客户说第一声“谢谢”时，对于客户来说是第一次听到我们说，我们在一天中说第50次、100次“谢谢”时，对客户仍是第一次听到我们说，因为我们天天要接待无数顾客，营业人员发出的第一声“谢谢”和第100次“谢谢”要同样发自内心，才能服务好每一位客户。

。顾客走到柜台前营业人员应站立接待，主动招呼，把“您好、欢迎光临、请、谢谢、再见、走好”等礼貌用语常挂嘴边，以拉近与顾客之间的距离。每当客户走进或走出营业厅时，营业人员笑脸相迎地说上一句“欢迎光临”或“谢谢光临”，“请保管好款物”，下雨时附上一句“路滑请慢走”之类地问候或叮嘱，会给顾客一种亲切之感，更带有几分人情味。

。营业人员要根据不同客户的需求，主动、热情、耐心地介绍本机构开办的金融业务品种，在向顾客介绍业务时语言简单清楚，避免使用专业名词，令客户不易理解，讲解时语气要肯定、准确、突出业务的性质和特点。当顾客对金融业务不了解想工作人员咨询时，尤其是一些刚开办办的新业务，营业人员应本着顾客永远是对的，我们永远存在不足的思想，站在帮客户理财的角度做好耐心、细致的讲解，让他们亲切地感受到你就是他们的贴心人，银行是可信赖金融机构。

。员工在办理业务时，娴熟、准确、高效的业务技能，不仅能增强顾客对银行的信赖感，更重要地是能够反映银行员工队伍的整体素质，增强银行的社会知名度和社会地位。

最熟悉的陌生人，其实用这首歌曲名来形容我们与客户之间的微妙关系是最贴切不过了，你说熟悉吧，有些客户每天必到，单位的出纳，存香烟钱的，隔壁的超市，还有各种缴营业款的，天天都是熟悉的面孔，但是再怎么熟悉的也是我们的客户，也要循规蹈矩的完成我们的服务。你说陌生吧，毕竟我们与客户之间的这种关系是建立在他们需要服务而我们提供服务的这种基础上，当稍微有那么点怠慢，就会产生不

愉快，这时我们就觉得很陌生。

银行文化服务心得体会 银行服务心得体会篇五

科技时代，创新让我们撑起一片蓝天。

努力学习科学，迎接未来挑战。

插上科学的翅膀，争当未来小做人。

不要小看自己，人有无限可能。

加强科学技术普及工作，提高公民科学文化素质。

引领校园科技先锋，打造未来海阔天空。

不断提升农民科技素质，努力建设社会主义新农村。

科技创造财富，创新点亮生活。

数字生活改变世界，科技创新引领未来。

科技传递精彩，创新辉煌未来。

时时寻求效率进步，事事讲究方法技术。

依靠科技进步，实现可持续发展。

上下沟通达共识，左右协调求进步。

科技，用创新告诉世界。

树立和落实科学发展观，促进人与自然和谐发展。

插上科技的翅膀，播种明天的希望。

今天的付出，明天的回报。

科技创新，让未来发展不可思议。

融金融物融而相通，科技科学金而支撑。

翱翔科学的天空，畅游知识的海洋。

新科学新技术欣欣向荣，争繁荣争富强蒸蒸日上。

树立科学发展观，建设节约型社会。

科技创造生活，创新成就未来。

科技引领，携手创新，共建和谐。

亲近科技，畅想未来。

用科学开拓创新，让社会和谐发展。

童年梦想未来，科技创造精彩。

加强知识产权保护，推进区域技术创新。

尊重知识，尊重人才，营造科技发展环境。

银行文化服务心得体会 银行服务心得体会篇六

毕业了，经过面试考核，我非常幸运的进入到了xxx银行工作，成为了一名银行柜台服务人员，为众多的客户办理业务，解答疑难问题。

想要做好这份工作，也是需要有恒心毅力，因为银行面对的是不同的人群，不管客户是怎样的人，我们都需要尽可能的让客户满意，不能让客户感受到任何不快，毕竟每一个客户

都是需要尊重。我作为一个新人，遇到过很多客户，与他们沟通困难，解决不了问题，他们太过执着，我做的并不对。

每次遇到这样的客户，心情都很差，但是经过了几个月的工作以后，我调整心态，耐心对待每一个客户后，发现其实客户都是比较容易沟通的，不过在沟通的时候要从他们的角度考虑问题，分析问题，然后在解决他们心中的疑问，给客户多一分尊重，给客户更多的机会，让他们减少不必要的矛盾。

现在银行服务业务有很多，需要我我们做的事情也很多，服务需要我们每个员工都具备，有礼仪，懂礼貌，知进退，明是非，在接人待物方面不能傲慢。给客户一份尊重，给他人一份关怀，才能够收获客户的好感，虽然每天都要保持微笑，甚至经常为了保持礼仪非常累，但是却不能少。

这是银行的策略，我们就是执行者，为众多需要服务的'客户提供帮助，每天进进出出的人很多，我们就必须要做好自己的事情，对自己的工作都一份责任感，任何时候都牢记尊重客户，不能与客户计较，在工作中遇到不开心的事情很多，不能经常把这些负面情绪放在心中，这只会给我们自己增加负担，不断的包袱会把我们压垮。

银行需要学习的东西很多，有业务上的，也有沟通上的，更有人际交往方面的，在银行时刻都需要保持一颗谦虚的心。去学习，接受他人的教导。只有在岗位上学的多了，我们才可能有更大的成就，永远不要认为自己有多么出众，骄傲自满，只会让工作的路越走越窄，我们必须要学会在工作中分析，学习，才能够在银行做好工作。

虽然银行的工作压力不是很大，但是也不能少了进取之心，不能缺乏自强的奋斗只有愿意不断进步的人才可能走的更远，哪怕是一个新人也一样要面临很多选择，适合的岗位才能够给我们提供更多发展机会，才能让我们不断努力，或许我们走的不远，但是我们却能够一直坚持下去。服务工作虽然不

好做，需要灵活应变，但是也需要尽职尽责，做好每天的任务，只要我们做到让客户满意，自己安心，又怎么可能做不好工作。

银行文化服务心得体会 银行服务心得体会篇七

2、可分配奖金包=奖金总包-全员计件积分奖金包

二、奖金包的分配

(一) 全员计件积分奖金包分配

根据支行季度营销办法，实行全员营销计件积分。

1、单位积分奖金值=全员计件积分奖金包/全员计件积分汇总额；

2、个人计件积分奖金=个人营销计件积分x单位积分奖金值。

(二) 可分配奖金包的分配

a□营销前台人员可分配奖金包的分配

营销前台人员为对公、零贷、客户服务经理

2、营销前台人员可分配奖金包系数=上年同期营销前台人员(履职津贴+奖金总额)/上年支行(履职津贴+奖金总额)

b□非营销前台人员可分配奖金包的分配

非营销前台人员为高低柜营运柜员

2、非营销前台人员可分配奖金包系数=上年同期非营销前台人员(履职津贴+奖金总额)/上年支行(履职津贴+奖金总额)。

三、延期支付与风险挂钩比例

根据岗位风险，实行分类挂钩，营销前台人员、营销前台主管(含网点负责人、市场部负责人)挂钩比例为15%，非营销前台人员挂钩比例为10%，营销后台人员(含综合员、放款员)、非营销后台人员(综合管理员)、非营销后台主管(综合部经理等)挂钩5%，延期支付奖金返还按省分行办法执行。

四、个人奖金的分配

a□营销前台人员个人奖金的分配

单位积分奖金值=营销前台人员可分配奖金包/营销前台人员积分总额。

b□非营销前台人员个人奖金的分配

非营销前台人员个人奖金分配实行“四挂钩”，一是与业绩考核挂钩；二是与内控考核挂钩，挂钩比例70%；三是与服务考核挂钩，挂钩比例30%；四是风险挂钩。

非营销前台人员个人奖金=[非营销前台人员奖金包 \times (0.7 \times 内控考核个人积分/内控考核总积分+ 0.3 \times 服务考核个人积分/服务考核总积分)+个人计件积分奖金] \times 90%□

c□营销后台人员个人奖金=(营销前台人员平均奖金 \times 90%+个人计件积分奖金) \times 95%□

d□非营销后台人员个人奖金=(全员平均奖金+个人计件积分奖金) \times 95%□

调节系数：正职为1.4，副职为1.3。

f□营销前台主管=所在网点或部门营销前台人员平均奖 \times 调节

系数+个人计件积分奖金)x85%□

调节系数：正职为1.6，副职为1.4。

五、调节机制

为保障本分配机制顺利实施，对于个人当季或当年奖金

(或收入)达到上年同期奖金(或收入)100%以上时，以上部分实行延期支付，超出部分进入个人奖金池(正值);对于个人当季或当年奖金(或收入)低于上年同期奖金(或收入)50%时，支行给予借支20%，补足70%，借支部分进入个人奖金池(负值)，个人奖金池连续二年为负值，且金额越来越大的，调整岗位。