

柜面业务心得体会(优秀8篇)

每个人都有自己独特的心得体会，它们可以是对成功的总结，也可以是对失败的反思，更可以是对人生的思考和感悟。记录心得体会对于我们的成长和发展具有重要的意义。以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

柜面业务心得体会篇一

时光飞逝，不知不觉中我在xxx保险公司工作、学习已将近四个月的时间了。这份工作对于我来说还是比较新鲜比较陌生的，因为在这之前我从来就没有接触过这一方面的知识。有幸的是我遇到了很多关心下属的领导，经验丰富、认真负责的师傅，以及一群支持我、关心我的同事。

在刚进入公司的时候，曾经担心不知该怎么与客户沟通，怎样与同事共处。因为我并不是一个很健谈的人，我只对熟悉的人才能够侃侃而谈，所以对于这一点我真是一点底也没有。刚开始我很是崇拜我的师傅，因为她很健谈，跟谁都能聊，而且我觉得他认识所有的人，只要是经常来公司的，他们只要一进门她就能叫出他们的名字，我知道这是我们做柜面工作的人员必须具备的一种工作职能，但是这就是我所薄弱的地方。我开始仔细观察，并且在自己进行沟通的时候把平时观察的心得一一实践，取得了良好的进步的。在于客户沟通时不会什么话都讲不出来，不知如何下手。而同事们也对我很好，在工作时，他们知道我有很多的不懂，都会详细的给我讲解，知道我弄懂为止；在闲暇时，有什么活动都会叫上我。让我很快的就融入了他们之间，能够更好的把工作做上手。

刚进公司的时候，领导对我们进行了业务培训，让我们了解公司的产品，教我们如何正确的认识公司的产品，这对我以后的工作有了很大的帮助。在工作中，我们会经常碰到来退

保的客户，他们有的是不了解我们公司的产品，要么是当时业务员解释的不清楚，让他们认为自己被骗了。而在这期间，刚开始我做的并不是很好，有时被客户问的哑口无言，幸亏同事给了我许多的帮助，他们教我如何与顾客沟通，一句同样的话要怎样讲才能让客户有认同感，真的要谢谢他们。而另一方面，就要感谢领导当时给我们的培训，因为她的培训在这中情况下我才能为客户进行讲解。我会先通过跟客户聊天的形式，来了解客户是因为什么原因要退保，如果她还在犹豫，我会从她的收益方面下手，给她计算她在保单终了时是觉得不会吃亏的；如果她是铁了心要退，我还是会竭尽全能的讲解，如果负责他单子的业务员还在公司，我还会联系业务员跟他进行沟通，虽然成功的概率不是很高，但是我还是很高兴的。到目前，虽然我已经可以很顺利的跟客户沟通，但是我还是存在许多的不足，对于客户提出的一些刁钻的问题，我还是不能很好的进行讲解，需要通过询问老师傅才行的。所以，我还需要在平时多补充知识，让自己变的更加的充实。

在柜面上我主要是负责团险的核保工作的。这是一个很重要的环节，但是我对这方面一点也不了解，刚开始的我连这个企业是属于几类的也分不清楚，我的老师就会很认真的给我讲解，而不是叫我自己看书，还教我方法说：“如果你不能确定是到底是一类，还是二类，你可以把他做成二类，然后在主险上给他打折，这样就绝对不会错了。”虽然有了这个方法，但是我知道这是不够的，这个时候我就有点恨自己的社会经验不够丰富，不能了解各个工种的具体情况，为了摆脱这种境况，我在平时有空的时候就会翻看那本职业类别的书，细细的揣摩当中的工种，还是起到了很大的成效的。有时，我会通过查看以前的保单，看之前的老师是怎样核保的来提高自己的水平。当然，在工作中我还是会出一点小的差错，而xx的老师也很好、很负责，他会告诉我我错在哪里，然后指导我应该如何改正。有一次，我到xx去学习，老师还很详细的给我讲了一遍所有要注意的地方，真的很感谢他们给我的帮助。

在做核保的工作的同时，我还要做理赔的收报案工作。一开始我认为这份工作是很简单的，因为只要把医院里的一整套资料收下来就好了，其实不然，做这份工作是需要细心的，你要很仔细的检查收的资料，看看细小的地方有没有错误，例如名字，身份证的有效期限等。有的时候，还会有一些死亡的案子，刚开始的时候我根本就不知道应该收取哪些材料，我就会把人带到理赔科去，让他们处理，我在旁边看、听，完事后，我会把重要的记在本子上，有空的时候就会拿出来回顾一下，确保自己不会忘记。现在，我收案子已经不会出现什么大问题了，但是为了以防万一，在我不是很确定的时候，我还是会去理赔科询问一下这个材料是否是可用的。

在做好本职工作的同时，我当然还要帮助别的同事做一些事情。比如个险的收单，说实话，在之前我接触的不是很多，但是在x姐离职之后，工作人员变少了，我自然就需要开始接触，最近，我也开始帮忙收单了，但到目前为止，对于个险单子我也只是知道简单的几种类型，对于什么情况下应该提供什么样的资料，还是有概念的，会查费率以及职业代码，看看填写完不完整之外，对于填写字迹方面、扫描给外包这些我还不是很会。但是，就像领导说的，如果那哪一天负责则一块的人请假了。难道这个工作就放着没有人做了吗？所以，我还需要努力，让自己变成“全能”。

通过这一段时间的工作，我逐渐认识到，大家是一个团体，而不是你一个人在孤军奋战，大家要互相帮忙，而不是只顾自己的事情就好了，关于这一点也是领导在给我们开会时反复重申的。在工作中，我一直严格要求自己，认真做好领导布置的每一项任务。不懂的问题虚心向别人请教，不断的充实自己，现在的我难免出现一点差错需要别人的指正，但是前事之鉴，后事之师，经历了这些只会让我更加的成熟。但“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”，在未来的日子里，我会通过更多的渠道来锻炼自己。多读书，多学习，多求经验来提高自己的，应有的贡献。

柜面业务心得体会篇二

洗钱对社会具有严重的危害性，不但严重威胁社会稳定；扭曲社会资源配置，扰乱了正常的市场经济秩序而且会极大的助长和滋生腐败。自中国人民银行颁布了《中华人民共和国反洗钱法》、《金融机构反洗钱规定》、《人民币大额和可疑支付交易报告管理办法》和《金融机构大额和可疑外汇资金交易报告管理办法》等，标志着中国反洗钱工作开始走上制度化轨道。各金融机构在积极响应国家政策做出了很多努力，但反洗钱工作至今还仍存在一定的问題。

识信息的获取途径，关于洗钱的相关业务知识了解只来源于上级联社转发的文件，对可疑交易的辨别和分析能力较差，且反洗钱相关案例学习较少，缺乏反洗钱的工作经验，这些都直接影响反洗钱工作的开展。平时应积极开展对柜面人员的反洗钱培训工作，并配合相应的反洗钱知识竞赛、反洗钱座谈交流会等文化，注意学习和借鉴国际反洗钱的先进经验，丰富和提高金融从业人员的反洗钱知识技能，提高处理、甄别、审议可疑支付交易的能不断增强和充实一线反洗钱操作人员的业务水平和可疑交易的甄别能力。

各家金融机构推行联网核查系统，对客户和身份识别和核查及在一定额度的存取、转账等业务办理进行相应的联网核查，但是仍存在一定的纰漏，所谓上有政策下有对策，在面临额度限制的条件下，客户仍可以选择化整为零的方式完成大额的业务。我们应做好系统的完善工作。这么一来柜台数据录入质量就显得尤为重要了。临柜人员应积极参加联网核查系统操作培训，要求工作人员严格按照《联网核查公民身份信息系统操作规程》的要求准确而且完整的录入待核查的公民身份信息。建立健全信息反馈体制，帮助提高联网核查系统的数据质量，确保联网核查的准确性和权威性。

跨区域的复杂特点，这就决定了反洗钱工作仅靠一个部门是无法胜任的，必须开展多部门合作。制定行之有效的操作规

程和管理制度，以及反洗钱业务学习制度和违规违纪操作处罚制度，将反洗钱工作纳入内部稽核范围，增强反洗钱工作的监督检查力度，加大对徇私舞弊，违规违纪操作的处罚。使反洗钱内控制度与信用社的业务操作规程和会计核算系统做到有机结合，两者共同进步，相得益彰，促进农村信用社稳健经营和发展。

的重要性认识不足，认为洗钱这个事情离自己很遥远。各营业网点应通过悬挂横幅，张贴标语、宣传图片，摆放宣传资料等多种宣传方式，全面开展《反洗钱法》宣传，使人民群众了解洗钱犯罪现状及所造成的危害，充分认识到反洗钱工作的重要性，积极参与反洗钱活动，从根本上维护国家资金安全和正常的经济、金融秩序，确保反洗钱工作的顺利进行。

反洗钱工作成败与否不仅事关银行业的健康发展，还事关一国的政治、经济和社会稳定，在未来反洗钱工作新局面的过程中，我们还有很长的路要走，还有不少问题需要认真研究解决。但是只要我们坚持从实际出发，正确认识并深刻理解开展反洗钱工作的重要性和紧迫性，牢固树立整体意识和大局意识，就能更有效地打击洗钱犯罪，营造健康和谐的社会经济环境。

柜面业务心得体会篇三

1|、勤学苦练，扎实业务技能。在领导和同事的帮助下，积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教。我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能。我知道为客户提供优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。俗话说“业精于勤，荒于嬉”。

2、爱岗敬业，以饱满的工作热情和良好的工作态度迎接每天的工作。我的岗位是一个小小的窗口，它是银行和客户的纽带，我的一言一行都代表了银行的形象，要求我们能针对每一位

客户的不同心理和需求,为他们提供快捷优质的服务。

3.、团结协作共同进步。我明白个人的力量总是有限的,银行工作需要的是集体的团结协作,。在工作中做到从集体出发,顾全大局,以单位集体利益为主,个人利益为辅,提高整体效益。

4.、市场竞争日趋激烈的今天,在具有热情的服务态度,娴熟的业务能力的同时,必须要不断的提高自己,才能更好的向客户提供高效、快捷的服务。我始终积极参加各类培训,坚持认真听课,结合平时学习的规章制度和法律、法规,努力提高着自己的业务理论水平,考取相关证书。

5、积极配合单位和组织的工作安排,积极参与营销工作,在存款到电子银行和理财产品方面都努力去完成任务,争取提高整个网点的效益。

我在学习和工作中逐步成长、成熟,但我清楚认识到自身的不足:

1、业务技能不够扎实牢固,以后会加强学习。

2、工作未能达到零差错,在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺。今后会更加细心地去做好工作。

一、业务处理情况

肥西柜面人力架构为9人,分别是:契约岗1人,保全岗2人,收付费岗2人,理赔岗2人,调查岗1人,档案岗1人。今年上半年共受理长短险新单业务5745件,其中短险业务4673件,个人长期险1072件,修正和扫描银邮投保单7428件;保全共处理业务10901件;生存调查和理赔调查共计87件,处理理赔案件2042件;整理和归档09年理赔档案143盒。在日常业务处理的过程中我们严格按照《内控执行标准》操作,特别是对

于新单业务及保全委托业务代签名一事，发现代签名现象一律谢绝受理并详细告知原委。理赔案件的处理中，对于有疑点的案件，不论金额大小，理赔人员尽职尽责开展广泛围、深层次的调查工作，查出了问题，把好了关口。

二、客户服务情况

1. 柜面是我们提供服务、展示形象的窗口，在服务的过程体现诚信，在服务的过程中注重礼仪。一直以来，肥西柜面都将“以客户为中心”的服务理念牢记不忘。我们遵照总公司下发的《寿险公司服务标准》和保监会发布的《寿险柜面服务规范》严格执行，力求建立统一的服务行为模式和服务礼仪标准，意在给客户树立起专业、文明、高素质的国寿柜员形象。在此基础上，我们还积极的为客户提供主动服务和人性化服务。在处理转投保业务的过程中，有很多客户居住地在肥西，但保单的管理机构可能是在其他经营单位，本着麻烦自己，方便客户的原则，为了不让客户跑冤枉路，我们在征得客户同意后，及时与相应单位联系，将转保资料由影像传递，而后打印给客户就近办理，从而节省了时间，为客户省时省力。在此向蜀山、收展、一、二区柜面表示感谢。养老年金要求本人领取，委托领取的前提需要对被保险人本人做生存调查，很多客户不接受，到了柜面拿不到钱就容易滋生不满情绪，我们则考虑到处于这个年龄段的客户大多数体弱多病或行动不便，出于人性化服务安排生调上门，甚至于对一些特殊客户采取送款上门。去年春节前夕，肥西县公司为前来柜面办理业务的客户特别准备了一些对联与窗花，体现了中国人寿的人文关怀，构建了中国人寿的服务形象。这些都离不开赵经理对客服工作的大力支持。

在每一阶段每天定人定量，截至昨日发放普通鹤卡14000余份，发放率为44%，务必保证按时按量达成发放目标。

三、存在的问题和不足

1. 投保资料填写质量不高，特别是银邮代理投保单填写方面，另外个人长险投保资料的初审把关不严谨、不细心，多出现漏填漏选项目。再就是银邮投保单的回缴与扫描不够及时。
2. 对大力推广免填单业务的认识没能跟上公司发展的统一思想，免填单业务处理比例全辖排名靠后。现经过重新认识，提高重视，对于每一笔符合要求的保全业务全部使用免填单操作。
3. 个别同志学习新知识、解决新问题、应对新情况的意识和能力不强，不能将自身的发展提高到与公司一起发展的高度上去，导致后台运营管理水平与业务发展的大局不协调、不匹配。
4. 客户与销售群体素质不高，柜面的桌、椅和隔离带常在工作人员不注意的情况下发现人为损坏，有损标准化建设的形象。
5. 鹤卡的系统发放工作虽然稳步进行，但送达工作进展不理想，系统中导出的许多老客户数据的地址电话，或者空缺，或者已经失效，导致无法联系客户无法送达鹤卡。

四、下半年工作重点

下半年我们仍然要坚持认真学习、组织推广《寿险公司服务标准》和《寿险柜面服务规范》，执行柜面标准化建设、柜员标准化礼仪、柜员统一着装。一方面，我们注重不断提升服务水平。利用晨会、周例会的时间针对新条款、新流程、新问题在一起学习交流，使柜员具有扎实的业务技能，及时了解最新的文件精神和管理要求，虽然时间有限，但每天学一点，日积月累就是一笔不小的财富。另一方面主抓柜员思想教育，让柜员懂得“少年强，则国家强；员工强，则公司强”的道理，不断增强责任心，强化执行力，凝聚战斗力。

其次，在做好基础工作中立足本职，同时也要重视考核，要有的放矢的紧抓薄弱环节，特别是针对投保资料差错率与免填单推广不利这两大弱项，充分利用起送培训进职场这样一种方式，加大对营销员的宣导力度，更要提高柜员对工作职责的认知程度，在新单初审环节细心审核仔细把关，一定不能在新单差错率的考核上拖公司的后腿。另外鹤卡发放工作也将继续进行，保证在规定时间内达到发放标准。

服务无小事，细节定成败。下半年我们的工作任务依旧繁重，考核达标和客户满意是我们必须不断追求的标准。为此，我们将不断超越自我，超越过去，以更务实求真的态度和更高效有力的执行，共同努力维护并提高我们的服务质量，以最积极的姿态打造国寿的品牌形象。

柜面业务心得体会篇四

转眼间20__年的年末就到来了，前段时间整日忙碌在年末办理业务的工作中都没有注意到。现在终于抽出了时间，该给自己这一年来的工作好好的总结一下。

一、业务能力的提升

在一年中我们有太多需要学的东西，尤其是对我这个知识还不够全面和熟悉的柜员来说，在年初的时候很多的事情还要经常请教领导和同事们。所以在有空的时候我也在积极的提升自己的能力，学习如何去做，如何去做好。

尤其是在接待方面是重点，作为柜员，我们常常是与客户第一或是第二接触的工作人员，所以每天要应对的客户是很多的。为此我们得在工作的时间里时刻保持的心态，质的服务态度。要学会如何去接待客户不难，要提升也可以慢慢的来，但是真正困难的是在一天的工作之后依然能保持这样的状态。

在和很多的同事请教之后，我得到了很多的答案，但是我最后总结出来，这些都只不过是辅助，真正的做好，还是要靠着大量的经验和心态上的准备。

二、工作方面

一年以来，基本的存取和业务工作并没有问题，但是要说问题的，还是老年客户。作为柜员，我们这里常常被作为询问窗口，有很多并不知道业务或者不明白的人常来询问，尽管有大堂经理，但是在人多的时候我们也会主动承担这个责任。

来询问的人中，数老年客户最难招待，并不是排斥的意思，而是我还没能做到很好的做好自己的工作，老年客户说话的时候常带地方口音，这对我一直是个考验，遇上的问题也往往来自这里。但是在意识到这是自己的弱点之后，我就开始积极的学习地方方言，提升自己 and 老年客户的交流能力，这个学习在工作中也受到过一些熟客的赞赏，这给了我很大的鼓励。

三、总结

一年的工作并不轻松，但是每天都能有成长。现在的我仅仅不过是踏上了及格线上，在明年的工作中我会继续努力的提升自己，为广大客户提供的服务！

柜面业务心得体会篇五

本月是我开始收获营销硕果的第一月：累计营销29万金富多趸缴保险(15万成功14万退保)、2万金富年年期缴保险、7张预审批信用卡和3张龙行无忧保险卡，一共受到支行个金部4次业绩通报表扬，在同届新人中算是不错的成绩。

1，我的营销历程：

自10月份养成了开口营销的习惯掌握基本技巧之后，11月我正式开始了对客户的全力进攻，11月初有客户有意购入1万金富多但最后即将成交时才发现存折非本人而且忘记了存折密码，在我继续开口营销的努力下，10号我正式卖出了第一单保险——6万金富多和1万金富年年，谁知金富多的客户当天就回来说夫妇意见不合退保了，在这不得不感慨在银行前台隔着一面玻璃真心可以目睹到社会百态无奇不有。得到支行第一次通报表扬后我再接再厉，陆续在22号，25号和29号合作营销出了10万，5万和1万的保险业绩，算是营销之路上一个良好的开始，也算是银行家成长之路上第一个值得铭记的里程碑。

2，我的营销经验：

柜面业务心得体会篇六

为了发扬我行提高我行柜面工作人员的业务素质，我与一名新同事结成对子，对部分工作人员进行业务培训。

培训主要从三方面进行：

第一方面为：理论知识培训

理论知识主要为《会计核算操作规程》和《as/400综合业务系统操作手册》中的内容。

由于《会计核算操作规程》内容比较多，我要求他自己消化其中的内容，对于其中不能理解的内容和我进行商讨。而对于as/400系统，同事已经对现金方面有不少的了解，在要求其继续加强学习之外，我对其在第九章结算、同城交易和第十二章跨行支付进行培训。

第二方面为：临柜知识培训

临柜知识主要对其岗位职责和柜面业务规范化操作进行培训。在期间，我要求他对他所在岗位的`岗位职责进行了解和熟悉，对于其中13条职责进行熟记。而对于柜面业务规范化操作，我分别从存取款业务、个人公司开户、对公的票据业务、贷款业务等几方面进行指点。要求柜员严格按照《柜面业务规范化操作流程》规范自己的操作，进一步提高规范化服务水平。

第三方面为：技能知识培训

对于技能只是，这位同事已经有初步的了解，我只是在对其在技能方面的几点明显错误进行指出，并教与其几个点钞、传票上面的小技巧。

通过这段时间的培训，这位新同事在各个方面都有所提高，现在就是需要其在相应的岗位上进行不断地熟练以及练习。

柜面业务心得体会篇七

在学校的时候就常常听到教师说，人这一生就是学习的一生，不会因为你离开了学校就能够不用学习了。相反，在离开了学校以后要更加主动的去进行学习，仅有时时刻刻更新自我的大脑和知识才能够在这个日新月异的社会中赶上前人的脚步。

而房产销售工作也是一样，我们需要对客户和我们的的商品进行十分深入的了解才能够对症下药，针对性的提出提议，勾起客户的购买欲才能够做好一笔销售。而这些如果你对于人的心理学以及建筑方面甚至是风水方面的知识不够了解的话，就很有可能错失机会，看着客人面带失望的离开售楼部。

所以我们要常常补充知识，能够在客户面前侃侃而谈，根据客户的需求进行推荐，并找出我们销售的房产之中的亮点进

行深度挖掘性推销，将我们的商品房产推销出去。

常说做销售的就是要吃得苦，这种苦不仅仅是身体上的辛苦，更多的是心灵上的疲劳。为了将商品销售出去，我们常常要放低自我的姿态，以迎合上帝的姿态去迎合客户，甚至这样还不必须能够将生意做成。常常付出而又没有收获，这种失落感是足以让人对工作失去热情甚至厌烦的危险情绪。

所以我们销售人员必须要会调节自我的情绪，学会在困难和苦楚面前坚持韧性，哪怕是真的屡败也要做到屡战！我始终相信经理说的那句话：“仅有努力拼搏，应对困难不放弃、不放松的人才能够在越过一座座大山之后获得最终的胜利和成功”。

是啊，人生中不明白有多少大大小小的艰难险阻，未来又是如此的不确定，在工作中磨出不放弃的心态才能够在人生中笑到最终。我也相信，在我不懈的努力之下，我必须能够在未来取得好的成绩，获得令我骄傲的业绩！

柜面业务心得体会篇八

进入xx人寿已经有4个年头了，真快啊！四年的时间可以发生很多很多的事情，但我依然坚守在客服这个岗位上。

来公司工作已经4年多，一直在客户服务中心任职，日常的工作也都是按部就班，工作模式没有多大的变化。但是公司的制度年年变，月月变，这就使得柜面的服务要做到更加到位，加上今年xx评选省级文明城市，于是县里也有在进行县级文明柜面的活动。在信息科技发达，人们视觉感官强烈的21世纪，人们最在意的就是服务，很多商家都是用服务打开市场。同样作为销售为主的人寿公司，身为人寿公司的柜面服务人员更是深知其重要性。今年9月份的时候，省公司要求全省完成集团老业务的月转年的工作，我们xx公司有325单。一接到这个同事，我们就在陈燕经理的带领下开始工作，但是325单

中有将近200多单是没有留存电话号码和身份证号码的，这就使我们的工作陷入了瓶颈。最后，在市公司领导的建议下，走访了坐在客户的居委会。然后，我们就在晚上下班后一个一个打电话确认，由于老业务的被保险人都是年过半百的人，几乎全部都人不清楚月转年到底是个什么保全作业，于是乎，每打一个电话之前，我们都要把每个保单的领取金额，领取时间，打入的是哪张卡，还有几期未领取等等~~，几通电话下来，我们的喉咙也都是口干舌燥，第二天客户来办理时候，还要解释一番。这种种的辛苦真的只有身处其中才能体会的到，但是，我们依旧没有放弃，用我们真诚的态度和微笑，得到了很多伯伯阿姨的支持。在12月7日晚上，已经超额完成了省公司布置的任务。

有较强的适应环境的能力，和同事关系融洽，工作认真负责，效率高，不耻下问，不迟到，不早退。在办理业务时，有耐心，态度和善，微笑服务。当然，在工作中我也存在着不足，有时做事为求速率，导致质量不高，还有点马虎，但是，我会在今后的工作中发扬自己的长处，改正自己的不足。我很喜欢，我很珍惜我现在的工作机会，在接下去的工作中，我会继续保持我工作的热情，做到尽善尽美，不让领导失望，我会用我的真诚和服务赢得感动！