

最新银行客户经理心得体会总结报告 银行客户经理培训心得体会(通用7篇)

当在某些事情上我们有很深的体会时，就很有必要写一篇心得体会，通过写心得体会，可以帮助我们总结积累经验。那么我们写心得体会要注意的内容有什么呢？以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

银行客户经理心得体会总结报告篇一

三天培训转眼即逝，时间虽然不长，但我觉得收获很大，深受鼓舞。通过这次培训，我也感到很受教育，对我今后的工作和学习有很大的帮助和启发。

首先，作为一名年轻力量的员工，能够参加这次培训，感到荣幸的同时，也伴有一些压力。入行将近两年的时间里，对自己所从事的这份工作，憧憬很多，迷茫也很多，通过这次客户经理培训，使我形成了更深的客户维护和客户营销的知识框架，学习到很多新的理念和意识，更多的客户服务技巧，对自己的职业规划逐渐清晰，也对自己的职业目标更加有了信心。

其次，最大的感受就是自己比上学时还要认真听课，但仍感觉很吃力，因为时间安排很紧凑，每天早八晚九的'课程使得三天过得特别充实，当然有些知识在课堂上也没来得及消化及时，需要在日后的工作学习中慢慢吸收。

还有，感触最大的就是这不仅是一次客户经理培训，更是对我们全体学员进行了“团队建设”的精神洗礼。我们从第一节课开始就进行了分组设置，之后所有的情景演练和讨论都是以小组为单位进行，并进行积分，在培训进行的过程中，每个人的团队意识都被充分调动了起来，都希望为自己的团队争取更多积分，都在为着自己的团队而努力加油，做最优

秀的团队，通过这样一个分组设置，无形中是对我们的团队精神培训，也让我深刻地认识到，在日常的工作过程中，要以我们整体团队为着眼点，注重团队精神和集体配合。“没有完美的个人，只有完美的团队”，我们每个人的能力都是有限的，只有我们有效地结合在一起，各自充分地发挥每个人的特长，为着一个共同的目标前进，才能做到最好。

在当前的经济发展中，银行已从金融业转向金融服务业，但是，传统意义上的外延式服务，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，如对客户细分实行分群管理、差别化服务、针对不同客户群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、站在客户角度分析挖掘需求、提供适合客户的方案和产品、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竞争资本。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。那么这样就要求我们每一个员工尤其是客户经理转变思想转变工作态度和方式，适应新的市场行业要求和挑战，不让自己进步，就会被淘汰。

在三天的学习中，真的很感谢马老师的辛苦授课，我们坐着听都稍觉疲惫，更别说她一直站着不停地为我们讲课。还有让我很感动的就是在学习讨论中，一同学习的老师们给我们年轻学员们分享了很多经验，提供了很多建议，也给我们了很多展示锻炼的机会。

最后，谨以自勉：

知之非艰，行之惟艰，知难行易，知行合一，行我所信，信我所行！

银行客户经理心得体会总结报告篇二

基于提高客户经理队伍综合素养，激发员工的工作热忱，自从9月初xx银行xx省分行营业部组织客户经理业务学问培训以来，到目前为止已连续开展了八期培训授课，内容也从资金结算产品营销技巧与操作持续到了行内外理财产品的功能介绍及市场定位等，各位上课的老师都以丰富的业务学问结合自己多年的工作实践，通过多种形式和生动的事例让我们深刻的品读着每一堂的精彩内容。

我作为一名上半年新入行员工，源于内心的爱好和憧憬，应自愿报名的形式，我很荣幸的参与了这次培训与学习的过程。虽然每周二忙完一天琐碎和精细的柜面工作后身心略显乏累，但晚上学习那些新奇的业务学问和技能以及胜利的案例，都能让自己保持良好的精神面貌。因此，在一次次向领导和同事的学习与沟通过程中，自己也渐渐地摆脱了对工作和业务的懵懂的状态，并在自己对业务学问驾驭和理解基础上以全新的思想看待工作将应留意的问题。培训过后，感受良多。

第一，注意基础、追求产品创新。对于一项信贷业务而言，其涉及到的流程和根据不同的客户群体和用途来分门别类，工作量大及种类繁多，更何况公司客户经理经办的业务不止一些存贷款，还包括许多的表外业务和产品，若不熟识这些业务的基础学问以及xx银行的一些信贷政策，我们在实际的工作过程中就会遇到许多意想不到的困难。同时，在营销拓展和服务优质客户时，当我行现有的信贷产品不能满意客户需求时，我们就须要在已有的产品中依据客户的实际状况进行敏捷的运用和创新，从而实现在风险可控的条件下追求收益的最大化。在当前经济形势困难多变、国际贸易频繁及企业销售形式多种多样的背景下，就更加要求我们以扎实的基础创建出更多适合他们的产品，方能在同业激烈的竞争中居于优势地位。

其次，扩宽视野、把握宏观趋势。在每节培训课程中，受邀

专家都会有连接当前的经济发展形势讲解并描述产品的动态环节。如国家对房地产业实施从紧的信贷政策就导致房地产市场快速降温，随之而来的'将是市场风险的扩大和银行收益的波动，在此状况下我们如何实行有效的措施和方案来防范不良资产的产生将是一个燃眉之急的议题。因此对于一个客户经理而言，亲密关注宏观变动趋势对不同行业的影响，并以此进行肯定程度的预料是一个必不可少过程。总而言之，营业部组织的客户经理培训给我供应了一个学习和成长的平台，换个视角让去了解体会银行信贷学问，夯实基础、丰富自我。在今后的学习和工作过程中，我信任我们将会以更加主动的心态、良好的服务、娴熟的技能及广袤的视野面对我们的客户，迎接美妙的将来。

银行客户经理心得体会总结报告篇三

尊敬的*银行领导：

您好！

首先感谢您百忙之中抽出时间阅读我的辞职信。

我是怀着十分复杂的心情写这封辞职信的。自我进入银行工作之后，由于行领导对我的关心、指导和信任，使我获得了很多机遇和挑战。经过这些年在行里的工作，我在金融领域学到了很多知识，积累了一定的经验，对此我深表感激。

由于我自身能力的不足，近期的工作让我觉得力不从心。为此，我进行了长时间的思考，觉得行里目前的工作安排和我自己之前做的职业规划并不完全一致，而自己对一些新的领域也缺乏学习的兴趣和动力。为了不因为我个人能力的原因而影响行里的工作安排和发展，经过深思熟虑之后我决定辞去*银行的工作。我知道这个过程会给行里带来一定程度上的不便，对此我深表抱歉。

非常感谢行里十多年来对我的关心和教导。在银行的这段经历于我而言非常珍贵。将来无论什么时候，我都会为自己曾经是*银行的一员而感到荣幸。我确信在*银行的这段工作经历将是我整个职业生涯发展中相当重要的一部分。

祝*银行领导和所有同事身体健康、工作顺利!

再次对我的离职给行里带来的不便表示抱歉，同时我也希望行领导能够体恤我个人的实际情况，对我的申请予以考虑并批准。

此致

敬礼!

辞职人:

20xx年xx月xx日

银行客户经理心得体会总结报告篇四

为了不因为自己个人能力的原因而影响行里的工作安排和发展，想要提交辞职报告。下面是本站小编为您精心整理的银行客户经理辞职书范文。

尊敬的*银行领导:

您好!

首先感谢您在百忙之中抽出时间阅读我的辞职信□

我是怀着十分复杂的心情写这封辞职信的。自我进入银行工作之后，由于行领导对我的关心、指导和信任，使我获得了

很多机遇和挑战。经过这些年在行里的工作，我在金融领域学到了很多知识，积累了一定的经验，对此我深表感激。

由于我自身能力的不足，近期的工作让我觉得力不从心。为此，我进行了长时间的思考，觉得行里目前的工作安排和我自己之前做的职业规划并不完全一致，而自己对一些新的领域也缺乏学习的兴趣和动力。为了不因为我个人能力的原因而影响行里的工作安排和发展，经过深思熟虑之后我决定辞去*银行的工作。我知道这个过程会给行里带来一定程度上的不便，对此我深表抱歉。

非常感谢行里十多年来对我的关心和教导。在银行的这段经历于我而言非常珍贵。将来无论什么时候，我都会为自己曾经是*银行的一员而感到荣幸。我确信在*银行的这段工作经历将是我整个职业生涯发展中相当重要的一部分。

祝*银行领导和所有同事身体健康、工作顺利!

再次对我的离职给行里带来的不便表示抱歉，同时我也希望行领导能够体恤我个人的实际情况，对我的申请予以考虑并批准。

此致

敬礼!

辞职人:

20xx年xx月xx日

尊敬的领导、经理:

您们好!

我很遗憾自己在这个时候向xx银行提出辞职。

来到xx银行差不多一年了，在这很感谢各位领导的教导和照顾，尤其是经理您！是您给了我一个又一个很好的学习机会，让我在踏进社会后第一次有了归属的感觉。经理您一直对我的栽培与信任，我在这只能说，我令您失望了！离开xx银行的这刻，我衷心向您说声谢谢！

人生数十年，弹指一挥间，我已去其四分一？三分一？或者更少也说不定。一枯一荣，皆有定数。一年来可能还绑不住我年轻火热的心吧？或许这真是对的，由此我开始了思索，认真的思考。我想只有重新再跑到社会上去遭遇挫折，在不断打拼中去寻找属于自己的定位，才是我人生的下一步选择。不论以后的成功与否，我头始终一直往前看的。

离开xx银行，离开曾经一起共事的同事，很舍不得，舍不得领导们的关心，舍不得经理的和善和信任，舍不得同事之间的那片真诚和友善。也祝愿xx银行在往后的发展中更上一层楼，事业蒸蒸日上！

以上所述，因个人原因，现正式向xx银行提出辞呈，希望领导给予批准，谢谢。

辞职人：

20xx年xx月xx日

尊敬的领导：

您好！很遗憾在这个时候因为个人原因向xx银行正式提出辞职。

到x银行是我大学毕业后的第一份工作，在这里我正式踏入社会，完成了自己从一个学生到社会人的转变。一个好的开始至关重要，而我很庆幸选择了x银行作为自己踏入社会的第一

个工作单位。在xx银行工作的四年多时间里，我得到了许多，成长了不少：感谢xx银行领导对我的关心和培养，给予了我足够的信任和一个能充分发挥自身能力的平台；感谢各位同事对我的帮助和指导，帮我从一个懵懵懂懂的大学毕业生走到今天。在x银行的四年多时间里，平等融洽的人际关系让我常常有家的感觉，也由于这份不舍，让我这份辞职报告迟迟无法落笔。但我深知天下无不散之筵席，经过慎重考虑，我还是不得不因为个人原因向您提出辞职。

工作四年多，我历经了国际结算员、产品经理直至主管等数个岗位，每一项工作我都尽力地去做到最好，也得到了各位领导和同事的认可，而自己更是从中学到了很多东西。每次完成一项工作能帮到同事的时候我就会特别有成就感，但这种成就感随着xx银行文化的改变逐渐地在消逝，而自己也陷入了迷茫之中。在经过慎重考虑之后，我决定正式向xx银行提出辞职。辞职后也许会休息一段时间，好好思考自己的未来该如何走：是继续从事银行工作还是到企业就职。

本着对xx银行、对自己负责的态度，我在此正式向您提出辞职，请您批准。我承诺在接下来的工作交接中，我一定会站好最后一班岗，保证工作的顺利过渡。离开x银行，离开曾经一起同甘共苦的同事，很舍不得，舍不得同事之间的那份真诚和友善，也为不能再聆听各位领导的谆谆教诲感到遗憾。

最后，衷心祝愿x银行业务蒸蒸日上！祝愿各位领导与同事：健康快乐，平安幸福！

此致

敬礼！

辞职人：

20x年x月x日

银行客户经理心得体会总结报告篇五

尊敬的*银行领导：

您好！

首先感谢您在百忙之中抽出时间阅读我的辞职信。

我是怀着十分复杂的心情写这封辞职信的。自我进入银行工作之后，由于行领导对我的关心、指导和信任，使我获得了很多机遇和挑战。经过这些年在行里的工作，我在金融领域学到了很多知识，积累了一定的经验，对此我深表感激。

由于我自身能力的不足，近期的工作让我觉得力不从心。为此，我进行了长时间的思考，觉得行里目前的工作安排和我自己之前做的职业规划并不完全一致，而自己对一些新的领域也缺乏学习的兴趣和动力。为了不因为我个人能力的原因而影响行里的工作安排和发展，经过深思熟虑之后我决定辞去*银行的工作。我知道这个过程会给行里带来一定程度上的不便，对此我深表抱歉。

非常感谢行里十多年来对我的关心和教导。在银行的这段经历于我而言非常珍贵。将来无论什么时候，我都会为自己曾经是*银行的一员而感到荣幸。我确信在*银行的这段工作经历将是我整个职业生涯发展中相当重要的一部分。

祝*银行领导和所有同事身体健康、工作顺利！

再次对我的离职给行里带来的不便表示抱歉，同时我也希望行领导能够体恤我个人的实际情况，对我的申请予以考虑并批准。

此致

敬礼！

辞职人□xxx

20xx年xx月xx日

银行客户经理心得体会总结报告篇六

通过银行对公客户经理培训，不仅是专业技能，还有职业精神和社会经验，这些都能成为我以后能很好的胜任工作的基础，也是我能在激烈的竞争中脱颖而出最重的砝码，在此分享心得。下面是小编为大家收集整理银行对公客户经理培训心得，欢迎大家阅读。

工作平凡，但不失收获。

总结实习以来的工作感受□xx银行信用卡中心催收处安排给我们实习生的工作，大多都是比较程序化、工作量大、花时间精力的工作。这样的工作简单不易出错，不需要专业的业务要求，培训工作简单，对于银行来说，为银行其它正式员工的工作节约了时间，赢得了效率。我们的工作虽然很繁多、很平淡，甚至有点沉闷，但经过了在银行实习的这段时间，我们的工作能力也得到了锻炼提升，我们的职业素养也得到了提升，我们对银行的部门工作安排、对员工的使用、办公室文化也有了进一步的认识。我还深刻的认识到，作为一个员工，工作时应该多听少讲，专心工作，也要善于自我思考总结，对于工作有什么迷惑的要及时以适当的方式向他人请教，相互学习，这对于提高自我工作认识、提高工作效率有重大帮助。在xx银行的实习虽然暂告一段落，但我相信，只有我们以积极的心态面对工作，无论什么样的工作什么样的环境，我们都能从中汲取到营养，不断提高自己，这对于我

们毕业后到社会上工作都是一种宝贵的财富、一种人生重要的积累。

自我鉴定

在xx银行六周的实习充实而富有意义。实习期间我能严格遵守公司的各项规章制度，秉着认真对待每件工作的态度，虚心请教，能较好的与同事进行工作交流，不懂就问，工作上上手较快，在团队工作中表现较为突出。在操作过程中，我不仅将自己熟练计算机的特点恰当地运用于工作实践中，提高了工作效率，同时发现了自身的缺点，以及明确了以后改进的方向，学到了一些实用而富于技巧性的东西。细心是培养出来的，耐心是工作锻炼出来，责任心更是不可或缺的。

有人说：社会是人生的另一所大学。作为当代大学生，我们在吮吸着理论知识的雨水的同时，我们还必须接受实践阳光的洗礼。这次在xx银行的实习，是我学习生涯中的一个重要的历程，它让我的感性与理性认识在实践的阳光中得到了成长。以后的求学之路还很长，但我将沿着实践与理论相结合的轨迹，继续追掠实践的阳光，实现人生的价值！

这次在xx银行信用卡中心的实习，我收获颇丰，积极的心态、不怕苦，别怕累，虚心请教、认真听讲，然后用心工作，尽心尽责，这就是工作！这也将成为我人生的一笔弥足珍贵的财富，让我受用终生！

我被调任新城路分理处担任客户经理工作，在行领导的培养和同志们的关心支持下，各项工作都取得了一定的进步。一年来，作为一名客户经理，我都始终遵循为客户服务的原则，将客户的利益放在第一位，尽职尽责，服务于客户。现将我这一年来的学习工作情况总结如下：

一、自觉加强理论学习，提高个人素质

首先，自觉加强政治理论学习，提高自身修养。我积极参加支行党支部组织的各项学习活动，认真学习了十七以来党的会议精神，进一步提高了自己的理论水平与政治素质，保证了自己在思想上和党保持一致性。认真学习我行新出台的各项政策，学习支行的经营分析会议，使自己在一线服务中更好的执行上级行的各项政策，提高了执行力。其次，在业务学习方面，我不断的总结经验，并积极与身边的同事交流沟通，努力使自己在尽短的时间内熟悉新的工作环境和内容。同时，我还自觉学习商业银行营销策略、个人客户经理培训教材、金融案件分析与防范等与工作相关的政策、法律常识，积累自己的业务知识。20xx年通过了基金从业资格考试，代理保险资格考试。此外，根据行里安排我参加了个人金融理财师的培训。在培训中，丰富的课程学习使我的知识储备和层次得到了提高，并快速的进入了客户经理角色，11月份顺利通过金融理财师资格考试，为适应工作需要打下好的基础。

二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作。

一年来，通过领导和同事们的支持和帮助，我完成了从会计主管到个人客户经理的转变，期间我具体参与的工作和取得的成绩主要包括以下几个方面：

第一，作好vip客户的发掘和维护工作，年初我们设立了vip窗口，通过理财中心和vip窗口，为vip客户提供差别化的优质服务。并利用ocrm系统做好vip客户的维护工作，比如客户生日短信通知，客户存款到期提醒，信用卡还款到期提醒工作，这些工作虽然是一些琐碎小事，但它加强了于客户的联系，这些工作的落实受到广大vip客户的好评。第二，结合上级行开展的旺季营销活动，351电子银行营销活动，信用卡弹屏营销活动中，和分理处的全体员工积极配合做好营销工作，各项工作都取得了一定的成绩，分别取得了省行351电子营销优胜奖，和信用卡弹屏营销先进单位荣誉称号。

第三，努力与客户沟通，化解各类矛盾。客户经理是对外服务的窗口，是建设银行对外的形象。个人素质的高低直接就反映建行的服务水平，因此我始终在努力完善自身的综合素质，给客户提供最优质的服务。然而难免也遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

一年来，我在学习和工作中逐步成长，但我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生为难情绪，对个人银行业务知识水平不够高，综合协调能力有待提高等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同志们对我进行监督指导：

第一，自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，全面提高综合业务知识水平。第二、做到脚踏实地，提高工作主动性和自觉性，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。第三、继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名优秀的客户经理。

为期两个月的暑期实习已经结束了，在这两个月中，不管是在知识上，还是在感情上，我都收获良多。

我这次的实习地点是在，我的实习岗位是对公客户经理助理，我的工作内容主要是协助对公客户经理的日常工作。银行对公客户经理是指具备相应任职资格和能力，从事银行对公客户关系管理、营销方案策划与实施，为行政企事业单位、同业等客户提供存款、支付结算、代收代付等金融服务的营销人员。客户对信贷、结算、理财等方面的多种需求导致了客户经理所要掌握的营销手段和职业技能的多样性、综合性。客户经理要做好经济、金融、财务、法律、税收、市场营销、公关、心理等多方面的知识储备才能做好客户管理和服务工作。而我作为对公客户经理助理，协助对公客户经理的日常

工作，就必须要了解 and 熟悉对公客户经理的基本业务技能，才能在他需要我的协助的时候有能力协助他。

对公客户经理的主要职责有以下几点：公司类客户的营销(包括公司存款、贷款、其他金融需求的营销管理工作);负责为客户提供存款、贷款、国际结算、代收代付等产品和服务,推动与客户与各项业务上的深度合作;根据银行发展战略,培养优质客户及开拓新客户,确保完成银行分配的各项业务经营指标;撰写授信报告及定期审查客户之授信条件,以保证信贷素质;负责开展与母公司对口部门和各分支机构的业务联动工作。我的导师主要的业务是在“全程通”那一块，全程通汽车工程机械金融是指以汽车制造商、工程机械制造商为行业核心客户，通过分析汽车、工程机械行业供应链上采购、生产、销售及消费等环节特点，根据其资金、票据、结算、货物等流向，集成行业链上供应商、制造商、经销商、终端用户等不同客户的金融需求，提供的一体化、全方位的集成式的产品组合，包括贷款、法透、银票、保理、信用证等不同产品。我作为实习生，主要就是在客户每返还了一笔贷款的时候把他们当初质押在银行的汽车合格证寄送给他们。另外，在启用了他们的综合授信后，在他们的综合授信项下，每次他们需要开银行承兑汇票的时候，准备好材料，去分行给他们开票。有时候我还给一些公司做询证询证函的工作和给公司高层开白金信用卡。

相处和谈判的知识，加深了对光大银行产品的了解，巩固了产品知识，也大大的增长了见识。

作为一名一直生活在大学校园的学生，这次实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心和扎实认真的工作态度。在工作岗位上，我们必须要有很强的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。另外，我觉得工作中每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，不懂

的事情就要向别人学习，不合规的事情坚决不做。

然后，我觉得与同事的相处与交流很重要。就像我这次实习，我最开始什么也不懂，都是经理他们一点一点交给我的，但是他们也不可能一下子把所有的东西都教会我，所以，他们都只是先教我一个大概，然后我在工作中遇到了问题，再去问他们，这样既加深了我对所学东西的印象，也促进了我们之间的交流。在交流中学习，在交流中进步，也在交流中融合，形成一个团队。由于一个完整的任务需要大家分工合作来完成，只有用正确的方法与同事交流，尽快地解决问题，大家才能齐心协力地搞好工作。这方面的技巧，书本上是学不到的，要在工作中慢慢地学习积累。

银行相关知识，早日通过银行理财师或者注册金融分析师的考试，相信只有这样才能在自己的工作岗位上得到更好的发展。我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要，主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。因此，我体会到，如果将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使自己具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才能更好的为客户服务，为银行创造业绩，实现自己的人生价值。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”初读此句时，我并没有特别的感觉。然而就在这不长的实习后，我不仅真正明白了它的意义，更深切体会到它的内涵。实践出真知，理论只有联系实际才能发挥它应有的功能。在银行里每一个人都是我的老师，我要学习的实在太多太多，不仅是专业技能，还有职业精神和社会经验，这些都能成为我以后能很好的胜任工作的基础，也是我能在激烈的竞争中脱颖而出最重的砝码。

俗话说，千里之行，始于足下。基本的业务知识往往是不能在书本上彻底理解的，所以基础的实务尤其是显得重要，特

别是目前的就业形势下所反映的高级技工的工作机会要比大学本科生大，就是因为他们的动手能力要比本科生强。从这次实习中，我体会到，如果我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使一个本科生具备较强的处理基本任务的能力与比较系统的专业知识，这才能使我们的学习与实习达到利益最大化。

我认为这两个月的实习对我今后走向社会起到了一个桥梁的作用，是我人生的一段重要的经历，也是一个重要步骤，对将来走向工作岗位也有着很大的帮助。向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位的规章制度，与人文明相处等一些做人处事的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻，好的习惯也要在实际生活中不断培养。这一段时间所学到的经验和知识大多来自银行同事、老师和领导的教导，这是我一生中一笔宝贵财富。这次实习也让我深刻了解到，在工作中和同事保持良好的关系是很重要的。做事首先要学会做人，要明白做人的道理，如何与人相处是现代社会的做人的一个最基本的问题。对自己这样一个即将步入社会的人来说，需要学习的东西还有很多很多。我只有通过不断实践，才能使自己更加成熟。

银行客户经理心得体会总结报告篇七

作为大堂服务人员，除了要对银行的金融产品、业务知识熟悉外，更要加强自身职业道德修养，爱岗敬业。在工作中，自觉维护国家、交行、客户的利益，遵守社会公德和职业道德。平时在工作中，大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当高。在服务礼仪上也要做到热情、大方，主动、规范。而且还要处事机智，能及时处理一些突发事件，同时还应有一些紧急救生知识。就在今年夏天，有一位七十多岁的法院退休老干部到我行来取工资，没坐几分钟，突然站起来，就倒下去了；把我们行长和客户都吓坏了，我和保安师傅连忙跑过去，一看老人非常

虚弱，老人说让他躺一会，我和保安师傅也不敢随便乱动，行长马上拨了120，没等120到，客户情况稍好了些，我们连忙扶他坐起来，并及时通知其家人，避免了一场事故的发生。

作为大堂服务人员，我们还应具备良好的协调能力，而我们高雄支行由于没有客户经理和大堂迎宾员，怎么调动好三方人员和保安师傅的工作，发挥他们的作用，便是我们平时需要注意的，平时要注意协调柜员和大厅工作人员，提高凝聚力，发挥团队精神。而对待那些驻点人员，首先我们不能把他们当外人看待，要把他们看成我们的一员，尽量推荐一些好的客户给他们，平时尊重并关心他们，给他们创造一个好的工作平台，实现双赢。

优质的服务不能仅仅停留在环境美“三声服务”行为规范等方面，应该是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。更需要柜员问，要形成环节整体互动，默契配合。只有秩序好、流程好、整体好才能做到最好。为了更好的提高自己的服务水平，和业务水平，我在今年参加了保险从业资格证考试、基金从业资格证考试以及分行组织的多次服务规范学习和演练，并顺利通过。在今后的的工作中，我更不断地提高工作质量和服务艺术，更好地为客户提供优质服务。

二、工作中存在的问题

在过去的一年中，我在大堂经理这个岗位上学习到了许多与客户交流的经验和一些营销的技巧，但也存在许多的不足之处。在今年的第三季度神秘人检查中，我行得分倒数第三，给分、支行抹了黑。之后我们痛定思痛，分析了失分的原因，主要是外部环境，和一些细节上出现了问题，针对这些问题，我们在平时积极培训，通过我们的努力，终于在第四季度受到了分行行为规范小组的通报表扬。我相信，只有踏踏实实，默默无闻的耕耘，才能结出丰硕的果实。明年我行又面临着搬迁的工作。建议分行在此位置还应保留自助设备服务区，从而来避免客户的流失。

在新的一年里，我要努力学习服务技巧和专业知识，提高自身业务水平，以新的面貌，为客户提供更好更优质的服务。

做卓越的银行客户经理心得体会范文3