

2023年银行个人工作心得体会 个人浅谈

银行工作心得(大全8篇)

培训心得是对参加培训课程后的学习和收获进行总结和反思的一份重要资料。以下是小编为大家收集的军训心得范文，供大家参考和学习。

银行个人工作心得体会篇一

为进一步推动营业网点服务提质增效，提升大悟农商银行核心竞争力，5月20日我行员工代表在市总行参加为期3天大堂经理“赢在大堂”能力提升培训。虽然只有短短的三天的时间，却让我收获颇丰，开阔了眼界。

这次给我们培训的是北京融银智信管理咨询有限公司的讲师郝伟老师。他的授课诙谐机智，旁征博引，妙语连珠，使我们听起来通俗易懂，更好的掌握其内容。为了加强大家的团队协作精神和凝聚力，郝老师把我们分成七个小组，我们这些培训的学员都是来各个县市农商行，因此都互不相识。分组竞赛使得陌生的学员在短短的时间内形成一个团队，而且郝老师竞赛的方式比较独特，大家积极发言，发言或者讨论积极的给予一次抽牌的机会，根据最后牌的点数来决定冠亚军。这种灵活诙谐的'教学方式让所有学员在三天中事半功倍，不管是从思想还是从知识方面都有了比较大的提升。三天的培训内容主要围绕大堂经理服务礼仪、现场管理如何分流引导客户、投诉抱怨及现场营销等四个方面进行了重点讲解。

一、大堂经理的服务礼仪

大堂经理就是银行的形象大使，客户进入网点第一个接触的就是我们。因此，要想给客户带来好的印象必须从我们的仪容仪表和仪态做起。一个仪容仪表较好的人，往往会给人愉快舒服、赏心悦目的感觉，也会使大堂经理的亲和力得到较

好发挥，顾客也会放轻戒备心理，主动配合接受服务。大堂经理是为客户服务的最前台，客户对银行的第一印象一定意义上取决于大堂经理的仪容仪表，也是感受银行服务好坏、做出服务选择的依据。仪容可以反映出一个人的精神状态，仪表则反映出一个人的礼仪素养。因此，在平时的工作中，大堂经理一定要重视自己的仪容仪表以及肢体语言。同时，大堂经理自己也要不断加强个人文化修养和综合素质的提高，培养出高雅的气质和美好的品德，使自己秀外慧中，表里如一。

二、大堂经理现场管理如何更好的分流引导客户

分流引导客户是大堂经理的重要职责之一。随着经济的快速发展，金融业也逐渐成为老百姓日常生活的一部分，因此，我们每天接待的客户是数不胜数的。但是我们的柜面资源毕竟是有限的，所有业务都在柜面办理的话会占用过多柜面资源，延长客户等待的时间，从而降低客户对我们服务的满意度。因此，做好分流引导是十分重要的。要分流引导客户，首先是要多问，只有多问了你才会知道他是否属于应该被分流的客户。其次是要善于掌握客户需求，这样才能成功引导客户。最后要想客户之所想，急客户之所急，这样才能提高客户的满意度。

三、大堂经理巧妙处理客户抱怨与投诉

处理客户抱怨要遵循以下几个原则：先处理心情，再处理事情；立场要坚定，态度需委婉；感谢比道歉更加重要。对于客户的抱怨我们要如何处理呢？首先我们隔离愤怒的客户，让客户发泄出心中的不满，仔细聆听客户所表达内容，同时要认真的记录下客户的问题和意见，要让客户感觉你很重视他的问题。我们要真诚的感谢客户，然后复述记录下来问题，这个时候相信客户的情绪应该好了很多，最后我们再给客户一个反馈。对于客户的投诉，郝老师跟我们分析了投诉的主要原因：实际情况与客户期望的差距；在服务过程中，

感觉受到歧视或服务人员态度恶劣；抱怨时没有人聆听他们的申诉。其实客户投诉的主要目的就是希望他们的问题得到重视，得到相关人员的热情接待，获得优质服务，最终使他们的问题得到解决。对于投诉，首先我们要掌控客户的情绪，面对发火的客户我们要安抚心情，耐心的聆听和记录，在记录的过程中可以复述问题，这样可以让客户慢下来。多问为什么，表示理解，当然理解不代表赞同，适当的时候要学会沉默。同时给予适度的赞美，让客户提出要求 and 想法，最后要学会感谢客户。在与客户交流的过程中，我们可以收集到很多客户的信息，了解原因等等。我们还可以运用移情法，多说正面积极的语言，多说“我们”少说“你”“我”。对于客户的投诉我们要给予及时反馈信息，还有不可忽略的一点就是做后续回访。

四、识别优质客户与营销客户

优质客户才是真正能给我们带来利益的客户群。因此，加强对优质客户的服务大堂经理的又一重要职责。我们只能看到客户的穿着，可以从以下几个方面识别，看客户的车辆及其随行；客户的言行举止和素质；大额的取现和预约，钱包里面本行的卡和他行卡；业务的熟练程度；还有客户的住址等等。

培训过程中，郝老师在理论的基础上给我们讲了很多生动有趣的案例，使我们茅塞顿开。通过这次培训，给我留下了很多深刻印象。只要干一行，爱一行，全心全意为客户服务，定能取得好成绩。今后，我要将所学进一步融会贯通，多学习才会多进步，才会在自己的岗位上体现自己的价值。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

银行个人工作心得体会篇二

20__年9月12至14日，我在盐城市委党校进行了为期三天的“银行服务营销转型一体化”的培训课程，这次的培训，作为一名刚入行不久的新员工来说，收获良多，我将这次的培训的收获和感受总结如下：

一、知识上的收获，业务水平的提高

这次的培训在课程设置上可以说是全面而丰富的，虽然培训时间不长，但内容涉及了多个方面，如：厅堂一体化服务营销思路、劳动组合优化、厅堂服务营销流程、标准化日常管理、岗位联动营销流程和一体化经营思路及固化要求六个方面。通过这次的学习，我学习到了很多，也意识到自己在之前的工作中有很多不规范的地方。授课老师的讲解富有激情，幽默风趣，许多现身说法和经验之谈也很实用。

二、人际交往能力的提升

良好的人际关系是事业成功的必要前提，在培训中，轻松、友好、舒适的环境使得我和同事们的关系相处得都很融洽。这次的培训学习也使我认识到了自身的不足，与他人之间的沟通技巧、语言表达能力有待提高。在学习中，我了解到必须要掌握一些与人沟通的技巧，在工作中，需要文明用语，礼貌待人，亲切温和地与人沟通。在良好的氛围之下，发挥团队的组织力量，更好地营造融洽、和谐的氛围，拓宽业务覆盖面，真正地在每天的工作中创造出有气质、高品味的生活。

三、职业目标的明确

作为新人，我需要学习的东西很多，所以我希望能成为一个有目标、有计划的人，不断的学习，不断的进步，最终发挥个人价值化，实现自己的职业目标。首先需要从基层开始学习，在第二至三年，银行有轮岗制度，可以让我接触很多业务。由于对具体业务现在还不了解，三年之内我会做到努力学习，全面掌握银行业的基础知识，同时发现自己的优势所在。第三至五年，根据行里的安排和自身的工作技能选择以后的发展方向。

通过这次的培训，我认识到银行业归根结底属于服务性行业，而对于银行来说，各个网点则是为客户服务的第一窗口，其服务质量的好坏对银行的发展有着至关重要的作用。我们需要细心地处理每一笔业务，耐心地服务每一位客户，时时刻刻谨记工作的责任，对每一位客户负责。对于我们新员工来说，想要做好柜面工作，点钞、小键盘、数字汉字录入等基础技能都需要多加练习。在柜面的营销过程中，我的营销能力还欠佳。因此，我的营销水平还需不断向老员工学习请教，在实践中不断磨练。

这次的培训让我学到了很多新的知识，同时也让我认识到自身还有很多不成熟和有待提高的方面。在今后的工作中，我将继续秉承脚踏实地、用心做事的工作态度，始终保持学习的热情，摆正心态，立足岗位，真诚服务，以追求卓越的精神，力争与工行共成长，共发展。

银行个人工作心得体会篇三

律回春暉渐，万象始更新。时间在弹指间流逝，就在此时需要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆匆。从去年的12月来到科技部系统测试组工作，在这里和大家共事已一年有余，这一年里，在部门领导和同事们的帮助和支持下，我很快的

适应了工作。回顾这段时间，我在思想上、学习上、工作上都取得了很大的进步，成长了不少，但也清醒地认识到自己的不足之处，为能让自己正确的定位，也为领导和同事在以后的工作中更好地检查、监督我的工作，现总结如下：

刚刚加入到测试工作中时，对这个岗位的职责还不太了解，对部分业务知识了解的也不深入，基于这种情况，行里随即展开了一系列的培训，包括业务知识培训、业务系统操作培训、测试要点的讲解、提交缺陷的流程、缺陷库的使用、案例的编写。掌握了这些知识后，系统测试工作正式开始了。

我参加的是核心部分的测试，平时的工作是测试与学习同时进行，主要学习了大额、小额、同城、中间业务等知识。测试方面我主要负责农信银业务。农信银是我行核心系统上线后非常重要的部分，在此期间，学习了不少农信银业务的相关知识，以便在测试中做到不漏掉任何功能点。编写案例是系统测试中必不可少的部分，从案例的编写到案例的执行，记录测试的步骤与过程，在这个过程中让我学会了对待一个系统也要多方面的视角，拒绝测试盲点。为更好地统计和管理测试过程中发现的问题，我们学习了“change”的使用。随着系统的逐步完善，我也不断的跟进业务的更新变化。

核心系统测试告一段落后，我在9月开始了吉视传媒缴费系统的测试。吉视传媒缴费是中间业务的一部分，开展吉视传媒缴费业务是我行业务拓展的标志之一。开始测试吉视传媒系统时，系统的功能已基本完善，我主要负责测试uat部分，测试中的缺陷主要在于打印，及时与开发人员沟通，最终修复，现系统已成功上线。吉视传媒系统测试结束后我加入了零售业务平台系统的测试。零售业务是我行发展的主营业务，零售银行业务也是未来银行业发展的趋势。我主要负责论坛方面的测试，这一部分主要是熟悉操作，在开发人员与测试同事的指导与协助下，很好的完成了测试，现零售业务平台系统已成功上线运行。

测试期间，行里围绕当前我们工作中遇到的重点和难点问题，开展业务知识学习，这样才能使自身素质尽快更新，才能在立足本岗位的同时，认真研究和解决岗位工作中遇到的新问题，期间主要学习了核心系统中各个业务板块相关的业务知识，包括：大额汇兑业务、小额汇兑业务、农信银业务、中间业务、同城票交业务、卡业务、存款业务等，通过学习，既弥补了自己业务知识上的不足，也对会计结算专业知识上得到了补充。通过编写业务操作手册，不仅加深了对办公软件的熟识程度，还掌握了visio绘图工具的使用。学习掌握了change和mantis缺陷库的使用，怎样编写测试案例，如何编写系统操作手册。这些知识与技能是我这一年来最主要的收获，我一定有效的运用到今后的工作中去。

“自强生于力，力生于智，智生于学。”学习是进步的基础，是提高自身素质的重要途径，是做好各项工作的前提，是激发活力、与时俱进的不竭源泉。在以后的工作中我会不断的加强学习，更好的完成各项工作。

进一步加深会计专业文化知识水平的学习，参加行里组织的考试，以提高自己的专业理论水平，具有与本职工作所需的基本专业知识。通过这一年的测试与学习，提高正确分析问题和解决问题的能力，敢于负责，不回避问题，切实把工作作为一种责任，入脑、入心、上手；不马虎，不推诿；培养了自己的细心，学会对工作善于细心预想，把工作的每个部分想细、想实、想周全，最大程度的避免失误；把工作努力做好、做稳、做到位。提升了学习能力，“学可以明智，习可以增慧”，我也会把这种精神带到我以后的工作中去。

工作和学习态度端正，能够做到认真负责、一丝不苟，积极参加部门组织的各项集体活动。领导为了让大家在繁重的工作中加强自身的锻炼，同时也树立部门的健康形象，先后组织了毽球、跳绳、羽毛球等各项娱乐性比赛，在强身健体的同时，也建立了同事间和谐的气氛。严格遵守行里的各项规章制度，认真学习并执行省联社下发的文件精神。

在完成目标测试任务的同时，我觉得自身还存在很多不足之处：首先知识积累还不够，所以不能很快的投入工作，进入角色；新知识的接受速度不够快，需要一定的时间积累；其次缺乏主动精神，有时心浮气，缺乏敢于打破常规、风风火火、大胆开拓的勇气和魄力；对系统理论钻研的不深、不透，还需要进一步加强事业心和责任感。在今后的工作中，我决心从以下几方面进行改进：

三、在实际工作中，要更加积极主动的向领导同事请教遇到的问题，并多与同事们进行沟通，学习他们处理实际问题的方法及工作经验。

一年的工作已经结束，无论怎样已经成为过去，在新的一年里，我会秉承上一年踏实认真的精神，克服自己的不足，用实际行动迎接下一年的工作，也希望在新的一页里，大家齐心协力，将我们的工作完成的更加出色！每一年都有自己的进步，每一年都会有自己的成长！相信大家在明年中一定会取得最圆满的成功！

银行个人工作心得体会篇四

非常荣幸我能够进入xx银行，并已经进行了几个月的实习，这次机会对于我这个刚毕业学生是非常宝贵的。实习的几个月，是让我认识到我的选择是非常正确的，银行金融行业确实是我的兴趣所在，在这并不算长的时间里我却学会了很多很多，我对这几个人的实习自我评价如下：

刚进xx行，为了尽快掌握xx行业务，我每天都提前一个多小时到岗，练习点钞、打算盘、储蓄业务，虽然那时住处离工作单位要坐车1个多小时，但我每天都风雨无阻，特别是冬天，冰天雪地，怕挤不上车，我常常要提前两、三个小时上班，就是那时起我养成了早到单位的习惯，现在每天都是第一个到行里，先打扫卫生，再看看业务书或准备准备一天的工作，也是这个习惯，给了我充足的时间学习到更多的业务知识。

通过这次的实习，我对个人金融业务有了更为详尽而深刻的了解，也是对这几年大学里所学知识的巩固与运用。从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定距离的，并且需要进一步的再学习。虽然这次实习的业务多集中于比较简单的个人金融业务，但是，这帮助我更深层次地理解银行个人金融业务的流程提供了极大的帮助，使我在银行的基础业务方面，不在局限于书本，而是有了一个比较全面的了解。

针对银行职员这个职位的特点，具体到挫折时，我主动调整心态来舒解压力，遇到挫折时应进行冷静分析，从客观、主观、等方面，找出受挫的原因，采取有效的补救措施。树立一个辩证的挫折观，经常保持自信和乐观的态度，要认识到正是挫折和教训才使我们变得聪明和成熟，正是失败本身才最终造就了成功。学会自我宽慰，能容忍挫折，要心怀坦荡，情绪乐观，发奋图强。善于化压力为动力，改变内心的压抑状态，以求身心的轻松，重新争取成功，从而让目光面向未来。

通过实习的几个多月里，我深感自己的不足，我会在以后的工作学习中更加努力，取长补短，虚心求教。相信自己会在以后的工作中更加得心应手，表现更加出色!不管是在什么地方任职，都会努力!

银行个人工作心得体会篇五

在交通银行常熟分行营业部担任大堂经理已经一年了，在这一年里，我深刻的体会到大堂经理的使命和意义。从开始时的不适应到现在的很好地融入到这个工作中，我的心态有了很好的转变。刚开始，我觉得大堂经理工作很累，很繁琐，但是慢慢的，我变得成熟起来，开始明白这就是工作，为客户答疑解惑就是我的工作，大厅里的人和事都是我的工作范围。当我明确了目的，有了工作目标和重点后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。

大堂经理最重要的职责是分流、识别、引导客户，要掌握分流识别客户的工作技巧。随着商业银行的市场化，服务也越来越受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的第一印象，是连接客户、柜员、客户经理的纽带。在客户迷茫时，为其指明方向；在客户遇到困难时，施与援手；当客户不解时，我耐心解释，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。只有良好的营业秩序，我们才能成功地寻找到我们的目标客户，营销我们的理财产品，引荐我们客户经理，实现服务与营销一体化。

当我站在大厅迎接客户时，我代表的是整个交行的形象。应该把微笑挂在脸上，把真诚烙在心里，把热情融入行动中，以良好的仪容仪表、友好温馨的微笑问候每一位进入网点的客户。我认为大堂经理应具备以下的素质和能力要求：一是全面熟悉银行各项业务、产品、规章制度、操作流程、业务知识面广，能用简单通俗的语言为客户介绍产品、业务要点或要旨；二是要善于察言观色，能了解掌握客户的心理，揣摩客户的心思，迅速同客户熟悉，取得客户认同；三是热爱本职工作，敬业、勤业，有朝气；耐心、细致、周到；四是拥有自信良好的个人形象，给客户第一印象良好。

在工作中，我也慢慢积累了很多也熟悉了很多业务知识，如何储蓄，开户对公或对个人，怎样找回密码，挂失补办，如何销户，需要带哪些资料，各种汇款手续费，基金，网银等业务，我都有了一定的了解并从中总结出了要点。如今客户的咨询我基本上都能解答，也能适当的安抚客户，做好自己的工作。通过日常工作我也与同事们慢慢的相互熟悉，协调起来，当我在业务上遇到问题时，他们也会悉心帮我解答，使我大大提高对银行业务的综合程度。

我将“用我的爱心，真心，诚心，换您的安心，放心，舒心。”这一工作理念，更好地为交行服务。

银行个人工作心得体会篇六

这一次培训的内容主要是有经验的前辈们，分享了他们微贷工作以及营销etc和扫码付的一些经验，并且对etc业务的拓展问题进行集中的答疑解惑。使我们在最短的时间里，了解到相关产品的特色以及营销理念方面的知识。

从专业方面来讲，我通过这次培训学习对微贷工作□etc和扫码付都有了新的认识。首先，微贷业务相较于传统贷款来说具有产品更加丰富，还款方式更加多样、掌握的客户信息更加真实有效等优点，利于我们合理规避传统贷款的雷区；其次是最近农商行全力推广etc和扫码付业务，像我们仅仅是站在“战场”外围就已经感受到那股热潮，其竞争之激烈可以想象，如何让营销成果达到效果化是我们需要直面的问题。

在职业化的态度方面，作为银行的员工，一方面我们要不拘泥于一些传统的营销理念，要善于突破、打开脑洞、寻找创新点，同时又要以大局为重、以团队为重，不能太过于个性。其次就是以后在做事的过程中要注意方法，这样才能让工作效率更高、让工作效果更好。

从前辈们的经验总结中我整合了以下三点。第一，要摆正心态，深入了解客户需求，贴合实际情况为客户提供最贴心优质的服务。知道自己的客户需要什么样，看重什么，才能发掘更多的潜在客户；第二，要落实前期基础工作，了解产品优势，只有我们自己了解产品的优势所在才能更好的营销；第三，整合资源，精准营销，加强后期客户服务，做好完备的风险控制。

营销不能停留在传统的习惯思维和做法上，要将新的营销理念和服务方式有机地结合起来，限度地提高客户质量。细节决定成败，心态决定成败高低，希望今后我能够将前辈们的经验落实到具体工作中，加强业务学习，不断完善自身业务能力。

银行个人工作心得体会篇七

时代在变、环境在变，银行的工作也在时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自己，更好地规划自己的职业生涯，学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，现在建行为进一步加强全行柜面服务管理，提高柜面服务质量，塑造建设银行国有商业银行良好的企业形象，推动和促进全行各项改革和现代金融企业建设上下了很大的工夫，又制定了全行柜面服务管理办法和柜面服务标准。

看到建行发展的巨大潜力，增加了我们对自身业务发展的紧迫感。下面我针对曾主任对我们日常工作状态提出的不足，检点自己，说说想法。

银行的服务工作需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

其实客户，就是我们每天都要面对的“考官”。如果我们银行员工每天上岗懒懒散散，妆容马马虎虎，甚至言辞冷漠，态度生硬，那换位想一下，你会对柜台里的工作人员付出应有的尊重吗？有问必答，笑容可掬，彬彬有礼，和蔼可亲，高贵典雅，端庄大方，沉着冷静做到无可挑剔。

这些是我们的服务规范，扪心自问这些规范我们做到了多少？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。

作为前柜业务人员，我就曾主任提出的几点不足做了反思，由于工作年限和年龄的关系，我很珍惜目前的工作岗位，在工作中自认为业务能力还算精通，能够快速熟练处理日常业务，能够做到细心和耐心，塌实肯干，努力与客户沟通，化解各类矛盾，有时难免遇到蛮不讲理的客户，能做到包容和

理解他，最终也能得到客户的理解和尊重。

不足的地方就是，站姿可能不够标准，今后工作中会时刻提醒自己加以改正。

还有就是做为一名老员工怀着对建行的感情提一点有效建议。现在分理处客户排队的现象较严重，一进门给人的感觉就是纷杂和混乱，我建议应设置大堂引导员来主动解答客户疑问，引导客户快速办理各项手续。设立综合柜台，将对公业务和对私业务合理的联系和统一，这样就能提高柜员办理业务的效率，也能在一定程度上缓解客户排队带来的压力。

我会在今后的工作中自觉加强理论学习，专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己特别是对公业务知识，全面提高综合业务知识水平。在领导和同事的指导帮助中发扬长处，弥补不足。提高自己的履岗能力，严格要求把自己培养成一个业务全面的银行员工。

其实，微笑是世间最美的花朵，微笑是人间永远的春天，它的力量是如此之大，以至于当你面对它的时候，你无法愤怒，无法吼叫，无法责备，更无法拒绝。

现在许多行业都在提倡微笑服务，于是许多人煞费苦心的对镜练习，企图练出一副蒙娜丽莎般的微笑，可是直到练到腮帮子发胀才认识到，微笑并不像点钞或者打算盘那样可以练得出来，微笑不是一种职业化的笑脸，而是一种情绪，也可以说是一种气质的流露，是微笑者积极的人生态度的表现，是他们充盈的内心世界真实、自然的流露。

曾经有一位脾气暴躁的顾客。用恶毒的不堪入耳的语言羞辱她，年轻气盛的男同事气得握紧了拳头，如果不是为了工作纪律，他们真的会冲出去与这位不讲理的顾客理论一番，而我这位同事，只见她那双美丽的大眼睛蓄满了夺眶欲出的泪水，可是脸上那灿烂的微笑却丝毫没有褪色，她依然那么温

柔而又不卑不亢地说：“请您回去再核实一下好吗？”这件事的结果不用我说，大家也能猜得出来，从此客户赞许地称她为“微笑天使”，她的微笑不仅感动了客户，更感染了周围的同事们，大家都说，只要进了这个营业大厅就好象到了亲人家里。

一则印度谚语说：播种一种思想，收获一种行为；播种一种行为，收获一种习惯；播种一种习惯，收获一种品格；播种一种品格，收获一种命运。所以我们提倡的令人信赖的服务质量，令人赞许的服务效率，令人满意的服务态度，绝不是一种表面的东西，它应该是我们播种的思想所收获的行为，并成为我们每一个信合人所应具备的习惯和品格，这种思想就是“社兴我荣，社衰我耻”的集体荣誉感，爱岗敬业，勇挑重担的责任感和积极生活，乐观助人的优良品格，这不仅是我们的服务理念，更应该成为我们的生活准则，只有这样，我们才能从容地绽放出发自内心的微笑。

有一首诗，据说在法国巴黎的商店，饭店、医院、机场等许多地方都可以看到，大意是：微笑一下并不费力/但它却能带来无穷的魅力/受惠者成为富者/施与者并不变穷/它转瞬即逝却往往留下永久的回忆/富者虽富却无人肯抛弃/穷者虽穷却无人不能施与/它是友谊绝妙的表示/它给疲劳者解乏，又可给绝望者以勇气/如果你遇到某个人没有给你应得的微笑，那么把你的微笑慷慨地给予他吧，因为没有任何人比那不曾施与别人微笑的人更需要它，如果在我们的生活中不利用微笑的话，就好象是巨额存款存到银行里，却没有存折把这笔财富支取出来一样。

因为微笑具有穿透心灵的力量，所以它能够消除所有的猜忌与误会，能够冰释所有的哀怨与愁苦，让我们微笑着接待每一位或善或凶的客户，微笑着迎接每一个或晴或雨的日子。常常地想，现在的你，就在我身边露出微笑。

银行个人工作心得体会篇八

去年一年，在支行党委正确领导下，我认真学习贯彻十六届六中全会精神，积极落实支行党委各项工作部署，思想上转变观念，工作中紧紧围绕股份制改造和双贯标工作要求，加强管理，开拓创新，认真推行规范化服务。

经过对支行党委各项工作部署的共同学习后，我部的负责同志统一了思想认识，明确了营业部20xx年的工作重点和工作计划。全部人员对于人员分工，岗位设置，工作目标，工作计划有了全面的了解，全体人员达成共识：营业部是支行重要的经营部门，作为营业部的一员，要把完成部门经营目标，提高服务层次作为今年的主要任务。

一、年初，结合双贯标工作，完善制度，狠抓管理。

修订完善了多项制度、办法，制定了营业部内部的管理制度体系，包括考勤、卫生管理、服务标准，营业部经营任务分解考核细则、营业部绩效工资分配办法等，进一步完善了服务体系 and 业务考核体系，发挥考核机制的作用，充分调动员工的工作积极性。

在管理中，注重制度的落实，不使之流于形式，首先从自身做起，自觉带头遵守规章制度，对于违反制度的员工，严格按照制度进行处罚，做到纪律面前，人人平等。

二、集中精力进行业务发展和市场营销

对营业部重点客户进行了认真梳理，根据具体情况划分了不同档次，要求客户经理认真分析客户情况，根据重点客户的不同需求制定了不同的营销方案和工作目标。

1、近一年的工作，存款一直作为营业部工作的重点和难点，为此我会同有关副经理、客户经理进行过认真地研究、总结，

也出台了很多激励、规范的措施，但一直效果不明显，究其原因，一是对客户经理的管理不到位，责权利没有充分体现，造成客户经理没有充分发挥作用，二是没有于重要客户建立一种互相信赖的银企关系，在走访客户是不能认真分析总结客户需求和经营情况。三是工作中存在畏难情绪。为此，结合支行制定的客户经理考核办法，在营业部实行全员客户经理制，积极探索多层次业务管理模式：客户经理负责经常性上门服务，收集客户重要信息；业务主管负责定期走访；定期业务会议决定营销策略，及时向行领导、公司部反映营销情况。

2、注重创新，善于捕捉分析信息，充分利用我行的金融产品，为企业出谋划策，今年4月份，根据其资金紧张的实际情况，为其制定了融资方案，成功为其办理了总额为1亿三千五百万元的委托借款，使其资金在我行沉淀一个多月，存款日均新增1100万元并为我行带来每年22万元的中间业务收入。

3、善于利用政策，寻求新的绩效增长点。根据今年票据市场特点，全年办理贴现2亿7千万元，实现贴现利息收入近四百万元，带了了可观的收益，同时建立了银行、企业的稳定业务往来。

一是加大员工培训力度，按照年初的培训计划，提高了员工学习的主动性，增强了员工的竞争意识。二是提高客户经理的业务素质和服务水平。三是制订岗位标准，给予不同待遇，实行动态管理，提高柜面人员服务和竞争意识。四是注重学习性团队建设，形成浓厚的学习氛围。

营业部作为一个30多人的大集体，如何提高凝聚力成为工作的重点之一，只有团结才有战斗力，工作才能出成绩。为此，营业部制定了晨训制度，每周例会制度，定期总结工作，制定工作计划，并积极开展一些有益的活动，使大家有集体荣誉感。充分发扬***，每月每位员工对营业部的工作做出评价，对营业部的发展目标、工作计划提出自己的意见。

在工作中，我作为营业部经理首先对自己严格要求，业务素质要过硬，工作态度要端正，处处要起到表率的作用。工作中注意方式方法，多与员工交流思想，善于发现问题，制定有效的措施改进工作不足。

20xx年，营业部各项工作有了全面发展，存款余额达到7.37亿元，中间业务收入实现303万元，贴现实现2.7亿元，实现利息收入600万元，借款新增1.3亿元，为支行全面完成各项工作目标发挥了重要作用。同时营业部员工的绩效工资也位居支行经营部门的前列。