

2023年银行审计案例分析 银行培训心得体会(实用9篇)

心得体会是个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看一看吧。

银行审计案例分析 银行培训心得体会篇一

随着时代脚步的发展，经济的突飞猛进，金融行业在经济领域中扮演的角色越来越重要，尤其是被称为“金融血液”的银行更是成为“中流砥柱”。

通过这几天的培训学习，不但令我学到更为专业的金融知识和服务礼仪，也让我深刻地意识到了银行工作的细致严谨，而这种严谨是存在于每一种产品和每一个服务的细节。我们就简单地以个人金融理财产品为例，，虽然从产品大类上分，金融理财产品只能分为储蓄、中小企业融资、投资、金穗卡、结算和服务类产品六类，但是从其功能上我们看到虽然是区区六类产品，却涵盖了所有自然人和法人企业所需要的金融储蓄、结算、投中小企业融资等各项功能。而这仅仅是从大类上看，再细分下去每一个大类产品又分为很多具体小类业务。

每样业务又各具特色，例如，在个人储蓄产品中，为了让给客户得到更多实惠的收益，把产品又具体成活期、定期、定活两便、整存整取及个人通知存款，在存期和利息收益上极大地满足了客户的需要和挑选余地，此外__行特有的“双利丰”通知存款在具备普通通知存款优势的基础上又在业务办理的速度和便捷程度方面锦上添花，手续费方面又特地为客户开办钻石卡白金卡尽量为客户减免不必要的开支，可以说x行对客户的关怀是无微不至的，在全心全意为客户服务的宗

旨上我们更加注重业务品质的精益求精和细节的到位。

x行的产品在收益便捷质量都凝结了每一位员工对客户点滴的心意！

客户在接触产品时最先接触的就是前台人员，前台人员是客户和产品之间的桥梁，是客户体会x行员工全体心意的大门更是建立对x行信任感的首要途径，所以前台人员的服务不仅要体现x行人的严谨处事态度，也要体现每一笔业务的优势，更要让客户通过每位前台人员周到的服务建立对x行的信任。这也是每一个岗位的工作基础，于此同时前台柜员也应该努力地学习专业知识，争取为客户提供更为详尽和高质的服务。

因此，个人理财产品与柜员服务是相辅相成，互为前提的，产品要创新高质，而服务要更加细致、礼貌，让客户真实地感受到x行全体员工的热情和心意。最后真心地希望我们每个人都能珍惜目前的工作岗位努力学习专业知识，成为搭起客户和银行之间信任和关怀的桥梁！

银行审计案例分析 银行培训心得体会篇二

在当今新时代大改革的金融背景下，挑战与机遇并存，这需要我们时刻保持提高自己的觉悟，紧跟时代发展的脚步，积极研究思考新时代大背景下金融市场的精准定位与发展方向。

在xx五天的培训中给我第一感受就是时代在变，人们的认知也在改变，同时随着5g科技革命的到来，人们的生活工作都会受到影响。当今社会尤其是在一些特殊行业中，往往压力很大，严重些的不但影响到正常的工作生活，同时也伤害到了自己和家人。合理的把压力转化为动力这就是我在培训中所学习到的。

压力情绪管理老师提到在工作生活中人都会有压力，没有压

力的人和废人没什么区别，我们要积极向上化压力为动力输出，例如：在日常工作中领导交待你去办一件事，如果领导不强调完成时间和事情的重要性，我想我们一定不会给自己很大的压力去快速的、更好的完成它，有句古语说的好：“逆水行舟，不进则退”，在新时代的发展中如果人人没有压力，社会就不会进一步发展下去。话又说回来，没有压力是不好的，但压力太大也是不利于我们身心发展的，我们需要把没意义、负面的压力释放出去，同时也要提升自身的职场“沸点”，不带情绪工作，把阳光积极的一面展现给领导、同事，把负面的压力在没人的地方自己消化掉。不让情绪影响到平常的工作与生活。

之后的课程我们还学习了《银行数字化营销能力是如何提升的》，在如今科技化时代大变革中数字化、自助化的变革尤为关键。5g时代的到来会辐射到社会中的点点滴滴，在课堂上我们积极研究讨论了5g赋能智慧银行发展的重要性，科技推动数字化营销，数字化精准营销实践和实地去参访了xx一些数字化银行的营业网点。

学习过程中我认真总结了数字化营销的方式与方法，结合我行当前经营状况我总结了以下几条：一是活期储蓄的营销力度要加大，我们应该继续营销我行银行卡，进一步提高手机银行的使用率，增加活期储蓄客户群，同时我行手机银行app的软件功能也得进一步提升，让客户有更好的体验。二是精准定位，在日常营销产品中，我们要做好营销前准备工作，详细基础标签、行为标签、需求标签、价值标签和预测标签。基于客户来源、属性、兴趣爱好等来制定营销计划和宣传活动。三是营销方式的更新与完善，往往我们宣传方式分为线上线下，不管是线上线下我认为要有吸引客户眼球的主题与活动，活动的举办我们要精心策划，以及礼品的选择要合理合规合味。

几天的培训使我受益匪浅，感悟颇深。同时也开阔了眼界，

在今后的工作中我会积极向上，把所学到的知识运用到日常工作中，更好的去完成领导下达的任务。不断提高自己的知识储备和思想观念。最后感谢领导的栽培，给我们这次xx之行的机会，我会好好珍惜此次机会，把所学所想所看到的東西运用到我们日常工作中，进一步提高我行的发展空间和在当地的影响力。

银行审计案例分析 银行培训心得体会篇三

随着时代脚步的发展，经济的突飞猛进，金融行业在经济领域中扮演的角色越来越重要，尤其是被称为“金融血液”的银行更是成为“中流砥柱”。

通过这几天的培训学习，不但令我学到更为专业的金融知识和服务礼仪，也让我深刻地意识到了银行工作的细致严谨，而这种严谨是存在于每一种产品和每一个服务的细节。

我们就简单地以个人金融理财产品为例，，虽然从产品大类上分，金融理财产品只能分为储蓄、中小企业融资、投资、金穗卡、结算和服务类产品六类，但是从其功能上我们看到虽然是区区六类产品，却涵盖了所有自然人和法人企业所需要的金融储蓄、结算、投中小企业融资等各项功能。而这仅仅是从大类上看，再细分下去每一个大类产品又分为很多具体小类业务。每样业务又各具特色，例如，在个人储蓄产品中，为了让给客户得到更多实惠的收益，把产品又具体成活期、定期、定活两便、整存整取及个人通知存款，在存期和利息收益上极大地满足了客户的需要和挑选余地，此外农行特有的“双利丰”通知存款在具备普通通知存款优势的基础上又在业务办理的速度和便捷程度方面锦上添花，手续费方面又特地为客户开办钻石卡白金卡尽量为客户减免不必要的开支，可以说农行对客户的关怀是无微不至的，在全心全意为客户服务的宗旨上我们更加注重业务品质的精益求精和细节的到位。

农行的产品在收益便捷质量都凝结了每一位员工对客户点滴的心意！

客户在接触产品时最先接触的就是前台人员，前台人员是客户和产品之间的桥梁，是客户体会农行员工全体心意的大门更是建立对农行信任感的首要途径，所以前台人员的服务不仅要体现农行人的严谨处事态度，也要体现每一笔业务的优势，更要让客户通过每位前台人员周到的服务建立对农行的信任。这也是每一个岗位的工作基础，于此同时前台柜员也应该努力地学习专业知识，争取为客户提供更为详尽和高质的服务。

因此，个人理财产品与柜员服务是相辅相成，互为前提的，产品要创新高质，而服务要更加细致、礼貌，让客户真实地感受到农行全体员工的热情和心意。最后真心地希望我们每个人都能珍惜目前的工作岗位努力学习专业知识，成为搭起客户和银行之间信任和关怀的桥梁！

银行审计案例分析 银行培训心得体会篇四

信用卡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法有机地联合起来，限度地提高客户品质。

xx银行信用卡中心为了让我们新进员工更快地了解公司、适应工作，公司特别进行的新员工入职培训。对员工培训的器重，反应了公司“看重人才、培育人才”的战略方针。加入这次培训的有以前在别家银行做过信用卡业务的也有没接触过信用卡的，大家都很爱护这次机遇，早早地就来到公司，为培训做筹备。

这一次培训的重要内容主要是公司的基础情形先容和xx银行信用卡系列产品的介绍，最后xx银行信用卡中央石总还顺便讲了企业文明与发祥，使我们在最短的时光里懂得到公司的根本运作流程，以及公司的企业文化、企业现状、策略计划和

体系的公司营销理念方面的专业常识，通过这次培训，让我们受益匪浅、深有领会。

这次培训中，让我们对自己的工作岗位以及公司的上风资源有了更深入的了解，从而能更快的适应自己的工作岗位，充分施展自己的自动性，在做好自己的本职工作的同时，充足应用好公司的优势资源，后果的为公司发明效益，公司的疾速发展也是我们个人的发展。通过培训，我们了解了什么是职业化、什么是价值观、以及良多为人做事的准则与办法，从而和之前的自己进行对比，认识到自己的不足，及时改良，对以后的工作的发展以及个人的发展都是十分有利益的。

在职业化的立场方面，每个人都应当有一颗创业的心，首先咱们要明白的是我们不是为公司打工、不是为老板打工，我们是为本人打工，要信任自己能做好，要有一颗很热诚恳，一双很勤奋的手、两条很忙的腿跟一种很自在的心境。作为在信誉卡核心的员工更是如斯，一方面我们要不拘泥于一些传统的销售理念，要擅长冲破、有创意的主意，同时又要以大局、团队为重，不能太过于个性。而后就是当前在做事的进程中要留神方式，这样才干让工作效力更高、减少无谓的加班，事件也会做的更好。

在专业方面，金融行业最重视的是实际和诚信，需要 we 不仅仅在专业技巧上有着全面的知识，而且要对市场有着正确的掌握和剖析才能。我行在银行业以及其余金融方面有着很大的优势、然而相对中合型的银行业务来说对市场的了解绝对来说仍是比拟缺少的，而一个产品品牌的推广效果往往又决议于市场的反映，我们不仅仅要思考怎么有效的利用好我行信卡中央的有利资源去营销、更需要的是以一个整体的目光来对待信用卡市场，这就须要我们对产品的营销和市场有深刻的了解和认识。

因而，我倡议是不是公司以后的培训能够邀请一些资深的营

销或者市场方面的人士来进行培训和领导，这样我们就能更好的以市场的眼力来思考信用卡业务，从而能更好的为客户服务为公司创出更好的事迹，公司员工的知识层面也会更加全面。

为了更好的晋升业务水平与业绩我深刻体会到公司的中心文化。

信用卡作为一种古代化的金融工具，它便捷、时尚、保险的特色正逐渐被越来越多人所接收，跟着我国市场经济发展，国民生涯程度的进步，用卡环境的一直改良，信用卡市场蕴含着辽阔地发展空间，但随着各家贸易银行都在发行自己品牌的信用卡，如何使我们xx信用卡在竞争剧烈的市场中怀才不遇，以下是我对信用卡营销工作中的一些心得体会。

诚信是维系现代市场经济的基石，是与客户彼此沟通的桥梁，在与客户打交道时只有真挚相待，言行不一，急客户所急，想客户所想，才能博得客户的一份信任，换取客户的一份诚心。这样我们能力更好的发展我行信用卡业务。

只有与客户进行经常性的沟通与交流，了解客户的动向，知晓客户的所思所欲，才能及时调整营销策略，捕捉商机，在激烈的商战中抢占先机。

工作从细微处入手，在做出营销前对客户有充分的了解，要知道自己的客户看重的是什么，需要的是什么，发掘合作的广阔天地，同时要细心观察，见人所未见，想人所未想，捕捉蕴藏在事物背后的新商机。

从这次培训的效果就可以看出公司对我们的培训非常看重的，孙经理也为我们做了很多的准备，让我们在短时间培训中充分感受了公司对员工的态度和良苦用心，也让我们在未来的工作中端正心态、更加努力！

银行审计案例分析 银行培训心得体会篇五

在信用卡的营销过程中，我觉得以下四个方面是十分重要的。

第一，是对产品的把握；

第二，是对市场的了解和开拓；

第三，与客户面对面的营销；

最后，就是申请表格的填写和客户的维护。

首先是对产品的把握。

熟悉产品的各种功能并不代表对产品的把握。

刚开始，我拿到资料后的第一感觉是，这么好的产品，一定会有市场，我还准备了很多套说辞，如果客户问我这是什么卡？我就这么说。

如果客户问我，你们行的卡有什么特点？我就那么说。

可是当我真正面对客户时，他们的问题完全出乎我的意外，已经脱离了本身的功能。

他们根本不会问你信用卡的好处，而是问你，你们的卡收不收年费？或者说我钱包里的信用卡已有好几张了，我不想办了？还有的说你们行的网点少，还钱不方便。

说的最多的是，我没有用卡的习惯。

这些问题弄的我是措手不及，我开始重新审视这张令我自豪的、非常漂亮的信用卡。

到底是我出了问题，还是客户出了问题。

另外一个就是中国人的消费习惯，量入为出；

第三个就是人故有的性格在作怪，明知是好东西，偏偏不办，因为他对你不熟，请人办事要讲人情的。

经过一阵时间的思考，我对信用卡的认识开始转变。

我们只有站在用户的角度来看问题，才算是真正把握信用卡。

信用卡在银行工作人员眼中是可以透支的卡，但在客户眼中，它是什么？是放在身边的一颗定时炸弹，是一个鼓励你用钱的工具，是放在皮夹里的累赘，是用来可以交换人情的砝码等等。

目前的信用卡市场是很不成熟的，没有我们想象的那么完善。

我们一味去强调信用卡的透支消费功能，我觉得是一种误导。

很多消费者不接受这种理念。

所以我营销的时候就说这张卡只是一张应急的卡，当资金周转不灵的时候，你可以用这张卡来救急。

这样一说，相当一部分人会认同，他们认同了，就有机会了。

营销到了这种程度，那些问什么是信用卡，信用卡有哪些功能的人，反而倒很容易成为卡的用户。

就是那些有着让人意想不到的问题的客户，我们只有对症下药了。

银行审计案例分析 银行培训心得体会篇六

20xx年5月15日我参加了由xx银行业协会组织的大堂经理培训。虽然只有短短的一天的时间，但让我让我收获颇丰，不仅开

阔了眼界，还学到了如何做好本职工作，提升服务水平的业务知识，以及如何更好的让客户满意。

这次给我们培训的老师是南京百特智融管理咨询有限公司的周老师。我们培训的内容主要网点转型后大堂经理的角色；大堂经理的卓越服务技巧；大堂经理的现场管理技能；大堂经理的主动营销技能等等。

大堂经理有九大职责，分别是客户的接待，客户的识别、分流，业务指导、咨询，金融产品营销，抱怨和投诉的处理，维护营业厅秩序，营业环境管理，服务督导，客户满意度管理。周老师还给我们举例来分析大堂经理的一些职责。

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合力得到较好发挥，顾客也会放弃戒备心理，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，也是感受工行社服务好坏、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。在这一过程中，周老师还给我们培训了一些专业的手势和走姿。

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。

一个客户对我们行有所抱怨，说明对我们还有期望。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，而不是道歉，感谢远比道歉重要。然后我们复述记录下来问题，这个时候相信客户的情绪应该好了很多，最后我再给客户一个反馈。

对于客户的投诉，周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，感觉到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，多说正面的语言，多说“我们”少说“你”“我”。对于客户的投诉我们要给予承诺及时反馈信息，还有不可忽略的一点就是做后续回访。

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。三是要想客户之所想，急客户之所急，这样才能提高客户的满意度。

优质客户才是真正能给我们带来最大利益的客户群。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。

营销是一门很重要的课程，周老师给我们讲了九个方法，分别是：直接请求法，双选促成法，投石问路法，利益综述法，限时优惠法，限量专享法，案例成交法，假定成交法，六问成交法。对于我们这样的高柜人员，还有一句话营销，在客户办理业务结束的时候，不妨推销一下我们的理财等等。

培训过程中，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。培训结束后，我的行囊装满了收获，我相信这些收获会在我以后的工作中慢慢展现他的作用的。今后，我仍要进一步的加强自己，多学习才会多进步，才会在自己的岗位上体现自己的价值。

银行审计案例分析 银行培训心得体会篇七

怀着期待与兴奋，终于迎来了xx银行xx市分行新入行员工培训，培训时间虽然不长，只有两天，但这次的岗前培训对我的意义是巨大的，它作为一个过渡，一个桥梁，让我从学习走向实践，收获的远比想象中的丰富。

人力资源部的领导和同事们对这次培训做了相当合理的计划。

第一天，首先迎来的是财会部的x经理的授课，他仔细地讲解了xx的会计体制，员工应该有的工作态度，礼仪，鼓励我们多学习，多向有经验的同事请教，多考取证书，丰富自己。接着□x姐也详细讲解了柜面业务，我们花了大量的时间来学习柜面业务操作流程，让我由原先的不了解到现在的基本掌握。作为一名柜员，每天与客户接触，与现金接触，必须要加强风险意识，必须合规操作，必须加强服务意识，与客户交朋友，有效率地沟通。柜员的责任重大，必须认真对待。

晚上，人力资源的蒋主任，讲述了xx市分行的整体概况，以及李振球行长的“我心中的xx市分行”内容详实，振奋人心。xx市分行最近几年发展迅速，各项指标都位居全省各地区分行的前列。李行长的话深入人心，他对x行员工的殷切期望跃然于字里行间，“目标，责任，能力，激情”这八个字，在xx员工的日常行为举止中必须得到充分体现。尤其对于我们这些刚毕业，即将进入到xx工作的大学生来说，更是要时刻铭记。要做一个目标明确，责任心强，有能力，充满激情的人。我记下了。

第二天，个人金融部x主任，电子银行x主任等介绍了x行主要产品、个人金融发展战略、银行相关法律知识。x行的电子银行等，让我们对xx几个主要部门的业务情况有了初步的了解。

这次的培训汇集了许多领导和前辈的智慧和辛勤劳动，他们总结了自己十几年甚至几十年的工作经验，让我们在如此短暂的时间里学习到了银行主要业务知识，把我们领进了xx银行的大门，同时也让我们领略到了优秀xx人的风采。

银行审计案例分析 银行培训心得体会篇八

首先感谢各位领导、各位评委、各位同志给予我展示自我的舞台和施展才华的机会！科级干部实行公平、公正、公开地竞争上岗，这是深化人事制度改革的重要举措，也是我行加强干部队伍建设的有益尝试。

我将珍惜这次提高自己、锻炼自己的机会，勇敢地走上台来，接受大家的评判。

我今天演讲的题目是“不满足是上进的车轮”，这是鲁迅先生的一句名言。

一个企业如果甘于现状，不思进取，那么等待它的必然是被

竞争所淘汰；

对于人也一样，如果但求无过，不求有功

首先感谢各位领导、各位评委、各位同志给予我展示自我的舞台和施展才华的机会！科级干部实行公平、公正、公开地竞争上岗，这是深化人事制度改革的重要举措，也是我行加强干部队伍建设的有益尝试。

我将珍惜这次提高自己、锻炼自己的机会，勇敢地走上台来，接受大家的评判。

我今天演讲的题目是“不满足是上进的车轮”，这是鲁迅先生的一句名言。

一个企业如果甘于现状，不思进取，那么等待它的必然是被竞争所淘汰；

对于人也一样，如果但求无过，不求有功首先感谢各位领导、各位评委、各位同志给予我展示自我的舞台和施展才华的机会！

银行审计案例分析 银行培训心得体会篇九

20xx年x月18日，我代表分行参加了这次的银行员工培训活动。这次活动的主题是交流学习银行管理和文明优质服务的先进经验。通过此次银行员工培训，我开阔了视野，拓宽了思路，尤其是受到很多启发，对我们商业银行的服务有了更深层次的认识和体会。在此，仅以分行的一些服务特点，谈一点我此次银行员工培训心得体会。

一、银行员工培训——因您而变，让服务细分深化

走进支行，非常感叹他们的服务三句话：客户是上帝，上帝

错了也是对的，客户永远是对的。他们真诚对待每一位客户，竭尽全力做好每一项工作。敬业一词，在他们身上得到了真正的诠释。

银行是从事金融产品服务的行业。在当今银行业务你有我新，竞争愈演愈烈的形势下，要想赢得市场，就必须在不断抢先推出新产品的同时，重点抓好高效、优质的服务，而高效、优质服务的根本目的就是“把方便留给客户”。不把金融服务停留在微笑、礼貌用语等表象上，而是更加重视客户个性化需求，通过客户家庭背景、年龄结构、个人兴趣、心理状况等信息，从更深层面上了解和满足客户，维护和加强与客户之间的长期合作关系，实现双赢。随时随地以客户为中心，以高质量、多样化、特色化、个性化服务为手段，满足不同顾客多层次的需要，这样才能获得自身发展的持续动力。

二、银行员工培训——感恩上帝，是服务理念升华

每一个银行员工都应树立感恩的理念：感谢客户给银行带来的利润、效益和业务发展机会，感谢客户与我结缘，让我获得为他服务的机会，使我获得建功立业创收的机会；同时，也应感谢银行为员工提供展示自我的服务平台。只有树立感恩理念常存感激客户心态，才能真正从内心深处做好规范化文明服务，才能树立“以客户为中心”的服务宗旨，才能真正做到用心为客户服务，才能真正地服好务。服务文化是以服务价值观为核心、以客户满意为目标、以形成全员共同的价值认知和行为规范为内容的文化。文化建设不是一蹴而就的事情，要经过长期的沉淀和融合长成。xx银行经常组织员工开展一系列服务文化灌输活动，促使员工通过参加这些活动建立习惯性的服务行为方式。活动的内容包括系列服务银行员工培训、银行内部的服务活动等。这些活动既建树了服务理念，又使员工身体力行其中，培养了服务意识，养成了服务行为习惯。把服务要求升华为服务自觉，把服务做法升华为服务制度，把服务行为升华为服务习惯，把服务品牌升华为服务品质。让文化变成员工的行为风格，让服务核心价值深入人心，同

时不断吸收其他行业、金融同业的先进理念和做法，经过长时间的锤炼，使这样的服务文化成为员工一致的思想与行动。

三、银行员工培训——客户满意，成服务价值取向

分行营业部由于实行了比较完善的服务制度、机制和措施以及相关配套的附属规范，使该营业部全体员工不仅具有感恩上帝这样的服务理念，更重要的是他们把让客户满意做为服务的价值取向。在日常工作中真正做到了“因您而变”，因客户需求而变，“把方便留给客户”。真正实现了他们的服务三句话：客户是上帝，上帝错了也是对的，客户永远是对的。他们真诚对待每一位客户，竭尽全力做好每一项工作：无论是服务功能区的布局、服务机具的设置、便民设施的安排、物品摆放、提示和说明书的张贴、办理业务的引导和指引、甚至标识粘贴的位置；还是文明规范服务的制度、机制、措施和培训以及相关配套的考核、评价都无不考虑方便客户，都凝聚着他们对客户的呵护、细致、精心、周到和全面；从而使办理业务的客户无不感到温馨、关怀和体贴，无不享受尊重和高贵，无不感到客户是上帝这一诺言的兑现、演绎和诠释。这正是他们怀揣感恩的心，以赢取客户满意为服务价值取向，才使他们从上帝那里取得了丰厚的回报——使他们的业务增增日上，利润节节上升。

四、银行员工培训——注重流程，让服务常抓不懈

加大监督的力度和广度，形成多层面全方位立体化的监督体系。文明服务工作要做到常抓不懈，才能保证优质服务水平和质量的不滑坡，不动摇。除了制订和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。xx银行除了分支行日常服务监督以外，还聘请了第三方服务监督机构和专职监督员定期或不定期检查，并对检查结果进行通报，各网点对通报的问题及时整改。

优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。营业场所是银行的窗口，引导是一个银行服务的灵魂，小小窗口反映出

的是银行的整体面貌和良好信誉，客户在这里究竟得到了怎样的服务，只有通过明查暗访才能知道真相，因此，明查暗访是保证优质服务不走过场，不摆花架子的一个好办法。以普通客户的身份，通过看、听、查、问等方式，经常对营业网点的服务环境、服务态度、服务质量等进行明察暗访，并广泛征求客户意见和建议，解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个工作环节，树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。

五、银行员工培训——美化环境，使服务尊贵高雅

积极营造优美、舒适的服务环境。银行网点密布，方圆几百平方米就会分布着好几家银行网点，在银行同质化竞争的今天，人们自然而然的会把眼光投向那些环境舒适优雅的营业场所。银行装饰得亮丽雅致会带给顾客一种舒适感、尊贵感和安全感；同时让客户觉得出银行的实力。因此，营业网点要依据规范化服务标准，对营业室内外进行净化、美化，在外部形象设计上应追求鲜明、统一的风格，以起到无声的宣传作用。

xx银行服务流程科学、服务内容广泛、服务态度良好，服务理念渗透到每一个部门和每一位员工心中，感恩上帝成为全员共同的价值认知。通过这次学习活动，我明白了分行成为xx地区一家满分银行的原因。同时也发现了我行在服务管理工作中存在着很多“软硬件”建设方面的不足和此次海南省银行业协会组织者的“良苦用心”。在今后的工作中，我将把在银行员工培训学习到的服务管理方面的经验，结合我行实际，很好的运用到实际工作中去，使我行的服务工作再上一个新的台阶。