

# 2023年银行新柜员培训计划与方案 银行柜员技能培训的心得体会(精选5篇)

为了确保我们的努力取得实效，就不得不需要事先制定方案，方案是书面计划，具有内容条理清楚、步骤清晰的特点。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、风险的评估以及市场的需求等，以确保方案的可行性和成功实施。下面是小编为大家收集的方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 银行新柜员培训计划与方案篇一

近期参加了由xx银行培训中心主办的《银行柜员业务培训班》，虽然是短短的两天，但课程安排紧凑，一天半的授课，半天的讨论，原以为是枯燥乏味的业务学习，但在老师深入浅出的细致讲解中，特别是从我们身边熟悉的工作、日常的生活入手，生动的例子、幽默风趣的语言，深深地感染了我，原来业务培训学习也可以这么生动活泼的，让我有种耳目一新、意犹未尽的感觉，尤其是讨论课课堂上同事们积极、热情、高亢的发言和大家精彩辩论的氛围，不仅给人几分激情，更让人感慨颇深。

下面，我就参加本次培训谈谈我个人的一点心得体会。

学习可以提升素质、学习可以开启智慧，学习是面对竞争激烈的社会的需要。虽然学习已经结束了，但行长在课堂上讲的话语仍在耳畔回响：“业务学习，从大的方面讲，是为整个建行的发展，但关起门说话，我们都是一家人，学习是为你自己，面对竞争激烈、优胜劣汰的社会，你不去充实自己，下一个淘汰的就是你。”多么质朴的语言，一语道破学习有多么重要。一方面，只有不断学习理论知识，才能提高自身素质，才能对业务知识的学习有端正的态度，才能有科学的人生观和价值观。

另一方面，也要着眼实际，要紧紧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，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，才能有长远的目光、规划和创新精神，才能为本部门的发展提供好的建议和措施。也只有不断的跟进业务的更新变化，才能在实际工作中，面对复杂的局面，沉着应对，用学过的业务知识去指导工作，推动工作的发展。

说起服务也许是老生常谈，服务在字典中的讲解是为国家、集体、他人的利益或为某种事业而工作。从建国到现在，也许人们心中一直都是理解为字典中的表面现象，说实在我本人也一直如此以为，只要有着满腔热情，就是周到的服务，但通过从主任的一番细致讲解，使我深刻的领会到服务有着更深的含义，服务有外延和内涵，我们平常所理解的只是他的外延，而内涵更需要我们去挖掘，这就需要有创新的思维。

因为我们的外延式服务，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，如对客户细分实行差别化服务、针对不同客户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、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。

在这次培训班中，每课同事们都很早来到教室，讲课时认真的听，仔细的记笔记。从大家的身上我也感到了一种活力，一种动力。我会将这次学习所获运用于工作，更会以这次学习为契机，强化学习，尽职尽责做好本职工作。

## **银行新柜员培训计划与方案篇二**

餐厅服务员培训资料主要是针对服务员服务态度、服务知识、

服务能力、服务身体素质要求等四个方面来进行培训的。这份餐厅服务员培训资料适用于新进员工服务也适用于老员工的培训，但针对不同的餐厅服务员还需要进行相对的增加和删减一些培训内容。

服务态度是指餐厅服务员在对客服务过程中体现出来的主观意向和心理状态，其好坏直接影响到宾客的心理感受。服务态度取决于员工的主动性、创造性、积极性、责任感和素质的高低。其具体要求是：

### 1. 主动

餐厅服务员应牢固树立“宾客至上、服务第一”的专业意识，在服务工作中应时时处处为宾客着想，表现出一种主动、积极的情绪，凡是宾客需要，不分份内、份外，发现后即应主动、及时地予以解决，做到眼勤、口勤、手勤、脚勤、心勤，把服务工作做在宾客开口之前。

### 2. 热情

餐厅服务员在服务工作中应热爱本职工作，热爱自己的服务对象，象对待亲友一样为宾客服务，做到面带微笑、端庄稳重、语言亲切、精神饱满、诚恳待人，具有助人为乐的精神，处处热情待客。

### 3. 耐心

餐厅服务员在为各种不同类型的宾客服务时，应有耐性，不急噪、不厌烦，态度和蔼。服务人员应善于揣摩宾客的消费心理，对于他们提出的所有问题，都应耐心解答，百问不厌；并能虚心听取宾客的意见和建议，对事情不推诿，火锅加盟。与宾客发生矛盾时，应尊重宾客，并有较强的自律能力，做到心平气和、耐心说服。

## 4. 周到

餐厅服务员应将服务工作做得细致入微、面面俱到、周密妥帖。在服务前，服务人员应做好充分的准备工作，对服务工作做出细致、周到的；在服务时，应仔细观察，及时发现并满足宾客的需求；在服务结束时，应认真征求宾客的意见或建议，并及时反馈，以将服务工作做得更好。

餐厅服务员应具有较广的知识面，具体内容有：

### 1. 基础知识

主要有员工守则、服务意识、礼貌礼节、职业道德、外事纪律、饭店安全与卫生、服务心理学、外语知识等。

### 2. 专业知识

主要有岗位职责、工作程序、运转表单、管理制度、设施设备的使用与保养、饭店的服务项目及营业时间、沟通技巧等。

### 3. 相关知识

主要有宗教知识、哲学、美学、文学、艺术、法律各国的历史地理、习俗和礼仪、民俗与宗教知识、本地及周边地区的旅游景点及交通等。

### 1. 语言能力

语言是人与人沟通、交流的工具。餐厅的优质服务需要运用语言来表达。因此，餐厅服务员应具有较好的语言能力。对餐厅服务人员的语言要求为：“语言要文明、礼貌、简明、清晰；提倡讲普通话；对客人提出的问题无法解答时，应予以耐心解释，不推诿和应付”。此外，服务人员还应掌握一定的外语。

## 2. 应变能力

由于餐厅服务工作大都由员工通过手工劳动完成，而且宾客的需求多变，所以，在服务过程中难免会出现一些突发事件，如宾客投诉、员工操作不当、宾客醉酒闹事、停电等，麦勒菲，告诉您开品牌折扣店成功的秘诀，这就要求餐厅服务人员必须具有灵活的应变能力，遇事冷静，及时应变，妥善处理，充分体现饭店“宾客至上”的服务宗旨，尽量满足宾客的需求。

## 3. 推销能力

餐饮产品的生产、销售及宾客消费几乎是同步进行的，且具有无形性的特点，所以要求餐厅服务人员必须根据客人的爱好、习惯及消费能力灵活推销，以尽力提高宾客的消费水平，从而提高餐饮部的经济效益。

## 4. 技术能力

餐饮服务既是一门科学，又是一门艺术。技术能力是指餐厅服务人员在提供服务时显现的技巧和能力，它不仅能提高工作效率，保证餐厅服务的规格标准，更可给宾客带来赏心悦目的感受。因此，要想做好餐厅服务工作，就必须掌握娴熟的服务技能，并灵活、自如地加以运用。

## 5. 观察能力

餐厅服务质量的好坏取决于宾客在享受服务后的生理、心理感受，也即宾客需求的满足程度。这就要求服务人员在对客户服务时应具备敏锐的观察能力，随时关注宾客的需求并及时满足。

## 6. 记忆能力

餐厅服务员通过观察了解到的有关宾客需求的信息，除了应

及时给予满足之外, 艺术涂料招商, 还应加以记忆, 当宾客下次光临时, 服务人员即可提供有针对性的个性化服务, 这无疑会提高宾客的满意程度。

## 7. 自律能力

自律能力是指餐厅服务员在工作过程中的自我控制能力。服务员应遵守饭店的员工守则等管理制度, 明确知道在何时、何地能够做什么, 不能够做什么。

## 8. 服从与协作能力

服从是下属对上级的应尽责任。餐厅服务人员应具有以服从上司命令为天职的组织纪律观念, 对直接上司的指令应无条件服从并切实执行, 淘姿名品女装折扣店。与此同时, 服务人员还必须服从客人, 对客人提出的要求应给予满足, 但应服从有度, 即满足客人符合传统道德观念和社会主义精神文明的合理需求。

### 1. 身体健康

餐厅服务员必须身体健康, 定期体检, 取得卫生防疫部门核发的健康证, 手机加香, 如患有不适宜从事餐厅服务工作的疾病, 汽车装饰加盟, 应调离岗位, 冰淇淋加盟。

### 2. 体格健壮

餐饮服务工作的劳动强度较大, 餐厅服务员的站立、行走及餐厅服务等必须具有一定的腿力、臂力和腰力等, 因此, 餐厅服务员必须要有健壮的体格才能胜任工作。

此外, 餐厅服务工作需要团队精神, 餐厅服务质量的提高需要全体员工的参与和投入, 美容产品加盟。在餐厅服务工作中, 要求服务人员在做好本职工作的同时, 应与其他员工密切配

合，尊重他人，共同努力，尽力满足宾客需求。

最后对该份的运用进行一下提醒吧，该份资料虽说可以拿来即用，但必须根据自身餐厅的具体情况来进行增加或减少一些相关培训内容，比如餐厅的管理制度、考核管理制度、员工工作手册等对餐厅服务员进行培训。

资料前面三项都是可以通过自身不断的努力进行提高的，第四项可能会因为个人身体状况不同而有所不同，自身根据自身体质来进行锻炼加强体质也是可以的。

## 银行新柜员培训计划与方案篇三

酒店新员工培训，又称岗前培训、职前教育、入厂教育，是一个企业所录用的员工从局外人转变成为企业人的过程，是员工从一个团体的成员融入到另一个团体的过程，员工逐渐熟悉、适应组织环境并开始初步规划自己的职业生涯、定位自己的角色、开始发挥自己的才能。

酒店新员工培训是指给企业的新雇员提供有关企业的基本背景情况，使酒店新员工了解所从事的工作的基本内容与方法，使他们明确自己工作的职责、程序、标准，并向他们初步灌输企业及其部门所期望的态度、规范、价值观和行为模式等等，从而帮助他们顺利地适应企业环境和新的工作岗位，使他们尽快进入角色。

企业管理者应从以下三个方面入手管理酒店新员工

### 1、对酒店新员工实行岗前培训

以使酒店新员工尽快熟悉本职工作并进入角色。

### 2、让老员工对酒店新员工进行“传帮带”

老员工入职时间长，有一定的工作经验和职场资历，酒店新员工上岗后，可以让老员工带酒店新员工一段时间，等酒店新员工熟悉了工作流程，再放手。这样，酒店新员工没有了上岗后因为工作流程不熟悉而产生的压力，就可以轻装上阵了。

酒店新员工入职培训课程内容：

第一篇：迈好职业人生第一步

第一讲：职业化就是专职化或专业化

一、什么是职业化

1、职业化的概念

2、职业化的作用

二、职业化的内涵

1、职业化的工作技能

2、职业化的工作形象

3、职业化的工作态度

4、职业化的工作道德

第二讲、方向比努力重要

1、目标决定成功

2、构建平衡和谐人生目标系统

3、规划职业生涯

## 4、制订行动计划

### 银行新柜员培训计划与方案篇四

新员工的培训一般分为三个阶段进行：新入职培训、岗前培训、在职培训；其中新入职培训：以企业文化渲染，使新入职人员了解企业、认同企业、提升企业认同感为主要目的；同时帮助新员工尽快的适应公司环境、进入工作角色。

新入职培训的主要内容为：企业简介（业务简介、发展历程、企业荣誉）；企业文化（愿景、使命、价值观、行为准则）；规章制度（人力资源管理制度、信息保密）；工作管理、职业心态等。

岗前培训：是以胜任岗位应具备任职资格要求为导向，可采用“导师制”的形式，关注新员工工作流程、岗位职责、专业知识、业务知识的辅导；在职培训：是新员工试用期结束转正后，正式进入公司系统多元化的培训体系。

下面就公司内部新员工的入职培训拟定一套行之有效的方案，如下：

#### 一、目的

- 1、使新进员工熟悉和了解公司的基本情况，相关部门工作流程及各项制度政策，增强对企业的认同感和归属感。
- 2、使新近员工能够自觉遵守公司各项规章制度和行为准则、增强作为企业人的意识。
- 3、帮组新近员工尽快适应工作环境、投入工作角色，提高工作效率和绩效。
- 4、帮助新进员工深切体会到公司的宏伟目标，激发起求知欲、

创造性，不断充实自己，努力向上。

二、对象：全体新员工

四、培训方式

1、脱岗培训：由办公室制定培训计划及方案并组织实施，采用集中授课的形式。

2、在岗培训：由新员工所在部门负责人对其已有的技能与工作岗位所要求的技能进行比较评估，找出差距，以确定该员工的培训方向，并指定专人实施培训指导，人力资源部跟踪监控。可采用日常工作指导一对一的辅导形式。上岗前，应对新员工实行岗位实操考核，合格后予以上岗资格。

五、培训教材

《员工守则》、《部门岗位指导手册》、新员工入职培训课件。

六、培训内容

1、公司概况：包括公司基本情况介绍、总经理介绍、组织架构图、企业文化。

2、员工守则：各项规章制度。

3、公共礼仪、行为规范。

4、职业道德。

5、物业管理基本知识。

6、安全知识；包括消防、电力、器械、急救的有关知识。

## 7、岗位实践操作。

## 七、培训负责

培训工作总体由人事部负责，由各部门预先填写培训计划表、并每次培训前一周提交培训申请表，培训主管跟进配合安排培训进度、培训人员、培训材料、培训考核等。

## 八、培训考核

培训结果将直接与员工评定挂钩，作为员工通过试用期的参考依据。培训期考核分书面考核和应用考核两部分，脱岗培训以书面考核为主，在岗培训以应用考核为主，各占考核总成绩的50%。书面考核考题由办公室统一印制。

应用考核又分上岗前和培训期两阶段进行。上岗前，应对新员工实行岗位实操考核，合格后予以上岗资格。培训期间的考核，可以通过观察测试等手段，考察受训员工在实际工作中对培训知识或技巧的应用，及业绩行为的改善，由其所在部门的领导、同事及人力资源部共同鉴定。

## 九、效果评估

人力资源部与新员工所在部门通过与学员、教师、部门培训负责人直接交流，并制定一系列书面调查表进行培训后的跟踪了解，逐步减少培训方向和内容的偏差，改进培训方式，以使培训更加富有成效并达到预期目标。

## 十、培训工作流程

1、人力资源部根据各部门的人力需求计划统筹进人指标及进人时间，根据新入职员工的规模情况确定培训时间并拟定培训具体方案，并填写《新员工脱岗培训计划书》报送人力资源部及相关部门。

- 2、人力资源部门负责与各相关部门协调，做好培训全过程的组织管理工作、包括经费申请、人员协调组织、场地的安排布置、课程的调整及进度推进、培训质量监控保证以及培训效果的考核评估等。
- 3、人力资源部负责在每期培训结束当日对学员进行反馈调查，填写《新员工入职培训反馈意见表》，并根据学员意见七日内给出对该课程及授课教师的改进参考意见汇总学员反馈意见表送授课教师参阅。
- 4、授课教师在七日内拿出改进方案并填写《教师反馈意见表》交人力资源部审议。
- 5、人力资源部在新员工集中脱产培训结束一周内，提交该期培训的总结分析报告，报总经理审阅。
- 6、新员工集中脱产培训结束后，分配至相关部门岗位接受上岗指导培训（上岗培训），由各部门负责人指定教师实施培训并于培训结束时填写《新员工在岗培训记录表》报人力资源部。
- 7、人力资源在新员工接受上岗引导培训期间，应不定期派专人实施跟踪指导和监控，并通过一系列的观察测试手段考察受训者在实际工作中对培训知识和技巧的应用以及行为的改善情况，综合、统计、分析培训为企业业务成长带来的影响和回报的大小，以评估培训结果，调整培训政策和培训方法。

## **银行新柜员培训计划与方案篇五**

本培训方案适用于办公室新进人员在人事部门入职培训结束后，分配到办公室各部门试用期的培训。

1. 为新进人员提供正确的，相关的公司及工作岗位信息，鼓励新员工的士气；

2. 让新进人员了解公司所能够提供给他的相关工作情况及公司对他的期望；
3. 让新进人员进一步了解公司历史、政策规章、企业文化；
4. 使新进人员明白自己的工作职责，加强与同事之间的关系；
5. 培训新进人员解决问题的能力及寻求答案的方法；
6. 减少新进人员刚进公司的紧张情绪，使其尽快适应公司；
7. 让新进人员感受公司与部门对他们的欢迎，体会到归属感。

1. 致新进人员的欢迎词；
2. 让本部门员工知道新同仁的到来；
3. 准备好新员的办公场所、办公用品；
4. 准备好新进人员培训的部门内训资料；
5. 指定一位资深的同仁作为新进人员的导师；
6. 准备好布置给新进人员第一项学习任务。

1. 进入部门第一天（由部门经理或主管负责）。

1.1 一周培训计划的安排（部门各岗位流程熟悉）；

1.2 介绍新进人员认识本部门的同仁；

1.3 部门组织架构与功能介绍，部门内管理规定宣导。

2. 进入部门第八天

2.1 部门经理或主管与新进人员谈话，讨论学习方面的内容，回答新员工的提问；

2.2 安排新进人员工作岗位，按《职务说明书》对工作内容进行描述及明确职责要求；

2.3 每位新进人员安排一位资深员工指导，如无合适人选，则由部门主管或经理负责；

2.4 布置给新进人员第一项工作任务。

3. 进入部门第十五天

3.2 对新进人员一周的工作表现作出评估，并确定一些短期强与同事绩效目标；

3.3 设定下次考核的时间。

4. 进入部门第三十天

4.1 由部门经理或主管会同人事部门对新进人员进行第一轮考评，不合格者予以淘汰（在试用期如新进人员品行、态度有问题可随时终止培训）

4.2 与新进人员讨论试用期一个月来的表现，将考评结果反馈给新进人员。

5. 进入部门一个月后安排公司高层领导与新进人员上课或面谈，让新进人员更进一步了解公司文化理念及岗位要求。

6. 进入部门第六十天，由人事部门会同部门经理或主管对新进人员进行第二轮考评，不合格者予以淘汰。（流程同第四点）

7. 进入部门第七十五天，由人事部门会同部门经理或主管进

行第三轮考评，考虑是否合适现岗位，填写《办公室新进人员试用期考核表》，并与新同仁就试用期考核表现谈话，再次强调公司考核要求，不合格者最迟必须在自新员工入厂这日起第八十五天内予以淘汰。

8. 在独立上岗前再次安排公司最高层领导与新进人员进行谈话，讨论员工未来发展方向及职业生涯规划，让他们了解公司对他们的期望，增强对公司的认同感与归属感。

人事部填定《办公室人员状况一览表》，决定是否继续培训。

1. 指导新进人员如何完成工作的建议及方法。

2. 检讨工作错误，让新进人员了解错误的原因及发送方案，要让他们知来龙去脉，学习如何改善工作方法及修正错误，在日常管理上如工作规则、工作纪律也可以让他们了解对错误的判断方式。

3. 交办新进人员工作，并教授其工作方法及相对要求，需跟踪批导，不能放任自流。

4. 让新进人员参加会议，并鼓励他们多发言，对他们疑惑要给予耐心解答。

5. 当新进人员在工作上产生问题，自己无法独立解决或找不出解决方案，应以引导的方式协助其找到解决方法。

6. 无论在工作上或生活上有问题时，应提供及进帮助，特别是思想方面要给予正确引导，帮助他们端正态度，改变观念。

7. 主管要注意个人自带行为，第一个主管都有自己自带行为及行事风格，主管做人做事会影响到下属员工的习惯，所以跟对好主管比找到好工作更重要。

8. 指导人员应让新进人员了解每天例行工作，一些细节要求，学会如何运用正确方法才能更好提高业绩。

9. 接待及拜方客户也是一个很好学习机会，应让新时人员参与，

必要性进安排一些有挑战性工作，增强其自我认同感和价值感。

10. 提高员工的工作热情和合作精神，建立良好的工作环境和气氛。

三个月试用期过后，部门经理和主管应在新进人员独立上岗后三个月内每隔一个月要同他们进行交流一次，了解、关心他们工作和生活方面的情况，给予必要的帮助。

新进人员试用期考评每个阶段，部门经理和主管也应对指导人员时行评估，对指导方法有偏差、态度不端正、责任心不强的指导人员应给予及时纠正、调整，好的导师应给予表彰。

以上内容如有未尽事宜，得以随时修改补充。

相关表单

《培训人员事实记录表》

《办公室新进人员岗位培训反馈表》

《办公室试用人员状况一览表》

《办公室新进人员考核表》