

2023年银行贷款催收心得(大全7篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

银行贷款催收心得篇一

为进一步推动营业点服务提质增效，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。

大堂经理就是银行的形象大使，客户进入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。

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。

银行贷款催收心得篇二

我一进入大厅，因为没有客户在等候办业务，我就直接到了柜台，当柜员询问我办什么业务时，我说我要办张卡，他说你先找我们的大堂填表再过来吧，我先给后面的客户办。我找到大堂经理，她将需要填报的几份表格放到我的面前，简要地说明了一下填写注意的事项。当我填写完指定填写的表格后，找到大堂经理，询问她正确吗？她看了一下我填写的表格后，详细地指出来什么位置，需要具体填写哪些内容。填写完毕后，我又来到了柜台，柜员面带微笑的为我办理业务，要我确认、签字，这种感觉很好，非常的自然，非常的舒服，就像朋友间的感觉。

办理完业务我又去服务台咨询业务，了解到工行的网银非常强大，而且很便利，网上理财基金和贵金属都是不错的功能全面，支付能力强。理财金账户对大客户提供相当多的优惠。

另外工行的特色津通卡，既是信用卡又是司机交罚款的指定用卡，一卡两用方便快捷。

服务台的工作人员对于我的问题不厌其烦，很耐心的为我一一解答，弄的我都有点不好意思了。

我走出了营业网点，心情非常舒畅，真是一次有意义的经历。经过这次体验，使我认识到自身服务的差距，在以后的工作中，时刻提醒自己，严格要求自己，做一个让顾客满意的优秀柜员。同时我觉得面对激烈的竞争，一定要有自己的特色，具备别的银行所不具备的优势，这样才可以立于不败之地。努力提高服务员工的整体素质，让每一位来的顾客都感觉到家的温暖，优质的服务。网点设施要齐全，环境良好，推门一进给人耳目一新的感觉。所以，我们要不断的改进学习，强化自己，才能更好的与别人竞争。

银行贷款催收心得篇三

作为一名银行窗口工作人员，应该能清醒地认识到服务的重要性，尤其在现今银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是从某种方面体现了银行的软实力与竞争力。所以，我们要牢固树立以服务为目的，服务是一种美德，是一种快乐。服务别人，得到的是自我价值的肯定的这种意识。“服务”，看似平凡的两个字，却蕴含着丰富的内涵和价值，工作中，我们能够简单而又方便的将“服务”两个字挂在嘴边，而现实中，我们却也辛酸的明白，要做好服务工作不是一件容易的事，更不是一朝一夕能够铸就完美的。

服务是一门艺术。要学好这门艺术，除了要对业务知识有熟悉的了解之外，还要以客户为中心，跟客户交流感情，设身

处地为客户着想,保证客户满意。通过为客户提供知识服务,超值服务和个性服务,不仅充实和丰富了工作内涵,更加巩固和提高了客户的忠诚度和满意度。当然,处事中我们要机智巧妙,从容自信,对自己自信,就是客户对你相信,做到超越平凡追求卓越。

服务要注重细节。细节方能彰显品质与品味,在人们对于生活品质日益追求完美的潮流趋势下,银行的服务工作更是要积极主动去迎合和创造这种氛围,要让顾客觉得,我们的一言一行,都是很用心的在为他服务。细节决定成败,在高度竞争的时代里,银行之间的竞争往往就在于细节的差异,能够做到别处心裁而又迎合客户的需要就是我们的目的所在,我们要用心去服务,要善于观察客户,理解客户,对客户的言行要多揣摩,用真诚,真情,真心连接与客户沟通的桥梁,真情做好服务,真心让客户放心。

服务要持之以恒。伟大的企业在于能够持续长久地经营下去而屹立不倒,而企业的伟大在于能够是长期不断的使自己的消费群体满意自己的服务,服务是一种文化,是一种传承,所以,我们要持之以恒地做好每一个细节,形成与客户的亲和力,形成一种良好的内在修养,做强,做大,做久自己。

恒久发展,丰裕社会。是我们行的社会理念。体现了农业银行与社会共发展、与社会共荣辱的高度社会责任感,积极支持经济发展,关心大众生活质量,为社会奉献爱心的精神宗旨。以卓越的服务,创卓越的品牌。表达了农行人以客户为中心的服务理念。面对客户千差万别的需求,要靠我们员工去创造,只有每一位员工把服务深入人心,新的服务措施、服务工具、服务手段和办法才会不断被创造出来。

银行服务心得体会范文5

作为一名银行业的普通员工,在一个普通的日子,我走进了某银行的一家网点,以一位客户身份去体验了金融业窗口

服务的不同感觉。从柜台内到柜台外，虽只是几步之遥，但该网点的软件实力、经营特色以及企业文化，使我得到并生发出不同的感受和感悟。

如今，无论你走进任何一家银行网点，首先感觉的是硬件很好，环境很美，窗明几净，很多银行都设置了贵宾室，更是彰显豪华。但是，在众多银行同业中崭露头角、颇受客户称赞的，却靠的是软实力!硬件是冰冷而没有生命力的，再好的硬件也不能与客户产生共鸣，惟有人与人之间的亲切笑容、贴心的话语交流，能让我们的环境鲜活起来、温暖起来，也能够留住银行钻石客户的心。

从20世纪50年代直到今天，众多的服务明星、劳动模范所获得的成功，必定拥有一套自己的所谓绝活。比如说中医药店的一抓准，百货商店的一量准，抑或是业界的万宝全书、肯动脑筋的抓斗大王，正是这些独到的为大众服务功夫，令他们脱颖而出，成为各行业中的佼佼者、带头人，被客户所拥戴，成为凝聚行业客户的向心力。因此，拥有自己的特色，用软实力换取客户的信赖与支持，是行业的制胜法宝。

走进银行网点，可以感受到的还有他们的企业文化。在体验服务的同时，也体验到他们的文化魅力。人与人之间的和谐、进取，充满凝聚力的企业文化，带来了员工的乐于奉献、与企业同呼吸共命运的精神，并随着员工们在服务的过程中，把这种精神传递给客户，使客户对企业充分信任和安心，增强了对银行业的认同感。

我深深地感悟到：只要将服务客户放在心中首位，不放在嘴上;服务客户放在行动上，不停留在嘴上;改变理念在思想上，不嘴上说说，我们一定会赢得越来越多的客户的理解、信任和支持。

银行服务心得体会

银行贷款催收心得篇四

随着互联网时代的到来，服务行业也正在面临着新的变革。银行业作为最基本、最传统的服务行业之一，也在努力推进数字化转型，打造更加优质、高效、便捷的服务模式。而在这个大背景下，服务银行就成为了越来越重要的一个概念。作为一名消费者，我近期体验了一下服务银行，感触甚深。在这里，我将分享我自己的心得体会。

第一段：服务银行的定义

什么是服务银行？我理解，这是指那些在传统银行业务的基础上，注重客户体验和服务质量，提供更全面、便捷、个性化的金融服务，并利用数字科技手段与客户沟通、交流和反馈的一类银行。也可以说，服务银行是“价值创造银行”，是致力于提供全方位的、以客户为中心的服务和体验的银行，是在产品竞争日益激烈的市场中，突出树立差异化优势的银行。

第二段：服务银行的优势

与传统银行相比，服务银行有哪些优势呢？首先，服务银行注重客户体验，并提供更贴心、便捷的服务。比如，无论是线上还是线下，服务银行都提供了各种形式的咨询、指导以及教育培训，这有助于客户更好地了解金融产品和服务，并根据自身需求进行选择。其次，服务银行聚焦客户需求，根据客户消费习惯、风险承受能力、财务状况等制定专属方案。而且，服务银行利用人工智能、大数据等高科技手段实现智能化、精准化推荐，权衡客户历史交易记录及偏好，在提供服务过程中给客户带来品质的提升。最后，服务银行通过双向互动的方式，增强客户黏性。比如，一些服务银行会在网上开设论坛或社群，邀请客户参与各种主题的讨论和分享，这有助于加深客户对银行的信任和认同，提高其忠诚度。

第三段：服务银行的能力

服务银行的成功要基于一系列的能力，如服务内容能力、客户关系能力、数据挖掘能力等。那么，一家服务银行应该具备哪些能力呢？首先，服务银行应该有足够的金融产品和服务，以满足客户多样化的需求。其次，服务银行要拥有领先的技术优势，并能够灵活应对市场的变化及潜在的风险。最后，服务银行还需具备优秀的人才储备，建立起专业化、高素质的服务团队，并且不断引入新的人才、技术和理念，以保持竞争优势。

第四段：服务银行的未来

服务银行虽已取得一定的成绩，但在“新经济时代”的大潮中，它需要不断思考和进化，才能在银行市场中保持竞争力。在经济全球化和数字化的背景下，金融科技的发展极大地扩展了服务银行的空间和发展路径，尤其是区块链、人工智能、大数据、云计算等技术的应用，将给传统银行带来更多好的机遇和长足的发展空间。同时，服务银行也将深入挖掘客户需求、完善产品及服务，并不断提升品牌竞争力。

第五段：结语

当今社会，“服务至上”已远远超越了简单产品价格，服务不仅包括了产品本身，更包括了传统金融业务之外的更多附加价值。多年来，服务银行一直在不断探索，也在不断进化中。作为一名消费者，我坚信，未来的服务银行将以更加专业的金融服务为中心，以更加“客户至上”的理念为导向，为人们的财富增长和生活提供更加全面优质的支持。所以，选择一家好的服务银行，不仅有助于我们规避金融风险，更是让我们生活更加美好的不二选择。

银行贷款催收心得篇五

最近，在一家服务银行上班的我，在一年的工作中收获了很多。除了从工作中学到了很多，我还不断地思考和总结这份工作给我带来的启示和收获。这篇文章主要讲述了我及服务银行的工作经历中的体会和感悟。

第二段：了解客户需求

在服务银行的工作中，我学会了如何了解客户的需求。因为我们的银行不是单纯的交易银行，而是面向个人和企业的综合金融服务银行。我们的银行有专门的客户经理团队，他们会通过各种方式来全面了解客户，并制定在个人或企业不同阶段所需的金融服务方案。我意识到，我们银行的成功来源于对客户需求的深刻理解和灵活的金融服务安排。通过精准了解客户，我们为客户打造出价值实现和价值提升的金融服务方案，客户也经过我们的关注与关爱更加珍视和信任我们的银行。

第三段：高效服务

服务银行的客户服务需要保持高效。在这里，我们的工作需尽快响应客户的需求，确保能够快速解决问题。对于客户提出的问题我们需要第一时间解答，对于他们反馈的建议，我们也要认真记录和及时整合信息。其中有效沟通也是服务银行高效服务的关键，在不同业务环节中及时沟通和解决问题是提高效率的不二法门。因此，这也促发我们的银行设立了多项渠道联系客户，并保证客户有充分的机会分享自己的想法和建议。

第四段：团队合作

在服务银行，团队合作是成功的关键。因为工作任务的繁重和复杂性，完美的团队合作是解决问题和提升效率的先决条

件。在我个人的工作中，我必须和许多办事处，片区和部门的同事进行配合，以整体的方式达成共同目标。团队协作和精诚合作的精神，是我们在不断追求卓越的服务质量及时方案的过程中得以实现和取得成功的关键因素之一。

第五段：总结

在服务银行的工作中，我不仅了解到了很多关于银行业的知识，也认识到了一个团队如何协作的重要性。正是高效的服务过程，高效沟通，灵活解决问题和团队的合作，才成就了我们在服务银行领域中的专业和卓越。透过服务银行的工作经历，我对工作和服务精神有了更深的认识。为了能够更好地解决客户需求，提供高效的服务，我们需要不断提高自己的思考和解决问题的能力，整理自己的资料和信息，耐心倾听每位客户，并参与每项工作和任务。

银行贷款催收心得篇六

时代在变、环境在变，银行工作也在时时变化着，每一天都有新东西出现、新状况发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自己，更好地规划自我职业生涯，学习新知识，掌握新技巧，适应周围环境变化，作为服务行业，商业银行除了出售自我有形产品外，还要出售无形产品——服务，银行各项经营目标需要透过带给优质服务来实现。银行服务工作需要我们不仅仅要有对工作满腔热忱，更要有一颗追求完美心。其实客户，就是我们每一天都要应对“考官”。

作为一名银行柜台工作人员，就应能清醒地认识到服务重要性，尤其在现今银行业竞争日趋激烈大环境下，服务更是从某种方面体现了银行软实力与竞争力。“服务”，看似平凡两个字，却蕴含着丰富内涵和价值，工作中，我们能够简单而方便将“服务”两个字挂在嘴边，而现实中，我们却也心酸明白，要做好服务工作不是一件容易事，更不是一朝一夕能够筑就完美。

不一样客户在不一样状况下不一样需求，并学会透过察言观色方法来辨别这些需求，并根据客户类型差异，为不一样类型客户带给不一样类型服务。服务要注重细节，要让顾客觉得，我们一言一行，一举一动，都是和用心在为他们服务，我们要善于观察客户，理解客户，对客户言行要多揣摩，要想客户之所想，急客户之所急。并且要持之以恒地做好每一个细节。不要总是抱怨客户对你态度，客户对你态度，实际就是你自身言行一面镜子，不要总挑剔镜子不好，而是应更多地反省镜子里那个人哪里不够好，哪里又需要改善。

经过几个月工作，使我明白了有效沟通要以诚为先，从心开始，要用心和客户交流，才能赢得客户心。概括起来说就是：态度决定一切。细节决定成败。微笑改变命运。文化铸就品牌。沟通从心开始。有礼走遍天下。服务创造未来。

此刻许多行业都在提倡微笑服务，于是许多人不明白微笑真正含义，微笑并不像点钞或者打算盘那样能够练得出来，微笑不是一种职业化笑脸，而是一种情绪，也能够说是一种气质流露，是微笑着用心人生态度表现，使他们充盈内心世界真实、自然地流露。

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。所以我们提倡令人信赖服务质量，令人赞许服务效率，令人满意服务态度，绝不是一种表面东西，它就应是我们播种思想所收获行为，并成为我们每一位银行员工所具备习惯和品格，这不仅仅是我们服务理念，更就应成为我们生活准则，只有这样，我们才能从容地绽放出发自内心微笑。

银行贷款催收心得篇七

今日距离7月26日的服务与礼仪培训已经接近两周了。行里细心的预备，使我有幸倾听了专业资深专家的指导。原以为是

枯燥乏味的业务学习，在专家老师深化浅出的细致讲解中，特殊是从我们身边熟悉的工作、日常的生活入手，真实的案例、幽默风趣的语言，深深地感染了我，使我感慨颇深。

在商业银行这个大家庭里，我是一个刚加入不久的新人。实习的这段工夫渐渐地熟悉了商行这种紧急而有序的工作氛围，也自觉地融入到了这个优良的工作环境中去。刚开头的时分觉得银行柜员的工作很简朴，很平凡，每天迎来送往不同的客户，办理着自己已经很熟悉了的业务，根据行里的规定，完成着属于自己的“任务”。

但渐渐发觉，一切规定都是在告知我们怎样做是对的，而怎样会做得更好，这就需要我们自己发觉了。参与工作的这段工夫，有一位对我来说是比较特殊的客户，她是一位五、六十岁的老大娘，带来的钱是用报纸细心包着的，询问后明白她是想把钱存一个定期。

大娘很亲热，我便急躁地回答着她的问题，深怕我的回答还有让她不明白的地方，但就是这样一个让我觉得很平常的事，大娘却在办理完业务后，用一种很不好意思的语气问我：“你们这有揽存任务吧？”我很怀疑的点了点头，大娘很确定的笑笑说：“我这个钱就给你揽存吧”。我不断地和大娘说感谢，她的身影渐渐地离开了银行的营业大厅，可她的几句话却让我的心里比喝了蜜还要甜。由于她确定了我的工作。然而我明白，是大娘恳切的态度，和善的微笑打动了我，真正应当做到的是对待每一位客户都是给以真诚的`微笑和最仔细的服务。

全国的许多行业都在提倡微笑服务，许多人挖空心事的对镜训练，企图练出一副蒙娜丽莎般的微笑，以至练到腮帮子发胀，这才熟悉到，在银行里，微笑并不像点钞或者准备盘那样可以练得出来，微笑不是一种职业化的笑容，而是一种心情，也可以说是一种气质的流露，是微笑者乐观的人生态度的表现，是他们充盈的内心世界真实、自然的流露，也是对

待工作喜爱，对待大家真诚的体现。

有的时分换位思索一下，客户真诚的微笑会打动我们，那我们发自内心的微笑也同样可以打动客户吧。培训中有这样一句话“服务态度是弥补服务过程不足之处的‘修复剂’”。在柜面工作中，常常发生由于所要办理的业务手续相对比较繁琐的时分，当然不是全部的客户都可以理解银行，偶尔会遇到对此抱有埋怨的顾客，这时分需要的是更周到的服务，更急躁的解释和真诚的微笑。在办理业务过程中，我们要站在客户的角度看问题，尽量保证客户的利益，敬重客户的想法。在非原则性的事上不要任凭对客户说“不”。

所以我们提倡的令人信任的服务质量，令人赞扬的服务效率，令人满足的服务态度，这绝不是一种表面的东西，它应当是我们播种的思想所收获的行为，并成为我们每一个商行人所具备的习惯和品行，这种思想就是要有集体荣誉感，爱岗敬业，勇挑重担的责任感和乐观生活，乐观助人的优良意识，这不仅是我们的服务理念，更应当成为我们的生活准则，只有这样，我们才能从容地绽放动身自内心的微笑。

我们的商业银行被称为“草根银行”，老百姓自己的银行，我们要做到的是做老百姓最贴心、安心、省心的金融机构，以服务、更好的服务、卓越的服务、完善的服务回报大家。当然这需要我们每个工作人员的努力。