

# 最新文明服务银行简报(模板5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

## 文明服务银行简报篇一

近日，华夏银行上海普陀支行厅堂工作人员像往常一样，按部就班地做着营业前的准备工作。

“您好，我想找你们的负责人，不知道她在吗？”一位操着上海话的客户一早刚进门就问道。

“请问您有什么事？我看看能不能帮到您？”大堂经理走上前去问道。

“我是来送锦旗和感谢信的，来表示一下感谢！”说话间客户展开了一面红灿灿的锦旗。

“我当时非常急着用钱，若不是单经理及时第一时间为我保管好并且联系到我，我真的不知道怎么和家人交代。”谈先生谈起当时失而复得的心情激动不已，“华夏的员工不仅服务周到，对客户真诚热情，还有着拾金不昧的高尚品质，钱存在你们银行我很放心！”

事情虽小，却彰显出银行员工拾金不昧，急客户所急、想客户所想优良的品种，客户的感谢，也给银行员工们带来浓浓暖意，抵抗着冬日的寒风冷雨。

## 文明服务银行简报篇二

作为工行的一名青年员工，从事大堂经理期间我深刻体会到大堂经理的使命和责任，大堂经理服务的好坏直接影响银行的经营效益和外形象。一名优秀的大堂经理，身兼六职：业务引导、服务示范、情绪安抚、矛盾协调、环境保洁和安全监督。大堂经理作为一个重要的岗位，在客户服务、产品营销等方面具有不可替代的作用。青年员工更要不断学习努力完善自我，提升业务能力。

首先，对工作细节的正确把握是大堂经理必备的基本素质。大堂经理需要对银行业务知识认真学习，在实践中不断深化对知识的理解，充分掌握全面的银行业务，这样才能有足够的基础为客户提供服务，对于来办业务的客户要认真询问，了解所办业务，耐心讲解，细致的助。

其次，在履行自身职责的同时还要讲究工作的艺术。我认为在工作中要做到以下几点：

一、微笑服务。大堂经理要时刻保持乐观的心态，微笑面对客户，用微笑感染客户、拉近与客户的距离、留住客户。巧妙的使用“笑”的技巧，体现银行客户第一、服务至上的经营理念。练好内功，让微笑带来的温情充满营业大厅，让客户有宾至如归之感。大堂经理要提升个人素质和仪表形象，起码做到端庄、优雅、大方。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们展开会心的微笑，热情、文明去迎接客户，用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满足他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

二、能说会道。大堂经理直接面对客户，要有较强的与客户沟通的能力。不仅要做到与客户的沟通，更应该协调客户与柜员之间的摩擦，做到面观四方、耳听八方，及时与客户沟通，密切与客户的关系。良好的口才和超常的耐心是做好大

大堂经理工作的基本前提，可以在大堂经理这个平台得到尽情的发挥。“说”要做好三点：一是勤说，即对前来的客户要勤开口，反复讲，全力推介产品；二是能说，即描述业务过硬，讲解准确，不过份夸大，也不刻意掩饰，把工行产品的特点和功能正确无误地推介给客户，三是会说，即讲究服务策略，因人而异，差别营销。在“说”上攒足功夫，可以起到事半功倍之效。另外，对理解力较差和疑难点较多的客户咨询，大堂经理必须不厌其烦要有足够的耐心，把客户当亲人，反复深入浅出地讲解，这样才能得到客户的尊重和信任。

三、善于提问。凡是进门的客户，都要热情迎接，主动问候，不能有嫌贫爱富的不良心里。要善于揣摩客户心理，对客户异常反应要上前询问，真诚关心，帮助解决。尤其是重要的当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，最后要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，代表的工行的企业形象。首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题。此外需勤问柜员，对柜台内现金和业务处理情况了如指掌，以保证及时调整客户到指定窗口迅速办理业务。让客户深切感受到我行的准确、方便、快捷的服务，树立良好的服务形象。

四、察言观色。大堂经理要有超强观察能力，在工作中做到眼观六路、耳听八方。在服务中要留心听，随时掌握客户需求，收集有价值的金融信息，认真记载大堂工作日志，总结提出后及时向领导汇报。要具备足够的应急事件的处理能力，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件。如客户排长队问题，大堂经理要及时分流客户。要引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。深化大堂经理服务内涵，全面提升大堂经理服务能力。

五、积极主动。大堂经理的工作性质要求员工在工作时要积

极主动。大堂经理必须养成勤走动的习惯，要在大厅内及atm区域来回巡查，及时掌握大厅内外总体情况。通过与客户零距离的看、问、说，疏导客户，维持秩序，了解信息，调整服务方式。及时为客户提供全方位的服务需求，发挥大堂经理不可或缺的作用。当遇到需要帮助的顾客时，大堂经理要勤示范、勤帮忙，当遇到老弱病残的客户，要热情地提供举手之劳的帮助。

我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。

## 银行文明优质服务心得范文5

我行一向奉行“服务源自真情”的宗旨，为客户提供贴心周到的服务。在这个过程中，微笑便扮演着不可缺少的角色。作为一线服务人员，平凡的岗位，平凡的工作，为使每个客户都能感受到我行的优质服务，同事们每天都坚持用真诚的微笑对待每一个客户，虽然有时会遇到无理取闹的客户，但我们都始终坚持用真诚的微笑耐心地为客户讲解，让客户真正感受到我们的真情服务。

一篇文章曾这样说过：人生以服务为目的，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。通过自身对大堂经理工作的亲身体会，自身对服务有了一定的认识，看似平凡而普通的大堂服务，其本身蕴藏着丰富的内涵和价值。就像我在和陌生人交往的时候喜欢首先问对方是哪里人一样，感觉每个地方的人有每个地方人的特点，这样了解后才可以更好的和对方沟通。

营业部是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和信誉。记得曾有一位经济学家说过，“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分的热忱”。

谁都知道,与客户直接打交道既累又繁琐,可我喜欢这个工作,喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情;喜欢看客户在我们的建议下得到意外收获时的惊喜;满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件设施上的不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾,也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……总之,各种各样的人们来往交替,以真诚服务换客户真情,使我们的工作生动而多彩。有时候也会碰到很多不讲道理的客户,这时候“微笑”服务就显得尤为重要,也许一个简单的微笑就能化解客户原有的怒气。

记得有这样一个故事,一个怒气冲冲的客户在大声叫喊,同事微笑着迎了上去,结果被问,你在笑什么,有什么可笑的。同事的回答很机智,也很巧妙“老师,微笑服务是我们的基本服务准则”。尴尬的气氛很快的被化解了,气氛也由当时的凝重转变为轻松。当我们真诚的为客户遇到的难题着急,真诚的帮助客户解决问题的时候,我想大多数客户的怒气都会烟消云散的。微笑不仅可以缩短人与人之间的距离,而且是化解矛盾最有利的武器。真诚是可以传递的,只要你真诚的对待别人,别人也同样会感受到你的真诚。不是有句老话说的好吗,笑一笑,十年少。我们在快乐工作的同时,身心也得到了愉悦。以的热情服务客户,因为我们不仅代表着网点的形象,也代表着整个银行的形象。

随着服务理念的不断升级,从“银行的服务”到“服务的银行”,银行的服务观念和水平正在发生质变,服务源自真诚,只有付出真诚的服务,才能赢得所有潜在的客户。诚心实意地去对待每一位客户,你的心灵深处是宁静的、你的身心是轻松的,你将会被一种愉悦的氛围包围。

银行文明优质服务心得范文

## 文明服务银行简报篇三

新一轮疫情来势汹汹，面对疫情防控严峻、复杂的形势，邮储银行开鲁县支行从业人员坚决执行县政府疫情防控工作部署，增强整治意识、大局意识，积极主动参与抗疫志愿活动，听从县疫情指挥部统一安排，积极组织，安排人员按要求至包联小区、路口进行24小时值守及配合核酸采样等疫情防控工作。支行党员干部身先士卒，带领部分员工驻扎包联小区、路口，分工明确，扎实落实责任，严格落实疫情防控工作，协助社区人员做好核酸检测信息登记，引导群众有序排队，助力社区疫情防控工作；在防控卡点做好小区及路口值守工作。支行员工用实际行动与医护人员和社区工作者携手战疫，展现了有担当、有温度的中国邮政储蓄银行形象和支行志愿者风采，用实际行动诠释责任和担当，做好各项疫情防控工作。得到了社区工作人员的一致好评。

在全体干部员工的共同努力下，知责明责、守责担责、履责尽责，全力做好本次疫情防控工作。同心战疫，守望相助，邮行有爱，共待春来。邮储银行开鲁县支行将在开鲁县政府的领导下，全力做好疫情防控工作，与全县人民携手同行、共克时艰，为坚决打赢疫情防控阻击战贡献邮储人的力量。

## 文明服务银行简报篇四

2月5日，农历正月初五，全国上下洋溢着过春节的'喜庆气氛。在桂东农商行大塘支行营业厅内，当班大堂经理像往常一样巡查，她认真仔细地检查着营业厅内的办公器具、环境卫生等，突然发现柜台上放着一个装满现金的取款袋，而此时附近并未发现有顾客在，她立即意识到是顾客把钱款遗落了。经过与同事一起清点，确认取款袋内装有整整六千元的现金。

“丢了这么多钱，顾客一定很着急”。大堂经理和同事赶紧报告支行行长，紧急调阅营业厅监控查找失主。原来，当天有一位顾客在自助取款机上取现金壹万贰仟元后，又来到营

业柜台前跟柜员要了两个取款袋，将两个袋子分别装入六千元，走时急匆匆地只拿了一个钱袋子便离开了营业厅。该行经过仔细比对交易记录和监控画面，终于找到了这位客户的信息，并成功联系到失主刘先生。

面对失而复得的六千元现金，刘先生十分激动，连连道谢：“桂东农商行的员工素质就是高，真是太感谢你们了！多亏你们及时发现，要不我这大半年忙活的辛苦钱就真找不见了，我要为桂东农商银行点赞！”

一句真诚感谢的话语，记录了一个感人温馨的瞬间，桂东农商银行员工拾金不昧的故事，让客户充满了爱与感激。该行一直以来扎根农村，服务三农，多年以来初心未改，像这种“拾金不昧”的好人好事，不是第一次发生在桂东农商银行，也绝对不是最后一次。而该行员工优秀淳朴的品质，让广大客户倍感安心和温暖，点燃了“最有温度的百姓银行”熠熠生辉的农信品牌形象。在下一步的发展中，桂东农商银行不仅会时刻为广大群众提供优质的金融服务，更会坚守初心，秉持“视客户为亲人”的服务理念，始终把服务客户放在第一位。

## 文明服务银行简报篇五

1月12日，在兔年新春佳节来临之际，为增加新春年味，丰富周边居民客户的精神文化生活，营造浓厚的新春氛围，浦发银行深圳分行在珠海地区网点开展了“墨香纸韵迎新年”活动，本次活动邀请了书法爱好者挥毫泼墨，手书春联，赠送给现场的客户以及邻里街坊。

该行珠海地区各网点邀请新老客户进营业网点，喝杯热茶，吃点点心、聊聊家常，根据自己的喜好领取福字和春联，网点同时准备了文房四宝让客户现场书写对联。

“手写的福字和春联既有传统的味道，又有收藏价值”此次

活动，赢得了参与客户的一致好评，活动现场墨香飘逸，热闹非凡，处处洋溢着欢乐祥和的节日气氛。

浦发银行深圳分行各网点将继续围绕“我为群众办实事”的决策部署，从群众需求角度出发，组织开展群众喜闻乐见的金融服务活动，拓展服务内涵，提升服务品质，做人民满意的银行。