

银行职员工作心得体会感悟 银行职员工作心得体会(实用5篇)

心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。那么心得体会怎么写才恰当呢？以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

银行职员工作心得体会感悟篇一

“同一广发、同一服务”的服务目标，文明规范小组成员严格按照总行关于对网点的服务支撑要求，对各营业网点配备的服务设施进行检查，及时发现存在问题，进行更新补缺，进一步完善大堂设施。积极改造美化营业场所环境，设置多功能服务区域，配备专职大堂经理管理好大堂秩序，做好业务分流与客户引导，拉近银行与客户的距离；做好网点功能区域划分，实施业务分流，实现对客户的分区服务，增强网点服务能力；为重点客户和vip客户设置专用场所，为残疾客户开通绿色通道，充分体现“客户为先、真情服务”的理念和适应客户多层次的服务需求。

为进一步加强服务作风的监督管理，我行按照总分行规范服务工作的有关规定，结合总行“投诉管理提升年”的服务主题，在营业网点柜台摆放服务投诉意见箱和登记簿，设置三级(总、分、支行)投诉电话，公布服务投诉举报电子邮箱网址，扩宽投诉，便于客户投诉监督。每当接到客户的投诉，安排有专人负责调查跟踪处理，及时答复或解决客户合理投诉问题。

我行将晨会作为凝聚团队、打造队伍、统一思想的核心工作，作为提士气、鼓干劲、树形象的重要抓手、作为加强内部管理，提升服务质量的有效途径，坚持常抓不懈。规定每个营业网点必须坚持“晨会”制度，并建议员工轮流主讲，总结

前日工作情况，安排当日，特别对服务工作进行点评，相互交流心得，指出存在问题，增强员工服务意识，不断提高服务水平。

银行职员工作心得体会感悟篇二

时代在变、环境在变，银行的工作也在时刻着，每天都出现新的事物、发生新的状况，这都需要我们紧跟形势，努力改变并完善自己，更好地规划自己的职业生涯，学习新的知识，掌握新的技巧，以适应环境的变化。现在_银行为进一步加强全行柜面服务管理，提升柜面服务质量，塑造_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压力。银行的服务工作需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更需要我们有一颗追求完美的心。

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，做事无可挑剔，这是我们的服务规范，扪心自问这些规范我们到底有多少做到位了??客户对你的态度，实际就是反映你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不是，而应更多地反省镜子里的那个人哪里不完美，哪里需要改善。

临柜工作是一个平凡的岗位，曾有许多人问“选择临柜工作我不后悔吗?”而我总会毫不犹豫地说：“不后悔”。都说干一行，爱一行。我想，既然我选择了临柜工作，就要脚踏实地、一丝不苟、认认真真地干好它，争取做一名优秀的临柜人员。

作为临柜人员，我懂得临柜工作的重要性，它是客户直接了解我行的窗口、平台，是沟通顾客与银行的桥梁。因此，我

产生了强烈的职业荣誉感。在临柜工作中，我始终坚持要做一个“有心人”。虚心学习业务，用心锻炼技能，耐心办理业务，热忱对等客户。在银行业竞争日严峻的形态下，我强烈地意识到：只有更周到、更贴心、更快捷的优质服务才能为我行争取更多的客户，赢得更好的社会形象口碑，吸纳更多的存款。

客户总是形形色色的，以客户为中心是每个工作人员的职责，努力满足客户的合理需求是工作人员的工作任务。在维护银行利润的前提下，我们更多是为客户谋取最大利益。比如办理定期存款时，我会特别留意存单的期限，及时提醒客户来办理相关手续，客户存单利息损失降到最低点。

临柜人员的一份耐心，换来顾客的满足，这是我工作的最大的成就。文秘部落原创下班后客户来存取款是常有的事，而我总是认真接待，不敷衍、怠慢客户，耐心仔细地办好每一笔业务。然而，在临柜工作中不仅需要一份耐心，而且还需要一份热忱，急客户之急，想客户所想，竭力地为客户排忧解难。

临柜工作看似简单，可真正要干好却是一件不易的事。好的服务态度固然很重要，但过硬的业务素质也是必不可少的。平时不但要多练业务技能，还要多学相关业务知识。在支行营业部这个大家庭中，有许多业务水平高，业务全面的同事，在这里我虚心请教，孜孜不倦，从他们那里我学到了很多东 西，同时也丰富了自身的临柜经验。随着业务种类的增多，营业中心的业务量也越来越大，几乎每天的工作都很繁忙，但我跟同事之间主动协作，相互沟通。虽然时常加班加点，也颇感辛苦和劳累，但我们总是毫无怨言。

银行职员工作心得体会感悟篇三

临柜工作是最平凡的，以前有许多人问过我是否后悔选取临

柜工作，而每次我总是毫不犹豫地回答：“不后悔”。都说干一行，爱一行。我想，既然我选取了临柜工作，我就要脚踏实地、一丝不苟地干好它，力争做一名优秀的临柜人员。因此，在临柜工作中，我以优质的服务、熟练的操作、团结敬业的精神赢得了客户和领导的好评，并荣获了x地市分行“优质服务明星”□x地市分行“十佳会计员”等荣誉称号。

作为临柜人员，我深知临柜工作的重要性，因为它是顾客直接了解我行窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。因此，使我产生了强烈的职业荣誉感。在临柜工作中，我始终坚持要做一个“有心人”。虚心学习业务，用心锻炼技能，耐心办理业务，热心对等客户。在银行业竞争日趋激烈的形势下，我们都很清楚地意识到：只有更耐心、周到、快捷的优质服务才能为我行争取更多的客户，赢得更好的社会形象，吸取更多的存款。

客户总是形形色色的，而我总是以客户为中心，努力满足客户的合理需求，在维护银行利益的前提下，多为客户谋利益。比如办理定期存单取现时，我总是个性留意存单的到期日，若未到期，就看是否能够办理不提，能不提的，就尽量替客户办理不提；若存单快要到期，就及时提醒客户是否到期后再来支取，使客户存单利息损失降到最低点。

说真的，以我们临柜人员的一份耐心，换来顾客的一份满足就是我最大的满足。文秘部落原创下班后客户来存取款是常有的事，而我总是来者不拒，不敷衍或怠慢客户，总是耐心办好每一笔业务。有一次，已过了下班时间，最后一扇大门即将拉上，我正准备轧帐。这时，一位客户急匆匆地走进来，询问是否还能够存款，见他走近我柜台，我忙起身招呼，并立即请他填好存款凭条，他向我们诉说他已经拿着现金跑过其他几家银行，对方都说已下班不能存，无奈之下，他只好拿着现金回家，但觉得始终不妥，于是抱着试试看的情绪又跑到x银行，没想到竟然还能够存。我从客户手里接过现金，快速地办理了存款业务，临走前，他由衷地说了一句：“这

下我总算无后顾之忧，真是谢谢你们了”。我听了也感到很高兴，其实，我只是做了一个临柜人员就应做的工作。

台外全都挤满了客户。大妈仍然站在我的柜台外，双手驾在柜台上，有气无力地告诉我她身体很不舒服，急需取钱去医院看病，望着大妈苍白的脸色，我能觉察出她确实病得不轻，我不忍心再拒绝她，再看看两个坐班的同事忙得不可开交，正当我感到束手无策时，突然想起自己口袋里的钱还是可垫付大妈的款项，便赶紧为大妈办理了取款手续。大妈含着泪连说：“谢谢，谢谢……”。其实，在临柜工作中，像这样意想不到的事是时有发生。还记得有一回上午班，办理业务后，我发现柜台上有些乱，便随手整理了一下，突然发现柜台外紧挨着凭条盒旁边放着一叠用纸带捆轧好的佰元人民币，我拿进来清点了一下，正好捌仟元正，我立即将此事报告营业经理，营业经理表示让先我暂时代为保管。大概过了一个多小时，来了一位中年顾客，满脸焦急地柜台外转悠，像是在找什么东西似的，当我招呼他时，方知他刚才是丢钱了。于是我就叫来了营业经理，经过一番仔细地核实之后，确认失主就是他，便将钱如数交还给他，并请他当面点清收妥，那位顾客拿着钱激动地说：“你们x银行真好！真是太感谢你们了”。总算物归原主，我也松了一口气。

临柜工作看似简单，可真正要干好却是一件不易的事。好的服务态度固然很重要，但过硬的业务素质也是必不可少的。平时不但要多练业务技能，还要多学相关业务知识。在这方面我虽然不算最好，但我期望做得更好。在支行营业部这个大家庭中，有许多业务水平高，业务全面的同事，在那里我能够不懂就问，虚心请教，从他们那里我学到了很多，同时也丰富了自身的临柜经验。随着业务种类的增多，营业中心的业务量也越来越大，几乎每一天的工作都很繁忙，但我跟同事之间主动协作，相互沟通。虽然时常加班加点，也颇感辛苦和劳累，但我们总是毫无怨言。

身为x银行人，我将认真实践“三个代表”，立足本岗，为共

创x银行更完美的明天贡献自己一份应有的力量!

银行职员工作心得

银行职员工作心得体会感悟篇四

回首一年来完成的银行工作让我积累了不少，我明白做好本职工作对自身的职业发展十分重要，有着银行领导的支持与同事们的协助，我在本年度的银行工作中也取得了不少成就，但面对竞争让我明白自己不应该因为眼前的些许成就便感到骄傲，因此我认真总结了这一年完成的银行工作并期待获得综合素质的提升。

认真学习业务知识以便于更好地为客户提供帮助，在客户前来办理业务的时候往往会对此进行咨询，因此我要能够解答对方的疑虑从而让客户放心办理才行，这便需要自己具备丰富的理论知识才行，所以我很重视对业务知识的学习并追求能力的提升，在平时的银行工作中能够对自己有着严格的要求，虽然整体表现上比较平庸却能够认真做好本职工作，而且我对银行工作也有较高的积极性从而主动完成了不少任务，但通过本年度工作中的表现可以得知自己仍需要认真学习。

帮助客户办理业务并对银行的活动进行宣传，由于银行有时也会对业务办理提供优惠的缘故，因此我在办理业务的同时也会对此进行宣传，主要是让客户了解银行推出的活动信息，这样的话也能够让对方决定是否要进行新业务的办理，由于我能够耐心为客户解答的缘故从而在工作方面得到了对方的理解，而且我也认真对新业务的相关知识进行了重点学习，确保自己已经掌握以后再来进行宣传，总之业务的办理也是为了方便客户的生活，因此我能够时刻为客户着想并认真做好银行的各项工作。

强化对工作技巧的学习并拓展了自身的晋升渠道，我明白工作中的努力是为了今后的职业发展更加顺利，而且巩固好自

身的基础能够让自己在今后获得更多成就，因此我不会因为银行工作中取得的些许成就便沾沾自喜，因为我能够深刻意识到自己在能力方面还存在着不少差距，因此要尽快弥补自身的不足并在工作中有着更好的表现才行，本年度我便通过工作之余的学习强化了对自身职责的理解，而且我也会经常向同事请教从而了解不少工作中的注意事项。

正因为怀揣着对银行工作的热忱才让我在以往付出了不少努力，我也会继续做好本职工作并为了银行的发展而努力，希望今后能够通过银行工作中的良好表现获得领导的认可。

银行职员工作心得体会感悟篇五

紧张而充满挑战的拓展训练结束后，我们回到了宾馆，开始了为期八天的银行相关业务知识学习。宽敞的会议室，舒适的坐椅，桌子上的姓名牌、矿泉水，点点滴滴都体现着区分行领导们对新员工的关爱，体现了上海锐胜金融培训中心的专业与敬业，如果说拓展训练培养的是一种工作精神，那么业务学习培养的是我们的工作能力，只有掌握好了这些基本操作才能开展好银行业务。

在第一堂课上，人力资源部的领导给我们讲述了中国建设银行的历史沿革，从中国人民建设银行宣告成立，到今天中国建设银行成功上市，经历了“三起三落”的反复，在这期间，建设银行曾控制着在中华人民共和国的国土上进行的每一项重大工程的建设资金。作为一名建行人如果不了解建行历史，就如同一个中国人不知道国旗国歌一样可悲，不论我们今后在什么岗位，从事什么工作，都必须了解建设银行史，伴随着建设银行股份制改革成功的伟大历史阶段，把我们的事业融入到这短辉煌的历史中。

接下来的几天里，我们学习了建行主要产品、个人金融发展战略、银行相关法律知识、员工行为规范等理论，对银行几个主要部门的业务情况有了初步的了解。作为一名建行员工，

我们每天要以金钱和数字为工作对象，这需要时时处处的细心谨慎、诚实守信、守法合规、勤勉尽职、对每项工作负责到底。

同时作为一名新行员，我们应该学习法律知识，加强风险防范。面对国有商业银行、外资银行争夺市场，建设银行需要提高服务质量，加强品牌建设来提高自身竞争力，而这除了要制定相关法规外还需要每个行员以热情饱满的精神对待每天的工作，以灿烂的笑容面对每一位客户。

培训课上，我们花了大量的时间来学习柜面业务操作流程，包括对公业务和对私业务，这是我们大部分人入职后要从事的工作，两位前辈总结她们多年的经验为我们编制教材，制作幻灯片，把枯燥的流程用精炼的语言讲述出来，为我们今后工作的开展引领了道路。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，把我们领进了建设银行的大门，同时也让我们领略到了优秀建行人的风采。

在这里，我也要特别感谢一下上海锐胜金融培训中心的整个团队。很感谢他们这么周到贴心的服务，让我从他们的身上也学习到如何为自己的客户服务。锐胜金融培训中心的王老师，在我们拓展训练的整个过程中，当起了跟班，大到钱包，手表，手机，小到发卡钥匙，都交到了她的手中，我们每换一个场地她都要跟着跑来跑去，活动结束后，她把所有的物品全部整齐地交回到我们学员手中，无一遗漏。在接下来的八天银行专业知识当中，锐胜金融培训中心的王老师，马老师，全程都在给我们提供服务。在这里，我代表我行的参加此次培训的所有新员工向他们致以最深的谢意。