

# 最新基层管理者培训心得体会(模板5篇)

学习中的快乐，产生于对学习内容的兴趣和深入。世上所有的人都是喜欢学习的，只是学习的方法和内容不同而已。我们应该重视心得体会，将其作为一种宝贵的财富，不断积累和分享。下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 基层管理者培训心得体会篇一

为期二十多天的岗前操练就要落下帷幕，这是让人难以忘怀二十一天，严重而又充沛，影响而又耐人寻味。在这些日子里，我们从校园走入工行的企业气氛，初步了自己的职场日子。这次操练，让我们对自己的作业岗位以及公司的优势资源有了更深入的了解，从而能更快的习惯自己的作业岗位，充沛发挥自己的主动性，在做好自己的本职作业的一起，充沛展示青年职工的精神风貌，进步工行的全体形象，在作业中发挥更大的效果。

在操练的日子里，我们首要承受了几个方面的职前操练，内容包含银行的服务标准理念、安全防备，个人金融事务、世界事务，银行卡、电子银行、和银行运转办理事务常识；以及许多的模仿柜面操作操练。内容和形式都很丰厚多样，包含讲座，实践，和模仿银行操作等各个方面。获益颇深，为往后更好的作业打下了一个好的初步和根底。

作为刚走出校门的我来说，银行事务还有很大一部分的盲点和短缺，而事务操练关于进步我的事务素质是很有协助的。事务操练首要包含储蓄职工事务，管帐事务和根本技术操练几项内容。

储蓄关于银行的开展很重要，储蓄事务天然也是我们操练的第一项事务内容，首要讲了储蓄的规章制度，事务根本常识，

岗位设置及作业流程等，还包含一些操作技巧和流程，内容许多很细；其次是管帐事务的教学，要点关于定、活期一本通事务、存单事务、经营前预备和日间日中轧帐事务、单位存款事务、结算事务及电子银行和银行卡的有关事务，讲的非常详细，详细的操作我们也在模仿银行中许多操练，我们还应在往后的作业中加强学习，安定强化事务常识；还有关于两大技术的操练，点钞及传票录入，单一的作业非常简单烦，但只能一遍又一遍的吃苦操练才干进步。操练完毕时的查核是个进步质量的好办法，为了取得好的成果，我们都充溢热情的尽力操练，为往后的事务娴熟打下了夯实的根底。

事务操练是我们往后作业的钥匙，是干好其它作业的条件和根底，并且这项操练还必须在往后的实践中不断学习和充沛，才干跟得上工行的事务需求。

操练内容在我往后的作业中会有更好的使用和开展，学以致用，用才是意图，操练这种手法正是为了用这个意图。操练中渗入了往后作业的方方面面，从理论到实践都有所表现，秉承这些东西，操练的功夫才算没有白搭。

在操练中，教师们还给我们渗透了法制安全的常识，遵纪守法的意思在金融企业的表现是很明晰的，所以我们承受有关工行法纪方面的操练。主讲师首要向我们通报了有关金融业违法的相关信息，讲了刚入职场应留意的一些问题，特别强调了银行作业人员易违法的防备；法令常识讲座是关于银行业所用法令常识的浓缩和提炼，其间让我们关于民法及经济法等相关法令极为注重一下，别的还针对信贷及危险安居乐业等方面一切法令常识以事例方法向我们要点介绍。

法纪方面的操练是我步入工行承受的非常重要内容，用防备针还描述非常的恰当和形象。法纪操练让我理解了在金融失业从事作业的根本留意事项，关于往后的作业及个人出路都非常有意义。

这次操练是对我们新入行职工的注重和希望，省分行投入了许多的人力、财力，聘请到专业人员给我们进行事务常识的解说和礼仪辅导，一起又请到了几个地市分行多位经验丰富的领导以及优异职工为我们介绍根底常识和作业经验，让我们获益匪浅。短短的二十天，把我们凝集在一起，了解了银行的根本情况，融入了工商银行这个大集体中。操练对我的教育会永久辅导我的职场生计。

时间短的操练快完毕了，我们就要回到不同区域的岗位上初步作业，这期间我们培养了深沉的爱情，一起的阅历会是我们终身的财富。在工商银行操练校园这样优异的渠道上会培养出更多的优异团队，而我们则会成为愈加超卓的工行职工。千里之行，始于足下。我们会在往后的作业中结壮勤奋，把学到的常识运用到作业中，做一个有责任心，充溢自傲的工行新人！

## 基层管理者培训心得体会篇二

前期，在我社领导的关怀下，我社各分社员工等一行进行了为期一星期的培训学习。在国际化的发达城市里，面对一个具有高效决策的金融体制、多体制银行业激烈竞争的城市，感触甚多。根据结合我州现状的实际情况，我个人有几点认识提出：

### 一、具备现代营销的新观念

在未来不久的金融业不再是传统的存、贷银行业务，也不再是具体的业务经营问题，而是如何提高全市场竞争能力为中心的发展战略和方向问题，了解金融市场主流趋势。新时期的金融消费者，已经不仅仅从存贷款和结算的常规服务要求选择银行，而是更加注重选择有助于创造自身价值的银行服务，选择有发展开拓具有自身特色的多元化银行产品的银行业务。

因此，客户金融需求的范围和层次越发广泛，个性色彩越发浓厚，市场需求多样化要求银行必须以客户需求为导向，提供全方位多层次的产品和服务。

## 二、学习能力决定工作能力

在\_\_学习到许多新观念，虽说目前完全照搬不符合我州现行的金融管理体制，但自我必需明白如今在世界发达城市盛行的金融趋势，掌握新理念知识，活学巧用，取可取之处。从事金融这行业，体会最深的是在这个圈里越往前走，越是感到自身所学的知识太平泛。

正所谓“学无止境”，针对不同岗位，努力从多方面学习掌握各种业务知识和技能；面对新形势的要求，不断拓展金融知识新领域，以适应新形势发展的需要。认真学习各种知识，不断提高业务技能，增强自身综合能力的培养。思想新、学历高，业务能力才能不断的提高。要具有知识化、专业化、素质高等优势，树立业务经营上的良好态度，以及拓展业务的能力，才能在一个全新的岗位上胜任。

总之，在城市信用社筹建城市商业银行这一机遇与挑战同时并存的时刻，只有努力提高了自我素质，提高了工作效率，才能体现商业银行的快捷、灵活、妥当的服务作风；只有在学习中做到刻苦钻研，持之以恒，才能为适应商业银行工作打下坚实的基础。

## 基层管理者培训心得体会篇三

我作为一名银行安全保卫工作的新兵，有幸第一次参加举办的全省安全保卫首期培训，感触颇深，这是省分行安全保卫部新班子上任后在全省安全保卫条线进行的一次“内强素质，外树形象”的具体行动。其规模之大、人员之多、范围之广(基层分管领导)，都尚属首次。通过这次培训，使我不仅系统地学习了有关安全保卫工作的相关法规和制度，也掌握

了业务领域安全检查的重点和方法，学到了有关技防、物防设施的基础知识和消防常识，尤其是通过实地观摩一日操作演练和防抢劫演练及护卫队的实战表演，看到了自身工作中的不足，从而使自己进一步提高了对安全保卫工作重要性的认识，增强了工作的责任感和紧迫感。这对我今后更好地开展工作有着积极的指导意义。以下是这几天的培训总结：

## 一、提高对安全保卫工作的认识是做好安全保卫工作的重要前提

首先，安全保卫工作说起来容易，看起来简单，但真正干起来是非常不容易的，过去自己在基层行当领导，对保卫工作的认识比较单一，认为不出问题，不出事件，安全保卫工作就做好了，来到保卫部后，起初也觉得只要押运不出问题，也就没有什么了，一年的工作实践和这次培训使自己真正认识了安全保卫工作的内容很丰实，任务很艰巨，责任很重大，尤其是当前我行顺利完成了金库管理和押运工作的社会化后，安全保卫工作发生了很大的变化。如何适应新的变化，工作目标如何定位，是摆在我们面前的一个重要课题。

其次，做好安全保卫工作，不仅是我们的创建“平安建行”的基本要求，也是为确保社会稳定与和谐的一项重要基础。同时，随着公民民主和安全意识的提高，客户和员工的安全需求不断增长，要求我们要针对不同客户、不同交易方式提供相适应的安全服务，银行安全保卫工作的质量和水平，将成为银行竞争力和客户选择的一个因素。更重要的是股份制商业银行的安全防范水平、刑事治安案件和安全事故、员工违法犯罪状况等受到有关监管部门、投资者和公众更多的关注，安全保卫工作好坏，不但影响到银行的经营状况，更重要的是影响到银行的声誉，影响到投资者对银行的信心，影响到银行股票价格的波动。从这个意义上讲“安全责任大于天”一点也不过分。从我们自身的经营和管理看，安全保卫工作也是确保我行各项业务健康稳定发展的前提和保障。一个健康、安全、稳定的经营环境，有利于我们集中精力发展业务，

壮大自己，从而争取更大的经营业绩。反过来讲，不论我们业务发展的再好，一个案件、一起事故所造成的资金、名誉损失来看，总是得不偿失的。这一方面我们有着无数惨痛的案例。

## 二、强化安全防范意识是做好安全保卫工作的重要保证

从当前我行安全保卫工作面临的内外部形势看，我们的压力还是很大的。从内部看，全行的风险防范水平还有待进一步提高，对风险点的监控能力还有待进一步加强，由不得我们有丝毫马虎和松懈；从外部看，全省金融系统近期频频发案，转移库款、虚存实取、私自放贷、票据诈骗等等，案件形态多种多样。毫不夸张地讲，放松安全保卫无异于是将自己放在了火山口上。因而，我们有必要进一步强调以下意识：

一是“一把手”负总责的意识。行长在省分行安全保卫座谈会上讲到：“做好安全保卫工作首先是‘一把手’工程，……要认真贯彻落实“谁主管，谁负责”的原则，切实履行“一把手”作为安全保卫工作“第一责任人”的职责。不论是行处“一把手”，还是部门“一把手”，都要把“为官一任，保一方平安”作为自己工作的第一要求，确保本单位的人员、财产、业务安全。

二是全员讲安全的意识。安全保卫工作不是哪个人或者哪个部门的任务，而是我们每一位员工的任务。任何一个岗位的员工，对本岗位和本单位的安全负有天然的责任。不仅业务岗位的人员要讲安全，就是在我们看来一些非业务岗位也同样有其相应的职责。比如，门卫就要守好大门，防止可疑人员随意进出单位；司机就要保证行车安全，不仅要注意自己不出以外，还要防止他人给你造成的伤害；食堂管理，要注意食品安全，不仅要使大家吃得营养、吃得满意，还要吃得健康、吃得安全。可以说，安全隐患有可能发生在任何角落、任何时间，我们全行上下每一名员工都应该成为自觉防范安全事故、案件的坚强堡垒。

三是“防患于未然”的意识。安全保卫工作必须要“防患于未然”，而不是充当“事后诸葛”。要坚持“安全第一、预防为主”的原则，真正建立起预防各类案件和灾害事故的长效防御机制，使防范工作走在各项工作的前面，真正做到未雨绸缪。对全行的各类风险点要心中有数，对外部治安环境形势要有准确的判断，以便于指导全行。要结合工作实际，根据不同情形制定突发事件应急预案，同时要组织好相关预案的演练工作，使员工真正掌握预案的流程、要点和防范手段，确保应急预案真正发挥作用。

### 三、强化保卫队伍建设是做好安全保卫工作重要基础

做好安全保卫工作，“物防”、“技防”是保障，但关键还在于“人防”。只有抓住了“人”这一基本要素，全行的安全防范才有保证。

一是要增强保卫人员的责任心。从事保卫工作的同志，一定要认认真真履行岗位职责，全心全意地做好本职工作。如果没有工作责任心，即使再有学识，再有能力，也无法做好本职工作。所以，要做好安全保卫工作，最重要的就是责任心问题，保卫人员必须切实增强责任心，认真履行保卫工作岗位职责。

二是要进一步提高保卫人员素质，建设一支适应股份制商业银行需要的安全保卫队伍。建立现代商业银行经营体制和管理体制，对安全保卫工作和保卫人员提出了更高的要求。我们要结合改革和发展的需要，努力加强自身的学习、掌握新的业务知识和工作技能，进一步提高综合防范能力。要切实关心保卫人员的工作、生活和学习，尽可能地解决他们在工作、生活中的实际困难，使广大保卫人员安于本职、勤于奉献。同时，要在机构整合的基础上，坚持从严管理的方针，对不适应安全保卫工作的人员，要及时采取措施从保卫岗位上撤下来，确保保卫队伍的纯洁性。

三是要加强教育与培训，增强全员安全防范意识。要经常对员工进行职业道德和安全教育，引导员工树立爱岗敬业、乐于奉献的道德情操，提高员工的法纪观念和防范意识。要积极做好一线员工的防不法侵害、防治安事故、防安全事故、防突发事件的培训，制定和完善各种突发事件处置预案，开展一线临柜人员的安全防范技能培训和应急预案演练，提高员工识别不法行为和处理突发事件的能力，切实增强全员安全防范意识，努力提升全行安全防范整体水平和综合防范能力。

四、做好转培训是落实安全保卫工作，扎实推进平安建行的重要任务。

培训虽然结束了，但是下一步的工作仍很艰巨，保卫部门如何做好转培训是当务之急，这也是落实安全保卫工作，扎实推进平安建行的重要任务之一。一是要认真总结培训的经验 and 成果，结合本行实际稳步进行。二是要结合开展的创建平安建行的活动采取灵活多样的形式举办培训。三是要在全行形成氛围使人人懂安全，人人抓安全，力争使安全保卫工作再上新台阶。

## 基层管理者培训心得体会篇四

不知不觉来建行营业部有1个多月了，从开始跟师父学习到自己独立坐柜，这个过程是短暂的，也是开心的。在这个大集体中，同事们都很照顾我，很关心我，让我忘记了工作的辛苦。

正式坐柜的这大半个月里，我有很多体会。第一次的独立临柜，我就像是刚开始走路的孩子，战战兢兢，又期待，但又害怕。独立办理业务的第一天，我所记得的代码全都消失在我的脑海里，看着外面坐的客户，心里特别的着急，幸好和同事和主管的帮助下才顺利的完成。于是每天晚上下班回家我都会将当天接触的新业务的流程好好的梳理，慢慢的我也



回想起我在学习时的感觉，业务也不断的熟悉。刚开始我也会出现一些小的错误，在主管的指导下，我认识到，一个小小的错误会给客户带来很大的麻烦，给我们行里带来很大的损失，做事的时候小心点，谨慎点，不仅仅是对自己负责，更重要的是对客户负责。良好的风险防范意识对我们是很重要的，离柜要记得锁屏和锁箱，对大额的.支付时认真审核身份证等，有高度的认识，才能在工作中时刻保持谨慎，减少工作中差错给自己和别人带来的麻烦。

除了谨慎的意识，工作中的步骤也是很重要的，存钱先收钱再做账，取钱先做帐再付钱等，细心细致，坚持原则，才不会出错。因为我们柜员最直接面对的是客户，我们是银行的窗口，因此我们任何的言行举止都代表了建行的形象，面对形形色色的客户，具备耐心和良好的心态是很重要的，碰到客户的询问，我们耐心的为他们一一解答，碰到客户的抱怨，我们保持微笑，认真做好解释工作，让客户满意。

上班以来，最大的感受是做事要有步骤，积极去做，才不会错账，客户至上，注重细节，认真记住柜员守则，才能做到零差错、零误差。

## 基层管理者培训心得体会篇五

20\_\_年6月9日我参加了总局在保定举办的大堂经理的培训。在短短的半天时间里我开阔了眼界，学到了如何做好本职工作，提升服务水平的业务知识。这次给我们培训的老师是颇具资历的李华老师。他在授课中，恢谐机智，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。培训的内容主要有四点：

(一)大堂经理的重要作用。

(二)掌握大堂经理的含义及岗位职责。

(三)大堂经理的工作流程和具体要求。

(四)大堂经理的考核评价。

培训时，虽然外面天气恶劣，但是我们每一位学员都听得十分认真。在学习过程中，老师先是给我们播放了一部励志mv，虽然只有短短的十几分钟，但是给我们的感触却是很深的，甚至有的学员眼睛里含满了泪花，被电影里的两位马拉松获胜者感到骄傲，感到自豪。在这里我们体会到了使命的更深一层含义。同时给我们讲解了大堂经理的角色价值：必须以优质的服务，快速的办理业务的速度来迎接每一位客户，这都是客户对我们加以信赖的源泉。在我们整个的服务过程和营销过程中都要保持一个好心情，这样才能够做到我们的一个所谓的快乐营销。

在我们的日常工作中；营业前最先是开一个班前会议，会议内容大概包括：整理仪容仪表，检查柜员工号牌佩戴，点钞机宣传品的摆放是否齐全，开门营业要执行一个开门迎宾制度，开门迎宾制度最能让客户体会到我局的正规性，同时柜面柜员严格实行站立迎接服务我们的第一位客户，为了我们更好的服务客户，在我们的营业期间，当发现我们柜内柜外意见不统一或有违规操作时，我们要主动站起来，相互沟通。营业期间我们要做好维持好大厅秩序的工作，并快速正确的指导客户填写好各项凭条，为了开拓市场监测，创新服务理念，老师还给我们介绍了，爱心苹果的例子，这样能让客户感觉到我们的贴心服务，并且能够有更多机会宣传我们的产品。服务是永恒的主题，老师通过对我们的各项业务能力的指导，启发我们工作中要勤站起来相互沟通，于思考，充分研究客户心里，识别客户需求，以客户需求为导向，关注客户情感需求，注重每一个工作细节，学习以客户为中心的现代商业银行服务理念，树立正确的职业化意识与积极的服务心态，积极工作，主动服务。

客户来到我行，给他印象最深的不是我们的硬件设施，而是

我们“润物细无声”的服务。作为客户来到我行第一接触到的大堂经理，亲和的同时更加专业才能吸引和维系更多的客户，这就需要我们在工作之余研究金融市场，熟悉金融产品，对每一档在售理财的产品结构优点卖点拈熟于心，为每一位客户推介最适合他们的产品增加客户的满意度，老实的讲解，加深了我们自己学习专业知识，提高自身素质的紧迫感。最后老师给我们讲述了大堂经理在工作中遇到的最烦心问题——客户投诉。

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。不回避、第一时间处理；了解顾客背景；找出原因，界定控制范围；设定目标；取得授权；必要时让上级参与，运用团队解决问题。寻求双方认可的服务范围；不作过度的承诺；交换条件；必要时，坚持原则。在理论的基础上老师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。银行大堂培训心得体会二20\_\_年5月13日至15日我参加了贵州省分行组织的大堂经理第二期的培训，培训的地点在花溪干校。短短的三天让我收获颇丰，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。

贵州省分行十分重视此次培训，给我们安排的老师也是经过精挑细选的。这次给我们培训的老师是磐石企管顾问有限公司的方瀚德方老师。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。我们培训的内容主要有如何识别、引导和分流客户；形象大使的优质服务；营销技巧与话术大全；分流管理技巧；客户投诉处理技巧、实战演习等等。为了加强大家的团队协作精神和凝聚力，方老师把我们分成八个小组。我们这些培训的学员都是来自贵州各个地区，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。而且方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、正确的给予一次抽牌的机会，根据最后牌的分数来决定冠亚军。这种灵活的、

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。

这几天我所学到的东西主要从以下几个方面概括：

## 一、态度决定一切要做好一件事情，态度是先决条件。

就算你再有知识、再有能力，但是你没有一个好的态度，你也不会成功的。作为一个大堂经理，我们需要的是热情与改变。我们要把每一天都当做是自己工作的第一天来面对。不要被生活中、工作中的琐碎之事磨灭的自己最初的热情与目标。只有我们充满了热情，我们才能在自己的岗位上快乐的工作。就像方老师说的，有快乐的员工，才有忠诚的客户，才有赚钱的股东。要想改变萎靡不振，浑浑噩噩的工作状态我们需要做到以下三方面：提供客户希望得到的服务，提高客户的满意度和忠诚度；提高我们的销售能力，提升网点业绩，实现银行零售业务愿景；提高员工满意度，激发员工的潜能。

## 二、形象的重要性

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做起。爱美知心人皆有之。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。工行的大堂经理是为客户服务的最前台，客户对工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。

### 三、如何更好的分流引导客户

分流引导客户是大堂经理的重要职责之一。特别是在工行，这一职责显得尤其重要。因为作为全国最大的银行，我们拥有的客户群也是最庞大的。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，工行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，从而降低客户对工行服务的满意度。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。

### 四、识别优质客户与营销客户

优质客户才是真正能给我们工行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。现在工行的叫号机有识别优质客户的功能，因此，在bb机提示过后大堂经理要积极主动的将优质客户引导到贵宾理财区，了解客户的需求，然后将优质客户转介给客户经理进行深入的维护。营销客户也是大堂经理的一个职责，方老师主要是从基金营销和保险营销两个方面入手，交我们如何处理客户拒绝接受营销的情况，该使用什么样的话术才会打消客户的疑虑与拒绝。比如客户说他不需要保险，那我们就要把保险特点说出来，因为客户说他不需要保险是因为他没有发现他的需求。人生处处是保险，谁也无法预料自己下一步会遇到什么，保险就是给健康的人买的。我们就要把他的需求挖掘出来。总之，作为大堂经理，要在实战中提高自己的营销能力，为网点的发展，为工行的发展奉献自己的一份力。

### 五、正确处理客户投诉

最后老师给我们讲述了大堂经理在工作中遇到的最烦心问

题一客户投诉。处理客户抱怨要遵循以下几个原则：先处理心情，再处理事情不回避、第一时间处理；了解顾客背景；找出原因，界定控制范围；设定目标；取得授权；必要时让上级参与，运用团队解决问题。寻求双方认可的服务范围；不作过度的承诺；交换条件；必要时，坚持原则。在理论的基础上老师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，我的行囊装满了这几天的收获，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。