# 2024年银行网点心得(实用19篇)

作者：九州迷踪 更新时间：2024-04-02

*在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。银行网点心得篇一随着互联网的发展，网络银行已经成为越来越多人的选择。而作为银行的服务网*

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

**银行网点心得篇一**

随着互联网的发展，网络银行已经成为越来越多人的选择。而作为银行的服务网点，如何更好地服务客户、提高效率是银行一直在探索的问题。作为银行网点的工作人员，我们也应该反思自己的工作以及面临的挑战，提高自身的服务能力和专业技能。

第二段：服务客户。

作为银行网点的工作人员，我们的首要任务就是服务客户。但是有时候客户也会有些让人头痛的问题，例如：排队时间太长，办理业务效率太低等。那么我们应该如何解决这些问题呢？首先，我们应该在服务方面下功夫，注重人性化服务，为客户创造更好的服务环境。其次，我们要掌握良好的沟通技巧，尽量让客户感受到我们的热情和耐心。最后，提高业务办理的效率，减少客户等待时间，尽可能让客户感到便利和舒适。

第三段：个人提升。

作为银行网点工作人员，我们必须具备一定的业务和技能素质，在平时的工作中也需要不断地进行自我提升。首先，我们应该加强知识储备，熟练掌握银行的业务流程和规定。其次，不断学习新知识，了解行业前沿技术和理论知识，做好个人知识积累。最后，提高个人综合素质，包括沟通技巧、表达能力、解决问题的能力等，这些都能让我们更好地服务客户，提高工作效率和质量。

第四段：团队合作。

银行网点的工作是一项团队工作，所以良好的团队合作是提高网点工作效率和质量的关键。所以我们应该注重团队建设和团队沟通，搭建起高效的工作平台。同时，还需要在业务知识、职业道德等方面加强互相学习和交流，提升团队整体素质和个人素质。

第五段：未来展望。

随着社会的不断发展和进步，银行行业也将面临更多的挑战，同时也将迎来更多的机遇。我们应该秉持着积极、创新的态度，在走中学、走中干的基础上，不断提升自己的专业技能和知识，迎接未来的挑战和机遇。这样，我们才能更好地服务客户、提高工作效率和服务质量，为银行事业的发展贡献自己的力量。

总结：

通过这篇文章，我们可以认识到银行网点工作人员应该具备的技能和素质，争取做到专业、高效、人性化的服务，提高工作效率和服务质量。同时，我们也应该明确未来的发展方向和目标，开拓创新思路，不断提升个人素质和综合能力。只有这样，才能更好的服务客户、获得更好的发展机遇，实现自己的职业价值和个人梦想。

**银行网点心得篇二**

xx。

网点转型导入工作在xxx信用社xxx分社已经开展一周多的时间，在一周的培训和学习中，工作方式转变了，服务客户流程规范了，个人职责明确了，营销话术精准了，在短短的一周多时间里，感受很深，收获很多。

网点转型问题，是一个新鲜又客观必然的话题。新鲜是因为对于银行工作者来说，我们留给客户的印象就是收收付付、存存贷贷，每天和钞票打交道，这个印象刻板又鲜明，说起转型，转成什么样，对我们来说确实很新鲜；客观必然是因为在如今的国内外金融形势已经发生了巨大的变化，银行网点必须主动适应这种新的变化，要主动转，要抢先转，不转型势必会被淘汰。

网点转型工作的导入，使我们的工作方式有了较大的转变，工作流程有了规范化、标准化和系统化的要求，比如“柜面服务七步法”的操作规范；手机银行、网银等产品营销话术的统一，每天必须运用各种统计表格对工作情况进行总结等。改变之初，我们都感到些许不适应，有时候也会感到迷茫不知所措，不知道到底怎样才能真正做到规范有效。指导老师和内训师的全程陪伴，随时为我们解答疑问，提醒我们相关注意事项，让所有的不适应和迷茫都得到了有效解决，让我们切实感受到了网点转型对以后的工作的帮助和提升。

我觉得网点转型的最大特征是突出“服务”二字，把提高服务质量作为优化网点转型环境的首要措施，通过提倡微笑服务、举手招迎和人性化、亲情化服务方式改善服务环境，满足客户多层次的服务需求。同时在硬件建设方面，实现现金业务区、非现金业务区和自助服务区三区分离标准，明确客户的服务分区，让客户在办理业务中享受到更专注的服务，也使我们能更快速、便捷的为客户提供优质服务。

在开展网点转型的这些日子里，我们已经体会到客户对网点转型的满意，在自主设备上办理业务，不用排队，节省时间；给客户推荐的网上银行、手机银行等业务，不仅给客户带来安全和便捷，还可以使客户足不出户就能办理业务。

一个微笑，可以抚平客户烦躁的心；一句问候，可以给客户带去一丝温暖。只要我们服务到位了，相信客户会更愿意到我们分社来办理业务，让我们用心去感受客户，用产品去吸引客户，用服务去维护客户。

做好网点转型工作，不仅仅是网点负责人的责任，也不仅仅是零售客户经理的责任，是需要我们xxx分社每一位成员的努力和奋斗，只要大家团结一心，有坚定工作的信心，有战胜困难的决心，有努力进取的恒心，才能真正实现网点转型的目的。在网点转型的路上，我们将携手共进退。

**银行网点心得篇三**

对于银行网点转型这个话题，我作为一名银行工作人员来说并不陌生。银行业竞争日趋激烈，银行网点已不仅仅是银行形象和服务的窗，更是终端营销的主战场，董事长提出的“业务转型主要目标：认真贯彻新发展理念，充分认清当前我们面临的形势任务，进一步统一思想、凝聚共识，明确业务转型重点，推进转型工作落实”。为我们明确了方向。我们必须主动的适应这种新的变化，不转型是不行的，并且转得越快越好，转得越快越主动。如果我们不跟上时代的脚步，很可能就被时代所淘汰。

做为大堂经理，更要做到来有迎声，走有送声等礼仪，让客户感觉我们的服务在变。通过专业的，贴心的服务，去赢得客户，留住客户。我们的客户是多样化的，对大堂经理也是一种考验，大堂经理忙碌而又繁琐。当客户走进银行，首先大堂经理询问客户办理什么业务，然后教他取号，引导客户到功能分区办理或者等候，维持厅堂秩序。理财经理是接待转介客户和维护网点的中高端客户，并为其提供一对一的专属理财服务。柜员办理现金业收集客户信息，绑定渠道类产品，激发客户的需求并转介给客户经理和理财经理。

只有，营造从上到下重视文明标准服务的氛围，进一步提升客户服务满意度。让这种服务理念根深蒂固的扎在我们的心里，不断提高我们的规范意识和服务意识，只有时时刻刻把客户的利益放在第一位，让客户享受第一流的服务，客户每次都能开心来，满意走，甘肃银行业务才能走向一条可持续发展的道路。

以上是本人的一点心得，不妥之处请批评指正！

**银行网点心得篇四**

网点孵化是一种新型的创业模式，越来越多的人加入到这个行业中来。本文将分享我在网点孵化中获得的心得和体会。

二、选址要求。

选择网点孵化的地方要具有良好的交通、商业和人流条件。这也是对于孵化器必须拥有的优势之一。同时，还要考虑到空间的大小和合理划分，以便于不同规模的企业进行不同形式的孵化和发展。

三、服务需求。

服务是成功孵化的关键所在。越来越多的公司需要孵化器提供服务，以帮助他们开拓市场、推广产品和服务。孵化器要能够满足企业的需求，提供更加细致周到、专业、实用的服务。

四、资源整合。

网点孵化器能够为创业者提供各种优势资源，比如企业注册、法律咨询、财务税务服务、人力资源服务、市场营销服务等。此外，孵化器还可以整合各种政府和行业资源，促进良性循环的发展。

五、发展前景。

越来越多的人加入到网点孵化这个行业当中，未来的产业前景十分广阔。据悉，中国将建立1000个网点孵化器。网点孵化器的优势在于它们能够集成各种资源和服务，帮助中小企业快速成长、成功创业。

六、总结。

网点孵化器对于中国的中小企业是一大助力，帮助企业在各方面进行优化和整合资源，将会在社会经济发展中发挥越来越重要的作用。尽管这个行业目前仍存在着一些问题，但是相信在未来的发展中，这些问题会得到解决，创业者们将能够更好的发掘这一行业的潜力。

**银行网点心得篇五**

近年来，随着网络时代的到来，网点培训成为许多公司和组织在发展壮大过程中必不可少的一环。作为一名参与网点培训的员工，我深刻体会到了网点培训所带来的益处和收获。在此，我将结合自身经历，阐述一下我对网点培训的一些体会与思考。

首先，网点培训为我们提供了一个广阔的学习平台。通过参与网点培训，我们有机会接触到各种各样的知识和技能，不仅能够了解公司的发展战略和理念，还能够深入了解相关行业的发展动态。在培训中，我们结合实际问题进行案例分析和模拟操作，学到了大量的专业知识和实战经验。这些知识和经验不仅丰富了我们的工作能力，还提升了我们的综合素质。

其次，网点培训能够拓宽我们的人际交往圈。在参与网点培训的过程中，我们有机会与来自不同地区和不同部门的同事展开深入的交流和合作。通过与他们的互动，我们不仅能够学习到他们的经验和教训，还能够开阔我们的思维和视野。此外，我们还有机会结识一些行业内的专家和学者，与他们进行面对面的交流和研讨，充分利用他们的专业知识和经验。

再次，网点培训加强了团队合作意识和沟通能力。在网点培训中，我们经常需要分组合作完成任务或者进行团队竞赛。这样的学习方式使我们更加注重团队协作和互助精神。在同一团队中，我们需要相互协调、合作共赢，通过相互借鉴、相互学习，解决问题并取得成果。这样的团队合作不仅增强了彼此的沟通能力，还培养了我们的团队意识和团队精神。

最后，网点培训激发了我们的学习热情和自我提升的动力。作为一名员工，永远保持学习的姿态是非常重要的。正是通过网点培训，我们不断学习新知识、新技能，刷新了自己的认知和观念。同时，培训过程中的互动和竞争也激发了我们不断进取的动力，让我们在工作中更加勇敢地面对挑战和困难。通过不断地学习和提升，我们不仅能够更好地适应公司发展的需求，还能够在激烈的竞争中占据优势地位。

综上所述，网点培训给我们带来了巨大的收益和益处。通过参与网点培训，我们不仅能够拓宽知识渠道，还能够提升工作能力。与此同时，网点培训也能够加强人际交往和团队合作能力。通过与来自各地和各行的人士交流合作，我们能够积累更多的人脉资源。此外，网点培训还能够激发我们的学习热情和自我提升的动力，使我们在工作中能够迎接更大的挑战和机遇。因此，我相信通过持续参与网点培训，我们能够不断提高自己，在职场中立于不败之地。

**银行网点心得篇六**

作为一名农行员工，我全程经历了杨园支行的整个转型过程，在转型之前我们与其他网点有一些制度理念上的差距，这些都体现在网点环境还有岗位设置方面，过去我们没有专职的理财经理和客户经理，而且网点设施落后，所办理的业务都相对单一简单，并不符合我们国有银行的身份，转型后我们全面提升了网点的优质服务水平，提高了综合竞争力，认真学习现代商业银行的管理经验。

以客户为中心不是抽象的概念，也不是什么口号，而是实实在在的行动，体现在转型的细微方面。支行在考虑流程优化、功能分区、业务分类、柜员分等、客户指引时，首先想到的是客户需求和感受。如优化流程，更多的考虑客户便利，省去相似、相近的有关手续；而功能分区也考虑了中高端客户办理业务的私密性，增强客户的安全感。业务分类就是把客户从业务上来区分高中低端客户；柜员分等就是把我们柜员分为高柜和低柜柜员；编写客户指引，就是要让客户明白，什么地方办理着什么业务，就是要让每一位客户看得懂，用得上。

为客户提供更好的服务，是网点转型的基点，要为客户提供优质服务，员工服务意识的强弱是关键，而服务意识的强弱源自员工的角色定位。通过培训，大多数员工都明白，作为一各农行员工，其实就是一名服务员，每天的.工作就是为客户提供服务，满足客户的需要，客户满意是衡量服务好坏的标准，就是要在为客户提供服务过程中因人、因时、因事，适宜地向客户营销我们农行的产品。服务是为了销售，而销售需要更好的服务，客户认同是成功销售的秘密武器。对于客户投诉，许多网点躲避不及，但我却认为：“会投诉的客户，才是最忠实的客户。”因为客户有需求并认同农行，才会通过“投诉”希望你改进。所以我们杨园支行每位员工都会认真对待客户投诉，倾听客户心声，了解客户的真正需求，哪怕是客户的一句抱怨，大家都会进行反思，将其变成检讨自身，持续改进的动力。要转型先转脑。

通过分区功能、调整业务流程、合理设置岗位，做到大堂经理对客户的疑问“有问必答”，做到个人客户经理对客户的个人理财需求“有求必应”，实现由传统银行的交易主导型向营销服务型转变，让客户所认可。同时，我们要增强员工素质，全面提高员工业务技能。

**银行网点心得篇七**

二、奖金包的分配。

(一)全员计件积分奖金包分配。

根据支行季度营销办法，实行全员营销计件积分。

1、单位积分奖金值=全员计件积分奖金包/全员计件积分汇总额;。

2、个人计件积分奖金=个人营销计件积分x单位积分奖金值。

(二)可分配奖金包的分配。

a、营销前台人员可分配奖金包的分配。

营销前台人员为对公、零贷、客户服务经理。

1、营销前台人员可分配奖金包=可分配奖金包x营销前台人员可分配奖金包系数;。

2、营销前台人员可分配奖金包系数=上年同期营销前台人员(履职津贴+奖金总额)/上年支行(履职津贴+奖金总额)。

b、非营销前台人员可分配奖金包的分配。

非营销前台人员为高低柜营运柜员。

1、非营销前台人员可分配奖金包=可分配奖金包x非营销前台人员可分配奖金包系数;。

2、非营销前台人员可分配奖金包系数=上年同期非营销前台人员(履职津贴+奖金总额)/上年支行(履职津贴+奖金总额)。

三、延期支付与风险挂钩比例。

根据岗位风险，实行分类挂钩，营销前台人员、营销前台主管(含网点负责人、市场部负责人)挂钩比例为15%，非营销前台人员挂钩比例为10%，营销后台人员(含综合员、放款员)、非营销后台人员(综合管理员)、非营销后台主管(综合部经理等)挂钩5%，延期支付奖金返还按省分行办法执行。

四、个人奖金的分配。

a、营销前台人员个人奖金的分配。

单位积分奖金值=营销前台人员可分配奖金包/营销前台人员积分总额。

b、非营销前台人员个人奖金的分配。

非营销前台人员个人奖金分配实行“四挂钩”，一是与业绩考核挂钩;二是与内控考核挂钩，挂钩比例70%;三是与服务考核挂钩，挂钩比例30%;四是风险挂钩。

非营销前台人员个人奖金=[非营销前台人员奖金包x(0.7x内控考核个人积分/内控考核总积分+0.3x服务考核个人积分/服务考核总积分)+个人计件积分奖金]x90%。

c、营销后台人员个人奖金=(营销前台人员平均奖金x90%+个人计件积分奖金)x95%。

d、非营销后台人员个人奖金=(全员平均奖金+个人计件积分奖金)x95%。

e、非营销后台主管=(全员平均奖金x调节系数+个人计件积分奖金)x95%;。

调节系数：正职为1.4，副职为1.3。

f、营销前台主管=所在网点或部门营销前台人员平均奖x调节系数+个人计件积分奖金)x85%。

调节系数：正职为1.6，副职为1.4。

五、调节机制。

为保障本分配机制顺利实施，对于个人当季或当年奖金。

(或收入)达到上年同期奖金(或收入)100%以上时，以上部分实行延期支付，超出部分进入个人奖金池(正值);对于个人当季或当年奖金(或收入)低于上年同期奖金(或收入)50%时，支行给予借支20%，补足70%，借支部分进入个人奖金池(负值)，个人奖金池连续二年为负值，且金额越来越大的，调整岗位。

**银行网点心得篇八**

第一段：引言（120字）。

随着互联网的发展和便利，我们的生活越来越离不开网络。然而，网络的普及也带来了一系列的安全隐患，网点安防显得尤为重要。作为一名从业多年的安防人员，我积累了一些心得体会，希望通过本文与大家分享，共同探讨如何提升网点的安防能力。

第二段：加强技术防范（240字）。

在网点安防中，技术防范起着至关重要的作用。首先，摄像监控系统是网点安防的基础。通过安装高清摄像头，可以实时监控网点的情况，及时发现异常情况，预防各种安全事故的发生。其次，门禁系统是保障网点安全的重要一环，可以通过指纹、刷卡等多种方式控制人员进出。此外，网络安全防护也是网点安防的关键，建议加强对网络系统的加密，防止黑客攻击和数据泄露。

第三段：加强人员管理（240字）。

除了技术防范外，人员管理也是网点安防的关键环节。首先，网点应严格控制人员进出，对来访者进行登记和身份核查。其次，建立健全的岗位职责制度，明确员工在网点内的权限和责任，加强对员工的培训和教育，提高员工的安全意识和安防技能。此外，要建立一套完善的应急预案，明确各类紧急情况下的应对措施，确保在事故发生时能够及时、有效地处理。

第四段：加强外部合作（240字）。

在网点安防中，与外部合作单位的合作也是不可或缺的。首先，与当地公安机关保持紧密联系，及时了解安全信息和社会治安动态，做好安全隐患的排查和防控工作。其次，与保安公司建立良好的合作关系，定期进行巡逻和安保力量的布置，确保网点的安全。最后，与相关保险和金融机构建立联系，做好事故和紧急情况的风险管理和处理工作，确保网点在遭受损失时能够及时得到赔偿和协助。

第五段：总结（360字）。

网点安防是维护公司利益和员工生命财产安全的重要举措，需要多方面的合力。加强技术防范、人员管理和外部合作，是提升网点安防能力的关键。只有在这三方面取得平衡和配合，才能真正保障网点的安全。同时，也需要不断学习和总结经验，与其他同行分享，共同进步。希望通过今天的分享，能够引起更多人对网点安防问题的关注，共同努力打造更加安全稳定的网络空间。

**银行网点心得篇九**

2014年11月7日桂林银行学院组织我们参观了桂林银行的优秀网点，我们参观了桂林银行营业部。虽然之前培训也在桂林银行进行过，但是没有真正了解桂林银行营业部。从进入大堂开始，感觉完全不一样。桂林银行真的太棒了！优雅的办公环境，高品质的服务水平。彰显了我们桂林银行强大的生命力，我们桂林银行肯定会成为一流的商业银行！大堂经理会心的微笑，热情的接待，是其他很多银行都做不到的。综合柜员专业的服务能力，高效的服务品质，奠定了桂林银行高速发展的基础。

接待我们的是总经理助理，总经理助理现身说法，讲述了她在桂林银行的职业晋升之路。她说虽然自己不是每一项都是最强的，但是她能够保证自己每一项都做得比较好。没有特别明确的职业生涯规划道路，这都是桂林银行给予她的。进入桂林银行，会逼着自己不断学习，不断进步。如果自己不努力学习不进步，就感觉到自己随时会被淘汰。桂林银行是一个人生的大舞台，只要你的心有多宽，你的舞台就有多大。在桂林银行，晋升之路是公平、公正、公开的，只要你有能力，海阔任鱼跃，天高任鸟飞！

我们首先要端正自己学习态度。取其精华，去其糟粕，努力，认真学习业务操作，为以后自己的工作打下坚实的基础。正所谓：“态度决定一切”，在工作中，一开始觉得所谓的小事情根本不算事，可是在以后的结果上却证明人应该从最基本的事做起。认真的态度往往造就更好的成果。人真正的充实和感悟，也来源于坚持的精神。在银行工作这样的平台下，没有所谓的得失、成败。因为“坚持”永远比“选择”更重要。每一个人都是优秀的，进入了这个优秀的群体，就要更加懂得坚持的可贵。以后工作的道路还很长，正是需要这样踏踏实实的努力和认真，才能不断地生子我精神和态度。

其次，我们要树立好全心全意为他人服务的理念。微笑服务，礼貌待人，更是银行业作为特殊的服务行业所推崇的。基本的职业道德要求我们银行行业要全心全意为每一个顾客服务，遵守职业操守，树立良好地服务形象和相关礼仪。通过不断的学习，我体会到微笑服务带给顾客的满意度和带给自己的欣慰感和荣誉感。银行业是为广大人民群众服务的特殊行业，良好的职业形象和服务心态直接影响着我们工作的氛围。这正与当今大时代背景下的和谐的发展观相挂钩，真正的和谐，来自于我们工作中的真心沟通和全心服务。微笑服务，礼貌待人，不仅仅是职业的需要，也是我们工作的价值取向的需要。所以树立正确的价值观和职业理念对我们来说至关重要。

第三，我们坚持好自己的原则。银行所禁止的，千万不能触碰，不但损人不利己，并且会带来一系列难以想象的严重后果。由于银行工作的特殊性，和明显地要求我们要遵循自我道德原则和严格遵守相关的法律法规。遵循法律法规和职业道德所必需的，坚决不触碰违法行为和违背职业原则的行为。不能因为私利而有损他人利益和集体荣誉，不能因为一时权宜，而影响今后的发展。我们应该防微杜渐，从小事做起，从最近本做起。通过文件的学习，我深刻的认识到“勿以善小而不为，勿以恶小而为之。”这一句警句。我作为银行工作者的一员，要严格保证自己的职业操守和遵守相关条例，谨防因为一时大意而给集体和社会造成重大损失。

感谢桂林银行组织我们近距离的观摩了桂林银行优秀网点，让我们学习到大量大课堂上学习不到的知识。我也会朝着优秀银行职员的目标而努力！

黄勇强。

2014年11月7日。

**银行网点心得篇十**

现代社会，随着科技的发展，网络安全问题日益突出，各行各业都面临着来自内外的安全威胁。而在金融行业中，网点安防更是至关重要的一环。网点安防是指针对金融机构、银行网点等重要场所进行安全保卫工作的系统，具体包括防火、防盗、防破坏以及防恐等措施。可见，网点安防的重要性不容小觑，因为它直接关系到金融机构及客户的财产安全，以及金融行业的信任与稳定。

二、加强门禁管理。

作为金融机构网点的入口通道，在网点安防中门禁管理是不可或缺的一个环节。通过强化门禁管理，能够有效控制外部人员的进入，减少安全隐患。在门禁方面，应该建立完善的系统，包括监控摄像头、刷卡进入系统等措施，确保只有持相关证件和权限的人员可以进入。此外，还需要加强对人员和车辆的检查，确保进入网点的人员和车辆的安全性。

三、安装有效的监控设备。

监控设备是网点安防的重要组成部分。通过安装高清晰度的监控摄像头，能够全天候实时监控网点的各个区域，及时掌握异常情况。同时，还需要将监控视频实时传输到指挥中心，以便随时调用和分析。在选择监控设备时，应考虑到画质清晰、角度广泛、防水防尘等特点，确保监控全国并且不易受到破坏。

四、加强安全培训与意识宣传。

安全培训和意识宣传是网点安防的重要一环。金融机构要加强对员工的安全知识的培训，提高员工的安全防范意识，使其能够熟练运用各种安防设备，并能在危急时刻正确应对。此外，还应在网点内设立安全宣传牌、标语等，通过宣传材料向客户传达安全的重要性，引导客户参与到网点安防中来。

五、与社会力量合作。

在网点安防中，金融机构还需要与社会力量合作，共同维护金融安全。一方面，金融机构可以与保安公司合作，雇佣专业的保安人员来加强网点的安全保卫。另一方面，金融机构还可以与当地公安机构建立合作关系，及时获得警务支持和资源共享。

总之，网点安防是金融机构及银行网点等重要场所的重要组成部分。加强网点安防不仅是保护了金融机构及银行网点的财产安全，也是维护金融行业的信任与稳定，确保金融行业的健康发展。通过加强门禁管理、安装有效的监控设备、加强安全培训与意识宣传以及与社会力量合作，可以提高网点安防的效果，有效预防和应对安全威胁，保障网点的安全和稳定。

**银行网点心得篇十一**

网络技术的不断发展，已经渗透到了我们的日常生活，也改变了人们的消费习惯。而对于各大金融机构来说，网络业务的开展，就成为了他们发展的必经之路。而在这个领域中，网点实习成为许多金融学生的首选，他们不仅可以锻炼自己的实践操作能力，更能够接触到一些实际的业务和操作技巧，今天，让我们来谈一谈关于“网点实习心得体会”。

第二段：实习前的准备工作。

在进行网点实习之前，我们需要进行一些必要的准备工作。首先，要了解自己所在银行的网点种类、业务类型、地理位置等基本信息，以便更好地适应实习环境，并且要充分利用自己所学的知识进行预习和练习，加强自己的理论基础。此外，对于实习前的安排和规划也要认真了解和研究，包括工作时间、福利待遇、岗位职责等，以免因为对实习内容和形式的不了解导致失误。

第三段：实习中的感受和收获。

实习过程中，我们要遵守公司规定，安排好每天的工作，熟练掌握各项操作技巧，注重实践和经验的积累，不断总结，不断进步。在这个过程中，我们要积极主动地沟通和协调，团结他人，发扬团队精神，培养应对问题、解决问题的能力，同时要严格遵守公司的规章制度，避免不必要的失误。

在实习过程中，因为自己才刚刚接触金融行业，对于很多工作的流程和细节都尚未熟悉，一些操作经常被指导师兄所指出，这让我更加认真钻研，努力向前，直至逐渐掌握了尽职的技能和思考模式。同时，通过和同事交流谈论，我也愈发意识到团队合作的重要性，明白到工作中忠于职守，与他人默契配合是最基本的要求，也是一种必要切入本行业的素质和能力。

第四段：实习后的收获和体悟。

通过这段实习，我收获了非常多的东西。通过切实的操作，我深刻地认识到了自己还需要完善和提高的地方，也让我学会更多的知识和技巧，增强了我的实践操作能力。同时，团队的合作和同事的帮助，也让我明白了领域专业和职场素质至关重要，只有做到自己的份内工作，才有可能发挥出更大的作用和效果。

第五段：总结。

在这次实习中，我深刻体会到了实践所带来的重要性，也更加坚信了理论联系实际的重要性。通过实习，我在金融业领域获得了全面的锻炼和提高，并感受到了团队合作和同事协调的团结精神。在今后的发展过程中，我将不断学习和培养自己的实践能力，同时注重团队之间的交流和协作，勇于担当职责，做好每一个工作。

**银行网点心得篇十二**

淮邮银发〔20xx〕36号《关于做好20xx年服务质量提升工作的通知》和苏邮银业〔20xx〕21号《关于印发中国邮政储蓄银行江苏省分行营业网点神秘人检查标准（20xx版）的通知》精神，通过提高服务质量（即服务意识和服务技能）提升竞争力，最终达到提升经营业绩的目的，现将具体方案通知如下：

一、成立服务质量提升工作领导小组。

组长：

副组长：

成员：各二级支行支行长、各部门负责人。综合业务部负责全区服务质量提升工作。

二、服务质量提升工作目的：

一是通过演练、培训、检查等方式，迅速提高网点服务质量，进而达到提升网点经营业绩的效果；二是通过落实检查、奖惩和整改工作，达到服务质量持续提高。

三、服务质量提升工作年度目标。

（一）在省行“神秘人”服务检查工作得分位列全区网点前15名，第四季度得分在98分以上。

（二）客户95580客户投诉率比20xx年基础值至少下降40%。

四、服务质量提升分为三个阶段。

（一）第一阶段：20xx年1月-4月，为自查、整改阶段，全省服务检查工作得分在92分以上。

（二）第二阶段：20xx年5月-8月，为达标阶段，全省服务检查工作得分在95分以上。

（三）第三阶段：20xx年9月-12月，为提升阶段，全省服务检查工作得分在98分以上。

五、奖惩：

（一）以下奖惩对象为二级支行支行长。

（二）奖励：

1、四季度各网点在全省服务检查得分98分以上，每提前一个季度达标准的奖励300元。

2、各网点在全区服务检查得分达到阶段得分要求且列全区前2名的，分别奖励500元。

3、网点全年没有考核工单的分别奖500元。

（三）考核：各网点在全省得分前200名的不考核；

1、第一阶段、第二阶段。

各网点未完成第一、二阶段得分计划的，考核1000元，并且每差1分考核200元。即：

考核=1000+（目标分值-得分）x200元。

2、第三阶段：各网点在全省服务检查得分列全省倒数后100名且得分98分以下（不含98分），考核支行20xx元；得分倒数后101-200名的考核1000元；并且得分低于98分的，每差1分考核200元。即：

考核=1000（倒数后100名的为20xx）+（98-得分）x200元。

3、各网点在全区服务检查得分列全区后两名的，分别考核网点500、300元，并且每差1分考核200元。

4、相同问题重复发生或上级行重点整治项目扣分的加倍考核。

（四）其他奖惩。

4、营业时间内，营业厅客户视线内有非当笔业务必备的单据、报表和设备外的物品考核100-200元。使用叫号机的网点叫号后应举手示意，未使用叫号机的网点在无人排队且发现新来的客户时未举手示意的扣100元/次。柜员发现有其他非正在办理业务的客户围拢在柜台前，应请客户在按顺序在一米线外等待，未做到的扣100元/次。营业厅内不得有无关的或非标准的宣传画、宣传牌，相关公示应悬挂整齐，未做到的考核100-200元。

5、定置定位物品缺少或损坏的，网点未及时申请的考核支行长。

6、因服务态度、业务技能等主观原因造成的客户有理由投诉每次考核200-500元。县级、市级、省级、国家级媒体或监督单位负面报导、曝光、通报，经查属实的，每次扣1000-10000元。

六、具体措施和要求。

（一）采取现场和非现场相结合的方式开展检查。

1、非现场检查采取调阅监控的方式进行，每次检查支行长必须按县行检查人要求提供录像时间段，且覆盖“神秘人”检查的`所有内容和所有高低柜柜员、大堂经理（助理）、保安等人员，按神秘人检查标准打分，并按本方案考核第一条标准处惩。

2、针对20xx年“神秘人”检查中存在问题和20xx年“神秘人”检查标准分阶段性整改：

第一阶段20xx年1-4月，重点对网点硬件方面进行整改，具体明细如下：

5、自助区无法正常使用、张贴银联标识，由支行安排合规人员及时加钞、标识有损坏立即更换。同时各二级支行按照《中国邮政储蓄银行江苏省分行营业网点“神秘人”检查标准》逐条对照，对营业厅内外和自助区的墙壁、地面、业务宣传牌、店招等标识等需要进行修复、更换、调整，以书面形式向县行对应部门汇报，硬件设施在第一阶段必须整改到位，若在5月份后发现还有硬件被扣分的，除了本方案其他地方要求扣款外，每分另考核200元，确保在第一阶段达到92分以上。

第二阶段20xx年5月-8月份重点对软件方面进行整改，具体明细如下：

1、大堂经理服饰不规范，如鞋子不是黑色、多余首饰等；

2、低柜柜员使用手机（与业务无关）；

4、资费标准要熟记；

5、柜员未提醒客户当面清点核对钱钞单据；

6、大堂经理空闲时未主动问候客户、空闲时未礼貌送别客户、未合理分流客户；

7、保安坐姿不端正、保安举止不雅、保安未在厅内走动巡视，协助维护营业秩序。同时对照20xx年《中国邮政储蓄银行江苏省分行营业网点“神秘人”检查标准》软件方面的要求执行。最迟从5月份起，县行将对得分未达标的网点开展非现场检查，实时通报并考核，存在问题的柜员当晚留下进行培训并演练，确保同样问题不再发生。未达标的网点必须将当晚存在问题的柜员应留下学习和演练，并在次日晨会上点评，网点要将学习、演练和晨会上点评的监控录像提供给县支行综合业务部进行检查。

（二）加强培训和演练，提升“软件”

县支行将在3月份开展规范服务礼仪培训工作，做到培训、演练相结合；组织大家看录像（齐鲁银行服务视频），学习、借鉴其他商业银行好的做法，并应用到实际工作中。网点从4月份开始每天利用晨会时间进行演练。从5月份重点检查“软件”，整治“软件”不到位。

（三）加强第二阶段检查力度。

“软件”服务是不间断行为，也是最难整改的，因此授予县行服务检查人员和支行长现场处罚权，被处罚人如有异议，可向上一级申诉。每分考核标准为200元，初犯的必须参加晚间的演练；同样问题再犯的每分考核500元并参加培训半天以上（培训相关费用自理）。确保在第二阶段服务已基本养成良好习惯，得分在95分以上。第三阶段20xx年9月-12月，硬件、软件都能做得非常好，服务质量上得到真正的提升，对不能提升的网点加大检查与考核力度。

**银行网点心得篇十三**

在过去的20\_\_年里，我在上级行社领导的正确指导下，紧紧围绕联社业务经营中心为前提;狠抓会计业务基础工作，强化财务管理，化解会计风险，使东回信用社的财务工作平稳过度到20\_\_年。

20\_\_年才刚刚开始，我们社就开展了引深“求和谐树形象创佳绩”主题竞赛活动和引深案件专项治理“回头看”深度排查活动，在这两项活动当中，处处离不开柜台操作和柜台服务。我作为一名主管会计，主要负责本网点的财务管理工作，行使会计的管理和监督职能，为了更好地完成今年联社下达的各项指标任务，努力践行理事长“夯实基储规范经营、创新机制、稳健运行，特作出如下工作总结：

一、健全内部管理制度，加强内控建设，做到依法核算、合规经营，堵塞经济案件的发生。

为了进一步规范我社的业务操作，严格执行各项内控制度，强化内部管理，促进各网点依法合规经营，防止各类案件的发生，我制定了《东回信用社违反业务管理规定和业务操作规程处罚办法》，把安全保卫、操作流程、柜台服务、仪表、出勤五项内容纳入内控制度考核范围，详细、完整地制定了各项处罚办法，以处罚为手段，有效地规范了各项业务操作，提高了全体员工的业务素质，加强了风险防范，防止违规行为的发生。

在去年会计工作规范管理的基础上，继续开展会计规范化管理工作，提高会计核算管理水平，防范和化解操作风险。具体从7个方面做起：1、会计基本规定;2、会计报表质量;3、计算机管理;4、联行结算管理;5、会计档案管理;6、网点管理;7、会计经营管理。

二、加强业务监督、检查力度。

从历年来各金融机构发生的案件情况来看，最主要的原因就是监督检查力度不大，检查流于形式，检查范围广，但不深入，检查声势大，但不扎实，没有真正起到监督检查的作用。吸取历年案发经验，风险源主要集中在重要空白凭证、库存现金、帐户和止付挂失等方面，我今年计划加强重要空白凭证、库存现金、帐户管理，加大对存单、存折止付和挂失手续监督检查力度，采用定期和不定期检查两种方式进行检查。

1、重要空白凭证方面：检查重要空白凭证是否实行专人、专库管理，是否按要求领用、使用、结存、销号，登记是否准确、完整、及时，作废凭证是否按要求管理。重要空白凭证核算是否正确，是否做到了帐实、帐簿、帐表“三相符”，从根本上杜绝重要空白凭证上的案件隐患。

2、库存现金方面：及时对库存现金进行检查，严格控制超库存现象，使现金管理达到规范化，一方面杜绝了白条顶库、挪用库款、库款不符等现象，另一方面还限度地降低了非生息资金的占用。

3、英押、证方面：检查英押、证是否做到了三分管，是否实行了ab角管理制，交接是否有记录。

4、帐户方面：是否建立对帐制度，对帐岗、记帐岗、复核岗是否实行三分离制度，对帐是否及时，同业款项是否逐笔勾对，企业存款是否核对发生额，对帐率是否达到规定要求，是否设立对帐台帐，台帐记录是否与实际对帐情况相符，对帐单印章是否与预留印鉴核对一致。

三、加强柜台人员业务培训，组织技术练兵、努力提高业务人员素质。

针对各网点柜台工作人员知识结构和层次不同等现象，按照缺什么补什么的原则，向他们讲解各类业务操作流程、金融法律法规、新财务制度等方面的知识，用知识武装头脑，培养他们“干一行、爱一行、专一行”，“学一行、会一行、懂一行”的意识，每季度组织一次技术比武，将比武成绩纳入年终考核，从而提高他们的学习积极性，高质量、高效率地为客户服务。

**银行网点心得篇十四**

第一段：简介网点导入的目的和意义（大约200字）。

网点导入是指将实体店铺转型为线上店铺，通过互联网技术与消费者进行交流和销售的方式。随着互联网的发展和普及，线上购物已经成为了人们生活中的常态。网点导入的目的在于适应消费者的需求变化，提升企业的竞争力和适应市场的变化。通过网点导入，企业可以拓展销售渠道，降低经营成本，提高销售效率。然而，网点导入也面临着各种挑战和困难，因此在进行网点导入时需要做好充分的准备和规划。

第二段：实施网点导入的步骤和策略（大约300字）。

网点导入需要经历一系列的步骤和策略。首先，企业需要进行市场研究，了解目标消费者的需求和购买行为，为导入工作提供指导。其次，企业需要制定具体的网点导入计划，包括确定导入方式、建设网站平台、培训员工等。在导入过程中，企业需要充分利用互联网技术，比如通过搜索引擎优化(SEO)提升网站的可见度，通过社交媒体等拓展用户群体。此外，企业还应与合适的物流公司合作，确保商品能够快速、安全地送达给消费者。最后，企业需要不断对导入策略进行评估和调整，根据市场反馈做出相应的改进。

第三段：网点导入的优点和挑战（大约300字）。

网点导入带来了许多优点。首先，通过网点导入，企业可以实现全天候的销售，无时无刻地与全球消费者进行交流和销售。其次，通过网点导入，企业可以降低运营成本，减少人力和物流的投入，提高销售效率和盈利空间。此外，网点导入还能够拓展销售渠道，打破地域限制，吸引更多的消费者。

然而，网点导入也面临着一些挑战。首先，网点导入需要企业具备一定的互联网技术和管理能力，这对一些传统企业而言可能是一个困难。其次，与实体店铺相比，线上店铺面临着更多的竞争，需要企业在产品品质、服务质量和品牌形象上做出更多的努力。此外，线上购物存在售后服务难题，如商品质量问题、退换货等，这也需要企业拥有良好的售后服务体系。

第四段：网点导入的成功案例（大约200字）。

目前，许多企业已经通过网点导入实现了较大的成功。例如，中国的电商巨头阿里巴巴集团通过导入阿里巴巴平台，为数百万家国内外小微企业打开了新的销售渠道，为他们提供了更多的机会和平台。同时，许多传统零售商也通过导入线上销售渠道，实现了销售额的快速增长。这些成功案例证明了网点导入的潜力和机遇。

在进行网点导入时，我深刻体会到了互联网对商业模式的颠覆和影响。通过网点导入，企业能够更好地适应市场变化，提高销售效率和降低成本。但是，网点导入并非一蹴而就的过程，需要企业付出很多努力和耐心。在实施网点导入时，我学会了与外部合作伙伴的沟通和合作，学习了更多的互联网技术知识，提升了自己的综合素质。通过网点导入，我意识到只有不断创新和进步，才能够在激烈的市场竞争中生存和发展。

总结：网点导入是企业适应互联网时代的必然选择，既有优点也有挑战。只有通过充分的市场调研和策略规划，企业能够在网点导入过程中取得成功。通过网点导入，企业不仅可以为消费者提供更便捷的购物体验，也能够实现自身的快速发展。随着互联网的不断发展，网点导入将成为企业迈向成功的关键一步。

**银行网点心得篇十五**

近年来，随着物联网技术的发展和电子商务的普及，各大企业逐渐将业务转移到了网络平台上。互联网的便捷性也使得大量消费者选择通过网络进行购物和服务。尽管如此，银行网点依然扮演着重要角色，无论是日常交易还是财务咨询，都有大量的消费者选择到银行网点进行处理。在网点客户服务中，我收获了许多的心得体会，这些体会不但为我服务的对象提供了高效便捷的服务体验，同时也为我职业生涯的发展带来了新的启示，现在我想把我收获的这些心得体会分享给大家。

第二段：积极理性的态度。

客户服务不是简单的金钱交换，是一种情感上的交流，在这个过程中积极理性的态度非常重要。在服务中，我经常保持面带微笑的态度，有请客户坐下，为客户提供热茶或矿泉水，并耐心地听客户讲述问题。在解决问题时，我会充分听取客户需求，提供合适的建议和帮助。通过这种方式，我积累了丰富的经验和技巧，客户也会获得更加愉快的服务体验。

第三段：高效的服务能力。

在银行业务处理过程中，时间是非常重要的，客户往往通过银行处理各种事务。为了避免客户的等待时间过长，我会在系统操作前,为客户核实资料，然后尽快启动相关的程序。在办理业务时，我会注意细节，核实交易流程和客户是否确认，避免出现错误。在保证业务准确无误的同时，给客户留下深刻的印象，并减少客户等待时间，获得高效的服务体验。

第四段：细致入微的服务细节。

银行业务的流程繁琐，每一步浏览器界面调整或是文档需要填写。因此，我坚持每天都温习相关业务，熟悉流程，遇到问题尽快帮助解决。同时，我也注意按部就班地快速操作。在交易完成后，我会向客户询问是否还有其他需要服务的问题，并告诉客户可以在日后随时来到关连行处理相关业务。在每个细节上,我的目的都是为了让客户享受到更加周到的服务。

第五段：优化服务的经验。

银行网点客户服务的重点在于深入到客户的生活，匹配客户的需求，为客户提供最好的服务。不但要有良好的服务态度，高效的操作流程，更要考虑如何优化服务。我喜欢听取客户对服务的意见和建议，协助和配合上级机构推进服务的优化与改善。我也会向高手请教经验和技巧，学习最新的业务知识和技术。通过不断的学习、总结和应用，显著地改善了客户体验，也取得了客户和上司的一致好评。

结语：

银行网点的服务向来是整个行业的标杆。我们要严格按照规范化流程操作，坚持客户至上，以高效、精准、规范的服务为宗旨。我们应该将客户的体验放在第一位，并追求卓越的服务品质，为客户提供最好的服务。要让客户远离群体，个性化地为客户提供服务。只有做到以上三点，银行的业务才能赢得消费者的喜欢和信赖，才能为了我们银行网点的更好发展而贡献力量。

**银行网点心得篇十六**

对于正处在巩固主题教育成果和加快业务转型发展的关键时期，面对复杂的经济金融形势、残酷的同业竞争以及其它各种矛盾和问题不断凸显的困难局面，如何坚持以党建统揽全局，充分发挥党组织的\'战斗堡垒作用，将党建工作优势转化为业务发展的优势，为自身经营管理提供坚强有力的组织保证，全面提升业务拓展能力、综合盈利能力和可持续发展能力，既是我们当前工作的核心问题，更是使命所在。

实践证明，基层网点想要增强党建与业务工作的“粘合度”，就必须结合各项业务经营工作重点开展多种形式的党建活动，将促进业务转型发展作为党建引领的出发点和落脚点。

首先要强化市场拓展导向。在业务营销上，积极引导党员干部身先士卒，率先垂范，勇挑银行发展重任，深入开展“访客户，问需求，优服务”的营销活动，走出去和客户打成一片，主动服务于三农和小微企业，不断提升经营业绩。

其次要强化业务转型导向。以市场需求为中心，以微喇叭为抓手，根据客户的不同类型，为其量身打造不同的个性化金融产品服务，以满足不同客户群体差异化金融服务需求。充分依托电子银行发展迅猛和网点分布广的优势，拓展各类代理业务，扩大代理业务范围。

第三，需要强化资产优化导向。在不良清收上，积极引导党员干部冲锋在前，自觉挺在清收第一线，向不良贷款亮剑，严厉打击逃废、拖欠银行债务的行为，用实际行动践行党员的先锋模范作用。

最后，强化社会责任担当。围绕支持乡村振兴战略，促使信贷资金向实现乡村振兴的重点领域和薄弱环节倾斜，积极开展项目扶贫、产业扶贫和结对帮扶，借鉴xx农商银行的“双支部”联动模式，将党建优势发挥到产业带富的主战场。

我们作为基层网点，在工作开展中，走访客户及困难群众是我们的职责所在，坚持做到六个必访，即：春节必访孤寡老人，春耕必访困难农户，六一必访留守儿童，高考必访贫困学子，七一必访困难党员，双节必访返乡工人，这样既增加我行人文关怀情谊，宣传我们xx农商银行的良好形象，又能为业务发展奠定良好的基础。

**银行网点心得篇十七**

第一段：介绍网点导入背景和目的（200字）。

近年来，随着电子商务的飞速发展，传统实体店铺逐渐面临着转型的压力。为了更好地适应市场需求，提升竞争力，许多企业开始进行线上线下融合，建设自己的网店。然而，网店的导入工作并不容易，它需要一系列的策划和实施，以确保成功转型。本文旨在分享我在网点导入中的体会与心得。

第二段：规划网点导入策略和考虑因素（200字）。

成功的网点导入需要制定合理的策略。首先，我们需要充分了解消费者的需求和市场趋势，以确定适合的产品和定位。其次，要针对网点的风格和特点，确定合适的宣传推广渠道，例如通过线上渠道进行品牌推广，利用线下渠道吸引更多人群到店。同时，还要考虑网点的经营模式和后续服务，为消费者提供便利和实惠，增加他们的购物体验。

第三段：实施网点导入的挑战与解决办法（300字）。

在实施网点导入的过程中，我们也面临着许多挑战。首先，技术问题可能成为制约因素。很多传统店铺没有过多接触电子商务，导致技术人员的相对不足。解决办法是进行培训和招聘，增加技术力量，以确保网店的顺利运营。其次，经营管理体系的转型也是一个挑战。传统店铺与网店的经营方式有所不同，需要加强团队的沟通协作，提升员工的互联网素养。再者，营销推广的问题也需要重视。网店的推广不仅仅是线上，也需要利用线下的资源，例如在社交媒体平台进行宣传，通过活动吸引消费者。这些都需要有一个全面而系统的推广策略。

第四段：网点导入的优势和创新（200字）。

尽管网点导入可能面临一些困难，但它也带来了许多优势和创新。首先，网店能够给消费者提供更多的选择和便利，让他们可以随时随地购买产品。其次，它能够降低企业的运营成本，比传统实体店铺更加经济。此外，网点导入还可以为企业带来更多的客户和销售机会，通过线上线下融合，提升企业的影响力和竞争力。

第五段：总结网点导入的意义和展望（300字）。

网点导入对企业来说具有重要的意义。它不仅仅是一次转型，更是一种创新的尝试和突破。通过网点导入，企业能够更好地适应市场的变化，与消费者建立更紧密的联系，提升品牌影响力和市场份额。展望未来，随着科技和互联网的发展，网点导入将进一步发展并创造更多的商机。因此，企业应该保持开放的心态，加强自身的创新能力，以更好地实施网点导入，推动企业的发展。

总结：网点导入虽然面临一些挑战，但通过合理的策划和实施，它能够为企业带来许多优势和创新。因此，企业在网点导入过程中应该充分考虑各种因素，解决问题，并不断调整和提升自己的经营能力，以适应市场变化，保持竞争力。同时，也要不断关注科技和互联网的发展，以把握更多机遇，引领行业的发展潮流。

**银行网点心得篇十八**

近期我参加了苏中支行的营业网点规范化服务导入工作培训，使我深有感触。网点规范化服务导入工作是泰兴农商行为提升各网点文明标准服务水平,加快营业网点转型步伐,加速人力资源整合,改善客户体验,提升全行自主品牌形象的重要举措。

通过这次联社组织的服务导入培训我受益匪浅,虽然只有短短的几天,我感到了自已的变化很大,老师带领我们观摩学习并进行实践,通过用图片录像等方式把我们日常工作中的服务记录下来,然后在培训会上跟大家一起探讨,点评哪里做得好,哪里还做得不够.我深刻体会到,这几天的培训洗礼,触动着我的每一根神经,内心总在充斥着“服务就是银行的最大竞争力。”

从这次规范化服务导入工作培训中，我清晰的明白了什么是服务？服务就是用服务者的脚去穿顾客的鞋子。也就是说我们要站在客户的角度想问题，满足顾客的需要，这就是服务。而如何为客户提供优质服务呢？这就需要我们具备良好的服务意识和职业态度，做到五勤：眼勤、嘴勤、耳勤、手勤、腿勤；四好：职业形象好、服务态度好、服务技能好、回答问讯好；三不怕：不怕脏、不怕累、不怕烦；学会感激体谅客户，一切为客户着想，洞察先机，将最优质的服务在客户表达前完成。

时代在变、环境在变，银行的工作也在时时变化着，每天都有新。

的东西出现、新的情况发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自己，更好地规划自己的职业生涯，学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化。农商行的服务工作需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。其实客户，就是我们每天都要面对的“考官”。

“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨；是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到“以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。我们经常提出要“用心服务”，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户长期的理解和信任。

之所以坚持银行服务要“深入人心”，一方面是因为当前很多的银行服务表面文章做得太过明显，另一方面是因为银行服务的趋同性日趋显著。现在社会日益进步，人们对银行服务形式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些糖果、微笑加站立服务，这些形式上的举措已被社会视为理所当然的事情，而从根本上扭转银行员工的意识，切实为不同客户提供最有效、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

“深入人心”一方面要求我们内心牢固树立服务意识，而不能被动、机械地应付客户，要时刻把客户放在内心，要经常站在客户的角度来思考自身的表现。另外，服务要做到“深入人心”，我们的领导者要能率先垂范，重新定位角色，也就是从权力型，向责任型和服务型转变，这是培养和激励员工服务意识最好的.例证；另一方面，“深入人心”要求我们及时、准确把握客户的内心真实需要，要能急客户之所急，想客户之所想。不同客户的需求心理不同，要深度挖掘、动态跟踪。为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。

农商行面对千变万化的市场，面对客户千差万别的需求，大量的服务不是仅仅按照制定的操作流程去做就能做出来的，而是要靠每一位员工去创造，只有每一位员工把服务“深入人心”，把服务与各项业务流程的优化和创新结合起来、把服务与完成全年综合经营计划结合起来，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。我们也就一定能够在同业竞争中脱颖而出。

有问必答，笑容可掬，彬彬有礼，和蔼可亲，高贵典雅，端庄大方，沉着冷静做到无可挑剔。这些是我们的服务规范，扪心自问这些规范我们做到了多少？客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

现在每天来办理业务的客户很多，设置大堂经理来主动解答客户疑问，引导客户快速的办理各项手续。设立综合柜台，将对公业务和对私业务合理的联系和统一，这样就能提高柜员办理业务的效率，也能在一定程度上缓解客户长时间等候带来的压力。

我们苏中支行和以前相比有了质的飞跃，营业室是新装修的，一切都是崭新的，所有的硬件设施都是泰兴农村商业银行最领先的，我为能在此工作感到骄傲和自豪。随着社会大环境的改变，市场经济的发展，农商行进入了前所未有的黄金发展时期，我们要抓住机遇，开拓进取，实现规范化服务的优秀网点和先进标兵，为了实现这一目标，我会在今后的工作中自觉加强理论学习，专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的业务知识，全面提高综合优质服务水平。在领导和同事的指导帮助中发扬长处，弥补不足。提高自己的能力，严格要求把自己培养成一个合格的农商行员工。

**银行网点心得篇十九**

一、引言（150字）。

作为一名网点工作人员，我深深感受到自己在这个岗位上的重要性和责任感。在这个信息时代，网点是银行和客户之间的桥梁，因此我们所做的工作直接关系到客户的资产安全和服务效果。面对这个岗位的挑战，我不断总结经验，积极工作，提升自我。在这篇文章中，我想分享一下我在网点工作中的体会和反思。

二、自我定位（200字）。

作为网点工作人员，我们的首要任务是确保客户的资金安全。为此，我时刻保持警觉，拒绝被形形色色的欺诈手段所蒙蔽。同时，我们也要对自己的职责和技能有清晰的认识。只有不断学习、不断提高，才能更好地为客户提供服务。我坚信，只有不断进取、不断创新，才能在竞争激烈的银行业中立于不败之地。

三、工作方法（300字）。

在网点工作中，高效的工作方法是必不可少的。首先，我们要善于与客户沟通，了解客户的需求，然后提供专业的建议和解决方案。其次，我们要善于团队合作，互相帮助，共同完成工作任务。此外，我们还需要具备一定的应变能力和解决问题的能力，能够迅速应对各种突发情况。最后，我们要不断总结经验，不断学习和提高自己的专业知识和技能，以应对日益复杂和多样化的客户需求。

四、跨界合作（300字）。

近年来，互联网金融的迅猛发展给传统银行业带来了很大的冲击。为了能够适应这个新时代的发展趋势，我们必须扩大自身的视野，与其他行业跨界合作。只有通过与互联网企业的合作，我们才能够掌握更先进的技术和管理经验。同时，我们也要注重创新，通过引入新的理念和模式，使我们的服务更加便捷和高效。

五、个人成长（250字）。

在网点工作中，我不仅学到了专业知识和技能，更重要的是提升了个人能力和素质。在这个岗位上，我学会了克服困难，学会了主动思考和解决问题，建立和维护了良好的人际关系。这些经验和收获不仅对我的个人成长有着深远的影响，也使我更加坚定了在这个岗位上继续奋斗的信心。

总结（200字）。

通过网点工作，我深刻体会到了自己在这个岗位上的责任和重要性。同时，我也认识到只有不断学习、提高和创新，才能够适应时代的发展和客户的需求。在未来的工作中，我将继续努力，为客户提供更优质的服务，不断完善自我，实现个人的价值。同时，我也希望通过自己的努力，让更多的人认识到网点工作的重要性和意义，共同促进银行业的发展。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com