# 银行柜员培训心得体会3篇(如何成为一名优秀的银行柜员？——培训心得体会)

作者：心灵小品 更新时间：2024-04-01

*银行柜员是银行服务窗口的核心人员和形象代表之一，他们在工作中需要具备各方面的业务能力和服务技巧。本篇文章将分享一位银行柜员在培训中的心得体会，从而帮助更多的银行柜员提升自己的服务能力和水平。第1篇在当今新时代大改革的金融背景下，挑战与机遇并*

银行柜员是银行服务窗口的核心人员和形象代表之一，他们在工作中需要具备各方面的业务能力和服务技巧。本篇文章将分享一位银行柜员在培训中的心得体会，从而帮助更多的银行柜员提升自己的服务能力和水平。

第1篇

在当今新时代大改革的金融背景下，挑战与机遇并存，这需要我们时刻保持提高自己的觉悟，紧跟时代发展的脚步，积极研究思考新时代大背景下金融市场的精准定位与发展方向。

在xx五天的培训中给我第一感受就是时代在变，人们的认知也在改变，同时随着5g科技革命的到来，人们的生活工作都会受到影响。当今社会尤其是在一些特殊行业中，往往压力很大，严重些的不但影响到正常的工作生活，同时也伤害到了自己和家人。合理的把压力转化为动力这就是我在培训中所学习到的。

压力情绪管理老师提到在工作生活中人都会有压力，没有压力的人和废人没什么区别，我们要积极向上化压力为动力输出，例如：在日常工作中领导交待你去办一件事，如果领导不强调完成时间和事情的重要性，我想我们一定不会给自己很大的压力去快速的、更好的完成它，有句古语说的好：“逆水行舟，不进则退”，在新时代的发展中如果人人都没有压力，社会就不会进一步发展下去。话又说回来，没有压力是不好的，但压力太大也是不利于我们身心发展的，我们需要把没意义、负面的压力释放出去，同时也要提升自身的职场“沸点”，不带情绪工作，把阳光积极的一面展现给领导、同事，把负面的压力在没人的地方自己消化掉。不让情绪影响到平常的工作与生活。

之后的课程我们还学习了《银行数字化营销能力是如何提升的》，在如今科技化时代大变革中数字化、自助化的变革尤为关键，5g时代的到来会辐射到社会中的点点滴滴，在课堂上我们积极研究讨论了5g赋能智慧银行发展的重要性，科技推动数字化营销，数字化精准营销实践和实地去参访了xx一些数字化银行的营业网点。

学习过程中我认真总结了数字化营销的方式与方法，结合我行当前经营状况我总结了以下几条：一是活期储蓄的营销力度要加大，我们应该继续营销我行银行卡，进一步提高手机银行的使用率，增加活期储蓄客户群，同时我行手机银行app的软件功能也得进一步提升，让客户有更好的体验。二是精准定位，在日常营销产品中，我们要做好营销前准备工作，详细基础标签、行为标签、需求标签、价值标签和预测标签。基于客户来源、属性、兴趣爱好等来制定营销计划和宣传活动。三是营销方式的更新与完善，往往我们宣传方式分为线上线下，不管是线上线下我认为要有吸引客户眼球的主题与活动，活动的举办我们要精心策划，以及礼品的选择要合理合规合味。

几天的培训使我受益匪浅，感悟颇深。同时也开阔了眼界，在今后的工作中我会积极向上，把所学到的知识运用到日常工作中，更好的去完成领导下达的任务。不断提高自己的知识储备和思想观念。最后感谢领导的栽培，给我们这次xx之行的机会，我会好好珍惜此次机会，把所学所想所看到的东西运用到我们日常工作中，进一步提高我行的发展空间和在当地的影响力。

第2篇

学习可以提升素质、学习可以开启智慧，学习是面对竞争激烈的社会的需要。虽然学习已经结束了，但行长在课堂上讲的话语仍在耳畔回响：“业务学习，从大的方面讲，是为整个建行的发展，但关起门说话，我们都是一家人，学习是为你自己，面对竞争激烈、优胜劣汰的社会，你不去充实自己，下一个淘汰的就是你。”多么质朴的语言，一语道破学习有多么重要。一方面，只有不断学习理论知识，才能提高自身素质，才能对业务知识的学习有端正的态度，才能有科学的人生观和价值观。

另一方面，也要着眼实际，要紧紧围绕当前我们工作中遇到的重点和难点问题，开展业务知识学习，才能使自身素质尽快更新，才能在立足本岗位的同时，认真研究和解决岗位工作中遇到的新问题，才能有长远的目光、规划和创新精神，才能为本部门的发展提供好的建议和措施。也只有不断的跟进业务的更新变化，才能在实际工作中，面对复杂的局面，沉着应对，用学过的业务知识去指导工作，推动工作的发展。

说起服务也许是老生常谈，服务在字典中的讲解是为国家、集体、他人的利益或为某种事业而工作。从建国到现在，也许人们心中一直都是理解为字典中的表面现象，说实在我本人也一直如此以为，只要有着满腔热情，就是周到的服务，但通过丛主任的一番细致讲解，使我深刻的领会到服务有着更深的含义，服务有外延和内涵，我们平常所理解的只是他的外延，而内涵更需要我们去挖掘，这就需要我们有创新的思维。

因为我们的外延式服务，如微笑服务、三声服务、幽静的环境等等，已经无法满足客户的需求，只有加强内涵式服务，如对客户细分实行差别化服务、针对不同客户实行量身定做理财产品、使客户在我行的产品有单一变成多种、实行亲情式服务、帮助客户提高产品收益等等，才能留住客户，才可以打动客户的心，重而挖掘更多客户资源，才能有同他行抗衡的资本。其实只要我们能创新思维去搞服务，去抓服务，才能使我们的服务水准上升为一个新的水平。

在这次培训班中，每课同事们都很早来到教室，讲课时认真的听，仔细的记笔记。从大家的身上我也感到了一种活力，一种动力。我会将这次学习所获运用于工作，更会以这次学习为契机，强化学习，尽职尽责做好本职工作。

第3篇

今年尼尔森监督标准的提高，使我们在服务上有了新的要求和挑战。我在实际工作中不断以新的标准要求自己和提升自己，更好的为客户服务，做到真正的真诚微笑服务。

面对工作中出现的新问题，我开始寻找问题的所在，尼尔森新的标准，新的要求，刚刚开始感觉不是很适应，得分不是很高，可是要求提高了得分就应该低了吗，不适应是理由吗，不是——这些都是借口，想给自己一个台阶下，真正的服务不会因为这些表面的问题而产生影响，要从根本找原因，首先，在工作中要从思想上重视坚持不懈、持之以恒的学习服务标准和服务态度;其次，要实现优质服务工作的常态化和规范化，必须加强教育和强化培训自身的理论和实际操作能力。

面对问题我开始改变，在办理业务的时候努力按照标准来要求自己，是自己形成习惯，在工作中尽量 “多说一句话”，做到“四有声”，在办理业务时多与客户交流，从中发现客户的需求，做到“来有迎声、问有答声、唱收唱付、去有送声”。在服务的时候站在客户的角度，遇到问题的时候想办法解决问题而不是推卸责任，事情都没有大和小之分，只要是客户反映的`问题就是我们该解决的。我每天至少要接待 100 位客户，我可能做不到让每个客户对我的各个方面都满意但我会尽量做到让每个客户对我为他的服务感到满意，对于那些因种种原因而有抱怨的客户，通过沟通，积极为他们解决困难，直至他们一个满意的答复。

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