

2023年银行团支书工作计划 银行团委工作计划书(汇总5篇)

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

银行团支书工作计划 银行团委工作计划书篇一

3、进一步加强会计出纳制度，严格会计出纳制度的执行与检查，规范会计印章和空白重要凭证的使用和保管。

4、重点推行支付密码器的出售工作，保证银企结算资金的安全，进一步提高我行防范外来结算风险的手段。

5、规范业务操作流程，强化总会计日常检查制度以及时发现隐患，减少差错杜绝结算事故。

6、切实履行对分理处的业务指导与检查。

7、做好会计核算质量的定期考核工作。

1、把好进人用人关。银行业听着很美，其实充满竞争和风险，所以到我营业部需要有一定的心理素质和文化修养。在用人上以员工的能力且要能发挥员工最大潜能来确定适合的岗位，从而提高员工的积极性。

银行团支书工作计划 银行团委工作计划书篇二

2)、《与弗雷德一起探索》幼儿比较感兴趣,也都能通过操作实验明白科学道理。

3)、幼儿音乐领域方面还需加强,额律动活动匮乏,需要进一步补充。

2. 卫生保健

1)、能够认真填写消毒记录本、交接班记录本、缺勤记录本。

2)、卫生工作能够严格按园里要求进行,但保持的不好。

3)、幼儿基本能够安静进餐,饭前便后洗手,自己增减衣服。

4)、犹豫春季干燥,对幼儿喝水量督促不够到位。

5)、水质问题,能够严格按照园里规章制度进行幼儿引用水签收与发放。

3. 班级配合

1)、能够及时准确的传达会议精神。

2)、老师之间配合默契。

3)、按时召开班会。

4)、主题墙的布置缺少教育性和主题课程的延伸。

4. 安全教育

1)、每周开展安全教育课。

2)、将安全教育贯穿到一日生活当中去。

3)、不足之处是幼儿接园时的安全做的不好,需要继续加强。

5. 家园共育

- 1)、能够保证与家长及时有效的沟通。
- 2)、家长也能够积极配合园里各项工作。

虽然各项工作按部就班的开展着,但仍然有许多不足之处,希望在以后的工作中及时调整不足,继续保持积极的心态努力工作。

银行团支书工作计划 银行团委工作计划书篇三

20xx年是我行团组织实现垂直管理后的第一个完整年度,团工作有了更为广阔的舞台,也面临着日益紧迫的任务。在总行党委和团市委的坚强领导下,总行团委将继续秉承“党建引领、围绕中心、服务青年”宗旨,以“青年认同,助力发展”为目标,体现“高高新新”要求(即把党委高度关注转化为对工作的更高要求,在新的工作机制中开创团建新局面),紧紧围绕“客户中心”战略,团结全行各级团组织,认真做好对青年的凝聚、组织和服务工作。

一、抓好思想建设,坚定共同发展信念

一是以学习型组织建设为抓手,用符合时代特征,青年乐于接受、便于理解的形式方式,强化正面教育,促进团员青年自觉加强政治思想和业务技能学习,引导青年人树立正确人生观、价值观、发展观,把智慧和力量用于我行创新驱动、转型发展的实践。

二是把企业文化作为新时期思想政治工作的抓手,帮助青年尽快适应浦发文化、认同浦发价值观,引导青年敢于担当、善于创新、勇于拼搏、乐于奉献,把个人成长成才融入浦发事业发展之中。

三是各级团组织要增强青年活动的针对性和实效性,提升团组织对青年的凝聚力,形成阳光、简单、包容、上进的组织

氛围，为我行新五年战略规划提供源源不断的青春动力。

二、加强自身建设，打牢团的工作基础

垂直管理是我行团工作一个新的开始，全行各级团组织将进一步加强自身组织建设和制度建设，为加强我行新形势下共青团和青年工作做好充分的准备。

一是要继续依靠党建带团建工作优势，按照与党的组织建设相适应原则，迅速健全基层团的组织建设，实现团工作全覆盖。

二是要加快完成分行团委对辖内机构团组织的垂直管理，形成全行共青团工作合力。

三是总行团委将在汇总和梳理现有规章制度的基础上，适应新形势要求，进一步规范、优化我行团工作的制度、流程和组织生活要求。

四是不断完善总行团委的工作机制，加强对全行团工作的领导和服务能力。

五是通过“心家园”和“浦发青年”网络平台，加大宣传力度，促进经验交流、资源共享。

三、深化创先争优，建立青年推优通道

全行各级团组织要当好党的助手，形成适应党建和业务需要的团建工作机制。

一是加强对优秀青年的引导，及时把优秀青年推荐为党的发展对象，做好“推优入党”工作，满足青年追求进步的愿望。

二是以创先争优活动为载体，通过“青年文明号”、“青年岗位能手”创建活动，激励青年岗位建功，通过全行性青年

评选、表彰活动，深入发掘、塑造营销领域、服务领域、创新领域和管理领域的青年先进典型。

三是激励优秀团干部和青年岗位能手不断前行、不停超越，为“万人培养计划”和“千人后备干部库”输送政治坚定、业绩突出、作风扎实、自律严格、善于工作的优秀青年人才，不断满足青年发展的需要。

四、夯实队伍建设，推动青年职业发展

一要把团的工作岗位作为重要的培养锻炼渠道之一，把团干部放到艰苦复杂环境、急难险重任务中砥砺品质、锤炼作风、增长才干、经受考验，加快青年干部成长步伐。

二要注重在危急时刻、重大任务中发挥青年的突击队作用，引领青年冲锋在前、攻坚克难、拼搏奉献，在成就自身价值同时为我行各项经营目标的顺利实现贡献力量。

三要引导青年以真诚的态度、智慧的思维、可行的方案积极应对工作中的困难和弊端，提出建设性的意见和建议，不麻木，不抱怨，不放弃。

四要围绕中心工作需要，积极开展知识讲座、专业沙龙和青年座谈等形式的活动，搭建青年提升专业素质、展现业务能力的平台，推动青年创新成果运用，形成青年工作品牌。

五要拓宽团员青年参与共青团管理工作的渠道和形式，充分借助青年人自身才智和精力，提升工作实效和影响，也同时做好共青团后备干部的遴选和培养。

五、增强责任意识，关心青年不同需要

全行各级团组织要增强责任意识，对团员青年给予充分的精神激励和关怀，想青年之所想、急青年之所急，密切掌握青

年思想动态，积极向党政领导反映青年诉求，协调相关各方，切实解决好青年最关心、最直接、最现实的问题。

一是特别关注对新员工职业发展的心理辅导和基础培训，结合职业角色转变、成长心得分享、自身发展定位等方面开展工作，帮助青年员工迅速融入浦发大家庭。

二是持续开展对制约青年发展的集中问题的课题调研，加强对实际情况的掌握，及时向党组织反映问题，提出建议。

三是结合青年特点和需求，组织开展志愿服务和各类文体活动，展示青年才华，缓解工作压力，满足青年精神文化需要。

四是关心青年中小众群体的特殊困难，设身处地为其着想，千方百计给予解决，努力营造和谐共荣的局面。

银行团支书工作计划 银行团委工作计划书篇四

工作计划网发布银行2019团委工作计划，更多银行2019团委工作计划相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

【导语】银行是依法成立的经营货币信贷业务的金融机构，是商品货币经济发展到一定阶段的产物。下面是工作计划网为您整理的《银行2019团委工作计划》，仅供大家查阅。

【篇一】

20xx年是我行团组织实现垂直管理后的第一个完整年度，团工作有了更为广阔的舞台，也面临着日益紧迫的任务。在总行党委和团市委的坚强领导下，总行团委将继续秉承“党建引领、围绕中心、服务青年”宗旨，以“青年认同，助力发展”为目标，体现“高高新新”要求(即把党委高度关注转化为对工作的更高要求，在新的工作机制中开创团建新局面)，紧紧围绕“客户中心”战略，团结全行各级团组织，认真做好对青年的凝聚、组织和服务工作。

一、抓好思想建设，坚定共同发展信念

一是以学习型组织建设为抓手，用符合时代特征，青年乐于接受、便于理解的形式方式，强化正面教育，促进团员青年自觉加强政治思想和业务技能学习，引导树立正确人生观、价值观、发展观，把智慧和力量用于我行创新驱动、转型发展的实践。二是把企业文化作为新时期思想政治工作的抓手，帮助青年尽快适应浦发文化、认同浦发价值观，引导青年敢于担当、善于创新、勇于拼搏、乐于奉献，把个人成长成才融入浦发事业发展之中。三是各级团组织要增强青年活动的针对性和实效性，提升团组织对青年的凝聚力，形成阳光、简单、包容、上进的组织氛围，为我行新五年战略规划提供源源不断的青春动力。

二、加强自身建设，打牢团的工作基础

垂直管理是我行团工作一个新的开始，全行各级团组织将进一步加强自身组织建设和制度建设，为加强我行新形势下共青团和青年工作做好充分的准备。一是要继续依靠党建带团建工作优势，按照与党的组织建设相适应原则，迅速健全基层团的组织建设，实现团工作全覆盖。二是要加快完成分行团委对辖内机构团组织的垂直管理，形成全行共青团工作合力。三是总行团委将在汇总和梳理现有规章制度的基础上，适应新形势要求，进一步规范、优化我行团工作的制度、流程和组织生活要求。四是不断完善总行团委的工作机制，加强对全行团工作的领导和服务能力。五是通过“心家园”和“浦发青年”网络平台，加大宣传力度，促进经验交流、资源共享。

三、深化创先争优，建立青年推优通道

全行各级团组织要当好党的助手，形成适应党建和业务需要的团建工作机制。一是加强对优秀青年的引导，及时把优秀青年推荐为党的发展对象，做好“推优入党”工作，满足青

年追求进步的愿望。二是以创先争优活动为载体，通过“青年文明号”、“青年岗位能手”创建活动，激励青年岗位建功，通过全行性青年评选、表彰活动，深入发掘、塑造营销领域、服务领域、创新领域和管理领域的青年先进典型。三是激励优秀团干部和青年岗位能手不断前行、不停超越，为“万人培养计划”和“千人后备干部库”输送政治坚定、业绩突出、作风扎实、自律严格、善于工作的优秀才，不断满足青年发展的需要。

四、夯实队伍建设，推动青年职业发展

一要把团的工作岗位作为重要的培养锻炼渠道之一，把团干部放到艰苦复杂环境、急难险重任务中砥砺品质、锤炼作风、增长才干、经受考验，加快青年干部成长步伐。二要注重在危急时刻、重大任务中发挥青年的突击队作用，引领青年冲锋在前、攻坚克难、拼搏奉献，在成就自身价值同时为我行各项经营目标的顺利实现贡献力量。三要引导青年以真诚的态度、智慧的思维、可行的方案积极应对工作中的困难和弊端，提出建设性的意见和建议，不麻木，不抱怨，不放弃。四要围绕中心工作需要，积极开展知识讲座、专业沙龙和青年座谈等形式的活动，搭建青年提升专业素质、展现业务能力的平台，推动青年创新成果运用，形成青年工作品牌。五要拓宽团员青年参与共青团管理工作的渠道和形式，充分借助自身才智和精力，提升工作实效和影响，也同时做好共青团后备干部的遴选和培养。

五、增强责任意识，关心青年不同需要

全行各级团组织要增强责任意识，对团员青年给予充分的精神激励和关怀，想青年之所想、急青年之所急，密切掌握青年思想动态，积极向党政领导反映青年诉求，协调相关各方，切实解决好青年最关心、最直接、最现实的问题。一是特别关注对新员工职业发展的心理辅导和基础培训，结合职业角色转变、成长心得分享、自身发展定位等方面开展工作，帮

助青年员工迅速融入浦发大家庭。二是持续开展对制约青年发展的集中问题的课题调研，加强对实际情况的掌握，及时向党组织反映问题，提出建议。三是结合青年特点和需求，组织开展志愿服务和各类文体活动，展示青年才华，缓解工作压力，满足青年精神文化需要。四是关心青年中小众群体的特殊困难，设身处地为其着想，千方百计给予解决，努力营造和谐共荣的局面。

【篇二】

20xx年是中国*成立xx周年，也是创先争优活动蓬勃开展，浦发银行党建工作迈向新高度的一年。在我行党委和团市委的坚强领导和充分关心下，浦发银行团委深入贯彻全行党建工作会议精神，坚持“党建引领、围绕中心、服务青年”工作宗旨，抓住契机，实现了团组织垂直管理，并在全行范围召开了团代会，完成了换届工作，团结、引领广大青年员工积极投身我行新五年发展战略规划的实践，认真履行自身职责，较好地完成了各项工作任务。

一、党建带团建，实现团组织垂直管理

我行团委认真贯彻全行党建工作会议精神，紧紧抓住全行党组织垂直管理的契机，实现了团组织的垂直管理，有效加强了我行共青团的自身建设。一是根据“党团对口”原则，除香港分行外，全行35家分行均建立了团委，并全部纳入总行团委垂直管理。二是在总行党委的关心和推动下，明确规定新任分行团委书记不超过30周岁，纳入分行中层干部管理，优化了团干部选配标准，加强了共青团的工作力量。三是在垂直管理工作中有效梳理了各项制度办法，优化了各项工作流程，加强了团务工作的有效性和规范性。四是成立了总行直属团委，加强了总行本部的共青团工作。

二、顺应新战略，完成总行团委换届选举

20xx年是我行新五年发展战略规划启动之年。为在我行新五年发展战略规划实践中更好地发挥青年群体的价值和作用，总行团委按照团章要求，召开了共青团上海浦东发展银行第五次代表大会。来自全行的近百名团代会代表，*选举产生了第六届总行团委。本次团代会是我行第一次全行性的团代会，也是贯彻“七一”讲话精神，落实党建带团建要求，全面加强新形势下我行青年工作的重要会议。总行党委书记吉晓辉同志在会上作了重要讲话，总行党委委员和党建督察员出席大会开幕式，各分行党委班子成员通过视频方式参会，充分显示了总分行党委抓好青年工作的决心和对我行青年的殷切期望。大会就进一步加强我行新形势下青年工作开展了广泛的讨论，对后续开展好我行共青团工作形成了一批建设性的建议。

三、以创先争优，巩固发扬世博工作成果

20xx年，总行团委以创先争优活动为抓手，发掘和塑造营销领域、服务领域、创新领域和管理领域的青年先进典型，以基层“优秀团组织”、“青年文明号”、“青年岗位能手”创建为抓手，始终坚持“活动过程出效果，活动结束后留成果”要求，努力巩固和发扬世博金融服务工作成果。总行团委承办了上海银行业经营网点互访交流活动，依托上海分行团委积极推进上海银行业青年“送金融知识进园区、进社区、进郊区”活动，五四期间，对我行10家先进青年集体和30名优秀青年个人进行表彰，对获得全国青年文明号和市级以上荣誉的8家青年集体和3名个人进行通报表扬。通过积极营造创先争优活动氛围，鼓励青年员工在业务一线实现岗位建功。

四、加强针对性，积极服务青年发展需要

为切实履行服务青年的职责，总行团委通过细分青年需求，有针对性地搭建特色平台，服务青年发展需要。一是总行团委于年内牵头组织了3次问卷调研，分别对我行青年工作生活现状、来沪金融青年生存状况、特殊岗位员工工作压力进行

了调研分析。二是组织了“关注青年，助力发展”座谈会，从青年工作十个不同方面，邀请领导与青年展开热烈而深入的交流，发挥了团的桥梁纽带作用。三是组织年度团训班，就公文写作、领导力培养进行专题培训，向团干部推广对新员工开展“浦发事业启航工作坊”的工作模式，并通过情景演示进行了基层团工作的交流。四是联合工会发起健身卡团购活动，为我行员工提供大幅优惠的健身服务。

五、展青年风采，策划组织各类特色活动

20xx年，总行团委认真选题，积极策划，不断创新，配合各项重要任务的完成和广大青年的需要，组织开展了一系列特色活动，充分展现了我行青年的风采。一是在全行文艺汇演和“七一”表彰活动中，组织了一支浦发“小白菜”志愿者队伍，出色完成了引领任务，得到了多方好评。二是组织总行本部和多家分行青年共同排演了“我们共同走过”大型诗朗诵，参加了全行文艺汇演。三是协助直属党委策划组织了“服务战略、服务大局、服务基层”三服务演讲会，选拔培训了13名青年同志代表各党支部进行了汇报演讲，发动多家团支部，组织青年排练了节目参演。四是与办公室共同组织了全行志愿者日活动。五是组织了上海地区“浦发青年三人制篮球联赛”，进行了近70场比赛，并组建了浦发篮球宝贝队伍。六是积极参加上海市团干部运动会、金融系统篮球赛等系统内比赛活动，广泛组织参加与其它团组织的共建，增进青年交流。

【篇三】

一、基本工作思路

20xx-20xx年度我行团委工作将继续紧紧依靠行党委、行长室的领导和支持，本着服务全行发展大局的原则，坚持以人为本，以构建青年团员工作新格局为目标，围绕我行中心工作，进一步完善团的各项机制，切实关心青年团员工作、生活，

增强青年团员的凝聚力和号召力，结合我行的实际情况开展工作，在“开门红”活动中组织、带领团员青年发挥的突击队作用，更好的服务我行的发展大局。

二、主要工作措施

(一)进一步建立健全基层团支部，加强团组织建设，提高团工作执行力。在20xx年各支行成立团支部的基础上，新增机关团支部；制定团委例会制度，确定总行团委与基层支部联系制度，使团工作能高效、快捷的开展；并加强团工作执行力建设，制定奖罚和退出机制。

(二)紧紧围绕业务发展这一中心，发挥团组织的突击队和生力军作用。做到党委有号召，团委有行动，业务部门有要求，团组织主动配合。

“储明星”、“揽储能手”，积极壮大我行资金实力，发挥青年团员员工生力军的作用。抢占市场先机，让广大团员青年员工在实践中学习，在实践中锻炼，激发团员青年员工参与发展的热情；使广大青年员工不但有“我行”意识，还要有“我行”观念。

(2)结合我行青年员工较多，业务素质亟待提高的实际情况，进一步深化创建“青年文明号”和争当“青年岗位能手”活动。把创建“青年文明号”活动作为文明优质服务的有效载体，通过印发《狼性文化》等一系列青年励志读本，组织“文明优质服务对手赛”，在全行掀起“比、学、赶、帮、超”的热潮。团委加大组织宣传和思想引导，形成“二线为一线，机关为基层，全行为客户服务”的良好局面，向社会宣扬我行统一的服务品牌和企业形象，为我行各项业务“扩张性”发展提供智力和人才保障。

(四)加强团员青年的思想政治工作。

1、定期组织团员进行思想政治学习。共青团员作为中国*的助手和后备军，必须树立正确的人生观、世界观和价值观，因此团组织必须通过组织团员青年对党的理论知识、大政方针、时事政治及一系列相关知识的学习，提高团员青年政治素质和理论修养，做好党的助手。

2、建立学习型团支部，在团员青年中开展读书活动。通过推荐优秀文艺作品、组织团员青年撰写读后感等活动，助青年树立正确的世界观、人生观和价值观，明确肩负的历史使命，立足本职，奋发有为。

(三)通过特色的团活动，进一步扩大我行的社会影响力和认知度。组建具有我们村镇银行特色的篮球队、足球队、羽毛球队、乒乓球队、舞蹈队、合唱队。不断丰富广大青年团员的业余生活，通过“以球会友”、“以歌会友”、“以舞会友”等形式积极搭建沭阳东吴村镇银行对外交流和展示平台。通过开展联谊会、卡拉ok大赛、友谊赛，青年志愿者活动等活动为载体扩大江苏沭阳东吴村镇银行的社会影响力，激发青年员工的活力。

1. 2019银行团委工作计划【三篇】

3. 银行团委工作计划|2018银行团委工作计划|团委工作计划范文

6. 大学团委工作计划书2019

8. 团委秘书处工作计划2019

银行团支书工作计划 银行团委工作计划书篇五

一 attitude(态度)。思想决定行动，态度决定一切。

商业银行客户经理的第一课应该是培养他们“五颗心”，

即对银行的忠心、对客户的爱、对事业的进取心、对细节的耐心、对胜利的信心。

对银行必须忠心耿耿，这是第一位的，新入行的客户经理第一课应当是价值观的培训，培训客户经理从文化、价值观上认同本行，个人职业生涯愿意与银行共同发展；喜欢客户，愿意和客户接触，对事业有着超强的进取心，希望能有所作为；对细节有着超乎寻常的耐心，愿意操作一些具体的工作；对成功有着坚定的信心，认为自己一定能成功，能坚持不懈。

银行在态度方面具体的课程包括：银行成长史、银行文化和价值观、职业化精神、银行团队合作、客户服务意识、质量意识、成本意识、学习态度、自我激励、压力管理等。

二 skill(技巧)。正确争取的营销技巧和方法

基本销售技巧主要包括：销售前的准备技巧(了解销售的思路、找准银行目标客户、做好销售计划等)、销售礼仪、接近客户的技巧(电话拜访客户、直接拜访客户等)、开场白的技巧、询问与倾听的技巧、产品展示和说明的技巧、处理客户异议的技巧、临门一脚的技巧、撰写金融服务方案的技巧等。专业销售技巧包括：人际沟通技巧、演讲技巧、谈判技巧、冲突管理等。更上一层的技巧包括：渠道管理、大客户销售管理、区域销售管理、销售团队管理等等。

三 knowledge(知识)。精通各项银行产品和知识。

银行产品及服务介绍、银行宣传资料的使用、银行电脑软硬件知识、设备使用知识、专业知识、竞争对手分析等等。要高度精通各项银行的对公授信产品，这是关键中的关键，要高度知道这些产品如何使用。

从重要性来看 attitude(态度)是成功的支点，在三者之中是最重要的，所谓“态度决定一切”，自有它的道理。有

了积极的态度，就会主动学习知识、提高技能。就像图中的扇形，如果增加“态度”的夹角，“技巧”和“知识”会成倍放大，可以说是“四两拨千斤”。

下面我们通过一个例子来看态度培训是如何来做的。

支行就是最典型的一个团队，银行的大客户业务部也是一个典型的团队，团队精神的培训是一种典型的态度培训，目的是使公司的不同部门或销售队伍中的不同成员在大项目的销售过程中能够协调一致。

态度的改变除了靠集中培训之外，更重要的是日常灌输，要“年年讲、月月讲、天天讲”，要以身作则、树立榜样、潜移默化。ask的中文翻译是“问”，就是要求企业建立勤学好问的大环境。从培训的时间顺序来看，知识需要在入职时就开始培训；技巧可以在观察考核几个月后因人而异、查漏补缺、选择培训；态度培养则是长期的日常工作。

只有把握好ask三方面培训的平衡，才能既提升能力，又留住人才。

客户经理是商业银行高素质人才的群体，是现代商业银行经营与管理的人力资源主体，其素质高低对商业银行开发客户、开拓市场的有着直接的影响。因此，商业银行均高度重视对客户经理的持续培训(也叫终身培训)，以应对愈来愈激烈的市场竞争。培训的方式主要有：银行内部举办专业培训班；由资深的客户经理带领，实行在职岗位培训；邀请金融专家到本银行讲座；派往参与其它金融机构举办的培训与讲座，组织到国外金融机构考察学习；到其它业务部门接受短期培训；新产品推介培训等。培训内容包括有关的法律、财务分析、国际贸易融资、营销技巧，其它如生存训练、eq训练、战争游戏等。

客户经理的主要职能是：

1、开拓银行业务(主动进攻型)。这是客户经理的主要职责。大力挖掘优质新客户;全方位地开发新业务;不断创造客户需求,提出产品创新思路。

2、加强现有客户关系。对现有客户的维护服务,是客户经理的一项重要职责。大力促销业务,提倡连带促销,交叉式销售,为客户提供一揽子报务;认真解决客户的疑难问题,处理客户投诉;千方百计提高服务质量,为客户提供高品质服务;大力开展各种收费服务,努力提高非利息收入比例。

3、受理客户授信申请。对客户提出的授信申请,客户经理要在认真进行调查分析的基础上,提出客户真实、资料完整齐全、分析准确、观点鲜明的授信调查报告,送同级信贷管理部门审查。

4、参与审批工作。客户经理主管大都是信贷委员会委员,直接参与审批工作。

5、搞好贷后监控工作。加强对信贷客户的日常工作监测、风险管理工作,及早察觉坏帐信号并立即采取行动进行补偿。

6、收集反馈信息。及时准确地收集客户经营情况及客户意见、行业动态、同业竞争对手情报等各类信息情报资料,上报给有关部门,以采取应对措施,把握商机,促进业务发展。

客户经理处在市场竞争的最前线,必须充分运用现代化的服务手段来掌握资讯、利用资讯才能在市场竞争中抢占待机。

客户经理的营销技巧比较高超。客户经理在长期激烈的市场竞争中积累了许多丰富的营销技巧。

客户经理作为银行与客户联系的桥梁,银行形象的代表

者、客户开发者、产品营销者，在商业银行市场竞争和业务发展中发挥着愈来愈重要的作用。

科学定位。进一步明确客户经理的工作职责。客户经理的工作职责既不能定得过多，也不能定得太少。其主要职责应定为：开发客户；开拓业务（以批发业务和私人银行业务为主）；提出新产品创意；信贷调查；贷后监管；信息情报收集反馈。

严格管理，逐步建立一支高素质的职业化客户经理队伍。首先，把好客户经理资格认定关。客户经理不是信贷员和存款外勤的“翻牌”，更不是分流富余人员的渠道，应是银行比较优秀的人才的群体。特别是客户部门的主管一定要由资深客户经理担任，竞争上岗。第二，加大专业培训力度。总行重点培训客户经理师资力量和高级客户经理，分支行重点对客户经理进行操作性培训。客户经理培训不能只搞短期行业，要坚持持续性、长期性，对客户经理进行终身培训。除了在国内培训外，对一些高级客户经理，可有计划地组织到境（国）外进行短期培训考察，以开拓视野、掌握新知识。第三，严格进行考核。在指标体系中，突出以业绩为中心，以效益为目标。考核办法一经出台，就要严格执行。第四，完善对客户经理的监督管理，防范经营风险。

严格的奖罚制得以充满生机和活力最重要的激励机制。以业绩论英雄，凭贡献拿薪酬，按表现定去留，这在银行已成为一种制度。赏罚制度对激励客户经理工作积极性有着十分重要及直接的影响。

对客户经理的持续培训

客户经理作为商业银行高素质人才的群体，是现代商业银行经营与管理的人才资源主体，其素质高低对商业银行开发客户、开拓市场有着直接的影响。因此，应高度重视对客户经理的持续培训（也叫终身培训），以应对愈来愈激烈的市场竞争。

第一节 客户经理培训的地位、目的与原则

一、培训的地位

“人力资源是所有资源中增值潜力最大、最具有意义的资源”，“客户经理培训是银行所有投资中风险最小、收益最大的战略性投资”，这些理念在银行中已形成共识。“持续培训”、“终身教育”、“学习型银行”、“生涯发展”的提法和概念都表明人力资源开发已成为银行增强自身竞争力的重要途经。

客户经理素质的提高要通过培训来实现，客户经理的晋升和调职，需要通过培训来铺路。

二、培训的目的

培训客户经理的出发点和归宿是“银行生存与发展”，其主要目的为：

(一) 适应银行现代化、智能化管理、获得高素质人才的需要

当今世界，新技术日新月异，经济和社会职能日益复杂化和智能化。这对银行人力资源的素质要求越来越高，银行要获得高质量、高素质的人力资源大体只有两个途经：一是从银行外部吸引招聘高素质的人才，这样可以比较快地获得需要的人员，而且有可能带来新思想；二是对银行内部的人力资源进行培训开发，提高他们的素质和质量，这样有利于保持银行经营管理的连续性，能够调动员工积极性。

随着时代的进步与银行的发展，越来越多的商业银行更重视通过内部培训开发来获得高质量的人力资源。这是因为，内部人力资源的培训开发不仅能够更经济、更可靠地获得人力，提高人力资源的质量，而且培训开发能够有效的激励员

工，能够培养员工对银行产生持久的归属感及对银行忠诚。同时，由于银行点多面广，基层营业机构多，人员素质参差不齐，大范围、大批量地依靠引进外来人员来提高银行员工的整体业务素质也不现实，只有立足内部的培训开发，才能从根本上解决问题，这是直面现实的唯一选择。

(二) 适应银行内外环境的变化，提高银行竞争能力的需要

企业之间的竞争归根到底是人才的竞争。一家商业银行能不能适应市场经济的变化，能不能在激烈的金融市场竞争中取得优势地位，关键在于其有没有一大批高素质的人才。银行不是一个封闭系统，而是一个不断与外界相适应的动态系统，这种适应不是静态的、机械的适应，而是动态的、积极的适应，这就是所谓的系统权变观。在外部环境大致相同的情况下，银行要在市场竞争中立于不败之地，关键在于银行内部，而内部的落脚点又在人的作用上。人所起的作用除了先天条件外，主要在于后天培养。随着知识的更新、技术和信息的迅速发展，若客户经理的知识、技术仍停滞不前，必然要遭到社会的淘汰。目前，银行正面临着上市的严峻考验，改革的力度越来越大，只有不断地培训客户经理，才能使广大员工跟上时代，适应股份制改革的需要，银行的竞争力才会不断增强。

(三) 提高工作效率和生产力的需要

客户经理通过有效的培训，其产品知识、营销技能等综合素质就可以得到迅速提高，银行的整体素质也随军之提高，客户就可以得到高质量、高效率的服务，对银行金融产品和服务的购买频率和数量就会增加，从而而使银行的经营效益得到较大提高。因此，银行客户群、业务量、经营效率与客户经理的知识、技能有绝对的相关性。

(四) 满足客户经理自我成长的需要

现代培训的理念是：工作已经成为一个持续学习的过程，是个人为提高自己的市场价值而进行的投资。客户经理不仅重视工作任务的完成，而且越来越看重从工作中可学习哪些新知识、新技能，是否可以使自己的身价逐步增值。商业银行的管理者认为：对员工培训的投入已经不仅仅是银行的“费用”，而应视之作为一种“投资”。客户经理希望学习新的知识和技能，希望接受具有挑战性的任务，希望晋升，希望得到职业发展的机会，这些都离不开培训。因此，通过培训，可以增强客户经理的满足感。

二、培训的原则

为了提高培训成效，在对客户经理的培训中，一般应注意坚持以下原则：一是坚持激励原则。把培训作为一种奖励手段，如鼓励客户经理利用业余时间进修学习，并对成绩突出者给予奖励等；二是坚持应用原则。对银行客户经理在职培训应强调针对性、实践性。倡导“培训为业务服务”、“培训为管理服务”的方针。银行发展需要什么样的人、客户经理缺什么知识与技能就培训什么，要摒弃形式主义，注重实效、学以致用；三是坚持参与性原则。为调动客户经理参加和接受培训的积极性，要让客户经理参与到培训活动中去。如每星期定期举办业务培训讲座，让每个客户经理轮流上台当教师，既培养锻炼了客户经理演讲能力、鼓动能力、文字综合能力、分析研究问题能力等工作技能，又能让客户经理们之间相互分享了各自的成功经验与失败教训，从而提高培训的主人翁意识，激发其参与培训的积极性；四是坚持分类原则。客户经理培训的最终目的是提高员工的工作能力，人的能力、性格、智力、兴趣、经验等均存在个性差异。同时，岗位不同、职级不同和职位不同，对客户经理的素质要求也不一样，因此，对客户经理的培训应强调因人施教的原则，根据不同的对象、不同的岗位、不同职位选择不同的培训内容和培训方式。

第二节 客户经理培训的内容与方式方法

一、培训的内容

对客户经理的培训内容，要从实际出发，根据本行实际，量体裁衣，度身定做。一般应采取分类培训的方式进行，即针对不同的对象确定不同的培训内容。

(一) 客户经理的基本培训内容

- 1、银行有关的法律。
- 2、金融产品知识。
- 3、银行规章制度。
- 4、财务及信贷评估分析技术。
- 5、市场调研分析技术。
- 6、营销技能。
- 7、公关礼仪。
- 8、心理素质。
- 9、职业操守。
- 10、 其它。

(二) 新任客户经理的培训内容

对银行而言，对新入行的客户经理进行培训是最佳培训时机。新员工的培训与发展，又称岗前培训、岗前教育、职前教育、入行教育，是一个银行所录入的员工从局外人转为银行人的过程，是员工从一个团体的成员融入到另一个团体的过程。对新招聘客户经理的培训课程应为：介绍本行概况，

包括银行历史、使命与前景规划、主要金融产品及服务、银行客户和市场竞争状况、银行组织架构及工作流程等;介绍客户经理职位说明及职业必备;介绍法律文件与规章制度;到主要业务部门或岗位进行跟班实习等。

(三) 高级客户经理的基本素质

高级客户经理除了具备一般客户经理的素质外,还应具备以下基本素质:一是具备良好的思想品德、职业道德和敬业精神及开拓创新精神。二是熟悉和掌握商业银行各种资产、负债、中间业务知识和运用方法;三是有较强的独立工作能力、公关协调能力和语言表达能力。四是具有外向型号的性格。五是有一定的社会关系。六是具有一定的文字综合能力;七是具有丰富的实践经验。