

最新银行下乡工作计划书(优秀6篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

银行下乡工作计划书篇一

新的一年即将到来，但同业竞争还会不断加剧，面对各种严峻的形势和压力，在新的一年里，我们将进一步转变经营理念，研究新的和采取以往一些行之有效的措施，全方位地推动支行各项业务发展，使*年各项工作有一个良好的开局。

存款是银行生存之根本，我行将从以下几方面着手，大力开展存款营销。

资产在×万元以上的个体营业主客户。五、综合运用我行已经开发成熟的金融产品，整合形象包装，打好营销“组合拳”，对我行金如意理财包、户信息通、96558、如意银联卡以及个人综合授信、住房按揭、汽车消费信贷业务等金融产品进行系统的宣传营销。六、要及时做好客户的回访工作，要让客户实实在在地体会到宁夏银行的真诚服务。要让他们记着宁夏银行固原支行，客户如有其它方面的要求时应尽可能的去满足，提高办事效率。

一、加强对公存款管理，建立客户经理一对一责任制；

三、眼睛向外，积极寻找优质存款大户，加大攻关力度，扩在营销区域，对周边优良客户选择营销。

四、加强全额银行承兑汇票业务营销办理。

做好各种代收代付等中间业务的市场开拓，特别是财政代发工资和高薪水行业的工资户进行营销，进一步加强同已协作单位间更深入的业务合作，拓宽中间业务营销渠道。

二、加大信贷营销工作力度，努力提高信贷资产质量和综合效益。

在固原属于经济相对落后地区，工业基础薄弱，但商贸流通较活跃加支煤炭、电厂、石油开发、飞机厂投建、淀粉加工特色产业都将成为拉动固原经济的重要增长点，在*年我行坚持“服务地方经济、服务中小企业”的市场定位，重点仍然将紧紧围绕城市居民、优良中小企业及个体私营业主开展业务，对于中高端白领客户和个体私营业主，抓住他们心里，积极把如意白领通和综合授信贷款业务进行宣传，另外作好房屋按揭和优良中小企业及个体私营业主流动资金贷款，加大与担保公司的合作解决担保难的问题，要选择一些好的客户去做，通过信贷杠杆来迎得客户，要将客户存款、信贷等业务一揽子放入我行，以我行利益为基础，要多为客户着想处处为客户出点子，想办法，取得客户信任，从而达到双赢的目的。

2、进一步加强

国家宏观经济和产业政策、区域经济政策的研究，把握重点，积极支持优势行业客户，优化信贷投向。在有效控制风险的前提下，根据客户具体情况有针对性地进行信贷投放。对电信、电力、石油、烟草等垄断性行业，要加大力量营销、积极介入，争取更多市场份额，做到优质客户不放松、有发展前景的信贷市场不放松。

3、转变经营观念，充分发挥票据贴现及银行承兑汇票业务的短期融资功能，银行承兑在固原发展较慢，多数客户只是表面了解，认识不到位，小部分虽然在其他专业银行办理，但时效性不强，不能满足客户业务发展需要。这就是一个机遇，

在*年只要我们宣传到位，服务跟上，我们就能争取到这部分客户在我行办理业务。另外加大内外部贴现力度，增加票据贴现量，增收创利。

回想上一年的工作，作为一名普通的前台综合柜员，但我深知作为一名综合柜员，没有过硬的业务理论支撑，就无法为客户提供完善快捷的服务，为了全面提升自己的综合素质，跟上政策规章制度的变化，我自觉利用休息时间，系统的学习了相关规章制度和新下发的各项文件，使自己对现行的政策、规章制度有了一个较为全面的认识，对于日常柜台上的客户业务咨询也能给予正确的反馈、答复。

- 1、继续加强学习，不断提高自身的综合能力和业务技能，在xx年里，我将结合自身工作开展的实际，有计划的报考银行从业资格证的相关科目考试，职称资格考试，针对自身进取不足的实际，自觉提高整体综合素质。
- 2、结合我社的服务创优工程开展实际情况，不断提升自身专业技能，继续狠抓勤练基本功不放松，不断提高自身综合能力、服务能力和营销能力，有效提升自己的整体综合素质。
- 3、结合岗位实际，不断探索岗位工作开展的方式、方法，立足实际，着力窗口接触点的“同位”思维，充分理解客户的心态，善于换位思考，积极探索客户维护和服务的方式、方法，并结合当前实际给予有效的开展落实，通过优质服务的开展，不断提升现有客户的忠诚度和诚信度。
- 4、熟练的掌握各种业务技能特别是计算机操作、财会业务等技能，努力适应时代发展需要，培养多方面技能，更好的实践为“三农”服务的宗旨，我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

我将努力克服自身的不足，在基社信用社领导的带领下，我将立足自身实际，严格服从领导安排，积极开拓进取，不

断提高自身综合素质，有效履行岗位职责，当好参谋助手，与全体信用社职工一起，团结一致，为我社经营效益的提高，为完成20xx年的各项目标任务作出自己的努力。

我叫*，一年多以来，我从一个在对银行业务几乎什么都不懂的实习生到现在对各项业务都能熟练应对并服务于每一个客户，这其中的成果离不开领导的支持和同事们的帮助，在这里真诚的向大家说声：谢谢！为不辜负领导的期望将工作做的更好，我特制定出银行个人工作计划。

我所在的岗位是。。的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，。。的储蓄所是最忙的，每天每位同志的业务平均就要达到近两百笔，接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。三个月中始终如一的要求自己。

记得刚来时，在业务上还不是特别熟练，为了尽快熟悉业务，当我一遇到问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。今后想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。刚开始的时候，我还由于不够细心和不够熟练犯过错误，虽然赔了钱，但是这并不影响我对这份工作的积极性，反而更加鞭策我努力的学习业务技能和理论知识。

所位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围有很多领社保和医保的下岗、退休工人，也有好几所学校。文化层次各不相同，每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

所里经常会有外地来的务工人员或学生来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，在银行工作计划就有这样一条是：不论身份，不论金额大小，耐心服务每一个客户。谨记在心，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时再写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，但是我认为，用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个小妹儿态度真不错……。就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

银行下乡工作计划书篇二

根据我行今年一年来会计结算工作的实际情况，明年的工作主要从三个方面着手：抓服务、抓质量、抓素质，现就针对这三个方面制定我营业部在xx年的工作思路。

- 1、我行一直提倡的“首问责任制”、“满时点服务”、“站立服务”、“三声服务”我们将继续执行，并做到每个员工能耐心对待每个顾客，让客户满意。

2、随着金融业之间的竞争加剧，客户对银行的服务要求越来越高，不单单在临柜服务中更体现在我行的服务品种上，除了继续做好公用事业费、税款、财政性收费、交通罚没款**bsp**航空代理等代理结算外，更要做好明年开通的高速公路联网收费业务、开放式基金收购业务、证券业务等多种服务品种，提高我行的竞争能力。

3、主动加强与个人业务的联系，参与个人业务、熟悉个人业务以更好为客户服务。虽然已经上了综合业务系统，但因为各种各样的原因还没有能做到真正的综合，是我营业部工作的一个欠缺。

4、以银行为课堂，明年我们将举办的银行结算办法讲座，增加人们的金融知识，让客户多了解银行，贴近银行从而融入到我行业务中。

5、继续做好电话银行、自助银行和网上银行的工作，并向优质客户推广使用网上银行业务。

1、督促科技部门对我营业部的电脑接口尽快更换，然后严格按照综合业务系统的要求实行事权划分，一岗一卡，一人一卡，增强制度执行的刚性，提高约束力。

2、进一步强化重要环节和重要岗位的内控外防，着重加强帐户管理(确保我行开户单位的质量)和上门服务。

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。

2、加强业务培训，这也是明年最紧迫的，现已将培训计划上报人事部门，准备对出纳制度、支付结算办法、综合业务系统会计制度、新会计科目等基础知识以及各种新兴业务进行培训。

3、在人员紧张的情况下仍要加强岗位练兵，除了参加明年的技术比武更为了提高员工的业务水平。

4、勤做员工的思想工作，关心鼓励员工，强化员工的心理素质。

5、有计划、有目的地进行岗位轮换，培养每一个员工从单一的操作向混合多能转变。

银行下乡工作计划书篇三

一、召开文明规范服务小组讨论会议

召集所有成员召开第一次小组讨论会议，会议内容：

2、制度修改：各小组成员讨论修改初步制订的制度，提出自己的意见，并且完善相应的表单内容。

3、明确今年的工作重点：号召大家为争创省一级文明规范服务单位，人人出力，献计献策，为明天的荣誉共同奋斗。

(今后的小组讨论会视情而开展，争取每月至少一次)

二、20xx年争取多搞活动，把服务工作做得更远更大

包括社会公益活动，如结对山区贫困儿童、看望敬老院孤寡老人、开展反假币知识宣传活动、反金融诈骗法律法规知识宣传活动等。

同时也要丰富我们员工的业余生活，多组织有意义的. 室外活动，例如短途旅游，登山等强身健体活动，也可参考大家的意见。

三、争创“工人先锋号”

今年工作的另一个重点是争创市“工人先锋号”。该工作主要由我和沈斐斐负责，初步工作是联系联社工会主席，找个时间约他见面，请教该项工作如何开展，需要做哪些准备，何时申报，如何申报等。

除了以上三块工作外，文明规范服务的工作最重要的是在于积累，沉淀，各项内容的检查、抽察等自查活动的开展都应作好完整的记录，包括晨会记录等，各项检查结果每个月汇总至负责小组组长处，每季度汇总至副组长(沈斐斐、蒋扬)处，整理归档。

行里每次开展的活动都应有相关文字、照片材料的记录和保存，积极提倡大家用笔记录下自己在行里的所见所闻，无论是简单的叙事或是自己的想法和感受，都希望今后在白水洋支行的发展史册中有你们记下的一笔。

银行下乡工作计划书篇四

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、对客户的爱心、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、银行计算机软硬件知识、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才、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。
- 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。

银行下乡工作计划书篇五

今年以来，各商业银行之间的存款竞争日趋白热化，尤其是进入二季度以来，工商银行长治分行储蓄存款呈现持续大幅波动的‘不稳定态势，稳存增存压力较大。对此，长治分行多措并举，采取有效措施确保下半年实现储蓄存款余额和增量同业占比稳中有升。

将储蓄存款的稳定持续增长作为日常工作来抓，紧紧围绕发展中高端客户的经营思路，努力拓展客户规模，优化客户结构，提高重点业务客户渗透率，促进个人客户资产稳定增长，在确保一季末储蓄存款余额的基础上做好稳存增存工作。

中高端客户快速发展。二是做好存量客户的服务与维护工作。目前，全行已基本完成存量私人银行客户的签约工作，要求各支行要加强与客户的沟通交流，充分了解客户需求，及时了解产品发行、客户活动等信息，同时还要加大私人银行专属产品配备力度，通过产品稳固客户，防止出现客户资产下降的情况。三是积极捕捉市场信息，抓好私人银行客户的规模扩张。以“煤炭资源整合、上市及拟上市企业高管、中小企业主和私营业主、第三方存管、房地产商”五大板块为重点，实施名单制管理和维护，加大高净值客户拓展力度。

一是以全行开展的“大学习、大联动、大营销”活动为契机，

持续快速推进优质企事业单位代发工资业务发展，带动财富客户数量和资产的增长。二是要深入挖掘存量潜力客户，确定发展目标，努力将其培育发展成我行财富客户和私人银行客户。三是加强前台柜员和客户经理的客户推荐对接工作，采用“对接对子”的方式，前台柜员发现的目标客户要及时有效地推荐给客户经理做营销和后续维护，确保客户资源不丢失，不外流。

一是大力营销保本理财产品，将其作为理财产品重中之重进行全力营销，在增加理财产品余额的同时增加储蓄存款余额，实现二者同步发展。二是要提前做好月末、季末和年末到期理财产品的衔接和存款转化工作。三是全力营销理财产品的同时，要积极挖转他行客户和他行资产，稳定本行储蓄存款余额，避免出现此增彼减的情况。

一是各支行行长、个金业务分管行长要亲自参与本行私人银行客户、财富客户的维护，定期联系和拜访客户。每季度组织一次有针对性的财富客户定向营销活动，每年组织一次较大规模的营销活动。二是各支行个人客户经理要做好中高端客户的日常维护工作。做好客户大额现金提娶预约服务、泊车、理财规划等方面的安排，确保服务质量；了解客户日常金融需求，与客户建立长期、稳定的关系，提高客户满意度和忠诚度。三是建立个人高端客户维护的双线联系、分层维护机制。加强与市分行财富管理岗、私人银行部太原分部的联系，从不同层面上共同维护。

各支行要落实市分行储蓄存款的相关激励措施并加强动态监测，尤其对高端客户、大额资金的流动要责成专人予以关注，行长、分管行长要亲自过问。营业网点柜面遇有大额资金向他行通兑情况，经办行要在办理业务前向开户行通报，开户行要积极进行客户关系维护，确保资金不外流。

银行下乡工作计划书篇六

1、我行一直提倡的“首问责任制”、“满时点服务”、“站立服务”、“三声服务”我们将继续执行，并做到每个员工能耐心对待每个顾客，让客户满意。

2、随着金融业之间的竞争加剧，客户对银行的服务要求越来越高，不单单在临柜服务中更体现在我行的服务品种上，除了继续做好公用事业费、税款、财政性收费、交通罚没款**bsp**航空代理等代理结算外，更要做好明年开通的高速公路联网收费业务、开放式基金收购业务、证券业务等多种服务品种，提高我行的竞争能力。

3、以银行为课堂，明年我们将举办更多的银行结算办法讲座，增加人们的金融知识，让客户多了解银行，贴近银行从而融入到我行业务中。

4、主动加强与个人业务的联系，参与个人业务、熟悉个人业务以更好为客户服务。虽然已经上了综合业务系统，但因为各种各样的原因还没有能做到真正的综合，是我营业部工作的一个欠缺。

5、继续做好电话银行、自助银行和网上银行的工作，并向优质客户推广使用网上银行业务。

1、督促科技部门对我营业部的电脑接口尽快更换，然后严格按照综合业务系统的要求实行事权划分，一岗一卡，一人一卡，增强制度执行的刚性，提高约束力。

2、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。

3、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。

4、切实履行对分理处的业务指导与检查。

5、进一步强化重要环节和重要岗位的内控外防，着重加强帐户管理(确保我行开户单位的质量)和上门服务。

6、制定出财务人员工作计划，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。

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。

2、在人员紧张的情况下仍要加强岗位练兵，除了参加明年的技术比武更为了提高员工的业务水平。

3、勤做员工的思想工作，关心鼓励员工，强化员工的心理素质。

4、加强业务培训，这也是明年最紧迫的，现已将员工培训工作计划上报人事部门，准备对出纳制度、支付结算办法、综合业务系统会计制度、新会计科目等基础知识以及各种新兴业务进行培训。

5、有计划、有目的地进行岗位轮换，培养每一个员工从单一的操作向混合多能转变。