

最新春季九年级班主任工作计划 九年级 班主任工作计划(通用9篇)

心得体会是我们在生活中不断成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。通过记录心得体会，我们可以更好地认识自己，借鉴他人的经验，规划自己的未来，为社会的进步做出贡献。以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

银行营销心得体会篇一

建行实习的收获：我这次的收获在于两个方面——业务方面和人际关系方面。

虽然三天的培训很累，但是我的收获是很大的，从与财经完全没有联系的中文师范专业来到建行实习，这对我而言确实是一个挑战，记得第一天下午培训信用卡知识的时候，我基本上是像一个傻瓜一样的，因为太多的专业术语我是完全听不懂的，比如说iop□atm□pcd等等。其实我对储蓄卡都是很不了解的，我自己除了有一张工商卡之外什么卡也没有，也没什么业务也没办，我甚至连什么是住房公积金都不知道看着那些其他的实习生超级强悍的回答和发言，我只能在心里默默叹一句：隔行如隔山哪！但是二十多天过去了，现在的我觉得自己在业务上收获很多，总的来说主要是三点：首先就是：“知之为知之，不知为不知”。

银行里面对业务的精确度要求度很高，完全容不得一点错误，有时候一点小小的错误就会引起很大的损失。其实我自己之前听这样的话已经听得够多了，我也一直以为我是很懂这句话的内涵了，可是人都是这样的，除非是亲身经历，否则别人和你讲再多也只是别人的经验之谈，自己并未真正的吸收。这次在建行亲身经历的几件事让我对这句话有了深刻的理解。印象最深的是有一次，有一个大概二十岁上下的顾客来银行

汇外币，他首先是来到柜台咨询，其实他只要直接汇过去就行了，不需要兑换成人民币的，也不知道是谁对他说，你直接到专门办理外汇业务的二号柜台兑换就行了，结果那个客户就直接去柜台兑换成人民币，在兑换成外币之后有兑换回欧元再汇到外国去，中间就产生了五六百的手续费，这个损失是应当由给他引导的大堂承担的，只是那个客户人很好，摸摸鼻子就自己出了这个费用，但这个过错确实是由于柜台业务不熟练却又不稳的缘故造成的。这件事让我深刻的理解并记住了“知之为知之，不知为不知”的这句话。其次是，时刻谨记自己的职责本分，保证把自己的工作做好，不拖别人的后腿。

记得我刚到网点的第二天，就直接被指派和我们的个人客户经理一起到化工厂去发公积金卡，我是负责网银激活这部分，可是那天我是真的什么都不懂，也什么都没准备，就个人跟着过去了，连笔和银行卡都没带，结果在那边激活的时候，因为没有原始的十块钱入账，没有办法进行转账，也就没有办法进行激活，以至于整个发卡的工作都由于我的缘故而受到严重影响，虽然大家都没有说我什么，但那天其实我心里是很不好受的，说自己搞不清楚状况，说自己还是新手，是菜鸟，所以做错也是情有可原的其实这都是借口，错了就是错了，年轻并不是我们犯错的资本，只要认清自己的本分工作，时时刻刻记住自己的职责，就能保证自己在任何情况下都能够很好的完成自己的工作，不会影响整个团队的工作进度。

最后就是，“失之东隅，收之桑榆”。

很多时候在有些事情上总觉得自己是吃亏了，可是其实自己收获的远比自己想象的还要多，只是自己尚未意识到而已。就比如说我刚到实习网点的第二天就跟随我们网点的个人客户经理化工厂发卡，那里的激活条件比网点的差很多，我本来激活操作就不熟练，现在主客观条件都不具备了，激活的业绩也不算我的，那一天我真的很沮丧。但是发完卡回到网

点之后，我在激活网银的时候惊奇的发现我激活网银的成功率居然达到了百分之九十以上，而且通过扫楼活动，我激活天翼、电信等之前让我头疼的手机银行的成功率也大大增加，果然是“失之东隅，收之桑榆”，看来“把吃苦当作是进补”还是有点道理的。

我觉得我这次收获最大的是在人际交往方面，我不仅认识了许多新朋友，而且在于陌生人的交流方面也有了很大的收获，同时对自己也有了全新的认识。

在培训的时候，我结识了许多新的同学，他们之中有许多是我以前没有接触过的类型，在她们身上我学到了很多，也增长了许多的见识和阅历。我非常强烈的感觉到他们身上的竞争性和上进心，这对我在中文系长久以来形成的安与落后的心态形成了一次强悍的冲击，和他们在一起培训给我最大的感觉就是，古老落后的乡村和快节奏的现代化都市接上轨了，碰撞是必然的，痛苦也是有的，但是进步是一定的，收获是很多的。

我的二十岁生日，也是我去建行营业部网点实习的第一天，真的是我人生中最特殊的一个生日了，也是我第一次没有在家里过生日。我不知道去建行的实习，算不算是一份我自己选择的人生二十岁的礼物，但是这绝对是一份特别的会让我自己铭记一辈子的经历，从家人和学校的象牙塔里走出来，第一次真正的接触正规的职场，在没有任何人保护的情况下去面对这个社会，在银行里面对各式各样的客户，由于自己对业务一窍不通，从早到晚一直犯错，面对客户犀利的指责时才发现，自己以为的成熟冷静根本就是不堪一击的，当一个人和你没有任何利害关系的时候，他面对你的态度才是最真实的，对你的欣赏是最真诚的，对你的批评也是最真实最中肯的，同时也是最不留情的。

而上级、同事的相处之道根本就不是学校能学得到的，也不是我们自己想象的那样，无所谓公平与不公平，而在于你

有心或无心。我从刚开始到营业部的时候由于大家都不熟，总觉得营业部很冷，没有人情味，每天上班都觉得很难受很无聊，大概过了三天左右实在是受不了了，既然环境适应不了我，那就只能我来改变自己去适应环境，于是我决定做一些事情来改变这个现状——每天早上都提早二十分钟来上班，利用这二十分钟做好三件事：帮所有的人泡好茶水，把垃圾篓里的垃圾倒掉，把柜台的表单准备好。就因为这几件小事，让我和大家的距离大大的拉近了，现在我和大家相处的非常融洽，让我觉得自己其实也是受人肯定的，内心是很有成就感的。现在想到自己的实习即将结束，就觉得对营业部的那些很照顾我的姐姐们很不舍。

总之，这个暑假的建行实习是我人生中一笔丰厚的财富，它对我以后的人生将会产生巨大的影响，我很感谢建行为我提供这次机会，中国建设银行，建设我的未来人生！

银行营销心得体会篇二

这次培训班是由我们来自全国银行各分行的39名学员组成的，讲师是从美国启明全球研究院上海启明金融管理学院请来的曾志尧教授。培训时间虽短，但曾老师利用自身得天独厚的全球化资源和专业知识优势，向我们灵活多样地讲述了“全球教育”和“全球企业”的新概念。

这次培训的主题是“心服务”计划。“心服务”就是用心为我们的客户提供真诚的，发自内心的服务。通过学习，我知道只有热心对待每位客户，才能获得信任并能进一步让客户将心中的需求完全说出；我们必须细心观察与体会，才能深入了解客户的真正需求；针对客户的需求，我们要积极主动热情并有效的用心执行。我深信，唯有发自内心的服务意愿，才能提供客户满意的服务。我们要以真心服务，让客户觉得安心舒适，我们要营造美好的服务气氛，让客户体验到愉悦的服务，进一步让客户认同并喜欢到浦发银行接受我们的服务。

经营产品品牌，你可以用75%的时间、金钱和精力来影响顾客而只用25%应对剩下的一切。而对银行而言，经营我们的服务品牌必须用至少50%的时间、金钱来影响自己的员工。优先权正好相反，产品品牌以顾客为先。而服务品牌以自身员工为先，要想使品牌服务有效，必须教会员工亲历他们服务的品牌，因为对客户而言，代表品牌的人就是品牌。如果员工表现不当，品牌与顾客之间的关系就会崩溃。

于先生因公出差泰国，曾下榻东方饭店，第一次入住时良好的饭店环境和服务给他留下了深刻印象。而第二次入住时的几个细节，更使他对饭店的好感迅速升级。这天早晨，他刚走出房门准备用餐，楼层服务生恭敬的问道：“于先生是要用早餐吗？”于先生很奇怪，反问：“你怎么知道我姓于？”服务生说：“我们饭店规定，晚上要背熟所有客人的姓名。”这令于先生大吃一惊，因为往返世界各地，入住无数酒店，这种情况还是第一次碰到。于先生高兴地乘电梯来到餐厅，刚出电梯，餐厅服务生就说：“于先生，里面请。”于先生更加疑惑：“你知道我姓于？”服务生答“上面电话刚刚下来，说您已经下楼了。”如此高的效率让于先生再次大吃一惊。

于先生刚进餐厅，服务小姐微笑着问：“于先生还要老位子吗？”于先生的惊讶再次升级，心想“尽管我不是第一次在这里吃饭，但最近的一次也是一年前了，难道这里的服务小姐记忆力那么好？”看到于先生惊讶的目光，服务小姐主动解释说：“我刚刚查过记录，您在去年6月8日在靠近第二个窗口的位子上用过早餐。”于先生听后兴奋地说：“老位子！老位子！”服务小姐接着问：“老菜单？一个三明治，一杯咖啡，一个鸡蛋？”现在于先生已经不再惊讶了：“老菜单，就要老菜单！”这一次早餐给于先生留下了终生难忘的印象。

后来由于业务调整，于先生3年没有去泰国。生日这天，他突然收到一封东方饭店发来的贺卡，里面还附了一封短信：“亲爱的于先生，您已经3年没有光顾东方饭店了，我们

全体人员非常想念您，希望还能再次见到您。今天是您的生日，祝您生日愉快。”于先生当时非常感动，发誓如果再去泰国，一定住在东方饭店，而且要说服所有去泰国的朋友也像他一样选择东方。一封贴着六元邮票的信，就这样买到了顾客的一颗心——这就是客户关系管理的魔力。

我们在日常的服务中也应该用心服务，注意细节，发挥团队协作精神，巩固老客户，从而发展新客户。市场营销学告诉我们，争取一个新客户的成本是留住一个老客户的5倍，在利润贡献方面，老客户更是新客户的16倍。那么留住老客户就是提高利润，增强我们在市场中的竞争力。

我们这次学习，老师采取互动的方式，我们共分5个小组，老师借鉴先进银行实施服务品质的案例与学员们研讨。并进行分组讨论，学员们针对服务礼仪与无缝交接服务流程实况演练，并进行声音肢体语言的练习和多媒体课件与教学。

礼仪迎宾接待演练中，我感到：

2、保持亲切的微笑；

3、双眼平视客户的眼睛；

4、身体微微向前倾约30度，点头示意表示对客户的欢迎等等都非常适用。

无缝交接，指的是为客户的服务达到一种非常顺畅的连接，要发挥团队精神，在无缝服务中不论是大堂经理还是理财经理还是每位柜员都至关重要。从大堂经理迎接客户探明客户的来意，到将一般客户疏导到自助银行或是高柜区或低柜区，将识别的优质客户推荐给理财经理，都需整体的配合。

在处理投诉中，我们要注意：一是建立良好的心态。当客户向你表达对银行的任何抱怨与不满时，你就是代表浦发银行

负责处理客户的情绪。我们常见的错误心态是：这又不是我引起的，或者这不是我们银行的错，为什么要我处理？因此，就对客户的抱怨与不满，进行一连串的解释、反问与推托，反而使客户情绪不断积累、抱怨越滚越大。

当遇到客户对我们的服务不满时，尽管不是因为我们自身的错误，也应该主动向客户表达歉意，此时的道歉是针对客户产生的“愤怒、生气”的情绪而表示歉意。并不意味着我们承认事情本身的错误。适当的致歉可以立即缓和客户的情绪，有助于客户后续的处理。另外一点是我们在柜面服务中经常遇到的：客户的需求与我们的制度发生冲突时，客户产生的不满情绪。这时，我们在客户面前不要急于先搬出银行的制度，可以心平气和地帮客户想想变通问题的办法，同时委婉的告知客户我们的风险点，展现出我们处理事情的热忱与诚意。

通过这种形象化的训练，使我认识大堂经理工作的重要性，它是提高零售银行业核心竞争的关键之一，更是大堂经理、客户与柜员之间的纽带，大堂经理专业素养的完善，对于创建一流的行业服务至关重要。

这次培训中的现场演练，给我留下了深刻的印象，它把整个日常服务中的柜员、大堂经理、理财经理及客户贯穿起来，教给我们应该分工不分家，相互配合，真正创出浦发银行一流的服务品牌。

浦发银行尽管比其他许多金融机构成立的时间短，但它具有先进的管理理念和经营理念，它值得我为之付出青春和热情。我既然成为这个金融机构中的一员，就应该立足岗位，做好本职工作。在现有的岗位上，不断提升自己的业务水平和服务水平，不断提高自己的专业素养，按照浦发银行“心服务”计划的要求，塑造自己的形象，规范自己的仪态、行为举止，提高自己的服务质量，从自我做起，为有效提高银行整体服务的竞争力而努力。

银行营销心得体会篇三

在农行天祝县支行工作的三年多时间里，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格银行员工的标准严格要求自己，用平平淡淡的生活，平平淡淡的工作勾画着生活的轨迹，收获着丰收的喜悦。

一、立足本职工作

立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上默默的奉献着，为银行事业发出一份光，一份热。

作为农行一线员工，必须要有过硬的业务技术水平，这样才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。众所周知，在天祝县支行辖内，城关分理处是比较忙的一个点。每天每人的业务量平均就要达到一百多笔。接待的顾客一二百人，尤其是小钞和残币特别多，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，严格按总行和支行制定的各项规章制度来进行实际操作。三年多中始终如一的要求自己，在我的努力下，三年多来我个人没有发生一次责任事故。

二、帮助其他的同志

在做好自己工作的同时，还用我在工作中的经验帮助其他的同志。

同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向其他同志请教。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。想在工作中帮助

其他人，就要使自己的业务素质提高。三年多时间里，在上级领导的关心、支持和同事们的协助下，我积极努力地开展工作，较好的完成了各项工作任务。20__年至今荣获农行甘肃省分行、武威市支行、天祝县支行各种奖励6次。

三、善待客户，微笑服务

回顾这三年多来的工作，我是问心无愧的，在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，银行属于服务行业，工作使我每天要面对众多的客户，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

回顾检查自身存在的问题，我认为：

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

针对以上问题，今后的努力方向是：一是加强理论学习，进一步提高自身素质。二是转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

新的一年我应加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，总结过去，是为了吸取过去的经验和教训，更好地干好今后的工作。工作中的不足和欠缺，请各位领导和同事批评、指正。

银行营销心得体会篇四

为期二十多天的岗前培训就要落下帷幕，这是让人难以忘怀二十一天，紧张而又充实，刺激而又耐人寻味。在这些日子里，我们从校园走入工行的企业氛围，开始了自己的职场生活。这次培训，让我们对自己的工作岗位以及公司的优势资源有了更深刻的认识和了解，从而能更快的适应自己的工作岗位，充分发挥自己的主动性，在做好自己的本职工作的同时，充分展现青年员工的精神风貌，提升工行的整体形象，在工作中发挥更大的作用。

在培训的日子里，我们主要接受了几个方面的职前培训，内容包括银行的服务规范理念、安全防范，个人金融业务、国际业务，银行卡、电子银行、和银行运行管理业务知识；以及大量的模拟柜面操作训练。内容和形式都很丰富多样，包括讲座，实践，和模拟银行操作等各个方面。受益颇深，为以后更好的工作打下了一个好的开端和基础。

作为刚走出校门的我来说，银行业务还有很大一部分的盲点和欠缺，而业务培训对于提高我的业务素质是很有帮助的。业务培训主要包括储蓄员工业务，会计业务和基本技能训练几项内容。

储蓄对于银行的发展很重要，储蓄业务自然也是我们培训的第一项业务内容，主要讲了储蓄的规章制度，业务基本知识，岗位设置及工作流程等，还包括一些操作技巧和流程，内容很多很细；其次是会计业务的讲授，重点关于定、活期一本通业务、存单业务、营业前准备和日间日中轧帐业务、单位存款业务、结算业务及电子银行和银行卡的有关业务，讲的非常详细，具体的操作我们也在模拟银行中大量练习，我们还应在以后的工作中加强学习，稳固强化业务知识；还有关于两大技能的练习，点钞及传票录入，单一的工作非常容易烦，但只能一遍又一遍的刻苦练习才能提高。培训结束时的考核是个提高质量的好办法，为了取得好的成绩，我们都充满激

情的努力练习，为以后的业务熟练打下了坚实的基础。

业务培训是我们以后工作的钥匙，是干好其它工作的前提和基础，而且这项培训还必须在以后的实践中不断学习和充实，才能跟得上工行的业务需求。

培训内容在我以后的工作中会有更好的应用和发展，学以致用，用才是目的，培训这种手段正是为了用这个目的。培训中渗入了以后工作的方方面面，从理论到实践都有所体现，秉承这些东西，培训的功夫才算没有白费。

在培训中，老师们还给我们渗透了法制安全的知识，遵纪守法的意思在金融企业的表现是很明了的，所以我们接受有关工行法纪方面的培训。主讲师主要向大家通报了有关金融业犯罪的相关信息，讲了刚入职应注意的一些问题，尤其强调了银行工作人员易犯罪的预防；法律知识讲座是关于银行业所用法律知识的浓缩和提炼，其中让大家对于民法及经济法等相关法律极为重视一下，另外还针对信贷及风险控制等方面所有法律知识以案例方式向大家重点介绍。

法纪方面的培训是我步入工行接受的非常重要内容，用预防针还形容非常的贴切和形象。法纪培训让我明白了在金融待业从事工作的基本注意事项，对于以后的工作及个人前途都十分有意义。

这次培训是对我们新入行员工的重视和期望，省分行投入了大量的人力、财力，聘请到专业人员给我们进行业务知识的讲解和礼仪指导，同时又请到了几个地市分行多位经验丰富的领导以及优秀员工为我们介绍基础知识和工作经验，让我们受益匪浅。短短的二十天，把我们凝聚在一起，了解了银行的基本情况，融入了工商银行这个大集体中。培训对我的教育会永远指导我的职场生涯。

短暂的培训快结束了，我们就要回到不同地区的岗位上开始

工作，这期间大家培养了深厚的感情，共同的经历会是我们一生的财富。在工商银行培训学校这样优秀的平台上会培养出更多的优秀团队，而我们则会成为更加出色的工行职员。千里之行，始于足下。我们会在今后的工作中踏实勤恳，把学到的知识运用到工作中，做一个有责任心，充满自信的工行新人！

银行心得体会怎么写之范文：参观银行心得体会

银行营销心得体会篇五

实习单位：中国出国留学银行。

实习部门：营业部

实习时间：2012。7月

由于在学校的专业课程学习中较多地接触了金融方面的知识，同时出于修金融双专业的缘由，因此，本着一种希望能将课本与实践相结合的思想以及一种曾经想以后在银行工作的憧憬，本人开始了在出国留学银行的实习生活。

实习第一天，内心怀着忐忑与新奇，以一身干净的着装踏入了银行，然而却在服装上被老师提出了严重的批评。作为银行工作人员，要求有统一的着装，即上身需穿白色衬衫，下着西装黑裤外加黑色皮鞋。男性需带领带，而女性的皮鞋要求前不露脚趾，后不露跟。简而言之，需保持一种干练，整洁的形态。作为实习生，虽不具有完全一致的服饰，但也需要穿跟行业服装颜色相近的衣服，以保持银行的整体形象。在受到熏陶后，下午变换上了一身职业装回到银行，在外在上俨然有了点工作的样子。

纵观整个实习生活，我的实习工作可被分成两部分，即：担任临时客服经理及学习对公业务。

客服经理工作

原以为客服经理只是一种引导作用，然而事实不然。它所涵盖的工作可以涉及到营业部里大大小小各个方面，即需要了解所有业务的情况，包括普通的对公对私业务的存取款、贷款的办理及还贷、理财业务的部分指导等，要有一种处理全局，解决突发状况的头脑以及良好的交流能力。

以一个下午的时间学习了出国留学银行客服经理准则以及厅堂服务标准，接触了各种表格的填写、帮助还贷、网上银行开通及使用、查询机的使用等。每日准时上班，一天一站就是6个多小时。

心得体会

它与其他小银行如宁波银行，光大银行等方面有一定的优惠政策，即：由于它们之间运用的是银联清算系统(大银行之间使用的为人民币支付清算系统)，在出国留学银行存取在宁波银行卡上的钱时无需交手续费，此费用由银行替客户进行支付。此外，同城转账若转到5大国有银行，则需填写同城通存通兑单(但现今出国留学银行没有通兑业务);若为异地转账，则需填写异地转账单;同为出国留学银行间转账则无需填写表格。至于其他，如借记卡办理业务，密码挂失及解锁等均需填写相关表格。而指导客户填写表格以及帮客户取号成了我工作组成的一部分。

网上银行业务的开通及使用对于一个不曾接触过的我来说起初有点困难。需教客户如何操作，并需要进行相关演示。要回答客户u宝和浏览器证书的区别以及网银申请时对单笔和累计额度的限制等问题。

此外，由于理财经理在我实习的该周请假休息，因而，我也担任起了介绍理财业务的重任。虽然显得有些粗略，很多东西还要请老师帮忙，但逐渐地也越来越能熟练应对了。如：办理“钱生钱”业务可以选择1天或7天，适用于那些需要使用活期存款且存款数量较大，但使用时间不定的客户。其底线要求为：在柜台上办理，需5万元以上，而在网上银行办理，则需5万2千元以上。同时，目前的理财业务为：将客户的钱集中后主要投资于国库券以及票据（主要指银行承兑汇票），因而能降低一定的风险。另外，也了解了“申购”与“认购”的区别等等涉及各方面的知识。

在实习期间也发生了一定的突发状况，比如，在7月23日停电一天，险些造成银行备用电供应不足。在这种尽量关闭电脑，节省电量使用的情况下也就对办理业务的速度产生了很大的影响，同时也导致取号机器难以使用。在此情况下如何稳定客户在等待中不厌烦的情绪，合理地进行解释并保持一定的等待顺序成了我遇到的一个问题。但凭借着之前学生工作的经验，让我很好地对此进行了处理，也使银行内其他人员比较满意。

对公业务的学习

柜台方面主要包括对私业务以及对公业务，对私业务主要涉及现金，而对公则主要涉及各类票据。

由于在学校学习过银行会计的课程，同时接触过清算系统的实践操作，因而在本人的申请下，由临时客服经理工作转到对公业务的学习。

在此期间，首先了解了点钞的规范动作。起初有些生硬，还险些拿不稳一捆，速度缓慢。在不断地训练下，由原来的一捆需1分钟左右到最后一捆40秒左右，让我感到缓慢的进步。在询问优秀的标准后，我得知，在10分钟内要数出16捆（每捆100张）。在练习期间，也看到了对几位已毕业的大四实习

生的考核，颇有一定的压力。

当然，最主要的还是对于票据的学习。在本人的要求下，向老师要了一份全国票据法进行学习，同时也跟在会计各位老师后面见习了各种票据的处理过程，从一天最初的打印人行往来回单、小额支付系统回单开始，工作也就拉开了序幕。开户的处理、支票的检验，影印的上传以及往来账户的操作等等都让我有了更深入的了解。比如，在开户前需要检查是否已开基本账户，是在哪家银行，是否属于空头支票黑名单户，此外还要验证身份等等。这不仅使我对银行会计课程的内容有了回顾，同时也接触到了些更为实际的操作。

出于想在尽量短的时间内了解更多的银行业务，我开始每晚回家背五笔字字根，练习五笔字，望对以后能有所准备。

总之，在出国留学银行实习的半个月时间里，让我保持着一种规律的上下班生活，不断地了解着工作的意义，思考着那个曾经想以后要在银行工作的想法。同时，也让我明白，在实习期间一定要保持一种虚心求教的心态以及不耻下问的勇气，主动争取自己想要学习的东西，才能获得更多的收获。

ps:就这么洋洋洒洒地打出一堆文字，感觉写的好官方呀~哎哎，反正是要上交去的，只能写官方点啦~我记得去年实习没交实习报告，今年杂要交了捏?哎，反正就是打字，一堆的文字。。。

不过说实话，原先是出于想让自己想清楚地目的，可是，我依旧没想清楚，而且貌似畏惧工作了有点。感觉还是读书好啊。

银行营销心得体会篇六

数数日子，从2月18号到今天的4月21号，已经经历了两个月的实习时间。回想当我第一次来到宾阳支行时，尽管周围是陌

生的人和物，但是心里却充满着很多对未来的憧憬和希望。经历了引导员，柜员的工作，每一个岗位带给我的感触真的非常深刻，也只有自己亲身体会才能明白。

从刚开始的引导员，每天站在大堂里，那个时候宾阳支行还没有设低柜，每天来来回回不间断的人们，我的工作就是引导客户，可忙碌的人们总是迫不及待，总是希望我能把他们的事情最先解决，一个人在大堂里措手不及，何况还只一个新来的实习生，对各项业务也只是一知半解而已，想起可刚来的那会儿，经常要请教保安和老伯，直到后来渐渐地，自己越来越熟悉了各种单子的填写，也简单地了解一些业务的流程，可我知道这只是开始，在银行实习学到不该仅只于此！

而枯燥烦乱的大堂引导员生活也并没有让我有任何的放松与泄气，闲暇时间，我就练会儿点钞，我明白点钞这项技能是作为银行员工最基本的入行条件，我也时刻告诉自己作为一名金融学院的学子，在众人眼里专业是最对口的，我的表现应该是最好的。

3月13号，由于装修，行里搬迁到楼上设立了一个临时场所，同时设立了三名低柜人员，又增添了一台网上银行，4月1号，办网银贷记卡有礼活动开始，4月10号，自助机开始异地收费，这一切的措施无异于一次疯狂的办网银，贷记卡活动，人们竞相办理网银，温州商人卡，我的工作场地从“单子柜台”迁到了“网上银行”，下载证书，解释网银的操作，尽量做一笔金融性交易，而这些事情带给我的是在混乱中冷静，让客户等待的时间转化为无形，作为一家业务十分繁忙的银行，每天的客户流量之高，是我们必须要应对的，如何让客户满意不仅要学会扎实的技能，也应该懂得一些方法，把握客户等待的时间与客户交流是一个非常好的时机，反之则不然。

在柜台的学习直接接触了我的日后的工作，想起第一次上柜时，大脑一片空白，似乎总是丢三落四，无法理清思路，不知道如何让这一切的动作顺序连贯起来，第一天的上柜对自

己的打击很大，可我知道总有一天，我要独立面对这一切，之后的几天，我一直在旁边观看老师的操作顺序，也将平常用得到的交易码记在笔记本上，随时翻看，老师十分信任我，闲暇时间并让我上柜，遇到不懂的时候并在旁边告诉我如何正确操作，之前宾阳支行一直没有设立的低柜，所以高柜人员也要处理一些对公业务，对于电汇票据之类的业务，我一直很难理解它的流程，虽然在课堂里也学到过之类的知识，可脱离了书本才发现一切都是从头开始。老话说，书本和实际是有距离的，到那时，我才明白这两者之间有一段非常大的距离，如何跨越，如何联结是我要做的当务之急。

之后，低柜分离出来后，高柜人员仅有4人，逢二，三，四，五并只有3人，而双休日只有2人，这无疑加具了高柜了的业务量，排队的队伍从一条直线蜿蜒得如条山路，在这段时间里，我上柜时脑子里的思想从一片空白变成一片混乱，尽管这些声音都隔着一层玻璃传进来，可我听得无比烦躁，老师在旁边告诉我一定要镇定，思路不能被这些声音破坏，或许也正是因为这样，我的速度也加快了不少，伟人说“有压力就有动力”，我尽得真传。

在实习中我不仅仅只是对银行的业务有了个了解，我接触到的老师与客户，也让我明白得了许多。银行作为一个面向大众的企业，营业场所即是一个公共场所，身在其中，才能明白许多老师的无奈也体谅客户的难处。从最简单地排队说起，为何队伍会如此之长，客户把所有的不满意都抛向银行，他们又何曾想过其实许多金融交易并非一定要在柜台上解决，并不是所有生意都要见现钱为真，银行有多种电子渠道，安全，方便，省时，节约。这么多的优点在客户眼里变成了不安全，不信任，不会用。是的，在我为客户下载网银时的确碰到许多问题，电脑这个载体虽已经一个普及大众的电器，可还是有许多人不会用，那么手机银行，电话银行呢，人们的心理总是怕麻烦，也害怕学习，就连普遍得如同空气一样的取款机，依旧还是有人为了取千百来块的钱排个半个小时的队，银行的人要如何处理，排了这么久的队伍，直接回绝

也不免于心不忍。可见，银行的排队现象，是要等国人素质集体上升的那天才能得于圆满解决！

在这次实习期间，我对我对自己的专业有了更为详尽而深刻的了解，也是对这几年大学里所学知识的巩固与运用。对未来的工作也有了更深的了解。

千里之行始于足下，我相信这一切都是个过程，吃得苦中苦，方为人上人！尽管现在的实习还有些不尽如意的地方，但是只要把它们当成是我人生中的一段经历，一次考验，一种磨练，我想自己可以谱写出属于我的那片天空！

银行营销心得体会篇七

信用卡营销不能停留在传统的习惯思维和做法上，要将新的营销理念和服务方式有机地结合起来，最大限度地提高客户质量。

民生银行信卡中心为了让我们新进员工更快地了解公司、适应工作，公司特地进行的新员工入职培训。对员工培训的重视，反映了公司“重视人才、培养人才”的战略方针。参加这次培训的有以前在别家银行做过信用卡业务的也有没接触过信用卡的，大家都很珍惜这次机会，早早地就来到公司，为培训做准备。

这一次培训的主要内容主要是公司的基本情况介绍和民生银行信用卡系列产品的介绍，最后民生银行信卡中心石总还特地讲了企业文化与发源，使我们在最短的时间里了解到公司的基本运作流程，以及公司的企业文化、企业现状、战略规划和系统的公司营销理念方面的专业知识，通过这次培训，让我们受益匪浅、深有体会。

这次培训中，让我们对自己的工作岗位以及公司的优势资源有了更深刻的认识和了解，从而能更快的适应自己的工作岗

位，充分发挥自己的主动性，在做好自己的本职工作的同时，充分利用好公司的优势资源，最大效果的为公司创造效益，公司的快速发展也是我们个人的发展。通过培训，我们了解了什么是职业化、什么是价值观、以及很多为人做事的原则与方法，从而和之前的自己进行对照，认识到自己的不足，及时改进，对以后的工作的开展以及个人的发展都是非常有好处的。

在职业化的态度方面，每个人都应该有一颗创业的心，首先我们要明确的是我们不是为公司打工、不是为老板打工，我们是为自己打工，要相信自己能做好，要有一颗很热诚心，一双很勤劳的手、两条很忙的腿和一种很自由的心情。作为在信用卡中心的员工更是如此，一方面我们要不拘泥于一些传统的销售理念，要善于突破、有创意的想法，同时又要以大局、团队为重，不能太过于个性。然后就是以后在做事的过程中要注意方法，这样才能让工作效率更高、减少无谓的加班，事情也会做的更好。

在专业方面，金融行业最注重的是实践和诚信，需要我们不仅仅在专业技能上有着全面的知识，而且要对市场有着准确的把握和分析能力。我行在银行业以及其他金融方面有着很大的优势、但是相对于中合型的银行业务来说对市场的了解相对来说还是比较缺乏的，而一个产品品牌的推广效果往往又决定于市场的反应，我们不仅仅要思考怎么有效的利用好我行信卡中心的有利资源去营销、更需要的是以一个整体的眼光来看待信用卡市场，这就需要对产品的营销和市场有深入的了解和认识。因此，我建议是不是公司以后的培训可以邀请一些资深的营销或者市场方面的人士来进行培训和指导，这样我们就能更好的以市场的眼光来思考信用卡业务，从而能更好的为客户服务为公司创出更好的业绩，公司员工的知识层面也会更加全面。

为了更好的提升业务水平与业绩我深刻体会到公司的核心文化信用卡作为一种现代化的金融工具，它便捷、时尚、安全

的特点正逐步被越来越多人所接受，随着我国市场经济发展，人民生活水平的提高，用卡环境的不断改善，信用卡市场蕴含着广阔地发展空间，但随着各家商业银行都在发行自己品牌的信用卡，如何使我们民生信用卡在竞争激烈的市场中脱颖而出，以下是我对信用卡营销工作中的一些心得体会。

1、诚信是维系现代市场经济的基石，是与客户相互沟通的桥梁，在与客户打交道时只有真诚相待，言行一致，急客户所急，想客户所想，才能赢得客户的一份信赖，换取客户的一份诚心。这样我们才能更好的发展我行信用卡业务。

2、只有与客户进行经常性的沟通与交流，了解客户的动向，知晓客户的所思所欲，才能及时调整营销策略，捕捉商机，在激烈的商战中抢占先机。

3、工作从细微处入手，在做出营销前对客户有充分的了解，要知道自己的客户看重的是什么，需要的是什么，发掘合作的广阔天地，同时要细心观察，见人所未见，想人所未想，捕捉蕴藏在事物背后的新商机。

从这次培训的效果就可以看出公司对我们的培训非常看重的，孙经理也为我们做了很多的准备，让我们在短时间培训中充分感受了公司对员工的态度和良苦用心，也让我们在未来的工作中端正心态、更加努力！