

证券客服心得体会总结 证券实习心得体会 (通用8篇)

心得体会是指一种读书、实践后所写的感受性文字。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

证券客服心得体会总结篇一

我每天看申银万国，国泰君安，国金的各种报告。早上开盘前看晨报，前一天的大势分析，从宏观到行业到个股的顺序看报。开盘后继续看报告，和流动新闻，联系当日盘面，了解基础知识，发掘问题。收盘后，问问题，听讲解。上周五，跟随听取申银万国分析师对保险、银行、地产、投资策略的讲座。

二. 知识总结

1, 一级市场运作

近日ipo重启让我学到一些基础知识。例如ipo会在网上网下发行。机构和个体投资者可以在网上和网下申购。今年因为国家政策使机构投资者撤出网上。使的网上中签率升高。按规定，网下中签者需要在三个月后才能对手中持有股票进行交易，那时已有部分股票在二级市场流通交易，所以网下申购需要合理策略才能获益。在股票上市前，有相应部门对于公司未来eps、pe、pb的估值，例如运用类比法。然后做出合理价格，同申购数量的估计，进入询价流程。如果通过竞价中签，就可以把资金汇去。过去，投资者买新股是一定会赚到利润。而现在会有些公司因为策略不当导致新股亏损。

另外，国家在市场初期对公司股量限制发售，国家为保护投

投资者利益，而对公司进行分时段解禁，对每次解禁数量进行限制，并且对现有流通股股东进行补偿。因为如果一次性解禁数量太大，企业从流通市场套利太大，这是我对限售股的了解。

2. 二级市场运做

长线价值投资

机构投资经理是长线投资主流，他们关注是宏观经济行业企业未来发展前景和投资心理等，从多方因素考虑得到是一个稳定的目标增长价格。

- 首先，要观看大的经济环境。具体来说，今年经济经过前期繁荣和衰退，进入到复苏时期。宏观经济最大的指标是gdp是由投资，消费和净出口组成，中国下半年经济增长预测为8%以上。此外需关注cpi、m0、m1等重要指标。在今年政府宽松政策下，资金流动性充裕，大家就会把存款取出来进行投资以取得比存款利息高的投资收益，另外，上半年新增贷款7万亿，对于金融投资和实体投资和银行业绩都有支撑。另外，消费者能力提高了，消费信心指数也上升，物价就涨，需求量就慢慢回升，企业利润提高。另外，中国股市与国外市场相关，当国外不好的，中国就会调整，跟随世界步伐，港股是最为密切相关。对于出口业务较多的企业，会因美国，欧洲等进口大国因为经济回暖困难受负面影响，进而影响企业业绩。另外，海外资金流入中国资金和实体市场也会有影响。而蓝筹股是影响大盘的主要力量，跟宏观经济紧密相关的行业龙头股能有较好的投资机会。

- 其次，关注行业。宏观经济能直接判断必然会涨的行业，例如银行，房地产，保险，汽车。但是如果市场走势过热，低估值、低涨幅，在上季度已见底，这季度将回升的板块也值得重点关注。微观影响也不能忽视。例如，不管经济如何，人都是要看病吃药，那么医药行业总的营利就能保持增长；下

半年各种节日频繁，影响到高档白酒需求量变多；夏季因为天气炎热会影响到空调，冰箱，洗衣机销售增高。所以证券公司都有各行的分析师来对行业个股进行专业研究分析。行业间有着关联，例如，汽车生产量增速大幅上升导致钢铁行业增幅大升。重点关注前期涨幅滞后，且行业复苏预期较强的板块。行业板块在近几日表现为，大盘翻红，被重点关注的银行，地产，大盘股等权重股带动；大盘调整，被次要关注或者过去滞涨板块，例如食品，白酒等消费类会补涨。

- 最后具体到公司和个股。投资者从公司背景、基本素质等方面多加分析，对市盈率水平进行合理判断，需要对企业产品利润增减幅和未来需求量预测分析。此外公司重组、合并和融资的消息对公司短期有正面影响，而长期影响需要深入研究公司运营等各方面。所以在个股投资报告中，笔者提到关键假设点、估值和投资评级、核心假定的风险、股价上涨的催化剂这四大方面。例如比较保险股，就从保险公司的保费、保量等问题从公司投资状况来分析。例如中国平安是投资大部分蓝筹股，收益潜力较大，有养老金优惠政策对养老金需求增加的扶持，或者是牌照的出台。另外一个地产例子是需要对房价、成交量、政府信贷、土地储备量等因素考虑。运用报告对个股选择。可以选择有补涨潜力、相对涨幅较低、走输大盘、pe偏低、业绩增幅稳定且明确的企业。

证券实习心得体会精选篇3

证券客服心得体会总结篇二

7月21号，来到大连华泰证券开始我的实习生活。虽然还只有一周，不过在实习过程中，我可以感受到公司“以人为本”的管理思想，始终把顾客的需要放在第一位，这是作为一间公司逐渐形成了良好的企业文化，也就是说，公司已本站采编经具备了足够的亲和力和一个良好的工作环境。通过这段

时间的学习，从无知到认知，渐渐的我了解到这个全新的专业，让我深刻的体会到学习的过程是最美的，在整个实习过程中，我每天都有很多的新的体会。

我们的实习是分三个部分的，分组进行，每组4个人。我们组按从理财团队到综合柜台部，再到运行部的顺序，像各个击破一样掌握不同的部门工作职责。

第一周我们是在理财团队，开始并不知道理财团队具体是做什么的，以为是直接接受客户的委托进行具体的理财项目，以满足客户的要求。进到这个部门在杜老师的带领下，在刘波哥哥和王生阳哥哥的帮助下，我们才知道部门的宗旨是从基本面和技术面上对股市进行分析，以便给客户一些投资上的建议。当然我们作为初学者不能给投资者进行分析，不过我们能在股市方面开始有了些自己的认识，加上老师们的讲解，股市这个原本对于我们来说很神秘的市场开始变得清晰化。我们知道了股市要受到宏观经济消息的影响，分析股票时要对这只股票的公司进行了解，还要对行业的发展有所看法，一些公司发生的大事都能影响股票的价格。这也就是常说的基本面。此外，从日线图□k线图等方面分析就是属于技术指标了。不过这只能给股票的购买者一些参考，具体的选股以及合适时机就要自己琢磨了。当然我们也还没有学到那么精通的地步，因为那些前辈都是通过很长的时间自己总结分析得到些自己对股票的思路和见解。用前辈的话说，股票是门美丽的艺术，艺术不是所有的人都能理解透彻的。我们毕竟还是处于最初接触股市的状态，还有很多需要学习。

在理财团队实习期间，杜老师每天在晨会后都会给我们开个小会，听取一下部门其他人员对晨会消息面的理解，我想这个小会给了我们一个很好的工作开始。可以让我们这些新来的人知道今天会有哪些板块可能涨跌，这样就便于我们有目的性的关注某个行业。在下午收市的时候杜老师还会给我吗开个小会，总结一天股市的变化，给第二天的开市做一些预期。这样我们经常可以听到一些股市中的专业术语，

对股市也有的了解。

公司在每天下午四点还对新进人员进行培训，在一些我们不太熟悉，或者需要注意的方面给我们强化训练。毕竟我们还在校园生活中，职场的要点我们还有很多都还不了解，还有很多我们要去学习，这是其他公司很难提供的培训，这也让我感觉到公司以职员为重的理念，公司进步，职员也一同进步。

在实习过程中还认识一些朋友，每天我们一起工作，一起下班，自然也成为了好朋友，这也就让我学会了怎么在公司里与同事相处。这也是一笔宝贵的财富。

实习是一个认识社会，认识职场很好的途径，特别是对于我们这些还在校园中的学生们来说。在这个过程中一定要虚心学习，多听，多看，多想，多做，毕竟很多我们都还是不懂的。华泰证券给了我们这么好的一个学习平台，让我们可以在公司各个不同的部门学习知识，我们就要充分利用好这得来不易的资源，好好学习。刚过去的一周让我对理财团队开始有了全面的认识，这一周要在柜台部学习与客户直接交流的方法，这又是一个完全不同的职位，我们同样会更认真的去学习。

证券客服心得体会总结篇三

一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高。

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次违规配合业主

买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护建立维修巡查制度

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、

病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、宣传文化工作方面团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

九、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过7个月的工作，熟悉了基层管理 workflows，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。劳酬君子，天道酬勤。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以住户无抱怨、服

务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！

证券客服心得体会总结篇四

入职半个月以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。

淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。

其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对店内商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提升自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购工作进行初步解析。

售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。

除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

证券客服心得体会总结篇五

实习，是一种期待，是对自己成长的期待，是对自己角色开始转换的期待，更是对自己梦想的期待；学习，也有一份惶恐，有对自己缺乏信心的不安，有对自己无法适应新环境的担忧，更有怕自己会无所适从的焦虑。

第一个轮转科室是icu我的带教老师是xx老师，她是院里的操作能手，干活麻利，动作漂亮，操作规范，这无形中给了我很大压力。实习生活的开始就让我有种挫败感，在老师面前感觉自己很渺小，甚至于工作都不带脑子，只机械的执行任务，每次只想把工作做好，可越想先做好它越出错，越错越害怕，越怕越错，这就形成了一个恶性循环。以至于我都不敢主动要求做操作，可这样老师又觉得我干活不主动，有时候觉得委屈了就自己大哭一场。每天面对着老师如鱼得水忙碌的身影，我心里只有怨叹，怨自己无法将理论应用于实践，怨自己在以前见习时没有好好学，愿自己笨手笨脚。可能是我适应能力差，又不会与老师沟通，进了ccu还是处在彷徨中，但我也很感激我的带教老师，对我很耐心，也很关心我。到了手术室xx老师每天都能看到我的进步，即使是一点点她也鼓励我，即使我很笨犯了错她也会给我讲原理，让我知道错误的根源而不是训斥。它起到了一个引导的作用，我开始有了自己的思路，又重新有了工作的激情，不管多苦多

累只要心里舒服，我就可以开心度过每一天！

现在我进入了第四个轮转科室骨三。本以为可以很快适应，但现实确泼了我一头冷水，感觉自己变得更傻了，不知该干什么，而老师也觉得我们实习了这么长时间，又是本科生，做起事来应得心应手才是，面对老师的无奈我真无地自容！我又一次陷入了低谷，又回到了没脑子的生活，做事一点条理也没有。然而xx老师知道了我由于自卑、不主动而没有得到操作锻炼时，她就给我讲操作技术的重要性，并帮我寻找锻炼机会。是老师又一次激发我的热情，真的很感谢老师对我的关怀，我也会加倍努力，不辜负老师对我的期望！

一、理论知识的问题：以前当的一直是学生，学校是以学生为中心的。而中国式的教育一向是填鸭式的：被动地接受那么多的知识，虽然考试考了那么多次，但现在我的知识在脑海中似乎没了踪迹，只好不断翻书。当在老师的提问下一次次哑口无言时，才认识到自己记的粗浅，没有时间经过的记忆犹如沙滩上的足迹，当时似乎深刻明显，却耐不住时光的清洗。

二、角色转化问题。实习刚开始，很多东西都不了解，虽然以前也曾见习过，但真正要实际操作了，我仍觉得底气不足。我会不会弄错了，万一弄错了怎么办。干事情总是缩手缩脚，加上跟我一块实习的同学表现都很好，我觉得老师都喜欢她们，事情似乎也轮不到我头上，每天盲目跟着做基础护理，跟着操作。本想说“让我也试一下”，但又不敢。因此，我觉得角色转化是个坎，我一定要努力克服这一点。方法主要是靠主动吧，我发现，只要主动提问，主动提出操作的要求，老师都是很乐意教的。不能再像在学校里那样等着老师要求干什么了。

三、胆魄的锻炼。面对病人，特别是外科的病人，见到血是经常的，看到病人痛苦地呻吟，特别在操作的时候，心总会提到嗓子眼，因此而小心翼翼，束手束脚，反而会给病人造

成更大的痛苦。因此，胆魄得锻炼得大一点，再大一点。胆大心细是我追求的目标，只有准确迅速才能早点解决病人的痛苦。

四、无菌观念和规范化操作。在外科实习这段时间，每个老师都强调无菌观念，因此，我深刻认识了无菌观念，操作中便不自觉地去遵守。而规范化操作也实在是个很保守和安全的做法！至于新办法，创新思维，那也得熟悉情况了再说吧。

五、微笑服务：在这里，我看到的是笑容可掬的脸孔，也都觉得特别地漂亮与可爱，让我有种感觉，如果我是一位病人，我会毫不犹豫地选择住在这里。因此我也要求自己不把情绪带到工作中，每天保持阳光灿烂的笑容，让病人感到温暖！

总而言之，这五个月，是适应的过程，很多不足之处需要改进，这是学习的过程，很多观念得到修正，虽然辛苦疲惫，但是我相信自己肯定能克服的。这只是实习之初，今后还需要不断地摸索，同时必须对自己有所要求，才会有所收获。我想接下来的实习是一个挑战，也是一种机遇，我一定要好好把握这个机遇。

今年暑假，怀着对学习的一份惶恐，对自己缺乏信心的不安，对自己无法适应新环境的担忧，更有怕自己会无所适从的焦虑，带着一份希冀和一份茫然来到了位于“山水甲天下”桂林市中心的桂林医学院附属医院见习。

见习，是一种磨练，是对自己感受医院环境，了解医院事务的一种巩固理论知识的社会实践活动，更是对自己医护梦想的期前准备。见习，让我明白了许多。

附院是一所环境优美设备先进技术精良融医疗教学科研为一体的综合性医院。自1985年建校以来，医院建设得到了飞速发展特别是改革开放以来在医疗教学科研以及医院规模功能综合实力方面已经成为桂北地区首家通过国家评审的综合

性”三级甲等医院”。该院始终坚持”以病人为中心”的医疗工作方向坚持”医疗第一，服务态度第一，病人利益第一，医院声誉第一”的办院宗旨以建立科学管理机制大力实施科技兴院强化基础医疗支流昂和精神文明建设来达到高水平三级甲等医院的目标——“以病人为中心，创优质服务”是桂林医学院附属医院全体医务人员的执着追求。

见习10天，让我感受最深的是：临床是理论基础知识的巩固基地，临床的实地见闻，实地操作，让我重现在校那些枯燥又顽固的知识时提出的种种问题。例如：每天面对着老师如鱼得水忙碌的身影，我心里只有怨叹，怨自己无法将理论应用于实践，怨自己在见习前没有好好学习，加上填鸭式的传统教育模式，被动的接受知识害惨了学生，更可悲的是，我们只能获得短暂的记忆，不能成为此时对抗疾病的材料，只要不断翻书，真有种”书到用时方恨少”的悔恨与喟叹啊。曾几何时闹出了这样的笑话：”一位实习医生在接受病人的询问时，因囫圇吞枣，对于该知识的不甚了解，就借口说要上厕所，而实际上却偷偷摸摸回到办公室翻书去。那么再遇到下一个问题，该以什么借口去逃避呢？”因此，学习科学知识，尤其是生命攸关的医护知识，来不得半点虚假，我们一定要做到理论根基扎实，更重要的是要学会理论联系实际，以免误人误己，酿成大错啊。

众所周知，建立和谐的护患关系，首先要做到将心比心。用一颗博爱之心，一种换位思考的思维去想象病人的疼与痛，矛盾与徘徊，将病人的疼痛看作自己的疼痛看作自己的疼痛，用心去体会病人的茫然与不知所措，只要你及时伸出一双温暖的手，病人就能感受来自你手心的力量，也许他们就会获取一份战胜病魔的决心与信心，疾病不攻自破，那该是医学界灿烂的风景。其次，擅于与病人沟通。其中，微笑是一把出奇制胜的尚方宝剑。在这里，我看到的是笑容可掬的脸孔，也都觉得特别地漂亮与可爱，让我有种轻松与温馨舒适的感觉，如果我是一位病人，我会毫不犹豫地选择住在这里，因此，我也要求自己不把情绪带到工作中，每天保持阳光灿烂

的笑容，让病人每天都能感受温暖，无论是寒冬还是炎炎酷暑，微笑总是一道美不胜收的风景。”微笑服务”既有利于自身的愉悦，又能减轻病人的恐惧与病痛，这等一箭双雕的好事何乐而不为呢？再次，在病人面前要永葆一份不灭的自信。不善于与人接粗是我的一大弱点，那种胆怯与不自然会使我失去很多的学习机会，由于我的自卑，不主动而没有得到相应的操作训练，这样的现实冷不丁给我泼了一身冷水，感觉我们实习了这么长时间，又是本科生，做起事来应该是得心应手才是，面队老师的. 无奈我真的无地自容。好在我有一名耐心十足的老师，做事畏首畏尾，前怕狼后怕虎，不敢大胆尝试才铸成我的不知进取，之后在她的知道下，我重拾操作，确实是另一翻感觉，假如病人看到你一张自信而稳重的脸庞，他们的恐惧也就减少了一半。因此，自信心是一颗无形的定心丸，无论是护士本身，抑或是病人，都是必不可少的东西。

病人的肯定是护士最大的成就；病人的称赞是护士最大的光荣；病人的疼惜是护士最暖的宽慰；病人的微笑是护士最好的回馈.....”护士职业是最高尚的！护士直接与病人接触。你看，旁边小孩刚入院时，病情危重，全身浮肿，西那在精神好了，症状也消失了。做护士真好！是你们让我们有了第二次生命的机会，是你们，用亲切的话语安慰我们，让我们有战胜疾病的信心，是你们细心的照顾，让我们迅速康复。”这是出自住院病人的心声，相信可爱的白衣天使们听到这些来自病人对她们工作的谅解该是何等的感动万分啊。我因此也备受激励，我立志要为我即将展开的救死扶伤的医护事业奋斗终生。

再次走进病房，少了一份陌生，多了一份亲切；少了一份负担，多了一份安慰；少了一份担心，多了一份真诚。在这里，我不仅真正学到了知识，还明白了一些道理，踏踏实实做人，认认真真做事，提高自己与人沟通的能力，建立良好的护患关系，遵从导师的教诲，理论联系实际，立誓为医学事业贡献自己的力量。

作为一名预防医学的学生，这是我的第一次个人社会实践。在经过深思熟虑之后，我决定去社区服务中心东街服务站里面提前感受见习的氛围，真正到医学领域去实践，找出自己的不足，为以后的学习增添动力！在征得负责人的同意后，进行了为期一周的见习实践工作。

第一天主要了解各项规章制度、安全注意事项及如何与病人沟通。在实践的七天中必须8点正式上班，听从医生安排。对待病人，要聆听病人主诉，对病人进行必要检查。在言语方面，必须亲和友善，不能命令不能冷淡，要与病人及其家属如亲人一般耐心询问。当天晚上做好小结。

按张医生的指导，给病人量体温、抓药、换药。

向医生、护士学打针、挂点滴、测血压。根据自己所学的医学知识。输液换液的基本要领；掌握了测量血压的要领；抽血的要领等。下面简述血压测量方法：患者坐位或者卧位，血压计零点、肱动脉与心脏同一水平。气囊绑在患者上臂中部，松紧以塞进一指为宜，听诊器应放在肱动脉处，缓慢充气。放气后出现第一音时为收缩压（高压），继续放气至声音消失（或变调）时为舒张压（低压）。刚开始还抓不住要领，后面测了几回，慢慢才有点感觉，动作也越来越规范。

学习如何料理卧床病人及张医生对我此次实践做出评价几提出今后工作的意见。

医德方面。医务工作者承担着的“救死扶伤、解除病痛、防病治病、康复保健”的使命。唐代“医圣”孙思邈在所著《千金方》论大医精诚有这样的论述：“凡大医治病，必当安神定志，无欲无求，先发大慈恻隐之心，誓愿普救寒灵之苦。”因此，医生必然要掌握先进医疗技术，同时更要具有爱岗敬业、廉洁奉献、全心全意为人民服务的品格。从这几天的实践观察中，每位医护人员的真诚笑容，对病人和家属的亲切问候，都深深地打动着。医生治病救人的初衷一直

都存在。要做一个好的医生，首先要有好的品德。我一定会牢记于心的。

个人方面。虽然我不是真正意义上的见习生，但是我有着真心求学的态度。在七天与医院的亲密接触中，我明白了，知识是永远学不完的，实践才是检验真理的唯一标准。而作为见习或实习生，要做到：1、待人真诚，学会微笑；2、对工作对学习有热情有信心；3、善于沟通，对病人要细致耐心，对老师要勤学好问；4、主动出击，不要等问题出现才想解决方案；5、踏踏实实，不要骄傲自负，真正在实践中锻炼能力。再过两年我将真正走进医院见习实习，这次的经历为我以后的学习提供了经验。

以上就是我一周的医院实地学习实践的体会。通过实践，我更加坚定了学医的信念。相信在以后的学习中，我将时刻以三甲医院的高标准要求自己，为圆我的医学之梦而奋斗下去。

此次社会实践，我始终保持了高度的热情，吃苦耐劳，充分发挥互帮互助的精神，与其他队员交流经验，最后与队友们圆满完成了任务。

通过此次社会实践社会实践活动，我感到自己学的东西太少，能够帮助和给予他们的也太少，作为大学生，我感到责任重大，更应该努力学习，不怨天尤人，找准自己的位置，激发对生活的热情，为祖国建设贡献自己的青春和力量！

证券客服心得体会总结篇六

自20xx年7月投身于证券行业以来，经过一年多的磨砺，我感到愈加成熟与自信，如果说最初的艰辛是在吐丝结蛹，那么20xx年就是我破蛹化蝶的过程。总结一年多来证券工作，我的感受是：真诚待人，严于律己，就能得到满意的回报。

真诚是说话内容要真实不虚夸、说话态度要诚恳不油滑，在

与潜在客户最初接触时，真诚友善是打开对方心扉的敲门砖。我在与潜在客户第一次接触时，总是以中肯的态度介绍公司的优势和自身的能力，先留给对方一个不浮夸、很实在的印象，然后根据对方意愿倾听他大概的资金情况与交易现状并进行分析，根据分析向对方提出建议，向他表态为什么由我们公司服务会实现他的利益最大化与最优化，使客户产生信任感，赢得客户的真心对待。

真诚是服务要真切热诚不应付，当潜在客户成为真正的客户之后，后续的真诚服务至关重要。首先是及时了解客户的特点和需求，急客户之所急，客户最本质的需要就是在股市中获得更多收益，我在服务客户的过程中永远以此为出发点。如果客户希望我了解他持有什么股票，我就会将客户的股票牢记在心，一旦他持有的股票出现较大变动，如重大利好、利空等，我都会主动及时联系客户进行交流。如果客户在这方面不倾向于与我交流，我会尊重客户，不去了解他持有的股票，而是不定期与其讨论一下大盘整体的走向等广泛的内容；其次是为客户提供客观的投资建议，既不夸大其词，也不含糊其辞。同时定期向客户提供投资咨询报告，在更好服务客户的同时展示公司在投资咨询方面的实力；最后是把握好服务的“度”，既不违反证券从业的规定，也不冷落应付客户。因为我知道过分热情可能会失去某一个客户，但热情不够肯定会失去一百个客户，在与客户沟通时，热诚表现出来的兴奋与自信能引起客户的共鸣，一次的冷淡和应付会让客户失去对你的信心。

真诚也是合作真心诚意、实现双赢。工作如果仅凭一己之力，客户源是单一的、客户面是狭窄的，这就要通过银行的支持、团队的互助，才能达到拓宽客户来源渠道的目的。

一方面是与银行合作。在我驻点过的建行和中行，我都会与银行负责人、理财经理、前台柜员等建立良好的信任合作关系，从双方互利的角度出发阐明合作的意向和前景，并且在处理各方面问题时表现出合作的诚意。尤其以客户满意为己

任，协助银行理财经理做好客户在证券投资方面的服务，使银行提升在客户心中的满意度，也使客户更加信任银行信任xx□上述驻点银行职工中的潜在客户，已经基本都被发展成为xx证券的客户，这就代表了他们对我的信任。在得到银行的信任后，他们为我打开的客户渠道是十分宽广和优质的，在我目前的客户中，经银行渠道开发的客户占到我全部客户量约60%的比例。这些都得益于我真心诚意的与银行合作共赢。

另一方面是团队合力互助和领导的激励指导。我的团队友总是把各自的经验和智慧与大家一块分享，经常性的头脑风暴让我对工作体会更深，少走了很多弯路。如果团队的协作是将数个生铁炼成精钢，那么单位就是大熔炉，领导则在把握火候。我的体会尤其深，刚刚进入公司时，因为不是本地人，开头的工作相对困难一些，看到同事已经有了不少客户，自己还在艰难拓展，难免产生焦躁消极情绪，此时我们公司赵总在会上说发展客户如果仅靠熟人和朋友，是没有前途的，如果注重眼前利益不考虑长远，收益总是有限的。这句话对此时的我有极大的鼓舞作用，终于我克服人生地不熟的困难，凭借自己的努力打开了局面，客户数量节节攀升，佣金收益逐步增加。就在我对现状自我满足时，公司领导赵总适时的说，客户只是相对稳定甚至并不稳定，开发客户是无止境的，我们要尽力把无限的潜在客户变成实实在在的客户，这个理念及时的把我从自满状态拉了回来，我愈加的脚踏实地，不再满足现状，而是精益求精。

工欲善其事必先利其器，只有不断累积证券知识，不断学习业务知识，才能取得客户的信任且更好的服务客户。在这一方面我严格要求自己，坚信处处留心皆学问，通过从各种不同的渠道学习，以求达到提升自身能力的目的。

首先我总是认真学习证券业协会的课程和练习题目，把理论知识基础夯实，做到胸有成竹，在实际工作中能做到理论指导实践，实践深化理论；其次做到博采众长，依靠发达的网络和电视节目学习借鉴专家的分析技巧，获得有效的股市解

盘和预判信息；最后我一直注重向有经验的前辈学习，与同事交流工作心得，同时积极为公司和团队奉献才智和力量，把问题和建议积极地善意地提交给领导，并提出自己的解决办法，在团队中主动做一些组织工作，锻炼自己的综合素质。

在从业一年多的时间里，我都是以诚恳、勤恳的态度在工作，通过上述两个方面的努力，积累了更多的经验，客户经理工作基本已经达到日新月异，欣欣向荣的良好局面，在我公司众多客户经理及经纪人中，我的业绩是走在前列的，得到了领导的肯定，与同事更多的交流，更被客户信任和认可。对此，我非常感恩，未来也将保持这种状态并期待更上一层楼，相信自己有能力为更多的客户提供更好的服务！相信自己将在证券行业中也更加如鱼得水，实现人生价值的实现！

最后用尼克松的一段话与大家共勉：一个人如若从未入迷于比其自身更重大的事业，那就失去了人生登峰造极的经验之一。只有入迷，他才能自知。只有入迷，他才能发现他从来不知道自己所具有的、否则将仍然是休眠着的一切潜在力量。

证券客服心得体会总结篇七

时光如梭，不知不觉中来服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否

则工作上就会出现失误、失职状况;当然,这一点我也并不是一开始就认识到了,而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后,才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

3、函件、文件的制作、发送与归档,目前年度工作联系单发函x份,整改通知单x份;温馨提示x份;部门会议纪要x份,大件物品放行条x余份。

在完成上述工作的过程中,我学到了很多,也成长了不少

3、工作学习中拓展了我的才能;当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时,换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案,当方案通过主管的认可后,心中充满成功的喜悦与对工作的激情;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案,我都会认真负责的去对待,尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

7、多与各位领导、同事们沟通学习,取长补短,提升自己各方面能力,跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入这个可爱而优秀的团队,绿城的文化理念,管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习,在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻,我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我,取得更大的进步!