

最新银行公文写作培训心得 银行工作总结 (实用9篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

银行公文写作培训心得篇一

20xx年已经过去，回首这一年的工作，只觉得时间过的太快，银行业务部个人工作总结。在支行领导班子的正确领导、各部门领导的亲自带动下及同志们的努力下，融汇支行取得了可喜的成绩，我做为融汇支行公司业务部的一员，伴随着支行公司业务的不间断突破，自身在工作业绩和业务能力上也取得了一定的进步。在工作中也发现了不少自身存在的缺点和毛病，并努力的正在将其逐步改正。为了更好的总结经验、教训，继续鼓足干劲做好20xx年的工作，特做如下总结：

刚刚过去的20xx年，我经历了人生中很多个“第一次”：第一次单位搬迁、第一次工作单位变动、第一次赴浙江大学学习、第一次成功营销单笔过亿元贷款、第一次创造支行公司业务开门红、第一次收取大额中间业务收入、第一次实现年新增日均存款约3000万元、第一次成功营销客户采取100%保证金银承方式结算、第一次联动营销个贷业务实现当年新增近5000万元、第一次实现年新增利息收入过千万、第一次在年终结算日12月31日发放贷款、第一次实现在取得审批部批复当日完成全部流程发放贷款。这太多的“第一次”构成了我的20xx年。

年初，我当时所在的顺通支行实行整体搬迁，于1月18日迁入帝王花园。这是我自1995年入建行工作以来的第一次单位搬家。繁忙的的搬迁之后，由于前期艰苦营销的积累，我成功

的接连发放二笔纯新增贷款，总金额1.2亿元。成功实现前所未有的顺通支行公司业务“开门红”，其中金基置业公司单笔贷款1亿元，是支行历史上最大的一笔贷款，并一次性收取中间业务收入270万元，其实对于很多支行而言，这些成绩很微不足道，但对于公司业务多年来停滞不前的顺通支行来说，是十分难能可贵的，这些成绩也都是支行历史上的第一次。因为当时支行公司业务多年未做过，所以业务的每一个步骤都相当于是开拓性的，都要耗费几倍于正常的时间和精力，当时支行公司部刚刚恢复，只有我一名老客户经理，遇到业务问题只能我一个人分析解决。这些成绩的取得，我的确经历了艰辛而近于痛苦的努力。正当我准备在接下来的日子里分享上述开门红成果的时候，我经历了人生的第一次单位调动。响应省行号召，融汇支行对顺通支行兼并，我调到融汇支行作，这是自大学毕业十五年以来的第一次单位变动，我对能有幸加入到融汇支行这样的先进集体而倍感鼓舞，同时也感受到了巨大的压力。因支行合并，绩效考核办法不同，我在业绩回报方面失去了很多，曾经有一段时间心理上承受了巨大的考验，但经过了一段时间的自我调节，正确的调整了自己的心态，决定彻底忘记在顺通支行的经营成果，不再计较收入上的得失，一切从零开始，重新用自己的努力创造最好的业绩和美好的明天。

在刚到融汇支行的那段日子里，因为我是原顺通支行公司业务部唯一到融汇支行的老客户经理，对顺通支行的很多老贷款户及结算户比较了解，所以理所当然的承担起了象各个部门介绍情况的额外工作及客户的稳定工作。个贷方面，因为我曾经在个贷部工作多年，并且也是唯一到融汇支行的老个贷客户经理，所以也承担了较多的对接工作，也曾因此被人误解，但我还是本着为支行业务大局着想的心理，欣然的接受了这些工作。

接下来在融汇支行公司部的日子里，我最大的感受就是同事们的工作热情和部门领导精通的业务指导能力，部门领导们都有着高人一筹的业务能力，遇到问题总主动帮助分析解决，

让我这个以前在顺通从来不服上级的所谓业务高手真的从心底佩服他们，个人总结《银行业务部个人工作总结》。在这里没有一下班就回家的人，每天晚上五点钟的下班音乐没有人听得到。受这样一种氛围的感染，我也把全部精力投入到工作中，主动说服金基置业公司以100%保证金银行承兑汇票方式支付工程款1600万元，增加了我行存款及中间业务收入，也增加也企业的收入，实现了银企“双赢”。在存款新增方面，实现了日均新增约3000多万元。纯新增贷款利息收入超千万元。并申报辽宁北方广播电视公司授信增加到5000万元，为将来全面营销这一重要潜力客户打好了坚实的基础。

联动营销方面，继续发扬我在营销楼盘方面的优势，在已经累计为支行贡献了约2亿元优良个贷的基础上（占顺通支行全部正常类贷款的约50%），继续为支行房贷部推荐优质的“西堤国际”楼盘，累计发放个人住房贷款5000多万元。这些贷款每年可为建行带来1000多万元的利息收入及大量的相关业务收入。

其实，能取得么多“第一次”的突破，并不是我一个人的成绩，比如在年终结算日12月31日，客户辽宁北方广播电视公司急需流动资金，支行公司业务全流程人员从主管行长到部门正、副经理再到其它客户经理急客户所急，开通“绿色通道”，调动全科力量，完成了早上取得审批部批复，当日走完业务申请、合同申请、指标核准、到企业签字盖章等流程，实现当日贷款到帐的“神话”。这完全是由于全公司部以至全行各部门密切配合共同努力的结果，成绩应该归功于集体，我为亲身见证了这么多的“第一次”而感到荣幸。

实事求是的讲，我在工作中存在着明显的缺点和毛病。

在工作方面，营销意识有待加强，从近期的国美电器被其它支行强行“霸占”一事，我反思了很多。因现在建行clpm流程设置问题，谁抢占了管户权，谁将占有主动。这件事情还说明我在工作中，存在办事慢的习惯，其实我这人的性格就

很慢，这是多年养成的习惯，今后在营销新客户方面一定要提高效率。

在日常与领导、同事、其它部门的沟通中，存在说话过于直率、不注意方法的问题，容易引起误解。有时不能够虚心接受领导的指导和建议，过于坚持自己的观点。在意识到上述缺点之后，我已经进行了改正，今后将在这些方面继续改进，以促进业务的开展。

在自身约束方面，不重视支行组织的考试，存在六七十分万岁的心理，今后一定要全面做好支行的每一项工作部署，在各项考试、考核中争取最好的名次。

在业务方面，要加强业务学习，减少、杜绝差错的发生。

在其它方面，存在参加集体活动过少、业余时间同事们交往少等缺点，今后我会多参加团队集体活动，多与同事们交往，增加彼此了解，多向先进同事学习，以利于更好的开展业务工作。

20xx年，在取得了很多个美好的第一次的同时，我也得到了一些不该有的“第一次”，如第一次被其它支行抢占客户，应深刻总结经验教训。如果我能行动快一点，就可以得到一个非常好的客户。今后一定要在客户营销中，提高效率。把现有的存款户中有一定潜力的客户提前注册到clpm系统，先把客户抢占到手。

在行里组织的考试中，我也第一次考了一个十分不理想的成绩，这是我对支行组织的考试不重视的结果。不能以工作忙没时间看书来做为借口。诚然，公司业务有区别于其它部门的特点，在业务机会到来的时候，需要加班加点抢时间办理业务，占用了考试学习时间。也因为公司业务需要在下班后请客户吃饭而占用了晚上的时间，但无论如何不应该不重视支行组织的考试。今后一定要严以律己在每一次考试及考核

中争取最好成绩。

总结以前的业务经验，今后要做到这四个字：专、早、全、新。

专，要学好文件、规章、制度，办业务做到不走弯路，一遍成功。

早，一切事情提前想到，一切手续提前准备好，一切事情早于其它银行办成。

全，考虑周全，不要给客户多增加麻烦，需要的资料一次要齐。主要资料齐全、手续合规之后再放款，尽量杜绝手续不全而放款。

新，思维要创新，方法也要创新。要贴近市场，根据市场需求开拓新业务。

4□20xx年工作设想

崭新的20xx年已经到来了，经历了近一年的工作磨合，我已经基本适应了融汇支行公司部的工作特点。也十分喜欢我们这个追求上进的集体，这里为我开拓业务提供了良好的支持环境。这里有全国十佳客户经理、有营销能手、先进工作者，我要多向他们学习，借鉴他们的营销方法□20xx年，我将面临新的挑战，因今年占我业务量最大比例的开发贷款将到期归还，且支行失去了我最熟悉的房地产开发贷款业务的承办权，我将失去这方面的大量的客户资源，不得不寻找更多的其它客户。我争取至少营销成功大中型客户及小企业客户各一个，新增业务品种一种。在完成支行下达的各项存款、贷款、中间业务收入等指标的基础上，争取在新业务上有所突破和创新。近期营销的中国投资担保有限公司与我行业务合作的前景十分广阔，如果能够突破现在文件束缚成功实现合作，将使我行在工程保函方面占领沈阳市场，树立融汇支行服务品

牌，实现业务创新。

20xx年，我力争创造更多的、美好的第一次！

银行公文写作培训心得篇二

20xx年，在县委、县政府的正确领导下，人民银行x县支行紧密围绕基层央行中心工作，立足县域实际，着力强化金融管理，优化金融服务，严格内控内管，不断推进党的建设，有效促进了县域经济金融稳健发展。现将20xx年工作情况报告如下：

一是推动货币工具使用，用好政策性开发性金融工具。充分发挥货币政策工具总量和结构优化双重功能，用好用足再贷款等政策工具，运用央行低成本再贷款资金，持续引导金融机构加大对小微企业、个体工商户等重点领域信贷投放。运用普惠小微贷款支持工具，推动普惠小微贷款量增、价降、面扩。截至x月末，全县再贷款余额x亿元、较年初增长x亿元、同比增长x%。运用普惠小微贷款支持工具向x永泰村镇银行激励x万元。

二是贯彻落实稳住经济大盘、稳就业保民生决策部署，加大对基础设施建设和重大项目支持力度，推动农发行x县支行成立工作专班，加强清单内融资对接，加快项目融资策划，开辟绿色审批通道，提升项目审批效率，有力保障政策性开发性金融工具快速落地。推动农发行x县支行成功投放基础设施基金x万元，用于支持x县城南综合码头一期工程，有效解决项目开工资金缺口问题，实现继人总行追加x亿元以上金融工具额度后x省首笔政策性开发性金融工具落地。截至x月末，先后向城南综合码头一期工程、绿色食品产业园二期、粮食仓储建设等x个项目投入基础建设基金，金额x万元。

一是对全县五年来货币信贷运行情况进行分析，形成专报件

呈报县委、县政府主要负责人，重点报告了当前货币政策及值得关注问题、工作计划等，促进地方政府及时掌握辖区金融运行情况和金融政策要求，推动基层人民银行金融管理服务政策与支持县域经济发展规划合拍共振，为全县经济金融协调可持续发展奠定坚实基础。

二是积极争取县发改委、经信局、农业农村局、科技局等部门支持，建立全县科技创新、专精特新、绿色产业、战兴、规上企业、新型农业经营主体□20xx年度县重点项目等x个专项名单库，推送至各银行机构，努力满足各类市场主体的信贷需求。

三是起草□x县金融支持农村综合性改革试点试验区工作方案》，引导金融机构对接“沱湖现代生态渔业示范区”内融资主体需求。推动部分金融机构与x个镇政府签订战略合作协议，扎实做好“三农”服务，为“农业稳产增产、农民稳步增收、农村稳定安宁”打下坚实基础。截至x月末，全县银行业金融机构人民币各项存款余额x亿元，较年初增加x亿元，同比增长x%□各项贷款余额x亿元，较年初增加x亿元，同比增长x%□

银行公文写作培训心得篇三

我们八个人被分到了六个网点，我和当时卡部一起实习的老周分到了一个网点，看来我俩还是挺有缘分的。先介绍一下网点吧，网点的职能大体有三个，一是结算，二是销售，三是服务，结算是立行之本，销售是银行很重要的盈利来源，服务有点儿虚，但是贯穿银行所有业务中的灵魂，银行不仅是金融行业，更是服务行业。网点的人员构成主要有两大块，一是窗内的，主要有前台、后台、会计主管，二是窗外的，主要是客户经理和网点主任(或者说行长)□ok□我们刚毕业的大学生实习的时候做什么呢?多从前台柜员做起。前台柜员分为储蓄柜员和会计柜员(也有叫综合柜员)，储蓄柜员一般只

办理个人结算业务，综合综合柜员高级一点儿，主要做公司结算业务，有时也会做个人结算业务。

我和老周去网点报到后，立刻给我们分配了师傅带我们，教我们个人结算业务，看样子是要做前台储蓄柜员了。我们网点的行长是个非常严厉的人，听说有些行长对大学生客气的很，实习期就让看看保管箱，打打对账单什么的，而我们这个行长居然在9月底，在我仅学习了一个月不到的时间后，让我独立上柜了！

当我站在柜台前的时候，身上满是巨大的恐惧感，做任何事都一样，准备充分了就不会害怕，若是心里没底一定会害怕。一个月不到的时间里，我学的算比较认真了，不停地问、记录、记忆，但和老员工相比差的太远，无数的操作代码、业务种类、规章制度，单靠死记硬背是不行滴。

我想我是实习生，业务肯定办理的很慢，为了获得客户的理解和同情，还是自己做一块“实习生”的牌子吧。于是我把牌子往窗口一放，准备第一次“接客”，行长在窗外看到我的牌子后，不仅没有表扬我的小聪明，居然勒令我把手牌摘了。靠，这是什么道理？还没等我解释，行长说，你这样做只会让客户骂的更激烈。我没懂，旁边的同事提点我，如果你表明实习生的身份，客户会骂行长为什么派一个实习生上柜……哦，原来如此，好吧，就让骂声来得更强烈点吧！不自觉地，我的心态已经从客户的身份转变为银行工作人员了。不幸的是，以前我好像挺痛恨银行柜台人员的，态度傲慢，工作效率低，有时还故意刁难人……额，我要努力克服这些，做一名老百姓们喜欢的柜员，我的心里盘算着。

这么苦？这只是冰山一角埃20xx年底，股市和基金刚开始火，最火的那几个月大街上都没什么人，去哪了？都在银行呆着呢！忙的我中午只有15分钟时间吃两口饭，就这段时间我关了窗扣，外面客户狂骂啊，大堂经理顶不住了，我只好再次上阵！一些柜员大姐让我别管他们，让他们骂去，但是我就没那

定力，看到客户焦急的样子我就冲上去干活了。

虽然我手指点钞的技术不咋地，但业务上手的还是蛮快的，我办三笔业务的时间，老周才能办一笔。于是两个月的时间，我俨然成了储蓄柜台的主力军。这段时间，我们t支行的8个人都陆续上柜了，大家在qq群的名字也改成了柜员甲、柜员乙……虽然每次聚会我们都在抱怨命运的不公，但似乎也慢慢接受了各种名牌大学生硕士生成了柜员的事实。

柜员的工作是枯燥、繁琐、重复性的，刚开始的新鲜感已经慢慢褪去，每天做着中专生就可以做的工作，每月拿着可怜的23元，大学生的优越感已经完全消失，我能感到幽怨的情绪逐渐在体内滋生。

就在这个时候，事情有了转机，我们的眉头舒展了。

我们7个人(已经有位大哥辞职了)同时接到支行人力资源部的电话，立即去支行报到!额，一点儿征兆都没有……接电话的时候我还在上柜，直接跟行长甩了一句“支行召唤我”，就蹦着跳着去了支行。

没有意外，我被分配到了公司业务部，其他几个同事有一个分到个人金融部，一个去了房贷金融部，一个去了国际业务部，其他的都去了公司业务部。这是我梦想的部门啊，介绍一下公司业务部，是银行核心的经营部门，主要职责是做公司机构类贷款。直到现在，我也认为这是银行最有意思的部门，也是大学毕业生尤其男生最应该进的部门，工资水平在银行整体平均水平之上。

前面我说过，公司业务部是我认为男生最应该去的部门，这里要解释一下。大学生进入银行，转正了以后9%以上的情况不会安排去做柜员，因为柜员的工作中专生就可以做了，当然现在许多银行现在招聘柜员的学历要求是大专生，也有极少部分银行让本科生去做柜员，但比例非常低。但是也不排

除某些同学适应不了其他岗位的工作，只能安排做柜员。

那么大学生进入银行会从事哪些岗位的工作呢？给出我心中的职位排列：

一、网点岗位

1. 网点的销售类职位，如大堂经理、客户经理。这类岗位的职责是以销售理财产品为主，管理销售区域、客户服务为辅，岗位的技术含量不太高，要求有比较好的外表，非常好的口才。这类岗位比较累，但加班不多；考核比较刺激，如果做的不错的话，整体收入水平会相当高（如果能力很强，建议此类岗位的同学去股份制银行）。如果足够优秀也可能去财富中心（有的银行叫私人银行部），待遇也很不错。

职位指数：

2. 网点的会计类职位。与前台柜员不同，这类岗位为会计后台，主要职责是复核和管理。大学的知识基本用不到，没什么要求，就是细心。这类岗位不太累，但责任重大，关系到银行的安全。收入一般，但很稳定，未来发展方向是主管和网点行长。细心的女生比较适合，对职业生涯没什么野心，只求稳定的同学比较适合。

职位指数：

二、二级支行或分行岗位

1. 个人业务部。主要负责网点的管理和业务推进，管理类岗位。没什么好说的，各方面比较平均，如果负责基金、保险的渠道管理，会经常与基金、保险公司打交道，能学到不少东西，还有很多礼品……业务推动类的岗位还是很锻炼人的。

职位指数：

2. 公司业务部。主要负责公司客户的拓展和维护，经营类岗位。主要职责是做信贷产品(通俗的说就是贷款)，也有的银行该部门也负责拉企业存款。需要各方面的知识，财务会计、法律、税务、行业知识，行业潜规则……，除此之外，你要学会开车、喝酒(二者不可同时进行)、社交礼仪、公关……总之，你会发现你要学习的东西太多，牛人也太多，这里简直是锤炼刚出校门大学生的最好地方。收入方面，一般是银行平均收入水平之上的，跟着一个nb领导，收入更上一层楼。

职位指数：

3. 会计结算部、人力资源部、办公室、计划财务部等后台部门。这些部门不想多说了，每个企业都会有，收入一般，不会太累。

职位指数：

三、分行和总行

所有岗位就不一一介绍了。分行和总行的岗位多为管理类，个人不建议毕业直接进入分行，因为现在银行的升职条件多规定了基层工作年限这一条，所以虽然看起来在分行工作很爽，但升职潜力并不比二级支行和分行的同学们有优势，如果只求舒服或有关系，当然分行更爽了。分行的收入地区和行际之间差异很大，但肯定不会低(手握资源分配权怎么可能低?)。

能去总行的人都是运气特别好或者特别牛的人，能去则去，不要犹豫。

职位指数：

接下来的两个星期，我每天的主要工作是复印和装订，接触的是公司贷款的申报材料 and 归档材料，虽然很枯燥，但我明

白这些工序以后一定用得到。于是我留了个心眼，把申报材料 and 归档材料各复印了一遍。师傅偶尔也会带我去见见客户，我也能顺便派一下小名片，客户对我们很尊重，感觉不错，原来在银行工作是不错，特别是大银行。

就这样在师傅们的帮助下，我们进步神速。公司部的领导也开始带我们去见新的客户，给我们分配一些业务需求比较真实也比较急切的客户，这意味着我们要独立地做业务了。但领导们目前还不放心让我们独立做贷款，只给了一些做保函(保函也属信贷业务，只不过业务风险比较低)的客户给我们，多是建筑类企业。

可是20xx年的12月底，分行换了行长，全行大变革，我们部当然也未能幸免，但这次变革让我迎来了职业生涯的第一个重要的转折点。

这次变革，我们部与国际业务部、机构业务部合并，成立公司客户部，下设国际业务团队、机构业务团队、房地产团队、路桥团队、中小企业经营中心，除了机构改革，所有员工都要“全体起立”，所谓“全体起立”，就是所有人员原有的职务暂时取消，重新通过竞聘安排岗位和职务。不过大家心里都明白，几位领导的职位是不会变化大的，我们的职位也不会有大调整。

这时我手上已经有了几个建筑施工企业客户和一个大型房地产客户，当时房地产开发贷款是我们t支行的优势业务，做房地产开发贷的客户经理都很强，收入都不错。按道理说，我算是我们同批来t支行干的比较好的，客户也偏向房地产客户和配套的施工企业，理应去房地产团队，甚至竞聘之前公司部老总和我谈话让我直接竞聘房地产团队。但是，我有我自己的想法。

职场之上，我们大都希望自己身处一个重要的部门或团队，最好是企业的核心所在，因为你能够掌握企业最先进的技术、

市场的最前沿，能够经常获得领导的关心和支持，收入也一定很可观。没错，好处多多，但请不要忘了，在这样的核心部门或团队，一定是强人林立，竞争异常激烈，且不说是否有关系户，单单是能力的角逐，想要崭露头角的难度也极大。

除了这个原因，我对大中型客户也有些偏见。大家别看我很nb有房地产客户、建筑业国企客户，其实，这跟我没多大关系。很多客户会发现怎么每年换一个客户经理？很正常，只要行长不换，客户和银行的关系一般不会出现大的变化，客户经理只是一个小小的配角。下面是重点：

四大行的对公客户经理多是“写手”。所谓“写手”，就是写材料。客户营销是网点和公司部老总的事，谈判是行长的事，客户经理就剩“写”和跑腿了。当然“写”本身也是技术含量比较高的活儿。这其实也不难理解，作为一个小小客户经理，如果动辄和客户进行价格谈判，要知道.1个百分点就是几百万，如此重大的事不可能交给没有职位的客户经理的。手中没有权力，客户自然不可能和你亲近，最多请你吃个饭，过年过节送张购物卡，人家不图你能帮上什么忙，只是出于对银行的“尊敬”吧，反正也不差那几百块钱。

□

当然，也有能力很强或关系户的客户经理，通过关系搭上了客户，那就不同了，客户的每一笔存款贷款，都是你的功劳。如果客户足够牛(比如财政局、高校、医院等)，那你在银行的地位将扶摇直上。当然，这只是很小比例的一部分客户经理。

我对大客户有偏见，却对小客户情有独钟，小客户就是我们常说的中小企业。大客户和银行比，大客户是爷，银行是孙子；小客户和银行比，银行是爷，小客户是孙子。虽然这个比喻有点儿难听，但确实是这样。

大客户和小客户的区别是很大的：与大客户的谈判，一般是分支行的行长出马，最次也是副行长；与小客户谈判，行长一般不参与，部门经理即可拍板。做大客户的贷款，客户经理是写手，做小企业的贷款，客户经理是真正的客户经理。和大客户吃饭，客户经理要喝到死，还必须埋单；和小客户吃饭，小客户要喝到死，还必须埋单。过年过节，我们给大客户送礼；过年过节，小客户给我们送礼。怎么样？很有意思吧！

我还考虑到一点，那就是房地产团队是我们行最重要的团队之一，人员也配备了素质最高的一群人，虽然领导希望我进入这个团队也是对我能力的认可，但我心里明白，在强人如林的房地产团队中，我不过是一个小菜鸟，想要升职，难于蜀道啊（蜀道比上青天还难）。而如果去一个强人貌似不太多的团队，更容易获得升职和出头的机会。

于是，我选择了中小企业团队，这也让很多人大跌眼镜。

这次机构调整领导十分重视，绝不仅仅是走过场而已，领导专门安排了星期六一整天的时间进行面试，面试官是分管公司业务的副行长和一些部门经理、网点主任，这阵势虽然强硬，但我也不是吃素的，当然这种自信一部分来自于我自己能力的肯定，还有很大一部分因为我知道根本没几个人选择中小企业团队！

面试在一个小办公室里，我偷偷扫了一眼，几个领导都还算熟悉，其中一个网点主任还是某晚会时的搭档，相当熟了，我的心里有底了。副行长明显是主考官，上来就是一句话：你干了将近半年了，现在可以独立做业务了吗？可以独立处理一个全新客户了吗？我心里想，完全独立其实还差一点，但咱不能这么说啊，这时一定要声音洪亮不假思索地回答：请组织放心！请领导放心！我能！无限可能！

是啊，我基本就是这么回答的。答完这个问题，我知道剩下的都是例行公事了。于是，我真正成为中小企业团队的一员

了，我也是从这里开始感受到银行信贷员的乐趣和追求。

中小企业这个全新的团队只有可怜的三个人，一个领导两个兵，这位m领导是我工作以来遇到的几个最佩服的人之一，到现在为止关系还很好；还有一个h美女，大家不要羡慕我，m美女是一个追求者甚多且脾气暴躁的姑娘，不能碰。要说m总为什么来中小团队？我也不知道，到现在为止也不知道，h美女为什么来中小团队？因为她跟m领导关系比较好（不是你们想的那样……）。我们人少也就算了，业务知识=，客户=，一切=，士气低落啊，可是m总给我们讲了一番话，惊醒梦中人：我们现在从零开始，就没有负增长之说，只要做了就是增长，增长就意味着奖金……说的我双眼都变成铜钱了。

这是20xx年末20xx年初的日子，国内银行的中小企业业务都是刚起步，大家也都在探索中小企业贷款新的拓展方法、新产品和新的考核机制，作为一名行龄不过1年多的毛头小伙子，我想我只能钻研文件了，先把制度学会吧，就这样边学边干。那时候的我很弱。

我们团队的成绩挺差的，不管和行内的其他团队比，还是和其他支行比，我们都不行，工资当然也就只能拿个平均数了，不扣奖金就已经很好了！过了年，差不多3月份的样子，一个新的机会降临，这个机会其实并不算多好，但对我以后的职业生涯帮助非常大。我再次明白一个道理，不要小看每一个机会，每个机会都可能成为将来成功或失败的铺垫。

由于中小企业专职客户经理的人员素质参差不齐，业绩也上不去，省分行的领导们着急了。省分行主管中小企业业务的也就是公司业务部的一个团队，他们想了一个好办法，给每个支行和分行一个名额，到省分行中小企业团队去跟班培训一个月。我们团队领导m很聪明的，要跟省行领导搞好关系，这是一个好机会啊，当然也能锻炼锻炼队伍，于是他积极联系省行领导，把我派了过去。我当然更是乐意，但当时我的

头脑很简单：不用干活了。

省分行的工作氛围很奇怪，不了解的人会觉得很压抑，办公室很安静，连打电话都很小声，但了解的人很清楚，其实省行也不是圣地，大家一样有七情六欲。比如中小企业团队，这是一个由五个男人组成的单位，他们当然也有男人的特点，比如好色，看到我——一个纯爷们去报到，他们显然很失望，团队暂时变成了六个男人，了无生趣，但我还是找到了融入这个团队的办法：抽烟。

抽烟的坏处数不胜数，但好处是迅速拉近烟民之间的关系，顿云吐雾之间，我很快和他们就混熟了。私下聊的很开，玩的很high，但工作中我必须认真。团队老大h先生安排我学习项目受理，这个岗位需要学习各种信贷政策、产品政策、准入标准、材料标准等，虽然很繁琐，但我还是很快达到了领导的要求。之后的一个月里我还算勤勤恳恳，当然我认真的态度和良好的学习效果让h先生对我很满意，从此我也和这五个男人打成一片成了朋友，一个月到期我该回去t支行了，走的时候基本上是依依不舍，折柳相送。显然，我的领导m的目的达到了，因为之后我们报的项目通过率很高，这就是沟通的价值。

晃悠悠大半年过去了，转眼到了八月份，按说我的工作、岗位和收入已经比较稳定了，但我的心常处于游离状态。说实话现在我对那个阶段心态的记忆已经有些模糊了，可能是对工资水平还有更高的期望，可能对团队业务发展速度太慢有些灰心，可能对某些同事不思进取有些失望，可能……原因都有吧，我冲动地选择了辞职！不知为什么，那段记忆已经很模糊，我只记得跟m领导谈了整整一下午，他苦口婆心的劝我不要冲动，大意就是两个方面，一是我的能力还不够，经验十分欠缺，辞职了想找个更好的工作，难！另一方面是我的x行的发展空间很大，现在就辞职，遗憾！

银行公文写作培训心得篇四

一段光阴，一段岁月，当你我顾自回首，那曾经的期许于匆匆过往中是恁般微不足道。我怅然，捻起陈压于书底的记录，没有悔恨，没有遗憾，却新生了一种无助。

有段日子，我极想给自己一个明确的角色定位，所以我很累。万物心生，当我不断意识到自己浮乱不定的心正是一切的根由时，我很难过，为不曾经得住磨砺的自己惋惜。

年底到年初，一共参加了两次培训。一次是关于个人贷款业务，一次是关于信用卡业务。当我落座在科技园的任何一处时，心里非常感念关心帮助我的领导。我不断地想，不断地想，却越来越发现思考是那么的迷人。当时根本摸不着头脑的事情，慢慢想起来就渐渐释然了。

关于贷款业务，我还没有机会接触，但是在培训中和接下来对个贷考试教材的学习中自己的确对这方面的知识有了一个初步的了解。而信用卡业务似乎经常地接触了解，只是缺少实地的操作。我再一次感觉到理论知识到实践操作的距离。

整个二月份，萦绕在我心头最多的一件事是关于自己的指纹无法使用的问题。整整几个月，我不敢想象自己是如何坚持过来的。我心里明确地知道这完全是自己的问题，而那份无法胜任本职工作的恐惧时时折磨着我，每当因为我的缘故导致营业秩序混乱的时候，我都无比的痛苦，我无数次地想再坚持一分钟，再坚持一个小时，再坚持一天，就放弃吧，就离开吧，纵然是以一个不达标的角色。那时的每一天清晨起床，我都很怕走进营业室，很怕再去触摸那无情的指纹识别仪器，更怕看见那站在我身旁、身后，开解我、宽慰我、支持我、指导我的领导和同事们的神情。后来想想，当时没有放弃的主要原因之一应该是，不知道如何站起来，然后如何跟那些真地关心我，为我着急，为我无奈的领导和同事说出我不干了这句话。

当我处在这样的境遇下，我每日都鲜明地感觉到那人情的冷暖。其实我好怕那赤裸裸地情感控诉。有的人说想开点，有的人说千万别出来，出来一下就罚一两万块钱。其实我能很直观地感受到那一句句话背后的意愿。而我只能回以黯然的微笑。人们总是喜欢，揣摩别人内心的意图。很少想到其实那压根儿就是错。我怕猜错，所以我也不曾去想太多那所谓的善意是不是真的恶意。

曾经觉得神秘好奇的工作，忽然就变成了一种煎熬。当我在丹姐那关慰的眼神面前，终于抑制不住自己委屈、无助的情感，泪水决堤。在外这么多年从来都怕在别人面前流泪，因为那似乎就承认了自己的懦弱。而当时当刻，我根本左右不了自己。因为那种丧失方向的感觉真地让我不知所措。

日子过得久了，人们会遗忘，遗忘很多美好，遗忘很多悲伤。而我也一样，我喜欢沐浴心灵的感觉。一段异常的经历，带给我的收获同样异常。凭攒着这一份份信任、理解、支持、关心，我再一次开始工作地很美好。命运真可爱，当你被它折磨地死去活来时，你会很恼怒。而当你某一天突然发觉这一份难得的经历正是它对你的偏爱时，你又会感动非常。对于此时此刻的我，只想安心踏实努力地做好这一份看似简单却又如此难得胜任的工作。至于方向，我同样在继续努力寻找，可是这份心情已然不同，因为我很确信虽然暂时无法明确定义，但是我的确正在朝向美好。

感谢感动的人生，感谢感动的人们！

银行公文写作培训心得篇五

我在xx个月的银行工作中，始终保持着良好的工作状态，以一名合格的银行员工的标准来严格要求自己。我立足本职工作，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，为合作银行事业发出一份光，一份热。作为储蓄岗位一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们

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xx支行辖内□xx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。

试用期中我始终如一的要求自己，我个人没有发生一次责任事故。我在做好自己本职工作的同时，还用我多年来在会计工作中的经验来帮助其他的同事，同事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。储蓄乃立社之本，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。

这几个月里面，我积极参加政治理论学习和业务知识学习，能自觉遵守法律法规和单位的各项规章制度，同时刻苦钻研业务知识，不断提高自己的工作技能。回顾这几个月来的工作，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。理论基储专业知识、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。

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。

银行公文写作培训心得篇六

xx年4月，按照新一届分行党委的工作要求，分行重新修订了《**分行文明优质服务工作管理办法》，《办法》进一步细化了对窗口服务的检查标准，加大了对服务违规人员的惩罚力度。之后，分行工会服务督导组及外聘的专业服务检查机构，以此为依据，通过明查暗访的方式，量化检查结果，在辖内各营业机构间开展了文明优质服务竞赛活动。应该说，经过9个月的严格监督、检查和考核，全行窗口服务的总体质量和水平，均较上年有了明显的改善和提升，具体表现在以下几个方面。

网点服务的硬件环境，既是服务工作的基础，也是银行外在形象和实力的具体呈现。分行新的《服务工作管理办法》出台后，分行工会首先组织全辖所有营业机构，按照总行制定的《服务规范》要求，对所属各网点的服务硬件设施的配备情况，进行了全面的梳理和检查。对于各行上报的自查结果，分行也进行了认真的汇总和分类，并积极与有关业务条线的管理部门沟通，对照总省行的服务标准，去除了自行添加有悖总行标准的服务设施，同时，针对多数网点残障通道、

外币兑换网点标识以及网点窗口分布指南缺失的状况，分行负责统一订制，并分发至各相关网点，使我行营业机构必备的服务设施，得到了及时补充，全行的服务硬件环境，也得到了优化和完善，基本符合总行的服务要求。

在各级行领导日常的有效督促和分行明查暗访监督检查的强化下，经过9个月的严格考核，总行制定的各项服务礼仪，由窗口员工的被动执行，已经逐步变成了绝大多数员工的自觉行动。尤其需要说明的是，举手招迎礼仪，是总省行对临柜员工提出的一个新的服务要求。该项礼仪标准的执行情况，也一直是省、市行xx年服务检查工作中的一个重点。为此，分行针对这项新标准的执行，几次下发指导性文件，同时，为各机构员工配发总行录制的服务礼仪示范专题片，供全体员工学习和参考。通过近一年的考核和监督，该项礼仪已经由员工的机械模仿，变成了一种自然而然的行动。

首问负责制，是省行党委在xx年重点推出的一项新的服务工作制度，也是省行党委对全体员工提出的一项新的服务要求。为在辖内有效贯彻落实该项制度，分行在年初就及时聘请省行工会专业人员来行，对我行200余名员工骨干进行了专门的系统培训，之后，将培训情况制作成录像光碟，发送全行，供全体员工学习并执行。对于员工的执行情况，分行还聘请专业服务暗访机构进行按月跟踪，对违规员工，进行通报批评和处罚。截至目前，该项制度在我行基本得到了有效落实，能够“即办”的业务咨询，都能给客户一个较为满意的答复。通过对这一制度的贯彻和推行，我行员工的接听电话礼仪和业务知识水平，也得到了强化和提升。

xx年，我行共受理省行95566客服中心转来的协查邮件96件，表扬信件10件，业务建议3件，投诉26件，总计135件。在26件投诉信件中，有24件为客户责任，只有2件为有效投诉。这项指标与xx年相比，可谓大幅减少，不成比例。需要说明的是，在国庆长假it蓝图项目投产客户投诉多发期间，经过全员

上下的齐心努力，我行还取得了有效客户投诉为零的可喜成绩。

经过近一年的服务竞赛，各单位的服务质量和水平，均有了明显进步和改善。分行营业部等5家机构，作为省银行业协会组织的全省服务竞赛的参赛单位，都获得了服务金牌单位或优胜单位的荣誉称号。分行营业部员工陈**，还被省银行业协会评为当年全省的文明优质服务标兵。各行xx年4月至12月的服务量化考核表汇总显示，海城支行、道西支行和对炉支行三个单位的竞赛成绩优异，位列汇总表前三名。按照重新修订的《**分行文明优质服务工作管理办法》的有关规定，分行将对上述单位的服务优秀员工和主要管理人员给予表彰，具体表彰办法另行通知。

纵观我行xx年全年的服务工作情况，尽管与往年相比，服务管理工作有了一些收效，取得了一些成绩，但是，距离上级行的服务要求，我行在各个服务环节上，均还存在一定的差距。具体反映在以下几个方面。

首先，在硬件服务设施配置方面，总行服务规范要求的一米线或一米线标识，在我行几乎所有网点都还没有配备和落实。

其次，窗口员工基础服务礼仪的执行还需进一步强化。特别是举手招迎礼仪，一些员工还显生硬，带有明显的被动执行和敷衍的痕迹。

第三，首问负责制“即办”“转办”和“承诺办”三个环节的执行情况参差不齐，对于涉及“转办”和“承诺办”两个环节的客户咨询，一些员工还不能完全按照制度流程操作，也不能使咨询客户满意。

第四，一线员工应对客户的临柜经验尚需积累和丰富，抑制客户有效投诉工作还存有较大空间。虽然xx年我行的有效客户投诉数量得到了较好的控制，但，细究全年的客服中心转

来的客户反馈意见，在96件协查信件中，其实还隐含着客户投诉的因素和可能，在受理答复环节稍有不慎，一部分客户协查可能就将转为有效的客户投诉。

可以说，上述服务环节还存在不尽如人意之处，落实在服务人员上，就是服务违规员工还大有人在。经统计，全年，我行共查出违规服务员工82人，受到直接经济处罚人员近20人，其中，处罚机构服务工作主管领导9人，处罚多次违规员工10人。对于服务违规人员，分行除给予相应的经济处罚外，还依据《服务工作管理办法》的有关规定，对相关员工给予了取消星级柜员评定和服务标兵评选资格的处罚。

银行公文写作培训心得篇七

在分局的参谋和争取下，邓智毅局长于4月份带领21家省级金融机构到襄阳召开湖北银行业支持“四个襄阳”建设工作会，省局与襄阳市签订了《战略合作备忘录》。在省局支持下，xx区域性金融服务中心建设步伐加快，20xx年引进了汉口、兴业2家银行，浦发、平安、广发等银行提出了设点计划。各行面向襄阳制定了业务创新试点、信贷审批绿色通道、贷款额度优先配置等倾斜政策，有效支持了襄阳省域副中心城市建设。省委常委、襄阳市委书记范锐平对襄阳分局支持实体经济发展政策措施专报给予了批示肯定。

按照银监会“三大工程”和省局“三覆盖一提高”的部署，在全市银行业实施“六个全覆盖”工程，得到了省局邓智毅局长的批示肯定。一是农信社改制农商行已实现5个，占全覆盖目标的71%。二是已设立4家村镇银行，占全覆盖目标的67%。三是布放转账电话4823部，电话银行在全市已布设电信线路的1928个行政村全部覆盖。四是襄阳金融网延伸到县全覆盖，实现了金融网县县通。五是中小企业俱乐部会员面向县域全覆盖，今年俱乐部会员已增至20xx家。六是县域信贷主体评信全覆盖，目前覆盖面已达86.5%。11月末，全辖县域贷款余

额432.8亿元，比去年同期增长28.1%；县域存贷比达到45.7%，比去年同期提高3.8个百分点。

20xx年，制定并报请政府转发《襄阳市银行业进一步推进小型微型企业金融服务的工作意见》，精心组织开展小微企业金融服务宣传月、“百千万”等活动，引导银行业创新推出了小微企业信用贷款等20项新产品，满足了多元化的金融服务需求。坚持网部共建建设襄阳金融网和中小企业金融服务俱乐部的典型经验被省局表彰会推介，荣获全省最佳中小企业金融服务俱乐部称号。11月末，全市小微企业贷款净增93亿元，增幅41.96%，高于同期全部贷款增幅21.27个百分点，完成了“两个不低于”目标。

坚持将防险控案作为监管工作的重中之重。结合实际制定了20xx年案防工作意见，召开了全市案防专项工作会，组织各行一把手签订了案防承诺书，采取了“八个一”的案防工作措施，即：层层召开一次案防工作动员会、层层签定一份案防责任承诺书、组织一次案防专题教育培训、每月开展一次案防突击、每季开展一次案防排查、每行推出一项特色品牌、每年组织一次应急演练、年底组织一次案防工作考评，继续保持了案件防控高压态势。

坚持将做实贷款五级分类作为20xx年重点监管工作，及时印发工作意见、召开推进会，组织对8家银行进行贷款五级分类现场检查，发现并督促整改贷款风险分类不准确、贷后管理不到位、贷款风险分类管理制度不完善等五大类问题，促使辖内银行业贷款风险分类意识明显增强，分类工作质量明显提升，形成的《做实贷款风险分类工作的制约因素与对策建议》调研报告被银监会刊用。

坚持以数据质量竞赛为载体，两次召开“提升数据质量”动员会、现场会，两次下发通报文件，不定期编发数据质量竞赛简报，通报情况、交流经验、剖析问题，加强统计数据报送质量监管。并对2家村镇银行开展了统计现场检查，督促银

行机构夯实基础，提高了统计数据的报送质量。

坚持以开展“诚信与责任文化建设年”活动为主线，将专项治理与提升银行服务水平、保护金融消费者权益等6项工作整体联动，通过采取广泛动员、自查整改、现场检查、明查暗访等措施督导银行认真落实银监会“七不准”规定，牢固树立诚实守信的企业文化和效益第一增益社会的价值文化。今年以来，全市银行业收费项目得到全面清理，实现了公开透明，共清退不合理收费8291笔、765.29万元，8个网点被评为全国和全省优质文明规范服务示范网点。

加强沟通协调、多方联动、风险排查和重点推进，促使全辖平台贷款户数得到有效控制，存量平台贷款得到有效整改，新增贷款政策得到有效落实。11月末，辖内平台贷款14户，比20xx年减少4户；平台贷款余额74.4亿元，已办理有效抵押担保73.22亿元，占比91.17%。二级公路贷款达到了债务分解、按季付息、每年至少一次还本的监管要求。

围绕“责任心、专业性、成就感”为核心理念的监管文化建设与实践，举办“监管文化与廉政文化联建共促研讨会”，提炼出具有自身特色的“科学审慎、务实高效、和谐包容、勇于担当、忠直清廉”的监管文化理念和“清廉、公正、诚信、守法、合规”的廉政文化理念。廉政文化建设试点工作得到省局秦汉锋纪委书记批示肯定。

以基层组织建设年活动为推动，结合实际制订《为民服务创先争优工作意见》，采取强化党务、规范政务、优化服务、拓展业务、协调事务“五务合一”的新举措，创新活动载体，丰富活动内容，使创先争优活动不断引向深入。20xx年，全辖获得省级以上荣誉9项，创先争优工作得到省局肯定，并在全省表彰大会上介绍经验。

银行公文写作培训心得篇八

20xx年在行长室的领导下,各部门的帮助配合下,我们分理处全体员工认真学习、贯彻和落实各项规章制度。围绕市分行提出的“*****”,以服务工作为中心,结合分理处的工作实际,充分发挥分理处的服务窗口形象,做好全行的会计结算业务,为我行的全年工作做一份努力。

一、做好日常的服务结算工作

做为支行分理处,是一个大型综合网点,既是对外服务窗口,又是全行的业务处理中心,我们认为最重要的就是做好日常的业务处理,对外做好服务工作,对内做好结算工作。

2、对每年二次的学校收费我们在人员上、业务上给予最大的配合,对收回的现金及时清点入库,并及时开出行政事业收费发票交回学校,将款项及时划入财政。

3、做好春节及5.1节期间的业务员、管库员及网点的安全保卫工作,考虑到分理处人员比以往减少,在节前即通知各网点要求做好入库钱钞的标准质量,以加快回笼资金的入库,减少库存。

4、参加***大型演唱会的门票出售收款工作,并按排好相关的各项工作,保证在此期间的资金人员安全。

5、上半年协调三个部门做好网上银行的安装工作,并对相关企业进行业务及电脑知识上的培训,努力减少睡眠户的产生。至下半年,为更好地开展电子银行业务,在行长室关心下由分理处与公司业务部负责电子银行的安装服务工作,除了安装与业务知识宣传外,我们更做好对电子银行业务的落地处理工作,一年来未发生有任何的重复、错划或漏划等差错。

7、配合**支行做好对**公司售房款的接款及清点工作。

9、对电信及中油公司、石油公司的帐户信息调整工作(调为集团帐户)。

10、应电信局的邀请，由***对电信局全辖的出纳人员进行假币培训。

11、代理业务处理从个人业务部转到分理处处理，并将全行各储蓄网点的代发工资业务集中，提高工资入户的速度，满足客户要求。

12、7月份完成不良资产证券化工作，共户总金额，同时这些帐户也予以销户处理。

13、7月份保卫日间库值班撤销，由分理处管库人员进行交接，同时，业务人员从分理处划归业务保障部管理。

15、676台支付密码器的更换与清理工作在各部门的配合努力下已全部完成。

二、提高服务质量，保证各项业务的顺利开展

1、我们利用每星期二的例会，进行服务讲评，指出员工在临柜服务中的不足，并按员工的临柜表现进行奖励与处罚，以提高整体服务水平。

2、在服务讲评后进行业务培训，特别是对新业务的培训，今年的业务更新比往年更快，如银行承兑汇票保证金的管理、银行承兑汇票的业务处理流程、委托贷款的处理、nova1.3到1.4版本升级、更有今年最重要的帐务上收，都要求每位员工及时了解掌握，仔细应付，从而以高业务水平来更好地服务客户，提高服务水平。

3、应地方税务局的免税单及恢复他行扣税程序要求，在行长室的多次努力下，市分行科技部为我行解决了程序问题，目

前这项工作顺利开展，满足了地税局对我行的服务要求。

4、atm机的钱箱由各网点自行安装，为分理处节约半个劳动力，因**所撤并后分理处的柜面压力明显增加，我们利用这次的atm管理方式的改变而改善柜台压力，同时将代理业务集中在二个窗口，并设一个“贵宾客户优先办理”窗口，以分流客户，改变各种客户一堆扎的局面，经过努力在四季度中存款任务有了很快的发展。

5、自11月以来，在行长室的布置下我们每天进行晨会制度，总结分理处前一日的工作情况，当天的工作安排、或传达重要的会议信息等，并着重强调柜员的制度执行。

实时扣费的安全准确，得到了电信与供电部门的肯定。

8、为加强银企对帐，减少风险，银企面对面对帐工作10月份开始由分理处集中处理核对对帐结果，在11月我们结合帐务上收工作的特点调整柜员岗位，专门设置银企对帐岗并兼电子银行的上门安装，努力为客户做好服务工作。

三、配合做好行里的服务工作及工会工作

1、对各部门提出的要求及时解决，如会计结算部、公司业务部、业务发展部、个人业务部在业务上要求配合或需要加班的，我们及时安排人员予以解决。如学校收费工作，因分理处有xxxx参加第九届的技术比武，人员本来就紧张，但我们尽量安排出上门收费人员，同时安排员工加班加点完成了全部的现金清点与学生发票签发打印工作。

2、分理处的业务种类多，业务相对较忙，再加柜员平时比较注重业务技能练习，分理处练就了许多技术能手，此次技术比武分理处派出了四名选手参加比赛，取得了骄人的成绩，***、**、***三人更被选中代表市分行参加省分行的比赛，其中***参加了全国比赛并取得好成绩。她们成绩的取得

更有整个分理处员工的辛苦与努力。

四、尽早安排顺利完成年终决算工作

今年与往年不同的是全行一本帐，以支行为核算网点，帐务上收支行分理处，这次的年终决算对我们提出了更高的要求。

1、尽早安排，责任落实到人，将年终该做的事项详列清单，并定出工作完成的时间表。

2、核实清理帐户，今年共清理长期不动帐户个，总金额元，清理已退出贷款帐户个。

3、检查会计科目的使用情况，特别是今年增加及变动的部分会计科目及专户，发现使用错误或使用不当的及时按要求做好调整工作。

4、决算前对业务印章、密押、空白重要凭证、权限卡、支付密码器等各项核算要素的管理情况进行详细的检查，检查有无已发未领或长期不用的印章。

五、加强制度执行工作，防范风险

1、市分行出台的新规定及时组织柜组长进行学习，及时传达到每个柜员对工作上的不足及时请会计结算部进行指导，努力做好工作。

2、定时不定时地巡查营业场所，发现有违反制度的做法及时提出并督促整改，严格制度执行。

3、因分理处人员进出多，稳定系数低，在业务处理中我们对差错不敢掉以轻心，每发现一笔差错，我们就与差错柜员探讨差错发生的可能，指出不足给予批评，努力减少差错的发生。

一年来，分理处也存在着许多的不足，特别是在制度的执行上我们还不够加强力度，同时员工的素质还是没能达到适应银行高强度业务风险的能力。所以在20xx年我们主要也是从制度的执行上与提高员工素质上入手，提高分理处的工作水平。

- 1、更严格地执行制度，但更要为业务的发展做好服务工作。
- 2、继续加强业务培训，更稳妥地做好岗位轮换，以提升我行的业务素质。
- 3、加大对差错的考核力度与督促，降低差错率。

银行公文写作培训心得篇九

xxxx年二季度我在xxx支行行长和各条线同事的关心指导下，用较短的时间熟悉了新的工作环境。在工作中，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。xxxx年x月至x月，我参加了北京金融培训中心举办的afp(金融理财师)资格认证培训，取得参加afp认证考试资格，并于xxxx年xx月顺利通过了afp认证考试。通过这次全方位的培训和学习，使我深刻意识到自身岗位的重要性和业务发展的紧迫感。在工作中，我把所学到的理论知识和客户所遇到的实际问题相结合，勇于探索新理论、新问题，创造性的开展工作。

到了新的岗位，自己的工作经验、营销技能和其他的客户经理相比有一定的差距。且到了新的工作环境，对行内业务往来频繁的对私对公客户都比较陌生，加之支行的大部分存量客户已划分到其他客户经理名下。要开展工作，就必须先增加客户群体。到任新岗位后，我始终做到“勤动口、勤动手、勤动脑”以赢得客户对我行业务的支持，加大自身客户群体。在较短的时间内，我通过自身的优质服务和理财知识的专业

性，成功营销了支行的优质客户，提高了客户对银行的贡献度和忠诚度。

担任客户经理以来，我深刻体会和感触到了该岗位的使命和职责。客户经理是我们xx银行对公众服务的一张名片，是客户和银行联系的枢纽，在与客户交往中表现出的交际风度及言谈举止，代表着我行的形象。我深知客户经理的一言一行都会在第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当的高。从我第一天到任新岗位，从开始时的不适应到现在的能很好地融入到这个工作中，心态上也发生了很大的转变。

刚开始时，我觉得客户经理工作很累、很烦琐，责任相对比较重大。但是，慢慢的，我变得成熟起来，我开始明白这就是工作。每天对不同的客户进行日常维护，热情、耐心地为客户答疑解惑就是我的工作，为客户制订理财计划和让客户的资产得到增值就是我的工作范围，当我明确了目的，有了工作目标和重点以后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。当客户坐在我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对。如今客户提出的问题和疑惑我都能够快速、清晰的向客户传达他们所想了解的信息，都能与大部分客户进行良好的沟通并取得很好的效果，从而赢得了客户对我工作的普遍认同。同时，在和不同客户的接触中，也使我自身的沟通能力和营销技巧得到了很大的提高。

由于银行业的特殊性和一定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必须经过系统的培训与丰富的实践。我期望在xxx年能争取到的培训机会，使自身的综合素质得到全面的提高。夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力。

总结过去，是为了吸取经验、完善不足。展望未来，我将会更有信心、更加努力、积极进取、精益求精地完成好今后的工作，以争为我行来年个金条线的发展做出自己更大的贡献。