

最新平安银行新员工培训心得分享(通用7篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

平安银行新员工培训心得分享篇一

怀着期待与兴奋，终于迎来了建设银行xx市分行新入行员工培训。培训时间虽然不长，只有两天，但这次的岗前培训对我的意义是巨大的，它作为一个过渡，一个桥梁，让我从学习走向实践，收获的远比想象中的丰富。

人力资源部的领导和同事们对这次培训做了相当合理的计划。

第一天，首先迎来的是财会部的朱经理的授课，他仔细地讲解了建行的会计体制，员工应该有的工作态度，礼仪，鼓励我们多学习，多向有经验的同事请教，多考取证书，丰富自己。接着，刘姐也详细讲解了柜面业务，我们花了大量的时间来学习柜面业务操作流程，让我由原先的不了解到现在的基本掌握。作为一名柜员，每天与客户接触，与现金接触，必须要加强风险意识，必须合规操作，必须加强服务意识，与客户交朋友，有效率地沟通。柜员的责任重大，必须认真对待。

晚上，人力资源的蒋主任，讲述了建行衡阳市分行的整体概况，以及李振球行长的“我心中的衡阳市分行”内容详实，振奋人心。建行衡阳市分行最近几年发展迅速，各项指标都位居全省各地区分行的前列。李行长的话深入人心，他对建行员工的殷切期望跃然于字里行间，“目标，责任，能力，

激情“这八个字，在建行员工的日常行为举止中必须得到充分体现。尤其对于我们这些刚毕业，即将进入到建行工作的大学生来说，更是要时刻铭记。要做一个目标明确，责任心强，有能力，充满激情的人。我记下了。

第二天，个金部蒋主任，电子银行刘主任等介绍了建行主要产品、个人金融发展战略、银行相关法律知识、建行的电子银行等，让我们对建行几个主要部门的业务情况有了初步的了解。

这次的培训汇集了许多领导和前辈的智慧和辛勤劳动，他们总结了自己十几年甚至几十年的工作经验，让我们在如此短暂的时间里学习到了银行主要业务知识，把我们领进了建设银行的大门，同时也让我们领略到了优秀建行人的风采。

平安银行新员工培训心得分享篇二

本次银行新员工入职培训的主要内容主要是对公司各个业务的介绍以及公司的一些规章制度和安全防范知识的介绍，是银行新员工对公司的各项业务有了更深的了解，并掌握了实际操作中的一些非常有用的技巧，对银行新员工日后的工作起到了非常重要的作用，本文是银行新员工入职培训的心得体会，欢迎阅读。

为了让新员工更快地了解公司、熟悉公司的各个业务，更好的适应工作，公司特地对我们新员工进行了为期5天的入职培训，充分反应了公司对人才的重视和培养。参加这次培训的员工大部分都还未成为我行的正式员工，分别来自各个支行的不同部门，大家都很珍惜这次培训机会，培训当天都充分的做好了准备，精神饱满的早早的来到公司门口准备出发。

这一次培训的主要内容主要是对公司各个业务的介绍以及公司的一些规章制度和安全防范知识的介绍，是我们对公司的

各项业务有了更深的了解，并掌握了实际操作中的一些非常有用的技巧，对我们日后的工作起到了非常重要的作用，最后公司老总还对公司的企业文化、企业现状、战略规划等方面进行了精心的讲解，是我们对公司的基本运作流程有了更深的认识，同时更加增强了我们对公司未来发展的信心。通过这次培训，让我们受益匪浅、深有体会。

培训的第一天，我们率先来到了位于平山的野外拓展训练中心，这一切都是出乎我们的预料的，之前只是听说过的扩展项目现在要我们亲身来体会了。

这次拓展训练，一方面是对我们肢体上和心理上的一种锻炼，更重要的是对我们团队之间互相信任和互相帮助配合共同完成目标的一种团队精神的培养，同时又是对自我的一种挑战。其中的每一个项目都是对自我心理素质的考验，8米高的断桥，16米高的自由落体，以及2米高的信任背甩，这3项都是对内心防线的突破，都是对自我能力的提升，它告诉我们有些事情其实只是差那么一点点，成败之间也只是一纸之隔，我们只要踏出了那么一步，那就成功了！然而这一步也许是非常艰难的，我们只有充分相信自己，相信同伴才能毫无顾虑的踏出这一步，这是同伴队友对自己的鼓励就显的非常的重要，队友的呐喊鼓气使“这一步“已经不是自己一个人的事情，而是整个团队，所有的事情，自己所要做的也不仅仅是代表自己了，这是我们相信我们有理由突破这到防线，我们有理由去冒险为了团队的胜利，同时我们相信我们能够成功！

最后一项扩展是“攻破城墙”，我们所有人要在不借助任何外力的情况下，翻越4米高的城墙，进入“城堡”，这是一个非常艰难的任务，我们所要做的就是现场的40余人一个不差的顺利进入“城堡”。我们互相帮助，不断鼓舞，最后终于踩着“人梯”顺利完成任务。在这个项目中充分体现了我们的团队合作意识，在一个共同的目标下，我们已经成为了一个不可分割的整体，为了完成任务都奋不顾身的作出自我牺牲，充分体现了“成就大我，牺牲小我”的精神，成功

的那一刻我们欢呼，喜悦，教练也诚心的为我们竖起了大拇指。

接下了就是4天的理论知识，从公司的各项业务，包括理财，贷款，信用卡，储蓄等；到银行的服务规范，安全防范和企业文化等方面对我们进行了全方位的培训。这时经历了拓展训练的我们已经从简单的认识，熟悉发展到彼此有了一定的了解，并且生活在一起的一个大家庭。

这4天的培训不是枯燥无味的，而是生动的，有很强互动性的具有很强实践性的学习过程。在黄姐的带领下，我们每个人都积极的参与到了培训中的各个环节中，使知识当时就能很好的被消化，对我们日后的工作提供了扎实的基础。

作为我自己来讲，我现阶段是做营销工作的，在培训中我对此有了更深的认识。我们每天都要面对很多各种各样的各户，这就需要我们有很好的应变能力去吸引客户，当然更重要的是对客户的维持，应为他可能会给你带来更多的客户。以客户为中心、客户至上、积极响应、确保提供最佳的产品和服务，是我们行始终贯穿的精神，也是我日常工作的准则。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。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。这样我们才能更好的发展我行的各种业务，同时也是我行发展的基础。

通过这次培训，使我对公司有了更深刻的了解，我很荣幸能够融入到这个充满生机、充满挑战的大家庭中，也特别感谢公司的培养让我一天天成长，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!为我行早日达到“共享”而奋斗!

从去年12月11日中国工商银行北京分行的笔试开始，我就注定与这个实力雄厚的世界500强企业结下了不解之缘，一路厮杀艰辛走来，直到正式成为一名工行人，现回想起来，感慨良多。时间仓促，现简要写下这篇培训总结聊表心意，既是对自己这10天学习的体会概括，也借此表达对各位培训老师的感激，同时也提出一些想法与即将要培训的同学们共同分享。

一直以来我都知道作为一名银行工作者最需要的就是责任与谨慎，我也想象过自己将从事柜台基础业务的不易。但当我开始第一天的培训时便知道，今后的路可能比想象的还要困难：一切都将从零开始。

当我看到那一把把崭新厚实的练功券和传票时，心中竟有些害怕。害怕有些粗心和急性子的自己如何驾驭得了这关系到老百姓血汗的资金业务的办理。第一天注定是迷茫和沮丧的，看得出，很多同学都和我一样没有基础，大家带着些许新奇开始学习手工机器点钞、翻打百张传票等前台基本功。老师们的讲解耐心又到位，甚至一对一、手把手、不厌其烦地教我们，看着老师捆钞时龙飞凤舞的潇洒样子，我信心顿失，觉得自己永远也不可能达到这种炉火纯青的境界。一天结束，累得手酸臂麻但又丝毫不敢懈怠。也就是从这天起，为了考试达标，也为了今后能在工作岗位上做出成绩，我开始了见缝插针、数钱数到手抽筋的点钞练习，看电视时点，和家人聊天时点，晚上睡前还不忘点一把，似乎每天不点钱就缺少了什么。连我妈妈都打趣道：“我很爱听你点钞的唰唰声。”同样，翻打百张传票也是一有机会就抓紧练习，以前一味求快所以准确率很低，通过频繁练习和老师传授的技巧我找到了自己的节奏，渐渐提高了准度，而且速度也跟得上。此时，我终于体会到了银行前台基本功的练习经验，无他，但手熟尔。果然，事实证明我平时的功夫没有白费，在最后的考试中发挥出了自己的水平。美中不足的是，机器点钞出现了失误，导致时间耽误，表现不佳。反思起来，也与平时用练习机器点钞不够多有关。

再谈谈实际操作部分，早在面试时我就听说工行的培训体系在国内银行系统中首屈一指，百闻不如一见，当我使用nova系统进行个金业务的学习和实践时，深刻体会到了这套先进的银行模拟系统的强大和工行领导的用心良苦。每一笔业务经过老师的详细讲解和答疑，再通过我们自己上机操作和随时提问，抽象的概念变得很具体，也暴露了我们学习中的漏洞以及时弥补，可谓现听现学现会，印象深刻，想忘都难。在此，我要再次感激我们辛勤工作的培训老师，在百忙之中抽出空来系统地为我们授课，答疑解惑，不论我们提出的问题多么没有技术含量甚至很多重复，老师都没有丝毫不耐烦，而是一遍又一遍地耐心讲解，还把一些具有普遍性代表性的问题再归类总结，集中解答，让我们加深印象。在两次模拟银行的操作中，老师的指点和关心也让我们如沐春风，每一个细节的学习都是一种自我完善，同时，仿真网点的良好条件也是我们进步飞快的助推器。

这10天的学习就这样紧凑而有序地进行着，我们也在悄悄发生变化，现在不会为自己点钞达标这种以前不敢想象的事而感到惊喜，而是追求更大的进步与提升。

这10天，我们着实经历了一场蜕变。

借此机会，我也提一点小建议，希望老师能为接下来的几期学员多提供一些机器点钞和模拟银行操作的练习机会，多实战多发现问题才能多进步。此外，也希望同学们能将讲义和笔记中老师提到的琐碎知识点进行分类总结，如列出交易代码一览表，需要出示证件或必须由本人办理的业务，以及一些手续费收取的规定，分门别类方便记忆。相信可以取得事半功倍的效果。

10天的学习很快就结束了，但我知道我们的学习生涯才刚刚开始，今后到支行各网点一线进行工作后，我们还需继续扎实练好前台基本功，熟悉银行各项业务，将优质服务放在第一位，满足客户的多方面需求，每天都是不断提升自我的过

程。营业网点的工作虽然琐碎，但也是最考验一个银行员工的，它需要耐心、细心、责任心、和良好的职业操守，无论我们将来会从事前台营销岗位还是后台支持岗位，这都是必不可少的基本素质，此时不练，更待何时。

一流的人才渴望加盟一流的团队，我将会珍惜这来之不易的工作机会。希望我能与工行一路同行，不断进步！再次感谢班主任老师和各位任课老师的辛勤工作！

十六天可能很短暂，普通的十六天可能只是我们生命长河中一朵不起眼的小浪花，我们转眼间就会忘记。可是，在上海起航培训的十六天却可能令我们终身难忘。在省联社的关心指导和上海起航的具体实施下，我们度过了一个丰富多彩而又紧张有序的培训生活。在此期间，我们系统的学习了金融基础知识、会计操作规范、柜台出纳业务等理论知识，我们扎实刻苦的练习了点钞、传票算、数字录入、珠算等实践技能，我们还积极的参加起航培训的各种活动，使自己在各方面都有很大收获，具体来说，主要有以下几点：

首先，在技能方面，我们系统的、全面的学习了标准的点钞和数字录入方法，纠正了我们很多坏毛病，养成了标准、专业的技能手法。经过培训，我的点钞的速度和准确率都有了很大的提高。我还参加了起航培训的数字录入和传票录入比赛，虽然没有拿到名次，但是却让我找到了与优秀同事们之间的差距，我想这种差距一定会促使我发奋进取、不断进步。在业务方面，我们系统的学习了业务办理方法，积累了一定的金融基础知识，对农信社的操作规范有了更深一步的了解，具备了办理农信日常业务的基本素养，促使我们完成了从初出茅庐的大学毕业生到合格农信员工的转变。

其次，这次培训安排了各种形式的学习教学互动，这促使我们在轻松的教学环境中逐渐认识到了银行服务的规范，深入了解了银行服务理念。在应对突发事件时，作为农信柜员我们应该如何既坚持原则又灵活多变的解决问题，如何不卑不

亢有理有节而又不失尊敬的与客户交流，如何站在客户角度从客户出发维护客户利益解决客户问题.....这培养了我们善于解决棘手问题的能力，为我们提供了从合格农信员工迈向优秀农信员工的台阶。

其次，这次培训把我们山东农信各个地区的新员工融合在了一起，我们与不同地区、不同年龄的新员工共同探讨、学习与生活，在收获深厚的友谊的同时，我也找到了与优秀同事的差距。学习他们吃苦实干的努力拼搏，学习他们要做事先做人的生活工作态度，学习他们善于学习、善于开拓的精神和方法。我想，我们每一位新员工在遵守一日三碰库一日一结制度的同时，也应该养成一日一反省的习惯，只有在点滴中积累、反省、总结，我们才可以不断发展不断进步。

最后，这次培训半军事化的管理让我们受益颇丰。严格的军训、严明的纪律培养了我们的纪律意识、团结意识，磨练了我们吃苦耐劳的品质，使我们养成了自觉遵守银行铁律的习惯，增强了我们对农信大家庭的归属感和认同感。我们每一位新同事都非常珍惜那种半大学状态的培训生活，我们也对今后的农信生活充满憧憬。在结业典礼庄严的对农信宣誓“为农信事业奋斗终身”时，我们每一位新员工的个人事业与农信事业、个人辉煌与农信辉煌便紧密的融合在了一起，我们只有通过不断的学习实干、开拓创新，我们才可以真正融入农信大家庭，为农信争光添彩！

共2页，当前第1页12

平安银行新员工培训心得分享篇三

毕业后，开始参加工作，我应聘到一家银行工作，随后参加了民生信用卡中心20xx年新员工培训。从小到大，我们学习了无数课程，历经十年寒窗，不明白参加了多少培训多少考试，但这次的岗前培训对我们的好处是空前的，好处非凡的，它作为一个过渡，一个桥梁，让我们从学习走向实践。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，为培训做准备我们收获的远比想象中的丰富。

这一次培训的主要资料主要是公司的基本状况介绍和民生银行信用卡系列产品的介绍，民生银行信用卡中心主任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，透过这次培训，让我们受益匪浅、深有体会。

透过这次培训，让我们对自己的工作岗位以及公司的优势资源有了更清晰的认识和了解，对自己有一个全新的定位，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，最大限度地发挥自己的优势，明确自己的在工作上的长期发展目标和发展方向。公司的快速发展也是我们个人的发展。透过培训，我更加了解到做事先做人的道理。-中国城市金融圈人脉社区银行在职业化的态度方面，每个人都就应有一颗向往的心，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，更重要的是要去坚持做，在秉承民生文化“人本、诚信、创新”的同时坚持快乐工作，开心生活。

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理解，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。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。

细节决定成败，心态决定成败高低。工作从细微处入手，在做出营销前对客户有充分的了解，要明白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，捕捉蕴参加完培训，我最深刻的感触就是觉得自己十分幸运。这是个很系统的培训，银行卡中心人力资源部投入了超多的人力、财力，并有专业的团队经理及相关培训人员给我们进行培训指导，短短的几天内，把我们凝聚在一齐，学习了信用卡的基本状况，融入了民生银行信用卡中心这个大群众中。

作为一家这样成功的股份制商业银行，对于我们刚入职的新行员来说是多么的荣幸啊。有人说：小胜靠个人，中胜靠团队，大胜靠平台。而民生银行信用卡中心就是这样一个优秀的平台。在那里，我们将与民生银行信用卡中心共同发展，把个人的职业规划与民生银行信用卡中心的发展融合在一齐，共同实现腾飞。短暂的培训结束了，我们将被分到不同的小组上开始工作，一周的培训时间大家培养了深厚的感情，不在乎时间的长短，我们重视的是共同的经历，也许只有在这样优秀的平台上才能迅速培养出优秀的团队。时间虽然短暂，但是这次培训对我们来说是人都将成为有职责心、充满自信的职业人。在此，我再次感谢培训中的老师和帮忙我的同学、同行们，让我们一齐为了梦想启程吧。

平安银行新员工培训心得分享篇四

随着时代脚步的发展，经济的突飞猛进，金融行业在经济领域中扮演的角色越来越重要，尤其是被称为“金融血液”的银行更是成为“中流砥柱”。

通过这几天的培训学习，不但令我学到更为专业的金融知识和服务礼仪，也让我深刻地意识到了银行工作的细致严谨，而这种严谨是存在于每一种产品和每一个服务的细节。我们就简单地以个人金融理财产品为例，，虽然从产品大类上分，金融理财产品只能分为储蓄、中小企业融资、投资、金穗卡、

结算和服务类产品六类，但是从其功能上我们看到虽然是区区六类产品，却涵盖了所有自然人和法人企业所需要的金融储蓄、结算、投中小企业融资等各项功能。而这仅仅是从大类上看，再细分下去每一个大类产品又分为很多具体小类业务。

每样业务又各具特色，例如，在个人储蓄产品中，为了让给客户得到更多实惠的收益，把产品又具体成活期、定期、定活两便、整存整取及个人通知存款，在存期和利息收益上极大地满足了客户的需要和挑选余地，此外__行特有的“双利丰”通知存款在具备普通通知存款优势的基础上又在业务办理的速度和便捷程度方面锦上添花，手续费方面又特地为客户开办钻石卡白金卡尽量为客户减免不必要的开支，可以说__行对客户的关怀是无微不至的，在全心全意为客户服务的宗旨上我们更加注重业务品质的精益求精和细节的到位。

__行的产品在收益便捷质量都凝结了每一位员工对客户点滴的心意！

客户在接触产品时最先接触的就是前台人员，前台人员是客户和产品之间的桥梁，是客户体会__行员工全体心意的大门更是建立对__行信任感的首要途径，所以前台人员的服务不仅要体现__行人的严谨处事态度，也要体现每一笔业务的优势，更要让客户通过每位前台人员周到的服务建立对__行的信任。这也是每一个岗位的工作基础，于此同时前台柜员也应该努力地学习专业知识，争取为客户提供更为详尽和高质的服务。

因此，个人理财产品与柜员服务是相辅相成，互为前提的，产品要创新高质，而服务要更加细致、礼貌，让客户真实地感受到__行全体员工的热情和心意。最后真心地希望我们每个人都能珍惜目前的工作岗位努力学习专业知识，成为搭起客户和银行之间信任和关怀的桥梁！

平安银行新员工培训心得分享篇五

怀着期待与兴奋，终于迎来了建设银行x市分行新入行员工培训。培训时间虽然不长，只有两天，但这次的岗前培训对我的意义是巨大的，它作为一个过渡，一个桥梁，让我从学习走向实践，收获的远比想象中的丰富。

人力资源部的领导和同事们对这次培训做了相当合理的计划。

第一天，首先迎来的是财会部的朱经理的授课，他仔细地讲解了建行的会计体制，员工应该有的工作态度，礼仪，鼓励我们多学习，多向有经验的同事请教，多考取证书，丰富自己。接着，刘姐也详细讲解了柜面业务，我们花了大量的时间来学习柜面业务操作流程，让我由原先的不了解到现在的基本掌握。作为一名柜员，每天与客户接触，与现金接触，必须要加强风险意识，必须合规操作，必须加强服务意识，与客户交朋友，有效率地沟通。柜员的责任重大，必须认真对待。

晚上，人力资源的蒋主任，讲述了建行衡阳市分行的整体概况，以及李振球行长的“我心中的衡阳市分行”内容详实，振奋人心。建行衡阳市分行最近几年发展迅速，各项指标都位居全省各地区分行的前列。李行长的话深入人心，他对建行员工的殷切期望跃然于字里行间，“目标，责任，能力，激情”这八个字，在建行员工的日常行为举止中必须得到充分体现。尤其对于我们这些刚毕业，即将进入到建行工作的大学生来说，更是要时刻铭记。要做一个目标明确，责任心强，有能力，充满激情的人。我记下了。

第二天，个金部蒋主任，电子银行刘主任等介绍了建行主要产品、个人金融发展战略、银行相关法律知识、建行的电子银行等，让我们对建行几个主要部门的业务情况有了初步的了解。

这次的培训汇集了许多领导和前辈的智慧和辛勤劳动，他们总结了自己十几年甚至几十年的工作经验，让我们在如此短暂的时间里学习到了银行主要业务知识，把我们领进了建设银行的大门，同时也让我们领略到了优秀建行人的风采。

通过培训，我获得了以下心得体会。

第一，自身思想的变化与心里的成长。建行的优秀传统文化以及员工职业道德等培训内容，使我明白了，一个优秀的人不光要有过人的技能，更要有优良的品质和端正的德行。作为建行的一分子，应为建行尽全力，融入这个集体，与建行同进步，共发展。作为新员工，我应该首先做好角色的转换。以前在学校的生活，多部分都是索取和吸收，肩上没有责任，很少有过压力，而且成长环境单一。现在自己成了一名员工，是该自己付出了，该自己肩上承担责任了，“人，仕其职，则必尽其职。”其次要使自身修养和企业文化相结合。作为建行的一员，就要继承和发扬中行的优良文化传统。对待同事、企业、客户等都要信誉至上；勇于承担企业，乃至国家赋予我的各种责任；同时要有放眼全球的开放意识，培养自己“敢为天下先”的创新理念；最后要发挥自身能动性，融入建行文化。

第二，这次学习非常适合新员工的实际情况，让我们知道了职业生涯规划的重要性、怎么以一颗平常心努力工作、工作中的一些礼节等等一些在金融行业，乃至人生中必不可少的知识。通过这次培训，我学习到很多书本以外的专业知识和技能，更加深刻的体会到团队精神、沟通、协调的重要性，为自己的个人成长积累一笔不小的财富。

平安银行新员工培训心得分享篇六

谢谢各级领导给我带来了这次难得的学习机会，在短短的三天时间里我开阔了眼界，学到了如何做好本职工作，提升服务水平的系统的业务知识。当然，这只是总行给我带来了一

把掌握世界金融新领域经营的钥匙，今后我仍要进一步地学习、深造、提高。下面我从以下几个方面进行汇报：

一、全球一流的培训机构给我们授课

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带给真诚的，发自内心的服务。透过学习，我明白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；我们务必细心观察与体会，才能深入了解客户的真正需求；针对客户的需求，我们要用心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，才能带给客户满意的服务。我们要以真心服务，让客户觉得安心舒适，我们要营造完美的服务气氛，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理解我们的服务。

经营产品品牌，你能够用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务必用至少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，务必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。

下面的这个故事是老师在讲课中给我们讲的一个案例，同是服务行业，他们的做法好比一面镜子，也许会启发我们的思路：

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：“你怎样明白我姓于”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，这种状况还是第一次碰到。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：“你明白我姓于”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那里吃饭，但最近的一次也是一年前了，难道那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！服务小姐之后问：“老菜单一个三明治，一杯咖啡，一个鸡蛋”此刻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。

之后由于业务调整，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，里面还附了一封信息：“亲爱的于先生，您已经3年没有光顾东方饭店了，我们全体人员十分想念您，期望还能再次见到您。这天是您的生日，祝您生日愉快。”于先生当时十分感动，发誓如果再去泰国，必须住在东方饭店，而且要说服所有去泰国的朋友也像他一样选取东方。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就应用心服务，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。谢谢各级领导给我带来了这次难得的学习机会，在短短的三天时间里我开阔了眼界，学到了如何做好本职工作，提升服务水平的系统的业务知识。当然，这只是总行给我带来了一把掌握世界金融新领域经营的钥匙，今后我仍要进一步地学习、深造、提高。下面我从以下几个方面进行汇报：

一、全球一流的培训机构给我们授课

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带给真诚的，发自内心的服务。透过学习，我明白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；我们务必细心观察与体会，才能深入了解客户的真正需求；针对客户的需求，我们要用心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，才能带给客户满意的服务。我们要以真心服务，让客户觉得安心舒适，我们要营造完美的服务气氛，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理解我们的服务。

经营产品品牌，你能够用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务必用至少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，务必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。

下面的这个故事是老师在讲课中给我们讲的一个案例，同是服务行业，他们的做法好比一面镜子，也许会启发我们的思路：

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：“你怎样明白我姓于”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，这种状况还是第一次碰到。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：“你明白我姓于”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那里吃饭，但最近的一次也是一年前了，难道那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！服务小姐之后问：“老菜单一个三明治，一杯咖啡，一个鸡蛋”此刻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。

之后由于业务调整，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，里面还附了一封信息：“亲爱的于先生，您已经3年没有光顾东方饭店了，我们全体人员十分想念您，期望还能再次见到您。这天是您的生日，祝您生日愉快。”于先生当时十分感动，发誓如果再去泰国，必须住在东方饭店，而且要说服所有去泰国的朋友也像他一样选取东方。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。

平安银行新员工培训心得分享篇七

xx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，公司特别进行的新员工入职培训。对员工培训的器重，反应了公司“看重人才、培育人才”的战略方针。加入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，大家都很爱护这次机遇，早早地就来到公司，为培训做筹备。

这次培训中，让我们对自己的工作岗位以及公司的上风资源有了更深入的了解，从而能更快的适应自己的工作岗位，充分施展自己的自动性，在做好自己的本职工作的同时，充足应用好公司的优势资源，最大后果的为公司发明效益，公司的疾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、以及良多为人做事的准则与办法，从而和之前的自己进行对比，认识到自己的不足，及时改良，对以后的工作的发展以及个人的发展都是十分有利益的。

在职业化的立场方面，每个人都应当有一颗创业的心，首先咱们要明白的是我们不是为公司打工、不是为老板打工，我们是为本人打工，要信任自己能做好，要有一颗很热诚恳，一双很勤奋的手、两条很忙的腿跟一种很自在的心境。作为在信誉卡核心的员工更是如斯，一方面我们要不拘泥于一些传统的销售理念，要擅长冲破、有创意的主意，同时又要以大局、团队为重，不能太过于个性。而后就是当前在做事的进程中要留神方式，这样才干让工作效力更高、减少无谓的加班，事件也会做的更好。

在专业方面，金融行业最重视的是实际和诚信，需要我们不仅仅在专业技巧上有着全面的知识，而且要对市场有着正确的掌握和剖析才能。我行在银行业以及其余金融方面有着很

大的优势、然而相对中合型的银行业务来说对市场的了解绝对来说仍是比拟缺少的，而一个产品品牌的推广效果往往又决议于市场的反映，我们不仅仅要思考怎么有效的利用好我行信卡中央的有利资源去营销、更需要的是以一个整体的目光来对待信用卡市场，这就须要我们对产品的营销和市场有深刻的了解和认识。因而，我倡议是不是公司以后的培训能够邀请一些资深的营销或者市场方面的人士来进行培训和领导，这样我们就能更好的以市场的眼力来思考信用卡业务，从而能更好的为客户服务为公司创出更好的事迹，公司员工的知识层面也会更加全面。

为了更好的晋升业务水平与业绩我深刻体会到公司的中心文化。

信用卡作为一种古代化的金融工具，它便捷、时尚、保险的特色正逐渐被越来越多人所接收，跟着我国市场经济发展，国xx涯程度的进步，用卡环境的一直改良，信用卡市场蕴含着辽阔地发展空间，但随着各家贸易银行都在发行自己品牌的信用卡，如何使我们xx信用卡在竞争剧烈的市场中怀才不遇，以下是我对信用卡营销工作中的一些心得体会。

诚信是维系现代市场经济的基石，是与客户彼此沟通的桥梁，在与客户打交道时只有真挚相待，言行不一，急客户所急，想客户所想，才能博得客户的一份信任，换取客户的一份诚心。这样我们能力更好的发展我行信用卡业务。

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。

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！

细节决定成败，心态决定成败高低。