

最新银行高级管理人员培训心得体会 高级管理人员培训心得(实用5篇)

心得体会是对一段经历、学习或思考的总结和感悟。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

银行高级管理人员培训心得体会篇一

市农信社高级管理人员培训已经结束了，在这n天的时间里，就农信社精细化管理、农信社风险管理和客户营销策略与技巧方面展开了学习，使我受益良多，让我真正地感觉到，学习永无止境，且在以往工作中，有很多方面还是可以做得更好一些，更好地服务于客户。

战略文化 统筹全局。在以往的工作中，我们只知道把工作做好，从没有仔细地考量战略文化的深刻内涵。今年是我市农信社发展提升年，全局战略部署应围绕业务发展提升展开。这给我们的工作提供了方向。一农村信用社是为“三农”服务，针对“三农”开展业务，就要把业务内容仔细地铺在“三农”的领域上。二在开展业务的同时，也要不断地提升业务的发展空间和服务范围，业务的内容是固定的，我们在做业务时，却给业务注入了生机与活力，所以，我们服务“三农”时，也是灵活开展业务最好的时机；三我们要仔细地钻研业务的深刻意义，不断地挖掘业务所具有的潜力。我们做业务，就是要履行自己的服务宗旨，就是让服务对象了解我们业务的潜力，业务追跟溯源是为了他们服务，这样只有他们在心里接受了我们的业务，我们才会依托于业务，给自己提供无限的发展空间。

精神文化树立意识。我们农村信用社的精神是“勤奋、忠诚、严谨、开拓”，这是我们企业 文化的精神内涵。一勤奋。

就是说我们要勤于工作，全面地完成工作任务；勤于钻研，对于业务知识要有“总问为什么”的精神，然后在“求证”、“总结”、“加以运用”的过程中不断地提高我们的处理业务能力。二忠诚，就是忠于农村信用社，忠于服务对象。农村信用社是我们工作的地方，对于我们来说，是我们的第二个家园，我们要像爱护自己的家庭一样，来对待农村信用社，只有爱岗如家，才会把家园建设得更好。三严谨，就指我们在工作时，要具有一丝不苟的精神，不马虎，坚持到底，用严谨的态度来完善各个工作的细节，使工作完成得更出色。四开拓，是指要求我们每位工作人员要有不断开拓的精神，善于发现工作细节的点和工作方法，不断地完善农村信用社的服务细节和服务领域，使农村信用社更具有发展空间。

制度 文化规范操作。制度上贴在墙上的几行字，要想把制度贯彻下来，就要把制度当作一种文化，加以规范化操作。才会使制度执行起来更轻松，使人人在制度的条框里，少了约束与束缚，多了乐趣和理解，这样，制度才不仅仅是墙上的几行字，更是农村信用社的一种象征。

行为文化提升服务。服务对象通过我们的行为能感知很多的内容，不仅仅是在营业厅里的感知温暖与寒冷，而是把我们的服务带到营业厅外更广阔的天地里。所以，我们要对自己的行为进行文化提升，这样我们的服务就会更具有一种美感，能让服务对象在我们的行为中感受到农村信用社是一个温暖的地方，是值得他们托付的金融单位，是他们可信赖的'朋友，是可以帮助他们走得更远的一个支柱。

形象文化改善风貌。就是要求我们自觉维护办公环境和办公秩序，爱护公物、讲究公德、文明礼貌、团结同事、勤俭节约、低碳生活、主动学习、高效工作，树立单位良好形象，营造积极向上、和谐文明、安全健康的工作环境。让服务对象在我们形象的改善后，能感受到我们心里的诚意，就是为了他们在努力地工作，这样，有了他们的理解和支持，我们农村信用社才会发展得更好。我们做到了以往我们曾忽略的

行为，哪怕是一个微笑，我们也要让服务对象感觉到我们今天的形象真和以前不一样，那就要在服务的方式和方法上加以改进，不仅仅是微笑服务那么简单。走进人心是第一步，只有根据客户的需求有目的地推销产品，才会产生两者的共鸣，按求所供，或是按潜在的求所供，才会把工作做好。

培训是农信社就是为了提高工作人员工作素质和文化素质，对于参考培训的人员来说，是一次成长的过程，更是一次充实的过程。只有把培训的内容更好地运用在工作中，努力地做好工作才会不负于农信社的信任。

我有幸参加了组织举办的“清华大学—江西省教育系统领导干部公共管理高级研修班”。可以说，这期研修班起点高、模式新颖、效果良好。整个课程体系设计科学合理，既关注了当今公共管理和理论前沿，又关注了教育管理的工作实际，既有前瞻的视野，又有丰富的案例分析。虽然本期研修班只有短短的17天时间，但我觉得感触很多，收获也很大。下面我主要从以下几个方面汇报一下个人的感受：

一、拓宽了视野，开阔了眼界

这次研修，我们完成了120学时的课程计划，22门课程基本涵盖了公共管理专业应涉猎的主要领域，从宏观经济学、危机管理、公共管理、公共财政、公共政策、教育管理到中国传统文化艺术、人力资源管理、媒体新环境及应对策略、领导语言艺术、信息技术等等，内容覆盖面广，信息量大。聆听了教育部有关官员及清华大学、北京师范大学、中国人民大学、国际关系学院、人保部中国人事科学研究院、中国教育电视台等知名专家教授的授课，领略了名师的智慧和风采，老师们学贯中西、博古通今，知识渊博、理念精深，在各自的研究领域都有独到的分析和精辟的见解，他们精彩的讲解不时闪烁出智慧的火花，使我的思维理念不断地受到新的冲击，从而进一步理清了思想认识上的误区，解开了许多工作、学习、生活中的迷茫和疑惑，大大地拓宽了视野，开阔了眼界。正所谓：聆

听的是智者的声音,感悟的是知识的力量;学到的是管理的精华。

二、增长了知识,提升了能力

一是学习了很多科学的管理方法。如中国人民大学侯景新教授的“传统文化与 modern 管理”、中国人民大学周石教授的“高绩效团队建设”、中国人事科学研究院李克实教授的“公共部门人力资源开发与管理”、国际关系学院郭惠民教授的“突发事件处置与危机管理”等专题 讲座都给了我很大的启发。可以说,通过这次研修,切实地增长了管理知识,增强了工作自信,在一定程度上提高了管理能力。“管理的一半是科学,一半是艺术”,“管理的一半是科学”指的是管理的制度要合理、科学,即既要符合当前的教育方针政策,又要适合本校的实际情况。“管理的一半是艺术”指的是学校的管理要讲究技巧。即要“善管巧理”。它告诉我们,只有把合理的制度和管理的技巧两者合二为一,才能达到事半功倍的管理效果。可以预见,在培训期间所学到的这些先进的管理方法,必将给我今后的工作起到积极的指导作用。

二是学习了很多新颖的思维方法。如“中国基础教育办学现状、热点和发展趋势”、“中长期教育改革和发展:宏观背景与战略选择”、“公共财政学”等讲座,从不同的研究领域出发,以不同的研究视角,展现了许多新颖的思维方法,这些新的思维方法,是在既符合政策法规和教育规律,又充分结合自身实际的基础上,直面现实困难,突破常规思路,创新解决问题的办法,达到问题迎刃而解,效率不断提高,成效事半功倍的效果。实际上,这些思维方式所闪现出的智慧,就是解决问题能力的具体体现。因此,我觉得这些新思路、新方法对实际工作有很强的现实指导意义。它使我们在今后的工作中能够心态更加自信,思路更加开阔,方法更加灵活。

三是学习了很多有效的沟通方法。但凡成功的管理者,无一不是善于沟通的好手。作为管理者,一方面加强团队内部管理,

需要与成员沟通,良好的沟通,能够使团队成员理解管理者的管理意图,能够激大家的参与感和热情,能够引导团队成员朝着共同的目标团结一致,发奋努力。另一方面创设团队发展的良好环境,要与外界沟通。无论是要争取领导的政策支持,部门之间的协调配合,还是要赢得外界的大力帮助,这都需要重视沟通,一方面要保持自信、充满诚意,另一方面要善于寻找双方的关注点、兴奋点和共同点,促进工作的有效推进。

四是提升了个人修养。如清华大学刘书林教授的“科学发展观与干部素质提升”、清华大学李燕教授“中国传统文化艺术漫谈”、清华大学朱汉城教授的“走进音乐世界——音乐赏析”等课程,对提高个人的素养有莫大的帮助。

三、提高了认识,完善了自身

在学习中提高,在实践中成长,这是我这次研修的重要心得体会之一。通过学习,不仅逐步地提高和完善了自己,而且,通过学习,还促进了反思。

一是要注重提高理论修养。通过这次学习,我深刻地感觉到得自己的教育理论水平和管理理论水平离工作实践对自身提出的要求差距大。这不仅体现在自己学习的习惯上,没有养成有计划、有规律地学习理论知识的习惯,而且体现在自己的学习成效上,既没有对各种理论做到大量涉猎,扩充知识面,又没有精读某种理论,融会贯通,更没有形成自己独特的观点。因此,以后要在学习上更进一步加强,不断提高自身理论水平,在学习中提高、在学习中成长。

二是要注重积累实践经验。理论是在实践的基础上,通过概括提炼而成。专家们的工作经验和理论成果,都是因为他们不仅勇于实践、不断探索,而且是因为他们善于总结,注重积累。因此,我们在平时的工作中,要注意收集、总结、提炼成功的经验,使之具有普遍指导意义的方法,并逐步成为自身工作特色,不断提高工作水平。

三是要注重提高业务水平。通过这次研修,我深刻地认识到,要做好工作,还需要进一步提高自身业务水平,以适应现代社会对一名管理者的要求。一方面要进一步提高教育教学能力和水平;另一方面要不断提高管理能力,掌握管理方法,提高管理效益,使学校发展在竞争激烈的社会中能够勇立潮头,立于不败之地。

总的来说,个人的工作能力和思想认识需要在不断学习中去丰富和提高,培训和学习能够让我们分享更多成功经验和提高发现和解决问题的能力。通过这次培训,我更明确了自己在工作中的成长方向,也认识到了自己更多的不足,我会朝着新的目标进一步扮好自己在工作中的角色。

银行高级管理人员培训心得体会篇二

这个暑假,学校组织我们去江苏南京培训,4天的培训我们参观了3所名校,听了4场报告。三所学校分别是:南京市芳草园小学、句容市华阳实验小学、扬州市育才小学;四场报告分别是:江苏省镇江崇实女子中学副校长徐玲的《为师之道与幸福人生》、芳草园小学副校长耿姗姗的《德育教育学业建设》并分享了自己的教学案例、华阳小学副校长樊雪林的《让教育在“仁润”德育建设中真正发生》、育才小学王力耕教授的《教师人格魅力的形式》。让我大开眼界,收获颇丰。下面我就从几个方面谈谈我的体会:

一、校园文化建设丰富有内涵

通过参观这几所学校,发现每个学校都有自己的特点、文化。特别是芳草园小学,校园精致的犹如江南的美女,让人留恋忘返。芳草园小学办学理念:孩子的笑脸学校的阳光实施“阳光教育”,建设“让学课堂”,创立“能豆豆儿童自主发展体系”。一个还没有我们学校三分之一大的校园有54个班,有自己的分校、分部、集体。是什么让他们学校取得

那么高的知名度？真是他们一直秉承“为孩子设计给孩子展示给儿童管理”“小主人”教育思想。让孩子真正成为学校的主人，教师只是“引导”孩子“端行悦思温情健美”。使学生“不满足于安静发展自己的个性”，学校为学生提供需要的各种平台，让学生多读书，多培养孩子们的能力，放手让学生走出课堂，自己组织到社会上去开展各种公益活动等等，目的：

1. 就是让学生的学由“被动”走向“主动”；
2. 孩子的思维由“单一”走向“会合作”；
3. 教学的关系由“被控制”走向“会合作”。试想这样学校培养出来的学生会是高分第能吗？有品行有能力的学生，谁人不爱那！

学校与国外很多学校有联谊，让学生走出去放眼世界，得到很好的锻炼。希望我们的学校有朝一日也能走出国门，冲出亚洲。

二、新的理念促学生飞速成长

这几所学校有共同得到特点，就是对学生的“引领”非常到位。不怕学生出现个个阶段避免不了的问题，而是出现了问题后的解决方法，不是围堵而是疏导，让学生一段时间后自己去判断自己行为的合适与否。

教师把课堂还给学生，让学生去发现问题解决问题，甚至让学生做“小老师”给学生讲课。这样的课堂让学生学习由被动转为主动，更激发了学生的积极性。各种特色课程有必修有选修，让学生多彩多艺。这样的课堂学生积极，教师轻松幸福。

三、请进来走出去提高教师素养

每所学校都特别注重教师的素养提升。不断的请江苏省名师到自己学校来讲课、做报告、论坛等，提高教师的学科素养。而且还派教师到各地去学习、交流。甚至派老师到国外，走出国门去学习参观。让教师开阔眼界，提升个人素养，提高高层的管理水平，制定适合自己学校，具有自己学校特色的校训。组建教师工作室，由名师带领教师搞科研，搞校本课程、特色课程等。为学校挣得荣誉，打出名气。

总之，通过这次的学习培训，不仅提高了老师之间的团结协作，更重要的是让我们学到了新的教学方法，新的教学理念；师生之间的平等、互助、信任；不同程度学生可以做到不同的作业，让学生都有适合他们自身的作业……收获了很多知识和感动。感谢领导，期待能有再出去的机会。

银行高级管理人员培训心得体会篇三

按照公司的统一安排，我参加了公司举办的中层干部培训班。一周的培训学习，在老师的讲授和辅导下，学习了近期集团公司及公司“三反”方面的文件，学习了质量管理、安全管理、生产管理等方面的知识，对产品质量、安全生产、拖延工期的危害知道了近期工作的重点，开阔了视野，为今后更好的工作奠定了基础，通过培训使我受益匪浅，感触颇深。

一、通过培训，使我进一步增强了对学习重要性和迫切性的认识

培训是一种学习的方式，是提高管理者素质的最有效手段。21世纪是知识经济社会，是电子化、网络化、数字化社会，其知识更新、知识折旧日益加快。一个国家，一个民族，一个人，要适应和跟上现代社会的发展，唯一的办法就是与时俱进，不断学习，不断进步。开班仪式上，李部长着重阐述了学习培训的目的和意义。通过培训班的学习讨论，使我进一步认识到了学习的重要性和迫切性。认识到企业管理与创新要靠学习，靠培训，要接受新思维、新举措。要通过

学习培训，不断创新思维，以创新的思维应对竞争挑战。认识到加强培训与学习，是我们进一步提高经营管理水平的需要。管理出质量，管理出效益，管理是企业永恒的主题。加强培训与学习，则是提高企业管理者管理水平最直接的手段之一，也是提高经营管理水平的迫切需要。只有通过加强学习，才能了解和掌握先进的管理理念和管理方法，取他人之长补己之短，只有这样，才能不负组织重望，完成组织交给的工作任务。

二、通过学习培训，使我清楚地体会到要不断加强素质、能力的培养和锻炼

一是要不断强化大局意识和责任意识。要树立公司利益第一位，局部服从整体，小局服从大局的原则，始终保持健康向上、奋发有为的精神状态，增强勇于攻克难关的进取意识，敢于负责，勇挑重担，锲而不舍地推进公司持续健康发展。

二是要加强沟通与协调，熟练工作方法。要学会沟通与协调，要善于与领导、中层干部、职工、用户进行沟通，要学会尊重别人，放下架子，不利于团结的话不说，不利于团结的事不做，副职要当好正职的参谋助手，要围绕正职的思路，积极主动地开展工作。要经常反思工作、学习和生活，把反思当成一种文化，通过反思，及时发现自身存在的问题。

三是要敢于吃亏、吃苦、吃气，弘扬奉献精神。“三吃”是一种高尚的自我牺牲精神、奉献精神，是社会的主流风气。就是要为人处世要心胸开阔，宽以待人。要多体谅他人，遇事多为别人着想，即使别人犯了错误，或冒犯了自己，也不要斤斤计较，以免因小失大，伤害相互之间的感情。要树立奉献精神，树立“吃苦、吃亏、吃气”的思想。中层干部就是要吃苦，吃别人吃不了的苦，做别人做不了的事，忍别人忍不了的事，严格要求自己。

四是要宽宏大量，学会包容。包容是一门艺术，是一种境界，

要达到这种境界，就必须拥有博爱的心，博大的胸襟，还要有一份坦荡、一种气概，包容是赢得朋友的前提，包容是人生的财富。包容不等于迁就和放任自流，包容别人的过错，是为了让别人更好地改过，与人相处要学会容纳、包涵、宽容及忍让，做到心理相容。

五是要注重文明礼仪，增强综合素质。文明礼仪是生活和工作的根基，是体现一个国家和民族文明程度、经济实力的重要标志，没有了文明，就没有了基本的道德防线。我们每个人都应该具备文明素质，做一个堂堂正正的人，做一个懂文明、有礼貌的谦谦君子，文明就是我们素质的前沿，拥有文明，就拥有了世界上最为宝贵的精神财富。只有当每一个人都具备了文明素质，我们这个国家的整体素质才能提高。我们要从自我做起，从每一件小事做起，做文明事，说文明话，让文明礼仪成为社会发展的主流，让我们的公司成为文明公司。

看了管理人员培训心得的读者还看了：

银行高级管理人员培训心得体会篇四

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法有机地联合起来，最大限度地提高客户品质。

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。

这一次培训的重要内容主要是公司的基础情形先容和民生银

行信用卡系列产品的介绍，最后民生银行信卡中央石总还顺便讲了企业文明与发祥，使我们在最短的时光里懂得到公司的根本运作流程，以及公司的企业文化、企业现状、策略计划和体系的公司营销理念方面的专业常识，通过这次培训，让我们受益匪浅、深有领会。

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，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

信用卡作为一种现代化的金融工具，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，国民生涯程度的进步，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，如何使我们民生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。

20xx年xx月，xx省银行业协会组织各会员单位文明规范服务的管理人员及部分示范网点负责人到xx学习考察培训，我代表xx-xx分行参加了这次的培训活动。这次活动的主题是交流学习银行管理和文明优质服务的先进经验。通过此次培训我开阔了视野拓宽了思路尤其是与xx行xx-xx营业部□xx-x支行□xx-x支行三家金融同业的交流受到很多启发对我们商业银行的服务有了更深层次的认识和体会。在此仅以xx-xx分行的一些服务特点谈一点体会。

一、因您而变让服务细分深化走进xx分行非常感叹他们的服务三句话客户是上帝上帝错了也是对的客户永远是对的。他们真诚对待每一位客户竭尽全力做好每一项工作。敬业一词

在他们身上得到了真正的诠释。

银行是从事金融产品服务的行业。在当今银行业务你有我新竞争愈演愈烈的形势下要想赢得市场就必须在不断抢先推出新产品的同时重点抓好高效、优质的服务而高效、优质服务的根本目的就是“把方便留给客户”。不把金融服务停留在微笑、礼貌用语等表象上，而是更加重视客户个性化需求，通过客户家庭背景、年龄结构、个人兴趣、心理状况等信息从更深层面上了解和满足客户，维护和加强与客户之间的长期合作关系实现双赢。随时随地以客户为中心以高质量、多样化、特色化、个性化服务为手段满足不同顾客多层次的需要，这样才能获得自身发展的最大持续动力。

二、感恩上帝是服务理念升华每一个银行员工都应树立感恩的理念：感谢客户给银行带来的利润、效益和业务发展机会，感谢客户与我结缘、让我获得为他服务的机会、使我获得建功立业创收的机会、同时也应感谢银行为员工提供展示自我的服务平台。只有树立感恩理念、常存感激客户心态，才能真正从内心深处做好规范化文明服务，才能树立“以客户为中心”的服务宗旨，才能真正做到用心为客户服务，才能真正地服好务。

服务文化是以服务价值观为核心、以客户满意为目标、以形成全员共同的价值认知和行为规范为内容的文化。文化建设不是一蹴而就的事情要经过长期的沉淀和融合长成。招商银行经常组织员工开展一系列服务文化灌输活动促使员工通过参加这些活动建立习惯性的服务行为方式。活动的内容包括系列服务培训、银行内部的服务活动等。这些活动既建树了服务理念，又使员工身体力行其中，培养了服务意识养成了服务行为习惯。把服务要求升华为服务，自觉把服务做法升华为服务制度，把服务行为升华为服务习惯，把服务品牌升华为服务品质。让文化变成员工的行为风格，让服务核心价值深入人心，同时不断吸收其他行业、金融同业的先进理念和做法，经过长时间的锤炼，使这样的服务文化成为员工一

致的思想与行动。

三、客户满意成服务价值取向

xx-x分行营业部由于实行了比较完善的服务制度、机制和措施以及相关配套的附属规范使该营业部全体员工不仅具有感恩上帝这样的服务理念更重要的是他们把让客户满意做为服务的价值取向。在日常工作中真正做到了“因您而变”因客户需求而变“把方便留给客户”。真正实现了他们的服务三句话客户是上帝上帝错了也是对的客户永远是对的。他们真诚对待每一位客户，竭尽全力做好每一项工作，无论是服务功能区的布局、服务机具的设置、便民设施的安排、物品摆放、提示和说明书的张贴、办理业务的引导和指引、甚至标识粘贴的位置还是文明规范服务的制度、机制、措施和培训以及相关配套的考核、评价都无不考虑方便客户都凝聚着他们对客户的呵护、细致、精心、周到和全面从而使办理业务的客户无不感到温馨、关怀和体贴无不享受尊重和高贵无不感到客户是上帝这一诺言的兑现、演绎和诠释。这正是他们怀揣感恩的心，以赢取客户满意为服务价值取向才使他们从上帝那里取得了丰厚的回报——使他们的业务增增日上利润节节上升。

四、长效培训为服务衍生增值

员工综合素质的高低直接影响银行的发展。银行员工精通金融知识、有外语会话水平、通晓计算机、熟悉自己的客户这在招商银行比较普遍。但目前我们是否也同样具备这种素质所以要经常开办外语、法律法规、金融常识、客户管理培训班让员工有随时接受再教育的机会真正打造学习型团队。

重视员工岗前培训□xx银行一般坚持员工上岗前要有三至六个月的岗前培训，并且有模拟业务系统配合教学，即在上岗前把员工打造成企业需要的模式。培训部门添加模拟业务系统编制员工岗前培训教程使岗前培训工作更加完善避免员工到

网点后在岗培训影响业务水平和服务质量。

强化规范礼仪培训。组织员工对礼仪知识、文明用语和举止仪表等进行规范化培训实行集中式、正规化、全方位的强化训练。同时加强业务技术培训与考核以提高服务效率。进行上岗培训和岗位练兵定期进行考核及专业技术比赛要求员工业务上做到“好、快、准、严”达不到标准不能上岗。通过严格的技能培训使员工学会业务操作的技能熟练、准确地操作各种业务。

xx银行已经建立起长期有效的服务培训机制，注重提高员工的综合素质，柜员在为客户办理业务过程中，根据客户经济情况导向客户的金融产品需求，使原来办理储蓄业务的客户又在柜员的引导下办理了信用卡业务、理财业务或其他业务使服务具有了衍生、增值的功效。

五、注重流程让服务常抓不懈

加大监督的力度和广度形成多层次全方位立体化的监督体系。文明服务工作要做到常抓不懈才能保证优质服务水平和质量的不滑坡不动摇。除了制订和落实各项制度外还必须强化监督检查机制□xx银行除了分支行日常服务监督以外，还聘请了第三方服务监督机构和专职监督员，定期或不定期检查，并对检查结果进行通报，各网点对通报的问题及时整改。

优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。营业场所是银行的窗口小小窗口，反映出的是银行的整体面貌和良好信誉，客户在这里究竟得到了怎样的服务，只有通过明查暗访才能知道真相，因此明查暗访是保证优质服务不走过场不摆花架子的一个好办法。

以普通客户的身份通过看、听、查、问等方式经常对营业网点的服务环境、服务态度、服务质量等进行明察暗访，并广泛征求客户意见和建议，解决服务工作中存在的问题，确保

规范化服务标准落实到每一个工作环节，树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。

六、美化环境使服务尊贵高雅

积极营造优美、舒适的服务环境。银行网点密布方圆几百平方米就会分布着好几家银行网点在银行同质化竞争的今天人们自然而然的会把眼光投向那些环境舒适优雅营业场所。银行装饰得亮丽雅致会带给顾客一种舒适感、尊贵感和安全感，同时让客户觉得出银行的实力。因此营业网点要依据规范化服务标准对营业室内外进行净化、美化在外部形象设计上应追求鲜明、统一的风格以起到无声的宣传作用。

xx银行服务流程科学、服务内容广泛、服务态度良好服务理念渗透到每一个部门和每一位员工心中感恩上帝成为全员共同的价值认知。通过这次学习活动我明白了xx分行成为xx地区唯一一家满分银行的原因。同时也发现了我行在服务管理工作中存在着很多“软硬件”建设方面的不足和此次xx省银行业协会组织者的“良苦用心”。在今后的工作中我将把在xx学习到的服务管理方面的经验结合我行实际很好的运用到实际工作中去使我行的服务工作再上一个新的台阶。

银行高级管理人员培训心得体会篇五

4月1日公司组织了一次管理人员培训课程，使我不仅从理论上更深层次的学习了什么是管理，同时在思想上也受到了启发，从中更认识到作为管理人员，怎样站好自己的岗位，怎样协调好、培训好员工，让每个人都认清工作目标，知道该做什么，让每个人都高效地工作，让每个人都相互协作；让大家都有继续获得培养成长的机会，让大家都有为达成目标与实现自我的动力。作为主管能积极向上的带领团队一起朝着公司制定的目标努力奋斗，把各项工作做到最好是我们的职责。

管理人员要善于培养他人，包括自己，在培养下属的同时也是在培养自己，管理人员要做到承上启下的作用，不要整天做跟保姆一样的工作。

伟策企业管理咨询公司的韦老师讲到了在管理工作中，事前控制的重要性，以“扁鹊论医术”来举例：

魏文王问名医扁鹊说：“你们家兄弟三人，都精于医术，到底哪一位最好呢？”扁鹊答：“长兄最好，中兄次之，我最差。”文王再问：“那么为什么你最出名呢？”扁鹊答：“长兄治病，是治病于病情发作之前。由于一般人不知道他事先能铲除病因，所以他的名气无法传出去；中兄治病，是治病于病情初起时。一般人以为他只能治轻微的小病，所以他的名气只及本乡里。而我是治病于病情严重之时。一般人都看到我在经脉上穿针管放血、在皮肤上敷药等大手术，所以以为我的医术高明，名气因此响遍全国。”

管理心得：事后控制不如事中控制，事中控制不如事前控制，可惜大多数的管理人员均未能体会到这一点，等到错误的决策造成了重大的损失才寻求弥补。而往往是即使请来了名气很大的“空降兵”，结果于事无补。所以日常工作中，重要不紧急的事情是我们最应关注的；我们应该把主要精力放在重要不紧急的事情上，尽量避免紧急重要的事情。正所谓日日行，不怕千万里，常常做，不怕千万事！尤其在财务上是非常适用的。