

2023年银行员工心得体会感悟报告(大全5篇)

心得体会对个人的成长和发展具有重要意义，可以帮助个人更好地理解 and 领悟所经历的事物，发现自身的不足和问题，提高实践能力和解决问题的能力，促进与他人的交流和分享。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。那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

银行员工心得体会感悟报告篇一

在工作的态度方面，我便是有保持着该有的认真状态，从来都没有对工作有任何的懈怠，尤其是领导给我安排的各个项目。在工作中我每天的生活都非常的充实，而我更是收获到了非常多的经验与技能，完全足以让我在工作有更大的成长。

当然也正是这些学习到的东西促使我的工作达到了一定的成绩，让我收获到了领导的肯定。不管是任何的时候我都是保持该有的工作状态，不敢有任何的松懈，同时我也是严格的遵照着银行的要求在行事，没有一丝一毫的越矩。

进行工作的过程中，若是我遇到了没有办法解决的困难与问题，我都会在自己的钻研之后向领导或是同事请教，争取能够尽快地掌握好自己的工作上的东西。当然在完成工作之后我也会就这次的问题进行反思总结，明白自己哪些方面是还需要去进步的，也为自己之后的工作能够有更多的警醒。

当然对于我来说每天的任务都还算是非常的简单，所以一些大问题都是不会存在的，所以在之后的时间中都还是会保持着这样的及时反思的方式，让自己能够尽快的在这样的方式下得到成长。

银行的工作氛围与环境都是我非常喜欢的，尤其是各位同事之间的相处氛围让我在银行中非常的舒适。由于每天面对的客人都是不一样的，并且难免会遇到那些比较不好对付的客人。

所以在工作上都还是有较好的进行更多的协调，努力地让自己在这样的环境下去工作，去更好的适应这样的环境。看着每一位同事与领导都在自己的工作岗位上坚守着，更是努力地完成自己的工作，我更是在心中更加的坚定了句子要努力的信心，同时也是有争取让自己通过不断地学习，加倍努力地在自己的工作方面去做出更多的努力与进步。

我相信我是可以在现在的工作上做出一定的成绩，也是可以让领导看到我的成长，并且肯定我的努力。

接下来的工作我还是会照常进行，努力地在自己的岗位上做好个人的工作，在收获到客人的肯定与相信之后也努力地提升自己，争取能够在银行的工作中更有更大的成长与改变。

银行员工心得体会感悟报告篇二

我简要汇报一下分行个人业务发展和特色分行建设的进展情况。

一、个人业务发展情况近年来，分行始终坚持以总行五年发展规划纲要为行动指南，全面落实总行发展个人业务的措施和要求，坚持个人业务优先发展战略，着力推动发展方式转型，业务继续保持了均衡快速发展的态势，迈出了探索特色化发展的第一步。主要业务指标系统内居前。全面完成了个人业务各项指标，截至一季末，个人金融资产总量76.1亿元，较年初增长*亿元；储蓄余额 亿元，增长*亿元。储蓄在一般性存款中占比 %，较年初提高 个百分点，高出全行平均水平*个百分点。网点平均单产3.9亿元，高出全行平均水平1.3亿元。两项指标系统内排名均列第二位。当地市场份额稳步

提升。在十家同类股份制银行中，个人业务综合实力排名第三。一季度储蓄增量居前两位，市场份额提高了0.15个百分点。

二、特色分行发展思路今年年初工作会议上，吴邦行长明确提出：要对经营有特点的分行加大支持和引导，分行要结合当地经济特点，明确定位，集中资源办出特色。按照总行尽快建立个人业务经营特色的要求，结合自身实际，分行逐步明确了个人业务特色化发展的工作思路。发展战略向个人业务优先发展转型。首先，发展个人业务有广阔的空间。作为山东经济发展的龙头，经济保持了近二十年的高速增长，民营、私营经济对主流支撑作用举足轻重，中高端客户群体日益扩大。截至20xx年末，现有银行类金融机构40家，总存款亿，其中储蓄存款 亿，占比为 %，而十家同类股份制银行储蓄市场占比仅为13%，个人业务已成为银行必争之地。其次，分行具备了加快发展个人业务的基础。相比股份制同业而言，我行经过连续几年的夯实基础，加快发展，处于相对有利的发展位置。目前我行储蓄规模占同类股份制银行存款的13 %，列第三位。而随着总行省域资源整合与机构布局战略的调整，要求我们必须将眼光更多投向对本地市场的深耕细作。发展个人业务特色、实现向零售业务转型既是股份制商业银行发展的大趋势，也是分行多年来夯实基础、完善机制和加快发展的内生需求，同时，打造特色分行又是总行探索差异化发展战略对行赋予的历史使命。

为此，我们提出了个人业务优先发展战略，力争在客户定位、产品打造和服务品质方面形成与五大行的错位优势，在环境建设、网点布局和队伍建设方面形成与同类银行的比较优势，通过形成错位和比较两个优势，力争取得个人业务局部领先地位。增长模式向个人业务有机增长转型。尽管我行个人业务发展具备了一定基础，但离特色分行的建设要求还差的很远：渠道建设相对落后，网点覆盖能力较弱；服务品质有待提高，差异化服务特色不鲜明；营销队伍建设亟待加强等。针对这些问题，分行提出了实现个人业务向有机增长转型的目标，

即从“拼关系、拼费用、拼授信”向依靠产品、服务、渠道、环境转变，努力成为**市第二家依靠综合服务能力实现个人业务持续增长的股份制银行。实现个人业务有机增长的核心就是通过内外部狠抓营销、服务平台建设，以综合服务能力的提高带动客户数量和客户贡献度的双提升。必须做到“笨功夫+巧心思”。

做好个人业务，我们认为必须做到“笨功夫+巧心思”。所谓“笨功夫”就是要不折不扣地落实总行的工作部署，无论抓客户开发、抓产品推广、抓平台建设、抓重点业务，还是抓专业管理，都必须扎扎实实地抓细化，抓落地，来不得半点投机取巧。所谓“巧心思”就是要毫不动摇地坚持“客户第一、服务客户”的核心理念，从了解客户需求入手，在打造服务平台、丰富服务手段、提升服务层次上用心思、下功夫、求实效，千方百计满足客户需求，通过“巧心思”争取在竞争中领先半步，成为赢家。分行党委认为，要实现打造个人业务特色分行的长期目标，就必须以五年规划纲要为指导，坚持个人业务优先发展战略，坚持以客户为核心，以深化营销机制建设、提供全方位系统性支持为保障，以加快环境与渠道建设、加强队伍建设为基础，以提高产品打市场能力、提升综合服务能力为手段，实现个人业务有机增长、可持续发展的战略转型。三、主要工作措施我们深入贯彻落实总行“五个推进、三个确保”的个人业务营销工作部署，从机制、营销、渠道、队伍和服务等方面，在细化措施、提高执行力上狠下功夫，主要采取了以下措施。

(一)落实三项机制，加快业务转型

1、全面落实个人业务营销机制通过swot分析，我们发现在个人业务营销机制建设上存在不小差距。招行分行管理团队超过了50人，每家支行从事个人业务的人员达到了40人。做好个人业务，机制建设必须先行。分行始终把不折不扣的落实总行个人业务营销机制建设的各项要求作为打造特色分行的核心保障。我们抓了管理团队建设、营销人员配备和营销规

范等方面的机制建设。

一是建立了分行“六个团队、一个中心”的组织架构。组建了产品经理和理财经理团队，强化了市场营销职能，落实了个贷审批官制。

二是按照支行理财经理、大堂经理、客户经理和助销经理1+2+4+10、特色支行2+3+5+15的个人业务营销人员标准配备工作进展顺利。目前分行个人客户经理达到50人，助销经理116人，大堂经理35人。

三是推行了个人业务营销规范。支行层面推广了市场分析规划模板，营销条线将营销规范和销售能力培训相结合，建立了营销规范化流程。

2、实行个人业务发展资源倾斜机制发展个人业务前期必须要有高投入。我们从以下几方面加大了对个人业务的倾斜力度。

一是考核权重倾斜。今年个人业务指标综合经营计划考核占比达到了50%。对特色支行加大了储蓄存款、个贷指标，适度降低对公存款指标，统筹考虑利润、付息率和存贷比指标。

二是费用配置倾斜。从去年以来个人业务营销专项费用占比超过了分行总盘子的50%。重点加大了对储蓄、个贷、贵宾增值平台和个人业务宣传的专项费用支持。

三是贷款、风险资产配置倾斜。一季度在分行贷款额度受限的情况下，通过压缩调整出1.7亿元额度扶持个贷发展。

四是人力资源配置倾斜。我们要求今年分行新增编制除新设机构必配的人员外，主要用于一线营销部门，优先支持个人业务特色支行。

3、导入系统性管理与支持机制实现向零售业务转型是一项系

统性工程，必须全面引入系统性管理与支持机制。今年以来，我们着手搭建前、中、后台顺畅、简捷、高效的特色分行建设系统支持平台。

一是成立了特色分行建设领导小组，分行一把手担任组长，分管副行长、首席风险官任副组长，负责制定规划、统筹资源、系统推进，明确支行个人业务由一把手专管。

二是建立中后台管理保障部门对个人业务支持机制。凡是涉及特色分行建设的重点工作，相关部门都要提出具体措施和完成时效承诺，纳入该部门重点工作考核。三是完善分行对支行个人业务发展的系统性支持机制。要求分行相关部门形成合力，在人员配备、网点、渠道建设、产品业务培训辅导、科技支撑等方面搭建系统性支持平台，并引入支行对机关的评价体系，由支行对机关、经营管理部门对支持保障部门根据其服务意识、办事效率和解决问题的能力每季作出评价，严格奖惩。

(二) 细分三类客户，搭建营销平台

1、确定目标客户群。我们发现了一个现象：凡是个贷业务做的好的支行，个人业务也全面发展；凡是融入本地主流经济的，个人业务也持续发展；凡是个人业务发展好的，公司和国际业务也均衡发展。之所以发展好，本质就是客户数量多、客户结构好、客户质量高。未来几年与四大行争夺存量和增量市场份额是股份制银行实现突破的必然之举。但四大行强大的网络渠道平台和大中小客户并举的个人业务发展模式是股份制银行不可复制的。我们必须结合自身的特点，明确自己的市场定位和客户定位。我们确定了三类客户作为目标客户群体。

一是年收入在50万元以上的高端客户群。目标客户群体为私营企业主、大中型企业高管、文体名流。

二是年收入6万元以上的价值客户群。主要包括公务员、教师、电力、电信行业从业人员、外企白领。

三是卡内留存1千元以上的基础客户群。高端客户重点发展,价值客户批量发展,基础客户兼顾发展,并针对不同的客户群体,制定差异化营销方案。

2、拓宽营销渠道、搭建营销平台。为找准目标客户群、解决客户来源问题,我们按照总行整合资源、搭建平台的工作部署从分、支行两个层面抓了四个平台建设:一是县域支行建立了批发市场营销平台。重点建立与周边建材批发、外贸服装、钢材市场等专业市场的合作。目前,开发区、胶州、城阳等支行以tpos业务为切入,开展了规模化合作。

二是市区支行建立了特色街营销平台。威海路、山东路等支行以私营业主贷款和商户业务为突破建立了与周边啤酒街、民俗街、酒吧街、美食街等特色街的合作,取得了良好效果。

三是分行层面搭建了商会、协会、民营企业协会合作平台。去年以来通过联谊会和推介会建立了与温州、泉州商会、民营企业协会、餐饮协会的联系,开始了业务推荐。

四是分行层面搭建证券、保险合作平台,共享客户资源,实现批量开发。与齐鲁证券、招商证券、华夏人寿、中国人寿客户共享、联动营销工作已启动。

3、区分客户群,差异化营销。客户开发计划性差、营销模式单一、服务流程不规范是个人业务营销人员存在的共性问题。为了有效解决上述问题,今年我们重点抓了营销模式的有效转变。

一是推进高端客户节点式营销模式。以存量高端客户为节点,按照生意圈、亲属圈、交际圈等维度延展式开发。要求营销人员与客户贴近距离,交成朋友,配合产品经理和理财经理

提供一对一的专业化服务方案。

二是推进价值客户链式营销模式。要求组合营销私营企业主贷款、网银、银行卡、特约商户业务，实现个人业务链式开发。开发客户做到四个同步：华夏卡同步开办、个人网银同步签约、个贷、理财同步推销、手机短信同步开通。

三是针对价值客户和基础客户推进“零售业务批发做”营销模式。重点针对批发市场、商会、协会等紧密型目标客户群合作，搭建营销平台，批量式开发tpos□私营业主贷款、动产质押业务。营销模式的切实转变需要有一个过程，营销人员要在意识转变的同时还必须在实践中加以运用。（三）拓宽三个渠道，提升综合服务能力近几年，我们按照“覆盖主流地域，突出局部优势”的思路着手建设与零售银行发展相适应的服务网络和渠道。

1、拓宽机构网点渠道。三、四年以前，分行设立机构网点基本上是按行政区划设立支行，部分网点虽然业务量大，但储蓄自然增长乏力。我们在地图上各家银行的网点插上旗子认真研究，发现招行的网点布局重点是高端客户聚集区，其中仅香港中路上就有四家支行。因此，分行下决心调整机构布局，先后将三家支行迁移到市南繁华的商务区，很快储蓄自然增长有了显著提高。去年以来，分行开始以向零售银行发展转型的战略眼光，优化机构布局。

一是调整现有网点格局。选点重点考察网点周边居民财富集中度；民营、私营和中小企业成熟度以及市场、商场、写字楼的密集度。结合网点周边个人业务的发展潜力，归并、迁移、新建相结合，合理的调整布局，发挥网点储蓄自然增长的优势。

二是统一规划网点服务格局。按照特色支行建设标准，逐步完成营业厅内引导服务区、自助服务区、电子银行体验区、柜面业务区、理财中心区、贵宾服务区等六个功能分区的统

一规划。规定网点前台储蓄窗口达到4个以上的标准配置。初步形成差异化服务模式，逐步向多元化销售渠道转变。

2、拓宽自助服务网络渠道。渠道建设是个人业务发展的基础工程，要想让华夏卡好用，就必须首先把用卡环境建设好。自20xx年以来，我们采取了以下措施：加快atm和自助银行的布设速度。近两年，分行atm新增110台，自助机具总数达到163台，从当地股份制银行倒数第二跃升到第二。

一是科学合理布点□atm选点遵循“预期交易量大、弥补网点辐射不足”两个原则，实施就近布放、集中布放和重点布放，即参考全市交易强度前150名atm的布放地址就近布放；在校园和城乡结合部集中布放；在高档社区、中央cbd以及网点无法覆盖区域重点布放。自助银行布点遵循“即以本行存量和目标客户分布为指导、以物理网点为支点”两个原则。物理网点要与自助网络形成立体化、遥相呼应的集群式格局。市内支行辐射周边三公里半径，建立3家自助银行；县域支行五公里半径内，建立5家自助银行。

二是实行建设标准化、流程化。制定了自助银行建设流程，成立工作组，实现了选点、谈判、建设的标准化、流程化推进。

三是实行加清钞外包。制定了押运外包相关的管理流程和办法，目前除依附式自助银行外，全部机具已实现了加清钞外包。今年以来，机具投放效果开始显现，跨行交易强度列股份制银行第一位，高于全市平均12笔，自助取款设备跨行交易本代他笔数较去年同期翻了一番。加大了特约商户和特惠商户开发力度。开发速度、商户质量、后续管理与服务是影响商户拓展的三个关键因素。在现有人力不足的情况下，自去年4月份分行引入了外包式商户开发合作模式以来，迅速扩充了一批高质量商户资源。截止目前已新增特惠商户104家；卡消费同比增长了55%；特约商户收单同比增长31%。银联商户

数量和pos收单量均列岛城同类股份制银行第一名。不断完善代收代付业务功能。我们不断完善代收付平台功能，不仅着眼于增加中间业务收入，更重视提高社会影响力和市民关注度。分行自主开发了缴费平台，成为当地收费种类最全的两家银行之一和唯一实现跨行缴费的银行。成为公用事业局的唯一合作银行，开发了联网代收费系统，在市内五处收费大厅布设了自助缴费终端，进一步扩大了服务覆盖面。

3、拓宽增值服务渠道。要吸引并留住贵宾客户，就必须在增值服务上做出特色。围绕平台建设，我们提出了四个问题去有针对性满足客户需求：

一是贵宾客户想要什么。只有想到客户前面，做到客户心里，才能拉近与客户的距离。我们组织客户调查、了解需求、分类研究，据此决定提供哪些特色服务。在总行7+n服务平台基础上，又丰富了健身、美容、送杂志、赠保险、洗衣登门收等19项服务项目，通过丰富服务内涵，增加服务价值，打响特色服务的牌子。

二是贵宾客户的切身感受是什么。我们强调要让客户感受到银行的关注。同样是赠送一本财经杂志，封面印上客户姓名，就会让他有一种受尊重、被重视的感觉。我们与最好的医院合作，重点客户看病，走绿色通道，找最好的专家，充分体验到贵宾客户的尊贵。

三是如何让更多客户了解增值服务。让客户了解增值服务是吸引客户的前提。我们在《半岛都市报》、《早报》每月宣传特色服务项目，分批次邀请贵宾客户与客户经理共同参加高尔夫练习畅打，强化对贵宾户的宣导。四是如何因客户而变，持续保持对客户吸引力。我们对增值服务项目使用率进行定期分析和评估，每个季度进行优化调整。通过一年多的持续打造，分行贵宾增值服务平台已经初步形成特色，客户使用率不断提高，在树立了口碑。狠抓三个环节，增强服务竞争力。近年来，分行的服务和效率有所改进，但距离成为

服务最好、效率最高银行的目标还有差距。为此，我们重点抓了服务规范、服务效率和服务监督机制三个环节。1、重新塑造服务面貌。在抓服务的过程中，我们发现：服务意识、服务行为规范和客户服务能力是三大关键。我们组织通过三个层面的培训逐步解决。

一是前台员工服务规范培训。自去年以来分行已经安排前台员工分六批到山东蓝海职业技术培训学校进行半军事化脱产培训20天，目前覆盖面已达到100%。培训后的员工整体上岗，形成服务样板支行，带动了全行服务层次提升。

二是客户服务能力的专业化培训。分行聘请专业机构对营销条线分批进行了客户服务能力培训，覆盖面今年要达到100%。

三是业务知识培训。我们要求今年由分管前台副行长牵头组织对前台柜员、大堂经理的业务知识培训，及格率要达到100%。

2、提高网点服务效率。据统计，超过60%的客户投诉直接或间接与服务效率有关。为提高效率，自去年以来，我们坚持做好“四抓”：

一是抓业务疏导。储蓄柜台业务80%是存取款，其中又有80%是万元以下的，我们安排大堂经理，提前了解客户需求，引导客户自助服务，减轻柜台压力。

二是抓流程优化。开销户、密码挂失、理财产品签约等特殊业务，用时占到柜员服务的50%以上。为此，我们将现金和综合业务窗口分离、填单业务和柜台经办分离，由大堂经理提前协助客户正确填好单据，再到窗口办理业务，减少了客户等待时间。三是抓技能培训。每周开展技术练兵，每季开展技能考评，考评结果纳入柜员等级评定与收入挂钩。四是抓前台资源优化组合。在部分支行设置信用卡还款专柜，前台人员根据业务量动态调配。排队现象有效缓解，赢得了客户

好评。

3、建立服务监督长效机制。我们从行内、行外两方面完善了服务监督机制。一

是每月开展服务巡检。成立了由会计、个人、信息、办公室等部门组成的工作组，每月进行服务巡检。一年来，累计发现问题 76个，整改率达到100%。

二是每周开展神秘顾客匿名检查。分行聘请了两家专业机构每周暗访，检查结果挂网公布，纳入季度考评，确保员工以最好的面貌服务客户，以最快的速度处理业务。

三是落实考核管理和尽职履责评价。加强对前台服务的考核管理，将服务质量和网点储蓄自然增长纳入柜员和分管前台副行长履职考核并占到了50%权重。通过连续几年的服务建设，分行前台的服务水平明显提高，服务面貌焕然一新，三家支行获得中国银行业协会文明服务千佳示范单位，其中香港中路支行获得了全国“服务百佳示范单位”称号。

(五) 打造三个团队，提升队伍战斗力

1、打造专业化、高素质的分行管理团队。专业化、高素质的个人业务管理团队是分行个人业务发展的指挥部，是推动特色分行建设的发动机。今年分行针对营销策划、团队培训与管理、理财管理和产品经理等岗位，选拔、引进高素质人材，分流闲冗，优化充实管理队伍。重点提升管理团队市场分析策划能力、产品创新能力、组织推动能力和客户服务能力。近年来，分行个人部通过外部引进和支行选调等方式增加8人，人数达到24人，逐步形成了一支和谐上进、有凝聚力和战斗力的优秀团队，连续三年被总行评为组织推动先进集体。

2、充实个人客户经理队伍。几年来，我们通过外部引进、内部培养和转岗等方式使队伍数量从 人增加到了 人。通过公

开竞聘为各支行配备了个人客户经理，修订完善了《个人业务客户经理管理办法》，实行动态考核、以绩定酬。在薪酬待遇、职业生涯规划方面，充分调动客户经理的积极性，增加了客户经理岗位的吸引力。同时，除了自己要上业绩外，每名老客户经理都要与助销经理签订“师带徒”协议，发挥其带头作用。

3、发挥助销经理生力军作用。我们始终把助销经理当做个人客户经理的蓄水池、营销人才的训练营，这支队伍越来越发挥出举足轻重的作用。我们主要抓了四个方面：

一是把好队伍准入关。在招聘助销经理时，我们坚持“推荐与招聘相结合，重视素质，兼顾资源”的原则。

二是切实提高队伍素质。分行每两周组织一次银行业务知识培训；定期外聘保险公司、信用卡直销培训师培训营销技巧；由客户经理以师带徒的方式带领助销经理进行营销实践。

三是畅通队伍升降渠道。完善了助销经理业绩考核。以储蓄、银行卡、贵宾户等指标为考核重点，实行了营销目标量化管理，以绩定酬、动态升降。

四是提前做好升级知识储备。

(六)制定三年规划，推动支行全面转型未来三年，分行既面临加快发展的战略要求，又面临重大转型任务。在五年规划纲要基础上，分行制定了《个人业务特色分行三年发展规划》，力争用三年时间实现全部支行特色化转型的目标。

1、确定试点、典型引路。分行针对当地民营经济发达、居民财富比较集中的特点，将20xx年10月份刚成立的即墨支行确定为个人业务特色支行试点单位，一年多来，分行班子十几次到支行调研，围绕特色支行打造召开专题会议，导出支行“六个最”的发展目标，即努力成为当地营销渠道最多、

特约商户最多、自助机具布点最多、感动服务最佳、私营业主贷款最便捷和最具社会影响力的银行。各专业部门定期到支行现场辅导，从服务、产品两方面强化员工培训，确立了在当地的服务领先地位；在环境建设上给予系统性支持，自助银行已建成开业五家，atm布设18台。各项措施有力地推动了即墨支行特色化发展。20xx年，支行新增储蓄存款3亿元，个贷放款2.5亿。即墨支行的试点成功，为分行全面个人业务特色化转型建立了信心，充分发挥了典型引路的作用。

2、制定规划、明确标准。为有效推动特色分行建设，根据总行要求，分行总结即墨试点经验，通过细致的市场调研和竞争对手分析，制定了《个人业务特色分行三年发展规划》，提出了分行特色化发展的战略目标、工作重点及具体措施。从分、支行两个层面，在渠道、服务、客户等多维度明确特色行建设标准。这一规划将成为未来三年指导分行特色化发展的蓝图。

3、整体推进，渐进实施。我们认真总结了即墨支行的几点试点经验：

一是当地民营经济发达、居民财富比较集中的特点适合个人业务发展；

二是在县域地区金融和人才竞争环境相对宽松；

三是取得当地政府支持，融入当地主流经济是关键；

四是要从服务网络、服务水平上与同业形成比较优势。基于上述分析，20xx年，在即墨支行的基础上，分行又确定了城阳、开发区、胶州共4家周边支行为个人业务特色支行，市中心的南京路支行为准特色支行。特色支行重点突破，准特色支行重点发展，周边突破，中央开花，循序渐进地带动全行向个人业务特色化发展转型。今年以来，特色分行建设尽管还处于探索起步阶段，但取得的阶段性的成效坚定了分行走特色

化发展之路的信心。一季末，五家特色支行储蓄存款增长均超过6000万。其中即墨支行建行一年半，储蓄存款突破5.5亿元，占比68%，超过了两年内开业的六家银行；胶州支行建行三个月，新增储蓄2.2亿元，占比达到61%，成为当地成长性最好的银行；成立8年的城阳支行今年新增储蓄存款1.65亿元，达到6.4亿元，与招商银行持平，规模已超过早成立6年的交通银行。今年以来分行个人业务尽管保持了较好的发展势头，但也存在一些发展中需要解决的问题。在对一线的系统性管理与支持方面做的还不够到位，产品种类和营销手段需要进一步丰富，网点功能布局调整尚待时日，客户分层次管理与服务仍需细化，综合服务能力需要进一步提升。上述问题分行将按规划进度在发展中逐步着手解决。

今后，我们将在总行正确领导下，继续探索个人业务特色分行的发展之路、转型之路，努力将特点转化为特色，不断实现个人业务发展的新突破。

银行员工心得体会感悟报告篇三

这次实习，作为__银行的柜员，不但让我对银行日常基本业务有了一定了解，并且能进行基本操纵外，还让自己在处事方面的收获也是挺大的。作为一名一直在单纯的大学的卧冬这次的实习无疑成为了我踏进社会前的一个平台，为我今后踏进社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进进社会以后必须要有很强责任心。在银行工作自己所担任的就是一名工作职员，要对自己做的事情负责，对公司负责，对储户负责。假如没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班，假如不小心出现了错误，也必须负责纠正，而这些是作为一名工作职员的分内之事，尽对不会有人往同情你，或者往帮助你做你没有完成的工作。或许你要抱怨社会的无情，但是你要是跟不上别人的步伐，你并将被淘汰在社会之外。

其次，我觉得工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力进步自己的职业素养。正所谓做一行就要懂一行的行规，没有规矩不成方圆。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件或者最少的复印件，固然来行的客户可能是自己熟悉的人，我们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，我们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度题目尤为重要，这点我有亲身感受。正所谓，我们在工作的时候，是在出售我们的服务态度。

此外，在银行实习，我可以站在银行的角度往看社会的消费。我觉得最好的客户当然是私营老板和企业会计。除开经济上面的原因不说，整体来讲，大客户也是素质相对比较高的，说话相对文明，耐心也相对比较好，可以交流，能够理解我们工作，熟悉流程，单据填写完整，错误率比较低。出现题目，也愿意配合解决。假如人手紧张的时候，排在后面的人群就会催我们工作职员，说我们的效率不高之类的，天地良心啊，那是由于前面排队的储户一个人要办多笔业务，而且相对比较复杂。其次是民工。民工固然大多看起来比较邋遢，但是守规矩，听指挥，假如是文化程度相对高点的，单据填写的水准也还可以，错了也愿意改，没有太多空话，但是看他们签字的时候，就有点冷心了。

再次就是老年人，一般文化程度都还可以，也比较文明，大多是存定期或者存取工资，业务简单。不过有些老人脾气比较差，记忆力也差，经常要办理挂失，比较麻烦。而在我印象里，最差的就是大学生，经常有学生举着卡进来取钱，张口就是50，40，96之类的数字，往往要把卡里最后一点钱都取走才罢休。可以说，就卡这一块的收益来说，学生只有民工的1/10还不到，有些地区的学生卡甚至是负效益，有时候进门就直奔柜台取钱，完全无视排队的人当中，学生最多，但是和中年人有意识的插队不同，这些学生完全是无意识的这么做。再就是填写单据为所欲为，也不知道问问别人或者看样本，要么就是站着发呆，不知道要干吗。

在我们平时的生活中，倘若你往银行取款被告知没有大款项可取的时候，你可能会觉得这个银行不负责什么的，但是经过我的实习，发现了银行柜台有时候也会上演着真话与谎言的对决，比如：我们这里没钱了；取__万现金以上需要提前电话预约；我们没有零钞；这尽对是真话。尽管很多人会觉得银行里怎么会没有钱呢？但是事实上，由于安全的考量，每个营业试冬分理处或者储蓄所都有自己的限额，不会存放大量的现金(发达地区除外)，假如有大量的现金结余，那么就会运到一个集中的金库里存放，实在不足的话，再运来。这个运输过程是需要时间的。

所以在某些取钱的高峰期，比如十一，春节或者天天的早上，没有现金是真的。相应的，大额现金的支取，电话预约是唯一能够确保银行有计划的预留手段。所以有时候会出现有大量现金却不与支付的现象，由于那是有人预约的。同样，银行一般不会大量保存零钞，由于零钞体积，重量和面额不成正比，一万元的1元比一万元的100元要重太多。

我们这里不能办理挂失/换卡(折)，需要回原开户行办理没有卡了，明天再来办。而对于这些话基本上的假的。事实上，只要是在同一个地区(城市)内(跨省市确实不能办理)，任何一个网点都可以办理。只不过这些业务手续比较麻烦，所以一般都不太愿意办理，除非是本所开户，无法拒尽。同样，开卡比较麻烦，所以放工前，都不太愿意办理这种业务，只有少数情况是真的没有卡了，但这种情况实在比较罕见，大多只是敷衍。

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要的，但是也是很重要的。在工作中，单位主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。

三个月的银行实习一晃而过，却让我从中学到了很多社会道理，而这些东西也将让受益匪浅，银行的实习加深了我与社

会各阶层人的情感，拉近了我与社会的间隔，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进步了适应社会的能力。因此，我体会到，在大学生就业如此严重的情况下，假如将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使一个专科生具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

银行员工心得体会感悟报告篇四

根据总行的统一安排部署，总行营业部开展了纪律作风整顿活动。由孙行长主持并传达了此次会议的精神，系统学习了《董事长在全行作风整顿活动动员会议上的讲话》等有关文件，成立了“作风整顿工作领导小组”，并制定了具体的实施方案。通过学习讨论，使全营业部工作人员进一步统一思想，振奋精神，转变观念，优化服务，改进工作作风，为做好全年的各项工作打下坚实基础。这次营业部作风整顿活动的成功召开，为我们营业部的今后发展指明了方向，明确了目标，如何围绕这个中心，怎样提高服务水平，更好地反映工作，这是每一个营业部工作人员应该认真思考的问题。

虽然我刚融入齐商银行营业部这个大家庭也不过短短3个月的时间，可是在这样一个团结奋进，热情饱满的团队中学习和工作，使我受益匪浅！能够在如此良好的环境下与如此可爱的同事们一起共事，是我的荣幸！作为一名齐商银行的一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示我行良好服务形象的第一道窗口，柜员的工作也许是繁忙而单调的，然而营业部的各位老师务实求真、一丝不苟的态度与团结互助、平和谦逊精神深刻的感染了我，让我领略到了服务的魅力！

期的时间里，我的工作重点就是注重加强业务技能水平的学习和提高，严格要求自己，养成长期学习的习惯，坚持不怕苦、不怕累的精神，才能练好技能。在学习中提高理论水平，在实践中积累实际经验。银行的工作在时时变化着，每天都

有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟紧形势努力改变自己，更好地规划自己的目标，学习新的知识，掌握新的技巧，适应不断变化的工作目标，提高服务质量，满足客户的需求。客户的需求对我既是一种压力，也是一种动力。身在柜员这个岗位，就应该做到每次客户过来给予真诚的问候，耐心细致地听取客户的服务诉求，尽可能快地办理完相关业务，同时提醒他们没想到的一些细节，比如有些客户很长时间难得来一次，不用客户说，主动将这段时间所有分户对账单，季度结息回单，结算业务收费回单等单据整齐完整的提交给客户，省去了这些客户的来回时间，给他们提供方便，也给他们留下齐商银行窗口服务的良好印象。

通过学习作风整顿和深入思考，我个人对自身存在的问题也有了进一步的认识。现在也的确存在着一些问题，主要表现在：业务知识不够熟练，对待工作有时不够主动、积极，只满足于完成领导交给的任务，不够注重业务知识的全面性，等到问题的出现再想办法解决，缺乏一定的刻苦钻研精神。通过本次作风整顿工作会议的顺利召开，我应该正确面对自己存在的不足之处，努力增强纪律观念、增强创新意识、增强责任意识、增强实干精神，要积极开拓进取，主动服务、尽职尽责、奋发进取，提高工作水平。要不断加强学习，加强锻炼，努力提高业务素质。讲究方法，注重实际，加强自己工作能力和修养。

要想办法，办实事，把工作提高到一个新的水平。遵守各项规章制度。明确自己的职责，告诉自己什么可以做，什么不能做，严格要求自己，以严谨的态度对待工作，以热诚的态度对待客户。加强自我完善，努力提高综合素质。充分发挥主观能动性。提高对学习重要性和迫切性的认识，自觉、刻苦地钻研各项业务，夯实基础，灵活运用合理的方法和措施。遇到问题多看多问多想，工作扎扎实实、提高工作效率。

作为一名齐商银行的新员工，我深知今后的路还很长，面对当今严峻的形势，千变万化的市场，千差万别的客户需求，

服务不是仅凭总行制定的操作流程就能做出来的，而是依靠每一位员工以实际行动端正思想，树立良好的工作作风，遵守严明的纪律规范塑造出来的。我愿意依靠齐商银行营业部这个平台展示出自己的能力，为营业部的发展做出贡献，在行领导的带领下努力争先，以崭新的形象和良好的精神状态，争取在第一季度取得开门红！

银行员工心得体会感悟报告篇五

柜员工作对我来说是一个简单却也困难的工作，因为以前没有做过柜员，只是做着简单的一些操作，现在我已经清楚自己该如何做了，这是我几个月工作所得到的一些心得，有我工作的经验和汗水。

我毕业就进入银行可以说是比较幸运的，因为我找到了一份好工作，这份工作也适合我，我也喜欢这样的工作，而来到岗位上工作了一周感觉到了非常的苦闷，因为很多时候我很少询问客户，对于客户都是别人问我我才会回答，对于乱插队的现象也都不怎么理会，这给我留下了很多的遗憾，我也希望自己改变希望自己可以重新开始，毕竟谁都不愿意自己犯这样的错。

我之后的工作向其他同事学习，也主动在岗位上摸索，不断的推陈出新，改变更多更好的新方法，毕竟我有全新的改变，我喜欢做自己的工作，这让我愿意在岗位上钻研，我每天都在为了自己的工作忙碌，为了自己的任务操心，但是我成长的很快。

在对于一些来银行办理业务的人，我采取了全新的对策，就是每天都会按时的完成些基本的工作，对于乱插队的人，我一律不给于办理业务，这让我得到了其他人的认可，得到了很多的保证，我开始有了新的工作安排，毕竟我的工作任务量还是挺多的，每天都有很多人站在一起等待我的办理，我一开始因为操作不够熟练，做的不够好，所以很多时候做的

并不到位，导致自己速度慢。

经过了将近一个月的工作磨砺，我已经能够在几分钟就解决一个客户的问题，及时的找准客户的一些问题，有什么需要都会第一时间做好，避免一些其他事情耽误，然我的工作任
务得到了很好的完成，着让我收到了领导的赞扬，我的努力和奋斗都得到了极大的鼓舞，让我知道了我不是一个人在奋斗我是有组织的人，我们银行给我支持，给我学习的机会。

我学会了在工作中尝试思考，学会了主动交流，不会等待着他人的认可，每天我都在自己的工作岗位上坐着一些简单的事情，虽然简单但也一直认真的做好，坚持要达到基本的操作任务。每天忙碌在岗位上留下了喜悦的汗水，有了丰厚的成果，我走出学校进入到了一个更好的环境成长，我珍惜每分钟，努力对自己岗位的任务熟悉认真去了解 and 接触，从不会松懈。毕竟工作给了我平台，让我一身的学识有地方可以挥舞，用了自己的勇武之地，这才是我最高兴的，毕竟我能够成长到更高全靠这样的情况。