

最新银行员工工作心得体会和总结报告 银行柜员工作总结心得(优质6篇)

心得体会是我们对自己、他人、人生和世界的思考和感悟。优质的心得体会该怎么样去写呢？以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

银行员工工作心得体会和总结报告篇一

时间飞逝，光阴如梭。在忙碌而充实的工作中我们度过了好处非凡的20xx年。回顾一年的所有工作令人欣喜。在支行各级领导的带领和分理处主任的指导及同事间共同努力下，我们用心学习业务知识，增加各项业务技能水平，认真履行工作职责，时刻谨记内控制度，圆满完成了全年各项工作指标，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了较好提高。现将一年的工作状况总结如下：

一、主要工作资料及职责

本人于20xx年6月入职，从事综合柜员一职。平日工作主要有柜应对私业务、对公业务、反洗钱信息补录等。看似简单的操作，却需要平日多积累多学习操作流程，日益更新，专注、仔细、耐心对待每一笔业务的发生与审核，尤其是对公业务。一个月的支票处理量相对较大，为了减少退票率，也为了提高自己处理对公业务水平，我坚持对每一张票据各个要素进行认真审核，高标准严格要求自己及客户填写规范。伴随着每笔业务发生的同时，也将内部控制制度铭记于心，七步服务流程做到大方得体，将各项政策落到实处。

二、我的收获与成长

我很庆幸自己能够加入农商行，成为其中的一员，工作近一

年的时间里，我的价值观和人生观都有个较大的改变，她让我相信人生一切皆有可能，只要自己肯努力创造。当然也只有能为企业做出奉献，才能实现自己的价值。首先，在一个工作团体里，大家要团结一致，互助进取，因为团结是取得互利共赢的前提；其次，做好自己的本职工作是基本要求，作为一个柜员就应懂得自己该做什么，什么不能做，有主见有胆识；另外，客户是我们发展的主体，服务好客户是我们的职责，研究客户，透过对客户的研究从而到达了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，透过自身的努力来维护好每一位客户；当然，透过对业务的熟悉和对企业内部控制的了解之后，能为企业的一些潜在的漏洞或发展提出建设性的意见是我们份内之事，也是为企业能做的较好的贡献。

在市场竞争日趋激烈的这天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务潜力的同时，还务必要不断的学习，提高自己各方面的潜力水平，才能向客户带给更高效、更优质的服务。我行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能带给了有力的保障。我始终用心参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律法规，努力提高着自己的业务潜力水平。透过一段时间的工作，我深刻体会到银行是一个高风险的行业，办理每一笔业务都要注意到每一个小细节和要素，它能够是一个复核、一个签章、一个客签名、一个手印、一个登记、一个交易码。一笔业务可能涉及到很多个细节问题，如果因为粗心大意，不用心想，漏掉一个没有做到，都有可能存在风险，就比如放贷款。细节不是儿戏，需要我们严肃对待。严格把守每一个关口，是对我行风险的控制，更是对自己的负责。

三、存在的不足和努力方向

回顾20xx年的工作，虽然各项工作都能比较顺利的开展，但深知自身依然存在不足，需要进一步改善。其一，学习力度不够。以信息技术为基础的新经济时代，新状况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，应对严峻的挑战，加快学习

的步伐迫在眉睫，不容迟缓。我始终相信机会是留给有准备的人，所以，在工作之余，我还在为考取基金销售资格、中级会计职称等证书做准备。其二，个人情绪控制不佳。针对以上问题，今后的努力方向是：其一，加强理论学习，进一步提高自身素质；其二，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，用饱满的工作状态，提高工作质量和效率，用心配合领导和同事们把工作做得更好。

四、新一年的展望

屈原有句名言：“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。在金融业的道路还很漫长，我坚信源于我对金融事业的热爱和所学的专业知识，将个人理想与企业的发展紧密结合，充分发挥自己的工作用心性、创造性和主动性，我终会实现自己的人身价值，与我们重庆农商行共同走向更好的明天。

银行员工工作心得体会和总结报告篇二

其实在入职之前，我以为只要加入进银行里工作，我就可以拥有一份稳定的工作，拥有很多人人口中所说的铁饭碗，不用再为以后的生活而担心了。但是在我入职以来后，我才知道在体制内工作也是一件如此艰难的事情。虽然在xx银行工作，一年四季都可以享受到空调的环境，每个月也都可以领很多的油和米回去，每天只需要坐在电脑前工作几个小时就行了。但是这些都是大家所看到的表面现象，实际上，我们在享受这些的时候，我们也在默默的忍受一些辛酸和委屈。比如，来自客户的暴躁指责，来自客户的无理要求，来自这份岗位的业绩压力。这些等等都是需要我们在这个岗位里去默默承受和忍受的。

可能是我刚从学校出来，觉得这个世界还很美好，觉得这个世界上的人都是上天所派下来的天使。所以，我也认为，来银行办理业务的那些客户们都是能够理解和支持我们工作的。但是我在xx银行里才工作了一个星期的.时间，我就遭受到了

客户们不下十次的指责和谩骂，并且这十次里面有九次都是因为他们排队排了很久，等不急了才冲着我们这些服务人员出气的，这让我有一点儿受不了。我在家里一直都是家里小公主，家人不说对我百依百顺，但至少从来没有打过或者骂过我，哪里遭受过这样的待遇。所以这一个星期对我来说是一段比较煎熬的时期。我记得我第一次被骂的时候，我当场就反驳了那个客户，并和那个客户在大厅里吵了起来。第二天上午，我就接收到了他对我的投诉，不仅如此，我还接受到了xx领导对我的批评。那时我才感受到作为一名银行服务人员的无奈和我必须要去学会和承担的事情。

后来再次遇到这样的情况，我就也没有再去跟他们计较。只是把自己的本职工作做好就行。虽然到了下班后，我还是会一个人躲在某一处地方悄悄的流泪。但是我也在慢慢的学着自我调节情绪，慢慢学着去适应体制内的工作，慢慢的学着在柜员的岗位中如何更好的做自己。

银行员工工作心得体会和总结报告篇三

一、对客户提出的疑问要有耐心、有爱心。我们的客户并不是每个人都受过高等教育，而实际上他们中有的人没有进过几天的学堂，因社会条件、家庭状况他们没有得到过几天正规的教育，他们对我们现代的银行体系并不了解，进银行办业务，他们可能不懂得什么是排队叫号，不知道凭单该如何填写，他们也不会看存折上的每一笔业务如何支出和存入。银行业面临的并不都是资金雄厚、能够带来经济效益的大客户，而更多的是面对每一个办理简单业务的个人，尤其是我们邮政储蓄银行，36000个网点遍布城乡，我们是一个连接城乡之间不可或缺的金融机构，我们面临更多的普通老百姓，对于这些普通老百姓的素求，我们应该有耐心和足够的爱心去解答。良好的口碑是一个功在当代、利在千秋的大事。在城乡一体化进程中，给了我们邮政储蓄银行一个非常好的展示平台，优质服务也是我行业务员高素质的体现，必将赢得良好的企业形象。

二、临柜人员要熟知业务，办理业务要准确。客户并不是银行从业人员，他们对于我们的业务办理流程不熟悉，例如手续费缴纳百分比、atm每天最高提现金额等等，当他们将疑问和困惑拿到营业人员面前时，我们应该准确自信地回答他们，不能模棱两可，更不能敷衍、互相推诿。只有我们业务精通，做客户的贴心人，客户才会更加信赖我们，把钱存进邮政储蓄银行或者请求我们帮助提供理财产品，客户才会更加放心。要想做到对各项业务了如指掌，就应该在理解的基础上把业务知识记牢，并且知道业务操作上新的变动。

三、在“清闲”时更要谨防差错。每天有一些时间客户量大，临柜人员办理业务量也大；同时总有那么几段时间客户量少，就显得较为“清闲”。而差错往往不会出现在客户量大的时候，因为我们一紧张起来精力就相对集中，办事效率高，但是当我们进入清闲状态，就容易掉以轻心，这时候更易出现忘记身份核查、丢落身份证复印件等一些错误，甚至算错帐的情况。所以越是客户少越应该留心。

四、防范风险，不要掉以轻心。风险防范是银行经营中一个十分重要的方面。风险分为系统性风险和非系统性风险，非系统性风险是指商业银行经营过程中由于自身原因造成损失的可能性。不能牺牲安全生产的方式追求发展，对业务操作流程规章要严格执行，规章不清、安全意识淡薄的情况应杜绝。要严格遵守“双进双出”、“双人开关机”“双人封装袋(箱)”、当面交接班、大额现金授权等制度，不能麻痹大意。

五、损害邮政储蓄银行形象的事坚决不要做。百年邮政，而今厚积薄发，我们每一个员工都应该感到荣耀。同样，当我们穿上邮政储蓄银行工作服的时候，我们展现在客户面前的是生机勃勃的崭新面貌，我们都应该努力为之奋斗，维护邮政储蓄银行的良好形象，为客户提供优质服务，不做损害邮政储蓄银行形象的事。

银行员工工作心得体会和总结报告篇四

告别学生时代的青涩与懵懂，我带着那张还未完全脱去一身稚气的微笑的脸庞迈进了建行这座让我神往已久的金碧辉煌的殿堂。算上实习期，初入职场才半年不到的我就已经深刻感受到银行业大力发展的脚步，与银行间越来越激烈的竞争。各家银行都在不断地推出自己的新产品，发掘新的销售渠道。因此，作为建行的一名新员工，如何在竞争日趋激烈的环境下，在做好服务的同时做好营销工作呢？那就是积极营销。但如何才能做到成功的营销呢，下面就我在实际工作当中总结的一些技巧。

一、扎实的产品知识。首先，我们需要对所发行的产品要有一个全方面的认识，从产品功能、产品的特点、相对优势到如何使用等，都要做到心中有数，这样才能在给客户介绍的时候底气十足。其次，要对市场要有一定的了解，销售任何一款产品除了要掌握产品本身之外，我们还需要将其准确定位，找准其市场发展方向，才能提高它的市场竞争力。就例如我行自八月份起就一直大力宣传的赣通龙卡ic信用卡，我们在营销客户之前一定要对这张卡有着充分的了解。比如这张卡的功能=ic卡金融功能+高速公路通行缴费，也就是客户除了可以用这张卡正常消费使用之外，还可以在高速公路上享受“先通行，后付款”的简便方式，因此这对于营销经常需要行驶于高速公路的客户来说绝对是一个强有力的优势。除此之外，该卡还有附加的促销活动，即“一元换购价值350元的obu仪器”，也是我们在营销客户时的一大着重点。

二、树立营销意识和协作精神。作为一名普通柜员兼大堂经理，每一位客户都是我们的业务发展对象。首先要树立良好的营销服务意识，让营销成为我们日常工作的一部份，这样业务才能发展得更好。清楚了这一点，我们就要珍惜机会，抓住每一位客户，把最细致周到的服务、最新的产品介绍给他们，让客户了解和信赖我们的产品并且接受我们的产品。

例如最基本的电子银行营销，就是我们在为客户办理业务时“多嘴地”问上一句，介绍一句，不仅能让客户省了时间，省了金钱，多了方便，多了实惠，还有对我们的满意。营销不能怕拒绝。在实际营销过程中，难免会存在各种各样的难题，也许客户会拒绝，我们也要做到不抛弃、不放弃，及时的了解客户拒绝的理由，通过和客户交谈，及时的化解客户心中的疑虑，从而及时地促使营销活动的顺利完成。除此之外，网点良好的营销氛围是营销成功的催化剂，硬件环境有产品视觉的冲击，软件环境有大堂经理，低柜、高柜的联合推荐，最终让客户认可服务，认可产品。让每名员工都有自己忠实的客户，让客户与银行共成长。

三、积极的工作心态。一个人的心态在很大程度上决定了一个人人生的成败。我们每天都会面对不同的客户群体，往往在一些细节上的东西，会影响到我们与客户的交流，影响到产品的销售，造成客户拒绝我们的产品。对于客户的拒绝，我们应当用积极的心态去看待，千万不要心灰意冷，把客户拒绝的原因加以分析，找出客户拒绝的真正原因，进行认真的总结，以便在今后的工作当中再次遇到同样的情况就会有更好的销售方法。所以，我们一定要带着积极的心态工作，这样我们的工作才会更有激情。回想起自己在这几个月里的工作表现，那难忘的一次次营销未果的经历，仍历历在目。有位客户是急脾气，我向他推荐单位结算卡，卡的优势还未说完，就被他打断了话头“不办，不办，骗人的，又要收费，你们银行就知道收费……”。先后柜员几次向其营销，他均以此拒绝，似乎跟我们每个人都有敌意。遭拒后，我并未放弃。凭着对其公司的了解，我感到这位客户之所以拒绝，是因为他没有更好的了解产品，没有真正的尝试到产品的优势。不要怕拒绝，我坚信“付出总会有回报”，付出你的真诚与热情，拉近双方心理的距离，用心赢得理解，把握机会，赢得客户。于是，等下次这位客户再来时，我再次试着与其打招呼聊天，积极协助他办理业务，逐渐缓解他的急躁情绪。在他完成业务之后再次向他仔细说明单位结算卡的优势之处以及我推荐的各种原因，终于，在我的努力之下，这位客户

办理了一张结算卡。这件事让我在忙碌了一天之后，仍然怀着一种无比愉悦的心情，踏上了回家的路。我有着一种“快乐营销，营销快乐”的新体验，新收获。

四、注重营销技巧。我们面对的是广大客户群，在与客户沟通的过程当中，要充分了解他们想要得到什么？怎样得到？以及得到之后所能给他们带来的收益等，注意营销的技巧，把合适的产品推荐给合适的客户。不能为了销售而销售硬把产品强塞给客户，这样不仅会使客户反感，也会降低客户对我行的忠诚度。所以，在客户进门的时候，我们不能直来直去的营销，我们应该察言观色、投其所好，营造一种轻松惬意的氛围，了解客户的真实意图，这样就会拉近我们与客户的距离，为营销做下一步铺垫，进而一步步水到渠成的完成销售。例如，对于年轻学生和上班族，我们可以在为他们办理业务时大力营销我们的电子银行产品以及龙卡信用卡，因为他们大多喜爱网上购物和分期付款；对于经常来存取钱的大爷大妈，我们可以积极营销定期存款、理财产品保险产品，因为收益稳定而且风险不大；对于来转账或者缴费的客户们，我们也可以多多营销电子银行，因为操作十分方便而且享受手续费等优惠。

五、做好营销服务。在销售产品的时候，我们应该对客户提示其所将要购买的产品进行完整系统的说明，并揭示风险等，以提高客户对我行产品的使用度和信任度，为今后给客户推荐其他相关产品打下一个良好的基础，也在同时降低了我们自己的风险系数。

我相信营销并不是一门很高深的学问，我们只要用心去做，努力去做，认真去做，我相信我们一定能够做到更好，我们的业务发展才会更快，我们职业生涯才会更好的美好。

银行新员工入职心得体会篇二

时间过得飞快，成为__银行的员工已经有近6个月了，这6个

月是在不知不觉的成长中飞速度过的，每一天都因为充实而过得很快。这6个月里我学到了很多，自己也思考了很多。比起第一天上班时的那种紧张，激动，还有一点不知所措的心情来，现在的我多了一份从容，坚定，更多了一些信心，想要做到更好。我知道未来的路还有很远，我在这个大家庭还要度过很长的时间，也许，我将毕生致力于我行的发展。正因为如此，我愿意竭尽全力，真诚奉献。这就是__带给我的自信和动力。

怀着美好的憧憬和从零开始的心态，走进了__银行这个大家庭，这是一个充满着朝气，充满活力，蒸蒸日上，蓄势待发的大集体。为期一个月的岗前培训帮助我进一步了解了__的文化内涵以及未来的发展方向，促进我尽快实现从学生到职场一员的角色转换，但同时也使我意识到了自己肩膀上的责任。回想走进__的每一步，我都感慨万千。作为一名应届大学毕业生，能够找到一个出色的企业来工作，是很多人的梦想。然而我很幸运的得到了这个机会。我也是一名年轻人，初出茅庐，锋芒毕露。既有发挥自己才华的渴望，又有因为接触社会不多而产生的猜疑和犹豫。但是直觉告诉我，勇敢地走下去才是唯一的方法。我总是需要在大量的实践中充实自己，发展自己，发挥自己的能力，这是一名年轻人应该有的激情和梦想。所以我带着这股冲劲儿，勇往直前，风雨无阻。然而真正进入所在岗位投入工作之后我才感觉到前所未有的困难与疑惑，那种不能独立胜任工作的无力感也时常困扰着我，但我现在能做的就是积极调整心态，在平衡的心态中孜孜不倦地细细品味工作生活中的一点点，我相信，终有一日，将这点点滴滴逐渐积累，定会汇聚成汪洋大海！

虽然我刚融入__银行营业部这个大家庭也不过短短的6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__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！

在我们支行的每一位老师，都是值得我认真学习的榜样。我深知作为银行网点的一线员工，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就无法为客户提供完善快捷的服务，就干不好本职工作。因此，在实习期的时间里，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，为以后的业务熟练夯实基础。

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，使他们感到我们服务的细心与真诚。

感谢帮助过我的老师和同事。入行时间虽然短暂，但是对我来说是人生重要的转折，使我从一个青涩的学生走向一个有责任心、充满自信的职业人。我会把这一份激情，信任，感激与责任带到未来的工作中，踏踏实实的走好每一步，与__银行共同发展。__银行是一轮冉冉升起的朝阳，它凝聚着能量，孕育着生机，充满着希望。相信在这个充满力量的团队中，我会更加茁壮的成长，我也相信我们这股新鲜的血液会为__银行创造更大的财富，书写更加辉煌的未来！

银行新员工入职心得体会篇三

卓越始于平凡，完美源于认真。在洪新支行，我从事着一份最平凡的工作--农业银行柜员。也许有人会说，普通的柜员

何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度赢得顾客的信任。在农行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪！为此，我要求自己做到一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习；二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规；三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处；四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。在做好柜面优质服务的基础上，我们

想方设法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，给客户及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望!但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡今天，农行给了我一个广阔的平台，我也正把如火的青春献给农行，中国农业银行正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。富兰克林有句名言“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。今天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。因为我知道作为一名成长中的青年，只有把个人理想与事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

银行员工工作心得体会和总结报告篇五

篇一：

人生是一个存在的过程，人生是一个不以生为始，不以死为终的过程。

请允许我用昨天所发生的一切来记忆整个培训活动的前期准备工作;用今天来叙述整个培训的概况和详情;用明天来体验培训活动的感想和经历。

从7月22日开始，为期9天的中国银行贵州省分行xx新入行员工培训工作于7月30日成功落下帷幕，95名来自全省各地的同仁们完成了一次心灵之旅，人生之旅。

在9天的培训生活中，有苦有甜，有欢笑有泪水，有掌声有感动。

作为这个大家庭当中的一员，我感触颇深，

在人力资源部的精心安排下，为期9天的培训工作于22日上午正式开始。

首先为我们讲课的是蔡虎行长。

蔡行长给我们介绍了中国银行贵州省分行的现状以及未来的发展方向。

明确了作为一名中国银行的员工应该具备的素质。

为我们以后的职业发展规划指明了方向。

使得我们更了解了中行，更了解自己的岗位。

蔡行长从百忙之中抽出时间给我们讲授的这节课，使得我们受益匪浅。

在接下来的几天当中，我们进入了业务知识的`学习阶段。

公司金融业务介绍，金融市场业务，国际结算业务，风险管理体系，个人金融业务，综合柜员3.0系统操作等。

各位主讲老师都是各个部门的业务骨干。

通过他们的介绍，我们对以后所要从事的职业有了更清醒的认识，虽然大多数学员都不具备专业的金融知识水品。

但经过6天的业务知识培训后，我们对银行的内部运营机制也有了大体的了解。

也比较清楚地理解了银行各部门的职能和责任以及银行各种金融产品的特点和性质。

学到了很多在课本以外在学校也很难学到的东西。

所有业务知识培训结束后，我们举行了闭卷考试，这也算是对我们这几天学习的一次阶段性总结。

在培训接近尾声的最后三天，我们转战到了红枫湖水上培训基地。

进入打造卓越团队阶段。

在这里，我们度过了三天两夜，我们经历了一次心灵的洗礼。

由贵州威鹏投掷咨询有限公司为我们量身订做的，名为“凝聚心灵打造卓越团队”的集中培训班使得我们更加清楚地认清了自己，更加深刻的审视了自己。

同时，在国内著名高级心理咨询师马从荣老师的引领下，我们一同回忆了从呱呱坠地到多识长大的成长经历。

他用极其特殊的方式让我们重新回到了从前，回到了无忧无虑的童年时代，白衣翩翩的少年时代，年少轻狂的青春时代。

我们掉泪，我们为感恩父母掉泪，我们为能拥有今天掉泪。

茫茫人海中，95名成员的相遇可能是人生路上的一次偶然，也或者是命中注定的缘分。

但是，我想说，存在的便是合理的。

三天的训练营培训，使得我们95名同仁真正的抱在了一起，我们成为了一支团队。

使得每名成员有了更加强烈的集体荣誉感。

我们为了共同的目标通力协作，我们同荣辱，共进退，困难面前不气馁，逆境面前不放弃。

在每一个精心设计的游戏当中都用心去体会，把它当中社会的缩影，人生的缩影。

我们领悟到了很多，我们认识到了自己身上的不足，找到了阻碍自己进步的绊脚石，理解了如何去打造一个卓越团队。

不到三天的封闭式培训，让我重新审视了一遍自己的人生。

重新审视了这个世界。

收获颇丰，它将我们95个惯勿相交的独行者真正的联结在了一起。

我们手拉手，唱着相亲相爱一家人；我们肩并肩，喊着我是团队，团队是我。

篇二：

告别学生时代的青涩与懵懂，我迈进了建行这座让我神往已久的金碧辉煌的殿堂——xx银行。

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，而且速度也跟得上了。

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xx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xx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。

接下来我会更努力工作。

加油！

银行员工工作心得体会和总结报告篇六

告别学生时代的青涩与懵懂，我带着那张还未完全脱去一身稚气的微笑的脸庞迈进了建行这座让我神往已久的金碧辉煌的殿堂。算上实习期，初入职场才半年不到的我就已经深刻感受到银行业大力发展的脚步，与银行间越来越激烈的竞争。各家银行都在不断地推出自己的新产品，发掘新的销售渠道。因此，作为建行的一名新员工，如何在竞争日趋激烈的环境下，在做好服务的同时做好营销工作呢？那就是积极营销。但如何才能做到成功的营销呢，下面就我在实际工作当中总结的一些技巧。

一、扎实的产品知识。首先，我们需要对所发行的产品要有一个全方面的认识，从产品功能、产品的特点、相对优势到如何使用等，都要做到心中有数，这样才能在给客户介绍的时候底气十足。其次，要对市场要有一定的了解，销售任何一款产品除了要掌握产品本身之外，我们还需要将其准确定位，找准其市场发展方向，才能提高它的市场竞争力。就例如我行自八月份起就一直大力宣传的赣通龙卡ic信用卡，我们在营销客户之前一定要对这张卡有着充分的了解。比如这张卡的功能=ic卡金融功能+高速公路通行缴费，也就是客户除了可以用这张卡正常消费使用之外，还可以在高速公路上享受“先通行，后付款”的简便方式，因此这对于营销经常需要行驶于高速公路的客户来说绝对是一个强有力的优势。除此之外，该卡还有附加的促销活动，即“一元换购价值350元的obu仪器”，也是我们在营销客户时的一大着重点。

二、树立营销意识和协作精神。作为一名普通柜员兼大堂经理，每一位客户都是我们的业务发展对象。首先要树立良好的营销服务意识，让营销成为我们日常工作的一部份，这样业务才能发展得更好。清楚了这一点，我们就要珍惜机会，抓住每一位客户，把最细致周到的服务、最新的产品介绍给他们，让客户了解和信赖我们的产品并且接受我们的产品。

例如最基本的电子银行营销，就是我们在为客户办理业务时“多嘴地”问上一句，介绍一句，不仅能让客户省了时间，省了金钱，多了方便，多了实惠，还有对我们的满意。营销不能怕拒绝。在实际营销过程中，难免会存在各种各样的难题，也许客户会拒绝，我们也要做到不抛弃、不放弃，及时的了解客户拒绝的理由，通过和客户交谈，及时的化解客户心中的疑虑，从而及时地促使营销活动的顺利完成。除此之外，网点良好的营销氛围是营销成功的催化剂，硬件环境有产品视觉的冲击，软件环境有大堂经理，低柜、高柜的联合推荐，最终让客户认可服务，认可产品。让每名员工都有自己忠实的客户，让客户与银行共成长。

三、积极的工作心态。一个人的心态在很大程度上决定了一个人人生的成败。我们每天都会面对不同的客户群体，往往在一些细节上的东西，会影响到我们与客户的交流，影响到产品的销售，造成客户拒绝我们的产品。对于客户的拒绝，我们应当用积极的心态去看待，千万不要心灰意冷，把客户拒绝的原因加以分析，找出客户拒绝的真正原因，进行认真的总结，以便在今后的工作当中再次遇到同样的情况就会有更好的销售方法。所以，我们一定要带着积极的心态工作，这样我们的工作才会更有激情。回想起自己在这几个月里的工作表现，那难忘的一次次营销未果的经历，仍历历在目。有位客户是急脾气，我向他推荐单位结算卡，卡的优势还未说完，就被他打断了话头：“不办，不办，骗人的，又要收费，你们银行就知道收费……”。先后柜员几次向其营销，他均以此拒绝，似乎跟我们每个人都有敌意。遭拒后，我并未放弃。凭着对其公司的了解，我感到这位客户之所以拒绝，是因为他没有更好的了解产品，没有真正的尝试到产品的优势。不要怕拒绝，我坚信“付出总会有回报”，付出你的真诚与热情，拉近双方心理的距离，用心赢得理解，把握机会，赢得客户。于是，等下次这位客户再来时，我再次试着与其打招呼聊天，积极协助他办理业务，逐渐缓解他的急躁情绪。在他完成业务之后再次向他仔细说明单位结算卡的优势之处以及我推荐的各种原因，终于，在我的努力之下，这位客户

办理了一张结算卡。这件事让我在忙碌了一天之后，仍然怀着一种无比愉悦的心情，踏上了回家的路。我有着一一种“快乐营销，营销快乐”的新体验，新收获。