

存款营销培训 银行业务培训心得体会 (大全5篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

存款营销培训篇一

培训对员工的意义是空前的，意义非凡的，它作为一个过渡，一个桥梁，让员工从学习走向实践。下面小编为大家搜集整理的银行业务培训心得体会，希望大家喜欢！

今年我参加了省行组织的二级支行行长培训班的学习培训，通过学习使我受益匪浅。结合实际工作，下面，我谈一谈个人的一点心得体会。

一、转变市场营销观念，实施核心客户营销策略

当前，银行业普遍认同一个“二八定律”，我认为“二八定律”针对我们邮政储蓄银行，尤其是县级以下及农村二级支行来说，这个定律尤为显得贴切和突出，即银行80%的利润来自于20%的客户。可见，20%的高端客户针对我们邮储银行带来的收益就可想而知，但是如何让这20%的高端客户真正成为我们的忠诚客户，那就需要支行自身利用和优化现有的资源，通过生日礼物、病期探视、各大节日特色祝福等等来拉近与客户的亲属感并通过交叉营销，让客户通过各种体验途径购买咱们银行自身的多种产品，以更优质更快捷的服务等等让20%的高端客户从心里产生对我们邮政银行的忠诚度。

二、转变经营思路，树立科学发展观

1、要进一步增强存款工作的危机感和使命感，大力促进各项存款快速增长，全力提升存款业务的市场地位，加大储蓄存款竞争力度，全力提升市场份额。坚持“大个金”发展战略，运用我行点多面广，覆盖城乡的网点资源和营销潜能，做大储蓄市场。

2、着力推进中间业务和新型业务的全面、协调发展，通过代理保险、信用卡、以及下一步就要推行的ic卡、惠农卡等产品，抓好全年每个季度每个时间段。发展业务有的人说要分业务淡季旺季，我个人认为业务的发展与否不应有淡旺季之分，而是取决于一个支行，一个团队的思想意识之团队精神，我们发展业务也决不只能坐门等客，而是要走出去，走进市场，走进商户、农户之中进行有针对性、策略性的实质营销，不是有这样一句话嘛：时不我待，只争朝夕！我们不能把“与时俱进”当做一句空话，我们需要实际性地主动出击。

三、强化风险防范意识，提升内控管理质量

随着银行业竞争的日益激烈，市场环境的复杂多变，商业银行经营面临着越来越多的风险，我们作为商业银行面临的主要风险包括信用风险、市场风险、操作风险，针对上述三个风险，我认为加强操作风险的防范尤为重要，通过观看四十五分钟的警示教育片，以及我们身边听说看到的很多案例，不难看出，绝大部分风险来自于银行内部，比如银行监守自盗、违规操作等等，因此我认为在日常工作中应做好以下内容：

加强员工的思想教育和业务制度的学习，利用周例会、晨会，月经营分析会及网上下载警示教育片等把风险防范意识，结合今年的“合规执行年”制度的内容，深深灌入每位员工的思想灵魂深处，让合规的经营理念融入到工作的每一环节，争做遵章、守纪、知法、守法的邮政储蓄银行人。

四、搭建“以人为本”的发展平台，培育和谐企业文化

针对支行员工应表扬先进，激励后进，和员工多沟通、少批评，坚持以人为本，利用现有的职工小家资源，通过和员工一起生日、节日聚餐，乒乓球、象棋、羽毛球友谊赛等，和员工每日保持一种愉悦的心情，良好的心态，同时也要进一步抓好网点柜面规范化服务，进一步加大服务检查力度，健全服务监督检查网络，要引导员工换位思考，站在客户的角度看待自己提供的服务，自动自发做好服务工作，树立良好的企业形象，提高社会知名度和美誉度。

五、强化执行力，提升管理能力

何谓执行力?执行力“就是按质按量地完成工作任务”的能力。个人执行力的强弱取决于两个要素——个人能力和工作态度，能力是基础，态度是关键。所以，我们要提升个人执行力，一方面是要通过加强学习和实践锻炼来增强自身素质，而更重要的是要端正工作态度。那么，如何树立积极正确的工作态度?我认为，关键是要在工作中实践好“严、实、快、新”四字要求。

1、要着眼于“严”，积极进取，增强责任意识。责任心和进取心是做好一切工作的首要条件。责任心强弱，决定执行力度度的大小;进取心强弱，决定执行效果的好坏。

2、要着眼于“实”，脚踏实地，树立实干作风。天下大事必作于细，古今事业必成于实。虽然每个人岗位可能平凡，分工各有不同，但只要埋头苦干、兢兢业业就能干出一番事业。好高骛远、作风漂浮，结果终究是一事无成。

3、要着眼于“快”，只争朝夕，提高办事效率。“明日复明日，明日何其多。我生待明日，万事成蹉跎。”因此，要提高执行力，就必须强化时间观念和效率意识，弘扬“立即行动、马上就办”的工作理念。坚决克服工作懒散、办事拖拉的恶习。

4、要着眼于“新”，开拓创新，改进工作方法。只有改革，才有活力；只有创新，才有发展。面对竞争日益激烈、变化日趋迅猛的今天，创新和应变能力已成为推进发展的核心要素。

以上是结合本次省行培训内容和从事本岗位经验的一些打算和体会，不妥之处敬请领导批评指正。

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倍。那么留住老客户就是提高利润，增强我们在市场中的竞争力。

二、学习的灵活多样性

我们这次学习，老师采取互动的方式，我们共分5个小组，老师借鉴先进银行实施服务品质的案例与学员们研讨。并进行分组讨论，学员们针对服务礼仪与无缝交接服务流程实况演练，并进行声音肢体语言的练习和多媒体课件与教学。

礼仪迎宾接待演练中，我感到：1、五步距离主动上前(即客户走进营业厅时距客户五步的距离时就要主动问候，不要等客户走近时才问候，那样会吓客户一跳);2、持续亲切的微笑;3、双眼平视客户的眼睛;4、身体微微向前倾约30度，点头示意表示对客户的欢迎等等都十分适用。

无缝交接，指的是为客户的服务到达一种十分顺畅的连接，要发挥团队精神，在无缝服务中不论是大堂经理还是理财经理还是每位柜员都至关重要。从大堂经理迎接客户探明客户的来意，到将一般客户疏导到自助银行或是高柜区或低柜区，将识别的优质客户推荐给理财经理，都需整体的配合。

三、投诉是我们每位员工都会遇到的最烦心的问题

在处理投诉中，我们要注意：一是建立良好的心态。当客户向你表达对银行的任何抱怨与不满时，你就是代表浦发银行负责处理客户的情绪。我们常见的错误心态是：这又不是我引起的，或者这不是我们银行的错，为什么要我处理因此，就对客户的抱怨与不满，进行一连串的解释、反问与推托，反而使客户情绪不断积累、抱怨越滚越大。

当遇到客户对我们的服务不满时，尽管不是因为我们自身的错误，也就应主动向客户表达歉意，此时的道歉是针对客户产生的“愤怒、生气”的情绪而表示歉意。并不意味着我们承认事情本身的错误。适当的致歉能够立即缓和客户的情绪，有助于客户后续的处理。

另外一点是我们在柜面服务中经常遇到的：客户的需求与我们的制度发生冲突时，客户产生的不满情绪。这时，我们在客户面前不要急于先搬出银行的制度，能够心平气和地帮客户想想变通问题的办法，同时委婉的告知客户我们的风险点，展现出我们处理事情的热忱与诚意。

透过这种形象化的训练，使我认识大堂经理工作的重要性，它是提高零售银行业核心竞争的关键之一，更是大堂经理、客户与柜员之间的纽带，大堂经理专业素养的完善，对于建立一流的行业服务至关重要。

四、是参加培训的体会

这次培训中的现场演练，给我留下了深刻的印象，它把整个日常服务中的柜员、大堂经理、理财经理及客户贯穿起来，教给我们就应分工不分家，相互配合，真正创出浦发银行一流的服务品牌。

浦发银行尽管比其他许多金融机构成立的时间短，但它具有先进的管理理念和经营理念，它值得我为之付出青春和热情。我既然成为这个金融机构中的一员，就应立足岗位，做好

本职工作。在现有的岗位上，不断提升自己的业务水平和服务水平，不断提高自己的专业素养，按照浦发银行“心服务”计划的要求，塑造自己的形象，规范自己的仪态、行为举止，提高自己的服务质量，从自我做起，为有效提高银行整体服务的竞争力而努力。

作为信用联社的新员工，第一期就参加了农村合作联社(合作银行)在上海金融学院组织的新员工培训班，感到莫大荣幸。这次新员工培训为期12天，实行半军事化管理，培训期间不能外出，学员培训的日常管理授权教官和班主任共同管理。对于这次培训，我有一下几个心得：

作为信用联社的新员工，第一期就参加了农村合作联社(合作银行)在上海金融学院组织的新员工培训班，感到莫大荣幸。这次新员工培训为期12天，实行半军事化管理，培训期间不能外出，学员培训的日常管理授权教官和班主任共同管理。对于这次半军事化管理培训，我感触颇深！

一、千里之行，始于足下

“合抱之木，生于毫末；九层之台，起于累土；千里之行，始于足下。”走一千里路，是从迈第一步开始的。从《当前国际国内金融形势介绍》、《新行员职业化礼仪》到《金融基础一》、《金融基础二》、《商业银行业务》、《会计学原理》、《银行会计基础》、《银行支付结算》、以及《新行员职业化训练——职业化仪表与商务礼仪》等，课程安排丰富紧凑、有声有色。我们用这些最普通，但又最实在的钥匙打开了这扇门，步入了全新金融世界，领略金融无限风光。

二、天行健，君子以自强不息

“立正、稍息、向右转……”在教官的严肃带领下，我们来自温州各个行社的90位学员，学到了什么叫永不言弃、永不言输、永不言败、自强不息的精神。本次培训制定了严格的

作息时间，12天的培训，早操6：30出操，下午13：30上课、晚上19：00上课，睡觉22：00，但期间无一人迟到、无一人早退，下课就餐井然有序，无一人插队。军训能够培养我们坚强的意志和韧性的毅力，当我们迎着冷风纹丝不动的挺拔军姿、听教官训话，这最能培养人的意志和韧性的毅力，人的一生，终究会经历许多困难和挫折，有时候甚至是非人的磨难，能否度过难关，靠的就是自己有没有坚强的意志和韧性的毅力，有没有吃苦耐劳的品质。

三、无他，唯手熟尔

看着《点钞技能训练》的邵老师那高超的点钞技能，让我惊诧不已，原先钞票还能够这样的四指拨动，只见她那熟练地用左手手指固定好点钞券，右手四指如飞，一次四张，让人目瞪口呆。课中，我如法炮制，但是十来次，手有微酸。问及邵老师点的如此高超，传授技能技巧和经验时，邵老师看了我点钞四指手法时说，你指法拨的已经对了。我反问，那你拨的如此之快，有何捷径邵老师面有微笑：“熟能生巧。”当听到一个高手轻描淡写的将自己的成功归结为“无他，唯手熟尔”时，其中的酸甜苦辣就更耐人寻味。

四、送人玫瑰，手留余香

这次培训，作为联社一行九人的带队人，又是班委第三组组长，我每一天坚持在早上和午睡起床时，提早15分钟，给学员寝室以及第三组每个成员寝室打个电话，叫醒服务。由于以前学过金融和会计的一些基本知识，对课上老师讲的也能较快理解，在晚自修小组讨论上，对于那些还不是很理解的学员解释问题，主动的关心他们。虽然这样会占用掉自己的一些学习时间，但当其他社学员夸奖我们联社代表队有多么的团结时，第三组组长的服务到位时，我是有说不出的自豪和喜悦。善待他人，就是善待自己，将你的快乐分享给别人，也就得到了分享别人快乐的机会，因为幸福是：送人玫瑰，手留余香。

培训生活结束了，知识仅仅是扎实了基础，对于实践还尚有距离，但是他却给我们每个人留下沉甸甸的财富和无尽的思忆。

存款营销培训篇二

为期十天的培训是短暂的，我们在这里听长辈的教导，在这里我们最灿烂的笑容。蓦然回首，所以有一个欢乐的聚会的机会也没有了，我们将以极大的力量和活力去工作，以新的精神迎接新的挑战，深刻的谦卑和尊重的心，却充满了喜悦和期待。

如果有人问我，在训练中你最深刻的印象是什么？我想说的是，榜样的力量。我们的每一个教学的领导，他们的生活标准，工作的经验和体会，深深影响着他们，他们是一个才华横溢的人，广泛地学习，他们有丰富的经验，他们的谦逊有礼，他们勤勤恳恳，兢兢业业，尽心尽力，甚至训练班每一天，我们会在一起早上和晚上的老师，他们无微不至的关怀和服务精神，感动。谢谢你的师资培训我们的真诚和热情的付出，感谢省提供的培训机会，为我们带来了新的精神洗礼。

如果有人问我，在训练过程中，你最喜欢？我想说，是实现校园学生职业改变精神状态。在这里，我们了解中国农业银行，发展的基本概况，业务模块，风险管理，文件标准，礼仪服务，工资管理系统，人员的培训及晋升制度。通过研究，与会者明确职业发展方向，规划人生蓝图，无比自豪，一个人成功。

“非法的危险，安全就是效益，合规创造价值……”，遵守的理念赢得了广大民众的支持，银行业是一个高风险行业，金融创新浪潮的推动下，金融业也逐渐成为主要提供风险转移策略在银行，在某种意义上，商业银行是“风险管理”的金融机构，”风险管理”作为其利润的根本手段，完善的风

险管理体系，为商业银行创造更多的价值，在市场上获得的利润机会的风险承受能力，是现代商业银行核心竞争力的商业银行，风险存在于每一个业务环节，全面风险管理体现的是每一个员工的行为，因此，作为银行的员工，我们应该总是有风险管理意识和责任意识，积极预防潜在的风险因素，同时，注重保护自己。

“欢迎加入大家庭！”这个温暖的字眼不断在每一个先进的语音可以重复，事实上，在训练中，通过组织各种文化体育活动，增强学生间的交流，愉快。

每一天都安排了一个很全，学习，体育比赛，演讲比赛，表演彩排，丰富多彩的活动为学生提供了一个新的，自我表现，在美国广播公司家庭的舞台。特别节目排练，深化学生的互相了解，我们的青春汗水，绽放最美的青春，在显示活跃的舞台，充分展示新一代员工美丽风格！在这里，我希望2011中国农业银行广东支行第三新员工培训艺术展的成功！

中国农业银行成功上市，以市场为导向，以客户为中心，以效益为目标，努力建设成一个农业银行面对“3农”，城乡联动，走向国际，综合管理，致力于为广大的客户提供优质的金融服务的现代化全能银行。我们为银行的新的工作人员，敬业的精神，尽职尽责，遵守的职业心态，踏上征途，追求卓越，共创辉煌！

最后，我想与同事分享以下：

知之非艰，行之惟艰，知难行易，知行合一，行我所信，信我所行

现在我想信你对于银行培训感想？银行新员工培训心得？银行业务培训心得？银行岗前培训心得？银行服务培训心得？银行信用卡培训心得？应该有一定的了解了吧！

存款营销培训篇三

为了让我们新进员工更快地了解公司、适应工作，公司特地进行的新员工入职培训，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。

这一次培训的主要内容主要是公司的基本情况介绍和银行信用卡系列产品的介绍，最后银行信用卡中心*总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，通过这次培训，让我们受益匪浅、深有体会。

这次培训中，让我们对自己的工作岗位以及公司的优势资源有了更深刻的认识和了解，从而能更快的适应自己的工作岗位，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，最大效果的为公司创造效益，公司的快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、以及很多为人做事的原则与方法，从而和之前的自己进行对照，认识到自己的不足，及时改进，对以后的工作的开展以及个人的发展都是非常有好处的。

在职业化的态度方面，每个人都应该有一颗创业的心，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，要有一颗很热诚心，一双很勤劳的手、两条很忙的腿和一种很自由的心情。作为在信用卡中心的员工更是如此，一方面我们要不拘泥于一些传统的销售理念，要善于突破、有创意的想法，同时又要以大局、团队为重，不能太过于个性。然后就是以后在做事的过程中要注意方法，这样才能让工作效率更高、减少无谓的加班，事情也会做的更好。

因此，我建议是不是公司以后的培训可以邀请一些资深的营销或者市场方面的人士来进行培训和指导，这样我们就能更好的以市场的眼光来思考信用卡业务，从而能更好的为客户服务为公司创出更好的业绩，公司员工的知识层面也会更加全面。

为了更好的提升业务水平与业绩我深刻体会到公司的核心文化

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接受，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。

诚信是维系现代市场经济的基*，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。这样我们才能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。

存款营销培训篇四

怀着期待与好奇，终于迎来了中国银行新入行员工培训。从小到大，我们学习了无数课程，历经十年寒窗，参加了多少场培训多少次考试，但这次的岗前培训对我们的意义是绝无仅有的，它作为我们人生的重要的桥梁，让我们从学习走向实践。我们收获远比预想还要丰富。

参加完培训，我最深刻的感触就是觉得自己十分幸运。人力资源部投入了大量的人力、财力，聘请到专业人员给我们进行拓展训练和礼仪指导，同时又请到了地区分行多位经验丰富的领导以及优秀员工，短短的5天内，把我们凝聚在一起，学习了银行的基本情况，融入了中国银行这个大集体中。有人说：小胜靠个人，中胜靠团队，大胜靠平台。而中国银行就是这样一个优秀的平台。在这里，我们将与中国银行共同发展，把个人的职业规划与中国银行的发展融合在一起，共同实现腾飞。

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。首先给我们讲解了银行工作者所必须的服务礼仪，接着了解到了在银行工作所需要遵守的规章制度，然后学习了银行的增值金融客户服务。在最后，我们了解到了银行的一些业务：负债和借记卡业务，储蓄存款的工作重点，外汇的一些知识，银行的中间业务，个人网银业务，信用卡的分类和一些实用情况，中国银行现金出纳业务的管理方法。

存款营销培训篇五

身为银行员工，自然要将学习放在第一位，这样才能够跟上社会发展的节奏，因此前段时间银行组织了一次培训，这次主要是针对新员工的岗前培训，但是我也是能够参与其中的，就当是对不牢固的基础进行一次整合。总的来说这次培训还

是学了一些新的东西，我也收获了许多。

培训的时间为半个月，其实也就是银行各个部门的主管人员给我们上课，最开始的时候是模拟演习，也就是分组对练，假装客户进行业务办理，而作为扮演员工的我们则要正确地回应客户的各种问题与刁难，并且需要根据情况推荐新的业务，这样的话也能快速的找出自身不足的地方，整个过程需要保持肃静，毕竟需要面对的是同事。除此之外我们还练习了点钞，如何快速准确的点钞，与验钞机进行一个互补也是银行员工需要掌握的。当然，最重要的便是要熟悉银行可以办理的各项业务，因为只有我们自己熟记于心才能帮助客户进行解惑，一个优秀的银行员工自然能够快速办理业务。

主管给我们上课的时候讲到了团队的重要性，毕竟个人再怎么怎么样也有自身不足的地方，最主要是会因为身边发生过的事有时会影响心境，从而干扰到正常的工作，而一个优秀的团队可以树立一个信仰，即远大的目标让员工为止而奋斗，不同部门之间的业绩竞争也会督促我们不断的进步，当然最重要的是团队精神散发的那种正能量，可以帮助我们调节情绪，至少在经过这次培训以后，如果我心情不好的时候可以在开会的时候说出来，经过一番的加油与鼓励以后，在第二天又能以全新的姿态来面对工作。

当然，这次培训还讲到了目前银行的机遇与挑战，网络支付的兴起对传统银行是一次挑战，但也未尝没有掀起一次变革，至少我们银行是开发了自己的app的，对于每一个来银行办理业务的人员我们都会进行宣传，当然效果并没有那么好，可能是占运行内存，也可能是对银行app的不信任基本都是工作人员帮忙下载，可出去以后客户往往都会进行卸载，而我们的工作之一便是负责引导客户。除此之外还有话术教学，毕竟语言是很有魅力的，通过自己的表达从而使客户放开心怀并信任我们，如果能做到这一点，便称得上是一个合格的银行员工了。

这次培训结束以后，我对自身的所学知识进行了一个梳理，果然，时代是发展变化的，从我进入银行到现在的短短几年，又开发了许多新的业务，我要好好利用每次培训的机会，不断的充实自己，并补齐自身的不足。