

2023年银行员工工作心得体会总结(汇总10篇)

心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看看吧。

银行员工工作心得体会总结篇一

根据省行开展“人人遵章、全行整改”的主题教育活动的精神，在分行相关部门的宣传、组织和动员下，我认真、深入地参加了这次全行开展的“遵章、整改”学习活动。通过这次主题教育活动，进一步提高了我的风险防范意识，强化了合规操作的观念，并且明晰了岗位的责任以及这次主题教育活动的意义和重要性。

本人认真学习《关于在全行开展依法合规专题教育活动和落实省行案件防范工作整改方案的通知》文件，通过学习进一步认识到依法合规经营对我行经营管理的重要性和紧迫性，深刻认识到违规经营，案件高发的危害性。南海“光华”案件，顺德支行账外经营案件和省行去年通报的案件再一次向我们敲响警钟，今年分行对案情的通报，使我更加认识到当前内控管理工作面临的严峻形势。

作为一名管理人员，我深知依法合规经营是现代商业银行经营管理的基本原则，也是坚持正确的经营方向的保证，更是金融企自我发展自我保护及防范金融风险的根本所在。因此，在经营管理工作中，必须做好以下几项工作，才能确保我处各项工作健康快速发展。

一、提高员工思想素质，增强员工依法合规经营的理念

加强员工的法律法规、规章制度学习，加强思想教育，这是从源头上杜绝违规违章行为的重要手段。加强对银行员工的风险防范教育，使大家都认识到社会的复杂性和银行经营风险的普遍性，认识到银行本身就是高风险行业，必须把风险防范放在第一位。

版权声明：依法合规建设学习心得由中国人才指南网原创首发，作者：绩东一分理处周豪恩，未经授权禁止用作商业用途，转载请注明出处。每天从自己的岗位做起，自觉遵守各项规章制度，自觉抵制各种违纪、违规、违章行为，要根除以信任代替管理，以习惯代替制度，以情面代替纪律，珍惜自己的职业生涯，视制度如生命，纠违章如排雷，增强风险防范意识和自我保护意识，提高规范操作，从源头上预防案件的发生。

二、建立健全各项规章制度，加强内控管理

从近几年金融系统发生的经济案件来看，“十个案件九违章”有章不循，违规操作，检查不细，监督不力，实属重要根源，无数案件、事故、教训，都反应出内控管理还存在一定的漏洞。正是制度的不完善，才导致一些人有机会钻空子，从而给国家资金造成损失。

我们应该吸取教训，不断健全完善各项规章制度，并将内控管理当作风险防范的前提条件，要认真扎实地贯彻执行案件防范责任制的规定，促进内部防范机制的强化与完善，努力做到在规范的前提下发展业务，在发展业务的同时，加强规范管理，以保证各项业务的流程和规章制度的约束之内进行。

银行员工工作心得体会总结篇二

第一段：引言（200字）

作为一名银行员工，我在过去的一年里积极参与各项工作，

最终顺利完成了许多重要任务。在这个过程中，我深刻体会到了银行员工的工作特点和责任。通过反思和总结，我获得了一些宝贵的经验和体会，这对我个人和银行的发展都有着积极影响。

第二段：工作技能的提升（300字）

在我担任银行员工的过程中，我不断努力提高自己的工作技能。首先，我加强了对金融知识的学习，提高了自己的专业素养。通过参加培训和学习课程，我了解了银行业务的各个方面，包括贷款、理财和风险管理等。其次，我还加强了自己的沟通能力和团队合作精神。在工作中，我积极与同事和客户交流，及时解决问题。最后，我能够熟练运用各种办公软件和系统，使工作更加高效且精确。

第三段：责任心与服务意识的体现（300字）

作为银行员工，责任心和服务意识是我们的基本素质。我始终坚持以客户为中心，始终保持积极的工作态度。无论是与客户沟通、解决问题，还是处理大量的文件和数据，我都尽力做到尽善尽美，确保工作的精确性和扎实性。此外，在面对客户投诉和纠纷时，我也能够冷静处理，通过合理的解释和调解，最大限度地满足客户的需求。

第四段：团队合作与协调能力的提高（300字）

在银行工作中，团队合作和协调能力是非常重要的。我通过与同事积极沟通和协作，加强了团队凝聚力和协作能力。我始终尊重他人、理解他人，并积极主动地帮助他人。同时，我也学会了如何处理和解决团队中出现的不同意见和冲突，以实现和谐和合作。通过与团队的有效配合，我取得了很多优秀的工作成果，也提升了自己的个人素质。

第五段：展望未来（200字）

通过一年来的工作和总结，我认识到自己在银行工作中的优势和不足。在未来的工作中，我会进一步提高自己的专业素养和自我管理能力。我将继续加强学习和培训，在金融领域保持前沿的知识和技能。同时，我也将加强个人能力的提升，培养更好的沟通和团队管理能力。相信通过这些努力，我将成为一名更出色的银行员工，为银行的发展做出更大的贡献。

总结：

通过对银行员工工作总结的文章，我们可以看到作者在过去一年的工作中经历了不断的成长和提升。作者不仅提升了自己的工作技能，还体现了对责任心和服务意识的坚持。同时，通过与团队合作和协调，作者也提高了团队合作能力，并有明确的未来发展目标。这篇文章展现了银行员工的优秀素质和良好的职业态度，无疑将对读者提供了很好的借鉴和启示。

银行员工工作心得体会总结篇三

第一段：引入银行员工工作背景和意义（200字）

银行作为金融行业的重要组成部分，承担着金融服务和风险管理的重要职责。作为银行系统内的核心工作人员，银行员工承担着客户服务、资金管理和贷款审批等重要工作。通过总结工作经验和体会，不仅可以提高工作效率和质量，还可以不断提升职业素养和个人能力。

第二段：具体工作总结和成效（400字）

在工作总结中，我们可以对自己在不同领域的工作情况和绩效进行详细分析。在客户服务方面，通过反思自己与客户的互动和沟通，可以总结出更有效的沟通技巧和服务方法，提高客户满意度和忠诚度。在资金管理方面，可以针对个人和团队的资金运营情况进行分析，以找出优化资金结构和提高资金利用效率的方法。在贷款审批方面，可以总结各种案例

和经验，从而更加准确地判断风险和进行审批决策。通过这些总结与反思，可以明显提高自己的工作效率和效果。

第三段：心得体会与反思（400字）

在总结工作经验时，我们还要深入反思自己的工作态度和方法。例如，在与客户互动时，我们要反思自己的沟通方式和表达能力，是否能够更加主动地了解客户需求，并及时解答客户问题；在资金管理工作中，我们要思考自己的资金运营策略是否合理，并且在处理风险时要勇于担当责任；在贷款审批中，我们要仔细考虑各种可能的风险因素，并专注于细节，确保审批决策的准确性和公正性。通过深入反思与机构内部和行业标杆进行比较，我们可以更加明确自己的不足之处，并着力提高。

第四段：总结自身提升与改善（300字）

在总结和反思的基础上，我们要提出自身进一步提升和改善的计划和目标。例如，可以选择参加培训课程或学习新技能，以提升职业素质和能力水平，更好地适应行业发展的需求；可以主动寻求业内高手的指导和帮助，以加快自身成长的速度；可以寻找机会参与更多项目和活动，扩展自己的工作范围和经验。同时，我们还要保持积极的工作态度和进取心，不断追求卓越，提高自身综合素质。

第五段：总结全文（200字）

通过对银行员工工作进行总结和反思，我们可以找到自己在不同领域的工作情况和提升空间，进而制定出提升和改善的计划和目标。通过不断总结和改进，我们可以提高自己的工作效率和质量，更好地服务客户和管理资金。银行员工的工作总结和心得体会是重要的职业成长和发展的过程，也是为实现个人和组织发展目标的关键环节。

银行员工工作心得体会总结篇四

银行作为现代金融业的重要组成部分，承担着储蓄、贷款、结算、投资等一系列金融服务业务。作为银行的重要参与者，银行员工的工作表现直接关系到银行的运营效能和企业形象。为了总结过去一段时间的工作经验，我特意撰写了这篇关于银行员工工作总结心得体会的文章。

首先，作为一名银行员工，我深刻体会到了团队协作的重要性。银行业务众多繁琐，需要各个部门和岗位之间紧密配合。只有团队成员之间相互信任、相互支持，才能确保银行业务的顺利进行。在过去的一段时间里，我主动与他人合作，并参与到团队项目中去，不断学习新知识、增强团队协作能力。通过锻炼，在困难和挑战中，我也不断成长，不断完善自己。

其次，客户服务意识的提高是我这段时期的一个重要收获。银行业务的特殊性要求员工具备良好的服务意识，面对每一位客户都能主动关心、主动解决问题。在这一方面，我希望自己能够进一步提高自己的沟通技巧和人际交往能力。同时，我也明白到一个真正优秀的银行员工不仅要为客户提供专业的服务，还要时刻保持耐心和微笑，以此传递出一个友好和和蔼的形象。只有这样，我们才能赢得客户的信赖和满意，进一步提升银行的业绩。

第三，因为银行是一个金融机构，所以处理金融风险是银行员工工作中的重要一环。在过去的工作中，我不仅加强了对市场动态和风险因素的监测与理解，还积极参与风险管理工作，以减少潜在损失。例如，我时刻关注贷款风险，积极与客户沟通，确保贷款资金安全到达预期使用地。此外，我也主动学习金融法律法规，提升对风险防范工作的专业知识，以更好地应对风险挑战。

第四，我还注重提高自己的学习和创新能力。作为一名银行员工，市场变化快速、新技术层出不穷。为了不被时代淘汰，

我坚持不断学习新知识，提升自己的综合素质。例如，在数字化转型这一领域，我努力了解新的技术和工具，并尝试将其应用于日常工作，以提高工作效率。同时，我也热衷于参加内部培训、行业研讨会等活动，与专业的同行进行交流，获得业界最新动态和行业趋势。

最后，通过这段时间的工作总结和经验分享，我进一步确立了自己的职业规划和发展目标。我希望能 在银行行业中不断提升自己的业务水平和管理能力，争取成为一名全面发展的银行从业者。为了实现这个目标，我将继续努力工作，不断学习、锻炼自己，积极参与各种培训和学习机会，积极承担工作任务，不断追求卓越和创新。

总而言之，作为一名银行员工，我深切体会到团队协作、客户服务、风险防范、学习创新等多个方面的重要性。通过总结这段时期的工作体验和心得体会，我更加明确了自己的职业规划和发展方向，也更加坚定了向着目标坚定前行的决心。我相信，在不断学习和努力的道路上，我能够为银行业务的不断发展做出更大的贡献，也能够实现自己的职业梦想。

银行员工工作心得体会总结篇五

随着经济的不断发展,金融业在一国经济中的作用越来越重要,由于银行业是金融业的核心,因此它的发展对促进一国经济的稳定具有非常重要的作用。下面是本站为大家带来的银行员工的心得体会,希望可以帮助大家。

为期一天的拓展训练结束了,但内心的激动却久久不能平息。回顾在训练中受的挑战和磨练,感受颇深。这次训练,是一次身心的大洗礼,是进一步推动我全力以赴作好各项工作的动力。它不仅仅是一种简单的训练,而是一种文化、一种精神、一种理念;同时也是一种思维、一种考验、一种气概。

在训练场上,我们忘记了年龄,忘记了工作的身份,忘记了

生活的环境，我们抛开一切，全身心的投入到训练中。我们的团队有着一个阳光而响亮的名字——精英，在队长的带领下，我们高唱队歌“团结就是力量”开始了一天极具挑战的训练。整个训练主要包括五大项目：高空断桥，盲人方阵，电网逃生，背摔，攀登“毕业墙”。每每遇到困难和挑战，我们以“精英，精英，勇攀高峰！”的队训激励和支持着队友，没有责备，没有抱怨，没有放弃，没有抛弃。最终，我们团队的每一名成员都顺利地通过了重重考验。

拓展训练的第一个项目“高空断桥”，它是一个个人挑战项目，要求队员们在8.5米高的木板断桥上从这边跳到另一边，空间跨度为大约1.2--1.8米左右，然后再跳回来就算完成。当挑战者一步一步爬上8米高空之时，心里早已怦怦直跳。脚下仅仅是一条木板，而手又没有任何东西可抓，腿不由自主地开始打颤，尽管有保险带，但初次尝试仍心存恐惧。此时此刻，下面是队友信任的眼神，刚刚的豪言壮语还萦绕在耳边，这个时候不能犹豫，既然已经上来了，就没有退路，下定决心，豁出去了。一跃，成功！大家的欢呼声，赞美声交织在一起，感动着这里的每一个人。通过这个项目，教会我们如何在压力和困难面前调整自己的心态，勇于尝试，挑战自我，战胜自我。

第二个训练项目是“盲人方阵”，任务是把大家的眼睛蒙住，分散在一个广场上，寻找一条绳子，然后用这根绳子围绕成一个面积最大的正方形。这个任务在开始的时候大家都觉得很简单，但是当所有的人被蒙上眼睛的时候，我们发现，原来难度一点也不小，讨论并确定了一个初步方案，开始执行。在中间的时候产生了一些意见分歧，最终队长站出来，统一协调大家完成原始方案。在总结经验的时候，训练老师讲了一句话我非常感触，他说当大家为了一个目标争论不休的时候，你放弃话语权也许是对完成目标最大的帮助。我觉得这个项目无论是用哪个人的方法都能完成任务，无论是你认为笨的办法还是聪明的办法，只要是坚持到底，都能顺利完成任务，重要的是要按着一种方法坚持到最后，如果一种方

法还没有做完，就换另外的方法，恐怕到最后很难完成。这就要大家听从队长一个人领导，大家齐心协力，相信队长，最后一定会顺利完成的。

经过午餐时间的修正，下午训练的第一项是“电网逃生”，任务是在规定的时间内，每一位队员都穿越由不同面积空挡组成的“电网”，全队触电网累计不能超过三次。项目开始后，我有点发蒙，觉得这简直是一个不可能完成的任务，但是经过大家讨论方案，精密布置，最终竟然提前十分钟全部通过。项目结束后，讨论的时候大家都谈了自己的看法和体会，大家都很兴奋，这个项目主要是体现团队合作精神，互相信任，在自己通过电网的时候，要完全放松，相信同伴，相信自己能克服心理困难，最后都能安全通过，充分体现了团队力量。

训练项目的第四项信任背摔是一个队友爬上背摔的平台，在教练的指导下，捆住手臂，背对着团队向队友们用手臂搭建的“保护网”平倒。在一声声的“你们准备好了吗？”、“我要倒了！”，不仅能够感受到队友们的自信心，也能够感受到队友们对整个团队的信任。

这个项目很好地揭示了团队的力量及一个人在团队的作用，以及信任和被信任是来之不易的、是幸福的。每个队友能够顺利的完成此项目，与其他队友的全心保护和自己对团队的高度信任分不开的。我个人对自己要求特别高，只有当自己做好了，才有资格指导他人。三四月份招聘取得了很成功的结果，这无疑离不开整个人力资源部全体人员的积极参与，以及各店面经纪人积极配合，当然也有自己付出的心血和努力。一个人如果希望得到别人的尊重和信任，首先就要自己尊重自己，自己信任自己；一个人如果存在于社会中，他必定会隶属于一个团队中，不能孤立存在的。“信任是团队的粘合剂，是团队精神支柱。”如果要想使自己的人生更加精彩，更加快乐，那就充分在团队中展现自我吧！

本次拓展训练最感动人的项目莫过于最后的攀爬“毕业墙”。看到四米二高的墙壁，我已经两腿发软，但是当我看到同事们一个个都胜利通过时，在一个同事的鼓励下，我鼓起了勇气走到墙壁下，开始此次征程。当其他伙伴都顺利攀爬后，剩下的一个人更是让我们惊心动魄，通过足智多谋、勇气信心以及团队的鼓励和呐喊声，使得所有同事都顺利“毕业”了。当时眼泪已经在我眼眶里跳来跳去，但是最终的喜悦战胜了感动，让这一瞬间的感动埋藏到了心里，我为自己身为一名商行人而感动骄傲、自豪！

“纸上谈兵终觉浅，绝知此事要躬行”。通过此次拓展训练，让我很好的感悟到很多道理。一个团队想要发展壮大，只有紧密团结成一个整体，才可能战无不胜、攻无不克。希望我行以后会多组织类似的活动，使员工们能够不断地升华自我，真正做好“岗位主人翁”！

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。我们在地图上将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，打响了特色服务的牌子。

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。

各位领导、同事以及银行保险公司的朋友们：

非常感谢市行中间业务部、个人银行部与保险公司的举办的这次保险业务知识培训课，也非常荣幸能够给我与大家共同研讨如何作好保险代理业务的这个机会，我十分珍惜这次能与在座的各位领导、同事以及保险公司的朋友们进行近距离的交流和沟通。谈不上什么经验，只是作为一名一线员工在代理银行保险业务的时候，所感受到的一点点体会和想法。希望借此机会阐述一下个人的观点，也希望能够起个抛砖引玉的作用。最主要的目的是想：能通过我的这种形式，能够充分调动和发挥我行广大员工的聪明才智，集思广益、广开言路，多提宝贵意见和合理化建议，以促进我行保险代销工作能够迅速开展。

一、分析一下我行保险代销工作的现状：

我个人认为：我行尚处于银行保险营销的初级阶段。为什么是初级阶段，而不是发展阶段或加速阶段呢？我们来分析一下我行现阶段的表现就知道了。

表现一：销售额度小，市场占比小。

引用市行有关资料显示：代理保险业务开展几年来，在我行虽然得到大力发展，已成为我行中间业务中最具发展空间和发展潜力的业务品种之一。但是在xx年###市各家商业银行及邮政储蓄代理保险保费总额近1.7亿元，其中：工商银行销

售7652万元;农业银行销售1536万元;中国银行销售1683万元;邮政储蓄销售5600万元,而我行只销售了407万元。占比还不到2.4%,连人家的零头都不够,今年的形势仍不乐观,上面这组数据足以说明我行代理保险业务存在的差距非常巨大。

表现二: 保险代销的投入力度不够,专业客户经理的队伍尚未建成。根据我的了解,工行和农行的网点都专设了一个柜台,由专人进行保险业务的营销,而且是开放式的营销模式,即在柜台外面增设个柜台,可与客户近距离、手把手的接触,当面交流和沟通。而反观我行,则多是由前台储蓄人员,隔着厚重的防弹玻璃、通过对讲机与客户讲解,连具备保险代理人资格的营销员都凤毛麟角。这样,无论服务水平还是营销效果上看,都明显落后,很难取得客户的信任。并且由于营销的专业人才极其匮乏和缺乏专门的营销队伍,而造成因人力不足而导致需要投保的客户资源流失的现象,在我行屡见不鲜。前面提到的与其他专业行的销售情况进行比较,就说明了这个问题。

一、应提高网点员工代销保险业务的思想认识和工作积极性

提高网点员工代销保险业务的思想认识,首先应使网点员工在思想上充分认识到营销保险业务是利国、利民、兴行的优质业务品种。可以使客户获得较好的投资收益、意外保障和新的投资渠道;可以使银行网点获得低成本、高收益的中间业务收入,增加效益;还可以使保险公司获得资金,使之投入到资本市场,促进国家经济繁荣。其次是应克服员工普遍存在的畏难情绪。很多网点保险业务营销开展的不好的一个重要因素就是员工有畏难情绪。应使员工要树立信心,银行精选的代理保险业务品种是针对银行客户的需求特别推出的,首要的就是保障客户的利益;自己也应该喜欢上自己营销的产品。连自己都说服不了的产品,如何去说服别人。在做保险业务的时候,要给自己树立三心:即对自己营销的产品要有信心,对客户推销的时候要有耐心,对任务指标的完成要有决心。

二、应改善目前代销保险业务的运作方式

由于银行在收费和出具正式保单，收费和入账，入账和资金划拨之间存在时间滞后的问题，这一系统环节均容易出现差错，带来风险，易引起客户、银行、保险公司三方面的不必要的风险损失和责任纠纷。应开发出一套完善、实用的操作规，像在办理正常银行业务一般的方便与快捷，包括退保、理赔等各个环节。充分考虑到客户的各种需求，不能等出现问题就把客户当“皮球”踢给保险公司。这样既不利于业务的开展也有损银行的形象和信誉。

四、应建立一只高素质的客户经理队伍

由于我国的银行保险市场正处于高速成长阶段，保险正成为银行中间业务收入的重要来源，随着保险市场规模的不断扩大，效益的客观，银行需要成立专职的保险代销客服部门，建立一只高素质的客户经理队伍，解决目前营销人员专业性不强，不能协助客户做好理财的问题。要知道，我们前台的工作人员给客户的是标准式的服务，而保险业务是属于差别式服务的范畴。所以前台人员很难、也没时间去为客户提供更全面的服务，更不可能为客户去量身制作保单，而做不到这点就无法真正使银行成为客户金融服务的中心，这是今后建行有待解决的战略问题。

五、应与保险公司携手开发出具有银行特点的客户需要的保险险种是当务之急

当前的分红型保险产品对客户来讲不具有足够的吸引力。大多是储蓄替代型产品，应根据不同投保客户的需求，开发出真正属于银行客户需要的险种是抢占客户资源、占领银行保险市场的战略需求。

以上，是我个人作为一名一线员工对代理银行保险业务时候，所感受到的一点点体会和想法。如有不当之处，还请各位领

导、同志们批评指正。

银行员工工作心得体会总结篇六

作为一名银行新员工，我仍然记得当初收到入职通知时的喜悦和期待。步入银行的大门，我感受到了职业生涯的新起点。然而，一系列的挑战也迎面而来。首先是对银行行业的陌生感和知识的匮乏，面对各种业务和流程，我感到有些手足无措。我意识到，要快速适应并胜任工作，需要不断学习和努力提高自己的能力。

第二段：与同事的合作与交流

在银行工作中，与同事的合作与交流至关重要。无论是在柜台工作还是在后台完成各项业务，都需要与同事进行高效的配合。通过与同事的交流，我发现他们乐于助人、团结奋斗的工作态度对我有着巨大的影响力。他们愿意分享自己的经验和知识，并时刻关心我的工作进展。与他们一起工作，我不仅学到了专业知识，还感受到了工作中的温暖与人情味。

第三段：培养细致耐心的服务态度

银行作为金融行业的重要部门，服务质量和态度一直备受社会关注。作为银行新员工，我意识到，细致耐心的服务态度至关重要。在与客户的沟通中，我发现每个客户都有自己的需求和诉求，有时甚至需要耐心地解答同一个问题多次。从繁琐的手续办理到个性化需求的满足，我慢慢培养起细致耐心的服务态度，不断提高自己解决问题的能力，以更好地为客户提供优质的服务。

第四段：面对工作中的挫折与困难

在银行工作中，我也遇到了一些挫折和困难，使我产生了对

工作的怀疑和压力。遇到一些棘手的问题时，我曾怀疑自己的能力和是否能适应这个行业。然而，我意识到，挫折并非是放弃的理由。通过与同事和上司的交流，并不断学习和提高，我慢慢克服了这些困难，并将其转化为了成长的机会。面对挫折，我学会了更加坚韧和勇敢地面对，不断调整自己，提升自己，最终取得了进步。

第五段：感悟与展望

通过一段时间的工作，我深刻体会到银行工作的辛苦和复杂性。与此同时，我也更加认识到自己的不足和需要提升的地方。我意识到，只有不断学习和努力，才能更好地适应职业发展的需要。未来，我希望能够通过参加培训和进修课程，不断提高自己在银行行业的业务水平和领导能力。我也希望能够凭借自己的努力和付出，取得更好的工作成绩，为银行的发展做出贡献。

结束语：

作为银行新员工，我充满着对工作的热情和探索精神。在工作中，我通过与同事的合作与交流，培养了细致耐心的服务态度。面对挫折和困难，我学会了持之以恒和调整自己的积极态度。通过不断学习和提高，我愿意为自己的职业发展打下坚实的基础，并为银行的发展贡献自己的力量。

银行员工工作心得体会总结篇七

我是中国xx银行的一名十分十分普通员工。在xx银行已经工作的近三年中，我始终坚持着良好的工作状态，以一名合格xx行员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上奉献青春，为xx行事业发出一份光，一份热。我要求自己不断提高，努力工作之余，我参加电大学习，于今年顺利取得了会计大专文凭，并在今年“中国xx银行xx分行第七届业务技术比赛牡丹卡申请

表信息输入比赛”中获得xx市第一名。

在xx组织和行领导的精心培育下和教导下，在部门领导的直接指导下，同事们的关心帮忙下，我经过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作业绩总结如下：

思想上，参加政治学习，理解掌握知识关心国家大事，拥护以xx的正确领导，坚持四项基本原则□xx□遵守行纪行规，政治上要求提高，具有较高的政治觉悟，进取向xx组织靠拢。

工作上，本人能忠于职守，严于律己，工作勤恳，严格执行国家金融政策，遵守省行、支行的各项规章制度，进取响应上级行的有关号召，在授权范围内开展各项工作。我在许多工作流程的细节上想点子、找，在贴合有关规章制度的前提下简化流程、提高效率，更好地完成工作要求。

学习上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。刚工作我就利用业余时间自学，我没有满足于现状，由于学习勤奋刻苦，成绩优良。不但掌握和提高了金融知识，也有了必须的理论水平。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的金融知识融会到工作中去，使业务水平不断提高。

1、今年“中国xx银行xx分行第七届业务技术比赛牡丹卡申请表信息输入比赛”中获得xx市第一名。

2、我参加电大学习，于今年顺利，取得了会计大专文凭。

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情景新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，应对严峻的挑战，我有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质

不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

三是业务技能水平还是不够娴熟，需要继续加强。

银行员工工作心得体会总结篇八

作为一名刚刚步入银行行业的新员工，我一直怀着憧憬和期待开始我的工作。刚入行时，我才意识到银行工作的繁忙和挑战。新员工在银行中扮演着一个学习者的角色，需要通过不断的积累和磨练来提升自己。在第一个月的的工作中，我注意到了许多需要改进的地方，也有为数不多的成就。

第二段：技能的提升与发展

银行工作需要掌握许多专业技能，如客户服务、风险管理、财务分析等。刚开始，我对这些技能的了解只停留在纸面知识上，缺乏实践经验。然而，在经过几个月的学习和实践后，我逐渐掌握了一些基本技能，并能够独立完成一些日常的工作任务。通过与老员工的交流和学习，我了解到自己还有许多需要提升和学习的地方，可以利用工作中的机会进一步发展自己的技能。

第三段：团队合作的重要性

在银行这个大家庭中，团队合作非常重要。在我加入银行的这段时间里，我深刻地体会到了团队合作的力量和优势。在和团队成员一起共事的过程中，我学会了倾听和沟通，学会了与不同性格和背景的人合作。团队合作使我们能够更好地完成工作任务，也加深了我们之间的友谊和信任。团队中的每个人的贡献都至关重要，互相支持和帮助让工作变得更加高效和愉快。

第四段：客户服务的重要性

银行作为服务行业，客户是我们工作的核心。作为一名新员工，我深刻体会到了客户服务的重要性。我们的服务质量直接关系到客户对银行的满意度和忠诚度。在与客户沟通和交流的过程中，我学会了倾听客户的需求和问题，并尽力提供满意的解决方案。在与客户的交往过程中，我也不断改进自己的沟通技巧和解决问题的能力，努力成为客户的可靠伙伴。

第五段：对未来的展望与期待

作为一名银行新员工，我希望未来能够在这个行业有所建树。我相信通过不断学习和努力，我能够进一步提升自己的技能和能力，为银行的发展做出更大的贡献。我期待能够在未来的工作中继续学习和成长，不断挑战自己。我也希望能够与更多优秀的同事一起工作，相互学习和进步。银行行业充满了机遇和挑战，我相信只要我不断努力，就能够成为这个行业的一员，并且取得不俗的成绩。

总结：银行从业者是一个充满挑战的职业，新员工需要通过不断的学习和实践来提升自己。在这个行业中，技能的提升、团队合作、客户服务等都是至关重要的。而对于银行新员工来说，未来的发展和展望是非常重要的，只要不断学习和努力，就能够在这个行业获得成功。

银行员工工作心得体会总结篇九

我们有一些启发后，马上将其记录下来，这样就可以通过不断总结，丰富思想！相信许多人会觉得心得体会很难写吧，以下小编在这给大家整理了一些银行职员工作心得体会，希望对大家有帮助！

时光飞逝，不知不觉间，忙碌的上半年已经结束。在此，我把自己上半年的各项工作做一个总结，努力改变那些还存在不足的地方，发扬优点，争取让自己的工作在以后做得更好。

一、在业务工作方面

由于我行的新系统上线，各项业务的集中与综合，我遵照上级行的指示，岗位从滞后复核变成了综合柜员。无论在哪个岗位工作，我都努力保持兢兢业业的工作态度和的工作作风，以一名银行人的标准严格要求自己，要求自己严格遵守我行的各项规章制度，并且不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按总行和支行制定的各项规章制度来进行操作，把合规放在第一位。

从事滞后复核的工作本身就是对一个人综合素质的考量与信赖，我也不辜负上级领导对自己的期望，不滥用自己的职权，兢兢业业，克己奉公，每天不厌其烦、仔仔细细地翻阅着每张张传票，看柜员办理的业务是不是合规，章子盖地是否盖到位，签名是不是写在了该写的地方，汇款、存款填票的要素是否齐全，坚决不让一个章子漏盖，不让一个签名漏签，不让传票的要素不全，不给不合规的业务授权。

虽然不在前台，但是我却是前台的有力支撑，为前台提供着各种后勤保障服务，想前台之所想，急前台之所急，有力地扫除了前台柜员的后顾之忧，省却了结账之后翻阅传票的麻烦，减轻了柜员的工作量，让他们有时间和精力办理更多的业务，创造更大的经济效益。在此期间，我认认真真地履行着我的职责，完成了行里交给我的每一项任务。

二、在服务接待方面

在从事综合柜员的日子里，虽然接近十几年没有从事前台服务，但我还是顺顺利利地完成了我的工作任务。作为前台操作人员，我深知其岗位的重要性，毕竟我直接面对的就是客户，我的形象就代表着__银行的形象，只有我热情周到的服务才能赢得更多的客户，取得更大的效益。

在实际工作当中，我声音洪亮地与客户交流，规范自己的服

务，耐心诚恳的解答客户的询问，及时、准确、快捷地为客户办理各项业务，并且根据不同的客户群体积极营销行里的各种理财产品和金融服务。同时，我还秉持“活到老学到老”的信念，利用业余时间积极参加行里的各项业务培训和活动，学习新业务、新知识，不断更新自己的知识结构，使自己始终站在__银行金融服务的第一线。

三、在安全和风险防范方面

我们是经营货币的特殊行业。我们的工作直接和现金打交道，因而不可避免的存在着各种风险，尤其是接送库的时候，所以为了银行资金的安全运营，我时刻提醒自己要加强自身安全防范的意识，认真学习和履行上级行的关于安全及风险防范的文件，警钟长鸣，为客户提供便捷金融服务的同时，也一定不忘坚持规范操作，以防不安全事故的发生。

生活当中，我一直坚持着良好的作息习惯，按时上下班，积极带头打扫营业室的卫生。当然，我还一直保持着良好的人际关系，团结同事，关心同事，与同事和睦相处。同时，在大家忙碌工作的同时，也不忘为大带去欢笑，调剂的营业室的气氛，使大家以愉快轻松的心情处理着各种复杂的业务。

20__年8月份，我成了齐鲁银行山大支行的一名柜员，做现金收付业务。由于业务不熟，我感到忐忑不安，生怕辜负了领导和同事们的期望。半年来，在支行领导的关怀与耐心指导下，在同事们热情的帮助下，刚刚走出学校大门的我很快适应了新岗位新环境，在学习和工作上取得了很大进步。现作如下汇报。

一、努力学习，尽快适应新环境新岗位。刚刚走出校门，踏入银行的大门，我感到很不适应，为了不辜负领导们的期望与信任，我下决心努力学习，切实提高自己的业务水平和工作能力。我积极参加了银行系统组织的各种培训，充分认识到：作为金融机构，安全防范工作是重中之重，不能有丝毫

马虎和懈怠，也深感自己岗位责任重大，现金收付业务需要一丝不苟，不能有半点马虎。除了参加集体的培训，我还积极向领导请教，虚心向周围的同事们请教，逐步了解了业务规范和业务流程，在实践中积累了初步的经验，同时也深感自己的差距，因此业余时间我参加了某某金融管理的自学考试，力争使自己的能力再上新台阶。

二、尽职尽责，扎实做好本职工作。银行柜员的工作是需要强烈的责任心和服务意识，需要一丝不苟的工作态度和吃苦耐劳的敬业精神。在工作中，我珍惜自己的岗位，强化了责任心和责任感，对于现金业务仔细认真，半年来从来没有出过任何差错。我直接面对的工作对象是客户，半年来我不断地提高自己的服务水平与服务意识，严格按照银行的操作程序和服务规范对待客户和工作，总是谦虚有礼，周到服务，做到了热心、耐心、贴心、诚心服务。对于领导交付的临时性任务，我都尽心尽力去做，保证高效完成。

三、团结进取，感恩银行和感谢团队培养。在工作中，我尊重领导，尊重老员工，团结同事，以奉献爱心帮助同事为乐事。因为我深知，我取得了这些进步，都离不开领导们的和指导，离不开同事们热心的帮助，离不开这个团结进取的团队的熏陶。我将以加倍的努力和实际行动来感恩银行的培养，感谢同事们的帮助。

虽然我很快适应了岗位，但和周围的同事比，还有一定的差距。主要表现在业务水平有待于进一步提高；服务意识和水平还有待于进一步提高，和客户沟通不够熟练不够圆满。今后，我将正视自己的不足，继续加强学习与锻炼，争取把工作做的更出色，让领导满意，让同事们放心。

其实我最想说是在民生每个人都是开放的，我说的不是那个开放哈，你懂的。以前看杜拉拉觉得职场勾心斗角好可怕，但在民生，因为大家的收入都只与业绩挂钩，而拉业绩不像公务员争职位那样不是你上就是我下，它更多的是个人的事

情，所以你的同事虽然存在竞争，但并不是你死我活的，相反，你们还可能通过共同努力共赢一把。因此，不管是出于真心还是利益，每个人都对你很好(因为你可能是潜在的合作伙伴)，每个人都乐于与你交流，工作氛围因此而变得特别好，大家的目的都很明确——提高收入，实现个人价值。每个人都在明确的为此努力，也不会有人虚伪的说不在乎收入只在乎经历什么的，所以为同一个目标而奋斗是一件很美好的事。而国有银行就不一样了，他们的工资构成我觉得更复杂，而且跟行政级别挂钩，因此尔虞我诈你争我抢更多。

另外，不得不说，民生是一个年轻的银行，也给了年轻人更多的机会。不仅仅是本身家境就很好的人，普通学生一样可能通过提升业绩而获得机会。可以说，这是一种更为彻底的有能者上，因为其他的类似工行什么的工作年限比什么都重要。另外，年轻人多会让办事节奏更快，更积极，聊天内容也更让你开心。

最后再说明几个问题，这也是大家普遍问的比较多的：

一、派遣or准行员or正式

第一年和fesco签也就是派遣，但第二年一定会转准，没有业绩要求，就是年限到了就转，对于校招得全日制大学毕业生都是的，说没有业绩不给转的可能不是校招或不是本科及以上学历。另，家里有关系的、本身带资源进来的可能转准更早或者直接是正式，但对于什么都没的包括我在内的同志们也不用担心这个。转正式行员的话，民生20__年招的应届生也就是所谓得见习培训生都已经转了。所以，总之，第一、不用担心无法转准；第二、如果进民生，而别人选择了其他银行成了正式，民生派遣的待遇绝不比其他行的正式(这里指新人进行能拿的待遇)少，何况涨的一定比别的银行快。

二、业绩压力

民生所有人都有业绩压力，多少不等。但四大行我不知道，中信也有的(家有亲戚在)。银行估计都差不多。并且，不会让你一进去就拉存款，完不成就扣奖金，(第一年也没有奖金，只有工资和补助)，进行有一两年得保护期，在这期间你只需要努力工作，好好表现、寻找机会。当然，如果你拉到了存款或者独立办了什么项目或者有客户经理愿意把自己得业绩分给你一部分，你有可能提前转准。

三、宿舍

我们这批(20__级)没宿舍，改发租房补助。

四、分行还是支行

这个我觉得没有意义，关系放在哪里而已。事实上，正式开始工作得时候，绝大部分得人还是要下到支行，只是关系在分行而已。

今年的工作转眼已经接近尾声，回想一年以来的工作，在基层领导的关心指导下，在网点全体同志的帮助下，我在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了一定的提高，现将一年以来的如下：

一、基本工作情况

学习方面，自觉加强相关金融政策及法律法规的学习，不断提升自身的整体综合素质。

作为一名普通的前台综合柜员，我自觉利用休息时间，系统地学习了相关规章制度和新下发的各项文件，使自己对现行的政策、规章制度有了一个较为全面的认识，对于日常柜台上的客户业务咨询也能给予正确的反馈和答复。

此外，我抓住学习的机会，积极参加联社、基层社各种培训

和技能考试，并注重对各种资料的学以致用，日常实战中不断积累了工作经验。

工作方面，认真履行岗位职责，踏踏实实的做好本职工作。

一是我在具体的业务办理过程中，坚持做好“微笑服务”，耐心细致地解答客户的问题，树立热忱服务的良好窗口形象。

二是存款任务是关键，为完成我行的存款任务，我充分利用日常工作机会，在业务办理过程中做好存款营销工作。业余时间，走亲串朋、动员社区的储蓄存款，积极宣传相关的优惠政策、理财技巧等，积极完成了上级支行下达的存款任务。

三是积极主动地营销我行的新产品和新服务。我立足我行实际，认真学习我社新兴业务和新制度规章，如公务员贷款、失地农民专项贷款等特色业务，耐心给客户讲解相关类似业务的相同点和不同点，讲清利弊之所在，提供有利建议。

四是勤勤恳恳地完成领导交办的其他任务，除做好本职工作外，我还按照领导的安排做好其他工作，如每天的卫生打扫，帐表的装订等，都能够与大家一起协调好，共同完成任务。

生活方面，与人为善，注重培养自己的团队精神和协作意识，不断提升自身价值。在提高自身素质的同时，我尤其注重团队精神的发挥，团结好各位同事，确实做到“想别人之所想，急别人之所急”，积极营造团结进取的工作氛围，有效开展好我社的各项工作。

安全经营方面，增强防范意识，熟练掌握、使用好各种防范器械。

经常检查电路、电话是否正常，防范器械是否处于良好状态，当出现异常情况，能当场处理的当场处理，不能处理的能主动上上级汇报等等。结合自身工作实际，加强凭证、印章管

理，从源头上防范案件。努力把安全工作确实落到了实处。

二、工作中存在的问题和不足

有成绩就一定有不足之处，在正确进行自我分析和定位的基础上，回顾一年来的工作，仍存在很多的问题和不足，具体表现在以下几个方面：

一是学习的积极主动性还不够，因家庭因素、工作开展因素的客观因素的影响，导致存在学习的连续性不足，存在业务素质提高不快，对旧有知识回顾不足的问题，学习效率低的情况。

二是创新意识和进取意识不足，在自觉主动学习方面，与年轻大学生相比还存在一定的差距，不能有效的结合自身专业特长和岗位实际进行业务创新或针对岗位需求自觉进行相关考试认证。

三是工作方式简单，尚停留在较低层次的任务完成要求上，工作开展的实际效率和效果还有待提高。

三、工作愿景

新年新气象，在新的一年里即将开始之际，我将立足自身实际，客观分析自身所存在的问题和不足，结合县联社和我社发展的实际情况，有目的、有针对性的解决自身存在的实际问题，重点做好以下几个方面的工作：

一是继续加强学习，不断提高自身的综合能力和业务技能，我将结合自身工作开展的实际，有计划的报考银行从业资格证的科目考试，职称资格考试，针对自身进取不足的实际，自觉提高整体综合素质。

二是不断提升自身综合技能，如专业技能、服务能力和营销

能力，有效提升自己的整体综合素质。

三是充分理解客户的心态，进行换位思考，积极探索客户维护和服务的方式，不断提升现有客户的忠诚度和诚信度。

四是熟练掌握各种业务技能特别是计算机操作技能、财会业务等技能，努力适应时代发展需要，更好地迎接转型的要求。

我将努力克服自身的不足，严格服从领导安排，积极开拓进取，不断提高自身综合素质，有效履行岗位职责，当好参谋助手，与全体伙伴们一起，团结一致，为我行经营效益的提高作出自己的努力。

20__年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了__支行，在那里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来__支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在__支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样能够干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。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，个性是一线员工，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“礼貌窗口”，所以我每一天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己用心的工作态度赢得顾客信任。

是的，在农行员工中，柜员是直接应对客户的群体，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，然而应对各类客户，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工人的真诚，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；二是持续良好的职业操守，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，向有的同事请教，只有这样，才能确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。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大！人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

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”，为客户带给全方位、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，为客户带给必须的方便，灵活、适度地为客户带给个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设法为客户带给更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我用心刻苦钻研新知识，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，给客户带给及时、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期望！但在在我看来，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，淡泊名利，勇于奉献！

这天，我们正把如火的青春献给平凡的农行岗位，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：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。这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。因为我明白作为一名成长中的青年，只有把个人理想与农金事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作用心性、主动性和创造性，在开创农业银行完美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总结篇十

一、结合双贯标工作，完善制度，狠抓管理。

修订完善了多项制度、办法，制定了营业部内部的管理制度体系，包括考勤、卫生管理、服务标准，营业部经营任务分解考核细则、营业部绩效工资分配办法等，进一步完善了服务体系 and 业务考核体系，发挥考核机制的作用，充分调动员工的工作积极性。

在管理中，注重制度的落实，不使之流于形式，首先从自身做起，自觉带头遵守规章制度，对于违反制度的员工，严格按照制度进行处罚，做到纪律面前，人人平等。

二、集中精力进行业务发展和市场营销

对营业部重点客户进行了认真梳理，根据具体情况划分了不

同档次，要求客户经理认真分析客户情况，根据重点客户的不同需求制定了不同的营销方案和工作目标。

1、近一年的工作，存款一直作为营业部工作的重点和难点，为此我会同有关副经理、客户经理进行过认真地研究、总结，也出台了很多激励、规范的措施，但一直效果不明显，究其原因，一是对客户经理的管理不到位，责权利没有充分体现，造成客户经理没有充分发挥作用，二是没有于重要客户建立一种互相信赖的银企关系，在走访客户是不能认真分析总结客户需求和经营情况。三是工作中存在畏难情绪。为此，结合支行制定的客户经理考核办法，在营业部实行全员客户经理制，积极探索多层次业务管理模式：客户经理负责经常性上门服务，收集客户重要信息；业务主管负责定期走访；定期业务会议决定营销策略，及时向行领导、公司部反映营销情况。

2、注重创新，善于捕捉分析信息，充分利用我行的金融产品，为企业出谋划策，今年4月份，根据其资金紧张的实际情况，为其制定了融资方案，成功为其办理了总额为1亿三千五百万元的委托借款，使其资金在我行沉淀一个多月，存款日均新增1100万元并为我行带来每年22万元的中间业务收入。

3、善于利用政策，寻求新的绩效增长点。根据今年票据市场特点，全年办理贴现2亿7千万元，实现贴现利息收入近四百万元，带了了可观的收益，同时建立了银行、企业的稳定业务往来。

三、注重自身及员工业务素质的提高。

一是加大员工培训力度，按照年初的培训计划，提高了员工学习的主动性，增强了员工的竞争意识。二是提高客户经理的业务素质和服务水平。三是制订岗位标准，给予不同待遇，实行动态管理，提高柜面人员服务和竞争意识。四是注重学习性团队建设，形成浓厚的学习氛围。

四、注重家园文化建设，提高凝聚力。

营业部作为一个30多人的大集体，如何提高凝聚力成为工作的重点之一，只有团结才有战斗力，工作才能出成绩。为此，营业部制定了晨训制度，每周例会制度，定期总结工作，制定工作计划，并积极开展一些有益的活动，使大家有集体荣誉感。充分发扬__，每月每位员工对营业部的工作做出评价，对营业部的发展目标、工作计划提出自己的意见。

在工作中，我作为营业部经理首先对自己严格要求，业务素质要过硬，工作态度要端正，处处要起到表率的作用。工作中注意方式方法，多与员工交流思想，善于发现问题，制定有效的措施改进工作不足。

20__年，营业部各项工作有了全面发展，存款余额达到7.37亿元，中间业务收入实现303万元，贴现实现2.7亿元，实现利息收入600万元，借款新增1.3亿元，为支行全面完成各项工作目标发挥了重要作用。同时营业部员工的绩效工资也位居支行经营部门的前列。