

银行柜员营销心得体会(大全5篇)

心得体会是我们在生活中不断成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。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。以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

银行柜员营销心得体会篇一

注重营销方法讲究营销策略，对于如何提高市场营销能力的几点思考，随着全球经济一体化的不断深入，金融业的竞争显得尤为激烈。市场营销能力的强弱直接关系到一家银行的成败与发展。笔者以为在市场营销的过程中关键是做到“整合资源配置、细化客户类别、注重营销方法、讲究营销策略”。

1、选对人、用好人。将一批真正想干事、能干事、会干事的人充实到客户经理营销队伍中来。把那些不想干事、干不成事人请出营销队伍。业绩是衡量的最好标准。真正做到以岗定人，以人定责，进行调整，用其所长，尽其所能，突出业绩导向，更好地发挥个人潜能。

2、着力构建全员营销体系。加强全体员工的营销理念教育。创建“人人参与营销、个个积极营销”的新型营销文化氛围。市场营销不仅仅是银行高层管理者和客户经理的工作，要使市场营销的观念成为全体员工的共识，培育全员营销意识，并转化为每位员工的自觉行动。保证上下通畅，左右协调，形成立体营销网络。

3、制定相关学习培训计划。着力提高营销人员业务素质及营销技能，支行每周安排一个下午进行业务培训及现场演示，使其熟练掌握新兴业务，便于更好地开展营销工作。

4、充分发挥各网点为营销功能。各网点可以利用自身优势通过进悬挂横幅、散发宣传资料和积极参与本行、地方政府的文明创建活动等形式，扩大本网点影响力。每逢节日可以举办活动，向客户赠送一些小纪念品，吸引客户。

5、网点组织进社区活动。网点周边居民往往是分理处重要而以稳定的客户群。进社区活动可以提升网点美誉度，并可适时推出我行新产品。笔者认为这是一项重要举措，至少可以让周边老百姓知道有这么一处网点存在。

1、建立客户档案，邀请优质客户进行座谈，充分发挥以点带面的作用。建立客户关系管理台帐，对客户信息进行搜集、积累、分析、整理，建立客户信息数据仓库，并适时对客户资源信息的价值、贡献度、成本、效益进行分析评价，为市场开拓与业务营销提供决策参考。

2、成立长期性的目标客户调研小组。利用客户资源管理与价值分析评判机制，每月选定几个单位作为营销目标，对每一客户进行可行性分析后，找到营销的重点和难点，针对不同的客户采取灵活的营销方式，确定攻关客户经理和分管行级领导，制定了一对一的营销方案，再次是相关部门密切配合。

1、在市场营销过程中，全面整合公司与个人客户资源，加强个人金融业务与公司业务部的合作，发挥整体资源优势 and 营销功能，充分挖掘和发现个人优质客户，不断创新服务手段，建立公、私客户经理联手制，实行一揽子服务，以公司业务带动个人业务、以整合营销推动市场拓展，积极竞争优质客户，确保客户质量。

2、个人业务科努力打造我行具有特色的品牌，在前期品牌形象宣传推广的基础上，有计划地开发、策划，组织形式多样的市场活动，及时了解和满足客户需求，扩大品牌内涵，吸引优质客户，为优质客户提供全方位、高质量的服务。在服务的过程中同样可以把优质客户后面的企业反馈给公司科，

相互协调发展。四是讲究营销策略。对不时期、不同地点开展有针对性的营销活动。

3、在开学前，积极宣传“汇款直通车、同城汇款e时代等业务”，大力宣传教育储蓄，定期一本通业务，可以有力地促进储蓄存款和中间业务的增长。在我行网点所不能触及到的乡镇企业中，开展网上银行、电话银行等宣传。

4、展开强大的宣传营销攻势，积极抢占业务市场充分利用电视台、电台、报社等新闻媒体和印刷宣传资料，通过宣传报道、邮政广告、柜面资料、街头咨询等手段，全方位进行宣传、介绍特色业务品种，宣传我行近年来所取得的成就，有效提升我行的社会知名度和影响力，有力地推进业务市场的扩张。总而言之，只要全行上下人人都做有心人，依托各项优势积极参与整合营销、分层营销、出国留学一体化营销的策略，想方设法做好优质客户的维护工作，营销成果一定会转化为经营结果，工行的明天一定会更辉煌。

文档为doc格式

银行柜员营销心得体会篇二

微笑，是自信的一种流露，是无声的语言，传递着友好的信息。柜台是银行的窗口，我们迎接客户时，微笑能拉近我们的距离，为我接下来的服务与营销创造了条件。

有一句话说得好：人与人之间的差别其实就是学习能力的差别。由于个人素质、经验、训练程度的差异造成服务水平的高低，所以我们要通过学习和培训，熟练掌握各种产品的特点和分析适用人群，向客户作个性化的推介，比如向中高端客户推介本外币通知存款、利得盈、信用卡等产品，向普通客户推介本外币一本通、借记卡、代理业务。掌握各项业务的操作规程，提高自身分析和处理问题的能力，提高服务质

量，增强客户的满意度和忠诚度，从而留住了客户，赢得客户的信任，为进一步营销打下基础。

我们要树立换位思维的思想，从客户的角度出发，想客户之所想，急客户之所急，加强沟通。我们要做一个最佳听众，认真倾听客户的需求。从客户的角度出发，适时为客户提出符合客户利益的理财建议，这样才能与客户实现真正的沟通，为客户提供全方位的服务，让客户获得超出期望值的需求。

以上几点需要在平时的工作中日积月累，需要在平时的工作中训练及培养。因为现在的银行已向营销型转化，营销是一个过程，是我们日复一日工作的一个目标。我们柜员只有做好了以上几个环节后，才可以更好的做好服务客户的最后一步。

营销中的二八法则告诉我们：企业80%的利润是由20%的客户创造的，而80%的其他消费者只创造了20%的利润。如何挖掘优质客户、留住老客户、争取新客户是当务之急。银行有着得天独厚的优越性，它掌握着大量的客户资料，我们可以根据顾客的年龄、性别、职业、收入、文化程度等情况进行市场细分，根据不同顾客的不同需求，提供差异化的便利性服务和支持性服务以达到优质服务的无差异性。

对待高端客户或老客户时，如果你能主动的招呼客户，准确地称呼某先生或某小姐，表示对客户的熟悉，使客户有被重视的感觉，这时再顺势推销新产品，相信有事半功倍的效果。又如，对第一次接触银行的新客户，应主动热情介绍服务品种、方式，适时为客户理财当好参谋，准确快捷地做好每笔业务，给客户留下良好印象。对异所大客户，可以向其介绍理财卡、信用卡、理财产品等，或问其是否住在我行附近，争取做好异所转存工作。当有人开户时，我们应积极介绍借记卡，在为其办理的过程中，适时推荐我行的电子产品，在推荐电子产品时应注意两点：第一，对于新开电子产品的客户，不要一开始只介绍产品的使用方法，因为他们不了解，

办理时间有限，他们往往会拒绝。而要让他们对你所推荐的产品产生兴趣，比如上网购物、不用去移动厅交话费、淘宝网等等，给他办完了，再给他介绍怎样使用，或叫来大堂经理给他讲解。电子产品抓一个，办一个。但作为银行的生命线存款，只能以人为主。我们只能以服务让每一位客户满意，持之以恒的服务好我们的客户，以我们的服务留住客户，已达到留住存款的目的。我们柜台人员还应学会从人群中分辨出那些是异所的优质客户，那些有可能是未来的优质客户。当然做到这些很难，因为无章可循，唯靠多年的工作，用心去发现，才有可能得到一些经验。

以上便是我作为一名柜台人员，通过多年的柜台工作，用心去寻找关于银行柜台营销的一些心得。

银行柜员营销心得体会篇三

不知不觉间，20__年在忙碌的工作中飞快的就过去了。回顾这一年的工作与成绩，作为__银行__支行的一名老员工，在工作中我一直严守银行的纪律和要求，并在工作中坚持微笑待客，主动服务，的工作原则。这让我在一年的工作中取得了不少的好评。

今年以来，__支行在工作中取得了非常长不错的成绩，身为__行的“老人”，我也通过自己的积极您努力，争取在工作中取得了一份好成绩。并且，在这一年来，我除了对自己的积极提升，还帮助领导一起教育和管理新人，教导我们__支行的未来支柱如何完成好他们现在的工作任务。以下是我在今年的工作总结：

一、提升自我思想，改进服务态度

作为银行大堂业务窗口的柜员，我们是继大堂经理之后第二面对客户的员工，如果是老客户的话，更有可能直接就奔着

柜台过来了。所以，在工作中我必须要时刻保持自己自己的服务状态，让自己能工作的任何时间都随时进入积极的服务状态。

在今年的工作上，我首先着重的加强了自己的服务思想，确保自己能在工作的任何时候做好准备，时刻备好工作思想，带着最积极的思想 and 心态去面对每一名顾客。

且在服务的礼仪上，除了领导安排的一些培训和强化外，我还通过网络课程和资料来锻炼了自己的服务礼仪以及说普通话的能力。保证自己的能在礼仪得体，吐词清晰的情况下做好每一位顾客的服务工作。

二、与新人的接触上

面对今年不断加入的新人，作为__行的老员工，我也忍不住给那些在工作中迷茫的员工做出一些帮助和指点。有其在是对面__实习生。每当他工作遇上难题的时候，我都会给予她一些提醒，并在工作后指点她怎么去应对这些情况。并在空闲的时候也特意为一些新人做了一些培训教导，提升了大家的工作能力。

三、不足和反思

说了一年的收获，我也不能忘记自己在工作中犯过的糗事，一次，一位老人说着一口正宗的__方言来银行办业务，但我却一时间难以分辨老人的话，这导致工作变得很尴尬。好在大堂经理__及时的察觉了问题，并前来对客户进行指引。其实对于方言，我并非不会，但却不精，这导致工作出现了这样的问题。为此，在后来我也终于下定决心要学好这门方言，让自己在面对老年客户的时候能刚好的处理好工业务。

如今，20__年已经过去，我的工作也顺利的结束了，但在未来，我会更加严格、努力，带着更加积极的热情去完成好自

己的工作目标!

银行柜员营销心得体会篇四

岁月不居!来也匆匆,去也匆匆!虽然我老是觉得累,可是时间老人却总也不觉得累,每天自我陶醉地嘀嘀哒哒跑个不停!回首这一年,颇有感慨——我完完整整的为商行服务了一年,商行也给了我别人羡慕不已的报酬——幸福!

增加工作成果——你做了别人没有做的

从正常班到倒班,我踏踏实实地做,用心地体会,感悟最深的就是“端正态度,遵守行纪行规;尊敬领导,服从安排;团结同事,虚心求教;明确目标,脚踏实地”。

银行柜员营销心得体会篇五

时光如电,转瞬即逝,弹指一挥间,2020年就过去一半了,在担任__支行这一年的客户经理期间,我勤奋努力,不断进取,在自身业务水平得到较大提高的同时,思想意识方面也取得了不小的进步。现将2020半年工作情况汇报如下:

一、熟悉了新的工作环境

在工作中,认真学习各项金融法律法规,积极参加行里组织的各种学习活动,不断提高自身的理论素质和业务技能,到了新的工作环境,工作经验、营销技能等都存在一定的欠缺,加之支行为新设外地支行,要开展工作,就必须先增加客户群体。工作中我始终“勤动口、勤动手、勤动脑”去争取客户对我行业务的支持,扩大自身客户数量,在较短的时间内通过优质的服务和业务专业性,搜集信息、寻求支持,成功营销__贵族白酒交易中心、__市电力实业公司、__市中小企业服务中心等一大批优质客户和业务,虽然目前账面贡献度

还不大，但为未来储存了上亿元的存款和贷款。至6月末，个人累计完成存款__多万元，完成全年日均__余万元，代发工资□ps商户、通知存款等业务都有新的突破。

二、深刻体会和感触到该岗位的职责和使命

客户经理是我行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我行形象。平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以“工作就是我的事业”的态度和用跑步前进的工作方式来对待工作。从各方面搜集优质客户信息，及时掌握客户动态，拜访客户中间桥梁，下到企业、机关，深入客户，没有公车时坐公交，天晴下雨一如既往，每天对不同的客户进行日常维护，哪怕是一条短信祝福与问候，均代表着我行对客户的一种想念。热情、耐心地为客户答疑解惑，从容地用轻松地姿态和亲切的微笑来面对客户，快速、清晰地向客户传达他们所要了解的信息，与客户良好的沟通并取得很好的效果，赢得客户对我工作的普遍认同。在信贷业务中，认真做好贷前调查、贷后检查、跟踪调查，资料及时提交审查及归档。2020上半年，累计发放贷款__余万元，按时清收贷款__万元，其中无一笔不良贷款和信用不良产生，在优质获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证了信贷资金的安全。

三、存在的问题

在过去的半年里，虽然我在各方面取得了一定的成绩，然而，我也清楚地看到了自身存在的不足。

学习不够，面对金融改革的日益深化和市场经济的多样化，如何掌握最新的财经信息和我市发展动态，有时跟不上步伐。

对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。

进一步客服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己，以上不足我正在努力改正。

四、今后努力地方向

在下半年，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力，用“新”的工作破实际工作中遇到的种种困难。