

2023年员工服务培训计划 员工个人学习 培训总结(实用8篇)

规划计划应该根据实际情况和需求做出适当调整和变更，以确保目标的实现与时俱进。在下面的范文中，你将找到一些从职场新人到职业精英的职业规划路径，希望能为大家提供一些启示和借鉴。

员工服务培训计划篇一

员工参加相关的学习培训，有利于提升员工们的工作能力，使员工们学会不断地自我增值。员工个人学习培训总结是小编为大家整理的，在这里跟大家分享一下。

近日，我有幸参加了银行市分行组织的赴香港银行学会学习“银行产品及优质服务”培训班的短期培训学习。在香港银行学会比较系统的学习了《公司对公业务产品创新》、《银行客户服务体系与服务文化建立》、《香港银行体制及监管概况》等课程。通过学习，使自己对香港金融业的概况和发展趋势、香港银行业对公业务产品创新、银行客户服务体系与服务文化建立、银行体制及监管等方面的内容有了一些初步的了解，收获了一些粗浅认识。

香港是全球最大的金融中心之一，名副其实的国际金融中心，在那里设立的银行机构数目排在全球前列。其中有68家银行为全球100家大型银行设立的分支机构。香港银行业实行存款机构三级制，分别为持牌银行、有限牌照银行和接受存款公司，全部统称为认可机构。截至12月，香港有145家持牌银行、27家有限牌照银行和28家接受存款公司。这200家认可机构合共经营1387家本地分行，组成了庞大的服务网络。据不完全统计，截至12月，各家银行及接受存款公司所持有的海外资产总值高达22990亿美元。

混业经营是香港银行业经营的一大特点。香港是名副其实的自由港，金融市场成熟发达，混业经营理念日渐普遍。同时，银行存贷款利率完全自由化，银行便可利用利率的杠杆作用组织更多的资金投放到其他投资领域。加之，中间业务又具有风险小回报率高的特点。因此，香港银行均十分重视中间业务的开展，除通过传统的贷款业务获取收益外，还通过购买股票、债券、基金或保险等中间业务方式获取十分可观的收益。以中银(香港)银行业务收入结构为例，据相关资料统计：截止12月末中银(香港)银行实现总营业收入82.11亿港元。其中净利息收入59.49亿港元，净服务费收入20.32亿港元，净交易性收入1.86亿港元，其他营业收入0.44亿港元。中间业务收入占全部收入的27.5%。中间业务收入占全部收入的比例之大，充分彰显了香港金融业混业经营的特点。

香港银行业具有丰富的金融产品和较强的产品创新能力。香港实行的是完全意义上的市场经济，金融业之间的竞争异常激烈。加之，香港金融市场与国际金融市场联系紧密，银行业间新产品的传导速度十分迅速。因此，银行业必须具有较强的产品创新能力，才能满足不同客户群对不同金融产品的需要。只有通过产品多元化，为客户提供全方位的服务，才能在激烈的竞争中立于不败之地。香港银行业目前的金融产品大致有：

(一) 工商信贷服务方面的金融产品有：项目及银团贷款、机器及设备贷款、工商物业按揭贷款、中小企业贷款保证计划、特色信贷保证计划、分期贷款、循环贷款等产品。

(二) 贸易融资及服务方面的金融产品有：开立信用证、开立背对背信用证、进口托收单据处理、进口融资、信用证通知、信用证转让、出口融资等产品。

(三) 户口及现金管理服务方面的金融产品有：一般账户服务、现金及支票收款服务、发工资及自动转账服务、缴付账单服务、汇款服务、卡业务产品(商务卡、采购卡、八达通、信用

卡等)、网上理财、环球电子财资服务等产品。

(四)商业保险服务方面的金融产品有:业务保障、商业财产保险、贸易保障、员工保障、寿险保障、个案分享等金融产品。

(五)雇员服务方面的金融产品有:强积金计划、团体人寿保险计划、团体门诊医疗计划、自动转账支薪服务等金融产品。

(六)投资服务方面的金融产品有:债券投资、外汇投资、证券投资、基金投资、贵金属/商品投资、结构性产品投资等金融产品。

(七)为大企业而设的专项服务方面的金融产品有:财务顾问及咨询服务、债务性服务、证券性服务、衍生工具业务等金融产品。

香港银行业的金融产品真可谓品种繁多,琳琅满目。这充分反映了香港银行业为满足客户需求,善于开发创新金融产品的能力。

建立以顾客为中心的服务文化,是香港银行业在激烈的竞争中立于不败之地的一大法宝。香港银行业非常重视客户的满意度,真正把“顾客是上帝”的服务理念融入到了全体银行员工的血液中。实现了以服务老板为中心的旧式服务文化向以顾客为中心的新式服务文化的根本转变。在实际工作中,将员工的大部分特长和精力集中投向为顾客服务,创新产品,端正服务态度,提高工作效率上。教育员工树立“服务老板最有益的方法就是拿出最好的态度服务顾客”的观念。倡导“万事以客为先;顾客满意就有生意;你解决顾客的困难,顾客就会解决你的困难”的价值观。在此基础上长期坚持建立以顾客为中心的服务文化。

以香港恒生银行为例:恒生银行的经营方针是长期坚定不移地以推行优良服务态度为重点的服务文化。它建立以顾客为中

心的服务文化经历了三个阶段:第一阶段为提出建立服务文化阶段。步骤有:唤起中层以上人员的重视;唤起第一线员工的重视;编写品德修养的书籍,供员工阅读,增强员工的归属感。第二阶段为推行阶段。步骤有:不定期巡查;重视客户的`投诉;每天早上利用广播教育员工;拍制培训电影;老板经常亲自巡查各支行;老板亲自批阅有关改善服务的建议和对表现欠佳的行为做出处理批示。第三阶段为延伸及巩固阶段。恒生银行以此三个阶段打造以顾客为中心的服务文化,并持之以恒的一直坚持至今。由于创造了属于自己的特色服务文化,恒生银行在顾客的心目中保持了友善亲切的形象,进而赢得了顾客的青睐,业务发展如日中天,在与同行业的激烈竞争中始终处于不败之地。

通过这次赴香港学习培训,开阔了视野,激活了思维。虽然我们面临的环境与香港不同,但是,香港银行业先进的经营理念和运行机制却实在值得我们借鉴。经过这次学习培训,使我对农发行今后的发展战略和经营理念有了一些不成熟的思考:

(一)农发行应坚持“一体两翼”发展战略不动摇。按照国务院第57次会议精神,农发行总行制定了“一体两翼”的发展战略。通过这几年的实践,基本实现了“固体强翼”的目标。即传统业务得到巩固(固体),较好地解决了粮食收购不给农民打白条的问题,有效的遏制了收购资金被大面积挤占挪用的局面,保证了国家粮食安全。商业性业务和中间业务也得到了长足的发展(强翼),尤其是商业性贷款业务突飞猛进,实现了又好又快的发展。然而,两翼中的中间业务发展却不尽人意。

以石柱支行为例:石柱支行实现中间业务收入130955元,仅占总收入1878万元的0.69%,出现了一强一弱的局面。究其原因:一是员工对发展中间业务认识模糊;二是上级行制定考核办法时对中间业务的考核权数太小,客观上造成了基层行不重视中间业务的发展;三是中间业务的产品品种不多,致使发

展的空间不大。从以上分析不难看出，农发行要实现“一体两翼”的发展战略，必须在抓好传统业务和商业性业务的同时狠抓中间业务的发展，提高中间业务收入占业务总收入的比重，只有这样才能真正实现“固体强翼”的目标。要教育全体员工强化对发展中间业务的认识，制定科学的考核办法推动中间业务的发展，尽可能多的开发中间业务产品品种，拓宽发展空间。“一体两翼”与“混业经营”有异曲同工之妙，“混业经营”是当今国际银行业发展的趋势，农发行总行制定的“一体两翼”的发展战略完全顺应了这一发展趋势，我们必须始终如一地坚持下去不能动摇。

(二) 农发行应增强自主创新能力，为“三农”提供丰富的金融

产品。创新是一个企业发展的不竭动力，一个企业如果没有创新，将在激烈的竞争中被淘汰。农发行作为国家政策性银行，其业务范围受到国务院的严格界定，其创新能力受到了一定程度的制约，客观上造成了创新能力不强，金融产品品种单一的局面，一定程度上制约了农发行的发展。但是，政策性银行也是银行，必须按照银行的一般规律办事。如果没有自主创新能力，没有丰富的金融产品供顾客选择，必将成为激烈竞争的牺牲品。怎样才能把农业发展银行建成建设新农村的银行，充分发挥其在农村金融中的骨干和支柱作用呢？提高自主创新能力，丰富金融产品，将是实现农发行在农村金融中的骨干和支柱作用的一个非常重要的途径。我们要悉心研究如何做好“三农”这篇大文章，在广阔的天地里去开发创新更多适合“三农”需要的金融产品，真正使农发行成为名副其实的建设新农村的银行。

(三) 农发行应打造以顾客为中心的服务文化。

农发行成立的时间不长，加之受行政色彩的影响，其经营理念，服务手段，员工的竞争意识较其他商业银行相比都存在很大的差距。我们拿什么优势去与同行业竞争？唯有以顾客为中心的服务文化是致胜的法宝。打造以顾客为中心的服务文化，核心是顾客，

贵在持之以恒，本人以为应从以下四个方面建立以顾客为中心的服务文化：

- 1、强化全体员工对农发行“至诚服务，有效发展，以人为本，构建和谐”的核心理念的认识，使每个员工对核心理念熟记于心，用这一核心理念来增强员工的归属感。
- 2、教育员工牢固树立“顾客是上帝”、“顾客是我们的衣食父母”的服务理念，将这种服务理念融化到每个员工的血液里。
- 3、加大科技投入力度，实施科技支撑策略，开发先进的服务手段，提高柜面服务质量。
- 4、减少行政色彩，根除“官本位”的思想痼疾，按照办银行的规律办行，把农发行办成真正的现代农业政策性银行。

员工服务培训计划篇二

入职公司虽然时间不长，但已经让我深深地感觉到进入中化宁波工作是我的幸运。能成为中化宁波的一员，我感到自豪。相信我的这种自豪感将会使我更有激情地投入到工作中去。

总结这次培训的感受，用以前看到过的一段文字来表述：“在工作中，不管做任何事，都应将心态回归到零：把自己放空，抱着学习的态度，将每一次任务都视为一个新的开始，一段新的体验，一扇通往成功的机会之门。千万不要视工作如鸡肋，食之无味，弃之可惜，结果做得心不甘情不愿，于公于私没有裨益。”

经过为期10天的培训，让我深深的感受到了公司对我们新员工无微不至的关怀。在培训过程中，能让我把大学本专业所学的知识与实践工作有效，整体的结合起来，真正做到了学

以致用。公司的领导无论是人力，财力，还是物力方面都给了我们莫大的帮助，对我们的学习和生活各个方面都提供了优越的条件。无不体现了公司对新员工的人文关怀，展现了公司以人为本的经营理念。

本次培训最大的收获，就是了解了各位领导身上散发的人格魅力和体现的整体综合能力。他们是我在以后工作中的楷模，值得我终身学习。唐总说过“要做事就得先做人”这句话让我感受颇多。很简单的一句话，但人生的道理已经全部包含在其中。我们的祖先几千年前就有“修身、齐家、治国、平天下”的古训。为什么要把“修身”放在第一位，我想应该和“做事先做人”是一个道理。“人”决定“事”，形成品牌效应。做人要美，做事要精，立业先立德，做事先做人。做任何事都是从学做人开始的，如果连人都做不好，还何谈事业。

中国有句古话，叫“人有大志在，无处不翻飞”。拿破仑有句话，叫做“不想当将军的士兵不是好士兵”我想这些名言阐述了一个道理——每个活在世上的人，都应该给自己定个位。定什么位，将决定自己一生成就的大校在建筑企业，在工程局工作我们一定要摆正心态，敢于给自己高调定位，敢于重用自己，敢于承担责任，敢于独当一面，有战胜一切艰难险阻的决心，敢于排除前进道路上的一切障碍，敢为人先，敢为天下先。心中要有一种信念：别人能做的我也能做，别人做不到的，我还能做。

现在正处于公司发展的黄金时期，正在不断的做大，做强。我们应该肩负起时代赋予的责任和使命，激发我们的智慧和力量。幸福的人生和祖国建设的美好前景要靠我们努力开拓。在公司领导的带领下，让我们携手同公司步入辉煌。

最后，以汪国真的一首诗共勉：“我们像一只响箭，一往无前的出征，我们不是风中的墙头小草，摇摆不定，我们出征，让生命和使命同行！”

新员工培训学习总结

员工服务培训计划篇三

员工参加相关的培训学习，对于工作质量的提升有着重要的影响作用。下面是小编想跟大家分享的员工个人培训学习总结范本，欢迎大家浏览。

自参加首都职工素质教育培训后，我作为一名公司的工会干部，对所学的知识有了全面的认识和体会。在这里我首先要感谢区工会为我们创造了难得的学习机会，感谢尊敬的老师在学习期间对我的精心教导。整个学习的过程是艰苦的，因为我们要克服工作上、生活上的压力来不断地补充知识上的欠缺。

但回过头来看看，自己在掌握专业知识无论是理论水平还是工作水平上都有很大的提高，特别是法律基础知识方面，更是值得我欣慰的。回顾整个学习的过程，总体都是在理论知识与案例相结合的教学方式下进行的，这使得我对老师教授的知识都能比较轻松的理解，印象也比较深刻。总结学习期间的'所得，我认为法律收获最多。具体如下：

因为我国法律是工人阶级领导的广大人民群众共同意志和利益的反映，需人们自觉遵守和维护。在企业职工当中普及法律常识，是提高国民法律素质的重要内容，是实践依法治国基本方略的基础性工作。建设社会主义法治国家就要逐步实现提高公民的法律意识，如：企业职工应知法、懂法、守法、护法。

我认为作为一名工会干部，只有具备一定的法律知识才能正确的为职工解决困难，维护他们的合法权益。我通过学习理论知识，自己提高许多。利用所学知识，结合实际，我们公司组织了法律知识的学习，共有130人参加(注：公司共有150

人)内容包括：宪法、民法、劳动法等。使广大职工学习到法律知识的同时，也维护企业和职工的合法权益。这次活动收获很大，公司领导班子决定公司每季度组织一次学习法律知识活动，形成公司全员学习、团队学习和工作学习的氛围与机制。

自己所从事的工作与企业职工的利益都是息息相关的。作为一名工会干部，处理的大多数都是企业与职工群众之间利益发生冲突的问题。如果处理不好、不及时就很容易引发各式各样的问题，尤其是随着法律知识的普及，职工群众的维权意识也在不断的增强，这就对高素质的工会工作能力的要求也不断增强。为此，通过学习自己能够把工作过程中遇到的难点、热点问题及时上报党组织以求得到组织上的帮助。总之，抓住机会把矛盾化小，直至解决掉。另外，自己把这次所学习到的理论知识及时的向全体职工宣讲，以此来增强全体职工的法律意识。

特别是牵扯职工切身利益方面的有关法律知识，比如：基本权利方面的有：如何签订劳动合同，让他们知道符合法律、行政法规规定的情况下签订的劳动合同是保护劳动者合法权益的主要依据。同时为他们宣传签订劳动合同时应注意的事项。如：劳动合同期限、具体工作内容、劳动保护、报酬等等。同时让全体职工清楚，企业给全体职工上的五险一金是怎么一回事，比例是多少，如何交纳及基本养老保险与商业保险的区别，如何使用基本医疗保险来保护自己的身心健康。另外在劳动合同存系期间，职工在劳动岗位上发生工伤后，能及时申请工伤认定。同时提醒他们在维护自身的合法权益时，一定不能超过我国法律规定的时限。通过宣传，广大职工普遍讲：“以前不清楚的事情现在清楚了”，他们都说，今后一定要依法工作，依法办事，为企业今后更好、更健康的向前发展贡献出自己应有的力量。

此次的首都职工素质教育，虽然时间不长，但是给自己补充的能量是巨大的。使自己能够知道，怎样同职工群众打成一

片，如何同他们进行沟通，及时了解全体职工的心里状态，解决职工群众的问题时应从哪方面入手。同时，也增强了利用掌握的法律知识来全面、系统的维护职工群众的合法权益的决心和信心。

总之，通过这次全面系统的学习，让我在综合知识上有了较全面的提高与了解，吸取了许多有用的知识。对平时工作当中所用到的法律知识有了更加深刻的认识。指引我走出了许多原来理解上的误区。因此，在今后的工作当中，自己会以所学到的法律知识为标尺，积极努力的维护好职工群众的合法权益，真正的做到为职工群众办好事、办实事，为我单位今后更好的向前发展做出自己应有贡献。

员工服务培训计划篇四

经过这几次的新教师培训，让我对教师这个职业有了更加深入的认识，使我受益非浅。我的教育思想、观念、教育教学理论得到更新，极大的提高了我的教学方法、教学手段、教育教学策略。这次培训的内容十分丰富，包括对教学规章制度、教学常规、师德、教育的常识和特点等诸多方面的系统学xx□这次培训我的收获很大，现将自己的总结如下：

一、把学生作为课堂的主体，及时反思自己

以前我所理解的课堂教学，就是教师讲，学生听，老师的任务就是完成自己制定的教学目标，学生的任务是老老实实认真听讲。通过培训使我深刻地体会到“学生是课堂主体”这句话含义。教师的任务除了完成教学目标以外，更重要的是要教会学生学xx的方法，培养学生处理问题的能力，而不只是学会一道题的做法。当学生出现与课堂教学预测所不一致的行为是，我们决不能埋怨学生，应当及时自我反思，找到自己教学方法的不足，进行修改，以适应学生的心理特点，让学生易于接受，激发学生的求知欲。以后我应当做到每节

课后及时反思自己的教学，不断改进教学，以增加课堂教学的魅力，达到及时调控学生的情绪，引导学生积极参与课堂教学的目的，使学生获得更好的发展。

二、根据学生情况备课

试想一下，如果给上过学前班和没上过学前班的同学都用同样的方法来讲“2+9”的算法，效果将会完全不同。所以这就要求我们备课前应对学生有充分的了解，根据学生自身的特点选择教学方法，教学方法是整个教学过程结构中的一个重要组成部分，是教学的基础要素之一。在教学中可以采取的方法有很多如：讲解法、演示法、课堂回答、练xx[]学业游戏、参观法等很多方法，可供选择。选择了适合学生心理特点的教学方法以后，还要对教学过程的程序及时间进行详细的安排记录，认真写好教案。做到每一课“有备而来”，每堂课都在课前做好充分的准备，充分利用各种教具吸引学生的注意力，调动学生学xx积极性，使课堂效率达到值。

课后辅导，因材施教

课后，为不同层次的学生进行相应的辅导，以满足不同层次的学生需求，同时加大后进生的辅导力度。对后进生的辅导，并不限于学xx知识性的辅导，更重要的是学生心理的辅导。要提高后进生的成绩，首先要让他们树立自信心，例如教师在批改他们的试卷是可以相对放松，把他们的成绩提高，让他们觉得自己也很棒，逐渐的建立起自信。通过各种途径激发他们的求知欲，让他们意识到学xx并不是一项任务，也不是一件痛苦的事情，而是充满乐趣的。从而自觉的把身心投放到学xx中去。这样，后进生的转化，就由原来的简单粗暴、强制学xx转化到自觉的求知上来。使学xx成为他们自我意识的一部分。在此基础上，再教给他们学xx的方法，提高他们的技能。并认真细致地做好查漏补缺工作。后进生通常存在很多知识断层，这些都是后进生转化过程中的拌脚石，

在做好后进生的转化工作时，要特别注意给他们补课，把他们以前学xx的知识断层补充完整，这样，他们就会学得轻松，进步也快，兴趣和求知欲也会随之增加。

四、培养学生创新性思维

素质教育把培养创新精神和实践能力作为重点，正是反映时代的要求。想要培养出创新性人才的前提是教师要有创新性，一个古板的老师是无论如何也培养不出一批具有创新性思维的学生的。教师在教学中应制造有利于产生灵感的适宜环境创设宽松的心理环境，让学生有课堂安全感，给学生充分选择的余地，减少对学生的限制，给学生尽可能多的自由活动时间，让学生有机会发挥其创造性。除了环境以外还应当注意保护好孩子的好奇心，培养学生的求知xx[]使学生主动获得知识并促进其创造性的发展。鼓励学生独立思考，让学生对自己感兴趣的事物做更深的探究，从不同角度观察事物提出问题。鼓励学生大胆假设和猜想，重视学生的知觉思维能力，直觉是创造性思维活跃的一种表现，在创造发明的过程中占有一定的地位。教师应当有意识地帮助学生去发展和利用它，从而提高学生的创造性水平。

五、虚心学xx[]多多请教

作为一名新教师，我不仅要向书本学xx[]而且要虚心请教其他老师。在教学上，有疑必问。在各个章节的学xx上都积极征求其他老师的意见，学xx他们的方法，同时，多听老师的课，做到边听边讲，学xx别人的优点，克服自己的不足，并常常邀请其他老师来听课，征求他们的意见，改进工作。其实，对于教师来说还有一个很好的老师那就是学生，学生给我们提供的不是一个岗位，而是一个学xx的机会，中国有句古话“弟子不必不如师，师不必贤于弟子”，我想这大概也就是教学相长的道理吧。

在参加培训后，使我更深刻的认识到，作为一名教师，一个学生人生道路上的引路人、沟通学校与家长、社会的桥梁，只有自己掌握了新的知识理论才有可能教育好祖国的未来。我有信心通过自己的不懈努力和学xx[]尽快提高自己的专业知识和教学水平，胜任自己本职的教学工作，从而真正成为了一名合格教师，为我们国家的教育事业做出自己应有的贡献。

员工服务培训计划篇五

尊敬的各位领导、各位同事们：

大家上午好：

为期二十多天的岗前培训就要落下帷幕，这是让人难以忘怀二十一天，紧张而又充实，刺激而又耐人寻味。在这些日子里，我们从校园走入x行的企业氛围，开始了自己的职场生活。这次培训，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，充分展现青年员工的精神风貌，提升工行的整体形象，在工作中发挥更大的作用。

在培训的日子里，我们主要接受了几个方面的职前培训，内容包括银行的服务规范理念、安全防范，个人金融业务、国际业务，银行卡、电子银行、和银行运行管理业务知识；以及大量的模拟柜面操作训练。内容和形式都很丰富多样，包括讲座，实践，和模拟银行操作等各个方面。受益颇深，为以后更好的工作打下了一个好的开端和基础。

作为刚走出校门的我来说，银行业务还有很大一部分的盲点和欠缺，而业务培训对于提高我的业务素质是很有帮助的。业务培训主要包括储蓄员工业务，会计业务和基本技能训练几项内容。

储蓄对于银行的发展很重要，储蓄业务自然也是我们培训的第一项业务内容，主要讲了储蓄的规章制度，业务基本知识，岗位设置及工作流程等，还包括一些操作技巧和流程，内容很多很细；其次是会计业务的讲授，重点关于定、活期一本通业务、存单业务、营业前准备和日间日中轧帐业务、单位存款业务、结算业务及电子银行和银行卡的有关业务，讲的非常详细，具体的操作我们也在模拟银行中大量练习，我们还应在以后的工作中加强学习，稳固强化业务知识；还有关于两大技能的练习，点钞及传票录入，单一的工作非常容易烦，但只能一遍又一遍的刻苦练习才能提高。培训结束时的考核是个提高质量的好办法，为了取得好的成绩，我们都充满激情的努力练习，为以后的业务熟练打下了坚实的基础。

业务培训是我们以后工作的钥匙，是干好其它工作的前提和基础，而且这项培训还必须在以后的实践中不断学习和充实，才能跟得上x行的业务需求。

培训内容在我以后的工作中会有更好的应用和发展，学以致用，用才是目的，培训这种手段正是为了用这个目的。培训中渗入了以后工作的方方面面，从理论到实践都有所体现，秉承这些东西，培训的功夫才算没有白费。

在培训中，老师们还给我们渗透了法制安全的知识，遵纪守法的意思在金融企业的表现是很明了的，所以我们接受有关x行法纪方面的培训。主讲师主要向大家通报了有关金融业犯罪的相关信息，讲了刚入职场应注意的一些问题，尤其强调了银行工作人员易犯罪的预防；法律知识讲座是关于银行业所用法律知识的浓缩和提炼，其中让大家对于民法及经济法等相关法律极为重视一下，另外还针对信贷及风险控制等方面所有法律知识以案例方式向大家重点介绍。

法纪方面的培训是我步入x行接受的非常重要内容，用预防针还形容非常的贴切和形象。法纪培训让我明白了在金融待业从事工作的基本注意事项，对于以后的工作及个人前途都十

分有意义。

这次培训是对我们新入行员工的重视和期望，省分行投入了大量的人力、财力，聘请到专业人员给我们进行业务知识的讲解和礼仪指导，同时又请到了几个地市分行多位经验丰富的领导以及优秀员工为我们介绍基础知识和工作经验，让我们受益匪浅。短短的二十天，把我们凝聚在一起，了解了银行的基本情况，融入了__银行这个大集体中。培训对我的教育会永远指导我的职场生涯。

短暂的培训快结束了，我们就要回到不同地区的岗位上开始工作，这期间大家培养了深厚的感情，共同的经历会是我们一生的财富。在__银行培训学校这样优秀的平台上会培养出更多的优秀团队，而我们则会成为更加出色的x行职员。千里之行，始于足下。我们会在今后的工作中踏实勤恳，把学到的知识运用到工作中，做一个有责任心，充满自信的x行新人！

员工服务培训计划篇六

通过这一整天的培训，让我们进一步了解了公司的企业文化、制度、目标和规划等，还有新员工价值培训。下面分享我的一些感悟。

一、目标

公司有大的目标，有详细的规划。作为我自己也要有目标和计划，只有自己不断成长，成为公司需要的人才，才能跟上公司大的发展。

二、先做人后做事

子曰：“有才无德，小人也；有德无才，君子也；然德才皆具者，圣人也。”，“小赢凭智，大赢靠德”，这些名言都

告诉我们要做什么样的人。指导思想不对，又怎么能把事情做好呢？做好人就是为了树立正确的指导思想，从而做好事。

要勇于承担责任，有团队精神，了解组织或他人的需要。

三、态度决定命运

情绪是心态的调节器，学会掌控自己的情绪，理性态度对待工作。。

四、对“我无法…/我不要…/我能够…/我一定…”的训练深有感触。

经常说“我无法…。”，会让自己的常常感到无奈，迷茫。

经常说“我不要…。”，就会让自己破罐子破摔，脚踩西瓜皮滑到哪里算哪里。

经常说“我能够…。”，会让自己感觉到希望，有信心。

经常说“我一定…。”，就会更让自己挖掘潜力，有信念有目标。

所以，在自我的话语词典中，要把“无法”，“不要”抹掉。多对自己说“我能够”，“我一定”。自我的激励很重要！

成功来源于两股力量：

1、别人的鼓励和赞美。

2、自我的激励。

五、时间的管理

时间对于每个人来说都是公平的，只有24个小时。所以，在

工作中，做好时间的管理尤为重要。分清重要、紧急，分清主次，就能每天的工作安排有序。即使计划的事情当天没有完成，但也把当天最重要最紧急的事情完成了。否则的话，工作效率就会很低，重要紧急的事情没有做，做的都是不太重要的或者缓急的事情。

这期的培训虽然结束了，我会立足自我，完善自我。我相信我选择的不仅仅是一份工作，更是一份事业。希望在不久的将来自己能在公司的舞台上展示我的精彩。

最后希望公司在以后的日子里能继续为我们提供一些个人素质修炼方面的培训和的机会。作为我是做设计方面工作的，同时也希望能有一些能提高专业素质方面的机会。感谢公司提供的培训机会！

员工服务培训计划篇七

尊敬的各位领导、老师、亲爱的同学们：

大家好！今天是个特殊的日子，因为从今天开始，我真正成为__的一员。斗转星移，时过境迁，现在的我已不是从前彷徨而又浮躁的我。两个多月的耐心训练和岗前培训已经结束，但我的心却久久不能平静。今天能站在和大家一起分享劳动成果，我感到非常荣幸。以下是我的几点收获：

一、坚持、坚持、再坚持

“坚持到底就是胜利”这句话的真正含义在耐心训练中得到了升华。坚持下去需要心中那股热情，需要毅力与坚持下去的勇气，更需要的是阳光般的心态。从前的我遇到困难要么回避，要么退缩。耐心训练期间，每天早晚安排的长跑就是件困难的事情。对于很少跑步的我的确是一个挑战。当时跑在队伍后边，真的想放弃。然而看着别人也一瘸一拐地跑，碍于面子，怕说出“放弃”后会被人看不起。就这样硬扛两

天后，奇迹居然出现了：本来酸痛的双腿有一天开始跑得快起来。这件事之后，从前的观念彻底改变了，我相信坚持下去一定会迎来黎明。另一方面，一定要有面对挫折良好的心态，应做好随时应战的准备，这样才能在心理上打倒对方，从气势上压倒对方，从战术上彻底击败对方。感谢__给我这次机会，我认识到：再坚持一下就会成功，困难其实并非想象的那样可怕。坚定信念，一定会有奇迹。

二、团结、团结、再团结

“一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮。”集体的力量是无限的，只有把每个人的力量结合起来才是明知之举。耐心训练期间，教官安排我们分小组赛跑、扛木头负重跑等等，都是在潜移默化地培养大家团队合作的意识，让每个人都能体会到自己不足可以通过团队来弥补。同时也让每个人都能兼顾大局、为他人着想。只有团队中的每个人充分发挥力量，集体才会进步。工作中更是如此，服从领导，团结同事，团结一切可以团结的力量。遇到问题应保持冷静，正确地分析、判断和思考问题，自己无法解决时就寻求同事的帮助。同样，当别人有困难时，我会主动伸出援助之手，热心帮助同事。只要每个人全力以赴，团队就会坚不可摧。

三、学习、学习、再学习

“学如逆水行舟，不进则退。”不仅要学30%的理论知识，更应该学的是70%的隐形知识，因为它存在于生活中的点点滴滴。培训学到的只是理论基础，上岗后学到的才是真正需要去体会、去领悟、去反思去总结的实践内容：学习别人良好的职业操守，学习别人规范有修养的行为准则，学习相应的专业知识，学习灵活的工作技巧，学习成功后应该保持不骄不躁的作风，更要学习失败后能勇敢站起来阳光心态。在工作中学习，在学习中工作，从而不断总结经验，不断摸索判断，为自己量身定做一套为人处事、待人接物的方法。

四、发展、发展、再发展

“发展、发展、再发展”是公司的发展目标，发展战略是，坚持以人为本，科学健康发展。以人为本就是尊重员工的主体地位，发挥员工的首创精神，促进员工的全面发展。我很幸运成为__的一员，因为公司非常人性化，它重视员工的发展，重视人才的培养，为全民健康负责。作为公司普通的一份子，我必须以公司的利益为出发点，严格遵守各项规章制度，把公司的事当成自己的事，个人的言行与公司保持高度一致，自己的发展速度要赶超公司的发展规模。在日常工作中，不断为自己充电、为公司添砖加瓦，不断实现自己的理想目标、增强企业可持续发展的动力，达到双赢的目的。

五、努力、努力、再努力

“革命尚未成功，同志仍需努力。”短短两个多月的培训即将结束，回想起过去的一幕一幕，既辛酸又幸福，既痛苦又喜悦。今天能和15期所有学员一起参加结业典礼，终于可以负责任地告诉自己：我迈出了成功的第一步。然而，终点又是另外一个起点，在前进的路上不能有丝毫的懈怠失败与挫折在所难免，我会用阳光心态，辩证地去面对困难、分析原因，从而解决问题并总结经验。对公司下达的工作任务我会雷厉风行、执行到位，做到忠诚公司，严格要求自己，工作有条不紊、井然有序。有量的积累才能有质的飞跃，通过自己的艰苦奋斗，一定会挖到人生的第一桶金。

六、阳光、阳光、再阳光

心态决定一切。公司的心态培训让我懂得了一个成功的人应该具备这样的心态：全面地理解公平与诚信、分享与宽容、感恩与赞美、舍得与自私、攀比与抱怨、价值与择业、成功与失败、事业与命运等之间的辩证关系。也让我知晓了成功人士与失败人士之间的差别就在于：失败者的人生总是受到过去种种失败与疑虑的引导和支配；而成功人士始终用最积

极的思考、最乐观的精神和最现实的经验支配和控制自己的人生。始终保持阳光心态，每天都有一份好心情，用阳光思维来考虑问题，直面困难，挑战自我，以此来指导我们以后的人生之路！

最后，感谢公司给我这次改变人生态度的机会，感谢领导们的悉心关怀，感谢所有老师们的谆谆教诲，感谢同事们的热心帮助。让我们携起手来共同创造__美好的明天，祝愿我们的__前程似锦！

我的发言到此结束，谢谢！

员工服务培训计划篇八

尊敬的各位领导、各位同事们：

大家上午好：

这是我来到银行的第二个星期了，在这两个星期中间，我不仅是在平时的工作中还是在银行组织的培训中，我都认真的学习且借鉴了一些好的工作方式。我刚刚毕业，我必须正视自己，清楚自己的现状，保持一个低调的学习方式。也许我们在学校的学习中有了很大的成就，但这终究是理论上的，我们也没有正式的踏入社会感受其中的难度，所以这次进入银行我是抱着一个“零基础”的心态来学习，在周围的环境中努力的`成长，希望最后可以变成一个能够独当一面的正式成员。

第一个星期的时间比较宽松，和我一同进入银行的还有其他两三个人，我们总共加起来是四个人，熟悉了之后，我也和他们有了相互的了解。所以这一个星期，我就是在和银行、和各位同事的磨合中成长了一小段。一个人来到一个新的环境，第一件事要做的必定是要融入这个环境。所以这个步骤

也是不可少，而银行也给了我们这样的空间，让我有一个缓冲期。而这个星期，银行为我们新员工阻止了一次培训，在这次培训中，我也才真实地认识到作为一名银行职员，所需要具备的能力远远不止完成眼前的工作，我们还要有一个大的目标和方向。只有这样我们才能够更加坚守住心中的阵地。

这次培训的总时长是两个小时，这其中有一位老员工做了一次范讲，她在银行的资质虽然不久，但却是一个做事雷厉风行的大姐姐，她对工作，对生活都充满了无限的想象和追寻。大家都知道银行的工作很安稳，而很多人也想来到银行上班。这几乎是许多人的目标，而我们能够在这个岗位上，一部分是凭借着自己长期的努力和坚持，另一部分也是我们这个份事业的热忱。这二者才是支撑我们走下去的依据。

而在此次培训中，我也认识到作为一名银行的柜员，不仅要全神贯注，更是要在工作上保持清醒和理智。最近出现的一个新闻，只是因为一名银行职工给客户打错了钱，然后便闹到了法庭。这件事情虽说双方都有责任，但是我认为我们作为一名柜员，这种错误是万万不能犯的。如若被媒体曝光，那损失的就是我们银行的颜面，损失的也是群众对我们银行的信任度。这种错误是严重的，也是不可犯的。这一点我必须清楚。

这一个事例对我的影响非常大，我也更加坚定自己今后在工作上的目标了。保持清醒的头脑，对待工作严谨认真，服务好每一位我行客户，将服务做到最好，奋力建设我们共同的“家”，共同奋斗的银行！