

最新基层管理培训心得体会(大全16篇)

通过工作心得的总结可以帮助我们更好地评估自己的工作质量和业绩，及时调整工作方向。以下是一些值得借鉴的工作心得范文，希望能够帮助大家写出更优秀的工作心得。

基层管理培训心得体会篇一

非常感谢新东方给予我这次培训学习的机会，这次学习的主要目的是培养我们如何做一名优秀的管理者，如何在工作中充分发挥出自己的管理能力，如何使自己的团队不断成长，成为一个优秀的团队。

我从《穷爸爸富爸爸》一书中看到这样的一个企业模式：

首先是领导者，二是企业的理念(使命)，三是优秀的可以互补的共同进步的团队。

之后还有五个要素，依次递减分别是：1、现金流;2、系统;3、沟通管理;

4、法律;5、产品。

一个优秀的领导和一个优秀的团队，为一个共同的使命和理念(目标)去努力。

那么从管理者的角色定位。从五个要素来看，要想使企业或组织管理高效化，管理者一定要有职业化的意识和先进的理念，能够认识到管理能力对提高组织效率、提升企业未来竞争力的重要性。管理人员的能力真正提高了，才能保证企业管理的真正效果。管理工作中管理者必须对自己的角色有一个明确的目标定位，管理者的目标定位是企业管理工作的基础，对自己的定位，需要认清自己的位置、认清自己位置的职责、认清竞争者的位置，正视自己，不能自欺欺人、狂妄

自大，要以强烈的职业意识给自己的事业、未来确定一个角色。一个企业、一个团队就好像是一个人体。脑袋代表着高层决策者：它每天都在考虑企业的发展方向、发展战略等问题；脚代表着员工：领导指到哪里，它就走到哪里；而中间一部分是腰：就是管理者的角色，起到上传下达的作用，管理者是经营者的替身，管理者持有经营者的自觉意识。

一、作为上级角色的任务。

作为一名优秀的领导者，他要对自己的角色及时有效的转换，明确自己的职责，不断的学习，不断的提升自己的管理技巧与艺术，设身处地的为公司的发展着想，要深刻认识到企业给自己提供了一个难得的发展平台，一定要带领好自己的团队尽情的在这个舞台上展示我们团队的精彩。

要想做好一名优秀的管理者，必须要清楚员工心目中的好领导是什么标准。

- 1、有责任感，勇于承担责任。
- 2、睿智、高瞻远瞩。
- 3、宽容大度、有人格魅力。
- 4、关心下属工作并为其发展制定计划。
- 5、奖罚分明、一碗水端平，说道做到有原则性。
- 6、能调动和营造良好的工作氛围，真让员工说话，有人情味。
- 7、高效率、有组织协调能力。
- 8、有经验、能吃苦。

由此可见，要做好一名管理者，必须做到德才兼备，而且要

有非常高的个人素养才能做好。

要具有敬业精神：对事业要坚定信念，不断追求，对工作大处着眼、细处着手，要精益求精，追求完美。

要具有宽大的胸怀：善意的理解对方，欣赏对方，学习宽容，任人唯贤，具有合作精神。

要有自知之明，正确的评价自我，不断的学习，不断的创新，扬长避短，超越自我。

要有强烈的务实精神，脚踏实地的工作，不要作只说不练的假把式，只有投入到工作中，才能得到回报，投入不一定有回报，但是不投入一定没有回报。要关心下属，鼓励和培养下属不断进步，时刻注意工作中的细节，有些工作可以分配给下属去做，在工作中不要过分相信自己的判断，要多听听员工特别是资深员工的意见。提高员工处理问题的能力，带领员工一起进步。

要打造团队的凝聚力和追求卓越的品质，带出一支过硬的队伍。这需要管理者有具有领导的魅力，指挥协调的能力，以及制定有效的激励机制。

二、作为下属角色的任务是执行命令，反馈信息，完成业绩。领导的任务是做正确的决策，管理层要把事情做对，让领导了解自己每天干什么，向领导展示自己。

- 1、自觉报告自己的工作进度；
- 2、对上司的问题有问必答，而且清楚；
- 3、充实自己、努力学习，了解上司的言语；
- 1、可以一目了然的把握问题的所有原因；

- 2、可以对问题从各个方面进行分析；
- 5、不忙的时候主动帮助别人；
- 6、毫无怨言的接受任务；
- 7、对自己的业务主动提出改善计划；

三、自己搜集的一些资料：

- 1、多考虑别人的感受，少一点不分场合的训人。
- 2、多把别人往好处想，少盯着别人的缺点不放。
- 3、多给别人一些赞扬，少在背后说风凉话。
- 4、多问问别人有什么困难。
- 5、多一些灿烂的笑容。

沟通管理的一个好方法：

- 1、探寻(事情发生里，了解前因后果，还原真相)
- 2、全面理解表示接受(不管怎么样，因为事情已经发生了，你理解对方，对方再会愿意和你继续谈)
- 3、目标(无论发生什么，做了什么，我们总是有一个或几个目的，一起找到目标)
- 4、方法(有了目标，就要找到达到目的的方法，这里面有很多技巧，不一一列举)
- 5、什么时间执行(一定要确定时间执行，不然很可能没有作用)

6、反馈(不管结果如何，要总结经验，一起进步)

基层管理培训心得体会篇二

企业中层管理者培训心得体会:6月的第一个周末，我有幸参加了高伯任老师的[关于企业中层管理者——最有效的企业辅导]的培训课程。两天的课程排得满满当当，穿着正装坐在没有空调的培训室，原本应该是件很不快乐的事。但是，时间一眨眼就过去了，高老师的课很精彩，大家围坐在一起：交流、玩游戏、分享培训心得，真是一大快事。

我是一位编辑主管，年轻有梦想，部门员工也都是年纪轻轻的热血小青年们，我一心想把这个团队建设好——打造一支有激情、有战斗力、有能力的团队。但是缺乏管理经验，领导也一直有意无意地指引、教导我应该怎样带好团队，但进步不是很明显。一直被究竟什么是管理能力这个问题所困扰，就管理风格(“指令式、中层管理者式、团队式、授权式”)来说，我认为在不同的时期不同的环境下需要变换不同的管理风格，积极、有效地带领团队发挥出最大的潜能，很好地完成工作任务是一切管理工作的落地。但是具体操作起来总是会困惑、在难题面前会显得有些不自信，这不仅影响了整个团队的工作，还使自己对工作不再满腹激情。

这两天的企业中层管理者培训对我来说有着很重要的意义，仿佛眼前的道路变得平坦了、天空变得亮堂堂，对于团队的管理也不再恐惧和迷惘。管理者不需要多么有魄力，不需要多么高大多么威严，重要的是能够指引员工们朝着正确的、更好的方向前进，帮助员工在工作中发现问题、思考问题，从而解决问题，帮助他们在工作中取得更大的进步，出色地完成工作任务!

当把自己定位于一个“中层管理者”角色的时候，我觉得很多问题都变得简单明了了。中层管理者的技术在于发掘人的潜能，换一句话说就是：领导能力即是发挥下属能力的的能力。

成为一个好的企业中层管理者重在有效的对话技术，发现问题所在，通过提问的方式引导对方意识到问题、并寻求有效方法解决问题。高老师说了一句很形象的话：中层管理者就是让你看到镜子和窗子。这里，镜子就是真实的自己，而窗子则是美好的东西。成为一面平实的好镜子、一扇透亮的窗户，正向地引导某个人，确定工作目标，积极地聆听、鼓励他们发现问题，用一些问题帮助他们深入思考，和他们分享自己的一些工作经验，包括之前所犯的一些错误，设立下一步的工作规范，授权于他们并告知相关部门，每次对话都以一个重述或总结结束，并就下一次的沟通做一些预先的安排。

“当没有退路的时候，就会把事情做好。”想要将团队管理好，就需要将自己置于一个绝境。设想若是管理不好这支队伍，他们掌握不好工作中的技术、方法，对于他们来说将是一次失败的工作经历，因为他们还年轻，他们有梦想，我需要尽自己最大的力量帮助他们保护好这些梦想。而对于我自己来说，这是我从大学到社会的第一份真正意义上的工作，若是我做不好，对我今后的工作都会有或多或少的影响。我不希望看到自己的失败，不希望看到被挫败包围着的自己，不希望父母失望，不希望自己对自己失望。

我一直都觉得很幸运——能在这么好的氛围中工作，我们公司为我们员工的工作、学习提供了最大化的支持，在问题面前我们都是平等的个体，我们探讨问题、互帮互助、共同进步。每个人都有发光的一面，从他人身上我们总能发现自己不足的一面，然后学习他人好的方面，弥补自己的不足，才能更好地提升自己。

很感谢高老师的指点迷津，感谢公司安排的培训课程。在今后的工作中，我一定努力成为一名合格的出色的企业中层管理者，提升员工的工作表现，为公司的发展尽一份自己的微薄之力。

基层管理培训心得体会篇三

前期，在我社领导的关怀下，我社各分社员工等一行进行了为期一星期的培训学习。在国际化发达城市里，面对一个具有高效决策的金融体制、多体制银行业激烈竞争的城市，感触甚多。根据结合我州现状的实际情况，我个人有几点认识提出：

一、具备现代营销的新观念

在未来不久的金融业不再是传统的存、贷银行业务，也不再是具体的业务经营问题，而是如何提高全市场竞争能力为中心的发展战略和方向问题，了解金融市场主流趋势。新时期的金融消费者，已经不仅仅从存贷款和结算的常规服务要求选择银行，而是更加注重选择有助于创造自身价值的银行服务，选择有发展开拓具有自身特色的多元化银行产品的银行业务。

因此，客户金融需求的范围和层次越发广泛，个性色彩越发浓厚，市场需求多样化要求银行必须以客户需求为导向，提供全方位多层次的产品和服务。

二、学习能力决定工作能力

在__学习到许多新观念，虽说目前完全照搬不符合我州现行的金融管理体制，但自我必需明白如今在世界发达城市盛行的金融趋势，掌握新理念知识，活学巧用，取可取之处。从事金融这行业，体会最深的是在这个圈里越往前走，越是感到自身所学的知识太平泛。

正所谓“学无止境”，针对不同岗位，努力从多方面学习掌握各种业务知识和技能；面对新形势的要求，不断拓展金融知识新领域，以适应新形势发展的需要。认真学习各种知识，不断提高业务技能，增强自身综合能力的培养。思想新、学

历高，业务能力才能不断的提高。要具有知识化、专业化、素质高等优势，树立业务经营上的良好态度，以及拓展业务的能力，才能在一个全新的岗位上胜任。

总之，在城市信用社筹建城市商业银行这一机遇与挑战同时并存的时刻，只有努力提高了自我素质，提高了工作效率，才能体现商业银行的快捷、灵活、妥当的服务作风；只有在学习中做到刻苦钻研，持之以恒，才能为适应商业银行工作打下坚实的基础。

基层管理培训心得体会篇四

在信用卡的营销过程中，我觉得以下四个方面是十分重要的。

第一、是对产品的把握；

第二、是对市场的了解和开拓；

第三、与客户面对面的营销；

最后，就是申请表格的填写和客户的维护。

首先是对产品的把握。

熟悉产品的各种功能并不代表对产品的把握。

刚开始，我拿到资料后的第一感觉是，这么好的产品，一定会有市场，我还准备了很多套说辞，如果客户问我这是什么卡？我就这么说。

如果客户问我，你们行的卡有什么特点？我就那么说。

可是当我真正面对客户时，他们的问题完全出乎我的意外，已经脱离了本身的功能。

他们根本不会问你信用卡的好处，而是问你，你们的卡收不收年费？或者说我钱包里的信用卡已有好几张了，我不想办了？还有的说你们行的网点少，还钱不方便。

说的最多的是，我没有用卡的习惯。

这些问题弄的我是措手不及，我开始重新审视这张令我自豪的、非常漂亮的信用卡。

到底是我出了问题，还是客户出了问题。

第三个就是人故有的性格在作怪，明知是好东西，偏偏不办，因为他对你不熟，请人办事要讲人情的’。

经过一阵时间的思考，我对信用卡的认识开始转变。

我们只有站在用户的角度来看问题，才算是真正把握信用卡。

信用卡在银行工作人员眼中是可以透支的卡，但在客户眼中，它是什么？是放在身边的一颗定时炸弹，是一个鼓励你用钱的工具，是放在皮夹里的累赘，是用来可以交换人情的砝码等等。

目前的信用卡市场是很不成熟的，没有我们想象的那么完善。

我们一味去强调信用卡的透支消费功能，我觉得是一种误导。

很多消费者不接受这种理念。

所以我营销的时候就说这张卡只是一张应急的卡，当资金周转不灵的时候，你可以用这张卡来救急。

这样一说，相当一部分人会认同，他们认同了，就有机会了。

营销到了这种程度，那些问什么是信用卡，信用卡有哪些功

能的人，反而倒很容易成为卡的用户。

就是那些有着让人意想不到的问题的客户，我们只有对症下药了。

基层管理培训心得体会篇五

怀着憧憬与希望，我进入了中国银行____分行。作为一个非金融专业的毕业生，对于进入五大国有商业银行之一的中国银行工作，心里很是紧张与不安。对于自己能否尽快融入中行的环境，能否尽快的熟悉并适应中行的工作心中满是焦虑。在进入中行之前，我对银行的业务并不熟悉。在我的浅显认识中，银行的业务无非储蓄和贷款两个方面，对于其他的银行业务则是一无所知。对于中行，我也仅有粗略的了解。知道中国银行是五大国有商业银行之一，有近百年的辉煌历史，中国银行在中国金融史上扮演了十分重要的角色。

效率得到很大的提高，顺利的完成了发放信用卡的工作。

随后，我参加了人力资源部组织的为期半个月的20__年新入行人员的培训课程。在这个培训班里，我经历了意义深刻且令人难忘的时光。最令我深有体会的便是____分行的领导对于人才的重视，行里给我们安排了很全面合理的课程，派出了许多行经验丰富的领导和业务骨干给我们授课。对于这次的培训，我主要有以下的感受：

1. 对于培训期间给我们授课的老师，我十分的感激。他们不仅给我们讲授了关于银行业务的许多专业的知识，教给我们很多银行业务的办理技巧，无私的和我们分享了他们的工作经验。最让人感动的是他们教会了我们很多做人的道理，让我们在工作生活中多了诸多警惕，少了诸多弯路与坎坷。

2. 经过这次培训，我对中国银行有了详细的了解，对中国银行____分行有了详细的了解。从1912年经孙中山先生批准成

立至今，中国银行已有近百年的历史，经历了诸多风雨坎坷，在中国金融史上有着重要的地位。在近百年的发展历程中，中国银行不仅没有衰落，反而凭借始终追求卓越的精神，稳健经营的理念，客户至上的宗旨和严谨细致的作风，得到了业界和客户的广泛认可和赞誉，树立了卓越的品牌形象，愈加的繁荣发展。在新时期，中国银行确立以“追求卓越”为核心价值观，以“诚信、绩效、创新、责任、和谐”为主要内容的企业文化建设，向着国际一流银行的战略目标不断迈进。作为一名新入行的员工，我为能够有机会亲历中行的百年华诞而感到自豪，为有机会能够为中行的下个伟大百年奋斗而感到荣幸。同时，我也为能够有机会和____分行这个优秀的集体一起努力拼搏而万分欣喜。

3. 通过这次培训，我对银行业务基础知识有了一定的了解。个人负债业务，个人资产业务，公司业务，国际结算业务，资金业务，理财业务，电子银行业务，银行业务风险管理、柜面英语、礼仪等等。由于之前并未接触过这些知识，所以学习起来有些吃力。虽然有着对学习新知识的乐趣，但是对于这些知识了解的并不深入。仅对银行的个人、公司业务和相关产品有些基本的了解，对银行的内部运营机制有了大体的了解，对于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有了粗略的了解。

务水准和服务质量，争取以最好的服务，为中行争取最多的效益。

5. 作为一名银行工作人员，整天和数字金钱打交道，需要时时处处的细心谨慎、诚实守信、守法合规、勤勉尽职。这就要求我们注重学习，不断提高专业能力、操作技能和操作能力，提高内控和风险控制能力。

在上完理论课之后，行里还组织我们参加了一天的素质拓展训练。说实话，去之前，我们大部分人还是抱着玩乐的心态去的。但是随着培训的进行，我们慢慢抛却了我们玩乐的心

态，进入到培训的内容去了。说实话，培训很累，尤其是最后需要翻越“毕业墙”的时候，那需要极大的体力与意志力，但最重要的是信任——对队友的信任。只有相互扶持、相互鼓励我们才能翻越那面阻扰我们前进的墙。当我们在规定的时间内翻越了那面墙之后，欢呼声响彻满山遍野。那一刻，任谁也不能否认我们是一个优秀的团队。团队意识，从没有那么清晰的出现在我的脑海中。这是一次成功的素质拓展培训，一方面让我们在意识到不管遇到任何困难都需要有勇往直前，决不放弃的勇气。更重要的是让我们认识到了团队的重要性，让我们学会在今后的工作中要相互团结、相互协作，不断翻越一堵堵墙。

经过我在中行的这段时间的学习和经历，我学会了很多。我将继续努力学习，脚踏实地做事，从小事做起，慢慢积累，磨练意志，不断进步，争取早日成为一名合格且优秀的中行员工。

基层管理培训心得体会篇六

为了提高员工的素质，提高公司的管理水平□xx年x月xx日至xx日，公司在xx培训中心组织了全省区县支公司经理培训班。我非常感谢、也很荣幸参加了这次培训。这说明公司对我们员工培训的重视，反映了公司“重视人才，培养人才”的战略方针。我也非常珍惜这次和兄弟公司一起参加培训和交流的机会，积极参与和投入到这次培训中。通过这七天的□mtp管理才能发展》、《加强与政府互动合作，提升农险服务能力》、《基层财务核算及相关制度》、《客户—服务的关键时刻》以及《合规经营与法律环境》和《汽车厂商业发展实务》等内容的综合培训，紧张而充实，目标和思路非常明确：一是如何带好一支团队？如何提高自身领导艺术、才能、管理的方法和角色转换。二是在农业保险发展面临新的机遇、新的任务、新的要求下，如何加强与政府的有效互动以提升公司的市场竞争力。三是在“服务经济”时代，

如何做好影响企业可持续发展的客户服务工作的’重要性。四是在新的监管形式和当前法律环境下企业如何依法合规经营的必要性。五是如何更好地发展车商渠道业务，提高公司的市场占有率和竞争力。这也是我们在日常管理和工作中学习、掌握和提高的知识。我们基层管理者如何带领团队、稳定团队并激发士气，依法合规经营，保持市场占有率，靠制度、向服务要效益，实现利润指标，降低费用水平，如何为公司保持发展势头而作贡献？通过学习让我有了不同的认识和理解。

第一，在管理岗位上“责任”是第一位的，其次才是“权利”，管理能力是企业管理者所具备的特征和能力，也是管理者从事管理工作所应具备的素养、品质和能力的综合反映，管理者管理能力的高低，会直接影响到企业的发展。做一名优秀的管理者要学会尊重下属，充分信任下属，多建议少命令倾听不同意见，学会有效授权善待下属，敢于承担责任。基层管理者是公司承上启下的中流砥柱，我们需要对下级负责更需要对上级领导负责，必须增强与时俱进的学习意识，通过学习应该学会换位思考，更好地理解上级和公司的政策，运用有效沟通上下级、员工和客户的关系，组织带领团队做正确的事情，然后正确的做事情，这样才能与公司的策略保持一致，才能提高经营绩效和降低经营风险。

第二，在客户服务工作中，我们认识到，由于行业的特殊性，客服工作在保险业中，具有极强的模仿性。保险公司间的竞争，不单单是产品的竞争，在更大程度上，是售后服务的竞争。但在资源共享的市场经济中，获取信息的方式和途径日益增多，在这种情况下，当一家保险公司提出了具有创新性和效益性的服务模式，则会在短时间内被同业竞相模仿，最终由领行业之先变成了泛泛之辈，由光彩夺目蜕变成暗淡无光，此时，企业则丧失了核心竞争力，不能称雄市场。因此，我们必须继续解放思想，用科学发展观来武装自己，通过树立创新性思维，不断地探索，在实践中总结经验，分析形势，坚持创新，不断改革自己，改善服务经营模式。通过提高服

务水平，实现服务促营销，为前线营销队伍提供强有力的后盾支持，全面发展公司业绩，提高公司的市场占有率。

第四，依法合规经营，确保公司健康可持续发展。合规不仅是合规管理部门、合规岗位以及专业合规人员的责任，更是公司各部门和分支机构、每一位员工的责任。只有大力加强合规文化建设，使合规观念深入人心，提高员工的主动合规意识，增强员工的合规自觉性，做到从“要我合规”到“我要合规”的转变。有效推进合规管理，公司才能在规范的工作和管理中又好又快健康发展。通过这次培训学习，使我更进一步认识到作为公司的一员，责任重大，任务艰巨。

基层管理培训心得体会篇七

时间匆匆，飞快流逝，我已经在“xx娱乐世界”愉快的度过了一个春秋。工作着并快乐着——是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

- 1、微笑在ktv日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

- 2、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在ktv就像回到家里一样。

7、真诚热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别ktv业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使ktv立于不败之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也

有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“xx娱乐世界”感受到不一般的快乐！

玉不琢，不成器。此次培训目的，是着力在锤炼专业技能、磨练意志、提高综合素质、培养大局意识与团队精神，尽而提高工作办事效率。并要求在训练面前不讲条件，不找借口，不怕吃苦，雷厉风行，令行禁止。

看似简单的要求却在一次次转体间，一次次行进与停止间，使我清楚的认识到自身的差距与不足。

培训不但培养人有吃苦耐劳的精神，而且能磨练人的坚强意志。一分耕耘，一分收获，的确如此呀，没有付出就没有收获。端正态度，摆正位置，站军姿，给我不屈脊梁的身体，也给了我无穷的毅力。练转体，体现了敏捷的思维，更体现

了团队意识。不积滴水，无以成江海。

没有我们每个人的努力，就不可能有一个完整的，高质量的队伍。训练的每一个动作，都让我深深地体会到了团结的力量，合作的力量，以及团队精神的重要，我相信，它将使我终身受益，无论在哪个岗位上。

当我看到每日培训时主任一丝不苟的观察每一名员工的队列动作，在队伍前纠正指导队列动作忙碌的身影，虽然我没有在ktv工作过，但公司给了我一次成为一个优秀的服务员的机会，在这里我衷心地感谢公司对我们员工成长的关心。

这次培训虽然很累，很苦，但我认为值得。通过这次培训每位员工都学会了很多东西，学会的这些东西是用多少钱都买不到的。这些东西让我们一生受用。

我为在这样一个公司而感到骄傲和自豪，通过这次培训对每位员工的素质都会有很大的提高，员工们的素质提高了，我相信公司的面貌也会焕然一新，我们的公司明天会更加美好。

与君共勉！！！！

基层管理培训心得体会篇八

20__年6月9日我参加了总局在保定举办的大堂经理的培训。在短短的半天时间里我开阔了眼界，学到了如何做好本职工作，提升服务水平的业务知识。这次给我们培训的老师是颇具资历的李华老师。他在授课中，恢谐机智，旁征博引，妙语连珠，使我们听起来通俗易懂，更好的掌握其内容。培训的内容主要有四点：

(一)大堂经理的重要作用。

(二)掌握大堂经理的含义及岗位职责。

(三)大堂经理的工作流程和具体要求。

(四)大堂经理的考核评价。

培训时，虽然外面天气恶劣，但是我们每一位学员都听得十分认真。在学习过程中，老师先是给我们播放了一部励志mv，虽然只有短短的十几分钟，但是给我们的感触却是很深的，甚至有的学员眼睛里含满了泪花，被电影里的两位马拉松获胜者感到骄傲，感到自豪。在这里我们体会到了使命的更深一层含义。同时给我们讲解了大堂经理的角色价值：必须以优质的服务，快速的办理业务的速度来迎接每一位客户，这都是客户对我们加以信赖的源泉。在我们整个的服务过程和营销过程中都要保持一个好心情，这样才能够做到我们的一个所谓的快乐营销。

在我们的日常工作中；营业前最先是开一个班前会议，会议内容大概包括：整理仪容仪表，检查柜员工号牌佩戴，点钞机宣传品的摆放是否齐全，开门营业要执行一个开门迎宾制度，开门迎宾制度最能让客户体会到我局的正规性，同时柜面柜员严格实行站立迎接服务我们的第一位客户，为了我们更好的服务客户，在我们的营业期间，当发现我们柜内柜外意见不统一或有违规操作时，我们要主动站起来，相互沟通。营业期间我们要做好维持好大厅秩序的工作，并快速正确的指导客户填写好各项凭条，为了开拓市场监测，创新服务理念，老师还给我们介绍了，爱心苹果的例子，这样能让客户感觉到我们的贴心服务，并且能够有更多机会宣传我们的产品。服务是永恒的主题，老师通过对我们的各项业务能力的指导，启发我们工作中要勤站起来相互沟通，于思考，充分研究客户心里，识别客户需求，以客户需求为导向，关注客户情感需求，注重每一个工作细节，学习以客户为中心的现代商业银行服务理念，树立正确的职业化意识与积极的服务心态，积极工作，主动服务。

客户来到我行，给他印象最深的不是我们的硬件设施，而是

我们“润物细无声”的服务。作为客户来到我行第一接触到的大堂经理，亲和的同时更加专业才能吸引和维系更多的客户，这就需要在我们工作之余研究金融市场，熟悉金融产品，对每一档在售理财的产品结构优点卖点拈熟于心，为每一位客户推介最适合他们的产品增加客户的满意度，老实的讲解，加深了我们自己学习专业知识，提高自身素质的紧迫感。最后老师给我们讲述了大堂经理在工作中遇到的最烦心问题——客户投诉。

处理客户抱怨要遵循以下几个原则：先处理心情，再处理事情。不回避、第一时间处理；了解顾客背景；找出原因，界定控制范围；设定目标；取得授权；必要时让上级参与，运用团队解决问题。寻求双方认可的服务范围；不作过度的承诺；交换条件；必要时，坚持原则。在理论的基础上老师给我们讲了很多生动有趣的案例，使我们茅塞顿开。通过这次培训，给我留下了很多深刻印象。只要干一行，爱一行，全心全意为客户服务，定能取得好成绩。银行大堂培训心得体会二20__年5月13日至15日我参加了贵州省分行组织的大堂经理第二期的培训，培训的地点在花溪干校。短短的三天让我收获颇丰，不仅开阔了眼界，还学到了如何做好本职工作，提升服务水平的业务知识，以及如何更好的让客户满意。

贵州省分行十分重视此次培训，给我们安排的老师也是经过精挑细选的。这次给我们培训的老师是磐石企管顾问有限公司的方瀚德方老师。他的授课诙谐机智，旁征博引，妙语连珠，使我们听起来通俗易懂，更好的掌握其内容。我们培训的内容主要有如何识别、引导和分流客户；形象大使的优质服务；营销技巧与话术大全；分流管理技巧；客户投诉处理技巧、实战演习等等。为了加强大家的团队协作精神和凝聚力，方老师把我们分成八个小组。我们这些培训的学员都是来自贵州各个地区，因此都互不相识。分组竞赛使得陌生的学员在短短的时间内形成一个团队。而且方老师竞赛的方式比较独特，大家积极发言，发言或者讨论积极的、正确的给予一次抽牌的机会，根据最后牌的分数来决定冠亚军。这种灵活的、

诙谐的教学方式让所有学员在三天中事半功倍，不管是从思想还是从知识方面都有了比较大的提升。

这几天我所学到的东西主要从以下几个方面概括：

一、态度决定一切要做好一件事情，态度是先决条件。

就算你再有知识、再有能力，但是你没有一个好的态度，你也不会成功的。作为一个大堂经理，我们需要的是热情与改变。我们要把每一天都当做是自己工作的第一天来面对。不要被生活中、工作中的琐碎之事磨灭的自己最初的热情与目标。只有我们充满了热情，我们才能在自己的岗位上快乐的工作。就像方老师说的，有快乐的员工，才有忠诚的客户，才有赚钱的股东。要想改变萎靡不振，浑浑噩噩的工作状态我们需要做到以下三方面：提供客户希望得到的服务，提高客户的满意度和忠诚度；提高我们的销售能力，提升网点业绩，实现银行零售业务愿景；提高员工满意度，激发员工的潜能。

二、形象的重要性

大堂经理就是银行的形象大使，客户进入网点第一个接触的就是我们。因此，要想给客户带来好的印象必须从我们的仪容仪表做起。爱美知心人皆有之。一个仪容仪表较好的人，往往会给人愉快舒服、赏心悦目的感觉，也会使大堂经理的亲合力得到较好发挥，顾客也会放弃戒备心理，主动配合接受服务。工行的大堂经理是为客户服务的最前台，客户对工行的第一印象一定意义上取决于大堂经理的仪容仪表，也是感受工行社服务好坏、做出服务选择的依据。仪容可以反映出一个人的精神状态，仪表则反映出一个人的礼仪素养。因此，在平时的工作中，大堂经理一定要重视自己的仪容仪表以及肢体语言。同时，大堂经理自己也要不断加强个人文化修养和综合素质的提高，培养出高雅的气质和美好的品德，使自己秀外慧中，表里如一。

三、如何更好的分流引导客户

分流引导客户是大堂经理的重要职责之一。特别是在工行，这一职责显得尤其重要。因为作为全国最大的银行，我们拥有的客户群也是最庞大的。随着经济的快速发展，金融业也逐渐成为老百姓日常生活的一部分，因此，工行每天接待的客户是数不胜数的。但是我们的柜面资源毕竟是有限的，所有业务都在柜面办理的话会占用过多柜面资源，延长客户等待的时间，从而降低客户对工行服务的满意度。因此，做好分流引导是十分重要的。要分流引导客户，首先是要多问，只有多问了你才会知道他是否属于应该被分流的客户。其次是要善于掌握客户需求，这样才能成功引导客户。三是要想客户之所想，急客户之所急，这样才能提高客户的满意度。

四、识别优质客户与营销客户

优质客户才是真正能给我们工行带来最大利益的客户群。因此，加强对优质客户的服务大堂经理的又一重要职责。现在工行的叫号机有识别优质客户的功能，因此，在bb机提示过后大堂经理要积极主动的将优质客户引导到贵宾理财区，了解客户的需求，然后将优质客户转介给客户经理进行深入的维护。营销客户也是大堂经理的一个职责，方老师主要是从基金营销和保险营销两个方面入手，交我们如何处理客户拒绝接受营销的情况，该使用什么样的话术才会打消客户的疑虑与拒绝。比如客户说他不需要保险，那我们就要把保险特点说出来，因为客户说他不需要保险是因为他没有发现他的需求。人生处处是保险，谁也无法预料自己下一步会遇到什么，保险就是给健康的人买的。我们就要把他的需求挖掘出来。总之，作为大堂经理，要在实战中提高自己的营销能力，为网点的发展，为工行的发展奉献自己的一份力。

五、正确处理客户投诉

最后老师给我们讲述了大堂经理在工作中遇到的最烦心问

题一客户投诉。处理客户抱怨要遵循以下几个原则：先处理心情，再处理事情不回避、第一时间处理；了解顾客背景；找出原因，界定控制范围；设定目标；取得授权；必要时让上级参与，运用团队解决问题。寻求双方认可的服务范围；不作过度的承诺；交换条件；必要时，坚持原则。在理论的基础上老师给我们讲了很多生动有趣的案例，使我们茅塞顿开。培训结束后，我的行囊装满了这几天的收获，我相信这些收获会在我以后的工作中慢慢展现他的作用的。

基层管理培训心得体会篇九

为期二十多天的岗前操练就要落下帷幕，这是让人难以忘怀二十一天，严重而又充沛，影响而又耐人寻味。在这些日子里，我们从校园走入工行的企业气氛，初步了自己的职场日子。这次操练，让我们对自己的作业岗位以及公司的优势资源有了更深入的了解和了解，从而能更快的习惯自己的作业岗位，充沛发挥自己的主动性，在做好自己的本职作业的一起，充沛展示青年职工的精神风貌，进步工行的全体形象，在作业中发挥更大的效果。

在操练的日子里，我们首要承受了几个方面的职前操练，内容包含银行的服务标准理念、安全防备，个人金融事务、世界事务，银行卡、电子银行、和银行运转办理事务常识；以及许多的模仿柜面操作操练。内容和形式都很丰厚多样，包含讲座，实践，和模仿银行操作等各个方面。获益颇深，为往后更好的作业打下了一个好的初步和根底。

作为刚走出校门的我来说，银行事务还有很大一部分的盲点和短缺，而事务操练关于进步我的事务素质是很有协助的。事务操练首要包含储蓄职工事务，管帐事务和根本技术操练几项内容。

储蓄关于银行的开展很重要，储蓄事务天然也是我们操练的第一项事务内容，首要讲了储蓄的规章制度，事务根本常识，

岗位设置及作业流程等，还包含一些操作技巧和流程，内容许多很细；其次是管帐事务的教学，要点关于定、活期一本通事务、存单事务、经营前预备和日间日中轧帐事务、单位存款事务、结算事务及电子银行和银行卡的有关事务，讲的非常详细，详细的操作我们也在模仿银行中许多操练，我们还应在往后的作业中加强学习，安定强化事务常识；还有关于两大技术的操练，点钞及传票录入，单一的作业非常简单烦，但只能一遍又一遍的吃苦操练才干进步。操练完毕时的查核是个进步质量的好办法，为了取得好的成果，我们都充溢热情的尽力操练，为往后的事务娴熟打下了夯实的根底。

事务操练是我们往后作业的钥匙，是干好其它作业的条件和根底，并且这项操练还必须在往后的实践中不断学习和充沛，才干跟得上工行的事务需求。

操练内容在我往后的作业中会有更好的使用和开展，学以致用，用才是意图，操练这种手法正是为了用这个意图。操练中渗入了往后作业的方方面面，从理论到实践都有所表现，秉承这些东西，操练的功夫才算没有白搭。

在操练中，教师们还给我们渗透了法制安全的常识，遵纪守法的意思在金融企业的表现是很明晰的，所以我们承受有关工行法纪方面的操练。主讲师首要向我们通报了有关金融业违法的相关信息，讲了刚入职场应留意的一些问题，特别强调了银行作业人员易违法的防备；法令常识讲座是关于银行业所用法令常识的浓缩和提炼，其间让我们关于民法及经济法等相关法令极为注重一下，别的还针对信贷及危险安居乐业等方面一切法令常识以事例方法向我们要点介绍。

法纪方面的操练是我步入工行承受的非常重要内容，用防备针还描述非常的恰当和形象。法纪操练让我理解了在金融失业从事作业的根本留意事项，关于往后的作业及个人出路都非常有意义。

这次操练是对我们新入行职工的注重和希望，省分行投入了许多的人力、财力，聘请到专业人员给我们进行事务常识的解说和礼仪辅导，一起又请到了几个地市分行多位经验丰富的领导以及优异职工为我们介绍根底常识和作业经验，让我们获益匪浅。短短的二十天，把我们凝集在一起，了解了银行的根本情况，融入了工商银行这个大集体中。操练对我的教育会永久辅导我的职场生计。

时间短的操练快完毕了，我们就要回到不同区域的岗位上初步作业，这期间我们培养了深沉的爱情，一起的阅历会是我们终身的财富。在工商银行操练校园这样优异的渠道上会培养出更多的优异团队，而我们则会成为愈加超卓的工行职工。千里之行，始于足下。我们会在往后的作业中结壮勤奋，把学到的常识运用到作业中，做一个有责任心，充溢自傲的工行新人！

基层管理培训心得体会篇十

信用卡营销不能停留在传统的习惯思维和做法上，要将新的营销理念和服务方式有机地结合起来，最大限度地提高客户质量。

民生银行信卡中心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民生银行信用卡系列产品的介绍，最后民生银行信卡中心石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。

在专业方面，金融行业最注重的是实践和诚信，需要 we 不仅仅在专业技能上有着全面的知识，而且要对市场有着准确的把握和分析能力。我行在银行业以及其他金融方面有着很大的优势、但是相对于中合型的银行业务来说对市场的了解相对来说还是比较缺乏的，而一个产品品牌的推广效果往往又决定于市场的反应，我们不仅仅要思考怎么有效的利用好我行信卡中心的有利资源去营销、更需要的是以一个整体的眼光来看待信用卡市场，这就需要我们产品的营销和市场有深入的了解和认识。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。

1、诚信是维系现代市场经济的基石，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。

2、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。

3、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积极，也让我们在未来的工作中端正心态、更加努力！

基层管理培训心得体会篇十一

我作为一名银行安全保卫工作的新兵，有幸第一次参加举办的全省安全保卫首期培训，感触颇深，这是省分行安全保卫部新班子上任后在全省安全保卫条线进行的一次“内强素质，

外树形象”的具体行动。其规模之大、人员之多、范围之广(基层分管领导),都尚属首次。通过这次培训,使我不仅系统地学习了有关安全保卫工作的相关法规和制度,也掌握了业务领域安全检查的重点和方法,学到了有关技防、物防设施的基础知识和消防常识,尤其是通过实地观摩一日操作演练和防抢劫演练及护卫队的实战表演,看到了自身工作中的不足,从而使自己进一步提高了对安全保卫工作重要性的认识,增强了工作的责任感和紧迫感。这对我今后更好地开展工作有着积极的指导意义。以下是这几天的培训总结:

一、提高对安全保卫工作的认识是做好安全保卫工作的重要前提

首先,安全保卫工作说起来容易,看起来简单,但真正干起来是非常不容易的,过去自己在基层行当领导,对保卫工作的认识比较单一,认为不出问题,不出事件,安全保卫工作就做好了,来到保卫部后,起初也觉得只要押运不出问题,也就没有什么了,一年的工作实践和这次培训使自己真正认识了安全保卫工作的内容很丰实,任务很艰巨,责任很重大,尤其是当前我行顺利完成了金库管理和押运工作的社会化后,安全保卫工作发生了很大的变化。如何适应新的变化,工作目标如何定位,是摆在我们面前的一个重要课题。

其次,做好安全保卫工作,不仅是我们的创建“平安建行”的基本要求,也是为确保社会稳定与和谐的一项重要基础。同时,随着公民民主和安全意识的提高,客户和员工的安全需求不断增长,要求我们要针对不同客户、不同交易方式提供相适应的安全服务,银行安全保卫工作的质量和水平,将成为银行竞争力和客户选择的一个因素。更重要的是股份制商业银行的安全防范水平、刑事治安案件和安全事故、员工违法犯罪状况等受到有关监管部门、投资者和公众更多的关注,安全保卫工作好坏,不但影响到银行的经营状况,更重要的是影响到银行的声誉,影响到投资者对银行的信心,影响到银行股票价格的波动。从这个意义上讲“安全责任大于天”

一点也不过分。从我们自身的经营和管理看，安全保卫工作也是确保我行各项业务健康稳定发展的前提和保障。一个健康、安全、稳定的经营环境，有利于我们集中精力发展业务，壮大自己，从而争取更大的经营业绩。反过来讲，不论我们业务发展的再好，一个案件、一起事故所造成的资金、名誉损失来看，总是得不偿失的。这一方面我们有着无数惨痛的案例。

二、强化安全防范意识是做好安全保卫工作的重要保证

从当前我行安全保卫工作面临的内外部形势看，我们的压力还是很大的。从内部看，全行的风险防范水平还有待进一步提高，对风险点的监控能力还有待进一步加强，由不得我们有丝毫马虎和松懈；从外部看，全省金融系统近期频频发案，转移库款、虚存实取、私自放贷、票据诈骗等等，案件形态多种多样。毫不夸张地讲，放松安全保卫无异于是将自己放在了火山口上。因而，我们有必要进一步强调以下意识：

一是“一把手”负总责的意识。行长在省分行安全保卫座谈会上讲到：“做好安全保卫工作首先是‘一把手’工程，……要认真贯彻落实“谁主管，谁负责”的原则，切实履行“一把手”作为安全保卫工作“第一责任人”的职责。不论是行处“一把手”，还是部门“一把手”，都要把“为官一任，保一方平安”作为自己工作的第一要求，确保本单位的人员、财产、业务安全。

二是全员讲安全的意识。安全保卫工作不是哪个人或者哪个部门的任务，而是我们每一位员工的任务。任何一个岗位的员工，对本岗位和本单位的安全负有天然的责任。不仅业务岗位的人员要讲安全，就是在我们看来一些非业务岗位也同样有其相应的职责。比如，门卫就要守好大门，防止可疑人员随意进出单位；司机就要保证行车安全，不仅要注意自己不出以外，还要防止他人给你造成的伤害；食堂管理，要注意食品安全，不仅要使大家吃得营养、吃得满意，还要吃得健康、

吃得安全。可以说，安全隐患有可能发生在任何角落、任何时间，我们全行上下每一名员工都应该成为自觉防范安全事故、案件的坚强堡垒。

三是“防患于未然”的意识。安全保卫工作必须要“防患于未然”，而不是充当“事后诸葛”。要坚持“安全第一、预防为主”的原则，真正建立起预防各类案件和灾害事故的长效防御机制，使防范工作走在各项工作的前面，真正做到未雨绸缪。对全行的各类风险点要心中有数，对外部治安环境形势要有准确的判断，以便于指导全行。要结合工作实际，根据不同情形制定突发事件应急预案，同时要组织好相关预案的演练工作，使员工真正掌握预案的流程、要点和防范手段，确保应急预案真正发挥作用。

三、强化保卫队伍建设是做好安全保卫工作重要基础

做好安全保卫工作，“物防”、“技防”是保障，但关键还在于“人防”。只有抓住了“人”这一基本要素，全行的安全防范才有保证。

一是要增强保卫人员的责任心。从事保卫工作的同志，一定要认认真真履行岗位职责，全心全意地做好本职工作。如果没有工作责任心，即使再有学识，再有能力，也无法做好本职工作。所以，要做好安全保卫工作，最重要的就是责任心问题，保卫人员必须切实增强责任心，认真履行保卫工作岗位职责。

二是要进一步提高保卫人员素质，建设一支适应股份制商业银行需要的安全保卫队伍。建立现代商业银行经营体制和管理体制，对安全保卫工作和保卫人员提出了更高的要求。我们要结合改革和发展的需要，努力加强自身的学习、掌握新的业务知识和工作技能，进一步提高综合防范能力。要切实关心保卫人员的工作、生活和学习，尽可能地解决他们在工作、生活中的实际困难，使广大保卫人员安于本职、勤于奉

献。同时，要在机构整合的基础上，坚持从严管理的方针，对不适应安全保卫工作的人员，要及时采取措施从保卫岗位上撤下来，确保保卫队伍的纯洁性。

三是要加强教育与培训，增强全员安全防范意识。要经常对员工进行职业道德和安全防范教育，引导员工树立爱岗敬业、乐于奉献的道德情操，提高员工的法纪观念和安全防范意识。要积极做好一线员工的防不法侵害、防治安事故、防安全事故、防突发事件的培训，制定和完善各种突发事件处置预案，开展一线临柜人员的安全防范技能培训和应急预案演练，提高员工识别不法行为和处理突发事件的能力，切实增强全员安全防范意识，努力提升全行安全防范整体水平和综合防范能力。

四、做好转培训是落实安全保卫工作，扎实推进平安建行的重要任务。

培训虽然结束了，但是下一步的工作仍很艰巨，保卫部门如何做好转培训是当务之急，这也是落实安全保卫工作，扎实推进平安建行的重要任务之一。一是要认真总结培训的经验 and 成果，结合本行实际稳步进行。二是要结合开展的创建平安建行的活动采取灵活多样的形式举办培训。三是要在全行形成氛围使人人懂安全，人人抓安全，力争使安全保卫工作再上新台阶。

基层管理培训心得体会篇十二

今年以来，按照中央关于加强党风廉政建设的一系列指示精神，严格执行县委关于党风廉政建设岗位职责的要求，现将自身廉洁自律情况汇报如下：

1、注重学习教育，增强反腐倡廉的自觉性

一年来，我在繁忙的工作之余，总是十分注重学习，积极围

绕党的性质、宗旨、奋斗目标和历史任务，以及在新形势下如何建设和发展社会主义，如何做好为侨服务和为经济建设服务等问题进行了深入思考，在学习和反思中坚定了政治理想信念，提高了素质，增强了明辨是非和抵御各种腐朽思想侵袭的能力，更加充分地认识到在当前形势下进一步树立廉洁自律思想、狠抓党风廉政建设、开展反腐败工作的重要性和紧迫性，并自觉地把它作为一项长期的事关大局的工作来抓，始终贯穿于“三个文明”的建设之中。

2、严格要求自己，筑牢廉洁自律的思想防线

在实际工作中，始终严格要求自己，时刻提醒自己务必遵照党的纪律，谨于言，慎于行。不断加强党性修养和党性锻炼，自觉抵制腐朽生活方式的侵蚀影响。按照“八个坚持、八个反对”和“两个务必”的要求，坚持发扬艰苦奋斗、勤俭节约的优良传统，吃苦在前、享乐在后，不断增强廉政勤政意识。认真遵守党的廉政和反腐败的各项规定，认真履行个人重大事项申报、住房登记等各项廉政制度，没有利用职务之便谋取私利，收受贿赂、没有以个人名义挪用、借用公款，没有违规用公款为自己购买住房，没有违规配备、使用小汽车和通讯工具，没有借任何名义公费旅游，大吃大喝、奢侈浪费，没有利用公款参与健身和其他高消费娱乐活动。

3、以身作则，严守纪律，认真履行责任

作为一名受党教育多年的领导干部，我深知自己的一切权利都是党和人民赋予的，任何时候都不能为自己谋私利。一年来，我始终以身作则，保持清醒头脑，努力排除和克服各种干扰和压力，认真履行好职责，全心全意为人民服务。

在抓好个人廉洁自律的同时，还注意加强对身边工作人员的教育、管理和约束，坚持从小事抓起，处处以身作则，率先垂范，从严要求，使他们牢固树立廉洁自律、艰苦朴素和遵纪守法意识，严格规范自己的一言一行。

虽然自己在廉洁自律方面作出了表率，履行了职责，但距县委、县政府的要求还有一定的差距，我将在今后的工作中，以十八大精神为指引，发扬优点、克服缺点，进一步严格要求自己，强化廉政教育和管理，团结好班子成员，认真贯彻落实党风廉政建设责任制，为盈江县经济又好又快发展做出自己应有的贡献。

本文来源：

基层管理培训心得体会篇十三

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我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

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该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，通过和员工一齐生日、节日聚餐，乒乓球、象棋、羽毛球友谊赛等，和员工每日持续一种愉悦的情绪，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

度看待自己带给的服务，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，提升管理潜力

何谓执行力执行力“就是按质按量地完成工作任务”的潜力。个人执行力的强弱取决于两个要素——一个人潜力和工作态度，潜力是基础，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，增强职责意识。职责心和进取心是做好一切工作的首要条件。职责心强弱，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，就务必强化时间观念和效率意识，弘扬“立即行动、立刻就办”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，改善工作方法。只有改革，才有活力；只有创新，才有发展。应对竞争日益激烈、变化日趋迅猛的这天，创新和应变潜力已成为推进发展的核心要素。

以上是结合本次省行培训资料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。

基层管理培训心得体会篇十四

作为__银行的新员工，第一期就参加了__银行的新员工培训班，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：

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，我们来自各个__银行分行的学员，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表，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。问及老师点的如此高超，传授技能技巧和经验时，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，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__银行一行九人的带队人，又是小组组长，我每一天坚持在早上和午睡起床时，提早15分钟，给学员寝室以及小组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__银行代表队有多么的团结时，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。

银行的培训生活结束了，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。

基层管理培训心得体会篇十五

20__年3月18日，我代表__分行参加了这次的银行员工培训活动。这次活动的主题是交流学习银行管理和文明优质服务的先进经验。通过此次银行员工培训，我开阔了视野，拓宽了思路，尤其是受到很多启发，对我们商业银行的服务有了更深层次的认识和体会。在此，仅以__分行的一些服务特点，

谈一点我此次银行员工培训心得体会。

一、银行员工培训——因您而变，让服务细分深化

走进__支行，非常感叹他们的服务三句话：客户是上帝，上帝错了也是对的，客户永远是对的。他们真诚对待每一位客户，竭尽全力做好每一项工作。敬业一词，在他们身上得到了真正的诠释。

银行是从事金融产品服务的行业。在当今银行业务你有我新，竞争愈演愈烈的形势下，要想赢得市场，就必须在不断抢先推出新产品的同时，重点抓好高效、优质的服务，而高效、优质服务的根本目的就是“把方便留给客户”。不把金融服务停留在微笑、礼貌用语等表象上，而是更加重视客户个性化需求，通过客户家庭背景、年龄结构、个人兴趣、心理状况等信息，从更深层面上了解和满足客户，维护和加强与客户之间的长期合作关系，实现双赢。随时随地以客户为中心，以高质量、多样化、特色化、个性化服务为手段，满足不同顾客多层次的需要，这样才能获得自身发展的最大持续动力。

二、银行员工培训——感恩上帝，是服务理念升华

每一个银行员工都应树立感恩的理念：感谢客户给银行带来的利润、效益和业务发展机会，感谢客户与我结缘，让我获得为他服务的机会，使我获得建功立业创收的机会；同时，也应感谢银行为员工提供展示自我的服务平台。只有树立感恩理念常存感激客户心态，才能真正从内心深处做好规范化文明服务，才能树立“以客户为中心”的服务宗旨，才能真正做到积极为客户服务，才能真正地服好务。服务文化是以服务价值观为核心、以客户满意为目标、以形成全员共同的价值认知和行为规范为内容的文化。文化建设不是一蹴而就的事情，要经过长期的沉淀和融合长成。南浔银行经常组织员工开展一系列服务文化灌输活动，促使员工通过参加这些活动建立习惯性的服务行为方式。活动的内容包括系列服务银行员工

培训、银行内部的服务活动等。这些活动既建树了服务理念，又使员工身体力行其中，培养了服务意识，养成了服务行为习惯。把服务要求升华为服务自觉，把服务做法升华为服务制度，把服务行为升华为服务习惯，把服务品牌升华为服务品质。让文化变成员工的行为风格，让服务核心价值深入人心，同时不断吸收其他行业、金融同业的先进理念和做法，经过长时间的锤炼，使这样的服务文化成为员工一致的思想与行动。

三、银行员工培训——客户满意，成服务价值取向

__分行营业部由于实行了比较完善的服务制度、机制和措施以及相关配套的附属规范，使该营业部全体员工不仅具有感恩上帝这样的服务理念，更重要的是他们把让客户满意做为服务的价值取向。在日常工作中真正做到了“因您而变”，因客户需求而变，“把方便留给客户”。真正实现了他们的服务三句话：客户是上帝，上帝错了也是对的，客户永远是对的。他们真诚对待每一位客户，竭尽全力做好每一项工作：无论是服务功能区的布局、服务机具的设置、便民设施的安排、物品摆放、提示和说明书的张贴、办理业务的引导和指引、甚至标识粘贴的位置；还是文明规范服务的制度、机制、措施和培训以及相关配套的考核、评价都无不考虑方便客户，都凝聚着他们对客户的呵护、细致、精心、周到和全面；从而使办理业务的客户无不感到温馨、关怀和体贴，无不享受尊重和高贵，无不感到客户是上帝这一诺言的兑现、演绎和诠释。这正是他们怀揣感恩的心，以赢取客户满意为服务价值取向，才使他们从上帝那里取得了丰厚的回报——使他们的业务增增日上，利润节节上升。

四、银行员工培训——注重流程，让服务常抓不懈

加大监督的力度和广度，形成多层次全方位立体化的监督体系。文明服务工作要做到常抓不懈，才能保证优质服务水平和质量的不滑坡，不动摇。除了制订和落实各项制度外，还

必须强化监督检查机制。南浔银行除了分支行日常服务监督以外，还聘请了第三方服务监督机构和专职监督员定期或不定期检查，并对检查结果进行通报，各网点对通报的问题及时整改。

优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。营业场所是银行的窗口，引导是一个银行服务的灵魂，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和良好信誉，客户在这里究竟得到了怎样的服务，只有通过明查暗访才能知道真相，因此，明查暗访是保证优质服务不走过场，不摆花架子的一个好办法。以普通客户的身份，通过看、听、查、问等方式，经常对营业网点的服务环境、服务态度、服务质量等进行明察暗访，并广泛征求客户意见和建议，解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个工作环节，树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。

五、银行员工培训——美化环境，使服务尊贵高雅

积极营造优美、舒适的服务环境。银行网点密布，方圆几百平方米就会分布着好几家银行网点，在银行同质化竞争的今天，人们自然而然的会把眼光投向那些环境舒适优雅的营业场所。银行装饰得亮丽雅致会带给顾客一种舒适感、尊贵感和安全感；同时让客户觉得出银行的实力。因此，营业网点要依据规范化服务标准，对营业室内外进行净化、美化，在外部形象设计上应追求鲜明、统一的风格，以起到无声的宣传作用。

南浔银行服务流程科学、服务内容广泛、服务态度良好，服务理念渗透到每一个部门和每一位员工心中，感恩上帝成为全员共同的价值认知。通过这次学习活动，我明白了__分行成为__地区唯一一家满分银行的原因。同时也发现了我行在服务管理工作中存在着很多“软硬件”建设方面的不足和此次海南省银行业协会组织者的“良苦积极”。在今后的工作中，我将把在银行员工培训学习到的服务管理方面的经验，

结合我行实际，很好的运用到实际工作中去，使我行的服务工作再上一个新的台阶。

基层管理培训心得体会篇十六

一直是招商银行的忠诚客户，这次给招商银行信用卡中心提供课程，进一步接触发现招商银行的**成功要素之一：

招行服务好，源自招商信用卡中心的主管经理们：

- 1、有压力但非常快乐的管理者。
- 2、有想法、愿学习的管理者。
- 3、有心得，即实践的管理者。

第一天上午下课后。马上让学员中午找任何机会去实践上午的内容。待下午一开课，精彩的案例全部涌现。

文君在中午休息的时候发现一名员工的脚扭伤，前去询问是否需要请假回家休息，员工感受到主管的关心，表明还有很多工作要完成，没关系，文君让员工可以穿自己的休闲鞋不用穿工作装的皮鞋。员工感谢，文君心中也很开心。---文君说：如果我们不在细节上关心员工，了解他们的需求和感受，只是一味的要求他们把工作做好，员工是没有动力的。

第一天课程结束后宣布，优胜的小组会在第二天会有精品。业务培训部的晓艳经理说，覃老师说服务是要超越客户的期望，明天大家会有惊喜。

第二天一早，每个团队的都有一束鲜花，鲜花的数量就是昨天大家的**成绩。每个人都那么的开心。也给我了一束鲜花，上课第一次被送花，感动呀。感谢晓艳给大家惊喜。

管理既服务，让员工满意，员工才会让客户满意。

最后的总结；刚好信用卡中心的老大在上海做工作谈话，有一点我们不谋而合：每一名管理者，都是服务改善的推手，对现有的产品、制度、流程都有责任从客户的角度进行审视，然后在公司内部进行产品、流程的优化。

每个管理者，不单是执行者，更应该是思考者和推动者。