# 最新银行个人培训心得体会总结 银行培训个人心得体会(大全8篇)

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2025-04-22

*心得体会是个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。银行个人培训心得体...*

心得体会是个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

**银行个人培训心得体会总结篇一**

谢谢各级领导给我带给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，这只是总行给我带给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1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1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16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。

**银行个人培训心得体会总结篇二**

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、惠农卡能产品，抓好全年每个季度每个时间段。(.com)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。

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。

**银行个人培训心得体会总结篇三**

不知不觉，已经上班两天了，想想以前的自己很是羡慕在信合上班的他们，他们专业、热情，我多想像他们一样，帮助到每一个需要帮助的人，终于我现在能从事和他们一样的工作，加入信合这个有爱的大家庭，成为他们其中的一员，我感到很荣幸。

美好工作的第一天从晨会开始，我满怀期待也诚惶诚恐，期待能够更好的帮客户解决他们的问题，也担心自己一无所知，刚开始，我拿着本子在旁边一边看着前辈们操作，一边记笔记，因为手速较快几笔业务下来我还是比较懵，前辈们让我试着自己操作不要担心，他们在旁边教我，我开始学着最简单的存、取、转、等最常用的基本业务，看似简单的事情要做好其实并不简单，我的师傅张姐告诉我:一定要细心、耐心、不能出一点差错，这不仅关乎我们个人的罚款，更关乎到客户和公司的利益，我们不能给客户给公司带来利益损失，作为服务行业不能忘记我们的服务理念，不能辜负每一位客户对我们的信任。

在同事们的帮助下我逐渐上手了，这两天帮了很多客户办理小额转账或存款，在交流中得知他们是向在外的学子们汇生活费，看着他们两鬓白发，双手紧握存款，在工作人员的帮助下填好单子，甚至写错几次单子，对我们而言很是简单的事情但是对知识文化有限的他们而言，却是考验是难题，幸好还有我们的工作人员可以帮他们，我百感交集，想想自己在外求学多年，我年迈的父母每个月给我寄生活费亦是如此，我感谢他们帮助我的父母也帮助了我，这一刻我才知道，他们寄的不只是钱，是寄托、是信念、是希望、是爱!

我很庆幸，我能来到\_\_银行三洞分理处工作，认识我们信合有爱的家人，帮助到信任我们的客户，今后，我一定尽快适应工作环境，强化工作技能，为我们的客户办实事办好事，做一名合格的信合员工。

**银行个人培训心得体会总结篇四**

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.营销理念和服务方法有机地联合起来，最大限度地提高客户品质。

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，公司特别进行的新员工入职培训。对员工培训的器重，反应了公司“看重人才、培育人才”的战略方针。加入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，大家都很爱护这次机遇，早早地就来到公司，为培训做筹备。

这一次培训的重要内容主要是公司的基础情形先容和民生银行信用卡系列产品的介绍，最后民生银行信卡中央石总还顺便讲了企业文明与发祥，使我们在最短的时光里懂得到公司的根本运作流程，以及公司的企业文化、企业现状、策略计划和体系的公司营销理念方面的专业常识，通过这次培训，让我们受益匪浅、深有领会。

这次培训中，让我们对自己的工作岗位以及公司的上风资源有了更深入的意识和了解，从而能更快的适应自己的工作岗位，充分施展自己的自动性，在做好自己的本职工作的同时，充足应用好公司的优势资源，最大后果的为公司发明效益，公司的疾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、以及良多为人做事的准则与办法，从而和之前的自己进行对比，认识到自己的不足，及时改良，对以后的工作的发展以及个人的发展都是十分有利益的。

在职业化的立场方面，每个人都应当有一颗创业的心，首先咱们要明白的是我们不是为公司打工、不是为老板打工，我们是为本人打工，要信任自己能做好，要有一颗很热诚恳，一双很勤奋的手、两条很忙的腿跟一种很自在的心境。作为在信誉卡核心的员工更是如斯，一方面我们要不拘泥于一些传统的销售理念，要擅长冲破、有创意的主意，同时又要以大局、团队为重，不能太过于个性。而后就是当前在做事的进程中要留神方式，这样才干让工作效力更高、减少无谓的加班，事件也会做的更好。

在专业方面，金融行业最重视的是实际和诚信，需要我们不仅仅在专业技巧上有着全面的知识，而且要对市场有着正确的掌握和剖析才能。我行在银行业以及其余金融方面有着很大的优势、然而相对中合型的银行业务来说对市场的了解绝对来说仍是比拟缺少的，而一个产品品牌的推广效果往往又决议于市场的反映，我们不仅仅要思考怎么有效的利用好我行信卡中央的有利资源去营销、更需要的是以一个整体的目光来对待信用卡市场，这就须要我们对产品的营销和市场有深刻的了解和认识。因而，我倡议是不是公司以后的培训能够邀请一些资深的营销或者市场方面的人士来进行培训和领导，这样我们就能更好的以市场的眼力来思考信用卡业务，从而能更好的为客户服务为公司创出更好的事迹，公司员工的知识层面也会更加全面。

**银行个人培训心得体会总结篇五**

从7月11日去中国邮政储蓄银行成都分行报到后，就一直都在郁闷中度过，原本以为可以留在成都五城区实习，但是成都分行人事主管明确告诉我们我们都要被分到成都的近郊，如新都，温江，双流，都江堰这些，原则上按生源地分配的，但是由于女士优先，回彭州的名额就让给了女生，我就来到了华阳。

7月13日到了华阳后，说是把安排在华阳总部实习的，都去认了师傅的了，结果第二天去又变卦了，变成了去下面的双流藉田镇，这一系列的变故让我相当郁闷，不过还好去了藉田镇发现那里还是比较可以，里面的苏姐，王阿姨对我多好的，第一天去就让我碰钱，晚上苏姐把我带到她家里去吃饭，还给我洗葡萄，让我坐在沙发上看电视休息，虽说藉田这地方是偏远点了，但是交通还是方便，811路到华阳车站，也有客车到城北客运中心站，藉田邮政银行的新网点还不错，3层楼，才从老网点搬过来半个月，里面的保安周哥也是个爱帮助人的哥们，这一个星期发生的事情让我越发觉得基层的人确实比机关里的人热情多了，没什么架子，也乐于教你，第一天才去那报到，就去营业部修了一个上午的复印机，之前在成都市分行我就不会操作复印机而向人请教结果挨了个冷眼，通过这一上午的摸索，复印机的各个功能我也就熟悉了，完事了就帮着他们复印身份证，这两天正赶上农民领社保，生意很火爆，下午我在里面帮着点钞，然后把钱放进桌下的保险柜，5点钟的样子还指导我扎了下帐，晚上在苏姐家吃晚饭便去超市买了些洗漱用品，回到营业部的寝室，坐在床上耍着手机，第一天就是这样过的。

第二天早上是农民来邮政银行取社保局发的钱，7：30我开门去吃饭时外面就站了60多个人，背着背篼满脸笑容，8:30一开门这些农民就像去超市抢购一样，场面壮观，整个上午我就是站在大堂，指导他们填单据，签字还有帮他们按密码，下午去营业部里面端根凳子坐在王阿姨边上，点了一笔20万的款。

现在我们那除了王阿姨，苏姐，白大哥是老革命，\_\_(\_\_学院入职一年)，\_\_(西财入职1个月)都是新员工，只不过他们都是正式员工，接受了两个月的岗前培训，我和孙覃完全是新人，还要学习很多很多，2楼是以后的信贷部，现在的藉田是百废待新，王阿姨说后面还要搞信贷，公司业务，未来5年这里才能完全成熟。

目前藉田支行加保安(含我和\_\_)一共10个人，人手还是比较缺，我昨天请假回家拿锅碗瓢盆，他们都不是很愿意我耍假，现在每天开三个窗口，一个保险业务，两个储蓄，老年人动作慢，按不来密码，不知道字签在哪，没有个人在大堂引导着，会严重影响办业务的速度。所以在那能做到事还是算不错的了，总比让你在那闲着，对你不理不睬的好，万事开头难，希望是个好兆头，这也算是喜从悲中来了!

**银行个人培训心得体会总结篇六**

x月，风和日丽，我和我的同事们一样，怀着空杯的心态和期待的心境，参加了市行组织的前台人员业务培训班的学习。虽然是短短的x天，但课程安排紧凑，一天半的授课，半天的讨论，原以为是枯燥乏味的.业务学习，在几位领导和教师深入浅出的细致讲解中，异常是从我们身边熟悉的工作、日常的生活入手，生动的例子、幽默风趣的语言，深深地感染了我，原先业务培训学习也能够这么生动活泼的，让我有种耳目一新、意犹未尽的感觉，尤其是讨论课课堂上同事们进取、热情、高亢的发言和大家精彩辩论的氛围，不仅仅给人几分活力，更让人感慨颇深。

下头，我就参加本次培训谈谈我个人的一点心得体会。

一、与时俱进强素质

学习能够提升素质、学习能够开启智慧，学习是应对竞争激烈的社会的需要。虽然学习已经结束了，但行长在课堂上讲的话语仍在耳畔回响：“业务学习，从大的方面讲，是为整个x行的发展，但关起门说话，我们都是一家人，学习是为你自我，应对竞争激烈、优胜劣汰的社会，你不去充实自我，下一个淘汰的就是你。”多么质朴的语言，一语道破学习有多么重要。一方面，仅有不断学习理论知识，才能提高自身素质，才能对业务知识的学习有端正的态度，才能有科学的人生观和价值观。另一方面，也要着眼实际，要紧紧围绕当前我们工作中遇到的重点和难点问题，开展业务知识学习，才能使自身素质尽快更新，才能在立足本岗位的同时，认真研究和解决岗位工作中遇到的新问题，才能有长远的目光、规划和创新精神，才能为本部门的发展供给好的提议和措施。也仅有不断的跟进业务的更新变化，才能在实际工作中，应对复杂的局面，沉着应对，用学过的业务知识去指导工作，推动工作的发展。

二、创新思维抓服务

说起服务也许是老生常谈，服务在字典中的讲解是为国家、团体、他人的利益或为某种事业而工作。从建国到此刻，也许人们心中一向都是理解为字典中的表面现象，说实在我本人也一向如此以为，只要有着满腔热情，就是周到的服务，但经过丛主任的一番细致讲解，使我深刻的领会到服务有着更深的含义，服务有外延和内涵，我们平常所理解的只是他的外延，而内涵更需要我们去挖掘，这就需要我们有创新的思维。因为我们的外延式服务，如微笑服务、三声服务、幽静的环境等等，已经无法满足客户的需求，仅有加强内涵式服务，如对客户细分实行差别化服务、针对不一样客户实行量身定做理财产品、使客户在我行的产品有单一变成多种、实行亲情式服务、帮忙客户提高产品收益等等，才能留住客户，才能够打动客户的心，重而挖掘更多客户资源，才能有同他行抗衡的资本。其实只要我们能创新思维去搞服务，去抓服务，才能使我们的服务水准上升为一个新的水平。

在这次培训班中，每课同事们都很早来到教室，讲课时认真的听，仔细的记笔记。从大家的身上我也感到了一种活力，一种动力。我会将这次学习所获运用于工作，更会以这次学习为契机，强化学习，尽职尽责做好本职工作。

**银行个人培训心得体会总结篇七**

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。

x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x银行信用卡系列产品的介绍，最后x银行信卡中心x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。

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，需要我们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，这就需要我们对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x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。

**银行个人培训心得体会总结篇八**

时光飞速，进展半年时间就过去了，经过一段时间的努力，得到领导和同事的.信任和支持，由柜员调到大堂经理职位，可我对大堂经理这个职位很模糊，认为大堂经理就是坐在大厅为客户解答一些问题，填填单而已，还是比拟轻松。

可是经过去浦发银行培训和学习，让我深刻明白了作为一名大堂经理的重要性，更深入了解大堂经理岗位职责，要用心体验，更将微笑挂在脸上，将热情融入行动中，以良好的仪容仪表，“润物细无声“的效劳，迎接每一位进入我行的顾客。

说起来容易做起来难，但是我没有气馁，我自学公关学，礼仪效劳，演讲与口才，功夫不负有心人，现在我在实践中摸索出有效的工作方法，即是脚要动，手要快。嘴要勤，眼要疾，嗓要甜，脸要笑，业要熟，脑要记，掌握了八个要领，我慢慢地融入到工作中去，急客户之所急，想客户之所想。

我坚持以\"以客户为中心”的效劳理念，牢记树立\"客户第一，效劳至上”的思想，客户是我们的衣食父母，客户来我行营业大厅首先映入眼前的不仅仅是室内的装修环境，而是一张张微笑的脸，一句句亲切的问候，大堂经理是公众效劳的一张名片，更是我行营业网点形象大使，她不仅有良好的个人形象，文明的言谈举止作为支撑，而是在与客户交往中表现出交际风度，直接代表我行的形象，所以我着重这方面下功夫。利用休息时间走返各大银行，感受他们的效劳，学习他们的先进经历，来弥补我对工作中的缺乏，同时我也向客户宣传我行优惠业务，开掘身边客户资源，虽然每天工作很累，但是我觉得很充实。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn