# 最新银行礼仪培训心得 银行礼仪培训后的心得体会(实用15篇)

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2025-04-10

*在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。银行礼...*

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**银行礼仪培训心得篇一**

在现代社会，银行业已经成为了人们生活中不可或缺的一部分。然而，随着竞争的日益激烈，银行业务的复杂性不断增加，银行礼仪也变得越来越重要。作为从事银行业务的员工， 我们被要求具备专业技能和强大的服务意识，不仅仅要在业务上能给客户提供优质的服务，同时还要具备良好的礼仪素质。因此，为了提高职业素质，我参加了银行礼仪培训，并在此过程中获得了许多启示和感悟。

第二段：学到的重要性

对于从事银行业务的人员来说，良好的银行礼仪不仅可以提高的自身素质，还能加强公司形象和客户满意度。通过培训，我深刻认识到银行服务行业的职业特点和要求，学会了如何在日常工作中进行礼貌交流、细致入微的服务处理和规范的职业形象。这些优秀的职业行为举止，对于较高的服务品质和强化客户关系至关重要，而银行礼仪的培训正是提高职业素质的一个重要途径。

第三段：学到的具体内容

培训中所学具体内容不仅帮助我提高了服务质量，还在人际交往方面有了长足的进步。比如，我学习了如何在与客户交谈时保持机智、友好和专业的姿态。此外，我们还学习了如何在不同的人际交往场合运用不同的礼仪方式，进一步提高了工作的效率与流程。

第四段：感受

通过银行礼仪培训，我意识到良好的服务礼仪和专业素质与个人形象风度同样重要。在以后的工作中，我会积极运用所学知识，不断改进自己，提高自我价值和服务水平。回想起当初参加银行礼仪培训时，企业老师设计的那些实践和培训内容都非常有竞争力和创造力，处处体现了服务心态和客户优先的理念。“服务就是以客户为中心，而礼仪则是塑造自己和企业品牌的重要方式。我会更加努力地学习和实践，以提高自己在银行行业中的竞争力，为企业和客户做出更大的贡献。”

第五段：总结

通过培训，我认识到银行礼仪是银行从事人员和客户进行沟通交流的桥梁，像沟通，表达习惯这样的基本能力，只有通过不断学习和实践才能不断提高。同时，我们还应该意识到，服务不只是需要技术和技能，更是需要心态和情感的共鸣。在未来的工作中，我将不断学习、提高自己的综合素质，把优秀的企业文化融入工作的每一个细节之中，将银行礼仪不断运用到工作中，提升自己的职业素养，让我的职业生涯更加光明和成功。

**银行礼仪培训心得篇二**

银行既是金融机构，又是服务机构，因而在面对客户时需要遵循一定的营销礼仪。为了提升员工的服务质量和礼仪水平，我所在的银行组织了一次营销礼仪培训，并且我有幸参加了培训。在这次培训中，我体会到了银行营销礼仪的重要性和实用性，这对于我以后的职业发展与个人素质提升都有着积极的意义。

首先，在培训中，我们了解到了银行的形象管理和服务意识的重要性。银行是一家服务机构，客户对于银行的印象很大程度上依赖于该行员工的形象和服务水平。我们应该注重自己的仪容仪表，保持整洁和庄重，给客户留下良好的第一印象。此外，我们还应该不断提升自己的业务能力，积极主动地为客户提供帮助和建议，使客户对我们的服务感到满意。这些都为我们树立了良好的服务形象，塑造了银行品牌。

其次，在培训中，我们了解到了顾客导向的营销思维和行为。顾客是银行的核心，我们的目标是满足客户的需求和期望，以建立良好的客户关系和稳定的客户群。培训强调了与客户沟通的重要性，告诉我们要在接触客户时保持微笑，用亲切和热情的语言与客户交流，倾听客户的需求，并提供适当的建议和解决方案。通过这种方式，我们可以增强银行与客户的互动性，提高客户满意度，促进银行业务的发展。

再次，在培训中，我们了解到了礼仪的重要性。在银行工作中，文明礼仪是不可或缺的。我们培养了与客户交流时的基本礼仪，如礼貌用语、身体语言和仪态等。通过这样的培训，我更加意识到礼仪对于工作的重要性。礼仪不仅体现了一个人的教养和修养，还能够有效地改善人与人之间的关系，提升自己的形象和信任度。在银行工作中，一个礼貌、热情和专业的员工不仅容易给客户留下好印象，更能够为银行赢得更多的业务和客户信任。

最后，在培训中，我们了解到了如何处理客户投诉和矛盾的方法。在银行工作中，难免会遇到不满意和抱怨的客户。这时候，我们需要以平和的心态面对客户的投诉，耐心倾听客户的诉求，并及时给予解决方案。培训中，我们通过案例分析和角色扮演的方式学习了有效处理客户投诉的技巧和方法。这些技巧都非常实用，让我在日后工作中能够更加从容地面对各种客户矛盾和问题，并尽力解决。

通过这次银行营销礼仪培训，我在银行行业的工作经验和个人素质方面都取得了很大的提升。我深刻认识到银行服务形象和礼仪对于银行业务和个人发展的重要性。在以后的工作中，我将更加注重自身的形象管理和礼仪修养，主动提升自身的业务能力和服务水平，更好地为客户提供优质的服务。我相信，通过不断的学习和积累，我将在银行营销礼仪方面不断提升自己，实现自身的职业成长和发展。

**银行礼仪培训心得篇三**

银行是我们生活中不可或缺的金融机构之一，银行行长是银行中最高权力的代表，具有统筹协调全行业务的重要职责。然而，在日常工作中，银行行长身兼多职，常会在各种场合接待客户和公司内部人员，这就要求他具备一定的礼仪素养。最近，我参加了一次银行行长的礼仪培训，并深受启发。在这篇文章中，我将分享我的心得和体会。

第二段：培训内容

在这次培训中，我们学习了礼仪的基本知识和技巧，比如如何正确地握手、如何正确地坐姿、如何穿着得体，以及如何在正式场合下做出恰当的表达和举止等等。同时，我们还了解了如何根据客户及公司内部人员的不同位置和身份，采取适当的语言和行动。通过学习，我认识到礼仪不仅是一种表面的方式，更是一种表达尊重、互动和融洽关系的方式。

第三段：体会和感悟

在学习的过程中，我深刻感受到了礼仪的重要性。一方面，礼仪可以增加自己在对方心中的信任和好感，从而为今后的合作关系打下良好的基础；另一方面，礼仪也可以显示出自己对客户和公司内部人员的重视和关注，增加客户及员工的归属感和认同感。因此，我坚信在今后的工作中，无论是对客户还是对公司内部人员，做好礼仪这门课程仍然是非常必要的。

第四段：实际操作

在培训结束后，我们进行了实际的模拟操作。我们小组的任务是演练接待一个有重要身份的客户。在实际操作中，我们全组成员按照礼仪的要求，整齐划一的站成一排，向前客户致以敬礼，然后前往会议室进行会议。整个过程中我们大家操作一致、流程清晰、步伐优雅，在客户心目中留下了良好的印象。

第五段：结语

本次培训让我深刻体会到了礼仪的重要性，也让我对银行行长这一职位有了更深入的认识。要想成为一个出色的银行行长，除了深厚的专业知识和管理能力外，良好的礼仪素养同样不可或缺。我将会按照培训的要求加强学习和实践，不断提升自己的礼仪素养，为公司和客户带来更多的价值。（1200字）

**银行礼仪培训心得篇四**

今天，我很荣幸参加了医护礼仪培训，在这场期盼已久的礼仪学堂中获益良多。首先，很感谢\_老师在百忙之中抽空为我们传授礼仪文化。培训一开始，宋老师讲了自己亲身经历的故事，把我们每个人带入到她的故事情节之中，仿若自己就是宋老师心中那位神圣的白衣天使。同时，我也很感动，感动的是，在现如今这个医患关系如此紧张的社会，还会有患者能够对医护人员如此感恩。那一刻，我的心被深深的触动了，对护理这份天职又多了一份敬畏和喜爱。

授课内容从一个\"礼\"字开始，贯穿整个培训。礼，乃制度也;仪，乃行为举止也。我们常说中国乃礼仪之邦，但礼仪却体现在了欧美以及日韩之国，所以我们应该把礼仪找回来。

在医疗服务行业，医护工作者的形象不仅仅代表个人形象，还代表了科室、整个医院乃至整个行业的形象。好的工作形象既是自身价值的体现，还能提升科室和医院的社会美誉度。宋老师从医护工作者形象礼仪、医护工作者沟通礼仪和情绪管理等方面进行了详细的讲解。一个人能否给到别人良好的印象，第一印象很重要，而第一印象又体现在仪容仪表、视线、衣服色彩、姿势、态度。宋老师优雅的肢体语言告诉了我们在工作中该如何端庄优美的坐、立、行、走。我们作为医护人员，护理礼仪更是一种道德的修养。护理工作是一种独特的艺术，护理专家王秀英说过：护理工作可以发扬女性的力和美。这里所说的\"力\"指的是女性的性别魅力及优势，\"美\"则包含着护士的礼仪。护理工作这种艺术美，是通过护士的言行举止、仪容仪表来体现的。良好的礼仪可以体现出护士的文化修养，审美情趣及知识涵养，是个人自尊自爱的表现。良好的还能潜移默化的净化人的心灵，并可以通过劝阻、教育等形式纠正患者的不良生活习惯。同时，礼仪讲究和谐，重视内在美和外在美的统一，当一个人重视了自身的美化，人际关系将会更加和睦，医患纠纷将会逐步减少，生活也将会变得更加温馨。

其实，很多时候的医患矛盾都是因为沟通不当所引发的。而良好的语言沟通便能架起医患之间的心灵桥梁。中国有句俗话叫\"礼多人不怪\",\"您好、请、谢谢、抱歉、请慢走\"等礼貌用语应常挂在嘴边。为了避免长期以来，护患关系一直停留在单纯的输液打针，做护理做治疗等机械性性的执行医嘱上，我们应更加对病人多一些交流。一句温暖的话语，一个文雅大方的姿态，一个自然亲切的表情，都可以有效的排除病人紧张焦虑的心情，为早日康复而积极的配合各项治疗和护理。在病人沮丧时，我们应该安慰鼓励病人;在病人不配合的情况下，我们应采取劝说、指令性的语言，切勿言辞犀利，指责，讥讽病人;对于病人的隐私，我们应该采取保密的态度，不可在背后议论病人病情，以免不恰当的言语引起不必要的纠纷。

一个真诚的微笑胜过千言万语，使人心情愉悦。我记得有句话是这么说的：微笑是最这个世界上最廉价的投资也是最快乐的投资。我们每天面对在疾病痛苦中挣扎的患者，微笑对于我们来说就好比一把\_，可以开启通向患者心扉的大门。当我们以真诚的微笑服务于患者时，便缩短了医患之间的距离。当我们以真诚的微笑取信于患者时，便消除了医患之间的陌生感和距离感。

通过老师的医护礼仪培训有助于我们对审美意识的提高以及对医患关系的正确处理。在今后的工作中，我们要对病人多一点理解，少一点抱怨;多一张笑脸，少一分冷漠;多一份关怀，少一份疏远。努力做到\"三个主动\"、\"五个一样\",坚决避免\"18秒钟\"、\"门把式\"医务人员，力争将健康快乐带给每一位病人。

三个小时的培训时间过的很快，我还有些意犹未尽。培训结束后，我有了一个想法，我想把笑容传递给更多的病人。回到导诊台我并没有第一时间去取口罩，而是在没有戴口罩的情况下，面带笑容和病人交流，这样患者便能清楚的看到我的笑容。整个晚上心情都美美哒，因为我的笑容，收获到了病人们无数声的谢谢!也因为我的主动问候，收获到了病人们无数张笑脸!

银行礼仪培训心得3

**银行礼仪培训心得篇五**

为了加强师德师风建设，我校组织了教师礼仪培训，使我对教师礼仪有了新的认识。我以为，师德师风所包含的内容，自古就是“教书育人，为人师表”。但“育人”随着时代的发展，不断有新的内容，现在我们社会主义国家是培育“有理想、有道德、有文化、有纪律”的四有新人。要求老师具有一定的政治素质、思想素质、业务素质。

在业务素质上，为了给孩子创造一个良好的教育环境，要求老师掌握现代化的教学技术。师德师风应注入新内涵新时代的师德师风应注入新的内涵：一是视野和思维不能仅仅着眼于孩子的现在，要像邓小平提出的“教育要面向现代化，面向世界，面向未来”;第二，不能用过去的社会意识形态来教育现在的学生;第三，在教育过程中，要开发孩子多方面的智力，根据孩子的具体情况而把教学具体化。

从我们的民族传统上讲，当教师最重要的就是要诚信、守礼，这也是人的品德的形成。受教育者要得到的不仅仅是知识，更重要的还是品德。教师在传播知识的过程中，他的性格、品德包括价值观都会影响到学生的成长。统一的标准揉在一起的。我们对班主任的选择标准是：平易近人、严中带慈、公平待人、勤奋好学。

严厉并不是苛刻，老师也是有七情六欲的，但不能把学生当作发泄的对象，这不是教育学生。我觉得传统中的师德师风与新时期的师德师风都应该是一样的，但现在存在的区别在于：师生关系的变化。以前的学生对教师要绝对服从，但现在则要求教师对学生也应尊重，这是个进步。因此，新时代的教师在关爱和严格要求学生上要提出新的标准。

教师的教学水平和内在修养一样重要。所以作为一名人民教师，就必须“铸师魂、倡师德、练内功、树形象”。作为一名普通的人民教师，认真备好每一堂课，认真上好每一堂课，不断提高自己的业务水平是根本，但仅仅做到这一点还不能说你就是一名合格的教师。做为教师，还应加强自身的人格塑造，要做一个高尚的人，有着良好素质的人，这样你的一言一行才能感染你的学生，美化他们的心灵，否则，也可能污染他们纯洁的灵魂。

通过这次教师礼仪的集中学习，在以后的工作中我要从思想上行动上提高自己的工作责任心，树立一切为学生服务的思想。提高自己的钻研精神，不要遇难而退，要发挥敢于与一切困难做斗争的思想和作风。刻苦钻研业务知识，做到政治业务两过硬。

银行礼仪培训心得体会3

**银行礼仪培训心得篇六**

这次礼仪培训使我深刻认识到，银行工作礼仪训练的重要性。我们中华民族素有“礼仪之帮”的美誉，可谓历史悠久，我国历史上第一位礼仪专家孔子就认为礼仪是一个人：“修身养性持家立业治国平天下”的基础。礼仪是普通人修身养性、持家立业的基础，是一个领导者治理好国家、管理好公司或企业的基础。生活里最重要的是以礼待人，有时侯礼的作用不可估量，从某种意义上讲，礼仪比智慧和学识都重要。随着社会的发展，商业银行也是越来越多，面临着日趋激烈的竞争，能否在竞争中保持优势地位，独树一帜，不断发展壮大，因素固然很多，其中，良好的品牌形象无疑会起到非常重要的作用。从某种意义上说，现代的金融市场竞争是一种形象竞争，银行树立良好的形象，因素很多，其中高素质的员工，高质量的服务，每一位员工的礼仪修养无疑会起着十分重要的作用。

我们中国银行是一个服务性行业。在服务中，只有把品牌效应和优良的服务结合起来，才能达到客户满意的效果。优良的服务与人的举止行为有关，与银行员工服务质量的技能技巧有关，更与我们的礼仪修养有关。员工的.礼仪修养不仅体现了一个行业自身素质的高低，而且反映了一个银行的整体水平和可信程度。如果每一个中行人都能够做到接人待物知书达礼，着装得体，举止文明，彬彬有礼，谈吐高雅，就会赢得社会的信赖，理解，支持。反之，如果大家言语粗鲁，衣冠不整，举止失度，接人待物冷若冰霜或傲慢无礼，就会有损银行形象，就会失去客户，失去市场，在竞争中处于不利的地位。

随着日趋激烈的金融同业竞争，我们积极应对发挥已有的竞争优势，着力提高核心竞争力，提高服务质量，才能赢得市场商机，赢得可持续的质量效益型发展，进一步树立最富价值的现代商业银行的信誉形象。该行牢固树立“服务是立行之本”的服务理念，不断增强服务意识，转变服务观念，强化服务措施，从服务质量、服务手段、服务内容、服务态度、服务环境等方面入手，狠抓优质文明服务，提高优质文明服务的整体水平。认真落实“以人为本，服务至上，全面提升服务形象”的服务理念，以科学发展观为指导，从基础抓起、从细节抓起、从规范抓起，全面打造服务品牌，把“视客户如家人”作为全行员工的服务理念，让客户进入银行行有一种如家的感觉。其中，我们中国银行职员的仪容、仪表、礼仪，也对行业站稳市场发挥着积极作用。

中行要积极践行科学发展观，创新、发展、提升核心竞争力，我认为要从以下几个方面做起：

3、核心竞争力的提升，全行员工自觉树立以客户为中心，以市场为导向，以满足客户高层次服务需求为目标，以推进规范化、标准化服务为基础、通过提升员工服务技能和服务效率为重点，改善整体服务环境，完善客户分层服务体系，努力营造大服务格局，全面提升核心竞争力。把中国银行的规范化服务正逐渐演变成一种文化，演变成爱岗敬业的服务精神，演变成全行员工服务为本的道德观、价值观。

这次礼仪培训使我受益匪浅，作为一名中行的服务人员，要严格规范自己的服务言行，在今后的工作中，微笑的聆听客户的来电，耐心的解答客户的请求，用一颗健康的心态来面对我们的客户，用一颗健康的心态来面对自己的工作，用良好的仪容仪表和精神面貌来塑造中行良好的服务品牌形象，使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给新老客户留下美好的印象，争取做到一名优秀的中行服务人。看似短暂的一生，其间的色彩，波折，却是纷呈的，深不可测的，所以才有人拼尽一切阻隔，在路漫漫中，上下而求索。

**银行礼仪培训心得篇七**

我于\_\_年2月开始就职兴业银行，在这一年多的时间里，兴业给我的感觉始终都是顾客至上、服务至上，无论遇到多么复杂的业务、多么难缠的客户，每一位职员都会以谦和、友好的态度去应对，良好的服务使我们行的业务量也是与日俱增。我曾以为这样的状态就足够应对日趋激烈的行业竞争，但通过服务礼仪培训我才更深刻的感觉到，服务礼仪是一门多么高深的学问，不是简单的谦和、友好就可以做到的，如果想在激烈的市场竞争中始终名列前茅，就必须具备其他银行所不具备的高品质服务。

我一直认为自己是一个很有礼貌的人，对待客户谦和有礼，面对投诉懂得解释，但是服务礼仪教会我们，银行业已经从简单性、保姆型、服务型转向了复杂性、专家型、营销型。客户需要的不仅是你友好的服务态度，更多的是他所不具备的专业知识，我们要懂得客户的心理，用自己的专业知识和技能，为客户提供他最需要的服务，你用最快的速度为他解决了他的问题，我想要比你一味谦和的让他等待更让他满意。

二、实现服务价值的途径

我们提倡服务至上、顾客至上，其本质是要留住客户、吸引客户，这就是优质服务的价值，那么如何实现这一价值呢?应该从几点做起：

(一)正确认识服务的.价值

服务看似是无形的、瞬间性的，但实际上它带给客户的影响却是永久性的。服务本身就是一种商品，良好的服务能够提升产品的价值，补救产品的不足。有时候口口相传的不仅是产品的优良，更有可能是优质的服务。我曾经去某银行办理业务，上班时间柜员在聊天，业务办理速度极慢，并且态度极为不好，这让我心情很是不佳，从此不再去该行办理业务，同时还告诉我的朋友也别去。这样的亲身经历更让我明白何为服务的价值。

(二)如何提供优质服务

提供服务的形式有很多，冷淡型、友好型、生产型、优质型，社会和行业的发展指引我们必须选择优质型的服务才能长久的立于不败之地。我们要以积极的态度面对客户，保持友好的微笑，建立良好的第一印象，懂得察言观色，瞬间分析获取客户需求，为客户解释所办业务的利弊，提示其风险点，让客户信任你，从而信任银行，愿意把自己的银行业务都交付于我们银行，那么我们优质的服务也就达到了目的。

三、新的开始

记得有一个朋友跟我说，找对象就要去兴业，因为兴业全是帅哥美女，虽然这只是坊间传闻，不足全信，但是我想兴业拥有的不仅是帅哥美女，兴业所具备的是良好的精神风貌以及优质的服务。

从明天开始，我将穿着干净整齐的行服，以上佳的精神面貌开始工作，开始新的奋斗，希望自己的努力可以为兴业的发展作出小小的贡献。

兴业，我愿与你一起成长，共同发展!

**银行礼仪培训心得篇八**

作为一家正向国际业务进军的服务性金融企业，不仅要具有先进的设施，舒适的装潢，优雅的环境，更要拥有优质良好的服务，然而这些服务的前提是必须给客人留下良好的第一印象，我个人认为，好的第一印象是从初见客人的礼仪开始的。

应该说，我们每一位员工都懂得最基本的礼仪礼节，但在具体的接待服务工作中，不是我们淡忘了礼仪礼节，就是礼仪礼节做不到位，或者无法明显地表达出来。在这次培训中，老师们讲授了：学会去赞美、发现别人的优点，学会倾听和微笑；学会着装庄重，举止得体，彰显职业品味；了解交际要点，提高交际能力，把握每一个机会，不错失优良客户；提升职业公信度，赢得客户的信赖，增加客户；用包容的心态去看待事物，通过塑造个人的职业形象，提升银行公众形象。总之，要设法使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给客户留下美好的印象。

为了切实规范服务行为，我们必须按培训中所讲的服务礼仪要求，努力让自己的规范服务成为习惯，做到标准化、正规化，在为客户提供优质服务的同时，体现自身服务的价值，展示良好的个人修养，通过个人的专业形象与风度，加上周到的服务，提升客户感知的银行形象。

银行服务培训心得

服务礼仪培训心得体会

**银行礼仪培训心得篇九**

作为一个从未经历过正式的商业礼仪培训的人，能够参加银行行长礼仪培训课程是一种很特别而令人兴奋的经历。在这段时间里，我们将学习各种技能和知识，以提升我们在商业场合中的表现和信心，同时也能为我们的职业生涯打下更坚实的基础。

第二段：课程内容

在培训中，我们学习了很多关于商业礼仪的内容。其中包括正式着装和仪容、言行举止、交际礼仪、商务用语、跨文化沟通以及品味和美学等方面。这些技能和知识在商业场合中卓有成效，能帮助我们赢取信任和尊重，更好地与人交流，并最大程度地实现我们的个人和职业目标。

第三段：培训的收获和体会

参加银行行长礼仪培训让我更加了解了商业礼仪的重要性，同时也知晓了如何在职业生涯中运用这些技能。除此之外，我还收获了很多实用的技巧，例如如何正式地握手和翻转名片，在商业场合中如何得体地用餐和交流等等。这些技能让我在职业场合中更加自信和得心应手。

第四段：对未来的展望和应用

作为在商业领域的新手，我认为学好商业礼仪对于我未来的职业发展非常有益处。在竞争激烈的职场中，一个良好的形象和自信的举止可以帮助我在人际交往和职业发展方面更加成功。我将把所学到的商业礼仪技能应用到自己的日常工作中，尽可能地提升自己的职业素养和影响力。

第五段：总结

总体而言，参加银行行长礼仪培训是我职业发展中一个重要的里程碑。在这个过程中，我不仅增进了自己的知识技能，还建立了更广泛的社交圈，开启了新的商业机会。我感到幸运能够有这个机会成长和学习，我相信这些技能和知识将会对我未来的职业生涯产生深远的影响。

**银行礼仪培训心得篇十**

银行作为一个服务性行业，在服务中只有把品牌效应和优良的服务结合起来，才能达到客户满意的效果。优良的服务与人的举止行为有关，与银行员工服务质量的技能有关，更与礼仪修养有关。员工的礼仪修养不仅体现了一个行业自身素质的高低，更是反映了一个银行的整体水平和可信程度。作为一名\_行的员工，我是客户直接接触的对象，我的言行举止代表着银行的形象。

通过参加\_月份的员工礼仪培训活动，不仅让我们了解到礼仪的重要性，而且着重培养我们从日常工作生活中养成礼仪习惯，规范自己的行为举止，做到待人接物知书达理、着装得体、举止文明、彬彬有礼。同时我认为，好的第一印象是从初见客户的礼仪开始的。参加杨芳老师的这次礼仪培训使我受益匪浅，做为一名建行的服务人员，要严格规范自己的服务言行，在今后的工作中努力做到以下几点：

一是站姿挺拔、坐姿端正、行姿稳重、精神饱满、举目端庄。二是在接待客户时应做到来有迎声，走有送声，主动问好：(“您好，欢迎光临!请问您需要办理什么业务?”“再见，欢迎您下次光临!”)。三是与客户坐着面对面谈话时，应坐椅子的三分之二处，挺胸收腹微向前倾，面带微笑。目光平视客户，解答问题时应做到耐心仔细，并使用文明用语(“您好。请。谢谢。对不起。让您久等了”)。四是为客户办理业务时应主动、专注、高效，并做到微笑服务，与客户递送东西时应双手递交。五是在引领客户时，应使用手势为客户指引，伸出手臂、手心朝上、五指并拢，(您好，请跟我来!)(您好，请您到\_\_号窗口办理业务!)

为了切实规范服务行为，我们必须按照\_\_老师培训所讲的礼仪服务要求，努力让自己的规范服务成为习惯，做到标准化、正规化，在为顾客提供优质服务的同时，体现自身服务的价值，展示良好的个人修养。通过个人的专业形象和风度，加上周到的服务，提升客户感知的银行形象，这样，就可以把良好的服务和银行的品牌形象结合起来，有效的提升顾客满意度。

礼仪的学习过程不难，难的是持之以恒、坚持不懈;礼仪培训虽然已经结束，但我们对礼仪的贯彻执行还只是一个开始。在今后的工作中，我将不断增强自身的道德修养，把爱岗敬业的精神融入到工作中，做好优质文明服务，落实全程礼仪服务，提高自身综合服务水平。我相信，我可以把服务工作做得更好!

银行礼仪培训心得体会1

银行窗口服务礼仪培训针对银行大堂经理、柜台人员、客户经理等介绍礼仪，同时结合银行人员应该必备的职业素养，心态等，把礼仪知识与素养心态结合起来介绍。

首先，服务是一门艺术，艺术很抽象，更难让人理解，要学好这门艺术，除了要对业务知识有熟悉的了解之外，还要以客户为中心，跟客户交流感情，设身处地为客户着想,保证客户满意。通过为客户提供知识服务，超值服务和个性服务，不仅充实和丰富了工作内涵，更加巩固和提高了客户的忠诚度和满意度。当然，处事中我们要机智巧妙，从容自信，对自己自信,就是客户对你相信，做到超越平凡追求卓越。

服务要注重细节，细节方能彰显品质与品味，在人们对于生活品质日益追求完美的潮流趋势下，银行的服务工作更是要积极主动去迎合和创造这种氛围，要让顾客觉得，我们的一言一行,一举一动,都是很用心的在为他服务。

细节显示差异，细节决定成败,在高度竞争的时代里，银行之间的竞争往往就在于细节的差异，能够做到别处心裁而又迎合客户的需要就是我们的目的所在，我们要用心去服务，要善于观察客户，理解客户，对客户的言行要多揣摩，用真诚，真情，真心连接与客户沟通的桥梁，真情做好服务，真心让客户放心。要想客户之所想，及客户之所及。

注重自身仪容仪表，银行业是一个窗口行业，所以银行的所有工作人员都要对自己的仪容仪表按照有关的岗位规范，从严加以要求。

要将这些方面的具体细节问题提升到个人与银行的整体形象的高度来认真地加以对待，要将它们与自己爱岗敬业的工作态度联系在一起来予以关注。

服务热情周到耐心，银行业是一个服务行业，我们的宗旨就是服务客户，客户就是上帝。所以所有的银行工作人员一定要文明礼貌，热忱而主动地为客户服务。

与客户打交道时，在严格地执行本单位已经明文规定的文用语与服务忌语。对于客户所提出来的各种疑问，要认真聆听，而心解释，有问必答。为客户服务之时，态度必须主动、诚恳而热情。对待所有的客户，都要一视同仁。

摆正自身位置，真诚服务客人，银行工作人员要摆正自己的位置，要始终记住我们是为顾客服务的，在工作中难免会遇到与客户产生矛盾。在此种情况下，对客户的尊重、对工作的负责，都要一如既往。对于矛盾，要力求妥善解决。

得理之时，必须让人一步。失礼之时，必须主动致歉。受到客户的表扬要谦虚，受到客户的批评要虚心，受到委屈要容忍。在任何情况下，都要自觉作到与客户不争不吵，始终笑脸相对，保持个人风度。

**银行礼仪培训心得篇十一**

12月12日，我参加了公司举办的职业礼仪培训，授课人为珠海培训部礼仪培训导师，乐导诙谐幽默的语言和深入浅出的讲解使我对职业礼仪有了更深的认识。

泱泱华夏，有着五千年的历史和礼貌，素称礼仪之邦。中国历来都十分重视礼仪教育，进入现代社会，在当今市场经济的条件下，经济飞速发展，职场礼仪在相互交流中显得尤为重要，因此我们务必要掌握必须的职场礼仪。职场礼仪在工作中限度的避免人际冲突，使人际交往成为一件十分愉快的事情，良好职场礼节能营造良好的交住氛围。

透过这次的职场礼仪培训让我有了正确地了解和认识，使我自身有了更进一步的提高，同时也找到了自身的不足，为以后的职场交际打下了坚实的基础，主要感想如下：

一、学到如何树立自已的整体形象

那里主要讲的是仪态、仪表礼仪，其中第一点讲的是仪容，它包括了我们平时的表情、站姿、座次、身体语言等，别小看这一部分哦，这个可上占了我们职场礼仪比例中的55%，能够看的出是相当的重要了，我们平时的一举一动，是否得体适宜，就能够好好的学习并从这天开始应用了。

第二部份的资料也是与我们息息相关的，分别是仪容、服装、饰品，原先在平时的工作中我有很多地方做得不到位，从与他人交谈到衣着服饰，似乎我都有太多的忽略，交往是讲究规则的，即所谓的没有规矩不成方圆。比如自已的衣着服饰，在工作中不是自已喜欢什么就穿什么的，着装是一个人基于自身的阅历，修养或审美品位，而个人衣着服饰应贴合自已的工作与职位。

二、提升个人素养

第三部分讲的是细节--接待礼仪，说到我们平时工作的迎接、引领、电梯、开门、称呼、介绍、握手、递名片虽然很多时候我们都在讲礼仪，网上更是铺天盖地的礼仪培训资料，但是在职场中，真正执行的过程中，需要细心的关注每个细节，让我们服务的领导、客户感到受尊重、受敬重，且感到最舒服的处理方式为妥。其实这些细节都体会在很细微的地方，比如和领导在一齐就应走在哪一侧?甚至在乘坐电梯、介绍自已等时刻的周到思考都能够体现出有素养的职场礼仪，这并不是一朝一夕能够学到的，书本上的东西背熟了，但是在应用时所遇到的场合却各有不同，这就要求我们在全面学习礼仪知识的基础之上，细心观察每一个职场环境中的应变之道，积累经验，锻炼自已，逐步在职场中成熟起来。

三、礼仪的重要性

我认为，职场人在工作场合，社交场合是既要做到有礼有节，又不能卑躬屈膝，这是一种职业规范，但这不是一板一眼的工作，是需要尽心尽力地去处理职场中遇到的各类突发状况，礼仪不仅仅仅是礼节，他源自我们的内心，当我们真心关心别人，在意他人的自尊与感受时，我们也会同样受到尊重，这次礼仪学习开拓了我的视野，让我受益匪，所以，我觉的我们在平时的工作中应真正的做到“注重细节，追求完美”，学会这些礼仪规范，在职场中正确的应用，会使我们个人的职业形象大为提高。正所谓“方圆有度，行者无疆，职场之道，应不卑不亢，有礼有节，有方有圆亦有度，得体的职场礼仪之道才能成为我们在职场建立良好人际关系的基石。

透过这次培训让我加强了对职场礼仪的深入了解，并且有所掌握，以后我会将职场礼仪很好的运用到工作中，与同事融洽相处，团队合作愉快，用心努力的发展，实现自我价值化，为公司出一份力。

银行服务礼仪培训心得3

**银行礼仪培训心得篇十二**

以下是一篇关于银行服务礼仪培训的心得体会：

尊敬的领导和同事们：

非常感谢您给我提供了这次机会，让我能够分享我参加银行服务礼仪培训的体验和感悟。在这次培训中，我深刻地认识到了服务礼仪在银行业务中的重要性，也学到了许多实用的技巧和注意事项。

首先，服务礼仪是银行形象的重要体现。作为一名银行员工，我们的言行举止不仅代表了自己，更代表了银行的形象。银行服务礼仪培训从着装、言谈举止、表情神态等方面进行了详细的讲解，让我更加深入地了解了作为一名银行员工应该具备的基本素质。

其次，服务礼仪是提高服务质量的关键。在银行工作中，我们需要面对各种各样的客户，如何让客户感受到我们的专业和热情，是服务礼仪培训中着重强调的内容之一。通过学习，我学会了如何使用正确的语气和态度与客户交流，更加有效地解决客户的问题和需求。

最后，服务礼仪是提升客户满意度的保障。客户满意度是银行服务的重要指标之一，如何提升客户满意度也是服务礼仪培训的重要内容。通过学习，我了解到在与客户的交流中，要时刻关注客户的需求和情绪，及时调整自己的表达方式和语气，让客户感受到我们的关心和关注。

总之，这次银行服务礼仪培训让我受益匪浅。我深刻地认识到了服务礼仪在银行工作中的重要性，也学到了许多实用的技巧和注意事项。在今后的工作中，我将更加注重自己的言行举止，提高服务质量，努力提升客户满意度，为银行的发展贡献自己的力量。

再次感谢您给我这次学习的机会，谢谢！

此致

敬礼

[您的名字]

[日期]

**银行礼仪培训心得篇十三**

6月14日参加了总行组织的服务礼仪培训，使我有幸聆听了专业资深专家具有国际标准水准的讲座，接受指导，她们在服务礼仪课程中所陈述的内容，使我深有感触。

作为一家正向国际业务进军的服务性金融企业，不仅要具有先进的设施，舒适的装潢，优雅的环境，更要拥有优质良好的服务，然而这些服务的前提是必须给客人留下良好的第一印象，我个人认为，好的第一印象是从初见客人的礼仪开始的。

应该说，我们每一位员工都懂得最基本的礼仪礼节，但在具体的接待服务工作中，不是我们淡忘了礼仪礼节，就是礼仪礼节做不到位，或者无法明显地表达出来。在这次培训中，老师们讲授了：学会去赞美、发现别人的优点，学会倾听和微笑;学会着装庄重，举止得体，彰显职业品味;了解交际要点，提高交际能力，把握每一个机会，不错失优良客户;提升职业公信度，赢得客户的信赖，增加客户;用包容的心态去看待事物，通过塑造个人的职业形象，提升银行公众形象。总之，要设法使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给客户留下美好的印象。

为了切实规范服务行为，我们必须按培训中所讲的服务礼仪要求，努力让自己的规范服务成为习惯，做到标准化、正规化，在为客户提供优质服务的同时，体现自身服务的价值，展示良好的个人修养，通过个人的专业形象与风度，加上周到的服务，提升客户感知的银行形象。

银行服务礼仪培训心得2

**银行礼仪培训心得篇十四**

一周的导入培训很快结束了，虽然是短短的几天，原以为是枯燥乏味的培训学习，在三位老师深入浅出的讲解中，课程变得生动而好玩，气氛活跃，笑声连连、掌声不断，学员们都主动参加互动，在开心轻松的气氛里接受新学问，让人耳目一新，学之能用。

下面，我就参与本次培训谈谈我个人的一点心得体会：

这次培训使我深刻认识到，银行工作礼仪训练的重要性。

随着社会的进展，商业银行也是越来越多，就像老师所说的在这条旭日大道上有着大大小小二十几家银行网点，面临着日趋激烈的竞争，我们信合能否在竞争中保持优势地位，独树一帜，不断进展壮大，因素当然许多，其中，良好的品牌形象无疑会起到特别重要的作用，我们信合是一个服务性行业，在服务中，只有把品牌效应和优良的服务结合起来，才能到达客户满意的效果。

在三位老师的领导下用行为教学引导大家去学习，并且通过一边教学，一边指导我们该怎么做，让我深刻体会到礼仪的重要性，自身的仪容仪表也得到了很高提升—从开门迎客——业务咨询——业务接待——客户分流——客户教育——产品营销——投诉处理——挽留客户，进一步规范员工言谈举止，树立良好的信合员工形象，让我在网点大堂实习中有了充分的信念，老师讲解的许多经典的案例对我有很大启发，打开了思路，晚会中的探讨和沟通更使我们彼此学到了许多，增进了业务本领。

激情扬昂的晨会，你我互相帮助，每天前进一步，欢乐信合，追求卓越的理念已根深蒂固扎入我心！

在接下来的.工作中，作为一名信合人员，要严格规范自己的服务言行，用最好的仪容仪表和精神面貌来塑造信合良好的服务品牌形象，使我们的礼仪和服务能够给新老客户留下美妙的印象。

最终，感谢三位老师，对我们的教育，在此我想代表全体营业部的全体成员说声：老师，你们辛苦了。

**银行礼仪培训心得篇十五**

20xx年xx月，xx省银行业协会组织各会员单位文明规范服务的管理人员及部分示范网点负责人到学习考察培训，我代表分行参加了这次的培训活动。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。通过此次培训我开阔了视野拓宽了思路尤其是与行营业部、支行、支行三家金融同业的交流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体会。

一、因您而变让服务细分深化走进分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、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，才能真正做到用心为客户服务，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。招商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、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、长效培训为服务衍生增值

员工综合素质的高低直接影响银行的发展。银行员工精通金融知识、有外语会话水平、通晓计算机、熟悉自己的客户这在招商银行比较普遍。但目前我们是否也同样具备这种素质所以要经常开办外语、法律法规、金融常识、客户管理培训班让员工有随时接受再教育的机会真正打造学习型团队。

重视员工岗前培训。xx银行一般坚持员工上岗前要有三至六个月的岗前培训，并且有模拟业务系统配合教学，即在上岗前把员工打造成企业需要的模式。培训部门添加模拟业务系统编制员工岗前培训教程使岗前培训工作更加完善避免员工到网点后在岗培训影响业务水平和服务质量。

强化规范礼仪培训。组织员工对礼仪知识、文明用语和举止仪表等进行规范化培训实行集中式、正规化、全方位的强化训练。同时加强业务技术培训与考核以提高服务效率。进行上岗培训和岗位练兵定期进行考核及专业技术比赛要求员工业务上做到“好、快、准、严”达不到标准不能上岗。通过严格的技能培训使员工学会业务操作的技能熟练、准确地操作各种业务。

xx银行已经建立起长期有效的服务培训机制，注重提高员工的综合素质，柜员在为客户办理业务过程中，根据客户经济情况导向客户的金融产品需求，使原来办理储蓄业务的客户又在柜员的引导下办理了信用卡业务、理财业务或其他业务使服务具有了衍生、增值的功效。

五、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面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。xx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。

六、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。

xx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xx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上存在着很多“软硬件”建设方面的不足和此次xx省银行业协会组织者的“良苦用心”。在今后的工作中我将把在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。

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