# 最新银行培训心得体会800字(三篇)

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2025-05-05

*我们在一些事情上受到启发后，可以通过写心得体会的方式将其记录下来，它可以帮助我们了解自己的这段时间的学习、工作生活状态。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。银行培...*

我们在一些事情上受到启发后，可以通过写心得体会的方式将其记录下来，它可以帮助我们了解自己的这段时间的学习、工作生活状态。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**银行培训心得体会800字篇一**

xx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xx企管顾问有限公司的xx老师。他的授课恢谐机智，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。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，x老师把我们分成x个小组。我们这些培训的学员都是来自xx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x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x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：

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。

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和力得到较好发挥，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。

分流引导客户是大堂经理的重要职责之一。特别是在x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。

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，x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。

最后老师给我们讲诉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。

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。今后，我仍要进一步的加强自己，多学习才会多进步，才会在自己的岗位上体现自己的价值。

**银行培训心得体会800字篇二**

这次培训得到了行领导的高度重视，尤其在这样的炎炎夏日，行长、三位分管会计业务、柜面业务、信贷业务的副行长还有各部主任都亲临培训中心，帮助我们迅速的了解并融入商行。行领导的讲话深刻且富有哲理，尤其是x行长在培训第一天的讲话，她给了我们四句话，从中我很受启发。

她告诉我们并从实际行动中让我感受到了自己角色的转变。“同志们”，听到她这样称呼我们的那一刻，我明白自己不再是学生。学历只是我们的价值，能力是我们的使用价值。工作后，银行为我们买单的不是价值而是使用价值。因此，她告诉我们要有空杯的心态，不要背上学历的包袱，要向老员工学习业务知识，提高自己的使用价值。

激情是工作的动力，没有动力，工作就难有起色。生活告诉我们，灵感可以催生不朽的艺术，激情能够创造不凡的业绩，缺乏激情，疲沓涣散，很可以一事无成。

心态决定状态，状态决定行为，行为决定结果，结果决定人生。当你用积极、乐观、向上、阳光、改变的心态对待工作时，你就能成功；反之，用消极、悲观、传统、被动、拒绝的心态对待工作时，你就会失败。改变你所能改变的，适应你不能改变的。

人生之旅好比乘上一趟列车。心怀高远的人，加上才华、勤奋、机遇就像乘上了一趟高速火车，在有限的生命里，一定会走得最远，欣赏的风景也最壮观、雄奇；勤以补拙的人会搭上一列慢车，但这趟车开得稳、开得久，也终能到达远方；人穷志短、马瘦毛长的人也能挤上一班车，但车速慢得要死，而且中途还会被抛弃。你想挤上哪趟车，车速有多快，为此就要做什么准备。成功往往眷顾准备好了的人。

三位副行长也从不同角度让我们对x行的过去、现在、未来发展目标有了大概的了解，对x行的市场定位、企业文化有了初步的认识。各支行的领导和同事也都结合自己的工作，给我们介绍了x行客户服务、信贷业务、货币市场业务、柜面操作规程的相关知识。人力资源部的领导和同事也做了很多工作，培训课程安排合理，培训教室宽敞舒适。从一开始发放员工餐票、餐具、水杯到现在预发工资，我们时刻都感受到了商行对我们的人文关怀。

x行很年轻，有朝气且处在历史发展的新起点。很荣幸能在这时加入x行。有人说：小胜靠个人，中胜靠团队，大胜靠平台。在这里，中高层领导均是竞聘上岗，在这样一个管理规范、人际关系相对简单的平台上，我们新员工更容易通过自己的努力实惠个人与x行的共同发展。

我们还未走向工作岗位，对x行的认识也仅限于概念上的。但通过讲话和授课的这些领导和同事，我看到了一个充满希望的x行。有这样优秀的管理团队，有明确的发展目标和准确的市场定位，我相信在不远的将来，x行定能实现跨区经营并最终走向上市。

**银行培训心得体会800字篇三**

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，透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。

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xx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xx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，透过生日礼物、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透过交叉营销，让客户透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。

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，透过代理保险、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。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。

随着银行业竞争的日益激烈，市场环境的复杂多变，xx银行经营面临着越来越多的风险，我们作为xx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，透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做好以下的资料：

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，结合今年的“合规执行年”制度的资料，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。

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，透过和员工一齐生日、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。

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——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，一方面是要透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，如何树立用心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”，用心进取，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。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找