# 202\_年银行个人工作心得体会(3篇)

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2025-03-21

*心得体会是指一种读书、实践后所写的感受性文字。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。银行个人工作心得体会篇一我从事这个岗位的时间也不算短了，据我的经验，客户纯粹来找茬的案例几...*

心得体会是指一种读书、实践后所写的感受性文字。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

**银行个人工作心得体会篇一**

我从事这个岗位的时间也不算短了，据我的经验，客户纯粹来找茬的案例几乎是很少，当然也存在，绝大部分的客户实际上并不想来找气受，也就是说我们首先要反思的是自己，而不能认为客户是在无理取闹，只有抱这样的心态才能真正的解决问题。

如果客户找到你把你当成救命稻草，来向你反映我们的工作人员某某存在什么问题，不要急于去辩解什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，因为这不是法庭，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，你首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题，如果这个问题的确与制度冲突，要耐心的聆听客户为什么如此的为难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，因为有些客户他可能并不是真的就要逆着我们的制度办事，他需要的是一种宣泄，也可能他是在其他方面生气来到你这发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，你可能觉得做到这一点太委屈也太难，的确，这就需要一个良好的心态。

这是你的工作，不要对某个客户一直耿耿于怀，过去的就当作一次经验，仅此而已。

你可以坚持记工作日记，只要遇到客户投诉便记录下来，加之自己的总结。下一次的客户投诉也许是重复的，那么你可以轻松的把以前总结的拿来就用，如果又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次经验的积累，你会发现你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最后的平静应对。

客户着急的时候，你做事不要乱，但一定要和客户一样急，让他能感觉到你是真的全力以赴的为他办事，尤其是有些问题涉及到了另外一个部门，客户在抱怨的时候，你要顺着他的意思，同时也可以一起来埋怨某个部门的确存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。

客户无论怎样态度不好，我们的态度一定要好，这是重中之重，这也是摘除自己责任的最基本的原则，因为有时客户并不时冲你来得，但你要态度恶劣的与客户辩驳，他的矛头很可能指向了你，所以，保护好自己十分重要。

无论上班时遇到什么样的客户，下了班，就全都忘了吧，或者当作笑谈和朋友调侃一下，记住的是经验，但不要对这样的不愉快念念不忘。

**银行个人工作心得体会篇二**

时代在变、环境在变，银行的工作也在时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自己，更好地规划自己的职业生涯，学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，现在建行为进一步加强全行柜面服务管理，提高柜面服务质量，塑造建设银行国有商业银行良好的企业形象，推动和促进全行各项改革和现代金融企业建设上下了很大的工夫，又制定了全行柜面服务管理办法和柜面服务标准。

看到x行发展的巨大潜力，增加了我们对自身业务发展的紧迫感。下面我针对主任对我们日常工作状态提出的不足，检点自己，说说想法。

银行的服务工作需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

其实客户，就是我们每天都要面对的“考官”。如果我们银行员工每天上岗懒懒散散，妆容马马虎虎，甚至言辞冷漠，态度生硬，那换位想一下，你会对柜台里的工作人员付出应有的尊重吗？有问必答，笑容可掬，彬彬有礼，和蔼可亲，高贵典雅，端庄大方，沉着冷静做到无可挑剔。

这些是我们的服务规范，扪心自问这些规范我们做到了多少？客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

作为前柜业务人员，我就主任提出的几点不足做了反思，由于工作年限和年龄的关系，我很珍惜目前的工作岗位，在工作中自认为业务能力还算精通，能够快速熟练处理日常业务，能够做到细心和耐心，塌实肯干，努力与客户沟通，化解各类矛盾，有时难免遇到蛮不讲理的客户，能做到包容和理解他，最终也能得到客户的理解和尊重。

不足的地方就是，站姿可能不够标准，今后工作中会时刻提醒自己加以改正。

还有就是做为一名老员工怀着对建行的感情提一点有效建议。现在分理处客户排队的现象较严重，一进门给人的感觉就是纷杂和混乱，我建议应设置大堂引导员来主动解答客户疑问，引导客户快速办理各项手续。设立综合柜台，将对公业务和对私业务合理的联系和统一，这样就能提高柜员办理业务的效率，也能在一定程度上缓解客户排队带来的压力。

我会在今后的工作中自觉加强理论学习，专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己特别是对公业务知识，全面提高综合业务知识水平。在领导和同事的指导帮助中发扬长处，弥补不足。提高自己的履岗能力，严格要求把自己培养成一个业务全面的银行员工。

**银行个人工作心得体会篇三**

我们一提到青年，就会联想到朝气蓬勃，富有活力等字眼。是的，在任何一个时代，青年都被看作社会上最富有朝气，最富有创造性，最富有生命力的群体。做为我们菏泽农行的青年员工，如何充分展现青年员工的精神风貌，提升农行的整体形象，在本职岗位中发挥好主力作用。在这里，我想粗浅地谈下我的熟悉。

时代的发展已使银行业由一个最平稳的行业变成一个变化最为迅速，最富挑战性的行业，学习对于银行业人员来说，比以往任何时侯更为重要，更为迫切。现在我们金融行业的竞争日益激烈，金融产品不断创新，业务品种日益丰富，非凡是随着网上银行，电话银行，手机银行等电子化产品的推出，我们只有自己首先学习把握这些产品的基本特点，会使用它，才能向其他客户营销，而这些并不是只简单地学些操作规程就会的，还要懂些相关的微机操作知识等。这些都需要我们不断地加强学习，自觉地克服那种认为把握一定的会计操作技能就是合格人员的片面熟悉。

只有学习，开阔视野，才能跟得上业务发展的需要。而我们青年员工思维活跃，接受新生事物快，理解能力强，更应加强学习，不仅要加强自己的专业理论学习和相关业务技术的学习，提高自己的业务技能，还要有针对性地加强法律和金融规章制度的学习，使我行的业务在最大限度控制风险的前提下得到快速发展。独木不成林，在与同事合作中，我们不仅做好自己份内事，还要帮助其他同事一同干好工作，尤其在业务交流上，主动向同事们介绍自己工作中的好方法，悉心帮助业务不太熟练的同志提高操作技能，帮助他们共同提高业务水平，提高我们整体的服务质量。

我们青年员工不仅要自己学习，还要带动其他同志一起学，形成良好的学习氛围，不断提高自身素质，成为遵守制度精通业务的骨干，成为领导信任同志信服的技术型人才。

敬业爱岗是我们每个人应具备的最基本的职业道德操守，但做为青年人，有时好高骛远，总埋怨自己所从事的工作有多么琐碎，与自己的远大理想简直是天壤之别，其实天下大事无不是由小事堆积而成，不积小流，无以成江海也说明了这个道理，只要理清这个熟悉，我们就应该在工作中从一点一滴做起，不怕苦，不怕累，率先垂范，勇挑重担，爱岗敬业，不计较个人名利，个人得失，无私奉献。

工作中碰到困难，不要气馁推诿，要虚心向老同志请教，积极寻求解决问题的办法，问题解决后要及时总结经验，改进工作方法，避免重蹈覆辙。做为青年人，我们有更旺盛的精力投入到工作，对新业务也有更强的接收能力，我们要发挥自己的优势，把握新业务新技能后要向其他同志讲解，使大家都尽快把握以促进业务的更快发展。

当前，x行，x行已先后成功上市，工行也在积极做上市前的筹备工作，在这种背景下，关于xx银行改革的话题受到广泛关注，尽管人们的关注合情合理，但一些不准确的报道，也给xx银行的改革增添了一些不必要的压力，影响了x行的品牌形象。

虽然x行历史包袱重，不良资产占比高，机构网点多，改革要比其它三家国有xx银行复杂困难，做为x行的青年员工，我们要坚定x行改革的信心，牢固树立’行兴我荣行衰我耻’的思想，用自己的良好的言行服务塑造x行良好的的形象，打造x行一流的品牌。为了x行健康强大的发展，我们青年员工要开拓进取，不断创新。做为前台部门的一名普通员工，我们不仅要为客户服好务，还要深入了解客户的需求，还需要什么样的产品，然后将此信息反鐀给后台科技部门，便于其研究开发新产品彧整合现有产品，提高产品功能的丰富性，便利性从而提高全行的综合竞争力，做为年轻的一名治理者，我们要组织协调现有的劳动资源，实现劳动最优化，效率最大化，为领导献计献策，时刻以农行的发展为已任，开拓进取，不断创新。

近几年，我们xxx行分配来的大学生少之又少，而分配到县行的更是寥若晨星，在这种情况下，我们现有的青年员工更是要在自己的本职岗位上发挥好主力作用，带动全行员工树立一种积极向上的良好氛围，树立x行一流的品牌形象，为xxx行的健康强大发展做出贡献！

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