# 银行优质服务个人心得体会5篇范文

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2025-06-14

*我们提倡的令人信赖的服务质量，令人赞许的服务效率，令人满意的服务态度，绝不是一种表面的东西，它就应是我们播种的思想所收获的行为，下面是由小编带来的有关银行服务工作心得体会5篇，以方便大家借鉴学习。银行服务工作心得体会1我在\_\_银行已经工作差...*

我们提倡的令人信赖的服务质量，令人赞许的服务效率，令人满意的服务态度，绝不是一种表面的东西，它就应是我们播种的思想所收获的行为，下面是由小编带来的有关银行服务工作心得体会5篇，以方便大家借鉴学习。

**银行服务工作心得体会1**

我在\_\_银行已经工作差不多五个月了，虽然说我的在大学期间所学的专业并不是财会类型，但在银行工作这么久，我对一些业务也算是能做到得心应手了，甚至我在上个月还参与了带一批新员工，下面我觉得我可以聊一聊这段时间工作的心得体会。

以前我是有一种错误的观念的，那就是将卖保险和银行员工联系起来，实际上银行之中也会有着一些保险业务，但这并不是最主要的，不过是其中的一部分而已。我觉得目前这份工作最有用的地方就是能够在不断的工作中逐渐掌握一种销售的技巧，也可以说是营A销的理念吧，毕竟现在不管是什么职业，首先得要能说会道，也就是说必须要有着良好的语言表达能力，要让来银行办理业务的人员明白我想要表达的理念，做好最优质的服务，这也是服务业的一种，工作的越久便越觉得能够学到更多的东西。至少这段时间，我的口才得到了一个很好的锻炼，尤其是我们是一个团队，有着非常好的团队精神。

在银行办理业务，必须要掌握一定的手续处理知识，而且要对金融方面有着非常深刻的理解，有时我不仅仅是办理储蓄业务，因为如果只做这方面的工作的话，还不如多置办几台自动取款机呢。有的时候学校和一些私企单位会为学生或者新员工统一办理银行卡，这个时候我会兼任业务员的工作，带他们去进行借记卡和储蓄卡的办理与激活，并且会推销银行自主研发的APP，其中也有着我们自己的理财产品，因为现在很多人对金钱方面的观念是比较淡薄，只会取款、存款、转款和贷款，其他的应用则接触的比较少，这个时候就需要我去说服他们，让他们有一个大致的了解。

其实我还是比较羡慕那些在外面奔波的银行业务员们，虽然说这样会比较累，但是机遇也会比较多，不过虽然能够接受信用卡业务的人比较多，但是那都是老客户了，新客户对于信用卡业务则是表现出一种不信任的态度，因此也会给人造成一种业务员就是卖保险的错觉。虽然这五个月并没有那么的平静，甚至可以说我是一路跌跌撞撞走过来的，不过也多亏了经理和同事们之间的相互扶持，我才能走得这么远。

我觉得我目前所欠缺的，就是一种主观性，有些业务是需要我主动出击的，不能永远等待客户上门，然后对方问一句自己答一句，这样是没有什么上升空间的，因此我应该多学一些这方面的知识，做一名优秀的银行员工

**银行服务工作心得体会2**

要全面动员，深入发动，大造声势，宣传优质文明服务。优质文明服务关系到企业形象，因此，要必须做到全面发动，全员参与。对内通过集中考试、突击检查、模拟测验、集中培训等形式，督促员工熟练掌握优质服务的内容;对外通过报刊、电台、电视台等媒介进行广泛宣传，扩大社会影响。

明确目标，制定计划，分步实施，责任到人。对文明服务工作进行总体规划，制订阶段性目标，联系自身实际，进行细化和充实。对目标进行层层分解，责任到人，做到人员定岗，用具定位，操作定型，服务定时，努力实现井然有序的工作秩序。

完善机制，严格考核，公开标准，奖罚兑现。不断完善规章制度，使服务行为规范化、制度化。要结合本行实际，建立严格的奖励和惩罚制度，制订和完善严格的岗位规范、各项业务的具体服务标准和业务操作规程，同时将有关经营管理、业务操作、内部管理等规章制度，按专业分工进行系统完善、整理和汇编，并要求全体员工对本职岗位每项操作规程熟记会背，熟练规范运用。做到每天从接待第一位顾客到送走最后一位顾客，工作的各个环节都要有统一、详细、明确的标准，使每位员工接待顾客有礼、有节、有度，处理业务规范、快速、准确，让顾客感到和谐、友爱、温馨。

实施“一把手”工程，搞好优质文明服务。优质文明服务不只是个单纯的服务问题，商业银行在市场竞争中靠的是以优取胜。优质服务是立行兴业增效之本，因此必须摆在重要位置，纳入工作决策的总体思路，全面实

施“一把手”工程。要成立以行长为组长的优质文明服务工作领导小组，各基层支行、营业部也要层层签订优质服务责任书，将各项指标量化、细化，责任分解到人，并纳入行长目标管理体系考核。在每年年初的工作安排中，都把优质文明服务工作作为贯穿全年各项工作的主线，常抓不懈。

搞好服务是事关银行社会形象，影响银行各项经营活动的综合性工作，因此银行每个机构，每个部门，每个员工都要相互支持、配合，增强服务意识，顾全大局，发挥整体功能，努力提高全行的服务水平和服务质量。建立“一个中心、四个层次”的服务大格局，即以为客户服务为中心，一线为客户服务，在各服务窗口、部门为客户提供品种多、效率高、质量好的金融服务;二线为一线服务，各管理、科技和后勤部门要根据一线的需要，想方设法搞好服务，提供保障;领导为群众服务，领导干部要体察民情，关心员工的工作和生活，调动员工的工作积极性和创造性;上级为下级服务，上级行要统筹规划和指导基层行的优质文明服务活动，做到有计划、有方案、有检查、有奖励，不断改进工作作风，提高办事效率，对下级的工作积极给予支持和协调。

**银行服务工作心得体会3**

爱岗敬业是每个员工的价值，是建立在企业价值之上的，脱离了企业，自我价值和体现便成为空谈，同时员工实现自我价值也是推动企业发展的根本动力，二者是相互依存相互推动的关系，良好的企业文化必须兼顾企业与个人的价值观，认识到这一点企业也才能获得长足的发展。

作为农行的一名员工，感恩是我们最根本的职业精神，敬业是我们最基本的工作习惯，合规是我们最重要的行为准则，三者都沉淀着优秀员工的职业素养。感恩已经成为一种普遍的社会道德，感恩既是一种良好的心态，又是一种奉献精神。心存感恩，我们就会心平静气的对待工作中的许多事情，少一份抱怨，多一份忠诚;心存感恩，我们就会认真、务实的从每一件小事做起，少一份糊弄，多一份敬业;心存感恩，我们就会自发的真正做到严于律己，少一份风险，多一份合规。学会让自己生活在感恩的空气中，努力让自己养成感恩的好习惯。

习惯一、心怀感恩，把工作当成事业，忠诚胜于能力。
我们要学会感恩，感恩工作，感恩制度，工作为我们展示了广阔的发展空间，为我们提供了实战才华的平台，保证了我们丰衣足食，我们对工作为我们所带来的一切，都要心存感恩。而规章制度就像一把保护伞一样保护我们，为我们遮风挡雨，为我们的事业保驾护航!当我们以一种感恩的心情工作时，我们就会更加尽职尽责，更加敬业，更加合规。

工作并不等于事业，工作是谋生手段，而事业是毕生追求。把工作当成事业对待，可以极大地提升我们工作的。记得一位哲人说过：如果一个人能够把本职工作当成事业来做，那么他就成功了一半。对工作怀有一颗感恩之心，将工作当成事业来做。今天的成就是昨天的积累，明天的成功则有赖于今天的努力，把工作和我们的职业生涯联系起来，对自己未来的事业负责，我们就能忍受工作中的压力和单调，始终觉得自己所从事的是一份有价值、有意义的工作，而且也可以从中感受到使命感和成就感

我们要以一颗感恩的心去珍惜我们所拥有的一切，忠于我们的工作，忠诚胜于能力。而作为农行的一名员工，忠诚不是对某一个人的忠诚，而是一个整体的忠诚系统，在我们的忠诚系统中，不仅有我们对农行的忠诚，我们员工之间的忠诚，更应该有对顾客的忠诚。作为服务行业，服务是我们工作的本质，对顾客忠诚是做好服务的前提。也是我们敬业合规根本保证。

**银行服务工作心得体会4**

银行柜面在金融机构中扮演着窗口的角色，发挥着形象作用，我们每天直接与客户交往，其态度的好坏，效率的高低，直接影响客户对银行的认可和评价，因此，银行柜面服务人员的服务质量的重要性就不言而喻，服务是银行的生命线，这是对做好柜面客户服务工作的最好诠释，那如何才能更好地做好银行柜面服务呢，我总结了以下几点。

一、良好的业务素质是优质服务的保障，所有的客户，对我们的基本要求就是高效率，高质量地办理业务，你和客户聊的天花乱坠，最终却无法办理客户交办的业务，哪来的服务可言，柜台服务少不了语言沟通，但没有良好的业务基本功，光靠嘴皮子是谈不出优质服务的。

二、交流因人而异，选择最好的交流方式也很重要，给对方一个很简单的微笑，或者一句你好，会消除抵触心理，拉近人与人之间的距离，反之，如果我们每天面无表情，那么制造愉快气氛的起码条件都没有了。

三、如何面对情绪激动的客户，我们绝大多数的客户都很支持，理解我们的工作，可是总有个别容易激动的客户，甚至对我们进行语言攻击，面对这样的客户，我们的第一反应往往是直接回击，因为我们知道对方理亏，但是请记住一句话:任何问题都可以通过沟通来解决。首先让自己先冷静几秒钟，这时候，我们要思考，如果我是客户，却不能办理这个业务，我将有什么损失，思考之后，我们往往能清楚客户发火的原因,站在他的角度，再去说服他，最后，我们就会明白耐心解释，不是没有尊严，没有脾气，是因为我们有更好地涵养。

优质服务永远是银行的生命线，是我们永恒的追求，要让客户感受到我们的尊重和专业，我们的服务才真正有价值。

**银行服务工作心得体会5**

金融业的竞争，是一种信誉的竞争，服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。银行服务体现的是银行管理水平的高低，孕育着银行本身的文化内涵和员工的精神风貌，展此刻公众面前的是一种品牌。那么如何实现这个目标呢?笔者认为：银行作为服务行业，服务是立行之本，只有不断增强服务意识，转变服务观念，强化服务措施，从服务质量、服务手段、服务资料、服务态度、服务环境等方面入手，狠抓优质礼貌服务，构成“大服务”的格局，才能提高优质礼貌服务的整体水平。一、充分理解和认识服务的内涵，是开展优质礼貌服务的动力

服务是一种管理。优质礼貌服务水平的提高务必依靠于严格、规范、科学的管理，严格规范的管理又能促进优质礼貌服务水平提高。优质礼貌服务的好坏体现着一家银行管理水平的高低。因此，银行在实施优质礼貌服务战略过程中应严格依靠管理制度。包括岗位规范、统一着装、仪表举止、礼貌用语、电话用语等，这些都务必构成制度，成为员工的行为准则，严格执行。

服务是一种文化。银行构建服务文化体系包括：员工要有爱岗敬业的服务精神，要有以服务为本的道德观、价值观，要有无私奉献、团结奋进的互帮互助和艰苦奋斗的务实精神，以及因此而产生的“一条船”思想和身为银行员工的自豪感等等，这种有行业特色的企业精神，能够使银行员工树立风险意识和效益意识，从而充分发挥这种服务文化的激励作用。

服务是一种精神。银行礼貌优质服务活动的`核心资料是引导职工树立一种正确的价值观念、职业道德、敬业精神，以行兴我荣，行荣我荣为服务理念，以信誉第一、优质服务、廉洁守法为职业道德规范标准。确立和完善员工的服务意识和服务行为，树立客户第一、主动服务、整体服务的观念。礼貌优质服务活动是一项长期的系统性工程，从领导到员工，从一线到二线，从经营业务到内部管理，从行里到行外，都要相互配合协调，使企业的经营目标转化为人的自觉行动。

服务是银行经营的载体，是银行经营不可缺少的有机组成部分。银行经营务必透过银行服务才能实现，银行服务本质上就是银行经营。在金融业竞争日趋激烈的这天，一家银行的服务范围、服务资料、服务效率和服务态度直接影响其所能吸引的客户数量和工作效率，因此，提高银行的服务水平，关系到银行经营的规模质量和效率，关系到银行的竞争潜力，决定了银行的经营效益和长远发展。

style=\"color:#FF0000\">银行优质服务个人心得体会5篇

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