# 柜员优质服务心得体会 2024关于柜员优质服务培训心得

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-07-02

*礼仪文化蕴藏着积淀深厚的文化内涵，作为一名柜员，需要“以客户为中心”，强化为民服务意识，提升服务水平。下面是范文网小编为大家收集整理的2024关于柜员优质服务培训心得范文，欢迎大家参考!2024关于柜员优质服务培训心得【一】我是一名公安行政...*

礼仪文化蕴藏着积淀深厚的文化内涵，作为一名柜员，需要“以客户为中心”，强化为民服务意识，提升服务水平。下面是范文网小编为大家收集整理的2024关于柜员优质服务培训心得范文，欢迎大家参考!

**2024关于柜员优质服务培训心得【一】**

我是一名公安行政审批服务窗口负责人，我一直在思考着该如何提升服务质量，如何维护好公安机关及窗口形象。公安窗口不但肩负着警民间桥梁和纽带的重担，还被赋予了展现公安机关形象的光荣职责。一直以来，我都以为群众满不满意是衡量窗口工作，特别是服务群众的一个重要标准，对此，窗口全体工作职员积极主动地从各方面努力构建警民和谐关系。但在平常工作中，依然有群众对公安窗口工作不理解、对服务不满意。造成群众不满意的因素很多，下面，我试着从这些缘由进手，就如何做好公安机关窗口服务工作，谈几点工作体会。

一、造成群众不满意的几点因素

1、窗口工作职员素质有待进步。部份窗口工作职员为民服务意识不强，未能正确建立服务型工作理念和群众利益无小事意识，对待老百姓缺少热忱，缺少耐心，特别是在执行政策进程中常常解释不到位。乃至有的窗口工作职员会将情绪带到工作中，爱岗敬业精神不强。

2、因历史遗留题目引发户籍档案不全给部份群众的平常生活带来了一些不便，并由此致使他们的不满情绪。由于早年户籍是由乡政府管理，由于种种缘由，档案保管不全，有的乃至遗失。造成部份群众办理业务需查询原档案时，查找不到，造成对公安机关的不满。

3、政府相干部分之间沟通调和不力。政策不衔接或冲突，导致群众办事难。很多单位都习惯了一句“让公安机关开具证明”就把老百姓打发到公安部分。比如户籍证明我省于20xx年就取消了，但是相干单位还是要求群众提供户籍证明，否则不予办理。乃至一些婚姻状态、服务地方等等，并不是公安职能所管辖的也推之公安机关提供证明。种种这些使得群众在部分和窗口之间两头跑，造成了群众的不满。

4、依附在户口上的各种社会利益，影响了警民关系。由于目前计划生养、劳动保障、社会福利、教育等政策仍紧密依附在户口上，特别是农业户口。近几年，随着我县新农村建设深进展开，一系列惠农富农政策出台实施，农村生产生活条件不断改善，农业户口与集体资产收益、福利、土地征用、拆迁赔偿等方面的利益关系更加紧密，使得很多群众千方百计想迁回农村。但因不符合现有的户口政策，群众的诉求不能解决，他们就将不满宣泄到公安窗口工作职员身上，以投诉、上告相要挟，乃至谩骂、欺侮窗口工作职员，给我们带来困难。

针对以上种种缘由，公安窗口该如何化解群众的不满，如何提升窗口服务质量呢?我结合工作经历，且在认真思考以后以为：

二、强化为民服务意识，提升服务水平

1、要求窗口工作职员牢固建立“户口工作无小事”的理念，及时更新观念，找准工作定位，以服务型的新形象面向广大群众。每位窗口工作职员都能够以积极的心态看待所从事的工作，以科学的价值观看待工作中的枯燥乏味和辛劳，做到干一行爱一行，履行好职责，更好的为群众服务。

2、要求窗口工作职员学会换位思考，多想一想“假如我是办事群众，希看人民警察怎样做”。多站在群众的态度想题目，多替群众着想。在业务办理中，根据具体情况，能办的事情立即办;可办可不办的事情要尽力办;不能办的事情要在调查研究的基础上，用好、用足户口政策，最大限度地帮助那些生活确有困难的群众，为他们解决实际困难。

3、要求窗口工作职员学习与群众打交道的方式方法，学习与群众的沟通艺术、讲话技能。对手续不全或不符合政策不能办理的情况，不是简单地以“不行”、“不能”来应付，而应当耐心细致的做好解释，多讲一些“对不起”，多用一些微笑，用真诚来化解老百姓心中的不满。

三、部分之间加强沟通和联系

各职能部分应当立足本职，尽职尽责。部分之间多些沟通，少些推委。要设身处地的为群众着想，千方百计的为群众解决题目，而不是只想着“踢皮球”。一项政策的出台不能只根据自己部分的情况而定，必须与相干部分、行业进行充分的调和和沟通，不能自设门坎，要切实体现“以人为本”的服务宗旨，实实在在的为民着想。

四、深化户籍制度改革，剥离依附在户籍管理上的利益纠葛

目前国土资源、人事劳动、社会保障、计划生养、教育、民政等很多部分的政策都依附于户籍制度进行行政管理工作，并由此酿成的一些没必要要的矛盾皆涌向于公安机关及其窗口，乃至阻碍了户籍制度的改革进程。所以，深化户籍制度改革，不但要打破城镇居民、农村居民“二元化”的藩篱，还应推动相干领域的社会管理制度改革创新，逐步剥离依附于户口上的各种利益，使其与社会福利待遇完全脱钩。

**2024关于柜员优质服务培训心得【二】**

培训教育的方式很多，如:对全体员工进行爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的职业道德教育，使每位员工懂得，我的行为代表着银行的形象，没有客户就没有银行业务的发展，培养良好的职业道德，在本职岗位上奉献一份光和热，自觉维护全行的形象和荣誉，使优质服务上一个新台阶;强化规范礼仪培训，举办规范化服务礼仪培训班，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，并在全行范围内推广;加强业务技术培训，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;以柜面服务为突破口，开展形式多样的以优质文明服务为内容的活动，如创建青年文明号、争当青年岗位能手、开展比学赶帮超等劳动竞赛等;开展金融法律法规、各项规章制度的培训，增强员工法制观念，使每位员工知法、懂法、守法、用法，依法治行，依法经营，防范和化解金融风险;典型培训，组织员工对优质文明服务工作的先进单位及个人进行现场观摩学习，以增强感性认识，取之所长，补己之短;组织爱岗敬业、服务奉献的演讲比赛，颂扬员工努力开拓、勤勉敬业的高尚风范;推广以员工星级管理为核心的规范化服务。通过对柜台人员“德、能、勤、绩”的考核，授予相应的星级。实行“挂星上岗、以岗定酬、星薪挂钩”，充分调动员工的积极性;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，人们自然把眼光对准那些环境舒适优雅的营业场所。银行外观的亮丽自然而然地给顾客一种安全感，让人觉得银行有实力，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。

提高金融电子化水平，创新服务手段，完善服务功能，是提高服务质量的关键

为适应企业、个人金融意识不断增强的需要，各家银行陆续推出了多种服务，如储蓄通存通兑、对公业务通存通取、代发工资业务、代收费业务、ATM联网系列、商务POS终端、个人存单抵押贷款、一卡通(或一折通)、个人外汇买卖业务、电话银行服务等等。丰富的银行服务品种也是客户选择银行的必有的不可少的条件之一。新业务的开发，是增强业务发展后劲和竞争力的需要。所以商业银行应设立专司新业务开发的部门，加强对市场的调查、预测和分析，研究创新金融产品，完善服务功能，提高服务水平。

柜面是银行接触社会公众最为频繁的地方，也是直接办理业务、衍生存款的地方，银行好的服务形象要靠柜面服务具体体现出来，特色服务包括:延长营业时间、24小时服务、设立一米线;对特殊客户上门服务，为单位办理现金收付、转帐结息、送回单、利息清单等;为有困难的客户办理存取款业务;为军人、教师、中小学生和老弱病残者提供专柜服务;为大额存取款提供安全服务等;贷款方面推出信贷业务特快服务，选择信用等级为A级以上的企业，作为信贷业务特快服务对象，对其实行特事特办，使办理业务效率大大提高;推行客户经理制，为存贷大户配备客户经理，并为其提供存、贷、汇、理财、咨询等综合上门服务，通过全面周到的服务改善银企关系，增强吸引力，保证客户足不出户就能完成支付。通过推出特色服务等服务措施，达到树立良好的企业形象的目的。

加大监督的力度和广度，形成全方位监督体系，是优质文明服务落到实处的保证

优质服务工作要做到常抓不懈，不滑坡，不动摇，除必须制订和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。营业部是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和信誉，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得出真相，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。要通过组织行内人员或聘请社会监督员等多种形式，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。

建立监督检查体系。一是全行从机关到一线，从领导到群众，人人都有监督的职责;二是依靠社会监督和舆论监督，向社会公布举报电话、在营业大厅设立咨询台、监督电话、举报箱、意见簿或导储员等，聘请新闻、企事业单位及政府部门进行监督;三是定期召开企业、客户座谈会，发送征求意见信、监督卡、青年文明号服务卡;四是公布业务发展和承诺服务内容，自觉接受监督。

**2024关于柜员优质服务培训心得【三】**

1、切实加快业务能力的学习。本人主要从事柜员相关工作，在这半年的工作中，我认真体会到对提高基本业务能力非常重要。一方面要加强对点钞、打算盘、数字录入等基本操作能力的学习，确保提高工作效率。另一方面要加强对业务理论和各项规章制度的理论学习，确保工作质量的提升。

2、作为一名基层网点柜员，全面加强柜面营销和柜台服务，这是工作的基本要求，这也是我们临柜人员最为实际的工作任务。我深知临柜工作的重要性，因为它是顾客直接了解我行窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。尤其在这样的农村基层网点，耐心的讲解和专业的知识对提升服务水平是非常必要的。优质的服务对于加强柜面营销也起到了促进作用。所以，只有诚心的服务和专业的知识，才能满足客户提出的实实在在的金融需求，才能让客户感受到农行服务的品质。

3、严格遵守各项规章制度，不断增强自己的依法合规工作意识。认真学习和并坚持“三化三铁”等运营考核办法。这不仅仅意味着金融业务的无差错，更重要的是要坚持账表

的真实性、有效性和合法性，真实反映各项业务经营活动，确保资金运营的安全性。同时，要不断增强自己的遵章守纪意识。不断增强规则意识和风险意识，按章操作，合规办理业务。

通过这几个月的工作，我深刻的意识到自己在自身业务学习方面还存在着不足，平时学习意识不强，与一些优秀的老员工相比，还有存在很大差距。因此，在接下来的工作中，我将再接再厉，使自己的各项工作有新的更大的提高，争做行家里手。

**2024关于柜员优质服务培训心得【四】**

随着时代脚步的发展，经济的突飞猛进，金融行业在经济领域中扮演的角色越来越重要，尤其是被称为“金融血液”的银行更是成为“中流砥柱”。

通过这几天的培训学习，不但令我学到更为专业的金融知识和服务礼仪，也让我深刻地意识到了银行工作的细致严谨，而这种严谨是存在于每一种产品和每一个服务的细节。

我们就简单地以个人金融理财产品为例，虽然从产品大类上分，金融理财产品只能分为储蓄，中小企业融资，投资，金穗卡，结算和服务类产品六类，但是从其功能上我们看到虽然是区区六类产品，却涵盖了所有自然人和法人企业所需要的金融储蓄，结算，投中小企业融资等各项功能。而这仅仅是从大类上看，再细分下去每一个大类产品又分为很多具体小类业务。每样业务又各具特色，例如，在个人储蓄产品中，为了让给客户得到更多实惠的收益，把产品又具体成活期，定期，定活两便﹑整存整取及个人通知存款，在存期和利息收益上极大地满足了客户的需要和挑选余地，此外\_\_特有的“双利丰”通知存款在具备普通通知存款优势的基础上又在业务办理的速度和便捷程度方面锦上添花，手续费方面又特地为客户开办钻石卡白金卡尽量为客户减免不必要的开支，可以说\_\_对客户的关怀是无微不至的，在全心全意为客户服务的宗旨上我们更加注重业务品质的精益求精和细节的到位。

\_\_的产品在收益便捷质量都凝结了每一位员工对客户点滴的心意!

客户在接触产品时最先接触的就是前台人员，前台人员是客户和产品之间的桥梁，是客户体会\_\_员工全体心意的大门更是建立对\_\_信任感的首要途径，所以前台人员的服务不仅要体现\_\_人的严谨处事态度，也要体现每一笔业务的优势，更要让客户通过每位前台人员周到的服务建立对\_\_的信任。这也是每一个岗位的工作基础，于此同时前台柜员也应该努力地学习专业知识，争取为客户提供更为详尽和高质的服务。

因此，个人理财产品与柜员服务是相辅相成，互为前提的，产品要创新高质，而服务要更加细致，礼貌，让客户真实地感受到\_\_全体员工的热情和心意。最后真心地希望我们每个人都能珍惜目前的工作岗位努力学习专业知识，成为搭起客户和银行之间信任和关怀的桥梁!

**2024关于柜员优质服务培训心得【五】**

随着生活节奏的不断加快，银行带给着日益多元化的服务，以解决人们生活中许多琐碎的问题，人们光顾银行的次数也日渐增多。工作在第一线的银行柜员，他们的一举一动代表着该行业的职业规范，会给客户留下最直接的印象。银行柜员该如何体现银行的优质服务呢?

首先，要清醒的认识到服务的重要性。尤其在现今银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是体现了银行的软实力与竞争力，服务是银行经营的载体，是银行经营必不可少的有机组成部分。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。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。服务是品牌，是形象，是一个单位核心的竞争力，礼貌是服务的第一要素，柜台是向客户带给服务的第一平台。我深知临柜工作的重要性，因为它是顾客直接了解我行的窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。其实，客户实实在在的人群，需要的是实实在在的感受，而这些感受就来自我们所带给的实实在在的服务。而亲切的服务就从微笑应对客户开始。一听到微笑这两个字，有人必须会想：人人都有一张脸，每张脸都会笑，这有什么值得你好讲的呢?我相信，每个人都有过遭遇蹙眉冷脸的经历，在那一刻，你的心里不曾渴望过灿若阳光的笑颜吗?其实，微笑是最美的花朵，微笑是人间永远的春天，它的力量是如此之大，以至于当你应对它的时候，你无法愤怒，无法吼叫，无法责备，更无法拒绝。此刻许多行业都在提倡微笑服务，于是许多人煞费苦心的对镜练习，企图练出一副蒙娜丽莎般的微笑，但是直练到腮帮子发胀才认识到，微笑并不像点钞或者打算盘那样能够练得出来的，微笑不是一种职业化的笑脸，而是一种情绪，也能够说是一种气质的流露，是微笑者用心的人生态度的表现，是他们充盈的内心世界真实、自然的流露。

其次，要做好服务。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，朝着我们银行的服务理念靠近。其实客户就是我们每一天都要应对的“考官”，如果我们银行员工每一天上岗懒散，妆容马虎，甚至言辞冷淡，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?

再次，服务要注重细节。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，我们要善于观察客户、理解客户，对客户的言行要多揣摩，要想客户之所想，急客户之所急。并且要持之以恒的做好每一个细节。不要总是抱怨客户对你的态度，客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总是去挑剔镜子的不好，而是应更多的反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里有需要改善。

什么是优质服务?优质的服务并非卑躬屈膝，而是以细心、耐心、热心为基础，以客户为中心，时刻让客户感受到优越感和被尊重。

“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨，是经过激烈竞争洗礼后的理性选取，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。做好银行服务工作，取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础，细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到“以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自我的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。我们经常提出要“用心服务”，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户长期的理解和信任。

既然选取了这个行业，我们就得尊重这个行业，就得具备这个行业就应具备的仪表形象。作为银行的一名员工，在与顾客及同事之间频繁的交往中，就应时刻警记尊重对方，思考对方的需要。从细小的整洁、发饰、服饰等方面严格要求自我，让对方感觉到你的形象无愧于一个合格的银行职员，让对方首先在形象上认可你、信任你甚至依靠你，我们就应给顾客一种“稳”的感觉。银行柜员就应做到尊重客户。接递客户手中的现金、单据、卡证时，不要抛掷;有必要确认客户存款或取款的具体数额时，不要高声大喊;当客户前来办理某些较为琐碎而毫无利润可言的业务时，如大钞兑换小钞、兑换残钞等等，要有求必应，不可推辞。

柜员工作是银行最辛苦的工种之一。银行业务流量逐渐变大，工作中又不能出丝毫的差错，所以工作一天下来，人会十分的疲惫。有时候碰到与客户产生分歧时，更是感觉不被理解。很多时候，并不是柜员态度不够好，而是在这个行业中为了降低风险而制定的规定和要求，一些顾客对此十分的不理解，甚至不理会柜员的解释。因为受了委屈，一些柜员会偷偷地掉眼泪。生活在现实中，每个人都会遇到烦心事，也很容易被对方的情绪感染，这时我们务必努力做到不把自我的情绪带到工作中来，要时刻微笑着为大家办理业务，但有的银行柜台职员却给人一种冷冰冰的感觉，因为要和钱打交道，似乎金融工作人员天生一副严谨、不苟言笑的面孔。这让来办各种业务的客户们多少感觉有些别扭。所以，当我们带着微笑为客户服务时，总会使人不由自主地心生好感。

有一位经济学家曾说过：“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分热忱，这样你就会从平庸卑微的境况中解脱出来，不再有劳碌辛苦的感觉，你就能使你的工作成为乐趣，只有这样你才能真心实意的善待每一位客户。”所以我们每一个员工务必都要真正树立“以客户为中心”的服务理念，学会换位思考和感恩。

以上就是小编为大家整理的2024关于柜员优质服务培训心得范文，想要了解更多优质的2024关于柜员优质服务培训心得范文，请大家多多关注“范文网”。

【柜员优质服务心得体会 2024关于柜员优质服务培训心得】相关推荐文章：

2024银行柜员年度考核总结 考核总结范文

银行柜员培训心得体会 柜员培训心得范文

银行柜员自我鉴定

银行柜员年度个人工作总结

柜员服务心得体会

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找