# 银行服务心得体会题目 银行服务心得体会 从心出发客户(3篇)

来源：网络 作者：紫竹清香 更新时间：2024-07-25

*在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。银行服务心得体会题目 银行...*

在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**银行服务心得体会题目 银行服务心得体会 从心出发客户篇一**

经过严格的技能培训，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礼貌服务为资料的活动，如创立青年礼貌号、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，组织员工对优质礼貌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。经过对柜台人员“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”，充分调动员工的进取性;进取营造优美、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，所以，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供给专柜服务;为大额存取款供给安全服务等;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，并为其供给存、贷、汇、理财、咨询等综合上门服务，经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。经过推出特色服务等服务措施，到达树立良好的企业形象的目的。

加大监督的力度和广度，构成全方位监督体系，是优质礼貌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。优质礼貌服务永无止境，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，客户在那里究竟得到了怎样的服务，仅有经过明查暗访才能得出真相，所以，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。要经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，经过看、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提议，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、青年礼貌号服务卡;四是公布业务发展和承诺服务资料，自觉理解监督。

**银行服务心得体会题目 银行服务心得体会 从心出发客户篇二**

作为\_\_的一名青年员工，从事大堂经理期间我深刻体会到大堂经理的使命和责任，大堂经理服务的好坏直接影响银行的经营效益和外在形象。一名优秀的大堂经理，身兼六职：业务引导、服务示范、情绪安抚、矛盾协调、环境保洁和安全监督。大堂经理作为一个重要的岗位，在客户服务、产品营销等方面具有不可替代的作用。青年员工更要不断学习努力完善自我，提升业务能力。

首先，对工作细节的正确把握是大堂经理必备的基本素质。大堂经理需要对银行业务知识认真学习，在实践中不断深化对知识的理解，充分掌握全面的银行业务，这样才能有足够的基础为客户提供服务，对于来办业务的客户要认真询问，了解所办业务，耐心讲解，细致的助。

其次，在履行自身职责的同时还要讲究工作的艺术。我认为在工作中要做到以下几点：

大堂经理要时刻保持乐观的心态，微笑面对客户，用微笑感染客户、拉近与客户的距离、留住客户。巧妙的使用“笑”的技巧，体现银行客户第一、服务至上的经营理念。练好内功，让微笑带来的温情充满营业大厅，让客户有宾至如归之感。大堂经理要提升个人素质和仪表形象，起码做到端庄、优雅、大方。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们展开会心的微笑，热情、文明去迎接客户，用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满足他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

大堂经理直接面对客户，要有较强的与客户沟通的能力。不仅要做到与客户的沟通，更应该协调客户与柜员之间的摩擦，做到面观四方、耳听八方，及时与客户沟通，密切与客户的关系。良好的口才和超常的耐心是做好大堂经理工作的基本前提，可以在大堂经理这个平台得到尽情的发挥。“说”要做好三点：

一是勤说，即对前来的客户要勤开口，反复讲，全力推介产品;

二是能说，即描述业务过硬，讲解准确，不过份夸大，也不刻意掩饰，把\_\_产品的特点和功能正确无误地推介给客户;

三是会说，即讲究服务策略，因人而异，差别营销。

在“说”上攒足功夫，可以起到事半功倍之效。另外，对理解力较差和疑难点较多的客户咨询，大堂经理必须不厌其烦要有足够的耐心，把客户当亲人，反复深入浅出地讲解，这样才能得到客户的尊重和信任。

**银行服务心得体会题目 银行服务心得体会 从心出发客户篇三**

8月2日——4日，我有幸参加了郧西农商银行文明规范服务第三期培训。行党委、运营服务部给我们提供最好的平台，聘请专业培训机构远融咨询的金牌讲师给我们授课，对我们而言，是最大的福利，也是难得的学习机会。张艳老师不仅以幽默诙谐的语言、生动形象的图片、视频对银行礼仪做了详细的解读，而且她还现场示范，并与台下的学员良性互动，我们一起跟着张老师进行站姿、坐姿、手势、文明用语等的实际操作，对银行礼仪有了更加深刻的理解与体会。我觉得，\"吃好三碗面\"是我悟到的精髓所在。

门面，就是一个人外在的仪容仪表。无论时代如何发展，外表始终是我们判断一个人最优先、最直接的依据。加州大学洛杉矶分校的一项研究表明：第一印象55%取决于穿着、化妆，38%取决于行为举止，7%取决于谈话内容。恰当的服饰搭配会给人留下明快、自信、精干、庄重的良好印象。金融业的竞争，是一种信誉的竞争，更是一种服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁就能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。银行业是一个窗口行业，银行工作人员的服装不仅代表了个人形象，更是银行整体形象的展示。良好的仪表形象对一名银行人来说，是一种修养，一种文化，也是一种精神礼貌的体现。我们的衣着品味，价值取向，服装风格，服饰特点，整洁程度无不体现着我们的文化品位，生活态度，生活习惯和个人修养。打理好我们的门面，就是在无形中给自己创造机会，给银行创造口碑和价值。

体面，需要我们举止大方，谈吐优雅。银行人行为举止最基本的要求是稳重，稳重就是举止得体、庄重潇洒、不卑不亢、落落大方。坐有坐样，站有站样。要善于控制自己的情绪，不可装腔作势，大发威严，无论在任何状况和场合下，都应沉着、冷静、谨慎、有条不紊，从容不迫。是在接待客户时应做到来有迎声，坐有问声，走有送声。与客户坐着面对面谈话时，应坐椅子的三分之二处，面带微笑，目光平视客户。解答客户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、请慢走\"等）。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。体面，还需要我们具备足够的应急事件的处理能力。如客户排长队时，大堂经理要及时分流客户，引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。遇到客户投诉时，要安抚好客户，并妥善处理与解决。

情面，不是看人情办事，而是在合法守纪的基础上坦诚相对。好的人际关系，一定是共赢、互相借力的。也唯有付诸以真心，换位思考，才能维持好来之不易的人缘。在日常服务中，要做到换位思考，例如我们银行有自己的规章制度，虽然很多制度都是为了保护客户的合法权益，但有时可能会给客户带来不便，这个时候便要求我们要做到换位思考，从客户的角度出发向他解释我们的制度，用真心取得客户的理解。同时在制度允许的情况下，积极的帮客户想方法解决问题，争取给客户最优的服务体验。好情面需要维护，遇到坏情面，也不要怕撕破\"脸面\"，当断则断，坚决不能触碰法律及合规的底线。不以人情代替纪律，不以信任代替管理，树立合规意识，把\"人情\"带来的潜在风险扼杀在萌芽之中。

这次培训，作为第二组的组长，在所有组员的积极配合、主动参与下，我们获得了第一名的好成绩。成绩的取得，是\"无敌战队\"全体队员共同努力的结果，也对我们今后的服务规范及日常礼仪提出了更高的要求。这次培训不仅带给我们满满的干货，也带给我们宝贵的精神食粮，使我们深感行领导的用心良苦和殷切期望。作为农商行的一员，应脚踏实地，戒骄戒躁，以空杯心态去认真学习。礼仪的学习过程不难，难的是持之以恒、坚持不懈。此次培训虽然已经结束，但我们对服务规范的贯彻执行还只是一个开始。服务源自真诚，诚心实意去对待每一位客户，我们肯定能活成门面清净，情面宽敞，一身体面，坦坦荡荡的好模样。

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