# 银行柜员的营销心得体会（专业22篇）

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2024-07-05

*总结是我进步的催化剂，推动我不断成长。写心得体会时，要注意用词精准、语句简练，避免冗长和重复。以下是一些我自己的心得体会，希望对大家有所帮助。银行柜员的营销心得体会篇一在这次培训班中，每课同事们都很早来到教室，讲课时认真的听，仔细的记笔记。...*

总结是我进步的催化剂，推动我不断成长。写心得体会时，要注意用词精准、语句简练，避免冗长和重复。以下是一些我自己的心得体会，希望对大家有所帮助。

**银行柜员的营销心得体会篇一**

在这次培训班中，每课同事们都很早来到教室，讲课时认真的听，仔细的记笔记。从大家的身上我也感到了一种活力，一种动力。我会将这次学习所获运用于工作中。

近期参加了由x银行培训中心主办的《银行柜员业务培训班》，虽然是短短的两天，但课程安排紧凑，一天半的授课，半天的讨论，原以为是枯燥乏味的业务学习，但在老师深入浅出的细致讲解中，特别是从我们身边熟悉的工作、日常的生活入手，生动的例子、幽默风趣的语言，深深地感染了我，原来业务培训学习也可以这么生动活泼的，让我有种耳目一新、意犹未尽的感觉，尤其是讨论课课堂上同事们积极、热情、高亢的发言和大家精彩辩论的氛围，不仅给人几分激情，更让人感慨颇深。

下面，我就参加本次培训谈谈我个人的一点心得体会。

一、与时俱进强素质。

学习可以提升素质、学习可以开启智慧，学习是面对竞争激烈的社会的需要。虽然学习已经结束了，但行长在课堂上讲的话语仍在耳畔回响：“业务学习，从大的方面讲，是为整个建行的发展，但关起门说话，我们都是一家人，学习是为你自己，面对竞争激烈、优胜劣汰的社会，你不去充实自己，下一个淘汰的就是你。”多么质朴的语言，一语道破学习有多么重要。一方面，只有不断学习理论知识，才能提高自身素质，才能对业务知识的学习有端正的态度，才能有科学的人生观和价值观。

另一方面，也要着眼实际，要紧紧围绕当前我们工作中遇到的重点和难点问题，开展业务知识学习，才能使自身素质尽快更新，才能在立足本岗位的同时，认真研究和解决岗位工作中遇到的新问题，才能有长远的目光、规划和创新精神，才能为本部门的发展提供好的建议和措施。也只有不断的跟进业务的更新变化，才能在实际工作中，面对复杂的局面，沉着应对，用学过的业务知识去指导工作，推动工作的发展。

二、创新思维抓服务。

说起服务也许是老生常谈，服务在字典中的讲解是为国家、集体、他人的利益或为某种事业而工作。从建国到现在，也许人们心中一直都是理解为字典中的表面现象，说实在我本人也一直如此以为，只要有着满腔热情，就是周到的服务，但通过丛主任的一番细致讲解，使我深刻的领会到服务有着更深的含义，服务有外延和内涵，我们平常所理解的只是他的外延，而内涵更需要我们去挖掘，这就需要我们有创新的思维。

因为我们的外延式服务，如微笑服务、三声服务、幽静的环境等等，已经无法满足客户的需求，只有加强内涵式服务，如对客户细分实行差别化服务、针对不同客户实行量身定做理财产品、使客户在我行的产品有单一变成多种、实行亲情式服务、帮助客户提高产品收益等等，才能留住客户，才可以打动客户的心，重而挖掘更多客户资源，才能有同他行抗衡的资本。其实只要我们能创新思维去搞服务，去抓服务，才能使我们的服务水准上升为一个新的水平。

在这次培训班中，每课同事们都很早来到教室，讲课时认真的听，仔细的记笔记。从大家的身上我也感到了一种活力，一种动力。我会将这次学习所获运用于工作，更会以这次学习为契机，强化学习，尽职尽责做好本职工作。

**银行柜员的营销心得体会篇二**

20\*\*年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了中国工商银行深圳分行福田支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。在福田支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名工行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示工行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，铭记“三心”“五量”思想意识，以自己积极的工作态度羸得顾客的信任。时光飞逝，来福田支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，从一个对银行柜员营销比较生疏，到有所了解，有所营销心得，其中出国留学也得到领导的信任、关心和指导，同事耐心地帮忙，使我受益良多，帮助我在业务上创造佳绩。

第一，在思想与工作上，我能够更加积极主动地学习工行的各项操作规程和各种制度文件并及时掌握，各位同事的敬业与真诚都时刻感染着我。在工作期间，我能够虚心向同事们请教，学到了很多书本以外的专业知识与技能，也更加深刻地体会到团队精神、沟通与协调的重要性，同时为自己在今后的成长道路上积累了一笔不小的财富。在工作方面，我有强烈的事业心和责任感，我能够任劳任怨，不挑三拣四，认真落实领导分配的每一项工作与任务。日常我时时刻刻注意市场动态，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户。

第二，在技能方面，我个人也能够积极投入，训练自己，这一年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的工行员工的标准严格的要求自己，立足本职工作，潜心钻研训练业务技能，使自己能在平凡的岗位上为招行事业发出一份光，一份热。

第三，对市场的了解，销售任何一件产品除了掌握产品本身之外，我们还需要将其准确定位，对于产品所对应的市场还应当有一个大致的了解。

第四，与客户面对面的交流，这一过程中我感受最深的是，在充分理解产品的同时，还应该充分了解大众心理，在与客户沟通当中，营造轻松，惬意的谈话氛围，广泛听取他们的诉求，充分了解他们想要得到什么，可以怎样得到，以及得到之后所能给他们带来的好处，及时耐心回答客户疑问，把适合的产品推荐给合适的目标客户。

第五，善于运用各种有利的时间和空隙，主动与客户进行交流，多跟客户沟通，捕捉任何有利的时机，随时随地创造有利的营销机会。

第六，保持积极的工作心态。我们每天都要同不同的客户群打交道，因此一些细节性的东西，往往会影响到与客户的交流，甚至会导致客户降低对我行业已建立起来的忠诚度，对于客户的拒绝应当用积极的心态去看待，切记不要因此而影响到自己销售的积极性，并对客户拒绝的原因加以分析，以便今后纠正改进。

第七，做好售后服务，对日常所销售产品的功能应当为客户详细予以说明，必要的话做好演示，提高客户对我行产品的使用度，为今后给客户推荐其他相关产品打下一个良好的基础。

我相信，机遇总是垂青有准备的人，终身学习才能不断创新。知识造就人才，岗位成就梦想。有一种事业，需要青春和理想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动和辛勤的汗水，我愿我所从事的工商银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达!

**银行柜员的营销心得体会篇三**

高柜柜员在办理业务时应选择恰当的时机切入话题话语简短有力。

1、寻找营销切入点。

3、增加客户信任产品推荐过程中可适时递上折页以增加客户信任。

4、促成营销客户对产品感兴趣时应尽快帮客户进一步了解。

2、聋哑客户业务的办理掌握特殊服务技能手语服务。

1、定期存款提前支取业务保护客户私密性比如存款金额、账户余额等。

3、业务主管主动问候客户。

4、提前准备钱袋。

5、资金安全提示客户取款离开时要对客户进行必要的安全提示。

一客户大额资金转出挽留挽留的意识（在产品推荐时不得诋毁同业产品要介绍我行产品的优势）适时的转介绍（在转介卡上注明客户姓氏、理财需求、推荐人员工编号）。

二客户银行卡降级挽留了解降级原因进行适当的挽留打消客户疑虑。

**银行柜员的营销心得体会篇四**

在银行的工作让我每天都感到非常的充实，我也很热爱自己的工作，也正是因为自己的热爱，我才可以坚定的坚守在自己的工作岗位上面，我是一个银行的一名柜台工作人员，我身上有着自己所肩负的责任和义务，我的工作也不仅仅代表着我自己，更是代表着我们银行，所以在工作的时候，我也需要尽力的去做好自己的工作，完成好自己的服务。

在成为银行柜员的这些日子里，长时间的工作也让我体会到了很多，我也一直都在用心的去完成自己的工作，总结自己在工作上的经验也让我更加的懂得了工作上所应该注意到的很多细节，相信在之后的工作上将会更加的出色，我也将和银行共同的发展进步。

作为一名银行柜员，在服务的时候，首先最重要的就是需要保持自己的微笑，在人与人的交往当中，第一印象是非常的重要的，所以在客户来到柜台前找我们咨询问题或是办理业务的时候，我们最重要的就是需要让客户对我们有一个好的印象，对人微笑也会让人感到非常的友好和和善，更能够拉近人与人之间的距离，这样在之后的工作当中我也会更加的方便，也可以让客户对我们自己，对我们银行都有一个很好的印象，在办理业务的时候也有很多的体验。

其次，我们也需要时刻的注意自己的言行举止，保证自己在工作的时候，自己的态度是足够的端正，对待不同的客人都要足够的热情与大方，更是需要在自己的工作当中去努力的做好自己的工作，也要保持自己绝对的专业性，让所有的客户都看到我们银行的所有的工作人员的专业性，才会更加的选择去相信我们，对我们银行信任，所以我们柜员的专业性也是非常的重要的。

我们柜员最大的工作就是服务好我们的客户，对他们的问题可以很好的解决，在他们办理业务的时候，都有一个很好的体验，所以我作为一名银行的柜员，我们也要需要时刻的注意自己的服务态度，服务好，态度好，客户的体验感好，我的工作才可以更好的完成，我们银行才可以发展的更加的顺利。

在以后，我也会认真的去做好自己的工作，在工作的时候尽自己的努力去服务好客户，我也会经常的审视自己的工作和服务态度，保证自己的专业和服务都是很好的，我也会及时的去改正自己身上不好的地方，完善自己身上的缺陷和不足，尽全力为银行工作，和银行共进退。

**银行柜员的营销心得体会篇五**

微笑，是自信的一种流露，是无声的语言，传递着友好的信息。柜台是银行的`窗口，我们迎接客户时，微笑能拉近我们的距离，为我接下来的服务与营销创造了条件。

有一句话说得好：人与人之间的差别其实就是学习能力的差别。由于个人素质、经验、训练程度的差异造成服务水平的高低，所以我们要通过学习和培训，熟练掌握各种产品的特点和分析适用人群，向客户作个性化的推介，比如向中高端客户推介本外币通知存款、利得盈、信用卡等产品，向普通客户推介本外币一本通、借记卡、代理业务。掌握各项业务的操作规程，提高自身分析和处理问题的能力，提高服务质量，增强客户的满意度和忠诚度，从而留住了客户，赢得客户的信任，为进一步营销打下基础。

我们要树立换位思维的思想，从客户的角度出发，想客户之所想，急客户之所急，加强沟通。我们要做一个最佳听众，认真倾听客户的需求。从客户的角度出发，适时为客户提出符合客户利益的理财建议，这样才能与客户实现真正的沟通，为客户提供全方位的服务，让客户获得超出期望值的需求。

以上几点需要在平时的工作中日积月累，需要在平时的工作中训练及培养。因为现在的银行已向营销型转化，营销是一个过程，是我们日复一日工作的一个目标。我们柜员只有做好了以上几个环节后，才可以更好的做好服务客户的最后一步。

营销中的二八法则告诉我们：企业80%的利润是由20%的客户创造的，而80%的其他消费者只创造了20%的利润。如何挖掘优质客户、留住老客户、争取新客户是当务之急。银行有着得天独厚的优越性，它掌握着大量的客户资料，我们可以根据顾客的年龄、性别、职业、收入、文化程度等情况进行市场细分，根据不同顾客的不同需求，提供差异化的便利性服务和支持性服务以达到优质服务的无差异性。

对待高端客户或老客户时，如果你能主动的招呼客户，准确地称呼某先生或某小姐，表示对客户的熟悉，使客户有被重视的感觉，这时再顺势推销新产品，相信有事半功倍的效果。又如，对第一次接触银行的新客户，应主动热情介绍服务品种、方式，适时为客户理财当好参谋，准确快捷地做好每笔业务，给客户留下良好印象。对异所大客户，可以向其介绍理财卡、信用卡、理财产品等，或问其是否住在我行附近，争取做好异所转存工作。当有人开户时，我们应积极介绍借记卡，在为其办理的过程中，适时推荐我行的电子产品，在推荐电子产品时应注意两点：第一，对于新开电子产品的客户，不要一开始只介绍产品的使用方法，因为他们不了解，办理时间有限，他们往往会拒绝。而要让他们对你所推荐的产品产生兴趣，比如上网购物、不用去移动厅交话费、淘宝网等等，给他办完了，再给他介绍怎样使用，或叫来大堂经理给他讲解。电子产品抓一个，办一个。但作为银行的生命线存款，只能以人为主。我们只能以服务让每一位客户满意，持之以恒的服务好我们的客户，以我们的服务留住客户，已达到留住存款的目的。我们柜台人员还应学会从人群中分辨出那些是异所的优质客户，那些有可能是未来的优质客户。当然做到这些很难，因为无章可循，唯靠多年的工作，用心去发现，才有可能得到一些经验。

以上便是我作为一名柜台人员，通过多年的柜台工作，用心去寻找关于银行柜台营销的一些心得。

**银行柜员的营销心得体会篇六**

时光流逝，转眼间我在农信社中已渡过两年有余。()回首这走过的几年，很荣幸能与各位同事共同进步，我也在大家的身上学到不少的知识。这几年以来我心中最大的感受便是要做一名合格的柜员不难，但要做一名优秀的柜员就不那么简单了。我认为：一名好的银行柜员不仅要有良好的服务态度，谨慎认真的工作状态。而且在思想政治上、业务能力上更要专研。我，作为一名年轻的银行柜员需要学习的东西还很多很多。

1、思想修养。

作为一名普通柜员，要想完成工作的责任，首先必须具备良好的心态，树立正确的世界观和人生观。在这几年中我通过参加各种业务技能学习，让自己成为一名更加合格的柜员。有句成语是：只要功夫深，铁杵磨成针。是的，起初，我在工作中无意中会考虑不周，有时候会把生活中的一些情绪带到工作当中，办业务时显得不太耐烦，不甚妥当。而如今，通过这几年的历练，当意见、建议来临时，现在的我不再不悦，不再拒绝。而是以更高的要求来要求自己，努力告诫自己：换个角度静心仔细想想如何能做的好一些。

2、素质提升。

在学习业务技能中我认真听取经验，仔细记录，并在培训后的空余时间认真思考推敲，有目的的在工作中进行一些尝试。

在工作中，我认真投入，认真学习。我感到人人都是我的师长，我能学，要学的东西还很多。

3、工作内容。

自20\_\_年8月份进入农信社，我在\_\_社做了两年的柜员，在这两年中我逐渐熟知了农信社的大部分业务，也慢慢适应了这一职业。今年8月份，很荣幸调到营业部做对公业务。起初很是恐惧。对于对公客户，乡镇接触的有限，担心很多业务自己不熟做不来。幸好我的师傅李珍姐是个业务能手，她帮了我很大的忙，在她的带领下渐渐适应了对公柜台。逐渐熟知对公客户的业务操作和手续。

4、展望。

通过这几年在农信社的工作，我很幸运学到了不少东西，业务上也努力做到严谨不出差错，努力完成各项任务。但这还远远不够，尤其在为人处事，与客户沟通方面上还显得稚嫩。我将在未来继续多学，多思、多试努力把工作做的更好。

**银行柜员的营销心得体会篇七**

好的心情会让人感觉一切都是美好的，一切都是可以理解的，会让你更智慧地处理临柜遇到的各类事情，更乐观地对待问题。带着快乐的心情临柜，你会与周围同事和来往顾客相处得更融洽，工作更有成效。

那么，怎样才能使自己拥有美的心境和愉悦的心情呢?

首先，学会欣赏自己。人的一生中，人人都有过这样的攀比与感伤，你羡慕我，我羡慕你，而唯独忘记了去羡慕你自己。其实，我们每一个人都可以设想一下，就是当你真的一切情况都很糟糕时，也不要像祥林嫂一样到处诉苦埋怨，那样你只能让别人看不起。想明白了，你能发现自己是最值得自己去羡慕的、夸奖的，哪怕比来比去你真的没有别人好，但是，要记住，金无足赤，人无完人，你要坚信你是最棒的，你是最富有的!多花时间品读一些有品味、有寓意的美文，美化自己的心境，使自己忘了每天大量的琐碎的烦心事，为自己心灵建立一个温馨的驿站，用鲜花编织芬芳的日子，用朝霞编织灿烂的日子…让心放逐，让心飞扬。多与挚友交谈，欣赏他的长处，真诚地赞美他的为人处事能力。悦纳他给你的赞赏，赞赏是有力量的。

其次，学会欣赏大自然。每天一上岗，就要面对着形形色色、性格各异的顾客，面临着莫名的嘲讽和误解的委屈，长期下去就会压抑自己的心情而影响正常工作。抽出时间走出喧杂的城市回归到大自然去，世间万物，各有灵性，到乡间湖畔，林中溪边观赏一些花草虫鱼，利用假期游览一下名山大川、江河湖海，使自己置身于祖国美丽的风景名胜区。为自己心灵搭建一间浪漫、温馨的小屋，用甘冽的山泉灌溉自己的心田，用春风涤荡自己的心胸，用飞鸟的歌声净化自己的心灵。到大自然中感受万物的灵气，陶冶自己的心灵。

再次，学会欣赏自己的工作环境。俗话说，远亲不如近邻。和谐的同事、顾客关系会提高你的威信，增强你的信心，提升你的工作积极性。要学着用积极的眼光看待一切人和事，心里时刻想着领导、同事对你的好，顾客对你的赞扬，用欣赏的眼光看待他人的长处。调节和处理好人际关系，为人处事要有灵活性、敏感性、宽容心和幽默感等，创造和谐的工作环境和良好的生活氛围。积极、主动、热情成就自己美好的人生。如果遭人嫉恨，也很大度;被人算计，也很洒脱;要能做到以德报怨。记住：忍一时风平浪静，退一步海阔天空。你不是傻子，你拥有智慧的人生，你拥有光彩的人生!宽容是会受人尊敬的。

好的心情会使你有个性、有创造力和凝聚力，会拥有良好的人际关系，会在工作中如鱼得水，会密切与顾客的关系，会使你的工作提高效率，会让你的的人生丰富多彩。因此，工作中的柜员，我想对你说：“每天带着快乐的心情上岗!”

**银行柜员的营销心得体会篇八**

岁月不居!来也匆匆，去也匆匆!虽然我老是觉得累，可是时间老人却总也不觉得累，每天自我陶醉地嘀嘀哒哒跑个不停!回首这一年，颇有感慨——我完完整整的为商行服务了一年，商行也给了我别人羡慕不已的报酬——幸福!

增加工作成果——你做了别人没有做的。

从正常班到倒班，我踏踏实实地做，用心地体会，感悟最深的就是“端正态度，遵守行纪行规;尊敬领导，服从安排;团结同事，虚心求教;明确目标，脚踏实地”。

**银行柜员的营销心得体会篇九**

注重营销方法讲究营销策略，对于如何提高市场营销能力的几点思考，随着全球经济一体化的不断深入，金融业的竞争显得尤为激烈。市场营销能力的强弱直接关系到一家银行的成败与发展。笔者以为在市场营销的过程中关键是做到“整合资源配置、细化客户类别、注重营销方法、讲究营销策略”。

1、选对人、用好人。将一批真正想干事、能干事、会干事的人充实到客户经理营销队伍中来。把那些不想干事、干不成事人请出营销队伍。业绩是衡量的最好标淮。真正做到以岗定人，以人定责，进行调整，用其所长，尽其所能，突出业绩导向，更好地发挥个人潜能。

2、着力构建全员营销体系。加强全体员工的营销理念教育。创建“人人参与营销、个个积极营销”的新型营销文化氛围。市场营销不仅仅是银行高层管理者和客户经理的工作，要使市场营销的观念成为全体员工的共识，培育全员营销意识，并转化为每位员工的自觉行动。保证上下通畅，左右协调，形成立体营销网络。

3、制定相关学习培训计划。着力提高营销人员业务素质及营销技能，支行每周安排一个下午进行业务培训及现场演示，使其熟练掌握新兴业务，便于更好地开展营销工作。

4、充分发挥各网点为营销功能。各网点可以利用自身优势通过进悬挂横幅、散发宣传资料和积极参与本行、地方政府的文明创建活动等形式，扩大本网点影响力。每逢节日可以举办活动，向客户赠送一些小纪念品，吸引客户。

5、网点组织进社区活动。网点周边居民往往是分理处重要而以稳定的客户群。进社区活动可以提升网点美誉度，并可适时推出我行新产品。笔都者认为这是一项重要举措，至少可以让周边老百姓知道有这么一处网点存在。

1、建立客户档案，邀请优质客户进行座谈，充分发挥以点带面的作用。建立客户关系管理台帐，对客户信息进行搜集、积累、分析、整理，建立客户信息数据仓库，并适时对客户资源信息的价值、贡献度、成本、效益进行分析评价，为市场开拓与业务营销提供决策参考。

2、成立长期性的目标客户调研小组。利用客户资源管理与价值分析评判机制，每月选定几个单位作为营销目标，对每一客户进行可行性分析后，找到营销的重点和难点，针对不同的客户采取灵活的营销方式，确定攻关客户经理和分管行级领导，制定了一对一的营销方案，再次是相关部门密切配合。

1、在市场营销过程中，全面整合公司与个人客户资源，加强个人金融业务与公司业务部的合作，发挥整体资源优势和营销功能，充分挖掘和发现个人优质客户，不断创新服务手段，建立公、私客户经理联手制，实行一揽子服务，以公司业务带动个人业务、以整合营销推动市场拓展，积极竞争优质客户，确保客户质量。

2、个人业务科努力打造我行具有特色的品牌，在前期品牌形象宣传推广的基础上，有计划地开发、策划，组织形式多样的市场活动，及时了解和满足客户需求，扩大品牌内涵，吸引优质客户，为优质客户提供全方位、高质量的服务。在服务的过程中同样可以把优质客户后面的企业反馈给公司科，相互协调发展。四是讲究营销策略。对不时期、不同地点开展有针对性的营销活动。

3、在开学前，积极宣传“汇款直通车、同城汇款、e时代等业务”，大力宣传教育储蓄，定期一本通业务，可以有力地促进储蓄存款和中间业务的增长。在我行网点所不能触及到的乡镇企业中，开展网上银行、电话银行等宣传。

4、展开强大的宣传营销攻势，积极抢占业务市常充分利用电视台、电台、报社等新闻媒体和印刷宣传资料，通过宣传报道、邮政广告、柜面资料、街头咨询等手段，全方位进行宣传、介绍特色业务品种，宣传我行近年来所取得的成就，有效提升我行的社会知名度和影响力，有力地推进业务市场的扩张。总而言之，只要全行上下人人都做有心人，依托各项优势积极参与整合营销、分层营销、出国留学一体化营销的策略，想方设法做好优质客户的维护工作，营销成果一定会转化为经营结果，工行的明天一定会更辉煌。

文档为doc格式。

**银行柜员的营销心得体会篇十**

20x年，在支行领导和同志们的帮助和指导下，本人能够认真贯彻支行党委工作部署，坚持“增存就是增效”经营理念，把组织存款、压降不良贷款放作为中心工作，发挥自己在本职岗位上应有的作用，和同事们一道较好地完成了支行下达的工作任务，直接创造了近2900万元的经营收入，为全行扭亏为盈做出了贡献。现将20x年度工作述职如下：

一、思想作风建设情况。

(一)思想上能从严从高要求自己，自觉加强政策理论和管理知识的学习，努力提高政治理论水平和管理能力。一年来，我能认真学习“三个代表”重要思想和重新修订的《中国x章》，学习党的路线、方针、政策和法规，特别是坚持学习十六大报告精神和“三个代表”重要思想，参加整肃行风行纪活动，思想认识有了较大提高，充实了理论知识、开阔了工作思路，丰富了领导经验，对我们农行改革的前景更加充满了信心。

(二)学习上能不断充实自己，自觉加强基础理论和业务知识的学习，努力提高业务水平和操作能力。为更好地为x行奉献自己的聪明才智，自入行以来，我刻苦学习，掌握了较为全面的理论知识和专业知识。尤其是7月份组织安排我主持客户部工作后，为尽快适应新的岗位，进入角色，我不断完善自身，提高业务水平，扩大知识面。一是不管工作有多忙，坚持反复学习《信贷经营管理必读》、《商业银行公司业务实务》等业务书籍，认真阅读金融法规、业务管理制度和业务操作办法，以提高自己的业务知识和业务能力。二是参加总行组织的橡胶仓单质押贷款调研活动，并参与了《中国农业银行天然橡胶标准仓单质押贷款管理办法》等制度的起草工作。三是亲自组织支行网上银行、外汇知识、保险业务培训班，与全行员工一起学习、探讨业务，共同发展。一年来，通过自己的努力，本人的业务水平和工作能力有了进一步的提高。

(三)作风上能严格要求自己，不断增强法制观念，按章办事，廉洁自律。我主持客户部工作后，作为一个部门的带头人，我以优秀x、客户经理的标准严格要求自己，工作走在前头，讲求奉献，廉洁奉公。对情况复杂，政策性、敏感性强的问题，我能够加强请示汇报，未出现越权行事的情况;针对客户部门的工作特点，能切实按要求对部门员工进行依法办事、廉洁自律的教育，坚持经常性的制度学习，平时注意加强部门管理，加强内控管理和信贷档案管理;能够严格执行客户经理制度，检查和督促各项规章制度的落实、执行情况。如本人利用在部队积累的管理经验，针对客户部门存在的问题，从提高思想认识、抓制度落实入手，大胆管理，狠抓部门管理，建立了例会(学习)、《客户经理日志》等制度，使客户部门的面貌焕然一新，较好地完成了上级领导下达的每一项工作任务，这充分证明我们客户经理是一支有战斗力的队伍。

二、履行职责情况。

在职业活动中，我把服务基层、服务客户放在首位，有了这种心境，与网点、客户交流就能处于一种和谐的状态，许多事情便迎刃而解。大家都知道，我们客户部与机关保障部门相比，多了经营的职能，与营业网点相比，多了管理的职能，我们既要管理、又要经营，上对省行所有的业务部门，下对所有网点，外对重点客户，对于仅有7名客户经理，要管理近30亿存款、5。5亿贷款的客户部门来说，我们的任务是相当繁重的、责任也是相当大的。20x年，我和同事们一道主要做了以下三方面工作：

(一)以大户目标管理为核心，抓好存款组织工作，全年存款净增50580万元，创历年增幅。针对我行存款连年大幅增长，20x年面临的困难和问题更多、更为严峻的形势。我和同事们牢固树立“存款就是增效”的经营理念，一是认真做好20x年度工作计划和考核方案，主笔撰写了《x支行绩效考核管理办法》、《x支行业务经营综合考核办法》等7个办法;二是积极落实《x支行目标大户管理方案》，定期或不定期走访x、x等100多个目标大户，积极为客户解决遇到的困难和问题;三是积极拓展市场，全力以赴做好x、x、x、x、x的公关，发展了x医疗基金、x有限公司等一批有发展潜力的客户。四是认真抓好20x年x竞赛活动，在全省11项考核指标中，我行有6项指标名列前三名。五是抓好“x”管理，在20x年度全省“x”考核验收中，我行有9个网点被评为“三”以上网点;同时，认真处理客户抱怨，降低了客户的投诉率，维护了我行的社会形象。

(二)以清收压降不良贷款为重点，抓好信贷资产的管理，不良贷款占比较年初下降了8个百分点。我主持客户部工作后，针对由于历史原因，我行不良信贷资产居高不下的现象，一是定期或不定期组织部门客户经理研究和分析管理信贷企业的情况，对信贷客户进行分类排队。二是深入x、x、x等信贷企业，了解生产、经营、产品销售和信贷资金使用情况。三是亲自撰写《关于x支行不良贷款情况的报告》，并制订了《x支行信贷客户不良贷款处置方案》。四是按照支行贷审会决议，新发放贷款9927万元，办理借新还旧贷款6117万元，展期贷款8645万元。五是积极落实x、x等客户不良贷款清收计划，收回不良贷款1944万元。六是累计收回贷款15405万元，累计收回贷款利息2900万元，占全行收入的54%。

(三)以网上银行为突破口，以代理业务为重点，积极推动全行中间业务的发展。一是以网上银行为突破口，为期货公司、橡胶企业安装网上银行，同时做好x、x业银行的维护，促进了我行电子银行业务的发展，全年我行电子银行业务结算量达267亿元;发展网上银行客户128个，结算量达64。3亿元，占全省结算量的90%。二是积极推动保险、基金、国债、汇利丰等金融产品的营销，全年本人销售基金170多万元。

三、存在的问题和今后努力的方向。

本人经过总结回顾，认为自己一年来的工作是称职的，但仍然存在以下不足：工作经验有待丰富，工作系统性不够强;今后本人将一步加强学习，虚心求教，克服不足，将工作做得更好。

(一)放下思想包袱，扎扎实实做好本职工作，当一名合格的客户部经理。作为客户部负责人，不同于其他保障部门和营业网点，承担管理和经营的双重职能，工作担子是很重的，需要具备把握宏观全局、处理微观事物的能力，今后本人一定会放下思想包袱，放开手脚，积极主动协助主管行长抓好工作，当好助手，按照“三个规范”要求管理业务，发展业务。

(二)刻苦学习，努力提高业务素质和管理能力，为全行业务发展贡献聪明才智。今后，我要进一步加强学习，努力提高业务水平和管理能力，要经常深入网点，走访客户，抓好大户目标管理，做好客户维护，加大产品营销力度，积极拓展优良客户，抓好不良贷款清收，切实提高我行信贷资产质量，提高我行的综合实力。

(三)严格要求，廉洁自律，做一名优秀x和客户经理。目前全党正在常深入开展“保先教育”，作为信贷业务的负责人，我一定要保持清醒头脑，以x的标准严格要求自己，廉洁自律，绝不干有损于国家集体和人民的事情，清清白白做人，堂堂正正办事，继续保持一名优秀x和客户经理的本色。

妥否，请审阅!

**银行柜员的营销心得体会篇十一**

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间，2024年就过去一半了，在担任\_\_支行这一年的客户经理期间，我勤奋努力，不断进取，在自身业务水平得到较大提高的同时，思想意识方面也取得了不小的进步。现将2024半年工作情况汇报如下：

一、熟悉了新的工作环境。

在工作中，认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自身的理论素质和业务技能，到了新的工作环境，工作经验、营销技能等都存在一定的欠缺，加之支行为新设外地支行，要开展工作，就必须先增加客户群体。工作中我始终“勤动口、勤动手、勤动脑”去争取客户对我行业务的支持，扩大自身客户数量，在较短的时间内通过优质的服务和业务专业性，搜集信息、寻求支持，成功营销\_\_贵族白酒交易中心、\_\_市电力实业公司、\_\_市中小企业服务中心等一大批优质客户和业务，虽然目前账面贡献度还不大，但为未来储存了上亿元的存款和贷款。至6月末，个人累计完成存款\_\_多万元，完成全年日均\_\_余万元，代发工资、ps商户、通知存款等业务都有新的突破。

二、深刻体会和感触到该岗位的职责和使命。

客户经理是我行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我行形象。平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以“工作就是我的事业”的态度和用跑步前进的工作方式来对待工作。从各方各面搜集优质客户信息，及时掌握客户动态，拜访客户中间桥梁，下到企业、机关，深入客户，没有公车时坐公交，天晴下雨一如既往，每天对不同的客户进行日常维护，哪怕是一条短信祝福与问候，均代表着我行对客户的一种想念。热情、耐心地为客户答疑解惑，从容地用轻松地姿态和亲切的微笑来面对客户，快速、清晰地向客户传达他们所要了解的信息，与客户良好的沟通并取得很好的效果，赢得客户对我工作的普遍认同。在信贷业务中，认真做好贷前调查、贷后检查、跟踪调查，资料及时提交审查及归档。2024上半年，累计发放贷款\_\_余万元，按时清收贷款\_\_万元，其中无一笔不良贷款和信用不良产生，在优质获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证了信贷资金的安全。

三、存在的问题。

在过去的半年里，虽然我在各方面取得了一定的成绩，然而，我也清楚地看到了自身存在的不足。

学习不够，面对金融改革的日益深化和市场经济的多样化，如何掌握最新的财经信息和我市发展动态，有时跟不上步伐。

对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。

进一步客服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己，以上不足我正在努力改正。

四、今后努力地方向。

在下半年，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力，用“新”的工作破实际工作中遇到的种种困难。

**银行柜员的营销心得体会篇十二**

列夫托尔斯泰曾经说过：没有智慧的头脑，就象没有蜡烛的灯笼。俗话说活到老，学到老，这话一点不错。即使已经参加工作了，我们也不应该放弃对知识的学习。相反，作为企业的员工，在繁忙的工作之余，读一些开阔心智的书籍，吸取别人的成功经验，大有好处。聪明的人，总是善于用别人的智慧来填补自己的大脑。今年，在全集团范围内开展的学习《成长》一书，让我们受益匪浅。四季度，我们中邮设备沈阳有限公司就组织了每天读书一小时，每月一本书的`读书热潮，我们分公司的学习也在如火如荼的进行。下面，就是我在学习之后结合自己的工作有的几点心得体会，希望与朋友们共享，也希望大家能提出宝贵的建议。

销售工作的基本法则是，制定销售计划和按计划销售。销售计划管理既包括如何制定一个切实可行的销售目标，也包括实施这一目标的方法。每个人都有各自的特点，都有各自的方法，关键是要找到最适合自身的一套方式和方法。

对客户管理有方，客户就会有销售热情，会积极地配合。如果对客户没有进行有效的管理，或者客户关系管理粗糙，结果，既无法调动客户的销售热情，也无法有效地控制销售风险。所以必须想尽方法维护好客户关系，关注客户的各个细节，随时让客户感觉到你与他同在。

信息是企业决策的生命。业务员身处市场一线，最了解市场动向，消费者的需求特点、竞争对手的变化等等，这些信息及时地反馈给公司，对决策有着重要的意义，另一方面，销售活动中存在的问题，也要迅速及时地反馈给公司，以便管理层及时做出对策。业务员的工作成果包括两个方面：一是销售额，二是市场信息。对企业的发展而言，更重要的是市场信息。因为销售额是昨天的，是已经实现的，已经变成现实的东西是不可改变的;有意义的市场信息，它决定着企业明天的销售业绩、明天的市场。

发挥团队的整体效应很重要。充满凝聚力的团队，她的战斗力是最强大的，势不可挡。所以每一个人，不管自己是哪个部门或哪块业务，都必须时刻记得自己是团队中的一分子，是积极向上的一分子，记得我的行动离不开团队，我的行动会影响到团队。团队为了不断巩固和增强其战斗力，也会义不容辞地支持每一位销售人员的积极行动。共同努力，共同进步，共同收获。

管理当中无小事，一位出彩的经理同时也是一位细心的领导者。同样，销售当中无小事。销售更应慎重、谨慎，去寻找一个双赢的法则。在学习、总结、实践、摸索、尝试中提高。

以上几点心得体会，希望对大家有所启发与帮助，也希望大家能与我共同进步！

我相信我们的明天会更好！

**银行柜员的营销心得体会篇十三**

回顾xx年，我在xx分社工作xx天，在营业部工作xx天，这xx天中，银行柜员工作总结从我手里收入的现金超过亿，付出超过千万，没有一张假币能逃过我的法眼；接触形形式式的客户，超过的不少，有些能用平和口气解决迷雾，有些能用灿烂笑容嘻嘻过海，不能的，我用夸张而有技术含量的表情挫其蛮气，抚安燥心；爱我岗位，开心工作，我善于在工作中发现美。

这一年我遇到附加价值的客户有多个，一位笑容像安在旭，一位魅力得像胡军，另外一位则像端庄版的吴雁祖；本人生爱好干净整洁，银行柜员工作总结绝不让任何一张残钞混入新钞队伍，在空闲时间把网点打扫得一尘不染，厕所洗得飘香反光；本着好记性不如烂笔头的座右铭，每次认真的阅览文件，将新操作新业务记入私人笔记本以备查用。

本人好学，这一年来主动亲近atm，关心它，揣摸它，终于熟悉其脾气，并于节假日主动承担照顾它的任务；人人防火，户户安全，对于灭火器，只要有新产品，我必定会第一时间去摸一下，以防万不得已的时候要用到它却不知道怎么用；珍惜生命爱惜生命银行柜员工作总结，对于二道门，我总是第一时间按照文件步骤模拟实践，以正规的格式去执行并以的态度去变成习惯；知己知彼，百战百胜，又由于我们这一代比较有网虫潜质，于是我总会浏览其他银行的主页和金融最新报道，以便在工作中寻找灵感，培养自己，为xx社尽点绵力的。

岁月不居！来也匆匆，去也匆匆！虽然我老是觉得累，可是时间老人却总也不觉得累，每天自我陶醉地嘀嘀哒哒跑个不停！回首这一年，颇有感慨——我完完整整的为x行服务了一年，x行也给了我别人羡慕不已的报酬——幸福！增加工作成果——你做了别人没有做的。

从正常班到倒班，我踏踏实实地做，用心地体会，感悟最深的就是“端正态度，遵守行纪行规；尊敬领导，服从安排；团结同事，虚心求教；明确目标，脚踏实地”。

一年的`工作实践，深深地体会到“临柜工作是银行第一形象”的含义。我们的形象直接影响到客户对我行的第一印象，关系到能否留下客户，更关系到能否能留住客户。这要求我们要有较高的综合素质，要求我们必须切实坚持临柜工作的服务宗旨“热情周到，耐心细致，为客户办好每一笔业务，让客户满意”。

一年的工作使我深刻体会到业务知识欠缺的严重性。这促使我又学习了更多的新东西，使自己的业务知识更具全面性。虽然我们新增了不少业务，但是要想保证我行的不断壮大(即使仅为了保证我们的优厚待遇)，只有不断地新增业务。这就要求我必须吸收新的知识才能顺利开展工作，才能跟上我行的步伐。

要做一名合格临柜人员，光有全面的业务知识不够，还需要配合主动、热情、耐心的服务。我们工作中的主性首先是要做到经理要求我们的“主动和客户打招呼、交流”。我随时主动向部分客户介绍我行的业务信息、新产品。

**银行柜员的营销心得体会篇十四**

回顾20\_\_年，我在\_\_分社工作\_\_天，在营业部工作\_\_天，这\_\_天中，银行柜员工作总结从我手里收入的现金超过亿，付出超过千万，没有一张假币能逃过我的法眼；接触形形式式的客户，超过的不少，有些能用平和口气解决迷雾，有些能用灿烂笑容嘻嘻过海，不能的，我用夸张而有技术含量的表情挫其蛮气，抚安燥心；爱我岗位，开心工作，我善于在工作中发现美。

这一年我遇到附加价值的客户有多个，一位笑容像安在旭，一位魅力得像胡军，另外一位则像端庄版的吴雁祖；本人生爱好干净整洁，银行柜员工作总结绝不让任何一张残钞混入新钞队伍，在空闲时间把网点打扫得一尘不染，厕所洗得飘香反光；本着好记性不如烂笔头的座右铭，每次认真的阅览文件，将新操作新业务记入私人笔记本以备查用。

本人好学，这一年来主动亲近atm，关心它，揣摸它，终于熟悉其脾气，并于节假日主动承担照顾它的任务；人人防火，户户安全，对于灭火器，只要有新产品，我必定会第一时间去摸一下，以防万不得已的时候要用到它却不知道怎么用；珍惜生命爱惜生命银行柜员工作总结，对于二道门，我总是第一时间按照文件步骤模拟实践，以正规的格式去执行并以的态度去变成习惯；知己知彼，百战百胜，又由于我们这一代比较有网虫潜质，于是我总会浏览其他银行的主页和金融最新报道，以便在工作中寻找灵感，培养自己，为\_\_社尽点绵力的。

岁月不居！来也匆匆，去也匆匆！虽然我老是觉得累，可是时间老人却总也不觉得累，每天自我陶醉地嘀嘀哒哒跑个不停！回首这一年，颇有感慨——我完完整整的为x行服务了一年，x行也给了我别人羡慕不已的报酬——幸福！增加工作成果——你做了别人没有做的。

从正常班到倒班，我踏踏实实地做，用心地体会，感悟最深的就是“端正态度，遵守行纪行规；尊敬领导，服从安排；团结同事，虚心求教；明确目标，脚踏实地”。

一年的工作实践，深深地体会到“临柜工作是银行第一形象”的含义。我们的形象直接影响到客户对我行的第一印象，关系到能否留下客户，更关系到能否能留住客户。这要求我们要有较高的综合素质，要求我们必须切实坚持临柜工作的服务宗旨“热情周到，耐心细致，为客户办好每一笔业务，让客户满意”。

一年的工作使我深刻体会到业务知识欠缺的严重性。这促使我又学习了更多的新东西，使自己的业务知识更具全面性。虽然我们新增了不少业务，但是要想保证我行的不断壮大（即使仅为了保证我们的优厚待遇），只有不断地新增业务。这就要求我必须吸收新的知识才能顺利开展工作，才能跟上我行的步伐。

要做一名合格临柜人员，光有全面的业务知识不够，还需要配合主动、热情、耐心的服务。我们工作中的主性首先是要做到经理要求我们的“主动和客户打招呼、交流”。我随时主动向部分客户介绍我行的业务信息、新产品。

工作态度好了，业务知识跟上了，还需要良好的工作氛围。营造良好的工作氛围最主要是团结同事。团结同事不是吃吃喝喝，也不是不拌嘴，而是要理解、尊重。虚心请教，互帮互助，共同学习，大家才能同心协力，才能融洽相处。通过这一年的认真工作，使我自身有了很大的提高。增加了对工作的热情度与自豪感，尤其是处理完棘手的业务问题与刁难的客户时。

提高了自身素质，临柜工作使我理解到人的一生就是存“知识、经验、修养”，存的越多利息就越高，日益积累，，回报自然提高。第三，提升了人际交流能力，通过与不同客户交流，见识、胆识、才识增加了，沟通能力曾强了，人际关系处理的越来越好。

增加一点你的想法——让工作能发挥你的知识优势领导的关心和帮助使我更加喜爱这份工作，增加了我的压力，更增加了我的动力。

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚认识到自身的不足，需待提高自身的心理素质、技能素质、综合素质。新的一年，给自己定下新的目标。

1、自觉加强学习，学习业务理论，学习业务实践，学习身边的同事，全方面提高自己。

2、脚踏实地做更多工作，提高工作主动性，不怕份外事，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。

3、提高自身文化的修养，努力使自己成为优秀的银行工作人。

**银行柜员的营销心得体会篇十五**

时间过得飞快，成为xx银行的员工已经有近6个月了，这6个月是在不知不觉的成长中飞速度过的，每一天都由于充实而过得很快。这6个月里我学到了很多，自己也摸索了很多。比起第一天上班时的那种紧张，激动，还有一点不知所措的心情来，现在的我多了一份镇定，坚定，更多了一些信心，想要做到更好。我知道未来的路还有很远，我在这个大家庭还要度过很长的时间，也许，我将毕生致力于我行的发展。正由于如此，我愿意全力以赴，真诚奉献。这就是xx带给我的自信和动力。

怀着美好的向往和从零开始的心态，走进了xxxx银行这个大家庭，这是一个充满着生气，充满活力，蒸蒸日上，蓄势待发的大集体。为期一个月的岗前培训帮助我进一步了解了xx的文化内涵以及未来的发展方向，增进我尽快实现从学生到职场一员的角色转换，但同时也使我意识到了自己肩膀上的责任。回想走进xx的每一步，我都感叹万千。

作为一位应届大学毕业生，能够找到一个杰出的企业来工作，是很多人的企图。然而我很荣幸的得到了这个机会。我也是一位年轻人，初出茅庐，锋芒毕露。既有发挥自己才华的期望，又有由于接触社会不多而产生的猜疑和犹疑。但是直觉告知我，大胆地走下去才是唯独的方法。

我总是需要在大量的实践中充实自己，发展自己，发挥自己的能力，这是一位年轻人应当有的豪情和企图。所以我带着这股冲劲儿，勇往直前，风雨无阻。然而真正进入所在岗位投入工作之后我才感觉到前所未有的困难与疑问，那种不能独立胜任工作的无力感也常常困扰着我，但我现在能做的就是积极调剂心态，在安稳的心态中孜孜不倦地细细品味工作生活中的一点一滴，我相信，终有一日，将这点滴逐渐积存，定会汇聚成汪洋大海!

虽然我刚融入xx银行营业部这个大家庭也不过短短的6个月的时间，可是在这样一个团结奋进，热情饱满的团队中学习和工作，使我受益匪浅!能够在如此良好的环境下与如此可爱的同事们一起共事，是我的荣幸!作为一位xx银行的一线员工，我深切感遭到自己肩负的重任。柜台服务是展现我行良好服务形象的第一道窗口，柜员的工作也许是繁忙而单调的，然而营业部的各位老师务实求真、一丝不苟的态度与团结互助、平和谦逊精神深入的`感染了我，让我领略到了服务的魅力!在我们支行的每一位老师，都是值得我认真学习的榜样。我深知作为银行网点的一线员工，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技能，就没法为客户提供完善快捷的服务，就干不好本职工作。因此，在实习期的时间里，我的工作重点就是重视加强业务技能水平的学习和提高，严格要求自己，养成长期学习的习惯，坚持不怕苦、不怕累的精神，才能练好技能，为以后的业务熟练夯实基础。

在学习中提高理论水平，在实践中积存实际体会。银行的工作在时时变化着，每天都有新的东西显现、新的情形产生，这都需要我跟紧形势努力改变自己，更好地计划自己的目标，学习新的知识，掌控新的技能，适应不断变化的工作目标，提高服务质量，满足客户的需求。客户的需求对我既是一种压力，也是一种动力。身在柜员这个岗位，就应当做到每次客户过来给予真诚的问候，耐心细致地听取客户的服务诉求，尽可能快地办理完相干业务，同时提示他们没想到的一些细节，使他们感到我们服务的仔细与真诚。

感谢帮助过我的老师和同事。入行时间虽然短暂，但是对我来说是人生重要的转折，使我从一个青涩的学生走向一个有责任心、充满自信的职业人。我会把这一份豪情，信任，感激与责任带到未来的工作中，踏踏实实的走好每一步，与xx银行共同发展。xx银行是一轮冉冉升起的朝阳，它凝聚着能量，孕育着生气，充满着期望。相信在这个充满气力的团队中，我会更加强健的成长，我也相信我们这股新鲜的血液会为xx银行创造更大的财富，书写更加光辉的未来!

**银行柜员的营销心得体会篇十六**

客户如果得到满足，他会把他的喜悦向别人传递；如果他的心情极糟，他也会把造成的原因向别人倾诉。这种效果不是简单的加减，而是以n次方的形式进行扩散。在一些小小的细节之中，它体现的不仅是我个人，而是我们建设银行的整体形象。所以工作中我经常从换位思考的角度去观察、体验客户的心态和具体服务的需求,以真诚换取客户的真情，从客户的角度出发，想客户之所想，急客户之所急，争取把工作做得最优最好。给客户提供方便，也给他们留下良好印象，让他们觉得来建设银行办理业务是正确的选择，是种服务的享受。

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。并且要持之以恒地做好每一个细节。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。

柜台是向客户提供服务的第一平台，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，客户是实实在在的人群，需要的是实实在在的感受，而这些感受就是来自我们所提供的实实在在的服务。我深信，唯有发自内心的服务意愿，才能提供客户满意的服务。我们要以真心服务，让客户觉得安心舒适，我们要营造美好的服务气氛，让客户体验到愉悦的服务，进一步让客户认同并喜欢到建设银行接受我们的服务。

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地善待每一位客户。”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。

**银行柜员的营销心得体会篇十七**

以党员领导干部为重点、在全体党员中深入开展教育实践活动，是党在新形势下坚持党要管党、从严治党的重大决策，是顺应群众期盼、加强学习型服务型创新型马克思主义执政党建设的重大部署，十分必要，十分及时。作为银行员工，我们要深刻理解开展党的群众路线教育实践活动的重大意义，把开展教育实践活动作为金融行业当前和今后一个时期的重大政治任务来看待，加强学习，提高素质，增强廉洁意识，不断增强学习的主动性和自觉性，不断丰富和完善自己的知识结构，增强学习内容的针对性，重点学习金融知识和业务操作技能，本着缺什么学什么的原则，结合工作实际开展主题读书活动，努力提高自身修养。

作为银行一名党员，如何将“党的群众路线要求”结合到工作中去，我将努力做好本职工作，加强学习，虚心听取意见和建议，做到查找问题不回避、不遮掩，切实做好整改工作，学以致用，积极作为，更好地服务于基层与客户。

开展党的群众路线教育实践活动，不能只是消极被动应付，不能简单地为了开展活动而开展活动，而要将其与我们中国银行的中心工作紧密结合，就个人而言，应将其与柜台工作紧密结合，通过教育实践活动，更好地树立为民服务的意识，坚持把广大客户利益放在金融工作的重要位置，树立行业良好社会形象，并在平时的工作中做到脚踏实地，勤奋务实，廉洁自律，自觉维护自身良好形象。在日常工作中注意提高工作效率，落实“快事快办、急事急办”的工作原则，不断提高工作质量，努力提高客户对我们工作的.满意度，在对外服务中做到态度热情、举止文明、用语礼貌，严格遵守服务承诺制、限时办结制的规定，满腔热情搞好服务。

树立终生学习理念，抓好学习的提升。作为银行员工要深刻理解开展党的群众路线教育实践活动重大意义，把开展教育实践活动作为银行金融行业当前和今后一个时期重大政治任务看待。加强学习，提高素质，一是要树立终生学习理念，主要是结合工作实际开展读书活动，把学习当作自己一项日常性工作：二是要增强学习的主动性和自觉性，在工作不断丰富自己的知识结构，所谓“一日不思则退，一日不学则罔”，这是学习的表率；三是要结合岗位和工作实际，重点本着缺什么学什么的原则，增强学习内容的针对性；四是加强对操作技能培训，提升个人综合业务操作技能。

注重创造性，把开拓创新作为推动事业发展的根本方法。通过理论创新推动制度创新、科技创新、文化创新及其他各方面的创新，是我们要长期坚持的治党治国之道、辉煌之道。为此，思考问题要有创新的思维，指导工作要有创新的决策，检验成效要有创新的尺度，在创新中求突破，在创新中抓落实，在创新中识人才，在创新中上水平，在创新中成大业。要坚持理论创新，做到与时代同步；坚持手段创新，做到与发展同进；坚持方式方法创新，做到与实际同行。

作为一名综合柜员，把点点滴滴的小事做好，努力将爱岗与敬业实施于行动中。把服务和各项业务流程的优化和产品创新结合起来，把服务和完成全年经营计划结合起来。

**银行柜员的营销心得体会篇十八**

第一段（引入）。

作为一名VBSB银行的柜员，我有幸每天接触到各种各样的客户，亲身感受到了银行服务的重要性。通过与客户的接触，我不仅感受到了工作的喜悦，也深刻体会到了作为一名柜员的责任和挑战。

第二段（职责与挑战）。

作为一名柜员，我们有着许多重要的职责。我们要为客户提供存款、取款、转账等各种操作，并确保客户的资金安全。此外，我们还要为客户提供专业的金融咨询，给出合适的建议。然而，在这些职责背后，我们也面临着挑战。客户可能出现各种问题和需求，我们要及时、准确地解答和满足。而当系统故障或人员不足时，我们还要保持高效的工作态度和友好的服务态度。

第三段（喜悦与挑战）。

尽管柜员工作有着诸多挑战，但其中也蕴藏着乐趣与喜悦。通过与客户的交流，我学会了倾听与沟通，更深刻地理解了人性。有时，客户可能因为资金问题或其他原因而焦虑和沮丧，作为柜员，我们需要用耐心和关怀来安抚他们，并为他们找到解决问题的途径。当客户在柜台前满意地离开，我们会感到无比的满足和喜悦。

第四段（提升自我）。

在这个过程中，我体会到了自我提升的重要性。为了更好地为客户服务，我主动学习金融知识，提升专业技能，提高解决问题的能力。我还积极参加各种培训和讨论，与同事们交流经验，并从中学到了更多的工作技巧和沟通技巧。我发现，只有不断学习和进步，才能更好地应对工作中的挑战，让自己成为一名更出色的柜员。

第五段（总结）。

总的来说，作为VBSB银行的柜员，我从这份工作中收获颇多。除了增长专业知识和技能，我学会了与人沟通、倾听与关怀。在每一次与客户的互动中，我都通过他们身上感受到了责任与挑战。我相信，在未来的工作中，我会更加努力，不断提升自己的服务水平，为客户创造更好的银行体验。同时，我也期待能继续成长，通过这份工作找到更多的机会和挑战，让自己变得更加坚韧和成熟。

**银行柜员的营销心得体会篇十九**

20\*\*年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了中国\*\*银行\*\*分行\*\*支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。

在福田支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名工行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示工行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，铭记“三心”“五量”思想意识，以自己积极的工作态度羸得顾客的信任。时光飞逝，来福田支行已经一个年头了，在这短短的一年中，出国留学我的人生经历了巨大的变化，从一个对银行柜员营销比较生疏，到有所了解，有所营销心得，其中也得到领导的信任、关心和指导，同事耐心地帮忙，使我受益良多，帮助我在业务上创造佳绩。

在银行柜员营销方面，我主要有以下几方面的心得体会。

第一，在思想与工作上，我能够更加积极主动地学习工行的各项操作规程和各种制度文件并及时掌握，各位同事的敬业与真诚都时刻感染着我。在工作期间，我能够虚心向同事们请教，学到了很多书本以外的专业知识与技能，也更加深刻地体会到团队精神、沟通与协调的重要性，同时为自己在今后的成长道路上积累了一笔不小的财富。在工作方面，我有强烈的事业心和责任感，我能够任劳任怨，不挑三拣四，认真落实领导分配的每一项工作与任务。

日常我时时刻刻注意市场动态，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户。

第二，在技能方面，我个人也能够积极投入，训练自己，这一年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的工行员工的标准严格的要求自己，立足本职工作，潜心钻研训练业务技能，使自己能在出国留学平凡的岗位上为招行事业发出一份光，一份热。

第三，对市场的了解，销售任何一件产品除了掌握产品本身之外，我们还需要将其准确定作文位，对于产品所对应的市场还应当有一个大致的了解。

第四，与客户面对面的交流，这一过程中我感受最深的是，在充分理解产品的同时，还应该充分了解大众心理，在与客户沟通当中，营造轻松，惬意的谈话氛围，广泛听取他们的诉求，充分了解他们想要得到什么，可以怎样得到，以及得到之后所能给他们带来的好处，及时耐心回答客户疑问，把适合的产品推荐给合适的目标客户。

第五，善于运用各种有利的时间和空隙，主动与客户进行交流，多跟客户沟通，捕捉任何有利的时机，随时随地创造有利的营销机会。

第六，保持积极的工作心态。

来自 fANWEN.CHAzIDIan.CoM

我们每天都要同不同的客户群打交道，因此一些细节性的东西，往往会影响到与客户的交流，甚至会导致客户降低对我行业已建立起来的忠诚度，对于客户的拒绝应当用积极的心态去看待，切记不要因此而影响到自己销售的积极性，并对客户拒绝的原因加以分析，以便今后纠正改进。

第七，做好售后服务，对日常所销售产品的功能应当为客户详细予以说明，必要的话做好演示，提高客户对我行产品的使用度，为今后给客户推荐其他相关产品打下一个良好的基础。

我相信，机遇总是垂青有准备的人，终身学习才能不断创新。知识造就人才，岗位成就梦想。有一种事业，需要青春和理想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动和辛勤的汗水，我愿我所从事的工商银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达!

**银行柜员的营销心得体会篇二十**

作为一个新进入银行工作的柜员，一开始对于这个岗位充满了期待和紧张。刚开始的几天里，我需要了解银行的各项业务流程，熟悉各种操作方法。在师傅的悉心教导下，我开始逐渐掌握了一些重要的银行业务，同时也开始适应大量的客户咨询和办理业务的场景。这一个过程对我来说是新鲜而充实的，我深深感到自己的责任重大，必须时刻保持耐心和敬业精神。

第二段：咨询与反馈的不断提升。

在与各种各样的客户接触过程中，我逐渐学会了更好地倾听和理解客户的需求。学会用恰当的方式回答客户的问题，帮助他们解决疑惑或者顺利办理业务。同时我也会将客户的反馈记录下来，并进行总结与反思，以此来提升自己的服务水平。银行的业务复杂多样，解决问题的方式也有很多，我需要积极向前辈学习，并以最快的速度熟悉掌握。

第三段：应对压力与时间管理。

作为一名银行柜员，面对客户咨询和办理业务的高峰期，时常会感受到巨大的工作压力。然而，压力也是一种推动个人成长的动力。经过一段时间的锻炼，我学会了如何应对压力，如何合理规划工作时间以及如何高效地完成任务。合理安排时间，注重时间管理助我在工作中更加游刃有余，同时也提升了工作效率。我相信，只有将工作压力转化为积极的动力，才能让自己迅速成长。

第四段：团队合作与互助。

在银行工作中，团队合作和互助是非常重要的。相互之间的帮助和支持能够使工作更加顺利，也促进了个人与团队的整体素质提升。我与同事们保持了良好的沟通和合作，互相交流经验和分享工作中的困难。在需要帮助的时候，同事们总是积极给予我帮助和解答，这也使我更加体验到了团队精神的力量。在团队中，我学到了更多的知识和技能，也收获了更多的成长与进步。

第五段：专业素养与客户满意。

作为一名柜员，专业素养是我必须具备的素质之一。我要时刻保持对工作的热情，并保持良好的工作态度。这样才能够使我在处理业务时更加得心应手，更好地满足客户的需求。在与客户的交往中，我不仅仅是提供服务，更是传递一种温情和关怀。只有让客户满意，才能够获得他们的信任，使银行的形象更加良好。因此，我将一直坚持提升自己的专业素养，以期能为客户提供更好的服务。

总结：银行新柜员忙碌而充实的工作生活不仅带给了我丰富的经验与挑战，更加提高了我的综合素质。在不断学习和成长的过程中，我明白了一个银行柜员需要具备的责任感、耐心、合作精神等一系列因素的重要性。我相信，只要保持积极的心态和专业的精神面貌，银行柜员工作将会更加顺利且充实。

**银行柜员的营销心得体会篇二十一**

时光如梭，转眼间又跨过了一个年度之坎。入行以来，我一直在一线工作，在建设银行激入奋进的氛围中，在领导和同事的互助配合下，我始终严格要求自己，提高专业技能，完善业务素质，在不同的工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务。

我的岗位是个小小的窗口，柜台虽小，却是银行和客户的纽带，我的一言一形都代表了建行的形象，为此我常常提醒自己要坚持做好规范化服务，做到客户来有迎声，走有送声，业务结束后的一句话营销，以及业务办理过程中的微笑服务和规范性递交手势。耐心细致地解答客户的任何问题，面对个别客户的无礼，巧妙应对，不伤和气；面对客户的称赞，则谦虚谨慎，戒骄戒躁。从不对客户轻易言“不”，在不违反原则的情况下尽量满足他们的业务需要。我始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想。

在工作态度方面，我时刻将事业心，责任心和进取心放在心上。我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行行里的各项规章制度，由“制造问题”转向“解决问题”，遇到问题，我迎难而上。积极主动去联系去解决问题。无论是在高柜，还是在轮值大堂的过程中，我都时刻以“客户至上”的服务理念鞭策完善自己。现代银行业务日新月异，作为年轻人，我必须不断努力学习新的\'业务知识，掌握新的技巧，适应经济大环境的变化，提高自己的屡岗能力。

在业务知识方面，我刻苦钻研各类业务技能和服务技巧。这一年，在业务操作上我更加严密，照章办事，加强监督，保证资金和财产的安全，恪守信用，诚实服务，自觉遵守各种规章制度，对客户诚心、热心、细心、耐心，维护客户的正当利益。每天以高度的责任心和敬业精神对待自己所从事的各项工作，严格按规章制度和操作程序办事，防范任何风险的发生。

**银行柜员的营销心得体会篇二十二**

随着全球经济一体化的不断深入，金融业的竞争显得尤为激烈。市场营销能力的强弱直接关系到一家银行的成败与发展。笔者以为在市场营销的过程中关键是做到“整合资源配置、细化客户类别、注重营销方法、讲究营销策略”。

一是整合资源配置。在现有的人力和硬件资源下如何充分挖掘潜力。

1、选对人、用好人。将一批真正想干事、能干事、会干事的人充实到客户经理营销队伍中来。把那些不想干事、干不成事人请出营销队伍。业绩是衡量的最好标淮。真正做到以岗定人，以人定责，进行调整，用其所长，尽其所能，突出业绩导向，更好地发挥个人潜能。

2、着力构建全员营销体系。加强全体员工的营销理念教育。创建“人人参与营销、个个积极营销”的新型营销文化氛围。市场营销不仅仅是银行高层管理者和客户经理的工作，要使市场营销的观念成为全体员工的共识，培育全员营销意识，并转化为每位员工的自觉行动。保证上下通畅，左右协调，形成立体营销网络。

3、制定相关学习培训计划。着力提高营销人员业务素质及营销技能，支行每周安排一个下午进行业务培训及现场演示，使其熟练掌握新兴业务，便于更好地开展营销工作。

4、充分发挥各网点为营销功能。各网点可以利用自身优势通过进悬挂横幅、散发宣传资料和积极参与本行、地方政府的文明创建活动等形式，扩大本网点影响力。每逢节日可以举办活动，向客户赠送一些小纪念品，吸引客户。

5、网点组织进社区活动。网点周边居民往往是分理处重要而以稳定的客户群。进社区活动可以提升网点美誉度，并可适时推出我行新产品。笔都者认为这是一项重要举措，至少可以让周边老百姓知道有这么一处网点存在。

二是细化客户类别。不同的客户有不同的需求，有针对性的对不同等级客户实行差别营销。

1、建立客户档案，邀请优质客户进行座谈，充分发挥以点带面的作用。建立客户关系管理台帐，对客户信息进行搜集、积累、分析、整理，建立客户信息数据仓库，并适时对客户资源信息的价值、贡献度、成本、效益进行分析评价，为市场开拓与业务营销提供决策参考。

2、成立长期性的目标客户调研小组。利用客户资源管理与价值分析评判机制，每月选定几个单位作为营销目标，对每一客户进行可行性分析后，找到营销的重点和难点，针对不同的客户采取灵活的营销方式，确定攻关客户经理和分管行级领导，制定了一对一的营销方案，再次是相关部门密切配合。

三是注重营销方法。共享客户资源强化联动营销。这是部门间相互协作，获取信息的重要途径。

1、在市场营销过程中，全面整合公司与个人客户资源，加强个人金融业务与公司业务部的合作，发挥整体资源优势和营销功能，充分挖掘和发现个人优质客户，不断创新服务手段，建立公、私客户经理联手制，实行一揽子服务，以公司业务带动个人业务、以整合营销推动市场拓展，积极竞争优质客户，确保客户质量。

2、个人业务科努力打造我行具有特色的品牌，在前期品牌形象宣传推广的基础上，有计划地开发、策划，组织形式多样的市场活动，及时了解和满足客户需求，扩大品牌内涵，吸引优质客户，为优质客户提供全方位、高质量的服务。在服务的过程中同样可以把优质客户后面的企业反馈给公司科，相互协调发展。

四是讲究营销策略。对不时期、不同地点开展有针对性的营销活动。

1、在开学前，积极宣传“汇款直通车、同城汇款、e时代等业务”，大力宣传教育储蓄，定期一本通业务，可以有力地促进储蓄存款和中间业务的增长。在我行网点所不能触及到的乡镇企业中，开展网上银行、电话银行等宣传。

2、展开强大的宣传营销攻势，积极抢占业务市常充分利用电视台、电台、报社等新闻媒体和印刷宣传资料，通过宣传报道、邮政广告、柜面资料、街头咨询等手段，全方位进行宣传、介绍特色业务品种，宣传我行近年来所取得的成就，有效提升我行的社会知名度和影响力，有力地推进业务市场的扩张。

总而言之，只要全行上下人人都做有心人，依托各项优势积极参与整合营销、分层营销、一体化营销的策略，想方设法做好优质客户的维护工作，营销成果一定会转化为经营结果，工行的明天一定会更辉煌。

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