# 2024年客户经理培训心得体会总结(7篇)

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2024-07-03

*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。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？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。客户经理培训心...*

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。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？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。

**客户经理培训心得体会总结篇一**

2024年，我们按照集团公司的统一安排部署，围绕省公司的发展战略和总体目标，以体系建设为基础，以行业应用为突破口，以实施十百千万工程为奋斗目标，充分发挥全业务优势，突出业务重点，不断完善管理体系和营销服务体系，提升队伍素质和客户服务满意度，实现\_集团客户业务又好又快的发展客户经理工作总结工作总结。

在服务方面的主要工作如下：

一、不断完善集团客户服务体系，提升服务质量和水平

下发了《集团客户分级服务规范指导意见》、《集团客户服务联动机制管理办法》两份主要文件，建立、完善集团客户全业务服务体系。

1、建立集团客户分级服务体系，加强服务细分。

2、强化集团客户服务规范，提升服务水平。

3、建立服务质量监控机制，促进服务提升。

4、完善服务流程，提升服务响应能力。

二、深化集团客户分层分级管理，推动特色标准化服务

实现服务带发展，发展促服务的良性循环。强化集团客户名单制营销服务制度，落实《关于实行集团大客户名单制管理的通知》的各项工作要求，对\_家省级集团客户单位，做到每一个集团客户都有指定的客户经理负责其营销和服务工作，确保集团大客户的服务，整理明确了省、市二级集团大客户、核心客户名单，实现了有系统支撑的集团客户服务管理。

按照客户类别属性(行业客户或商企客户)、业务属性(纯移动业务集团、纯数固业务集团、纯行业应用类集团和综合业务集团)、规模属性(按照集团客户收入和用户量规模分级)，建立多维度客户分层分级管理体系。

在此基础上，提出新的针对不同类别集团客户的标准化服务要求，整合集团客户俱乐部服务平台和客户服务热线，加强对俱乐部客户服务规范、客户经理服务规范以及客户故障响应绿色通道等相应流程的落实;要进一步加深集团客户的服务深度和广度，增强客户感知，体现服务差异化，提升集团客户的满意度和忠诚度，最终实现集团客户和企业的双赢。

继续利用好公司客户俱乐部这一平台，加强对各类集团客户关键人物的通信外服务，特别是有针对性地开展大客户行业推广、年会等客户关怀活动，达到持续提高大客户满意度的目的;面向中小企业客户拓宽服务渠道、完善集团客户积分体系、利用俱乐部资源支持客户的商业运作，以延伸服务为核心打造商务客户的特色服务。

三、以服务促发展，突破行业客户市场发展瓶颈

完善行业客户的服务体系，加强客户经理服务规范以及行业故障响应绿色通道等相应流程的落实;客户需求结合为客户提供不同等级的服务，加深集团客户的服务深度，体现不同类别客户的服务差异化，增强客户感知，提升集团客户的满意度和忠诚度，最终实现集团客户和企业的双赢。

在此基础上，对存量的行业客户进行深度开发，通过行业解决方案的应用为客户提供一揽子的解决方案满足党政军机关和企事业单位对信息化和通信的需求。

**客户经理培训心得体会总结篇二**

随着银行体系主体多元化竞争格局的形成和资本市场功能的完善，对优质客户的争夺成为同业竞争的焦点，同时客户需求的日益多元化、综合化和个性化，既为银行业创造了机遇又提出了挑战。要应对激烈的竞争，为客户提供更高层次的、全方位的服务，提升自身效益，就必须建立一支反应迅速、综合素质高、服务意识强的营销队伍——客户经理队伍。但是否客户经理队伍的成员具有较强的业务能力和服务意识，是否真正认知客户经理的岗位职责所在，我认为还需进一步探讨，在这里我仅从自己在学习中所学到的如何做一名合格客户经理，谈谈个人的一点想法：

一、客户经理必须具备应有的素质

客户经理既是银行与客户关系的代表，又是银行对外业务的代表，不仅需要全面了解客户需求并向其营销产品与业务，还要协调和组织全行各有关部门及机构为客户提供全方位的金融服务，这就要求必须要有良好的职业道德与综合能力。在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，想客户之所想，急客户之所急。

1、要有高度的责任感、良好的职业道德和较强的敬业精神。具有较强的责任心和事业心，在兼顾银行利益的同时，满足客户的服务或要求。严守银行与客户的秘密。

2、应具备较高的业务素质和政策水平。熟悉和了解金融政策、法律知识、金融产品，通过在职岗位培训、轮岗培训、内部培训等方式，不断增强业务素质，以适应业务发展的需要。

3、要机智灵敏，善于分析和发现问题。有一定的营销技能与分析、筹划能力。

4、热情、开朗，有较强的攻关和协调能力。善于表达自己的观点和看法，与银行管理层和业务层保持良好的工作关系，团队协作精神强。

5、承受力强，具有较强地克服困难的勇气。能够做到吃千辛万苦，走千家万户。

二、客户经理要善于把握市场信息，及时满足客户需求

作为一名客户经理，要有清醒的头脑，灵敏的嗅觉，及时捕捉各种经济信息，并不断分析、研究、及时发现问题，反馈信息，促进银行业务的健康发展。要注重研究与开发市场，通过网络、媒体等手段，了解国家产业、行业、产品政策、地方政府的经济发展动态，分析客户的营销环境，在把握客观环境的前提下，调查客户，了解客户的资金运作规律，及时确定营销计划，巩固银行的资金实力。及时了解各家商业银行与客户业务往来情况及在我行所占的比重;同时坚持以客户为中心，明确客户的现状及发展规划，客户在我行的业务数量、质量、收益、潜力、需求等情况，锁定目标客户，建立起良好的合作关系。

三、客户经理应做好客户营销与客户维护工作

客户经理作为全权代表银行与客户联系的“大使”，应积极主动并经常地与客户保持联系，发现客户的需求，引导客户的需求，并及时给予满足，为客户提供“一站式”服务。对现有的客户，客户经理要与之保持经常的联系，而对潜在的客户，则要积极地去开发。开发的目的主要是营销产品，力争实现“双赢”。根据银行的经营原则、经营计划和对客户经理的工作要求，通过对市场的深入研究，提出自己的营销方向、工作目标和作业计划。首先要本着“银企双赢”的原则，计算好本行的投入产出账，也替客户算好账，为客户设计最合适的金融产品组合;其次是细分客户，确立目标市场和潜在客户，对客户进行各方面的分析与评价。时刻保持与客户的联系和调动客户的资源，利用有效的沟通手段和沟通策略保持与客户的关系，对客户进行富有成效的拜访与观察。

第三，在与客户的交往中，客户经理要积极推销银行产品。善于发现客户的业务需求，有针对性地向客户主动建议和推荐适用的产品。如有需求及时向有关部门报告，积极探索为其开发专用产品的可能性。第四，加强风险管理，有效监测和控制客户风险。密切注意客户生产、经营、管理各个环节的变化情况和大额资金流动情况，无论出现什么问题都要与资产安全联系起来考虑，及时采取措施。按照规定建立健全客户档案和监测台账，及时、分析资料，实时监测客户信用情况;并认真做好贷后检查和日常检查，及时催收贷款利息和本金;必要时积极参与企业管理，协助企业搞好生产经营管理和财务管理，尽限度减少资金损失。

四、客户经理应不断地注重金融创新，加大优质服务，力争实现“双赢”

思维决定行动，行动决定结果。客户经理必须具有较强的开拓创新意识，主要体现在客户市场的开拓及金融产品营销的开拓。优质服务体现在全新的客户服务理念、全方位的客户服务内容以及现代化的服务手段上。为使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现客户第一的观念。客户经理在接触客户的过程中，要牢记“客户的需求就是客户经理的工作”这一发展思路，勇于创新，创造性的开展工作，用真诚的心，把兄弟情、朋友义注入工作中，要为客户所想、知客户所愁，排客户所忧、做客户所需、情系客户心。用情去包容客户，用心去体谅客户，用爱去感动客户，用优质服务去发展客户。

针对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供质的金融服务。当客户过生日时收到我们送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动;如果客户烦恼时收到我们发来的短信趣言，也一定会把不快暂时抛到脑后，而抱以一丝谢意;而当客户不幸躺在病床，更因看到我们忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影而感动……虽说事情都很平常、也很简单，但一定会赢得客户的支持与理解，促进彼此之间的感情。

我认为要做一名合格的客户经理，应以风险防范为中心，始终贯穿以客户为中心，创自身的品牌这一理念来培养我们的忠诚客户，树立信用社自已的形象，做出信用社自已品牌，从而最终实现我们的利润化。

**客户经理培训心得体会总结篇三**

“赢向未来”客户经理班已经结束甚久，回想起来却仍历历在目。我们从互不熟悉的一群人到相互信任的一个团体，对培训从嬉笑以对到认真对待，而自己，从一个置身理论的不经事的大学生蜕变为在实践中完善自我的银行客户经理，这其中所经历的以及为此而付出的努力，都将沉淀积累成为我职业生涯以至整个人生当中不可或缺的财富。

“态度决定一切”，是我在整个培训过程中感受最深的一点。很多学员都说我们是进了魔鬼训练营，像傻子般接受一群魔鬼讲师的“”。我却更愿意说是这三天的培训在我们这些已装有石块的杯子中又填充了沙砾，让我们更为趋于完美。“合理的要求是锻炼，不合理的要求是磨练”，正是这样的学习态度，才能充分的吸收新鲜知识，真正的充实自己。对于我而言，这些沙砾是敢于展现自我的勇气，是理论观念的补充，是积累实战经验的铺路石，是身处困境的积极态度，是面临挑战的坚定信念。“细节决定成败”、“准时就是迟到”、“从零开始”、“团队给予我们的永远胜过我们给予团队的”等等这一切，感受从未如此深刻过。做事先做人，要创造卓越，专业知识、努力工作是必要条件却不是充分条件，态度才是决定的关键。

从“纸上谈兵”到实际业务操作，在实践中自如运用所学知识是我在培训过程中的另一大收获。如果没有这次培训，我不知道我在接触客户时会有怎样的表现；但是通过培训，尤其是亲身准备并参与演练之后，我清楚地知道自己应该如何去面对客户，具体到每一个环节。专业的销售流程是一个循环的过程，从准客户开拓到准备、约访、接洽、初次面谈、商品说明、拒绝处理、促成面谈到售后服务，售后服务不是结束，而是另一个准客户开拓的开始。通过演练，不仅掌握了具体流程，更重要的是我因此而获取的面对挑战的勇气和自信。尽管还有很多不足，但走下讲台，听到前辈赞许的鼓励，油然而生的喜悦不可言喻。

还有一点感想，就是要做好准备抓住机会。机会很多，却总有从手缝中溜走的遗憾。不能怨天尤人，而应该自我反省，是没有给我机会吗，还是因为我自己准备的不够充分？机会只给有准备的人，这样的遗憾，下不为例。

总的说来，“赢向未来”客户经理培训班给了我们许许多多的感动：悉心准备前期工作的行领导；敬心工作、激情洋溢的讲师们；为集体荣誉团结协作的组员们；“爱的鼓励”、“龙的呼唤”；真诚的赞美、团队的力量；还有始终如一坚持满怀激情的我们……培训带给我们很多启示，很多东西值得我们去坚持：一份好心态，一颗上进的心、积极的态度；培养团队精神、创新精神；合理安排时间，树立良好的时间观念；重视细节，战略上举重若轻，战术上举轻若重等等。

最后，想以讲师的一个寓意深远的故事来为本小结划上句号。在沸水这样的环境中，我愿意自己是一颗咖啡豆，不是胡萝卜或是鸡蛋，在沸水中逐渐变得脆弱或冷漠；也不是执拗地所谓坚持自我，而是和沸水完全相融合，虽然不再是原有的形态，却可以散发出迷人香味，香浓的滋味令人愉悦。

做一颗快乐的咖啡豆，在沸水中成就自我，更满意他人。

**客户经理培训心得体会总结篇四**

时间过得真快，转眼间20\_年即将逝去，新的一年又将到来，回顾这一年来的工作，才发现自己的成绩虽未拔得头筹，但也名列前茅，位居三甲。现在想来，能取得这样的成绩，顾然同单位领导的关怀、各位同志的帮助不无干系，但同自己的努力和付出的辛勤也同样密不可分。现就我个人方面的原因做一下分析：

一、 敬业爱岗，视单位为我家

自从\_年被招入烟草公司至今已过了三年多的时间，作为一名濒临破产企业的下岗职工，我深深知道爱岗敬业的重要性和一份工作的来之不易，我对烟草公司招收我是怀着一份深深感激之情的，也许正是这样，才使我对新的工作充满热情。正所谓隔行如隔山，对于从事烟草公司客户经理一职来说，我以前所学知识和工作经验完全无用武之地，以前的财务工作是对着表格来做。现在要面对的是一个个活生生的人，这就要求我重新做起，从头再来。我想尽一切办法，利用业余时间向一些老同志请教，但是由于这项工作在我县起步较晚，也算是一种新生事物，实在是没有太多现成的经验可学，一切几乎全得自己摸索，包括怎样搞好同客户的关系，怎样培育新的卷烟品牌，怎样调剂卷烟品种来满足不同的消费地域和群体等等。总之，学这学那只有一个目的，那就是尽快掌握新的工作要领，满足新的工作要求，使之成为我新的人生起点。

在抓紧一切时间学习业务知识，充实头脑，提高工作技能的同时，我更注重与所里的同事们之间保持一种亲密的兄弟关系，作为一个基层单位，一个所就是一个家，所里的同事就是自己的弟兄，而一个人的成绩也不仅是靠一个人就能取得的，每个人实际上就是所有的工作链条中的一环，哪一个环节出了问题都不可能把工作干好，所以与同事们之间的团结协作也是很重要的，不管是稽查员、送货员还是司机师傅，都与我的所谓成绩密不可分，而我作为集体的一员，单位效益的好坏直接影响到我的既得利益，对此我有切身体会，而单位要想有好的效益，又与每个员工的一点一滴的积累不无关系，所以我在单位就像在自己家里一样，就像为家里人做事一样，认真负责、殚精竭虑、不遗余力。这样我与同事们的关系非常融洽，为我在工作中能取得优异成绩奠定了良好的人际关系。

二、 加强沟通，维护客户利益

作为烟草公司的客户经理，同我每天接触最多的就要算是卷烟零售客户了，没有他们的支持，我所做的一切全是无用功，通过两年多的磨合，我同他们之间建立了牢不可破的亲情关系。因此我必须把他们的利益放在第一位，设身处地为他们的利益着想，这样做的目的也正是为了使他们成为我公司忠实的客户，把我们作为商品的第一供应商，自觉地抵制假冒伪劣卷烟的冲击，更好地保护好消费者身体健康、维护好消费者利益的同时，无形中也为公司创造了效益，在客户能获得最大利益的时候他们也就真正成为了烟草公司的销售终端，为公司的可持续发展提供了充足的网络保障。

进入\_年，我同卷烟经营户的关系也进入一个新阶段，我对他们可说是已经非常熟悉了，谁最爱卖什么样的卷烟，谁最爱老品牌，谁最爱新品牌，谁几天该补一次货等，我都了如指掌，对于他们提出的一些问题我也能够及时处理并提供帮助。对于个性化服务，我更是驾轻就熟，运用自如，我把自己的手机号给每个经销户都留了一份，他们谁有问题可以随时同我联系，对于该补仓而未补的情况，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都非常感谢，把我当成知心人，有什么事全对我说，而我在卷烟品牌的调剂方面尽量做到紧俏烟户户有，断档卷烟一定会告知他们一个合理的理由。现在广大农民的收入还较有限，消费水平也较城市低很多，加上外出务工人员较多，所以五类卷烟在农村这块市场的消费需求比较大，而由于烟厂在生产方面也在提档增效，因此，五类卷烟的生产量极小，根本无法满足消费需求。在访销过程中，就有很多经销户、普通消费者问到这个问题，问为什么没有五类卷烟，我对他们提出的问题一一答复，不论时间再晚都会解释清楚每个问题，真到他们满意为止，这些东西看来是微不足道的小事，实际上并不尽然，虽然多费些口舌，但对于他们来说却是一种信息的传达，使他们增加了对我、对烟草公司的信任度，不解释清楚的话，他会认为是烟草公司故意不给他烟，断他的财路，他就会转而向别的地方寻求货源，对于烟草公司以后的发展造成不稳定因素。由于我与经销户的沟通，他们都非常理解和支持我的工作，这种融洽的关系也使我受益匪浅，他们向我反馈了很多有价值的需求信息，更有经销户直接拒绝那些来路不明的私烟，认为通过我给他订的卷烟才货真价实。

三、 乐观自信，养成良好的心态

自信是使看似不可为的事情取得成功的前提，有了自信才有取得成功的可能性，而乐观却是一种对于工作的态度，视工作为快乐、享受，必然会得到工作给你带来的最大回报。自从进入烟草公司以来，我对于领导及单位交给的各项任务都持自信和乐观的心态：别人能完成的我也能完成，他们能做好的我也同样做得出色，我并不比他们差。对于每月的任务指标，由于我对于经销户的真情实感及他们的大力支持，我完全有把握很好地完成，事实也果真如此，这样的工作业绩也使我感受到了成功的快乐。正所谓知足者常乐，我的快乐正是来自于低起点的目标定位，这样的定位使我很快便实现了一个个的目标，而正是一个个目标实现的积累收到了意想不到的结果，也使我从中得到更大的乐趣，使我懂得在工作中一定要有自己实现工作任务的标准，哪怕它与实际目标有一定差距，那也没什么，先把它实现了吧，然后再做其他的，这样就是在享受工作了，而不会感到它带给你的压力，你就会更加热爱自己的工作，也会干出更多的成绩。因此保持良好的心态以及乐观自信的工作态度也是我取得成绩的保证。

态度决定一切，只要你努力了，你终究会得到回报，成绩只代表过去，这点成绩的取得有我的辛勤和汗水，更离不开同志们的协助以及经销户的大力配合，这是大家共同努力的结果。尽管有了成绩，但是和先进同志相比还是有很大差距，还有努力的余地。因此，我会在新的一年里以此为新的起点，去开拓更灿烂辉煌的局面。

**客户经理培训心得体会总结篇五**

20xx年5月4日至5月8日，来到中国建设银行常州培训中心，参加了湖南省分行第二期公司客户经理培训班的学习。培训时间虽短，但收获颇多，授课老师不仅讲解理论知识，且联系实际让我们更能便于理解掌握，授课老师的教学方法也是新颖独特，以幽默、风趣、详细、专业的讲解深深地吸引了我，让我印象深刻，培训效果很好。

一、专业、专注。

这次培训内容重点突出，针对性与实用性很强，突出了常培“专业、专注、实用、实效”的办学理念，通过《客户营销》、《客户识别与选择》、《客户综合金融服务方案》、《案例面对面》、《客户需求分析与产品配置》、《信贷业务管理》等篇目的系统学习，对所有学员选择客户、营销客户、提供金融服务方案，如何量体裁衣、对症下药为客户进行合适的产品配置、如何识别风险、加强信贷风险管理都起到了积极的现实指导作用。

二、实用。

学以致用是目的，同样此次培训的组织形式也较为新颖，注重实战，在学习与培训过程中，我积极参与课间研讨活动，与各位同事一起分享自己的工作想法，同时作为一名从事公司客户经理还不长的员工，能获得这么多建行老前辈的指点，聆听他们在工作当中总结下来的经验，真的是受益匪浅，因为这些经验是在书本上学不到的，同时也深切感受到，中国经济正在面临重大变革与转型，面对复杂的局面与形式，不断给自己加压与充电也是每一位建行人的迫切需求，每一次营销就是一场实战，虽然胜败乃兵家常事，不论胜负，我们都需要成长，在实战中成长这才是收获。

三、实效。

经历着课程的安排，我们一步步的学习着公司客户经历所应该掌握的理论知识，老师的讲解信息丰富，学习时间虽短，但我收获颇丰，也深感处在这创新转型的发展浪潮中，作为建行的新一代公司客户经理责任重大，作为一名基层行的客户经理，创新的工作思路也是非常重要，更需要成为当前每一位建行人的意识，创新才是我们领先发展的出路所在。

**客户经理培训心得体会总结篇六**

一元复始，万象更新。在这年末岁初的时候，我怀着十分愉悦的心情，认真地总结个人一年来的学习和工作，通过回顾，归纳为以下几个方面。

一、努力学习，如饥似渴钻研业务知识

知识使人进步，了解烟草市场整体动态。其次是努力学习与经营有关的业务知识，尤其是市场营销方面的知识，如了解市场，掌握动态，遵重客户，热情服务，现代物流模式等。一是从书本上学，读原著，全面领会精神实质。二是向业务内行学习，带着工作中存在的问题向其他领导和同志们请教，通过探讨、交流的方式，达到解决问题、提高业务知识的目的。三是主动参加单位组织的集中学习，认真学习，共同讨论，探索真缔。四是通过网络系统学习，随时掌握我们行业的各种信息。

二、遵守纪律，满腔热忱地干好本职工作

纪律是干好一切工作的保证。作为烟草公司的一名职工，深知遵守纪律的重要性，因此，我坚持每天准时上下班，家离单位较远，天天乘车，多有不便，必须提前出发，才能保证按时到岗。家庭琐事，尽量利用休息日安排妥当，非重大事项，绝不请假，一年来做到了出满勤、干满点。工作中，团结同志，尊重领导，服从工作安排，听从领导调配，不拈轻怕重，不挑拣攀比，干啥都是工作需要，干啥都尽自己的的能力干好。作为客户经理，我的主要工作就是天天服务客户，了解市场，满腔热忱地干好每一天。

三、积极主动，热情周到地为客户服务

客户是上帝，是我们的衣食父母。作为一名客户经理，每天面对的就是管片里的客户。我清楚地认识到，当客户经理，并不是去领导他们，而是要积极主动，为客户提供热情周到地服务。在很多行外人看来，烟草实行专卖，做的是独家生意，烟有车拉，送到一下，轻轻松松，无忧无虑。其实并非如此，在一个管片内，有数百客户，人上百口，形形色色，有说烟送少了，有说烟送晚了，有说外地烟卖不动，有说本地烟都给了熟人。每见一个客户，我们都必须给他们做耐心细致地解说，宣传政策，说明情况，上至国家方针，下至行业动态，远至烟草生产规划，近至几个月内的供货情况。

通过融情入理地宣传动员，让客户了解行情，掌握大势，理解我们，搞好销售。为了进一步加强合作，密切联系，互相信任，成为朋友，我经常主动与客户拉家常，嘘寒问暖，帮助他们整理货架，抹洗烟柜，象家人一样待他们，拉近我们与客户之间的距离，变购销关系为朋友关系，共同想方设法加大销售，完成任务。经过回顾总结，深知自己在一年来的工作中还存在一些不足，一是学无止境，自己的知识还非常浅薄，还要继续努力，坚持学习，提高自己;二是工作苦累时，偶尔也发一两句牢骚，磨炼不够。在新的一年里，自己要下决心克服缺点，努力工作，争取更大的成绩。

**客户经理培训心得体会总结篇七**

“超越梦想，赢向未来”，这句话是我们二班二组的`队呼，我就从它开始吧。为期三天的“赢向未来”客户经理培训班结束了，时间虽然不长，但我觉得收获很大，深受鼓舞。通过这次培训，我也感到很受教育，对我今后的工作和学习有很大的帮助和启发。

作为一名进行不算太久的员工，能够参加这次培训，在感到荣幸的同时，也伴有一点压力。在个银部已经有两年的时间，对自己所从事的这份工作，有着深刻的理解和认识，通过这次客户经理培训，在我的大脑中更形成了很深的营销和服务的知识框架，增强了营销服务的理念和意识，学习到了更多的客户服务技巧，也对自己的职业目标更加有了信心。

首先，团队精神是我体会最深的部分。在培训之前，所有学员就被分为两个班八个组，一开课，先选出了组长，班长，每个组还定下了队名和队呼并进行了展示，课内课外的每时每刻，我们都在通过团体和个人的精彩表现来获取积分，为我们的团队争取最后的优胜，在这个过程中，每个人的团队意识都被充分调动了起来，都在为着自己的团队而努力。我，很荣幸地得到了组员们的信任而成为了组长，但更加深刻感受到的，是我肩上的压力和责任，几天下来，组员们表现得都很不错，我想对组员们说：你们都是最优秀的。而我，也更加地看到了自己的不足，以后我会更加努力地提高自己。

“没有完美的个人，只有完美的团队”，我们每个人的能力都是有限的，只有我们有机地结合在一起，各自充分地发挥自己，为着一个共同的目标前进，才能做的最好。在平时的工作中也是这样，没有团队合作的精神，就很难达到一个理想的工作效果，只有通过集体的力量，充分发挥团队精神才能使工作做的更出色，完成得更优秀，我们要“建设一流的团队，创造一流的效益”。

其次我感受到，在工作中，我们要有强烈的客户服务意识，站在客户的角度为客户服务，要以客户的标准为标准，并要有超越客户的期望的标准，要充分考虑到客户的需求，急用户之所急，想客户之所想，让客户得到超越期望的更加满意的答复，只有这样才能赢得更多的客户。特别还要注重细节，学会使用沟通的技巧，任何一个微小的失误都可能决定成败，在日趋激烈的竞争中客户随时可以离开我们，而选择其他人。

服务是制胜的关键，客户服务是产品的重要组成部分。服务和产品本身都是竞争力的重要组成。在市场竞争日趋激烈的今天，银行产品在价格和性能上的差异表现得越来越不明显，要想突出产品的个性化，打响自己的品牌，获得客户的青睐，新颖和完善的客户服务是我们致胜的法宝，客户服务的差异性形成了产品的差异性，所以客户服务是至关重要的，我们要用卓越的服务来赢取客户。

还有一点，“合理的要求是训练，不合理的要求是磨练”，在培训中我们是这样要求自己的，而在工作中，往往也存在着某些或多或少的合理的或不合理的东西，我们都要保持一种积极的心态去对待，抱着更大的热情的去面对挑战。要注意调节自己的情绪。面对工作压力时，应该将每次的困难当作一种考验，当作是再次体现自身价值的一个机遇。在每次对新的考验机会的期待中，使自身的价值得以提高，也就将压力转变成前进的动力。

三天很短，三天又很长，三天的培训中我学到了很多，但需要继续学习的就更多。营销和服务是一门永远学不完的艺术，更多的意识及技巧需要我们到工作中不断地去总结，去实践。最后我还想说一句，非常感谢有这次培训的机会，相信在以后的工作当中，我一定会做得更好。

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