# 柜员培训心得体会5篇

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-03-04

*在日常生活中写体会是能够帮助我们记录自己感受的，通过写一篇心得体会，我们可以提升自己的思维能力，下面是小编为您分享的柜员培训心得体会5篇，感谢您的参阅。近期参加了由z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...*

在日常生活中写体会是能够帮助我们记录自己感受的，通过写一篇心得体会，我们可以提升自己的思维能力，下面是小编为您分享的柜员培训心得体会5篇，感谢您的参阅。

近期参加了由z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。

在当今新时代大改革的金融背景下，挑战与机遇并存，这需要我们时刻保持提高自己的觉悟，紧跟时代发展的脚步，积极研究思考新时代大背景下金融市场的精准定位与发展方向。

在xx五天的培训中给我第一感受就是时代在变，人们的认知也在改变，同时随着5g科技革命的到来，人们的生活工作都会受到影响。当今社会尤其是在一些特殊行业中，往往压力很大，严重些的不但影响到正常的工作生活，同时也伤害到了自己和家人。合理的把压力转化为动力这就是我在培训中所学习到的。

压力情绪管理老师提到在工作生活中人都会有压力，没有压力的人和废人没什么区别，我们要积极向上化压力为动力输出，例如：在日常工作中领导交待你去办一件事，如果领导不强调完成时间和事情的重要性，我想我们一定不会给自己很大的压力去快速的、更好的完成它，有句古语说的好：“逆水行舟，不进则退”，在新时代的发展中如果人人都没有压力，社会就不会进一步发展下去。话又说回来，没有压力是不好的，但压力太大也是不利于我们身心发展的\'，我们需要把没意义、负面的压力释放出去，同时也要提升自身的职场“沸点”，不带情绪工作，把阳光积极的一面展现给领导、同事，把负面的压力在没人的地方自己消化掉。不让情绪影响到平常的工作与生活。

之后的课程我们还学习了《银行数字化营销能力是如何提升的》，在如今科技化时代大变革中数字化、自助化的变革尤为关键，5g时代的到来会辐射到社会中的点点滴滴，在课堂上我们积极研究讨论了5g赋能智慧银行发展的重要性，科技推动数字化营销，数字化精准营销实践和实地去参访了xx一些数字化银行的营业网点。

学习过程中我认真总结了数字化营销的方式与方法，结合我行当前经营状况我总结了以下几条：一是活期储蓄的营销力度要加大，我们应该继续营销我行银行卡，进一步提高手机银行的使用率，增加活期储蓄客户群，同时我行手机银行app的软件功能也得进一步提升，让客户有更好的体验。二是精准定位，在日常营销产品中，我们要做好营销前准备工作，详细基础标签、行为标签、需求标签、价值标签和预测标签。基于客户来源、属性、兴趣爱好等来制定营销计划和宣传活动。三是营销方式的更新与完善，往往我们宣传方式分为线上线下，不管是线上线下我认为要有吸引客户眼球的主题与活动，活动的举办我们要精心策划，以及礼品的选择要合理合规合味。

几天的培训使我受益匪浅，感悟颇深。同时也开阔了眼界，在今后的工作中我会积极向上，把所学到的知识运用到日常工作中，更好的去完成领导下达的任务。不断提高自己的知识储备和思想观念。最后感谢领导的栽培，给我们这次xx之行的机会，我会好好珍惜此次机会，把所学所想所看到的东西运用到我们日常工作中，进一步提高我行的发展空间和在当地的影响力。

这次银行柜面入职培训，我学到很多东西，一开始就要注意的事项是要发自内心的去为客户着想，要想到在现在电子交易普及的情况下，客户为为什么要来柜台，客户需要解决什么问题，将客户的主要问题快速、高效，令客户满意的解决完后，这时，开始自己的柜面营销较为合适。以下是柜员入职培训的心得体会：

第一，要善于总结。根据客户办理的不同业务，开展不同的柜面营销，最好是要有crm系统的支持，由系统筛选出对客户最有用的营销。例如：客户汇款，可能就是手机银行的营销点。

第二，营销话述要简短，客户来柜面，可能只是希望快速办理业务，要将不同的业务营销点进行精炼，争取在15秒内进行精准话述营销，最高的营销静界就是无痕，深入客户需求，打动客户。

第三，不要进行多产品营销，一次只需要营销一种产品，这样，可以给客户较明确的思考空间并且使其他客户的等待时间短，不会产生报怨，要知道，客户来一次庭堂，感觉好，就会再来，不要急功尽利，会适得其反。时间是最好的营销工具，要有耐心，客户在银行有一个业务，我们就会让他在我行有5~6个业务，成为忠实客户。

第四，要有团队精神。一个人的时间有限，专业有限，要判断客户谁服务可能更高效，要快速寻求帮助，客户的感觉会很好。

最后，服务的第一要旨是要客户满意，客户满意，生意就来，我现在入职做柜员时，客户都主动问我需不需要时点冲存款，没有任何代价，所以，心诚则灵。

三月培训圆满结束，实现完美收官。此次培训重在服务礼仪、风控合规、营销与沟通技巧的学习，各位讲师的精彩指导使我受益匪浅。细致的培训也让我认识到自身的不足，今后定要倍加努力，加强各方面的学习，提升自己的职业素养。

通过这次礼仪培训，使我深刻的认识到礼仪知识在日常社交及工作中的重要性，在课间让我感受颇深的一段话 “播种理念，收获行为；播种行为，收获习惯；播种习惯，收获性格；播种性格，收获命运”已深深地印在了我的脑海里。

生活里最重要的是以礼待人，有时候礼的作用不可估量，从某种意义上讲，礼仪比智慧和学识都重要。随着社会的发展，商业银行也是越来越多，面临着金融行业日趋激烈的竞争，能否在竞争中保持优势地位，独树一帜，不断发展壮大，因素固然很多，其中，良好的品牌形象无疑会起到非常重要的作用。从某种意义上说，现代的金融市场竞争是一种形象竞争，银行树立良好的形象，因素很多，其中高素质的员工，高质量的服务，每一位员工的礼仪修养无疑会起着十分重要的作用。我们包行是一个服务性行业。在服务中，只有把品牌效应和优良的服务结合起来，才能达到客户满意的效果。 优良的服务与人的举止行为有关，与银行员工服务质量的技能技巧有关，更与我们的礼仪修养有关。员工的礼仪修养不仅体现了一个行业自身素质的高低，而且反映了一个银行的整体水平和可信程度。 如果每一个包行人都能够做到接人待物知书达礼，着装得体，举止文明，彬彬有礼，谈吐高雅，就会赢得社会的信赖，理解，支持。反之，如果大家言语粗鲁，衣冠不整，举止失度，接人待物冷若冰霜或傲慢无礼，就会有损银行形象，就会失去客户，失去市场，在竞争中处于不利的地位。

随着日趋激烈的金融同业竞争，我们牢固树立“服务是立行之本”的服务理念，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、服务内容、服务态度、服务环境等方面入手，狠抓优质文明服务，提高优质文明服务的整体水平。

认真落实“以人为本，服务至上，全面提升服务形象”的服务理念，以科学发展观为指导，从基础抓起、从细节抓起、从规范抓起，全面打造服务品牌，把“视客户如家人”作为全行员工的服务理念，让客户进入银行行有一种如家的感觉。

风控是银行运作的核心，合规是稳健运行的内在要求。银行工作是风险性很高的一项工作，如果不按规章制度办事，当风险发生时可能就会酿成严重的后果。所以在工作中，一定要按照相关规章制度去办，坚持“诚实信用、合法合规、专业胜任、勤勉尽职、保护商业秘密和隐私”的原则。遵守行规行矩“防范金融犯罪，保护资金安全；防止重大差错，维护银行信誉；规范业务标准，提高服务水平；抵制错误指令，实施自我保护”。严格遵守风险管理的规定，严格按照业务流程合规操作，严格按照内控

制度做好稽查监督。同时，我们还需要积极学习，不能抱着安于现状、不思进取的想法，要建立健全内控制度，保证经营的安全性，流动性，交易性，建立自我调整，自我约束，自我控制的制衡机制，要在追求自我经济利益的过程中建立健全自我完善的内部控制制度，加强操作风险防范，要让自己更上一个台阶，获得更大的发展。学习的积累相当的重要，加强学习，及时掌握新的知识，掌握熟练的技能，才能让自己实现零差错。学习能提高思想素质，只有从思想上提高了，才能防止对金钱的诱惑与邪念。学习不能只满足于理论方面，与同事之间的相互学习、相互交流经验也很重要。

为了销售和服务工作更具有针对性，我们必须从客户的角度来看我们应该如何去做，也就是从客户的行为分析客户的心理，从客户的心理来研究如何更有效的做好我们的销售和服务工作。在此基础上最重要的是要学会怎样跟客户沟通，沟通的基本问题是心态，基本原理是关心，基本要求是主动，在与客户沟通的过程中要学会运用开场白，学会聆听，学会赞美，学会认同语言的煽动性和针对性，学会预约，话要说在点子上，抓住客户需求。同时，对已是我行的存量客户应做好相应的后续维护工作。

培训已经截止，学习仍在延续。培训内容在我以后的工作中会有更好的应用和发展，学以致用，“用”才是目的，培训这种手段正是为了“用”这个目的。培训中渗入了以后工作的方方面面，从理论到实践都有所体现，秉承这些东西，培训的功夫才算

没有白费。未来的我将会以饱满的热忱继续努力工作，为掇刀包商村镇银行贡献出自己的力量。最后再次感谢行领导给我这次学习的机会。

不知不觉单独上柜已有一个月了，当初临柜的新鲜感已被工作带来的疲惫所替代。每天枯躁且略显机械化的工作，让我领略生活的不易。在这个与校园截然不同的环境里，充满了未知的机遇和挑战，xx支行的前辈们给我们这些新人提供了很大的帮助和有用的建议，让我们感受到了xx支行是一个团结、快乐的大家庭。

进银行之前，我简单地认为柜员只要不点错金额就可以了，现在回想前一个月的经历，发现做好现金柜工作真得很难。不仅不能搞错金额，而且面对各别客户可能出现的刁难。，前辈们十几年如一日，兢兢业业地工作使我深受感动。

单独上柜让我学到不少临柜经验，我体会到，作为银行一线员工，关注细节的重要性。一个细节的变化，可能会有不一样的效果。

在业务处理细节方面。面对大量的系统指令，我还是略显机械化地使用。面对客户提出的多个要求，有时思路不够清晰，思维会有僵持。例如x月x日，客户拿存单来销户，加点钱新开了张存单，半小时后回来表示要减少金额。我一时间没考虑部提指令，而是采取之前的方法，销户再开张存单。这事造成不小的麻烦。让我明白不当的指令操作既浪费时间，又降低工作效率，还会造成不必要的风险事件。

在接待客户细节方面。经历培训和上岗实践，除了简单地做到了“四声服务”，基本能够在给客户办理业务之前，和客户交流，大致了解客户要求，但笑容还是很僵硬。柜台是银行面向客户的窗口，良好的精神面貌和一个友好的笑容，会带给客户一个好的心情。同时我注意到，对于同一样东西，客户所称呼的和我们所称呼的不一定相同，听懂客户的内容对我们新柜员是学习的内容之一。每天有大量不同的人来办理业务，记住老客户的名字，面容和经常办理的业务也是学习的内容，这会让客户感受自己是受关注的，进而提高了客户的忠诚度。

一个月说短并不短，学习的内容也挺充实的，也让我体会到业务知识欠缺的严重性。我还要不断学习他人的长处，寻找自身的不足。在工行这个大平台，实现自我价值，为工行奉献青春和热血。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！