# 银行柜员心得体会和感悟(精选11篇)

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-09-14

*心得体会是我们在成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，通过总结和反思，我们可以更清楚地了解自己的优点和不足，找到自己的定位和方向。那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。银行柜员...*

心得体会是我们在成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，通过总结和反思，我们可以更清楚地了解自己的优点和不足，找到自己的定位和方向。那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**银行柜员心得体会和感悟篇一**

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。

**银行柜员心得体会和感悟篇二**

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。

**银行柜员心得体会和感悟篇三**

银行柜员中心是银行服务的重要组成部分，它是银行与客户之间的桥梁和纽带。银行柜员中心承担着办理各类金融业务的重要职责，包括现金操作、账户查询、电汇、存款、取款等。柜员中心在银行中扮演着重要的角色，因此需要柜员具备一定的素质和能力。

第二段：柜员工作的技能与挑战

作为银行柜员，需要具备一定的金融知识和技能。首先，柜员要熟练掌握各类金融产品的知识，了解不同产品的特点和优势，以便能够向客户提供准确的咨询和建议。此外，柜员还需要掌握各种金融业务操作的流程和规范，以确保交易的准确和安全。同时，柜员需要敏锐的观察力和良好的沟通能力，能够及时发现客户的需求和问题，并进行积极的交流和解答。

然而，柜员工作也面临一些挑战。首先，随着科技的发展，越来越多的金融交易可以通过网上银行和手机银行等渠道完成，柜员中心的工作量逐渐减少。其次，随着金融市场的不断发展，各类金融产品层出不穷，柜员需要及时学习并更新自己的知识，以满足客户的需求。此外，由于金融诈骗等问题的出现，柜员需要具备辨别真伪的能力和意识，以确保客户财产的安全。

第三段：柜员工作的心得与体会

从事柜员工作多年来，我对这个岗位有着自己的一些体会。首先，我发现柜员工作是一项需要关注细节的工作。在处理每一笔交易时，柜员需要仔细核对客户的信息和交易内容，确保操作的准确和安全。同时，柜员还需要仔细倾听客户的需求，并根据客户的实际情况提供相应的解决方案。其次，柜员工作是一项需要耐心和细心的工作。在与客户交流时，柜员需要倾听客户的意见或抱怨，耐心解答客户的问题，同时保持谦虚和友好的态度。最后，作为柜员，要不断提升自己的能力。通过学习和参加培训活动，柜员可以不断积累知识和经验，提升自己的专业能力和服务水平。

第四段：柜员中心面临的机遇与发展

尽管柜员工作面临一些挑战，但也存在着一些机遇和发展前景。首先，随着金融科技的发展，银行柜员中心可以通过整合在线银行和线下服务，为客户提供更全面和便捷的金融服务。其次，随着经济的发展和人民收入的提高，人们对金融服务的需求也越来越多样化，柜员中心可以通过不断扩展产品和服务，满足客户的需求。此外，随着国内经济的不断发展，金融业也将迎来更多的机遇和挑战，柜员中心作为银行的重要部门，将扮演更重要的角色。

第五段：总结

总而言之，银行柜员中心是银行与客户之间的重要纽带和服务窗口。柜员工作需要具备一定的金融知识和技能，同时也面临一些挑战。从事柜员工作多年来，我深刻体会到柜员工作需要关注细节、耐心细心，并不断提升自己的专业能力。尽管柜员中心面临一些挑战，但也存在着一些机遇和发展前景。随着科技的发展和经济的不断发展，柜员中心将迎来更多的机遇和挑战，柜员们需要不断提升自己的能力和服务水平，以适应金融行业的变革和发展。

**银行柜员心得体会和感悟篇四**

我在做银行柜员的这些年里，对自己的服务工作也是有坡多的感受，对此也有一些心得，对自己的职业的了解可以说是很深了。因此今日就来谈谈柜员服务的心得：

作为银行的柜员，这工作性质就是为人们服务的，因此我们的服务肯定要到位，不能让客户觉得我们的服务是不好的，要知道我们柜员基本上就是银行前台的门面，这门面要是没做好，也会影响到银行业务的办理的。

因此我们服务的首要就是要礼貌微笑，要给客户足够的好感，那微笑必定就是重要的。通常客户来窗口办理业务时，我们柜员面对客户是微笑的状态，客户也会感到友好，因此他们也就情愿听我们讲话，也情愿协作我们的工作，更多是在我们推销我们银行的产品是情愿去购买，这才是最有效的。其次就是机器操作要娴熟，不能在为客户办业务的时候，慢腾腾的，不仅要快，而且还要精准，肯定要把握好时间，要知道客户他们自己也是有其他事情的，我们在为他们服务的时候，操作不够娴熟导致速度很慢，就是再耽搁客户的时间，这我们是赔不起的.，而且也简单得罪他们，这于我们不是什么好事。第三就是面对客户的来电，我们要敬重，对待他们要急躁，不能由于他们问的问题许多，就觉得很烦，我们要明白，这些工作都是我们要去负责的，是本职的工作，是不能去推卸的，所以对于询问服务肯定要急躁了，而且还要精确和快速的赐予他们回复。

虽然这些工作都是很枯燥的，但是对于柜员本身而言，却是不得不去做的，所以在服务的时候，我们也不能有埋怨，要保持好的心态工作，充分的向客户表示我们的友善，让客户对我们的服务感到非常的满足，这于我们也是有好处的。

不管这工作什么样，至少它让我体会到了其中的乐趣和艰辛，都是对自己的熬炼，我想对自己应当都是好处要多一些，虽然有时候会很累，会忙到没有去玩的时间，我也是很快乐的，我有一份这样的工作，其实是很幸运的了。可以近距离的接触客户，为他们供应优质的服务，也是一种对自我价值的实现，尤其是他们办完业务以后对我说的一声“感谢”，我都会觉得是值得的。

**银行柜员心得体会和感悟篇五**

一年来，我们在上级行的正确领导下，抓住五个重点，即，重点抓好信贷管理，防范和化解经营风险；重点抓好储蓄存款,增强资金势力;重点抓好增收节支,提高资金营运效益;重点抓好规范化管理,促进依法合规经营;重点抓好队伍建设,提高全行的整体素质。圆满地完成了主要经营任务，到12月末，实现利息收入3054万元；储蓄存款增长率达到15.45％；对公存款增长率实现0.9％；外币存款额达到86万美元，比计划多6万美元；存贷增量比例26.66％；费用1378万元；帐面亏损3716万元；实际亏损4573万元。评价指标也完成得很好：无息资产占用率15%，仅比计划差0.2个百分点；新放贷款正常率达到100%；以资抵债处置率为23%，超额完成3个百分点；偿还借款3000万元；非利息收入增长率为－75%，较计划差95个百分点；信用卡消费额完成61万元，超额1万元；国际结算业务额达到1100万美元；超额350万美元；当年没有发生重大经济、刑事案件或责任事故。

回首xx年，我们着重抓了以下几方面的工作：

一、强化信贷管理，提高收益水平。

主要抓了四个重要环节：

（一）集中精力抓收息。利息收入是影响全行经营成果的关键因素，收息工作也是全行的难点工作，是一场硬仗。为了保证这一艰巨任务如期完成，采取了以下3个措施。

一是任务落实，奖惩兑现。我们按各处所正常、逾期和呆滞贷款占用形态，扣除企业改制等方面的客观因素，将上级行下达的收息计划如实分解下去，并按旬监控、按月考核。各处所将任务落实到信贷员和到企业，并制定了相应的奖惩办法，加大奖惩力度。从行长到部室主任，继续落实了包处所、包大户任务。行长、副行长每月从个人工资总额中拿出30%与全行收息任务挂钩，部室主任和全体机关工作人员，每人每月从各种补贴中拿出400元，其中的40%与包所的收息任务挂钩，60%与全行主要经营任务挂钩。

二是帮助企业改善管理，提高效益，增加息源。每名信贷人员都落实了一户帮扶任务，帮助搞活有望的.企业分析经营管理等方面的问题，帮助清收货款，帮助推销产品，帮助清仓压库，或给予必要的扶持，增加效益，培植息源，仅此一项，全年收息108万元。对效益好的企业，我们尽力给予银行承兑汇票支持，促进了企业的生产，增加还息能力，全年收息186万元。同时，狠抓了转制企业的利息清收工作，全年清收转制企业利息220万元。

三是加强货款归行管理，防止资金体外循环。这是一项重要的基础管理工作，抓好了，可以一举两得，既可增加收息，又能增加对公存款。因此，会计、出纳、信贷部门密切配合，各司其责：会计出纳人员看住企业帐户，强化现金管理；信贷人员把握所辖企业的资金流向、货款方向，搞好检查监督，促进货款归行。信贷管理部、专贷部和业务开发部通力合作，经常深入企业检查库存现金,搞好调查,掌握企业多头开户情况，较好地防止了息源的流失。

（二）抓好规范化管理工作，降低和化解信贷风险。着重抓了以下几个环节：一是重新调整审贷分离岗位，设立信贷审查岗、法律审查岗和信贷检查岗，合理分工，明确职责，依法办理信贷业务，确保信贷管理工作正规化、合法化和程序化。二是严格执行贷款第一责任人办法，彻底解决权责脱钩、责任不清、奖罚不明的老问题，将贷款损失的责任落到实处。三是严格承兑汇票管理。承兑汇票视同新放贷款一样严格管理，坚决按上级行规定的10个条件，履行程序，保证无一笔垫付发生。

（三）抓好清分和盘活工作。3月12日,总、省行召开了信贷资产清分工作电视电话会议,总行何林祥行长和省行张少士行长就清分的意义、步骤、方法和政策等，做了详细的部署。这是一项阶段性的中心工作，是银行信贷管理制度的一项重大改革。时间紧，任务重。根据上级行的统一要求，我们成立了清分工作领导小组，由行长亲自担任组长，副行长任清分办公定主任,主管这项工作。通过这次清分工作,促进全行信贷管理水平再上新台阶。

在抓好不良贷款的盘活工作。今年的盘活任务比往年轻，只下降3个百分点。但难度并不轻，要实实在在的收回，因此，落实到各处所的还不到1个百分点，要求保证完成，不得有水分。

（四）优化信贷结构，搞好信贷服务。我们打破行业、所有制界限，把有生命力的双优客户作为信贷支持的重点，从而实现了信贷资金的高效利用。着重抓了以下几方面的工作：

一是评定信用等级，对现有客户准确评价，分类排列。我们对开户的570户企业进行了全面的调查，进行了信用等级评定工作。有3户企业被评为aaa级信用企业，占贷款565万元；有5户企业被评为aa级信用企业，占贷款141万元；有10户企业被评为aa级信用企业，占贷款4532万元；有3户企业被评为b级信用企业，占贷款895万元。为进一步选择优良客户打下了基础。在信贷管理工作中，对b级以下企业坚决停止了贷款，对a级企业限制贷款，aa级企业在有条件下给予一定支持，促进了企业结构调整。

**银行柜员心得体会和感悟篇六**

作为一名VBSB银行的柜员，我有幸参与了该银行的日常运营工作。刚开始接触这个工作时，我面临了种种挑战和压力。首先，我需要了解并掌握银行产品、操作流程以及相关政策和规定。这是一项繁琐而重要的工作，因为银行涉及的金融交易涵盖广泛，需要细致入微的精确操作。其次，柜员工作需要面对各色人等，有时候会遇到一些急躁和不合作的客户。作为柜员，我们需要保持冷静和耐心，积极应对各种不同的情况，为客户提供专业和高效的服务。

第二段：提升沟通和服务技能

在一段时间的工作中，我深刻体会到了沟通和服务技能的重要性。首先，良好的沟通能力是提供优质服务的关键。作为柜员，我们需要与客户进行沟通，了解客户需求，并给予合适的建议和指导。通过与客户的有效沟通，我们能更好地满足客户的需求，并提供个性化的金融解决方案。其次，优质的服务是吸引客户和建立良好银行形象的关键。只有通过细致入微的服务，我们才能赢得客户的信任和口碑。因此，我在工作中不断提升自己的沟通和服务技能，通过培训和实践不断完善自己，为客户提供更好的服务。

第三段：高效的团队合作

VBSB银行非常重视团队合作的精神，这也是我们工作中不可缺少的一部分。无论是在忙碌的银行大厅还是在工作总结会议中，团队合作都是必不可少的。在忙碌的大厅中，我们需要相互合作，互相帮助，确保每一位客户都能得到及时和准确的服务。在工作总结会议中，我们需要共同分析问题，总结经验，共同进步。通过团队合作，我们能够更好地支持和补充彼此，共同实现工作目标。

第四段：保持专业和良好的职业操守

作为一名柜员，保持专业和良好的职业操守是非常重要的。首先，尽职尽责是保持专业的基本要求。作为柜员，我们需要遵守银行操作规定和道德规范，严格执行工作流程，不得擅自操作或违规行为。其次，对客户信息的保密也是非常重要的一项职业操守。我们需要严格保护客户个人信息的安全和保密，避免信息泄露和滥用。此外，礼貌和友好是与客户沟通的基本准则。我们需要用尊重和善意对待每一位客户，并始终保持良好的服务态度。

第五段：工作的收获和成长

在VBSB银行的柜员经历中，我不仅拥有了一系列宝贵的工作经验，还获得了许多意外的收获。首先，我学会了如何处理各种复杂的金融交易，提升了自己的专业能力。通过与各类客户的接触，我也提升了自己的沟通和应变能力。其次，我感受到了团队合作的重要性，并领悟到了集体力量的强大。通过与团队成员的合作，我不仅解决了很多问题，还能够感受到工作的乐趣和成就感。最后，我意识到了职业操守的重要性和职业发展的意义。只有保持良好的职业操守，我们才能够在职场中取得更大的成就。因此，我将继续努力提升自己，为自己的职业发展铺平道路。

总结：VBSB银行柜员工作是一项充满挑战和收获的工作。通过良好的准备和面对挑战，我们可以提高自己的专业能力和服务水平。同时，团队合作和良好的职业操守也是我们工作中不可或缺的一部分。通过这份工作，我不仅提升了自己的职业素养，还获得了宝贵的工作经验和成长。我相信，在未来的工作中，我将持续努力，为客户提供更好的服务，为自己的职业生涯谱写新的篇章。

**银行柜员心得体会和感悟篇七**

第一段：引言（100字）

近年来，随着网络电子支付的普及，越来越多的人选择线上进行资金管理和交易。然而，在银行中心执业的柜员仍然是许多人处理金融事务的首选。柜员们作为银行的重要环节，为客户提供各种服务。本文将分享我的亲身经历，从柜员中心得到的体会。

第二段：专业素养（250字）

柜员是银行服务的代表，专业素养是他们的基本要求和核心能力。柜员需要具备扎实的金融知识，熟悉各类金融产品和服务，并且要能够根据客户的需求进行适应性推荐。我曾遇到一位柜员，他不仅仅是提供服务，还能给出专业建议。他跟我耐心解释了不同存款理财产品的风险和收益，帮助我制定了合理的投资计划。这种专业素养带给了我踏实感和信任感，也使我更加乐于在银行做我的金融交易。

第三段：人情味（250字）

除了专业素养，人情味也是柜员中心让人难以忘怀的地方。一个热情和友善的柜员能够让整个交易过程更加愉快。曾经在一个柜员中心，我遇到了一位笑容可掬的柜员。她不仅仅是办理业务，还和客户聊天，询问他们的近况。她温和的态度和关心让我感到被重视，有一种家的温暖。这种人情味让我觉得在银行不仅仅是交易，而是经历和情感的交流，让我觉得柜员是一个朋友。

第四段：高效便捷（250字）

在柜员中心办理业务时，我经常感受到高效和便捷的服务体验。柜员们熟练掌握了各类业务的操作流程，并且愿意耐心解答客户的问题。他们利用先进的技术设备，减少了人为的错误和繁琐的环节，提升了办理效率。我无论是开户办卡还是办理转账，都可以在短时间内完成。这种高效便捷给我带来了方便和效率，使我更愿意在银行中心处理我的金融事务。

第五段：未来展望（250字）

随着科技的进步和社会的发展，电子支付和在线银行将越来越普及，这也让人们对于银行柜员中心的未来有所担忧。然而，作为金融交易的实体场所，柜员中心仍然有其独特的优势和价值。专业素养、人情味以及高效便捷是柜员中心的核心竞争力，也是客户选择柜员中心的重要原因。我相信，在未来的发展中，柜员中心将不断适应新的技术和市场变化，为客户提供更好的服务体验。

结尾（100字）

银行柜员中心作为银行服务的重要环节，给客户带来了专业素养、人情味和高效便捷的体验。在经历了电子支付的革新之后，柜员中心依然是客户选择的首选场所。未来，柜员中心将继续适应新技术和市场变化，提供更好的服务体验。对于我来说，银行柜员中心不仅仅是一个金融交易的场所，更是一个温暖和可信赖的朋友。

**银行柜员心得体会和感悟篇八**

初次来到\_\_银行\_\_支行，同事们给我的第一感觉是认真和忙碌，我来到这感到很业余，因为我学的不是金融，对于这行的一切感到空空的，我知道一切将要从零开始。

我所在的岗位是前线临柜，是接触客户的第一岗位，我的一言一行都代表着本行的形象，所以在工作中我不能有一思的马虎与放松，银行就是属于服务行业。因此这样的工作环境就迫使我不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真。在工作中，必须是忠于职守，尽力而为的。工作不仅要做得“好”、“快”还要“合法”、“合规”，不仅要懂得“亡羊补牢”，重要的还在于“未雨绸缪”。如何提高工作效率，更好地完成工作要求，是我现在经常思考的问题。

我十分感谢同事给我的帮助和关怀，从点钞到珠算，从支票到汇票，从坐在师傅后面到自己临柜，从不熟悉业务到认识每个操作代码，每一个角落都有你们的悉心帮助，每个点点滴滴都有你们的耐心指导。我知道我的每一次差错都给你们带来额外的麻烦，我的每一次失误都给你们带来不必要的损失，是你们给了我机会和信心，在此鞠躬谢过，请相信：我一定会用最短的时间学好本领和大家一同并肩工作。

我同样感谢各位领导对我的信任，你们平易近人的态度和谦虚谨慎的作风让我有机会零距离向你们学习，感谢你们对我工作中点点粗心的包容，今后我一定细心再细心，我感觉：在银行干活比干针线活还细才行。

我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。我想今年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步。为今年自己的业绩行里的业绩划出一个圆满的句号，争取更好的工作成绩。

我相信我一定会做的更好！

**银行柜员心得体会和感悟篇九**

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。

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!

**银行柜员心得体会和感悟篇十**

第一段：引言（150字）

作为一名VBSB银行的柜员，我在工作中积累了许多宝贵的经验和体会。我在这个岗位上学到了很多技能，也结识了很多有趣的人。通过与客户的沟通和服务，我深刻体会到了柜员的重要性以及柜员工作的挑战。在这篇文章中，我将分享我在VBSB银行工作期间所获得的心得体会。

第二段：技能与知识的重要性（250字）

作为一名柜员，我们需要具备丰富的金融知识和良好的技能。首先，了解金融产品和服务，以便能够给客户提供准确的信息和建议。其次，掌握一定的计算和分析能力，以便快速处理各种交易和问题。此外，我们还需要具备沟通和人际交往的能力，在与客户交流时能够做到耐心、友好和专业。这些技能和知识对于柜员来说至关重要，它们决定了我们能否胜任工作并满足客户的需求。

第三段：客户服务的重要性（300字）

作为柜员，我们的主要职责是为客户提供优质的服务。尽管在快速发展的现代社会中，网上银行和自动柜员机等新技术不断涌现，但是客户仍然需要我们作为人类的柜员来提供一对一的服务。通过与客户进行面对面的交流，我们能够更好地理解他们的需求，并为他们提供个性化的解决方案。为了达到这一目标，我们需要不断提升自己的服务意识和技能，确保客户在办理业务时得到高效、温暖和周到的服务体验。

第四段：应对挑战的能力（300字）

在工作中，柜员会面临各种各样的挑战。有时客户会因为个人原因或其他问题而表现出不满或情绪激动，我们需要冷静和理解。有时客户会提出复杂和特殊的需求，我们需要快速思考和灵活应对。有时系统会出现故障或其他技术问题，我们需要快速解决或向上级报告。这些挑战需要我们具备适应变化和解决问题的能力，同时保持良好的心态和积极的工作态度，以确保工作的顺利进行。

第五段：心得与总结（200字）

通过在VBSB银行的工作，我深刻理解到柜员的工作不仅仅是一个简单的职业，更是一种责任和使命。我们需要专注于金融知识和技能的学习，不断提升自己的专业素质；我们需要注重客户服务，以满足客户的需求；我们需要拥有应对挑战的能力，以保证工作的顺利进行。只有做到这些，我们才能成为一名出色的柜员，为客户和银行创造价值。

总结：在VBSB银行工作期间的经历让我认识到了柜员工作的重要性和挑战性。通过不断的学习和努力，我相信我能够不断提升自己的专业素质，并为客户提供更好的服务。希望这些心得体会能够对其他柜员或对金融行业有兴趣的人有所帮助，让我们共同创造更美好的金融未来。

**银行柜员心得体会和感悟篇十一**

20\_\_年对我来说，是加强学习，克服困难，开拓业务，快速健康成长的一年，这一年对我的职业生涯的塑造意义重大。我从事发放工资岗也已整整一年，在领导的带领与指导下，我学到了很多业务知识和做人的道理，从中体会到的酸甜苦辣也是最深刻的。领导在工作的各个方面都能够充分地信任我，大胆放手让我施展才能，从中我得到了很好地锻炼。柜台营销方面是我的弱点，但是领导仍然对我给予充分的鼓励，使我更加信心百倍地迎难而上，进而能够更有针对性的学习、改进，并不断进步。现将工作情况总结如下：

首先，在思想与工作上，我能够更加积极主动地学习招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。

其次，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，以一名合格的招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。对我个人而言，点钞技能已经超额达标，但是加打传票和打字与熟练的同事相比还有一定的距离，因此，我利用一点一滴的时间加紧练习，因为我知道，作为储蓄岗位一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。

第三，在日常的工作生活中，我能够及时地融入到招行这个大家庭中，积极面对工作，与大家团结协作，相互帮助。在实际工作中，无论从事哪个行业，哪个岗位，都离不开同事之间的配合，因为一滴水只有在大海中才能生存。只有不同部门之间、同事之间相互沟通、相互配合、团结一致，才能提高工作效率，创造出更多非凡的业绩。

第四，服务方面。银行做为服务行业，除了出售自己的有形产品外，更重要是出售其无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现，由此可见，服务是银行最基本的问题。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要。每一天我都被同事们的微笑所感染，被同事们的满腔热情所打动，招行的服务处处体现着“客户第一”的理念。在招行工作过程中，逐渐地，我也明白了“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择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。银行就像生活，偶然发生的小插曲，客户轻轻的一声“谢谢”，燃起了心中的激情;客户不解的抱怨，需要的是耐心的讲解。激情让我对工作充满热情，耐心让我细心地对待工作，力求做好每一个小细节，精益求精，激情与耐心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到最好。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己的内心深处，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。现在社会日益进步，人们对银行服务形式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些糖果、微笑加站立服务，这些形式上的举措已被社会视为理所当然的事情，而从根本上扭转服务意识，切实为不同的客户提供最有效、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。“深入人心”一方面要求我们内心牢固树立服务意识，而不能被动、机械地应付客户，要时刻把客户放在内心，要经常站在客户的角度来思考自身的表现。还要求我们及时、准确把握客户的内心真实需要，要能急客户之所急，想客户之所想。不同的客户需求心理不同，要深度挖掘、动态跟踪。我们要区分客户、细分市场：对于普通客户形式上的服务提升就可能获得他们极大的认可，比如大堂经理的进门招呼，柜台人员的微笑和礼貌用语;对于vip客人，则更多的要考虑如何为其缩短等待时间、节约交易成本和个性化服务及增值服务问题。为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。在时时处处把客户放在心中的同时，还不能忘记风险，在服务过程中，要严格把握适度原则，服务流程、手段一定要依法合规，防止过头服务。最后，谈谈我的不足之处：由于岗位限制与个人因素，柜台营销是我的一个弱点。在领导的指导和同事们的帮助下，我的个人营销技巧有所提高。俗话说得好：不要怕麻烦，就怕没人找麻烦。麻烦越多，朋友就越多;朋友越多，发展业务的机会才越多。因此，今后我会积极认真践行营销技巧，抓住每一个发展业务的机会，做好日常营销工作。20\_\_年已经过去，在新的一年中，我会一直保持“空杯心态”，虚心学习，继续努力，在今后的工作中，我还应努力做好以下几点：

一、树立爱岗敬业、无私奉献的精神。

比尔·盖茨说过这样一句话：“每天早晨醒来，一想到所从事的工作和所开发的技术将会给人类生活带来的巨大影响和变化，我就会无比兴奋和激动。”那么是什么成就了他的事业?又是什么创造了他的财富?是责任与激情!我认为责任是一种人生态度，是珍视未来、爱岗敬业的表现，而激情则是责任心的完美体现，它是成就事业的强大力量，这份力量给予了我们充足的动力和勇气，让我们走在岗位的前列，为我们创造出一流的业绩，更为我们构筑了和谐的企业。责任促进发展，激情成就事业，我将从身边的小事做起，从现在做起，将责任扛上双肩，将激情填满我的工作，奋力拼搏，收获更多的精彩和奇迹!

二、加强业务知识学习、提升合规操作意识。

身为网点一线员工，切实提高业务素质和风险防范能力，全面加强柜面营销和柜台服务，是我们临柜人员最为实际的工作任务，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。因此，在临柜工作中，坚持要做一个“有心人”。“没有规矩何成方圆”，加强合规操作意识，并不是一句挂在嘴边的空话。有时，总是觉得有的规章制度在束缚着我们业务的办理，在制约着我们的业务发展，细细想来，其实不然，各项规章制度的建立，不是凭空想象出来产物，而是在经历过许许多多实际工作经验教训总结出来的，只有按照各项规章制度办事，我们才有保护自已的权益和维护广大客户的权益能力。

三、增强规章制度的执行与监督防范案件意识。

规章制度的执行与否，取决于员工对各项规章制度的清醒认识与熟练掌握程度，有规不遵，有章不遁是各行业之大忌，车行千里始有道，对于规章制度的执行，就一线柜员而言，从内部讲要做到从我做起，正确办理每一笔业务，认真审核每张票据，监督授权业务的合法合规，严格执行业务操作系统安全防范，抵制各种违规作业等等，做好相互制约，相互监督，不能碍于同事情面或片面追求经济效益而背离规章制度而不顾。坚持至始至终地按规章办事。如此以来，我们的制度才得于实施，我们的资金安全防范才有保障。再好的制度，如果不能得到好的执行，那也将走向它的反面。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，我愿我所从事的招商银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达!

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn