# 最新银行员工培训方案(汇总11篇)

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2024-12-17

*无论是在个人生活中还是在组织管理中，方案都是一种重要的工具和方法，可以帮助我们更好地应对各种挑战和问题，实现个人和组织的发展目标。方案的格式和要求是什么样的呢？下面是小编为大家收集的方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。...*

无论是在个人生活中还是在组织管理中，方案都是一种重要的工具和方法，可以帮助我们更好地应对各种挑战和问题，实现个人和组织的发展目标。方案的格式和要求是什么样的呢？下面是小编为大家收集的方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**银行员工培训方案篇一**

以总分行关于建设经营管理、专业技术、技能操作三支队伍和人才开发为总体目标，紧紧围绕全行中心工作，重点做好基层经营机构管理人员，业务板块客户经理、柜面操作人员业务技能培训的原则；紧密合我行改革发展实际，完善岗位培训体系的原则；坚持理论联系实际，学用相合的原则；专业素质与企业文化建设相合的原则；全员培训与全面提高相合的原则；按需培训与业务发展相合的原则。

为全面推进我行业务流程整合、业务板块建设及业务经营转型工作，着力提升我行市场竞争力，2024年教育培训的主要任务是继续实施全员培训目标，具体要抓好经营管理、财务管理、风险管理、资产管理、个金业务、公司业务、算业务、内控与合规、文明优质服务、人力资源、计算机操作、企业文化建设、思想政治工作和党团工作等14个方面的培训；重点抓好以下5个方面：一是适应业务流程整合、业务板块建设及业务经营转型和人力资源改革发展的需要，突出新知识新业务品种培训；二是提高综合柜员的业务操作能力，突出综合柜员业务技能培训；三是推动业务发展，突出展业培训；四是不断提高经营管理水平，突出对管理层领导能力和执行力培训；五是大力培训团队精神，营造积极向上的良好氛围，突出企业文化建设培训。

1、依靠本行教学力量切实搞好培训。组织兼职教师、行部负责人、骨干人才按培训内容和要求认真备课授课，完成预计的培训内容，逐步提高我行自身办学能力。

2、组织和鼓励员工在线自学。随着省分行内部网站在线培训课程的开通及增加，组织和鼓励员工利用在线学习的便利条件进行学习。

3、利用教学光盘，进行个性化培训。为加强管理及业务发展的需要，在充分调研的基础上，市分行提供自选培训课程，鼓励员工业余自学，逐步实现个性化培训。

4、加大培训力度，充分利用上级培训资源搞好在培训和转培训。一是合我行目前实际，充分利用总、分行的培训资源加强对经营管理类、专业技术类和技能操作类人员的管理、业务拓展和相关技能的培训，提高综合素质；二是组织一线员工到系统内或同业兄弟单位观摩学习，使其得到直观的感受，学到别人的先进经验和成功做法，从而提高自已。

（一）提高认识。加强教育培训，提高员工综合素质，拓展职业发展空间，是各级管理层的共同责任。因此，各级领导和各部门负责人要高度重视教育培训工作，积极主动按计划组织好本专业的培训工作，积极支持和配合其他部门的培训工作，保证全行培训计划落到实处。

（二）周密计划、精心组织。市分行各部门对本部门的培训计划，要做到教材、师资、场地三落实，积极做好培训管理工作。要不断进行培训课程研究和创新，促进教学互动，提高培训质效。

**银行员工培训方案篇二**

为尽快提高银行员工的业务技能和综合素质，更好的帮助新员工在最短时间内融入银行工作氛围，适应新的工作环境，东南银通银行培训中心根据银行新进员工的特点和多年培训经验的积累，从不同角度入手，进行系统、全面地培训，从而强化新员工的职业认同感，加强新员工的专业知识与专业技能。尽快融入我行企业文化，树立统一的企业价值观念，行为模式，培养良好的工作心态及职业素质，为岗位工作打下坚实的基础。

银行新入员工

启发式讲授、互动式教学、体验式学习，小组讨论、案例分析、角色扮演、情景模拟等

简单的讲，新进员工职业素养就是一种工作状态的标准化、规范化、制度化，即在合适的时间、合适的地点，用合适的方式，说合适的话，做合适的事。使新进员工在知识、技能、观念、思维、态度、心理上符合职业规范和标准。具体包括：新进员工职业素养包含职业道德素养、行为规范和职业素养技能三个部分内容。

1、银行知识与业务：详细阐述了包括中国银行业概况及经营环境：银行存款业务、银行贷款业务、银行其他业务；银行管理知识在内等基础内容。

2、银行相关法律法规：具体包含有银行业监管相关内容、银行主要业务法律规定、银行相关民事及商事法律基本规定、以及银行业犯罪及刑事责任等知识点。

1、银行礼仪培训

2、银行柜面操作技能培训，学习和熟练点钞技术，锻炼点钞的基本功，还有珠算、数字录入、记帐、计息、翻打传票、货币的识别与防伪等内容，使新员工能很快地掌握银行工作的基本技能，尽快地适应工作流程。

3、银行业务操作技能培训

4、银行营销技能培训

1、银行的发展历史、银行业务、银行宗旨、企业文化及发展前景；

3、会计基础知识（含基础工作标准化）；

4、综合系统操作流程；

5、银行薪酬程序、如何发放及发放时间；

6、职业发展信息（如潜在的晋升机会，职业通道，如何获得职业资源信息）；

7、介绍银行员工手册、银行有关政策、程序、财务制度及相关流程；

8、标准化服务导入（仪容仪表、服务流程、特殊业务、晨会）；

9、银行日常安全防范工作；

10、工作外的活动；（如工会活动，团委活动，本行办的月报等）

11、参观银行服务场所（如餐厅，会议室，各部门等）。

入职培训共分为10天，具体培训安排如下（分两批）：

第一批时间安排：（略）

第二批时间安排：（略）

**银行员工培训方案篇三**

为了确保我们的努力取得实效，预先制定方案是必不可少的，方案是解决一个问题或者一项工程 。一个课题的详细过程。以下小编在这给大家整理了一些银行员工培训方案，希望对大家有帮助！

为做好新入行员工柜面业务岗前培训，同时针对目前岗前培训距柜面实际操作还存在差距，新员工完成培训后还需在支行锻炼才能掌握业务操作，无法尽快上岗等实际情况。我部从努力提高柜面业务知识培训深度和有效性，提高新员工实际业务能力出发，制定20\_\_年新入行员工培训方案。

柜面业务岗前培训的目标是：使新入行员工熟悉核心业务系统的重点柜面业务操作、能够掌握柜面业务操作风险点、了解知悉柜面业务检查重点和柜面业务案例，在较短的时间能尽可能掌握柜面业务的知识，同时在培训完成后能独立完成基本柜面业务的操作。

一、柜面业务岗前培训准备阶段

（一）培训内容

新员工的柜面业务培训内容主要分银行基本技能培训、业务知识培训、上机培训、上岗实训四块主要内容。

为有效保证培训效率，提高培训质量，首先要对培训内容做好充分的调研工作，计划分两个层面对培训内容进行调研（详见附件1）。

第一个层面是从总行层面征集总行业务部门如会计部、个金部、电银部、国业部等部门的意见，请这些部门富有管理经验同事根据新员工培训的侧重点，初步确定培训内容。

第二个层面是下发支行征集意见和建议，请支行具有实际操作经验的一线柜员、会计主管、财会经理就柜面业务的高频业务，易发差错业务、重要性的业务等三个方面对初定培训内容提出建议和意见。

待完成柜面业务培训内容的征集意见稿后，由会计部统筹安排，开始编写培训教材，选好培训内容是提高培训教材质量的前提，也使新员工培训准备工作有的放矢。

（二）培训师资准备

培训师资准备方面，本次培训在现有人力资源部门确定培训师资的基础上，从支行抽调有实际业务经验的优秀柜员包括现金综合和会计主管，为新入行员工进行培训，作为培训师资的有益补充，提高培训的针对性，切合工作实际，满足培训需要。具体师资准备如下：

1、业务模块的制度理论、文件规范由业务部门确定熟悉管理制度的培训讲师负责培训；

3、模块业务操作风险和检查容易存在的问题，可由会计结算委派科、后督中心根据会计检查、事后监督中发现易错的柜面业务问题，整理资料并培训。

4、做好柜面优质服务能有效减少客户对我行投诉，由总行工会同事对新员工进行柜面优服的培训。

（三）培训环境搭建

培训环境的好坏对培训的效果的影响至关重要。好的培训坏境能够提高培训效率，提高培训的质量。

1、为节约师资和培训时间，新入行员工的理论培训课程计划采取大教室集中授课方式开展，因此请人力资源部协助联系协调集中授课大教室事宜。

2、信息技术部门需要确定联系人，并负责于11月中旬前在琴台支行的培训教室搭建完成上机培训的机器坏境，确保系统上机培训环境畅通。

（四）培训教材的编写

编订培训教材在培训内容的基础上。强调以柜面业务为主，在柜面业务中贯穿交易名称，业务制度、系统操作，业务风险点等，达到翻开教材便能直接指导柜面业务实现操作。对教材进行以下调整：

1、为提高教材实用性，突出重点，培训教材在介绍柜面业务时，略去业务目的和适用范围的介绍，直接对柜面业务的相关要点进行罗列、接下来介绍系统操作、风险易错点等内容。

2、柜面业务培训章节中应该单独按对公、对私来对业务进行描述。如同一类业务既涉及对私业务又涉及对公业务的，则分别在对公、对私业务中单独列示。比如一笔存款，可能是单位存款，也可能是个人存款，在教材中就应分别就对公、对私对业务进行讲授。柜面业务不涉及对公或对私的，则可以放在公共类进行说明。

3、整理形成柜面业务的理论与系统学习摘要表，包含了文件名称、文号、制度依据、培训部门、培训讲师、培训时间、业务频率等信息点，将摘要放臵在培训材料首页。要求新员工进行重点内容的“填鸭式”培训，以确保在很短时间内迅速加深对业务模块理解。

4、业务知识培训可以结合我行业务开展情况进行按6类业务模块开展，分别是：存款业务模块、贷款业务模块、银行卡业务模块、中间业务模块、支付业务模块、公共业务模块。

柜面业务培训材料相应按业务模块分类准备，每类业务模块均包含有以下培训材料：该模块业务的监管部门文件制度与我行相关规定，该业务模块操作手册规程，该业务模块涉及的非重控凭证实物。

二、岗前培训的实施

建立人员分班制：本次入行新员工共计300余人，人数较多，考虑没有地点能够一次容纳所有人员培训，可以对员工分班培训。 按照新员工是否有银行从业经历、学历基础两个指标进行分班。有银行从业经历的、学历较高的快班，没有有银行从业经历的、学历不高的慢班。根据分班后学员的学习能力和掌握能力，并结合培训的四块主要内容，采取轮流培训，并对培训内容的时间和培训的顺序进行微调。

假定新学员分3个班，100人左右一个班（假设甲班是快班、乙班是中班、丙班为慢班），岗前培训时间为2个月左右情况。 甲班首先进行为期1个月出头的柜面上岗实训，其次进行为期21天左右的业务知识培训、业务上机培训，最后进行为期3天左右的业务技能培训。乙班首先进行为期25天的业务知识培训、柜面业务上机培训，其次进行为期3天左右的业务技能培训，最后进行为期1个月以内的柜面上岗实训。丙班首先培训7天左右的业务技能培训，其次进行为期25天的业务知识培训、柜面业务上机培训，最后进行为期1个月内的业务上岗实训。

为了满足我行发展需要，打造一支具备高素质、高效率、高执行力的团队，提升我行在金融市场中的生命力、竞争力，现对20\_\_年新员工进行培训，特制定本方案。

一、 培训目的：

本方案在于帮助新入职员工了解我行相关规章制度，尽快融入我行企业文化，树立统一的企业价值观念，行为模式，培养良好的工作心态及职业素质，为岗位工作打下坚实的基础。

入职培训的目的：

1、减少新员工的压力和焦虑；

2、减少启动成本；

3、降低员工流动；

4、缩短新员工达到熟练精通程度的时间；

5、帮助新员工学习组织的价值观，文化以及期望；

6、协助新员工适应工作群体和规范；

7、鼓励新员工形成积极的态度。

二、 培训内容：

1、公司的发展历史、公司业务、公司宗旨、企业文化及发展前景；

3、会计基础知识（含基础工作标准化）；

4、综合系统操作流程；

5、公司薪酬程序、如何发放及发放时间；

6、职业发展信息（如潜在的晋升机会，职业通道，如何获得职业资源信息）；

7、介绍公司员工手册、公司有关政策、程序、财务制度及相关流程；

8、标准化服务导入（仪容仪表、服务流程、特殊业务、晨会）；

9、银行日常安全防范工作；

10、工作外的活动（如工会活动，团委活动，本行办的月报等）

11、参观公司服务场所（如餐厅，会议室，各部门等）；

三、 培训时间

第二批时间安排：20\_\_.10.9—20\_\_.10.18

四、培训纪律：

1、不可迟到、早退，不得请事假，擅自缺席，如经发现将视为自动离职。

2、培训场所禁止吸烟、吃东西、大声喧哗。

3、培训要保持安静，注意力集中，不可窃窃私语。

4、同事之间要互相谦让、友爱，不可发生争执、打架，不能拉帮结派，一切不利于团结的事，一律禁止。

5、培训时应认真听课，作好笔记，不得做与培训无关的事。

五、 培训态度和培训意义

（一）培训的态度：

（二）培训的意义：

1、掌握相应的工作技能和服务利益，职业道德，更快的胜任工作；

2、学到新的知识，获得经验，从而有机会提升；

3、坚持接受培训，可减少工作中的安全事故；

4、可以增加收入，创造更好的工作条件；

5、会增强自身对胜任工作的信心；

6、增强工作能力，有利于未来发展；

7、了解角色转变的心态和能力要求，树立正面的职业心态。

以落实意识、能力、培训效果为核心，紧密围绕\_\_银行战略目标和各项工作重点，将培训作为推进战略实施的重要手段，培养一支能力强、业务精的高素质员工队伍，满足业务发展需要，提升企业核心竞争实力，结合已取得的经验和我行的实际情况，制定20\_\_年培训计划。

一、指导思想

从本行各项业务的发展规划及对人才的总体需求出发，坚持“以人为本”、“人才兴行”和“人尽其才，有为有位”、“三工并存，动态转换”的理念及管理机制，以提高全行员工工作水平，提升企业核心竞争力为目标，大力开展各项专业性常规培训，合理配置资源、加大培训力度、提高培训质量，积极探索创新教育培训新模式，建立健全培训与开发体系，打造一支秉承“包容、担当、高效、专业”的高素质员工队伍。

二、基本原则

以促进稳健经营和快速发展为根本出发点，以业务发展需要为中心，以素质培训为核心，实现人力资源向人力资本的转化，突出重点，面向基层，坚持全员、全方位、全过程的原则，建立知识管理的共享平台与自主学习为主的培训开发体系，开展有针对性的差别化培训，创建学习型、创新型团队。

三、培训内容

20\_\_年培训工作将按照三级培训体系继续开展常规性培训，具体培训内容如下：

（一）总行、分行、支行三级培训体系

由总行各条线牵头、与各分行沟通，共同制定三级培训计划，建立\_\_银行协调运转的总、分、支三级培训体系。

1、一级培训：由总行组织的培训项目，包括各专业重要的方针政策的专业培训和新员工入行培训等。

2、二级培训：由分行组织发动的培训项目，主要是贯彻总行重要培训任务并且结合分行经营管理实际，举办的员工专业素质培训，任务落实培训等。

3、三级培训：总分行条线内部及各支行组织的培训，主要是业务操作流程、业务技能和服务技能培训。

（二）外派培训

1、高级管理人员培训。随着全球宏观经济形式发展，结合本行实际，行里适时派高级管理人员外出学习。

2、中层管理人员培训。结合本行实际，选择性地对中层管理干部人员进行外出培训。

3、员工可以根据自身情况，自定外出培训计划。

（三）企业文化提升培训

企业文化是企业的灵魂，企业的竞争，就是企业文化的竞争，企业文化建设既是企业生存发展的内在需要，更是实现管理现代化的重要手段，全行上下要树立企业文化理念，坚持业务发展和文化培育共同推进，做好企业文化提升的工作，外请教师适时安排时间对全行员工进行培训。

（四）专业性人员升级培训

根据专业人员岗位分级，主要对主管柜员、综合柜员、信贷员、客户经理等从事专业工作人员进行升级培训。

（五）新学员岗前培训

我行对外招聘的新员工，必须参加统一组织的岗前培训班，培训将视具体情况由总行或分行组织，分为有工作经验和无工作经验两类，新员工须在培训考试合格后方可上岗。

（六）总行统一组织各类专题讲座

以职业道德建设与业务能力培训并举，结合经济金融发展出现的新形势和重点、难点问题，聘请有关专家，由人力资源部门组织专题讲座。

四、培训管理

为确保培训工作达到预定的效果，切实提高培训的针对性和实效性，形成自主学习、集中培训、考察交流“三结合”的培训体系，确保培训质量，加强培训成果转化；将培训与员工的职业发展相结合，有效调动员工的培训热情。20\_\_年将持续做好全行员工培训档案的建立健全工作，将培训评价与员工的晋升、考核、薪酬等有机结合起来，强化培训的效果。

五、具体要求

（一）领导重视，落实到位。原则上由主办部门组织实施，人力资源部协助，即各主办单位负责培训牵头，主办单位的领导要充分重视培训工作，确定专人负责培训工作，树立“培训是员工最大的福利”的现代培训理念，开展“有计划的培养”，明确培训责任人，积极落实，正确引导，在单位营造积极向上的学习氛围。

（二）培训计划切实可行。各单位要结合自身特点，并根据不同培训对象、不同专业内容，制定周密详细的培训计划，并严格按计划实施培训，确保培训效果、目标的`实现，避免形式化。

（三）建立规范的培训评估体系。在各项培训结束之前，向参训人员征求对培训内容、授课质量、培训材料、组织管理等培训要素的满意程度和相关建议，对存在的问题和不足及时加以改进。培训结束后，各培训责任单位应严格按照iso9001质量标准要求将每次培训资料装订成册存档备案。

（四）人力资源部门可根据实际工作情况，根据相关部门的申请，定期或不定期对培训计划进行适度调整。

（五）各种培训原则上一律安排在周六、周日进行，也可根据实际情况自定；请参训人员根据培训通知，安排好自身工作准时参加；培训时间若与统一安排的重大活动有冲突，由主办责任单位负责另行通知。

（六）严肃培训纪律，强化制约机制。加强对参训学员的日常管理，进一步健全和完善学习、考勤、教学、考试等制度，严肃培训纪律，营造积极向上的学习气氛。参加培训人员必须本人亲自签到，因故不能参加培训者，要有书面请假条并请主管领导签批，要将参加培训人员的学习态度和遵纪守规情况与培训考试成绩直接挂钩，纳入年度考核中，对迟到、早退、无故缺课以及违反学习纪律、制度的学员要及时批评教育，情节严重的应通报所在单位。人力资源部门将各单位对培训工作的重视程度和参培情况进行不定期抽查，并作为年终人力资源工作评比的重要内容。通过健全的制约机制，使学习培训工作逐步达到规范化、制度化要求，成为广大在职员工更新观念、提高素质、促进工作的源泉和动力。

（七）全年培训严格按计划执行，培训计划执行情况做为绩效考核数据的来源。

（八）各单位根据计划表组织培训，每月电话通知培训计划完成情况，每季度末将本季度已执行的培训计划记录表电子版发送到。

面对金融行业改革的新形势、新任务，建设一支能够应对未来挑战的高素质员工队伍，已成为我行一项重要而紧迫的任务。为了提高我行人力资源开发与管理水平，形成人才的核心竞争优势，建设一支高素质的员工队伍，以适应日趋激烈、复杂的金融行业竞争，实现价值最大化的目标，特制定20\_\_年度银行培训计划。

一、指导思想

从我行各项业务的发展情况及对人才的总体需求出发，坚持“以人为本”的理念及管理机制，以提高全行员工工作水平，提升企业核心竞争力为目标，大力开展各项专业性常规培训，合理配置资源、加大培训力度、提高培训质量，积极探索创新教育培训模式，建立健全培训与开发体系，打造一直秉承“包容、担当、高效、专业”的高素质员工队伍。

二、基本原则

以促进稳健经营和快速发展为根本出发点，以业务发展需要为中心，以素质培训为核心，实现人力资源向人力资本的转化，突出重点，面向基层，坚持全员、全方位、全过程的原则，建立知识管理的共享平台与自主学习的培训开发体系，开展有针对性的差别化培训，创建学习型、创新型团队。

三、培训内容

对我行员工以提高职业文化素质为重点，以岗位培训为依托，强化操作技能培训和职业道德教育，加大新业务、新技能的培训，拓宽职业技能，增强岗位责任意识。具体培训内容如下：

（一）定期组织开展常规业务培训

今年我行将定期开展“员工大讲堂”的培训活动，以员工为中心，让每位员工积极参与到讲课当中， 以此锻炼员工的综合素质。此外，还将定期组织员工对业务、风险、技能等方面的学习培训，培训完毕后适时安排时间组织员工对所学知识进行统一测试，每次培训考评成绩将纳入个人档案，作为年底评选优秀员工的依据。

（二）各部门、各支行自行组织培训

各部门、各支行将每月组织一次案防知识的培训，并将培训内容做好笔记，总行办公室会对案防笔记进行不定期抽查。此外，各部门、各支行可根据实际情况，采取灵活多样的形式，每周自行安排一次培训，并将培训计划于每月月初报回总行人力资源部备案。

（三）外派培训

1、高级管理人员培训

随着全球宏观经济形势发展，结合本行实际，行里适时派高级管理人员外出学习。

2、中层管理人员培训

结合本行实际，选择性地对中层管理人员进行外出培训。

（四）企业文化提升培训

企业文化是企业的灵魂。企业的竞争，就是企业文化的竞争。企业文化建设既是企业生存发展的内在需要，更是实现管理现代化的重要手段，全行上下要树立企业文化理念，坚持业务发展和文化培育共同推进，做好企业文化提升的工作。我行将外请教师适时安排时间对全行员工进行培训。

（五）专业性人员升级培训

根据专业人员岗位分级，主要对会计主管、综合柜员、信贷员、高级客户经理等从事专业工作人员进行升级培训。

（六）新员工岗前培训

我行对招聘的新员工，必须参加统一组织的岗前培训，培训将由总行人力资源部统一组织，新员工必须在培训考试合格后方可上岗。

（七）总行统一组织各类专题讲座

以职业道德建设与业务能力培训并举，结合金融发展出现的新形势和重点、难点问题，聘请有关专家，由总行人力资源部组织专题讲座。

四、培训管理

为确保培训工作达到预定的效果，切实提高培训的针对性和实效性，形成自主学习、集中培训、考察交流“三结合”的培训体系，确保培训质量，将培训与员工的职业发展相结合，有效调动员工的培训热情。20\_\_年我行将持续做好全行员工培训档案的建立健全工作，将培训结果与员工的晋升、考核等有机结合起来，强化培训效果。

五、具体要求

（一）领导重视，落实到位。原则上由总行人力资源部组织实施，我行领导要充分重视培训工作，树立“培训是员工最大的福利”的现代化培训理念，开展“有计划的培养”，明确培训责任人，积极落实，正确引导，在单位营造积极向上的学习氛围。

（二）培训计划切实可行。我行要结合自身特点，并根据不同培训对象、不同专业内容，制定周密详细的培训计划，并严格按计划实施培训，确保培训目标的实现，避免形式化。

（三）建立规范的培训评估体系。在各项培训结束之前，向参加培训人员征求对培训内容、授课质量、培训材料、组织管理等培训要素的满意程度和相关建议，对存在的问题和不足及时加以改进。

（四）人力资源部门可按实际工作情况，根据相关部门的申请，定期或不定期对培训计划进行适度调整。

（五）各种培训由各部门、各支行根据实际情况适时安排时间。请参加培训人员根据培训通知，安排好自身工作准时参加。

（六）严肃培训纪律，强化制约机制。加强对参加培训人员的管理，进一步健全和完善学习、考勤、教学、考试等制度，严肃培训纪律，营造积极向上的学习气氛。参加培训人员必须本人亲自签到，因故不能参加培训者，要有书面请假条并由总行行长签批。要将参加培训人员的学习态度和遵规守纪情况与培训考试成绩直接挂钩，纳入年度考核中。对迟到、早退、无故缺课以及违反学习纪律的员工要及时批评教育，情节严重的应全行通报。通过健全的制约机制，使学习培训工作逐步达到规范化、制度化要求，成为广大在职员工更新观念、提高素质、促进工作的源泉和动力。

（七）全年培训严格按计划执行，每月向行领导汇报培训计划完成情况。

简介

为尽快提高银行员工的业务技能和综合素质，更好的帮助新员工在最短时间内融入银行工作氛围，适应新的工作环境，东南银通银行培训中心根据银行新进员工的特点和多年培训经验的积累，从不同角度入手，进行系统、全面地培训，从而强化新员工的职业认同感，加强新员工的专业知识与专业技能。

培训对象

银行新入员工。

培训方式

启发式讲授、互动式教学、体验式学习，小组讨论、案例分析、角色扮演、情景模拟等。

培训大纲

一、新进员工职业素养培训

简单的讲，新进员工职业素养就是一种工作状态的标准化、规范化、制度化，即在合适的时间、合适的地点，用合适的方式，说合适的话，做合适的事。使新进员工在知识、技能、观念、思维、态度、心理上符合职业规范和标准。具体包括：新进员工职业素养包含职业道德素养、行为规范和职业素养技能三个部分内容。

二、银行基础知识

1、银行知识与业务：详细阐述了包括中国银行业概况及经营环境：银行存款业务、银行贷款业务、银行其他业务;银行管理知识在内等基础内容。

2、银行相关法律法规：具体包含有银行业监管相关内容、银行主要业务法律规定、银行相关民事及商事法律基本规定、以及银行业犯罪及刑事责任等知识点。

三、银行员工技能训练

1、银行礼仪培训

2、银行柜面操作技能培训

学习和熟练点钞技术，锻炼点钞的基本功，还有珠算、数字录入、记帐、计息、翻打传票、货币的识别与防伪等内容，使新员工能很快地掌握银行工作的基本技能，尽快地适应工作流程。

3、银行业务操作技能培训

4、银行营销技能培训

**银行员工培训方案篇四**

以落实意识、能力、培训效果为核心，紧密围绕xxxx银行战略目标和各项工作重点，将培训作为推进战略实施的重要手段，培养一支能力强、业务精的高素质员工队伍，满足业务发展需要，提升企业核心竞争实力，结合已取得的经验和我行的实际情况，制定20xx年培训计划。

从本行各项业务的发展规划及对人才的总体需求出发，坚持“以人为本”、“人才兴行”和“人尽其才，有为有位”、“三工并存，动态转换”的理念及管理机制，以提高全行员工工作水平，提升企业核心竞争力为目标，大力开展各项专业性常规培训，合理配置资源、加大培训力度、提高培训质量，积极探索创新教育培训新模式，建立健全培训与开发体系，打造一支秉承“包容、担当、高效、专业”的高素质员工队伍。

以促进稳健经营和快速发展为根本出发点，以业务发展需要为中心，以素质培训为核心，实现人力资源向人力资本的转化，突出重点，面向基层，坚持全员、全方位、全过程的原则，建立知识管理的共享平台与自主学习为主的培训开发体系，开展有针对性的差别化培训，创建学习型、创新型团队。

20xx年培训工作将按照三级培训体系继续开展常规性培训，具体培训内容如下：

由总行各条线牵头、与各分行沟通，共同制定三级培训计划，建立xxxx银行协调运转的总、分、支三级培训体系。

1、一级培训：由总行组织的培训项目，包括各专业重要的方针政策的专业培训和新员工入行培训等。

2、二级培训：由分行组织发动的培训项目，主要是贯彻总行重要培训任务并且结合分行经营管理实际，举办的员工专业素质培训，任务落实培训等。

3、三级培训：总分行条线内部及各支行组织的培训，主要是业务操作流程、业务技能和服务技能培训。

1、高级管理人员培训。随着全球宏观经济形式发展，结合本行实际，行里适时派高级管理人员外出学习。

2、中层管理人员培训。结合本行实际，选择性地对中层管理干部人员进行外出培训。

3、员工可以根据自身情况，自定外出培训计划。

代化的重要手段，全行上下要树立企业文化理念，坚持业务发展和文化培育共同推进，做好企业文化提升的工作，外请教师适时安排时间对全行员工进行培训。

根据专业人员岗位分级，主要对主管柜员、综合柜员、信贷员、客户经理等从事专业工作人员进行升级培训。

我行对外招聘的新员工，必须参加统一组织的岗前培训班，培训将视具体情况由总行或分行组织，分为有工作经验和无工作经验两类，新员工须在培训考试合格后方可上岗。

以职业道德建设与业务能力培训并举，结合经济金融发展出现的新形势和重点、难点问题，聘请有关专家，由人力资源部门组织专题讲座。

为确保培训工作达到预定的效果，切实提高培训的针对性和实效性，形成自主学习、集中培训、考察交流“三结合”的培训体系，确保培训质量，加强培训成果转化；将培训与员工的职业发展相结合，有效调动员工的培训热情。20xx年将持续做好全行员工培训档案的建立健全工作，将培训评价与员工的晋升、考核、薪酬等有机结合起来，强化培训的效果。

（一）领导重视，落实到位。原则上由主办部门组织实施，人力资源部协助，即各主办单位负责培训牵头，主办单位的领导要充分重视培训工作，确定专人负责培训工作，树立“培训是员工最大的福利”的现代培训理念，开展“有计划的培养”，明确培训责任人，积极落实，正确引导，在单位营造积极向上的学习氛围。

（二）培训计划切实可行。各单位要结合自身特点，并根据不同培训对象、不同专业内容，制定周密详细的培训计划，并严格按计划实施培训，确保培训效果、目标的实现，避免形式化。

（三）建立规范的培训评估体系。在各项培训结束之前，向参训人员征求对培训内容、授课质量、培训材料、组织管理等培训要素的满意程度和相关建议，对存在的问题和不足及时加以改进。培训结束后，各培训责任单位应严格按照iso9001质量标准要求将每次培训资料装订成册存档备案。

（四）人力资源部门可根据实际工作情况，根据相关部门的申请，定期或不定期对培训计划进行适度调整。

（五）各种培训原则上一律安排在周六、周日进行，也可根据实际情况自定；请参训人员根据培训通知，安排好自身工作准时参加；培训时间若与统一安排的重大活动有冲突，由主办责任单位负责另行通知。

（六）严肃培训纪律，强化制约机制。加强对参训学员的日常管理，进一步健全和完善学习、考勤、教学、考试等制度，严肃培训纪律，营造积极向上的学习气氛。参加培训人员必须本人亲自签到，因故不能参加培训者，要有书面请假条并请主管领导签批，要将参加培训人员的学习态度和遵纪守规情况与培训考试成绩直接挂钩，纳入年度考核中，对迟到、早退、无故缺课以及违反学习纪律、制度的学员要及时批评教育，情节严重的应通报所在单位。人力资源部门将各单位对培训工作的重视程度和参培情况进行不定期抽查，并作为年终人力资源工作评比的重要内容。通过健全的制约机制，使学习培训工作逐步达到规范化、制度化要求，成为广大在职员工更新观念、提高素质、促进工作的源泉和动力。

（七）全年培训严格按计划执行，培训计划执行情况做为绩效考核数据的来源。

（八）各单位根据计划表组织培训，每月电话通知培训计划完成情况，每季度末将本季度已执行的培训计划记录表电子版发送到。

车间员工培训方案范文

企业员工培训计划方案范文

精选员工培训方案范文汇编三篇

精选员工培训方案本站合四篇

员工的培训方案

基层员工培训方案

华为员工培训方案

新员工培训方案

餐厅员工培训方案书

**银行员工培训方案篇五**

4.帮助员工养成一流的银行服务礼仪，提升个人和企业美好形象。

5.充分了解服务营销的重要性，掌握现代银行业必须具备的营销理念，并掌握在实际操作中运用。

银行新招聘员工以及入职两年以内的新员工。

如何使新员工能以最快的速度融入公司？如何能让新人以良好的心态、出色的成绩为企业创造产出？这是每一个成长中的企业都必须面临的问题。

一个新人在企业的.成长与发展要经过一个较长的过程：一个新人要摆脱外来者的心态，一般需要6个月左右的时间；而一个新人要真正理解与接受公司的文化，实现为企业创造价值，需要2年甚至更长的时间。

“如何在较短的时间里使新人建立归属感？如何让新人更好了解和融入企业文化？”

“如何使新人迅速进入工作角色，并建立良好的同事关系？”

所有这些问题都是企业经常面对的问题。

根据员工能力冰山模型：冰山上（职业资质、职业技能、职业规范）和冰山下（职业心态、职业道德、职业意识），从深层次冰山下隐形部分出发，最终落实到冰山上显性部分。

启发式讲授、互动式教学、体验式学习，小组讨论、案例分析、角色扮演、情景模拟、管理游戏、导师将多年的实际工作经验与案例开放式与学员分享。

4-5天

**银行员工培训方案篇六**

课程主题：新员工入职培训

培训讲师：程子展

培训时间：1-2天(根据您的需要调整)

培训地点：客户自定

培训对象：银行新员工

培训方式：

讲师讲授、案例分析、案例分享讨论、课堂联系、情景演练、使培训效果达到最好!

培训目的

方向比努力重要，选择比努力重要，确定方向比出力流汗重要。起跑的时候，要明确自己冲刺的终点在哪里。

态度比知识重要，什么样的心态就有什么样的人生。积极健康的职业态度是获得职业成功最重要的资本，也是最核心的竞争力。

能力比薪水重要，在职业生涯的初始阶段，懂得投资自己比得到更有意义。

情商比智商重要，学会做人的智慧，成为一个受同事欢迎、受上司喜欢、受企业重用的人。

团队比个人重要，一滴水只有汇入大海才会永不干涸，一个人只有融入团队才会有更大的力量，要成就自我，离不开强大团队的支持。

第一比第二重要，职场竞争限残酷，只承认第一，不记得第二。机会就一次，做到最好，争取第一才是成功。

课程背景

新员工入职培训，又称岗前培训、职前教育、入厂教育，是一个且有所录用的员工从局外人转变成为企业人的过程，是员工从一个团体的成员融入到另一个团体的过程，员工逐渐熟悉、适应组织环境并开始初步规划自己的职业生涯、定位自己的角色、开始发挥自己的才能。

但是，很少会有公司会告诉新员工在公司中最应该注意的是什么。新员工的家长或朋友多半会告诉自己的孩子要少说话，多做事，好好表现等。但是这些忠告，对新员工来说并非最为重要。对企业新员工该怎么做，以及如何做，确实需要有人指导一下。

课程内容：

课程导入——银行入职培训指导

案例分析

第一讲：新员工必备的职业意识

1、顾客至上意识——没有客户，就没有公司

2、强化交货期限意识——不允许“超过交货期限”

3、协调意识——作为组织的一员应具备的思考方式及行动

4、确立目标的意识——“我尽最大努力”的态度是不行的

5、改革意识——没有最好，只有更好

6、成本意识——节省经费就是增加利润

7、品质意识——工作做到何种程度才算到位

第二讲：新员工团队执行

力训练：(配合情景模拟互动讲授)

1、建立个人执行力意识

2、帮助组织建立执行体系(情景互动：链条传递)

第三讲：新员工的工作观

1、工作：成功之路的起点

2、忠诚：卓越一生的基础

3、逆境：唤醒心中的巨人

4、信念：铸造生命的奇迹

5、目标：奔向人生的彼岸

第四讲：新员工的人生银行

1、人际银行

2、财富银行

3、知识银行

4、找到不足与充实的.方法

5、确定自己的阶段性目标

6、了解理想与现实的差距

第五讲：新员工职业形象的建立

1、第一印象的重要性

2、第一印象的决定因素

3、您的第一印象告诉别人什么

4、商务礼仪与仪容仪表

5、穿着与职业相符的服装

6、女士职业服饰的种类及选择

7、男士职业服饰的种类及选择

第六讲：新员工工作态度培训

**银行员工培训方案篇七**

为了让目前在岗的工作人员更好地以“主人翁”角色参与融入到工作中，在个人岗位上提升自己，培养一支能力强、业务精的高素质员工队伍，我行结合实际，特制定20xx年培训计划。

20xx年培训具体内容如下:

（一）外派培训

1、高级管理人员培训。随着全球宏观经济形式发展，结合本行实际，行里适时派高级管理人员外出学习。

2、环节干部培训。结合本行实际，选择性地对环节干部进行外出培训。

3、根据员工实际工作需要及业务发展的需求，可外派员工培训。

（二）企业文化提升培训

企业文化是企业的灵魂，更是实现管理现代化的重要手段，全行上下要树立企业文化理念，外请讲师适时安排时间对全行员工进行培训。

（三）专业性人员升级培训

根据专业人员岗位分级，主要对主管柜员、综合柜员、信贷员、客户经理等从事专业工作人员进行升级培训。

（四）新学员岗前培训

新员工必须参加统一组织的岗前培训班，培训将视具体情况由总行组织，分为有工作经验和无工作经验两类，新员工须在培训考试合格后方可上岗。

（五）总行统一组织各类专题讲座

以职业道德建设与业务能力培训并举，结合经济金融发展出现的新形势和重点、难点问题，聘请有关专家，由综合办公室组织专题讲座。

（一）建立规范的.培训评估体系。在各项培训结束之前，向参训人员征求对培训内容、授课质量、培训材料、组织管理等培训要素的满意程度和相关建议，培训结束后，将每次培训资料存档备案。

（二）综合办公室可根据实际工作情况，根据相关部门的申请，定期或不定期对培训计划进行适度调整。

（三）严肃培训纪律。加强对参训学员的日常管理，进一步健全和完善学习、考勤、考试等制度。参加培训人员必须本人亲自签到，因故不能参加培训者，要有书面请假条并请分管领导审批，要将参加培训人员的学习态度和遵纪守规情况与培训考试成绩直接挂钩，纳入年度考核中，对迟到、早退、无故缺课以及违反学习纪律、制度的学员要及时批评教育，情节严重的应通报。

**银行员工培训方案篇八**

为做好新入行员工柜面业务岗前培训，同时针对目前岗前培训距柜面实际操作还存在差距，新员工完成培训后还需在支行锻炼才能掌握业务操作，无法尽快上岗等实际情况。我部从努力提高柜面业务知识培训深度和有效性，提高新员工实际业务能力出发，制定20xx年新入行员工培训方案。

柜面业务岗前培训的目标是：使新入行员工熟悉核心业务系统的重点柜面业务操作、能够掌握柜面业务操作风险点、了解知悉柜面业务检查重点和柜面业务案例，在较短的时间能尽可能掌握柜面业务的知识，同时在培训完成后能独立完成基本柜面业务的操作。岗前培训工作将从三个阶段开展。

一、柜面业务岗前培训准备阶段

（一）培训内容

新员工的柜面业务培训内容主要分银行基本技能培训、业务知识培训、上机培训、上岗实训四块主要内容。

为有效保证培训效率，提高培训质量，首先要对培训内容做好充分的调研工作，计划分两个层面对培训内容进行调研（详见附件1）。第一个层面是从总行层面征集总行业务部门如会计部、个金部、电银部、国业部等部门的意见，请这些部门富有管理经验同事根据新员工培训的侧重点，初步确定培训内容。第二个层面是下发支行征集意见和建议，请支行具有实际操作经验的一线柜员、会计主管、财会经理就柜面业务的高频业务，易发差错业务、重要性的业务等三个方面对初定培训内容提出建议和意见。

待完成柜面业务培训内容的征集意见稿后，由会计部统筹安排，开始编写培训教材，选好培训内容是提高培训教材质量的前提，也使新员工培训准备工作有的放矢。

（二）培训师资准备

培训师资准备方面，本次培训在现有人力资源部门确定培训师资的基础上，从支行抽调有实际业务经验的优秀柜员包括现金综合和会计主管，为新入行员工进行培训，作为培训师资的有益补充，提高培训的针对性，切合工作实际，满足培训需要。具体师资准备如下：

1、业务模块的制度理论、文件规范由业务部门确定熟悉管理制度的培训讲师负责培训；

3、模块业务操作风险和检查容易存在的问题，可由会计结算委派科、后督中心根据会计检查、事后监督中发现易错的柜面业务问题，整理资料并培训。

4、做好柜面优质服务能有效减少客户对我行投诉，由总行工会同事对新员工进行柜面优服的培训。

（三）培训环境搭建

培训环境的好坏对培训的效果的影响至关重要。好的培训坏境能够提高培训效率，提高培训的质量。

1、为节约师资和培训时间，新入行员工的理论培训课程计划采取大教室集中授课方式开展，因此请人力资源部协助联系协调集中授课大教室事宜。

2、信息技术部门需要确定联系人，并负责于11月中旬前在琴台支行的培训教室搭建完成上机培训的机器坏境，确保系统上机培训环境畅通。

（四）培训教材的编写

编订培训教材在培训内容的基础上。强调以柜面业务为主，在柜面业务中贯穿交易名称，业务制度、系统操作，业务风险点等，达到翻开教材便能直接指导柜面业务实现操作。对教材进行以下调整：

1、为提高教材实用性，突出重点，培训教材在介绍柜面业务时，略去业务目的和适用范围的介绍，直接对柜面业务的相关要点进行罗列、接下来介绍系统操作、风险易错点等内容。

2、柜面业务培训章节中应该单独按对公、对私来对业务进行描述。如同一类业务既涉及对私业务又涉及对公业务的，则分别在对公、对私业务中单独列示。比如一笔存款，可能是单位存款，也可能是个人存款，在教材中就应分别就对公、对私对业务进行讲授。柜面业务不涉及对公或对私的，则可以放在公共类进行说明。

3、整理形成柜面业务的理论与系统学习摘要表，包含了文件名称、文号、制度依据、培训部门、培训讲师、培训时间、业务频率等信息点，将摘要放臵在培训材料首页。要求新员工进行重点内容的“填鸭式”培训，以确保在很短时间内迅速加深对业务模块理解。

4、业务知识培训可以结合我行业务开展情况进行按6类业务模块开展，分别是：存款业务模块、贷款业务模块、银行卡业务模块、中间业务模块、支付业务模块、公共业务模块。

柜面业务培训材料相应按业务模块分类准备，每类业务模块均包含有以下培训材料：该模块业务的监管部门文件制度与我行相关规定，该业务模块操作手册规程，该业务模块涉及的非重控凭证实物。

二、岗前培训的实施

建立人员分班制：本次入行新员工共计300余人，人数较多，考虑没有地点能够一次容纳所有人员培训，可以对员工分班培训。 按照新员工是否有银行从业经历、学历基础两个指标进行分班。有银行从业经历的、学历较高的快班，没有有银行从业经历的、学历不高的慢班。根据分班后学员的学习能力和掌握能力，并结合培训的四块主要内容，采取轮流培训，并对培训内容的时间和培训的顺序进行微调。

假定新学员分3个班，100人左右一个班（假设甲班是快班、乙班是中班、丙班为慢班），岗前培训时间为2个月左右情况。 甲班首先进行为期1个月出头的柜面上岗实训，其次进行为期21天左右的业务知识培训、业务上机培训，最后进行为期3天左右的业务技能培训。乙班首先进行为期25天的业务知识培训、柜面业务上机培训，其次进行为期3天左右的业务技能培训，最后进行为期1个月以内的柜面上岗实训。丙班首先培训7天左右的业务技能培训，其次进行为期25天的业务知识培训、柜面业务上机培训，最后进行为期1个月内的业务上岗实训。

为了满足我行发展需要，打造一支具备高素质、高效率、高执行力的团队，提升我行在金融市场中的生命力、竞争力，现对20xx年新员工进行培训，特制定本方案。

一、 培训目的：

本方案在于帮助新入职员工了解我行相关

规章制度

，尽快融入我行企业文化，树立统一的企业价值观念，行为模式，培养良好的工作心态及职业素质，为岗位工作打下坚实的基础。

入职培训的目的：

1。减少新员工的压力和焦虑；

2。减少启动成本；

3。降低员工流动；

4。缩短新员工达到熟练精通程度的时间；

5。帮助新员工学习组织的价值观，文化以及期望；

6。协助新员工适应工作群体和规范；

7。鼓励新员工形成积极的态度。

二、 培训内容：

1。公司的发展历史、公司业务、公司宗旨、企业文化及发展前景；

3。会计基础知识（含基础工作标准化）；

4。综合系统操作流程；

5。公司薪酬程序、如何发放及发放时间；

6。职业发展信息（如潜在的晋升机会，职业通道，如何获得职业资源信息）；

7。介绍公司员工手册、公司有关政策、程序、财务制度及相关流程；

8。标准化服务导入（仪容仪表、服务流程、特殊业务、晨会）；

9。银行日常安全防范工作；

10。工作外的活动（如工会活动，团委活动，本行办的月报等）

11。参观公司服务场所（如餐厅，会议室，各部门等）；

三、 培训时间

第二批时间安排：20xx。10。9—20xx。10。18

四、组织验收：

组织考试 20xx年x月x日 2。上交职业生涯（5年内）规划

五、培训纪律：

1。不可迟到、早退，不得请事假，擅自缺席，如经发现将视为自动离职。

2。培训场所禁止吸烟、吃东西、大声喧哗。

3。培训要保持安静，注意力集中，不可窃窃私语。

4。同事之间要互相谦让、友爱，不可发生争执、打架，不能拉帮结派，一切不利于团结的事，一律禁止。

5。培训时应认真听课，作好笔记，不得做与培训无关的事。

六、 培训态度和培训意义

（一）培训的态度：

（二）培训的意义：

1。掌握相应的工作技能和服务利益，职业道德，更快的胜任工作；

2。学到新的知识，获得经验，从而有机会提升；

3。坚持接受培训，可减少工作中的安全事故；

4。可以增加收入，创造更好的工作条件；

5。会增强自身对胜任工作的信心；

6。增强工作能力，有利于未来发展；

7。了解角色转变的心态和能力要求，树立正面的职业心态。

为适应现代商业银行发展的需要，应对激烈的市场竞争，提高员工业务素质和工作效率，加强农行的执行力建设，提升营销水平、完善服务质量，加快农行创建区域强行的步伐，扎实做好xx年度员工岗位培训和业务知识测试，特制定本实施方案及培训计划。

一、指导思想

目前员工业务素质偏低、专业技术水平落后、营销技能缺乏，已经成为影响支行生存发展的瓶颈。因此，强化员工职业素质、提升服务效能，是支行实现持续发展和竞争制胜的关键。

员工的学习培训工作是支行管理的一项重要内容，培训要坚持“理论联系实际、业务结合服务，因需施教、学以致用”的基本原则，采取“业余自学与集中培训相结合、现场操作与现场测试相结合”的方法，通过员工自学、培训和考试，切实提高员工业务素质和技术水平，为进一步创建学习型团队、增强农行综合竞争实力奠定基础。

二、组织领导

为认真抓好员工培训工作，支行成立员工培训工作领导小组。领导小组由支行主管行长担任组长，由支行各部室负责人担任成员；领导小组下设办公室，设在支行综合管理部，由综合管理部负责人担任领导小组秘书。领导小组主要职责：制定培训计划，组织教材，开展岗位学习、技术比赛、培训和考评等工作，建立员工业务培训和考试成绩档案，选拔、培育优秀人才，建立健全人材储备机制。

三、培训内容

按培训内容划分为应知、应会两部分。按岗位划分为五大类：

（一）业务岗：

业务岗人员为会计主管、记账员、联行员、各部室综合员。

1、应知部分：农行会计基本制度及财务管理制度、《中华人民共和国会计法》、《中华人民共和国票据法》、结算业务等会计相关知识。

2、应会部分：账务记载、账务处理、成本核算、微机操作、财务分析报告。

（二）柜员岗

柜员岗人员为储蓄柜员、对公柜员。

1、应知部分：《储蓄管理条例》、《农行会计、出纳制度》、《储蓄管理法律制度》、《员工违规行为处理办法》及相关制度规定和业务知识。

2、应会部分：点钞、假币识别、abis系统操作及柜面服务标准。

（三）信贷岗

信贷岗人员为信贷业务部门及公司业务部门及前台经办人员。

1、应知部分：《贷款通则》、《担保法》、票据贴现业务等及相关知识和制度规定。

2、应会部分：各类贷款业务操作，贷款

调查报告

，信贷分析报告。

（四）管理岗

管理岗人员为各部室负责人、网点负责人、机关本部员工、会计主管。

1、应知部分：《中华人民共和国商业银行法》、《担保法》、《贷款通则》及相关金融法规和内部规章制度。

2、应会部分：微机操作，市场

调研报告

，财务分析报告，

工作计划

及总结。

（五）营销岗

营销岗人员为大堂经理（副理）、机关客户部客户经理、网点负责人、理财经理。

1、应知部分：《中华人民共和国商业银行法》、《担保法》、《贷款通则》及相关金融法规和《员工违规行为处理办法》等内部规章制度。

2、应会部分：微机操作，市场调研报告，财务分析报告，工作计划及总结。

四、培训课程

（一）《临柜业务风险点与风险防范》

由运营财务部主办，培训范围为各网点员工（可根据需要增大范围至全行员工），每季度开展一次。

（二）《大堂经理面对面服务营销：大堂制胜》

由客户部主办，培训范围为网点负责人、大堂经理、大堂副理、客户经理、理财经理 ，每半年一次。

（三）《会计核算规范及风险防范》

由运营财会部主办，培训范围为各网点负责人、会计主管、网点柜员、客户经理、公司业务人员，每季度一次。

（四）《营业网点标准化管理》

由客户部、综合管理部、运营财务部联合主办，培训范围为客户部主管网点优服人员、综合管理部安全保卫人员、运营财会部监管人员、网点人员，每季度一次。

（五）《网点柜面服务沟通礼仪》

由客户部主办，培训范围为网点人员，每半年一次。

（六）《优质客户服务与维护》

由客户部主办，培训范围为网点负责人、客户经理、大堂经理、大堂副理、客户部人员，每半年一次。

（七）《农行产品功能及营销技巧》

由客户部主办，培训范围为支行全员，每两月一次。

（八）《柜员等级测试业务技能》

由运营财会部主办，培训范围为网点人员，每两月一次。

（九）《合规文化教育》

由综合管理部主办，培训范围为支行全员，每季度一次。

由支行党总支及各支部主办，范围为全体党员、党外积极分子（可增至支行全员），每季度一次。

（十二）其他活动

考察参观、学习心得、文体活动等其他形式，由支行根据需要作出安排，并提出要求。

五、效果检测

支行人员须坚持对个人岗位所需知识与技能自我完善和提高，对支行安排的培训要积极参与，严格遵守支行提出的培训纪律及相关要求。

（二）办公软件操作（wps或office）和公文写作，实行统一命题，集中测试；

（三）柜员办理业务效率，由支行派出测试小组到各网点进行现场测试；

（四）会计核算质量，由支行运营财会部组织核定；

（五）理论知识及规章制度学习采取培训后现场测试。

以落实意识、能力、培训效果为核心，紧密围绕\*银行战略目标和各项工作重点，将培训作为推进战略实施的重要手段，培养一支能力强、业务精的高素质员工队伍，满足业务发展需要，提升企业核心竞争实力，结合已取得的经验和我行的实际情况，制定20xx年培训计划。

一、指导思想

从本行各项业务的发展规划及对人才的总体需求出发，坚持“以人为本”、“人才兴行”和“人尽其才，有为有位”、“三工并存，动态转换”的理念及管理机制，以提高全行员工工作水平，提升企业核心竞争力为目标，大力开展各项专业性常规培训，合理配置资源、加大培训力度、提高培训质量，积极探索创新教育培训新模式，建立健全培训与开发体系，打造一支秉承“包容、担当、高效、专业”的高素质员工队伍。

二、基本原则

以促进稳健经营和快速发展为根本出发点，以业务发展需要为中心，以素质培训为核心，实现人力资源向人力资本的转化，突出重点，面向基层，坚持全员、全方位、全过程的原则，建立知识管理的共享平台与自主学习为主的培训开发体系，开展有针对性的差别化培训，创建学习型、创新型团队。

三、培训内容

20xx年培训工作将按照三级培训体系继续开展常规性培训，具体培训内容如下：

（一）总行、分行、支行三级培训体系

由总行各条线牵头、与各分行沟通，共同制定三级培训计划，建立\*银行协调运转的总、分、支三级培训体系。

1、一级培训：由总行组织的培训项目，包括各专业重要的方针政策的专业培训和新员工入行培训等。

2、二级培训：由分行组织发动的培训项目，主要是贯彻总行重要培训任务并且结合分行经营管理实际，举办的员工专业素质培训，任务落实培训等。

3、三级培训：总分行条线内部及各支行组织的培训，主要是业务操作流程、业务技能和服务技能培训。

（二）外派培训

1、高级管理人员培训。随着全球宏观经济形式发展，结合本行实际，行里适时派高级管理人员外出学习。

2、中层管理人员培训。结合本行实际，选择性地对中层管理干部人员进行外出培训。

3、员工可以根据自身情况，自定外出培训计划。

（三）企业文化提升培训

代化的重要手段，全行上下要树立企业文化理念，坚持业务发展和文化培育共同推进，做好企业文化提升的工作，外请教师适时安排时间对全行员工进行培训。

（四）专业性人员升级培训

根据专业人员岗位分级，主要对主管柜员、综合柜员、信贷员、客户经理等从事专业工作人员进行升级培训。

（五）新学员岗前培训

我行对外招聘的新员工，必须参加统一组织的岗前培训班，培训将视具体情况由总行或分行组织，分为有工作经验和无工作经验两类，新员工须在培训考试合格后方可上岗。

（六）总行统一组织各类专题讲座

以职业道德建设与业务能力培训并举，结合经济金融发展出现的新形势和重点、难点问题，聘请有关专家，由人力资源部门组织专题讲座。

四、培训管理

为确保培训工作达到预定的效果，切实提高培训的针对性和实效性，形成自主学习、集中培训、考察交流“三结合”的培训体系，确保培训质量，加强培训成果转化；将培训与员工的职业发展相结合，有效调动员工的培训热情。20xx年将持续做好全行员工培训档案的建立健全工作，将培训评价与员工的晋升、考核、薪酬等有机结合起来，强化培训的效果。

五、具体要求

（一）领导重视，落实到位。原则上由主办部门组织实施，人力资源部协助，即各主办单位负责培训牵头，主办单位的领导要充分重视培训工作，确定专人负责培训工作，树立“培训是员工最大的福利”的现代培训理念，开展“有计划的培养”，明确培训责任人，积极落实，正确引导，在单位营造积极向上的学习氛围。

（二）培训计划切实可行。各单位要结合自身特点，并根据不同培训对象、不同专业内容，制定周密详细的培训计划，并严格按计划实施培训，确保培训效果、目标的实现，避免形式化。

（三）建立规范的培训评估体系。在各项培训结束之前，向参训人员征求对培训内容、授课质量、培训材料、组织管理等培训要素的满意程度和相关建议，对存在的问题和不足及时加以改进。培训结束后，各培训责任单位应严格按照iso9001质量标准要求将每次培训资料装订成册存档备案。

（四）人力资源部门可根据实际工作情况，根据相关部门的申请，定期或不定期对培训计划进行适度调整。

（五）各种培训原则上一律安排在周六、周日进行，也可根据实际情况自定；请参训人员根据培训通知，安排好自身工作准时参加；培训时间若与统一安排的重大活动有冲突，由主办责任单位负责另行通知。

肃培训纪律，营造积极向上的学习气氛。参加培训人员必须本人亲自签到，因故不能参加培训者，要有书面请假条并请主管领导签批，要将参加培训人员的学习态度和遵纪守规情况与培训考试成绩直接挂钩，纳入年度考核中，对迟到、早退、无故缺课以及违反学习纪律、制度的学员要及时批评教育，情节严重的应通报所在单位。人力资源部门将各单位对培训工作的重视程度和参培情况进行不定期抽查，并作为年终人力资源工作评比的重要内容。通过健全的制约机制，使学习培训工作逐步达到规范化、制度化要求，成为广大在职员工更新观念、提高素质、促进工作的源泉和动力。

（七）全年培训严格按计划执行，培训计划执行情况做为绩效考核数据的来源。

（八）各单位根据计划表组织培训，每月电话通知培训计划完成情况，每季度末将本季度已执行的培训计划记录表电子版发送到。

**银行员工培训方案篇九**

培训专家应当采用各种方法和技术，分析培训的必要性，以及培训的目标和资料。需求分析是确定培训计划的前提，也是培训评估的基础。

1、组织分析。根据企业的远景和使命，确定对员工的要求，以保证培训方案的设计理念贴合企业的总体目标和战略要求。

2、工作分析。新员工到达梦想的工作绩效所必须掌握的知识、技能和本事，如果已经有成熟的岗位说明书，能够直接参照书中对员工的要求。

3、差距分析。指将员工现有的水平与未来工作岗位对其技能、态度的要求进行比照，研究两者之间存在的差距，确定需要哪方面的培训来提高员工的岗位胜任本事。

培训总目标是整个培训方案的。设计依据，具有宏观、不可操作性的特点。典型的表述如经过新员工入职培训帮忙新进员工了解和熟悉公司的一般情景，从而适应企业的`各种环境，胜任新工作，使新员工在入职前对公司有一个全方位的了解，认识并认同企业的事业及企业文化，坚定自己的职业选择，理解并理解企业的共同语言和行为规范。培训的具体目标是对总目标的分解和细化，具备可操作性。它一般包括了解企业的文化和经营理念、熟悉企业的各种通用的政策、规章制度；了解企业的业务状况和产品基础知识、明白岗位的基本要求；能熟练应用各种基本的工作技能等。

培训原则是对该方案在设计理念上的界定，常见的如以岗位时间锻炼为主，脱岗培训为辅，在实践中快速成长；针对不一样类别的新员工针对性培养；培养过程严格管理，严格考核。

如本方案适用于某公司或某部门的新员工培养。

一般公司的职前培训在7—30天不等，少数大型公司的部分职位如销售则要2—3个月；到岗后的培训周期较长，会持续6个月—1年左右。

职前培训由企业总部统一安排，职责部门为人力资源部或专门的培训中心；在岗锻炼期间，由员工所在业务部门负责；若跨部门锻炼，则有多个业务部门共同负责。

一般来说，新员工入职培训资料应包括知识、技能和其他素质方面的培训，他们需要与需求分析的结果相贴合，并与工作的要求相关。知识方面应包括企业的地理位置和工作环境、企业文化和企业经营理念、战略和企业的发展前景、企业的标志及由来、企业的发展历史阶段、产品和服务等，专业性较强的岗位还需要增加对应的专业知识，如某公司的技术新员工需要在短时间内学习完10本专业相关图书并经过考试。技能方面应包括有效沟通、团队合作、时间管理、会议管理等通用技能。其他素质方面，主要指的是在价值观层面能认同企业的文化。此外，不一样的培训层次有不一样的资料重点，如企业层次的培训倾向于文化、政策等宏观层面，部门层次的培训倾向于部门结构职能、工作职责、关键绩效指标等。

培训方式通常包括如讲授法、演示法、案例法、讨论法、视听法、主角扮演法等，他们各具特色，在新员工入职培训中，要依据需要和可能，合理地选择采用。根据成人学习的规律，新员工入职培训应当尽量多采用学员参与度高的方式以提升培训效果。

培训资料及培训方法决定如何选择培训支持资源。一般应包括教室、会议室、工场、教材、笔记本、笔、模型、投影仪、电视、录像等，这些安排能让员工从不一样的角度体会到企业的关怀，所以在设计时需要尽量研究员工的感受。

**银行员工培训方案篇十**

培训讲师：程子展

培训时间：1-2天(根据您的需要调整)

培训地点：客户自定

培训对象：银行新员工

讲师讲授、案例分析、案例分享讨论、课堂联系、情景演练、使培训效果达到最好!

方向比努力重要，选择比努力重要，确定方向比出力流汗重要。起跑的时候，要明确自己冲刺的终点在哪里。

态度比知识重要，什么样的心态就有什么样的人生。积极健康的职业态度是获得职业成功最重要的资本，也是最核心的竞争力。

能力比薪水重要，在职业生涯的初始阶段，懂得投资自己比得到更有意义。

情商比智商重要，学会做人的智慧，成为一个受同事欢迎、受上司喜欢、受企业重用的人。

团队比个人重要，一滴水只有汇入大海才会永不干涸，一个人只有融入团队才会有更大的力量，要成就自我，离不开强大团队的支持。

第一比第二重要，职场竞争限残酷，只承认第一，不记得第二。机会就一次，做到最好，争取第一才是成功。

新员工入职培训，又称岗前培训、职前教育、入厂教育，是一个且有所录用的员工从局外人转变成为企业人的过程，是员工从一个团体的成员融入到另一个团体的过程，员工逐渐熟悉、适应组织环境并开始初步规划自己的职业生涯、定位自己的角色、开始发挥自己的才能。

但是，很少会有公司会告诉新员工在公司中最应该注意的是什么。新员工的家长或朋友多半会告诉自己的孩子要少说话，多做事，好好表现等。但是这些忠告，对新员工来说并非最为重要。对企业新员工该怎么做，以及如何做，确实需要有人指导一下。

课程导入——银行入职培训指导

第一讲：新员工必备的职业意识

1、顾客至上意识——没有客户，就没有公司

2、强化交货期限意识——不允许“超过交货期限”

3、协调意识——作为组织的一员应具备的思考方式及行动

4、确立目标的意识——“我尽最大努力”的态度是不行的

5、改革意识——没有最好，只有更好

6、成本意识——节省经费就是增加利润

7、品质意识——工作做到何种程度才算到位

第二讲：新员工团队执行

力训练：(配合情景模拟互动讲授)

1、建立个人执行力意识

2、帮助组织建立执行体系(情景互动：链条传递)

第三讲：新员工的工作观

1、工作：成功之路的起点

2、忠诚：卓越一生的基础

3、逆境：唤醒心中的`巨人

4、信念：铸造生命的奇迹

5、目标：奔向人生的彼岸

第四讲：新员工的人生银行

1、人际银行

2、财富银行

3、知识银行

4、找到不足与充实的方法

5、确定自己的阶段性目标

6、了解理想与现实的差距

第五讲：新员工职业形象的建立

1、第一印象的重要性

2、第一印象的决定因素

3、您的第一印象告诉别人什么

4、商务礼仪与仪容仪表

5、穿着与职业相符的服装

6、女士职业服饰的种类及选择

7、男士职业服饰的种类及选择

第六讲：新员工工作态度培训

**银行员工培训方案篇十一**

客户经理是商业银行高素质人才的群体，是现代商业银行经营与管理的人力资源主体，其素质高低对商业银行开发客户、开拓市场的着直接的影响。因此，商业银行均高度重视对客户经理的持续培训（也叫终身培训），以应对愈来愈激烈的市场竞争。培训的方式主要有：银行内部举办专业培训班；由资深的客户经理带领，实行在职岗位培训；邀请金融专家到本银行讲座；派往参与其它金融机构举办的培训与讲座，组织到国外金融机构考察学习；到其它业务部门接受短期培训；新产品推介培训等。培训内容包括有关的法律、财务分析、国际贸易融资、营销技巧，其它如生存训练、eq训练、战争游戏等。

客户经理的主要职能是：

1、开拓银行业务（主动进攻型）。这是客户经理的主要职责。大力挖掘优质新客户；全方位地开发新业务；不断创造客户需求，提出产品创新思路。

2、加强现有客户关系。对现有客户的维护服务，是客户经理的一项重要职责。大力促销业务，提倡连带促销，交叉式销售，为客户提供一揽子报务；认真解决客户的疑难问题，处理客户投诉；千方百计提高服务质量，为客户提供高品质服务；大力开展各种收费服务，努力提高非利息收入比例。

3、受理客户授信申请 。对客户提出的授信申请 ，客户经理要在认真进行调查分析的基础上，提出客户真实、资料完整齐全、分析准确、观点鲜明的授信调查报告，送同级信贷管理部门审查。

4、参与审批工作。客户经理主管大都是信贷委员会委员，直接参与审批工作。

5、搞好贷后监控工作。加强对信贷客户的日常工作监测、风险管理工作，及早察觉坏帐信号并立即采取行动进行补偿。

6、收集反馈信息。及时准确地收集客户经营情况及客户意见、行业动态、同业竞争对手情报等各类信息情报资料，上报给有关部门，以采取应对措施，把握商机，促进业务发展。

客户经理处在市场竞争的最前线，必须充分运用现代化的服务手段来掌握资讯、利用资讯才能在市场竞争中抢占待机。

客户经理的营销技巧比较高超。客户经理在长期激烈的市场竞争中积累了许多丰富的营销技巧。

客户经理作为银行与客户联系的桥梁，银行形象的代表者、客户开发者、产品营销者，在商业银行市场竞争和业务发展中发挥着愈来愈重要的作用。

科学定位。进一步明确客户经理的工作职责。客户经理的工作职责既不能定得过多，也不能定得太少。其主要职责应定为：开发客户；开拓业务（以批发业务和私人银行业务为主）；提出新产品创意；信贷调查；贷后监管；信息情报收集反馈。

严格管理，逐步建立一支高素质的职业化客户经理队伍。首先，把好客户经理资格认定关。客户经理不是信贷员和存款外勤的“翻牌”，更不是分流富余人员的渠道，应是银行比较优秀的人才的群体。特别是客户部门的主管一定要由资深客户经理担任，竞争上岗。第二，加大专业培训力度。总行重点培训客户经理师资力量和高级客户经理，分支行重点对客户经理进行操作性培训。客户经理培训不能只搞短期行业，要坚持持续性、长期性，对客户经理进行终身培训。除了在国内培训外，对一些高级客户经理，可有计划地组织到境（国）外进行短期培训考察，以开拓视野、掌握新知识。第三，严格进行考核。在指标体系中，突出以业绩为中心，以效益为目标。考核办法一经出台，就要严格执行。第四，完善对客户经理的监督管理，防范经营风险。

严格的奖罚制得以充满生机和活力最重要的激励机制。以业绩论英雄，凭贡献拿薪酬，按表现定去留，这在银行已成为一种制度。赏罚制度对激励客户经理工作积极性有着十分重要及直接的影响。

对客户经理的持续培训

客户经理作为商业银行高素质人才的群体，是现代商业银行经营与管理的人才资源主体，其素质高低对商业银行开发客户、开拓市场有着直接的影响。因此，应高度重视对客户经理的持续培训（也叫终身培训），以应对愈来愈激烈的市场竞争。

第一节 客户经理培训的地位、目的与原则

一、培训的地位

“人力资源是所有资源中增值潜力最大、最具有意义的资源”，“客户经理培训是银行所有投资中风险最小、收益最大的战略性投资”，这些理念在银行中已形成共识。“持续培训”、“终身教育”、“学习型银行”、“生涯发展”的提法和概念都表明人力资源开发已成为银行增强自身竞争力的重要途经。

客户经理素质的提高要通过培训来实现，客户经理的晋升和调职，需要通过培训来铺路。

二、培训的目的

培训客户经理的出发点和归宿是“银行生存与发展”，其主要目的为：

（一）适应银行现代化、智能化管理、获得高素质人才的需要

当今世力界，新技术日新月异，经济和社会职能日益复杂化和智能化。这对银行人力资源的素质要求越来越高，银行要获得高质量、高素质的人力资源大体只有两个途经：一是从银行外部吸引招聘高素质的人才，这样可以比较快地获得需要的人员，而且有可能带来新思想；二是对银行内部的人力资源进行培训开发，提高他们的素质和质量，这样有利于保持银行经营管理的连续性，能够调动员工积极性。

随着时代的进步与银行的发展，越来越多的商业银行更重视通过内部培训开发来获得高质量的人力资源。这是因为，内部人力资源的培训开发不仅能够更经济、更可靠地获得人力，提高人力资源的质量，而且培训开发能够有效的激励员工，能够培养员工对银行产生持久的归属感及对银行忠诚。同时，由于银行点多面广，基层营业机构多，人员素质参差不齐，大范围、大批量地依靠引进外来人员来提高银行员工的整体业务素质也不现实，只有立足内部的培训开发，才能从根本上解决问题，这是直面现实的唯一选择。

（二）适应银行内外环境的变化，提高银行竞争能力的需要

企业之间的竞争归根到底是人才的竞争。一家商业银行能不能适应市场经济的变化，能不能在激烈的金融市场竞争中取得优势地位，关键在于其有没有一大批高素质的人才。银行不是一个封闭系统，而是一个不断与外界相适应的动态系统，这种适应不是静态的、机械的适应，而是动态的、积极的适应，这就是所谓的系统权变观。在外部环境大致相同的情况下，银行要在市场竞争中立于不败之地，关键在于银行内部，而内部的落脚点又在人的作用上。人所起的作用除了先天条件外，主要在于后天培养。随着知识的更新、技术和信息的迅速发展，若客户经理的知识、技术仍停滞不前，必然要遭到社会的淘汰。目前，银行正面临着上市的严峻考验，改革的力度越来越大，只有不断地培训客户经理，才能使广大员工跟上时代，适应股份制改革的需要，银行的竞争力才会不断增强。

（三）提高工作效率和生产力的需要

客户经理通过有效的培训，其产品知识、营销技能等综合素质就可以得到迅速提高，银行的.整体素质也随军之提高，客户就可以得到高质量、高效率的服务，对银行金融产品和服务的购买频率和数量就会增加，从南而使银行的经营效益得到较大提高。因此，银行客户群、业务量、经营效率与客户经理的知识、技能有绝对的相关性。

（四）满足客户经理自我成长的需要

现代培训的理念是：工作已经成为一个持续学习的过程，是个人为提高自己的市场价值而进行的投资。客户经理不仅重视工作任务的完成，而且越来越看重从工作中可学习哪些新知识、新技能，是否可以使自己的身价逐步增值。商业银行的管理者认为：对员工培训的投入已经不仅仅是银行的“费用”，而应视之为一种“投资”。客户经理希望学习新的知识和技能，希望接受具有挑战性的任务，希望晋升，希望得到职业发展的机会，这些都离不开培训。因此，通过培训，可以增强客户经理的满足感。

二、培训的原则

为了提高培训成效，在对客户经理的培训中，一般应注意坚持以下原则：一是坚持激励原则。把培训作为一种奖励手段，如鼓励客户经理利用业余时间进修学习，并对成绩突出者给予奖励等；二是坚持应用原则。对银行客户经理在职培训应强调针对性、实践性。倡导“培训为业务服务”、“培训为管理服务”的方针。银行发展需要什么样的人才、客户经理缺什么知识与技能就培训什么，要摒弃形式主义，注重实效、学以致用；三是坚持参与性原则。为调动客户经理参加和接受培训的积极性，要让客户经理参与到培训活动中去。如每星期定期举办业务培训讲座，让每个客户经理轮流上台当教师，既培养锻炼了客户经理演讲能力、鼓动能力、文字综合能力、分析研究问题能力等工作技能，又能让客户经理们之间相互分享了各自的成功经验与失败教训，从而提高培训的主人翁意识，激发其参与培训的积极性；四是坚持分类原则。客户经理培训的最终目的是提高员工的工作能力，人的能力、性格、智力、兴趣、经验等均存在个性差异。同时，岗位不同、职级不同和职位不同，对客户经理的素质要求也不一样，因此，对客户经理的培训应强调因人施教的原则，根据不同的对象、不同的岗位、不同职位选择不同的培训内容和培训方式。

第二节 客户经理培训的内容与方式方法

一、培训的内容

对客户经理的培训内容，要从实际出发，根据本行实际，量体裁衣，度身定做。一般应采取分类培训的方式进行，即针对不同的对象确定不同的培训内容。

（一）客户经理的基本培训内容

1、银行有关的法律。

2、金融产品知识。

3、银行规章制度。

4、财务及信贷评估分析技术。

5、市场调研分析技术。

6、营销技能。

7、公关礼仪。

8、心理素质。

9、职业操守。

10、  其它。

（二）新任客户经理的培训内容

对银行而言，对新入行的客户经理进行培训是最佳培训时机。新员工的培训与发展，又称岗前培训、岗前教育、职前教育、入行教育，是一个银行所录入的员工从局外人转为银行人的过程，是员工从一个团体的成员融入到另一个团体的过程。对新招聘客户经理的培训课程应为：介绍本行概况，包括银行历史、使命与前景规划、主要金融产品及服务、银行客户和市场竞争状况、银行组织架构及工作流程等；介绍客户经理职位说明及职业必备；介绍法律文件与规章制度；到主要业务部门或岗位进行跟班实习等。

（三）高级客户经理的基本素质

高级客户经理除了具备一般客户经理的素质外，还应具备以下基本素质：一是具备良好的思想品德、职业道德和敬业精神及开拓创新精神。二是熟悉和掌握商业银行各种资产、负债、中间业务知识和运用方法；三是有较强的独立工作能力、公关协调能力和语言表达能力。四是具有外向型号的性格。五是有一定的社会关系。六是具有一定的文字综合能力；七是具有丰富的实践经验。

一、attitude（态度）。思想决定行动，态度决定一切。

商业银行客户经理的第一课应该是培养他们“五颗心”，即对银行的忠心、对客户的爱心、对事业的进取心、对细节的耐心、对胜利的信心。

对银行必须忠心耿耿，这是第一位的，新入行的客户经理第一课应当是价值观的培训，培训客户经理从文化、价值观上认同本行，个人职业生涯愿意与银行共同发展；喜欢客户，愿意和客户接触，对事业有着超强的进取心，希望能有所作为；对细节有着超乎寻常的耐心，愿意操作一些具体的工作；对成功有着坚定的信心，认为自己一定能成功，能坚持不懈。

银行在态度方面具体的课程包括：银行成长史、银行文化和价值观、职业化精神、银行团队合作、客户服务意识、质量意识、成本意识、学习态度、自我激励、压力管理等。

二、skill（技巧）。正确争取的营销技巧和方法

基本销售技巧主要包括：销售前的准备技巧（了解销售的思路、找准银行目标客户、做好销售计划等）、销售礼仪、接近客户的技巧（电话拜访客户、直接拜访客户等）、开场白的技巧、询问与倾听的技巧、产品展示和说明的技巧、处理客户异议的技巧、临门一脚的技巧、撰写金融服务方案 的技巧等。专业销售技巧包括：人际沟通技巧、演讲技巧、谈判技巧、冲突管理等。更上一层的技巧包括：渠道管理、大客户销售管理、区域销售管理、销售团队管理等等。

三、knowledge（知识）。精通各项银行产品和知识。

银行产品及服务介绍、银行宣传资料的使用、银行电脑软硬件知识、设备使用知识、专业知识、竞争对手分析等等。要高度精通各项银行的对公授信产品，这是关键中的关键，要高度知道这些产品如何使用。

从重要性来看，attitude（态度）是成功的支点，在三者之中是最重要的，所谓“态度决定一切”，自有它的道理。有了积极的态度，就会主动学习知识、提高技能。就像图中的扇形，如果增加“态度”的夹角，“技巧”和“知识”会成倍放大，可以说是“四两拨千斤”。

下面我们通过一个例子来看态度培训是如何来做的。

支行就是最典型的一个团队，银行的大客户业务部也是一个典型的团队，团队精神的培训是一种典型的态度培训, 目的是使公司的不同部门或销售队伍中的不同成员在大项目的销售过程中能够协调一致。

态度的改变除了靠集中培训之外，更重要的是日常灌输，要“年年讲、月月讲、天天讲”，要以身作则、树立榜样、潜移默化。ask的中文翻译是“问”，就是要求企业建立勤学好问的大环境。从培训的时间顺序来看，知识需要在入职时就开始培训；技巧可以在观察考核几个月后因人而异、查漏补缺、选择培训；态度培养则是长期的日常工作。

只有把握好ask三方面培训的平衡，才能既提升能力，又留住人才。

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