# 银行服务心得体会 从心出发美篇(三篇)

来源：网络 作者：落日斜阳 更新时间：2024-06-09

*我们在一些事情上受到启发后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样我们可以养成良好的总结方法。好的心得体会对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇心得体会下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。银行服务心得...*

我们在一些事情上受到启发后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样我们可以养成良好的总结方法。好的心得体会对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇心得体会下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**银行服务心得体会 从心出发美篇篇一**

看到出国留学发展的巨大潜力，增加了我们对自身业务发展的紧迫感。 下面我针对曾主任对我们日常工作状态提出的不足，检点自己，说说想法。

银行的服务工作需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

其实客户，就是我们每天都要面对的“考官”。如果我们银行员工每天上岗懒懒散散，妆容马马虎虎，甚至言辞冷漠，态度生硬，那换位想一下，你会对柜台里的工作人员付出应有的尊重吗? 有问必答，笑容可掬，彬彬有礼，和蔼可亲，高贵典雅，端庄大方，沉着冷静做到无可挑剔。

这些是我们的服务规范，扪心自问这些规范我们做到了多少?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。

作为前柜业务人员，我就曾主任提出的几点不足做了反思，由于工作年限和年龄的关系，我很珍惜目前的工作岗位，在工作中自认为业务能力还算精通，能够快速熟练处理日常业务，能够做到细心和耐心，塌实肯干，努力与客户沟通，化解各类矛盾，有时难免遇到蛮不讲理的客户，能做到包容和理解他，最终也能得到客户的理解和尊重。

不足的地方就是，站姿可能不够标准，今后工作中会时刻提醒自己加以改正。

还有就是做为一名老员工怀着对出国留学的感情提一点有效建议。现在分理处客户排队的现象较严重，一进门给人的感觉就是纷杂和混乱，我建议应设置大堂引导员来主动解答客户疑问，引导客户快速办理各项手续。设立综合柜台，将对公业务和对私业务合理的联系和统一，这样就能提高柜员办理业务的效率，也能在一定程度上缓解客户排队带来的压力。

我会在今后的工作中自觉加强理论学习，专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己特别是对公业务知识，全面提高综合业务知识水平。在领导和同事的指导帮助中发扬长处，弥补不足。提高自己的履岗能力，严格要求把自己培养成一个业务全面的银行员工。

**银行服务心得体会 从心出发美篇篇二**

微笑服务，合谐发展 服务一听到微笑这两个字，有人一定会想：人人都有一张脸，每张脸都会笑，这有什么值得你好讲的呢?我相信，每个人都有过遭遇蹙眉冷脸的经历，在那一时刻，您的心里不曾渴望过灿若阳光的笑颜吗?

其实，微笑是世间最美的花朵，微笑是人际间永远的春天，出国留学的力量是如此之大，以至于当你面对它的时候，你无法愤怒，无法吼叫，无法责备，更无法拒绝。

现在许多行业都在提倡微笑服务，于是许多人煞费苦心的对镜练习，企图练出一副蒙娜丽莎般的微笑，可是直到练到腮帮子发胀才认识到，微笑并不像点钞或者打算盘那样可以练得出来，微笑不是一种职业化的笑脸，而是一种情绪，也可以说是一种气质的流露，是微笑者积极的人生态度的表现，是他们充盈的内心世界真实、自然的流露。

我有一位同事入行三年，连年被评为文明服务标兵，并且轻轻松松、自自然然，每天只要一进入工作状态，她的脸上就荡漾着甜甜的微笑。她和风细雨，善待每一位客户，认真对待每一件事情，她几年如一日的笑容，绝不是练出来的，而是源自她积极的人生观和充分的自信，试想一个对生活悲。

观失望的人，一个愤世嫉俗的人，怎么会总有微笑的心情，一个连对客户提出的问题。对工作的压力都没有信心承受的人，又怎么能笑得出来?

曾经有一位脾气暴燥的顾客。用恶毒的不堪入耳的语言羞辱她，年轻气盛的男同事气得握紧了拳头，如果不是为了工作纪律，他们真的会冲出去与这位不讲理的顾客理论一番，而我这位同事，只见她那双美丽的大眼睛蓄满了夺眶欲出的泪水，可是脸上那灿烂的微笑却丝毫没有褪色，她依然那么温柔而又不卑不亢地说：“请您回去再核实一下好吗?”这件事的结果不用我说，大家也能猜得出来，从此客户赞许地称她为“微笑天使”，她的微笑不仅感动了客户，更感染了周围的同事们，大家都说，只要进了这个营业大厅就好象到了亲人家里。

一则印度谚语说：播种一种思想，收获一种行为;播种一种行为，收获一种习惯;播种一种习惯，收获一种品格;播种一种品格，收获一种命运。所以我们提倡的令人信赖的服务质量，令人赞许的服务效率，令人满意的服务态度，绝不是一种表面的东西，它应该是我们播种的思想所收获的行为，并成为我们每一个信合人所应具备的习惯和品格，这种思想就是“社兴我荣，社衰我耻”的集体荣誉感，爱岗敬业，勇挑重担的责任感和积极生活，乐观助人的优良品格，这不仅是我们的服务理念，更应该成为我们的生活准则，只有这样，我们才能从容地绽放出发自内心的微笑。

有一首诗，据说在法国巴黎的商店，饭店、医院、机场等许多地方都可以看到，大意是：微笑一下并不费力/但它却能带来无穷的魅力/受惠者成为富者/施与者并不变穷/它转瞬即逝却往往留下永久的回忆/富者虽富却无人肯抛弃/穷者虽穷却无人不能施与/它是友谊绝妙的表示/它给疲劳者解乏，又可给绝望者以勇气/如果你遇到某个人没有给你应得的微笑，那么把你的微笑慷慨地给予他吧，因为没有任何人比那不曾施与别人微笑的人更需要它，如果在我们的生活中不利用微笑的话，就好象是巨额存款存到银行里，却没有存折把这笔财富支取出来一样。

因为微笑具有穿透心灵的力量，所以它能够消除所有的猜忌与误会，能够冰释所有的哀怨与愁苦，让我们微笑着接待每一位或善或凶的客户，微笑着迎接每一个或晴或雨的日子。常常地想，现在的你，就在我身边露出微笑。

**银行服务心得体会 从心出发美篇篇三**

金融业的竞争，是一种信誉的竞争，服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。银行服务体现的是银行管理水平的高低，孕育着银行本身的文化内涵和员工的精神风貌，展现在公众面前的是一种品牌。那么如何实现这个目标呢?笔者认为：银行作为服务行业，服务是立行之本，只有不断增强服务意识，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，形成“大服务”的格局，才能提高优质文明服务的整体水平。一、充分理解和认识服务的内涵，是开展优质文明服务的动力

服务是一种管理。优质文明服务水平的提高必须依赖于严格、规范、科学的管理，严格规范的管理又能促进优质文明服务水平提高。优质文明服务的好坏体现着一家银行管理水平的高低。因此，银行在实施优质文明服务战略过程中应严格依靠管理制度。包括岗位规范、统一着装、仪表举止、文明用语、电话用语等，这些都必须形成制度，成为员工的行为准则，严格执行。

服务是一种文化。银行构建服务文化体系包括：员工要有爱岗敬业的服务精神，要有以服务为本的道德观、价值观，要有无私奉献、团结奋进的互帮互助和艰苦奋斗的务实精神，以及因此而产生的“一条船”思想和身为银行员工的自豪感等等，这种有行业特色的企业精神，可以使银行员工树立风险意识和效益意识，从而充分发挥这种服务文化的激励作用。

服务是一种精神。银行文明优质服务活动的核心内容是引导职工树立一种正确的价值观念、职业道德、敬业精神，以行兴我荣，行荣我荣为服务理念，以信誉第一、优质服务、廉洁守法为职业道德规范标准。确立和完善员工的服务意识和服务行为，树立客户第一、主动服务、整体服务的观念。文明优质服务活动是一项长期的系统性工程，从领导到员工，从一线到二线，从经营业务到内部管理，从行里到行外，都要相互配合协调，出国留学使企业的经营目标转化为人的自觉行动。

服务是银行经营的载体，是银行经营不可缺少的有机组成部分。银行经营必须通过银行服务才能实现，银行服务本质上就是银行经营。在金融业竞争日趋激烈的今天，一家银行的服务范围、服务内容、服务效率和服务态度直接影响其所能吸引的客户数量和工作效率，因此，提高银行的服务水平，关系到银行经营的规模质量和效率，关系到银行的竞争能力，决定了银行的经营效益和长远发展。

银行服务的核心是维护和加强与顾客的联系。如何持久地赢得市场是每一个企业需要永远面对的问题。银行要随时以客户为中心，调整自身，服务要从单纯经营金融产品转移到维护和加深与顾客的联系上，仅仅重视满足顾客的需要是不够的，还必须研究客户需要背后复杂的各种因素，只有紧紧抓住维护与顾客的关系这一核心，以市场为导向，以高质量、多样化、特色服务，满足顾客多层次需要，才能获得自身发展的持续动力。“顾客”概念是一个“大顾客”概念，不仅银行直接服务的对象是顾客，与银行服务有制约关系的部门，甚至银行自身的员工都应视同为顾客。银行在处理与顾客的关系上，应树立大市场、大客户的意识以及“服务是一个全过程”的概念。构建新型银企关系，对制约与顾客关系的因素进行协调管理，增强客户的稳定性，没有良好的服务作保障，即使一时被拉过来的客户也可能会跑掉。优质服务就是信誉。

二、强化和提高服务意识，是开展优质文明服务的前提

要全面动员，深入发动，大造声势，宣传优质文明服务。优质文明服务关系到企业形象，因此，要必须做到全面发动，全员参与。对内通过集中考试、突击检查、模拟测验、集中培训等形式，督促员工熟练掌握优质服务的内容;对外通过报刊、电台、电视台等媒介进行广泛宣传，扩大社会影响。

明确目标，制定计划，分步实施，责任到人。对文明服务工作进行总体规划，制订阶段性目标，联系自身实际，进行细化和充实。对目标进行层层分解，责任到人，做到人员定岗，用具定位，操作定型，服务定时，努力实现井然有序的工作秩序。

完善机制，严格考核，公开标准，奖罚兑现。不断完善规章制度，使服务行为规范化、制度化。要结合本行实际，建立严格的奖励和惩罚制度，制订和完善严格的岗位规范、各项业务的具体服务标准和业务操作规程，同时将有关经营管理、业务操作、内部管理等规章制度，按专业分工进行系统完善、整理和汇编，并要求全体员工对本职岗位每项操作规程熟记会背，熟练规范运用。做到每天从接待第一位顾客到送走最后一位顾客，工作的各个环节都要有统一、详细、明确的标准，使每位员工接待顾客有礼、有节、有度，处理业务规范、快速、准确，让顾客感到和谐、友爱、温馨。

实施“一把手”工程，搞好优质文明服务。优质文明服务不只是个单纯的服务问题，出国留学银行在市场竞争中靠的是以优取胜。优质服务是立行兴业增效之本，因此必须摆在重要位置，纳入工作决策的总体思路，全面实

施“一把手”工程。出国留学要成立以行长为组长的优质文明服务工作领导小组，各基层支行、营业部也要层层签订优质服务责任书，将各项指标量化、细化，责任分解到人，并纳入行长目标管理体系考核。在每年年初的工作安排中，都把优质文明服务工作作为贯穿全年各项工作的主线，常抓不懈。

搞好服务是事关银行社会形象，影响银行各项经营活动的综合性工作，因此银行每个机构，每个部门，每个员工都要相互支持、配合，增强服务意识，顾全大局，发挥整体功能，努力提高全行的服务水平和服务质量。建立“一个中心、四个层次”的服务大格局，即以为客户服务为中心，一线为客户服务，在各服务窗口、部门为客户提供品种多、效率高、质量好的金融服务;二线为一线服务，各管理、科技和后勤部门要根据一线的需要，想方设法搞好服务，提供保障;领导为群众服务，领导干部要体察民情，关心员工的工作和生活，调动员工的工作积极性和创造性;上级为下级服务，上级行要统筹规划和指导基层行的优质文明服务活动，做到有计划、有方案、有检查、有奖励，不断改进工作作风，提高办事效率，对下级的工作积极给予支持和协调。

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