

东营银行工作报告心得体会和感悟(通用6篇)

当我们经历一段特殊的时刻，或者完成一项重要的任务时，我们会通过反思和总结来获取心得体会。通过记录心得体会，我们可以更好地认识自己，借鉴他人的经验，规划自己的未来，为社会的进步做出贡献。下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

东营银行工作报告心得体会和感悟篇一

____年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了____支行，在那里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来__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，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在__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，柜台上一样能够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。作为一名农行员工，个性是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行系统良好服务的“礼貌窗口”，所以我每一天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己用心的工作态度赢得顾客信任。

是的，在农行员工中，柜员是直接应对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而应对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪!为此，我要求自己做到：一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习;二是持续良好的职业操守，

遵守国家的法律、法规;三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处;四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大!人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户带给全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户带给必须的方便，灵活、适度地为客户带给个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设法为客户带给更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我用心刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，给客户带给及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和期望！但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献！

这天，我们正把如火的青春献给平凡的农行岗位，中国农业银行正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。富兰克林有句名言：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。这天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。因为我明白作为一名成长中的青年，只有把个人理想与农金事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作用心性、主动性和创造性，在开创农业银行完美明天的过程中实现自身的人生价值。

东营银行工作报告心得体会和感悟篇二

20__年转眼已经过去，回顾过去的工作，在上级领导和同事的关心支持下，无论思想上，还是工作上都取得了丰硕的成果，现将工作情况总结如下。

一、加强理论学习，提高自身综合素质。

在过去的工作里，我注重自身思想素质的培养和提高，贯彻执行党和国家制定的路线、方针、政策，具有全心全意为人民服务的意识，以科学的理论武装自己，不断提高自身综合素质，加强自身的思想道德建设，提高职业修养，树立正确的人生观和价值观。

二、爱岗敬业，实现自身价值。

在日常的工作中，以自身实际行动加强爱岗敬业意识的培养，进一步增强工作的责任心、事业心，以主人翁的精神热爱本

职工作，做到“干一行、爱一行、专一行”，牢固树立“社兴我兴、社衰我衰”的工作意识，全身心地投入工作；作为委派会计，每天认真核对账务，把好质量关，及时解决实际问题，协调好储蓄柜的突发事件，保证工作的有序开展。牢固树立“客户至上”的服务理念，时刻把文明优质服务作为衡量各项工作的标准来严格要求自己，自觉接受广大客户监督，定期开展批评与自我批评，力求做一名合格的信合人。

三、恪守规章制度，履行岗位职责。

在过去的工作里，本人能够严格恪守各项金融政策法规，认真履行岗位职责。办理会计事务能够严格按资金性质、业务特点、经营管理和核算要求准确地使用会计凭证、科目和帐户；坚持当时记帐、当日核对，做到要素齐全、内容真实完整、数字字迹清楚，确保帐务处理“五无”、帐户核算“六相符”等；办理储蓄业务时能够认真落实“实名制”规定，登记好相关证件手续等等。每日营业终了，逐笔勾对电脑打印流水帐和现金收付登记簿，坚持一日三核库制度。填送会计报表时做到内容真实、计算准确、字迹清晰、签章齐全、按时报送，各种报表、各项目之间相关数字衔接一致。

四、增强防范意识，落实“三防一保”。

能够不断地增强安全防范意识，认真落实各项防范措施，把安全工作落到实处。遵照联社安全保卫相关要求，严格按照各项制度行事。当班期间能够时刻保持警惕，严格按“三防一保”的要求，熟记防盗防抢防暴预案和报警电话，熟练掌握、使用好各种防范器械。经常检查电路、电话是否正常，防范器械是否处于良好状态，当出现异常情况，能当场处理的当场处理，不能处理的能及时向上级汇报等等，确保二十四小时不失控，同时加强凭证、印章管理，从源头上防范案件。以身作则，职工职责明确，防范意识到位，确保了安全无事故。

五、有成绩也有不足之处。

经过几年的工作，积累了很多的经验，各方面得到了长足的进步，但也存在很多的`不足之处，如学习的积极主动性还不够，尤其是对新变更的制度、规章的学习还不够，工作的效率和速度还有待提高等等，在今后工作中我将继续努力学习，不断丰富自己的专业知识，为成为一名合格的委派会计而奋斗。

东营银行工作报告心得体会和感悟篇三

走进招行沈阳分行，非常感叹他们的服务三句话：客户是上帝，上帝错了也是对的，客户永远是对的。他们真诚对待每一位客户，竭尽全力做好每一项工作。敬业一词，在他们身上得到了真正的诠释。

银行是从事金融产品服务的行业。在当今银行业务你有我新，竞争愈演愈烈的形势下，要想赢得市场，就必须在不断抢先推出新产品的同时，重点抓好高效、优质的服务，而高效、优质服务的根本目的就是“把方便留给客户”。不把金融服务停留在微笑、礼貌用语等表象上，而是更加重视客户个性化需求，通过客户家庭背景、年龄结构、个人兴趣、心理状况等信息，从更深层面上了解和满足客户，维护和加强与客户之间的长期合作关系，实现双赢。随时随地以客户为中心，以高质量、多样化、特色化、个性化服务为手段，满足不同顾客多层次的需要，这样才能获得自身发展的持续动力。

每一个银行员工都应树立感恩的理念：感谢客户给银行带来的利润、效益和业务发展机会，感谢客户与我结缘，让我获得为他服务的机会，使我获得建功立业创收的机会；同时，也应感谢银行为员工提供展示自我的服务平台。只有树立感恩理念常存感激客户心态，才能真正从内心深处做好规范化文明服务，才能树立“以客户为中心”的服务宗旨，才能真正做到用心为客户服务，才能真正地服好务。服务文化是以服务价值

观为核心、以客户满意为目标、以形成全员共同的价值认知和行为规范为内容的文化。文化建设不是一蹴而就的事情，要经过长期的沉淀和融合长成。招商银行经常组织员工开展一系列服务文化灌输活动，促使员工通过参加这些活动建立习惯性的服务行为方式。活动的内容包括系列服务培训、银行内部的服务活动等。

这些活动既建树了服务理念，又使员工身体力行其中，培养了服务意识，养成了服务行为习惯。把服务要求升华为服务自觉，把服务做法升华为服务制度，把服务行为升华为服务习惯，把服务品牌升华为服务品质。让文化变成员工的行为风格，让服务核心价值深入人心，同时不断吸收其他行业、金融同业的先进理念和做法，经过长时间的锤炼，使这样的服务文化成为员工一致的思想与行动。

招商银行沈阳分行营业部由于实行了比较完善的服务制度、机制和措施以及相关配套的附属规范，使该营业部全体员工不仅具有感恩上帝这样的服务理念，更重要的是他们把让客户满意做为服务的价值取向。在日常工作中真正做到了“因您而变”，因客户需求而变，“把方便留给客户”。

真正实现了他们的服务三句话：客户是上帝，上帝错了也是对的，客户永远是对的。他们真诚对待每一位客户，竭尽全力做好每一项工作：无论是服务功能区的布局、服务机具的设置、便民设施的安排、物品摆放、提示和说明书的张贴、办理业务的引导和指引、甚至标识粘贴的位置；还是文明规范服务的制度、机制、措施和培训以及相关配套的考核、评价都无不考虑方便客户，都凝聚着他们对客户的呵护、细致、精心、周到和全面；从而使办理业务的客户无不感到温馨、关怀和体贴，无不享受尊重和高贵，无不感到客户是上帝这一诺言的兑现、演绎和诠释。这正是他们怀揣感恩的心，以赢取客户满意为服务价值取向，才使他们从上帝那里取得了丰厚的回报——使他们的业务增增日上，利润节节上升。

员工综合素质的高低直接影响银行的发展。银行员工精通金融知识、有外语会话水平、通晓计算机、熟悉自己的客户，这在招商银行比较普遍。但目前我们是否也同样具备这种素质？所以要经常开办外语、法律法规、金融常识、客户管理培训班，让员工有随时接受再教育的机会，真正打造学习型团队。

重视员工岗前培训。招商银行一般坚持员工上岗前要有三至六个月的岗前培训，并且有模拟业务系统配合教学，即在上岗前把员工打造成企业需要的模式。培训部门添加模拟业务系统，编制员工岗前培训教程，使岗前培训工作更加完善，避免员工到网点后在岗培训，影响业务水平和服务质量。

强化规范礼仪培训。组织员工对礼仪知识、文明用语和举止仪表等进行规范化培训，实行集中式、正规化、全方位的强化训练。同时加强业务技术培训与考核，以提高服务效率。进行上岗培训和岗位练兵，定期进行考核及专业技术比赛，要求员工业务上做到“好、快、准、严”，达不到标准不能上岗。通过严格的技能培训，使员工学会业务操作的技能，熟练、准确地操作各种业务。

招商银行已经建立起长期有效的服务培训机制，注重提高员工的综合素质，柜员在为客户办理业务过程中，根据客户经济情况，导向客户的金融产品需求，使原来办理储蓄业务的客户，又在柜员的引导下办理了信用卡业务、理财业务或其他业务，使服务具有了衍生、增值的功效。

加大监督的力度和广度，形成多层次全方位立体化的监督体系。文明服务工作要做到常抓不懈，才能保证优质服务水平和质量的不滑坡，不动摇。除了制订和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。招商银行除了分支行日常服务监督以外，还聘请了第三方服务监督机构和专职监督员定期或不定期检查，并对检查结果进行通报，各网点对通报的问题及时整改。

优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。营业场所是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和良好信誉，客户在这里究竟得到了怎样的服务，只有通过明查暗访才能知道真相，因此，明查暗访是保证优质服务不走过场，不摆花架子的一个好办法。以普通客户的身份，通过看、听、查、问等方式，经常对营业网点的服务环境、服务态度、服务质量等进行明察暗访，并广泛征求客户意见和建议，解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个工作环节，树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。

积极营造优美、舒适的服务环境。银行网点密布，方圆几百平方米就会分布着好几家银行网点，在银行同质化竞争的今天，人们自然而然的会把眼光投向那些环境舒适优雅的营业场所。银行装饰得亮丽雅致会带给顾客一种舒适感、尊贵感和安全感；同时让客户觉得出银行的实力。因此，营业网点要依据规范化服务标准，对营业室内外进行净化、美化，在外部形象设计上应追求鲜明、统一的风格，以起到无声的宣传作用。

招商银行服务流程科学、服务内容广泛、服务态度良好，服务理念渗透到每一个部门和每一位员工心中，感恩上帝成为全员共同的价值认知。通过这次学习活动，我明白了招商银行沈阳分行成为沈阳地区一家满分银行的原因。同时也发现了我行在服务管理工作中存在着很多“软硬件”建设方面的不足和此次海南省银行业协会组织者的“良苦用心”。在今后的工作中，我将把在沈阳学习到的服务管理方面的经验，结合我行实际，很好的运用到实际工作中去，使我行的服务工作再上一个新的台阶。

东营银行工作报告心得体会和感悟篇四

对于银行新入职的员工，第一件事便是岗前培训，这次的岗前培训足足持续了半个月，这是让我对银行的认知更加深

刻的半个月，让我对我之前所了解到的银行的工作又有了更多的认识，为我逐渐的拨开了这份工作的神秘面纱，通过这半个月，成功的让我从大学生的身份转换成了一个国企的员工，正式的步入了属于自己的职场。

由于刚踏出校园的我，对银行的业务还不是十分的熟练清楚，所以我在__银行被安排的岗位是，前台接待。这虽然说没有直接的而接触到银行的业务，但是我却是我们银行第一个接触来访客户的人，由于我在培训中的认真，让我熟练的接待着每一位客户，但是由于我的工作经验不足，还是有很多的瑕疵，比如遇到韩国人来询问业务的时候，我听不懂他说的什么，他也听不懂我说的什么，导致场面一度陷入尴尬，最后还是银行的其他领导出来救了场，还遇到不少只会说当地方言的，不过幸好有同事听得懂，帮我为他解答了疑惑，这就是我在工作中存在的不足，进来工作将近三个月了，还需要别人的帮助才能完成工作，真的是很惭愧。但其实我可以通过手势的方式，告诉别人可以去先排队取票，但是我一激动就把培训怎么接待不会普通话的人的方式给忘得一干二净。

经过不到三个月的接待工作，我也总结出一点工作经验。在银行的大堂除了我在接待，就是银行的保安跟保洁员了，所以我相当于是银行的脸面，我还是十分有优势的，我这个应届毕业生，在年龄上还是十分占好处的，精神风貌、整体形象、行为谈吐一点也不输那些有资历的员工。说话要学会点到为止，不要过多的说话，介绍银行的业务，要搞清楚顾客是来银行干嘛的，而不是一股脑的介绍银行的新业务，这样只会引起别人的反感，起到适得其反的效果。

银行的领导总有一天会看到你的出色表现，我现在要做的就是如何把学校学到的知识成功的运用到工作当中来，为银行作出更大的贡献！

东营银行工作报告心得体会和感悟篇五

我叫___，是一名普通的__银行储蓄柜员，一年来，在领导的带领与同事的支持的，我有了不错的成长，有今天的成绩，关键要感谢我的上级领导，是他在我刚开始工作时候，教会我工作要细心，其次今日事今日毕。

一、思想建设方面

时刻提醒自己，严格要求自己，以身作则。不断加强自己政治思想工作，积极向上，锐意进取。

二、工作态度方面

人们说：爱岗敬业、热诚服务是一条维系人民与我们柜台工作人员的连接线。工作以来，我处理工作难题无数次，加班加点，处理紧急情况，为交行客户的利益护航，这就是我们交行柜台工作人员的优良作风。从我参加工作到如今，我一直以成为交行客户大众贴心人为我人生奋斗的第一个目标。一年来工作的热血沸腾，做事的大胆心细，以大局为重的工作经验使得我成长的更快。

我不曾忘记目标的设立是激励我发奋工作的最好动力。作为交通银行的一分子，我始终立足岗位，始终坚持为民服务、体恤百姓，用自己火热的青春，奉献了一名普通柜员对于客户业务服务工作的无限忠诚与热爱，赢得了交行领导的高度赞誉。

我的日常工作内容主要是负责为个人客户存取钱，开户，签约，划款转账，兑换外币等等。大胆实践，勇于开拓，廉洁自律，扎实苦干，热情服务。在对一些遇到困难的客户上，本着热情服务的理念，帮助客户解决实际困难。在对待工作上，勤勤恳恳、兢兢业业，对不配合不理解工作的乡亲做到耐心细致的讲解。在工作中，遇到突发事件，总是及时、迅

速的出现在现场，给客户强有力的工作支持。充分发挥自己的年青优势和技术专长，积极配合我行柜台工作要求，有时为了工作进度加班，在办公室一干就是好几个小时，累了就在办公室休息一下，虽然加班多但休假却很少，一心扑在工作中。

记得有一次，我正赶上亲人传染出疹子，高烧40度，可是我前两天手头的柜台工作出现了点失误，必须马上返回解决。作为一名光荣的交行人一想起交行不怕苦，认真负责，一切为了客户的精神，就会觉得全身充满强大的动力。我坚信世上无难事只要肯攀登，我坚持带病返回工作岗位继续自己未完成的工作。终于功夫不负有心人，我逐渐成长为银行优秀人才。未来的日子里，我正以高标准和实际行动按照自己的人生信念，在人生的坐标上追寻着更好的成绩。

交行是我成长的地方，这片沃土培育了我养育了我，我感谢这里给予我的一切。今后，我将一如既往，一步一个脚印向前迈进，为交行的发展和腾飞做出自己新的贡献。

东营银行工作报告心得体会和感悟篇六

一、精神思想的升华

首先是树立并持续科学正确的世界观、人生观、价值观。在 worldview 方面，我确立了远大的奋斗目标，对自身的职业发展进行了细致的规划，认识到实现理想的奋斗历程的前进性与曲折性，也坚定了为远大理想坚持不懈拼搏奋斗的信念；在人生观方面，我反对拜金主义、享乐主义、个人主观主义，拥有高尚的人生观，追求高尚的品格，持续了用心进取、乐观向上、自强不息的人生态度；在价值观方面，我坚持正确的价值取向，坚持全心全意为人民服务的宗旨，立足现实，坚守岗位，廉洁勤勉，兢兢业业，将个人利益、群众利益和国家利益统筹兼顾，做到义与利相统一，职责与贡献相统一，奉献与获得相统一。

其次是在培养了对工作单位的归属感，激发了工作热情。单位领导和各位前辈的悉心教导、热心帮忙，让我感受到了单位大家庭的温暖，也让我感受到工作氛围的融洽、人际关系的和谐，还激发了我巨大的工作热情。某某支行良好的团队合作竞争环境以及为提升员工技能带来的有利条件，督促我每一天以饱满的热情投入到工作中，做到爱岗敬业，勤勤恳恳，孜孜不倦，并力争完美完成每一项工作。

最后是明确职责，提高了对职责重要性的认识。透过对我行各项规章制度的学习，我对我行员工的职责有了明确的认识。同时也明确了柜员职责的坚守对于方便人民生活，促进我行发展乃至整个经济体系健康高效运行的巨大好处。在这半年多的时间里，我严于律己，立足本职工作，克己奉公，尽职尽责，努力为广大客户带给更方便、快捷、准确的服务，让每个顾客都高兴而来满意而归。

二、知识技能的掌握与运用

首先是理论基础专业知识的巩固和积累。在工作的过程中，我始终坚持学习各种理论知识，用心利用业余时间学习银行、会计、保险、证券及理财等方面的金融业务知识，巩固和积累了自己的金融知识，提升了自身的文化素养。同时我时刻了解政治经济动态，并对各种时政信息进行研究分析，争取以最先进的理论知识与最新的信息为广大客户带给最好的服务。

其次是业务操作技能的熟练掌握。把学习的知识技能熟练应用到日常的工作中，对刚进入职场的员工是一个巨大的挑战。为了更快更好的将自己掌握的知识技能转化成工作成果，为广大客户带给更优质的服务，我用心主动向各位领导前辈请教，充分利用一切能够提升业务技能的机会。而且我合理有效的利用了时间，我将各项业务的操作流程，注意事项，容易出错点进行了详细的记载，在搭公车，午休吃饭期间进行记忆，并时常进行巩固复习，力求将每一项业务的操作步骤

牢记于心。

我也注重自身风险自控潜力的培养，注重服务细节，严格要求自己，力争精确的完成各项业务操作。同时我还对我行的各项理财业务进行了详细的了解，并熟练掌握了各种理财产品的特点，尽全力为客户带给全方位的服务。我行的财政授权支付业务量大，我在此岗位时，每一天都为自己设定一个目标，每一天都要求自己要有必须的进步，争取在更短的时间内以更快的速度更高的准确度完成当天的所有账务。