

## 银行业务学习总结 ( 精选3篇 )

### 篇1：银行业务学习总结

近期参加了市公司主办的金融柜员培训班，短短的两天，课程安排紧凑，原以为是枯燥乏味的业务学习，但老师深入浅出的细致讲解，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，尤其是课堂上同事们积极、热情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。

随着社会的发展，商业银行也越来越多，面临着激烈的竞争，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。而作为其中一员的我们，要想在行里立足，拥有良好的礼仪修养是我们必须拥有的品质。成为高素质的员工，拥有高品质的服务，是我们每个人的必修课。

优良的服务与人的行为举止有关，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。如果每一个人都能够做到待人接物知书达理，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与支持。反之，如果大家言语粗鲁，衣冠不整，举止失度，待人接物冷若冰霜或者傲慢无礼，就会破坏银行形象，失去客户和市场。

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，才能让客户感受到我们邮政服务的品质。

XX主任跟我们讲解了新版业务制度中容易忽略的问题及风险的防范。风险防范是银行每时每刻都存在的话题，每个柜员都必须深刻的认识银行存在的风险和防范风险发生的方法。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。认真学习和并坚持各考核办法。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。才能为客户办理业务的过程中遇到相关的情况能够有效的避免风险出现。

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。

### 篇2：银行业务学习总结

阳春三月，风和日丽，我和我的同事们一样，怀着空杯的心态和期待的心情

，参加了市行组织的前台人员业务培训班的学习。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，在几位领导和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。

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。

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。

### 篇3：银行业务学习总结

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xx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x

x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xx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，因材施教、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xx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。

(十) 《个人素质：职业道德、公文写作、微机操作》由综合管理部主办，培训范围为支行全员，每半年一次。(十一) 《党风廉政建设、党组织建设》

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。

(一) 点钞、abia系统操作采取技术比赛形式，根据速度和准确率评分，并在全辖范围进行排名；

(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。