

银行礼仪培训总结 (合集5篇)

篇1：银行礼仪培训总结

这次礼仪培训使我深刻认识到，银行工作礼仪训练的重要性。我们中华民族素有“礼仪之邦”的美誉，可谓历史悠久，我国历史上第一位礼仪专家孔子就认为礼仪是一个人：“修身养性持家立业治国平天下”的基础。礼仪是普通人修身养性、持家立业的基础，是一个领导者治理好国家、管理好公司或企业的基础。生活里最重要的是以礼待人，有时侯礼的作用不可估量，从某种意义上讲，礼仪比智慧和学识都重要。随着社会的发展，商业银行也是越来越多，面临着日趋激烈的竞争，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。从某种意义上说，现代的金融市场竞争是一种形象竞争，银行树立良好的形象，因素很多，其中高素质的员工，高质量的服务，每一位员工的礼仪修养无疑会起着十分重要的作用。

我们中国银行是一个服务性行业。在服务中，只有把品牌效应和优良的服务结合起来，才能达到客户满意的效果。优良的服务与人的举止行为有关，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。员工的礼仪修养不仅体现了一个行业自身素质的高低，而且反映了一个银行的整体水平和可信程度。如果每一个中行人都能够做到接人待物知书达礼，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，理解，支持。反之，如果大家言语粗鲁，衣冠不整，举止失度，接人待物冷若冰霜或傲慢无礼，就会有损银行形象，就会失去客户，失去市场，在竞争中处于不利的地位。

随着日趋激烈的金融同业竞争，我们积极应对发挥已有的竞争优势，着力提高核心竞争力，提高服务质量，才能赢得市场商机，赢得可持续的质量效益型发展，进一步树立最富价值的现代商业银行的信誉形象。该行牢固树立“服务是立行之本”的服务理念，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，提高优质文明服务的整体水平。认真落实“以人为本，服务至上，全面提升服务形象”的服务理念，以科学发展观为指导，从基础抓起、从细节抓起、从规范抓起，全面打造服务品牌，把“视客户如家人”作为全行员工的服务理念，让客户进入银行有一种如家的感觉。其中，我们中国银行职员的仪容、仪表、礼仪，也对行业站稳市场发挥着积极作用。

中行要积极践行科学发展观，创新、发展、提升核心竞争力，我认为要从以下几个方面做起：

- 1、必须从员工基本业务操作技能做起，狠抓银行职员的行为举止礼仪的培训，通过深入开展业务技能培训，技术练兵活动，进一步提高全行员工的业务技能和工作效率，全面提升员工综合素质，以扎实的功底和娴熟的技能服务客户，塑造良好的社会形象；

- 2、从银行的晨、夕会，迎宾、仪容仪表、业务受理、服务礼仪、营业环境等

进行规范要求，并对全行员工进行服务礼仪、服务形象培训，进一步提升营业窗口的服务形象，强化服务理念教育，打造良好的金融服务品牌,特别是要发挥好大堂经理、理财经理和行领导兼职大堂经理作用，严格按照三声服务、微笑服务、站立服务、现场管理去做；

3、核心竞争力的提升，全行员工自觉树立以客户为中心，以市场为导向，以满足客户高层次服务需求为目标，以推进规范化、标准化服务为基础、通过提升员工服务技能和服务效率为重点，改善整体服务环境，完善客户分层服务体系，努力营造大服务格局，全面提升核心竞争力。把中国银行的规范化服务正逐渐演变成一种文化，演变成爱岗敬业的服务精神，演变成全行员工服务为本的道德观、价值观。

这次礼仪培训使我受益匪浅，做为一名中行的服务人员，要严格规范自己的服务言行，在今后的工作中，微笑的聆听客户的来电，耐心的解答客户的请求，用一颗健康的心态来面对我们的客户，用一颗健康的心态来面对自己的工作，用良好的仪容仪表和精神面貌来塑造中行良好的服务品牌形象，使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给新老客户留下美好的印象，争取做到一名优秀的中行服务人

篇2：银行礼仪培训总结

4月份在##参加了服务礼仪培训，使我有幸聆听了专业资深专家的讲座，接受指导，老师在服务礼仪课程中陈述的内容，使我深有感触。

金融业不断发展的今天，银行面内忧外患的竞争压力，服务竞争已成为中小银行提升竞争力的重要策略。作为一家想要上市的服务性金融企业，不仅要具有先进的设施，舒适的装潢，优雅的环境，更要拥有优质良好的服务，然而这些服务的前提是必须给客人留下良好的第一印象，我个人认为，好的第一印象是从初见客人的礼仪开始的。柜面服务是银行的窗口，柜面人员的言行举止直接影响了银行形象。因此，提升柜面服务质量尤为重要。

首先是员工形象的问题。其仪容，仪表当然是最基本的，其实最重要的是员工的精神面貌。不要把生活上的情绪带到工作上来，即使在家大家都是“大小姐，大少爷”，但在职场上人人平等，不应耍脾气。对待客户应精神抖擞，面带微笑，让客户有贴心的感觉。

其次是服务的规范性问题，在使用规范用语，来有迎声，问有言声，走有送声，平等对待每一位客户。再次是延伸服务的问题。如饮水机，书报，宣传材料，等等。现代银行的竞争是服务的竞争。服务的最终目的是让客户满意。

培训中老师讲到吸引一位新客户是留住一位老客户成本的5倍。吸引新客户不仅要求我们有新的金融产品和各种便民措施，更为重要的是我们的服务。要靠我们服务的魅力吸引新客户，靠我们服务的质量留住老客户。因为一个满意的客户至少会向5个人推荐，而一个不满意的客户至少会向11个人传播消息。我们要用服务创建品牌。

柜面的服务需要我们每天有一个健忘的身体，良好的心态，专业的技能，还

有专业的礼仪规范。对客户要学会耐心的倾听，懂得赞美，永不争论。在与客户沟通中要掌握技巧。做好一天并不难，但难得是每天都要做到。要监督自己每天做好基础的礼仪规范。要做到迅速，准确，微笑，热情，便利，体贴，真诚。让客户在等待正常业务的处理中体会到更温馨的服务。

总之，这些服务礼仪的条条框框是死的，重要的是我们用心去做，用心去领会，用心去实践，相信我们一定会在巨大的竞争压力下脱颖而出！

篇3：银行礼仪培训总结

在银行这样特殊的金融服务行业中，员工礼仪礼节就代表这银行的对外形象，我们广大职工也一直注重这些基本的礼仪，但在一到具体的服务工作中，礼仪工作往往做的不够好，不是我们疏忽了这些礼仪礼节，就是礼仪礼节工作没有做到位，或者是客户没有感觉到我们的礼仪。通过这次培训，我理解到了礼仪的真正含义，我的心得是——礼仪是一种在人际关系和社会交往中的相互敬重、亲善友好的行为，是一个人内在涵养的充分体现。

记得在大学里礼仪老师曾经对我们说一句话：“世界不会因你而改变”，也就是说我们要学着适应别人，而不是试图去改变别人。所以我们应该做到：去过勇敢、智慧生活，凡事存在就是合理的。通过这次中行礼仪培训，我基本上掌握了两大基本原则：一是要摆正自己的位置，二是要端正工作态度。所谓“在其位其职”，自己是什么身份就要做符合自己身份的事。比如要分清上级和下级，长辈和晚辈，主人和客人等等关系，才能达到良好的沟通。

作为国际性的中国银行，不仅要具有先进的设施，舒适的装潢，优雅的环境，更要拥有优质良好的服务，然而这些服务的前提是必须给客人留下良好的第一印象，好的第一印象是从初见客人的礼仪开始的。窗口服务的工作让我每天面对很多客户，我的一言一行不光代表着个人的修养，更代表着本行的形象。由于工作中充满着偶然性和变化性，网点规范服务的管理是没有止境的，所以我们需要学习的东西还有很多很多。

应该说，我们每一位员工都懂得最基本的礼仪礼节，但在具体的接待服务工作中，不是我们淡忘了礼仪礼节，就是礼仪礼节做不到位，或者无法明显地表达出来。在这次视屏培训中，老师们讲授了：学会去赞美、发现别人的优点，学会倾听和微笑；学会着装庄重，举止得体，了解交际要点，提高交际能力，把握每一个机会，不错失优良客户；提升职业公信力，赢得客户的信赖，增加客户；用包容的心态去看待事物，通过塑造个人的职业形象，提升银行公众形象。总之，要设法使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给客户留下美好的印象。

为了切实规范服务行为，我们必须按培训中所讲的服务礼仪要求，努力让自己的规范服务成为习惯，做到标准化、正规化，在为客户提供优质服务的同时，体现自身服务的价值，展示良好的个人修养，通过个人的专业形象与风度，加上周到的服务，提升客户感知的银行形象。

在银行里，微笑并不像点钞那样可以练得出来，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，也是对待工作热爱，对待大家真诚的体现。有的时候换位思考一下，客户真诚的微笑会打动我们，那我们发自内心的微笑也同样可以打动客户吧。培训中有这样一句话“服务态度是弥补服务过程不足之处的‘修复剂’”。在柜台工作中，常常发生因为所要办理的业务手续相对比较繁琐的时候，当然不是所有的客户都可以理解，偶尔会遇到对此抱有埋怨的顾客，这时候需要的是更周到的服务，更耐心的解释和真诚的微笑。在办理业务过程中，我们要站在客户的角度看问题，尽量保证客户的利益，尊重客户的想法。

在非原则性的事上不要随便对客户说“不”。所以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才是最重要的，只有这样，我们才能从容地绽放出发自内心的微笑。

篇4：银行礼仪培训总结

作为一家正向国际业务进军的服务性金融企业，不仅要具有先进的设施，舒适的装潢，优雅的环境，更要拥有优质良好的服务，然而这些服务的前提是必须给客人留下良好的第一印象，我个人认为，好的第一印象是从初见客人的礼仪开始的。

应该说，我们每一位员工都懂得最基本的礼仪礼节，但在具体的接待服务工作中，不是我们淡忘了礼仪礼节，就是礼仪礼节做不到位，或者无法明显地表达出来。在这次培训中，老师们讲授了：学会去赞美、发现别人的优点，学会倾听和微笑；学会着装庄重，举止得体，彰显职业品味；了解交际要点，提高交际能力，把握每一个机会，不错失优良客户；提升职业公信力，赢得客户的信赖，增加客户；用包容的心态去看待事物，通过塑造个人的职业形象，提升银行公众形象。总之，要设法使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给客户留下美好的印象。

为了切实规范服务行为，我们必须按培训中所讲的服务礼仪要求，努力让自己的规范服务成为习惯，做到标准化、正规化，在为客户提供优质服务的同时，体现自身服务的价值，展示良好的个人修养，通过个人的专业形象与风度，加上周到的服务，提升客户感知的银行形象。

银行作为一个服务性行业，在服务中只有把品牌效应和优良的服务结合起来，才能达到客户满意的效果。优良的服务与人的举止行为有关，与银行员工服务质量的技能有关，更与礼仪修养有关。员工的礼仪修养不仅体现了一个行业自身素质的高低，更是反映了一个银行的整体水平和可信程度。作为一名建行的员工，我是客户直接接触的对象，我的言行举止代表着银行的形象。

通过参加九月份的员工礼仪培训活动，不仅让我们了解到礼仪的重要性，而且着重培养我们从日常工作生活中养成礼仪习惯，规范自己的行为举止，做到待人接物知书达理、着装得体、举止文明、彬彬有礼。同时我认为，好的第一印象是从初见客户的礼仪开始的。参加杨芳老师的这次礼仪培训使我受益匪浅，做为一名建行的服务人员，要严格规范自己的服务言行，在今后的工作中努力做到以下几点：

一是站姿挺拔、坐姿端正、行姿稳重、精神饱满、举目端庄。二是在接待客户时应做到来有迎声，走有送声，主动问好：“您好，欢迎光临!请问您需要办理什么业务?”“再见，欢迎您下次光临!”)。三是与客户坐着面对面谈话时，应坐椅子的三分之二处，挺胸收腹微向前倾，面带微笑。目光平视客户，解答问题时应做到耐心仔细，并使用文明用语(“您好。请。谢谢。对不起。让您久等了”)。四是为客户办理业务时应主动、专注、高效，并做到微笑服务，与客户递送东西时应双手递交。五是在引领客户时，应使用手势为客户指引，伸出手臂、手心朝上、五指并拢，(您好，请跟我来!)(您好，请您到XX号窗口办理业务!)

为了切实规范服务行为，我们必须按照杨芳老师培训所讲的礼仪服务要求，努力让自己的规范服务成为习惯，做到标准化、正规化，在为顾客提供优质服务的同时，体现自身服务的价值，展示良好的个人修养。通过个人的专业形象和风度，加上周到的服务，提升客户感知的银行形象，这样，就可以把良好的服务和银行的品牌形象结合起来，有效的提升顾客满意度。

礼仪的学习过程不难，难的是持之以恒、坚持不懈;礼仪培训虽然已经结束，但我们对礼仪的贯彻执行还只是一个开始。在今后的工作中，我将不断增强自身的道德修养，把爱岗敬业的精神融入到工作中，做好优质文明服务，落实全程礼仪服务，提高自身综合服务水平。我相信，我可以把服务工作做得更好!

篇5：银行礼仪培训总结

201*年5月12日，我有幸参加了南京银行南通分行举办的服务礼仪培训，此次培训，我们聆听了专业资深专家高水准的讲座，接受指导，先后学习了金融机构服务意识与商务礼仪；投诉处理技巧；与客户沟通的相关技能等内容，课堂中穿插了大量生动的案例，实用性、操作性强；采用互动、问答、现场演练、疑难解答等方式，使我在轻松的学习中掌握更多的方法、技能。她们在服务礼仪课程中所陈述的内容，使我深有感触。

首先，通过培训使我增强了服务意识以及懂得如何塑造职业形象。在服务中，只有把品牌效应和优良的服务结合起来，才能达到客户满意的效果。良好的个人形象对客户传递一种信息，即优质的产品和卓越的服务，而这种信息传递的结果就是客户信任度的明显提升。员工的礼仪修养不仅体现了一个行业自身素质的高低，而且反映了一个银行的整体水平和可信程度。

其次，通过培训增强了处理投诉的技能。最近一段时间，银行业的相关信息被广泛报道，银行网点发生投诉的概率比其他场合要大，而且因为直接与金钱有关，银行业客户相对比较敏感，喜欢投诉。其实投诉是银行发展的一个助推器，银行可以从客户的投诉中发现银行产品的缺点或者是银行服务的不足。因此作为银行员工要了解投诉和投诉者，理解投诉者，以更好的态度和方法处理投诉，通过投诉的有效处理与客户建立稳固长期的关系，增强客户忠诚度和粘性。

再次，通过培训使我了解了如何与客户有效的沟通。不管是从服务营销还是

产品营销，良好的沟通技能是营销的基础。不管是发展新客户还回访老客户，事先要拜访的对象做一个初步的了解，包括职务、日程安排、性格、爱好等方面，以便正确地安排约见时间和寻找共同话题，使会谈过程更加融洽，同时也可以预防一些意外因素；有句古话：要想得到别人的尊敬，首先还尊敬别人。人与人之间都是平等的、是相互的，只要你事先尊敬别人，你才能得到别人的尊敬，也只有这样你才能获得与他人沟通、交流的机会。每一个客户就是我们的好朋友，应该保持联络、增进沟通，不要业务谈完之后，就把客户忘记了，等到有需要时再去找别人，那么客户肯定不愿意与您合作了，因为他们会觉得您是一个薄情寡义之人，我们应该不定期或定期的与客户联络和交流。

最后，通过晚上的情景演练，使我们对白天所学内容进行了很好的检验，老师的点评又及时帮助我们发现不足，以便在今后的工作中能够不断提高自己。全行员工在这次活动也体现了很好的团队意识和争先意识，此次活动不但提升了我们的服务意识与能力，也为今后的工作打下了基础。