

银行营销课程心得体会感悟3篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/168813.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

心得体会是指一种读书、实践后所写的感受性文字。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

银行营销课程心得体会感悟篇一

营销大师菲利普科特勒曾经说过：三流的营销卖产品，二流的营销卖服务，一流的营销卖自己。向客户营销我们的产品时，首先，自己一定要熟知我们的产品，不能让客户问住，切记不能对产品一知半解，与客户建立信赖关系是非常困难的一件事，本来客户对产品已有了兴趣，因为自己对产品解释得不透，客户的第一反应就是对你产生怀疑，你再一味的去强调产品的好处是没有用的。但是一旦这种信赖关系建立起来，你就是把一块石头卖个钻石价给他，他也会欣然接受。

其次，与客户沟通时态度一定要真诚，把自己放在客户的位置上，用客户的思维思考，着重突出网银、手机银行、短信银行能带来的好处，并详细准确地列出收费标准，以及与其他渠道办理业务的收费比较情况，让客户觉得你是真正为他着想的人，客户对你就会产生一种依赖感。我刚到建行的时候，客户都不认可我，即使我这个窗口空着，旁边同事的窗口忙着，客户宁可在旁边排队等也不愿意找我办业务，当时我也非常郁闷。后来经过我的不懈努力与多次体验，许多客户觉得我也不错，办业务也挺快，懂得也不少。客户同我之间走出了一条从试着接触开始，到开始建立信任，再到逐渐加深信赖，最后到完全信赖的关系之路。信赖感的取得也许需要xx次的接触，花几个月甚至更长的时间，但是毁掉它也许只需要x分钟。因此，我像珍惜自己的眼睛一样珍惜客户对我的信赖。

在前台工作时间长了，接触形形色色的客户多了，就要对客户进行分类，大体判断出客户的一般需求，与客户进行沟通后，要迅速精准判别出客户的真正需求，针对性的开展营销。比如，年龄较大客户来开卡，推荐使用网上银行和短信银行，尤其家有外地大学生的家长，这两种电子产品操作简便，方便快捷。年青白领与学生首选手机银行和网上银行，他们头脑灵活，反应迅速，接受新事物较快，网上购物、游戏充值是营销亮点，尤其手机转账手续费一折，成功率高。来网点办理交通罚款的客户或者咨询交纳各种费用的客户，推荐使用网上银行。遇到比较顽固的客户，用电话银行交话费打动他，我试了许多回，基本都成功了。

前台柜员营销和其他岗位不同，没有固定的客户资源。客户都是稍纵即逝的，今天你讲了半天，没能促成，有可能下一次就到其他网点去出单了。你就丧失了一次为本网点中间业务收入作贡献的宝贵机会。但也不要气馁，最少你已经让客户动心了，给客户留下了很深的印象，下一次，你在他面前营销的把握就会很高，不能因为一次没说通，下次见到他就三缄其口，与客户面对面的营销，一定要做到眼明手快，嘴勤手勤，还要看人下菜碟、见人说人话，在这一过程中我感受最

深的是，一定要对客户的问题做出最敏捷的反应。我归纳了一下，客户的常见问题有5个：

- 1、收不收费；
- 2、特别功能是什么；
- 3、是否安全；
- 4、我已经有好几家银行的网银了，没有办的必要。
- 5、办理手续麻烦不，我赶时间；

所以在交谈之前，一定对这些问题有所准备。回答时要充满自信，产品好坏全在我们的嘴上。

在所有的这些问题当中，我们会把限制条件当成客户的拒绝理由，多说亮点，客户反感的话题一带而过，但不能不说。我们要想方设法的很自然的让客户感受到电子银行的特别之处。主观上，不能有懒惰思想，不能有畏难情绪，思想上不活跃，行动上就滞后，时间长了更张不开嘴了，每天机械地办理业务，营销就更谈不上了。

银行营销课程心得体会感悟篇二

现在金融行业竞争激烈，柜面营销已经成为我们一种常态化工作内容，下面是本人在平时柜面营销中的一些心得。

首先要主动与客户沟通，了解客户需求。不要怕拒绝而不去营销，敢开口就有成功的机会，勤开口就能赢得更多成功的机会，不开口就连被拒绝的机会都没留给自己，何谈成功的机会呢？其次我们要有“大度能容，容天下难容之事”的胸怀和心态，笑口常开，把拒绝和失败一笑了之。

柔，是带着微笑带着耐心，出国留学诚信及热情向客户营销自己和产品，让客户在倍感温暖与尊重的氛围中觉得自己有需要，喜欢并且值得购买。刚，则是在工作中始终保持激情，对产品的了解，对自己产品的自信，让我们的产品能为客户带来收益可以帮助客户排忧解难；因此，只有在自己对自己的产品认知的时候，才能更好的对客户动之以情，晓之以理，撬开营销的大门。

如果每天都是在产品任务的压力下消极被动的营销，那么自己也会麻木，客户也将无情冷漠地拒绝我们。只有让自己从心里认可这种挑战，积极主动地去营销，让自己的热情感染每一位客户，才能从每一次的成功中获得巨大的成就感，从而在营销中找到真正的快乐，并把这份快乐转换为动力，感染到同事和客户。

第一，全身心投入到自己所在的环境中，才会成为环境的主人，而非竞争的牺牲品和淘汰者。

第二，要坚持学习，活到老学到老，不断更新自己的知识，去迎接新的挑战。处处留心皆学问，也要学习身边同事的营销技巧，为己所用。

第三，持之以恒，不要因为一两次的拒绝而灰心丧气，失败乃成功之母，要相信阳光总在风雨后。只有发挥坚持不懈的营销精神，才能让自己在不断的实践历练中成长，才能所向披靡。

银行营销课程心得体会感悟篇三

作为一名普通的银行柜台员工，有幸被评为两节营销“营销明星”，万分感激。在长期的柜台服务与营销中，我有以下的几点心得体会供大家参考。

微笑，是自信的一种流露，是无声的语言，传递着友好的信息。柜台是银行的窗口，我们迎接客户时，微笑能拉近我们的距离，为我接下来的服务与营销创造了条件。

有一句话说得好：人与人之间的差别其实就是学习潜力的差别。由于个人素质、经验、训练程度的差异造成服务水平的高低，所以我们要透过学习和培训，熟练掌握各种产品的特点和分析适用人群，向客户作个性化的推介，比如向中高端客户推介本外币通知存款、利得盈、信用卡等产品，向普通客户推介本外币一本通、借记卡、代理业务。掌握各项业务的操作规程，提高自身分析和处理问题的潜力，提高服务质量，增强客户的满意度和忠诚度，从而留住了客户，赢得客户的信任，为进一步营销打下基础。

我们要树立“换位思维”的思想，从客户的角度出发，想客户之所想，急客户之所急，加强沟通。我们要做一个最佳听众，认真倾听客户的需求。从客户的角度出发，适时为客户提出贴合客户利益的理财推荐，这样才能与客户实现真正的沟通，为客户带给全方位的服务，让客户获得超出期望值的需求。

以上几点需要在平时的工作中日积月累，需要在平时的工作中训练及培养。因为此刻的银行已向营销型转化，营销是一个过程，是我们日复一日工作的一个目标。我们柜员只有做好了以上几个环节后，才能够更好的做好服务客户的最后一步。

营销中的“xx法则”告诉我们：企业x%的利润是由x%的客户创造的，而x%的其他消费者只创造了x%的利润。如何挖掘优质客户、留住老客户、争取新客户是当务之急。银行有着得天独厚的优越性，它掌握着超多的客户资料，我们能够根据顾客的年龄、性别、职业、收入、文化程度等状况进行市场细分，根据不一样顾客的不一样需求，带给差异化的便利性服务和支持性服务以到达优质服务的无差异性。

对待高端客户或老客户时，如果你能主动的招呼客户，准确地称呼某先生或某小姐，表示对客户的熟悉，使客户有被重视的感觉，这时再顺势推销新产品，相信有事半功倍的效果。又如，对第一次接触银行的新客户，应主动热情介绍服务品种、方式，适时为客户理财当好参谋，准确快捷地做好每笔业务，给客户留下良好印象。对异所大客户，能够向其介绍理财卡、信用卡、理财产品等，或问其是否住在我行附近，争取做好异所转存工作。

当有人开户时，我们应用心介绍借记卡，在为其办理的过程中，适时推荐我行的电子产品，在推荐电子产品时应注意两点：第一，对于新开电子产品的客户，不要一开始只介绍产品的使用方法，因为他们不了解，办理时间有限，他们往往会拒绝。而要让他们对你所推荐的产品产生兴趣，比如上网购物、不用去移动厅交话费、淘宝网等等，给他办完了，再给他介绍怎样使用，或叫来大堂经理给他讲解。电子产品抓一个，办一个。但作为银行的生命线——存款，只能以人为主。我们只能以服务让每一位客户满意，持之以恒的服务好我们的客户，以我们的服务留住客户，已到达留住存款的目的。我们柜台人员还应学会从人群中分辨出那些是异所的优质客户，那些有可能是未来的优质客户。当然做到这些很难，因为无章可循，唯靠多年的工作，用心去发现，才有可能得到一些经验。

以上便是我作为一名柜台人员，透过多年的柜台工作，用心去寻找关于银行柜台营销的一些心得。

更多 范文大全 请访问 <https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发