# 最新银行大堂经理心得体会总结报告(实用17篇)

来源：网络 作者：醉人清风 更新时间：2025-05-17

*心得体会是对所经历的事物的理解和领悟的一种表达方式，是对自身成长和发展的一种反思和总结。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来了解一下吧。银行大堂经理心得体会总结报告篇一20...*

心得体会是对所经历的事物的理解和领悟的一种表达方式，是对自身成长和发展的一种反思和总结。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来了解一下吧。

**银行大堂经理心得体会总结报告篇一**

20\_\_年7月中期到8月上旬,我在湖北\_\_农村商业银行进行了为期4周的实习。四周的时间里,我见习了大堂经理,参与了\_\_农商行新开发的“四区星级网格化金融服务全覆盖管理系统”操作手册的编纂,了解了农商行的信贷流程,体验了初入社会的乐趣与烦忧,实现了一次书本知识与实践经验的深度结合。很感谢竹山农商行给了我这样一次珍贵的机会,感谢行领导对我的支持、信任,分配适合于我的工作给我,感谢农商行工作人员向我耐心地讲解知识,无私地传授经验。在这短短的四周里,我收获颇多,以下便是我的实习心得:。

见习大堂经理时,我掌握了基础业务的流程,如开户,挂失,解挂,办理特殊业务(重置密码,更正银行卡的户名等),办理个人向个人汇款、个人对公储蓄或转账、国内个人结算业务、定期存单业务等等。“进账单”、“现金缴款单”、“国内个人结算业务申请书”、“定期存单”等单据,我曾经在会计课上见过,但一直未能真正了解他们的用途,也不知道如何使用,如今在实际业务中遇上,我终于彻底弄懂了他们,还能够熟练的使用,这无疑深化了我的所学知识。

同时,我还学会了使用存折补登机补登存折,在补登补贴时,难免会接触到各类补贴:“义兵补”“粮油补贴”“高龄补贴”“五保金”“低保金”,深入去了解这些补贴,有利于我了解国家的财政转移支付政策,拓宽我的知识面。另外,我也学到了活卡率(新卡办理后,第二天有一笔1元以上的交易,或者较长时间里卡内余额大于300元,这才代表这张卡是活的),活机率(安装pos机后,每个月至少有五笔交易,并且一个月的交易总额必须在500元以上,这个pos机才是活的)以及替代率(能用自助机器操作的,尽量不到柜台操作以节约人力,节省时间)等概念,这些概念让银行的业务不再神秘,抽象,而是具体化为一个个可以一步步操作的细节。

见习大堂经理,不仅让我收获了专业知识,还让我学会了为客户服务的精神。指导我的那位大堂经理每日都穿着整齐的工作装,带着笑容,亲切耐心地为每一位客户提供他们需要的服务:指导客户填写必要的单据,向客户解释他们有疑惑的业务。有些客户年纪大了,需要来来回回解释很多遍他们才能听明白;有些客户不懂怎么在自助机上储蓄取款,她便耐心的教导。

工作多年,她也不改最初的热忱。初初见习时,我偶有厌烦,她便告诫我说:作为服务行业工作人员就应该时时刻刻为客户着想,本着为客户服务的心,用最好的服务态度和最优的服务质量来帮助客户办理业务,这才不辱没这份职业。这句话使我深受教诲。我也下定决心,既然将来要从事服务业,就要拿出应有的服务精神。

我来实习的这段时间,恰逢竹山农商行研发出一款“四区星级网格化金融服务全覆盖管理系统”的软件。这款软件旨在实现“深耕四区”走访建档工作的无纸化、网格化管理,提升金融服务水平,促进各项业务发展,推动地区经济繁荣。我有幸参与了这款软件操作手册的编纂。

编纂过程中,我深入、系统、全面地了解了这个系统的组成部分,一方面,我的专业知识与该系统所涉及的知识高度结合,我重温了“贷款五级分类”、“资产负债情况”、“巴塞尔协议”等所学知识,并将他们与实际结合,另一方面,我在实际业务学到了“重置成本法”、“市场评估法”“资金归行率”“三色分类”“四区”等以往不知道或不够了解的知识。为了编好这一手册,我也学习了相关的计算机知识,我对office办公软件的使用也更熟练了。

随着编纂的深入,我不断地惊讶于该软件内容的全面、设计的精妙、构思的周密。由此我想到,在银行稳妥运营的过程中,竹山农商行不满足于已有的业绩,不贪图现有的安逸,敢为天下先,另辟蹊径,勇于提出新思路,想出新方法并排除万难付诸行动,这种开拓创新精神是难得可贵的,也是我在今后的学习工作中应当参考的。

在我实习期间,这款软件已经在全县成功推广,我与农商行的工作人员一起分享了这份骄傲与喜悦。在不远的将来,我期盼着它能在全市、全省乃至全国推广。透过这一系统,我看到了政府实现网格化金融服务全覆盖的决心,我更坚信我选择金融专业没有错。我要用我所学的知识,促进金融服务的全覆盖,为国人提供更优质的金融服务。

在实习期间,我也对信贷业务进行了一定的了解,由于种.种原因,我没能亲身参与一笔贷款从申请到发放的整个流程,但是我查阅了很多已经放款成功的业务资料,向客户经理询问了相关事宜,也有了一点收获。贷款可分为贷款人提出申请、信贷营销员调查、复查、贷审小组审批通过、放款这几个流程。查阅贷款资料时,我发现银行尽可能采取一切措施将风险降到最低:。

第一,要求贷款人和担保人(若有的话)提供家庭基本信息(包括收入、收入来源)、身份证、婚姻状况证明、收入证明、房产证(若有的话)、营业执照(若有的话)、企业资格登记证(若有的话)等等,陈述贷款用途并提供相关的证明,书面承诺一定遵守合同约定按时还款或督促贷贷款人按时还款,否则将会以自己的资产抵债或者担保人承担连带责任。

第二,要求信贷营销人员承诺贷款相关人员的信息真实、准确、完整,并对该笔贷款业务承担“四包一挂(即包放款、包管理,包收回,包赔偿,与绩效挂钩)”的责任,从而督促信贷营销人员谨慎放款。

第三,每一次调查、复查都至少是两人一起,既可以减少失误,又能够相互监督。

第四,每一笔贷款都需要经过由行长、副行长、客户经理组成的五人贷审小组审议并多数通过后才能放款,同时贷审小组必须书面承诺对放出去的款项承担一定的责任。这要求贷审小组审慎放款,无疑大大降低了贷款风险。

银行对贷款业务的精妙的流程设计和谨慎的风险管理让我更进一步认识到了贷款对于银行的重要性,也对信贷营销人员面对压力与风险对每一笔贷款负全责的职业精神深感敬佩。

银行柜台是银行工作很重要的一块,但由于只有经过专业培训的人员才可以进入网点办理业务,我无缘进入体验。然而在见习大堂经理时,我目睹了兢兢业业的柜员们在360度无死角监控的柜台里端坐一整个上午和下午,勤恳、耐心、热度、细致的办理业务,他们过硬的专业知识与崇高的职业精神令我深受感动。

在实习过程中,和不同的工作人员相处时,我切身体会到,不同职位工作人员的分工截然不同,每个人都承担着银行这个庞大机构的一部分职能,也许他们只了解只熟悉自己的这一部分职能,但只要每个人做好自己的本职工作,银行便能够正常运转。由此可见分工协作的重要性。另外,不同层级工作人员的工作性质也是迥然不同的。

低层级工作人员的工作较为简单琐碎,每个人只负责自己职权范围内的事宜,风险较小,灵活性较低,有严格的程序规范,趋于标准化,制度化;而高层级管理人员则掌控方向,知道每一个岗位的运作情况,并将各个部门的工作统筹整合,推动整个机构不断向前发展。他们的工作面临着更多的突发情况,处理事情更灵活自主,很难用制度标准去固化,同时他们面临的风险也越大。这些体悟与管理学所学的知识相一致,坚定了我学习更多知识以用于未来生活和工作的决心。

短短四周里,我也体味了一遭踏入社会后朝八晚六的职业生活。试想以后踏入工作的我,经过一天辛苦的工作后,回到家里自己准备餐饭,的确十分辛苦。我真真切切体会到了父母兼顾工作与家庭的不易,体会到金钱的来之不易——每一分钱都凝聚着劳动者的辛勤工作的汗水。我更加感谢为我操劳的父母,也更加明白了勤俭节约这一中华传统美德的内涵。

在实习过程中,除了收获知识,我也有一些自己的思考,对农商行工作有一些小小的建议,皆是个人的一些看法,由于知识储备不够,工作经验不足,若有不成熟的地方,还望多多包涵。

第一,早上的业务特别多,客户常常需要排队等候很久,无形中增加了柜员的压力,也常常造成客户的不满。只开设两个窗口似乎有些不够,如果有条件,我建议可以在早上开设三个服务窗口,在下午开设两个窗口,缓解早上业务的繁忙。

第二,给大厅的存折补登机增设一个开通或取消短信银行的功能。据了解,这项功能在其他银行的自助终端都已开设。开设后,可以减轻柜台的压力,提高替代率,使人力资源的使用更加高效合理。

第三,采取有效措施提高客户的素质。很多业务可以在自助终端自行操作,这样既节省客户时间,又能减轻工作人员的工作量。但大部分客户不知道这一点,于是他们在柜台前排了很久的队;还有一部分客户知道可以自助操作,却不知道如何操作,只好都来询问大堂经理让其代为操作,久而久之对大堂经理形成依赖。大堂经理代劳了很多客户可以自己完成的业务,时间精力不够用,造成大堂里总是大量业务堆积在一起等待着大堂经理处理的局面,给客户留下工作人员不足、长时间等待的印象。由此我认为提高客户素质是必须重视的一项工作。我想到一些可以参考的解决措施:。

1、将能够在自助终端进行操作的业务种类及其操作流程做成简单易懂的视频,在大厅的电视上循环播放。客户在排队等候时看到视频,自然也就会去自助终端操作。

2、更进一步,可联系政府,于黄金时段(晚上七点至九点)在河堤广场的电视上展示该视屏,让更多的人了解农商行及农商行的自助终端操作流程。

3、印刷简单易懂操作流程宣传图,在下乡走访以及举办活动时赠送给客户。

4、在自助终端附近张贴大幅的操作流程示意图。

第四,大力发展中间业务。随着利息市场化的不断推进,银行不能继续依靠传统的存贷款利息差来赚取利润。发展中间业务已成为银行赚取利润的重要路径。在众多的中间业务中,除了传统的电子产品,结合农商行所处的环境,我认为应大力发展两项中间业务:理财业务和保险。

供的不高的定期储蓄利息。在这种情况下,农商行可以针对市场需求,设计开发出一些利息稍高的理财产品,集中起一定范围的资金,交由农商行专业人员去投资。一方面可获得利润,另一方面可以吸引更多的客户来农商行储蓄。

2、保险是朝阳产业,未来的发展前景不可估量。在农商行所在乡镇,大部分劳动力都外出务工,留下许多没有收入来源的留守老人和年幼的孩童。老人体质较差,易生病,死亡率也高,孩童容易因为意外事故受到伤害。在这种情况下,农商行可与专业的保险公司合作,设计一些针对留守老人、儿童的意外伤害保险,针对留守老人的养老保险和死亡保险。一方面可以赚取利润,另一方面也能造福一方百姓。

以上这些,便是这四周我的实习心得。我收获了很多,不仅仅是专业知识,还有接人待物,品德素质。四周虽短,但我所收获到的知识却使我终生受用。

请允许我再一次感谢竹山农商行给予我这次宝贵的实习机会,并无私的帮助我,教导我,信任我。衷心祝愿竹山农商行在未来开拓更多的业务,走出宽阔的一片天地,也祝愿竹山农商行开发的系统走向全省、全国!

**银行大堂经理心得体会总结报告篇二**

手；当客户不解时，我们耐心解释；我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的效劳去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。我们高雄支行地处居民生活社区，也是有名的夜生活饮食区，正因为这些，给我行带来了一系列的`问题。平时在每天来办理业务的客户中老龄客户居多，也时有大批零钞业务，从而增加了柜面的压力；为了解决这些问题，我们准备了几套方案同时进行，针对老龄客户偏多，存折业务较多的问题，我们在平时就安排大厅人员的布控，及时带客户到自助设备上去登折，帮他们查帐，带有卡客户到自助设备办理，进行客户分流，从而减轻柜面压力。每当客流量较大时，我就会大声询问：“某某客户请到某号柜台办理业务〞，分流客户任务，以免一些客户中途离开的空号占据时间，保持营业厅内良好的工作秩序。因为只有良好的营业秩序，我们才能成功地寻找到我们的目标客户，营销我们的理财产品，引荐给我们的客户经理，实现效劳与营销一体化。在零钞业务问题上，我们发出公告，实行专柜专时专办，也就是专门时间专门柜台专门办理，大大地减轻了大厅压力；我行在这里已经有多年，设备也经常出现故障，经常有客户提意见，为了解决这一问题，我们每天定点检查维护机器，及早发现，及早处理，把设备陈旧所带来的不便降到最低。

我们这里还有其它保险公司产品，如平安、新华等等，我可以给您比拟一下，让您有更多的选择。〞然后我给客户介绍了一下产品。最后，经过我们的努力，客户选择了太平保险公司。此事也给我提了个醒，只有深入了解这个行业和竞争对手的情况，才能更好的去做好营销。而在向客户推荐产品时，一定要注意防范风险，问客户是准备长线投资，还是短线投资，再针对其情况介绍对应产品，从而防范售问题。

作为大堂效劳人员，除了要对银行的金融产品、业务知识熟悉外，更要加强自身职业道德修养，爱行敬业。在工作中，自觉维护国家、交行、客户的利益，遵守社会公德和职业道德。平时在工作中，大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当高。在效劳礼仪上也要做到热情、大方，主动、标准。而且还要处事机智，能及时处理一些突发事件，同时还应有一些紧急救生知识。就在今年夏天，有一位七十多岁的法院退休老干部到我行来取工资，没坐几分钟，突然站起来，就倒下去了；把我们行长和客户都吓坏了，我和保安师傅连忙跑过去，一看老人非常虚弱，老人说让他躺一会，我和保安师傅也不敢随便乱动，行长马上拨了120，没等120到，客户情况稍好了些，我们连忙扶他坐起来，并及时通知其家人，防止了一场事故的发生。

在过去的一年中，我在大堂经理这个岗位上学习到了许多与客户交流的经验和一些营销的技巧，但也存在许多的缺乏之处。在今年的第三季度神秘人检查中，我行得分倒数第三，给分、支行抹了黑。之后我们痛定思痛，分析了失分的原因，主要是外部环境，和一些细节上出现了问题，针对这些问题，我们在平时积极培训，通过我们的努力，终于在第四季度受到了分行行为标准小组的通报表扬。我相信，只有踏踏实实，默默无闻的耕耘，才能结出丰硕的果实。明年我行又面临着搬迁的工作。建议分行在此位置还应保存自助设备效劳区，从而来防止客户的流失。

在新的一年里，我要努力学习效劳技巧和专业知识，提高自身业务水平，以新的面貌，为客户提供更好更优质的效劳。

**银行大堂经理心得体会总结报告篇三**

哈佛大学西奥多·李维特教授曾经说过：“与顾客之间的关系走下坡路的一个信号就是顾客不抱怨了。”这是因为客户不抱怨意味着客户完全失去了对企业的信心，准备选择其他企业的服务。这就说明我们应当避免客户不抱怨的发生，而最好的方法就是从不忽视客户的抱怨。

我们应当重视客户的抱怨，将客户抱怨当作修复客户与银行之间关系的重要契机。通过化解客户抱怨来让客户重新获得对银行服务的满意，我们还应根据客户抱怨的实际情况来不断改进服务的水平和能力，持续提升客户的满意度。那么，如何化解客户抱怨呢?我们可以通过以下五种方法来解决。

我们遇到的很多客户抱怨并不需要提供实际的解决方法，比如客户抱怨排队时间过长等。但依旧要解决客户的抱怨，否则会让客户更为不满，出现投诉等事件。这时，我们应该采用委婉处理法，通过向客户表示歉意，或者与客户聊天，或者对客户表示理解等方式来转移客户的`注意力，消除客户的不满情绪。一旦排队时间过长问题得到缓解，或者可以为这位客户办理业务时，客户就不会继续抱怨了。

值得特别注意的是，委婉处理法只适合那些抱怨主要来自情绪不满(比如等候时间过长，对员工服务态度不满等)的客户，对于有实质抱怨内容和原因的客户不适合委婉处理法。

客户对某项业务产生抱怨时，我们可以通过引入让客户参与进来来消除客户的抱怨。具体方法如下：假如客户认为某项业务办理起来太过麻烦，大堂经理在充分致歉之后可让客户提出可行性建议，比如简化一些程序，接下来大堂经理可以提出这些程序不能简化是出于安全性的考虑，再向客户做出具体的解释，之后再请客户提出其他的修改性建议。参与处理法不仅能够平息客户的抱怨，同时还能让客户进行“换位思考”，理解银行。需要注意的是大堂经理或其他处理抱怨的人员应对相应流程有较为深入的了解。

人们普遍具有更重视高层意见的倾向，就像我们看到在很多电视剧里，一些较低岗位服务人员很难处理的问题，一个较高岗位人员出面处理就会很容易。这一点我们同样可以用于处理客户抱怨上。当我们很难直接处理客户抱怨时，不妨将客户领到比我们岗位更高的人员面前为其处理。这样既能表现出我们对于这位客户的重视，同时也能通过自己的退让(客户通常会说“我要找你们领导”之类的话，那我们就让客户见领导)来获取客户的退让。

实际上，营业网点可以专门设立一个“客户意见处理经理”之类的名称来专门处理客户抱怨。

有些时候，客户抱怨的往往是多方面的内容，比如服务不好、态度较差、产品不好等等。这时，想要完全去解决客户抱怨的全部内容是非常困难的。我们可以挑出其中一个最容易解决的问题进行解决，这样既能表明我们对客户的重视，同时可以向客户显现我们真的在解决问题。当客户只抱怨一方面的内容时，我们也可以采用这个方法。将客户抱怨的内容进行分解，解决最容易解决的问题。

示例如下：

大堂经理：“您是想这位柜员向您道歉，对吧?”(注意语气)。

客户：“是。”

大堂经理：“好，请向客户道歉。”

柜员：“对不起，非常抱歉。”

客户：“……”

对于不断在抱怨的客户，我们也可以采用一些实际补偿的方法，通过一些小的优惠或者小的礼品来换得客户的不抱怨。一般来说，实际补偿法是抱怨的最后解决方法，谨慎使用。

一个满意的客户会告诉身边的1-5人良好的感受，而一个抱怨的客户会把他糟糕的经历告诉10-20人，那么他的背后就会迅速变成拥有25个不满的客户，这种蝴蝶效应的后果是可怕的!

在银行为客户提供优质业务体系及服务质量的今天，如何处理好客户的抱怨直接影响着银行的品牌和形象，而巧妙处理客户抱怨的技巧也成了银行员工需要掌握的技能之一。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印。

**银行大堂经理心得体会总结报告篇四**

在交通银行常熟分行营业部担任大堂经理已经一年了，在这一年里，我深刻的体会到大堂经理的使命和意义。从开始时的不适应到现在的很好地融入到这个工作中，我的心态有了很好的转变。刚开始，我觉得大堂经理工作很累，很繁琐，但是慢慢的，我变得成熟起来，开始明白这就是工作，为客户答疑解惑就是我的工作，大厅里的人和事都是我的工作范围。当我明确了目的，有了工作目标和重点后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。

大堂经理最重要的职责是分流、识别、引导客户，要掌握分流识别客户的工作技巧。随着商业银行的市场化，服务也越来越受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的第一印象，是连接客户、柜员、客户经理的纽带。在客户迷茫时，为其指明方向；在客户遇到困难时，施与援手；当客户不解时，我耐心解释，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。只有良好的营业秩序，我们才能成功地寻找到我们的目标客户，营销我们的理财产品，引荐我们客户经理，实现服务与营销一体化。

当我站在大厅迎接客户时，我代表的是整个交行的形象。应该把微笑挂在脸上，把真诚烙在心里，把热情融入行动中，以良好的仪容仪表、友好温馨的\'微笑问候每一位进入网点的客户。我认为大堂经理应具备以下的素质和能力要求：一是全面熟悉银行各项业务、产品、规章制度、操作流程、业务知识面广，能用简单通俗的语言为客户介绍产品、业务要点或要旨；二是要善于察言观色，能了解掌握客户的心理，揣摩客户的心思，迅速同客户熟悉，取得客户认同；三是热爱本职工作，敬业、勤业，有朝气；耐心、细致、周到；四是拥有自信良好的个人形象，给客户第一印象良好。在工作中，我也慢慢积累了很多也熟悉了很多业务知识，如何储蓄，开户对公或对个人，怎样找回密码，挂失补办，如何销户，需要带哪些资料，各种汇款手续费，基金，网银等业务，我都有了一定的了解并从中总结出了要点。如今客户的咨询我基本上都能解答，也能适当的安抚客户，做好自己的工作。通过日常工作我也与同事们慢慢的相互熟悉，协调起来，当我在业务上遇到问题时，他们也会悉心帮我解答，使我大大提高对银行业务的综合程度。

**银行大堂经理心得体会总结报告篇五**

作为\_银行大堂经理的一员，前不久非常荣幸地参加了大堂经理培训班。讲师们的专心授课让我学到了诸多新理念和专业知识，也感受到了肩上的沉重责任，为我们今后的工作指明了方向。

顾客就是上帝。良好的服务意识是大堂经理最重要的品质。大堂经理是在营业网点大厅内从事客户引导、业务咨询以及进行秩序维护等职责的工作人员。顾客进入营业厅内首先要面对的便是大堂经理。热情、文明地对进出网点的客户迎来送往，从客户进门时起，我们要主动迎接客户，询问客户的需求，对客户进行了解从而进行业务引导。对客户所需业务要进行热情、耐心准确地解答，以及通过对客户所办理业务进行潜在需求的挖掘，主动客观的向客户推介、营销先进的、方便、快捷的金融产品，为客户提供更加优质的客户体验。

在营业中，要时刻关注顾客是否需要帮助与引导。大堂经理需要根据自己的业务知识秉着为顾客服务的原则，处理顾客提出的各种批评性意见及建议，避免矛盾的产生和激化，减少客户的投诉。检查营业厅内各种设备是否运行正常，营业是否按序进行，密切关注营业场所动态，发现异常情况及可疑人物要立即处理，维护银行和客户的资金及人身安全。

参加工作需要的不仅仅是工作所需要的能力，还要有一颗能够从容面对一切的态度。积极面对所发生的各种情况。进行有效的沟通，了解客户的需求。各位讲师都已经从各个不同的方面对我们进行全面的教育，理论知识、沟通技巧、业务处理等内容让我们更加了解到了自己的不足指出，明确了该如何工作，如何找准自身的定位。我们大堂经理就是润滑剂，调节顾客与信合的关系，使顾客更加安心，使我们提供的服务更加优质、高效。

这次的培训的收获是巨大的，从理论知识到实际的业务处理，都有深深的体会。我相信，在如此坚实的基础上，我们农村信用社大堂经理的工作会进一步的提高，维护农村信用社的形象，为农村信用社提供更加靓丽的风景线。

**银行大堂经理心得体会总结报告篇六**

作为农信大堂经理的一员，前不久非常荣幸地参加了济宁市农村信用社大堂经理培训班。们的专心授课让我学到了诸多新理念和专业知识，也感受到了肩上的沉重责任，为我们今后的工作指明了方向。

顾客就是上帝。良好的服务意识是大堂经理最重要的品质。大堂经理是在营业网点大厅内从事客户引导、业务咨询以及进行秩序维护等职责的工作人员。顾客进入营业厅内首先要面对的便是大堂经理。热情、文明地对进出网点的客户迎来送往，从客户进门时起，我们要主动迎接客户，询问客户的需求，对客户进行了解从而进行业务引导。对客户所需业务要进行热情、耐心准确地解答，以及通过对客户所办理业务进行潜在需求的挖掘，主动客观的向客户推介、营销先进的、方便、快捷的金融产品，为客户提供更加优质的客户体验。

在营业中，要时刻关注顾客是否需要帮助与引导。大堂经理需要根据自己的业务知识秉着为顾客服务的原则，处理顾客提出的各种批评性意见及建议，避免矛盾的产生和激化，减少客户的投诉。检查营业厅内各种设备是否运行正常，营业是否按序进行，密切关注营业场所动态，发现异常情况及可疑人物要立即处理，维护银行和客户的`资金及人身安全。

参加工作需要的不仅仅是工作所需要的能力，还要有一颗能够从容面对一切的态度。积极面对所发生的各种情况。进行有效的沟通，了解客户的需求。各位都已经从各个不同的方面对我们进行全面的教育，理论知识、沟通技巧、业务处理等内容让我们更加了解到了自己的不足指出，明确了该如何工作，如何找准自身的定位。我们大堂经理就是润滑剂，调节顾客与信合的关系，使顾客更加安心，使我们提供的服务更加优质、高效。

这次的培训的收获是巨大的，从理论知识到实际的业务处理，都有深深的体会。我相信，在如此坚实的基础上，我们农村信用社大堂经理的工作会进一步的提高，维护农村信用社的形象，为农村信用社提供更加靓丽的风景线。

**银行大堂经理心得体会总结报告篇七**

无论什么岗位都有它自己的辛酸，大堂经理也是如此。下面我简单说一下我做大堂经理这么久以来的心得体会。我从事这个岗位的时间也不算短了，据我的经验，客户纯粹来找茬的案例几乎是很少，当然也存在（如敲诈银行），绝大部分的客户实际上并不想来找气受，也就是说我们首先要反思的是自己，而不能认为客户是在无理取闹，只有抱这样的心态才能真正的解决问题。

如果客户找到你把你当成救命稻草，来向你反映我们的工作人员某某存在什么问题，不要急于去辩解什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，因为这不是法庭，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，你首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题，如果这个问题的确与制度冲突，要耐心的聆听客户为什么如此的为难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，因为有些客户他可能并不是真的就要逆着我们的制度办事，他需要的是一种宣泄，也可能他是在其他方面生气来到你这发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，你可能觉得做到这一点太委屈也太难，的确，这就需要一个良好的心态。

这是你的工作，不要对某个客户一直耿耿于怀，过去的就当作一次经验，仅此而已。

你可以坚持记工作日记，只要遇到客户投诉便记录下来，加之自己的总结。下一次的客户投诉也许是重复的，那么你可以轻松的把以前总结的拿来就用，如果又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次经验的积累，你会发现你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最后的.平静应对。

客户着急的时候，你做事不要乱，但一定要和客户一样急，让他能感觉到你是真的全力以赴的为他办事，尤其是有些问题涉及到了另外一个部门，客户在抱怨的时候，你要顺着他的意思，同时也可以一起来埋怨某个部门的确存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。

客户无论怎样态度不好，我们的态度一定要好，这是重中之重，这也是摘除自己责任的最基本的原则，因为有时客户并不时冲你来得，但你要态度恶劣的与客户辩驳，他的矛头很可能指向了你，所以，保护好自己十分重要。

**银行大堂经理心得体会总结报告篇八**

面临毕业，实习是每个人都必须要经历的，对于从来没有真正离开过校园的我来说，实习是一个很好的机会让我明白更在于学习之间的不同。这次我在xx银行实习，有幸成为一名大堂经理，积攒了很好的工作经验，让我面对毕业之后的职业生涯有了信心。

之前我只有在银行办理过业务，也没有注意到工作人员的工作是怎样的，在这一次的实习中对银行的工作有了具体的了解，对工作也有了更加清晰的认识。大堂经理这份工作最开始给我的印象是轻松的，但是真正等到自己工作时就知道在工作中有多少艰难。

开始的几天因为穿着高跟鞋，保持一个端正的礼仪姿态，我很不适应，而且有客户咨询问题时我说不上一问三不知，但也不能流利顺畅的回答，业务能力很不好，对来自客户的不满也无能为力。经过一段时间的主动学习和不懈坚持，在这一方面的工作得到了很大的改善，这也极大的锻炼了我的心理素质。

在实习期间我发挥了自主性，不断的观察别人是怎么接待客户的，下班后为了弥补自己的不足，主动学习有关银行的业务知识，把握这个良好的机会，在实习期间，我收获满满。

还有就是这个岗位是与顾客打交道的比较多的一个职位，在工作的中我不断锻炼自己的表达能力，现在我能够自信而熟练的为客户讲解银行的产品服务。而且也锻炼了我对于一些突发情况的应变能力，在工作中遇到一些不太讲道理的顾客，或者设备的运行出现问题，最开始我只能手足无措的叫人来帮忙，现在通过学习也能处理好这些情况。在这期间我感受到银行工作人员之间的团结，大家通过分工合作完成整个大的流程，齐心协力完成任务，我更加感受同事对我的帮助，领导对我的关怀。

实习即将结束，在银行工作的日子里，我不只是学习知识，积累经验，还有在工作中为人处世的道理在同事们一点一滴之间交给我，让我变的更加优秀，勇敢的面对未来。

**银行大堂经理心得体会总结报告篇九**

我有幸来到交通银行会计处实习。虽然真正上班的时间只有短短的二十天，但是在这段时间里我学到很多在大学的课本上无法学到的东西。

我即将大学毕业，竞争激烈的毕业求职也摆在了眼前，对于像我这样从来没有真正走出校门接触社会的学生来说，这次的实习给了我一个很好的学习机会，让我可以亲身体验工作的滋味，为即将开始的职业生涯做好准备。

在会计处实习的这一个月里，我主要学习了综合业务处理系统，熟悉了银行的会计科目，基本掌握了该系统的记账和复核的操作，并能独立处理同城交换、证券清算和外汇核算。在练习操作中，我还向带教老师请教有关操作原理和业务知识的问题，力求在掌握操作流程的同时，搞清楚自己在做什么，在整个系统中是怎样一个来龙去脉。

通过看、问和动手操作，我对会计处的主要工作有了更加系统的了解，特别是支票汇票等，在实习之前，我只从书上学到过它的基本概念，对真正的票据并没有具体的认识。

现在我已经大致明白了审票和解付的过程。

另外，我对银行这个庞大的工作体系也有了比以前更加清晰的概念。

以下是我在工作中的一些体会和心得：

其实做任何工作都应该认真细致，尤其是在会计处，每个岗位都需要与数字打交道，经常要处理大量数据，要求精确，任何一点细小的错误都会影响到整体的结果。比如做同城交换，借贷双方的金额数字必须完全准确，才能进行解付和交易。

在记账时，每一笔交易录入电脑后都要有专人复核，确保汇款时间、金额、汇款人和收款人账号等各项要素准确无误。

比如进行代理兑付汇票结清录入时，必须按照计算核对总金额、记账、复核、打印、批轧这些步骤进行。

每一张汇票的信息都要准确地输入电脑，还要经过复核。如果资料出现错误，就无法使交易成功。各道工序都互相关联，每一步都关系到整体结果，必须大家一起分工合作，才能最后完成工作任务。

由于一个完整的任务需要大家分工合作来完成，所以同事之间的沟通与交流很重要。在工作过程中难免会出现一些差错，给下一道工序的同事造成不便;或者由于某些客观原因，虽然不应由某个人完全负责，但确实影响到其他同事的工作。这时一定要用正确的方法与同事交流，尽快地解决问题，大家才能齐心协力地搞好工作。这方面的技巧，书本上是学不到的，要在工作中慢慢地学习积累。

实习期间，我得到了各位领导、老师和前辈们的关心与帮助，各位老师都非常耐心地教导我，让我不但学会业务，也学到很多待人处事的道理。

特别是办公室里的老师们，在繁忙的工作中抽出时间，不仅在工作上给我指导，向我解说业务知识，还在生活上给与很多关怀。希望以后有机会能再向各位老师学习请教。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”

初读此句时，我并没有特别的感觉。然而就在这不长的实习后，我不仅真正明白了它的意义，更深切体会到它的内涵。对我而言，社会和单位才是最好的大学，我发现自己在课本上学到的知识太有限，太浅薄。

在交行里每一个人都是我的老师，我要学习的实在太多太多，不仅是专业技能，还有职业精神和社会经验，这些都能成为我以后能很好的胜任工作的基础，也是我能在激烈的竞争中脱颖而出最重的砝码。

**银行大堂经理心得体会总结报告篇十**

营业部是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和信誉。记得曾有一位经济学家说过，”不管你的\'工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分的热忱”。谁都知道,与客户直接打交道既累又繁琐,可我喜欢这个工作,喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情;喜欢看客户在我们的建议下得到意外收获时的惊喜;满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件设施上的不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……总之,各种各样的人们来往交替，以真诚服务换客户真情,使我们的工作生动而多彩。有时候也会碰到很多不讲道理的客户，这时候”微笑”服务就显得尤为重要，也许一个简单的微笑就能化解客户原有的怒气。

记得有这样一个故事，一个怒气冲冲的客户在大声叫喊，同事微笑着迎了上去，结果被问，你在笑什么，有什么可笑的。同事的回答很机智，也很巧妙，老师，微笑服务是我们的基本服务准则”。尴尬的气氛很快的被化解了，气氛也由当时的凝重转变为轻松。当我们真诚的为客户遇到的难题着急，真诚的帮助客户解决问题的时候，我想大多数客户的怒气都会烟消云散的。微笑不仅可以缩短人与人之间的距离，而且是化解矛盾最有利的武器。真诚是可以传递的，只要你真诚的对待别人，别人也同样会感受到你的真诚。不是有句老话说的好吗，笑一笑，十年少。我们在快乐工作的同时，身心也得到了愉悦。以的热情服务客户，因为我们不仅代表着网点的形象，也代表着整个银行的形象。

随着服务理念的不断升级，从”银行的服务”到”服务的银行”，银行的服务观念和水平正在发生质变，服务源自真诚，只有付出真诚的服务，才能赢得所有潜在的客户。诚心实意地去对待每一位客户，你的心灵深处是宁静的、你的身心是轻松的，你将会被一种愉悦的氛围包围。

**银行大堂经理心得体会总结报告篇十一**

银行大堂经理，他的言行举止和服务质量是银行形象的缩影，承担着协调银行和客户关系的责任。堂长是银行形象的代言人，客户进入银行门时，直接进入客户视线的第一个人是堂长。因此，大堂经理的服务态度和服务质量至关重要，做好大堂经理的工作对银行也至关重要。

要成为优秀的大堂经理，不仅要练习外功，还要练习内功，实现内外兼修。大堂经理概括为兼职:业务指导员、服务示范员、情绪安抚员、矛盾协调员、环境清洁员和安全监督员。

大堂经理要提升个人素质和仪表形象，起码做到端庄，优雅，大方。客户进入银行大厅时，大厅经理对他们展开会议心的笑容、热情、文明地迎接客户，用笑容理解客户的需求，用笑容回答客户的疑问，尽量满足他们，让客户感到来银行做生意很受尊敬，很受欢迎。

大堂经理充分全面掌握银行业务知识，有足够的基础为客户提供服务。否则，大堂经理就会变得虚假。了解业务比如这里经常会有外地务工人员来办理个人汇款，问清汇哪里，哪个是有的人连所需要的凭条都不会填写，要细致的为他们讲解填写的方法。

有要有较强的与客户沟通的能力。大堂经理直接面对客户，要有较强的与客户沟通的能力。不仅要做到与客户的沟通，更应该协调客户与柜员之间的摩擦，做到面观四方，耳听八方，及时与客户沟通，密切与客户的关系。

当遇到需要帮助的顾客时，大堂经理要勤示范，勤帮忙，当遇到老弱病残的客户，要热情地提供举手之劳的帮助。

尤其是重要的当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，谁对谁。

并不重要，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题，如果这个问题的确与制度冲突，要耐心的聆听客户为什么如此的为难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，因为有些客户他可能并不是真的就要逆着我们的制度办事，他需要的是一种宣泄，也可能他是在其他方面生气来到你这发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，你可能觉得做到这一点太委屈也太难，的确，这就需要一个良好的心态，然后感谢客户的督促。

要具备足够的应急事件的处理能力，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件。如客户排长队问题，大堂经理要及时分流客户。要引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。

我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。

**银行大堂经理心得体会总结报告篇十二**

无论什么岗位都有它自己的辛酸，大堂经理也是如此。下面我简单说一下我做大堂经理这么久以来的心得体会。

我从事这个岗位的时间也不算短了，据我的经验，客户纯粹来找茬的`案例几乎是很少，当然也存在（如敲诈银行），绝大部分的客户实际上并不想来找气受，也就是说我们首先要反思的是自己，而不能认为客户是在无理取闹，只有抱这样的心态才能真正的解决问题。

如果客户找到你把你当成救命稻草，来向你反映我们的工作人员某某存在什么问题，不要急于去辩解什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，因为这不是法庭，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，你首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题，如果这个问题的确与制度冲突，要耐心的聆听客户为什么如此的为难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，因为有些客户他可能并不是真的就要逆着我们的制度办事，他需要的是一种宣泄，也可能他是在其他方面生气来到你这发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，你可能觉得做到这一点太委屈也太难，的确，这就需要一个良好的心态。

这是你的工作，不要对某个客户一直耿耿于怀，过去的就当作一次经验，仅此而已。

你可以坚持记工作日记，只要遇到客户投诉便记录下来，加之自己的总结。下一次的客户投诉也许是重复的，那么你可以轻松的把以前总结的拿来就用，如果又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次经验的积累，你会发现你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最后的平静应对。

客户着急的时候，你做事不要乱，但一定要和客户一样急，让他能感觉到你是真的全力以赴的为他办事，尤其是有些问题涉及到了另外一个部门，客户在抱怨的时候，你要顺着他的意思，同时也可以一起来埋怨某个部门的确存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。

客户无论怎样态度不好，我们的态度一定要好，这是重中之重，这也是摘除自己责任的最基本的原则，因为有时客户并不时冲你来得，但你要态度恶劣的与客户辩驳，他的矛头很可能指向了你，所以，保护好自己十分重要。

在以后的工作中，我将更加努力的做好自己的本职工作，为我行更辉煌的发展贡献自己的力量。

**银行大堂经理心得体会总结报告篇十三**

实习过程：此次实习的目的在于通过在\_\_银行的实习，掌握银行业务的基本技能，熟悉银行日常业务的操作流程以及工作制度等，为今后的工作奠定基础。

实习岗位：大堂经理。

实习过程主要包括以下2个主要阶段：

一、培训阶段。

(1)通过培训了解单位基本情况和机构设置，人员配备，企业文化和营业网点安全保卫等。

(2)了解银行的基本业务流程，主要包括以下方面：银行的储蓄业务如定活期一本通存款、整存整取、定活两便、教育储蓄等。银行的对公业务，如受理现金支票，转账支票，签发银行汇票等。银行的信用卡业务，如贷记卡、准贷记卡的开户、销户、现金存取等;联行业务;贷款业务等。

(3)学习服务礼仪。

二、实习阶段。

(1)跟支行主任学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件。

(2)跟大堂经理学习大堂营销技巧及解答客户咨询。

三、实习内容：

(一)跟支行主任学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件。

在实习的前几天里，我主要跟主任学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件。一方面要学习相关的实务操作，其中会计占决大多数，既要强化已有的知识，还要学习新的知识，另一方面，还要学习人民银行下达的相关文件。结合中行金融报，金融研究等杂志刊物，了解银行改革的方向，动态。银行的创新和进步，是与国外银行竞争的基本条件。所以银行从上到下，都要树立一种竞争意识，服务意识。对于4月在各支行开展的“atm机竞赛”活动就是要提高银行人员的服务意识，增强其服务理念，以优质的服务让顾客满意。同时通过实习还让我们了解银行的业务，中行的业务结构较为多元化有公司业务，个人业务，资金业务，网上银行业务以及国际业务，西大街支行主要划分有4个板块，有对公业务，对私业务，其他业务以及和平安保险公司联合的平保业务等。我实习的主要是对私业务，主要包括个人结算、银行卡业务、个人理财类产品为主的个人中间业务体系。

(三)跟大堂经理学习大堂营销技巧及解答客户咨询。

实习收获与体会：通过这次毕业前的实习，除了让我对\_\_银行的基本业务有了一定了解，我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的。作为一名一直生活在单纯的大学校园的我，这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心和扎实认真的工作态度。在工作岗位上，我们必须要有强烈的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。比如：如果是一个柜员的汇款业务没经其他柜员审核，汇款就不会发出，柜员就会受到风险处罚。如果是不小心弄错了钱款，而又无法追回的话，那也必须由经办人负责赔偿。所以在办理与银行现金有关业务时一定要谨慎细心。

其次，我觉得尽快完成自己的角色转变。对于我们这些即将踏上岗位的大学生来说，如何更快的完成角色转变是非常重要和迫切的问题。走上社会之后，环境，生活习惯都会发生很大变化，如果不能尽快适应，仍把自己能学生看待，必定会被残酷的社会淘汰。既然走上社会就要以一名公司员工的身份要求自己，严格遵守公司的各项规章制度。

第三，我觉得工作中每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。比如，挂失业务办理时需要本人亲自持本人身份证件办理。而在实际业务发生时往往很多人因为身份证丢失而持本人户口簿或他人持身份证为丢失人挂失等虽然可能明知是本人，这些都是不被允许的。而当对方有所疑问时，也必须要耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要对于客户的一些问题和咨询必须要耐心的解答。这使我认识到在真正的工作当中要求的是我们严谨和细致的工作态度并虚心向他人请教。

最后，还要有明确的职业规划。所以今后在工作之余还要抓紧时间努力学习银行相关知识，早日通过银行理财师的考试，相信只有这样才能在自己的工作岗位上得到更好的发展。

**银行大堂经理心得体会总结报告篇十四**

非常荣幸竞争到xx银行xx支行城西分理处大堂经理这个岗位。此外，公司定期给我们的培训也让我学到了不少知识，深刻了对于岗位职责的认识，强化了自身的职业素质，树立了银行大堂经理应该的具备的优秀品质。

作为重庆农村商业银行的大堂经理，我们不仅需要充分的一线作战经验，又要丰富的理论知识，以学习充实头脑，通过团队和个人展示提高应变、协作能力。在学习中明确了大堂经理的职责是什么？如何干好大堂经理？强化了服务为本，竞争是魂的意识。大堂经理是目前银行网点普遍采取的先进营销模式，我行作为已经在香港成功上市的商业银行，已经与全球接轨，迎接新的市场挑战，已成为必然。面对国际间同行的竞争，我们已经越来越认识到占领市场、赢得并长期留住客户的重要性，努力提高客户满意度和忠诚度，已成为目前银行的一项核心工作。

相互协作，彼此尊重是大堂经理处理客户投诉和危机事件的首要原则，也是重庆农商行员工与大堂经理个人素养的重要体现。我们所倡导的尊重是基于平等的尊重，到我行办理业务的每一个客户，无论是工作职位、文化程度、年龄资历还是存取款上有多大的悬殊差距，都应该得到我们的尊重和重视。

当客户出现不满情绪时，他希望得到正当权益的获得、应有权利的主张、个人意愿的满足，我们就应该尊重他，聆听他的倾诉，从客户的抱怨声中获得我们想知道的，记录下从其它渠道无法得知的。这们才能有效化解矛盾，查找工作中的不足，获取有用的信息。彼此的尊重必须是以彼此的付出为前提的，己所不欲，勿施与人，如果不珍惜自己的形象，不在乎个人的言行、不懂得尊重别人，那必然也很难获得别人的尊重。

包容和理解我们可以当成是一种换位思考。培训时经常会提到“作为服务者我们应该把客户当作什么？”其实，答案不一。有人说：“是上帝”，有人说：“应该当作亲威、朋友”，对于我们而言最确切的答案是：“应该把客户当作自己”。我们每个人是服务者同时也是被服务者，当我们自己以一种标准、一种渴望、一种迫切心情想得到人性化服务时，就应该用同样的理性去服务客户。理解是一种更高层次的精神追求，也是尊重人性的必然要求。人与人相交，贵在相知，这个相知就是相互理解。

我们每个人都渴望获得理解，希望自己的成败得失都能被正确的认识，而我们也要努力去理解别人。我们经常有这样的体会，一个人做的苦点累点，是否得到应有的回报都无所谓，但最怕周围的人不理解甚至是误解造成心灵的伤害。作为一个大堂经理就应该理解客户排队时的抱怨、得不到满意服务时的气愤，用一颗感恩、理解的心去服务客户，急客户之所急、想客户之所想，最终通过我们的理解沟通，来感化客户，留住客户。

和谐相处目前是社会的主流，彼此团结是维系一个组织、团队的重要精神力量。作为部门领导心里要时刻装着员工，员工才能把农商行当成自己的家，有了一流的员工，才有一流的服务，有了一流的服务才有一流的客户，有了一流的客户才有一流的业绩，有了一流的业绩才有一流的团队。而大堂经理和柜员之间更应该精诚团结，好的大堂经理要善于查颜观色，而一个优秀的柜员更应该随机应变。大堂经理和柜员就象是舞台上的两个演员“相互补台、好戏连台，相互拆台、必定毁台”，这是一句朴实真切的心里话，同时体现出员工间团结的重要性。

每个人的能力都是有限的，现实生活中没有人能成为独行侠纵横驰骋，只有来自团队的力量才能使得个人变得更加坚强。如果部门领导、大堂经理、柜员间形不成默契的配合，相互之间漠不关心，个人自扫门前雪，不但无法真正实现团队的力量，反而会挫伤彼此的信任，同样客户也会对我们失去信心。“团结就是力量，这力量是铁，这力量是钢？？”这首团结就是力量是我在军营体会最深的一首歌，但在这次培训团队展示过程中让我对它的认识更是得到了升华。一朵孤芳自赏的花只是美丽，一片互相依偎着而怒放的锦绣才会灿烂。我们生活在一个集体里，唯有团结，才能为团队增光，为自己加彩。

客户。而学习不是一朝一夕之举，而是体现在并不张扬的平素工作、寻常生活之中。通过大堂经理不懈努力，要让重庆农商行在客户心中有一种润物无声、潜移默化的感召力。彼此信赖是构建和谐人际环境的基础。当每一位客户步入农商行时，无论是办理什么业务，都是彼此信赖的开始。

作为大堂经理对客户同样也要持信赖的态度，对客户的建议应该相信是发自内心的、客户的投诉是由我们服务造成的、客户提供的信息相信是确有其事的。只要是客户的忠恳我们要宁可信其有而不能信其无。一个大堂经理是否融入了一个集体，关键是看他是否赢得了客户和其他员工的信赖。而我们彼此间信赖的建立，则要取决于彼此之间是否能做到真正的彼此尊重、理解、关心和欣赏，因此，彼此信赖是我们建设良好营销环境的出发点和落脚点。

**银行大堂经理心得体会总结报告篇十五**

作为农信大堂经理的一员，前不久非常荣幸地参加了济宁市农村信用社大堂经理培训班。讲师们的专心授课让我学到了诸多新理念和专业知识，也感受到了肩上的沉重责任，为我们今后的工作指明了方向。

顾客就是上帝。良好的服务意识是大堂经理最重要的品质。大堂经理是在营业网点大厅内从事客户引导、业务咨询以及进行秩序维护等职责的工作人员。顾客进入营业厅内首先要面对的便是大堂经理。热情、文明地对进出网点的客户迎来送往，从客户进门时起，我们要主动迎接客户，询问客户的需求，对客户进行了解从而进行业务引导。对客户所需业务要进行热情、耐心准确地解答，以及通过对客户所办理业务进行潜在需求的挖掘，主动客观的向客户推介、营销先进的、方便、快捷的金融产品，为客户提供更加优质的客户体验。

在营业中，要时刻关注顾客是否需要帮助与引导。大堂经理需要根据自己的业务知识秉着为顾客服务的原则，处理顾客提出的各种批评性意见及建议，避免矛盾的产生和激化，减少客户的投诉。检查营业厅内各种设备是否运行正常，营业是否按序进行，密切关注营业场所动态，发现异常情况及可疑人物要立即处理，维护银行和客户的资金及人身安全。

参加工作需要的不仅仅是工作所需要的能力，还要有一颗能够从容面对一切的态度。积极面对所发生的各种情况。进行有效的沟通，了解客户的需求。各位讲师都已经从各个不同的方面对我们进行全面的教育，理论知识、沟通技巧、业务处理等内容让我们更加了解到了自己的不足指出，明确了该如何工作，如何找准自身的定位。我们大堂经理就是润滑剂，调节顾客与信合的关系，使顾客更加安心，使我们提供的服务更加优质、高效。

这次的培训的收获是巨大的，从理论知识到实际的业务处理，都有深深的体会。我相信，在如此坚实的基础上，我们农村信用社大堂经理的工作会进一步的提高，维护农村信用社的形象，为农村信用社提供更加靓丽的风景线。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印。

**银行大堂经理心得体会总结报告篇十六**

20xx年是我在支行工作的第二个整年了，在行领导和同事的帮助下自己无论从服务或专业知识方面都有了很大的提升，并且在领导的支持和鼓励下又接手了许多之前没有做过的工作，可以说今年是我迅速成长的一年，在这年关之际将20xx年的工作情况总结如下：

一、我的服务。

两年的经验告诉我，服务是我们的首要工作也是我们必须掌握的技能。20xx年我更注重培养自己的服务意识。近几年随着商业银行的市场化，服务也越来越受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的第一印象，因此行里对我们的要求也格外严格;大堂经理是连接客户、高柜柜员、乃至客户经理的纽带。我们不仅是工作人员，同时也是客户的代言人。在客户迷茫时，我们为其指明方向;在客户遇到困难时，我们施予援手;当客户不解时，我们耐心解释;我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到宾至如归的感觉。

因为我行为社区网点所以每天来办理业务的客户流量都很大，为减轻柜台压力我们大堂人员积极调配及时带客户到自助设备上去办理，进行客户分流。每当客流量较大时，我都会在等候区大声询问：“\*\*客户请到\*号柜台办理业务”，做好分流客户的工作，以免一些客户中途离开的空号占据时间，保持营业厅内良好的工作秩序。因为只有良好的营业秩序，我们才能成功地寻找到我们的目标客户，营销我们的理财产品，引荐给我们的客户经理，实现服务与营销一体化。作为大堂服务人员，除了要对银行的金融产品、业务知识熟悉外，更要加强自身职业道德修养，爱行敬业。平时在工作中，大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当高。在服务礼仪上也要做到热情、大方，主动、规范。而且还要处事机智，能及时处理一些突发事，避免投诉。我们团队经常在一起沟通如何配合好彼此提升我们整个团队的服务水平。

优质的服务不能仅仅停留在行为规范等方面，应该是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。为了更好的提高自己的服务水平，和业务水平，支行在今年的每个月都召集大堂人员进行考试，这样的测试督促了我在平日要加强学习以便为客户提高更专业的服务。

二、我的专属工作。

今年年初我接手了行里信用卡联络员的工作，恰逢信用卡业务最忙的时段，那时行里几乎每周都要出去外展，我便在周五晚上做好所有的准备工作，例如：分派礼品以及各组外展用品，周日晚上做好外展工作的情况通报，每天登记行内所有员工的信用卡完成情况并在当晚发送简单简报至全行，当然也要与支行联络员做好沟通，及时检查申请表的填写、及时寄出整理好的信用卡资料。

今年行里进入大量实习生，作为一名“老”大堂，我也有幸当了多次师傅，在平日带徒弟的过程中对自己的工作有了更深的认识、对自己的工作状态也有了积极的影响。新人的注入也给了我们这些老大堂一定的压力，当然这样的压力会随之转化为工作的动力，带动新人做好大堂日常工作也是我明年的必修课，四季度我被黄行长引荐参加了支行的服务督导管的竞聘，并很荣幸当选。现在我要学会怎样引领全行做好我们的服务工作，我想这也是我明年的工作重点之一。除此之外，x月我还负责了大堂团队的管理工作，与之前不同现在是要在做好自己的本职工作之外还要协调好我们整个团队的工作，如今刚开始两个月我想自己做的还远远不够，需要完善的工作也还有很多，这些都是我明年的工作中心。

当然自己在大堂的工作中还有很多可以提升的空间，今年自己也曾出现过工作上的失误，但在x行长和x行长每次的耐心教导下我又重获信心继续起航，感谢领导在工作和生活上的关心与帮助，使我不断成长，也要感谢同事们特别是大堂的姐妹们对我工作的支持与帮助，我想在20xx年我会以新的面貌迎接新的挑战!

网点转型是农业银行由内到外的一场深刻变革，是由交易处理型到营销服务型的转变。经过这段时间的摸索和积淀，我逐渐认识到大堂经理在营业网点转型中的优势及其应发挥的作用。下面把我的主要工作情况汇报如下：

一、提供优质服务，争创服务品牌。

从精细化服务着手，做好每一件小事。大堂经理是一条重要的纽带，连接着柜台里面的小天地与柜台外的大市场。随着各项业务的高速发展，柜台压力与日俱增。面对着人满为患的营业大厅，网点转型工作开展以来，利用高低柜分区的契机，我行对叫号机功能重新进行了设置规划，充分发挥了叫号机的分区管理功能，合理引导分流客户，我充分利用与客户接触的每个瞬间进行咨询服务，及时了解客户需求，热情的主动迎接客户，耐心细致的指导客户填单，识别高低端客户，为优质客户提供差异化服务。密切关注柜台需求，当柜面上出现不和谐声音时立即上前了解情况，快速妥善的处理客户提出的批评意见，耐心细致地进行解释，客户也往往会认可这种这种面对面的交流，从而顺利解决问题。客户由衷的感谢和满意的笑容是我在工作中得到的最好的奖励。

二、充分发挥自助设备的作用，尽量减少客户等待的时间。

在工作中我主动引导客户使用自助设备，遇到不会使用和对使用自助设备有顾虑的客户耐心讲解演示，坚持能在自助设备上办理的业务不上柜台。现在越来越多的客户学会了使用查询机打印存折、修改密码，在查询机上买卖基金，在取款机上取款、转账等等。在日常工作中，我还时时监控自助设备运转情况，保证设备使用率。在各位同事的共同努力下，我支行顺利完成上级的每项任务，多次排名前列。

业务要发展，营销是关键。

大堂经理是柜台营销的第一道门，然后适时向客户推介产品。担任大堂经理以来，我及时与客户沟通了解客户需求，不断收集客户信息，充分挖掘客户资源，定时更新理财信息，有了新的理财产品及时跟客户联系，用自己熟练的业务知识和优质的的服务已经成功完成vip客户数量新的突破，存款大额超出给定目标，网上银行、贷记卡等产品均排在个网点前列。

四、合理调度人员，分区服务管理。

网点转型以来，大堂经理不但负责柜面服务管理，还有管理进驻农行人员的职责，如大堂助理、保安员。在工作中，我根据业务繁忙情况及时与主管、柜员沟通，形成有效互动，合理安排营业窗口。还把营业厅分为排号区、填单区、自助设备服务区和等候区，根据客户的情况合理分工，保证每个业务区域都有服务人员，使大堂工作井然有序，给客户提供全面的服务。

随着工作年龄的增加，我深刻的感觉到这项工作需要足够的细心、耐心和爱心，要想客户所想，急客户所急，站在客户的角度思考问题，再难解决的问题也会迎刃而解。服务的最高境界就是得到客户的信任和认可，接触多了，很多客户变成了熟悉的朋友，进而成为我行的忠实客户。做大堂经理不难，但要做个称职的优秀的大堂经理还有很多知识需要去学习，很多解决问题的方式方法需要去摸索，大堂经理不但需要解决问题的快速反应能力，站立式服务更需要充沛的体力。网点转型工作正在逐步展开，高低柜分区的作用正在逐步显现。作为网点转型中重要的一个部分，营业部大堂经理队伍中的普通一员，我正“累并快乐”的工作着。

201x年1月通过岗位竞聘，我成为了我行的大堂经理。通过这俩个多月的大堂工作，我感受颇多，现跟大家汇报如下：

说句实话，我刚开始担任大堂工作，心理压力很大，总感觉自己能力有限，担心自己做不好。大堂经理工作主要是要跟客户进行面对面的交流，答疑解惑，解决客户纠纷等等。而我认为，这些不是我最擅长的，但是在领导和同事们的鼓励下，特别是在我行营销导入后，我逐渐克服心理障碍，懂得利用自己的优势，尽最大的努力完成好领导安排的各项工作。

现在我已经逐步融入到这个工作中，我的心态也有了很大的转变。在每天的日常工作中，我不断熟悉所有的业务，除了基本的储蓄和对公业务外，还有像转账电话、pose机、信用卡、个人贷款等这些不在营业大厅办理的业务，我都进行了详细的了解并从中总结出一些要点，向客户解说，使他们对我行的业务有了一个大体的了解，并且愿意在我行办理。而我在解答问题的过程中，也分担了柜员的压力，每当这个时候我都觉得很有成就感。

同时在实践中我也总结出银行业竞争的法宝，就是服务+细节+高效率=成功。排队等候时间长，必然会挤走部分优质客户，那就从疏导开始做起，并且瞅准机会向一些优质客户推荐办理我行的贵宾卡，疏导他们到贵宾窗口办理;对使用银行卡办理业务的客户，推介我行自动存取款一体机以及终端机办理业务;个人汇款较多的客户，推荐其办理网上银行业务。这些都适当的减轻了前台的工作压力。

在其他工作方面，巡视大厅内外的卫生状况，保持大厅和门外整洁卫生。另外，每天及时的分类整理企业回单，使每个企业都能及时的拿到回单。特别是对鸿锐集团的回单，逐一按照对账单进行勾兑，确保回单完整无遗漏。同时，还要做好营业室主任的助手，确保营业室各项工作的顺利进行，做好大客户的维护与营销。在底，在大家的共同努力下，完成了1500多户的金卡治理，成功营销理财产品1750万，较好的完成了行领导下达的各项任务指标。

在这俩个多月的时间，对大堂的工作虽然掌握了一些工作的方法和技巧，但仍然距离一个合格的大堂经理还有很大的距离。在新的一年，我为自己制定更高的目标，决定从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、业务方面。要有系统扎实的业务知识，既要掌握主要业务知识，又要认识较为冷门的业务知识;既要有较高的政策理论水平，又要能详细的介绍各种业务的操作流程;既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

二、营销方面。要学习营销知识，掌握营销技巧，延续营销导入的学习成果，充分利用cfe系统，做好现有客户的基础维护工作，并积极开拓新的高价值客户。

三、心理方面。大堂经理要较强的外交沟通能力，语言、举止、形体、气质应富有魅力，在性格上要热情开朗，语言上要风趣诙谐，在处理棘手问题还要矫健变通，在业务操作上要审慎负责。

总之，感谢大家在这俩个多月中对我工作的支持与帮助，以及对我不足之处的宽容与谅解。在今后的一年里，我会更加严格要求自己，提高自己的履职能力，是自己成为一名业务全面的大堂经理!

**银行大堂经理心得体会总结报告篇十七**

在当今这个高度竞争的年代里，银行间的产品已基本是同质化，银行间的竞争也从以前的产品的竞争转变为了服务的竞争，所以服务的差异化，细节决定成败。大堂是客户进入银行的的第一道线，是银行的窗口，客户对大堂经理服务是否满意直接影响客户的心情，同时也直接影响对银行第一印象的好坏。在这次阵地营销实战化培训及导入过程的一周内，我个人理财转介户数达到15户，其中转介成功4户，贵宾户1户，销售理财65万，办理信用卡23张，在一周内能取得这样的成绩，我对以下几点体会非常深刻：

对于每一位来银行办业务的客户，也许对客户本身来讲，客户只是来办理一个业务，但对于我们大堂经理来说，大堂就是我们的主场，客户不管是办理什么业务，来的都是客，微笑是我们在第一时间与客户建立感情的桥梁，在“微笑天使”的活动中我深刻的体会到，当你对客户微笑的时候，客户也会对你微笑，这样就无形中拉近了银行与客户之间的距离，让客户有种归宿感，同时我努力用心的记住老客户的称呼，当他们来银行办业务时我会想老朋友一样跟他们打招呼，用真心对待每一位客户，用真心换来客户真心的回报。

俗话说的好“打铁还需自身硬”，一个业务不精通不全面的大堂经理是不可能满足客户提出的各种要求和问题的，更谈不上去营销。服务要专业，业务要专业，营销更要专业，这样我们才能在为客户服务的过程中，让客户了解到我们是专业的，才能让客户认识到我们为他推荐的各种产品是专业的，是放心的，取得客户对我们的信任，是我们在服务中营销的关键。

要营销，就要开口。之前我们总是困惑该如何开口，这次的阵地营销培训中 结合我行的产品，总结出来各种产品的特点，形成了一句话营销的话术。其实在我们实践的过程中发现，只有在为客户服务的过程中来营销，客户的接受程度才是最大的。我们微笑向客户讲解我们的产品，客户也会乐于倾听，营销的成功率就高。所以只要敢开口，就成功了一大半。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找