# 2025年银行大堂经理工作心得(精选13篇)

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2025-05-25

*每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。银行大堂经理...*

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**银行大堂经理工作心得篇一**

我们有一些启发后，可用写心得体会的方式将其记录下来，这样可以帮助我们总结以往思想、工作和学习。但是心得体会有什么要求呢？下面是小编为大家整理的银行大堂经理工作心得，希望对大家有所帮助。

作为工行的一名青年员工，从事大堂经理期间我深刻体会到大堂经理的使命和责任，大堂经理服务的好坏直接影响银行的经营效益和外在形象。一名优秀的大堂经理，身兼六职：业务引导、服务示范、情绪安抚、矛盾协调、环境保洁和安全监督。大堂经理作为一个重要的岗位，在客户服务、产品营销等方面具有不可替代的作用。青年员工更要不断学习努力完善自我，提升业务能力。首先，对工作细节的正确把握是大堂经理必备的基本素质。大堂经理需要对银行业务知识认真学习，在实践中不断深化对知识的理解，充分掌握全面的银行业务，这样才能有足够的基础为客户提供服务，对于来办业务的客户要认真询问，了解所办业务，耐心讲解，细致的助。其次，在履行自身职责的同时还要讲究工作的艺术。我认为在工作中要做到以下几点：

一、微笑服务。大堂经理要时刻保持乐观的心态，微笑面对客户，用微笑感染客户、拉近与客户的距离、留住客户。巧妙的使用“笑”的技巧，体现银行客户第一、服务至上的经营理念。练好内功，让微笑带来的温情充满营业大厅，让客户有宾至如归之感。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。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们展开会心的微笑，热情、文明去迎接客户，用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满足他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

二、能说会道。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。良好的口才和超常的耐心是做好大堂经理工作的基本前提，可以在大堂经理这个平台得到尽情的发挥。“说”要做好三点：一是勤说，即对前来的客户要勤开口，反复讲，全力推介产品；二是能说，即描述业务过硬，讲解准确，不过份夸大，也不刻意掩饰，把工行产品的特点和功能正确无误地推介给客户，三是会说，即讲究服务策略，因人而异，差别营销。在“说”上攒足功夫，可以起到事半功倍之效。另外，对理解力较差和疑难点较多的客户咨询，大堂经理必须不厌其烦要有足够的耐心，把客户当亲人，反复深入浅出地讲解，这样才能得到客户的尊重和信任。

三、善于提问。凡是进门的客户，都要热情迎接，主动问候，不能有嫌贫爱富的不良心里。要善于揣摩客户心理，对客户异常反应要上前询问，真诚关心，帮助解决。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，最后要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，代表的工行的企业形象。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。此外需勤问柜员，对柜台内现金和业务处理情况了如指掌，以保证及时调整客户到指定窗口迅速办理业务。让客户深切感受到我行的准确、方便、快捷的服务，树立良好的服务形象。

四、察言观色。大堂经理要有超强观察能力，在工作中做到眼观六路、耳听八方。在服务中要留心听，随时掌握客户需求，收集有价值的金融信息，认真记载大堂工作日志，总结提出后及时向领导汇报。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。深化大堂经理服务内涵，全面提升大堂经理服务能力。

五、积极主动。大堂经理的工作性质要求员工在工作时要积极主动。大堂经理必须养成勤走动的习惯，要在大厅内及atm区域来回巡查，及时掌握大厅内外总体情况。通过与客户零距离的看、问、说，疏导客户，维持秩序，了解信息，调整服务方式。及时为客户提供全方位的服务需求，发挥大堂经理不可或缺的作用。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。

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。

**银行大堂经理工作心得篇二**

在没有进入工作之前，我认为银行大堂经理的就是一个导储工作，谁都能干，可真正干了这一行，我才深入的体会到了这项工作的不易和辛劳，才品味到了其中的酸甜苦辣。

工作难，不只是客户的不知道、不配合，还会显现时不时的抱怨和白眼。由于最近充公交卡的线路不稳固，时好时坏，有时候到下午就不能充了，可有些客户进入银行的时候我们没有注意，他们自己抽了号等待着充公交卡，可是等轮到他们的时候却不能充了。有些客户的情绪就会很激动，说等了半天了为何又充不成了，为何我们事先不告知他们。这当然一方面是我们的忽视，可是客户也有责任啊，他进门的时候也没有向我们咨询是否可以充卡。可每每遇到这种情形，客户的潜意识中总会觉得这就是银行员工的不对。

工作无奈，每次遇到客户对我们柜员工作效率和网点客户太多的抱怨我们也很无奈。客户来就拿建行的服务和招行和中信银行的做对照，说他们营业网点的人是如何的少，到那就可以办业务。每每听到这种话，我就很无奈。还有的vip客户抱怨他们根本没觉得自己享遭到了特别优待，由于每次来vip客户都有一大堆，他们照样还是要排队，要等待。在与客户说明的进程中，我们也很无奈，我们只能尽自己最大的努力，让客户体会到最优质的服务，换取他们的知道。

但是，在与客户的交谈中，每当能说服客户改变其来银行的`初衷，如要开定期终究决定买理财产品，要开折子的终究决定开卡了，心里就有万分的欢乐，无穷的欣慰。虽然这些都是一些小事，但是对我来说每天能进步一小步就是莫大的喜悦。

其实，我觉得大堂经理最主要的还是业务熟练，只有业务熟练了，客户才能信任大堂经理，才能信任此银行。但是这一点对于刚入行的我来说洽洽又是最欠缺的，因此，我要抓紧时间学习，让自己早日成为一位合格的建行人。

**银行大堂经理工作心得篇三**

我是从xxxx年xx月开始从事银行大堂经理工作的，到现在已经x年了，经过这两年的工作，使我对大堂经理这个岗位有了更深的了解和认识，现将我从事这一工作的感受和体会总结如下：

首先，大堂经理要坚持“以客户为中心”的服务理念，牢固树立“客户第一，服务至上”的思想。

在实际工作中，人们往往把服务理解为态度好=服务好。其实不然，服务有其更深刻的内涵，实实在在的为客户着想，为客户排忧解难，才能体现服务的真正含义。

大堂经理是连接客户、高柜柜员、客户经理、沃德经理的纽带。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，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。

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：“\*\*客户请到\*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，实现服务与营销一体化。在零钞业务问题上，我们发出公告，实行专柜专办，也就是专门柜台专门办理，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。

其次，作为一名优秀的大堂经理，在熟悉自身业务的基础上，更应该走出去，知己知彼，方能百战百胜。在我们的客户中就有很多类似的情况，记得今年元月份的一天，整个营业厅内挤满了人，来咨询理财产品、转定期、取工资的人络绎不绝，我也忙的不可开交。这时引导员带来了咨询理财产品的客户，我简单地向他介绍了基金产品及常规理财产品，可客户没兴趣，坚持把钱转到建设银行去，于是就去排队了。当时我被几位客户围着，也没时间跟这位客户继续攀谈，但我心里一直在想，“建设银行有什么产品吸引他们呢？”我快速处理完身上的业务，走到刚才那两位客户身边说“您能给我介绍一下建设银行的产品吗？”他们送给我一份太平洋保险宣传单。我一看连忙解释说：“其实您要买的这种产品我们也有，而且太平洋保险是从我行分离出的，我行和太平洋保险公司的联系紧密，已有多年合作。而且我们这里还有其它保险公司产品，如平安、泰康等等，我可以给您比较一下，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，客户选择了太平洋保险公司。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，从而防范销售问题。两年来，我共推荐达标沃德客户xxx余人，潜力私人银行客户xxx人，圆满的完成了行里交给我的任务。

第三，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。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件。

最后，作为大堂服务人员，我们还应具备良好的协调能力，怎么调动好三方人员工作，发挥他们的作用，便是我们平时需要注意的，平时要注意协调柜员和大厅工作人员，提高凝聚力，发挥团队精神。而对待那些驻点人员，首先我们不能把他们当外人看待，要把他们看成我们的一员，尽量推荐一些好的客户给他们，平时尊重并关心他们，给他们创造一个好的工作平台，实现双赢。

优质的大堂服务不能仅仅停留在环境优美，“三声服务”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。做好这些更需要大家的配合，要形成环节整体互动，默契配合。只有秩序好、流程好、整体好才能做到最好。

为了更好的提高自己的服务水平和业务水平，在今后的工作中，我更要不断地提高工作质量和服务方式，更好地为客户提供优质服务。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印。

**银行大堂经理工作心得篇四**

作为一名银行经理我对工作非常重视，这段时间也认真的做好了这些细节，近期在工作方面我还是能认清楚自身在做什么，有哪些成长，未来在工作当中我也一定会更加的上心，作为大堂经理，我认真的提升工作能力，这也让我对这份工作有这非常大的信心，我知道这是很有意义的事情，我也有一些心得。

我认真做好自身分内的职责，对这份工作也是非常的有信心，过去的几年在\_\_银行我了解了很多，我也接触了一些新的事情，通过这份工作我也确实是有着非常大的提升，这份工作给了我非常多的帮助，提升了我的业务能力，我相信以后我能得到的更多的进步，让自身接触到更多的工作，做大堂经理我感觉自身还是非常的有压力的，我能清楚的明白自身的职责，作为一名银行经理，我深刻的理解了自身本分工作，有些事情还是应该负责一点，以后在工作方面我认真的学习到了很多，让我有了较大的提升，只有不断的学习，去掌握更多的经验，这样才能做一名更好的管理者，这也是作为一名银行经理应该履行的职责。

工作能给我较大的动力，因为喜欢的`这里的工作氛围，对于自身能力还是非常有信心的，大堂经理这份的工作让我感觉确实是非常的好，在日常不断的积累当中也得到了非常的提升，作为管理者我是很有信心的，做这份工作我还是能清楚的感受到的这一点，对银行的员工们我也是本着一个严肃的态度，端正的工作态度是一定要去做好的，我的也相信这一点是我应该要去提升进步的地方，近期在工作方面我也时刻的注意到了这些，感激银行的领导对我的信任，能在\_\_银行这里做经理这是我的荣幸，这也让我在这里有了较大的提升，我清楚的感受到这一点。

以后在这份工作当中我一定会更加努力，现在我深深的意识到了银行工作需要重视，一定不能马虎，要严瑾对待，在日常的工作当中一定要学会察言观色，关注每一位客户的情绪变化，大堂经理一定要懂得维护银行的形象，这是一定的，也要有一个较高的荣誉感，要明白客户所想，也应该明白这份工作的意义，要让客户感受到到我们的银行的专业，这也是最基本的原则，一定不能耽误，本着为客户解决问题的原则，踏实的做好工作。

**银行大堂经理工作心得篇五**

从往年到今年，我在工商银行担负见习大堂经理也要一年了。在这一年当中我学到了很多金融方面的知识，也逐步体会到了在一个营业网点，大堂经理的作用有多么重要。

作为大堂经理，多向柜员学习业务知识、多与柜员沟通了解业务流程，对每一个柜员办理业务的流程、习惯有所把握，才能更好的在客户与柜员之间建立更有效的沟通平台，只有将这些辅助工作做在前面，我才能尽自己所能为他们分担压力，同时为客户提供更好、更全面、更优良的效劳。

因此在大堂经理的岗位上，我围绕岗位职责主要展开了以下工作：

一、分流、引导客户。根据客户的需求，引导客户到相干的业务区域办理业务，向客户推荐使用自助装备办理业务，指导客户了解和使用各种电子机具和电子效劳渠道，并鼓励客户逐步以电子银行效劳渠道作为进行平常的非现金类交易操纵的主要渠道，节省客户在银行等待及填写表格的时间，更可以足不出户轻松办理业务。

二、为客户提供根本的咨询效劳，解决客户碰到的业务题目。并根据客户需求，主动推荐各种新型、高回报的理财产品和分行新一期的特点优惠效劳。

三、识别优良客户。根据分层次效劳的原那么，给予其特别关注和优先效劳，根据客户的星级及资金闲置情况，向客户经理推荐有潜力的优良客户。

四、遵守大堂经理效劳标准。及时、耐心、高效地处理客户意见、批评和误解，保障网点现场及时、高质和高效力的效劳，进步客户满意度。

在上述工作展开的进程中，我以为自己的.缺乏的地方还很多，仍有以下几方面需要改良：

一、我在接待客户时固然很熟练但很多时候流于外表，没有更深层次地开掘客户的需求，推荐产品主动性有待加强。

二、在平常工作中需要处理的杂务较多，占用了较多时间，以致于对优良客户的关注度不够。

三、有时只单纯为了解决题目而解决题目，没有认真的思考题目产生的源头，没能杜尽题目的再次发生。

四、在与客户交往和关系维护时手段简单，营销效果其实不明显，营销技能有待进步。

结合我这一年来的所得，我非常庆幸自己得到了在这个岗位上见习的时机，也很感谢工行的帮助。不管将来我从事哪一行，做甚么工作，重视团队合作;耐心、细致、热忱的效劳态度;更加专业的知识积累;和一颗好奇且不断进取的心，都能为我带来更加光明的前程。

**银行大堂经理工作心得篇六**

我担任大堂经理工作已经一年了，回顾过去，感慨颇多。其中一点就是对大堂经理的深刻认识。

客户来到我们营业大厅首先映入眼帘的不仅仅是室内的装修环境，而是一张张微笑的脸，一句句亲切的问候。大堂经理是我们福山中行对公众服务的一张名片、是我行营业网点的形象大使，大堂经理不仅应有良好的个人形象、文明的言谈举止作支撑，而且在与客户交往中表现出的交际风度，直接代表着中行的形象，所以我着重在这方面下功夫。

因为我是全行第一个接触客户的人，也是第一个知道客户需要什么服务的人，同时也是能够在第一时间帮助客户解决问题的人。所以当我行推出新业务时、当客户有需求时，我就和柜面人员积极协调，为客户着想，合理引导客户办理业务。由于我行担负着医保、退休养老金的发放工作，因此到我行办理这项业务的客户较多，占用了我行窗口资源。再加上我行是外汇专业银行，到我们这里办理国外汇款、购汇、结汇等业务的客户也不少，这些业务办理起来时间也不短，窗口时常会出现排队现象，我们的柜员从早忙到晚，工作压力可想而知。而我所要做的就是帮助他们缓解部分压力，使整个团队的运作程序不混乱。

说句实话，我刚开始在大堂工作，很不适应，觉得大堂经理工作很累、很繁琐，责任相对比较重大。但是，慢慢的，当我从大堂经理这个角度看时，我开始明白这就是我今后要努力做的工作：那就是更好的加强团队协作，为客户答疑解惑，提供优质服务。目的明确了，工作目标和重点也有了，接下来对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。

而现在我已经能很好地融入到这个工作中，我的心态也有了很大的转变，比如说：当客户坐到我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用亲切的微笑来从容面对，因为我已经熟悉我的工作和客户需求了，在工作中我不断的熟悉所有业务，不会的就问，你像开办对公帐户都需要哪些资料、个人网上银行怎样使用、密码忘记如何找回、挂失补办、销户，需要带哪些资料，各种汇款手续费，基金等业务，我都进行详细的了解并从中总结出一些要点，向客户解说，再例如，在银行办卡的好处：atm跨行取款收取多少手续费、储蓄卡有没有年费、以及年费多少和小额管理费如何收取等等，当我这样向客户作出解释和说明的时候，相信他们都对我们的业务有了一个大体的了解，客户们都能与我进行良好的沟通，并且愿意在我行办理业务，而在解答问题的过程中，我的业务知识也得到了丰富，而且也起到了分担柜员压力的重要作用。每当这个时候我都觉得很有成就感。

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。今年的奥运会不仅是我国的一件大事，也是我行的一件大事。做为一个中国人，奥运会能在我国举办这让我感到非常自豪，而让我更自豪的是我们中国银行能够成为银行业唯一的奥运合作伙伴，从某种程度上来说，这是对我们行的一种高度认可，但同时也对我们的服务提出了更多挑战。在这段非常时期里我和同事们相互协作、积极配合，从细节入手，认真、努力做好服务工作。经过这次奥运服务的历练，我感觉自身在为人处事方面经历了深刻的转型。这也使我的各项工作有了进一步提升。

同时，在实践中我也悟出了银行业竞争的法宝，那就是服务+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理财卡，疏导他们到贵宾窗口办理业务;对代发工资客户，则推介办理借记卡，使用我行自动取款机;对还贷客户推介使用存取一体机办理存款业务;个人汇款较多的客户推荐办理个人网银等等，这些都对减轻前台压力起到了一定作用。

在其他工作方面，当自动存、取款机发生故障或款箱无款时，及时联系有关人员进行检修和维护。巡视大厅内的卫生状况，保持大堂整洁卫生。另外，在企业对帐工作中，自己能够积极联系企业会计，进行对帐单的催收工作，同时向其宣传银企对帐工作的重要性，让企业认识到它控制、防范风险的作用，加深企业对银企对帐工作的重视。在柜员维护工作中，自己能够根据人员变动情况，及时对柜员角色、级别进行修改，保证了工作的正常运行。在回单柜新、旧系统切换的过程中，自己能够认真学习如何使用新对帐系统，并及时联系维护人员，对回单柜系统进行更新，同时向使用回单柜的企业会计，介绍新系统的操作方式，及时开通客户的回单柜使用功能，保证客户回单能够及时的装投，确保了新系统的正常使用和运行。客户来我行打印税票时、以及客户遇到困难时，我都能及时帮助他们解决好。

**银行大堂经理工作心得篇七**

转眼间从竞聘大堂经理到现在算起已经一年多了,时间说长不长，说短也不短。

这段时间让我对于大堂经理的工作有了更加深入的了解，也让我通过自身的学习、领导和同事的教育帮助，提升了自己的业务技能和技巧，更加胜任自己正在从事的这个岗位工作。

特别是最近这一季度，我作为工商银行一名普通员工，亲身感受了工商银行股改给我们的日常工作带来了巨大变化.二级考核分配带来的岗位分工和收入分配的显著变化。

xx年末，行里设立大堂经理这个重要岗位,报名并经行内的选聘有幸被调动至大林桥支行担任大堂经理工作。

从一名柜面员工转到原先从未接触过的岗位,在领导的教育关心、同事的帮助指导，通过学习探索我很快渡过了起初的不适应，迅速地融入到现在的岗位角色中。

面对本市金融市场日渐强大的趋势,希望以服务为切入点打出一个差异化,从而增强我行在同业中的竞争优势,这对于全面拓展我行业务有着重要的意义.而大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注.因此要求综合素质必须相当高,首先要求对银行金融产品`业务知识比较熟悉和专业了解,能够在第一时间对客户进行解释和宣传;然后在服务礼仪上要做到热情大方,主动规范,而且要处事机敏,能够随机应变.

\"客户是我们的衣食父母\",服务的目的就是让客户满意,从而提高客户的忠诚度.重视和尊重来我行办理业务的每一位客户,能够细心地记住并且准确地称呼经常来我行的客户姓名,这等于给予了客户一个巧妙而有效的赞美.而客户对我的称呼也是有其一定的理由.有一次早晨,刚到单位,正在打扫卫生,突然，从自助区传来了一声大叫：“喂!服务员!快来!”我一个箭步冲了过去，一位客户指着取款机上卡着的两张钞票，着急地对我说：“服务员，怎么回事?我还没弄好呢，怎么就取不了了。

我迅速从取款机上拉下这两张钞票,帮他继续操作,这时，客户紧张的心情不见了。

称呼我服务员的客户，一定是想让我为他们提供最快，最好的服务。

称呼我领班的客户，一定是对我们的服务有一点点不满，让我作为领班来主持一下公道。

称呼我经理的客户，一定是对我们的服务很满意，鼓励继续保持。

因为我们所的客户大多是街坊，熟面孔，对我们十分信任，我们也经常为他们做理财规划。

称呼我师傅的客户，一定想让我成为他最贴心的人。

称呼我阿姨的客户，一定把我当成了她的家长，对我有太多的依赖。

这主要是离我们不远处一所学校的学生。

称呼我姑娘的客户，一般对我十分亲近，拿我当成了自己的孩子，希望我能把他们照顾得无微不至。

他们大多是老年人。

大堂经理的工作内容主要是与客户交流,了解客户的需求,推介适当的产品,为客户提供全方位的服务.最重要的是语言,学会适当的时机用适当的语言，找适合的话与客户交流,这需要日积月累逐渐摸索。

有一次，储户周阿姨早上9：00来办理基金业务，柜员说：“对不起，您这基金业务要等到9：30以后才能办理。

周阿姨情绪有些急，声音很大：“干嘛还等到9：30呀?”我急忙上前说：“周阿姨，您先别着急，我给您解释，由于基金业务系统与股市的时间相同，是周一到周五9：30—15：00，上次您办基金业务时，我把时间给您写到信封上了，您可能给忘了。

周阿姨把信封拿出来一看，还真是，她马上说：“对不起，都怪我记性不好，给你们添麻烦了。

不仅如此还要眼观六路，耳听八方。

老年客户举着单子左看右看，要适时递上老花镜;有的客户进门东张西望，要主动询问办理什么业务;有的客户在宣传折页栏前找寻，要上前问一句：“您需要什么业务的资料，我来帮您介绍。

**银行大堂经理工作心得篇八**

随着人们对金融服务需求的不断提升，银行大堂经理越来越为人们所熟悉，并且成为银行业改善金融服务、提高服务质量的一个重要环节。下面是本站带来的银行大堂经理工作心得，希望大家喜欢。

我是xxx，我参加工作来到咱们中国工商银行西客站支行~~~已经工作了十年了，担任大堂经理已经五个月了，作为一名大堂经理我深刻的体会和感触到大堂经理的使命和意义。客户来到我们营业大厅首先映入眼帘的不仅仅是室内的装修环境，而是一张张微笑的脸，一句句亲切的问候。大堂经理是我们工商银行对公众服务的一张名片、大堂经理应有良好的个人形象，文明的言谈举止作支撑、大堂经理是我行营业网点的形象大使，在与客户交往中表现出的交际风度及言谈举止，代表着我们工行的形象，因为我是全行第一个接触客户的人，第一个知道客户需要什么服务的人，第一个帮助客户解决问题的人。所以当我行推出业务时、当客户有需求时，我就和柜面人员积极协商，为客户着想，来合理地引导客户办理业务。

由于我行地处城区列车站，流动人口比较多，因此，这里的客户流动性大，现金流动快。所以来我们这里办理速汇通、缴纳电话费、以及其他业务的客户特别频繁。我们的柜员从早忙到晚，工作压力可想而知，既不安全又费心。从我第一天在大堂工作，从开始时的不适应到现在的能很好地融入到这个工作中，我的心态有了很大的转变。刚开始时，我觉得大堂经理工作很累、很烦索，责任相对比较重大，但是，慢慢的，我变得成熟起来，我开始明白这就是工作，每天坐在大堂经理的位置，为客户答疑解惑就是我的工作，大厅里的人和一切事物都是我的工作范围，当我明确了目的，有了工作目标和重点以后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。

当客户坐到我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对，因为我已经熟悉我的工作和客户需求了，在我开始大堂经理的对外工作的前夕，我花了大量的时间在熟悉所有业务，我学习了很多金融基础的业务知识，如何储蓄，开户对公或对个人，怎样密码找回，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一些要点，向不熟悉银行业务的客户解说，例如，在银行办卡的好处：atm跨行取款收不收手续费、储蓄卡有没有年费、以及年费多少和小额管理费如何收等，当我这样向客户作出解释和说明的时候，他们都对我们的业务有了一个大体的了解，并且愿意在我行办理业务，每当这个时候我都觉得很有收获，并且十分高兴。

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，当我在业务上遇到什么问题他们时，他们都会悉心帮我解答，使我大大提高了对银行业务的综合程度，通过这几个月的工作，我深深的融入了支行的企业文化中，融入了这个集体里。我发自内心的热爱我的工作岗位，因为这个岗位非常适合我，由于我的性格比较热情而温和，所以当顾客提出问题时，我能很耐心的听完顾客的疑问，这样我就能很快的知道客户需要的到底是什么?在这样的情况下，我能够快速、清晰的向客户传达他所想了解的信息，大部分的顾客都能与我良好的沟通，在解答问题的过程中，我的业务知识量也得到了提高，而且也起到了分担营业员压力的重要作用。

我深知大堂经理的一言一行都会在第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当的高。要对银行的业务知识有比较熟悉和专业的了解，然后在服务礼仪上要做到热情大方、主动规范，而且还要处事机智，能够随机应变。这对于一个大堂经理来讲，具有很大的压力和挑战性。但是我会在有限的工作时间里，大量的吸收知识与能量，散发出自己的光和热，作为一个金融服务人，我感到非常自豪，因为我有较高水平的领导和亲入一家很好的同事，同事之间的和谐气氛和工作热情都是我积极向上、追求进步的力量，当一切事物都能从不能亲力亲为到可以得心应手时，生命就会变得光辉灿烂起来。我会在这样的集体里不断的充实和完善自我，最终成为一个优秀合格的大堂经理。

梳理，共梳理出需要解决服务与效率的瓶颈问题57项，个人异地电子汇款业务操作流程不合理就是梳理出的问题之一。经过认真研究，分行对该业务操作流程进行了优化、整合，明确了个人异地电子汇款业务采用一站式服务，综合柜员制机构取消中间过渡账户、汇款时留存个人身份证件复印件、退汇时填写印鉴卡片等环节，从而大大提高了业务办理速度，得到客户的一致认可。不仅如此，我行还对手工清点现钞、自助设备代收费、个人结构性存款、外汇个人期权、公积金支取等许多业务中存在的问题也逐一进行了梳理，并制定出了具体改进措施。

行长张民说，大堂经理不仅能招呼、引导客户、介绍业务，还可体现一个企业的管理水平。我行在9月底前全辖网点的大堂经理全部到岗。为提高大堂经理的沟通能力和服务技巧，分行专门邀请国内最优秀的客服专家，对重点选择的100个大堂经理进行培训。同时，分行加强大堂经理的制度建设，印发大堂经理的工作手册，让大堂经理为客户提供统一的标准化服务。20xx年9月30日我正式走上了建行大堂经理的岗位，认真的执行着“切切实实地提高服务水平”，落实着“以客户为中心”理念的体现，心中时刻牢记分行行长张民的讲话：“假如每名员工做一件改进服务的实事，我们的服务就会前进一大步。”。

“一进你们银行的大门，就听到大堂经理的问候声，真让我有一种宾至如归的感觉”10月2日，在我们行宫储蓄所，客户王先生向刘双文所长感慨地说。同样令人感慨的一幕发生在10月4日，大堂经理用热情内行的服务，向客户营销我行的付费通业务，签约了电话银行，每月从储卡上扣缴话费，令这位来交电话费的客人高兴而来，满意而去。10月7日，通过大堂经理的热情周到的服务,客户冯女士在办完一笔速汇通业务后，高兴地说：“以前至少需要十分钟才能办完的业务，今天不到三分钟就办完了，你们业务处理快了，我等待时间短了，当然高兴了。”其实，让冯女士感到高兴的事就源自业务流程的一个小的改变：从源头上指导客户添好业务单子，审核各项要素，并引导到相应的柜台;同时告知还可以用电话银行或atm机或网上银行进行转帐、汇划等业务的操作。

我所地处繁华居民社区，人流旺盛，商贸繁荣，置业活跃，近年来以服务客户的小差别赢得客户信赖。为落实分行要求，我们行宫所还推出了大堂经理ab角制，确保大堂经理岗位不出现真空。现在，客户业务需求在一开始就得到分解、分流，加上atm自助设备的帮忙，使得客户排队问题得到了有效缓解。

只有差别的服务没有差别的客户。

“80%的利润来自20%的客户”，这个银行经营的二八理论，曾经让很多银行把服务重点转移到为少部分vip客户的服务上，一度忽视了柜台前一般客户的服务。而在我们这里，无论领导和员工都不敢忽视每一位普通客户。“不难想象，这80%的客户服务满意度对银行声誉的影响是决定性的。另外，普通客户可能也有机会带来vip客户，也可能成为vip客户。”所长刘双文这句话，不禁让我想到一个“长尾理论”。“长尾”理论是统计学中的一个概念。简单说就是：许许多多小市场可能聚合成一个大市场。

我认为，一般客户虽然一时不能带来较大的眼前经济效益，但从长远看，会通过服务积累带来社会效益和潜在的经济效益，因此服务好这样的一般客户，我颇下了一番功夫。

对于一般客户，重点是要控制排队人数。为避免客户排队时间过长而产生焦虑情绪，为此刘所特别制定了解决柜面排队问题和例外情况处理的办法。当排队人数超过“警戒线”时，大堂经理就要注意稳定客户情绪，同时要求柜员采取先入为主、主动处理的办法，与下一位客户作一个沟通，诸如，“对不起，让您久等了”。遇到有客户提出有急事要先办理业务，大堂经理一般采取两个办法：一是征得客户同意后向排在前面的其他客户说明原因，征得同意后安排优先办理，并向让位的客户致谢;二是安排客户到vip专柜办理业务。

只有无限的用心才有客户的忠诚。

在我们行宫所，vip与一般客户之间的差别服务，重点体现在硬件设施和服务内涵的不同。在服务vip时，客户可以直接使用专门为其开辟的vip窗口，由个人理财经理和优秀柜员专门服务。

vip客户李小姐前几日在的我们建议下尝试七日通知存款，200万元存30天，存活期的话收入480元，采用我们的建议得到收入1080元，李小姐非常满意。

刘双文所长在向我传授该所个人理财中心的经验时，做了很精辟的概括：对vip服务的最大特点就在于，针对客户需求提供的三大服务：了解市场，及时准确的信息服务;挖掘需求，细致周到的理财服务;满足收益，保值增值的专家服务。为此，我做了深入细致的研发，并总结出了一套价值最大话的方法：

1、“定期每月存入”存钱法，适合每月的操作。即每月存入占有一定家庭收入比例金额的一年定期存单，这样到第二年，手里即有了可以当月支取的到期存单，没用的话可以连同新的家庭收入一并存入新的一年定期，解决了定期存单提前支取利息的损失，同时在最大程度上减少因利率上调而遭受的利息损失，因为不论利率上调发生在哪个月份，利息损失期限都锁定在3个月内，比一般的定期储蓄的利息平均损失减少一半，并可以最大程度上减少了因利率上调而遭受的利息损失。

2、“定期123存入”存钱法，适合金额较大的期限稍长的存款，即把存款拆分为不同年限，以10万元为例，3万元存一年，3万元存2年，4万元存3年，一年后把到期的3万元转为3年，二年后把到期的3万元转为3年，这样一来，客户手里拥有的都是3年期的存单，可以拥有较高的利息收入，并可以把提前支取的损失程度减少到最低。

3、“红双喜”存钱法，适合期限较长的存款，为客户推荐新华人寿的红双喜a、c、d款，刚刚走上新的工作岗位时，不了解红双喜产品，经过一段时间的了解后，站在客户的角度上为客户推荐，仅11月份就投保了100多万元，取得了比定期更高的收益。

以上3种存款方法，经过我的试用，客户很是满意，对我行细致入微的服务赞不绝口。

现在，行宫所已经是良乡社区的一枝亭亭玉立的莲花，盛开在社区客户的心中。之所以能够赢得客户的信赖，同时也为自身带来丰厚的社会资源和经济效益，源于我们把客户尊为上帝，坚持“以客户为中心”，坚持差别化服务，针对不同客户需求提供差别化服务，同时挖掘客户需求，为其提供周到细致的理财服务的结果!

共

2

页，当前第。

1

页

1

2

**银行大堂经理工作心得篇九**

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。

**银行大堂经理工作心得篇十**

对待客户的态度关系最后的成绩，毕竟如果做得好，得到客户的认可，做得不好就会让可会失望，客户的评价关系到我们工作的\'成绩，所以在平时的工作就必须要做到对待客户认真负责，热情招待，不敷衍，耐心细心的做好没一点工作，忙碌的工作靠我们自己努力，客户的好感靠我们的热情付出。

在我们线下主要客户是中老年人，所以想要给他们办理业务更需要把一件事情重复多次，并且耐心的告诫客户，让客户知道一点，就是时刻不忘自己的基本任务，完成每天的操作，作为大堂经理就要担当起这番责任。很多业务因为客户的资料不齐全导致工作出现纰漏，为了达到工作要求，我们就必须要做好一点及时完成基本的调查和确认。

对于健康，高度重视，每时每刻都要保证银行监控一直开启，毕竟银行重地，如果没有相应的监管就不能达到基本的工作要点，安全一样很重要，每时每刻都要放在心上，在工作中为了更好的服务客户，我经常会在业务大厅，接待客户想要办理业务，但是忘记了密码，或者要开启一些业务，直接指导，同时很多客户有些疑问也可以让我来解决，对这些问题，也是很有必要的。

时间流逝的很快，忘却了很多记忆，也流逝了很多的过程，我们每天都在朝着自己的工作方向前进，虽然岗位不同，但都有一颗责任心，我一直都是那个愿意在岗位上认真努力工作的人，虽然在这个过程中留下了很多遗憾但是同样也收获了更多的结果。对弈自己今后的工作我会继续坚持自己心中的信念。

把我们为我们分行做更多的努力献上更多的动力努力去做好工作实现自己的价值，不断的提高自己的能力，为了工作顺利，我还一直在岗位上学习，对于管理秉承公平原则，正直原则，一切都为了完成工作任务，达到基本的目标要求，完成基本的操作。在以后工作，我继续坚持。

**银行大堂经理工作心得篇十一**

我参加工作来到咱们\_x银行\_x支行已经工作了十年了，担任大堂经理已经五个月了，作为一名大堂经理我深刻的体会和感触到大堂经理的使命和意义。客户来到我们营业大厅首先映入眼帘的不仅仅是室内的装修环境，而是一张张微笑的脸，一句句亲切的问候。大堂经理是我们\_银行对公众服务的一张名片、大堂经理应有良好的个人形象，文明的言谈举止作支撑、大堂经理是我行营业网点的形象大使，在与客户交往中表现出的交际风度及言谈举止，代表着我们工行的形象，因为我是全行第一个接触客户的人，第一个知道客户需要什么服务的人，第一个帮助客户解决问题的人。所以当我行推出业务时、当客户有需求时，我就和柜面人员积极协商，为客户着想，来合理地引导客户办理业务。由于我行地处城区列车站，流动人口比较多，因此，这里的客户流动性大，现金流动快。所以来我们这里办理速汇通、缴纳电话费、以及其他业务的客户特别频繁。我们的柜员从早忙到晚，工作压力可想而知，既不安全又费心。从我第一天在大堂工作，从开始时的不适应到现在的能很好地融入到这个工作中，我的心态有了很大的转变。刚开始时，我觉得大堂经理工作很累、很烦索，责任相对比较重大，但是，慢慢的，我变得成熟起来，我开始明白这就是工作，每天坐在大堂经理的位置，为客户答疑解惑就是我的工作，大厅里的人和一切事物都是我的工作范围，当我明确了目的，有了工作目标和重点以后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。

当客户坐到我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对，因为我已经熟悉我的工作和客户需求了，在我开始大堂经理的对外工作的前夕，我花了大量的时间在熟悉所有业务，我学习了很多金融基础的业务知识，如何储蓄，开户对公或对个人，怎样密码找回，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一些要点，向不熟悉银行业务的客户解说，例如，在银行办卡的好处：atm跨行取款收不收手续费、储蓄卡有没有年费、以及年费多少和小额管理费如何收等，当我这样向客户作出解释和说明的时候，他们都对我们的业务有了一个大体的了解，并且愿意在我行办理业务，每当这个时候我都觉得很有收获，并且十分高兴。

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，当我在业务上遇到什么问题他们时，他们都会悉心帮我解答，使我大大提高了对银行业务的综合程度，通过这几个月的工作，我深深的融入了支行的企业文化中，融入了这个集体里。我发自内心的热爱我的工作岗位，因为这个岗位非常适合我，由于我的性格比较热情而温和，所以当顾客提出问题时，我能很耐心的听完顾客的疑问，这样我就能很快的知道客户需要的到底是什么?在这样的情况下，我能够快速、清晰的向客户传达他所想了解的信息，大部分的顾客都能与我良好的沟通，在解答问题的过程中，我的业务知识量也得到了提高，而且也起到了分担营业员压力的重要作用。

我深知大堂经理的一言一行都会在第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当的高。要对银行的业务知识有比较熟悉和专业的了解，然后在服务礼仪上要做到热情大方、主动规范，而且还要处事机智，能够随机应变。这对于一个大堂经理来讲，具有很大的压力和挑战性。但是我会在有限的工作时间里，大量的吸收知识与能量，散发出自己的光和热，作为一个金融服务人，我感到非常自豪，因为我有较高水平的领导和亲入一家很好的同事，同事之间的和谐气氛和工作热情都是我积极向上、追求进步的力量，当一切事物都能从不能亲力亲为到可以得心应手时，生命就会变得光辉灿烂起来。我会在这样的集体里不断的充实和完善自我，最终成为一个优秀合格的大堂经理。

作为工行的一名青年员工，从事大堂经理期间我深刻体会到大堂经理的使命和责任，大堂经理服务的好坏直接影响银行的经营效益和外在形象。一名优秀的大堂经理，身兼六职：业务引导、服务示范、情绪安抚、矛盾协调、环境保洁和安全监督。大堂经理作为一个重要的岗位，在客户服务、产品营销等方面具有不可替代的作用。青年员工更要不断学习努力完善自我，提升业务能力。

首先，对工作细节的正确把握是大堂经理必备的基本素质。大堂经理需要对银行业务知识认真学习，在实践中不断深化对知识的理解，充分掌握全面的银行业务，这样才能有足够的基础为客户提供服务，对于来办业务的客户要认真询问，了解所办业务，耐心讲解，细致的助。

其次，在履行自身职责的同时还要讲究工作的艺术。我认为在工作中要做到以下几点：

一、微笑服务。

大堂经理要时刻保持乐观的心态，微笑面对客户，用微笑感染客户、拉近与客户的距离、留住客户。巧妙的使用“笑”的技巧，体现银行客户第一、服务至上的经营理念。练好内功，让微笑带来的温情充满营业大厅，让客户有宾至如归之感。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。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们展开会心的微笑，热情、文明去迎接客户，用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满足他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

二、能说会道。

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。良好的口才和超常的耐心是做好大堂经理工作的基本前提，可以在大堂经理这个平台得到尽情的发挥。“说”要做好三点：一是勤说，即对前来的客户要勤开口，反复讲，全力推介产品;二是能说，即描述业务过硬，讲解准确，不过份夸大，也不刻意掩饰，把工行产品的特点和功能正确无误地推介给客户，三是会说，即讲究服务策略，因人而异，差别营销。在“说”上攒足功夫，可以起到事半功倍之效。另外，对理解力较差和疑难点较多的客户咨询，大堂经理必须不厌其烦要有足够的耐心，把客户当亲人，反复深入浅出地讲解，这样才能得到客户的尊重和信任。

三、善于提问。

凡是进门的客户，都要热情迎接，主动问候，不能有嫌贫爱富的不良心里。要善于揣摩客户心理，对客户异常反应要上前询问，真诚关心，帮助解决。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，最后要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，代表的工行的企业形象。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。此外需勤问柜员，对柜台内现金和业务处理情况了如指掌，以保证及时调整客户到指定窗口迅速办理业务。让客户深切感受到我行的准确、方便、快捷的服务，树立良好的服务形象。

四、察言观色。

大堂经理要有超强观察能力，在工作中做到眼观六路、耳听八方。在服务中要留心听，随时掌握客户需求，收集有价值的金融信息，认真记载大堂工作日志，总结提出后及时向领导汇报。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。深化大堂经理服务内涵，全面提升大堂经理服务能力。

五、积极主动。

大堂经理的工作性质要求员工在工作时要积极主动。大堂经理必须养成勤走动的习惯，要在大厅内及atm区域来回巡查，及时掌握大厅内外总体情况。通过与客户零距离的看、问、说，疏导客户，维持秩序，了解信息，调整服务方式。及时为客户提供全方位的服务需求，发挥大堂经理不可或缺的作用。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。

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。

**银行大堂经理工作心得篇十二**

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。

1委婉处理法。

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。

2参与处理法。

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。

3高层处理法。

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。

4就地解决法。

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：“……”

5实际补偿法。

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。

**银行大堂经理工作心得篇十三**

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。

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