

大堂经理工作心得体会(通用7篇)

在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。记录心得体会对于我们的成长和发展具有重要的意义。那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

大堂经理工作心得体会篇一

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，大堂经理就一定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，大堂经理一般采用两个办法：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。

大堂经理工作心得体会篇二

做为分行山路支行的大堂经理，有幸成为本次培训的第一期学员。4月27日，我和同事杨扬抵，来到美丽如画的国家会计学院，接受为期两天的大堂经理服务技能提升培训。

此次培训主讲是来自美国著名金融咨询机构ptc公司在我国唯一指定代理—“千轩机构”金牌讲师女士。刘女士既具有深厚的案例分析与理论基础，又具有丰富的金融专业知识和产品分析能力以及长期国内外高端客户营销服务经验。短短两天的培训紧张而丰富，既有金融市场分析，又有待客之道讲解；既有工作观念的疏导，又有服务理念灌输；既有金融营销理论的发展，又有营销技巧的指导。特别是一幕幕丰富多彩引人入胜的实战案例，即教会我们掌握实际工作中各种技巧，又留给我们无尽的思考。

有形的意识，无形的服务

服务是永恒的主题，瑞银的电梯和汇丰的凳子启发我们工作中要勤于思考，充分研究客户心里，识别客户需求，以客户需求为导向，关注客户情感需求，注重每一个工作细节，学习以客户为中心的现代商业银行服务理念，小学教师师德论文，就业指导课心得体会，树立正确的职业化意识与积极的服务心态，积极工作，主动服务。客户来到我行□20xx年学校安全工作总结，给他印象最深的不是我们的硬件设施，而是我们“润物细无声”的服务。

因为专业，所以更好

作为客户来到我行第一接触到的大堂经理，亲和的同时更加专业才能吸引和维系更多的客户，这就需要在我们在工作之余研究金融市场，熟悉金融产品，对每一档在售理财的产品结构优点卖点拈熟于心。

课堂的互动让我深切感受到兴业有一个如此精诚的团队，每一位同学都那么出色，同时更加深了自己学习专业知识，提高自身素质的紧迫感。

金融离不开团队

作为大堂经理，工作中要顾全大局，协调内外，金融离不开团队，课程中细化了的与客户经理和柜员沟通交流的方式方法让我们受益匪浅，良好的团队精神和凝聚力不仅能牢牢的维系我们，更能吸引和感动客户。所谓：“独乐乐，与人乐乐，孰乐？”曰：“不若与人”。

成都的同事

同桌有两位同事来自成都，虽然她们已开始正常工作，但自汶川大地震以来她们没睡过一天好觉，报到当晚在学院公寓里还感觉床在摇晃，上课时她们手机上还不时有关于余震的短信。看着她们心有余悸相互对视的眼神，真诚的对她们说：“放心吧，我们与你们同在。”

家有同行

我家令一半恰是同行，培训结束一回家见到他就把此次培训所见所闻所感所想喋喋不休兴致勃勃的罗列出来，他好不容易插进一句话：“你每次培训回来，都像是输了一瓶营养液，打了一针强心针。”哈哈，大学生创业政策，知妻莫若夫。每次出来学习，都感觉知识的海洋如此浩瀚，正像高尔基说的“我扑在书籍上，就像饥饿的人扑在面包上一样。”每次培训结束都觉意犹未尽，没有吃饱，更为明天的工作摩拳擦掌。

时代在前进，金融在发展，当我们的竞争对手不再墨守成规，当我们的客户不再一成不变，我们的服务工作更需要优化创新。国人的投资观念和资产管理方式正在发生改变，这将给我们银行业带来更多的遇。

来兴业马上就一年了，近一年的工作学习生活让我终生受益。今后的生活更需认真工作，努力学习，不断提升生活品质，提高工作质量，用心智维系客户，和客户一起实现我们的理想和梦想，和客户一起成长，和兴业一起成长。

大堂经理工作心得体会篇三

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：

- 1、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。

- 2、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。

3、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已，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。

4、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。

大堂经理工作心得体会篇四

我行在12月14日上午安排到沈阳参加了明星大堂经理服务经验报告会，这次学习给我的感触很深，让我学习到许多经验。我们是客户进入银行之后接触到的第一位工作人员，其服务直接影响客户对我行的印象。我工作以来，不断加强对礼仪与业务的学习，使其我能向客户提供优质高效的服务。通过参加学习，我出以下几点心得：

一、眼睛要“明”

作为营业大厅的现场管理者，大堂经理必须眼观六路、耳听八方，时时刻刻关注客户的需求，起到维持秩序、引导分流的作用。当客户进入营业大厅时，大堂经理要以真诚的笑容进行迎接，让客户感受到热情的服务。当客户等待办理业务时，大堂经理要关注客户所办理业务的类型，对有不同需求的客户进行引导：对于有信贷需求的，引荐信贷人员接待洽谈；对于持银行卡办理小额取款业务的客户，将其引导至atm机以减轻柜面压力；对于办理转账、汇款业务的客户，先指导客户在填单台填写好各种单据，避免客户长时间占用柜台。当客户对服务出现不满情绪时，要及时把客户引导至相对封闭的区域，了解客户投诉原因，快速稳妥地处理客户提出的批评性意见，避免客户与柜员发生直接争执。

二、心思要“细”

首先要细心解答。作为大堂经理，必须具备的一个素质是：熟悉本行的业务流程和金融产品，能够随时解答客户的各种业务咨询。办理贷款需要什么手续？开立银行结算账户需要什么材料？存款利率是多少？当客户问到这些问题的时候，大堂经理要能够热情而准确的给出答案，及时为客户答疑解惑，这样才能够体现出我们银行服务的专业化。其次要细心指导。当客户在填单时遇到不解时，大堂经理要耐心的进行指导，指导时要注意语气与措辞，避免使客户产生不悦情绪；并且一

次性要指导完毕，避免客户多次填单。

三、手脚要“勤”

首先要勤于问候，当客户在大厅等候时，大堂经理要对客户一一进行问候，为等待时间较长的客户送上茶水、报刊杂志等，缓解客户的焦躁情绪。其次要勤于营销，大堂经理要根据客户的需求对本行的金融产品进行宣传与推介，争取吸取优质客户，增加支行存款。在客户排队等待办理业务的时候，大堂经理可以适时的为客户递上我行的宣传单页，主动地向客户营销我行的金融产品和交易方式，为其当好理财参谋。

大堂经理不仅是工作人员，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。

大堂经理工作心得体会篇五

员工综合素养的高低直接影响银行的发展。银行员工熟知金融知识、有外语会话水平、知晓运算机、熟悉自己的客户，这在招商银行比较普遍。但目前我们是否也同样具有这种素养？所以要常常开办外语、法律法规、金融常识、客户管理培训班，让员工有随时接受再教育的机会，真正打造学习型团队。重视员工岗前培训。招商银行一样坚持员工上岗前要有三至六个月的岗前培训，并且有模拟业务系统配合教学，即在上岗前把员工打造成企业需要的模式。培训部门添加模拟业务系统，编制员工岗前培训教程，使岗前培训工作更加完善，避免员工到网点后在岗培训，影响业务水平和服务质量。

强化规范礼仪培训。组织员工对礼仪知识、文明用语和举止外表等进行规范化培训，实行集中式、正规化、全方位的强

化训练。同时加强业务技术培训与考核，以提高服务效率。进行上岗培训和岗位练兵，定期进行考核及专业技术比赛，要求员工业务上做到“好、快、准、严”，达不到标准不能上岗。通过严格的技能培训，使员工学会业务操作的技能，熟练、准确地操作各种业务。

招商银行已经建立起长期有效的服务培训机制，重视提高员工的综合素养，柜员在为客户办理业务进程中，根据客户经济情形，导向客户的金融产品需求，使本来办理储蓄业务的客户，又在柜员的引导下办理了信誉卡业务、理财业务或其他业务，使服务具有了衍生、增值的功效。

加大监督的力度和广度，形成多层面全方位立体化的监督体系。文明服务工作要做到常抓不懈，才能保证优质服务水平和质量的不滑坡，不坚定。除了制定和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。招商银行除了分支行日常服务监督以外，还聘请了第三方服务监督机构和专职监督员定期或不定期检查，并对检查结果进行通报，各网点对通报的问题及时整改。

优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。营业场所是银行的窗口，小小窗口反应出的是银行的整体面貌和良好信誉，客户在这里究竟得到了怎样的服务，只有通过明查暗访才能知道真相，因此，明查暗访是保证优质服务不走过场，不摆花架子的一个好办法。以普通客户的身份，通过看、听、查、问等方式，常常对营业网点的服务环境、服务态度、服务质量等进行明察暗访，并广泛征求客户意见和建议，解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个工作环节，建立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。

大堂经理工作心得体会篇六

实施一系列规范化服务。1、是要在员工中灌输“服务兴行”

的思想，要求员工树立强烈的服务意识，以先进的经营理念、规范的管理模式武装员工思想，把国际商业银行工作作风的一丝不苟，规章制度的铁面无私，规范管理的一板一眼，作为学习借鉴的榜样。2、是服务环境规范，从办公营业场所的装璜、摆设到办公用品的配置，都统一规划、统一风格，力求烘托出企业文化氛围。3、是员工形象规范，要学习职业礼仪知识，从站立姿势、接打电话、待人接物到与客户交往，一招一式地演练，培养职工良好的礼仪素质。倡导员工在单位要成为优秀行员，在家庭要成为模范成员，在社会要成为良好市民，要具备高尚、美好的品德，置身于文明社会的前列。4、是柜台服务规范，对网点负责人、大堂经理、临柜人员的日常事务划分职责，对员工营业期间的服务言行和劳动纪律作详细规定，如临柜人员上班提前10分钟到岗，着装整齐，面带微笑，态度热情，站立接柜，起立送客，文明用语伴随整个业务过程。

第四篇：建设银行之大堂经理心得体会

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。

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，大堂经理一般采用两个办法：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化的方法：

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。

大堂经理工作心得体会篇七

本年的各项工作基本告一段落了，在这里我只简要的总结一下我在这一年中的工作情况。

随着年龄的增长和各种工作经验的增多，我对我个人在工作中的要求也在不断的提高。我所在的岗位是农行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知□xx支行有两个储蓄所是最忙的，我那里就是其中之一。每天每位同志的业务平均就要达到二三百笔。接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下，年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

的测试工作，不给整个支行的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了分理处交给的每一项工作。也受到了同志们的好评。我所在的长营储蓄所是分行级的青年文明号。就象所里贾琳同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听知道我们所情况的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们这里这样同志间关系如此融洽的。不论是工作上，还是生活上，同志间都象一家人一样，从没有一点矛盾，如果有意见也是工作上的不同，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一直认为我这个人的先天性格决定了我非常适合在储蓄做，因为我的脾气非常好，而且随着工作月历的增加，做事也越来越学会的稳重。好脾气对所里而言首先就意味着好的服务态度，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。因此我工作

到现在，从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。

位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围还有好几所大学与科研所。文化层次各不相同，他们每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，我这里用另处一名同志的话来解释。“他们来北京都不容易，谁都有不会的时候，帮他们是应该的。”我认为用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快那个胖胖的小伙子态度真不错农行就是好这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。