

2023年大堂经理心得体会(优质10篇)

从某件事情上得到收获以后，写一篇心得体会，记录下来，这么做可以让我们不断思考不断进步。心得体会是我们对于所经历的事件、经验和教训的总结和反思。下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

大堂经理心得体会篇一

银行大堂经理心得体会 最近一周，我基本上都承担着大堂经理这个角色，这也使我充分的体会到培训期间老师所说的大堂经理就是一个银行交警的这个比喻，也深深感受到了大堂经理的不易。

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，我才深刻的体会到了这项工作的不易和辛苦，才品尝到了其中的酸甜苦辣。

了半天了为什么又充不成了，为什么我们事先不告诉他们。这当然一方面是我们的疏忽，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。可每每遇到这种情况，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比，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受到了特殊优待，因为每次来vip客户都有一大堆，他们照样还是要排队，要等待。在与客户解释的过程中，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，换取他们的理解。

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，如要开定期最终决定买理财产品，要开折子的最终决定开卡了，心里就有万分的喜悦，无限的欣慰。虽然这些都是些小事，但是对我来说每天能进步一小步就是莫大的欢喜。

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恰恰又是最欠缺的，因此，我要抓紧时间学习，让自己早日成为一名合格的建行人。

大堂经理心得体会篇二

作为酒店大堂经理，我深感自己肩负着重要的责任，需要全面协调和管理酒店前台运营工作。在这个岗位上，我积累了丰富的经验，也收获了许多心得体会。

首先，作为大堂经理，我始终坚持以客人需求为中心。客人的满意度是衡量酒店服务质量的重要指标，而大堂作为客人入住和离店的首要接触点，承载着很多期望和需求。因此，我时刻关注客人的反馈和意见，确保他们得到个性化、细致入微的服务。例如，在客人入住期间，我会主动询问他们需要的额外服务，如预定交通工具、提供旅游指南等，以增加他们的舒适度和便利度。只有真正把客人放在心上，才能提供卓越的服务，赢得客人的口碑和信任。

其次，作为大堂经理，我注重团队协同效能。在忙碌的工作环境中，大堂前台的高效运营离不开团队协作和合理调度。为了提高工作效率，我定期组织团队培训，提升员工专业水平和服务意识。同时，我也注重与其他部门的沟通和配合，确保各项工作顺利进行。比如，与客房部门保持密切联系，及时处理客人房间需求和投诉。团队的凝聚力和协作能力是保持酒店前台运营顺畅的关键。

另外，作为大堂经理，我更加重视细节管理。细节决定成败，尤其在酒店前台服务中更加明显。为了提供优质的服务，我注意细致的接待礼仪、精确的登记信息和个人化的服务体验，确保每个客人能够感受到个别对待。在解决问题时，我注重思考问题的根本原因，制定相应的解决方案，并借助技术手段提高工作效率，如引入智能化系统进行客人信息管理和查找。只有关注细节，才能满足客人的期望并提升酒店整体形象。

最后，作为大堂经理，我知道领导能力对团队的重要性。作为领导者，我努力激发团队成员的潜能，鼓励他们主动思考和解决问题。我还注重培养和选拔优秀的员工，通过激励措施提高员工的工作积极性和归属感。同时，我也注重自身的学习和进步，通过阅读专业书籍、参加行业会议等方式不断提升自己的管理和领导能力。只有打造一个高效、团结的团队，才能推动酒店业绩的持续提高。

总之，大堂经理是酒店前台运营的中心人物，需要在不同角色中自如切换，全面协调和管理工作。通过关注客人需求、团队协同、细节管理和领导能力四个方面，我深刻认识到作为大堂经理的责任和重要性。我将继续努力，不断完善自己，在酒店前台运营中有更出色的表现。

大堂经理心得体会篇三

作为酒店行业的关键人物之一，大堂经理担负着确保顾客满意度和顾客服务质量的重要职责。实践中，大堂经理扮演着引领团队的角色，协调各部门运作，处理客户投诉，提升整体服务质量等多项任务。在这个职位上，我深深地体会到成功的关键在于有效的沟通和协调能力。

第二段：沟通能力

大堂经理作为团队的领导者，有效的沟通能力必不可少。在

与员工、客户和上级的沟通中，我学到了在不同的情境中应用不同的沟通技巧。当面对团队时，我注重明确传达工作目标和职责，激发他们的工作积极性；当面对客户时，我倾听他们的需求和意见，并提供专业的建议和快速的解决方案；而在与上级的沟通中，我着重把握关键信息，并能够清晰又准确地表达。

第三段：协调能力

作为大堂经理，协调各部门的工作是关键职责之一。我发现，只有通过协同合作才能实现整体效益的最大化。为了有效地协调团队，我定期组织会议，确保信息的共享和沟通无障碍。此外，我积极参与各个部门的日常运作，在发现团队合作问题时及时解决并寻求改进方案。我相信通过协调能力，团队的工作效率和整体服务质量都会得到提升。

第四段：处理客户投诉

大堂经理还需要处理客户投诉。客户投诉经常是出于对服务的不满意，因此我们应该以积极和负责任的态度对待每一次投诉。在处理投诉时，我首先耐心地倾听客户的抱怨，然后向其道歉并解释事情发生的原因。随后，我积极寻求解决方案，并确保问题得到彻底解决。处理客户投诉不仅能帮助提高个人的解决问题能力，还能增强客户对酒店的信任感。

第五段：提升整体服务质量

作为大堂经理，提升整体服务质量是我的最终目标。我认为不断提高服务质量有赖于团队的培训和发展。因此，我定期组织培训课程，提升员工的专业技能和服务意识。同时，我也注重监督和检查团队的工作表现，并及时进行反馈和奖励。通过这样的方式，我可以确保团队成员在服务质量方面不断进步，为客户提供更好的服务体验。

结论：

作为一名大堂经理，我深知沟通和协调能力的重要性，这些技能是实现团队目标、提升整体服务质量的关键。通过在工作中的实践，我不断加强对客户需求的理解，提升自己的处理烦恼和逆境的能力。在未来，我将继续努力提高自己的职业素养，提升整体服务质量，为客户提供更优质的服务体验。

大堂经理心得体会篇四

大堂经理作为酒店管理层的的重要一环，始终担负着维护整个酒店形象和提供优质服务的重要责任。在这个岗位上，我有幸工作多年，积累了一定的经验和心得。以下是我个人对于大堂经理职责的体会，希望能对其他从业者提供一些参考和启发。

首先，作为大堂经理，我们必须具备出色的管理能力。因为大堂对于整个酒店来说，是客人交流的桥梁和信息的中转站，我们需要管理大堂前台、门童、行李员等各个部门，确保他们工作井然有序，为客人提供高效的服务。在这个过程中，我们需要制定明确的工作流程和规范，进行员工培训和考核，确保每个环节都能得到有效的管理和监督。此外，大堂经理还需要注重人员配备和调度，根据工作量的变化和客群需求，合理安排人力资源，确保大堂工作的顺利进行。

其次，大堂经理要注重细节和服务的品质。酒店行业是一个服务行业，我们最重要的责任就是为客人提供舒适、满意的服务体验。作为大堂经理，我们需要尽可能地关注细节，从客人的需求出发，为他们提供个性化的服务。无论是主动为客人提供帮助和指导，还是主动关注客人的需求并主动提供解决方案，都能在客人心中留下深刻的印象，提高客人对酒店的满意度和忠诚度。因此，大堂经理要注重培养团队的服务意识和态度，提高服务人员的专业素质和综合能力，使酒店的服务质量能够持续提升。

再次，大堂经理要善于处理突发事件和矛盾纠纷。酒店行业是一个充满变数的行业，难免会遇到各种突发事件和客人投诉。作为大堂经理，我们需要具备灵活的应变能力和决策能力，能够及时做出正确的决策和处理方式。在处理突发事件和矛盾纠纷时，我们不仅要站在酒店的角度考虑，更要能够客观公正地对待问题，尽量做到客人满意、员工公正。同时，大堂经理还要善于沟通和协调，与客人和员工建立良好的沟通渠道和关系，以便更好地解决问题和减少纠纷的发生。

最后，大堂经理要不断学习和更新知识。随着社会的不断发展和人们需求的变化，酒店行业也在不断更新。作为大堂经理，我们要紧跟时代的发展步伐，了解最新的行业动态和趋势，不断提升自己的专业素养和知识能力。只有这样，才能带领团队应对各种挑战和困难，保持酒店的竞争力和市场占有率。因此，我们要始终保持学习的态度，多参加行业培训和学习交流活动，及时补充自己的知识和技能。

综上所述，大堂经理的职责是十分繁重且重要的，需要我们具备出色的管理能力、注重细节和服务品质、善于处理突发事件和纠纷、不断学习和更新知识。只有这样，我们才能在酒店行业中脱颖而出，为客人提供优质的服务体验，为酒店的发展做出积极的贡献。希望我的体会和经验能够对其他大堂经理从业人员提供一些参考和启发，共同促进酒店行业的发展。

大堂经理心得体会篇五

大堂经理是一个银行的形象代言人，当客户踏进银行大门时，直接进入客户视线的第一人就是大堂经理。因此，大堂经理的服务态度和服务质量至关重要，做好大堂经理工作对银行来说也非常重要。

要想成为一名优秀的大堂经理，不仅要练好外功，还需要勤练内功做到内外兼修。大堂经理概括为身兼六职：是业务

引导员、服务示范员、情绪安抚员、矛盾协调员、环境保洁员和安全监督员。

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。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。

大堂经理对银行业务知识的掌握要充分并全面，这样才能有足够的基础为客户提供服务，否则一问三不知，大堂经理就形同虚设。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。

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，谁对谁错并不重要，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。

我行一向奉行服务源自真情的宗旨，为客户提供贴心周到的服务。在这个过程中，微笑便扮演着不可缺少的角色。作为一线服务人员，平凡的岗位，平凡的工作，为使每个客户都能感受到我行的优质服务，同事们每天都坚持用真诚的微笑对待每一个客户，虽然有时会遇到无理取闹的客户，但我们都始终坚持用真诚的微笑耐心地为客户讲解，让客户真正感受到我们的真情服务。

一篇文章曾这样说过：人生以服务为目的，服务是一种美德，是一种快乐；服务别人，得到的是自我价值的肯定。通过自身对大堂经理工作的亲身体会，自身对服务有了一定的认识，看似平凡而普通的大堂服务，其本身蕴藏着丰富的内涵和价值。就像我在和陌生人交往的时候喜欢首先问对方是哪人一样，感觉每个地方的人有每个地方人的特点，这样了解后才可以更好的和对方沟通。

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。以最大的热情服务客户,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。

大堂经理心得体会篇六

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。下面是小编准备的银行大堂经理工作心得体会,欢迎阅读。银行大堂经理工作心得体会

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理。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。

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体会

我行一向奉行“服务源自真情”的宗旨，为客户提供贴心周到的服务。在这个过程中，微笑便扮演着不可缺少的角色。作为一线服务人员，平凡的岗位，平凡的工作，为使每个客户都能感受到我行的优质服务，同事们每天都坚持用真诚的微笑对待每一个客户，虽然有时会遇到无理取闹的客户，但我们都始终坚持用真诚的微笑耐心地为客户讲解，让客户真正感受到我们的真情服务。

一篇文章曾这样说过：人生以服务为目的，服务是一种美德，是一种快乐。服务别人，得到的是自我价值的肯定。通过自身对大堂经理工作的亲身体验，自身对服务有有了一定的认识，看似平凡而普通的大堂服务，其本身蕴藏着丰富的内涵和价值。就像我在和陌生人交往的时候喜欢首先问对方是哪人一样，感觉每个地方的人有每个地方人的特点，这样了解后才可以更好的和对方沟通。

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。

记得有这样一个小故事，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。以最大的热情服务客户，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。

银行大堂经理工作心得体会

作为大堂经理其中很难的就是处理客户投诉，可以称之为一种艺术吧，在这里我想谈谈心态。

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xx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。

无论上班时遇到什么样的客户，下了班，就全都忘了吧，或者当作笑谈和朋友调侃一下，记住的是经验，但不要对这样的不愉快念念不忘。

大堂经理心得体会篇七

近年来，随着旅游业的迅速发展，酒店业成为了各大城市经济发展中的重要组成部分，在这个庞大的行业中，大堂经理扮演着至关重要的角色。然而，有时候一些大堂经理在自身职责范围内违规的情况也不少见。作为一个经验丰富的大堂经理，我曾经犯下过一些违规行为，这些事后让我深感愧疚，同时也让我对职业道德有了更深入思考。在此，我想通过这篇文章来分享我个人的心得体会，希望借此警醒自己和其他同行，铭记职业道标的重要性。

首先，作为一名大堂经理，我回顾过去自己违规的心得体会，

最重要的一点就是要时刻保持职业道德感。酒店行业是一个服务行业，我们的每一次行为都代表酒店的形象和态度，因此我们应该时刻以服务为宗旨，为每一位客人提供最优质的服务。在之前的一次经历中，因个人的情绪波动，我对一位客人态度冷淡，让对方的入住体验大打折扣。事后，我意识到了自己的错误，因为每一个客人都值得得到我们的真诚对待，无论他们的身份和背景如何。

其次，违规行为常常是因为个人利益和道德之间的权衡出现偏差。作为大堂经理，我们有时候会面临一些考验，比如收取小费来换取更好的服务，或者打折给熟悉的客人等等。然而，我们不能因为个人的私利而违规行事，我们的职责是保持公正和公平。我曾经因为个人的奖金考核而给某个客人提供了特殊的优惠，结果导致其他客人的不满和投诉。经历这一事件后，我深刻认识到，大堂经理应负有为每个客人提供平等待遇的责任，而不能为自己谋取一己私利。

再次，一个大堂经理需要具备应对突发事件的能力。在酒店行业，突发事件时有发生，如火灾、地震等灾害事件。大堂经理作为酒店管理的核心人员，应该具备冷静应对的能力。在之前一次火灾事故中，我因为酒店内设备缺乏保养而导致火灾事故的发生，事后我深感愧疚和责任重大。通过这次火灾事故，我认识到一个大堂经理首先要做好预防工作，并在事发时能及时应对，保证客人和员工的安全。

最后，作为一名大堂经理，我们要时刻保持良好的沟通能力。服务行业中，良好的沟通是关键，尤其是与客人和员工之间的沟通。曾经一次我因为没有及时与客人沟通，导致客人的投诉和不满。通过这次经历，我认识到与客人保持良好的沟通可以及时解决问题，避免进一步的纠纷。同时，与员工之间的沟通也至关重要，我们作为大堂经理应该保持良好的人际关系，给予员工更好的工作氛围和信任。

通过以上的经历和思考，我深刻认识到大堂经理作为酒店行

业中的关键角色，应该时刻谨记职业道德的标准，为客人提供最好的服务。我们要保持公正、诚信和责任感，时刻与客人和员工保持良好的沟通，避免个人私利的冲突，同时具备应对突发事件的能力。作为大堂经理，我们要以身作则，展现出行业的专业精神和职业操守。希望每一个大堂经理都能警醒自己，铭记职业道标的重要性，以提升行业的整体形象和质量。

大堂经理心得体会篇八

大堂经理是酒店管理层中的关键职位，他们负责管理酒店前厅部门，确保客人入住过程的顺畅和舒适。然而，有时候大堂经理也会犯一些违规行为，给酒店形象和客户体验带来负面影响。本文将探讨大堂经理违规的心得体会，并提出改进建议，希望能够引起大堂经理们的反思和警醒。

首先，大堂经理违规行为背后往往隐藏着一些错觉和态度问题。有些大堂经理可能以为自己已经掌握了所有的酒店管理技巧，对酒店的规定和制度持有轻慢的态度。这种态度往往会导致大堂经理在处理客人问题时出现偏差和错误判断。例如，一位大堂经理拒绝了一个客人的合理要求，给客人留下了极其不满的印象。当客人抱怨时，大堂经理只是敷衍了事，没有真正解决问题。这种以自己为中心的态度是大堂经理违规的根源所在。

其次，大堂经理违规行为也与工作压力和个人能力不足有关。在高强度的工作环境下，大堂经理可能会产生情绪失控和冲动的现象。例如，当客人提出合理要求时，大堂经理可能因为无法处理好带有挑战性的情况而犯错，甚至态度恶劣。这种情况下，大堂经理需要反思自己的能力和应对压力的方法，以提高自己的工作效率和管理水平。同时，酒店应该提供适当的培训和支持，帮助大堂经理提升工作能力，应对各种复杂情况。

然后，大堂经理在处理客人投诉和纠纷时的不当行为也是违规的主要表现之一。有时候，客人的要求可能超出了酒店的能力范围，然而，大堂经理却因此产生焦虑和抵触情绪，采取了诋毁客人形象、抵触处理等不当方式。这种行为不仅容易引起客户不满，破坏酒店形象，还可能带来诉讼纠纷和负面影响。对待客人投诉和纠纷时，大堂经理需要保持冷静和专业，以解决问题为出发点，积极寻求妥善的解决方案，让客人感受到酒店的关心和尊重。

最后，大堂经理违规行为的修正需要各方共同努力。酒店管理层应该加强对大堂经理的监督和培训，确保其熟悉酒店规定和制度。同时，鼓励大堂经理提出问题和困惑，及时提供帮助和指导。在客人抱怨和纠纷出现时，酒店应该建立相应的处理机制和流程，为大堂经理提供支持和保障，确保问题得到妥善解决。此外，酒店可以组织团队活动和经验交流，加强大堂经理之间的沟通和合作，形成良好的工作氛围。

综上所述，大堂经理违规行为背后常常存在着错觉和态度问题、工作压力和个人能力不足、处理客人投诉和纠纷时不当等因素。为改善这种情况，大堂经理需要反思自己的工作态度和能力，酒店管理层需要加强对大堂经理的监督和培训。只有通过共同的努力和改进，大堂经理才能更好地履行自己的职责，提供优质的客户体验，为酒店形象和发展做出贡献。

大堂经理心得体会篇九

作为一名大堂经理，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。下面是本站小编为大家收集整理的大堂经理心得体会范文，欢迎大家阅读。

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。

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。

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。

如果把建行比作枝叶茂盛的大树那我就是树上的小鸟，愿意用生命为她的葱茏永远地歌唱，银行大堂经理工作心得。这是我内心最真实的想法，决不是矫揉造作。因为，对我来说，是建行给了我第二次生命，我没有理由不为她的繁荣昌盛贡献我所有的力量。

20xx年，由于身体不好，行里出于照顾的目的，安排我到营业部当大堂经理。因为当时大家对大堂经理的定位和概念还很模糊，认为大堂经理就是坐在大厅为客户解答一些问题而已，应该比较轻松。接到通知以后，生性要强的我感到非常失落，觉得自己成了无用的废物，暗自伤心。没想到的是，正是这个岗位，激发了我全部的工作热情，使我的聪明才智得到淋漓尽致的发挥，人生价值得到了充分的体现。

理念。在摸索中逐渐清晰上岗第一天，我呆呆地坐在大堂办公桌前，不知道应该做些什么，茫然、悲观、失望的情绪压得我抬不起头来。那时候，客户对大堂经理也不了解，远远地看一眼就走开了，根本没人过来咨询。痛苦、压抑的一天终于过去了，回到家里我一头扑到床上大哭起来。第二天，我硬着头皮又坐在了营业大厅。中午时分，一个大娘提个布

包怯生生地走了过来，小声问我可不可以换零钱换整。我连忙站起来说：“可以可以”，然后把大娘领到柜台前，帮大娘把一布兜的零钱换成了整钱。大娘临走时抓住我的手千恩万谢：“姑娘，真是太谢谢你了！我跑了好几家银行，他们都嫌麻烦不给换，还是你们好啊！以后我还要来。”听了大娘的话，我心里比蜜还甜，思想和精神也为之大振！原来，我的工作是有价值的，能给别人提供帮助，能给建行带来客户，能给自己创造快乐。俗话说“予人玫瑰，手有余香”。这不正是我梦寐以求的工作吗？我开始用崭新的目光重新审视这份工作，开始琢磨怎样做一个称职的大堂经理，把营业大厅这一亩二分地经营好、经营红火。

把这三点想清楚后，我豁然开朗，立即付诸行动。然而，说起来容易做起来难，尤其是对从没有做过大堂经理、又没有现成榜样的我来说，困难可想而知。做好一天的服务很容易，难的是恒久坚持，我用雷锋精神来不断鞭策自己，从李向党身上汲取力量：不懂业务知识，我抓住一切机会学习；不会公关礼仪，我自学公共关系学、礼仪服务，每天回家对着镜子微笑，练习表情；为了扩大知识面，我认真学习投资与理财、演讲与口才，功夫不负有心人，很快，我在实践中摸索出了一套行之有效的工作方法，即腿要动，手要快，嘴要勤，眼要疾，嗓要圆，脸要笑，业要熟，脑要记。掌握了这八个要领，在300多平方米、客户熙熙攘攘的营业大厅里，我好比十字路口的警察，眼观六路，耳听八方，接一、待二、呼三，引导有序，指挥若定：好比客户的贴心人，有问必答，有事必办，有难必帮，有求必应。在我的不懈努力下，工作很快见了成效，大厅里秩序好了，气氛融洽了；客户投诉少了，业务量上去了。同志们刮目相看，客户啧啧称赞。

感情，在服务中升华服务是一门学问，也是一门艺术，只有用心去做，才能达到更高的境界：只有真诚，才能换来客户的信任。在六年的大堂经理生涯中，我用真情和奉献与许多客户建立了深厚的感情，赢得了他们的信赖和友情。

20xx年10月，青海省广播电视厅一位离退休干部来到营业大厅，面带笑容地说：“陈经理，你还认识我吗？我去年病时，来您这取款，自己行动不方便，是邻居陪同我来的，是您帮我填写的取款凭条，并帮我取了钱。我就要回上海定居了，今天特地来看看你。”没想到一件小小的、再普通不过的事，让老人如此念念不忘，我非常感动，赶紧扶老人坐下，询问他的近况。原来老人因重病缠身，要回上海治疗。因治病需要一大笔钱，我又帮老人办了张龙卡，仔细地教给他使用方法。老人临走时握住我的手说：“闺女，有机会到上海，你一定要来看我啊！”。

服务，在延伸中完美我深知，对客户的服务是无止境的，只有时时处处做个有心人，把服务融入每细节中，急客户之所急，想客户之所想，才能赢得客户的心。客户到建行来，除了办业务，还会有其他的需求。为了解答一些客户提出的非专业性问题，我经常利用节假日、双休日到附近的医院、供电局、邮政局、移动通信公司等单位学习了解他们的一般业务常识，掌握这些单位的基本情况和所在的方位、地段等，以便为客户提供详尽的咨询服务。有位客户笑称我是万事通，有什么事都喜欢先向我打听情况。有位客户向我打听小桥储蓄所怎么走，我详细地告诉他坐几路车，在哪里下车，附近有些什么标志性建筑物。他感慨地说：“问别人，只告诉我在城北：问你，一清二楚。”我说，我是大堂经理，为客户提供完美的服务是我的追求。为了解决客户的不时之需，我自己准备了一个便民服务箱，备有纸、笔、针头线脑、胶带、眼镜、常用药等，大家笑称是“百宝箱”。就是这个不起眼的百宝箱，为客户解决了不少难题，也为建行带来了不少忠实的客户。许多客户说，到建行来图的就是“家”的感觉。

大堂经理心得体会篇十

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。

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。

5月13日至15日我参加了贵州省分行组织的大堂经理第二期的培训，培训的地点在花溪干校。短短的三天让我收获颇丰，不仅开阔了眼界，还学到了如何做好本职工作，提升服务水平的业务知识，以及如何更好的让客户满意。

贵州省分行十分重视此次培训，给我们安排的老师也是经过精挑细选的。这次给我们培训的老师是磐石企管顾问有限公司的方瀚德方老师。他的授课诙谐机智，旁征博引，妙语连珠，使我们听起来通俗易懂，更好的掌握其内容。我们培训的内容主要有如何识别、引导和分流客户；形象大使的优质服务；营销技巧与话术大全；分流管理技巧；客户投诉处理技巧、实战演习等等。

为了加强大家的团队协作精神和凝聚力，方老师把我们分成八个小组。我们这些培训的学员都是来自贵州各个地区，因此都互不相识。分组竞赛使得陌生的学员在短短的时间内形成一个团队。而且方老师竞赛的方式比较独特，大家积极发言，发言或者讨论积极的、正确的给予一次抽牌的机会，根据最后牌的分数来决定冠亚军。这种灵活的、诙谐的教学方式让所有学员在三天中事半功倍，不管是从思想还是从知识方面都有了比较大的提升。这几天我所学到的东西主要从以下几个方面概括：

一、态度决定一切

要做好一件事情，态度是先决条件。就算你再有知识、再有能力，但是你没有一个好的态度，你也不会成功的。作为一个大堂经理，我们需要的是热情与改变。我们要把每一天都当做是自己工作的第一天来面对。不要被生活中、工作中的琐碎之事磨灭的自己的最初的热情与目标。只有我们充满了热情，我们才能在自己的岗位上快乐的工作。就像方老师说的，有快乐的员工，才有忠诚的客户，才有赚钱的股东。要想改变萎靡不振，浑浑噩噩的工作状态我们需要做到以下三方面：提供客户希望得到的服务，提高客户的满意度和忠诚度；提高我们的销售能力，提升网点业绩，实现银行零售业务愿景；提高员工满意度，激发员工的潜能。

二、形象的重要性

大堂经理就是银行的形象大使，客户进入网点第一个接触的就是我们。因此，要想给客户带来好的印象必须从我们的仪容仪表做起。爱美知心人皆有之。一个仪容仪表较好的人，往往会给人愉快舒服、赏心悦目的感觉，也会使大堂经理的亲合力得到较好发挥，顾客也会放弃戒备心理，主动配合接受服务。工行的大堂经理是为客户服务的最前台，客户对工行的第一印象一定意义上取决于大堂经理的仪容仪表，也是感受工行社服务好坏、做出服务选择的依据。仪容可以反映出一个人的精神状态，仪表则反映出一个人的礼仪素养。因此，在平时的工作中，大堂经理一定要重视自己的仪容仪表以及肢体语言。同时，大堂经理自己也要不断加强个人文化修养和综合素质的提高，培养出高雅的气质和美好的品德，使自己秀外慧中，表里如一。

三、如何更好的分流引导客户

分流引导客户是大堂经理的重要职责之一。特别是在工行，这一职责显得尤其重要。因为作为全国最大的银行，我们拥有的客户群也是最庞大的。随着经济的快速发展，金融业也逐渐成为老百姓日常生活的一部分，因此，工行每天接待的

客户是数不胜数的。但是我们的柜面资源毕竟是有限的，所有业务都在柜面办理的话会占用过多柜面资源，延长客户等待的时间，从而降低客户对工行服务的满意度。因此，做好分流引导是十分重要的。要分流引导客户，首先是要多问，只有多问了你才会知道他是否属于应该被分流的客户。其次是要善于掌握客户需求，这样才能成功引导客户。三是要想客户之所想，急客户之所急，这样才能提高客户的满意度。

四、识别优质客户与营销客户

优质客户才是真正能给我们工行带来最大利益的客户群。因此，加强对优质客户的服务大堂经理的又一重要职责。现在工行的叫号机有识别优质客户的功能，因此，在bb机提示过后大堂经理要积极主动的将优质客户引导到贵宾理财区，了解客户的需求，然后将优质客户转介给客户经理进行深入的维护。

营销客户也是大堂经理的一个职责，方老师主要是从基金营销和保险营销两个方面入手，交我们如何处理客户拒绝接受营销的情况，该使用什么样的话术才会打消客户的疑虑与拒绝。比如客户说他不需要保险，那我们就要把保险特点说出来，因为客户说他不需要保险是因为他没有发现他的需求。人生处处是保险，谁也无法预料自己下一步会遇到什么，保险就是给健康的人买的。我们就要把他的需求挖掘出来。总之，作为大堂经理，要在实战中提高自己的营销能力，为网点的发展，为工行的发展奉献自己的一份力。

五、正确处理客户投诉

最后老师给我们讲述了大堂经理在工作中遇到的最烦心问题—客户投诉。处理客户抱怨要遵循以下几个原则：先处理心情，再处理事情。不回避、第一时间处理；了解顾客背景；找出原因，界定控制范围；设定目标；取得授权；必要时让上级参与，运用团队解决问题。寻求双方认可的服务范围；不作过

度的承诺;交换条件;必要时，坚持原则。在理论的基础上老师给我们讲了很多生动有趣的案例，使我们茅塞顿开。

培训结束后，我的行囊装满了这几天的收获，我相信这些收获会在以后的工作中慢慢展现他的作用的。今后，我仍要进一步的加强自己，多学习才会多进步，才会在自己的岗位上体现自己的价值。