

2023年大堂经理个人工作心得体会总结(优秀18篇)

学习总结有助于培养自主学习的意识和能力，提高学习的自觉性和主动性。在学期总结中，我们可以从不同角度对学校、老师和学习进行评价，下面是一些相关的范文。

大堂经理个人工作心得体会总结篇一

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：“……”

大堂经理个人工作心得体会总结篇二

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。

大堂经理个人工作心得体会总结篇三

银行大堂经理，他的言行举止和服务质量是银行形象的一个缩影，肩负着协调银行和客户间关系的重任。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。

大堂经理个人工作心得体会总结篇四

在大堂经理这份工作上已经坚持了半年了，这半年的时间给我带来了许多新的改变。这些改变让我整个人也越来越好了一些了。不管是在观念上，还是在处理事情的能力上，都提升了不少。此外，我也认识到想要做好这份工作，责任感是一定的，同时不可或缺的还有我们对这份工作的执着和热爱、以及在工作上的热情和激情。

还记得自己当初被提升为大堂经理的时候，我并没有高兴很久，反而是反省了自己几百遍。走到了这样的一个岗位上，我第一个感觉是开心的，但是之后紧接而来的是过度的焦虑，我怕自己做不好，怕自己有些地方做不到位，所以我连着反省了自己好些天，一直在找自己缺乏的地方，希望能够尽快弥补起来。

后来很幸运，在领导以及各位同事们的帮助下，我逐渐克服了这种新上岗的焦虑感，我也逐渐明白，每一个人不管在什么岗位上，都是从零开始的。只有在不断的学习中，我们才有可能真正的有一些新的成绩了。作为大堂经理，首先也是要从最简单的开始做起，一点点往上面去累积，才有可能达到自己的预想。

在这次工作当中，我感受很深的就是做这份工作要有耐心和细心。虽然说做任何工作，这两点都是不可缺少的，但是在银行里，这两点对于我们银行工作人员来说是非常重要的。平时我们接待的人比较多，加上银行里也经常来一些年龄比较大的中老年人，有时候有些事情的确不是很容易处理，所以这也就要求我们的耐心了。只要慢慢去解决，这件事情也是可以解决好的。

作为一名大堂经理，最不应该有的就是心急。俗话说“心急

吃不了热豆腐”，这一点是非常符合我们这一项工作的。银行工作是一份很严谨的工作，容不得一点点的松懈和粗心，所以在这份工作当中，我一直坚持的都是保持一份细心和耐心，高效的解决每一个问题以及工作。在这段时间里，我认为自己在工作专业上还是有一些提升的，比我之前进步了不少，也长进了不少。

我对未来的工作也充满了更多的信心，我会带着这一些期待和支持，努力的往前的。希望我能够在这份工作上实现自己最大的价值，不辜负那么多人的期望和包容，努力的创造出一份财富来！

大堂经理个人工作心得体会总结篇五

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。

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！

大堂经理个人工作心得体会总结篇六

根据学校有关规定，我于20__年__月7日至20__年__月17日到__支行营业部实习。在为期一个多月的实习时间里，通过单位指导老师的帮助，我熟悉了银行大堂经理及综合柜员的主要工作，加深了我对银行经营管理理念的理解，掌握了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。

二、实习内容

(一) 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。

(二) 学习银行基本业务操作

在学习各种相关银行知识的同时，我还积极向综合柜员学习银行基本业务操作。因为现在银行是实行的是柜员制，所以我并没有机会去进行实时操作，所以能做的就是将培训时的技能操作和综合柜员的操作结合起来，寻找两者的不同，并记录下不同业务类型的交易码和分析码及特殊业务的类型。但是就是从旁边的学习中，我同样学到了很多的东西。当银行提出从以产品创新为中心到以顾客为中心转变的原则时，就是对业务员最大的挑战和考验。业务员所要求的不仅是熟练的业务操作，更应懂得如何同顾客交流，为顾客服务，服务优于管理，一个好的管理者更是一个好的服务者。起初对于那种一张报纸，一杯茶的管理者的生活在这彻底改变，报纸是了解客户，了解银行的手段。茶是服务于客户的。

(三) 大堂经理营销技巧及解答客户咨询

在实习的大部分时间里，我除了跟综合柜员学习银行业务，分钞、扎钞外就是跟大堂经理学习大堂营销技巧，维持大堂的排队秩序及解答客户的咨询。在大堂工作要特别注重礼仪，礼仪是人们在交往活动中形成的行为规范与准则，成天与客户打交道的大堂经理，代表着企业的形象和名誉，所以一切都要小心谨慎。经理告诉我要做好大堂的礼仪工作，就必须做到以下四个方面，干练、稳重、自信、亲和。

营业中的礼仪主要有四大内容：(1)解答客户问题。(2)营业中分流客户。(3)维护大堂秩序。(4)适当理财产品的营销。其中解答客户问题就要求大堂经理必须了解银行的每一业务及其操作流程，所以要想做好一个大堂经理，必须拥有丰富的知识面。

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，并且能进行基本操作外，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。

大堂经理个人工作心得体会总结篇七

在刚刚过去的几个月中，我有幸来到__商业银行实习。

即将毕业，竞争激烈的毕业求职也摆在了眼前，对于像我这样从未真正走出校门、接触社会的学生来说，这次实习给了我一个很好的学习机会，让我亲身体会到了工作的滋味，为即将开始的职业生涯提前做好准备。

在农商行实习期间，我主要学习了综合业务处理系统，熟悉了银行的会计科目，在练习操作中，我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，我对实习的主要工作内容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认识。

以下是我在工作中的一些体会和心得：

一、银行工作需要严谨的工作态度。其实做任何工作都应该认真细致，尤其是在银行，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。比如在填写单子时，每一次，都必须确保汇款时间、金额、汇款人和收款人账号等各项要素准确无误。

二、讲究分工合作，工作程序详细具体，每一步骤都有一定的操作规范。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。

三、与同事的相处与交流很重要。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，这样大家才能齐心协力地搞好工作。与人沟通的技巧，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，各位领导都非常耐心地教导我，让我不但提高了业务水平，也学到很多待人处事的道理。特别感谢办公室里的领导们，在繁忙的工作中抽出时间，在工作上给我指导，向我解说业务知识，在生活上给予我很多关怀。

大堂经理个人工作心得体会总结篇八

20__年x月x号开始为期一个月的时间在__银行__支行进行了毕业实习。在__银行__支行实习期间，在单位指导老师的帮助、指导和教育下，我熟悉了__银行的主要经济业务活动，系统地学习并较为深刻地掌握了__银行各方面的实务工作，对关于银行经营和管理的理论知识和各方面实际工作能力都得到了不错地锻炼和提高。也明白了理论与实践相结合的重要性。

一、实习的目的

1)通过在__银行实习进一步了解和巩固在学校期间所学的各门金融学课程的基本理论和基础知识，学会理论联系实际，增强自我解决实际问题的能力。

2)通过在__银行的实习，达到学校的社会实践要求，并在单位指导老师的指导、帮助和教育下，熟悉__银行的主要经济业务活动，较为系统地学习银行个人金融管理工作和日常业务的操作流程。

3)通过在__银行的实习，学会如何更好的适应新的工作环境以及端正自我的学习及工作态度，为更好的走入社会打下坚定地基础。

二、对于银行的认识

关于__银行的业务

商业银行业务是__银行的传统主营业务，包括公司金融业务、个人金融业务及金融市场业务。

1)公司金融业务

公司金融业务为__银行业务利润的主要来源。包括存款业务、贷款业务、金融机构业务、国际结算及贸易融资业务、其他公司金融业务。

2) 产品服务创新

__银行配合公司客户最新业务需求，组合和创新公司金融产品；加大与金融同业的产品合作，积极开展同业间公司信贷资产的转让业务；推出融易达(基于应收账款的融资服务)、通易达(应收账款质押开证)、融信达(基于投保出口信用险的应收账款的融资服务)和融货达(货物质押融资)等产品，进一步丰富了“达”系列贸易融资产品种类。

3) 个人金融业务

个人金融业务为__银行战略发展重点之一。包括储蓄存款业务、个人贷款业务、个人中间业务、“中银理财”服务、私人银行业务、银行卡业务、渠道建设。

4) 产品服务创新

依托全球服务网络和多元化服务平台，__银行为客户提供全方位金融服务，不断创新推出本外币理财新产品。继续推动海外财富管理专柜业务，为客户跨境资产配置提供了便利。

5) 金融市场业务

三、实习过程

在这次实习过程中可以说真的是获益良多，大致上掌握了__银行的各项业务，熟悉了银行日常业务的操作流程以及工作制度等等，从客观上对自己所学的有关银行方面的各项知识和理论有了更深一层的认识。在实习期间，我能够做到虚心学习，认真工作，认真地完成各项工作任务，并与同事建立

了良好的关系，得到了行里员工的一致认可。

实习的工作具体可以分为以下几个阶段：

1) 在银行大堂和顾客接触，了解和满足他们的需求；

在银行大堂跟着大堂经理学习，大堂经理是连接客户、高柜柜员、客户经理的纽带，因此首先就得学习柜面相关知识，才能更好的解答客户问题，引导客户办理相关业务，维持大堂秩序，减轻柜员的工作量，提高整体服务效率。营业中的礼仪主要有四大内容：解答客户问题、营业中分流客户、维护大堂秩序、适当理财产品的营销。在此段时间我学会了如何跟顾客进行沟通，如何使顾客对我们的服务感到满意，另外还有就是要尽心尽力地去帮助他们，例如是帮助他们填写单据或是教他们正确使用自动柜员机。

2) 做一些打杂的小工作；

如分类书信，打word文档和excel表格，使用excel公式计算，折对账单等等。虽然是些小工作，但也让我学习了很多。

3) 到营业部学习，了解银行的基本业务及其流程。

四、实习心得与收获

虽然这只是一个月的实习，虽然短暂但却又非常的充实，对我来说，是大学生涯中甚至是人生中很重要的一部分积累和经验，这在我以后的学习和生活中都会发挥着很重要的作用。而且这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会的一个平台，为我今后踏入社会奠定了良好的基础。而尽快实现角色的转变，是作为一个大学毕业生刚步入社会时要面临的首要任务。对此，我们必须端正好自己的心理和态度。

大堂经理个人工作心得体会总结篇九

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：

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。

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。

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。

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。

大堂经理个人工作心得体会总结篇十

初到新正街支行时，工作和生活对我来说都是陌生的，因为那时我连这里的语言都不能完全听懂。报到的第一天，有点紧张和不安，可是我受到了陈行长和同事们的热情接待，随后陈行长安排我学习储蓄业务。

在同事们的帮助下，我各方面进步都很快，对银行工作也有了一个全新的认识。在银行工作特别是前台营业人员，首先要具备的工作态度就是耐心。银行是服务行业，服务态度的好坏是客户对我行认知度、美誉度的根本，特别是来新正街支行办理储蓄业务的退休老人较多，耐心的态度能很好的拉近银行和客户的距离。其次是要细心，银行工作每一笔业务都要帐实相符，做对、做快、做好，这既是对客户负责，也是对我们自己负责。第三是要有责任心。要抱着“认认真真工作，堂堂正正做人”的原则，在实习岗位上勤勤恳恳，尽职尽责。上班期间要认真准时地完成自己的工作任务，不能草率敷衍了事。

这一个月来的实习，我的体会就是个人的发展和能力的进步不

仅需要高超的技能，更需要对工作的忠诚和以工作为中心的职业精神，即做事能沉得下心。这主要体现在日常工作的许多小事上，从细节处入手。在金融市场激烈竞争的今天，除了要加强自己的理论素质和专业水平外，更应该加强自己的业务技能水平，这样我们以后才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。在这个信息爆炸的时代，知识更新太快，靠原有的一点知识肯定是不行的。我要在以后的工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，虚心请教他人，并做好笔记认真的去理解分析。

从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定距离的。虽然这次实习的业务多集中于比较简单的前台储蓄业务，但是，这帮助我在银行的基础业务方面有了一个比较全面的了解。在业务中一分钱都要算清楚，不能因为钱少就忽略不计，避免错帐。俗话说，千里之行始于足下，这些最基本的业务往往是不能在书本上彻底理解的，所以基础的实务尤其显得重要。如果将我在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使自己具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识。

在这段时间的实习中，我基本了解了储蓄业务，一部分中间业务和对公业务，对新正街邮储银行的业务发展有了一点初浅的认识。

就传统业务储蓄来说，经过几十年的发展，各银行都做得比较完美，现在都是在开发新产品和服务质量上改进。我行现有的储蓄品种有绿卡、绿卡通、活期折、一本通、淘宝卡、定活两便、零存整娶、整存整取等品种，这基本能满足现阶段客户的需求。新正街支行的同事们服务态度都比较好，特别是陈行长，遇到不明事理的客户吵闹时，他总是耐心解释，直到客户满意。握手言欢的离去。服务质量没有，只有更好，客户是银行的利润之源，树立以客户为本的服务理念，是一家银行在激烈的市场竞争中赖以生存的基础。客户到银行办

了业务应该是一个享受良好服务的过程。要想让客户享受到良好的服务，我们在为客户办理业务的过程中，就要站在客户的角度来想问题，营业人员不能为了完成自己任务而作出损害客户利益的事情。

要想客户所想，急客户所急。比如当一个客户抱怨因不知道她老公的卡的查询密码而不能查询明细时，我们不仅仅要解释为什么我行会有这样的规定以征得客户的原谅，更重要的是我们要站在客户的角度来思考，意识到客户最想得到的是如何能查到明细，所以在这时我们还需要在符合相关规定的前提下给客户其他可以查询明细的办法。当客户的需求得到满足时，原来的矛盾也就不存在了。我很赞同这样一句话：搞好服务并不太难，只需要我们做的比客户所预期的多一点。

在中间业务方面，汇兑是邮储银行的优势，因为邮储银行的营业网点遍布城乡，方便农村汇兑，而且品种多样，供客户选择的机会多，并且还有短信回执和附言等特色服务，这就方便了客户，拉近了客户和银行的距离。在我实习的一个月时间里，新正街支行总共办理保险5笔，金额4.3万元。保险业务不理想，客户主动购买保险的不多，很多都是在前台人员做了大量的营销后客户才购买保险，这说明客户对我行的保险业务不了解，这一方面是因为中国特别是农村老百姓传统的储蓄观念强，对资金投资意识淡薄；另一方面也因为我行对保险这项业务的宣传不够，我们的储户应该有很多都不知道我行有此项业务。因此，我认为要加大保险和其他中间业务的宣传，让储户都认识和了解我行的中间业务。另外我行的保险业务种类不是很多，在卖出的份保险中，都是选择了一个品种。我想，品种丰富，有能满足不同阶层客户需求的品种，这样在宣传过程中才能为营销打下好的基础。

另外□pos机，商易通，信用卡这些业务的发展都能很好带动储蓄和对公业务的发展。就商易通来说，它的准入余额是日均余额在10万元以上的客户，是为这些结算类客户提供的优

质，优先和优惠的服务，这可以有效的吸引这部类客户，而且结算类客户资金流动性强，存款以活期为主，这有利于改善我行的存款结构，降低资金成本，也促进我行余额的稳步增长。对这类高端业务的培养也为我行其他业务的开展奠定了良好的客户基础。目前只有农行才发展了商易通业务，这对我行来说是个很好的发展机会。因此，现阶段加大商易通等中间业务的发展尤为重要。

实习期间的工作是忙碌的，也是充实的。生活的空间，须因清理修减而留出，心灵的空间，则经思考领悟而扩展。当我转身面向阳光时，发现天空云卷云舒，我是快乐的。自己不再陷身在阴影里，叹花开花谢。我开始学着从工作中寻找快乐。工作后我一定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，努力学习业务知识，为邮储银行明天更美好而做出自己的努力。

大堂经理个人工作心得体会总结篇十一

时光飞逝，一转眼我已经进入__银行的队伍实习有9个月了。当第一次踏进工作单位，面对这陌生的工作岗位和 workflows，让我自己不觉的有一丝紧张，不知道自己能否去胜任，去完成好自己的本职工作。在实习这段期间，在自己努力学习专业知识，提高专业上的技能，完善自己的业务素质，领导和同事们也都对我们相当照顾，有不懂的他们会耐心、细心的为我们解答。从开始的一无所知，到现在能成为一名能够独立办理业务的综合柜员。不断地学习、熟练业务，才能让我们成为合格的柜员，合格的农信员工。我也深刻体会到团队精神、与客户沟通、处事的协调能力的重要性。这些都是我未来成长过程中的点滴财富的积累。

一、爱岗敬业，刻苦学习

在我第一天进入工作岗位，面对一切都是那么的令我觉得新鲜。同事们对我说：“现在感觉很新鲜，等时间长了，你会

觉得综合柜员其实是很枯燥的。”其实现在的我也能感觉出来，每天重复这基本同样的动作——无数次的清点钱数。可这些并不会打消我对工作的热情，我喜欢忙碌地工作一整天，而不喜欢无所事事的消磨时间。在去年底收款结息的那段时间，一天几百笔业务量，有时候忙的午饭都不能按时吃，可内心中不曾有过一丝怨言，因为这就是我们的工作，作为一名农信的员工这是我们的责任。单位的发展，是在我们每一名员工辛勤的汗水中建立的，我们责无旁贷。热爱自己的岗位，每天都要充满热情的去投入到工作中去，学会珍惜，学会满足。

二、细致工作，微笑服务

柜员窗口有一定的危险性，需要我们时刻的警惕，提高自己的业务知识与实际操作水平，把不必要的失误、麻烦降到最小。精湛的业务技能是一名优秀综合柜员所必备的要求，不要以小而不为，在平常中我们要积累经验，要以一些案例去为己所用，提醒自己。记得有一次我们一名柜员收到了一张假钱，因为验钞机有时会因为钱币的新旧程度而出现卡机的现象，有时我们就马虎的以为没事而过去了，可这成为大意的代价。特别是要严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。这也是对自己负责。

有的客户对我们的服务称赞，其实这是对我们最好的褒奖，胜过一切，我们也要更加谦虚谨慎，良好的服务质量是我们的本质要求。始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想。针对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质满意的服务。每一次都服务都要用我们真诚的微笑，去拉近与客户之间的距离，让我们的微笑与真挚的服务成为农信最好的名片。

三、以案例为鉴懂得珍惜

前几天在单位看了一本名为“警世钟”的内部书籍。里面记录了吉林农信队伍里面一些典型的犯罪案例。一些员工因为人生观，价值观发生扭变，而以身汗水去拼搏来的，而不是投机取巧。无限的攀比是无尽头的，人要有颗知足的心。当同学，朋友得知我进入的农信上班，他们都投来羡慕的目光，相比而言我算是幸运的。记得在长春培训时候老师告诉我们，在当柜员接触钱时候就把钱看成是纸而不是钱，这个比喻是一种警示，一张属于自己的一百元钱那是自己用劳动换来的，一捆一万，可那不是我的。

对于我们这些新来的员工，还有老员工一样。也许我们并不富有，但想想与很多人相比我们是幸运的。一时的财富换来的终究是一生的悔恨，无论是家人还是单位，你都会成为一名罪人。懂得感恩，珍惜现在所拥有的一切，努力的为了农信的未來去奋斗，在工作中体现你的价值。农信的光需要我们去照亮，而不是为自己的一时去阴埋。

四、建立企业文化发扬__品牌

一个企业的健康可持续发展，不单只是围绕着经济利益的提升，注重价值观，而更要重视文化价值观。特色的企业文化是企业发展必备因素，在人事管理，团队协作，服务理念中也起这积极的作用。

在我工作这段时间，不能说我没感觉出信用社所特有的文化内涵，可我觉得还是有许多地方是值得改进提升的。作为企业的员工，一味的工作而缺少文化活动，这样不利与工作的积极性，适当的文化活动可以促进职工间交流，激发工作的热情。每年定期的组织一些信用社之间的业余比赛，比方篮球，台球，歌曲，写作等等，培养一些有意的兴趣爱好，而不是忙完工作回家无所事事。但企业文化绝对不是些活动所能概括的，它是一种能根深蒂固植入员工内心的责任。

五、加强对新员工的实习与培训

5个月的实习，让我们对综合柜员业务系统的业务操作流程都基本上了解了。在我们这帮新入取的大学生在平时讨论中，我们都觉得在实习期里只是掌握了窗口柜员的业务知识，而对于别的方面业务我们基本上都是不了解的。比方说发放贷款，我们只是按合同的信息去机械式的去办理，而合同内容，以及贷款条件，需要注意的细节我们都是简单的了解，不能更好的深层次的去了解。信用社平时一些不属于综合柜员办理的业务我们还是了解的甚少。我们还是更希望多吸取更多的新知识，在更多的业务范畴中都去切身实践，这样才能让我们更好的去学习，了解信用社的各种业务知识，有助于成为综合人才，更好的为信用社的发展贡献自己的力量。

每一个人走向工作岗位实习是必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，打开了视野，增长了见识，为我们以后更好地工作打下坚实的基础。从这次实习中，我认真参与每一个学习的机会，总结实际操作中的经验和积累学习中自身的不足，密切关注和了解信用社柜员工作发展的最新动向，为以后即将从事的工作打下坚实的基础，走向工作岗位时，才能够让自己胜任自己的工作让自己的所学为企业发展做出自己应有的贡献。

大堂经理个人工作心得体会总结篇十二

在20xx年10月29日—30日我参加了总行在江门举办的大堂经理第八期的培训。在短短的两天时间里我开阔了眼界，学到了如何做好本职工作，提升服务水平的业务知识。这次给我们培训的老师是上海思沃金融培训中心的王建军老师。他在授课中，恢谐机智，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。培训的内容主要有三点：

- （一）正确定位及认知大堂经理角色及职责。
- （二）掌握大堂经理日常工作内容。

（三）提升大堂经理服务意识、网点现场管理能力、处理客户投诉技巧及主动营销技巧。

培训时，老师把我们分成六个小组，互不相识的学员在短短的时间内形成团队。在学习过程中，老师给我们讲解了大堂经理规范化服务标准的几点情感需求：受欢迎的需求、及时服务需求、有序服务的需求、被理解的需求、需要帮助的需求、受关注的需求、被称赞的需求、被记住的需求、受尊重的需求。讲完后，还分小组进行情景演练，在演练中让大家学以致用，能更好的体会老师所说的内容。

与积极的服务心态，积极工作，主动服务。客户来到我行，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。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每一位行员都那么出色，同时更加深了自己学习专业知识的紧迫感。

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。

通过这次培训，给我留下了很多深刻印象。只要干一行，爱一行，全心全意为客户服务，定能取得好成绩。

大堂经理个人工作心得体会总结篇十三

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〕，绝大局部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，不要急于去辩白什么，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抱歉，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，如果这个问题确实与制度冲突，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，确实，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确实存在问题，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根本的原那么，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，为我行更辉煌的开展奉献自己的力量。

大堂经理个人工作心得体会总结篇十四

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，效劳也越来越受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质效劳的开端，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，以完美无缺的效劳去赢得每一位客户。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，实现效劳与营销一体化。

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。

我将“用我的爱心，真心，诚心，换您的安心，放心，舒心。”这一工作理念，更好地为交行效劳。

大堂经理个人工作心得体会总结篇十五

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，大堂经理效劳的好坏直接影响银行的经营效益和外形象。一名优秀的大堂经理，身兼六职：业务引导、效劳示范、情绪安抚、矛盾协调、环境保洁和平安监督。大堂经理作为一个重要的岗位，在客户效劳、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根本素质。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，这样才能有足够的根底为客户提供效劳，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、微笑效劳。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，表达银行客户第一、效劳至上的经营理念。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、倍受欢送的。

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根本前提，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，即讲究效劳策略，因人而异，差异营销。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。

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、快捷的效劳，树立良好的效劳形象。

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。在效劳中要留心听，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，不可防止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。深化大堂经理效劳内涵，全面提升大堂经理效劳能力。

大堂经理个人工作心得体会总结篇十六

作为大堂经理需要做好管理，指导其他柜员工作，在岗位上不管职位如何变化，工作的重点还是不变的永远都是依靠客户为中心。

在岗位上，工作需要靠我们自己坚持，靠我们自己总结，每天都要完成很多工作任务，做好每天的根本工作，不管工作多难，有多大的压力都必须保证按时完成任务，我们银行工作，讲究的是细致，认真，每一个操作都必须准确，不能让客户来回跑，只要客户有要求，我们就必须及时做好一点，就是要保证让客户便捷高效的办理业务。

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，做得不好就会让客户失望，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。

根本任务，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，为了到达工作要求，我们就必须要做好一点及时完成根本的调查和确认。

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到达根本的工作要点，平安一样很重要，每时每刻都要放在心上，在工作中为了更好的效劳客户，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那么，正直原那么，一切都为了完成工作任务，到达根本的目标要求，完成根本的操作。在以后工作，我继续坚持。

大堂经理个人工作心得体会总结篇十七

时间过的真快，转眼间过去了，在的时间里我们网点取得了骄人的成绩，基金理财等各项指标都名列前茅，特别是作为大堂经理专项负责的信用卡工作名列全行第二。现将主要工作作以总结。

一、度主要工作情况

今年我在_支行担任大堂经理一职，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，因此我行对我们的要求也格外严格；大堂经理是连接客户、柜员、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。我们_支行地处居民生活社区，平时每天来办理业务的客户中老年客户居多，特别是在社保工资集中发放日柜面压力非常大，一开门就拥进三十人左右。为了解决老龄客户偏多，存折业务较多这个问题，我积极安排大厅人员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”，以免一些客户因为中途离开造成空号占据时间，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。

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉业务和产品，还要会维护我行的自助设备。每当自助设备出现卡钞缺纸等故障我都能轻松处理，从而保证机器正常使用分流工作正常进行。大堂经理更要加强自身职业道德修养，爱行敬业。在工作中，遵守社会公德和职业道德。不透漏客户任何信息。平时工作中，大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注，在服务礼仪上要做到热情、大方，主动、规范。

大堂经理还应具备良好的协调能力，怎样调动好三方人员和保安师傅的工作，发挥他们的作用，便是我平时需要注意的。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，要把他们看成我们工行的一员，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。

二、工作中存在的问题

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，但也存在许多的不足之处。在今年的神秘人检查中，我行得分尚可，主要丢分在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，注意细节。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。

在新的征程里，我要努力学习服务技巧和专业知​​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服务。

大堂经理个人工作心得体会总结篇十八

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。

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忽视客户的抱怨。

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。

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

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。