

最新银行大堂工作内容心得体会(精选8篇)

读书心得是对书籍内容的思考和感悟的写作，它能够让我们更好地理解 and 评价所读的书籍。《实习总结：感恩遇到的每一个人和事》

银行大堂工作内容心得体会篇一

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的和迫切的问题。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。

银行大堂工作内容心得体会篇二

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概的了解，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。

银行大堂工作内容心得体会篇三

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，勤帮助，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效劳等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，不要急于去辩白什么，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。要真诚的向客户抱歉，因为你代表的不是你自已，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，这就需要一个良好的心态，然后感谢客户的催促。

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。

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。

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在形象。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：

- 1、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。

3、善于提问。但凡进门的客户，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，对客户异常反响要上前询问，真诚关心，帮助解决。尤其是重要的当客户对银行效劳等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，不要急于去辩白什么，最后要真诚的向客户抱歉，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、快捷的效劳，树立良好的效劳形象。

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。

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。

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屡次，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。

银行大堂工作内容心得体会篇四

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，做好每天的基本工作，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。

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，为了到达工作要求，我们就必须要做好一点及时完成基本的'调查和确认。对于安康，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，到达基本的目标要求，完成基本的操作。在以后工作，我继续坚持。

银行大堂工作内容心得体会篇五

走进招行沈阳分行，非常感叹他们的服务三句话：客户是上帝，上帝错了也是对的，客户永远是对的。他们真诚对待每一位客户，竭尽全力做好每一项工作。敬业一词，在他们身上得到了真正的诠释。

银行是从事金融产品服务的行业。在当今银行业务你有我新，竞争愈演愈烈的形势下，要想赢得市场，就必须在不断抢先推出新产品的同时，重点抓好高效、优质的服务，而高效、

优质服务的根本目的就是“把方便留给客户”。不把金融服务停留在微笑、礼貌用语等表象上，而是更加重视客户个性化需求，通过客户家庭背景、年龄结构、个人兴趣、心理状况等信息，从更深层面上了解和满足客户，维护和加强与客户之间的长期合作关系，实现双赢。随时随地以客户为中心，以高质量、多样化、特色化、个性化服务为手段，满足不同顾客多层次的需要，这样才能获得自身发展的最大持续动力。

每一个银行员工都应树立感恩的理念：感谢客户给银行带来的利润、效益和业务发展机会，感谢客户与我结缘，让我获得为他服务的机会，使我获得建功立业创收的机会；同时，也应感谢银行为员工提供展示自我的服务平台。只有树立感恩理念常存感激客户心态，才能真正从内心深处做好规范化文明服务，才能树立“以客户为中心”的服务宗旨，才能真正做到用心为客户服务，才能真正地服好务。服务文化是以服务价值观为核心、以客户满意为目标、以形成全员共同的价值认知和行为规范为内容的文化。文化建设不是一蹴而就的事情，要经过长期的沉淀和融合长成。招商银行经常组织员工开展一系列服务文化灌输活动，促使员工通过参加这些活动建立习惯性的服务行为方式。活动的内容包括系列服务培训、银行内部的服务活动等。这些活动既建树了服务理念，又使员工身体力行其中，培养了服务意识，养成了服务行为习惯。把服务要求升华为服务自觉，把服务做法升华为服务制度，把服务行为升华为服务习惯，把服务品牌升华为服务品质。让文化变成员工的行为风格，让服务核心价值深入人心，同时不断吸收其他行业、金融同业的‘先进理念和做法，经过长时间的锤炼，使这样的服务文化成为员工一致的思想与行动。

招商银行沈阳分行营业部由于实行了比较完善的服务制度、机制和措施以及相关配套的附属规范，使该营业部全体员工不仅具有感恩上帝这样的服务理念，更重要的是他们把让客户满意做为服务的价值取向。在日常工作中真正做到了“因您而变”，因客户需求而变，“把方便留给客户”。真正实

现了他们的服务三句话：客户是上帝，上帝错了也是对的，客户永远是对的。他们真诚对待每一位客户，竭尽全力做好每一项工作：无论是服务功能区的布局、服务机具的设置、便民设施的安排、物品摆放、提示和说明书的张贴、办理业务的引导和指引、甚至标识粘贴的位置；还是文明规范服务的制度、机制、措施和培训以及相关配套的考核、评价都无不考虑方便客户，都凝聚着他们对客户的呵护、细致、精心、周到和全面；从而使办理业务的客户无不感到温馨、关怀和体贴，无不享受尊重和高贵，无不感到客户是上帝这一诺言的兑现、演绎和诠释。这正是他们怀揣感恩的心，以赢取客户满意为服务价值取向，才使他们从上帝那里取得了丰厚的回报！

银行大堂工作内容心得体会篇六

时代在变、环境在变，信用社的业务工作也在时时变化着，每一天都有新的东西出现、新的情景发生，这都需要我们紧跟形势努力改变自己，更好地规划自己的职业生涯，学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，工作需要我们不仅仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

服务是我们日常工作的核心，作为一名信用社柜台工作人员，应当能清醒地认识到服务的重要性，尤其在现今银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是从某种方面体现了软实力与竞争力。“服务”，看似平凡的两个字，却蕴含着丰富的内涵和价值，工作中，我们能够简单而方便的将“服务”两个字挂在嘴边，而现实中，我们却也心酸的明白，要做好服务工作不是一件容易的事，更不是一朝一夕能够筑就完美的。

对于银行女职员来讲，工作场合应化职业淡妆。这不仅仅会让自己容光焕发、增强自信、精神饱满，更是表示对客户的一种尊重。对于男性员工来讲，也应剃须修面，头发整齐，体现良好的仪容仪表。

职场中服饰的美更多体现为统一着装的形式美。统一设计、极具企业文化特色的服装，不仅仅突出了员工自身的精神状态美和气质美，更体现了一种企业文化的内在精神力量。经过统一着装，也能够强化员工的主角意识、职责意识。体现一种团队合作的力量和一种整齐划一，团结向上的精神风貌。

拿一线工作人员的坐姿来讲，坐姿应给人以端直稳重和积极向上之感。而不应是散漫的，懒洋洋的感觉。

我们服务态度基调应是“微笑服务”。笑容是世界上的沟通手段，它能够很快地消除彼此的陌生感。拉近双方的距离，创造友好的交往合作氛围。我们应当注意养成微笑服务的良好习惯，传递礼貌、热情、诚恳的服务态度。

银行工作人员在语言表达的有声语言运用方面，要注意音高、音量、语速、停顿、连接、重音、语气。

银行大堂工作内容心得体会篇七

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：

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。

银行大堂工作内容心得体会篇八

到一些做的还不到位或者可以去改进的地方来让自己多去学，多去思考如何提升，工作的能力只有不断的去进步，那么自己的大堂工作才会是做的更好，面对难题能够去解决掉，而不会由于没有太多的经验或者自己做的不好而让客户的问题处理不到位，这也是给自己的岗位抹上了污点，我不想如此，所以还是要去多思考提升才行的。