# 银行大堂经理工作心得体会(实用10篇)

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2024-08-02

*心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。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。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。银行大堂经理工作心得体会...*

心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。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。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。

**银行大堂经理工作心得体会篇一**

担任大堂经理的岗位，我也是认真的去做好工作，回顾任职以来这几个月，我也是努力的去完成自己的工作，去为客户服务，自己也是尽责做好，得到肯定，同时也是在这工作里头收获挺多。

去为客户服务，作为大堂经理，平时也是要察言观色，面对每一个客户也是会不一样的服务，毕竟他们来找我们做的事情也是不一样，有些是咨询产品的，有些是需要取钱的，有些是要账户办理一些事情的，每个人的事情不一样，应对也是不一样的，有些是需要引导他们去取号排队到窗口办理的，有些是可以马上给解决的，还有的是需要去引导他们去自主的柜台去操作，每个人的能力也是不一样，所以面对不同的客户我们也是要有耐心，认真尽责的去做好，一些年轻的客户是可以很好自己解决很多的问题的，只是需要我们的引导，而一些老年的客户对于机器以及一些方式的确是不能那么的熟悉，而我们也是要积极的去做好工作去帮助他们来把服务做到位，让他们的业务办理好，在这段期间也是认真做好，得到很多客户的肯定，也是遇到过一些刁难的客户，不过我都是尽责的服务好，微笑的去面对处理好问题。

作为大堂经理，做好自己的工作之外也是和同事积极的去配合，无论是柜台或者其他的大堂同事有困难的时候我也是会及时的去帮助，同事也是对于我遇到的问题会给予帮助，大家一起配合去把大堂的工作来做好，来更好的去为客户而服务。自己也是除了日常工作，会在工作结束之后去反思回想一天的工作，去找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。

通过工作，让自己得到锻炼，而客户的肯定也是让我自己对于工作也是更加的有自信做好了，我也是知道自己的付出是得到了好的.回报，而且也是让我更加的明白要继续的前行来为客户做好自己的工作，积极的去处理好每天的事情。

**银行大堂经理工作心得体会篇二**

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。

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。

**银行大堂经理工作心得体会篇三**

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。如今客户的咨询我根本上都能解答，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。

**银行大堂经理工作心得体会篇四**

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。

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。

**银行大堂经理工作心得体会篇五**

开交。这时保安师傅带来了咨询理财产品的客户，我简单地向他介绍了新股随心打及得利宝七彩系列，可客户没兴趣，说建设银行的理财产品好，我们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，也没时间跟这两位客户继续攀谈，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、新华等等，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，从而防范售问题。

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，同时还应有一些紧急救生知识。就在今年夏天，有一位七十多岁的法院退休老干部到我行来取工资，没坐几分钟，突然站起来，就倒下去了；把我们行长和客户都吓坏了，我和保安师傅连忙跑过去，一看老人非常虚弱，老人说让他躺一会，我和保安师傅也不敢随便乱动，行长马上拨了120，没等120到，客户情况稍好了些，我们连忙扶他坐起来，并及时通知其家人，避免了一场事故的发生。

**银行大堂经理工作心得体会篇六**

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，顾客纯粹来找茬的案例几乎是很少，所以也存在（如敲诈银行），绝大部分的顾客实际上并不想来找气受，也确实是说我们首先要反思的是自己，而不能感觉顾客是在无理取闹，只有抱这样的心态才能真正的解决问题。

如果顾客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，就算你驳倒了顾客大概带来的是更糟的结果。首先要真诚的向顾客道歉，因为你代表的不是你自己，你首先要取得顾客对你的好感，这样才可能很好的`进行以下的沟通，其次，要弄清楚顾客他的需求是什么，要尽快帮顾客解决他的问题，如果这个问题切实与制度冲突，要耐心的聆听顾客为什么如此的为难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，因为有些顾客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切实实是一种理解，你可能感觉做到这一点太委曲也太难，切实，这就需要一个良好的心态。

这是你的工作，不要对某个顾客一直耿耿于怀，过去的就当作一次经验，仅此而已。

你可以坚持记工作日记，只要碰到顾客投诉便记录下来，加之自己的总结。下一次的顾客投诉大概是重复的，那么你可以轻松的把之前总结的拿来就用，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顾客投诉到最后的安宁应对。

顾客着急的时候，你做事不要乱，但肯定要和顾客一样急，让他能感觉到你是真的尽力以赴的为他办事，特别是有些问题涉及到了另外一个部门，顾客在抱怨的时候，你要顺着他的意思，同时也可以一起来埋怨某个部门切实存在问题，让顾客感觉你们是一个战线上的。

顾客无论怎样态度不行，我们的态度肯定要好，这是重中之重，这也是摘除自己责任的最基本的原则，因为有时顾客并不断冲你来得，但你要态度恶劣的与顾客辩驳，他的矛头很可能指向了你，因此，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自己的工作，为我行更光辉的发展贡献自己的力量。

**银行大堂经理工作心得体会篇七**

作为银行，必须安全，快捷，做到尽善尽美，本文是xx特意为你准备的，希望对你能够提供帮助，如果还有更多需要了解的，xx主页了解更多。

银行学习心得体会

一、因您而变，让服务细分深化

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。

二、感恩上帝，是服务理念升华

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。

三、客户满意，成服务价值取向

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——使他们的业务增增日上，利润节节上升。

四、长效培训，为服务衍生增值

员工综合素质的高低直接影响银行的发展。银行员工精通金融知识、有外语会话水平、通晓计算机、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备这种素质所以要经常开办外语、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。招商银行一般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、文明用语和举止仪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,注重提高员工的综合素质,柜员在为客户办理业务过程中,根据客户经济情况,导向客户的金融产品需求,使原来办理储蓄业务的客户,又在柜员的引导下办理了信用卡业务、理财业务或其他业务,使服务具有了衍生、增值的功效。

五、注重流程，让服务常抓不懈

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，不动摇。除了制订和落实各项制度外，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，小小窗口反映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，经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，树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。

六、美化环境，使服务尊贵高雅

积极营造优美、舒适的服务环境。银行网点密布，方圆几百平方米就会分布着好几家银行网点，在银行同质化竞争的今天，人们自然而然的会把眼光投向那些环境舒适优雅的营业场所。银行装饰得亮丽雅致会带给顾客一种舒适感、尊贵感和安全感;同时让客户觉得出银行的实力。因此，营业网点要依据规范化服务标准，对营业室内外进行净化、美化，在外部形象设计上应追求鲜明、统一的风格，以起到无声的宣传作用。

招商银行服务流程科学、服务内容广泛、服务态度良好，服务理念渗透到每一个部门和每一位员工心中，感恩上帝成为全员共同的价值认知。通过这次学习活动，我明白了招商银行沈阳分行成为沈阳地区唯一一家满分银行的原因。同时也发现了我行在服务管理工作上存在着很多“软硬件”建设方面的不足和此次海南省银行业协会组织者的“良苦用心”。在今后的工作中，我将把在沈阳学习到的服务管理方面的经验，结合我行实际，很好的运用到实际工作中去，使我行的服务工作再上一个新的台阶。

xx

**银行大堂经理工作心得体会篇八**

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。

**银行大堂经理工作心得体会篇九**

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里人一样，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篇十**

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。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn