# 202\_年大堂经理的心得体会 大堂经理礼仪心得体会(汇总14篇)

来源：网络 作者：心如止水 更新时间：2024-06-20

*心得体会是我们在生活中不断成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看一看吧。大堂经理的心得体会篇一大堂经理作为酒店管理层中的核心岗位之一...*

心得体会是我们在生活中不断成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看一看吧。

**大堂经理的心得体会篇一**

大堂经理作为酒店管理层中的核心岗位之一，其良好的礼仪素养和高效的工作能力对于提升酒店形象、推动酒店发展至关重要。个人在担任大堂经理岗位期间，不断总结经验，不断完善自身的礼仪修养，希望通过本文与读者分享大堂经理礼仪心得体会。

首先，作为一名大堂经理，良好的形象是非常重要的。酒店大堂经理作为酒店形象的代表，在外人眼中是酒店的“门面”，所以个人形象的端庄大方和整洁干净是必不可少的。我会时刻保持良好的仪容仪表，穿着得体、整齐干净，并灵活运用化妆技巧增添气质。并且，我注重自己的形象与职业之间的和谐统一，通过严肃、务实的工作态度和一丝不苟的工作作风，向来访客人展现酒店的专业形象。

其次，大堂经理在与来宾交流中，需要具备较高的语言能力和沟通能力。酒店接待来自不同背景、文化的客人，因此大堂经理需要具备多语种的沟通能力。在不同场合下，我能够准确把握合适的语言和词汇，用流利准确的语言与客人交流，让客人感受到被尊重和关心。此外，与客人交流时，我会积极聆听客人的需求和意见，及时处理问题，并用友好的口吻耐心解答疑问，给予客人充分的关注和体贴。

再次，大堂经理在服务过程中需要保持高度的专业素养。除了具备流利的语言和沟通能力外，我还注重培养自己的服务技能。我会在日常工作中积极学习酒店管理相关知识和业务技能，努力提高自己的解决问题和处理突发事件的能力。在服务过程中，我始终保持热情、细致和耐心，积极帮助客人解决问题和提供满意的服务。同时，在处理客人投诉和纠纷时，我会冷静客观地听取各方意见，寻找共同解决之道，以确保客人最终得到满意的解决方案。

此外，大堂经理还需要具备一定的人际交往能力和团队合作精神。在酒店大堂经理的工作中，我们经常与来自各界的陌生人和不同国籍、文化背景的客人接触，所以良好的人际交往能力是必不可少的。我会尊重客人的文化差异，了解并尊重客人的宗教习俗，避免言行上的冒犯。同时，在团队合作方面，我会尊重队员的意见，与团队成员紧密配合，共同完成工作任务，并及时进行沟通和协调，确保团队工作的顺利进行。

最后，身为酒店大堂经理，我深知责任的重大性和压力的挑战。每一位客人在酒店都希望得到高品质的服务体验，因此我时刻保持谦虚谨慎的态度，以客人的满意为导向，以高质量的服务为目标。即使面对高强度的工作压力，我也能保持乐观向上的心态，不断提高自己的业务能力和团队管理能力，以更好地完成各项工作任务。

总之，作为一名大堂经理，我本着专业、礼貌、高效的原则，通过形象的塑造、语言的运用、服务的提供、团队的合作，不断提高自身的素养和专业能力，为酒店的品牌形象和发展作出了积极贡献。相信在未来的工作中，我会不断努力，持续提升自我，做一名更好的大堂经理。

**大堂经理的心得体会篇二**

客户的满意是对我最大的奖赏，以客户为中心是我的服务理念，让客户满意是我的服务宗旨。

做大堂经理也有一段时间了，在我担任大堂经理的这段时间里我知道了首先要熟知柜面业务知识的重要性，只有了解更多的柜面业务知识才能更好的为客户提供方便、推荐其它业务，更好的将客户与柜面贯穿起来，增强流通性。

再次，就是要热情，对客户热情，态度要认真，分流客户和帮客户讲解，辅导填单是很要耐心的。

分流客户是个很大的学问，要会识别客户，那些本网点的大户和理财金你要认得，及时引导到专窗，快速办理，提供优质服务。

再次，要有很强的营销能力和沟通能力，最自然的方式就是跟客户聊天的方式，既不显得你是在极力推销，又要让客户感觉到你是在为他找想。

再次，收集信息。

利用大堂服务阵地，广泛收集市场信息和客户信息，充分挖掘重点客户资源，记录重点客户服务信息，用适当的方式与重点客户建立长期稳定的关系。

富晨说过：将自己的热忱与经验融入谈话中，是打动人的速简方法，也是必然要件。

如果你对自己的话不感兴趣，怎能期望他人感动。

如果你是对的，就要试着温和地、技巧地让对方同意你；如果你错了，就要迅速而热诚地承认。

这要比为自己争辩有效得多。

优质的服务应该是一种主动的意识，一种负责的态度，一种良好的工作心态，更需要与柜员的默契配合，只有秩序好、流程好、整体才能做到最好。

大堂经理心得体会（2）：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某某存在什么问题，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，这就需要一个良好的心态。

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。

**大堂经理的心得体会篇三**

作为一名大堂经理，我深知自己所承担的责任和使命。酒店大堂是整个酒店的门面和形象，我需要以专业、亲和、高效的工作态度，为宾客提供卓越的服务体验。这个工作的目标不仅仅是满足宾客的需求，更是要让宾客在酒店度过愉快、舒适的时光，使他们对酒店产生好感，并愿意再次光顾。因此，作为大堂经理，我时刻牢记着提升宾客满意度、增加宾客忠诚度作为我的核心任务。

第二段：职责和挑战。

大堂经理是酒店各个部门和宾客之间的桥梁和纽带，我需要与所有部门协调，保持良好的沟通和合作。我要确保前台的工作流程顺畅，接待宾客的同时，需面对各种难题和突发情况，例如应对宾客的投诉、应对特殊需求和应对紧急事件等。这些挑战着实不容易克服，但我坚信，只要保持冷静，灵活应对，就能够化解矛盾，解决问题，确保酒店运营的顺利进行。

第三段：与团队的合作。

作为大堂经理，我需要与前台团队保持良好的合作。一个团队的默契程度直接关系到工作的效率和质量。我注重与团队的沟通和交流，鼓励成员们提出自己的见解和建议，以及为团队的目标而共同努力。通过定期会议和培训，我希望能够提升团队成员的专业素养和服务水平，共同追求卓越。

第四段：服务体验的细节。

服务体验是酒店行业的核心竞争力之一。我深知服务体验精细化对提升宾客满意度的重要性。因此，我不仅注重对前台团队成员进行专业知识和礼仪方面的培训，还会强调他们的细节观察能力和沟通技巧。从宾客的身上，我们可以读懂他们的需求和心情，只有掌握到这些细节，才能够更好地满足宾客的需求，并给予他们宾至如归的感觉。

第五段：反思与展望。

工作中每时每刻都是一个反思和学习的机会，我常与自己交流，总结经验教训，以不断提升自己的能力和工作水平。未来，我会加强自己在团队管理、服务创新、危机应对等方面的能力，为酒店的发展和宾客的满意贡献自己的力量。同时，我也希望能够不断学习和借鉴其他酒店的优秀经验，推动行业的共同进步。

总结：

作为一名大堂经理，我明白自己的职责和使命。我将以提升宾客满意度和增加宾客忠诚度为目标，与团队共同努力，通过精细化的服务体验和细节观察，为宾客创造一个愉快、舒适的住宿环境。同时，我也将持续不断地反思和学习，提升自我能力，为酒店行业的发展做出贡献。

**大堂经理的心得体会篇四**

首先我要感谢各级领导给我提供了这次难得的学习机会，在短短的三天时间里我开阔了眼界，学到了如何做好本职工作，提升服务水平的系统的业务知识。当然，这只是总行给我提供了一把掌握世界金融新领域经营的钥匙，今后我仍要进一步地学习、深造、提高。下面我从以下几个方面进行汇报：

这次培训班是由我们来自全国银行各分行的39名学员组成的，讲师是从美国启明全球研究院上海启明金融管理学院请来的曾志尧教授。培训时间虽短，但曾老师利用自身得天独厚的全球化资源和专业知识优势，向我们灵活多样地讲述了“全球教育”和“全球企业”的新概念。

这次培训的主题是“心服务”计划。“心服务”就是用心为我们的客户提供真诚的，发自内心的服务……”如此高的效率让于先生再次大吃一惊。于先生刚进餐厅，服务小姐微笑着问：“于先生还要老位子吗？”于先生的惊讶再次升级，心想“尽管我不是第一次在这里吃饭，但最近的一次也是一年前了，难道这里的服务小姐记忆力那么好？”看到于先生惊讶的目光，服务小姐主动解释说：“我刚刚查过记录，您在去年6月8日在靠近第二个窗口的位子上用过早餐。”于先生听后兴奋地说：“老位子！老位子！”服务小姐接着问：“老菜单？一个三明治，一杯咖啡，一个鸡蛋？”现在于先生已经不再惊讶了：“老菜单，就要老菜单！”这一次早餐给于先生留下了终生难忘的印象。

后来由于业务调整，于先生3年没有去泰国。生日这天，他突然收到一封东方饭店发来的贺卡，里面还附了一封短信：“亲爱的于先生，您已经3年没有光顾东方饭店了，我们全体人员非常想念您，希望还能再次见到您。今天是您的生日，祝您生日愉快。”于先生当时非常感动，发誓如果再去泰国，一定住在东方饭店，而且要说服所有去泰国的朋友也像他一样选择东方。一封贴着六元邮票的信，就这样买到了顾客的一颗心——这就是客户关系管理的魔力。

我们在日常的服务中也应该用心服务，注意细节，发挥团队协作精神，巩固老客户，从而发展新客户。市场营销学告诉我们，争取一个新客户的成本是留住一个老客户的5倍，在利润贡献方面，老客户更是新客户的16倍。那么留住老客户就是提高利润，增强我们在市场中的竞争力。

我们这次学习，老师采取互动的方式，我们共分5个小组，老师借鉴先进银行实施服务品质的案例与学员们研讨。并进行分组讨论，学员们针对服务礼仪与无缝交接服务流程实况演练，并进行声音肢体语言的练习和多媒体课件与教学。

礼仪迎宾接待演练中，我感到：

2、保持亲切的微笑；

3、双眼平视客户的眼睛；

4、身体微微向前倾约30度，点头示意表示对客户的欢迎等等都非常适用。

无缝交接，指的是为客户的服务达到一种非常顺畅的连接，要发挥团队精神，在无缝服务中不论是大堂经理还是理财经理还是每位柜员都至关重要。从大堂经理迎接客户探明客户的来意，到将一般客户疏导到自助银行或是高柜区或低柜区，将识别的优质客户推荐给理财经理，都需整体的配合。

在处理投诉中，我们要注意：一是建立良好的心态。当客户向你表达对银行的任何抱怨与不满时，你就是代表浦发银行负责处理客户的情绪。我们常见的错误心态是：这又不是我引起的，或者这不是我们银行的错，为什么要我处理？因此，就对客户的抱怨与不满，进行一连串的解释、反问与推托，反而使客户情绪不断积累、抱怨越滚越大。

当遇到客户对我们的服务不满时，尽管不是因为我们自身的错误，也应该主动向客户表达歉意，此时的道歉是针对客户产生的“愤怒、生气”的情绪而表示歉意。并不意味着我们承认事情本身的错误。适当的致歉可以立即缓和客户的情绪，有助于客户后续的处理。

另外一点是我们在柜面服务中经常遇到的：客户的需求与我们的制度发生冲突时，客户产生的不满情绪。

作为大堂经理，每天接触的客户不尽其数。每当客户踏进银行大门时，直接进入客户视线的第一人就是我们银行的大堂经理，他的言行举止和服务质量是银行形象的缩影，是一个银行的形象“代言人”，他不仅代表着网点的形象，也代表着整个银行的形象。

要想成为一名优秀的大堂经理，就不能用老的思维来“坐等”客户，我们要用“以市场为导向、以客户为中心”的经营理念，以“客户至上、注重细节”的服务理念来为客户服务。因此，我们请来了具有银行丰富实战经验的姚老师来给我们培训。

在整个培训过程中，我们每一位大堂经理都非常的积极、认真，我们每一位年轻的大堂经理骨子里都有着强烈的上进和责任，学好每一个礼仪，学会每一句专业术语，我们的工作才能更专业，我们的服务才能更打动人心，我们农商银行的工作效率才会得到提高，我们也才能为我们的团队带来更大的效益。

培训中，我们不仅学到了服务的类型、服务的层次，还学到了服务的黄金法则：“你希望别人怎么对待你，你就怎么对待别人”。在服务中，我们懂得了做人做事要严于律己，宽以待人，持一颗良好的心态融入到工作中，才能提升自我，才能为社会创造更多的价值！

作为大堂经理，服务的目的是什么呢？是营销，是为了将更多的金融产品推广到市场中，在给农商银行带来效益的同时，也为我们自身带来了丰收的喜悦。那么什么是服务营销呢？“服务营销”是一种通过关注顾客，进而提供服务，最终实现有利的交换的营销手段。

老师不仅仅给我们传授了服务礼仪和营销知识，也给我们传授了岗位职责，包括班前要做好哪些准备工作，班中要注重网点形象，班后要多加总结。我们的团队中的每一位大堂经理听得津津有味。

现培训结束后，我们总结了一下所学到的知识：从服务礼仪到营销技巧再到岗位职责，我们每一名大堂经理都能铭记心中，因为我们有大局意识、责任意识、核心意识和看齐意识。我们不仅有着强烈的四大意识，更具备团结协作的精神，因为只有团结，我们才能形成合力，融洽氛围，才能战胜一切看似难以战胜的困难，才能发挥1+1大于2的效应。

8月27日至8月28日两天，我参加了阜阳市银行业协会举办的大堂经理综合技能提升训练班，在短短两天时间里，使我开阔眼界，学到了如何做好本职工作，提升服务水平的业务知识。为提升品位，授课前放音乐，中间互动，现场演练一些服务技能，达到了预期效果。

本次培训的内容有：大堂经理的角色定位，包括大堂经理岗位使命、职责，银行网点的现场管理几个模块；大堂经理工作实务训练，包括大堂经理基本工作流程、客户识别的技巧，大堂经理主动营销五步法：看、听、赞、问、说等几个模块。培训时，授课老师把我们分成8个小组，互不相识的学员在短时间内形成团队，在学习的过程中，老师给我们讲解了大堂经理规范化服务标准，并强调客户有被理解的需求、需要帮助的需求、受关注的需求、受尊重的需求。讲完后，老师还播放了中国银行一名大堂经理工作流程的视屏，给我留下了深刻的印象，她业务精通，微笑服务，言谈举止大方得体，从她身上，我深深感觉到：不温不火，恰到好处的服务才是最好的服务。后来，听中行员工介绍，这位女员工从县内一网点直接调到省行贵宾理财室，业绩显著，成为标兵，看完视屏，还分小组进行情景演练，在演练中让大家学以致用，能亲身体会老师所讲的内容。

两天的培训，一个主题，提升大堂经理的服务水平。大堂经理是各家银行向社会递交的第一张名片，服务品牌以自身员工为先，对客户而言，代表品牌的人就是品牌，假如员工表现不当，直接影响银行信誉。所以我们在日常的服务中，要为我们的客户提供真诚的发自内心的服务。

当前银行面临的市场竞争力有:卖方竞争力,买方竞争力,潜在竞争力,替代产品竞争力,同业竞争力。各家银行只有强化服务工作才能在竞争中立于不败之地。可见服务工作的重要性.当今服务的特征是：无形性,不一致性,增值性,不可分割性.提升服务水平,增加客户满意度,是各家银行服务工作的重点.当前造成服务缺失的三大根源是:差不多心理,外力大于内力,形同虚设.要改变服务缺失,就要在平时的服务中专心服务,发挥团队的协作精神.

服务是永恒的主题.这次培训我受到很大的启发.作为一名大堂经理,在今后的工作中,要勤于思考,充分研究客户心理,识别客户需求,以客户需求为导向,关注客户情感需求,注意每一个工作细节,学习以客户为中心的现代商业银行服务理念,树立正确的职业化意识,踏踏实实,任劳任怨的工作,做一个称职的大堂经理。

**大堂经理的心得体会篇五**

作为一名信用卡大堂经理，我有幸与各类客户接触并处理信用卡相关事务。多年来，我积累了丰富的经验和体会。在这篇文章中，我将分享我的心得体会，以期能够对他人有所帮助。

首先，作为一名信用卡大堂经理，最重要的是保持良好的沟通能力。我发现，与客户保持密切沟通，了解他们的需求和问题，是建立信任关系的关键。在处理客户疑虑时，积极倾听并提供准确的解答非常重要。此外，在处理繁琐的信用卡手续时，简明扼要的解释对于客户的理解和配合也很有帮助。

其次，对于信用卡产品和政策的熟悉程度是一个优秀信用卡大堂经理的必备条件。我曾经花费大量的时间研究各类信用卡产品和政策，以便能够准确而全面地向客户解释和推荐适合他们的信用卡产品。除此之外，我还利用自己的业余时间不断学习和更新信用卡行业的最新动态，以确保我始终能够为客户提供最优质的服务。

第三点是处理信用卡纠纷时需要保持冷静和客观。信用卡纠纷往往是一件复杂的事情，牵涉到各种利益冲突和情感因素。作为一名信用卡大堂经理，必须有能力分辨事实和情况的真实性，并保持公正的立场。在处理纠纷时，我通常采取了耐心倾听的方式，双方既可以表达自己的意见，也可以更好地理解对方的立场。通过妥善处理纠纷，积极解决问题，我能够帮助客户维护信用记录，同时也保护银行的利益。

第四点是要注重细节和精确性。信用卡业务通常涉及大量的数据和文件处理工作。作为信用卡大堂经理，细心和精确是非常重要的品质，因为即便是一个小小的错误也可能对客户造成巨大的影响。我经常与客户一起核查和确认关键信息，同时确保文件的准确性。当然，受限于人的主观能动性，错误难以完全避免，但是努力追求准确和完美是每位信用卡大堂经理应该追求的目标。

最后，我认为作为一名信用卡大堂经理，了解市场和竞争环境的快速变化也是非常重要的。信用卡市场竞争激烈，新的信用卡产品不断涌现。了解市场趋势和竞争对手的动向，对于客户提供最合适的信用卡建议至关重要。我定期关注市场动态，并时刻准备提供最新的产品信息和建议给客户。

总结起来，作为一名信用卡大堂经理，我需要具备良好的沟通能力、信用卡产品和政策的熟悉程度、冷静和客观处理纠纷的能力、注重细节和精确性以及了解市场变化的能力。这些心得体会不仅对于我个人的职业生涯发展有帮助，也确保了我能够更好地服务于客户，并为他们提供最优质的信用卡产品和服务。最重要的是，信用卡大堂经理的工作需要不断的学习和进步，以适应不断变化的市场环境和客户需求。

**大堂经理的心得体会篇六**

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。

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。

大堂经理心得体会范文篇2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。

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。202\_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。

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。

大堂经理心得体会范文篇3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干恩万谢姑娘，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1o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。

**大堂经理的心得体会篇七**

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。

**大堂经理的心得体会篇八**

网点转型是农业银行由内到外的一场深刻变革，是由交易处理型到营销服务型的转变。经过一段时间的摸索和积淀，我逐渐认识到大堂经理在营业网点转型中的优势及其应发挥的作用。下面把我的主要工作情况汇报如下：

能，合理引导分流客户，我充分利用与客户接触的每个瞬间进行咨询服务，及时了解客户需求，热情的主动迎接客户，耐心细致的指导客户填单，识别高低端客户，为优质客户提供差异化服务。密切关注柜台需求，当柜面上出现不和谐声音时立即上前了解情况，快速妥善的处理客户提出的批评意见，耐心细致地进行解释，客户也往往会认可这种这种面对面的交流，从而顺利解决问题。客户由衷的感谢和满意的笑容是我在工作中得到的最好的奖励。

在工作中我主动引导客户使用自助设备，遇到不会使用和对使用自助设备有顾虑的客户耐心讲解演示，坚持能在自助设备上办理的业务不上柜台。现在越来越多的客户学会了使用查询机打印存折、修改密码，在查询机上买卖基金，在取款机上取款、转账等等。在日常工作中，我还时时监控自助设备运转情况，保证设备使用率。我行的自助设备是大厅式的，只在营业时间开放，在这种情况下依然在营业部的自助设备业务量柜台占比中第二季度名列第二，第三季度名列第三名。

时跟客户联系，用自己熟练的业务知识和优质的的服务已经成功营销vip客户20多个，新增存款300多万元，营销网上银行客户30多个，营销基金200多万元，基金定投20多户，贷记卡15个。

网点转型以来，大堂经理不但负责柜面服务管理，还有管理进驻农行人员的职责，如大堂助理、保安员、保险员等。在工作中，我根据业务繁忙情况及时与主管、柜员沟通，形成有效互动，合理安排营业窗口。还把营业厅分为排号区、填单区、自助设备服务区和等候区，根据客户的情况合理分工，保证每个业务区域都有服务人员，使大堂工作井然有序，给客户提供全面的服务。

通过一段时间的大堂经理的工作，深刻的感觉到这项工作需要足够的细心、耐心和爱心，要想客户所想，急客户所急，站在客户的角度思考问题，再难解决的问题也会迎刃而解。服务的最高境界就是得到客户的信任和认可，接触多了，很多客户变成了熟悉的朋友，进而成为我行的忠实客户。做大堂经理不难，但要做个称职的优秀的大堂经理还有很多知识需要去学习，很多解决问题的方式方法需要去摸索，大堂经理不但需要解决问题的快速反应能力，站立式服务更需要充沛的体力。网点转型工作正在逐步展开，高低柜分区的作用正在逐步显现。作为网点转型中重要的一个部分，营业部大堂经理队伍中的普通一员，我正“累并快乐”的工作着。

**大堂经理的心得体会篇九**

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。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。

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干恩万谢：“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。

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1o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!”。

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。

**大堂经理的心得体会篇十**

信用卡在现代社会中已经成为了一种普遍使用的支付工具，而信用卡大堂经理作为信用卡服务的重要一环，扮演着至关重要的角色。经过长时间的工作实践，我深刻认识到信用卡大堂经理的职责和作用，积累了许多宝贵的经验和体会。

第二段：协调管理。

作为信用卡大堂经理，我从一线员工起步，通过日常的工作实践不断提升自己。在协调管理方面，我学会了与团队建立良好的沟通和合作关系。为了更好地完成团队任务，我会制定明确的工作计划，并与团队成员进行及时的沟通，明确工作目标。以身作则，树立良好的示范形象，激发团队成员的工作激情和积极性。通过这样的协调管理，我发现团队的工作效率和质量得到了提升。

第三段：客户服务。

信用卡大堂经理的主要职责之一就是提供优质的客户服务。我始终坚持“客户至上”的原则，尽全力帮助客户解决问题和提供专业的金融建议。我了解到不同客户有不同的需求，因此需要根据客户情况制定个性化的解决方案。在处理客户问题时，我会思考客户的真实需求，并在和客户进行交流时注重倾听和理解。通过不断努力提高自己的专业知识和服务技能，我成功地赢得了客户的信任，解决了许多看似棘手的问题。

第四段：风险控制。

在信用卡大堂经理的工作中，风险控制是一个非常重要的环节。我深知信用卡业务存在一定的风险，而对于这些风险，及时的控制和防范显得尤为重要。为此，我不断学习和提升对风险控制的认识和能力。在处理信用卡申请和审核时，我会仔细核查客户的信息，确保客户的信用状况和申请资料的真实性。同时，我积极参与团队的风险评估和控制活动，通过不断的学习和实践提高自己的风险识别和应对能力。

第五段：总结和展望。

通过长时间的信用卡大堂经理工作，我积累了丰富的经验和知识，也意识到自身在某些方面还存在不足和需要改进的地方。因此，我积极参加相关培训和学习，不断提升自己的专业能力。未来，我将继续努力，成为一名更加优秀和全面发展的信用卡大堂经理，同时也希望通过自己的努力，为信用卡业务的发展和客户的满意度做出更大的贡献。

总之，作为一名信用卡大堂经理，我深刻认识到协调管理、客户服务和风险控制的重要性，并通过实践不断提升自己在这些方面的能力。信用卡大堂经理这个职位既有挑战也有机遇，只有不断学习和发展，才能在这个竞争激烈的行业中脱颖而出。

**大堂经理的心得体会篇十一**

2xxx年6月30日，我怀着激动而感恩的心情来到中国建设银行张家口分行，成为一名正式的建行员工。转眼之间，我已来到张家口分行两个月有余，为了今后更好的开展工作，现将这一阶段的工作情况汇报如下：

我于2xxx年6月30日到中国建设银行张家口分行报到，按照分行人力资源部统一安排，和同事一起整理了员工的人事档案。在工作之余学习了建行员工合规手册、柜面英语及我行的一些基本业务知识，通过学习，我对公司的业务有了初步了解。

7月底我被正式下派到蔚县支行从事奥运英语服务工作。在蔚县网点工作的前两周，我的主要工作就是协助大堂经理开展工作。在蔚县支行每天早晨都会开晨会，主要目的是总结前一天的工作成绩，指定当天的`工作任务和目标。晨会中主任会对前一天业绩突出的员工进行表扬，并且激励大家再接再厉。通过晨会，大家都会以饱满的热情投入每天的工作。

作为大堂经理，每天最多的工作便是对客户的“迎、分、动、送”。客户进来时微笑欢迎;人多的时候负责对不同窗口的客户进行有效的疏导;协助客户经理和业务顾问做好理财产品的介绍和推荐工作;客户办完业务礼貌送走。刚开始的时候，客户办理不同业务需要填写哪些单据不清楚，理财产品的细则也不明白。于是我不懂就问，虚心向低柜区的行员和大堂经理请教。慢慢地对各种业务熟悉起来，对“迎、分、动、送”也有了深刻的理解，工作开展也得心应手。

八月下旬，我进入高柜区参观操作员的操作流程，全面了解前台dcc系统的具体操作，前辈们也都热情地给与帮助和指导，特别是任俊男师傅教我练习点钞手法。此外，郭翠兰大姐还借给我dcc操作书、柜员应知应会手册让我进一步学习理论知识，使我对银行柜面基本业务有了全面的了解和提高。

作为大堂经理助理期间，我熟悉了建行的个人业务流程;知道如何向客户推荐理财产品，比如渤海富利二号、阳光财险、安邦等;在与客户交流沟通的过程中发现高端客户……更重要的是，在工作中我深刻体会到建行为客户服务的敬业理念。

在高柜区参观学习期间，我充分认识到前台员工要特别谨慎细心，因为业务的多样性、风险性、流程的复杂性，员工的微小疏忽，可能给客户带来很烦。在这个过程中我也体会到员工的团队精神、敬业精神、创新精神和奉献精神。

在蔚县支行实习期间，我也充分发挥了自己计算机专业的优势，多次为网点营业室处理诸如打印机、视频播放等电脑故障，帮助整理电子文件，使营业室工作得以顺利进行。

最后，非常感谢建行给我这次机会。这次奥运英语服务工作将是一次难得的宝贵经历。但是作为一名新员工，我要学习的东西还很多，我会一如既往的虚心向领导和同事学习，积极进行业务实践，尽快为以后的具体银行工作做好有效的衔接，为建行做出更大的贡献。

**大堂经理的心得体会篇十二**

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的思考。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。

**大堂经理的心得体会篇十三**

顾客就是上帝。良好的服务意识是大堂经理最重要的品质。大堂经理是在营业网点大厅内从事客户引导、业务咨询以及进行秩序维护等职责的工作人员。顾客进入营业厅内首先要面对的便是大堂经理。热情、文明地对进出网点的客户迎来送往，从客户进门时起，我们要主动迎接客户，询问客户的需求，对客户进行了解从而进行业务引导。对客户所需业务要进行热情、耐心准确地解答，以及通过对客户所办理业务进行潜在需求的挖掘，主动客观的向客户推介、营销先进的、方便、快捷的金融产品，为客户提供更加优质的客户体验。

在营业中，要时刻关注顾客是否需要帮助与引导。大堂经理需要根据自己的业务知识秉着为顾客服务的原则，处理顾客提出的各种批评性意见及建议，避免矛盾的产生和激化，减少客户的投诉。检查营业厅内各种设备是否运行正常，营业是否按序进行，密切关注营业场所动态，发现异常情况及可疑人物要立即处理，维护银行和客户的资金及人身安全。

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，让我亲身体验到了工作的滋味，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，都必须要确保汇款时间、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，在生活上给与我很多关怀。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”初读此句时，我并没有特别的感觉。然而就在这不长的实习后，我不仅真正明白了它的意义，更深切体会到它的。对我而言，社会和单位是更广阔的大学，我发现自己在课本上学到的知识太有限了。在农商行里每一个人都是我的老师，我要学习的实在太多太多，不仅是专业技能，还有职业精神和社会经验，这些都能成为我以后胜任工作的基石，也是我能在激烈的竞争中出类拔萃最重的砝码。在接下来的实习阶段，我会以同样的激情、信心去对待工作，继续努力，让自己更快成长！

**大堂经理的心得体会篇十四**

近期，我作为一名大堂经理，在工作中犯了一些重要的违规事项。这次经历让我深感羞愧和忧虑，同时也从中汲取了经验教训。在这篇文章中，我将分享我在违规行为中获得的体会，以及如何从中吸取教训并改正错误。

首先，我认识到自己在违规行为中的责任。作为一名大堂经理，我拥有重要的职责，其中之一是确保员工和客人的安全。然而，由于我的疏忽，一次意外事故发生了。对此，我深感愧疚和内疚，因为违反了我作为大堂经理的职责和职业道德。

其次，我意识到自己的贪念是导致违规行为的根本原因。当时，我遇到了一笔意外的金钱问题，我觉得解决这个问题是刻不容缓的。在这种情况下，我选择了一种违法的方式来解决问题，这是对法律和道德的极大背离。我真正意识到贪念是一个巨大的弱点，只有通过锻炼自制力和坚持正道，才能避免再次陷入这样的情况。

然后，我在整个过程中也意识到了对员工和公司的伤害。我的违规行为绝不是一个人的行为，它对他人产生了不可挽回的影响。员工们对我的行为感到震惊和失望，公司的声誉也受到了严重的损害。这次经历让我认识到自己作为一个组织的一员，应该对集体利益负责，并遵守相关的法律法规和行为准则。

最后，我从这次违规行为中汲取了宝贵的教训，并为未来的工作定下了更高的标准。我意识到建立自我约束和道德观是非常重要的。我必须时刻警醒自己，不贪图小利而违背公平和道义。此外，我还要加强对公司政策和规章制度的学习和理解，以免再次违反规定。

总之，这次违规行为是一次被迫面对自己错误的机会。尽管我深感羞愧和忧虑，但我希望通过这次经历能够对自己产生积极的影响，并成为我未来工作中的坚实基础。对于每个职业人来说，我们都应该认识到自己作为组织的一员，对集体利益负责，遵守相关法律法规和行为准则。只有这样，我们才能成为一个值得信赖和尊敬的人。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！