# 202\_年大堂经理的心得体会 大堂经理礼仪心得体会(精选10篇)

来源：网络 作者：紫云飞舞 更新时间：2024-06-20

*我们在一些事情上受到启发后，可以通过写心得体会的方式将其记录下来，它可以帮助我们了解自己的这段时间的学习、工作生活状态。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。大堂经理...*

我们在一些事情上受到启发后，可以通过写心得体会的方式将其记录下来，它可以帮助我们了解自己的这段时间的学习、工作生活状态。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

**大堂经理的心得体会篇一**

大堂经理是酒店的“门面”，在酒店行业中扮演着重要的角色。不仅需要熟悉酒店运营管理，还需要具备优秀的沟通技巧和良好的服务意识。在酒店管理课程的学习与实践中，我逐渐认识到大堂经理的礼仪是至关重要的。以下是我在学习与实践中对大堂经理礼仪的一些心得体会。

首先，大堂经理在接待来宾时要注重仪容仪表。穿着整齐、干净的职业装，戴着工作牌，整洁的形象会给客人留下良好的第一印象。在工作期间，要保持井然有序的发型和干净的指甲，注意修饰细节。同时，注重面容表情的微笑和眼神交流，通过自信、和蔼的微笑，给予客人亲切和温暖的感觉，增强客人的信任度。

其次，大堂经理在沟通交流中应表现得亲切和尊重。大堂经理要有良好的语言表达能力，与客人进行实时、准确、礼貌的沟通。在使用语言时，注重声音的音量、语速和语调的选择，避免过于激烈或冷漠的语气。大堂经理遇到客人的问题或抱怨时，要先倾听客人的意见，耐心解答并提供适当的帮助，以化解客人的不满和疑虑。即便遇到无法解决的问题，也要诚挚地表示歉意并作出一定的补偿，保持与客人的良好关系。

第三，大堂经理的行为举止要得体。在处理酒店事务时需要有条不紊、灵活高效。大堂经理的步态要稳健有力，不嬉皮笑脸、不嘈杂大声，保持专业和严肃的形象。遇到客人需要礼貌地行礼问候并主动寻找解决问题的方法，给客人留下专业并积极的印象。与同事协作时，要注重团队合作精神，尊重他人意见，礼貌待人，营造良好的工作氛围。

第四，大堂经理在处理矛盾和纠纷时要保持中立和公正。在工作中难免会遇到一些客人之间的冲突或酒店事务中出现的难题。大堂经理需要冷静应对，以专业的态度处理各类问题。对于客人之间的矛盾，大堂经理要做到公正、中立，通过冷静的分析和沟通，在保证公平的前提下，以解决问题为目标，化解矛盾。对于客人的投诉，大堂经理要虚心听取并迅速采取措施解决，及时与客人沟通并反馈后续进展，以增加客人的满意度。

最后，大堂经理要通过自我学习和不断提高来完善自身的礼仪素养。酒店行业发展日新月异，客人需求也在不断变化。大堂经理需要注重自己的专业知识培训，不仅对酒店内部设施和服务了如指掌，也要了解最新的行业动态和客户需求。通过不断的学习和提升，才能更好地满足客人的需求，提供优质的服务。同时，大堂经理还可以通过参加培训课程和与同行的交流分享，了解行业前沿和国内外先进酒店管理经验，从而提高自己的个人综合素质和职业能力。

总之，大堂经理的礼仪对于酒店行业来说至关重要。仪容仪表、沟通交流、行为举止、处理矛盾和自我提升等方面的表现都直接影响着客人对酒店的印象和满意度。作为大堂经理，要时刻关注自身的礼仪形象，注重细节并不断提升自己。只有如此，才能真正成为一名优秀的大堂经理，为客人提供优质的服务，推动酒店的发展。

**大堂经理的心得体会篇二**

大堂经理是客户进入我行营业网点最先接触到的人员，我们的言行举止、服务态度以及所掌握的业务知识将是所在银行员工素质的集中体现，同时大堂经理也是营业网点服务工作的重要组织者和管理者，是银行的形象代言人!我们承担着维护正常营业秩序，提供金融咨询服务，识别推介优质客户、指导客户使用自助设备，处理客户投诉、建议等方面的职责，在优化客户服务流程和提高客户服务质量方面都发挥着关键作用。大堂经理服务已经成为现代商业银行一道靓丽的风景线。虽然迎接客户、分流客户、指导客户填写单据等等这些事情看起来琐碎，但是如果真正做好了，那么一个大堂经理将发挥出几个营业窗口的作用，在减少营业成本、提高工作效率方面都将扮演真不可或缺的角色。

大堂经理是服务客户的第一人，也是产品推介的第一人，要用服务带动营销，用知识赢得客户。对于一位优秀的大堂经理来说，掌握各种营销技巧是十分必要的。首先我们要通过察言观色、耐心倾听顾客的需求入手，挖掘有效客户，在此基础上适时推荐我们的产品，当然我们要准确定位客户，不同层次，不同年龄段的客户有不同的需求，因此我们在营销的时候要尽量把专业术语口语化，尤其对我们农村网点来说，越是口语化越能拉近与客户的距离，消除隔阂。老师在课堂上一直在强调这样一个问题，那就是大堂经理要服务在前，营销在后，服务是营销的敲门砖，是营销的基础，没有服务的营销是走不远的，因此我们在厅堂服务的时候，要寻找一切有利因素，服务开道，营销断后!

大堂经理有一项很重要的职责，那就是如何有效地处理客户投诉，将大事化小、小事化了。其实客户投诉对于我们银行来说是个补救的机会，投诉是客户非常重要的反馈，它告诉我们问题的所在，而这些问题正是需要被关注并及时解决的，如果我们有效地处理好这些投诉，那么我们将提升客户的忠诚度。在碰到客户投诉时，我们要表示抱歉，在安抚客户情绪的同时积极地提供帮助，仔细倾听客户的问题，助客户分析问题产生的原因，主动承担我们应负的责任，最好能提供两种以上的解决方案供客户选择，留下客户的联系方式，事后主动询问客户对投诉处理的满意度，进而能争取到再次营销的机会。

客户投诉并不可怕，挑剔的客户是我们的老师，投诉的客户是我们的朋友，如果有一天客户都不再抱怨了，只能说明我们和客户之间的关系在走下坡路。

培训结束后，我思考了很多，很愿意将自己这四天学到的知识运用到实际工作中去。从柜员到大堂，虽然只有仅仅一窗之隔，但对我来说走到窗外的这条路却并没有那么轻松。我将不断提高自己的业务水平和服务水平，提升自己的专业素养，规范自己的仪容仪表，塑造良好的职业形象，真正成为秦州合行一张耀眼的“明信片”!

**大堂经理的心得体会篇三**

近年来，酒店行业蓬勃发展，对于酒店经营来说，提升服务质量已成为竞争的关键。而作为大堂经理，不仅需要具备专业知识和管理能力，更需要以一种恰如其分的礼仪来展示自己的专业素质。在工作中的实际操作中，我深刻地体会到了大堂经理礼仪的重要性，下面将从三个方面进行总结体会。

首先，一个大堂经理必须具备良好的形象与仪容仪表。作为酒店门面的重要人物，大堂经理代表着酒店形象及文化。一身得体的服装、整齐干净的发型、干净利落的妆容，都是展示自己专业素质的表现。在我的工作经历中，我一直注意保持整齐的穿着，注意仪表的整洁。每天上岗前都要检查自己的服装是否干净整齐，发现不合适的地方及时处理。我相信一个气质优雅，外表整洁的大堂经理，能给客人良好的第一印象，同时也能增加客户对酒店的信任度。

其次，大堂经理必须具备高尚的修养和亲和力。在接待客人时，应时刻保持微笑，并给予每一位客人充分的关注与热情。在繁忙的工作环境下，我学会用平和的心态应对客人的需求，认真倾听他们的问题和困扰，并积极主动地解决。客人的满意度是我们工作的核心指标，每天我都努力去超越他们的期望，使每位客人离开酒店时都带着满意和笑容。而且，与同事的关系也至关重要，只有和谐的团队氛围，才能更好地为客人提供服务。我总是尊重并理解同事，与他们相互协调，互帮互助，共同为客人提供更优质的服务。

最后，作为大堂经理，我要努力提升自己的专业素养。学习是提升自己的重要途径，具备扎实的专业知识和管理能力，才能更好地承担起工作的责任。在我日常的工作中，我经常主动请教其他老师们，向他们请教有关礼仪的知识和技巧，不断提升自己。同时，我还会学习相关的酒店管理知识，提高自己的管理能力，为酒店的服务质量和效益做出更大的贡献。我相信只有不断学习和提升，在实践中不断积累经验，才能成为一名优秀的大堂经理。

总结来说，作为一名大堂经理，良好的礼仪素养对于提升服务质量和塑造酒店形象至关重要。一个外表整洁、修养高尚，并具备亲和力的大堂经理是客人最满意和信任的。而且，只有不断学习与提升自己的专业素养，才能更好地应对各种复杂的工作情况。在今后的工作中，我将不断修炼自己的礼仪素养，提升自己的管理能力，为酒店行业的繁荣做出更大的贡献。

**大堂经理的心得体会篇四**

大堂经理心得要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的大堂经理心得样本能让你事半功倍，下面分享【大堂经理心得优秀5篇】，供你选择借鉴。

做为一名基层行处的个金员工，我有幸参加了12月8日至10日在省分行举办的大堂经理培训班。短短的三天时间，哈培的三位老师以他们的博学多才，以他们的热情敬业精神深深感动着我。他们竭心尽力地把尽可能多的知识和理念传授给我们，像一条滔滔的江河为我们倾注，虽然我们的杯子很小，可是留下的这一杯已足以让我们回味良久，受益非浅。

杨慧秋老师和蔼可亲，主讲的是大堂经理工作职责及流程，以及如何为客户提供咨询服务。可以说，这是我们日常工作的细节指引。她特别提到内蒙行长座谈会，总行把个人银行业务提高到重中之重、生死存亡、制高点的位置，并提出在08年底所有网点要实现转型。这无疑对我们的大堂经理提出了历史责任的挑战。因为在转型的两点目标中，提高网点销售量、提高客户满意度，都有赖于大堂经理素质的大幅提高。大堂经理的角色定位极需我们重新认识和重视。由过去的导储员观念转变为同进负有管理职能和营销职能。仅仅有一张微笑的脸庞肯定是不够的。我们有没有能力负起这个职责呢?杨慧秋老师为我们提出优秀大堂经理所应具备的条件?亲和力，非常了解所销售产品的特色，具备让客户依赖的专业信心，以客户能了解的方法来介绍产品内容，对任何购买后的可能变化详加说明，以较长远的眼光为客户咨询和解决问题，信守承诺且诚实不欺。并为我们讲解了许多营销服务过程的实战策略，如何注重沟通礼仪，推荐产品，巧用成交策略，巧用报价方法等。一些生动有趣的小故事，使我们茅塞顿开。并通过放映美国银行的网点图片，使我们开阔了眼界，打破常规观念。

孙永辉老师为我们讲了个人理财基础，使大家对理财有了全新的认识。理财的目的不是追求客户投资收益的最大化，而是为平衡现在与未来收支，实现财务自由与财务安全。这为我们在向客户推荐我们的金融产品提供了更为客观科学理性的依据。

人和人的竟争是学习力的竟争，要树立终身学习的理念。

设定目标，目标一定要聚焦，就如滴水穿石，是因为水总是不停地滴，而且总是滴在同一个地方，而聚光镜能够使纸燃烧。

一屋不扫，无以扫除天下，要脚踏实地地努力工作。

人生若想进步，必须打破舒适区。每天进步一点点，厚积才能薄发，要超越自我，提升价值。

保持良好的心态，不要为情绪所左右。面对这个速度、多变、危机的时代，我们所能做的，只有不断学习，不断改变和调整自已，并努力创业。

这些话使我的心颇有触动。对待工作，我们做惯了，能够从容应对，可我们是不是应该做得更好，是不是可以做得更好?很显然，如果我们不改变，不进步，停留在现在的水平，我们很可能不能适应发展所带来的转变，会影响我们的工作质量，甚至会被竟争淘汰。杨老师像对待小学生一样，耐心地不厌其烦地对我们强调这些道理，甚至连怎样做;如每天读15分钟至30分钟书等细节都说到了，可谓用心良苦，其情可感。

培训期间，我们进行了分组。互不相识的学员在短短的时间内形成团队。确立了队名，队训，队歌。当我们海燕队上台展示时，我的心情是激动的自信的。大家声音高昂，充满自信。我们要的是海燕的顽强拼搏精神，我们的队训是同心协力，奋勇争先。我们的队歌是团结就是力量，为我行奉献青春的力量。各组在情景模拟中表演了大堂经理日常工作的各种情节故事，表演完后观众争相点评，指出优点与不足。正可谓你的参与有多深，感悟就有多深。台上台下，传递着智慧与经验的火花。在才艺展示环节，我们的大堂经理们展示了青春的风彩，掌声阵阵，欢声笑语，气氛热烈。在最后的评奖中，我们海燕队获得了最佳团队精神展示奖。心心相印队，梦之队也都获奖。

意犹未尽的三天结束了。仅管我们心疼老师，他们滔滔不绝的讲啊讲啊，把嗓子都累哑了，可我们内心还是非常希望再多听一些他们的话语，再多获取一些那精粹的知识，再多悟一些那小故事中的大道理。虽然许多人都已经在台上向老师表示了感激，在这里，我还是要亲自对他们说上一句：老师，你们辛苦了，我们会努力理解和掌握你们所传授的，照你们所希望的去做。就把那首《感恩的心》献给你们，感谢你们!

离开那天，武汉的狂风暴雨丝毫没有减弱我们前往长院学习的决心，26个小时的长途跋涉丝毫没有削减我们我们对职业能力提升的渴望，就这样，从湖北到吉林，整整26个小时后我们到达目的地长春。

火车上，大家各自谈论网点里的奇闻轶事，相互分享成功的案例，每个人在谈到自己的工作时都是那样的自豪，不管工作中遇到的客户有多纠结，不管那些局外人是多么的不理解，不管这个季度的任务有多重，大家脸上洋溢着的永远是工商银行般的笑容。不知不觉，大家已经离开湖北到了河南，火车上早早的熄了灯，各自躺在狭小的铺上辗转难眠，不知道过了多久，恍恍惚惚觉得天已经亮了，大家都起床看向车窗外，原来火车已抵达首都北京，这样我们也算踏上了我国北方的热土。这一天似乎格外漫长，大家挨个排着队去洗漱、打水、泡面。。。。我想常年银行的工作让我们每个人都把拿号排队带到了生活中的每一个细小环节，不争不抢，团结和谐。

到达长春金融研修学院的第二天，便开始了我们紧张并有力的能力提升学习，我们的培训班一共有95名学生，而来自湖北省分行武汉营业部的同学就有40人，我们不仅是人数最多的队伍而且是最统一团结的队伍。在这次大堂经理能力提升培训班里，有来自西藏、四川、云南、广西、深圳、上海以及北京的同仁，而唯一统一着装的唯有我们湖北分行。不管在哪里，只要看见身穿白色衬衫藏蓝色西裤黑色皮鞋的，那一定是湖北省分行的。对于09年进行的我而言，这就是团队意识!每一个人都在为我们的团队多加一分努力着!

坐在教室里，教授们滔滔不绝、挥洒自如的讲座，让我心中十分佩服他们的口才，佩服他们的自信，佩服他们的敏锐，佩服他们知识的渊博，我们认真的听着教授讲课，积极的参与课堂互动，在我们并不是很认可的普通话在这里却变得引以为豪。

学习其实就像吃饭睡觉一样，是我们必不可少的生活方式。对照自己的工作实际，将所学知识为我所用，为工行所用!

省行“大堂经理服务营销技能提升”的五天培训，让我感触颇深，启发很大，对我今后的工作一定有很大的帮助，我把这几天的心得体会记录下来与大家分享。众所周知，大堂经理是客户进入网点接触的第一人，是实施“大厅制胜”战略的核心人物，大堂经理是企业日常运作的神经中枢、应急中心，更是沟通企业和客户之间的桥梁。随着人们对服务需求的不断提升，大堂经理越来越为人们所熟悉，并成为企业改善金融服务、提高服务质量的一个重要环节。因此这次省行就将提升大堂经理服务的规范性、主动性作为培训重点，着力提升大堂经理岗位服务水平。

此次培训，让我对大堂经理岗位有了一个全新的认识，具体体会有以下几点：

一、不仅仅是“迎来送往”

微笑服务，迎来送往，是大堂经理每天的必修课，但大堂经理的工作，却不仅仅是“迎来送往”。

在市场竞争日益激烈的今天，人性化的管理与服务越来越被企业推崇和接受，我们银行将偌大的营业厅科学地划分成客户等待区、现金服务区、个人理财区、自助服务区、电子银行体验区等几个区域，正是这种服务理念的具体体现。应运而生的大堂经理，其工作职责就是统筹好这几个区域内的服务工作，引导分流客户、指导客户填单、使用银行自助设备、介绍银行的服务区域、解答客户等待中的疑问、营销产品等等。

一个合格的大堂经理，至少要做到两点：一是对银行业务的熟练，二是时刻注重自身服务素质的提升，即做到眼勤、口勤、手勤、腿勤。对银行业务的熟练不仅要知道怎么做好日常工作，而且要懂得怎样去更好地营销我们建行的特色产品。

思路决定出路，产品抓住客户，公私联动客户，了解客户信息，挖掘潜在客户等等。既是我们的工作理念，也是每天的必修课。我们建行现在网点平板电脑大堂营销易(pda)功能齐全，不仅能了解客户的基本信息，还可以知道路我们的客户已购买了建行哪些产品，同时更深层次可了解客户的投资喜好，发现潜在商机，挖掘潜在客户，转推介给我们的理财经理，帮助客户理财，进行资产配置，投资组合，实现人生的梦想。象目前建行推出的四大业务破零方案，黄金，基金，保险，外汇这四大业务我们就可以一起来做，为客户做一个组合投资，资产配置，让客户达到一个预期的收益，我相信资产配置绝对能战胜单一产品收益，这就是我们的亮点。

我们有专业的理财团队为客户理财，相信只有差别的服务，没有差别的客户;只有无限的用心，才有客户的忠诚;只有让客户满意了，才能与客户建立长期的合作伙伴关系，建行才能求生存求发展，因为顾客就是上帝。要佛渡有缘人!在学习当中给我印象最深的一句话就是：产品很容易被复制，增值服务也可以被超越，只有投资顾问的能力才是我们的核心竞争力，所以只有树立品牌，取得信任，才能立于不败之地。

二、必须学会营销。

银行零售网点转型中大堂经理对客户分流、服务营销和品牌宣传中起着重要的作用。银行大堂经理岗位设置是零售银行网点转型的重要内容之一。为此，中国建设银行湖南省分行积极组织大堂经理加强学习市场营销、服务礼仪等方面的知识，做到以熟练的业务技能和规范化的银行服务礼仪赢得客户的信赖。

以前我在营销方面的观念是：客户在我手里买的理财产品赚钱了我就为客户高兴，若赔了钱，我就总有个心魔，觉得有点愧疚，下次再也不敢去营销了。通过这次学习我的心魔打开了，学会了勇于面对投资亏损的客户，学会了和客户成为理财朋友，经常和客户探讨理财规划，为客户设置止损点和止盈点，让客户真正体会到你是在帮他理财，这样才能放心地把资金放入到我们银行。

课堂教学中十大促成交易成功的营销方法，让我感触颇深，很值得我们在实际工作中灵活运用，那将会起到事半功倍的效果。俗话说：开口开口，业绩到手。在日常营销中就要不停地开口，多开一次口就多给自己一个机会。哪怕失败了，也永不放弃!

三、更高的定位要求。

大堂经理不仅要引导分流客户，为客户提供基本的咨询服务，解决客户的疑难问题，还要善于倾听客户的心声，甚至是客户的投诉，更重要的是要有一双慧眼，善于识别和发现优质客户，转而推荐给客户经理，让客户经理去挖掘和维护好vip客户，才是工作的重中之重，才能真正实现自我价值。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。

一堂精彩的课程，在学员们的热情、互动、齐心、互助中获得了圆满的成功，通过这次培训，我们建行大堂经理服务营销技能必将迈上一个新台阶，相信建行的明天一定会更好。

信用卡作为一种现代化的支付工具，其便捷、个性、透支的特点逐渐被越来越的人所接受。并且随着市场支付方式的多样化：pos刷卡、网上支付的深入发展，信用卡支付的市场基础愈加扎实，发展空间愈加广阔。我行信用卡营销起点早、种类多、个性化特征明显，给了客户充分的选择空间，并且我行服务网点众多，客户还款、咨询都非常便捷，这些都是我们营销建行信用卡很好的切入点。下面我就银行大堂怎样营销信用卡谈一下自己的看法：

一、全面撒网，主动出击。

在大堂服务中，大堂经理每天要接触各种各样的人群，目标群体很多，有时候只要你开口打一声招呼，说一个问候，加一句“您有建行信用卡吗?”，就很有可能成功营销一张建行信用卡。道理很简单就是“多开口”。

二、赠品诱惑。

客户的需求各式各样。在营销时，我们可以选择配送一份小礼品给客户，有时候客户并不是看中了建行信用卡的这个产品，但她可能喜欢你送给她的赠品，特别是针对于女士，一个漂亮的环保袋，一个精致的手电筒都可能引起她办卡的欲望。

三、填单“陷阱”

客户在填写业务凭证时，你可以在业务凭证下面垫一张信用卡申请表，有时候客户一不小心就一起填完了，特别是在填写电子银行及开户凭证时，一不小心填完的客户很多，再加上你的营销诱导，一张完整的信用卡申请表就填写成功了。

四、配合作战。

大堂经理在服务客户时，有时候会遇到那种谨慎型的客户，向她营销信用卡时死活不愿意办。你可以复印好身份证，让她带好信用卡申请表去办业务，为柜台营销创造机会。

五、网络申请，节约时间。

对于那种主动上门来办理信用卡的客户，你可以推荐他直接在电子银行服务区的电脑上填写申请资料，一来可以加快信用卡申请进度，二来可以在电脑上给客户演示信用卡的开通、查询及还款功能，增强客户使用建行信用卡的信心。

最后一定要留联系方式给客户，让客户在开通使用建行信用卡时无障碍。大堂经理每天都会遇到很多前来咨询信用卡怎样开通的客户，说明建行信用卡在开通使用上，在控制风险的同时，流程还可以继续优化。你给客户留下联系方式也是客户最后会不会使用建行信用卡的关键。

阅读是这位刚刚上任的大堂经理——单立文多年的业余爱好，对励志方面的书籍更是情有独钟，常歪打正着，受益匪浅。今年7月，单立文三年支行管库员任职期满，轮岗到基层网点，任职大堂经理，主抓网银营销。网银作为农行的一项含金量比较高的业务，在乡村网点，还是新生事物，闻者不多，用者寥寥。尽管单立文迅速投入角色，现炒现卖，出力不小，收效却不大，上进心很强的单立文自尊心受到了些许打击，无形中的压力让他有些沉闷。好在单立文有阅读的好习惯，工作之余，他结合业务营销阅读了《怎样做一名成功的营销者》，书中的一个营销事例给了他很大启发。

书中讲到，一位营销者到一边远未开化地推销鞋子，看到当地人全都赤脚，感到推销无望，就放弃了这块未开垦的处女地。而另一位推销者来到一看，大喜过望，认为当地鞋子市场潜力很大，就毅然决然留了下来，从教当地人开始学穿鞋做起，取得了巨大成功，同时还推进了当地文明进程。

有了前车之辙，就有了主心骨。随后，单立文在指点客户办卡折时，总是主动介绍农行网银，从费用、结算直到网银下载，末了还不忘再演示一遍操作，让客户吃上定心丸，掌握了方便地新业务。由于单立文的乐为人师，拉近了与客户的距离，8月份，单立文利用新生开学的时机，重点营销，一个月办理网银280个，成为支行营销单项冠军，被标榜为营销典范。

**大堂经理的心得体会篇五**

为期一个月的暑期实习已经结束了，在这一个月中，不管是在知识上，还是在感情上，我都收获良多。

我这次的实习地点是在xxx，我的实习岗位是大堂经理，我的工作内容是做好对客户的分流工作，维护大厅秩序并解决一般客户纠纷，指导客户正确填写各类业务流程单，帮助有需要的客户使用银行的各类机器，向有需求的客户介绍营销平安银行各类中间业务产品，向客户解答各类关于平安银行的金融业务产品的问题等。从字面上来看，这样的工作显然是没有什么技术含量的，更谈不上什么发展前景了。因此在实习之前，在我听到这个岗位的第一感觉就是：“没技术含量！”不过，实习之后，一天下来，除脚酸以外，最大的体验是：做好这个岗位真是不容易！

成不可估量的后果。比如说，平安银行个人转账汇款类业务的收费标准的学习就是一件非常使人难受的事，它有很多细小的规定以致有很多不同的收费标准，我要牢记每一个收费标准并且不能出错，因为如果你给客户讲解的时候出了错，那你就要负责其严重后果。实习的大部分时候我都是在大堂里跟大堂经理一起工作，经理告诉我,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经理,代表着企业的形象与信誉,所以一切都要谨小慎微。要做好大堂经理的工作就必须做到以下几个方面:干练,稳重,自信,亲和。对顾客的需求要能够迅速做出反应,对大堂里出现的不同问题要能够表现出遇事不慌的心态,机智的处理并解决出现的状况,作为一个大堂经理要能够以低姿态友善的与客户沟通、交流,但也不能唯唯诺诺,在任何时刻我们都应该对自己充满信心。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。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)维护大唐秩序。(4)适当理财产品的营销。

意的涉及到他们理财方面的内容，问一问他们的理财意愿，介绍一下合适他们的理财产品，争取拿下他们的理财名额。在这个学习过程中，我学到了许多与客户相处的知识，也全面的了解了平安银行的各种理财产品，大大的增长了知识与见识。

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件办理。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。

然后，我觉得与同事的相处与交流很重要。就像我这次实习，我最开始什么也不懂，都是经理他们一点一点交给我的，但是他们也不可能一下子把所有的东西都教会我，所以，他们都只是先教我一个大概，然后我在工作中遇到了问题，再去问他们，这样既加深了我对所学东西的印象，也促进了我们之间的交流。在交流中学习，在交流中进步，也在交流中融合，形成一个团队。由于一个完整的任务需要大家分工合作来完成，只有用正确的方法与同事交流，尽快地解决问题，大家才能齐心协力地搞好工作。这方面的技巧，书本上是学不到的，要在工作中慢慢地学习积累。

“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，更深切体会到它的内涵。实践出真知，理论只有联系实际才能发挥它应有的功能。在银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能很好的胜任工作的基础，也是我能在激烈的竞争中脱颖而出最重xx年6月9日我参加了总局在保定举办的大堂经理的培训。在短短的半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。

知识，提高自身素质的紧迫感。

最后老师给我们讲诉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。

大堂经理心得大堂经理以良好自身形象、高度的责任心、文明的言谈举止、丰富的金融知识，做到眼勤、口勤、手勤、脚勤，穿梭服务于客户之间，确保客户在银行网点顺心、舒心、开心享受各项金融服务的同时，也充分展示银行良好的社会形象，是银行各网点名副其实的形象大使。

我作为一名大堂经理正在努力并认真的做好以下几点：一是当好业务引导员。

热情、文明地对进出网点的客户迎来送往，从客户进门时起，大堂经理就主地动迎接客户，询问客户需求，对客户进行相应的业务引导，诚恳、耐心、准确地解答客户的业务咨询。

二是当好营销宣传员。

根据客户需求，主动向客户推介、营销银行先进、方便、快捷的金融产品和交易方式、方法，为其当好理财参谋。

三是当好信息收集员。

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。

四是当好环境清洁员。

负责对网点的标识、利率牌、宣传牌、告示牌、机具、意见簙、宣传资料、便民设施等整齐摆放和维护，使客户一走进银行就有一种家庭的温暖和关怀。

五是当好服务监督员维护正常的营业秩序，提醒客户遵守“一米线”，根据柜面客户排队现象，及时进行疏导，减少客户等候时间。

六是当好矛盾调解员。

内容仅供参考。

**大堂经理的心得体会篇六**

作为一名大堂经理，我已经在这个职位上工作了五年之久。这段时间里，无论是经历了多少困难与挫折，我从中坚持了下来。如今，回头看看，我发现这个职位给了我很多宝贵的经验和体会。在这篇文章中，我将分享我的心得体会，谈谈做一个好的大堂经理应该具备的素质，以及在面对挑战时如何保持冷静和应对的能力。

首先，一个好的大堂经理应具备良好的沟通能力。大堂经理是酒店前台工作的重要一环，必须与各个部门紧密合作。良好的沟通能力能够帮助大堂经理更好地与员工进行交流，并及时解决问题。在与客人的沟通中，大堂经理还需要表达清晰，耐心地倾听客人的需求，并给出满意的答复。只有与背后的人们保持良好的沟通，大堂经理才能更好地管理整个酒店。

其次，大堂经理需要具备较强的人际交往能力。作为酒店大堂经理，我每天都会遇到各种各样的人，他们有不同的文化背景、价值观和需求。因此，一个好的大堂经理应该能够善于处理不同的人际关系。当遇到冲突时，大堂经理需要以平和的心态，以客观的角度来处理，以确保事情得到圆满解决，同时也要注意保持自身的专业形象。

此外，大堂经理还需要具备良好的领导能力。作为酒店前台的领导者，大堂经理需要带领团队完成工作任务。一个好的大堂经理应该成为团队的榜样，积极引导员工，并给予他们鼓励和支持。同时，大堂经理还应该善于赋予员工责任，培养他们的自信心和工作热情。只有通过有效的领导能力，大堂经理才能团结全体员工，共同追求酒店的共同目标。

然而，在担任大堂经理的过程中，我也遇到了很多挑战。有时，一些客人可能会对酒店的服务不满意，他们会投诉甚至抱怨。面对这种情况，大堂经理需要保持冷静和沉着，先听取客人的诉求，然后根据实际情况做出合理的解释和解决方案。同时，大堂经理还需要与相关部门密切合作，以确保客人的问题得到及时解决，给客人留下良好的印象。

此外，大堂经理也要面对员工的管理和培训问题。每个员工都有自己的特点和需求，大堂经理需要灵活地对待每个人，并根据其需求提供相应的支持和培训。同时，大堂经理还要做好绩效评估和激励工作，以鼓励员工的积极性和创造性。在面对员工管理和培训问题时，大堂经理需要善于倾听和引导，热心为员工解决问题，帮助他们提升工作技能和能力。

总而言之，作为一名大堂经理，我深刻认识到这个职位的重要性和挑战性。通过五年的从业经验，我不仅感受到了大堂经理职位带来的魅力，更学到了许多珍贵的经验和知识。良好的沟通能力、较强的人际交往能力和领导能力是成为一名优秀大堂经理的基本素质。同时，在面对挑战时，大堂经理要保持冷静和沉着，善于应对各种问题。综上所述，我希望能继续积累经验，不断完善自己作为一名大堂经理的能力，并为酒店的发展贡献更多的力量。

**大堂经理的心得体会篇七**

大堂经理以良好自身形象、高度的责任心、文明的言谈举止、丰富的金融知识，做到眼勤、口勤、手勤、脚勤，穿梭服务于客户之间，确保客户在银行网点顺心、舒心、开心享受各项金融服务的同时，也充分展示银行良好的社会形象，是银行各网点名副其实的形象大使。

我作为一名大堂经理正在努力并认真的做好以下几点：

一是当好业务引导员。

热情、文明地对进出网点的客户迎来送往，从客户进门时起，大堂经理就主地动迎接客户，询问客户需求，对客户进行相应的业务引导，诚恳、耐心、准确地解答客户的业务咨询。

二是当好营销宣传员。

根据客户需求，主动向客户推介、营销银行先进、方便、快捷的金融产品和交易方式、方法，为其当好理财参谋。

三是当好信息收集员。

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。

四是当好环境清洁员。

负责对网点的标识、利率牌、宣传牌、告示牌、机具、意见簙、宣传资料、便民设施等整齐摆放和维护，使客户一走进银行就有一种家庭的温暖和关怀。

五是当好服务监督员。

维护正常的营业秩序，提醒客户遵守“一米线”，根据柜面客户排队现象，及时进行疏导，减少客户等候时间。

六是当好矛盾调解员。

快速妥善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，化解矛盾，减少客户投诉。对客户意见和有效投诉的处理结果在规定时间内及时回复。

xx路支行。

xxx。

xxxx年xx月xx日。

**大堂经理的心得体会篇八**

在酒店管理层中，大堂经理是一个重要的职位，他们是酒店前台的领导者和决策者。作为一个大堂经理，不仅仅需要具备专业的管理知识和技巧，还需要有一颗热心、耐心和细致的心。通过和客人的日常接触和管理团队的经验，我深深地体会到了大堂经理的重要性和该职位的挑战。在这篇文章中，我将分享我作为大堂经理时的心得体会。

首先，作为大堂经理，我需要随时保持冷静和耐心。日常工作中，处理来自客人的投诉和疑问几乎是不可避免的。这时候，我的第一要务就是保持冷静和耐心。客人可能因为各种原因不满意酒店的服务，而向我表达他们的不满。作为大堂经理，我必须以客为尊的原则来对待每一个客人，用平静的态度倾听他们的问题，并尽力解决。同时，我也要坚持说真话，不掩盖任何事实。只有通过这样的处理方式，才能增加客人的满意度和忠诚度。

其次，作为大堂经理，我需要具备良好的团队管理能力。酒店前台通常是一个庞大的团队，包括前台接待员、行李员、礼宾员等。我的任务不仅仅是监督他们的工作，还要激励他们的积极性和提高他们的工作效率。在这个过程中，我学到了一些团队管理的技巧。我发现，激励员工的关键是了解他们的需求和期望，同时也要正确地分配任务和给予他们适当的培训。团队的成功不仅仅取决于领导者，还取决于每个成员的共同努力。因此，作为大堂经理，我要时刻保持与团队的良好沟通和合作。

第三，作为大堂经理，我要时刻保持对行业的了解和学习。酒店业是一个高度竞争的行业，技术和管理策略不断更新和发展。作为一个专业的大堂经理，我不能靠过去的经验和知识就能应对当下和未来的挑战。因此，我要不断学习和研究行业的最新动态，了解市场的需求和消费者的期望。只有持续地学习和与时俱进，才能保持对行业的敏感和对酒店的竞争力。

第四，作为大堂经理，我要始终保持乐观和积极的态度。酒店前台工作人员经常面对各种各样的客人和工作压力。在这种情况下，我要以积极乐观的心态面对问题和挑战。只有保持良好的心情和态度，才能有效地应对各种突发事件和困难，给客人带来愉快的入住体验。同时，积极的态度也能影响整个团队的工作氛围，提高员工的工作效率和自信心。

最后，作为大堂经理，我也要保持对自己的成长和发展的追求。成功的大堂经理不仅要具备良好的管理和服务能力，还需要有一颗追求卓越的心。我要时刻反思和总结自己的工作经验，不断完善自己的技能和知识。同时，我也要积极参加相关的培训和学习活动，提升自己的专业素养。只有不断追求进步和成长，我才能在这个竞争激烈的行业中保持自己的优势和竞争力。

作为一名大堂经理，我深深地体会到了这个职位的责任和挑战。通过与客人的接触和管理团队的经验，我学到了很多。保持冷静和耐心、具备良好的团队管理能力、持续学习和创新、保持积极乐观的心态，并不断追求自我成长和发展，这些都是作为一名成功的大堂经理必须具备的品质。我相信，只要不断努力和提升自己，我能够在这个职位上取得更好的成绩，并给客人带来更好的服务体验。

**大堂经理的心得体会篇九**

\_\_年是我在支行工作的第二个整年了，在行领导和同事的帮助下自己无论从服务或专业知识方面都有了很大的提升，并且在领导的支持和鼓励下又接手了许多之前没有做过的工作，可以说\_\_年是我迅速成长的一年，在这年关之际将\_\_年的工作情况总结如下：

一、我的服务。

两年的经验告诉我，服务是我们的首要工作也是我们必须掌握的技能。\_\_年我更注重培养自己的服务意识。近几年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，因此行里对我们的要求也格外严格;大堂经理是连接客户、高柜柜员、乃至客户经理的纽带。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，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。因为我行为社区网点所以每天来办理业务的客户流量都很大，为减轻柜台压力我们大堂人员积极调配及时带客户到自助设备上去办理，进行客户分流。每当客流量较大时，我都会在等候区大声询问：“\_\_客户请到\_号柜台办理业务”，做好分流客户的工作，以免一些客户中途离开的空号占据时间，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。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，避免投诉。我们团队经常在一起沟通如何配合好彼此提升我们整个团队的服务水平。

优质的服务不能仅仅停留在行为规范等方面，应该是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。为了更好的提高自己的服务水平，和业务水平，支行在今年的每个月都召集大堂人员进行考试，这样的测试督促了我在平日要加强学习以便为客户提高更专业的服务。

二、我的专属工作。

今年年初我接手了行里信用卡联络员的工作，恰逢信用卡业务最忙的时段，那时行里几乎每周都要出去外展，我便在周五晚上做好所有的准备工作，例如：分派礼品以及各组外展用品，周日晚上做好外展工作的情况通报，每天登记行内所有员工的信用卡完成情况并在当晚发送简单简报至全行，当然也要与支行联络员做好沟通，及时检查申请表的填写、及时寄出整理好的信用卡资料，现在回想，那段日子大大增强了自己的责任心和协调团队的能力!使自己在工作中更有了一股子韧劲与耐心。

今年行里进入大量实习生，作为一名“老”大堂，我也有幸当了多次师傅，在平日带徒弟的过程中对自己的工作有了更深的认识、对自己的工作状态也有了积极的影响。新人的注入也给了我们这些老大堂一定的压力，当然这样的压力会随之转化为工作的动力，带动新人做好大堂日常工作也是我明年的必修课，四季度我被黄行长引荐参加了支行的服务督导管的竞聘，并很荣幸当选。现在我要学会怎样引领全行做好我们的服务工作，我想这也是我明年的工作重点之一。除此之外，11月我还负责了大堂团队的管理工作，与之前不同现在是要在做好自己的本职工作之外还要协调好我们整个团队的工作，如今刚开始两个月我想自己做的还远远不够，需要完善的工作也还有很多，这些都是我明年的工作中心。

当然自己在大堂的工作中还有很多可以提升的空间，今年自己也曾出现过工作上的失误，但在黄行长和周行长每次的耐心教导下我又重获信心继续起航，感谢领导在工作和生活上的关心与帮助，使我不断成长，也要感谢同事们特别是大堂的姐妹们对我工作的支持与帮助，我想在20\_\_年我会以新的面貌迎接新的挑战!

**大堂经理的心得体会篇十**

随着人们对于方便快捷支付方式的需求增加，信用卡的普及率也在逐年提高。作为信用卡大堂经理，我有幸见证了信用卡行业的蓬勃发展，并从中获得了不少宝贵的经验和体会。在这篇文章中，我将分享我在这个岗位上所学到的五个方面的心得体会。

首先，信用卡大堂经理需要具备一定的金融知识和技能。作为金融行业中的一员，理解和掌握金融知识是信用卡大堂经理的基本素质。我们需要了解信用卡的基本原理和运作机制，熟悉不同类型的信用卡产品以及其应用场景，能够为客户提供专业的解释和建议。此外，信用卡大堂经理还需要具备良好的沟通和协商能力，能够与客户建立良好的信任关系，并为其提供个性化的服务。

其次，信用卡大堂经理要精于风险控制。信用卡行业涉及的风险问题是不可忽视的，而信用卡大堂经理是这个过程中的第一道防线。我们需要从客户的申请材料中审查和评估客户的信用状况，判断其是否具备办卡的条件和偿还能力。同时，我们还需要密切关注客户的信用卡账户，及时发现和解决可能存在的问题，以防范风险的出现。这就要求信用卡大堂经理具备较高的责任意识和分析能力。

第三，信用卡大堂经理要关注客户的需求。作为金融服务的提供者，我们需时刻关注客户的需求，并从中寻找市场机遇。通过积极倾听和与客户进行有效沟通，我们能够准确理解客户的需求，并据此为客户提供相关的金融产品和服务。例如，对客户提出的提高额度、改变账单日等要求，我们根据客户的信用状况和需求进行评估，通过精准的控制风险和合理的授信政策，满足客户的需求，提升客户满意度，从而实现双赢的局面。

第四，信用卡大堂经理要加强团队协作。信用卡大堂经理通常是一个团队合作的岗位，团队的高效合作对于提高工作效率和提供优质服务至关重要。作为团队的一员，我们要愿意分享自己的知识和经验，乐于帮助他人解决问题，增加团队整体的竞争力。同时，我们也要善于与不同部门和岗位的同事合作，形成良好的协同机制。

最后，信用卡大堂经理要积极学习和提升自己的综合素质。信用卡行业是一个不断发展变化的行业，作为从业人员，我们要不断学习和更新知识，与时俱进。通过参加相关培训和进修课程，我们能够拓宽视野，提高自己的专业水平。除了专业知识外，我们还需要注重提升自己的沟通能力、管理能力和团队合作能力，不断完善自己的综合素质，以应对行业竞争和市场的变化。

总之，作为信用卡大堂经理，我从这个岗位上学到了很多宝贵的经验和体会。通过不断学习和提升自己的素质，我相信我能够更好地为客户提供专业的服务，并以此推动信用卡行业的进一步发展。希望我的心得体会能够对其他从业人员有所帮助，共同推动金融服务行业的发展进步。

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！