

# 最新银行大堂实践心得体会 银行大堂经理工作心得体会(优质5篇)

心得体会对个人的成长和发展具有重要意义，可以帮助个人更好地理解 and 领悟所经历的事物，发现自身的不足和问题，提高实践能力和解决问题的能力，促进与他人的交流和分享。好的心得体会对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇心得体会下面是小编为大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 银行大堂实践心得体会篇一

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。

## 银行大堂实践心得体会篇二

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！

## 银行大堂实践心得体会篇三

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，有不懂的他们都会耐心、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，努力的为了农信的将来去奋斗，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的必备因素，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。

## 银行大堂实践心得体会篇四

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。

## 银行大堂实践心得体会篇五

今年我在高雄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、高柜柜员、客户经理、沃德经理的纽带。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。我们高雄支行地处居民生活社区，也是有名的夜生活饮食区，正因为这些，给我行带来了一系列的问题。平时在每天来办理业务的客户中老龄客户居多，也时有大批零钞业务，从而增加了柜面的压力；为了解决这些问题，我们准备了几套方案同时进行，针对老龄客户偏多，存折业务较多的问题，我们在平时就安排大厅人员的布控，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”，分流客户任务，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。在零钞业务问题上，我们发出公告，实行专柜专时专办，也就是专门时间专门柜台专门办理，大大地减轻了大厅压力；我行在这里已经有许多年，设备也经常出现故障，经常有客户提意见，

为了解决这一问题，我们每天定点检查维护机器，及早发现，及早处理，把设备陈旧所带来的不便降到最低。

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉本行的业务和产品，更应该走出去，知己知彼，方能百战百胜。在我们的客户中就有很多类似的情况，记得今年元月份的一天，整个营业厅内挤满了人，来咨询理财产品、转定期、取工资的人络绎不绝，我也忙的不可开交。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金宝七彩系列，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，已有多年的合作。而且我们这里还有其它保险公司的产品，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。

在过去的一年中，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。在今年的第三季度神秘人检查中，我行得分倒数第三，给分、支行抹了黑。之后我们痛定思痛，分析了失分的原因，主要是外部环境，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，通过我们的努力，终于在第四季度受到了分行行为规范小组的通报表扬。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。明年我行又面临着搬迁的工作。建议分行在此位置还应保留自助设备服务区，从而来避免客户的流失。

在新的一年里，我要努力学习服务技巧和专业知知识，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。