

银行培训心得标题 银行培训心得体会(汇总8篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

银行培训心得标题篇一

到今天入职银行xxxx支行已经有一年多的时间了，在银行的培训中我完全遵守银行的各项规章制度，将自己所学所掌握的银行财务知识运用到培训当中去，所以培训至今没有出现任何差错。能够在培训中取得这样的成绩我觉得有很多的因素，其中最大的就是领导和同事们的支持和帮助，让我能够在培训上面没有太多的顾虑，所以能够去迎接挑战、敢于突破。一年多前我还是一个学生，一年后我已经在银行业表现不俗的职员了，我觉得我在培训上面有很大的收获。

在学生阶段的我思想上有很大的惰性，经常遇到难一点的、培训量大一点的时候就会产生懈怠的心理，但是到了培训当中，经过培训责任的加持以及银行的培训，是我对待自己的培训有了更深的认识，更加了解自己培训的责任重大，知道自己的培训不仅仅是代表自己，更是代表着用户的利益和银行的信誉，所以这么长时间下来我对待培训更加认真负责。在客户来银行作业的时候，我始终保持微笑服务的理念为他们解决困难，对他们的问题进行细致的回答，及时是自己不能够解决回答的，也不会因为好面子而随便应付，而是去向领导请教之后再给予客户回答。

对于银行交给我的任务我都是耐心的去完成，并且是认真的完成不怀有随便应付的心思。以前还是学生的時候除非出去

逛街了，否则都是很少化妆的，但是到了培训上，因为岗位的要求我每天都是早早地起床化好妆再去上班，就是为了给客户展现银行员工最好的一面。培训至今，在培训中和同事的指点下学习到了许多的知识，存取款、外汇等等，尽管这些都是一个银行员工的基本能力，之前久学习过的，但是都还是停留在理论阶段，但是现在在经过培训的具体实践，已经彻底掌握好了，能够更好地帮助客户解决问题。

虽然在银行培训中有不少的进步，但是我知道我自己还是有许多的不足的，所以在培训一个阶段结束的时候我都会好好地回顾自己的培训，发现自己培训中的短板，并且及时改正自己。虽然已经进步不少了，但是仍旧有不少的不足：

- 1、需要加强自己的银行金融知识的学习，更好地完成自己的能力进步。
- 2、加强自己的思想学习，这是长时间的事情，不是短时间就能够改变好的，所以我要坚持不断的学习，促进自己责任意识进步。

银行培训心得标题篇二

在现代社会，银行是不可或缺的金融机构，为了更好地为广大客户提供优质的金融服务，促进银行业的可持续发展，银行不断地加强员工的培训，提升员工的素质。我有幸参加了银行的培训，从中受益匪浅，以下是我从这次培训中学到的心得体会。

第二段：培训的重要性

培训对于员工的提升和职业发展至关重要，它可以帮助我们更好地了解银行业的发展趋势和变化，提高我们的专业技能和素质，增强我们对工作的责任感和凝聚力，使我们更有信心和勇气面对挑战。此外，通过培训，我们还可以认识到

银行对客户的服务标准和要求，提高服务意识和服务水平，增强客户的信任感和忠诚度，从而实现银行与客户的共赢。

第三段：培训内容及效果

本次培训内容内容丰富、形式多样、针对性强，从银行行业基础知识、服务技巧、金融产品了解、诚信经营、风险控制等方面进行了培训，涵盖了众多方向。通过培训，我不仅对银行业的工作有了全面的了解，还学到了诸多实用的知识和技能，提高了自己的工作能力。并且，培训中的互动活动和分享讨论让我更深入地了解了同事们的想法，促进了团队的协作和沟通，增强了彼此的信任和友谊。

第四段：培训给我带来了什么

本次培训对我个人影响深远，它让我意识到了自己的不足，鼓励我发扬长处，积极发展自己。通过多次练习和反复思考，我更加自信地运用所学的技能 and 知识，更加深入地理解了银行工作的本质，将所学的内容转化为自己的资源和实践经验。在工作中，我能够更快地解决问题，提供更优质的服务，受到了客户和同事的肯定和赞誉。此外，培训还让我明白了诚信经营在银行工作中的重要性，提高了我的责任心和职业道德水平，使我成为更加优秀的银行员工。

第五段：结语

总之，这次银行培训让我收获颇丰，不仅提升了自己的能力和素质，也让我更加了解银行工作的本质和意义。我将以更加饱满的热情和精神投入到工作中，努力实现自己的职业和人生价值，同时，也希望通过自己的努力，能够为银行的发展和客户的满意做出更大的贡献。

银行培训心得标题篇三

本站后面为你推荐更多银行培训心得体会！

大堂经理业务技能比赛已经结束了，作为其中的一名选手，我有幸参加了省行的集训班及总行的比赛，在集训班的强化培训和比赛中通过与其他地市乃至其他省市选手的交流与沟通，感觉从中受益匪浅，学到了许多东西，这是我人生中难忘的一段经历，特别是在集训的日子里。

通过这次集训和比赛，对于大堂经理这个岗位在我们支行前期的培训基础之上我又有了全面的认识：

首先，大堂经理可能不需要每一项业务都十分精通，但一定要对所有的业务有基本的了解，这就要我们大堂经理在日常工作中做一个有心的人。我想我这次能在省行、总行的比赛选拔中胜出除了运气的因素之外，更多的是得益于此。所谓有心，是对业务用心、对产品用心、对客户用心！我行的产品丰富、发行频繁，这就要求我们每一位在网点工作的员工对此有一个较为清楚的认识和介绍，大堂经理和理财经理更要如此。以往发行产品，我和我们支行的大堂经理都会主动去提前了解这支新产品、新基金，有时甚至会逐字逐句的学习产品说明书，就为了在发行时给客户一个准确的宣传推介，以专业赢得客户信赖，而这样留意每期产品则对我们自身业务素质的提高也是大有帮助。

其次，大堂经理一定要有亲和力和号召力。每天光临我们营业网点的客户人数众多，大堂经理做为“第一形象代言人”，是否具有亲和力是吸引客户或者说是对客户形成良好第一印象的关键所在，而亲和力是真正发自内心，由内而外自然散发的，要想做到这一点，心态很重要：要真正树立以客户为中心的服务理念和为客户提供方便的服务心态，以对待亲人、朋友、孩子的不同心态去面对我们每天遇到的不同客户，为他们处理来网点需要办理的业务、解决碰到的金融难题。大

大堂经理的一个重要职能是分流引导客户，这就要求大堂经理必须具备很强的号召力，积极营销渠道类产品，按客户需求分流至自助设备办理，从而有效减轻柜面压力和真正为客户提供差异化服务。

第三，也是最重要的一点，大堂经理作为网点的形象代言人，比外在仪表更重要的是他(她)的内涵。这是一个综合的素质，包括个人修养、业务技能、语言表达和综合运用多方面，而要想做好这一切，“冰冻三尺非一日之寒”重要的还是平常的日积月累以及个人的不断总结，这样才可体会更深、收获更大！

这就是我在集训的日子所经历过的、所收获的，我写下愿意与你、与她(他)、与千千万万个想要为工行和正在为工行奉献的普通员工一起分享，无论在哪个工作岗位上，让我们共同努力，共同创造工行的美好明天！

银行培训心得标题篇四

作为银行的新员工，第一期就参加了银行组织的新员工培训班，感到莫大荣幸。这次新员工培训为期12天，实行半军事化管理，培训期间不能外出，学员培训的`日常管理授权教官和班主任共同管理。对于这次半军事化管理培训，我感触颇深！

心得一：千里之行，始于足下

“合抱之木，生于毫末；九层之台，起于累土；千里之行，始于足下。”走一千里路，是从迈第一步开始的。从《当前国际国内金融形势介绍》、《新行员职业化礼仪》到《金融基础一》、《金融基础二》、《会计学原理》、《银行会计基础》、《银行支付结算》、以及《新行员职业化训练——职业化仪表与商务礼仪》等，课程安排丰富紧凑、有声有色。我们用这些最普通，但又最实在的钥匙打开了这扇门，步入

了全新金融世界，领略金融无限风光。

心得二：天行健，君子以自强不息

“立正、稍息、向右转....”在教官的严肃带领下，我们来自各个行社的90位学员，学到了什么叫永不言弃、永不言输、永不言败、自强不息的精神。本次培训制定了严格的作息时间表，12天的培训，早操6：30出操，下午13：30上课、晚上19：00上课，睡觉22：00，但期间无一人迟到、无一人早退，下课就餐井然有序，无一人插队。军训可以培养我们坚强的意志和韧性的毅力，当我们迎着冷风纹丝不动的挺拔军姿、听教官训话，这最能培养人的意志和韧性的毅力，人的一生，终究会经历许多困难和挫折，有时候甚至是非人的磨难，能否度过难关，靠的就是自己有没有坚强的意志和韧性的毅力，有没有吃苦耐劳的品质。

心得三：无他，唯手熟尔

看着《点钞技能训练》的xx老师那高超的点钞技能，让我惊讶不已，原来钞票还可以这样的四指拨动，只见她那熟练地用左手手指固定好点钞，右手四指如飞，一次四张，让人目瞪口呆。课中，我如法炮制，不过十来次，手有微酸。问老师点的如此高超，传授技能技巧和经验时，老师看了我点钞四指手法时说，你指法拨的已经对了。我反问，那你拨的如此之快，有何捷径？老师面有微笑：“熟能生巧。”当听到一个高手轻描淡写的将自己的成功归结为“无他，唯手熟尔”时，其中的酸甜苦辣就更耐人寻味。

心得四：送人玫瑰，手留余香

这次培训，作为一行九人的带队人，又是班委第三组组长，我每天坚持在早上和午睡起床时，提早15分钟，给学员寝室以及第三组每个成员寝室打个电话，叫醒他们。由于以前学过金融和会计的一些基本知识，对课上老师讲的也能较快理

解，在晚自修小组讨论上，对于那些还不是很理解的学员解释问题，主动的关心他们。虽然这样会占用掉自己的一些学习时间，但当其他学员夸奖我们代表队有多么的团结时，第三组组长的服务到位时，我是有说不出的自豪和喜悦。善待他人，就是善待自己，将你的快乐分享给别人，也就得到了分享别人快乐的机会，因为幸福是：送人玫瑰，手留余香。

银行培训心得标题篇五

银行业作为金融行业中非常重要的一部分，对于银行员工的培训十分重视。作为一名银行职员，我有幸参加了一次关于银行业务知识培训及技能提升的培训课程。通过这次培训，我获益匪浅，也深刻感受到了自己在职业发展上的不足之处。下面将从培训内容、培训方式、培训效果、个人收获以及对未来发展的规划五个方面来阐述我的银行培训心得体会。

首先，培训内容是一次成功的培训的关键。这次培训涵盖了银行各项业务知识的基本介绍，包括存款业务、贷款业务、证券投资、外汇理财等方面的知识。培训内容紧密结合实际业务操作，通过案例分析和模拟操作等方式，使我们更加深入地了解银行业务的流程和操作过程。同时，培训还特别关注了金融风险管理和合规意识的培养，帮助我们更好地进行风险控制和防范，提高工作安全性和准确性。

其次，培训方式也是成功的关键之一。这次培训采用了多种方式来原因，包括理论讲授、案例分析、小组讨论、角色扮演等。这样多样化的培训方式不仅增加了学习的趣味性，还可以促进我们之间的交流和合作精神。尤其是在角色扮演环节，我们可以扮演不同的角色，模拟实际的办公场景，这样既提高了我们的应变能力，又增加了自信心。

再次，培训效果是衡量一次培训的重要标准。通过这次培训，我对银行业务的了解更加深入，技能的应用也更加熟练。在实际工作中，我能够更准确地为客户提供咨询和服务，提高

了工作效率。同时，培训还提高了我们的合作意识和团队协作能力，使我更好地与同事进行沟通和协调，提高了整个团队的绩效。

个人收获方面，我通过这次培训认识到了自己的不足之处。在培训过程中，我发现自己的知识储备有限，对于一些深层次的问题无法做出准确的回答。因此，我决定在以后的工作中加强学习，提高自己的理论水平和业务能力。另外，我还意识到了自己在团队合作方面的不足，有时候我过于追求个人成绩，而忽视了整个团队的发展。因此，我将更加注重与同事之间的沟通和协作，形成一个相互学习、相互支持的工作氛围。

最后，在对未来发展的规划方面，我将把这次培训所学到的知识和技能应用于实际工作中，并且不断提高自己的专业素养和综合素质。同时，我还会积极参加一些相关领域的培训和学习，保持自己的学习状态。此外，我也希望能够有机会成为培训师，将自己所学到的知识和经验分享给更多的人，并且不断推动整个团队的发展。

总而言之，这次银行培训给我带来了许多好处和机遇。通过培训，我不仅增加了对银行业务的了解，还提高了个人的工作能力和综合素养。同时，培训也让我认识到了自己的不足之处，并且对未来的发展有了更加明确的规划。我相信，只要保持学习的状态，不断提高自己，就能在银行职业生涯中取得更多的成就。

银行培训心得标题篇六

在银行上班两年多，大大小小参加过很多次培训，所以这次一听说又要给我们培训，我的内心是崩溃的。又要听千篇一律的内容，做一些滑稽的动作，想想都想要翻白眼。但是这种感觉在第一次和赛诺经典公司培训老师聊过之后就几乎没有了，当时想，咦，这个老师的套路好像有点不一样。后面

的接触下来，慢慢感觉到了确实不一样。

首先最让我觉得诧异的是xx老师在心理方面高超的辅导能力，几乎是解开了我心里的结，让我对以后的工作，生活都充满了信心。三年、五年、十年这个说法在老同事们身上近乎完美的印证了，你现在在做的事情，一定会影响你以后的人生。还有宇宙吸引力法则的学习，虽然我还没有利用它带来很多我想要的东西，但是单是每天想着它，想着那些我想要的生活的样子，就觉得生活充满了希望。不像是以前消极的样子，经常会负面情绪爆棚。

其次在这五天中学会了许多的方法，尤其是与客户沟通，如何破冰，如何建立信任，如何激发需求，如何推出我们的产品，如何促成等等，张老师不是像其他老师那样只给我们理论知识，而是和我一起在厅堂找客户实践，直接带我上去现场示范。让我在后面的营销中更大胆，更有方法。

再次xx老师也教了我们许多规范化的行为举止，包括晨会，迎接客户，行走站立，让我时刻保持昂扬的气场。曹老师带领我们整理工位，对大堂经理桌，填单台和个人工位都进行了定置定位管理，这样在以后的工作中更整齐更舒心。

最后我觉得最重要的就是xx老师教我们的，每次做一项工作，开始时都要先策划，结束后都要总结，我们常常能做到开始但是做不到结束，总结不够，没有从不足不便中吸取教训，所以不能进步。现在我们完后大家一起总结，多人的智慧，为不足之处想出更巧妙的解决办法，在一次一次的总结中进步。

五天的培训，时光飞逝，结束的时候回忆起，有太多的话要说。最要说的是感谢，感谢上级行给我们的培训机会让我们学到更多，在以后的工作中更得心应手。最感谢老师，感谢你们的倾囊相授，尽职尽责，让我们懂得更多，做更好的银行员工。

在培训结束后我要物尽其用，把老师教授的知识灵活地运用到工作中，每天给自己定好目标，超过昨天的自己。

银行培训心得标题篇七

银行业作为金融服务的重要组成部分，对于保障经济的稳健运行起着不可或缺的作用。而银行员工作为行业的核心劳动力，其培训质量与效果直接影响到银行业的发展。我曾参加过一次银行培训，并从中收获了许多宝贵的经验和体会。在这篇文章中，我将按照五段式的结构，分享我对银行培训的感受和思考。

第一段：培训前的期望与准备

我曾经是一名银行业的新进员工，刚加入行业时对银行的工作流程和业务知识几乎一无所知。然而，工作对于我来说并不只是一份谋生手段，而是一种追求更好自我的机会。因此，我对银行培训充满了期待。在培训前夕，我不仅翻阅了大量与银行业务相关的书籍和文章，同时也对最新的金融政策和经济动态进行了系统的学习和了解。我希望通过这次培训，能够获得更多的知识和技能，为自己在银行业的职业发展打下坚实的基础。

第二段：培训过程中的收获与挑战

在整个培训过程中，我收获了许多宝贵的经验和知识。在课堂上，我们学习了金融市场的基本原理、银行各类产品的设计与应用、风险控制与管理等方面的知识。同时，我们也参观了实际的银行业务，亲身感受到了银行员工的工作场景和业务处理流程。这些都让我对银行业务有了更加深入的了解。然而，同时我也面临了许多挑战。培训期间学习的内容庞杂而复杂，需要我进行大量的记忆和思考。此外，与同事们的交流互动也需要我不断提高自己的沟通能力和团队合作能力。这让我深刻认识到自己在这些方面的不足，并进一步激发了

我努力提升自己的动力。

第三段：培训后的思考与总结

培训结束后，我对自己的成长和收获展开了深思。首先，通过这次培训，我发现学习是一种持续的过程，只有不断积累和学习，才能够在职场中不断提升。同时，我也认识到银行业务不仅仅是理论知识的堆砌，更需要我们运用和实践才能真正掌握。因此，我下定决心在今后的工作中，不仅要注重理论的学习，更要勇于实践与创新。其次，培训过程中的团队合作和交流经历让我感受到了团队的重要性和互助的力量。我深刻认识到，一个人的力量是有限的，只有与团队共同努力，才能够取得更好的成绩。因此，我决心提升自己的合作与沟通能力，与同事们建立更加紧密的工作关系。

第四段：培训对个人发展的影响

这次银行培训不仅让我对银行业有了更深入的了解，更为我未来的职业发展指明了方向。通过培训，我发现自己对风险管理和投资理财等方面有着更加浓厚的兴趣。我决心在这些方面加大学习和实践的投入，争取成为一名专业的金融分析师或理财顾问。因此，我制定了自己的职业发展计划，并积极寻找相关的实践机会和学习资源。我相信，只有不断学习和提升自己，才能够在银行业这个竞争激烈的领域中脱颖而出。

第五段：对银行培训的反思与期待

回顾这次银行培训，我深感培训对于银行员工的重要性。良好的培训机制能够帮助员工快速适应银行的工作环境，提升自己的工作能力和综合素质。然而，我也认识到培训课程应进一步提升针对性和实用性，更贴近实际工作，在知识点的选择和培训方法的设计上更加注重应用与案例分析。除此之外，我也希望银行能够提供更多的发展机会和晋升途径，激

发员工的积极性和进取心。只有银行和员工共同努力，能够在激烈的市场竞争中取得长足的发展。

通过这次银行培训，我不仅收获了知识和技能的提升，更深刻认识到了自身的不足和未来的发展方向。我将继续学习和提升自己，为银行业的发展贡献自己的力量。同时，我也希望银行业能够不断改进培训机制和提供更多的发展机会，以培养更多优秀的银行人才，推动行业的创新和发展。

银行培训心得标题篇八

20xx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。这次给我们培训的老师是颇具资历的李华老师。他在授课中，诙谐机智，旁征博引，妙语连珠，使我们听起来通俗易懂，更好的掌握其内容。培训的内容主要有四点：

- （一）大堂经理的重要作用。
- （二）掌握大堂经理的含义及岗位职责。
- （三）大堂经理的工作流程和具体要求。
- （四）大堂经理的考核评价。

培训时，虽然外面天气恶劣，但是我们每一位学员都听得十分认真。在学习过程中，老师先是给我们播放了一部励志mv，虽然只有短短的十几分钟，但是给我们的感触却是很深的，甚至有的学员眼睛里含满了泪花，被电影里的两位马拉松获胜者感到骄傲，感到自豪。在这里我们体会到了使命的更深一层含义。同时给我们讲解了大堂经理的角色价值：必须以优质的服务，快速的办理业务的速度来迎接每一位客户，这都是客户对我们加以信赖的源泉。在我们整个的服务过程和

营销过程中都要保持一个好心情，这样才能够做到我们的一个所谓的快乐营销。

在我们的日常工作中；营业前最先是开一个班前会议，会议内容大概包括：整理仪容仪表，检查柜员工号牌佩戴，点钞机 宣传品的摆放是否齐全，开门营业要执行一个开门迎宾制度，开门迎宾制度最能让客户体会到我局的正规性，同时柜面柜员严格实行站立迎接服务我们的第一位客户，为了我们更好的服务客户，在我们的营业期间，当发现我们柜内柜外意见不统一或有违规操作时，我们要主动站起来，相互沟通。营业期间我们要做好维持好大厅秩序的工作，并快速正确的指导客户填写好各项凭条，为了开拓市场监测，创新服务理念，老师还给我们介绍了，爱心苹果的例子，这样能让客户感觉到我们的贴心服务，并且能够有更多机会宣传我们的产品。服务是永恒的主题，老师通过对我们的各项业务能力的指导，启发我们工作中要勤站起来相互沟通，于思考，充分研究客户心里，识别客户需求，以客户需求为导向，关注客户情感需求，注重每一个工作细节，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与积极的服务心态，积极工作，主动服务。

客户来到我行，给他印象最深的不是我们的硬件设施，而是我们“润物细无声”的服务。作为客户来到我行第一接触到的大堂经理，亲和的同时更加专业才能吸引和维系更多的客户，这就需要在我们工作之余研究金融市场，熟悉金融产品，对每一档在售理财的产品结构优点卖点拈熟于心，为每一位客户推介最适合他们的产品增加客户的满意度，老实的讲解，加深了我们自己学习专业知识，提高自身素质的紧迫感。最后老师给我们讲述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。银行大堂培训心得体会二20xx年5月13日至15日我参加了贵州省分行组织的大堂经理第二期的培训，培训的地点在花溪干校。短短的三天让我收获颇丰，不仅开阔了眼界，还学到了如何做好本职工作，提升服务水平的业务知识，以及如何更好的让客户满意。

贵州省分行十分重视此次培训，给我们安排的老师也是经过精挑细选的。这次给我们培训的老师是磐石企管顾问有限公司的方瀚德方老师。他的授课诙谐机智，旁征博引，妙语连珠，使我们听起来通俗易懂，更好的掌握其内容。我们培训的内容主要有如何识别、引导和分流客户；形象大使的优质服务；营销技巧与话术大全；分流管理技巧；客户投诉处理技巧、实战演习等等。为了加强大家的团队协作精神和凝聚力，方老师把我们分成八个小组。我们这些培训的学员都是来自贵州各个地区，因此都互不相识。分组竞赛使得陌生的学员在短短的时间内形成一个团队。而且方老师竞赛的方式比较独特，大家积极发言，发言或者讨论积极的、正确的给予一次抽牌的机会，根据最后牌的分数来决定冠亚军。这种灵活的、诙谐的教学方式让所有学员在三天中事半功倍，不管是从思想还是从知识方面都有了比较大的提升。

这几天我所学到的东西主要从以下几个方面概括：

就算你再有知识、再有能力，但是你没有一个好的态度，你也不会成功的。作为一个大堂经理，我们需要的是热情与改变。我们要把每一天都当做是自己工作的第一天来面对。不要被生活中、工作中的琐碎之事磨灭的自己最初的热情与目标。只有我们充满了热情，我们才能在在自己的岗位上快乐的工作。就像方老师说的，有快乐的员工，才有忠诚的客户，才有赚钱的股东。要想改变萎靡不振，浑浑噩噩的工作状态

我们需要做到以下三方面：提供客户希望得到的服务，提高客户的满意度和忠诚度；提高我们的销售能力，提升网点业绩，实现银行零售业务愿景；提高员工满意度，激发员工的潜能。

大堂经理就是银行的形象大使，客户进入网点第一个接触的就是我们。因此，要想给客户带来好的印象必须从我们的仪容仪表做起。爱美知心人皆有之。一个仪容仪表较好的人，往往会给人愉快舒服、赏心悦目的感觉，也会使大堂经理的亲和力得到较好发挥，顾客也会放弃戒备心理，主动配合接受服务。工行的大堂经理是为客户服务的最前台，客户对工行的第一印象一定意义上取决于大堂经理的仪容仪表，也是感受工行社服务好坏、做出服务选择的依据。仪容可以反映出一个人的精神状态，仪表则反映出一个人的礼仪素养。因此，在平时的工作中，大堂经理一定要重视自己的仪容仪表以及肢体语言。同时，大堂经理自己也要不断加强个人文化修养和综合素质的提高，培养出高雅的气质和美好的品德，使自己秀外慧中，表里如一。

分流引导客户是大堂经理的重要职责之一。特别是在工行，这一职责显得尤其重要。因为作为全国最大的银行，我们拥有的客户群也是最庞大的。随着经济的快速发展，金融业也逐渐成为老百姓日常生活的一部分，因此，工行每天接待的客户是数不胜数的。但是我们的柜面资源毕竟是有限的，所有业务都在柜面办理的话会占用过多柜面资源，延长客户等待的时间，从而降低客户对工行服务的满意度。因此，做好分流引导是十分重要的。要分流引导客户，首先是要多问，只有多问了你才会知道他是否属于应该被分流的客户。其次是要善于掌握客户需求，这样才能成功引导客户。三是要想客户之所想，急客户之所急，这样才能提高客户的满意度。

优质客户才是真正能给我们工行带来最大利益的客户群。因此，加强对优质客户的服务大堂经理的又一重要职责。现在工行的叫号机有识别优质客户的功能，因此，在bb机提示过

后大堂经理要积极主动的将优质客户引导到贵宾理财区，了解客户的需求，然后将优质客户转介给客户经理进行深入的维护。营销客户也是大堂经理的一个职责，方老师主要是从基金营销和保险营销两个方面入手，交我们如何处理客户拒绝接受营销的情况，该使用什么样的话术才会打消客户的疑虑与拒绝。比如客户说他不需要保险，那我们就要把保险特点说出来，因为客户说他不需要保险是因为他没有发现他的需求。人生处处是保险，谁也无法预料自己下一步会遇到什么，保险就是给健康的人买的。我们就要把他的需求挖掘出来。总之，作为大堂经理，要在实战中提高自己的营销能力，为网点的发展，为工行的发展奉献自己的一份力。

最后老师给我们讲述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。培训结束后，我的行囊装满了这几天的收获，我相信这些收获会在我以后的工作中慢慢展现他的作用的。

今后，我仍要进一步的加强自己，多学习才会多进步，才会在自己的岗位上体现自己的价值。