

2023年大堂经理服务心得(优质5篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

大堂经理服务心得篇一

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会，自身对服务有了一定的认识，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。

以最大的热情服务客户，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。

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已，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。

四、察言观色。

大堂经理要有超强观察能力，在工作中做到眼观六路、耳听

八方。

在服务中要留心听，随时掌握客户需求，收集有价值的金融信息，认真记载大堂工作日志，总结提出后及时向领导汇报。

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。

深化大堂经理服务内涵，全面提升大堂经理服务能力。

五、积极主动。

大堂经理的工作性质要求员工在工作时要积极主动。

大堂经理必须养成勤走动的习惯，要在大厅内及atm区域来回巡查，及时掌握大厅内外总体情况。

通过与客户零距离的看、问、说，疏导客户，维持秩序，了解信息，调整服务方式。

及时为客户提供全方位的服务需求，发挥大堂经理不可或缺的作用。

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。

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，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。

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。

大堂经理服务心得篇二

大堂经理是客户进入银行之后接触到的第一位工作人员，其服务直接影响客户对我行的第一印象。金海棠分理处自设立大堂经理岗位以来，不断加强对大堂经理的礼仪指导与业务培训，通过大堂经理把客户、综合柜员和客户经理紧密地连接起来，使其真正发挥出纽带与桥梁的作用。那么大堂经理怎样才能向客户提供优质高效的服务呢？通过一年多的大堂经理工作，我总结出以下几点心得：

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。

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。

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。

大堂经理服务心得篇三

我是从xxxx年xx月开始从事银行大堂经理工作的，到现在已经x年了，经过这两年的工作，使我对大堂经理这个岗位有了更深的了解和认识，现将我从事这一工作的感受和体会总结如下：

首先，大堂经理要坚持“以客户为中心”的服务理念，牢固树立“客户第一，服务至上”的思想。

在实际工作中，人们往往把服务理解为态度好=服务好。其实不然，服务有其更深刻的内涵，实实在在的为客户着想，为

客户排忧解难，才能体现服务的真正含义。

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。

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“xx客户请到x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，实行专柜专办，也就是专门柜台专门办理，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。

其次，作为一名优秀的大堂经理，在熟悉自身业务的基础上，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。这时引导员带来了咨询理财产品的客户，我简单地向他介绍了基金产品及常规理财产品，可客户没兴趣，坚持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产品，如平安、泰康等等，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，客户选择了太平洋保险公司。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，从而防范销售问题。两年来，我共推荐达标沃德客户xxx余人，潜力私人银行客户xxx人，圆满的完成了行里交给我的任务。

第三，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，爱岗敬业。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。

最后，作为大堂服务人员，我们还应具备良好的协调能力，怎么调动好三方人员工作，发挥他们的作用，便是我们平时需要注意的，平时要注意协调柜员和大厅工作人员，提高凝聚力，发挥团队精神。而对待那些驻点人员，首先我们不能把他们当外人看待，要把他们看成我们的一员，尽量推荐一些好的客户给他们，平时尊重并关心他们，给他们创造一个好的工作平台，实现双赢。

优质的大堂服务不能仅仅停留在环境优美，“三声服务”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。做好这些更需要大家的配合，要形成环节整体互动，默契配合。只有秩序好、流程好、整体好才能做到最好。

为了更好的提高自己的服务水平和业务水平，在今后的工作中，我更要不断地提高工作质量和服务方式，更好地为客户提供优质服务。

大堂经理服务心得篇四

在过去的一年里，我在大堂经理岗位上围绕岗位职责主要开展了以下作：

一、负责分流、引导客户，根据客户需求，引导客户到相关的业务区域办理业务，向客户推荐使用自助设备办理业务，并鼓励客户长期使用适当的服务渠道；指导客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道。

二、为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的业务问题，根据客户需求，主动宣传推介各种新产品和特色服务。

三、识别优质客户，根据分层次服务的原则，给予特别关注和优先服务，向客户经理推荐可能的优质客户。

四、遵守大堂服务标准，及时、耐心、有效地处理客户意见、批评和误会，保障网点内外现场服务的有效性、高质量和高效率，提高客户满意度。

五、利用大堂物理空间和空闲时间向客户推荐产品，共营销理财产品2340万，基金330万，保险-3万，信用卡217张，新增日均存款630万。

在上述作开展中，我认为做得不足的地方还很多，主要有几

方面需要改进：

一、由于在大堂经理的岗位上作时间较长，在接待客户时虽然很熟练但很多时候偏于表面，没有更深地挖掘客户的需求，推荐产品不够主动。

二、日常作中处理杂务时间偏多，以致对优质客户关注度不够，与客户经理和理财经理的互动不足，潜在客户推荐不多。

三、对客户提出的意见建议重视程度不够，很多时候只是单纯为了解决问题而解决，没有从源头上杜绝问题的发生，从而降低了客户满意度。

四、在客户交往与关系维护时手段简单，技巧有待提高，沟通营销效果不明显。

在今年的旺季作中，针对以前作的优势劣势，我主要做好以下几点：做好本职作，以饱满的作热情和专业的作态度迎接客户；注重团队合作精神，与柜员和值班经理配合做好柜面客户服务作，与理财经理配合做好优质客户转介作；加强自身业务知识学习和客户关系处理能力，更好为客户解决碰到的各种问题，把客户牢牢系在我行；加大产品推荐营销力度，完成各项营销任务。

大堂经理服务心得篇五

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。

我们应当重视客户的抱怨，将客户抱怨当作修复客户与银行之间关系的重要契机。通过化解客户抱怨来让客户重新获得

对银行服务的满意，我们还应根据客户抱怨的实际情况来不断改进服务的水平和能力，持续提升客户的满意度。那么，如何化解客户抱怨呢？我们可以通过以下五种方法来解决。

1、委婉处理法

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。

值得特别注意的是，委婉处理法只适合那些抱怨主要来自情绪不满(比如等候时间过长，对员工服务态度不满等)的客户，对于有实质抱怨内容和原因的客户不适合委婉处理法。

2、参与处理法

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

人们普遍具有更重视高层意见的倾向，就像我们看到在很多电视剧里，一些较低岗位服务人员很难处理的问题，一个较

高岗位人员出面处理就会很容易。这一点我们同样可以用于处理客户抱怨上。当我们很难直接处理客户抱怨时，不妨将客户领到比我们岗位更高的人员面前为其处理。这样既能表现出我们对于这位客户的重视，同时也能通过自己的退让(客户通常会说“我要找你们领导”之类的话，那我们就让客户见领导)来获取客户的退让。

实际上，营业网点可以专门设立一个“客户意见处理经理”之类的名称来专门处理客户抱怨。

4、就地解决法

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。