

2023年大堂经理培训总结报告 大堂经理 培训心得体会(实用8篇)

提交辞职报告不仅是对公司的尊重，也是对自己职业发展的负责。以下是一些优秀的竞聘报告案例，可以帮助我们更好地了解自己的写作方向。

大堂经理培训总结报告篇一

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。

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：

一、态度决定一切

要做好一件事情，态度是先决条件。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。

二、形象的重要性

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合力得到较好发挥，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。

三、如何更好的分流引导客户

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。

四、识别优质客户与营销客户

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。

五、正确处理客户投诉

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。

大堂经理培训总结报告篇二

这次给我们培训的老师是南京百特智融管理咨询有限公司的周老师。我们培训的内容主要网点转型后大堂经理的角色；大堂经理的卓越服务技巧；大堂经理的现场管理技能；大堂经理的主动营销技能等等。

大堂经理有九大职责，分别是客户的接待，客户的识别、分流，业务指导、咨询，金融产品营销，抱怨和投诉的处理，维护营业厅秩序，营业环境管理，服务督导，客户满意度管理。周老师还给我们举例来分析大堂经理的一些职责。

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

容仪表和仪态做起。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合力得到较好发挥，顾客也会放弃戒备心理，主动配合接受服务。大堂经理是为客户服务的最前台，客户对银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。在这一过程中，周老师还给我们培训了一些专业的手势和走姿。

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；立场要坚定，态度需委婉；感谢比道歉更加重要。

一个客户对我们行有所抱怨，说明对我们还有期望。对于客户的抱怨我们要如何处理呢？首先我们隔离愤怒的客户，让客户发泄出心中的不满，仔细聆听客户所表达内容，同时要认真的记录下客户的问题和意见，要让客户感觉你很重视他的问题。我们要真诚的感谢客户，而不是道歉，感谢远比道歉重要。然后我们复述记录下来问题，这个时候相信客户的情绪应该好了很多，最后我再给客户一个反馈。

对于客户的投诉，周老师跟我们分析了投诉的主要原因：实际情况与客户期望的差距；在服务过程中，感觉到受到歧视或服务人员态度恶劣；抱怨时没有人聆听他们的申诉。其实客户投诉的主要目的就是希望他们的问题得到重视，得到相关人员的热情接待，获得优质服务，最终使他们的问题得到解决。对于投诉，首先我们要掌控客户的情绪，面对发火的客户我们要安抚心情，耐心的聆听和记录，在记录的过程中可以复述问题，这样可以让客户慢下来。多问为什么，表示理解，当然理解不代表赞同，适当的时候要学会沉默。同时给予适度的赞美，让客户提出要求 and 想法，最后要学会感谢

客户。在与客户交流的过程中，我们可以收集到很多客户的信息，了解原因等等。我们还可以运用移情法，多说正面的积极的语言，多说“我们”少说“你”“我”。对于客户的投诉我们要给予承诺及时反馈信息，还有不可忽略的一点就是做后续回访。

分流引导客户是大堂经理的重要职责之一。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，我们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，从而降低客户对我们服务的满意度。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。我们只能看到客户的穿着，可以从以下几个方面识别，看客户的车辆及其随行；客户的言行举止和素质；大额的取现和预约，钱包里面本行的卡和他行卡；业务的熟练程度；还有客户的住址等等。

营销是一门很重要的课程，周老师给我们讲了九个方法，分别是：直接请求法，双选促成法，投石问路法，利益综述法，限时优惠法，限量专享法，案例成交法，假定成交法，六问成交法。对于我们这样的高柜人员，还有一句话营销，在客户办理业务结束的时候，不妨推销一下我们的理财等等。

培训过程中，老师在理论的基础上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。

大堂经理培训总结报告篇三

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：

- 1、大堂经理的重要作用。
- 2、掌握大堂经理的含义及岗位职责。
- 3、大堂经理的工作流程和具体要求。
- 4、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，这就需要我们在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。

大堂经理培训总结报告篇四

xx月xx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：

- 1、大堂经理的重要作用。
- 2、掌握大堂经理的含义及岗位职责。
- 3、大堂经理的工作流程和具体要求。
- 4、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。

大堂经理培训总结报告篇五

做为xx分行xx山路支行的大堂经理，有幸成为本次培训的第一期学员。4月27日，我和同事杨扬抵xx来到美丽如画的xx

国家会计学院，接受为期两天的大堂经理服务技能提升培训。

此次培训主讲是来自美国著名金融咨询机构ptc公司在我国唯一指定代理—“千轩机构”金牌讲师xx女士。刘女士既具有深厚的案例分析与理论基础，又具有丰富的金融专业知识和产品分析能力以及长期国内外高端客户营销服务经验。短短两天的培训紧张而丰富，既有金融市场分析，又有待客之道讲解；既有工作观念的疏导，又有服务理念灌输；既有金融营销理论的发展，又有营销技巧的指导。特别是一幕幕丰富多彩引人入胜的实战案例，即教会我们掌握实际工作中各种技巧，又留给我们无尽的思考。

有形的意识，无形的服务

服务是永恒的主题，瑞银的电梯和汇丰的凳子启发我们工作中要勤于思考，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，小学教师师德论文，就业指导课心得体会，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，2012年学校安全工作总结，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。

因为专业，所以更好

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，这就需要我们在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。

课堂的互动让我深切感受到兴业有一个如此精诚的团队，每一位同学都那么出色，同时更加深了自己学习专业知识，提高自身素质的紧迫感。

金融离不开团队

作为大堂经理，工作中要顾全大局，协调内外，金融离不开团队，课程中细化了的与客户经理和柜员沟通交流的方式方法让我们受益匪浅，良好的团队精神和凝聚力不仅能牢牢的维系我们，更能吸引和感动客户。所谓：“独乐乐，与人乐乐，孰乐？”曰：“不若与人”。

成都的同事

同桌有两位同事来自成都，虽然她们已开始正常工作，但自汶川大地震以来她们没睡过一天好觉，报到当晚在学院公寓里还感觉床在摇晃，上课时她们手机上还不时有关于余震的短信。看着她们心有余悸相互对视的眼神，真诚的对她们说：“放心吧，我们与你们同在。”

家有同行

我家令一半恰是同行，培训结束一回家见到他就把此次培训所见所闻所感所想喋喋不休兴致勃勃的罗列出来，他好不容易插进一句话：“你每次培训回来，都像是输了一瓶营养液，打了一针强心针。”哈哈，大学生创业政策，知妻莫若夫。每次出来学习，都感觉知识的海洋如此浩瀚，正像高尔基说的“我扑在书籍上，就像饥饿的人扑在面包上一样。”每次培训结束都觉意犹未尽，没有吃饱，更为明天的工作摩拳擦掌。

时代在前进，金融在发展，当我们的竞争对手不再墨守成规，当我们的客户不再一成不变，我们的服务工作更需要优化创新。国人的投资观念和资产管理方式正在发生改变，这将给我们银行业带来更多的遇。

来兴业马上就一年了，近一年的工作学习生活让我终生受益。今后的生活更需认真工作，努力学习，不断提升生活品质，提高工作质量，用心智维系客户，和客户一起实现我们的理

想和梦想，和客户一起成长，和兴业一起成长。

大堂经理培训总结报告篇六

当我们有一些感想时，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样我们就可以提高对思维的训练。但是心得体会有什么要求呢？以下小编在这给大家整理了一些银行大堂经理培训心得体会，希望对大家有帮助！

4月27日，我很幸运也很幸福的参加了一场难得的培训体验，主讲老师也是一名资深银行专家。课程的安排十分紧凑也十分具有感染力。此次培训的老师兼具资历和经历，她在授课中，诙谐机智，旁征博引，妙语连珠，使我们听起来通俗易懂，更好的掌握内容与方法。

作为一名优秀的大堂经理必须身兼数职：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，在客户服务以及产品营销中的作用更是毋庸置疑。其次，在履行自身职责的同时还要讲究工作的艺术，通过此次学习我觉得有必要做好以下三点：

一是微笑服务。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，巧妙的使用微笑，用微笑体现银行客户第一、服务至上的经营理念，用微笑去了解客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，让客户感受到我们的真诚。

二是察言观色。大堂经理要有超强的观察能力，在工作中做到眼观六路，耳听八方。

在服务中留心听，随时掌握客户的需求，收集有价值的信息，让客户知道你在乎他。如在客户排长队的时候，要及时分流客户，对带有卡的客户引导到自助设备办理业务，确保大厅秩序稳定。

三是积极主动。大堂经理的工作性质要求在工作时必须积极主动，养成勤走动的习惯，在大厅内来回巡查，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。

以完美无缺的服务去赢得每一位客户，让客户感受到我们的微笑，我们的热情，我们的专业以及感受到宾至如归的归属感。

20__年10月29日—30日我参加了总行在江门举办的大堂经理第八期的培训。在短短的两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上海思沃金融培训中心的王建军老师。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。培训的内容主要有三点：

（一）正确定位及认知大堂经理角色及职责。

（二）掌握大堂经理日常工作内容。

（三）提升大堂经理服务意识、网点现场管理能力、处理客户投诉技巧及主动营销技巧。

培训时，老师把我们分成六个小组，互不相识的学员在短短的时间内形成团队。在学习过程中，老师给我们讲解了大堂经理规范化服务标准的几点情感需求：受欢迎的需求、及时服务需求、有序服务的需求、被理解的需求、需要帮助的需求、受关注的需求、被称赞的需求、被记住的需求、受尊重的需求。讲完后，还分小组进行情景演练，在演练中让大家学以致用，能更好的体会老师所说的内容。

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，这就需要在我们在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。课堂的互动让我深切感受到每一位行员都那么出色，同时更加深了自己学习专业知识，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。

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。

20__年__月__日公司起航股份-领时人才与岱岳农商银行举办了大堂经理专题培训，短短一天让我收获颇丰，不仅从思想上改变了观念，从提升服务水平到业务和技能上也得到了提高。

感谢公司给予的本次培训，公司对于这次培训非常重视，与

总行协调沟通一致后组织了培训，确保我们都能学到丰富的知识，确保培训的安排合理。公司为我们请来的授课老师非常专业，很善于调动课堂的气氛，每一位学员都非常投入，感谢公司和银行对每位员工无微不至的关怀和热情的支持。

作为银行业务的前沿阵地，大堂经理是客户最先接触的人，大厅是客户接触最直接最频繁的場所。

大堂经理的形象代表了银行的形象，所以大堂经理要做到五声服务：来有迎声、走有送声、问有答声、帮有谢声、怨有歉声。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之间关系的重任。

做为一名大堂经理，我认为让客户满意是我的服务宗旨，客户满意是对大堂经理最大的奖赏。大堂经理不但要负责柜面服务管理，还有管理进驻人员的职责，同时还身兼多职，如柜员助理、保安员、保洁员等。在工作中，需要根据业务繁忙情况及时与主管、柜员、客户经理沟通，形成有效互动，合理安排营业窗口，还要把营业厅分为排号区、填单区、自助设备服务区和等候区，根据客户情况合理分工，保证每个区域都有服务人员，给客户 provide 全面优质的服务。在工作中还须要有很强的营销能力和沟通能力，通过自然的跟客户聊天的方式，既不显得是在极力推销，又要让客户感觉到是在为他着想。

公司与银行给予的培训才让我真正认识到这些，每位员工都有着巨大的进步和改变。这种潜移默化的，也让我们看不见摸不到，但却是对每一位员工心灵世界的洗礼。

大堂经理工作中其中最难的就是处理客户投诉，据我的经验，客户纯粹来找茬的事情几乎很少，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换位思考，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。

如果客户找到了我，向我反映我们存在的问题，这时我不能急于去辩解什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，就算驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。

首先需要真诚的向客户道歉，在取得客户对我的好感后，再进行很好的沟通。因为我代表的不仅是自己，更是整个支行整个银行的形象。我会先弄清楚客户的需求是什么，尽快帮客户解决他的问题，如果这个问题确与制度冲突，要做到耐心的聆听，给他一个发泄的渠道，因为有些客户可能并不是真的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这儿发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，这就需要一个好的心态。

公司在处理大堂经理日常事务上有着成熟的体系和细致的指导，有了公司的启蒙加上在工作中的经验，在投诉和处理紧急事物上我也会显得游刃有余。

服务，在延伸中完美，我也深知对客户的服务是无止境的，只有时时处处做个有心人，把服务融入每个细节中，急客户之所急，想客户之所想，才能赢得客户的心。客户到银行来，除了办业务，也会有其他的需求，例如有很多客户到银行只是向我打听路怎么走，坐哪班公车能到，附近有些什么好玩地方，甚至询问生活中的业务能否解决等。

所以我明白，我是大堂经理，为客户提供完美的服务是我的追求。起航股份-领时人才是培养专业大堂经理的公司，和岱岳农商银行有亲密的合作关系，我很荣幸成为公司与银行的桥梁成为合格的大堂经理，有幸见证了公司优秀培训和我的成长，大堂经理是一个重要的岗位，专业的公司培训培养显得尤为重要。

作为大堂经理，我深知我的一言一行都会第一时间受到客户的关注。我会在有限的工作时间里，大量的吸收知识与能量，散发出自己的光和热，积极向上、追求进步的力量，当

一切事物都能从不能亲力亲为到可以得心应手时，生命就会变得光辉灿烂起来。我会这样优秀的集体里不断的充实和完善自我，最终成为一个优秀合格的大堂经理。

做为__分行__山路支行的大堂经理，有幸成为本次培训的第一期学员。4月27日，我和同事扬扬抵__，来到美丽如画的__国家会计学院，接受为期两天的大堂经理服务技能提升培训。

此次培训主讲是来自美国著名金融咨询机构ptc公司在我国唯一指定代理—“千轩机构”金牌讲师__女士。刘女士既具有深厚的案例分析与理论基础，又具有丰富的金融专业知识和产品分析能力以及长期国内外高端客户营销服务经验。短短两天的培训紧张而丰富，既有金融市场分析，又有待客之道讲解；既有工作观念的疏导，又有服务理念灌输；既有金融营销理论的发展，又有营销技巧的指导。特别是一幕幕丰富多彩引人入胜的实战案例，即教会我们掌握实际工作中各种技巧，又留给我们无尽的思考。

有形的意识，无形的服务

服务是永恒的主题，瑞银的电梯和汇丰的凳子启发我们工作中要勤于思考，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，小学教师师德论文，就业指导课心得体会，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，20__年学校安全工作总结，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。

因为专业，所以更好

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，这就需要我们在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。

课堂的互动让我深切感受到兴业有一个如此精诚的团队，每一位同学都那么出色，同时更加深了自己学习专业知识，提高自身素质的紧迫感。

金融离不开团队

作为大堂经理，工作中要顾全大局，协调内外，金融离不开团队，课程中细化了的与客户经理和柜员沟通交流的方式方法让我们受益匪浅，良好的团队精神和凝聚力不仅能牢牢的维系我们，更能吸引和感动客户。所谓：“独乐乐，与人乐乐，孰乐？”曰：“不若与人”。

成都的同事

同桌有两位同事来自成都，虽然她们已开始正常工作，但自汶川大地震以来她们没睡过一天好觉，报到当晚在学院公寓里还感觉床在摇晃，上课时她们手机上还不时有关于余震的短信。看着她们心有余悸相互对视的眼神，真诚的对她们说：“放心吧，我们与你们同在。”

家有同行

我家令一半恰是同行，培训结束一回家见到他就把此次培训所见所闻所感所想喋喋不休兴致勃勃的罗列出来，他好不容易插进一句话：“你每次培训回来，都像是输了一瓶营养液，打了一针强心针。”哈哈，大学生创业政策，知妻莫若夫。每次出来学习，都感觉知识的海洋如此浩瀚，正像高尔基说的“我扑在书籍上，就像饥饿的人扑在面包上一样。”每次培训结束都觉意犹未尽，没有吃饱，更为明天的工作摩拳擦掌。

时代在前进，金融在发展，当我们的竞争对手不再墨守成规，当我们的客户不再一成不变，我们的服务工作更需要优化创

新。国人的投资观念和资产管理方式正在发生改变，这将给我们银行业带来更多的遇。

来兴业马上就一年了，近一年的工作学习生活让我终生受益。今后的生活更需认真工作，努力学习，不断提升生活品质，提高工作质量，用心智维系客户，和客户一起实现我们的理想和梦想，和客户一起成长，和兴业一起成长。

20__年x月x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；形象大使的优质客户；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：

一、态度决定一切

要做好一件事情，态度是先决条件。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的最初的热情与目标。只有我们充满了热情，我们才能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。

二、形象的重要性

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。

三、如何更好的分流引导客户

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。

四、识别优质客户与营销客户

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绍给客户经理进行深入的维护。

为网点的发展，为工行的发展奉献自己的一份力。

五、正确处理客户投诉

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。

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。

20__年__月__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：

- 1、大堂经理的重要作用。
- 2、掌握大堂经理的含义及岗位职责。
- 3、大堂经理的工作流程和具体要求。
- 4、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。

大堂经理培训总结报告篇七

20xx年x月x日—30日我参加了总行在江门举办的大堂经理第八期的培训。在短短的两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上海思沃金融培训中心的王建军老师。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。

（一）正确定位及认知大堂经理角色及职责。（二）掌握大堂经理日常工作内容。（三）提升大堂经理服务意识、网点现场管理能力、处理客户投诉技巧及主动营销技巧。

培训时，老师把我们分成六个小组，互不相识的学员在短短的时间内形成团队。在学习过程中，老师给我们讲解了大堂经理规范化服务标准的几点情感需求：受欢迎的需求、及时服务需求、有序服务的需求、被理解的需求、需要帮助的需求、受关注的需求、被称赞的需求、被记住的需求、受尊重的需求。讲完后，还分小组进行情景演练，在演练中让大家学以致用，能更好的体会老师所说的内容。

服务是永恒的主题，老师通过案例启发我们工作中要勤于思考，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。课堂的互动让我深切感受到每一位行员都那么出色，同时更加深了自己学习专业知识，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。

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。

大堂经理培训总结报告篇八

20xx年xx月xx日公司起航股份-领时人才与岱岳农商银行举办了大堂经理专题培训，短短一天让我收获颇丰，不仅从思想上改变了观念，从提升服务水平到业务和技能上也得到了提高。

感谢公司给予的本次培训，公司对于这次培训非常重视，与总行协调沟通一致后组织了培训，确保我们都能学到丰富的知识，确保培训的安排合理。公司为我们请来的授课老师非常专业，很善于调动课堂的气氛，每一位学员都非常投入，感谢公司和银行对每位员工无微不至的关怀和热情的支持。

作为银行业务的前沿阵地，大堂经理是客户最先接触的人，大厅是客户接触最直接最频繁的場所。

大堂经理的形象代表了银行的形象，所以大堂经理要做到五声服务：来有迎声、走有送声、问有答声、帮有谢声、怨有歉声。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之间关系的重任。

做为一名大堂经理，我认为让客户满意是我的服务宗旨，客户满意是对大堂经理最大的奖赏。大堂经理不但要负责柜面服务管理，还有管理进驻人员的职责，同时还身兼多职，如柜员助理、保安员、保洁员等。在工作中，需要根据业务繁忙情况及时与主管、柜员、客户经理沟通，形成有效互动，合理安排营业窗口，还要把营业厅分为排号区、填单区、自助设备服务区和等候区，根据客户情况合理分工，保证每个区域都有服务人员，给客户全面优质的服务。在工作中还须要有很强的营销能力和沟通能力，通过自然的跟客户聊天的方式，既不显得是在极力推销，又要让客户感觉到是在为他着想。

公司与银行给予的培训才让我真正认识到这些，每位员工都有着巨大的进步和改变。这种潜移默化的，也让我们看不见摸不到，但却是对每一位员工心灵世界的洗礼。

大堂经理工作中其中最难的就是处理客户投诉，据我的经验，客户纯粹来找茬的事情几乎很少，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换位思考，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。

如果客户找到了我，向我反映我们存在的问题，这时我不能急于去辩解什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，就算驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。

首先需要真诚的向客户道歉，在取得客户对我的好感后，再进行很好的沟通。因为我代表的不仅是自己，更是整个支行整个银行的形象。我会先弄清楚客户的需求是什么，尽快帮客户解决他的问题，如果这个问题的确与制度冲突，要做到耐心的聆听，给他一个发泄的渠道，因为有些客户可能并不是真的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这儿发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，这就需要一个好的心态。

公司在处理大堂经理日常事务上有着成熟的体系和细致的指导，有了公司的启蒙加上在工作中的经验，在投诉和处理紧急事物上我也会显得游刃有余。

服务，在延伸中完美，我也深知对客户的服务是无止境的，只有时时处处做个有心人，把服务融入每个细节中，急客户之所急，想客户之所想，才能赢得客户的心。客户到银行来，除了办业务，也会有其他的需求，例如有很多客户到银行只是向我打听路怎么走，坐哪班公交车能到，附近有些什么好玩地方，甚至询问生活中的业务能否解决等。

所以我明白，我是大堂经理，为客户提供完美的服务是我的追求。起航股份-领时人才是培养专业大堂经理的公司，和岱岳农商银行有亲密的合作关系，我很荣幸成为公司与银行的桥梁成为合格的大堂经理，有幸见证了公司优秀培训和我的成长，大堂经理是一个重要的岗位，专业的公司培训培养显得尤为重要。

作为大堂经理，我深知我的一言一行都会第一时间受到客户的关注。我会在有限的工作时间里，大量的吸收知识与能量，散发出自己的光和热，积极向上、追求进步的力量，当一切事物都能从不能亲力亲为到可以得心应手时，生命就会变得光辉灿烂起来。我会在这样优秀的集体里不断的充实和完善自我，最终成为一个优秀合格的大堂经理。