

最新个人银行工作心得体会 银行工作个人心得体会(实用6篇)

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。优质的心得体会该怎么样去写呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来看看吧。

个人银行工作心得体会篇一

“道虽迩，不行不至；事虽少，不为不成”，出自《荀子·修身》，意思是路程虽近，不走就达不到目的；事情虽小，不做就成功不了。经过这次县行组织的获客与营销技巧的系统培训，让我更加深刻的理解了这句话的意义。

作为一名基层的微贷客户经理，营销最关键的点在于营销理念的转变。要从以前的等客上门的传统思维中跳出来，要真正张开嘴、迈开腿，踏踏实实的走出营销第一步。只有真正的去跑、去说、去接触客户、去了解客户，才会慢慢找到营销的感觉，才能掌握营销的技巧和方法。

营销最基础的方法就是扫街。俗话说慢慢来最快，只有不折不扣的进行地毯式扫街，才能获得庞大并且持久不断的客源。在扫街过程中营销的话术要根据不同的客户群体、不同的市场主体、不同的信贷需求、不同的销售季节等做出改变。同时，营销的话术内容要全面，语言要通俗易懂，要让客户第一时间就能明白你所表达的意思，让客记住你，记住产品。

在营销的过程中不能单凭自己的主观臆断去选择客户，自认为这家店铺、这家农户没有贷款需求就不进行营销。哪怕这家店没有需求，店里的客户也许有兴趣；这家农户没有需求，家里的来客或者亲戚也许有意向。这些都是我们的潜在客户，

要把每一次与人沟通聊天当做一个契机。

通过这次专业的培训，我们还了解到了很多小微客户贷款业务的获客技巧。例如存量客户的转介，以前我们只注重了存量的转化，而忽略了转介。其实存量客户在获得良好贷款体验的时候，营销转介是的一种方式。再就是电话营销和微信营销也是重要手段，清楚记得我的一个白领贷客户打电话询问我产品的条件时，就说是我的微信朋友圈看到我转发的相关微贷产品的宣传。经过简短的电话沟通后，这笔微贷迅速的发放了。直到那时我才渐渐明白了通过不同方式宣传与介绍产品信息相当重要，于是我主动加入我所管片的村组微信群，时时浏览群内信息，了解他们对金融产品的需求，并自觉担当金融知识的宣传员。

在信息化、平台多样化、自媒体高度发达的今天，营销不再仅仅是拘泥于某一种特定的形式，获客也不再局限于一种固定的渠道。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”，作为一名微贷人，踏踏实实的走好每一步，认认真真的做好每件事，我们任重道远。

个人银行工作心得体会篇二

转眼间，我进入__行工作已经两年零两个月了，不经历风雨，怎么见彩虹，从最初的新手成长为分理处的会计，再进入公司业务部，这其中辛酸，有汗水，当然，更多的是喜悦。回顾已过去的20__年，我用3个词来进行总结：珍惜、进步、成长。

态度决定一切，银行业因为特殊的性质决定了其从业人员应该有更高的素质，从踏上银行工作岗位的第一天起，我就提醒自己要对得起所从事的这份职业：在思想上严格要求自己，

生活上保持艰苦朴素的作风，在工作中勤勤恳恳，积极向上，刻苦钻研业务知识与技能，能够较好地完成领导和各级部门安排的各项任务，从而体现出自身的价值。

二、进步

通过对以往缺点的改正，不断完善自身。我从小就有点小马虎，做事情丢三落四的，这样的毛病对银行从业人员来说可谓是大忌，特别是从事柜面业务，为此，我时刻用胆大心细四个字来督促自己。两年的柜面工作，我累计出错过一次，当时是一位客户来取款300元，我因为一时疏忽，把存取搞反，最后操作成存款300元，还好及时发现错误，通知客户返回网点，在充分得到客户的谅解后更正了出错的款项。金融工作难免会出错，贵在怎么吸取教训并在今后加以避免，这次事件虽然金额不大，但是足够给我敲响了警钟。工作应以稳为本，在此基础上不断提高业务速度。

逆风的方向，更适合飞翔，只有面对挑战，才能不断地成长。在20__年x月末正式接手__分理处会计岗位之前，我一直从事简单的柜面操作，对会计方面的业务不熟悉，能否胜任它对我来说是个不小的挑战。当时正值过年期间，是一年的业务旺季，仿佛所有事情一下都堆起来了，白天要办理柜面业务，晚上整理传票及其他资料。那段时间加班到11点是很正常的事，但我仍感觉有做不完的事，每天都被传票所累。我知道会计的工作远不止传票而已，但如果能及时有效地整理好当天的传票对会计工作又是相当重要的，因为这样既能为相关会计后续工作打下良好的基础，又能腾出大量的时间。

20__年8月，我有幸从分理处脱颖而出，进入支行公司业务部上挂学习，这对我来说是一次相当难得的机会。一年来的种种经历都是巨大的收获与财富，从最初的记账到现在的信贷，岗位的变动让我对银行业务有了更进一步的了解与掌握，通过之前两年在网点的表现，我证明了自己能胜任记账这个岗位。进入支行公司部3个月以来，我接触到了全新的信贷业务，

从第一天开始我就告诫自己需要尽快适应从柜面人员到客户经理的角色转变。通过这三个月的工作和学习，我对公司信贷业务的操作流程有了整体上的一个了解，掌握了相关一些营销技巧。在进步的同时，随着对目前工作的不断理解和总结，我认识到自己还有许多不足：

1、业务技能不够精细，虽然已从事记账岗位两年，但会出业务仍未精通。现在从事了全新的公司信贷岗位，首先要有肯学肯钻的态度，其次任何岗位都不可能在短时间内就能做到精通，因此我已经做好长期努力的准备。保持一贯踏实的作风，克服性格上内向的缺点，努力成长为一名优秀的现代x业银行客户经理。

2、20__年，在争做最大的零售支行的目标指引下，更多的中间业务需要大力推广开，如手机银行，基金，网银，信用卡等，这就要求银行客户经理具备足够的业务知识与技能，我需要加强专业知识的储备积累和进一步提高营销技巧。今天的__行欣欣向荣，作为__行的一员，我感到无比自豪，在新的一年里工作中，我将更加勤奋地工作，刻苦学习，努力提高各方面的业务素质技能，适应__行的发展需要，踏实进取，克服不足，把工作推上新的台阶。

个人银行工作心得体会篇三

当我们经过反思，对生活有了新的看法时，可以通过写心得体会的方式将其记录下来！这样我们就可以提高对思维的训练。下面小编在这给大家整理了一些银行个人工作心得体会，希望对大家有帮助！

__年，营业部在上级行和支行党委、行长室的正确领导下，以凝聚人心为动力，以创新服务为抓手，大胆管理，求真务实。圆满完成了支行所赋予的各项任务，对公存款时点万元，比年初净增万元，日均存款万元，储蓄存款净增万元。现就

一年来的工作小结如下：

一、凝聚人心，铸就一支高素质的队伍

思想是行动的指南。人心涣散将会一事无成。营业部主任室一班人深刻认识到这一点，因此，我们将凝聚人心放在突出的位置。

1、率先垂范，正人先正己主任室一班人以身作则，加强学习，做学习典型的倡导者、组织者，更是实践者。为人师表，清正廉洁，以俭养德，以自己品质来影响每一位员工。心得体会范文锦集在工作中始终坚持公平、公正原则、不搞亲疏、不拉帮结派、做到一碗水端平。鼓励员工多提意见，只要是合理的就采纳。充分调动员工参与的积极性。在业绩分配的敏感问题上，实行公开化，增强透明度。确保每位员工看到放心、拿到舒心。

2、充分发挥党员的模范带头作用营业部现有员工29名，其中党员13人。党员在群众中的作用在营业部显得尤为重要。营业部党支部围绕支行所下达目标任务进行剖析，统一认识确保每一位党员就是一支标杆，充分发挥基层党支部的战斗堡垒作用。在党员发挥战斗模范作用下，积极培养后备力量，吸收优秀员工向组织靠拢。

二、服务创优、运筹制胜千里

服务创新是银行工作永恒的主题，只有加强服务才能赢得市场、才能创效益。营业部主任室一班人响应市分行和如皋市_____的号召，积极投入到创建“文明诚信”窗口的活动中，将营业部服务水平上升一个新台阶。我部先进做法[x]工行网讯和《如皋日报》已作了相关报道。省行网讯进行转载。

1、抓好员工职业道德教育主任室以创建“文明窗口”为契机，

经常性组织员工学习《中国工商银行员工基本素养和服务行为规范》、《中国工商银行营业规范化服务标准》、等规章制度，不断规范员工的服务言行，促使员工严格遵守“八要、____不、十做到”，真正把客户当衣食父母，倡导“用心”服务，把顾客当亲戚、当朋友。员工张焱在柜面服务中，能够标准使用“三声、两站、一微笑”，多次在市分行明查暗访中受到表彰。

2、抓好考核激励机制一是建立员工优质文明服务奖罚档案，范文写作将员工服务表现列入年度评优评选等考核内容，增强了员工忧患意识，提高员工的服务自觉性；二是建立服务质量与业务量挂钩的考核机制，营造“多干多得，少干少得”的公平竞争机制，形成了全行员工“争干”、“抢干”业务的良好局面。三是建立各网点、客户经理、客户的评议机制。由网点负责人评议管库、提解员，客户、客户经理评议柜面接柜人员，从会计接柜、出纳接柜、管库提解员中各评选一名服务先进，按季给予奖励。四是设立了优质文明服务奖励基金，表彰先进，鞭策落后。

3、抓好为相关部门的服务工作营业部既是独立的服务部门，同时又是支行与各网点的枢纽。积极配合客户经理做好各项贷款发放和资金回笼。今年8月，积极配合客户经理省内首家办理保理业务__万，取得了万经济效益。

三、求真务实、勇拓市场

“发展才是硬道理”。没有市场的发展一切将无从谈起。年初，主任室根据支行市场为导向，以服务为手段，以客户为中心的精神，结合营业部具体情况，确立了向市场要存款、向他行存款挖存款的工作思路。锁定目标，不达目的不罢休。

1、全面理顺营业部开户单位状况建立大户台帐，定期走访。现代银行的竞争是产品与服务的竞争。营业部根据不同的客户推行个性化服务，对人民医院、盐业公司、中医院等大客

户继续实行上门服务，向结算频繁单位推荐我行网上银行快捷的结算方式。目前，已开立网上银行户。

2、拼服务、情胜一筹南天投资管理公司是我8月份争取过来的一家客户。作为一名银行人员要有一种职业的敏感性，当主任室得知__商人__等14名老板筹集资金准备南天集团产权时，马上多打听并与刘正光等人取得联系，向他们介绍我行的服务和结算优势，用真诚赢得南天人的信任。8月8日决定来我部开户，并打入注册资金__万。

3、群策群力，挖掘存款源安排有较强活动能力的周山华专攻市场营销，有效充实公存力量。同时鼓励员工献计献策。并制定出奖励办法，有力地激发了员工拉存款的积极性，员工沈建华利用爱人在部队的关系，积极揽存150万。

4、积极配合客户经理做好服务工作今年8月[]x红杏绢纺集团因经营不善被迫改制，这涉及我行贷款移位等相关问题。我部积极配合，并负责帮助解决相关手续。使我行资产得以保全。新注册的x大地蓝绢有限公司首次打入注册资金2158万。

经过在攀枝花农商银行两个多月的实习，客观上对自己在学校所学的知识有了感性的认识，使自己充分认识到理论与实践的关系，逐渐适应了自己的学生身份向一个专业人士的主导角色的转变。我实习的主要材料是系统学习，储蓄业务，基本综合柜员操作。

首先，这次实习给我印象最深的是我观念的转变。过去，在我的印象中，银行职员的工作是如此简单，每天，我都静静地坐在电脑前敲键盘，然后数钱。我完全忽略了每个工作都有每个工作的隐形工作信息。自从进入仁和营业部实习，感觉事实和现实的差距真的太远了。由于环境因素，营业部每天的破钞都比较多。“破钞任务”是我进入实习以来听到很多的组合词。捆钱，不管是困在破钞里，还是困在好钞里，都是个技术活，尤其是捆小钞，是个麻烦又艰巨的活。而且，

再忙也要利用好自已的时间整理破钞或者捆钱。

已经三个月了，但此刻，我还记得刚到实习单位时的情形，尤其是高层领导和领导对银行系统的强调。所谓制度，就是银行工作人员的行为准则，是不可违背的规定。不违反，不保证，不出错，但是违反制度会埋下出错的隐患。我在销售部实习的第一天，主任给了我一本关于信用社制度的书，并告诫和强调了制度的重要性。但在接下来的实习过程中，经过慢慢的了解和学习，银行工作的制度规范也逐渐渗透到生活和工作中。“一天查三次数据库”是所有工作人员每天必须做的事情，也是我最紧张的时候。虽然这个任务每天都在进行，但是我总是担心到了主干的末端会不会出错，虽然到目前为止还没有出错。银行的工作不一定要拿到市场上去卖，甚至一毛钱都是大事（特殊的除外），说明操作过程中有失误，这是对工作完成的否定。

这一段时期，我主要是在营业部实习工作，都是基础的业务，但却是最能学到东西的关键环节。在处理业务的过程中，仔细和认真是必不可少的。这也对我提出了更高的要求，使自我的工作潜力得到了提高。

刚实习，身心都很累，有想过要放下，和蔼的营业部的同事豪不保留地传授着他们的经验：始终坚持做一个有“心”人，虚心学习业务、用心锻炼技能、耐心办理业务、热心对待客户。真正的银行可能是和每个人的想象不一样的。可能大家会觉得银行的工作环境就应是舒适安静的，其实银行是相当嘈杂的一个环境，不断有打印机的声音，点钞的声音，敲图章的声音，银行的工作是很忙碌的，每一天重复同样的工作，虽然工作很累，但感觉很快乐，心里也满足。老员工们熟练地办理客户提出的业务，专业的回答，灵活的指法，快速的办理，还有良好的心态都是我要学习的目标。

银行就像生活，偶然发生的小插曲，客户轻轻的一声“多谢”，燃起了心中的激情；客户不解的抱怨，需要的是耐心

的讲解。激情让我对工作充满热情，耐心让我细心地对待工作，力求做好每一个小细节，精益求精，激情与耐心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到最好。

经过这段时期的实习，我深刻的体会到书本上的知识与实际中的应用还是有必须差距的，仅仅掌握好书本知识是远远不够的，实际中的各种操作技能是更重要的，而这也正是自我需要学习和努力的地方。只有把书本和实际结合起来，增强动手潜力，才能更好地完成各种工作。

我喜欢有好处的生活。我此刻还刚刚起步，人生的旅程刚刚开始……

时代在变、环境在变，银行的工作也在时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自己，更好地规划自己的职业生涯，学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，现在建行为进一步加强全行柜面服务管理，提高柜面服务质量，塑造建设银行国有商业银行良好的企业形象，推动和促进全行各项改革和现代金融企业建设上下了很大的工夫，又制定了全行柜面服务管理办法和柜面服务标准。

看到建行发展的巨大潜力，增加了我们对自身业务发展的紧迫感。

下面我针对曾主任对我们日常工作状态提出的不足，检点自己，说说想法。

银行的服务工作需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

有问必答，笑容可掬，彬彬有礼，和蔼可亲，高贵典雅，端庄大方，沉着冷静做到无可挑剔。

这些是我们的服务规范，扪心自问这些规范我们做到了多少？客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

作为前柜业务人员，我就曾主任提出的几点不足做了反思，由于工作年限和年龄的关系，我很珍惜目前的工作岗位，在工作中自认为业务能力还算精通，能够快速熟练处理日常业务，能够做到细心和耐心，塌实肯干，努力与客户沟通，化解各类矛盾，有时难免遇到蛮不讲理的客户，能做到包容和理解他，最终也能得到客户的理解和尊重。

不足的地方就是，站姿可能不够标准，今后工作中会时刻提醒自己加以改正。

还有就是做为一名老员工怀着对建行的感情提一点有效建议。现在分理处客户排队的现象较严重，一进门给人的感觉就是纷杂和混乱，我建议应设置大堂引导员来主动解答客户疑问，引导客户快速地办理各项手续。设立综合柜台，将对公业务和对私业务合理的联系和统一，这样就能提高柜员办理业务的效率，也能在一定程度上缓解客户排队带来的压力。

我会在今后的工作中自觉加强理论学习，专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己特别是对公业务知识，全面提高综合业务知识水平。在领导和同事的指导帮助中发扬长处，弥补不足。提高自己的履岗能力，严格要求把自己培养成一个业务全面的银行员工。

从去年开始在工商银行工作，到现在已经有半年多的时间了。在工行工作的这段时间里，让我从开始的忐忑到现在的得心应手，因为在这段时间里我学到了知识，交到了朋友，拥有了最可爱的同事们。大半年以来我一直处于一种幸运而满足的状态之中。

进入银行学习新的业务知识，适应新的生活环境都让我不断的成长，让我在工作半年之余很快的找到的人生的目标，有了最大的追求。其实在工作中，让我最深的感触就是同事和领导的帮助和关心。由于我是外地人在工商银行工作，人生地不熟，对于地方的语言和生活方面也有许多的不熟悉，这些都让我在刚开始工作时有很多的不顺利，但是我的同事们总会很热情的帮我解决生活上的问题，在工作中我的师傅也会很耐心的解答我不懂得地方，尤其当我犯错误的时候会协助我进行正确的处理，手把手的教导我，这让我很感激，更加感受到工行大家庭的温暖，很幸运能遇到这样的一个团队，这样一帮同事。

每一份工作的开始都会有一些不如意的地方，但是我始终相信好的事情会比坏的多，好的我会深深的记住，不好的很快的忘记。有那么一句话“记忆是一张网，滤去了痛苦的留下了幸福的”。这样我们才会更懂感恩，更加幸福。在工作中，有许多方面我还很不足，但我会尽力做好自己所能做的，努力做到现在能做的最好点。

大半年经历不少，学到很多，也尝试了很多，很感谢领导对我的关心，让我感觉很亲近，即使是远离家乡，也能够在异地收获到一份亲情。工作以来，我最大的收获就是学会了感恩，这使我在柜面的工作中，即使面对焦躁的客户，也能够保持一颗平静的心，来为他们服务，真心的理解客户的难处，学会换位思考。业务上也能够虚心受教，不断学习。我自己认为进入工行是我的一种幸运，这样的工作让我很满足，而我会珍惜这份缘分，尽职尽责做好工作，成为一个优秀的工行员工。并且要对自己要求，没有更好，只有最好。

个人银行工作心得体会篇四

“你好，请问你是建行李经理吗?……”、“你好，我有个业务问题想咨询你一下……”、“你好，请问你是建行李经理

吗?……”、“我明天想取50万元请帮我预约一下……”，我不时接到客户打来的电话，电话联系的客户问的问题就简单，面谈过的咨询的业务就复杂，这就是分层维护后我的一点体会。

我个人认为客户分层维护就是客户为中心的经营理念实施的具体方式。客户分层维护工作做到实处，不但可以促进个人存款的快速增长，还可以对我行各项产品进行精准营销。结合我行以及我个人维护实际情况，主要经验有以下几点：

1、对客户进行群组划分。想要更好地维护客户，首先要了解客户，把客户按风险偏好、投资偏好、执有产品、工作性质等进行分群为今后精准营销做好准备。

2、分层维护是一个长期的过程，只有将维护落到实处才能实现产品的精准营销。维护客户就是与客户建立关系的一个过程。只有实实在在用心去做才能取得好的效果，才能让客户选择我行，相信我行的产品，从而实现产品的精准营销。

3、打铁还需自身硬，加强自身的业务学习和职业素养同样重要。只有自身业务熟悉，才能更好的服务客户，获得客户的信赖。这就要求我们员工加强业务知识学习，熟悉各项业务，这样才能更好地为客户服务。

4、要善于利用我行客户维护系统，我行新一代维护客户功能十分强大，不但有理财产品和定期存款到期的提醒，还有各类营销商机的提醒。根据系统自己认真分析还可以了解到客户的风险偏好，甚至是消费习惯。每天多进几次客户维护系统，每天坚持给7个客户电话，日积月累下来，一定会感觉到得心应手。客户维护率和存款以及产品营销定会取得不错的效果。

客户维护就好像是春天播种一样。只要你认真做好客户分层维护这项工作，等到秋天来到的时候你一定会得到不错的成

绩的。

个人银行工作心得体会篇五

一、年初，结合双贯标工作，完善制度，狠抓管理。

修订完善了多项制度、办法，制定了营业部内部的管理制度体系，包括考勤、卫生管理、服务标准，营业部经营任务分解考核细则、营业部绩效工资分配办法等，进一步完善了服务体系和业务考核体系，发挥考核机制的作用，充分调动员工的工作积极性。

在管理中，注重制度的落实，不使之流于形式，首先从自身做起，自觉带头遵守规章制度，对于违反制度的员工，严格按照制度进行处罚，做到纪律面前，人人平等。

二、集中精力进行业务发展和市场营销

对营业部重点客户进行了认真梳理，根据具体情况划分了不同档次，要求客户经理认真分析客户情况，根据重点客户的不同需求制定了不同的营销方案和工作目标。

1、近一年的工作，存款一直作为营业部工作的重点和难点，为此我会同有关副经理、客户经理进行过认真地研究、总结，也出台了很多激励、规范的措施，但一直效果不明显，究其原因，一是对客户经理的管理不到位，责权利没有充分体现，造成客户经理没有充分发挥作用，二是没有于重要客户建立一种互相信赖的银企关系，在走访客户是不能认真分析总结客户需求和经营情况。三是工作中存在畏难情绪。为此，结合支行制定的客户经理考核办法，在营业部实行全员客户经理制，积极探索多层次业务管理模式：客户经理负责经常性上门服务，收集客户重要信息；业务主管负责定期走访；定期业务会议决定营销策略，及时向行领导、公司部反映营销

情况。

2、注重创新，善于捕捉分析信息，充分利用我行的金融产品，为企业出谋划策，今年4月份，根据其资金紧张的实际情况，为其制定了融资方案，成功为其办理了总额为1亿三千五百万元的委托借款，使其资金在我行沉淀一个多月，存款日均新增1100万元并为我行带来每年22万元的中间业务收入。

3、善于利用政策，寻求新的绩效增长点。根据今年票据市场特点，全年办理贴现2亿7千万元，实现贴现利息收入近四百万元，带了了可观的收益，同时建立了银行、企业的稳定业务往来。

三、注重自身及员工业务素质的提高。

一是加大员工培训力度，按照年初的培训计划，提高了员工学习的主动性，增强了员工的竞争意识。二是提高客户经理的业务素质和服务水平。三是制订岗位标准，给予不同待遇，实行动态管理，提高柜面人员服务和竞争意识。四是注重学习性团队建设，形成浓厚的学习氛围。

四、注重家园文化建设，提高凝聚力。

营业部作为一个30多人的大集体，如何提高凝聚力成为工作的重点之一，只有团结才有战斗力，工作才能出成绩。为此，营业部制定了晨训制度，每周例会制度，定期总结工作，制定工作计划，并积极开展一些有益的活动，使大家有集体荣誉感。充分发扬_____，每月每位员工对营业部的工作做出评价，对营业部的发展目标、工作计划提出自己的意见。

在工作中，我作为营业部经理首先对自己严格要求，业务素质要过硬，工作态度要端正，处处要起到表率的作用。工作中注意方式方法，多与员工交流思想，善于发现问题，制定有效的措施改进工作不足。

20__年，营业部各项工作有了全面发展，存款余额达到7.37亿元，中间业务收入实现303万元，贴现实现2.7亿元，实现利息收入600万元，借款新增1.3亿元，为支行全面完成各项工作目标发挥了重要作用。同时营业部员工的绩效工资也位居支行经营部门的'前列。

个人银行工作心得体会篇六

在交通银行常熟分行营业部担任大堂经理已经一年了，在这一年里，我深刻的体会到大堂经理的使命和意义。从开始时的不适应到现在的很好地融入到这个工作中，我的心态有了很好的转变。刚开始，我觉得大堂经理工作很累，很繁琐，但是慢慢的，我变得成熟起来，开始明白这就是工作，为客户答疑解惑就是我的工作，大厅里的人和事都是我的工作范围。当我明确了目的，有了工作目标和重点后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。

大堂经理最重要的职责是分流、识别、引导客户，要掌握分流识别客户的工作技巧。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，是连接客户、柜员、客户经理的纽带。在客户迷茫时，为其指明方向；在客户遇到困难时，施与援手；当客户不解时，我耐心解释，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。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，引荐我们客户经理，实现服务与营销一体化。

当我站在大厅迎接客户时，我代表的是整个交行的形象。应该把微笑挂在脸上，把真诚烙在心里，把热情融入行动中，以良好的仪容仪表、友好温馨的微笑问候每一位进入网点的客户。我认为大堂经理应具备以下的素质和能力要求：一是全面熟悉银行各项业务、产品、规章制度、操作流程、业务知识面广，能用简单通俗的语言为客户介绍产品、业务要点

或要旨;二是要善于察言观色，能了解掌握客户的心理，揣摩客户的心思，迅速同客户熟悉，取得客户认同;三是热爱本职工作，敬业、勤业，有朝气;耐心、细致、周到;四是拥有自信良好的个人形象，给客户第一印象良好。

在工作中，我也慢慢积累了很多也熟悉了很多业务知识，如何储蓄，开户对公或对个人，怎样找回密码，挂失补办，如何销户，需要带哪些资料，各种汇款手续费，基金，网银等业务，我都有了一定的了解并从中总结出了要点。如今客户的咨询我基本上都能解答，也能适当的安抚客户，做好自己的工作。通过日常工作我也与同事们慢慢的相互熟悉，协调起来，当我在业务上遇到问题时，他们也会悉心帮我解答，使我大大提高对银行业务的综合程度。

我将“用我的爱心，真心，诚心，换您的安心，放心，舒心。”这一工作理念，更好地为交行服务。