# 银行大堂营销工作心得体会范文

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-01-13

*大堂经理在服务客户时，有时候会遇到那种谨慎型的客户，向她营销信用卡时死活不愿意办。下面小编给大家整理的银行大堂营销工作心得体会范文五篇，希望大家喜欢!银行大堂营销工作心得体会范文1信用卡作为一种现代化的支付工具，其便捷、个性、透支的特点逐渐...*

大堂经理在服务客户时，有时候会遇到那种谨慎型的客户，向她营销信用卡时死活不愿意办。下面小编给大家整理的银行大堂营销工作心得体会范文五篇，希望大家喜欢!

**银行大堂营销工作心得体会范文1**

信用卡作为一种现代化的支付工具，其便捷、个性、透支的特点逐渐被越来越的人所接受。并且随着市场支付方式的多样化：POS刷卡、网上支付的深入发展，信用卡支付的市场基础愈加扎实，发展空间愈加广阔。我行信用卡营销起点早、种类多、个性化特征明显，给了客户充分的选择空间，并且我行服务网点众多，客户还款、咨询都非常便捷，这些都是我们营销建行信用卡很好的切入点。下面我就银行大堂怎样营销信用卡谈一下自己的看法：

一、全面撒网，主动出击

在大堂服务中，大堂经理每天要接触各种各样的人群，目标群体很多，有时候只要你开口打一声招呼，说一个问候，加一句“您有建行信用卡吗?”，就很有可能成功营销一张建行信用卡。道理很简单就是“多开口”。

二、赠品诱惑

客户的需求各式各样。在营销时，我们可以选择配送一份小礼品给客户，有时候客户并不是看中了建行信用卡的这个产品，但她可能喜欢你送给她的赠品，特别是针对于女士，一个漂亮的环保袋，一个精致的手电筒都可能引起她办卡的欲望。

三、填单“陷阱”

客户在填写业务凭证时，你可以在业务凭证下面垫一张信用卡申请表，有时候客户一不小心就一起填完了，特别是在填写电子银行及开户凭证时，一不小心填完的客户很多，再加上你的营销诱导，一张完整的信用卡申请表就填写成功了。

四、配合作战

大堂经理在服务客户时，有时候会遇到那种谨慎型的客户，向她营销信用卡时死活不愿意办。你可以复印好身份证，让她带好信用卡申请表去办业务，为柜台营销创造机会。

五、网络申请，节约时间

对于那种主动上门来办理信用卡的客户，你可以推荐他直接在电子银行服务区的电脑上填写申请资料，一来可以加快信用卡申请进度，二来可以在电脑上给客户演示信用卡的开通、查询及还款功能，增强客户使用建行信用卡的信心。

最后一定要留联系方式给客户，让客户在开通使用建行信用卡时无障碍。大堂经理每天都会遇到很多前来咨询信用卡怎样开通的客户，说明建行信用卡在开通使用上，在控制风险的同时，流程还可以继续优化。你给客户留下联系方式也是客户最后会不会使用建行信用卡的关键。

**银行大堂营销工作心得体会范文2**

省行“大堂经理服务营销技能提升”的五天培训，让我感触颇深，启发很大，对我今后的工作一定有很大的帮助，我把这几天的心得体会记录下来与大家分享。众所周知，大堂经理是客户进入网点接触的第一人，是实施“大厅制胜”战略的核心人物，大堂经理是企业日常运作的神经中枢、应急中心，更是沟通企业和客户之间的桥梁。随着人们对服务需求的不断提升，大堂经理越来越为人们所熟悉，并成为企业改善金融服务、提高服务质量的一个重要环节。因此这次省行就将提升大堂经理服务的规范性、主动性作为培训重点，着力提升大堂经理岗位服务水平。

此次培训，让我对大堂经理岗位有了一个全新的认识，具体体会有以下几点：

一、不仅仅是“迎来送往”

微笑服务，迎来送往，是大堂经理每天的必修课，但大堂经理的工作，却不仅仅是“迎来送往”。

在市场竞争日益激烈的今天，人性化的管理与服务越来越被企业推崇和接受，我们银行将偌大的营业厅科学地划分成客户等待区、现金服务区、个人理财区、自助服务区、电子银行体验区等几个区域，正是这种服务理念的具体体现。应运而生的大堂经理，其工作职责就是统筹好这几个区域内的服务工作，引导分流客户、指导客户填单、使用银行自助设备、介绍银行的服务区域、解答客户等待中的疑问、营销产品等等。

一个合格的大堂经理，至少要做到两点：一是对银行业务的熟练，二是时刻注重自身服务素质的提升，即做到眼勤、口勤、手勤、腿勤。对银行业务的熟练不仅要知道怎么做好日常工作，而且要懂得怎样去更好地营销我们建行的特色产品。

思路决定出路，产品抓住客户，公私联动客户，了解客户信息，挖掘潜在客户等等。既是我们的工作理念，也是每天的必修课。我们建行现在网点平板电脑大堂营销易(PDA)功能齐全，不仅能了解客户的基本信息，还可以知道路我们的客户已购买了建行哪些产品，同时更深层次可了解客户的投资喜好，发现潜在商机，挖掘潜在客户，转推介给我们的理财经理，帮助客户理财，进行资产配置，投资组合，实现人生的梦想。象目前建行推出的四大业务破零方案，黄金，基金，保险，外汇这四大业务我们就可以一起来做，为客户做一个组合投资，资产配置，让客户达到一个预期的收益，我相信资产配置绝对能战胜单一产品收益，这就是我们的亮点。

我们有专业的理财团队为客户理财，相信只有差别的服务，没有差别的客户;只有无限的用心，才有客户的忠诚;只有让客户满意了，才能与客户建立长期的合作伙伴关系，建行才能求生存求发展，因为顾客就是上帝。要佛渡有缘人!在学习当中给我印象最深的一句话就是：产品很容易被复制，增值服务也可以被超越，只有投资顾问的能力才是我们的核心竞争力，所以只有树立品牌，取得信任，才能立于不败之地。

二、必须学会营销

银行零售网点转型中大堂经理对客户分流、服务营销和品牌宣传中起着重要的作用。银行大堂经理岗位设置是零售银行网点转型的重要内容之一。为此，中国建设银行湖南省分行积极组织大堂经理加强学习市场营销、服务礼仪等方面的知识，做到以熟练的业务技能和规范化的银行服务礼仪赢得客户的信赖。

以前我在营销方面的观念是：客户在我手里买的理财产品赚钱了我就为客户高兴，若赔了钱，我就总有个心魔，觉得有点愧疚，下次再也不敢去营销了。通过这次学习我的心魔打开了，学会了勇于面对投资亏损的客户，学会了和客户成为理财朋友，经常和客户探讨理财规划，为客户设置止损点和止盈点，让客户真正体会到你是在帮他理财，这样才能放心地把资金放入到我们银行。

课堂教学中十大促成交易成功的营销方法，让我感触颇深，很值得我们在实际工作中灵活运用，那将会起到事半功倍的效果。俗话说：开口开口，业绩到手。在日常营销中就要不停地开口，多开一次口就多给自己一个机会。哪怕失败了，也永不放弃!

三、更高的定位要求

大堂经理不仅要引导分流客户，为客户提供基本的咨询服务，解决客户的疑难问题，还要善于倾听客户的心声，甚至是客户的投诉，更重要的是要有一双慧眼，善于识别和发现优质客户，转而推荐给客户经理，让客户经理去挖掘和维护好VIP客户，才是工作的重中之重，才能真正实现自我价值。坚持“以客户为中心”，坚持差别化服务，针对不同客户需求提供差别化服务，同时挖掘客户需求，为其提供周到细致的理财服务。

一堂精彩的课程，在学员们的热情、互动、齐心、互助中获得了圆满的成功，通过这次培训，我们建行大堂经理服务营销技能必将迈上一个新台阶，相信建行的明天一定会更好。

**银行大堂营销工作心得体会范文3**

本年的各项工作基本告一段落了，在这里我只简要的总结一下我在这一年中的工作情况。

随着年龄的增长和各种工作经验的增多，我对我个人在工作中的要求也在不断的提高。我所在的岗位是农行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，支行有两个储蓄所是最忙的，我那里就是其中之一。每天每位同志的业务平均就要达到二三百笔。接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下，年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

我有渴望学习新知识的热情，在每一次行里发展新业务的时候。只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我知道，这也是单位领导对我个人的信任。我也会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，不给整个支行的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了分理处交给的每一项工作。也受到了同志们的好评。

我所在的长营储蓄所是分行级的青年文明号。就象所里贾琳同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听知道我们所情况的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们这里这样同志间关系如此融洽的。不论是工作上，还是生活上，同志间都象一家人一样，从没有一点矛盾，如果有意见也是工作上的不同，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一直认为我这个人的先天性格决定了我非常适合在储蓄做，因为我的脾气非常好，而且随着工作月历的增加，做事也越来越学会的稳重。好脾气对所里而言首先就意味着好的服务态度，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。因此我工作到现在，从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。

**银行大堂营销工作心得体会范文4**

随着年龄的增长和各种工作经验的增多，我对我个人在工作中的要求也在不断的提高。我所在的岗位是农行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，支行有两个储蓄所是最忙的，我那里就是其中之一。每天每位同志的业务平均就要达到二三百笔。接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下，年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

我有渴望学习新知识的热情，在每一次行里发展新业务的时候。只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我知道，这也是单位领导对我个人的信任。我也会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，不给整个支行的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了分理处交给的每一项工作。也受到了同志们的好评。

我所在的长营储蓄所是分行级的青年文明号。就象所里贾琳同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听知道我们所情况的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们这里这样同志间关系如此融洽的。不论是工作上，还是生活上，同志间都象一家人一样，从没有一点矛盾，如果有意见也是工作上的不同，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一直认为我这个人的先天性格决定了我非常适合在储蓄做，因为我的脾气非常好，而且随着工作月历的增加，做事也越来越学会的稳重。好脾气对所里而言首先就意味着好的服务态度，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。因此我工作到现在，从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。

**银行大堂营销工作心得体会范文5**

信用卡作为一种现代化的支付工具，其便捷、个性、透支的特点逐渐被越来越的人所接受。并且随着市场支付方式的多样化：POS刷卡、网上支付的深入发展，信用卡支付的市场基础愈加扎实，发展空间愈加广阔。我行信用卡营销起点早、种类多、个性化特征明显，给了客户充分的选择空间，并且我行服务网点众多，客户还款、咨询都非常便捷，这些都是我们营销建行信用卡很好的切入点。下面我就银行大堂怎样营销信用卡谈一下自己的看法：

一、全面撒网，主动出击

在大堂服务中，大堂经理每天要接触各种各样的人群，目标群体很多，有时候只要你开口打一声招呼，说一个问候，加一句“您有建行信用卡吗?”，就很有可能成功营销一张建行信用卡。道理很简单就是“多开口”。

二、赠品诱惑

客户的需求各式各样。在营销时，我们可以选择配送一份小礼品给客户，有时候客户并不是看中了建行信用卡的这个产品，但她可能喜欢你送给她的赠品，特别是针对于女士，一个漂亮的环保袋，一个精致的手电筒都可能引起她办卡的欲望。

三、填单“陷阱”

客户在填写业务凭证时，你可以在业务凭证下面垫一张信用卡申请表，有时候客户一不小心就一起填完了，特别是在填写电子银行及开户凭证时，一不小心填完的客户很多，再加上你的营销诱导，一张完整的信用卡申请表就填写成功了。

四、配合作战

大堂经理在服务客户时，有时候会遇到那种谨慎型的客户，向她营销信用卡时死活不愿意办。你可以复印好身份证，让她带好信用卡申请表去办业务，为柜台营销创造机会。

五、网络申请，节约时间

对于那种主动上门来办理信用卡的客户，你可以推荐他直接在电子银行服务区的电脑上填写申请资料，一来可以加快信用卡申请进度，二来可以在电脑上给客户演示信用卡的开通、查询及还款功能，增强客户使用建行信用卡的信心。

最后一定要留联系方式给客户，让客户在开通使用建行信用卡时无障碍。大堂经理每天都会遇到很多前来咨询信用卡怎样开通的客户，说明建行信用卡在开通使用上，在控制风险的同时，流程还可以继续优化。你给客户留下联系方式也是客户最后会不会使用建行信用卡的关键。

style=\"color:#FF0000\">银行大堂营销工作心得体会

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！