# 银行分行大堂经理先进事迹材料（追求优质服务无止境）

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2024-06-29

*银行分行大堂经理先进事迹材料（追求优质服务无止境）追求优质服务无止境——记同志先进事迹先哲有云：高山仰止,景行行止。虽不能至,然心向往之。“银行服务工作没有最好，只有更好，追求优质服务无止境。”说后一句话的是,中国银行分行的一名大堂经理。初...*

银行分行大堂经理先进事迹材料（追求优质服务无止境）

追求优质服务无止境

——记同志先进事迹

先哲有云：高山仰止,景行行止。虽不能至,然心向往之。“银行服务工作没有最好，只有更好，追求优质服务无止境。”说后一句话的是,中国银行分行的一名大堂经理。初走进分行，他就以自己的行动，实践着这一久远而质朴的主题。

从一名普通柜员做到大堂经理，一路走来，始终凭着热情真诚的服务态度，坚持“干一行、爱一行、钻一行、精一行”的工作态度和职业精神，以饱满的热情、甜美的微笑、精湛的技能迎接每一位客户，谱写了一首“爱岗敬业，优质服务”动人之歌。先后荣获省分行“十佳大堂经理”、“优质服务明星”，分行“优秀大堂经理”、“优质服务标兵”等。近日，又被总行授予“优质文明服务先进个人”荣誉称号。

做客户最贴心的人

在工作的分行营业部广为流传着这样一个故事。那是一个清晨，一位50多岁的女客户气冲冲地来到营业厅要投诉。同志立即微笑着迎上去，并递上一杯水让其缓缓气，耐心听其倾诉。原来，因客户把存单日期看错，结果5万元的三年定期存款提前一天支取了，而柜员一时大意也没有发现和给予提示。就这样，客户的三年定期存款，因一天之差只能按活期息率结算利息。

客户的损失显而易见，心情自然也不用说。详细了解情况后，一面对客户进行安抚，一面留意其在言语中透露出的信息，思考着解决问题的办法。当她得知该客户这笔存款是三年前因为想在本行购买国债，没买到才存的，另外还有50万元存款存在本行时，她心想：解决问题的办法有了！

先是向该客户诚恳致歉，之后又不失时机向该客户介绍，行的理财金卡不仅可以优先购买国债和本行的人民币理财产品，还有专职的理财经理可以提供一对一的理财服务，提高资金收益率等优势，以最大限度弥补损失。客户听了介绍后，承认自己也有过失，并接受了她的建议，开立了理财金账户，陆续购买了国债、稳得利、基金等理财产品，不久就弥补了损失，还赚了一大笔。现在，这位客户已成了同志所在网点的铁杆客户。

俗话说，一句好话说得笑，一句歹话说得跳。在柜面上，客户有时说“你态度不好，要投诉你。”往往就是由于我们言语不当引来的结果。而多一些微笑、多一些耐心、一些关爱、一些歉意，不过分强调制度规定、客户的过失等，“把对让给客户”，加之全面、娴熟的专业知识，晓之以理，动之以情，设身处地为客户着想，就可以温暖客户的心，就什么矛盾都能化解。

8月的一天，储户李某急需4万元现金，正赶上网点封包结帐。储户一看不给取款，没等解释就破口大骂：“你们什么银行？只给存不给取，什么下班了……。天还亮着呢，你们就下班了……。你们坐在里面，开着空调还挺快活的，我们大热天的，紧赶慢跑来到这里你们能体会到吗？”看到储户满脸的汗，想到客户拿不到现金，做不好解释工作，就可能影响到本行声誉，及时上前，一面组织同事稍停结帐办理提款手续，一面稳定客户情绪。最后虽然推迟了结帐，但解了客户的燃眉之急，提升了客户满意度，展示了行的良好形象。

像这样的事还有许多，的服务更体现在日常繁琐而平凡的工作中。正是有了一个个这样的贴心之举，仅，个人就营销储蓄存款余万元、人民币理财产品3000余万元、基金200万元、达标理财金卡86张、e时代灵通卡1200张、牡丹信用卡500张、个人网上银行450户、个人手机银行200户、wap手机客户20户，代理保险300余万元。

做客户最信赖的人

“愿化春雨细无声，甘为烛炬尽燃烧”。在自己平凡的岗位上，通过多年的工作经验了解到，要作好大堂经理，首先要赢得客户的信任，而要获得客户的信任，就必须对待客户热情、耐心、细致，只有付出了，才能得到回报。经常对身边的同事讲，我们的工作就是这样：“没有休息日，没有节假日，为客户服务就是为我们服务。”

记得有一次，跟客户说要给他办理一张牡丹灵通卡，可当她利用休息时间去取资料时，天公偏偏不作美，下起了鹅毛大雪，路上能见度很低，郊区道路泞泥，家人劝她不要去了，可她说：“不行，就是下刀子也要去，已经跟客户说好了，我们不能失信于客户。”最后她还是冒着大雪走了。她的行为深深感动了客户，本来不打算办理此项业务的这位客户二话没说，就接受了银行的此项产品，并发展成为该行的长期可户。

今年新年开始的第一天，也是全家大喜的日子――医院检查结果显示怀孕了。但因年底劳累过度有点先兆流产，需要在家休息，这就意味着一待就要至少半个月。而与此同时，许多从外地回来的客户早就打电话咨询如何投资他们的年终奖金。顾不上自己和孩子的安危，顾不了家人的反对，毅然来到单位为客户提供咨询办理业务。而在生小孩的10几天，面对自己的病情，面对春节将至已从他乡回来客户如何投资自己一年来收入的等待，为自己焦急的同时更为客户焦急。最后，没满月的终于等不急提前上班了，而就是养病期间，同志仍然完成储蓄存款350万，兼业代理保险40万，理财150万。

做客户最认同的人

深知知识是智慧的海洋，是技能与艺术的沃土。在上班之余，她总要抽出大量的时间学习理财知识，用她的话讲就是：“只有自己知道的多了，才能给客户提供全方位的服务”。是这么想的，也是这么做的。

勤奋学习、虚心求教，不仅积极参加市行相关业务培训和竞赛活动，而且长期坚持自学。不断从书本中、文件中、操作中、探索中和同事那里汲取知识、熟悉产品、提高素质、增强技能，在学习中不断充实和完善自我。通过不懈努力，先后取得了会计从业资格证、保险从业资格证等岗位资格证书，并在省市行大堂经理和个人客户经理业务技能比赛中取得了优异成绩，被省市行授予多项荣誉称号。在她渊博的理财知识吸引下，许多人都成了她的高端客户，她学习的理财知识也为这些客户资金的合理利用和安排发挥了很大作用。

12月的一天，同志在大厅值班时观察到一对中年知识分子模样的人在宣传栏前伫立许久，便主动上前询问，得知他们有三张存单到期，想看看有没有安全性较好的金融投资产品。想到他们的安全需求，她首先介绍了本行正在发售的债券型基金。见他们有意，又引见了理财经理与之详细介绍。这对夫妇不但购买了债券型基金还买了国寿分红保险10万元。

做客户最需要的人

“洁身自好勤耕耘，真情奉献品德高”。金融机构的大堂经理是一个外延极具伸缩性的岗位。面对这个岗位，不是被动对待，机械死守，而是积极主动满腔热忱。

有一个做房地产投资的客户在所在网点有五六百万的存款，而这位客户虽然是当地人，但其本人和家人都长期在国外，只有逢年过街才回来。去年底这位客户回当地投资了一栋商用楼，因为在国内待的时间较短，走的时候商用楼的后续安排就成了问题。出于信任，该客户把其商用楼的招租直接委托处理，为了不辜负客户的期望与重托，同时也是为了彰显行的服务理念和“诚信、人本、稳健、创新、卓越”的核心价值观，想客户之所想，急客户之所急，做了一次非常合格、不仅没有任何回报，还自己拿倒贴的“经纪人”。

先是在当地方最知名的网站代其发布商用楼的招租信息。在网站发布信息虽然无需费用，但要不断更新。因为长时间不更新，相关信息就会因为“下沉”而不容易被点击和浏览。鉴于此，每天晚上除要与咨询和有意向者及时沟通外，还要关注信息所在位置并视情况适时“顶贴”或更新，每次都是由事先和有意向的人联系好了后再向该客户反馈，最后才由客户和跟租房人联系。

要与常在新加坡或马来西亚的客户取得联系，就需要打国际长途。而打国际长途，除每分钟8.3元的高昂资费外，开通国际长途还得预存1000的话费。精诚所至，金石为开。经过一段时间的不懈努力，该客户的商用楼最终得以成功招租，而与之相伴的是，在成为“网聊和顶贴高手”的同时，还自掏了1500国际长途。

事实上，平常而又不平凡的事迹远不仅这么几件。同志就这样每天在自己平凡的岗位上，为银行的金融事业默默奉献着、勤恳工作着；为银行的广大客户真情服务、无私关爱着。她无愧是银行的优秀员工，无愧于“优质服务标兵”的荣誉称号，以自己的一言一行谱写着“爱岗敬业，优质服务”绚丽篇章。而在本人看来，这一切既是她应该做的，也再平常不过，因为她始终认为，追求优质服务无止境，银行服务工作没有最好，只有更好。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找