

## 银行大堂经理工作汇报（精选5篇）

### 篇1：银行大堂经理工作汇报

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

#### 一、年度主要工作情况

今年我在新河支行担任大堂经理一职，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，因此我行对我们的要求也格外严格；大堂经理是连接客户、高柜柜员、客户经理、理财经理的纽带。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。每当客流量较大时，我就会大声询问：几号客户请到几号柜台办理业务，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。

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、农行、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。优质的服务不能仅仅停留在环境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。更需要柜员间，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，我参加银行从业资格证考试、基金从业资格证考试，并顺利通过。在今后的的工作中，我更要不断地提高工作质量和服务艺术，更好地为客户提供优质服务

#### 二、工作中存在的问题

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

在新的一年里，我要努力学习服务技巧和专业知

## 篇2：银行大堂经理工作汇报

一年已经过去，回忆过去一年，我在大堂经理和现金柜台上都工作了一段时间，在不同的岗位让我收获了很多，也学到了很多。

首先，在过去一年的时间，在大堂经理的岗位让我更加深入的懂得了身为一个厅堂工作者，不仅需要做到营销客户，更需要维护好整个厅堂内的秩序，让每一位客户尽量减少他们的等待时间的同时，更加高效的为他们做好效劳工作，而这就需要充分利用好厅堂内的每一个员工，每一台设备乃至每一个宣传折页，只有分工协作，才能让大堂内的每一个环节自然而流畅的运转，才能让我们的客户在获得高效效劳的同时不营销我们的产品营销，才能更加完美的获得客户的认可和赞扬。

大堂经理是一个承上启下的不可或缺的岗位，它起到了上传下达的职责，在这个岗位上，我们要做的不仅仅是眼前的营销和效劳，还有许多厅堂外的营销和维护，每个贵宾客户的家庭情况，资金配置，乃至爱好等等，都需要我们理解，因为只有理解了这些才能更好的效劳客户，才能更好的留住客户，而要想到达留住客户的心，就需要我们平时的细心和积累，通过聊天以及我们的系统来点点滴滴的搜集客户信息，只有深深的理解，才能自如的营销和维护我们的贵宾客户。

其次，在现金的岗位上，因为智能柜员机的上线，许多业务都已经转移到柜台外登记，这些业务根本都已经被大堂经理得悉和登记完，所以大多数时候我们要做的就是快速高效的完成客户需要办理的业务，对于大堂经理无法解决的客户，我们前台那么可以在办理业务的同时适度向客户进展二次营销效劳，而这一切那么需要大堂经理和前台柜员默契配合，分工合作。

最后，不同的岗位让我学到了许多，也发现了自己以前的缺乏之处，一个客户的维护，不仅仅是业务的办理，还有业务的营销和潜在价值的挖掘，只有让客户认可我行，让客户的资金持久的留在我行，才是一个业务的成功办理，相信在新的一年里自己会更加完善自己，业务和营销上更进一步

## 篇3：银行大堂经理工作汇报

今年，我行营运管理工作在支行党委的正确领导和省行营运管理部门的精心指导下，经过不停完美查核细则、规范管理、增强培训提高风险防备意识、增强力度查核、加速实行集中受权、集中作业、集中对账工作；踊跃组建营运管理组织系统，实行业务流程再造，夯实营运管理基础，不停增强业务操作风险管控，进一步优化网点作业流程规范操作，把内控管理各项制度真实落到实处。同时成立健全营运业务规章制度，坚持质量控制、风险管理和查核评论多策并举，拟订和完美了《集中对账管理考查方法》、《营运业务考评实行细则》等制度。在这些努力下我行的营运成绩也获得了必定的提高，在全省支行营运管理成绩排名也比早年有了很大的进步。

固然管理有了改良，成绩有所提高，但在营运管理方面仍是有好多不足的地方。一是制度履行不到位。个别主管和柜员风险防备意识不强，在业务操作中由于方便、习惯造成制度履行不到位的现象时有发生。柜面推行产品计价，柜员对计价业务踊跃性高，而关于特别业务仅是疲于对付，业务办理效率低，甚至有推辞行为。二是没有专职大堂经理。在银行大堂经理则是一个极其重要的岗位，有句话说的很好“赢在大堂”。由于大堂的工作不只是是指导客户填填单，向客户营销我行的产品。大堂经理是属于一个营业网点管理团队的一员，要担当起营业网点大堂的管理工作，当客户对我们的服务不满意出现激动情绪生事时，大堂经理要起到缓解客户情绪的作用。当客户多的时候大堂经理要指引客户有序的、更快的、更便利的办理业务。不只是这些，同时大堂经理还要饰演起侦察员的角色。在平时的营业时期大堂里都会有好多客户陆陆续续过来办理各种各样的业务，在这时期大堂经理还要注意察看大堂里有没有行动举止独特的客户，防备客户被非法分子诈骗、传销等状况。

而此刻我行的大堂人员则是一些做兼职的大学生。一是造成大堂人员改动大难于管理，加上没有经过正规的培训，风险防备意识不强，业务知识不扎实，致使误导客户、教错客户，使客户感觉我们工作人员业务不专业，对我行失掉相信造成客户流失。二是兼职大学生毕竟暂时工不是我行的正式职工，在平时工作中防止不了会接触到好多相关我行内部信息或是一些客户信息，如中间有人拿这些信息动起了歪脑筋，则这是一个很大的风险点。

因此我们要增强营运基础管理，全面提高营运工作管理水平。一是坚持深入开展“三化三铁”创立工作，组织并敦促全行职工要把“三化三铁”创立工作与营业网点平时管理相联合、与看管履职相联合、与要点问题落实整顿相联合。力争经过创立工作带动基础管理水平的整体提高，带动部分屡查屡犯问题的完全除去，带动风险防备能力的提高，带动全部柜员行为规范和素质提高。加鼎力度查核，保证营运工作有所改良、有所提高。

## 篇4：银行大堂经理工作汇报

从去年到今年，我在工商银行担任见习大堂经理也要一年了。在这一年当中我学到了很多金融方面的知识，也逐渐体会到了在一个营业网点，大堂经理的作用有多么重要。

作为大堂经理，多向柜员学习业务知识、多与柜员沟通了解业务流程，对每个柜员办理业务的流程、习惯有所掌握，才能更好的在客户与柜员之间建立更有效的沟通平台，只有将这些辅助工作做在前面，我才能尽自己所能为他们分担压力，同时为客户提供更好、更全面、更优质的服务。

另外，我们的柜员做的都是与金钱有关的细致工作，容不得一点差错。他们每天都要办很多笔业务，工作压力一定极大。如果有些顾客在他们办理业务时插进来进行咨询，不但影响了他们的工作，还极易因此出现失误操作，导致操作风险。此时，如果停下来为客户解答，就影响了正在办理的业务;如果不予理睬，又会得罪客户。两者都会导致投诉或者客户的流失的风险。

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。

以上这银行大堂经理工作心得就为您介绍到这里，希望它对您有帮助。如果您喜欢这篇文章，请分享给您的好友。更多工作体会在：心得体会望大家多支持本网站，谢谢

## 篇5：银行大堂经理工作汇报

各位领导，各位同事：

大家好，我是全塘分理处的大堂经理\*\*\*。结合自己17个月的大堂工作感受，向领导们作一次工作汇报。汇报如下：

### 一、岗位的认识

我从微笑服务、秩序管理、产品营销三方面阐述我对工作的认识。

大堂经理是一个微笑服务的岗位。这个岗位是客户享受我行优质服务的开端，连接客户与网点的纽带，所以微笑成了我每天工作的开端。

大堂经理是一个秩序管理的岗位。良好的大堂秩序是我们开展工作的基础，也是柜台同事工作效率的保障，只有维护好的大堂秩序，才能给客户信赖的印象和高效、优质的服务。

大堂经理是一个产品营销的岗位。从客户进门，我就开始提供热忱、耐心、专业的咨询服务，并做好收集信息，客户需求，提供咨询等工作。我认识到这个服务过程其实是非常宝贵的产品营销机会，把产品推销建立在客户需求与客户信任的基础上，是最有效的。

### 二、问题与收获

我们网点是离平湖最远的一个分理处，因此有客户抱怨网点开门时间晚，为了尽量满足客户需求，我们采取提前上班，提前到岗制度，我一般提前半小时到岗开门，检查机器，做到“提前发现问题，提前排除故障”。

我们网点只有一台存取款机，一台取款机和一台自助设备，设备常常出现故障，这样就可以把设备数量少、故障多带来的负面影响降到最低。

全塘的服装厂集中在周末放假，这两天客流量非常集中，而且这些客户不习惯用自助设备自己处理，于是周末就人满为患，我们网点没有叫号机，那时我就成了人声鼎沸中的“人工叫号机”，有时候需要嗓门很大才能让对方听见，才能做好客户分流，保持大堂良好的工作秩序。

我们网点在电子产品营销中取得了较好的成绩，其中个人网银完成104%，手

机银行103%，电话银行130%，消息服务新增95%，代理寿险销售额89%，贷记卡新增83%，个人理财产品营销78%、中间业务收入88%。

### 三、经验与教训

要努力学习专业知识，不仅要熟悉本行的产品与服务，也要了解其他银行的相关产品与服务。我讲一个经常遇见的工作经历，今年春节期间，有一对夫妇来大额取款，在帮他们填单子的间隙，我问起了他们款项的用途与去向，他们说是由于家里当地没有我行网点，只有农村信用社，怕存了定期之后取钱不便，所以才要把钱转走。这时，我就积极向他们推荐我行的安心得理财产品，并客观地比较了农村信用社与我行服务的优劣，最后客户选择了我们农行的理财产品。此事也给我提了个醒，只有更多了解这个行业和竞争对手的情况，才能更专业的为客户提供服务。

防范风险也非常重要，我是通过客户甄别，需求分析，产品对比，流程规范，手续全面等几个方面的工作，防范售后问题与风险。

提高职业敏锐度，保持良好的职业道德与社会公德。今年电话诈骗新闻频繁曝光之际，我亲身经历并成功阻止了一起电话诈骗未遂事件。今年6月份，有位老客户来我行办理业务，当她一边打手机，一边用普通话问对方汇款到哪个账号的时候，我就提高了警惕，因为这与她平常来办理业务的情况都不同，当听到她在询问对方把卡插哪个机器里，按哪个键的时候，我以职业的敏锐性，迅速向前让她先把卡退出来，并与她明确了事情原委，交代了对方诈骗意图的可能性，客户冷静地思考后也认为对方是电话诈骗。从而避免了财物损失。

在新的工作年度，我会继续服务客户，服从领导，配合同事，努力学习，尽心尽责做好大堂经理的本职工作。

谢谢。