

银行大堂经理个人实习总结 (精选8篇)

篇1：银行大堂经理个人实习总结

转眼间，为期一个月的实习即将竣事。首先感谢感动分行给我这个机缘让我进入这个集体，在泰兴支行为期一个月的实习是我走出校门，踏入社会的第一步，这个阶段是我从学生步入职场的主要的过渡，对我来说有很年夜辅佐，为我未来走上工作岗位年夜侠坚实的基础。

实习虽然苦点，累点，这些都无所谓，主要的是经由过程实习我有了必然的收成。实习让我熟悉和顺应了银行的一些根基流程和营业操作环节，体味了什么是工作，工作是怎么一回事，怎么样的工作适合自己，以及若何措置复杂而微妙的社会人际关系。经由过程实习，让我又周全的体味了自己一次，对自己的职业生涯生计有了设计、填补和调整。

我的感应感染是：在黉舍里，我进修的是理论常识；在银行里，支行的每一位员工都是我的师傅。我要虚心进修师傅们的工作经验，将所学的常识与实践连系起来，多发现，多剖析，多斗劲，多思虑，多总结，多就教，充实阐扬自己的主不美观能动性和工作积极性。

我的实习岗位是年夜堂司理，头几天站出来确实感受不年夜顺应，不单腰酸背痛的，而且面临客户的咨询疑问三不知，感受自己这个年夜堂司理是十分不够格的，不单对营业很不熟悉，而且对于客户的一些不满情感也显到惊悸失措。经由过程这一个月磨练，我感受在这些方面有了很年夜的改善，客户的咨询根基上都能解答，也能恰当的安抚客户，做好自己的工作。

实习的时刻是有限的，虽然只有短短的一个月，可是我感受我的收成仍是很年夜的。在这里我要感谢感动我的师傅们，当我在营业上碰着什么不懂的问题就教他们时，他们城市悉心帮我解答，使我年夜年夜提高了对银行营业的熟悉水平，而且经由过程这一个月过渡，我深深的融入了支行的企业文化中，融入了这个集体里。而此后的工作中，我将加倍全力，把工作做的更好。

马上就要走向工作岗位了，这一个月实习将是我职业生涯生计中很主要的一个过程。最后再次感谢感动支行列位率领对我的正视和关心，以及列位师傅们的悉心指导。

篇2：银行大堂经理个人实习总结

实习过程：此次实习的目的在于通过在XX银行的实习，掌握银行业务的基本技能，熟悉银行日常业务的操作流程以及工作制度等，为今后的工作奠定基础。

实习岗位：大堂经理

实习过程主要包括以下2个主要阶段：

一、培训阶段

(1)通过培训了解单位基本情况和机构设置，人员配备，企业文化和营业网点安全保卫等。

(2)了解银行的基本业务流程，主要包括以下方面：银行的储蓄业务如定活期一本通存款、整存整取、定活两便、教育储蓄等。银行的对公业务，如受理现金支票，转账支票，签发银行汇票等。银行的信用卡业务，如贷记卡、准贷记卡的开户、销户、现金存取等;联行业务;贷款业务等。

(3)学习服务礼仪。

二、实习阶段

(1)跟支行主任学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件

(2)跟大堂经理学习大堂营销技巧及解答客户咨询

三、实习内容：

(一)跟支行主任学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件

在实习的前几天里，我主要跟主任学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件。一方面要学习相关的实务操作，其中会计占决大多数，既要强化已有的知识，还要学习新的知识，另一方面，还要学习人民银行下达的相关文件。结合中行金融报，金融研究等杂志刊物，了解银行改革的方向，动态。银行的创新和进步，是与国外银行竞争的基本条件。所以银行从上到下，都要树立一种竞争意识，服务意识。

对于4月在各支行开展的“ATM机竞赛”活动就是要提高银行人员的服务意识，增强其服务理念，以优质的服务让顾客满意。同时通过实习还让我们了解银行的业务，中行的业务结构较为多元化有公司业务，个人业务，资金业务，网上银行业务以及国际业务，西大街支行主要划分有4个板块，有对公业务，对私业务，其他业务以及和平安保险公司联合的平保业务等。我实习的主要是对私业务，主要包括个人结算、银行卡业务、个人理财类产品为主的个人中间业务体系。

(三)跟大堂经理学习大堂营销技巧及解答客户咨询

在实习的大部分时间里，我除了跟综合柜员学习银行业务，分钞、扎钞外就是跟大堂经理学习大堂营销技巧，维持大堂的排队秩序及解答客户的咨询。在

大堂工作要特别注重礼仪，礼仪是人们在交往活动中形成的行为规范与准则，成天与客户打交道的大堂经理，代表着企业的形象和名誉，所以一切都要小心谨慎。经理告诉我要做好大堂的礼仪工作，就必须做到以下四个方面，干练、稳重、自信、亲和。营业中的礼仪主

要有四大内容：(1)解答客户问题。(2)营业中分流客户。(3)维护大堂秩序。(4)适当理财产品的营销。其中解答客户问题就要求大堂经理必须了解银行的每一业务及其操作流程，所以要想做好一个大堂经理，必须拥有丰富的知识面。因为中行职责有外汇类职能所以在中行做大堂经理时我的主要任务就是负责引导外籍顾客的外币储蓄及兑换工作。

实习收获与体会：通过这次毕业前的实习，除了让我对XX银行的基本业务有了一定了解，我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的。作为一名一直生活在单纯的大学校园的我，这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心和扎实认真的工作态度。在工作岗位上，我们必须要有强烈的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。比如：如果是一个柜员的汇款业务没经其他柜员审核，汇款就不会发出，柜员就会受到风险处罚。如果是不小心弄错了钱款，而又无法追回的话，那也必须由经办人负责赔偿。所以在办理与银行现金有关业务时一定要谨慎细心。

其次，我觉得尽快完成自己的角色转变。对于我们这些即将踏上岗位的大学生来说，如何更快的完成角色转变是非常重要的和迫切的问题。走上社会之后，环境，生活习惯都会发生很大变化，如果不能尽快适应，仍把自己能学生看待，必定会被残酷的社会淘汰。既然走上社会就要以一名公司员工的身份要求自己，严格遵守公司的各项规章制度。

第三，我觉得工作中每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。比如，挂失业务办理时需要本人亲自持本人身份证办理。而在实际业务发生时往往很多人因为身份证丢失而持本人户口簿或他人持身份证为丢失人挂失等虽然可能明知是本人，这些都是不被允许的。而当对方有所疑问时，也必须要耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要对于客户的一些问题和咨询必须要耐心的解答。这使我认识到在真正的工作当中要求的是我们严谨和细致的工作态度并虚心向他人请教。

最后，还要有明确的职业规划。所以今后在工作之余还要抓紧时间努力学习银行相关知识，早日通过银行理财师的考试，相信只有这样才能在自己的工作岗位上得到更好的发展。

篇3：银行大堂经理个人实习总结

这次实习的岗位是大堂经理，所涉及的工作内容基本有教客户开户，填单据，兑换外币的程序，对公，对私业务的引导。以及赐予客户存款贷款建议，介绍客户理财渠道，供应给顾客一些财经信息。还有教客户如何用atm、自动缴费机、网上银行的使用方法等等。

实习的感想：作为一名经管系国贸专业的高校生，我始终很期盼能够有机会到银行、证券、保险等金融领域的公司去实习。这个期盼已久的幻想最终在今年的暑假实现了：在中国银行池州分行进行暑期实习。虽然实习只有短短的一个月，但却在金融学问、银行业务、

公司内部管理等方面给我上了一堂意义深远的实践课。特殊是中行各部门经理经理对我的悉心教育与细心关怀，让我感受到了中行这个大家庭的美妙与温馨，让我对中行布满了感谢与仰慕!

银行并不像我之前想象的那样，工作轻松，银行的工作人员也是很辛苦的，看似简洁的工作其实里面包含的细节特别的多，每一步都需工作人员的当心谨慎。而且还常常为了完成某项工作而加班，当然这也是由于中行的员工具有很强的责任心，对自己的没完成的工作会主动加班完成，尽管加班是没有工资酬劳的。这更让我感受到了中行这个大家庭的团结与责任心，而这对于企业尤为重要。没有团结，企业内部就会一片混乱，难以进展，只要企业内部团结就会战无不胜，即使再难的事，只要团结，就肯定会胜利;而假如只有团结而没有责任心，企业就难以在市场经济环境下取得与竞争对手的相比较优势，就无法体现一个企业市场地位，同时也难以得到客户的广泛认同，企业的进展就会举步维艰。而中行此时展现给我就是这样一个团结、负责的大企业的形象，我信任通过中行员工齐心协力的工作，中行领导远见卓识的领导，中行肯定能取得与竞争对手的巨大优势。

我所在的中行的文化理念是微笑服务。对每一位客户的到来和要求都要热心欢迎和对待，特殊是遇到一些年纪较大的顾客更是要将这些经济上涉及的细节渐渐不厌其烦的道来，一是为了给企业赢得更好的口碑，另一个是银行涉及业务的资金都是每个顾客的心血，我们必需要对其对我们的寄予和信任仔细负责。银行不仅要求我们对每一位客户都笑脸相迎，对每一位自己的同事更是要关爱、关怀。值得赞扬的是同事们对每一件顾客要求小事都会放在心上并仔细对待的，而且工作时都有节俭的好习惯，不铺张。每天早晨的晨会是总结一天的工作和相互检查仪容仪表的时候，接着就是以全新的心态和面貌开头了一天的工作。我想不管在哪一个企业，假如有良好的企业文化，员工有乐观的心情，那么这个企业的进展将会蒸蒸日上，也会是更多人才憧憬的地方。

在银行里我和每一位同事都相处的特别好，也学到了许多的东西，包括关于银行以及和银行相关的如保险的基本的学问，为人处事的方式方法，从客户交谈中学到的社会学问和阅历等等。我觉得实习对在校高校生有重要的意义也是特别必要的。通过实习能够不断充实和完善自身的学问结构，培育自我训练、自我管理和自我进展的力量，将学到的学问联系实际并在实践中得到校验，熬炼适应力量和社交力量，从而积累社会阅历和工作阅历，走出胜利就业的第一步，为国家和社会作出应有的贡献。盼望这次的实习阅历可以为我毕业以后的求职、进展的道路供应一些关心，更重要的是我对自己以后的胜利有了更多的信念。

篇4：银行大堂经理个人实习总结

时间飞逝，转眼一个月的实习生活就要结束了。从收到实习通知到开始实习到而今，一颗浮躁的心归于平静，却不乏激情。

当第一次以实习生的身份走进交通银行的时，我的心情又激动又紧张。在钟经理带我们参观了交通银行的各个部门办公室及会议室后，我同另外5个实习生一起被分配到了营业部，正式开始了为期一个月的实习。

第一天总是那么的难忘。在这一天，我感受最深的是微笑，是关怀。钟经理微笑着给我们讲解和安排实习事宜;张经理微笑着同我们介绍实习的内容;唐经理微笑着给我们做了关于大堂经理工作职责和礼仪要求方面的培训;大堂经理微笑着同我们介绍营业部的分区及相关自助设备的功能。这无处不在的微笑关怀，让我感受到了交行这个大家庭的温暖，也让我对接下来的实习生活充满期待。

最开始的几天，我们几个一直是在大堂实习，学习相关业务知识，学习如何为客户提供服务，如何正确的引导和分流客户。这些看似简单的事情，实际操作起来才能发现其中的难处。就拿正确的指导客户填单来说，我用了一个下午的时间才理清各种单据的用途和填法，如个人客户开户信息采集表(基本为在网上银行录入，给顾客减少了填单的程序)、太平洋借记卡综合申请书(用于办理借记卡及其网上银行的相关业务)、个人转账/汇款凭条(亦为定期存单)、开立个人银行结算账户申请书(用于办理定期存折)、太平洋卡业务申请书(用于卡消磁、解锁、借记卡销卡)、个人挂失业务申请书(用于密码和银行卡的挂失)、太平洋贷记卡业务办理的单据(用于信用卡办理网上银行、手机银行及绑定还款)及电子协议(开通相关网银业务时候需要签署)。

纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。在大堂实习时，自助设备的使用一开始是我比较苦恼的事情。当然，存取款的ATM机以前作为客户的时候就曾操作过，用起来比较顺手。可是对网上银行的开通，借记卡网上激活这些在听大堂经理讲解过之后，总还是担心不能很好的服务客户。于是，我就把自己的交行卡办理了网上银行和手机银行，在大堂指导下实习操作了一回。在ATM设备中，有一台比较特殊的是查询设备，在这里办理快捷支付、及太平卡的各种查询业务等，是使用非常频繁的自助设备。对这台设备的操作，由于没有信用卡，我就在大堂经理指导客户操作时在旁学习，经过几次的“旁听”，我终于能够独立操作客户了。

对在大堂经理的工作来说，最为重要的是服务，这不仅体现在对业务的熟悉，更体现在服务的态度和相关的礼仪学习。在服务方面，我们交通银行提倡的是微笑服务和“三声”服务(来有迎声，问有答声，走有送声)。在服务客户时态度要亲切，要耐心，要站在客户的角度多做考虑，要看到一个客户身后站着N个客户，你做好了一个客户的服务，就是一种无形的宣传，这个我们在作为被服务者时是有切身感受的。而大堂作为银行对外的窗口，工作人员的一言一行都代表着银行的形象，都会受到客户的关注。因此，在实习期间，我们每天早上都会做礼仪操，整理仪容仪表，练习服务客户的礼貌话语，练习正确的站姿、坐姿和走姿。这个看似简单的礼仪操，让我感受到得是交通银行对客户的重视。

大堂的工作看似简单，却需要细心、耐心的对待，坚持微笑服务。大堂实习让我明白能够每天坚持把一件简单的事情做好就是不简单。实习期间，除了在大堂的工作外，大部分时间我们是在做家易通产品的市场宣传与推广。虽然之前也曾做过市场销售，可是这种扫楼式的入户宣传还是第一次经历，感受颇深，也获得了一些宝贵的经验。

不积跬步无以至千里，不积小流无以成江海。在实践中，要抓住每一个学习的契机，充实自我，提升自我，慢慢积累，才能走得更好，走得更远。家易通是交通银行为各大批发市场个人商户量身打造的专用POS机具，布放到商铺，足不出户办理各项银行业务。其最大

的特点在于转账的优惠，与其它银行按次收费的情况不同，家易通实行套餐形式，享受套餐内跨行转账、汇款的手续费全免，并且配套的湘汇卡异地跨系统自助设备取款均免手续费。在入户宣传前，自认为对家易通产品已经非常了解，非常急切地想要把该产品介绍给客户，获得他们的认可。可是当第一天在维克市场面对客户的时候，我才发现自己对产品还没有了解透彻，并且面对不同的客户，你不会知道他们会问你什么关于产品的问题。因此，推广宣传产品的过程也是一个不断学习的过程，从客户的问题中学习，一点一点加深对产品的了解，一点一点总结客户对该产品的主要关注点和需求点，以便之后面对客户更有针对性的营销。

不要因为跌倒而停下脚步。失败是对追求者的考验，成功是给执着者的馈赠。没有什么事情是可以一蹴而就的，尤其是在一个新产品的市场推广中。在市场推广中，各种困难在所难免，商户的冷淡、敷衍，或者是有意向客户心生变故。这不仅需要我们要有良好的心理承受能力，还要有坚持不懈的精神。在走访商户的过程中即使接连着的十个人都表示无意向，也要怀着希望微笑着走进下一家商户。在维克市场D区5栋开展市场推广时，接连受挫，可是坚持微笑营销，终于在最东头的刘大陶瓷成功的将产品营销出去了。在实习日志中，我曾写到“宁愿在奔跑中留下成长的伤痕，也不要静坐成守株待兔的风景”。这是我在市场推广中对自己的激励，坚持多走一家，多回访一次，机会就会在不经意间来到你的身边。新粤陶瓷的老板就是回访中拐角的希望。他是我和曹花第一天就走访过的客户，之后也回访过三次，都表示暂时还没意向，以后有需要再联系。一次去回访另一家客户时，经过其门店，便告诉自己再去一次。正好这次，我们在跟老板聊的时候，了解到其要扩展业务，店面可能搬迁，便以此为切入再次向其推广我们的产品，终于使其成为我们的客户。

正是凭着这份对工作的执着与坚持，在市场推广期间，我们一直在火车站附近的维克市场、万利市场、万城国际和湘江城中走访商户，对有意向客户进行回访。至今，已成功为5为客户装机，还有6为客户已经办妥一切手续等待装机。同时，还有一批潜在有意向客户仍在继续跟进。

时间飞逝，如白驹过隙匆匆而过。在这短短的一个月时间里，我收获了许多。不仅是对大堂的各项工作能熟练操作，对家易通产品的全面了解;更是收获了宝贵的友谊，结识了一同来实习的其他10位实习生，特别是我们在营业部实习的这6个实习生之间，建立了深厚的情谊。工作中，我们互相帮助，一起总结工作中遇到的问题，寻找解决的办法;工作之余，我们利用周末休息时间开展集体活动，增进相互之间的了解，珍惜能相识共事的缘分。

篇5：银行大堂经理个人实习总结

这次实习的岗位是大堂经理，所涉及的工作内容基本有教客户开户，填单据，兑换外币的程序，对公，对私业务的引导。以及给予客户存款款建议，介绍客户理财渠道，提供给顾客一些财经信息。还有教客户如何用atm、自动缴费机、网上银行的使用方法等等。

在刚刚过去的一个月中，我有幸来到交通银行会计处实习。虽然真正上班的时间只有短短的二十天，但是在这段时间里我学到很多在大学的课本上无法学到的东西。我即将

大学，竞争激烈的毕业求职也摆在了眼前，对于像我这样从来没有真正走出校门接触社会的学生来说，这次的实习给了我一个很好的学习机会，让我可以亲身体验工作的滋味，为即将开始的职业生涯做好准备。在会计处实习的这一个月里，我主要学习了综合业务处理系统，熟悉了银行的会计科目，基本掌握了该系统的记账和复核的操作，并能独立处理同城交换、证券清算和外汇核算。在练习操作中，我还向带教老师请教有关操作原理和业务知识的问题，力求在掌握操作流程的同时，搞清楚自己在做什么，在整个系统中是怎样一个来龙去脉。通过看、问和动手操作，我对会计处的主要工作有了更加系统的了解，特别是支票汇票等，在实习之前，我只从书上学到过它的基本概念，对真正的票据并没有具体的认识。现在我已经大致明白了审票和解付的过程。另外，我对银行这个庞大的工作体系也有了比以前更加清晰的概念。以下是我在工作中的一些体会和心得：

转眼间，为期一个月的实习即将结束。首先感谢分行给我这个机会让我进入这个集体，在泰兴支行为期一个月的实习是我走出校门，踏入社会的第一步，这个阶段是我从学生步入职场的重要的过渡，对我来说有很大帮助，为我将来走上工作岗位打下坚实的基础。

实习虽然苦点，累点，这些都无所谓，重要的是通过实习我有了一定的收获。实习让我熟悉和适应了银行的一些基本流程和业务操作环节，了解了什么是工作，工作是怎么回事，什么样的工作适合自己，以及如何处理复杂而微妙的社会人际关系。通过实习，让我又全面的了解自己一次，对自己的职业生涯有了设计、补充和调整。

我的感受是：在学校里，我学习的是理论知识；在银行里，支行的每一位员工都是我的师傅。我要虚心学习师傅们的工作经验，将所学的知识与实践结合起来，多发现，多分析，多比较，多思考，多总结，多请教，充分发挥自己的主观能动性和工作积极性。

我的实习岗位是大堂经理，头几天站下来确实感觉不大适应，不但腰酸背痛，而且面对客户的咨询疑问三不知，感觉自己这个大堂经理是十分不够格的，不但对业务很不熟悉，而且对于客户的一些不满情绪也显得手足无措。通过这一个月月的锻炼，我觉得在这些方面有了很大的改善，客户的咨询基本上都能解答，也能适当的安抚客户，做好自己的工作。

实习的时间是有限的，虽然只有短短的一个月，但是我感觉我的收获还是很大的。在这里我要感谢我的师傅们，当我在业务上遇到什么不懂的问题请教他们时，他们都会悉心帮我解答，使我大大提高了对银行业务的熟悉程度，而且通过这一个月月的过渡，我深深的融入了支行的企业文化中，融入了这个集体里。而今后的工作中，我将加倍努力，把工作做的更好。

马上就要走向工作岗位了，这一个月月的实习将是我职业生涯中很重要的一个过程。最后再次感谢支行各位领导对我的重视和关心，以及各位师傅们的悉心指导。

作为银行大堂经理其中很难的就是处理客户投诉，可以称之为一种艺术吧，在这里我想谈谈心态。

据我的经验，客户纯粹来找茬的案例几乎是很少，当然也存在(如敲诈银行)

，绝大多数的客户实际上并不想来找气受，也就是说我们首先要反思的是自己，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。

如果客户找到你把你当成救命稻草，来向你反映我们的工作人员某某存在问题，不要急于去辩解，无论谁对谁错，这本身并不重要，因为这不是法庭，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，你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，如果这个问题的确与制度冲突，要耐心的聆听客户为什么如此的为难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，因为有些客户他可能并不是真的就要逆着我们的制度办事，他需要的是一种宣泄，也可能他是在方面生气来到你这发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，你可能觉得做到这一点太委屈也太难，的确，这就需要一个好的心态。

这是你的工作，不要对某个客户一直耿耿于怀，过去的就当作一次经验，仅此而已。

你可以坚持记工作，只要遇到客户投诉便记录下来，加之自己的总结。下一次的客户投诉也许是重复的，那么你可以轻松的把以前总结的拿来就用，如果又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次经验的积累，你会发现你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最后的平静应对。

客户着急的时候，你做事不要乱，但一定要和客户一样急，让他能感觉到你是真的全力以赴的为他办事，尤其是有些问题涉及到了另外一个部门，客户在抱怨的时候，你要顺着他的意思，同时也可以一起来埋怨某个部门的确存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。

客户无论态度不好，我们的态度一定要好，这是重中之重，这也是摘除自己责任的最基本的原则，因为有时客户并不时冲你来得，但你要态度恶劣的与客户辩驳，他的矛头很可能指向了你，所以，保护好自己十分重要。

无论上班时遇到什么样的客户，下了班，就全都忘了吧，或者当作笑谈和朋友调侃一下，记住的是经验，但不要让这样的不愉快念念不忘。

篇6：银行大堂经理个人实习总结

我担任大堂经理工作已经一年了，回顾过去，感慨颇多。其中一点就是对大堂经理的深刻熟悉。

客户来到我们营业大厅首先映入眼帘的不仅仅是室内的装修环境，而是一张张微笑的脸，一句句亲切的问候。大堂经理是我们中行对公众服务的一张名片、是我行营业网点的形象大使，大堂经理不仅应有良好的个人形象、文明的言谈举止作支撑，而且在与客户交往中表现出的交际风度，直接代表着中行的形象，所以我着重在这方面下功夫。

由于我是全行第一个接触客户的人，也是第一个知道客户需要什么服务的人，同时也是能够在第一时间帮助客户解决问题的人。所以当我行推出新业务时、当客户有需求时，我就和柜面人员乐观协调，为客户着想，合理引导客户办理业务。由于我行担负着医保、退养养老金的发放工作，因此到我行办理这项业务的客户较多，占用了我行窗口资源。再加上我行是外汇专业银行，到我们这里办理国外汇款、购汇、结汇等业务的客户也不少，这些业务办理起来时间也不短，窗口时常会出现排队现象，我们的柜员从早忙到晚，工作压力可想而知。而我所要做做的就是帮助他们缓解部分压力，使整个团队的运作程序不混乱。

说句实话，我刚开头在大堂工作，很不适应，觉得大堂经理工作很累、很繁琐，责任相对比较重大。但是，渐渐的，当我从大堂经理这个角度看时，我开头明白这就是我以后要努力做的工作：那就是更好的加强团队协作，为客户答疑解惑，提供优质服务。目的明确了，工作目标和重点也有了，接下来对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。

而现在我已经能很好地融入到这个工作中，我的心态也有了很大的转变，比如：当客户坐到我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用亲切的微笑来从容面对，由于我已经熟悉我的工作和客户需求了，在工作中我不断的熟悉全部业务，不会的就问，你像开办对公帐户都需要哪些资料、个人网上银行怎样使用、密码忘记如何找回、挂失补办、销户，需要带哪些资料，各种汇款手续费，基金等业务，我都进行详细的了解并从中总结出一些要点，向客户解说，再例如，在银行办卡的好处：ATM跨行取款收取多少手续费、储蓄卡有没有年费、以及年费多少和小额管理费如何收取等等，当我这样向客户作出解释和说明的时候，信任他们都对我们的业务有了一个大体的了解，客户们都能与我进行良好的沟通，并且愿意在我行办理业务，而在解答问题的过程中，我的业务知识也得到了丰富，而且也起到了分担柜员压力的重要作用。每当这个时候我都觉得很有成就感。

如今客户的询问我基本上都能解答，也能适当的安抚客户，做好自己的工作。今年的奥运会不仅是我国的一件大事，也是我行的一件大事。做为一个中国人，奥运会能在我国举办这让我感到非常自豪，而让我更自豪的是我们中国银行能够成为银行业唯一的奥运合作伙伴，从某种程度上来说，这是对我们行的一种高度认可，但同时也对我们的服务提出了更多挑战。在这段非常时期里我和同事们相互协作、乐观协作，从细节入手，专心、努力做好服务工作。经过这次奥运服务的历练，我感觉自身在为人处事方面经历了深刻的转型。这也使我的各项工作有了进一步提升。

同时，在实践中我也悟出了银行业竞争的法宝，那就是服务+细节+高效率=成功。排队等候时间长，必定会挤走部分优质客户，那就从疏导开头做起，并且瞅准机会，向一些优质客户推举办理我行的贵宾理财卡，疏导他们到贵宾窗口办理业务对代发工资客户，则推介办理借记卡，使用我行自动取款机对还贷客户推介使用存取一体机办理存款业务个人汇款较多的客户推举办理个人网银等等，这些都对减轻前台压力起到了一定作用。

在其他工作方面，当自动存、取款机发生故障或款箱无款时，准时联系有关人员进行检修和维护。巡视大厅内的卫生状况，保持大堂整洁卫生。另外，在企业对帐工作中，

自己能够乐观联系企业会计，进行对帐单的催收工作，同时向其宣传银企对帐工作的重要性，让企业熟悉到它把握、防范风险的作用，加深企业对银企对帐工作的重视。在柜员维护工作中，自己能够根据人员变动情况，准时对柜员角色、级别进行修改，保证了工作的正常运行。在回单柜新、旧系统切换的过程中，自己能够专心学习如何使用新对帐系统，并准时联系维护人员，对回单柜系统进行更新，同时向使用回单柜的企业会计，介绍新系统的操作方式，准时开通客户的回单柜使用功能，保证客户回单能够准时的装投，确保了新系统的正常使用和运行。客户来我行打印税票时、以及客户遇到困难时，我都能准时帮助他们解决好。

篇7：银行大堂经理个人实习总结

在过去的一年里，我在大堂经理岗位上围绕岗位职责主要开展了以下工作：

一、负责分流、引导客户，依据客户需求，引导客户到相关的业务区域办理业务，向客户推举用法自助设备办理业务，并鼓舞客户长期用法适当的服务渠道；指导客户了解和用法各种电子机具和电子服务渠道。

二、为客户供应基本的询问服务，解决客户遇到的业务问题，依据客户需求，主动宣扬推介各种新产品和特色服务。

三、识别优质客户，依据分层次服务的原则，赐予特殊关注和优先服务，向客户经理推举可能的优质客户。

四、遵守大堂服务标准，准时、耐烦、有效地处理客户看法、批判和误会，保障网点内外现场服务的有效性、高质量和高效率，提高客户满足度。

五、利用大堂物理空间和空闲时间向客户推举产品，共营销理财产品2340万，基金330万，保险XX3万，信用卡217张，新增日均存款630万。

在上述工作开展中，我认为做得不足的地方还许多，主要有几方面需要改进：

一、由于在大堂经理的岗位上工作时间较长，在接待客户时虽然很娴熟但许多时候偏于表面，没有更深地挖掘客户的需求，推举产品不够主动。

二、日常工作中处理杂务时间偏多，以致对优质客户关注度不够，与客户经理和理财经理的互动不足，潜在客户推举不多。

三、对客户提出的看法建议重视程度不够，许多时候只是单纯为了解决问题而解决，没有从源头上杜绝问题的发生，从而降低了客户满足度。

四、在客户交往与关系维护时手段简洁，技巧有待提高，沟通营销效果不明显。

在今年的旺季工作中，针对以前工作的优势劣势，我主要做好以下几点：做好本职工作，以饱满的工作热忱和专业的工作看法迎接客户；注意团队合作精神，与柜员和值班经理协作做好柜面客户服务工作，与理财经理协作做好优质客户转介工作；加强自身业务学问学习和客户关系处理力量，更好为客户解决遇到的各种问题，把客户牢牢系在我行；加大产品推举营销力度，完成各项营销任务。

篇8：银行大堂经理个人实习总结

刚开始我们在xx电子厂里实习第一个体会到的就是一个字——“累”，但后来慢慢的习惯下来，因为大部同学是独生子女，没有经历过很大风吹雨打，可以说大部分同学一直以来在保护伞下走过，这次系里组织的实习生活可以给这些我们真正体会到现实生活中的酸、甜、苦、辣；但是我们很高兴地看到，这些我们在实习中遇到困难时，并没有后退，而是勇敢地面对现实，向困难中挑战。实习磨炼了我们的意志，使我们现在的意志比实习前坚强多，我们真正体会到“梅花香自苦中来”的味道。

这次实习给我们带来了许多难得的社会经验，提供了社会实践锻炼的大舞台，厂里规定要完成每日产量任务，而且要保质量；而我们的两个老师要鼓励同学完成任务，而且还要平衡同学们的心态，合理保证同学们的休息时间，因为在人数是基本上固定不变的条件上，做不完就要加长时间完成，这样各位同学之间的脑海里又各有所想法，这就要靠我们老师如何来处理好这样的问题，可以说这是我们老师遇到前所未有的难题。在同同学们的共同努力下，这些问题我们都能一一解决。佳明电子厂真正为我们提供了难得的锻炼机会，为我们踏上就业的人生路上打下坚实的基础。

首先，第一个是我们懂得了什么叫做团队精神，在流水线上工作是不能随便离岗或停顿下来，如果流水线上有一个人离岗或停顿将会影响整条生产线的速度，连累到整条拉的同学，同时质量也要有所保证，不能马虎，哪怕是看起来不大重要，都有可能被QC、QA检查出来重新返工，哪样浪费整条生产线上的同学的时间，这就使同学们学会了办事情谨慎、认真、仔细的对待，学会了团结，分工和互相协调，使同学们体会到团队精神在工作中的重要性。

其次，同学学会了勤俭节约的好习惯，理解到什么是“粒粒皆辛苦”，的名句，在学校里大手大脚的花钱，而在工厂里看到员工们辛辛苦苦拼命的加班才得到哪点血汗钱时，在我们自己也拿到辛辛苦苦地加班，用自己血汗挣回来的加班费时，才真正的体会到“钱”是来之不易，日后用钱时不能不三思而后行。可以说这次实习给同学们上了一堂无形的思想道德课，让同学们受益匪浅，教育深刻。

其三，同学们学会了沟通，学会处理好身边的人际关系，学会在苦中作乐的技巧，在生产线上工作是比较枯燥的，每天都反复的做哪份工作，如果没有同身边的同事沟通，处理好身边的人际关系，一个人是很孤独，同时在一个工位上工作时间长了，前后工位之间将免不了有磨擦出现，处理不好，将影响我们的工作质量。这就让我们的同学们懂得了人际关系的重要性，一个好人缘将会给我们的工作带来了无限的方便和欢乐。

其四，同学们在工作中学会了研究。在工作中，方法中的正确和方便性非常重要，直接影响到生产的效率，同学们在自己的岗位上做熟了对自己所做的工作也仔细研究起来，细心分析其方法，模具的缺点，自己研制出一套更加便捷简单的方法来提高自己的速度和减少工作量，真正充分体现出大学生的不同之处，体现了大学生的风采。

其五，这次衡阳之旅给同学增进了不少友谊，加深了班级与班级同学之间的感情。在这陌生的地方实习，意识到同学之间的帮助非常重要，大家紧密的团结在一起、生活、工作有遇到什么问题都互相的关顾，原先不认识的同学也互相融一切到一个团结合作的大集体里来，有什么心事也学会了互倾诉，加深了同学之间的友谊。

总的来说，我们这一次实习的同学，他们是比较配合和成功的，大家都都能在自己的岗位上认真工作、他们学习到了很多在校园、在课堂上、课本上学不到的东西，也使我们了解很多和懂得了做人的道理，特别是我们体会到生活中的艰辛和找工作的不容易。

感谢这次实习，感谢这次实习的教师，感谢为我们争取了这实习机会的领导。这次实习，一定会令我的人生走向新一页，同时也很感谢在实习期间同学们，特别是同学们给予我的支持与鼓舞!而且这是一段充满艰辛和收获的经历，这是一段充满挫折与反思的旅程，这是一件我们一生用心珍藏的礼物，这一切必将是我生命中不朽的记忆，必将给我们以后的人生打下坚实的基础，必将是我生命中丰硕而宝贵的精神财富。