

## 银行大堂经理服务的总结 (合集5篇)

### 篇1：银行大堂经理服务的总结

经过一个月的实习，我开始从懵懂的状态中走出来，渐渐地熟悉了银行业务流程，了解了各种各样的银行业务，在师傅细心的指导下，慢慢地融入到紧张的工作中。这一个月的实习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。

在支行的生活是非常忙碌的，每天营业厅内不断有打印机的声音，点钞的声音，盖印章的声音，络绎不绝的人流让我这个小小的大堂经理助理也忙得焦头烂额。很感谢支行的各位师傅，愿在百忙之中抽出时间悉心帮我解答我不懂的问题，豪不保留地传授着他们的经验，由于他们的悉心教导和无私帮助，使我大大提高了对银行业务的熟悉程度，这对我的实习经历来说是十分重要的。还记得，刚来到这里实习，领导们曾关心的问我累不累，说真的，紧张而繁忙的工作的确有点累。但人在其位，心尽其职，我为自己所承担的一份责任感到自豪，因为责任证明了自己价值的存在，就像刘备对诸葛亮的重托，责任是对品格的信任，是对能力的认同，是一种使命，一种荣誉。而履行好自己的职责，发挥自己的能力，克服困难完成工作，更是一种价值的体现。责任回赠我更多的不是压力和辛苦，而是享受工作的乐趣和取得成绩后的快乐。

工作中期我开始明白不管在学校学了多少理论，明白了多少理论，到了新的工作岗位基本事要从零起步。因为很多东西课堂上没有的，接触不到的。在银行里，每一个工作人员都是自己的老师，要虚心的请教，多发现，多分析比较，多总结，充分发挥自己的主观能动性和工作积极性。这样才能把工作完善，让他人满意。虽然一个月下来我并没有成为银行知识全才，可至少也懂了很多银行业务知识。而且，大堂经理助理这个岗位能培养足够的应变能力。在工作期间常常会碰到刁蛮的顾客，或者设备出现问题之类的境况。一开始总是不知道怎么办，后来也慢慢开始学会如何安抚顾客，如何对设备问题进行处理等。在应变能力上有所提高。通过这次实习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，也了解了一些复杂而微妙的社会人际关系，为我以后的社会人际交往做了个热身运动。同时通过这次实习也让我又一次了解了自己存在的优缺点。作为新入行的大学生，我要学习的东西还有很多，难免会犯错误，但是犯了错误，我应立刻向领导坦白错误，并请领导教给我纠正的方法。一定要有一颗主动承担责任、主动承担错误的心，切不可临阵脱逃、推脱责任。

一个有责任心的人在任何岗位上都可以做得很好，一个没有责任心的人做任何事情都不可能那么一帆风顺。新入行的员工，一定记住要学会承担责任。很高兴能加入建行这个大家庭，在今后的的工作中，我会一如既往的积极学习业务知识，锻炼业务技能，不懂就问，虚心向领导和师傅请教，多学多练，多做多想，争取做一名合格的建行人!

### 篇2：银行大堂经理服务的总结

来到浦发银行市南支行实习以来，我在全新的环境和全新的实习工作上有了

很多新的收获和认识，对我们浦发银行个人金融方面的经营理念的感悟和体会也在一步步加深。

从大堂实务来讲，向各户推介浦发各种理财卡和信用卡、向有需要的客户简单介绍各种基金和理财产品、指导客户使用ATM机的多种功能、引导客户完成短信及时语的开通、帮助客户填写各种表单等等，这些看似简单琐碎的工作，要真正的完成好并不是简单的事情。这就涉及到作为大堂经理所必需具备的业务素质。

在业务素质方面，我们的辅导老师弭经理在工作之初就给我们做了细致详尽的分析和指导。作为一名大堂经理，首要具备的不是业务的精通也不是客户资源的掌握，而是必须要有一颗为客户服务的心，必须树立金融服务的基本理念。在日常的工作与我们银行职员的接触中，不论是行长、个金部经理、市场部工作人员还是银行柜面的操作人员，他们的工作时刻体都在现着这一用心为客户服务的理念。我想这也是我们浦发银行的一种优秀的企业文化的所在罢。有了这颗为客户服务的心做为基点，实际业务的操作便可以顺利的展开，可以更深刻的理解业务的实质更好的完成业务内容和要求。

因为我们现阶段的一个重要任务是营销我们的浦发轻松理财金银卡和即将推出的新汇理财产品，所以在这简单提出一点我对营销方面的建议：

- 1、在轻松理财金银卡的推介中，应该加强对此卡的特点的介绍，让客户充分了解这种卡的优点和与普通借记卡、信用卡的区别。
- 2、建议增加专门针对我们这款卡的协议或者相关正规说明，代替现在的简单将信用卡和借记卡的协议简单的罗列，不能体现金银卡的特殊地位和特殊功能。
- 3、建议借鉴北京的营销方式，与诸如餐饮店(肯德基/麦当劳)服装商场(贵和/人民商场/华联商场)汽车销售商等合作推出使用浦发金银卡刷卡消费奖励活动，避免当前只有一款折叠车的单一奖励，建立多重立体奖励，更好的激发客户办卡和消费的热情。
- 4、增加到社区、学校、商业聚集地的宣传推广活动，毕竟现在我行网点铺设较少，众多对我们东方卡金银卡有需要的人还不能直接接触和体会到我们卡的功能特点，到社区、学校等地做实地宣传可以让更多人知道我们的优势，挖掘更多的潜在客户资源，还可以达到更多的老百姓奔走相告的广告效应。
- 5、在理财产品的推介中，我认为应该将以往我行发行的理财产品的稳定收益作为宣传点，辅之现在我国股市总体稳定上升的大环境，可以让客户在比较其它行产品的时候更相信我们的理财产品。
- 6、必须充分说明各种理财产品的风险所在，收益与风险成正比，让客户明白白投资，即理性投资、享受收益。

### 篇3：银行大堂经理服务的总结

#### 一、大堂经理职能定位不清晰，引导分流被认知的比例较高。

从分析结果来看，人们对大堂经理职能定位的认识还比较分散，从某种程度上说明，目前大堂经理的职能定位并不清晰，包括工行、建行、农行等大型国有银行均存在大堂经理定位不清晰的问题。

从职能认知内容来看，引导、回答咨询问题、营销能力、代表银行形象被认知的比例相对偏高，但没有一项相对集中，以上工作也均是目前大堂经理都在承担的工作内容。

附图目前人们对银行大堂经理职能定位的认识 ( N=30 )

#### 二、近6成比例认为大堂经理需要较高的综合素质，是一个重要的岗位。

相对于大堂经理职能定位认识的分散，近6成的人觉得大堂经理需要较强的综合业务能力和综合素质，是一个很重要的岗位。这一点上，大家认识相对统一。

近6成人认为大堂经理需要较强的综合业务能力

#### 三、顾客对大堂经理职能认知的典型描述：业务精、形象佳、能力强。

大堂经理以其业务全面，形象良好而应该作为现代商业银行的特色标致。

大堂经理就应该是业务精通、形象气质佳、协调能力强，能够为顾客提供更便捷服务的角色，应该有点像交通警察。

#### 四、大堂经理对自身职能认知的典型描述：

大堂经理积极描述：综合素质高，非常重要的角色。

建行的大堂经理都是有综合素质人才，是一个极其重要的角色。

我是建行的大堂经理，大堂经理真的很辛苦很累，20年前我是储蓄所所长，出省的十佳储蓄员，所以我可以自豪的说：建行的大堂经理都是有综合素质人才。

我是一名基层建行的管理人员，年内在行内给所有的网点竞聘选拔了一批大堂经理。我们的大堂经理的选拔基本素质是：综合业务能力强，形象基本可以，要有亲和力，沟通能力强，能够处理营业网点的危机。竞聘时每位大堂经理都要有处理危机题目。

我不太了解别的地区的大堂经理，在长春，大堂经理就是储蓄所的所长来担当，所长休息时有网点指定的大堂经理后备，有些人以为大堂经理是迎宾或像交通警察，那活儿不是一般人想干就能干上的。

我是中行的一名大堂经理，客户记住了大堂经理,就记住了这家银行。

大堂经理消极描述：要求素质高，但处于底层、无职无权、工资少。

我是工行的大堂经理，大堂经理真的很辛苦很累，除非摊上了个很清闲的网点。可我是在全省排名前三全、市最忙的一个地方。我可以很脸皮很厚的说，大堂经理所需要的素质我都具备，也能做到。可是当你每天当着最低层的服务生，最乱路段的交通警，最强的被骂对象（骂不还口还要笑，骂的内容非常不堪），承受客户要求与员工要求、领导要求最大矛盾的人……最可怕的是工资很少！可以微笑多少天，可以留下多少人才？

我是农行经过竞聘选拔的专职大堂经理，具备了业务、形象、营销等素质，按理应该工作很顺利了，但是恰好相反，心累！大堂经理是一个无职无权的岗位，基本上可以说是一个孤立岗位，很多工作爱莫能助，比如：客户等候时间长，建议银行需增加柜台；柜员服务态度差等等。没有当过大堂经理的人很难体会到的，那就是：辛苦、心累、只有苦劳没有功劳的岗位。

大堂经理建议：希望提高待遇。

现如今的银行大堂经理的素质真的应该具备那些基本的知识以及专业知识，要引导客户，能解决客户的疑问，要具备亲和力。能吸引客户。至于大堂经理的待遇，如果真的具备了前面的条件，工资是应该有所区别。

五、行业研究者对大堂经理职能认识与定位建议：是营业网点运行的焦点与桥梁，应该赋予一定的管理权力。

大堂经理除了服务客户,还要增加一项职能,那就是监督检查网点的规范化服务状况。

网点是一个舞台,大堂经理就是这个舞台的焦点，他要协调好网点内各种人员的关系，要有一定的权利。

大堂经理是前台柜员和客户经理的桥梁，他起到鉴别客户需求，引导客户办理业务的作用，在与客户打交道的过程当中，让客户熟悉本网点办理业务的流程。

大堂经理必须要在基本职业素质、银行业务知识、从业技能这三大模块上进行修炼，掌握“看\听\说\笑\动”这五项服务基本技巧，加强客户服务，采用一种吸引外部资源、延伸内部资源的营销模式，与客户面对面、一对一的服务。

结束语：

大堂经理是我国银行业中刚刚兴起的一个职务，对其职能的理解还在不断的讨论与完善之中，目前各大银行基本没有建立起系统化的明确的职能定位。

虽然目前赋予了大堂经理迎送、引导、维持秩序、营销、协调、抱怨处理、

解决问题等众多职能，但正是因为职能多而散，特别是权力与职责的不对称性，以及大堂经理考核依据的模糊性，致使银行大堂经理成为了一个综合素质要求高，但职位相对偏低的岗位。

事实上，多数银行在意识上并没有真正认识到大堂经理的重要性，有些银行大堂经理是一个安置下岗待业职工的岗位，有些银行尚没有配备专职大堂经理，而是由其它工作人员兼职代理，最终导致目前银行大堂经理队伍参差不齐的状态。

借鉴美国银行等外资银行的经验，大堂经理首先是一个管理岗位，肩负着前台后台的协调管理工作，是整个零售网点的核心和焦点。国内银行业目前已经赋予了大堂经理核心焦点的职责，但欠缺的是大堂经理没有相应的管理权力。更重要的是，银行需要从意识上真正认识大堂经理的重要性，在管理制度上明确和完善大堂经理的职责和权力，给大堂经理一个明确的定位，使大堂经理真正成为优秀人才的舞台。

## 篇4：银行大堂经理服务的总结

作为\*\*行的一名青年员工，从事大堂经理期间我深刻体会到大堂经理的使命和责任，大堂经理服务的好坏径直影响银行的经营效益和外在形象。一名优秀的大堂经理，身兼六职：业务引导、服务示范、心情安抚、冲突协调、环境保洁和安全监督。大堂经理作为一个重要的岗位，在客户服务、产品营销等方面具有不可替代的作用。青年员工更要不断学习努力完善自我，提升业务技能。

首先，对工作环节的正确把握是大堂经理必备的基本素养。大堂经理需要对银行业务知识仔细学习，在实践中不断深化对知识的理解，充分掌控全面的银行业务，这样才能有足够的基础为客户提供服务，对于来办业务的客户要仔细询问，了解所办业务，耐烦讲解，细致的助。

其次，在履行自身职责的同时还要讲究工作的艺术。我认为在工作中要做到以下几点：

### 一、微笑服务

大堂经理要时刻保持乐观的心态，微笑面对客户，用微笑感染客户、拉近与客户的距离、留住客户。奇妙的运用“笑”的技巧，表达银行客户第一、服务至上的经营理念。练好内功，让微笑带来的温情充斥营业大厅，让客户有宾至如归之感。大堂经理要提升个人素养和仪表形象，最少做到端庄、优雅、大方。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们开展会心的微笑，热忱、文明去迎接客户，用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满意他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊敬的、倍受欢迎的。

### 二、能说会道

大堂经理径直面对客户，要有较强的与客户沟通的技能。不仅要做到与客户

的沟通，更应当协调客户与柜员之间的摩擦，做到面观四方、耳听八方，实时与客户沟通，亲密与客户的关系。良好的口才和超常的耐烦是做好大堂经理工作的基本前提，可以在大堂经理这个平台得到尽情的发挥。“说”要做好三点：一是勤说，即对前来的客户要勤开口，反复讲，全力推介产品；二是能说，即描述业务过硬，讲解精确，不过份夸大，也不刻意掩饰，把工行产品的特点和功能正确无误地推介给客户，三是会说，即讲究服务策略，因人而异，差别营销。在“说”上攒足功夫，可以起到事半功倍之效。另外，对理解力较差和疑难点较多的客户询问，大堂经理需要不厌其烦要有足够的耐烦，把客户当亲人，反复深入浅出地讲解，这样才能得到客户的尊敬和信任。

### 三、擅长提问

凡是进门的客户，都要热忱迎接，主动问候，不能有嫌贫爱富的不良心里。要擅长揣摩客户心理，对客户异样反应要上前询问，真诚关怀，援助解决。尤其是重要的当客户对银行服务等方面有看法时，大堂经理要倾听客户的不满心情，不要急于去辩解什么，最末要真诚的向客户赔礼，由于你代表的不是你自已，代表的工行的企业形象。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。此外需勤问柜员，对柜台内现金和业务处理状况了如指掌，以保证实时调整客户到指定窗口快速办理业务。让客户深切感受到我行的精确、方便、快捷的服务，树立良好的服务形象。

### 四、察言观色

大堂经理要有超强观测技能，在工作中做到眼观六路、耳听八方。在服务中要留心听，随时掌控客户需求，收集有价值的金融信息，仔细记载大堂工作日志，总结提出后实时向领导汇报。

要具备足够的应急事项的处理技能，不可避开的会遇到各种各样的诸多突发事件。如客户排长队问题，大堂经理要实时分流客户。要引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。深化大堂经理服务内涵，全面提升大堂经理服务技能。

### 五、积极主动

大堂经理的工作性质要求员工在工作时要积极主动。大堂经理需要养成勤走动的习惯，要在大厅内及ATM区域来回巡查，实时掌控大厅内外总体状况。通过与客户零距离的看、问、说，疏导客户，维持秩序，了解信息，调整服务方式。实时为客户提供全方位的服务需求，发挥大堂经理不可或缺的作用。当遇到需要援助的顾客时，大堂经理要勤示范、勤帮忙，当遇到老弱病残的客户，要热忱地提供举手之劳的援助。

我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完满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，感受到我们的热忱，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。在过去的一年中，由于工作需要担负大堂经理的岗位。无论在哪一个岗位工作，只有把个人抱负与我行金融事业的进展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性

和制造性，在开创我行美妙明天的过程中实现自身的人生价值。所以要立足本职、爱岗敬业、无私奉献，从我做起，从基础做起，一步一个脚印，踏踏实实，积极向上。

在担负大堂经理期间，我勤奋努力，着重创新，在平凡的日常的工作中发觉营销商机，援助客户解决疑难问题，在自身业务水平得到了不断提高的同时在思想意识方面也取得了不小的进步。在工作中，我能够仔细学习各项金融法律法规，积极参与行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素养和业务技能。在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，敏捷掌控营销方式，为客户提供肯定的方便，敏捷、适度地为客户提供性格化、快捷的服务。完满源于仔细。没有挑剔的客户，只有不完满的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，娴熟掌控各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、精确、高效的服务。

在职期间，我协作客户经理和产品销售经理做好优质客户的推举，新增及维护工作，积极营销我行理财产品，在合规合法的前提下积极对客户开展我行产品的营销工作。

银行工作需要的是集体的团结协作，一个人的能量总是有限的。我更着重团队的能量，不断汲取新的知识满意工作的竞争也日趋激烈。我深切地体会到作为一名合格的银行员工应当具备更高的业务水平，只有不断地加强自身的综合素养，不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。于是在焦灼工作之余，我还积极参与各种学习考试。为在今后的工作能取得更大的成果打下坚实的基础。

由于银行业的非常性和肯定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，需要经过系统的培训与丰富的实践。总结过去，是为了吸取阅历、完善不足。展望来年，我将会更有信心、更加努力、积极进取、精益求精地完成好今后的工作，以争为我行各项工作的进展做出自己更大的贡献。

## 篇5：银行大堂经理服务的总结

根据总行制定的《交通银行行员考核规定》的有关精神，结合自己一年多来的大堂工作，在这年关之际，向行领导作一次工作汇报。这次工作的总结汇报，能使领导更好地了解我们在思想政治工作上的表现情况，以便及时指出我们工作中的问题，及时改正，不断进步；下面是我在二零零八年的工作情况，汇报如下：

### 一、年度主要工作情况

今年我在高雄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、沃德经理的纽带。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。我们高雄支行地处居民生活社区，也是有名的夜生活饮食区，正因为这些，给我行带来了一系列的问题。平时在每天来办理业务的客户中老龄客户居多，也时有大批零钞业务，从而增加了柜面的压力；为了解决这些问题，我们准备了几套方案同时进行，针对老龄客户偏多，存折业务较多的问题，我们在平时就安排大厅人员的布控，及时带客户到自助设备上去登折，帮他们查帐，带有卡客户到自助设备办理，进行客户分流，从而减轻柜面压力。每当客流量较大时，我就会大声询问：“\*\*客户请到\*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。在零钞业务问题上，我们发出公告，实行专柜专时专办，也就是专门时间专门柜台专门办理，大大地减轻了大厅压力；我行在这里已经有多年，设备也经常出现故障，经常有客户提意见，为了解决这一问题，我们每天定点检查维护机器，及早发现，及早处理，把设备陈旧所带来的不便降到最低。

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉本行的业务和产品，更应该走出去，知己知彼，方能百战百胜。在我们的客户中就有很多类似的情况，记得今年元月份的一天，整个营业厅内挤满了人，来咨询理财产品、转定期、取工资的人络绎不绝，我也忙的不可开交。这时保安师傅带来了咨询理财产品的客户，我简单地向他介绍了新股随心打及得利宝七彩系列，可客户没兴趣，说建设银行的理财产品好，我们把钱转到建设银行去，于是就去排队了。当时我被几位客户围着，也没时间跟这两位客户继续攀谈，但我心里一直在想，“建设银行有什么产品吸引他们呢？”我快速处理完身上的业务，走到刚才那两位客户身边说“您能给我介绍一下建设银行的理财产品吗？”他们送给我一份太平洋保险宣传单。我一看连忙解释说：“其实您要买的这种产品我们也有，而且太平洋保险是从我行分离出的，我行和太平洋保险公司的联系紧密，已有多年合作。而且我们这里还有其它保险公司产品，如平安、新华等等，我可以给您比较一下，让您有更多的选择。”然后我给客户介绍了一下产品。最后，经过我们的努力，客户选择了太平保险公司。此事也给我提了个醒，只有深入了解这个行业和竞争对手的情况，才能更好的去做好营销。而在向客户推荐产品时，一定要注意防范风险，问客户是准备长线投资，还是短线投资，再针对其情况介绍对应产品，从而防范售问题。

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，爱行敬业。在工作中，自觉维护国家、交行、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。而且还要处事机智，能及时处理一些突发事件，同时还应有一些紧急救生知识。就在今年夏天，有一位七十多岁的法院退休老干部到我行来取工资，没坐几分钟，突然站起来，就倒下去了；把我们行长和客户都吓坏了，我和保安师傅连忙跑过去，一看老人非常虚弱，老人说让他躺一会，我和保安师傅也不敢随便乱动，行长马上拨了120，没等120到，客户情况稍好了些，我们连忙扶他坐起来，并及时通知其家人，避免了一场事故的发生。



作为大堂服务人员，我们还应具备良好的协调能力，而我们高雄支行由于没有客户经理和大堂迎宾员，怎么调动好三方人员和保安师傅的工作，发挥他们的作用，便是我们平时需要注意的，平时要注意协调柜员和大厅工作人员，提高凝聚力，发挥团队精神。而对待那些驻点人员，首先我们不能把他们当外人看待，要把他们看成我们的一员，尽量推荐一些好的客户给他们，平时尊重并关心他们，给他们创造一个好的工作平台，实现双赢。

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。更需要柜员问，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，我在今年参加了保险从业资格证考试、基金从业资格证考试以及分行组织的多次服务规范学习和演练，并顺利通过。在今后的工作中，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

在过去的一年中，我在大堂经理这个岗位上学习到了许多与客户交流的经验和一些营销的技巧，但也存在许多的不足之处。在今年的第三季度神秘人检查中，我行得分倒数第三，给分、支行抹了黑。之后我们痛定思痛，分析了失分的原因，主要是外部环境，和一些细节上出现了问题，针对这些问题，我们在平时积极培训，通过我们的努力，终于在第四季度受到了分行行为规范小组的通报表扬。我相信，只有踏踏实实，默默无闻的耕耘，才能结出丰硕的果实。明年我行又面临着搬迁的工作。建议分行在此位置还应保留自助设备服务区，从而来避免客户的流失。?在新的一年里，我要努力学习服务技巧和专业知

识，提高自身业务水平，以新的面貌，为客户提供更好更优质的服务。