

银行大堂经理试用期总结 (精选5篇)

篇1：银行大堂经理试用期总结

20XX年是我在支行工作的第二个整年了，在行领导和同事的帮助下自己无论从服务或专业知识方面都有了很大的提升，并且在领导的支持和鼓励下又接手了许多之前没有做过的工作，可以说今年是我迅速成长的一年，在这年关之际将20XX年的工作情况总结如下：

一、我的服务

两年的经验告诉我，服务是我们的首要工作也是我们必须掌握的技能。20XX年我更注重培养自己的服务意识。近几年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，因此行里对我们的要求也格外严格；大堂经理是连接客户、高柜柜员、乃至客户经理的纽带。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，感受到宾至如归的感觉。

因为我行为社区网点所以每天来办理业务的客户流量都很大，为减轻柜台压力我们大堂人员积极调配及时带客户到自助设备上去办理，进行客户分流。每当客流量较大时，我都会在等候区大声询问：“**客户请到*号柜台办理业务”，做好分流客户的工作，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，精品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。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，避免投诉。我们团队经常在一起沟通如何配合好彼此提升我们整个团队的服务水平。

优质的服务不能仅仅停留在行为规范等方面，应该是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。为了更好的提高自己的服务水平，和业务水平，支行在今天的每个月都召集大堂人员进行考试，这样的测试督促了我在平日要加强学习以便为客户提高更专业的服务。

二、我的专属工作

今年年初我接手了行里信用卡联络员的工作，恰逢信用卡业务最忙的时段，那时行里几乎每周都要出去外展，我便在周五晚上做好所有的准备工作，例如：分派礼品以及各组外展用品，周日晚上做好外展工作的情况通报，每天登记行内所有员工的信用卡完成情况并在

当晚发送简单简报至全行，当然也要与支行联络员做好沟通，及时检查申请表的填写、及时寄出整理好的信用卡资料。

今年行里进入大量实习生，作为一名“老”大堂，我也有幸当了多次师傅，在平日带徒弟的过程中对自己的工作有了更深的认识、对

自己的工作状态也有了积极的影响。新人的注入也给了我们这些老大堂一定的压力，当然这样的压力会随之转化为工作的动力，带动新人做好大堂日常工作也是我明年的必修课，四季度我被黄行长引荐参加了支行的服务督导管的竞聘，范文写作并很荣幸当选。现在我要学会怎样引领全行做好我们的服务工作，我想这也是我明年的工作重点之一。除此之外，11月我还负责了大堂团队的管理工作，与之前不同现在是要在做好自己的本职工作之外还要协调好我们整个团队的工作，如今刚开始两个月我想自己做的还远远不够，需要完善的工作也还有很多，这些都是我明年的工作中心。

当然自己在大堂的工作中还有很多可以提升的空间，今年自己也曾出现过工作上的失误，但在黄行长和周行长每次的耐心教

导下我又重获信心继续起航，感谢领导在工作和生活上的关心与帮助，使我不断成长，也要感谢同事们特别是大堂的姐妹们对我工作的支持与帮助，我想在20XX年我会以新的面貌迎接新的挑战！

篇2：银行大堂经理试用期总结

由于刚来银行不久，所以我对银行的一切都是比较生疏的。虽然我有过几年的经受。但是每个人融入一个全新的环境中，都是需要肯定的时间和肯定的精力去消化，汲取的。所以在刚开头进来的第一个星期内，我主要是制定了一个小方案，熟识银行环境，把握好各个环节的详情，为今后的工作做一个铺垫，尽量避开一些不必发生的事情。其次和同事们打好关系，在大堂经理这个职位上，我假如连银行内部的关系都不能处理好的话，又怎么去服务各位客户呢？所以这是我试用期的第一道题，也是我试用期对的第一道解答题。

在全部进入正轨之后，我就正式的踏入了自己的职位了。作为一名大堂经理，主要是为客户处理一些业务，有时候遇到一些老人，说明起来相对而言就比较的简单一点了。比如前段时间遇到的一个老人，耳朵不太听得清晰，所以在跟她沟通的时候，对我有一些误会。可能是我自己也没有表达太完整，所以才闹出了一点小笑话，但好在我最终向她赔礼，她也谅解了我，才没有给银行带来负面的影响。所以我们在平常的工作当中，要以客户为上，在服务的过程中，要保持一个低调谦和的看法。这样我们才会把一些没必要发生的事情尽量避开掉。许多事情其实是可以抹杀在摇篮里的，但是有时候我们没有重视，才造成了一些伤人伤己的后果。

作为一名大堂经理，首先我要有一个灵敏的思维，无论遇到怎样的突发状况，都应当保持冷静，从容面对。其次在平常的工作当中，必需更加细致，谨慎。有时候人多起来的时候，我们很难去把握彼此的分寸，这时候就是考验我们综合力量的时候了。而这三个月的试

用期，我也全面的证明了自己，我信任自己有这样的力量，更好的完成接下来的工作。

篇3：银行大堂经理试用期总结

在咱们银行里的时间过的真快啊，一下子就已经过去了好几个月了，我也已经熟识了这份大堂经理的工作了，虽然还没能达到领导们的要求，但是我相信在接下来的日子里我能够承受起自己应负的责任，顺当地完成大家交给我的任务，现在我就对这几个月的个人工作状况做一个简短的工作总结。

能来到咱们**银行工作是一件值得我庆幸的事情，为了获得这份工作机会，我在面试之前做了不少的预备工作，也学习不少和银行业务有关的知识，通过了一轮轮的面试后，我究竟得到这个工作的机会，所以我非常珍惜这份工作，在刚进入银行时，我就仔细地向老员工们学习，掌控大堂经理应当具备的知识和技能，通过将近一个月的入职培训，让我对银行的业务规律清楚了不少，也明白了自己要如何应对以后的工作。等到了培训结束之后，我就要开始独立地开始自己的工作，在这个时候还是有前辈来带领我的，不然光凭我自己的技能的话依旧是不足以胜任试用期内的工作的，所以我始终怀抱着一颗虚心学习的心态，遇到了一些难题就实时向前辈们询问解答，依靠着一点点的积累，我对于这份工作也有了更多的体会和看法。

想做好一名大堂经理，首先就得具备良好的沟通沟通以及强大的心里素养，我们在平日里面面对的是各式各样的客户，大家的需求都不一样，我们要依据实际的状况为客户提供对应的援助，这个过程可不是什么简约的事情，为了给我行制造更多的业绩，我是需要要下一点心思去揣摩客户的心思才行，不然在工作的时候就难以取得实质性的进展，要是因此连试用期都度不过的话，那就真的是丢人了。为了更好地去面对银行的客户们，我苦练自己的一般话并且时常主动地和客户们进行沟通，借此来了解大家的实际需求，除了在上上班的时候仔细做事外，在下了班之后我也会去钻研业务技巧。

总之，这一段时间的工作还是比较令我感到满足的，我的'工作技能得到了较为明显的提升，而且和身边同事的关系也保持的不错，在业绩这方面也有了不错的提升，相信再过一段时间，我能较好地承受起这份大堂经理的重任，我会尽早让自己成为一名优秀的银行工的！

篇4：银行大堂经理试用期总结

三个月的时间，就像是流水一样划过了，好在我还是没有浪费掉这三个月的时间！在这三个月里，我从一个初入银行的毛头小伙，成长为了一名合格的银行大堂经理，这其中的滋味和感受，我必须记下来，才不至于在今后的工作忘记自己是如何成长起来的！

一、作为银行大堂经理

我不是一个学金融相关专业来银行工作的人，能够有机会站在银行大堂做一名大堂经理，都是因为我大学里面所经历的事情为我的履历增加了被银行看中的亮点。刚进来的

时候，我悄悄问遍了周围的同事，除了我，都是学金融相关的专业，这一点让我不仅有些自卑起来，但也正是这一点，让我比其他同事都更谦卑对待银行的每一项事情，让我在试着做银行大堂经理的这段日子对待任何来我们银行办事的人都更加谦卑，这也就使得来我行的客户都对我印象非常好，我知道我能够顺利转正一定受到了他们的在评价簿上对我写下的好评！算是一种阴差阳错，我幸运地掌握了做银行大堂经理的诀窍吧！

二、银行工作的眼力劲

除了谦卑待人，做好一名银行大堂经理，还不可缺少的是良好的观察能力，也就是俗话说的“眼力劲”。有了眼力劲，也就有了明白客户所需，为客户提供所需的一切条件。在这三个月里，我自我认为我这一点还是做得非常不错的。常常客户还没找到他所需要的东西，我已经站在其身边给他们以问候以及提醒了，这也使得客户对我都产生了肯定的评价。还记得有一次我的同事差点得罪了一位客户，我看见了赶紧把客户拉开去帮客户继续办理他所需办的业务，这才免了我们银行当时与客户造成的尴尬处境。连我们领导后来知道了都表扬我临危不惧、性格温和，给人以亲和力。

三、银行工作人际关系

不过大多数的好事也都是一体两面的吧？像我之前提到的那件事，我的同事就因为我的“插手”而对我误会很大，到现在都不怎么愿意理我，更别提和我做朋友了。不过经过这三个月的考验，我也想明白了，做同事，因为这样的事情产生误会是很难避免的，如果能够做成朋友是更好，做不成朋友，我也要平常心对待。好好工作，认真待人，自己做到问心无愧就可以了。

篇5：银行大堂经理试用期总结

我到分理处后，由于一段时间没有柜员号，就被林主任安排跟班实习和大堂引导。刚开始工作，觉得工作很是神圣。当时思想很是紧张，动作也是极不熟练。好在师傅给力，客户也予以理解，到新员工培训前，已能小有熟练的上柜。

之后是新员工培训。新员工培训包含了心理辅导、礼仪学习、农行介绍、团队训练、技能培训等多方面内容，平时训练采用半军事化训练。新员工培训历时半个月，时间虽然较短，但是经过这段时间，我对理论、技能和团队协作能力都有了新的认识。

经过培训，我回到网点后，首先担任了大堂经理。培训时老师引入了“赢在大堂”的农行文化，我认识到大堂经理是农业银行的一个非常重要的岗位。我认为大堂经理的第一素质必须是责任心。因此责在一个“先”字。大堂经理需要最先发出问候，最先了解客户需求，并且最先服务客户，最先展开营销。

当把客户引导至柜台后，大堂经理需要协助柜台人员准备资料，营销产品。有时发生客户大声争吵时，大堂经理需要最先反应，采取必要措施安抚客户。大堂经理还需负责

ATM机器的维护，因此需要熟练的技能和耐心的服务。做好一个柜员需要至少三方面的能力：微笑服务能力，熟练技能，团队协作力。微笑和耐心是争取客户的根底，熟练技能是提升，团队协作力是保障。银行大堂经理试用期工作总结4

试用期的时间里，我一直谨遵公司的规章制度行走，不敢犯一丁点儿的错误。但这三个月走来，我也一直保持着很好的状态，没有为我周围的同事们，还有银行招来麻烦。所以对于这三个月的试用期而言，我是非常满足的，我对自己的表现还算满意，只是希望接下来的日子我可以更努力一点，在大堂经理这个岗位上扎稳脚跟，不辜负银行领导和同事们对我的期望和信任。

由于刚来银行不久，所以我对银行的一切都是比较陌生的。虽然我有过几年的经历。但是每个人融入一个全新的环境中，都是需要一定的时间和一定的精力去消化，吸收的。所以在刚开始进来的第一个星期内，我主要是制定了一个小计划，熟悉银行环境，掌握好各个环节的细节，为今后的工作做一个铺垫，尽量防止一些不必发生的事情。其次和同事们打好关系，在大堂经理这个职位上，我如果连银行内部的关系都不能处理好的话，又怎么去服务各位客户呢？所以这是我试用期的第一道题，也是我试用期对的第一道解答题。

在全部进入正轨之后，我就正式的踏入了自己的职位了。作为一名大堂经理，主要是为客户处理一些业务，有时候遇到一些老人，解释起来相对而言就比较的复杂一点了。比方前段时间遇到的一个老人，耳朵不太听得清楚，所以在跟她沟通的时候，对我有一些误解。可能是我自己也没有表达太完整，所以才闹出了一点小笑话，但好在我最后向她道歉，她也原谅了我，才没有给银行带来负面的影响。所以我们在平时的工作当中，要以客户为上，在服务的过程中，要保持一个低调谦和的态度。这样我们才会把一些没必要发生的事情尽量防止掉。很多事情其实是可以抹杀在摇篮里的，但是有时候我们没有重视，才造成了一些伤人伤己的后果。

作为一名大堂经理，首先我要有一个敏捷的思维，无论遇到怎样的突发情况，都应该保持冷静，从容面对。其次在平时的工作当中，必须更加细致，慎重。有时候人多起来的时候，我们很难去把握彼此的分寸，这时候就是考验我们综合能力的时候了。而这三个月的试用期，我也全面的证明了自己，我相信自己有这样的能力，更好的完成接下来的工作。