

## 银行大堂经理述职报告 ( 精选6篇 )

### 篇1：银行大堂经理述职报告

尊敬的领导：

您好!

我是\_\_\_\_支行的的大堂经理，回顾这一年来工作，感慨颇多。现就对我的工作向领导进行汇报，请领导指出我们工作中的问题，我将及时改正，不断进步;下面是我在\_\_\_\_的工作情况，汇报如下：

#### 一、主要工作情况

在支行已有一年的时间，在这期间我从事过储蓄柜员和大堂经理两个岗位，虽然岗位不同，但是宣传新业务，营销中间业务，做好存款揽收的工作相同，我是一名新同志，在新的环境，我更注重自己综合能力的提高，通过自身的努力和同事的帮助，我的揽储业绩达到\_\_\_\_万元，加办网银\_\_\_\_户，电话银行\_\_\_\_户，销售理财\_\_\_\_万，建立大客户资料\_\_\_\_户，在从柜员到大堂经理的工作转换中，使我感受最深的是"服务"这两个字。

在我任职大堂经理这一岗位以来，我感受到随着我行业务的不断发展，各银行之间的竞争日趋激烈，银行的服务工作越来越重要，服务是吸引客户留住客户的一个有效手段。

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，所以我们对自已的要求也格外严格;大堂经理是连接客户，柜员，客户经理和的纽带。我们不仅是银行的工作人员，同时也是客户的代言人。

在客户遇到困难时，我们积极帮助;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，用尽善尽美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。

我们\_\_\_\_支行周边有市场和居民小区，所以在每天来办理业务的客户中有很多中老龄客户，有时也有存零钞业务，从而加大了柜面的压力;为了解决这些问题，对于老龄客户大多都是存折业务，我们都及时带客户到自助设备上去补登折，帮他们查账;对于存零钞的客户我们尽量都引导到一个柜台办理，尽量不影响其他用户的正常业务;带有卡的客户去自助柜员机上进行取款和转账业务，进行客户分流，从而减轻柜面压力。

在去年交医保的\_\_\_\_个月，由于客户非常的多，而我们的柜员也有限，导致许多客户在排了号又走掉了，这时我就会在大厅大声询问下一位客户，避免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。

作为大堂经理我们要熟悉本行的业务和产品;这样才能更好的对我们的客户做好解释服务工作,例如客户经常咨询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,当我向客户作出解释和说明的时候,相信他们都对我们的业务有了一个大概的了解,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作用。

## 二、工作中存在的问题

在过去的日子中,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,但也存在许多的不足之处。在发展中间业务中,基金和保险业务做得还很不理想,为此我常常自我反省,经常向客户经理、业务经理和有经验的营销能手学习,讨教经验,终于有了\_\_\_\_万元的保险营销成绩。但是这只是一个开始,我将继续努力学习,努力做出更好的成绩。

在去年季度的神秘人检查中,我行的得分不理想,给支行抹了黑。之后我们痛定思痛,分析了失分的原因,主要是大堂上班时间和细节上出了问题,针对这些问题,我们在平时积极改正,中午休息时间也有其他工作人员进行大堂值班,通过努力,我们的服务终于在今年季度中得到了神秘人肯定,曾经一次有全区第\_\_\_\_名的好成绩。

优质的服务不能仅仅停留在环境美、“四声服务”行为规范等方面,更应该是一种主动意识,一种负责态度,一种良好的工作心态。在今后的工作中,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。

此致

敬礼!

述职人:\_\_\_\_

\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 篇2：银行大堂经理述职报告

尊敬的各位领导、同志们：

我在银行的正确领导和同事们的帮助支持下,按照银行的工作部署和目标任务要求,以\_\_\_\_为指导,认真执行银行的工作方针政策,在自己的工作岗位上认真履行职责,较好地完成自己的工作任务,取得了一定的成绩。下面,根据上级领导的安排和要求,就自己今年的工作情况向领导和同志们做如下汇报,如有不当,请批评指正：

### 一、学习理论,提高政治思想觉悟

今年来我认真学习\_\_\_\_，学习银行的规章制度与工作纪律，提高自己政治思想觉悟，在思想上与银行保持一致,坚定理想信念，树立正确的世界观、人生观和价值观，树立全心全意为客户服务的思想，做到无私奉献。在工作上我养有吃苦耐劳、善于钻研的敬业精神和求真务实的工作作风。我服从上级领导的工作安排，紧密结合岗位实际，完成各项工作任务。在实际工作中，我坚持“精益求精，一丝不苟”的原则，认真对待每一件事，认真对待每一项工作，坚持把工作做完做好。

## 二、学习文化，提高业务工作水平

我在工作上除了学习\_\_\_\_知识外，重点是学习银行金融方面的国家方针政策和业务工作知识，做到学深学透，掌握在脑海里，运用到实际工作中，为自己做好银行工作打下坚实的基础。通过学习，我熟悉和掌握了银行金融工作方针政策、法律法规和基本工作知识与技能，增强了履行岗位职责的能力和水平，做到与时俱进，增强大局观，能较好地结合实际情况加以\_\_\_\_执行，具有较强的工作能力，能完成较为复杂、繁琐的工作任务，取得良好成绩。

## 三、开拓创新，做好各项银行工作

我上半年担任大堂经理的职务，下半年因为身体原因担任柜员工职务。我想，无论大堂经理还是柜员工工作，都是银行的重要工作，我以认真、细致、负责的态度去对待它，务必把各项工作做好，推动银行整体工作又好又快发展。

### (一)热情主动，做好大堂经理工作

我上半年做大堂经理时意识到金融业不断发展和业务创新对大堂经理提出了更高的要求，因此，我认真学习，积极参加上级组织的相关业务培训，不断提高自己业务水平和工作技能，注重综合知识的积累，认真学习银行业务操作流程、相关制度、企业财务知识、资本市场知识以及如何与客户沟通交流的技巧等等。在与客户的沟通中，我做到热情主动，当客户问起营销产品和其他有关问题时，能够快速、正确地答复客户的提问，给客户提供的建议和处理方法，用自己的专业知识构架起与客户沟通的桥梁，促进银行业务的发展。

### (二)以优质服务做好柜员工工作

作为一名柜员工，关键是如何做好优质文明服务。我一是摆正位置，认真做好服务工作，消除自己思想上的松懈和不足，彻底更新观念，自觉规范自己的行为，认真落实银行的各项服务措施。二是努力提高业务技术和熟练程度，苦练基本功，加快业务办理的速度，避免失误，把握质量。三是努力学习新业务知识，掌握做好工作必备的知识与技能，为银行创造良好的发展环境。

\_\_\_\_年，我认真努力工作，虽然取得了一定的成绩，但是与银行的要求和客户的希望相比，还是需要继续努力和提高。今后，我要继续加强学习，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，把各项工作提高到一个新的水平，再创佳绩，为银行事业的

发展，做出我应有的贡献。

我的述职报告完了，谢谢大家!

### 篇3：银行大堂经理述职报告

尊敬的领导：

\_\_\_\_年已经过去，全年的工作任务也结束，回顾本年度的工作，有收获也存在一些不足之处，我对大堂经理工作岗位今年的工作情况进行了总结。

作为大堂经理，日常的工作重点在于维护厅堂秩序、进行日常巡检、发掘推荐客户，力保网点全年任务有序完成。目前，大堂经理岗位人员努力完成本岗位职责，热爱工作、积极服务，能够维护营业区正常秩序、排除风险隐患并努力进行介绍营销我行产品。但在今年的工作中还存在许多不足之处。

首先，客户反映最多的问题就是平均等候时间较长，在客户办理较复杂业务时，窗口占用大量时间，在网点硬件条件不足的情况下，办理简单业务等候时间延长，产生部分客户不满。作为大堂经理，必须做好营业厅的引导分流工作并在客户等候时间较长时做好客户解释安抚工作并合理安排窗口，有效保证实现客户需求。在新的一年里，本岗位员工务必做到时刻关注客户需求，适时调整窗口，保证窗口开放数量，减少客户投诉。

其次，通过神秘人调查结果显示，目前在标准化服务方面做的还不够全面到位，在接待客户的过程中减少了对其他客户的关注程度，客户离开有时缺少告别语。在日后工作中，必须总结教训，安排专人负责取号机进行迎宾与送别，严格要求并安排三方驻点人员协助分流引导，坚持标准化服务流程。

在下一年度的工作中，我岗位人员要保持工作热情，为客户提供高质量的服务，坚持联动营销，善于发现客户的潜在价值推广我行产品，提高厅堂管理能力，对三方驻点人员严格要求，维护农行形象，希望在\_\_\_\_，团结网点力量，为我网点的工作打开一个新的局面。

述职人：\_\_\_\_

\_\_\_\_月\_\_\_\_日

### 篇4：银行大堂经理述职报告

各位领导、各位同事：

大家好!我担任大堂经理工作已经一年了，回顾一年来的工作，感慨颇多。其中一点就是对大堂经理的深刻认识。

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。

因为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，我就和柜面人员积极协调，为客户着想，合理引导客户办理业务。由于我行担负着医保、退休养老金的发放工作，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，我刚开始在大堂工作，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，慢慢的，当我从大堂经理这个角度看时，我开始明白这就是我今后要努力做的工作：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，比如说：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，因为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所有业务，不会的就问，你像开办对公帐户都需要哪些资料、个人网上银行如何使用、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，相信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。

如今客户的咨询我基本上都能解答，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、积极配合，从细节入手，认真、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，必然会挤走部分优质客户，那就从疏导开始做起，并且瞅准机会，向一些优质客户推荐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荐办理个人网银等等，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，及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，

自己能够积极联系企业会计，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，让企业认识到它控制、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，及时对柜员角色、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，自己能够认真学习如何使用新对帐系统，并及时联系维护人员，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，及时开通客户的回单柜使用功能，保证客户回单能够及时的装投，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，我都能及时帮助他们解决好。

## 篇5：银行大堂经理述职报告

尊敬的领导、各位同事：

大家好！我是XX银行大堂经理，今天非常荣幸能够在这里向大家述职。在过去的一年里，我积极履行职责，努力推动银行大堂管理工作的改进和发展。下面我将就以下几个方面进行详细的述职报告。

### 一、业务工作方面：

1.客户服务：我注重提升客户满意度，通过定期培训员工，提高他们的服务意识和技能。同时，我也积极参与客户投诉处理工作，及时解决客户问题，维护了良好的客户关系。

2.业务拓展：我积极开展业务拓展工作，与各个部门紧密合作，共同制定并实施了一系列营销活动，有效提升了银行产品的销售量和市场份额。

3.业务管理：我加强了对大堂业务的管理，建立了完善的业务档案和数据统计系统，及时掌握业务情况，为决策提供了有力的支持。

### 二、团队建设方面：

1.人员培训：我注重员工的培训和发展，定期组织各类培训活动，提升员工的专业素质和综合能力。同时，我也积极推动员工的职业发展，为他们提供晋升机会和发展空间。

2.团队凝聚力：我注重团队的凝聚力和协作精神，通过组织各类团队活动和交流会议，增强了团队成员之间的沟通和合作，提高了工作效率和质量。

3.绩效考核：我建立了科学的绩效考核制度，根据员工的工作表现和贡献，进行公正、客观的评估，激励员工积极进取，提高工作动力。

### 三、风险管理方面：

1. 风险防控：我加强了对大堂业务的风险防控工作，建立了完善的风险管理制度和流程，及时发现和解决各类风险问题，保障了银行大堂的安全稳定运行。

2. 内部控制：我注重加强内部控制，建立了严格的审批制度和监督机制，确保各项业务操作符合规定和标准，防范了各类风险的发生。

#### 四、创新改进方面：

1. 业务流程优化：我积极推动业务流程的优化和改进，通过引入新的技术和工具，提高了业务办理的效率和质量，为客户提供更加便捷的服务。

2. 产品创新：我与产品部门密切合作，推出了一系列创新产品，满足了客户的多样化需求，提升了银行的竞争力。

总结起来，过去一年，我在业务工作、团队建设、风险管理和创新改进等方面取得了一定的成绩。但同时，我也意识到自己还存在一些不足之处，比如在团队管理方面还需要进一步提高，需要更加注重员工的激励和培养等。在未来的工作中，我将继续努力，不断提升自己的能力和水平，为银行的发展做出更大的贡献。

最后，我要感谢领导和各位同事对我的支持和帮助，也要感谢客户对我们的信任和支持。我相信，在大家的共同努力下，XX银行的明天一定会更加美好！

谢谢大家！

## 篇6：银行大堂经理述职报告

### 引言

本文是一份银行大堂经理的述职报告总结。在过去一年中，我作为银行大堂经理，负责管理银行大堂日常事务、团队管理和客户服务等多项工作。在这一年中，我通过不断地学习和改进，取得了一些成果。下面是我在这一年中所做的工作和取得的成绩的详细总结。

### 概述

作为一名银行大堂经理，我的职责主要包括以下几个方面：

管理银行大堂业务

管理和指导团队成员

提高客户服务质量

管理银行大堂业务

在过去的一年中，我主要负责管理银行大堂的业务，包括现金业务、清算业务和外汇业务等。我对这些业务进行了深入的了解，并分析了各项业务的利润、风险和客户需求等。在此基础上，我制定了一系列的业务规定和流程，以确保银行业务的顺畅和安全。同时，我也密切关注市场动态和客户需求，不断优化和改进银行的业务。

### 管理和指导团队成员

作为一名银行大堂经理，团队管理是我的重要职责之一。在过去的一年中，我注重培养和提高团队成员的能力和素质，推动团队成员不断地学习和进步。我以身作则，通过严格的要求和亲身示范，不断激发员工的工作热情和创新意识。同时，我也积极进行人员配备和培训，保证银行大堂的业务能够得以顺利完成。

### 提高客户服务质量

客户服务是银行的重要职责之一。在过去的一年中，我重点关注客户服务的质量和效率。我通过建立客户档案和积极主动地与客户沟通，不断优化和改进银行的服务流程，提高客户满意度和忠诚度。同时，我也重视客户投诉和反馈，及时解决客户遇到的问题和困难，推动银行大堂的服务水平不断提高。

### 结论

在过去的一年中，我作为一名银行大堂经理，不断努力和进步，取得了一些成绩。通过管理和改进银行业务、指导和培养团队成员以及提高客户服务质量，我积极推动银行大堂的发展和 innovation。未来，我将进一步学习和改进自己的能力和素质，积极应对市场变化和客户需求，为银行大堂的长期发展和 innovation 做出更大的贡献。