

## 银行大堂经理工作总结 ( 精选8篇 )

### 篇1：银行大堂经理工作总结

#### 银行大堂经理年度工作总结

\*年是我在支行工作的第二个整年了，在行领导和同事的帮忙下自我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，能够说\*年是我迅速成长的一年，在这年关之际将\*年的工作情景总结如下：

#### 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。\*年我更注重培养自我的服务意识。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，所以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。

因为我行为社区网点所以每一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进取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，坚持营业厅内良好的工作秩序。

因为仅有良好的营业秩序，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。

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，所以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。并且还要处事机智，能及时处理一些突发事，避免投诉。我们团队经常在一齐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，应当是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。为了更好的提高自我的服务水平，和业务水平，支行在今年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景通报，每一天登记行内所有员工的信用卡完成情景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，此刻回想，那段日子大大增强了自我的职责心和协调团队的本事！使自我在工作中更有了一股子韧劲与耐心。

今年行里进入很多实习生，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我的工作有了更深的认识、对自我的工作状态也有了进取的影响。新人的注入也给了我们这些老大堂必须的压力，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，并很荣幸当选。此刻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，\*月我还负责了大堂团队的管理工作，与之前不一样此刻是要在做好自我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我做的还远远不够，需要完善的工作也还有很多，这些都是我明年的工作中心。

当然自我在大堂的工作中还有很多能够提升的空间，今年自我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，感激领导在工作和生活上的关心与帮忙，使我不断成长，也要感激同事们异常是大堂的姐妹们对我工作的支持与帮忙，我想在\*年我会以新的面貌迎接新的挑战！

## 篇2：银行大堂经理工作总结

### 银行大堂经理年度工作总结

#### 1.背景

作为一家知名银行的大堂经理，我在过去一年里积极履行自我的职责，努力提升服务质量，保持客户满意度和业绩稳步增长。现在，我将对过去一年的工作进行总结，并分享我的经验和成果。

#### 2.工作内容

作为银行大堂经理，我负责管理银行大堂的日常运营，包括以下几个方面：

##### 2.1客户服务

我认为客户服务是大堂经理的基本职责，在过去一年里，我注重提升客户体验，通过以下方式实现：

培训员工：定期组织员工培训，提高员工业务水平和服务意识。

客户需求调查：与客户保持良好沟通，定期进行客户满意度调查，了解客户需求，及时调整服务策略。

技术支持：引入最新的科技设备和服务，提升客户服务效率和质量。

## 2.2 团队管理

作为大堂经理，我负责管理一个庞大的团队，以下是我在团队管理方面的工作经验：

有效沟通：与员工保持密切联系，及时传达银行的政策和目标，解答员工的问题和困惑。

绩效考核：制定合理的绩效考核制度，激励员工主动提升业务水平和服务质量。

培训发展：根据员工的能力和兴趣，定期安排培训和晋升机会，激发员工的工作动力。

## 2.3 业务推广

同时，我也积极参与和推动银行的业务发展，以下是我在业务推广方面的主要工作内容：

新产品推广：及时了解银行推出的新产品和服务，并组织开展相应的推广活动，提高产品销量。

客户维护：与重要客户保持长期稳定的合作关系，提供个性化的金融解决方案，提高客户忠诚度。

市场调研：定期进行市场调研，了解同行业竞争对手的动态，为银行的战略规划提供参考。

## 3. 工作成果和亮点

在过去一年里，通过我个人的努力和团队的配合，取得了以下几个方面的工作成果和亮点：

### 3.1 客户满意度提升

通过不断优化服务流程和提高团队业务水平，客户满意度得到了明显提升。根据客户满意度调查结果，满意度评分从去年的80%提升到了90%。

### 3.2业绩增长

在我的带领下，团队业绩也取得了显著增长。与去年相比，银行的营业收入增长了10%，贷款额度增长了15%。这些成绩得到了银行高层的认可和表彰。

### 3.3团队士气提升

通过我的有效团队管理，员工的工作积极性明显提升。员工的满意度调查中，有90%的员工对工作给予了积极评价。同时，员工的业务能力和服务意识也有了明显的提升。

### 4.存在的不足和改进方向

在过去一年的工作中，我也意识到了一些不足之处，需要进一步改进和完善：

工作压力：由于工作量较大，有时候会对员工和个人造成一定的工作压力。需要寻找更好的方式平衡工作和生活，提高工作效率。

个人发展：作为银行大堂经理，我需要不断提升自己的业务能力和管理能力，以应对更大的挑战，带领团队更好地服务客户。

### 5.展望未来

在未来的工作中，我将继续致力于提升客户满意度和团队业绩，通过以下方式实现：

加强员工培训，提升业务能力和服务意识。

推动数字化转型，提高服务效率。

加强市场调研，不断优化产品和服务。

总结起来，过去一年的工作成果和经验让我对未来充满信心，我相信通过团队的不懈努力和我的领导，我们将能够取得更好的成绩。感谢银行的支持和信任，期待未来的合作！

## 篇3：银行大堂经理工作总结

### 银行大堂经理年度工作总结范文

本年的各项工作基本告一段落了，在这里我只简要的总结一下我在这一一年中的工作状况。

随着年龄的增长和各种工作阅历的增多，我对我个人在工作中的要求也在不

断的提高。我所在的岗位是银行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，××支行有两个储蓄所是最忙的，我那里就是其中之一。每天每位同志的业务平均就要达到二叁百笔。接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提示自己要在工作中仔细仔细再仔细，严格根据行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下，年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的阅历来关心（其他）的同志，同志们有了（什么）样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会非常虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：叁人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中关心其他人，就要使自己的业务素养提高。

一、在大堂经理的岗位上，我围绕岗位职责主要开展了以下工作：

1. 分流、引导客户。依据客户的需求，引导客户到相关的业务区域办理业务，向客户推举使用自助设备办理业务，指导客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道，并鼓舞客户渐渐以电子银行服务渠道作为进行日常的非现金类交易操作的主要渠道，节约客户在银行等待及填写表格的时间，更可以足不出户轻松办理业务。

2. 为客户供应基本的询问服务，解决客户遇到的业务问题。并依据客户需求，主动推举各种新型、高回报的理财产品和分行新一期的特色优待服务。

3. 识别优质客户。依据分层次服务的原则，赐予其特殊关注和优先服务，依据客户的星级及资金闲置状况，向客户经理推举有潜力的优质客户。

4. 遵守大堂经理服务标准。准时、急躁、高效地处理客户意见、批判和误会，保障网点现场准时、高质和高效率的服务，提高客户满足度。

二、在上述工作开展的过程中，我认为自己的不足之处还许多，仍有以下几方面需要改进：

1. 我在接待客户时虽然很娴熟但许多时候流于表面，没有更深层次地挖掘客户的需求，推举产品主动性有待加强。

2. 在日常工作中需要处理的杂务较多，占用了较多时间，以致于对优质客户的关注度不够。

3. 有时只单纯为了解决问题而解决问题，没有仔细的思索问题产生的源头，没能杜绝问题的再次发生。

4. 在与客户交往和关系维护时手段简洁，营销效果并不明显，营销技巧有待提高。

结合我这一年来的所得，我特别庆幸自己得到了在这个岗位上见习的机会，

也很感谢工行的关心。无论将来我从事哪一行，做什么工作，重视团队合作；急躁、细致、热忱的服务态度；更加（专业）的学问积累；以及一颗奇怪??且不断进取的心，都能为我带来更加光明的前途。

## 篇4：银行大堂经理工作总结

### 银行大堂经理年度工作总结与计划

首先，大堂经理是一个营业网点的形象大使。当客户来办理业务时，关注的不仅仅是室内的环境卫生，业务办理和等候的时间长短，还包括是否能够及时且详尽的得到自己想要咨询的答案，有没有得到更优质更全面的服务。而最早直接面对客户、最早知道客户的需求、最早能帮助到客户的人是我。所以，微笑面对客户，认真倾听客户的需求，及时高效地帮客户解决问题就显得很重要了，因为此时，我的任何言谈举止都将代表工行的形象。

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。

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。

因此在大堂经理的岗位上，我围绕岗位职责主要开展了以下工作：

一、分流、引导客户。根据客户的需求，引导客户到相关的业务区域办理业务，向客户推荐使用自助设备办理业务，指导客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道，并鼓励客户逐渐以电子银行服务渠道作为进行日常的非现金类交易操作的主要渠道，节省客户在银行等待及填写表格的时间，更可以足不出户轻松办理业务。

二、为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的业务问题。并根据客户需求，主动推荐各种新型、高回报的理财产品和分行新一期的特色优惠服务。

三、识别优质客户。根据分层次服务的原则，给予其特别关注和优先服务，依据客户的及资金闲置情况，向客户经理推荐有潜力的优质客户。

四、遵守大堂经理服务标准。及时、耐心、高效地处理客户意见、批评和误会，保障网点现场及时、高质和高效的服务，提高客户满意度。

在上述工作开展的过程中，我认为自己的不足之处还很多，仍有以下几方面

需要改进：

一、我在接待客户时虽然很熟练但很多时候流于表面，没有更深层次地挖掘客户的需求，推荐产品主动性有待加强。

二、在日常工作中需要处理的杂务较多，占用了较多时间，以致于对优质客户的关注度不够。

三、有时只单纯为了解决问题而解决问题，没有认真的思考问题产生的源头，没能杜绝问题的再次发生。

四、在与客户交往和关系维护时手段简单，营销效果并不明显，营销技巧有待提高。

结合我这一年来的所得，我非常庆幸自己得到了在这个岗位上见习的机会，也很感谢工行的帮助。无论将来我从事哪一行，做什么工作，重视团队合作;耐心、细致、热情的服务态度;更加专业的知识积累;以及一颗好奇且不断进取的心，都能为我带来更加光明的前途。

## 篇5：银行大堂经理工作总结

银行大堂经理年度个人工作总结范文

一年来，本人在支行党组的领导下，按照党员领导干部的标准严格要求自己，坚定政治信念，加强政治理论、法律法规、金融知识学习，转变工作理念，改进工作作风，坚持廉洁自律，自觉遵纪守法，认真履行职责，以实际行动实践“三个代表”。

一、在德的方面：

继续深入学习、贯彻落实“三个代表”重要思想，保持共产党员的先进性，树立科学的发展观和正确的政绩观，法纪、政纪、组织观念强，在大是大非问题上与党中央保持一致。认真贯彻执行民主集中制，顾全大局，服从分工，勇挑重担。尊重一把手，团结领导班子成员和广大干部职工，思想作风端正，工作作风踏实，敢于坚持原则，求精务实，开拓进取，切实履行岗位职责，坚持依法行政，认真负责分管和协管工作，大力支持一把手的工作，促进支行三个文明建设的顺利开展。

二、在能的方面：

熟悉和掌握国家的金融方针政策、金融法律法规，能较好地结合实际情况加以贯彻执行;较好地协调各方面的关系，充分调动员工的工作积极性，共同完成复杂的工作任务;有较强的文字表达能力，写作水平较高，口头表达能力较强;文化水平较高，专业理论水平较强，具有本职工作所需的基本技能;能通过调研发现问题，总结经验，提出建议，具有独立处理和解决问题的能力;工作经验较丰富，知识面较宽。

一年来，本人先后主持召开辖区金融机构反洗钱工作会议、外汇管理工作座谈会、经济金融运行情况分析会，协调县政府召开国库工作座谈会。在上述会议上，分别组织学习有关金融方针政策，把“一个规定两个办法”、外汇管理政策、金融宏观调控措施、帐户管理、现金管理、国库管理规定等传导到辖区金融机构和各有关部门，并通报相关的工作情况，分析存在问题，提出改进意见，较好地发挥了基层人民银行的货币政策传导作用和窗口指导作用。

XX年初，本人组织支行中层干部学习“四法”，并进行考试。通过组织学习和考试，提高了中层干部金融法律法规水平和依法行政的能力。

根据分管工作和协管工作的职责、范围和上级行的要求，一年来，本人先后组织开展现金管理情况检查，《信贷登记咨询系统管理办法》执行情况检查，《假币收缴、鉴定管理办法》执行情况检查，并协调中心支局检查科对辖区外汇指定银行开展外汇业务检查和对辖区外贸公司开展出口收汇核销检查。通过检查，及时发现和纠正了有关问题，促进了辖区金融机构和外贸公司依法依规经营和管理，较好地协调了各有关方面的关系。

本人具有较强的指导、管理、协调能力。在指导工作中，总是先认真领会有关文件精神，深思熟虑，拟定一套工作方案;然后征求各方面的意见，集思广益，把文件精神与实际情况结合起来，把个人的智慧与集体的智慧结合起来。在工作过程中，坚持靠前指挥，找准工作重点、难点，抓住主要矛盾，有的放矢地解决问题，化解矛盾，牢牢把握工作的主动权。在管理工作中，坚持每月初主持召开一次分管、协管部门负责人会议，听取上月工作情况汇报，研究当月工作安排计划;坚持每月对营业室、外管股进行一次内控制度执行情况检查，加强管理，督促内控制度的落实。在协调工作中，坚持以人为本，充分发挥人的主观能动性和团队精神，共同完成复杂、繁重的工作任务。

本人注重理论联系实际，加强调查研究。一年来，下基层50多次，30多天。在调查研究的基础上，解决了许多日常工作上的问题，同时，撰写了多篇理论研究和调查研究文章。其中：《以科学发展观指导金融工作》一文，分析了惠东历史上曾经出现的违背科学发展观盲目搞开发区给经济、金融造成严重损失的问题，阐述了“明确金融限制发展的领域和支持发展的重点，科学把握信贷投放力度，实现信贷投放平稳较快增长，人民银行要搞好金融服务”的观点。《坚持用好的作用选人，选作风好的人》一文，分析了近几年来，党和国家惩治\*\*\*\*的数据和\*\*\*\*分子从量变到质变的过程，得出了选人用人的问题至关紧要的结论。明确指出：“首先，在选人时要有好的作风。一是要坚持任人唯贤;二是要坚持走群众路线;三是要坚持党委集体讨论。第二，要选作风好的人。一是要坚持以德量人;二是要坚持以能用人;三是要坚持以勤识人;四是要坚持以绩取人;五是要坚持以廉择人”的观点。《关于当前外汇管理政策的若干思考》一文，从基层外汇管理工作的实际出发，对当前外汇管理政策涉及的五个方面的问题进行认真的思考，并提出了改进外汇管理的有关建议。《关于促进县域经济与金融协调发展的思考》一文，分析了惠东经济与金融发展不协调的表现及其原因，提出了促进县域经济与金融协调发展的六点建议。

三、在勤的方面：

本人事业心、责任心强，奋发进取，一心扑在工作上;工作认真，态度积极，雷厉风行，勇挑重担，敢于负责，不计较个人得失;工作勤勉，兢兢业业，任劳任怨;无故不迟到、不早退。一年来，本人基本无休工龄假，节假日较常值班和加班，坚持每个月底参加营业室的加班，协调有关工作，审核有关报表。由于本人工作较忙，因而多次放弃了应邀参加全国性学术交流和赴外考察活动的机会。

#### 四、在绩的方面：

本人工作思路清晰，计划性、前瞻性、前导性强;开拓进取，经常提出合理化建议并获采纳，完成较重的本职工作任务和领导交办的其他工作;讲究工作方法，效率较高;能按时或提前完成领导交办的工作，工作成绩比较突出，效果良好。

在外汇管理方面，XX年上半年，本人在调查研究的基础上，分析了我县外贸公司增加较多，领用出口收汇核销单大幅度增长，出口额大，收汇额小，核销率较低，存在一定风险隐患的问题，在支局局务会上提出了加强核销单管理，从源头上防范出口收汇核销风险的意见，获得局务会的采纳。随即，本人制定了《关于对外贸进出口企业出口收汇核销单管理的有关规定》，采取区别对待、分类管理、有保有压的措施，加强核销单管理。并组织开展对部分外贸企业外汇需求情况的问卷调查，制定了《关于进一步支持\*\*\*外贸出口的指导意见》，对辖区外汇指定银行提出了六条窗口指导意见。此外，还组织对部分私营企业运作情况的调查，分析其运作存在的问题，提出了加强私营外贸企业出口收汇核销管理的措施。从而，促进了我县外贸企业领单、出口、收汇、核销的良性循环。

在支行制定中层干部选拔任用方案的过程中，本人提出要坚持公开、平等、竞争、择优的原则，坚持用好的作风选人，选作风好的人，主张选拔任用中层干部的方式要由“相马”改为“赛马”，让人才的本领得以施展，在年龄的条件上不宜定得过低。本人的主张最终被支行党组采纳。

#### 五、在廉的方面：

1.严格执行和维护党的“四大纪律八项要求”，自觉遵守《廉洁从政准则》，自觉做到遵守党的纪律不动摇，执行党的纪律不走样。增强接受监督的意识，主动接受党组织、党员和群众的监督。一年来，本人严格遵守党的政治纪律、组织纪律、经济工作纪律和群众工作纪律。自觉做到同党中央保持高度一致，不阳奉阴违、自行其是;遵守民主集中制，不独断专行、软弱放任;依法行使权力，不滥用职权、玩忽职守;廉洁奉公，不接受任何影响公正执行公务的利益;管好配偶、子女和身边工作人员，不允许他们利用本人的影响谋取私利;公道正派用人，不任人唯亲、营私舞弊;艰苦奋斗，不奢侈浪费、贪图享受;务实为民，不弄虚作假、与民争利。

2.在干部选拔任用工作中，认真贯彻落实《党政领导干部选拔任用工作条例》和《行员管理暂行办法》的有关规定，坚持公开、平等、竞争、择优的原则，推动支行用人机制的改革，并逐步走向法治化的轨道。

3.严格执行各项规章制度，坚决纠正行业不正之风。本人以身作则，严格要求，坚持以制度用人，以制度管人，并引导、教育员工自觉执行支行各项规章制度，树立爱行如家、爱岗敬业的良好风尚。

4.密切联系群众，努力实现、维护、发展人民群众的根本利益。本人牢固树立正确的权力观、地位观、利益观，树立为人民服务的思想，把群众满意不满意、拥护不拥护、赞成不赞成作为工作的出发点和落脚点，努力为群众办实事、办好事。

5.按规定执行个人重大事项报告制度、个人收入申报制度。

总的来说，一年来，本人分管、协管的股室较多，工作范围广、任务重、责任大，由于本人正确理解上级的工作部署，坚定执行党和国家的金融方针政策，严格执行支行的规章制度，较好地履行了作为行政职务和作为专业技术职务的职责，发挥了领导管理和组织协调能力，充分调动广大员工的工作积极性，较好地完成了分管和协管股室全年的工作任务。

## 篇6：银行大堂经理工作总结

### 银行大堂经理的工作总结

#### 一.我的服务

两年的阅历告知我，服务是我们的首要工作也是我们必需把握的技能。xx年我更注意培育自己的服务意识。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非常严格;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，我们急躁解释;我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完善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。由于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乐观调配准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。由于只有良好的营业秩序，我们才能胜利地查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、业务学问熟识外，更要加强自身职业道德修养，爱行敬业。平常在工作中，大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素养必需相当高。在服务礼仪上也要做到热忱、大方，主动、规范。而且还要处事机灵，能准时处理一些突发事，避开投诉。我们团队常常在一起沟通如何协作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，应当是一种主动意识，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，支行在今年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全部的预备工作，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状况通报，每天登记行内全部员工的信用卡完成状况并在当晚发送简洁简报至全行，当然也要与支行联络员做好沟通，准时检查申请表的填写、准时寄出整理好的信用卡资料，现在回想，那段日子大大增加了自己的责任心和协调团队的力量!使自己在工作中更有了一股子韧劲与急躁。

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熟悉、对自己的工作状态也有了乐观的影响。新人的注入也给了我们这些老大堂肯定的压力，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与了支行的服务督导管的竞聘，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，如今刚开头两个月我想自己做的还远远不够，需要完善的工作也还有许多，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许多可以提升的空间，今年自己也曾消失过工作上的失误，但在黄行长和周行长每次的急躁教育下我又重获信念连续起航，感谢领导在工作和生活上的关怀与关心，使我不断成长，也要感谢同事们特殊是大堂的姐妹们对我工作的支持与关心，我想在2023年我会以新的面貌迎接新的挑战!

## 篇7：银行大堂经理工作总结

### 银行大堂经理工作总结

我行一向奉行“服务源自真情”的宗旨，为客户提供贴心周到的服务。在这个过程中，微笑便扮演着不可缺少的角色。作为一线服务人员，平凡的岗位，平凡的工作，为使每个客户都能感受到我行的优质服务，同事们每天都坚持用真诚的微笑对待每一个客户，虽然有时会遇到无理取闹的客户，但我们都始终坚持用真诚的微笑耐心地为客户讲解，让客户真正感受到我们的真情服务。

一篇文章曾这样说过：人生以服务为目的，服务是一种美德，是一种快乐；服务别人，得到的是自我价值的肯定。通过自身对大堂经理工作的亲身体会，自身对服务有了一定的认识，看似平凡而普通的大堂服务，其本身蕴藏着丰富的内涵和价值。就像我在和陌生人交

往的时候喜欢首先问对方是哪里人一样，感觉每个地方的人有每个地方人的特点，这样了解后可以更好的和对方沟通。

营业部是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和信誉。记得曾有一位经济学家说过，“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分的热忱”。谁都知道，与客户直接打交道既累又繁琐，可我喜欢这个工作，喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情；喜欢看客户在我们的建议下得到意外收获时的惊喜；满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件设施上的不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……总之，各种各样的人们来往交替，以真诚服务换客户真情，使我们的工作生动而多彩。有时候也会碰到很多不讲道理的客户，这时候“微笑”服务就显得尤为重要，也许一个简单的微笑就能化解客户原有的怒气。

记得有这样一个故事，一个怒气冲冲的客户在大声叫喊，同事微笑着迎了上去，结果被问，你在笑什么，有什么可笑的。同事的回答很机智，也很巧妙，“老师，微笑服务是我们的基本服务准则”。尴尬的气氛很快的被化解了，气氛也由当时的凝重转变为轻松。当我们真诚的为客户遇到的难题着急，真诚的帮助客户解决问题的时候，我想大多数客户的怒气都会烟消云散的。微笑不仅可以缩短人与人之间的距离，而且是化解矛盾最有利的武器。真诚是可以传递的，只要你真诚的对待别人，别人也同样会感受到你的真诚。不是有句老话说的好吗，笑一笑，十年少。我们在快乐工作的同时，身心也得到了愉悦。以的热情服务客户，因为我们不仅代表着网点的形象，也代表着整个银行的形象。

随着服务理念的不断升级，从“银行的服务”到“服务的银行”，银行的服务观念和水平正在发生质变，服务源自真诚，只有付出真诚的服务，才能赢得所有潜在的客户。诚心实意地去对待每一位客户，你的心灵深处是宁静的、你的身心是轻松的，你将会被一种愉悦的氛围包围。

## 篇8：银行大堂经理工作总结

### 银行大堂经理的工作总结

依据总行制定的《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状况，以便准时指出我们工作中的问题，准时改正，不断进步；下面是我在二零XX年的工作状况，汇报如下：一、年度主要工作状况

今年我在XX支行担当大堂经理一职，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非常严格；大堂经理是连接客户、高柜柜员、客户经理、XX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，我们急躁解释；我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完善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。我们XX支行地处居民生活社区，也是出名的夜生活饮食区，正由于这些，给我行带来了一系列的问题。平常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，我们预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，我们在平常就支配大厅人员的布控，准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。由于只有良好的营业秩序，我们才能胜利地查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，也就是特地时间特地柜台特地办理，大大地减轻了大厅压力；我行在这里已经有多年，设备也常常消失故障，常常有客户提（意见），为了解决这一问题，我们每天定点检查维护机器，及早发觉，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，我们不仅仅是要熟识本行的业务和产品，更应当走出去，知己知彼，方能百战百胜。在我们的客户中就有许多类似的状况，记得今年元月份的一天，整个营业厅内挤满了人，来询问理财产品、转定期、取工资的人络绎不绝，我也忙的不行开交。这时保安师傅带来了询问理财产品的客户，我简洁地向他介绍了新股随心打及得利宝七彩系列，可客户没爱好，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连续攀谈，但我心里始终在想，“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扬单。我一看赶忙解释说：“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别出的，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。最终，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，只有深化了解这个行业和竞争对手的状况，才能更好的去做好营销。而在向客户推举产品时，肯定要留意防范风险，问客户是预备长线投资，还是短线投资，再针对其状况介绍对应产品，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、业务学问熟识外，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。平常在工作中，大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素养必需相当高。在服务礼仪上也要做到热忱、大方，主动、规范。而且还要处事机灵，能准时处理一些突发大事，同时还应有一些紧急救生学问。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，我和保安师傅赶忙跑过去，一看老人特别虚弱，老人说让他躺一会，我和保安师傅也不敢任凭乱动，行长立刻拨了120，没等120到，客户状况稍好了些，我们赶忙扶他坐起来，并准时（通知）其家人，避开了一场事故的发生。

作为大堂服务人员，我们还应具备良好的协调力量，而我们XX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，便是我们平常需要留意的，平常要留意协调柜员和大厅工作人员，提高分散力，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，尽量推举一些好的客户给他们，平常敬重并关怀他们，给他们制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，应当是一种主动意识，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，默契协作。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，我在今年参与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，并顺当通过。在今后的工作中，我更要不断地提高工作质量和服务艺术，更好地为客户供应优质服务。

## 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很多与客户沟通的阅历和一些营销的技巧，但也存在很多的不足之处。在今年的第三季度神奇人检查中，我行得分倒数第三，给分、支行抹了黑。之后我们痛定思痛，分析了失分的缘由，主要是外部环境，和一些细节上消失了问题，针对这些问题，我们在平常乐观培训，通过我们的努力，最终在第四季度受到了分行行为规范小组的（通报）表扬。我信任，只有踏踏实实，悄悄的耕耘，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，从而来避开客户的流失。

在新的一年里，我要努力学习服务技巧和专业学问，提高自身业务水平，以新的面貌，为客户供应更好更优质的服务。