# 2024年银行大堂经理工作总结(优质11篇)

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2024-07-20

*总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。银行大堂经理工作总结篇一大堂经理，是一个体...*

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**银行大堂经理工作总结篇一**

大堂经理，是一个体现农行文明形象，传递优质服务的重要工作职位，是农行转型、全面提高服务质量的第一线，天天近距离面对广大客户，有着广阔的服务空间和无限的商机拓展，回顾近两年来做大堂经理工作的实践，也是摸着石头过河，一步步趟过来的。是在不断的总结和完善中找到了工作的捷径，我的体会是：

欲善其事，必先修其身。古人云：修身齐家治国平天下，古往今来，凡成事者，无不首推修身为其要，即做人第一，做事第二。我的人生格言是：“快乐的工作，愉快的生活”。自参加银行工作以来，在不同的地点，不同的岗位，做过不同的工作，走到哪里，就安心在哪里，干一行爱一行，扎扎实实做好每一份工作。两年前，从我第一天走上大堂经理岗位，到如今网点转型中大堂经理脚色的转变。都说明大堂经理不是摆上一张桌子，放上一块牌子，往那里一坐，当花架子看，它是农行工作的前哨阵地，是农行形象的直接代言人，肩负着播撒农行优质文明服务的重任，所以要有跑断腿、磨破嘴，不怕麻烦的思想准备；有忍辱负重的思想境界；有不用扬鞭自奋蹄的自觉进取精神；有农行在我心中的责任感；有不甘人后，勇争第一的豪气；有处理各种突发事件的能力；有持之以恒的工作毅力。有了这些明确的思想认识，再以快乐的工作心态去面对一切，工作起来自然就会有成效。

在大堂这个平台，个人的外在形象和精神面貌能直观地反映其工作态度和工作质量。作为大堂经理，天天与客户打交道，其言行举止，着装和穿戴，直接影响到农行的形象和客户对你的信任度，因此，上岗时着装整齐，淡装修饰，保持一个自然整洁的外在形象；立在大堂，站有站象，坐有坐姿，体现严肃认真的工作态度；面对客户，举止大方，态度和蔼，展现其内在的高雅修养；回答问题，语言流畅，表述清楚，表现出具有精熟的业务素养；工作中，始终保持一个良好的精神面貌，每天出现在客户面前的是一个充满活力和朝气，乐观向上快乐热心的大堂经理，以健康和自信的人格魅力影响和感染客户。说实在的，一天保持下来，确实有点累，但我感到非常的充实，累而快乐着，累的是身体，但收获的确是精神的快乐。

欲善其工，必先利其器。大堂经理不是花架式的迎宾员，站在门口，来了客户只会说：“您好，欢迎光临，谢谢，请走好”这样简单省心。而是要做银行业务的活字典，产品营销的多面手，这是大堂经理特殊的工作岗位所决定的，因为面对的是所有来银行办业务的客户，客户的需求是多样化的，并且还要推介银行的新产品，扩大新的客户群，挖掘新的利润增长点，专业的学习和掌握是必须的。要熟悉业务种类，懂得产品的用途和功能，会操作、会使用、会讲解。我这里概略了一下，现在大堂经理工作所涉及到的业务有：储蓄（包括活期、双利丰、短期、中期、长期）、国库券、本利丰、汇利丰、保险，基金，代理业务、网上银行、转帐电话、贷款汇款、各类凭证的填写，等等。这些业务都要熟记在心，融会贯通，灵活运用，方能履行好这个岗位职责。比如转帐电话，使用好确实能给客户带来极大的方便，但客户初期不了解这个新业务，怕安全问题不敢用，为了打消顾虑，东到肉联厂、南到白马山、西到腊山，我都是利用业余时间亲自登门帮他们安装，示范着怎样使用，先帮着刷一笔，安全到帐后再让客户自己操作，现在有好多客户都离不开转帐电话了。时下基金是最火爆的理财产品，为了做好这项工作，对股票一窍不通的我，专门学习起股票知识，并注意国内外的财经新闻，结合股市大势说基金，很有针对性，天天向客户报告基金的情况。经我营销开立基金帐户，认购10万元以上的客户就有40多个，最多的认购金额达200万元。客户在基金上赚了钱，个个都很高兴，确实把我当成他理财的好帮手，有事愿意找我。有的客户家门口就有银行，还舍近求远地跑到我行找我办业务，还说：

“我就相信你，把钱放你行由你帮我理财我放心”。当然了，基金是有风险的，必须向客户提示风险，使其具有风险意识。良好的服务态度，加上熟练的服务技能，使所有来我行办理业务的客户都能得到满意的服务。

所谓制度，就是大堂经理工作一日制度化。

1、开门营业前检查大堂内的卫生是否干净，各类凭证、宣传折页是否摆放齐全，自助设备运转是否正常。

2、开门营业后引导客户办理业务，以vip客户为重点服务对象，维护好老yip客户，不断发现和发展新vip客户，扩大优质资源。

3、推介、营销各种理财产品。注意学习各种理财产品，掌握其新产品的特点及功能，以便及时准确地向客户推介。

4、注意分流各窗口间的客户，引导客户合理使用自助设备办理相关业务。对于持卡取款额度在规定范围内的客户，引领到atm机办理，对不会使用自助设备办理相关业务的，现场培训包教包会。

5、细心观察大厅中的情况，注意及时准确地解决客户提出来的问题，特别是防止与柜员发生摩擦。每天来大厅办业务的客户带着各种心情的都有，稍有不顺就会出现不快，每到这时我都及时出现在场，积极协助柜台内处理好业务，防止不愉快的事情发生。

6、随时记录客户信息，建立优质客户档案，下班后输入资料库、电子档案。

7、下班前进行安全检查，查看自动取款机的资金存量，整理好有关物品，关好门窗。

8、进行当天小结（主要总结当天的收获和存在的问题，以便改进提高），静下心来再想想明天必需办的事（如大p提现预约、换零钱、提醒客户办理某种业务等）。完整的一天，忙碌的一天，虽然付出了辛劳，但收获的确是客户的满意和信任，每当此时，心中就有一种成绩感。感到再累也值得。

系推介。比如新基金发行，每次电话或短信通知后，都有几十个客户来认购。现在与客户形成了良性的互动，鱼水关系，他们有什么问题，随时来电向我咨询，需要登门解决的，利用业余时间专门走访，我的手机全天开机，节假日星期天也是如此，以备客户联系用，这样与客户就建立起一种互惠互利的良性关系，相互取得了信任，成为工作上的朋友。平时经常致电问侯，重要节日进行走访，增深感情，稳定了基本的客户群体，并通过他们又介绍了更多的新客户，使得业务开展起来越来越顺利，业绩提高明显，其主要数据有：今年销售基金仅认购就达1150万元，yip客户50多个，转帐电话47部，p0s机3部，网银70个，寿险330万，财险78万，境外宝69.2万，借记卡340个，贷记卡\_个，三方存管130个。优质的客户，给予优质的服务，收获的是优质资源和极大的效益。

一是管理好大堂。结合网点转型的需要，我行对大堂经理工作重新调配了力量，又增加了两名副理。为使新上岗的大堂副理尽快进入角色、适应第一任职的需要、达到行里的工作要求，我积极做好传帮带，使副理很快就能担起大堂的分流引导营销等工作。二是管理好三员。对保安员、保洁员、保险员进行规范化的管理，利用班前班后对他们进行业务知识的培训，在做好各自本职工作的基础上，协助大堂经理做好分流引导等工作。为充分调动和发挥他们的积极性，对做的好的给于表扬和奖励，发现问题及时纠正。使每一个在大厅工作的人员都能尽其所能，为加速网点转型的步伐积极地工作着。三是管理好yip客户，这是大堂经理的主要工作。为建立和健全yip客户档案，我集中精力对350多个yip客户建立了电子档案和短信平台。并对每月前来办业务的100多个yip客户，做好接待、服务、产品的推介和营销工作。

口勤要说到，手勤要做到。立足于大堂这个平台，用爱心来对待每一位客户，用热情来处理每一项工作，快乐的服务，享受着收获。

**银行大堂经理工作总结篇二**

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20xx年是我迅速成长的一年，在这年关之际将20xx年的工作情景总结如下：

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：“xx客户请到x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，爱行敬业。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。

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积极的影响。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，11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20xx年我会以新的面貌迎接新的挑战！

**银行大堂经理工作总结篇三**

作为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。

我从事这个岗位的时间也不算短了，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)，绝大部分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什么问题，不要急于去辩解什么，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，也可能他是在其他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，这就需要一个良好的心态。

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。

你可以坚持记工作日记，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。客户无论怎样态度不好，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，但不要对这样的不愉快念念不忘。

从去年到今年，我在工商银行担任见习大堂经理也要一年了。在这一年当中我学到了很多金融方面的知识，也逐渐体会到了在一个营业网点，大堂经理的作用有多么重要。

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，依据客户的星级及资金闲置情况，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、高质和高效率的服务，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。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**银行大堂经理工作总结篇四**

各位领导：同志们！

亲切的问候。大堂经理是我们工商银行对公众服务的一张名片、大堂经理应有良好的个人形象，文明的言谈举止作支撑、大堂经理是我行营业网点的形象大使，在与客户交往中表现出的交际风度及言谈举止，代表着我们工行的形象，因为我是全行第一个接触客户的人，第一个知道客户需要什么服务的人，第一个帮助客户解决问题的人。所以当我行推出业务时、当客户有需求时，我就和柜面人员积极协商，为客户着想，来合理地引导客户办理业务。由于我行地处城区列车站，流动人口比较多，因此，这里的客户流动性大，现金流动快。所以来我们这里办理速汇通、缴纳电话费、以及其他业务的客户特别频繁。我们的柜员从早忙到晚，工作压力可想而知，既不安全又费心。从我第一天在大堂工作，从开始时的不适应到现在的能很好地融入到这个工作中，我的心态有了很大的转变。刚开始时，我觉得大堂经理工作很累、很烦索，责任相对比较重大，但是，慢慢的，我变得成熟起来，我开始明白这就是工作，每天坐在大堂经理的位置，为客户答疑解惑就是我的工作，大厅里的人和一切事物都是我的工作范围，当我明确了目的，有了工作目标和重点以后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。

料，各种汇款手续费，基金，网银等业务，我都有了一定的了解并从中总结出一些要点，向不熟悉银行业务的客户解说，例如，在银行办卡的好处：atm跨行取款收不收手续费、储蓄卡有没有年费、以及年费多少和小额管理费如何收等，当我这样向客户作出解释和说明的时候，他们都对我们的业务有了一个大体的了解，并且愿意在我行办理业务，每当这个时候我都觉得很有收获，并且十分高兴。

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。通过日常工作我也与同事们慢慢的相互熟悉、协调起来，当我在业务上遇到什么问题他们时，他们都会悉心帮我解答，使我大大提高了对银行业务的综合程度，通过这几个月的工作，我深深的融入了支行的企业文化中，融入了这个集体里。我发自内心的热爱我的工作岗位，因为这个岗位非常适合我，由于我的\'性格比较热情而温和，所以当顾客提出问题时，我能很耐心的听完顾客的疑问，这样我就能很快的知道客户需要的到底是什么？在这样的情况下，我能够快速、清晰的向客户传达他所想了解的信息，大部分的顾客都能与我良好的沟通，在解答问题的过程中，我的业务知识量也得到了提高，而且也起到了分担营业员压力的重要作用。

能量，散发出自己的光和热，作为一个金融服务人，我感到非常自豪，因为我有较高水平的领导和亲入一家很好的同事，同事之间的和谐气氛和工作热情都是我积极向上、追求进步的力量，当一切事物都能从不能亲力亲为到可以得心应手时，生命就会变得光辉灿烂起来。我会在这样的集体里不断的充实和完善自我，最终成为一个优秀合格的大堂经理。

xxxx

20xx年7月24日

**银行大堂经理工作总结篇五**

大堂经理是 赢在大堂 策略的关键实施人，其作用举足轻重。为准确把握当前商业银行金融服务工作所面临的新形势、新要求，切实增强大堂经理服务和管理工作，今天本站小编给大家找来了大堂经理

工作总结

，希望能够帮助到大家。

各位同事!大家好!

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。

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，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。

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，根据客户需求，引导客户到相关的业务区域办理业务，向客户推荐使用自助设备办理业务，并鼓励客户长期使用适当的服务渠道;指导客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道。

二、为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的业务问题，根据客户需求，主动宣传推介各种新产品和特色服务。

三、识别优质客户，根据分层次服务的原则，给予特别关注和优先服务，向客户经理推荐可能的优质客户。

四、遵守大堂服务标准，及时、耐心、有效地处理客户意见、批评和误会，保障网点内外现场服务的有效性、高质量和高效率，提高客户满意度。

五、利用大堂物理空间和空闲时间向客户推荐产品，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很多，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熟练但很多时候偏于表面，没有更深地挖掘客户的需求，推荐产品不够主动。

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，潜在客户推荐不多。

三、对客户提出的意见建议重视程度不够，很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，从而降低了客户满意度。

四、在客户交往与关系维护时手段简单，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，以饱满的工作热情和专业的工作态度迎接客户;注重团队合作精神，与柜员和值班经理配合做好柜面客户服务工作，与理财经理配合做好优质客户转介工作;加强自身业务知识学习和客户关系处理能力，更好为客户解决碰到的各种问题，把客户牢牢系在我行;加大产品推荐营销力度，完成各项营销任务。

作为一名大堂经理，要深入解了大堂经理的岗位职责，应将微笑挂在脸上，将热情融入行动中，以良好的仪容仪表、友好温馨的微笑问候每一位进入网点的客户。但在我的工作中在还存在很多不足：

首先，要不断地加强学习，具备良好的职业素质。在日常工作之余应抽出时间熟悉我行各项业务、产品、

规章制度

、操作流程。业务知识面要广，要做到能用简单易懂的语言为客户介绍我行产品和业务;二是要具备一定的社交技巧，善于察颜观色，在工作中要学会怎样去掌握客户的心理，揣摩客户的心思，取得客户认同。

其次，要讲究服务技巧，要更用心、贴心服务。大堂经理最重要的职责的是分流、识别、引导客户。作为我行的一名大堂经理，在工作中需培养自己的洞察能力，能够及时的发现顾客的需求与困难，随时提供帮助。顾客就是上帝，我们必须为每一个客户提供及时、完全、周 到、热情的服务，但不是对所有的客户都提供千篇一律的服务，首先得迅速判断顾客的需求，然后提供差异化的服务。这便是我工作的目标。

“才能是从对工作的热情中成长起来的”想要成为一名合格的大堂经理，有许多的东西要靠自己在工作中细心去发现，点滴去积累，从细微处着手，精心捕捉信息，挖掘优质客户，服务广大客户。“认真能做事，用心能成事”只要用心工作，一定可以取得广大客户对我们服务的认同与肯定。

**银行大堂经理工作总结篇六**

后面还有多篇大堂经理工作总结！

2024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11年是我迅速成长的一年，在这年关之际将11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。2024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，爱行敬业。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。

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，11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2024年我会以新的面貌迎接新的挑战！

**银行大堂经理工作总结篇七**

20xx年xx月xx日我参加了由铜陵银行业协会组织的大堂经理培训。虽然只有短短的一天的时间，但让我让我收获颇丰，不仅开阔了眼界，还学到了如何做好本职工作，提升服务水平的业务知识，以及如何更好的让客户满意。

这次给我们培训的老师是南京百特智融管理咨询有限公司的周老师。我们培训的内容主要网点转型后大堂经理的角色;大堂经理的卓越服务技巧;大堂经理的现场管理技能;大堂经理的主动营销技能等等。

大堂经理有九大职责，分别是客户的接待，客户的识别、分流，业务指导、咨询，金融产品营销，抱怨和投诉的处理，维护营业厅秩序，营业环境管理，服务督导，客户满意度管理。周老师还给我们举例来分析大堂经理的一些职责。

大堂经理就是银行的形象大使，客户进入网点第一个接触的就是我们。因此，要想给客户带来好的印象必须从我们的仪容仪表和仪态做起。一个仪容仪表较好的人，往往会给人愉快舒服、赏心悦目的感觉，也会使大堂经理的亲和力得到较好发挥，顾客也会放弃戒备心理，主动配合接受服务。大堂经理是为客户服务的最前台，客户对银行的第一印象一定意义上取决于大堂经理的仪容仪表，也是感受工行社服务好坏、做出服务选择的依据。仪容可以反映出一个人的精神状态，仪表则反映出一个人的礼仪素养。因此，在平时的工作中，大堂经理一定要重视自己的仪容仪表以及肢体语言。同时，大堂经理自己也要不断加强个人文化修养和综合素质的提高，培养出高雅的气质和美好的品德，使自己秀外慧中，表里如一。在这一过程中，周老师还给我们培训了一些专业的手势和走姿。

处理客户抱怨要遵循以下几个原则：先处理心情，再处理事情;立场要坚定，态度需委婉;感谢比道歉更加重要。

一个客户对我们行有所抱怨，说明对我们还有期望。对于客户的抱怨我们要如何处理呢?首先我们隔离愤怒的客户，让客户发泄出心中的不满，仔细聆听客户所表达内容，同时要认真的记录下客户的问题和意见，要让客户感觉你很重视他的问题。我们要真诚的感谢客户，而不是道歉，感谢远比道歉重要。然后我们复述记录下来的问题，这个时候相信客户的情绪应该好了很多，最后我么再给客户一个反馈。

对于客户的投诉，周老师跟我们分析了投诉的主要原因：实际情况与客户期望的差距;在服务过程中，感觉到受到歧视或服务人员态度恶劣;抱怨时没有人聆听他们的申诉。其实客户投诉的主要目的就是希望他们的问题得到重视，得到相关人员的热情接待，获得优质服务，最终使他们的问题得到解决。对于投诉，首先我们要掌控客户的情绪，面对发火的客户我们要安抚心情，耐心的聆听和记录，在记录的过程中可以复述问题，这样可以让客户慢下来。多问为什么，表示理解，当然理解不代表赞同，适当的时候要学会沉默。同时给予适度的赞美，让客户提出要求和想法，最后要学会感谢客户。在与客户交流的过程中，我们可以收集到很多客户的信息，了解原因等等。我们还可以运用移情法，多说正面积极的语言，多说“我们”少说“你”“我”。对于客户的投诉我们要给予承诺及时反馈信息，还有不可忽略的一点就是做后续回访。

分流引导客户是大堂经理的重要职责之一。随着经济的快速发展，金融业也逐渐成为老百姓日常生活的一部分，因此，我们每天接待的客户是数不胜数的。但是我们的柜面资源毕竟是有限的，所有业务都在柜面办理的话会占用过多柜面资源，延长客户等待的时间，从而降低客户对我们服务的满意度。因此，做好分流引导是十分重要的。要分流引导客户，首先是要多问，只有多问了你才会知道他是否属于应该被分流的客户。其次是要善于掌握客户需求，这样才能成功引导客户。三是要想客户之所想，急客户之所急，这样才能提高客户的满意度。

优质客户才是真正能给我们带来最大利益的客户群。因此，加强对优质客户的服务大堂经理的又一重要职责。我们只能看到客户的穿着，可以从以下几个方面识别，看客户的车辆及其随行;客户的言行举止和素质;大额的取现和预约，钱包里面本行的卡和他行卡;业务的熟练程度;还有客户的住址等等。

营销是一门很重要的课程，周老师给我们讲了九个方法，分别是：直接请求法，双选促成法，投石问路法，利益综述法，限时优惠法，限量专享法，案例成交法，假定成交发，六问成交法。对于我们这样的高柜人员，还有一句话营销，在客户办理业务结束的时候，不妨推销一下我们的理财等等。

培训过程中，老师在理论的基础上给我们讲了很多生动有趣的案例，使我们茅塞顿开。培训结束后，我的行囊装满了收获，我相信这些收获会在我以后的工作中慢慢展现他的作用的。今后，我仍要进一步的加强自己，多学习才会多进步，才会在自己的岗位上体现自己的价值。

**银行大堂经理工作总结篇八**

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

随着年龄的增长和各种工作经验的增多，我对我个人在工作中的要求也在不断的提高。我所在的岗位是农行的服务窗口，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。每一天每位同志的业务平均就要到达二三百笔。接待的顾客二百人左右，所以这样的工作环境就迫使我自我不断的提醒自我要在工作中认真认真再认真，严格按照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我，在我的努力下，年我个人没有发生一次职责事故。在我做好自我工作的`同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮忙其他的同志，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，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自我规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自我不会的学会。想在工作中帮忙其他人，就要使自我的业务素质提高。

我有渴望学习新知识的热情，在每一次行里发展新业务的时候。只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我明白，这也是单位领导对我个人的信任。我也会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，不给整个支行的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了分理处交给的每一项工作。也受到了同志们的好评。

我所在的长营储蓄所是分行级的青年礼貌号。就象所里贾琳同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听明白我们所情景的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们那里这样同志间关系如此融洽的。不论是工作上，还是生活上，同志间都象一家人一样，从没有一点矛盾，如果有意见也是工作上的不一样，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一向认为我这个人的先天性格决定了我十分适合在储蓄做，因为我的脾气十分好，并且随着工作月历的增加，做事也越来越学会的稳重。好脾气对所里而言首先就意味着好的服务态度，我坚持以青年礼貌号的标准来要求自我。所以我工作到此刻，从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不一样看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。

的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时真写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感激。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，我那里用另处一名同志的话来解释。“他们来北京都不容易，谁都有不会的时候，帮他们是应当的。”我认为用心来为广大顾客服务，才是的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快那个胖胖的小伙子态度真不错农行就是好这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。新的一年里我为自我制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自我，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自我鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同提高。取得更好的工作成绩。

**银行大堂经理工作总结篇九**

从我第一天到兴业银行永定门支行，到今日我已经工作一个多月了，从开头时的不适应到现在能很好地融入到这个集体中，我的心态有了很大的转变。刚开头时，我觉得日子过得很慢很累，时常觉得很疲乏，每天来上班有种受到煎熬的感觉，时常感到很辛苦，却毫无收获。

但是，慢慢的，我变得成熟起来，我开头明白这就是工作，每天坐在大堂经理的位置，为客户答疑解惑就是我的工作，大厅里的人和一切事物都是我的工作范围，当我明确了目的，有了工作目标和重点以后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。

当客户坐到我的面前我不再心虚或是紧急，我已经可以用特殊轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对，由于我已经不再是对工作和同事一无所知了，在我们开头对外正式营业的前夕，我花了大量的.时间在生疏业务上面，我学习了很多基础的业务，如何储蓄，开户对公或者对个人，怎样密码找回，挂失补办，如何销户，需要带哪些资料，各种汇款手续费，基金，网银等业务，我都有了确定的了解并从中总结出一些要点，向不生疏兴业银行业务的客户解说，例如，在兴业银行办卡的好处：atm跨行取款不收手续费、储蓄卡没有年费和小额管理费、新推出的兴业通达卡可以代订火车票、汇款廉价、若成为金卡vip还可以享受vip室，先到先办、手续费打折或全免的优待待遇。当我这样向客户作出解释和说明的时候，他们都对我们的业务有了一个大体的了解，并且情愿在我行办理业务，每当这个时候我都觉得很有收获，并且特别开心而兴奋。

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。通过日常工作中我也与同事慢慢的相互生疏起来，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生疏程度，而且通过这一个月的过渡，我深深的融入了支行的企业文化中，融入了这个集体里。

我发自内心的宠爱我的岗位，由于这个岗位特殊适合我，由于我的性格比较热忱而温顺，所以当顾客提出问题时，我能很急躁的听完顾客的疑问，这样我就能很快的知道客户需要的毕竟是什么？在这样的状况下，我能够快速、清晰的向客户传达他所想了解的信息，大部分的顾客都能与我良好的沟通，在解答问题的过程中，我的业务学问量也得到了提高而且也起到了分担营业员压力的重要作用。

**银行大堂经理工作总结篇十**

时光荏苒，岁月如梭，转眼之间又到了年中，虽然疫情封城了近\_\_个月的时间，但我们并没有被病毒吓倒，随着\_\_市疫情防控形式的好转，近半年的工作还是在正常的开展。

作为大堂经理，积极介绍推荐我行各类存款产品，协助客户办理业务，在做好安全防护的同时，兼顾做好各类产品的讲解和宣传，也是由于新冠疫情的影响，许多客户纷纷将重心投入存款类产品，我行存款指标稳增势明显。

在做好厅堂服务的同时，同步跟进中间业务，在工作之余，回访电联理财客户，做到每一笔到期的客户电联跟进。在做好理财到期客户的电话联系，维系老客户的同时，电联存款优质意向客户，成功推荐\_\_名客户通过手机银行认购理财产品，实现理财新潜力客户提升\_\_户。

积极营销我行信用卡及etc活动宣传，通过微信朋友圈宣传及厅堂接待，成功推荐\_\_户办理信用卡及etc服务。

邀约我行优质客户，推荐客户办理贵金属业务，对持有我行\_\_个产品的进行深挖提升，对持有3个产品以上客户做好维护稳定，提升交叉销售潜力客户6户。疫情期间，由于网点暂停营业，与客户在网上的沟通更加频繁了。通过微信和朋友圈的宣传，与客户的线上联系，推荐一部分理财到期的客户在手机银行上认购理财产品。封城期间，有一个社区的会计需要我们网点的对接，帮助一部分困难居民代发业务，通过线上沟通和对接，也帮她顺利解决了问题。一来二往，也慢慢熟悉起来，原来这位客户已经办理了我行的存款和理财业务，需要深挖潜力，增加客户的粘粘度。于是，我将信用卡首刷礼和最新的活动通过微信宣传转发给他，但是她从未办过信用卡，还是有点犹豫。最近，这位会计又想换点零钱，碰巧柜台和自助设备上都换完了。我就帮她留了个心，等她走后提前帮她换好，等下次来银行办业务的时候直接来兑。下次等她来办业务的时候，已经换好了零钱，帮她节省了时间，心情不错。在闲聊的过程中，了解到她现在正值新房装修，何不向她介绍信用卡开卡礼送电火锅的活动，新房里总少不了要添置家电，顺势向她介绍了信用卡周五商圈的活动，终于成功营销这位客户人生第一张信用卡，提升交叉销售潜力客户一户。通过这次的经验，也让我领悟到，给别人提供方便，就是给自己提供便利。

虽然疫情取得了阶段性的胜利，围绕武汉复工复产，作为金融服务适应客户的新需求发展，更好的完成全年目标任务，自身还有许多需要改进的地方。

1、要进一步加大营销客户、服务客户的工作力度，加强金融服务进社区的政策导向，结合马鹦路支行的特点，以社区结对为切入点，培育社区家文化，通过营销宣传与客户建立良好关系，加大营销力度，做好客户档案建设，做到分户到人，共同维护好周边社区客户。

2、积极改革营销模式，结合疫情对人们消费习惯的模式改变，积极推进线下营销模块，主攻电话及微信模式，邀约推荐客户前往网点及线下操作办理存款及理财业务。

3、加强推荐宣传我行信用卡业务，积极运用交叉营销策略，通过理财客户到账联系跟进。积极推广信用卡营销活动的宣传，比如私信客户我行信用卡最新活动，邀约潜在有需求的客户，在建立良好的客户关系的基础上，通过线上营销、微信营销的方式，推荐办理我行信用卡业务，并有针对性地宣传etc业务。

经过这次疫情，让我们更加团结，大家心往一处想，劲往一处使，感谢领导和同事的支持和帮助，在今后的工作中，我要积累经验和教训，努力克服自身缺点磨练自己，尽职尽责做好各项工作，为更好建设\_\_支行贡献自己的力量!

时光荏苒，在大堂经理岗位实习已有一年。这不平凡的一年，既是机遇，又是挑战。让我从一个懵懂的非银行相关专业的应届大学生，逐步成长为一名合格的银行大堂经理。因为我相信，世上无难事，只怕有心人。期间的困难是磨砺，风雨之后就是彩虹。要想成为一名优秀的大堂经理，优异的业务技能是首要的条件。这些都激励我努力学习专业知识，熟练掌握业务技能，以高度的责任心和使命感，投入到工作中去。

入行后，分行的各级领导都对我十分关心，安排了我到小微金融部和营业部实习，师傅与同事也积极帮助我学习提高，还纷纷把相关专业书籍借给我。通过上网查、看书、向同事请教，大家都不厌其烦的给我讲解，让我的业务水平获得了快速的提升，实现了从量变到质变的升华。因为我知道只有努力提高自己的业务水平，才能在工作中游刃有余，更好的为广大客户提供方便、快捷、高效的服务。回想同事们说，“你现在的水平，都可以带徒弟了”恍如昨日，而现在已然实现了。

大堂经理岗位是银行的名片，是客户所接触到的第一人，其综\_\_平的高低直接影响到客户对银行的信赖感和美誉度。日常的工作虽然繁忙，中间还可能遇到不甚讲理的客户，但我始终坚持做好“微笑服务”，为客户做耐心细致的讲解，去理解和包容客户，最终赢得了客户的尊重和支持。做到让客户满意，将会留住现有的客户，引来新的客户。

时间过的真快，转眼间过去了，在时间里我们网点取得了骄人的成绩，基金理财等各项指标都名列前茅。特别是作为大堂经理专项负责的信用卡工作名列全行第二。现将主要工作作以总结。

一、主要工作情况

今年我在\_\_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、柜员、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。我们\_\_支行地处居民生活社区，平时每天来办理业务的客户中老龄客户居多，特别是在社保工资集中发放日柜面压力非常大，一开门就拥进三十人左右。为了解决老龄客户偏多，存折业务较多这个问题，我积极安排大厅人员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x号柜台办理业务”,以免一些客户因为中途离开造成空号占据时间，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。

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉业务和产品，还要会维护我行的自助设备。每当自助设备出现卡钞缺纸等故障我都能轻松处理，从而保证机器正常使用分流工作正常进行。大堂经理更要加强自身职业道德修养，爱行敬业。在工作中，遵守社会公德和职业道德。不透漏客户任何信息。平时工作中，大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注，在服务礼仪上要做到热情、大方，主动、规范。

大堂经理还应具备良好的协调能力，怎样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，要把他们看成我们工行的一员，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。

二、工作中存在的问题

，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。在今年的神秘人检查中，我行得分尚可，主要丢分在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，注意细节。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。

在新的征程里，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。

**银行大堂经理工作总结篇十一**

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年中的工作情况。

随着年龄的增长和各种工作经验的增多，我对我个人在工作中的要求也在不断的提高。我所在的岗位是农行的服务窗口，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二三百笔。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醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照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经验来帮助其他的同志，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，我会十分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：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

我有渴望学习新知识的热情，在每一次行里发展新业务的时候。只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我知道，这也是单位领导对我个人的信任。我也会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，不给整个支行的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了分理处交给的每一项工作。也受到了同志们的好评。

我所在的长营储蓄所是分行级的青年文明号。就象所里贾琳同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听知道我们所情况的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们这里这样同志间关系如此融洽的。不论是工作上，还是生活上，同志间都象一家人一样，从没有一点矛盾，如果有意见也是工作上的不同，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一直认为我这个人的先天性格决定了我非常适合在储蓄做，因为我的脾气非常好，而且随着工作月历的增加，做事也越来越学会的稳重。好脾气对所里而言首先就意味着好的服务态度，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。因此我工作到现在，从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。

位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围还有好几所大学与科研所。文化层次各不相同，他们每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

所里经常会有外地来京的务工人员来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时真写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，我这里用另处一名同志的话来解释。“他们来北京都不容易，谁都有不会的时候，帮他们是应该的。”我认为用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个胖胖的小伙子态度真不错……农行就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn