# 大堂经理工作总结(优秀14篇)

来源：网络 作者：雨雪飘飘 更新时间：2024-06-06

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。大堂经理工...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**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。

**大堂经理工作总结篇二**

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，据我的阅历，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），绝大部分的客户事实上并不想来找气受，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。

假如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，由于这不是法庭，就算你驳倒了客户或许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户赔礼，由于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，要弄清晰客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题，假如这个问题的确与制度冲突，要耐烦的倾听客户为什么如此的犯难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，由于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，不要对某个客户始终耿耿于怀，过去的就当作一次阅历，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。下一次的客户投诉或许是重复的，那么你可以轻松的把以前总结的拿来就用，假如又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次阅历的积累，你会发觉你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最终的安静应对。

客户焦急的时候，你做事不要乱，但肯定要和客户一样急，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，客户在埋怨的时候，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。

客户无论怎样看法不好，我们的看法肯定要好，这是重中之重，这也是摘除自己责任的最基本的原则，由于有时客户并时常冲你来得，但你要看法恶劣的与客户辩驳，他的矛头很可能指向了你，所以，爱护好自己非常重要。

无论上班时遇到什么样的客户，下了班，就全都忘了吧，或者当作笑谈和伴侣调侃一下，记住的是阅历，但不要对这样的不快乐念念\_\_\_。

20xx年已经过去，在这一年里，xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新……，所有的这些给酒店带来了生机和希望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。

所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用（原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0。18元/张，钥匙袋0。10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用）；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了9。46%，但收入却减少了240223。07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

1、在服务上缺乏灵活性和主动性；

2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；

3、个别新员工对本职工作操作不熟练；

4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有2812。9元。

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，20xx年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出20xx年工作计划：

1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；

3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；

4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

**大堂经理工作总结篇三**

大堂经理工作在酒店对客服务的第一线，在平日的工作中不仅要提供优质服务，处理客人投诉，更要做好管理监督工作，在过去的20xx年中，秉持这一目的，我们通过不懈地努力获得了取得了一些成就，工作中有着闪光的地方。

工作中大堂经理为解决客人的服务要求,往往需要加班.每当遇到这种情况,每一位大堂经理都毫无怨言,以解决客人的需要为第一要务,主动加班以便将客人的事情处理的更完美。同时今年大堂经理因为一位员工怀孕加上人员的一些变动，一段时间人员较为紧缺，需要大堂经理增加夜班次数乃至加班。面临此种情形，每一位大堂经理都以奉献为主导精神，对加班任劳任怨，顺利度过了那一艰难时期。

对工作的各个方面进行标准化能够有效地为客人提供统一的优质服务。今年大堂经理着重进行了这一方面的工作。大堂经理的sop和checklist进行了修订。日常工作中，大堂经理的工作严格按照标准实行。例如对电子邮箱的使用进行规范后，电子邮件这一对客沟通渠道得到了充分利用。不仅客人的投诉邮件做到了件件有回复。通过电子邮件这一渠道，大堂经理更与许多客人建立了良好关系，许多外国客人都通过电子邮件来让大堂经理帮忙预订客房和餐饮。

宾客服务经理是一座桥梁，不仅沟通酒店与客人，同时也沟通着酒店各部门。在平时的工作中，所有大堂经理深刻理解团队合作的重要性，与各部门保持良好工作关系，以便更好地为客人服务。

大堂经理充分了解培训的重要性，认识到良好的培训工作对服务的提升作用。在日常工作中，大堂经理坚持每周利用交班的时间进行日常培训，每月按培训计划培训，对本部门和酒店安排的各项培训活动，所有大堂经理都积极参加，认真学习。其中每月大堂经理会进行一次交流会，对上月的投诉案例进行分析，互相交流对投诉的处理经验，这一培训方法通过经验累积使大家的对客工作技能愈加娴熟，能力得到了提高。

20xx年是维景品牌发展壮大的一年，在这一年中，南京维景酒店迎来了五星级复核和优质服务年两项重大任务。在全体员工的努力下，酒店圆满完成了这两项任务。作为酒店的一员，所有大堂经理遵照领导部署，在思想上高度重视，工作中认真负责，为两项任务的圆满完成做出了贡献。

大堂经理工作在酒店对客服务的第一线，对客服务工作是重中之重。今年有多次重要会议在酒店举行，如“德中同行”等。在会议期间，大堂经理与其他部门紧密合作，以客人的需求为主导，出色完成了接待工作。对客人的投诉，大堂经理认真处理，做到了件件有回复，在保证酒店利益的情况下，力争让每一位客人满意。在处理客人投诉之外，大堂经理也注重向客人提供更多更好的服务。有位大堂经理是外地人，但她利用业余时间熟悉了南京的方方面面，当客人询问她南京的特色景点和餐饮时，她的热心详尽的推荐使客人十分满意。

vip客人的接待是大堂经理工作中的一个重要组成部分。今年大堂经理修订了vip客人的接待程序和vip房进店前检查程序，完善和提升了vip客人的接待服务。成功接待了多位重要vip客人如德国大使等。

更多更好的服务意味着顾客满意度的`提升。大堂经理十分注重拓展服务内容，增加新的服务项目。例如南京天气变化多端，在出现灾害性天气如大雾大雨时，大堂经理会及时获得航班车次信息，以备客人查询，同时根据客人的旅行要求，大堂经理更会为客人的行程提出咨询意见。

在平日的工作中，员工与员工之间交流良好，互相关心生活中的困难。大堂经理需要轮班，有的员工因家庭原因上班时间不自由，在保证工作的前提下，大家宁愿自己多受累，也要解决他人的困难。现在班组内工作气氛良好，大家一心只为工作。

所有大堂经理都注意提高自身素质和业务知识。酒店安排的英语培训，大堂经理都积极参加，所有人都通过了酒店英语的a级评定。多位大堂经理更参加了国家学历等级考试和其他培训项目。也对对员工素质的提升有着带动作用。

在取得了一定成绩的同时，工作中我们也存在着一些不足：

第一，有多位大堂经理是今年获得提升的，他们的经验和对客服务技能仍需进一步磨砺以获得提高。

第二，服务细节需精益求精，大堂经理服务工作中的各项程序还存在改进提高的余地。

第三，大堂经理的英语能力仍需提高，尤其是书面英语方面。

明年为更好地提升大堂经理的服务和业务能力，我们特制订了以下的工作计划。

第一，继续标准化工作，更新服务程序，拓宽服务内容。

第二，通过培训提高业务水平。如有可能，将向领导申请为所有大堂经理安排全酒店各部门的交叉培训，以增加大堂经理的业务知识和技能。

第三，参加酒店的英语培训，提高语言能力。20xx年，我们取得了一定的成绩，但我们不能满足，要认清自身不足，通过努力，让明年的工作更上一层楼。

**大堂经理工作总结篇四**

在忙碌而又充实的工作中，我们结束了20xx年度的工作。伴随着新年钟声的敲响，20xx年度已经悄然来临。应对即将开始的新一年度工作，我深入总结自身工作状况，改善自身工作不足，为更好地完成20xx年度工作打下扎实基础。回顾过去一年度的工作，我在上级领导的正确指导下，在各部门同事的帮忙与支持下，较好地完成了20xx年度的工作任务，并取得了良好的工作成效，为确保20xx年度的各项工作的顺利进行，我特应上级领导要求，对自身在20xx年度的主要工作情景作出如下总结：

自我于20xx年10月份从网店运营主管被安排转岗从事大堂经理职位至今，已有一年的时间，在此期间我除从事大堂经理职位之外，还分管网点的安保工作以及礼貌单位的创立等工作。经过我从事银行事业多年来的工作经验，我意识到随着银行行业的市场化，银行服务越加受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的首要印象。所以，为树立我行的良好形象，我对于自身的要求也分外严苛，作为一名大堂经理，我肩负着连接客户、高柜柜员、客户经理、理财经理的纽带作用。在这一年来，我坚持做好各项相关工作，坚定履行工作职责，充分发挥职责作用。尽可能的做到在客户迷茫时，正确的为其指明方向：当客户不解时，对其进行耐心的解释；当发生突发状况时，及时而又冷静了处理和解决问题。做到随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务态度去赢得每一位客户的信任，以诚信的服务理念去提高客户对我行的忠诚度。用微笑、热情、专业的服务水平，实际提升我行的客户流量，树立我行的良好形象。

在20xx年度，我不仅仅坚定履行的大堂经理的各项工作职责，还做好了自身所分管网点的安保以及礼貌单位的创立等工作资料。坚定维护坚持营业厅内良好的工作秩序，成功地寻找到目标客户，进一步营销理财产品，实现服务与营销一体化。此外，为做好我网点的礼貌建设，我严格要求我行人员做好服务工作，做到用热情、大方，主动、规范的服务礼仪去接待客户，并在建设我行良好环境的基础上，强化员工行为规范，要求员工树立主动意识，负责态度，和良好的工作心态。为了做好服务工作，起好带头作用，更高的提升自身的服务水平，和业务本事，我积极参加银行所组织的各类培训活动，并自觉利用业余时间进行相关专业学习，强化自身理论水平与专业技能，加强自身的综合素质本事。

在20xx年度，我行紧密围绕分行计价指引导向，主要推行了贵金属营销（黄金、白银）等活动工作。一年来，我行施行了多种形式的项目活动，并均取得了良好的效果。其中，在xx月份的春天行动里网点较好的完成了黄金销量，在八月份的一个与...合作的“花好月圆。金喜连连”的巡展活动中我支行在巡展当天就突破了50余万的销售业绩。此外，在20xx年，我行推出的电子银行产品受到了广大客户欢迎，尤其是手机银行这一产品，深受客户喜爱。在20xx年六月份，经过我行开展的电子银行产品进广场社区活动，使我行当月的新开手机银行用户新增269户，其中有效218户，有效率到达了81%。在整个一年度的销售中，我行的手机银行新开有效1639户，网上银行新开2334户，有效1360户，共计新开户2448户。并且，在今年九月，我行还新制定出一个阶段性考核办法，激进了员工的营销进取性，使得我行的网银和手机银行的有效率从年初的不到20%分别到达了58%和66%，这是我行在上一年度工作中的重大创举。

在今年，由于我行网点现有无贷的贵宾客户共计1200余户，使得理财经理的工作压力过大，工作任务超重。所以，我承担分管了部分贵宾客户，尽力做好各个客户的维护工作。截止至今年年末，我分管的贵宾客户共有314户，签约77户。此外，在一年工作中的个人存款方面，由于我行周围新驻进一家商业银行，部分存款客户被拉走，导致了我行的个人存款工作备受阻碍，虽然工作任务艰巨，工作形式大不如前，同业竞争激烈较大，可是我依然坚持不懈，力争进取，紧密团结我行的员工队伍，不断奋进，努力的完成各项工作任务。经过我们一年的不懈奋斗，我们争取到了个人存款日均新增3462万，年末存款新增2608万，其中管户贵宾客户的存款新增1810万的良好绩效。

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情景新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。应对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。

二是自身在6s管理方面未能实现常态化，不分时段存在有松懈现象，耽误了我行的经营管理实效。此外，在管点礼貌服务方面，我还有待提高，没能做到温馨服务，微笑服务，对员工要求没有实质落实到工作之中，礼貌服务力度还需进一步强化。

在新的一年里，我将会不断地提高工作质量和服务艺术，切实提升自身的管理水平，更好地为客户供给更为优质的服务，为树立我行的良好形象而付出应有贡献。

**大堂经理工作总结篇五**

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，我必须要记下来，才不至于在今后的工作忘记自己是如何成长起来的！

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薄上对我写下的好评！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！

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。

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。

**大堂经理工作总结篇六**

在忙碌而又充实的工作中，我们结束了20\_\_年度的工作。伴随着新年钟声的敲响，20\_\_已经悄然来临。面对即将开始的新一年度工作，我深入总结自身工作状况，改善自身工作不足，为更好地完成20\_\_年度工作打下扎实基础。回顾过去一年度的工作，我在上级领导的正确指导下，在各部门同事的帮助与支持下，较好地完成了20\_\_年度的工作任务，并取得了良好的工作成效，为确保20\_\_年度的各项工作的顺利进行，我特应上级领导要求，对自身在20\_\_年度的主要工作情况作出如下总结：

一、年度主要工作情况

自我于20\_\_年\_\_月份从网店运营主管被安排转岗从事大堂经理职位至今，已有一年的时间，在此期间我除从事大堂经理职位之外，还分管网点的安保工作以及文明单位的创建等工作。通过我从事银行事业多年来的工作经验，我意识到随着银行行业的市场化，银行服务越加受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的首要印象。因此，为树立我行的良好形象，我对于自身的要求也分外严苛，作为一名大堂经理，我肩负着连接客户、高柜柜员、客户经理、理财经理的纽带作用。在这一年来，我坚持做好各项相关工作，坚定履行工作职责，充分发挥职责作用。尽可能的做到在客户迷茫时，正确的为其指明方向：当客户不解时，对其进行耐心的解释;当发生突发状况时，及时而又冷静了处理和解决问题。做到随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务态度去赢得每一位客户的信任，以诚信的服务理念去提高客户对我行的忠诚度。用微笑、热情、专业的服务水平，实际提升我行的客户流量，树立我行的良好形象。

在20\_\_年度，我不仅仅坚定履行的大堂经理的各项工作职责，还做好了自身所分管网点的安保以及文明单位的创建等工作内容。坚定维护保持营业厅内良好的工作秩序，成功地寻找到目标客户，进一步营销理财产品，实现服务与营销一体化。此外，为做好我网点的文明建设，我严格要求我行人员做好服务工作，做到用热情、大方，主动、规范的服务礼仪去接待客户，并在建设我行良好环境的基础上，强化员工行为规范，要求员工树立主动意识，负责态度，和良好的工作心态。为了做好服务工作，起好带头作用，更高的提升自身的服务水平，和业务能力，我积极参加银行所组织的各类培训活动，并自觉利用业余时间进行相关专业学习，强化自身理论水平与专业技能，加强自身的综合素质能力。

二、各项工作主要业绩

在20\_\_年度，我行紧密围绕分行计价指引导向，主要推行了贵金属营销(黄金、白银)等活动工作。一年来，我行施行了多种形式的项目活动，并均取得了良好的效果。其中，在x月份的春天行动里网点较好的完成了黄金销量，在八月份的一个与皇城工坊合作的“花好月圆。金喜连连”的巡展活动中我支行在巡展当天就突破了x余万的销售业绩。此外，在20\_\_年，我行推出的电子银行产品受到了广大客户欢迎，尤其是手机银行这一产品，深受客户喜爱。在20\_\_年x月份，通过我行开展的电子银行产品进广场社区活动，使我行当月的新开手机银行用户新增\_\_户，其中有效x户x，有效率达到了x%。在整个一年度的销售中，我行的手机银行新开有效\_\_户，网上银行新开\_\_户，有效\_\_户，共计新开户\_\_户。并且，在今年九月，我行还新制定出一个阶段性考核办法，激进了员工的营销积极性，使得我行的网银和手机银行的有效率从年初的不到x%分别达到了\_\_%和\_\_%，这是我行在上一年度工作中的重大创举。

在今年，由于我行网点现有无贷的贵宾客户共计\_\_余户，使得理财经理的工作压力过大，工作任务超重。因此，我承担分管了部分贵宾客户，尽力做好各个客户的维护工作。截止至今年年末，我分管的贵宾客户共有\_\_户，签约\_\_户。此外，在一年工作中的个人存款方面，由于我行周围新驻进一家商业银行，部分存款客户被拉走，导致了我行的个人存款工作备受阻碍，虽然工作任务艰巨，工作形式大不如前，同业竞争激烈较大，但是我依然坚持不懈，力争进取，紧密团结我行的员工队伍，不断奋进，努力的完成各项工作任务。通过我们一年的不懈奋斗，我们争取到了个人存款日均新增\_\_万，年末存款新增\_\_万，其中管户贵宾客户的存款新增\_\_万的良好绩效。

三、工作中存在的问题

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。

二是自身在管理方面未能实现常态化，不分时段存在有松懈现象，耽误了我行的经营管理实效。此外，在管点文明服务方面，我还有待提高，没能做到温馨服务，微笑服务，对员工要求没有实质落实到工作之中，文明服务力度还需进一步强化。

在新的一年里，我将会不断地提高工作质量和服务艺术，切实提升自身的管理水平，更好地为客户提供更为优质的服务，为树立我行的良好形象而付出应有贡献。

**大堂经理工作总结篇七**

20xx年即将过去，全年的工作任务也临近结束，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。

我深刻的体会和感触到大堂经理的使命和意义。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。大堂经理是我们农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。如今客户的咨询我基本上都能解答，也能适当的安抚客户。

我深知大堂经理的一言一行都会在第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当的高。要对银行的业务知识有比较熟悉和专业的了解，然后在服务礼仪上要做到热情大方、主动规范，而且还要处事机智，能够随机应变。这对于一个大堂经理来讲，具有很大的压力和挑战性。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。

银行大堂经理简历

大堂经理年度总结

大堂经理实习报告

大堂经理年终个人工作总结

银行大堂经理述职报告

大堂经理辞职报告

酒店大堂经理述职报告

大堂经理招聘启事

关于大堂经理述职报告

**大堂经理工作总结篇八**

各位领导：

我是----，我参加工作来到咱们中国民生银行\*\*水头支行担任大堂经理已经一个多月了。作为一名大堂经理我深刻地体会和感受到大堂经理的使命和意义。客户来到我们营业大厅，我便会送上微笑及亲切的问候，因为首先映入客户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。在与我们客户交往中，我很注重自身的.交际风度及言谈举止，因为大堂经理是我们民生银行对公众服务的一张名片，也是我行的形象大使，代表着我们民生银行的形象。因为我们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，我就会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。

我深知要想成为一名合格,优秀的大堂经理，自己还有很多不足，如：对于我行推出的一些新业务，自身了解得不够透彻，对于一些客户不够积极主动等。在接下去的工作中，我会努力弥补自身的不足，以饱满的精神状态来迎接以后的工作，我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流工作经验，共同进步，努力按时完成领导安排的任务，争取更好的工作成绩。

**大堂经理工作总结篇九**

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，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。

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。

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。

20xx年7月14日，受xx董事长及达声总部领导的委派，本人负责xx大酒店筹建工作，由于前期遗留问题较多，各项工作处于停顿状态。为使工作顺利进入状态，本人主要开展以下几方面工作：

由于前期人员变动及部分合作商沟通不畅，各项主体陷入瘫痪状态，工地停工，员工情绪动荡。在此情形下，本人意识到只有立即解决前期遗留问题，加快主体建设，才能推动筹建工作的进展，稳定民心。在王宾董事长及总公司领导的支持下，本人组织人员进行图纸会审，重新确定思路，解除不合作装饰公司合约，吸引有实力、有资质、有经验承建商共同合作，现已完成以下几项主体工程：

1、弱电工程：电话线、视频线、网络线铺设；消控室和总机房静电地板项目。有线电线设施完成9xxxx。目前唯有卫星接收系统项目处于洽谈中。

2、设备工程：完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热水器的安装。目前未完成项目有电源、煤气设备。

3、装修工程：完成别墅外墙油漆及9xxxx别墅装修；主楼装修完成9xxxx（包括水、电、地、墙、天花）；酒店外墙大理石完成8xxxx。

20xx年8月，酒店确立全体人员编制为30xxxx。结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。目前亚洲海湾大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，海湾大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。对于职位缺口较大的部门，采取了多种的招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式，目前酒店到职人员共22xxxx，主要为：行政办xxxx，财务部2xxxx，前厅部3xxxx，管家部3xxxx，餐饮部3xxxx，营销推广部xxxx，人力资源部xxxx，厨房3xxxx，采购部xxxx，工程部1xxxx，保安部2xxxx。以上数据未包含05年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名实习生。

目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“天津商学院”、“厦门南洋学院”和“海峡工贸学校”等三所。实习期从20xx年1月3日至20xx年6月30日止。本批实习生都是经过人力资源部挑选和相关部门面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要求。在所有实习生入店实习后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位实习生签定“实习协议”，用以保证我们酒店实习生的稳定性。现在南洋学院和海峡工贸的学生已经来我酒店开始实习了。酒店现有的员工人数已经达到编制（30xxxx）的8xxxx左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的9xxxx以上。接下来，由于已经临近年关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高星级酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，海湾大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

经过近半年的努力，亚洲海湾大酒店已制定一套比较完整的管理制度、岗位责任制以及操作流程。全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

随着旅游经济的复苏，厦门星级酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，厦门酒店行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，客源定位为跨国企业、外资企业、大型企业、政要客人、本地公司及海外公司等层次与消费能力高的群体。为做到“知已知彼，百战不殆”酒店组织营销人员开展对周边区域的市场调查、上门拜访与洽谈沟通，对环岛内高级写字楼及各家国际旅行社与网络订房中心商谈合作。目前已签协议单位有41xxxx，旅行社5xxxx。

通过开展对各大型企业、跨国集团、外资企业、上市公司的重点销售回访，得到反馈信息有：亚洲海湾大酒店定位五星级酒店较合理，房价也可以接受，地理环境得天独厚，适合接待高级客人。别墅型酒店在厦门少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对亚洲海湾大酒店也非常感兴趣，已有多家旅行社来参观酒店并表示满意，以后将把日本、韩国、欧美等国团队安排亚洲海湾酒店。这说明各企业、旅行社对酒店的期望值较高，将酒店定位为高档、集商务、休闲一体商务旅游度假酒店的思路是正确的。

**大堂经理工作总结篇十**

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x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x作的亲身体验,自身对服务有有了一定的认识，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，这样了解后才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x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x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x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x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。

**大堂经理工作总结篇十一**

在过去的一年中，由于工作须要担当大堂经理的岗位。无论在哪一个岗位工作，只有把个人志向与我行金融事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作主动性、主动性和创建性，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，主动向上。

在担当大堂经理期间，我勤奋努力，注意创新，在平凡的日常的工作中发觉营销商机，帮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，主动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”，为客户供应全方位、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，敏捷驾驭营销方式，为客户供应肯定的便利，敏捷、适度地为客户供应特性化、快捷的服务。完备源于仔细。没有挑剔的客户，只有不完备的服务。在日常工作中，我主动刻苦钻研新学问，新业务，理论结合实践，娴熟驾驭各项服务技能。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举荐，新增及维护工作，主动营销我行理财产品，在合规合法的前提下主动对客户开展我行产品的营销工作。

银行工作须要的是集体的.团结协作，一个人的力气总是有限的。我更注意团队的力气，不断汲取新的学问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，只有不断地增加自身的综合素养，不断地扩大自己的学问面才能将工作干得更好。于是在惊慌工作之余，我还主动参与各种学习考试。为在今后的工作中能取得更大的成果打下坚实的基础。

由于银行业的特别性和肯定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必需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，我将会更有信念、更加努力、主动进取、精益求精地完成好今后的工作，以争为我行各项工作的发展做出自己更大的贡献。

**大堂经理工作总结篇十二**

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！

**大堂经理工作总结篇十三**

尊敬的各位领导，同事大家好：

我是南平支行的大堂经理何慧平，回顾这20xx年来半年工作，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20xx年的工作情况，汇报如下：

在南平支行已有大半年的时间，在这期间我一直担任大堂经理这个职位，宣传新业务、营销中间业务、做好存款揽收的工作就是我的责任。20xx年10月我从甘家厂分理处来到南平支行，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，在大堂经理的工作过程中，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，所以我们对自己的要求也格外严格；大堂经理是连接客户、柜员、客户经理和网点主任的纽带。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。

我们南平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不少中老龄客户，有时也有存零钞业务，从而加大了柜面的的压力。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。在去年春节期间，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作用。

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50万元的基金营销成绩。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。

在今年二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7月份中得到了神秘人肯定，曾经一次有全支行第二名的好成绩。

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。

1、继续加强学习，提升服务素质。既要学习经济、金融知识，又要学习银行各项业务；既要精于传统业务，又要学习新兴业务。只有不断加强学习，才能紧跟业务发展步伐，才能为客户提供更多更好全方位、个性化的金融服务。

2、继续当好“六大员”。即业务引导员、营销宣传员、环境清洁员、服务监督员、矛盾调解员、安全检查员，确保客户在本网点顺心、舒心、开心享受各项金融服务。

3、继续做到“四勤”。即引导客户办理业务时腿勤，年老体弱出手相助手勤，分析客户需求脑勤，答疑营销口勤。

4、工作中力求“三好”，即眼好、耳好、口才好。眼好就是要在平时工作中善于观察事物，相机行事，如看到有人在利率牌前议论，可上前营销我行免税教育储蓄。耳好，就是要在工作中随时注意倾听客户在办理业务中的所谈所议，听到不和谐的声音，要及时上前沟通，化解矛盾，解决问题。口才好，则能更好营销我行各项金融产品。

我发自内心的热爱我的岗位，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。

**大堂经理工作总结篇十四**

2024年度工作总结

从2024年7月参加工作至今，在各级领导的关心和指导下，在分理处同事的支持和帮助下，我收获了很多，围绕大堂经理的工作职责现将主要工作总结如下：

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；克服片区客户平均文化较低、对新事物接受能力较弱、风险防范意识淡薄等困难对手机银行、短信银行、网上银行采取个性化营销策略，除了在网点客户中间进行一般宣传营销，还抽出业余时间走街串巷上门为客户提够网银客户端安装、支付宝签约、手机银行客户端的下载安装等服务，发动周围熟悉的客户、村社干部等群众力量在客户中间扩大各种电子银行的影响力，采取“让一部分人先用起来，先用带后用，共享e时代”的宣传营销策略，取得了较好的营销效果。加强自助设备的宣传、指导，主动根据客户咨询的问题结合自助设备的功能将客户分流到自助设备上办理取现、存现、转账、查询等业务，用“你用着，我指导，有我在，您放心”的营销宣传模式，让客户主动用起来，改变了客户认为自助设备感觉麻烦、不安全等抵触心理，取得了极佳的工作成效，观察发现柜面的压力减轻，自助设备的使用率明显提高。

二、为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的各种业务问题，根据客户需求，主动宣传推介各种特色服务。服务片区的彝、傈僳、苗、仡佬少数民族客户较多，完全熟悉各种业务办理流程、风险防范的客户寥寥无几，办理常规业务常存在很大的困难，工作压力相对较大，很多业务知识必须从零开始普及宣导，采取“边解答，边普及，亦咨询，亦宣导”的工作方式，一方面主动耐心解答客户的咨询，另一方面根据客户的业务问题结合一些实际案例给客户解答分析，解答了客户的咨询同时也宣导了金融知识。特别是注意收集反假-币、反洗钱、反电信诈骗等案例，适时给客户讲解，提高客户的防范意识，提倡客户使用四川农信安全、便利、实惠的atm、crs、e讯通等自助机具。还要针对农民客户的特点，将复杂的问题简单化，简单的问题重复化，多次分解的给客户解答宣导金融服务知识，让客户搞得懂，用的来，更好的享受我们的特色金融服务，贯彻全心全意为客户服务的宗旨。

到逢场日，平均有30人客户在等待办理取款业务，日均有150人前来网点办理业务，客户多为老年人，给网点带来了很大的工作压力，加上这类客户很容易混淆存取金额、存取时间，经常对工作人员产生误解，责备、抱怨、投诉工作人员的事时有发生，工作中只能调整好服务心态，能让则让，宽容待人待事，宁可委屈自己也不可与客户争长争短，尽自己的最大努力去沟通调解，缓解客户情绪，耐心有效的给客户解释，知道客户弄明白，搞清楚，满意而归，不把矛盾推给柜员或客户，遇到确实解决不了的问题和投诉才反应到主办会计和网点主任处需求帮助，此时心里会非常难过，提醒自己要努力汲取经验和教训，避免以后再发生。在主任的支持鼓励下，用积极的心态的完成好大堂经理的工作职责。

四、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，向客户推荐四川农信金信富.丰登和攀枝花农商银行金信富.丰登人民币理财产品。工作过程中，时刻关注老、弱、病、残、孕等特殊客户群体，及时给他们开通绿色通道，优先办理业务，体现网点的人性化服务，感受到网点的热情关怀。在工作之余加强各种理财知识的学习，收集整理其他行的人民币理财产品的资讯，分析总结其优点和缺点，关注国内国际的财经资讯，给客户系统的介绍各种理财知识，突出本行两款理财产品的优点，无差别的给各层客户进行撒网式宣传营销，扩大了理财产品的影响力，在客户中间产生了剧烈反响，工作中注意提醒客户开通短信银行，以便随时接收最新的理财咨询，以免错过最佳募集期，抓住细节，落实到实处，注意登记各期理财产品的到期时间，方便客户了解自己的产品动向和安排下次投资理财计划。

五、工作之余利用自己的专业知识，在网点主任的支持和指导下，结合网点的宣传实际，量身定做打造了数部宣传视频。内容涉及利率、资费、理财产品、反洗钱、反假-币、反电信诈骗等金融知识和咨询，图文并茂，有的放矢，深受客户喜爱，得到了各级领导的肯定和支持。积极投身参与全行员工的精神文化交流活动，多次向内刊《金沙》投稿，展现了自己的创作能力，提升了自己的创作水平，受益匪浅。始终配合分理处搞好网点形象的建设，营业秩序有条不紊，营业环境整洁优美，在数次的优质服务办的检查评审中，网点的平均得分超过9.5分，工作成效明显。

在工作中我还有很多不足的地方需要改进。

一、在大堂经理的岗位上工作时间还不长，在接待客户时只是表面很熟练，没有更深地挖掘客户的需求，推荐各种产品还不够主动。

二、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，没有分析原因，无法从源头上杜绝问题的发生，从而降低了客户满意度。

三、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。

四、和其他工作人员的配合度不够，只是简单的客户分流，没有结合实际的业务种类，业务的简单复杂程度，使客户等待时间过长。

服务的最高境界就是得到客户的信任和认可，让更多的客户变成熟悉的朋友，进而成为网点的忠实客户。做大堂经理不难，但要做个称职的优秀的大堂经理还有很多知识需要去学习，注意总结提高，很多解决问题的方式方法需要去摸索，还需要提高解决问题的快速反应能力。如今银行间的竞争日益激烈，大堂服务作为全行优质服务建设中的一个重要部分，我作为大堂经理队伍中的一员，在往后的工作中我会更加的细心、耐心，想客户所想，急客户所急，站在客户的角度思考问题，落实各项工作职责，努力完成各项工作任务，兢兢业业，诚诚恳恳，做一个最优秀的大堂经理。

李xx

2024年1月

银行大堂经理年终总结

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。

大堂经理主要事迹

先哲有云：高山仰止,景行行止。虽不能至,心向往之。“银行服务工作没有最好，只有更好，追求优质服务无止境。”从一名普通柜员到会计主管，再到大堂经理，一路走来，我始终以热情真诚的服务态度，坚持“干一行、爱一行、钻一行、精一行”的职业精神，以饱满的热情、甜美的微笑、精湛的技能迎接来我行办理业务的每一位客户，以最实际的行动履行着“一言一行塑农行形象，一心一意为客户服务”的诚挚诺言。

在大堂经理这个岗位也是两年有余，我一直致力于成为以下四种类型人，并在农行这个大家庭中不断的充实自己与完善自我，使得自己更好的散发出光与热，为广大客户提供服务。

一、 努力成为客户最贴心的人

在服务中，我们应想客户所想、急客户所急，多及时进行一些换位思考。有时，柜面上会因为双方沟通不当或工作人员未完全站在客户的角度思考问题而产生一些不必要的误会，此时我们若是多一些微笑、加几分耐心、带着真诚，不过分强调制度规定、客户的过失，凭借全面、娴熟的专业知识，就能完美解决客户的疑难杂症。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，感觉到宾至如归的感觉。

任，要求赔偿利息损失。我笑脸相迎将该客户转移至洽谈室，一边安抚其情绪，一边同时了解具体情况：原来这笔资金是一年前她丈夫出车祸时的赔偿款，当时想将其存为一年定期存款，但由于对业务的不了解，并且与柜员沟通不到位，所以赔偿款只是以活期利率存在折中，未转存为定期业务。就这样，该客户损失了1万多利息。在此，我先是代表银行向该客户诚恳致歉，并趁此时机向该客户介绍我行热销理财，不仅收益率高、安全性强，还配有专职的理财经理提供一对一的理财服务，以最大限度来弥补该项损失。该客户听了我的介绍后，不仅平息了心中的怒火同时也接受了我的建议，开立理财账户，购买了20万安心得利理财产品和20万基金。不过多久该客户就从该笔理财中弥补了损失，还赚了一大笔。现在，这位客户已把他行存款全部转存我行，成了营业部的铁杆客户。

二、努力成为客户最信赖的人

愿化春雨细无声，甘为烛炬尽燃烧。在这个平凡的岗位上的多年工作经历让我认识到，想要做好大堂经理，首先必须赢得客户的信任，而要获得客户的信任，就必须时刻以热情、耐心、细致的态度服务客户，只有我们付出了，才能获得客户的回报。和同事在一起交流时，我常说：我们的工作就是这样，没有休息日，没有节假日，为客户服务就是为我们服务。

办理业务。不巧休息当天下起了大雪，郊区道路泞泥，路上能见度很低，但是了解到客户由于生意周转不便急于贷款，我与同事还是坚持冒雪上门为客户办理了业务。客户非常感动，当他再次来网点办理业务时便欣然购买了我行的黄金、基金等产品，并且从此成了我行的忠实客户。

三、努力成为客户最认同的人

知识是智慧的海洋，是技能的沃土。客户需要更专业的服务，而更专业的服务则需要更专业的知识与技能去支撑。在上班之余，我会抽出大量的时间来学习各类业务、学习英语，去了解证券走势、黄金知识、玉石的鉴别等各种与工作相关的知识。我深知只有自己了解得更多、精通得更多，才能为客户提供更全方位的服务。而古人有云：众人拾材火焰高。因此，我将我所学习到的业务与产品知识整理编辑成一些小册子，以便让更多的同事快速掌握，更好地为客户服务。

客户的需求将永远是我们不断努力的方向。因此，平时与客户沟通的过程中我会时刻留心、询问和记录客户的需求，通过与客户沟通了解他行产品的优势。一些本级可以解决改进的问题或给予的信息，及时打电话告知。一些无法解决的及时向上级行反馈，积极推进产品创新。行长常说“没有哪家银行的产品可以永立潮头，唯有服务可以追求永恒的超越！”我们一直不断努力以专业的服务换取客户的认同。

四、努力成为客户最需要的人

大堂经理最重要的职责就是分流、识别、引导客户，并且是一个外延极具伸缩性的岗位。面对这个岗位，我的策略是不被动等待、机械死守，而是积极主动、满腔热忱地出击。

记得有一次，我通过与一位等候开本票的年轻人交谈，得知该年轻人马上就要订婚，开本票是为了到工行换取新钞。并且农行里的只是其中部分资金，仍有另一部分资金还需到建行换取。在知道事情的来龙去脉后，为最大限度满足客户需求，我马上联系各方面进行询问，最后在大家的一致努力下，我们为该客户一次性解决问题。在订婚结束后，该客户及时地将188万新钞存回营业部，并表示在近期时间内该笔资金暂不周转，于是考虑到效益我建议客户购买了短期理财产品。鉴于营业部资源的优势，并辅以优质的服务，该客户后来纷纷介绍了多个客户过来，至6月底，该客户存款达到500多万，成为我行的钻石级客户。

表情！

作为一名农行的大堂经理，我每天在自己的平凡岗位上创造出不一样，有很多的东西需要我们去细心的发现，有很多的点滴经验需要我们去积攒。从细微处着手，精心捕捉信息，挖掘优质客户，服务广大客户。只要我们用心工作，业绩不怕做不好。所以我始终认为，追求优质服务无止境，银行服务工作没有最好，只有更好！

义乌分行：张玉英

从我第一天到兴业银行永定门支行，到今天我已经工作一个多月了，从开始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。刚开始时，我觉得日子过得很慢很累，经常觉得很疲惫，每天来上班有种受到煎熬的感觉，常常感到很辛苦，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。

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、汇款便宜、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惠待遇。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。

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熟悉程度，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。

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。

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