# 最新大堂经理工作总结(通用8篇)

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2024-07-30

*总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。那么，我们该怎么写总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一...*

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。那么，我们该怎么写总结呢？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**

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二**

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三**

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四**

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五**

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六**

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**

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。

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