# 银行大堂的工作总结(模板12篇)

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2024-12-26

*总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编为大家收集的总结范文，...*

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**银行大堂的工作总结篇一**

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，依据客户需求，引导客户到相关的业务区域办理业务，向客户引荐运用自助设备办理业务，并鼓舞客户长期运用适当的效劳渠道;指导客户了解和运用各种电子机具和电子效劳渠道。

二、为客户供应根本的询问效劳，解决客户遇到的业务问题，依据客户需求，主动传播推介各种新产品和特色效劳。

三、识别优质客户，依据分层次效劳，赐予特殊关注和优先效劳，向客户经理引荐可能的优质客户。

四、遵守大堂效劳标准，刚好、耐性、有效地处理客户看法、指责和误会，保障网点内外现场效劳的有效性、高质量和高效率，提高客户满足度。

日均存款630万。

在上述工作开展中，我认为做得缺乏的地方还许多，主要有几方面须要改良：

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娴熟但许多时候偏于外表，没有更深地挖掘客户的`需求，引荐产品不够主动。

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缺乏，潜在客户引荐不多。

三、对客户提出的看法建议重视程度不够，许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，从而降低了客户满足度。

四、在客户交往与关系维护时手段简洁，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，以饱满的工作热忱和专业的工作看法迎接客户;注意团队合作精神，与柜员和值班经理协作做好柜面客户效劳工作，与理财经理协作做好优质客户转介工作;加强自身业务学问学习和客户关系处理实力，更好为客户解决遇到的各种问题，把客户牢牢系在我行;加大产品引荐营销力度，完成各项营销任务。

**银行大堂的工作总结篇二**

依据总行订立的《大堂经理工作手册》的有关内容，结合本身不到半年的大堂工作，在这年中之际，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情况，以便适时指出我们工作中的问题，适时改正，不绝进步；下面是我在二零一零年上半年的工作情况，汇报如下：

今年我在广发黄石支行担负大堂经理一职，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特别严格；大堂经理是连接客户、综合柜员、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；在客户碰到困难时，我们施予援手；当客户不解时，我们耐性解释；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，感受到我们的热诚，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。我们黄石支行地处居民生活社区，也是出名的商业中心，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中高端客户居多，进出量都比较大，从而加添了柜面的`压力；为了解决这些问题，我们准备了方案，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：“xx客户请到x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，我们才能成功地找寻到我们的目标客户，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。为了防备设备机器突发故障，我们每天定点检查维护机器，及早发觉，及早处理，把设备所带来的不便利降到最低。

作为大堂经理，我们不仅仅是要谙习本行的业务和产品，更应当走出去，知己知彼，方能百战百胜。

作为大堂服务人员，除了要对银行的金融产品、业务学问谙习外，更要加强自身职业道德修养，爱行敬业。在工作中，自发维护国家、广发行、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诚、大方，自动、规范。而且还要处事机灵，能适时处理一些突发事件，同时还应有一些紧急救生学问。前不久，我行在消防做了一系列的演练，让我们大厅工作人员明白了对突发情形应当如何应急处理。

作为大堂服务人员，我们还应具备良好的协调本领，怎么调动好三方人员和保安师傅的工作，发挥他们的作用，便是我们平常需要注意的，平常要注意协调柜员和大厅工作人员，提高凝集力，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，平常敬重并挂念他们，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，应当是一种自动意识，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，默契搭配。只有秩序好、流程好、整体好才能做到最好。为了更好的提高服务水平和业务水平，我在今年参加了分行组织的多次服务规范学习和演练。在今后的工作中，我更要不绝地提高工作质量和服务艺术，更好地为客户供应优质服务。

在过去的半年中，我在大堂经理这个岗位上学习到了很多与客户交流的阅历和一些营销的技巧，但也存在很多的不足之处。我信任，只有踏踏实实，静默无闻的耕耘，才能结出丰硕的果实。

在下半年中，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。

**银行大堂的工作总结篇三**

天津市区截止日期：20xx—03—31岗位职责：

1、负责营业厅环境维护，等候客户分流引导；

2、受理客户咨询，指导客户使用电子设备；

3、协助柜面或客户经理完成相关支持工作；

4、异常情况的识别及处理等。

1、周岁以下，全日制本科（含）以上学历；

2、形象好，气质佳，责任心强，具备亲和力和良好的沟通能力；

3、有服务管理经验者优先。

**银行大堂的工作总结篇四**

转瞬间从竞聘大堂经理到如今算起已经一年多了，时间说长不长，说短也不短。

这段时间让我对于大堂经理的工作有了更加深化的了解，也让我通过自身的学习、领导和同事的关心，提升了自己的业务技能和技巧，更加胜任自己正在从事的这个岗位工作。特别是最近这一季度，我作为银行一名一般员工，亲身感受了工商银行股改给我们的日常工作带来了巨大转变。二级支配带来的岗位分工和收入支配的显著转变。xx年末，行里设立大堂经理这个重要岗位，报名并经行内的选聘有幸被调动至大林桥支行担当大堂经理工作。从一名柜面员工转到原先从未接触过的岗位，在领导的教化关切、同事的关心指导，通过学习探究我很快渡过了起初的不适应，快速地融入到如今的岗位角色中。

面对本市金融市场日渐强大的趋势，盼望以服务为切入点打出一个差异化，从而增加我行在同业中的竞争优势，这对于全面我行业务有着重要的意义。而大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注。因此要求综合素养必需相当高，首先要求对银行金融产品`业务学问比较熟识和专业了解，能够在第一时间对客户进行说明和宣扬；然后在服务上要做到热忱大方，主动规范，而且要处事机敏，能够见机行事。

“客户是我们的衣食父母〞，服务的目的就是让客户满足，从而提高客户的忠诚度。重视和敬重来我行办理业务的每一位客户，能够细心地记住并且精确地称呼经常来我行的客户姓名，这等于赐予了客户一个奇异而有效的赞美。而客户对我的称呼也是有其确定的理由。有一次早晨，刚到单位，正在清扫卫生，突然，从自助区传来了一声大叫：“喂！服务员！快来！〞我一个箭步冲了过去，一位客户指着取款机上卡着的两张钞票，着急地对我说：“服务员，怎么回事？我还没弄好呢，怎么就取不了了。〞我快速从取款机上拉下这两张钞票，帮他接着操作，这时，客户惊慌的心情不见了。

称呼我服务员的客户，确定是想让我为他们供应最快，的服务。

称呼我领班的客户，确定是对我们的.服务有一点点不满，让我作为领班来主持一下公道。

称呼我经理的客户，确定是对我们的服务很满足，激励接着保持。因为我们所的客户大多是邻居，熟面孔，对我们特别信任，我们也经常为他们做规划。

称呼我师傅的客户，确定想让我成为他最贴心的人。

称呼我阿姨的客户，确定把我当成了她的家长，对我有太多的依靠。这主要是离我们不远处一所学校的学生。

称呼我姑娘的客户，一般对我特别亲近，拿我当成了自己的孩子，盼望我能把他们照看得无微不至。他们大多是老年人。

大堂经理的工作内容主要是与客户沟通，了解客户的需求，推介适当的产品，为客户供应全方位的服务。最重要的是语言，学会适当的时机用适当的语言，找适合的话与客户沟通，这需要日积月累慢慢摸索。有一次，储户周阿姨早上9：00来办理基金业务，柜员说：“对不起，您这基金业务要等到9：30以后才能办理。〞周阿姨心情有些急，声音很大：“干嘛还等到9：30呀？〞我急忙上前说：“周阿姨，您先别着急，我给您说明，由于基金业务系统与股市的时间相同，是周一到周五9：30—15：00，上次您办基金业务时，我把时间给您写到信封上了，您可能给忘了。〞周阿姨把信封拿出来一看，还真是，她立即说：“对不起，都怪我记性不好，给你们添麻烦了。不仅如此还要眼观六路，耳听八方。老年客户举着单子左看右看，要适时递上老花镜；有的客户进门东张西望，要主动询问办理什么业务；有的客户在宣扬折页栏前找寻，要上前问一句：“您需要什么业务的资料，我来帮您介绍。〞时刻关注客户需求。

作为大堂经理眼要勤，客户一进大厅，要做的第一步就是识别客户身份，vip、一般客户还是潜力客户？在对客户说出时就要作出推断，以便做好引导。识别高、低端客户，为优质客户供应贵宾服务，为一般客户供应基础服务。眼勤还要时常关注柜台办理业务状况，一旦柜台需要关心，要第一时间视察到，亲热留意，关心柜员做好客户的工作。

我作为一名大堂经理深刻地感受到仅凭原来的储蓄业务学问远远不能够满意客户的需要，必需接着进行金融学问和交际礼仪等方面的学习。因为实际工作中要根据客户需求，主动客观地向客户推介、营销本行先进、便利、快捷的金融产品和交易方式、方法，为客户当好理财参谋。利用大堂这块阵地，广泛市场信息和客户信息，充分挖掘重点客户资源，记录重点客户服务信息，用适当的方式与重点客户建立长期稳定的关系，不仅如此，还要调解争议，快速、妥当地处理客户提出的建议与，避开客户与柜员发生干脆争吵。

特别是这次去兴化行取经的过程中，我觉察自己做得远远不够，关于一些微小环节方面的问题我觉得人家想得比我周到，虽然早上开水也是先倒给先进区的员工，但是跟员工之间的互动却没有人家做得到位，这一点要在以后的工作中进一步加强。

还有人家王经理说的：“舍己为公带头干，穷全部的热忱，穷全部的精力，将客户的满足度时刻装在心中〞这种极其认真负责严谨的工作作风让我觉得特殊感概：我的年纪比人家轻，更应当有冲劲，更应当有时间磨练自己，锻炼自己。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时转变着，每天都有新的东西出现、新的状况发生，这都需要我跟着形势而变更。学习新的学问，驾驭新的技巧，适应四周环境的转变，提高自己的履职实力，把自己培育成为一个业务全面的大堂经理。当然，在一些微小环节的处理和操作上我还存在确定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导关心中提高自己，发扬特长，弥补缺乏。

**银行大堂的工作总结篇五**

担任大堂经理已经五个多月了，感觉这段日子过的非常快。在这接近半年的日子里，我有非常深刻的体会和感触，学到很多，进步了很多。现在我将我这半年来的工作做一个简短的总结：

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。

当客户坐到我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和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，在我开始大堂经理的对外工作的前夕，我花了大量的时间在熟悉所有业务，我学习了很多金融基础的业务知识，如何储蓄，开户对公或对个人，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。

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。但是我会在有限的工作时间里，大量的吸收知识与能量，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。

在接下来的半年里，我会更加努力，付出我全部的工作热情，迎接新的挑战，为我行更繁荣的发展继续努力！

**银行大堂的工作总结篇六**

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助下自己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，可以说11年是我迅速成长的一年，在这年关之际将11年的工作情况总结如下：

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。

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，因此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。而且还要处事机智，能及时处理一些突发事，避免投诉。我们团队经常在一起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，应该是一种主动意识，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况通报，每天登记行内所有员工的信用卡完成情况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，现在回想，那段日子大大增强了自己的责任心和协调团队的能力！使自己在工作中更有了一股子韧劲与耐心。

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认识、对自己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一定的压力，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加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，如今刚开始两个月我想自己做的还远远不够，需要完善的工作也还有很多，这些都是我明年的工作中心。

当然自己在大堂的工作中还有很多可以提升的空间，今年自己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，感谢领导在工作和生活上的关心与帮助，使我不断成长，也要感谢同事们特别是大堂的姐妹们对我工作的支持与帮助，我想在2024年我会以新的面貌迎接新的挑战！

大堂经理工作总结

2024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。

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。

**银行大堂的工作总结篇七**

时间飞逝，光阴荏苒，晃眼我已经在xxxx工作近半年了。在支行领导的指导和全体同事的帮助下，我从一名职场新人成长为一名合格的银行大堂经理。回顾自己其次季度的工作，我感慨颇深，特殊是对大堂经理的工作有了深刻的相识。

银行的形象不仅体现在广告宣扬、环境装修等方面，更干脆体现在银行员工对客户的服务上，而大堂经理作为银行第一个接触客户的人，第一个帮助客户解决问题的人，其自身的服务就干脆影响了银行在客户心中的形象。因此，大堂经理是银行一张名片，是银行对现场客户的第一印象。作为一名合格的大堂经理，不仅要有良好的个人形象、优质的服务看法、文明的言谈举止，还要有专业的银行业务学问。这些要求也正是我不断努力的方向。

说实话，我刚起先在大堂工作的时候很不适应，觉得大堂经理的工作很累，很繁琐，对银行业务的不熟识也让我在工作中感到力不从心。但是，渐渐的，通过支行一系列的岗位培训和自己不断的学习，我的心态有了很大的转变，起先适应了大堂经理的工作，并且不断的改善自己的工作方法，改善自己的服务看法，现在的我已经能很好的完成一名大堂经理的工作职责。

作为一名大堂经理，我以为不单要靠自己在实际工作中不断学习，还要靠许多工作以外的努力去完善和弥补自己的不足。为了提高自己的银行业务学问水平，使服务更专业，工作之余，我会向柜台里的同事请教业务学问，学习业务办理流程和规定，而这些学问使我在面对客户时能够很好的`回答客户的疑问，帮助客户更快的解决问题。

此外，要尽快的成为一名合格的大堂经理，光靠个人在自身工作中的学习也是不够的，因此，在休息之时，我也常常作为客户到xx、xx银行等银行进行走访，现场观摩其他银行大堂经理的工作，学习他们工作的优点和技巧，并运用到我的实际工作中去，这使我受益匪浅。

在这半年的工作中我取得了很大的进步，但我也清晰的知道，要想成为一名优秀的银行员工，我还有很长的路要走，因此，我对以后的工作也制定了相应的支配，我会不断改进自己的服务看法，丰富自己的银行业务学问，提高自己的心理素养和应对实力，鞭策自己不断进取，成为xx银行的一名优秀员工。

感谢!

**银行大堂的工作总结篇八**

在我成为银行大堂经理以来便兢兢业业地做好本职工作，毕竟承蒙银行领导与同事们的信任才能够竞聘上岗，因此通过这项工作的完成促进银行发展是很重要的，我也因为这份严谨的工作态度从而得到了转正的契机，不得不说工作中的机遇与平时付出的努力是成正比的，现对以往完成的银行大堂经理工作进行检讨总结。

将银行规定作为自己工作中的行为准则，在某种程度上大堂经理在工作中的表现代表着银行的形象，毕竟在往来接待的过程中会让客户对银行产生比较直观的印象，所以我很重视自己在银行工作中的表现并严格要求自己，通过制度的遵守来提升自制力从而取得了理想的成果，而且我在接待客户的过程中也会尽量展现自身的良好服务，通过专业性的言语来让客户对自己产生信任，我也会尽力解决客户的问题并让对方感到满意，至少在讲解的过程中会让客户对需要办理的业务有着全面的了解，另外当客户需要办理银行卡或者激活的\'时候也会在一旁进行协助。

熟练操作大厅设备以便于更好地为客户进行服务，设备的使用能够让业务办理的时间缩短许多，因此我能够结合设备的使用来完成各项银行工作，其中银行卡的开通与使用是比较常见的业务，我会在客户初次进行办理的时候向对方说明注意事项，而且对于储蓄、借记以及信用卡的不同也会向客户讲述清楚，一般来说大堂区域只负责储蓄卡的办理从而保障客户的利益，而且在客户有需求的时候也会负责开通短信提醒方面的业务，让客户乘兴而来并满意地离去是我的工作宗旨。

我会对大堂经理工作中的表现编制好相应的报表，通过对报表的分析认识到自身的工作中的不足之处，根据这方面的信息来改善自身的不足则能够获得理想的效果，另外我也会根据领导的需求将自身的报表进行反馈，对我来说做好这方面的工作也是为了尽快转正积累经验，而我也通过工作中的良好表现为自身建立了不少优势，我应当重视自身职责的履行并为了银行的发展而努力。

得益于平时的努力让我逐渐成长为正式的银行大堂经理，回顾工作中的表现着实让我对自身的努力感慨不已，我也会更用心地做好银行工作并成为优秀的大堂经理。

**银行大堂的工作总结篇九**

作为x行的一名青年员x，从事大堂经理期间我深刻体会到大堂经理的使命和责任，大堂经理服务的好坏直接影响银行的经营效益和外在形象。一名优秀的大堂经理，身兼六职：业务引导、服务示范、情绪安抚、矛盾协调、环境保洁和安全监督。大堂经理作为一个重要的岗位，在客户服务、产品营销等方面具有不可替代的作用。青年员x更要不断学习努力完善自我，提升业务能力。

首先，对x作细节的正确把握是大堂经理必备的基本素质。大堂经理需要对银行业务知识认真学习，在实践中不断深化对知识的理解，充分掌握全面的银行业务，这样才能有足够的基础为客户提供服务，对于来办业务的客户要认真询问，了解所办业务，耐心讲解，细致的助。

其次，在履行自身职责的同时还要讲究x作的艺术。我认为在x作中要做到以下几点：

大堂经理要时刻保持乐观的心态，微笑面对客户，用微笑感染客户、拉近与客户的距离、留住客户。巧妙的使用“笑”的技巧，体现银行客户第一、服务至上的经营理念。练好内功，让微笑带来的温情充满营业大厅，让客户有宾至如归之感。大堂经理要提升个人素质和仪表形象，起码做到端庄、优雅、大方。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们展开会心的微笑，热情、文明去迎接客户，用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满足他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

大堂经理直接面对客户，要有较强的与客户沟通的能力。不仅要做到与客户的沟通，更应该协调客户与柜员之间的摩擦，做到面观四方、耳听八方，及时与客户沟通，密切与客户的关系。良好的口才和超常的耐心是做好大堂经理x作的基本前提，可以在大堂经理这个平台得到尽情的发挥。“说”要做好三点：一是勤说，即对前来的客户要勤开口，反复讲，全力推介产品;二是能说，即描述业务过硬，讲解准确，不过份夸大，也不刻意掩饰，把x行产品的特点和功能正确无误地推介给客户，三是会说，即讲究服务策略，因人而异，差别营销。在“说”上攒足功夫，可以起到事半功倍之效。另外，对理解力较差和疑难点较多的客户咨询，大堂经理必须不厌其烦要有足够的耐心，把客户当亲人，反复深入浅出地讲解，这样才能得到客户的尊重和信任。

凡是进门的客户，都要热情迎接，主动问候，不能有嫌贫爱富的不良心里。要善于揣摩客户心理，对客户异常反应要上前询问，真诚关心，帮助解决。尤其是重要的当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，最后要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，代表的x行的企业形象。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。此外需勤问柜员，对柜台内现金和业务处理情况了如指掌，以保证及时调整客户到指定窗口迅速办理业务。让客户深切感受到我行的准确、方便、快捷的服务，树立良好的服务形象。

大堂经理要有超强观察能力，在x作中做到眼观六路、耳听八方。在服务中要留心听，随时掌握客户需求，收集有价值的金融信息，认真记载大堂x作日志，总结提出后及时向领导汇报。要具备足够的应急事件的处理能力，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件。如客户排长队问题，大堂经理要及时分流客户。要引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。深化大堂经理服务内涵，全面提升大堂经理服务能力。

大堂经理的x作性质要求员x在x作时要积极主动。大堂经理必须养成勤走动的习惯，要在大厅内及atm区域来回巡查，及时掌握大厅内外总体情况。通过与客户零距离的看、问、说，疏导客户，维持秩序，了解信息，调整服务方式。及时为客户提供全方位的服务需求，发挥大堂经理不可或缺的作用。当遇到需要帮助的顾客时，大堂经理要勤示范、勤帮忙，当遇到老弱病残的客户，要热情地提供举手之劳的帮助。

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。

**银行大堂的工作总结篇十**

作为×行的一名青年员工，从事大堂经理期间我深刻体会到大堂经理的使命和责任，大堂经理服务的好坏直接影响银行的经营效益和外在形象。一名优秀的大堂经理，身兼六职：业务引导、服务示范、情绪安抚、矛盾协调、环境保洁和安全监督。大堂经理作为一个重要的岗位，在客户服务、产品营销等方面具有不可替代的作用。青年员工更要不断学习努力完善自我，提升业务能力。

首先，对工作细节的正确把握是大堂经理必备的基本素质。大堂经理需要对银行业务知识认真学习，在实践中不断深化对知识的理解，充分掌握全面的银行业务，这样才能有足够的基础为客户提供服务，对于来办业务的客户要认真询问，了解所办业务，耐心讲解，细致的助。

其次，在履行自身职责的同时还要讲究工作的艺术。我认为在工作中要做到以下几点：

大堂经理要时刻保持乐观的心态，微笑面对客户，用微笑感染客户、拉近与客户的距离、留住客户。巧妙的使用“笑”的技巧，体现银行客户第一、服务至上的经营理念。练好内功，让微笑带来的温情充满营业大厅，让客户有宾至如归之感。大堂经理要提升个人素质和仪表形象，起码做到端庄、优雅、大方。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们展开会心的微笑，热情、文明去迎接客户，用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满足他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

大堂经理直接面对客户，要有较强的与客户沟通的能力。不仅要做到与客户的沟通，更应该协调客户与柜员之间的摩擦，做到面观四方、耳听八方，及时与客户沟通，密切与客户的关系。良好的口才和超常的耐心是做好大堂经理工作的基本前提，可以在大堂经理这个平台得到尽情的发挥。“说”要做好三点：一是勤说，即对前来的客户要勤开口，反复讲，全力推介产品；二是能说，即描述业务过硬，讲解准确，不过份夸大，也不刻意掩饰，把工行产品的特点和功能正确无误地推介给客户，三是会说，即讲究服务策略，因人而异，差别营销。在“说”上攒足功夫，可以起到事半功倍之效。另外，对理解力较差和疑难点较多的客户咨询，大堂经理必须不厌其烦要有足够的耐心，把客户当亲人，反复深入浅出地讲解，这样才能得到客户的尊重和信任。

凡是进门的客户，都要热情迎接，主动问候，不能有嫌贫爱富的不良心里。要善于揣摩客户心理，对客户异常反应要上前询问，真诚关心，帮助解决。尤其是重要的当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，最后要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，代表的工行的企业形象。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。此外需勤问柜员，对柜台内现金和业务处理情况了如指掌，以保证及时调整客户到指定窗口迅速办理业务。让客户深切感受到我行的准确、方便、快捷的服务，树立良好的服务形象。

大堂经理要有超强观察能力，在工作中做到眼观六路、耳听八方。在服务中要留心听，随时掌握客户需求，收集有价值的金融信息，认真记载大堂工作日志，总结提出后及时向领导汇报。要具备足够的应急事件的处理能力，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件。如客户排长队问题，大堂经理要及时分流客户。要引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。深化大堂经理服务内涵，全面提升大堂经理服务能力。

大堂经理的工作性质要求员工在工作时要积极主动。大堂经理必须养成勤走动的习惯，要在大厅内及atm区域来回巡查，及时掌握大厅内外总体情况。通过与客户零距离的看、问、说，疏导客户，维持秩序，了解信息，调整服务方式。及时为客户提供全方位的服务需求，发挥大堂经理不可或缺的作用。当遇到需要帮助的顾客时，大堂经理要勤示范、勤帮忙，当遇到老弱病残的客户，要热情地提供举手之劳的帮助。

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。

**银行大堂的工作总结篇十一**

本文目录

银行大堂工作总结

银行大堂经理年度个人工作总结

银行大堂协管员工作总结

银行大堂经理个人年终工作总结参考

根据总行制定的《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情况，以便及时指出我们工作中的问题，及时改正，不断进步;下面是我在二零零八年的工作情况，汇报如下：

今年我在高雄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、高柜柜员、客户经理、沃德经理的纽带。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，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。我们高雄支行地处居民生活社区，也是有名的夜生活饮食区，正因为这些，给我行带来了一系列的问题。平时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，我们准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，我们在平时就安排大厅人员的布控，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\*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。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。在零钞业务问题上，我们发出公告，实行专柜专时专办，也就是专门时间专门柜台专门办理，大大地减轻了大厅压力;我行在这里已经有多年，设备也经常出现故障，经常有客户提意见，为了解决这一问题，我们每天定点检查维护机器，及早发现，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，我们不仅仅是要熟悉本行的业务和产品，更应该走出去，知己知彼，方能百战百胜。在我们的客户中就有很多类似的情况，记得今年元月份的一天，整个营业厅内挤满了人，来咨询理财产品、转定期、取工资的人络绎不绝，我也忙的不可开交。这时保安师傅带来了咨询理财产品的客户，我简单地向他介绍了新股随心打及得利宝七彩系列，可客户没兴趣，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继续攀谈，但我心里一直在想，“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产品吗?”他们送给我一份太平洋保险宣传单。我一看连忙解释说：“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离出的，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。最后，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，只有深入了解这个行业和竞争对手的情况，才能更好的去做好营销。而在向客户推荐产品时，一定要注意防范风险，问客户是准备长线投资，还是短线投资，再针对其情况介绍对应产品，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、业务知识熟悉外，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，因此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。而且还要处事机智，能及时处理一些突发事件，同时还应有一些紧急救生知识。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，我和保安师傅连忙跑过去，一看老人非常虚弱，老人说让他躺一会，我和保安师傅也不敢随便乱动，行长马上拨了120，没等120到，客户情况稍好了些，我们连忙扶他坐起来，并及时通知其家人，避免了一场事故的发生。

作为大堂服务人员，我们还应具备良好的协调能力，而我们高雄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。

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，应该是一种主动意识，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，默契配合。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，我在今年参加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，并顺利通过。在今后的工作中，我更要不断地提高工作质量和服务艺术，更好地为客户提供优质服务。

在过去的一年中，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和一些营销的技巧，但也存在许多的不足之处。在今年的第三季度神秘人检查中，我行得分倒数第三，给分、支行抹了黑。之后我们痛定思痛，分析了失分的原因，主要是外部环境，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，通过我们的努力，终于在第四季度受到了分行行为规范小组的通报表扬。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。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，从而来避免客户的流失。

在新的一年里，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。

银行大堂工作总结（2） |

返回目录

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。

银行大堂工作总结（3） |

返回目录

风风雨雨经历了许多，无论成功与否那都是一段生活经历。经历多了，对待生活的感悟也颇有感受了。从我第一天报到进入物业开始，我就面临着一个新的挑战。当我第一天跨入工商银行大门开始，我就知道这是我又一个新生活的开始。

银行大堂协管员的工作主要表现在建立和维护客户关系上的一项工作，如：引导分流客户、保持“一米线”的距离、解答客户咨询、帮助客户解决一些实际困难、注意目标客户、满足重点客户特殊需求、处理客户不满、保持大堂整洁、及时清理柜面上的杂物等等。面对此项工作我也快一年了，在此期间我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，我觉得不仅要与银行工作人员处理好关系，还要与自己搭班的协管员把关系处理好，更重要的是把本职工作做到细致、到位。每天工作下来时常感到身心疲惫，一天的工作时间是用分秒计算下来的。

在服务上我主动迎接不同的客户，做到了热情、大方的解答客户的问题。轻松微笑的让客户在“一米线”外等待，及时以温和的语气提醒客户不要在公共场所吸烟，指导客户在柜员机上正确使用，对待肢体残疾和老人尽量的给予优质的服务。在我跑班的永安分理处就经常有一位坐着轮椅来办理业务的肢残人，只要看见他远远的来了我必定会给他撩起门帘让他方便的进入大厅。安排他在“一米线”外等候，我主动的充当他的“二传手”，帮他递送单据到窗口办理业务，把需要本人签的单据再递到他的手上，热情的和他讲明情况直至把他送走。遇到行动不便的老人安排他在座椅上等待，等轮到他的时候再及时的将其搀扶至窗口办理业务。服务只要做到热情、文明、诚恳、耐心、准确的解答客户的问题我想这样的服务应该就不成问题了。

在客户维护上我做到眼勤、口勤、手勤、腿勤，如今客户的咨询我基本上都能解答，也能适当的安抚客户，让客户来到这里有一个好的氛围，好的服务标准。穿梭服务于客户之间，我与一些客户也慢慢的熟悉起来，常常在我忙于工作的时候有客户主动的和我打招呼，每每这个时侯我的心里都是甜的。

通过这么长时间的相处和磨炼，我和银行工作人员及同行协管员之间的关系也相处的非常融洽。跑点让我与一些银行工作人员成为了好朋友，也跟一些协管员成为了很默契的搭档，常常会和大家小聚一下联络联络彼此之间的感情。虽然由于银行工作人员的工作变动，我总能时常接到他们的电话或问候。虽然我离开了曾经搭班一段时间的伙伴，但总能听到一声半声亲切的“姐”的声音。我觉得要想把工作做好，和大家的配合是息息相关的，彼此之间的融洽也是对工作的一个很好的促进。这需要一个大度、宽容的心态。。。

我深知作为一个大堂协管员的一言一行都受到客户的关注，这样的工作在今后的工作中还需要面临更大的挑战性。但是我会在有限的工作时间里，尽量多的吸取知识拓宽我的能量。作为协管员的工作我感到非常快乐，因为我们有一帮很好的领导，他们让我们有一个很好的后盾，支持和理解我们的工作，让一切事物都变的得心应手，生命也因此而灿烂了。我会在这样的集体里，工作中不断的充实和完善自我，最终成为一个优秀合格的大堂协管员。

银行大堂工作总结（4） |

返回目录

其实做任何工作都应该认真细致，尤其是在会计处，每个岗位都需要与数打交道，经常要处理大量数据，要求精确，任何一点细小的错误都会影响到整体的结果。比如做同城交换，借贷双方的金额数必须完全准确，才能进行解付和交易。在记账时，每一笔交易录入电脑后都要有专人复核，确保汇款时间、金额、汇款人和收款人账号等各项要素准确无误。

比如进行代理兑付汇票结清录入时，必须按照计算核对总金额、记账、复核、打印、批轧这些步骤进行。每一张汇票的信息都要准确地输入电脑，还要经过复核。如果资料出现错误，就无法使交易成功。各道工序都互相关联，每一步都关系到整体结果，必须大家一起分工合作，才能最后完成工作任务。

由于一个完整的任务需要大家分工合作来完成，所以同事之间的沟通与交流很重要。在工作过程中难免会出现一些差错，给下一道工序的同事造成不便;或者由于某些客观原因，虽然不应由某个人完全负责，但确实影响到其他同事的工作。这时一定要用正确的方法与同事交流，尽快地解决问题，大家才能齐心协力地搞好工作。这方面的技巧，书本上是学不到的，要在工作中慢慢地学习积累。

期间，我得到了各位领导、老师和前辈们的关心与帮助，各位老师都非常耐心地教导我，让我不但学会业务，也学到很多待人处事的道理。特别是办公室里的老师们，在繁忙的工作中抽出时间，不仅在工作上给我指导，向我解说业务知识，还在生活上给与很多关怀。希望以后有机会能再向各位老师学习请教。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”初读此句时，我并没有特别的感觉。然而就在这不长的实习后，我不仅真正明白了它的意义，更深切体会到它的内涵。对我而言，社会和单位才是最好的大学，我发现自己在课本上学到的知识太有限，太浅薄。在交行里每一个人都是我的老师，我要学习的实在太多太多，不仅是专业技能，还有职业精神和社会经验，这些都能成为我以后能很好的胜任工作的基础，也是我能在激烈的竞争中脱颖而出最重的砝码。

**银行大堂的工作总结篇十二**

20xx年第一季度已经过去，回顾本季度的工作，有收获也存在一些不足之处，我对本季度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。但在本季度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。在接下来的工作中，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，时刻关注客户做好迎宾与送别，严格要求自己做好客户分流引导，坚持标准化服务流程。

在下一季度的\'工作中，我要保持工作热情，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，严格要求自己，维护我行形象，希望在下一季度，团结网点力量，为我网点的工作打开一个新的局面。

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