

# 最新银行大堂经理年终个人述职报告 银行大堂经理的年终述职报告(模板8篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 银行大堂经理年终个人述职报告篇一

时间象奔腾澎湃的急湍，一去无返，毫不流连，都会一样的留恋，回顾这段时间的工作，你有什么成长呢？是时候认真地写一份述职报告了。我们该怎么去写述职报告呢？下面是小编收集整理的银行大堂经理的年终述职报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

\_\_年已经过去，全年的工作任务也结束，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。

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。但在今年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。在新的一年里，本岗位员工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，安排专人负责取号机进行迎宾与送别，严格要求并安排三方驻点人员协助分流引导，坚持标准化服务流程。

在下一年度的工作中，我岗位人员要保持工作热情，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，对三方驻点人员严格要求，维护农行形象，希望在20\_\_年，团结网点力量，为我网点的工作打开一个新的局面。

尊敬的领导和同志：

我在20\_\_年的主要工作：做好公积金计算翻转和管理工作；准时完成生产线，同行外国报表，交货文件并返回单次交货工作；书籍，报表，注册收集，审计，整理，绑定和及时转移给班主任进行文件管理；负责现金箱，随时更换履行其他职务；处理领导分配的其他事项。

我的身体不好，治疗生活和工作非常乐观 因为，当有些人没有脚我可以穿鞋，当一些人失去了他们的腿，我可以hobbled走，一个良好的乐观态度，使我全心投入工作。我崇拜那些决心努力工作的人。因为一个人可以走得更远，取决于他是谁陪伴；一个人多好，取决于谁指挥；一个人的成功，取决于他是谁陪伴。李嘉诚的司机李嘉诚打开了30多年的汽车准备离开，李嘉诚看到他努力工作了这么多年，为了让他在后来的几年里和平，拿了200百万支票给他。司机说不，一两百万我还是出去。李嘉诚非常惊讶和问道：你每月只有5—6万元的收入，怎么能节省这么多钱？司机回答说：我在开车时，当你打电话给你的时候，当你说地方买地，我会去买一点，你想买哪些股票，我也买了一点股票，现在有一个千亿资产

的。这显示你是谁不重要，你和什么样的人在一起是最重要的！其次是数百万赚了十万，其次是亿万赚了百万。一根无价值的秸秆，绑在卷心菜上，是卷心菜的价格，绑在螃蟹上的是螃蟹的价格。跟随苍蝇在厕所附近，跟着蜜蜂蜂蜜找花，与活跃的人在一起，你是积极的，其次是负面在一起，你出口脏。现在我有这么强大的领导团队，和谐，锐意进取的良好环境，我们需要改变自己的好。虽然我年纪大了，内存相对较差，把每个业务备忘录的业务流程保证每个业务准确。

我负责书的装订业务，看似简单，我要尽一切努力去做。虽然绑定技术含量不高，技术含量不低。需要使用的道路技能：木匠的基础，石匠的基础，滚动的技巧，理发师的技术，艺术设计的整体效果。自制的自制绑定工具是：手术刀，止血钳，膏刷，针刀，书本装订秤。标尺标记眼睛位置，保证眼睛平等，不要跑掉，绑定线笔直，装订出的书更完美。为了确保本书是正方形，平展，整齐，百合电缆。页面也保证在一个位置上玩，是绝对一流的绑定级别。

住房公积金支付报表，每半年至年底向领导和部委发出一份让全线人都知道。

发挥自己的写作能力，发表了关于农业发展银行财务管理问题的高层论文和各种文章的对策。

我是第一天开业务室，设置电子显示，打开水有时上下三，四次，常年为一天。

我可能有这样的缺乏，我会努力工作，不断改进自己，追求自我，超越自我，做人的全面发展。

各位领导： 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。

对于我行来说，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成为奥运会的合作伙伴，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。

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。

回头看，成绩的取得来之不易：年初制定的储蓄、银行卡等业务都超额完成；在分行举行的为奥运献礼活动中以及在年底开展的大干三十天储蓄、信贷双提升活动中，都圆满完成任务。在下半年的工作中，银企对账、企业签订新的对账协议、取款机和回单柜的维护、柜员的管理等工作都能有条不紊的完成。

但也有不足之处，像基金、理财产品的销售还不理想。分析

原因，一方面是今年金融危机等因素影响，另一方面原因在于自己。今后，在此基础上，我要把更多精力投入到这项的工作中去，引导客户购买我行的基金和理财产品，扩大市场占有率；另外，继续不断充电，加强业务理论学习，做到理论与实践相结合，以理论指导实践，并且结合规章制度，认真查找自身问题，提高自身的风险防范意识，杜绝以习惯代替制度，以信任代替制度的违规行为；在服务客户方面，加强个性化服务，以服务留住客户；在业务流程的掌握方面，精益求精，做到客户有任何问题，都能在我这里得到圆满答复，通过这些努力，让自己更加完善，也让大堂能够成为我行对外展示形象的窗口，从而进一步促进我行的可持续发展。

20\_\_ .12.31

尊敬的各位领导，同事：

通过岗位竞聘，我成为了我行的大堂经理。通过这x个多月的大堂工作，我感受颇多，现跟大家汇报如下：

说句实话，我刚开始担任大堂工作，心理压力很大，总感觉自己能力有限，担心自己做不好。大堂经理工作主要是要跟客户进行面对面的交流，答疑解惑，解决客户纠纷等等。而我认为，这些不是我最擅长的，但是在领导和同事们的鼓励下，特别是在我行营销导入后，我逐渐克服心理障碍，懂得利用自己的优势，尽最大的努力完成好领导安排的各项工作。

现在我已经逐步融入到这个工作中，我的心态也有了很大的转变。在每天的日常工作中，我不断熟悉所有的业务，除了基本的储蓄和对公业务外，还有像转账电话□pose机、信用卡、个人贷款等这些不在营业大厅办理的业务，我都进行了详细的了解并从中总结出一些要点，向客户解说，使他们对我行的业务有了一个大体的了解，并且愿意在我行办理。而我在解答问题的过程中，也分担了柜员的压力，每当这个时候我都觉得很有成就感。

同时在实践中我也总结出银行业竞争的法宝，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卡，疏导他们到贵宾窗口办理；对使用银行卡办理业务的客户，推介我行自动存取款一体机以及终端机办理业务；个人汇款较多的客户，推荐其办理网上银行业务。这些都适当的减轻了前台的工作压力。

在其他工作方面，巡视大厅内外的卫生状况，保持大厅和门外整洁卫生。另外，每天及时的分类整理企业回单，使每个企业都能及时的拿到回单。特别是对\_\_集团的回单，逐一按照对账单进行勾兑，确保回单完整无遗漏。同时，还要做好营业室主任的助手，确保营业室各项工作的顺利进行，做好大客户的维护与营销。在20\_\_年底，在大家的共同努力下，完成了1500多户的金卡治理，成功营销理财产品1750万，较好的完成了行领导下达的各项任务指标。

在这x个多月的时间，对大堂的工作虽然掌握了一些工作的方法和技巧，但仍然距离一个合格的大堂经理还有很大的距离。在新的一年里，我为自己制定更高的目标，决定从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、业务方面。要有系统扎实的业务知识，既要掌握主要业务知识，又要认识较为冷门的业务知识；既要有较高的政策理论水平，又要能详细的介绍各种业务的操作流程；既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

二、营销方面。要学习营销知识，掌握营销技巧，延续营销导入的学习成果，充分利用cfe系统，做好现有客户的基础维护工作，并积极开拓新的高价值客户。

三、心理方面。大堂经理要较强的外交沟通能力，语言、举止、形体、气质应富有魅力，在性格上要热情开朗，语言上要风趣诙谐，在处理棘手问题还要矫健变通，在业务操作上

要审慎负责。

总之，感谢大家在这x个多月中对我工作的支持与帮助，以及对我不足之处的宽容与谅解。在今后的一年里，我会更加严格要求自己，提高自己的履职能力，是自己成为一名业务全面的大堂经理！

此致

敬礼！

述职人：\_\_

20\_\_年x月x日

20\_\_年末，行里设立大堂经理这个重要岗位，报名并经由行内的选聘有幸被调动至大林桥支行担任大堂经理工作。从一名柜面员工转到原先从未接触过的岗位，在领导的教育关心、个人简历同事的帮助指导，通过学习探索我很快渡过了起初的不适应，迅速地融入到现在的岗位角色中。

面对本市金融市场日渐强大的趋势，希望以服务为切入点打出一个差异化，从而增强我行在同业中的竞争优势，这对于全面拓展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。因此要求综合素质必须相当高，首先要求对银行金融产品`业务知识比较熟悉和专业了解，能够在第一时间对客户进行解释和宣传；然后在服务礼仪上要做到热情大方，主动规范，而且要处事机敏，能够随机应变。

“客户是我们的衣食父母”，服务的目的就是让客户满意，从而提高客户的忠诚度。重视和尊重来我行办理业务的每一位客户，能够细心地记住并且准确地称呼经常来我行的客户姓名，这等于给予了客户一个巧妙而有效的赞美。而客户对我



的称呼也是有其一定的理由。有一次早晨，刚到单位，正在打扫卫生，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。”我迅速从取款机上拉下这两张钞票，帮他继续操作，这时，客户紧张的心情不见了。称呼我服务员的客户，一定是想让我为他们提供最快，最好的服务。称呼我领班的客户，一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，一定是对我们的服务很满意，鼓励继续保持。因为我们所的客户大多是街坊，熟面孔，对我们十分信任，我们也经常为他们做理财规划。称呼我师傅的客户，一定想让我成为他最贴心的人。称呼我阿姨的客户，一定把我当成了她的家长，对我有太多的依赖。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，一般对我十分亲近，拿我当成了自己的孩子，希望我能把他们照顾得无微不至。他们大多是老年人。

大堂经理的工作内容主要是与客户交流，了解客户的需求，推介适当的产品，为客户提供全方位的服务。最重要的是语言，学会适当的时机用适当的语言，找适合的话与客户交流，这需要日积月累逐渐摸索。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。”周阿姨情绪有些急，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，我给您解释，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，心得体会还真是，她马上说：“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；有的客户在宣传折页栏前找寻，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□普通客户还是潜力客户？在对客户说出问候语时就要作出判断，以便做好引导。识别高、低端客户，为优质客户提供贵宾服务，为一般客户提供基础服务。眼勤还要时常关注柜台办理业务情况，一旦柜台需要帮助，要第一时间观察到，密切留意，协助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知识远远不能够满足客户的需要，必须继续进行金融知识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、方便、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，广泛收集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、妥善地处理客户提出的建议与意见，避免客户与柜员发生直接争执。特别是这次去兴化行取经的过程中，我发现自己做得远远不够，关于一些细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，热门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，穷所有的情，穷所有的精力，将客户的满意度时刻装在心中”这种极其认真负责严谨的工作作风让我觉得非常感概：我的年纪比人家轻，更应该有冲劲，更应该有时间磨练自己，锻炼自己。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履职能力，把自己培养成为一个业务全面的大堂经理。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助下提高自己，发扬长处，弥补不足。

## 银行大堂经理年终个人述职报告篇二

随着个人素质的提升，越来越多的事务都会使用到报告，我们的看的角度不同，所不同的报告内容同样也是不同的。其实写报告并没有想象中那么难，下面是小编收集整理的银行大堂经理个人年终述职报告范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

我参加工作来到咱们中国工商银行西客站支行已经工作了十年了，担任大堂经理已经五个月了，作为一名大堂经理我深刻的体会和感触到大堂经理的使命和意义。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。

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。

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 and 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。

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。

去年是我行实施“超常规、跨跃式发展战略”的开局之年，也是实现三年发展规划的第一年。在分行党委的正确领导和关心支持下，我支行制定了周密的工作计划和工作措施，坚决贯彻年初支行工作会议所制定的“五个更”的工作思路，确保开好局，起好步。一年来全行干部职工团结一心，奋力拼搏，取得了丰硕的成果。

一、业务经营呈现出超常规的发展态势：跟往年相比，今年我行发展已走上快车道，各项业务屡创新高，走出了发展的上升通道。

(1) 各项存款快速增长。至年底本外币总存款余额预计超过8.5亿元，比年初增加3.6亿。其中预计：人民币对公存款增加1.4亿、人民币储蓄增加5800万、人民币同业存款增加8000万；外汇存款增加1000万美元。全年日均比去年日均增1.5亿；外币对公存款增加成为我行存款增长的一个重要来源，同业存款和储蓄存款也大幅增加，这种存款增长速度是过去所没有的。

(2) 经营利润成倍增加。至年末，我行创利水平预计可达1500万元（含结售汇收入），其中人民币利润约为770万，外汇利润约为45万美元，结售汇手续费收入约为350万元。人均利润达21万元。同过去几年的创利水平相比，今年我行的利润水平实现了跨跃式的发展。

(3) 中间业务大幅度增长。今年我行国际结算和结售汇总量稳居全辖第二位，已逼近第一位。预计全年将完成国际结算量2.5亿美元、结售汇约1亿美元。外汇业务收手续费收入有较大的增长，预计可达350万，相当于我利润的20%左右。银行承兑汇票业务和票据贴现业务也有大幅增长，成为另一个新的利润来源。

## 二、主要工作措施和成功经验：

(一) 以业务经营为中心，突出重点，采取切实有效的措施，全方位推进各项业务工作快速发展。

1、细分市场，准确定位，抓住重点，积极营销批发业务。\_\_年，我行将对公市场细分为“五个一”，即一个港口、一条大道、一个房地产、一批项目及一个信托公司。明确了目标定位后，我们建立了一套反应灵敏、决策快速、攻关有力、

服务到位的市场营销机制，创造性地开展工作，全方位拓展市场。具体做法有：提升经营层次，对规模大、要求高的重点优良客户将责任主体提升到业务部，1000万美元以上的项目直接由行长负责攻关和谈判；组建强有力的攻关小组，把全行攻关能力较强的人员集中起来组成强力攻关小组，对不同特点的企业选择合适的人员进行组合，集团作战，上下联动，精兵攻坚。突出竞争优势，抓住我行深入推行企业文化建设的契机，在服务上大做文章，以优质的服务吸引客户，大力营销总分行推出的新业务品种，为客户提供一揽子服务方案，争取在服务的深度和广度上优于他行；行领导以身作则，带头攻关，保证至少一半的时间用于走访客户，重点客户坚持每月拜访一次，重视改善和提高银企关系。通过不懈的努力，今年我行新争取了一批有价值上档次的客户，如德彦纸业、金桐化学、丰龙水产、厦信国托、海沧医院等重点客户，同时还储备了海沧大道、鹭景湾、出口加工区、国际货柜等一批有潜力的项目，为我行今后两三年的业务迅速发展打下了坚实的基础。

2、坚持品种创新和服务创新，多方位发展零售业务。今年我行抓住代客理财资金归集、农电改造代缴费、推行vip服务等重点工作，抓好本外币储蓄存款攻坚战，以争取有价值的私人客户为重点，大力营销零售业务。

一是开展规范化服务流程演练，提高服务水平，为储户提供标准化的服务；

二是加大吸收理财资金力度，抓住理财资金主要靠努力的特点，全行动员，针对周边的商户、村户和老客户，有效地吸收理财资金。

三是对海沧炒股大户进行摸底，动态跟踪，吸收股市回流资金。四是推出了私人业务vip服务方案，开设vip优先通道，建立vip客户档案，实施差别式服务，为有价值的私人大客户提供一揽子理财服务方案；五是加大宣传力度，借农网改造东

风，开展“走进千家万户活动”，历时一个月，各网点积极参与，以农电改造缴费一卡通为宣传重点，以电影下乡和业务宣传为媒介，全行总动员，走进城乡的每一个角落，加大我行对农村业务市场的渗透力度，宣传了我行的业务，提高了我行的社会知名度。通过一系列富有成效的工作，至年末，我行各项储蓄余额约为1.5亿元，约比年初增加5800万元，完成分行下达的任务，增幅为历年来的最高水平。

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。

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



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。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，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己鼓劲。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，共同进步。

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、度主要工作情况

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\_\_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

身业务水平，以新的面貌，为客户提供更好更优质的服务。

## 范文二：银行大堂经理年度工作总结

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。

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。

## 银行大堂经理年终个人述职报告篇三

随着个人的文明素养不断提升，越来越多人会去使用报告，会有很多的事情的，那么我们应当如何写一份好的报告呢？下面是小编收集整理的银行大堂经理年终个人述职报告（精选），欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

最近一周，我基本上都承担着大堂经理这个角色，这也使我充分的体会到培训期间老师所说的大堂经理就是一个银行交警的这个比喻，也深深感受到了大堂经理的不易。

在没有进入工作之前，我认为银行大堂经理的就是一个导储工作，谁都能干，可真正干了这一行，我才深刻的体会到了这项工作的不易和辛苦，才品尝到了其中的酸甜苦辣。

工作难，不只是客户的不理解、不配合，还会出现时不时的抱怨和白眼。由于最近充公交卡的线路不稳定，时好时坏，有时候到下午就不能充了，可有些客户进入银行的时候我们没有注意，他们自己抽了号等待着充公交卡，可是等轮到他们的时候却不能充了。有些客户的情绪就会很激动，说等了半天了为什么又充不成了，为什么我们事先不告诉他们。这当然一方面是我们的疏忽，可是客户也有责任啊，他进门的时候也没有向我们咨询是否可以充卡。可每每遇到这种情况，客户的潜意识中总会觉得这就是银行员工的不对。

工作无奈，每次遇到客户对我们柜员工作效率和网点客户太多的抱怨我们也很无奈。客户来就拿建行的服务和招行和中信银行的做对比，说他们营业网点的人是如何的少，到那就

可以办业务。每每听到这种话，我就很无奈。还有的vip客户抱怨他们根本没觉得自己享受到了特殊优待，因为每次来vip客户都有一大堆，他们照样还是要排队，要等待。在与客户解释的过程中，我们也很无奈，我们只能尽自己最大的努力，让客户体会到最优质的服务，换取他们的理解。

但是，在与客户的交谈中，每当能说服客户改变其来银行的初衷，如要开定期最终决定买理财产品，要开折子的最终决定开卡了，心里就有万分的喜悦，无限的欣慰。虽然这些都是些小事，但是对我来说每天能进步一小步就是莫大的欢喜。

其实，我觉得大堂经理最主要的还是业务熟练，只有业务熟练了，客户才能信任大堂经理，才能信任此银行。但是这一点对于刚入行的我来说恰恰又是最欠缺的，因此，我要抓紧时间学习，让自己早日成为一名合格的建行人。

大堂经理的不易。

在没有进入工作之前，我认为银行大堂经理的就是一个导储工作，谁都能干，可真正干了这一行，我才深刻的体会到了这项工作的不易和辛苦，才品尝到了其中的酸甜苦辣。

工作难，不只是客户的不理解、不配合，还会出现时不时的抱怨和白眼。由于最近充公交卡的线路不稳定，时好时坏，有时候到下午就不能充了，可有些客户进入银行的时候我们没有注意，他们自己抽了号等待着充公交卡，可是等轮到他们的时候却不能充了。有些客户的情绪就会很激动，说等了半天了为什么又充不成了，为什么我们事先不告诉他们。这当然一方面是我们的疏忽，可是客户也有责任啊，他进门的时候也没有向我们咨询是否可以充卡。可每每遇到这种情况，客户的潜意识中总会觉得这就是银行员工的不对。

工作无奈，每次遇到客户对我们柜员工作效率和网点客户太

多的抱怨我们也很无奈。客户来就拿建行的服务和招行和中信银行的做对比，说他们营业网点的人是如何的少，到那就可以办业务。每每听到这种话，我就很无奈。还有的vip客户抱怨他们根本没觉得自己享受到了特殊优待，因为每次来vip客户都有一大堆，他们照样还是要排队，要等待。在与客户解释的过程中，我们也很无奈，我们只能尽自己最大的努力，让客户体会到最优质的服务，换取他们的理解。

但是，在与客户的交谈中，每当能说服客户改变其来银行的初衷，如要开定期最终决定买理财产品，要开折子的最终决定开卡了，心里就有万分的喜悦，无限的欣慰。虽然这些都是些小事，但是对我来说每天能进步一小步就是莫大的欢喜。

其实，我觉得大堂经理最主要的还是业务熟练，只有业务熟练了，客户才能信任大堂经理，才能信任此银行。但是这一点对于刚入行的我来说恰恰又是最欠缺的，因此，我要抓紧时间学习，让自己早日成为一名合格的建行人。

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\_\_年的工作情况，汇报如下：

## 一、年度主要工作情况

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、高柜柜员、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，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；我行在这里已经有许多年，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。

## 二、具体工作情况：

\_\_年我围绕岗位职责主要开展了以下工作：

- 1、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。

- 2、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。

3、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。

4、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。

### 三、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。随着日趋激烈的金融市场竞争，服务是越来越受到重视，大堂经理作为客户与银行之间的桥梁和纽带，他们的人员素质、专业技能与服务水平直接影响到客户对银行的忠诚度和银行的价值取向，成为银行核心竞争力的重要组成部分。作为现代商业银行的大堂经理，如何用专业的服务素养赢得客户的信任，正确把握客户的心理和需求，运用恰当的方式打动客户，影响客户的决定，成为每一位大堂经理的必修课。如何

做好大堂经理，我有以下几点感悟：

## 一、至真、至诚的服务理念

大堂经理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，因此大堂经理的一言一行，一举一动，都是至关重要。

作为客户来到我行，给他印象最深的其实不是我们的硬件设施，而是我们“润物细无声”的服务。启东农商银行一直以“服务三农”为导向，面对的客户文化层次各不相同，在临柜业务中，有一大部分为低保户、财政补贴户，他们中的大多数接受信息的来源比较匮乏，所以在平时的工作中，需要 we 进行反复地宣传，以此为他们提供更便捷的服务。

近日，为了方便地让低保户、财政补贴户就近取钱，启东农商银行在各乡镇开设了“金融便民村村通”服务点。便民服务的开通，需要我们大力地宣传做配合。在营业厅，我们将各便民服务点，标示在醒目的位置。每一位办理存取现业务的农保户，我们主动询问他们的居住点，告知他们最近的便民服务点可以就近办理业务。此举不仅方便了广大群众，更为我们繁忙的业务做了分流。

服务是永恒的主题，只有通过热心的服务，才能获得信任并能进一步让客户将心中的需求完全说出；我们必须细心观察与体会，才能深入了解客户的真正需求；针对客户的需求，我们要主动热情并有效地用心执行。唯有发自内心的服务意愿，才能提供客户满意的服务，也唯有真心的服务，才会让客户觉得安心舒适，从而认同并喜欢到农商银行接受我们的服务。

## 二、专业、贴心、细致的服务方式

专业的服务姿态、专业的服务方式，会给客户带去专业可信

任的心理感知。我们在出售自己的产品时，是不是已经把所有的细节都做到，我们是不是能够回答客户的所有疑问。因此，亲和的同时，要求大堂经理更加专业才能吸引和维系更多的客户，这就需要我们在工作之余研究金融市场，熟悉金融产品，对农商银行推出的每一款金融产品的优点卖点捻熟于心。

有一次在工作中，一位客户要将大额现金取出买理财产品。我知道后，迅速处理完手头的事情，上前与之进行沟通，原来该客户对该理财产品也是知之甚少，只是听周围的人的说该理财产品收益高于银行利息才将大额的现金取出。我耐心地解释，理财产品其实有一定程度上的风险。今年央行降息，但是相对于其他商行，我们的利息还是相对高的，尤其是三年期、五年期的利息，而且我们是365天计息，对于要求维稳的客户来说，其实是不错的选择。在我的劝说下，该客户放弃了购买理财产品的念头，将现金继续存入了我行。

今年，是启东农商银行大力发展电子银行的一年。很多客户问询我行的电子银行业务。有一位客户经常在外地出差，很多汇款业务都来不及在柜面办理。在营业大厅，我了解到他的需求，为他办理了网上银行，短信银行，向他详细说明，因为在推广活动中，我们的转账手续费是柜面的八折，而且我行暂不收取卡费、年费、短信费等等。客户在享受便捷的同时，也得到了优惠。

另外，贴心、细致的服务，更是赢得客户的不二法门。

营业前，检查各项设备是否完好，查看宣传资料、相关凭证、意见簿等是否摆放整齐，营业大厅及自助服务区卫生状况是否整洁美观。

要进行引导，维持营业厅内良好的秩序。如果遇到业务旺季，大厅内客户较多时，自制专业的业务表格，充分了解他们的业务需求，提供高效的服务。

### 三、耐心倾听，坚持原则的服务策略

在日常办理业务过程中，或多或少会遇到客户投诉的问题。作为大堂经理，首先，应该对客户投诉有正确的理解。不要一有客户投诉，就有抱怨不满的情绪。对于客户的投诉，我们应该认真聆听，积极改正。争取做到将客户对银行的投诉转化为努力进取的动力，最终能给客户带来更多优质满意的服务。然后，要懂得在处理投诉过程中做到以下几点：

#### 1、真心实意想帮客户解决问题

客户投诉说明自身的工作中还是存在着不足和漏洞，没能做到使客户满意，让客户感到了冷落和没受到重视，应该努力寻找他的需求，真诚地和其进行沟通，使其感受到银行的诚意，让双方建立信任，问题才能更快的解决。

#### 2、微笑面对，不能带有个人情绪

投诉的客户都是心存不满情绪，面对这些情绪一触即发的客户，大堂经理必须要稳住他们的情绪，耐心地倾听客户的投诉和抱怨，充分道歉认同他们的感受，主动提出解决方案并提供帮助，这样才能逐渐化解他们的愤怒心情，让大事化小。

#### 3、如果处理得好，能提高客户的满意度和忠诚度

一旦银行妥善地处理了客户的投诉，能够大幅地提高客户的忠诚度和信任度，因此在事件的最后要对客户表示诚恳的谢意。感谢客户没有因为投诉而离开银行，而是给予银行改正的机会，希望他以后再来办理其他业务，以便为他提供新的更好的服务。

再次，事件妥善处理后，要认真总结，杜绝再发生。

类似的投诉事件不可以一而再，再而三的发生。既然有了先

例，就要从中汲取教训，总结经验，这次投诉事件的起因是什么，为什么会引起客户的投诉，日后工作中应该注意什么，如何避免等等。一定要深入思考，做书面总结，认真接受教训。

最后，之所以会有投诉的事件发生，说明我们自身工作中还是存在问题的。一定要从源头上杜绝投诉事件的发生：一方面，牢固树立“客户第一”的思想。一切从客户的角度出发，微笑服务，热情周到，尊重客户，重视客户，让客户信任银行，接纳银行。另一方面，钻研业务，精通业务。能够准确回答客户咨询的问题，不推诿，不敷衍。对于难以处理的投诉，应及时向本支行领导或上级部门报告，运用团队解决问题，寻求双方认可的服务范围，必要时，坚持原则。

服务是既伟大而高尚的，又是普通而平凡的，不论在何种岗位，担任何种职务，都是在以不同的形式为客户服务，都会得到承认与尊重。工作并不都是轰轰烈烈的，平凡不是平庸，踏实并不是无能，只要干一行，爱一行，全心全意为客户提供更好的服务，不久的将来，我们一定会取得优异的成绩。

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。大堂经理是银行的形象代言人，她的言行举止和服务质量是银行形象的缩影；大堂经理是连接客户、柜员、客户经理的纽带，她不仅是工作人员，还是客户的代言人。作为大堂经理，我深感责任重大，时刻铭记大堂经理岗位职责，努力做好厅堂内的服务销售管理、迎宾接待、客户疏导、业务推介、客户挖掘等各项工作。20\_\_年已经结束，20\_\_年正踏步向我们走来，我们要回首过去，总结提高，展望未来。在过去的一年里，在余行长的带领下，在同事的帮忙和自身的努力下，我收获颇多。

在政治觉悟方面，坚持和拥护党的领导，深入学习贯彻党的以来历次全会精神 and “两学一做”会议精神，努力提高思想政治素养和理论水平，保持思想上的清醒和政治上的坚定，

在实际工作中发挥先锋模范作用，践行全心全意为人民服务的宗旨。在提升服务水平上作表率，在服务礼仪、服务效率、服务技巧、服务能力等方面不断的加以改进，努力提升客户的体验，让客户真正感受到我们的真诚和温暖，敢于投身到化解不良的战场上去，磨砺自己，丰富自己，成就自己。

在工作中，认真贯彻总行的各种会议精神和工作部署，在自己的岗位上做好引导和分流客户，根据客户需求，推荐渠道预约功能，引导客户至相应业务办理区域体验或办理，减轻柜面压力的同时提高了网点自助渠道和电子渠道迁移率。努力提高识别优质客户和挖掘潜在客户的能力，尤其是存量客户的潜力，用我们的真心为客户服务，向他们介绍合适的基金、理财等金融产品，让客户认可、信任并依赖我们，实现共赢。在遇到客户投诉和网点内各类突发事件时，我也更加沉着冷静，设身处地为客户着想，耐心为客户解决问题，获得客户的一致好评。

在不断进步的同时，我深知自己还存在很多不足。尤其是在今年12月份由大堂经理转岗从事个贷客户经理一职，在客户经理这个岗位上，我还是新人一枚，到了新的岗位，自己的工作经验、业务知识和其他的客户经理相比有一定的差距。

一是金融专业知识有待进一步加强。个贷客户经理岗位的专业知识更加细化，尤其是面对如今市场经济的多样性，如何能给我行优质客户提供专业的金融信息和理财产品，这就需要提高自身的学习能力和学习主动性，及时掌握最新的财经信息和准确分析未来的经济走势，以提高自身金融专业知识水平。

二是营销能力还有待加强，缺乏主动性和创新性思维。在工作中过于被动，领导安排什么就做什么，喜欢按部就班的工作模式，缺乏自己思考，不够积极主动。

三是服务意识和解决问题的能力还有待提高。四个层次服务

包括标准化的形式服务、高效率的内涵服务、增值性的贷客理财服务和主动性的柜面营销服务。我在接待客户时虽然很熟练但有时流于表面，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。在处理问题时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。

针对这些问题，在新的一年里，在领导同事的监督和帮助下，我一定要做出改变，提高自己。

一是努力学习金融业务知识，尤其是个贷业务相关管理规定，密切关注制度的变化。做好本网点的个贷业务系统录入、维护；落实项目的批复条件和账务处理，贷款资料的整理、档案移交；跟踪和监督借款人的履约情况，负责对逾期贷款的催收和客户提前还贷的业务处理等基本岗位职责。

二是发挥人的主动性，我们不仅要维护现有贷款客户的合作关系，还要主动挖掘、争揽新的客户资源，扩大本网点优质贷款客户群，做好各带客户群的交叉销售，提升客户在我行的贡献率。同时针对不同的客户，还应朝细致精准化管理方面进行加强。对现有的客户资源，深挖细刨，根据不同客户的需求和实际情况，做精准化营销。

三是提高服务意识和团队合作意识。我们在为客户服务的时候不仅要满足客户的表面需求同时要学会挖掘客户的潜在需求，在客户有问题和困难的时候，要认真倾听客户的难处，争取客户利益最大化。另外要加强团队协作能力，加强交叉营销，与同事一起，全方位服务客户。

时间飞逝，光阴荏苒，晃眼我已经在\_\_工作近一年了。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。回顾这一年来的工作，我感慨颇深，特别是对大堂经理的工作有了深刻的认识。



银行的形象不仅体现在广告宣传、环境装修等方面，更直接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，其自身的服务就直接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、优质的服务态度、文明的言谈举止，还要有专业的银行业务知识。这些要求也正是我不断努力的方向。

说实话，我刚开始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，对银行业务的不熟悉也让我在工作中感到力不从心。但是，慢慢的，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，开始适应了大堂经理的工作，并且不断的改善自己的工作方法，改善自己的服务态度，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实际工作中不断学习，还要靠很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知识水平，使服务更专业，工作之余，我会向柜台里的同事请教业务知识，学习业务办理流程 and 规定，而这些知识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，我也经常作为客户到工行、建行、招行、渣打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。

在这一年的工作中我取得了很大的进步，但我也清楚的知道，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安排，我会不断改进自己的服务态度，丰富自己的银行业务知识，提高自己的心理素质

和应对能力，鞭策自己不断进取，成为\_\_银行的一名优秀员工。

时间过的真快，转眼间一年过去了，在这一年的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、本年度主要工作情况

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年客户居多，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，爱岗敬业。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

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。

### 一、银行工作需要严谨的工作态度。

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字打交道，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，借贷双方的金额数字必须完全准确，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。

二、讲究分工合作，工作程序详细具体，每一步骤都有一定的操作规范。

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，才能最后完成任务。

三、与同事的相处与交流很重要。

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。

实习期间，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。

四、“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。

## 银行大堂经理年终个人述职报告篇四

在人们越来越注重自身素养的今天，治愈尽力做好思维转化，报告与我们的生活紧密相连，我们在写报告的时候要注意语言要准确、简洁。那么大家知道标准正式的报告格式吗？下面是小编收集整理的2023银行大堂经理个人述职报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

20\_\_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任大堂经理工作。从一名柜面员工转到原先从未接触过的岗位，在领导的教育关心、个人简历同事的帮助指导，通过学习探索我很快渡过了起初的不适应，迅速地融入到现在的岗位角色中。

面对本市金融市场日渐强大的趋势，希望以服务为切入点打出一个差异化，从而增强我行在同业中的竞争优势，这对于全面拓展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。因此要求综合素质必须相当高，首先要求对银行金融产品`业务知识比较熟悉和专业了解，能够在第一时间对客户进行解释和宣传；然后在服务礼仪上要做到热情大方，主动规范，而且要处事机敏，能够随机应变。

“客户是我们的衣食父母”，服务的目的就是让客户满意，从而提高客户的忠诚度。重视和尊重来我行办理业务的每一位客户，能够细心地记住并且准确地称呼经常来我行的客户姓

名，这等于给予了客户一个巧妙而有效的赞美。而客户对我的称呼也是有其一定的理由。有一次早晨，刚到单位，正在打扫卫生，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。”我迅速从取款机上拉下这两张钞票，帮他继续操作，这时，客户紧张的心情不见了。称呼我服务员的客户，一定是想让我为他们提供最快，最好的服务。称呼我领班的客户，一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，一定是对我们的服务很满意，鼓励继续保持。因为我们所的客户大多是街坊，熟面孔，对我们十分信任，我们也经常为他们做理财规划。称呼我师傅的客户，一定想让我成为他最贴心的人。称呼我阿姨的客户，一定把我当成了她的家长，对我有太多的依赖。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，一般对我十分亲近，拿我当成了自己的孩子，希望我能把他们照顾得无微不至。他们大多是老年人。

大堂经理的工作内容主要是与客户交流，了解客户的需求，推介适当的产品，为客户提供全方位的服务。最重要的是语言，学会适当的时机用适当的语言，找适合的话与客户交流，这需要日积月累逐渐摸索。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。”周阿姨情绪有些急，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，我给您解释，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，心得体会还真是，她马上说：“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；有的客户在宣传折页栏前找寻，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□普通客户还是潜力客户？在对客户说出问候语时就要作出判断，以便做好引导。识别高、低端客户，为优质客户提供贵宾服务，为一般客户提供基础服务。眼勤还要时常关注柜台办理业务情况，一旦柜台需要帮助，要第一时间观察到，密切留意，协助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知识远远不能够满足客户的需要，必须继续进行金融知识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、方便、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，广泛收集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、妥善地处理客户提出的建议与意见，避免客户与柜员发生直接争执。特别是这次去兴化行取经的过程中，我发现自己做得远远不够，关于一些细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，热门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，穷所有的情，穷所有的精力，将客户的满意度时刻装在心中”这种极其认真负责严谨的工作作风让我觉得非常感概：我的年纪比人家轻，更应该有冲劲，更应该有时间磨练自己，锻炼自己。

各位领导、各位同事：

大家好！

我担任大堂经理工作已经一年了，回顾一年来的工作，感概颇多。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。

尊敬的各位领导，同事：

大家好！

我是\_\_支行的大堂经理，回顾这一年来工作，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20\_\_年的工作情况，汇报如下：

## 1、主要工作情况

在大口支行已有半年的时间，在这期间我从事过储蓄柜员和大堂经理两个岗位，虽然岗位不同，但是宣传新业务，营销中间业务，做好存款揽收的工作相同，我是一名新同志，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550万元，加办网银50户，电话银行30户，销售理财万，建立大客户资料10户，在从柜员到大堂经理的工作转换中，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\_\_\_\_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很多中老年客户，有时也有存零钞业务，从而加大了柜面的压力；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。

在去年交医保的两个多月，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。

## 2、工作中存在的问题

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1万元的保险营销成绩。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。

在去年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，我们的服务终于在四季度中得到了神秘人肯定，曾经一次有全区第二名的好成绩。

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的服务。

谢谢大家。

尊敬的各位领导和同志们：

我20\_\_年度的主要工作：认真做好公积金的计算上缴及管理  
工作；按时完成人行、同业对外报表、文件的送达及回单的取  
送工作；做好帐簿、报表、登记簿的收集、审核、整理、装订  
及时移交坐班主任归档管理；掌管柜员钱箱，随时替代履行其  
他岗位职责；办理领导交办的其他事项。

我有责任心、上进心，对工作热情高，学习钻研精神强。我  
对待工作的态度一贯是：把一切平凡的事做好即不平凡，把  
一切简单的事做好即不简单；复杂的事情简单做，简单得事情  
认真做，认真的事情重复做，重复的事情创造性地做；我的工作  
主动性几十年如一日。因为，忙碌是一种幸福，让我们没

时间体会痛苦;奔波是一种快乐,让我们真实地感受生活;疲惫是一种享受,让我们无暇空虚;勤奋工作的人,收获永远大于付出,不想做事的人活得最累。

我的身体虽然不好,对待生活和工作乐观无比。因为,当有的人没有了脚我还能穿鞋,当有的人失去了腿,我还能蹒跚着走路,良好乐观的心态使我全身心的投入工作。我最崇拜锐意进取、勤奋工作的人。因为,一个人能走多远,要看他有谁同行;一个人有多优秀,要看有谁指点;一个人有多成功,要看他有谁相伴。李嘉诚的司机给李嘉诚开了30多年车。准备离职离去,李嘉诚看他兢兢业业干了这么多年,为了能让他安度晚年,拿了200万元支票给他。司机说不用了,一两千万我还是拿得出来的。李嘉诚很诧异,问:你每个月只有5-6千收入,怎么能存下这么多钱?司机回答:我在开车时您在后面打电话的时候说买那个地方的地皮,我也会去买一点,您说要买哪支股票的时候,我也去买一点股票,到现在就有一两千万的资产了。这就说明你是谁不重要,你和什么样的人在一起才是最重要的!跟着百万赚十万,跟着亿万赚千万。一根稻草不值钱,绑在白菜上,就是白菜的价钱,绑在大闸蟹上就是大闸蟹的价格。跟着苍蝇近厕所,跟着蜂蜜找花朵,跟积极的人在一起,你就是积极的,跟着消极的在一起,你就出口成脏。现在我行有这样坚强的领导班子,和谐、奋进的大好环境,需要我们好好的改变自己。我虽然年龄偏大,记忆力比较差,就把每笔业务的操作流程记了备忘录,以保证每笔业务都准确无误。

我负责的帐簿装订业务,看似简单,我却竭尽全力的用心去做。虽然装订的科技含量不高,技术含量不低。需要采用多行道的技巧:木匠的功底,泥瓦匠的基础,擀毡子的手艺,理发师的技术,艺术设计的整体效果……自备、自制的装订工具有:手术刀片、止血钳、自制排笔浆糊刷、穿针器、帐簿装订标尺。标尺标注打眼位置,保证了眼距相等、不跑偏、装订线笔直,装订出的帐簿更加完美无缺。保证了帐簿方方正正、平平展展、整整齐齐、利利索索……页码也保证打在

一个位置上，绝对是一流的装订水平。

住房公积金缴存对账单，每到半年和年终给各位领导和各  
部室发放一份，让全行人心知肚明。

我每天第一个到营业室开启、设置电子显示屏、打开水有时  
上下三、四次，常年如一日。

我也许还有这样那样的欠缺，我会努力努力再努力，不断完  
善自我，追求自我，超越自我，做一个全面发展的人。最后  
我要说的是：不管在任何岗位上我都会做得更加精彩！因为，  
我是我们国家的第57个民族——不满足！

尊敬的各位领导，同事：

通过岗位竞聘，我成为了我行的大堂经理。通过这x个多月的  
大堂工作，我感受颇多，现跟大家汇报如下：

说句实话，我刚开始担任大堂工作，心理压力很大，总感觉  
自己能力有限，担心自己做不好。大堂经理工作主要是要跟  
客户进行面对面的交流，答疑解惑，解决客户纠纷等等。而  
我认为，这些不是我最擅长的，但是在领导和同事们的鼓励  
下，特别是在我行营销导入后，我逐渐克服心理障碍，懂得  
利用自己的优势，尽最大的努力完成好领导安排的各项工作。

现在我已经逐步融入到这个工作中，我的心态也有了很大的  
转变。在每天的日常工作中，我不断熟悉所有的业务，除了  
基本的储蓄和对公业务外，还有像转账电话□pose机、信用卡、  
个人贷款等这些不在营业大厅办理的业务，我都进行了详细  
的了解并从中总结出一些要点，向客户解说，使他们对我行  
的业务有了一个大体的了解，并且愿意在我行办理。而我在  
解答问题的过程中，也分担了柜员的压力，每当这个时候我  
都觉得很有成就感。

同时在实践中我也总结出银行业竞争的法宝，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卡，疏导他们到贵宾窗口办理；对使用银行卡办理业务的客户，推介我行自动存取款一体机以及终端机办理业务；个人汇款较多的客户，推荐其办理网上银行业务。这些都适当的减轻了前台的工作压力。

在其他工作方面，巡视大厅内外的卫生状况，保持大厅和门外整洁卫生。另外，每天及时的分类整理企业回单，使每个企业都能及时的拿到回单。特别是对\_\_集团的回单，逐一按照对账单进行勾兑，确保回单完整无遗漏。同时，还要做好营业室主任的助手，确保营业室各项工作的顺利进行，做好大客户的维护与营销。在20\_\_年底，在大家的共同努力下，完成了1500多户的金卡治理，成功营销理财产品1750万，较好的完成了行领导下达的各项任务指标。

在这x个多月的时间，对大堂的工作虽然掌握了一些工作的方法和技巧，但仍然距离一个合格的大堂经理还有很大的距离。在新的一年里，我为自己制定更高的目标，决定从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、业务方面。要有系统扎实的业务知识，既要掌握主要业务知识，又要认识较为冷门的业务知识；既要有较高的政策理论水平，又要能详细的介绍各种业务的操作流程；既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

二、营销方面。要学习营销知识，掌握营销技巧，延续营销导入的学习成果，充分利用cfe系统，做好现有客户的基础维护工作，并积极开拓新的高价值客户。

三、心理方面。大堂经理要较强的外交沟通能力，语言、举止、形体、气质应富有魅力，在性格上要热情开朗，语言上要风趣诙谐，在处理棘手问题还要矫健变通，在业务操作上

要审慎负责。

总之，感谢大家在这x个多月中对我工作的支持与帮助，以及对我不足之处的宽容与谅解。在今后的一年里，我会更加严格要求自己，提高自己的履职能力，是自己成为一名业务全面的大堂经理！

本年的各项工作基本告一段落了，在这里我简要的总结一下我在这一年中的工作情况。

## 一、年度主要工作情况

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、高柜柜员、客户经理、理财经理的纽带。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。每当客流量较大时，我就会大声询问：“几号客户请到几号柜台办理业务”，分流客户任务，以免一些客户中途离开的时间，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。在工作中，自觉维护国家、农行、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。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。更需要柜员间，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，我参加银行从业资格证考试、基金从业资格证考试，并顺利通过。在今后的工作中，我更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。

## 二、工作中存在的问题

1、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。

2、在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

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。

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。大堂经理是我们福山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。

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。

## 银行大堂经理年终个人述职报告篇五

尊敬的领导：

大家好！

一年来，在行长的领导和全体员工的大力协助下，认真履行自我的工作职责，较好地完成了各项工作任务。下头我就从德、能、勤、绩、廉五方面作如下述职：

## 一、坚定信念，维护大局

自从担任支行副行长以来，我能从严要求自己，能摆正自我同组织的关系，能顾全大局，不争名夺利，不计较个人得失。虽然自我分管的工作同银行主业务比起来，都是小事，但我从不敢有丝毫懈怠，始终把工作摆在首位，坚定信仰，进取向上，把加快支行发展，为职工服务作为头等大事，自觉维护大局，团结全体员工干事创业，发挥了自我应有的职责。我想，不管遇到什么挫折，只要心中信仰是坚定的、精神状态是进取向上的，在支行经营班子和全体职工的支持下，就必须能够克服困难，去实现既定的奋斗目标。值得欣慰和高兴的是，支行有一个团结务实的好班子和好班长，在他们身上我学到了很多的东西，在这样的班子当中工作，使我始终坚持着亢奋的精神状态，促使我理论上不断提高，思想上不断提高，工作上不断求成效。

## 二、加强学习，提高本事

一是围绕加强政治理论和业务知识的学习，提高理论素养。深入学习贯彻坚持共产党员先进性教育活动，坚持边学习边做读书笔记，边写心得体会。共完成3万字读书笔记和2万字心得体会，并联系实际进行深入思考。学习总行的各种会议精神和工作部署，并结合支行实际，认真贯彻落实。坚持在抓好自身学习的同时，全力搞好职工的政治学习和业务学习，组织开展培训等，为把我行建设成为学习型组织不懈努力。

二是围绕分管的工作提高业务本事。我分管的工作涉及面广、综合性较强，既有文秘、宣传、培训，又有党务、工会、团支部、安全等等。每一项工作都有特定的要求和程序，仅有不断学习，掌握方方面面的规定、制度、办法，才能有效指导工作。所以，我认真学习相关业务知识，认真对待每一项工作，认真负责地去做好做到位，从而使其他行领导能够把主要精力投入到银行的主业务中。

### 三、改善作风，求真务实

勤奋敬业是对一名党员领导干部的起码要求。我能始终坚持良好的精神状态，把行长对我的重托，广大职工对我的厚望，化作工作的动力，满腔热忱地投入到繁忙的工作中。一是做事有耐心，我分管的工作繁杂而琐碎，毫不起眼，但我从不敷衍塞责，而是把小事当作大事抓，认真做好每一项工作；二是做事专心，对既定的工作目标能专心一意地努力，对繁杂的事务性工作，能够及时总结规律，提炼经验，做到计划周到，井然有序；三是做事有恒心，始终坚持着对工作的执着和热爱，无论做任何工作，都坚持着良好的工作状态，力争做到干一件，成一件，为领导分忧，为职工解难。

### 四、认真履职，注重效果

我认为做什么样的工作和有什么样的头衔并不重要，重要的是尽自我的努力去做好它，完成它，我以为支行领导当好参谋，为全行事务当好主管，为一、二线员工当好后盾为出发点，集中精力，脚踏实地地抓了以下几个方面工作：

一是认真抓了办公室的文秘工作。在工作中，我坚持做到嘴勤、眼勤、手勤。嘴勤就是对文秘工作中容易出现误差的环节，我都事先做出明确交待，并随时督促检查。眼勤就是对于向外印发的所有文件及材料，都要坚持亲自起草或校对把关。手勤就是对于比较重要的工作，都要坚持自己动手。不仅仅主动承担了秘书工作，在抓好宣传工作的同时，还经常利用业余时间写材料、写信息，共向总行信息投稿近10篇，决策参考1篇，行报3篇，总行一楼文化广场1版。

二是认真抓好后勤工作，确保运转。坚持按制度规定采购办公用品，定期做好设备的维护和保养，营业环境的美化、亮化工程；完成了atm机搬移和安装及装修工作；协助搞好财务工作。

三是强化服务，促进发展。一方面围绕支行业务经营等重大事项，提出对企业发展具有前瞻性、决策性的好提议。另一方面为激发职工工作的进取性、创造性，竭尽全力争取政策，提高职工福利待遇，维护职工利益，解决职工的实际困难。

四是搞好落实，务求实效。办公室工作最终都要体此刻落实上。对总行和行长交办的工作，不折不扣地抓好督办和落实。

五是规范支行内部管理，制定和完善了支行的会计、信贷、财务、党务、机房设备及安全保卫方面的规章制度和岗位职责等。

六是负责组织开展坚持共产党员先进性教育活动。按照总行的安排部署，认真抓好支部的先进性教育活动的组织实施。

七是认真抓好安全保卫工作。狠抓了安全保卫制度建设、加强监督检查，组织开展案件专项治理工作，举办安全保卫知识培训，学习金融案例通报和防抢、防盗、防火预案，提高员工风险防范意识以及处理突发事件的应变本事；加强上门收款管理，对隐患及时进行整改。一年来未发生一齐差错事故和刑事案件。

## 五、廉洁自律，严格要求

我能够自觉遵守总行的廉洁自律规定，始终坚持清正廉洁的作风，从没有利用职权获取私利和从事经营活动，坚持艰苦奋斗，不搞铺张浪费。

一年来，在支行领导班子异常是班长刘行长的帮忙下，自我在分管的工作中尽心尽力地做了一些工作，取得了一些成绩，可是我也深知自我取得的成绩与总行的党委的要求，与支行全体员工期望还有不小的距离，还存在很多不足：如应对繁忙的工作有时还存在急躁的情绪，在管理上有时还要求不够严格，业务学习不够深入，工作思路不够开拓，营销成绩不

够突出等等。在新的一年里，我有信心在刘行长的领导和同事们的支持帮忙下，发扬成绩，克服不足，为支行做出更大的贡献。

述职人：\_\_\_\_

2021年\_月\_日

## 银行大堂经理年终个人述职报告篇六

各位领导、各位代表：

大家好！

2021年已经过去，在过去的一年中，在市分行领导的教导下，在省分行渠道管理部、科技发展部的指导下，在我们经理的带领下，我恪尽职守，忠实的履行了自己的岗位职责，为我行各项业务的发展贡献了一份应尽的力量。

2021年是我人生旅程中最重要的一年，在过去的一年中，在各位领导、同事们的指导、帮助下，我收获了许多，在此我向大家表示最真诚的感谢。现在，我向大会作2021年度述职报告，请各位领导、各位代表审议。

### 一、积极努力学习政治理论和科学文化知识

各级领导的精心培养下和同事们的悉心照顾下，我也通过自己的努力在思想学习和工作上的收获可谓是硕果累累。

思想上，坚持理论与实际相结合的观念，积极参加上几行所组织的政治学习在提高思想觉悟的同时，将理论与自身的柜面业务实际操作相结合，与生活相结合。

由刚刚毕业的纪律性不强，操作不太规范化转变成为严以律



己，操作遵守规章制度工作勤恳并积极良好的完成自己的本职工作，我懂得了无规矩不成方圆，勤能补拙的道理。

文化上，努力学习《柜员》教材，积极参加各种考试来充实自己理论知识的缺乏，更让自己深入了解柜员的业务特性，及工作的重要性等基础知识。

## 二、踏实认真工作，积极学习柜面业务

面对各类客户，柜员想要让让客户真正体会到\_\_行的优质完善的服务，所以我们就一定要有熟练地业务处理能力跟良好的职业道德操守。

自从参加工作后，我学会了踏实工作，努力学习业务知识，跟很多同事请教业务技巧与知识，只有这样，才能确确实实干出能经得起时间考验的业绩。

在工作生活上同事和领导给与了我无微不至的照顾让我飞快地成长着业务不断熟练。在实际办理业务时，在遵守我行各项规章制度的前提下，我能够灵活掌握营销方式，为客户提供一定灵活、快捷的优质化服务，不耽误客户时间更能改善客户对我行的印象。

## 三、团结进取，共同营造良好的工作环境

“上下同欲者胜。”孙武在孙子兵法里如是说，只有上下各级由于一样的目标团结在一起，我们才能在这竞争日益激烈的金融竞争中长盛不衰立于不败之地。

团结他人，共同进取，也是我为人处世的态度。在工作中，能够团结同事，和睦相处，相互学习、相互促进；在生活中，互相帮助，互相关心，共同创造和谐的氛围。同时，不断地进行自我定位，更新观念，为了统一的目标而努力奋进。

简而言之，回顾过去展望未来

这一年来，在领导和同事的关心、帮助下，我在各方面都有了长足的发展与进步，但也还存在着很多不足，如还是对某些业务不熟练，在前台遇到紧急情况机动性有待提高，对金融财会知识了解得不够，今后我会不断加强锻炼，争取在新的一年里取得更好的成绩。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望!但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献!

述职人：\_\_\_

2021年\_月\_日

## 银行大堂经理年终个人述职报告篇七

尊敬的领导：

您好!

本人于\_\_年\_月\_日被任命为营业室经理，任期内主持营业室全面工作，主管对外业务拓展、客户关系维护、安全保卫工作，对部门的工作负全责。在此，向行领导及同事做述职报告：

### 一、概述

任职期内，本人能忠于职守，严于律己，作风廉洁，大胆管理，工作勤恳，严格执行国家金融政策，遵守省行、支行的各项规章制度，积极响应上级行的有关号召，在支行党委的

授权范围内积极开展各项工作。任职期内，无发生一起案件事故，实现“安全运行年”目标。在全体员工的共同努力下，本部门业务发展稳健，业务运行机制良好，员工精神面貌较好，部门状况呈良好的发展趋势。

## 二、 履职及廉洁从业情况

### 1、 主要业务指标情况

20\_\_年底，营业室一般性存款为\_\_万元，其中储蓄存款\_\_万元，企业存款\_\_万元，\_\_年底一般性存款达\_\_万元，一般性存款下降了3,039万元，其中储蓄存款新增\_\_元，企业存款下降了\_\_万元，实现中间业务收入\_\_万元，基金认购、申购\_\_万元，柜台代理保险45.3万元，贷记卡开卡286张。储蓄存款增长不理想，主要原因是今年缺乏新的存款增长点、原有个别大客户由于因dcc上线后系统不支持原有的个人支票业务，而转向其他银行，在我行的存款大幅下降，从年初的近2000万元下降到700多万元。去年存入的拆迁补偿费陆续到期、新转入拆迁费基本无沉淀、无带来新增存款。而12月下旬，一大客户因用款转走存款4100多万元，导致储蓄存款大幅下降，降幅达前11个月累计增长额的52%。

### 2、 业务拓展主要工作情况

在任职期内，本人始终坚持以工作为重，在工作中以严于律己、宽于待人的标准要求自已，在工作中做到以亲情团结同事，以规章制度规范人，以奖金制度来激励人，部门业务状况稳定，员工团结协作。在业务拓展方面：1、为了让更多的客户认识、使用我行的金融产品，组织和参与多次户外产品宣传和营销活动。如利用周日或放学时间人流量较大的时段分别在小学、广场、举行户外宣传活动，营销我行重点产品，并充分利用大厅的vcd设备，每天在营业时间不停播放热卖中的基金或建行各产品介绍的光碟，对树立我行业务品牌和业务扩展，起到一定的积极宣传作用。 2、做好存量客户的维

护和精耕细作工作，始终把为客户服务作为服务宗旨，用客户的满意度来衡量我们的工作质量，时时以客为先，不断改进服务方式，务求取得以旧带新的效应。通过平日人情化的有效的沟通，增进彼此间的了解和信任，不仅增强原有客户对我行的忠诚度，还为我行带来了新的优质客户。如我科的一名vip客户带他的朋友来开户，为我们带来 800多万元的个人存款和1000多万元的对公存款，原有一客户在我行的活期存款达到一定数额就如数转到工行，经我们的努力，该客户在我行开立了定期存款，在我行的存款增加了400多万元。\_\_年共新增vip客户133人，其中总行级vip客户3人，省行级34人，支行级96人，新增客户存款余额达2, 400多万元。

3、积极跟进统发工资续签相关工作。为在同行争夺的情况下顺利续签，做了大量细致、具体的工作。4、走出银行，发展中间业务。深入到附近的小区、等市场，宣传业务，寻找商机，营销中间业务产品。

### 3、 网点管理方面

(1)、强化优质服务理念，提高柜台服务质量。我室通过组织员工学习“家园文化”、《银行柜面服务管理办法》和《银行柜面服务标准》，组织全体员工观看“三个代表”在我行先进事迹报告会后，进行讨论、写观后心得体会、让员工通过游戏中感悟等形式，使员工对优质服务内涵有更进一步的理解，强化优质服务理念，并将服务理念贯彻到工作中，规范柜台服务标准，掌握如何化解客户的不满、得体解答客户等服务技巧，柜台服务水平有较大的改观。开放式柜台多名员工因工作敬业、服务周到受到多数客户的赞扬。

(2)、加强团队建设，发挥激励机制的积极作用。为进一步提高员工的工作积极性，年初，重新制定营业室员工的绩效二次分配考核办法，把考核内容细化、量化，彻底打破部门内部吃大锅饭现象，收到较明显的效果，由于通过各项指标考核，使员工收入有所差距，员工之间的工作热情、工作效率

和对产品营销的积极性有了较大的提高。在执行过程中，我发现仍有不尽合理之处，于是对不利于员工工作积极性的细则，再次征询全体员工意见书，进行二次修改。修改后，为体现考核的科学性，按工作岗位不同设置不同的考核指标，为每位员工设立工作台帐，并让所有员工参与评议，每月将柜员评议、营销业绩、差错考核、扣分情况等一一张榜公示，使考核更趋公平、公正、公开，通过修改二次分配考核办法，鼓励员工做好柜台服务工作的同时，向目标客户营销产品、发展vip客户，从传统操作、核算型柜员向核算、营销并重的`复合型柜员转变。为增加部门的凝聚力，在紧张、繁忙的工作之余，组织一些有益身心的活动。

(3)、及时、合理地调整服务窗口和设备硬件。为更好为我行贵宾客户实施差别化服务，营业室在业务柜台中增加了二个vip贵宾服务窗口，有效避免贵宾客户等候时间过长，同时减轻了贵宾室柜员的工作压力。通过与科技部门的沟通合作，重新整合营业室开放式基金销售系统的安排，使每一个营业窗口都安装了系统，大大方便了有基金需求的中高端客户。自dcc系统上线后，在分管行长的大力支持下，我室实行了分区服务，在原有的基础上，辟出贵客客户服务区，专门为vip客户和个人理财客户服务，不受理一般客户业务，以便留住和吸引更多的客户成为我行的vip客户，为我行带来更大的效益。

(4)、与风险经理一起，做好员工培训工作。今年的工作重点之一是抓员工培训。我部坚持每天班前会和每周集中一次培训，每周保证有2-3小时的学习时间。为提高培训效果，我科在传统宣读形式的基础上，尝试采取外请保险公司人员、本行他所营销精英分享柜台营销经验、让员工参与游戏、柜台实操展示等多种生动活泼的形式，取得良好的效果。6月份开始，在保证对外营业的同时，安排员工脱产参加dcc培训工作。

#### 4、廉洁从业情况

本人在职期间，在政治思想方面，一直响应并贯彻执行上级行的有关方针、政策，认真学习十六届四中全会精神，紧跟时代步伐，不断转变观念，提高加强管理、严防风险的意识，保持廉洁的工作作风。作为部门负责人，对部门的业务发展及安全运行负主要领导责任，我能团结所有员工，以身作则，在处理问题上本着“公开、化平、公正”的态度，以事实为依据，不偏袒，以理服人。在工作之余，我也不断参加在线学习，提高自己的业务及管理水平，因为二十一世纪，比的不是学历、也不是财力，比的是学习力。

### 三、工作中存在的问题及今后工作设想

在变幻莫测的市场中，我部存款增长不理想，基础工作管理工作仍有待加强，如会计核算差错居高不下□vip客户识别率较低，业务拓展能力有限等，这都是我们明年重点的工作内容。作为部门负责人，在许多方面也存在许多不足：

- 1、工作创新能力不足，未能带领团队打开新的工作局面。
- 2、在员工管理中也由于缺乏经验，考虑、处理某些问题时不够周到。
- 3、本人的综合素质有待提高，业务水平不够全面，管理能力仍需加强。以上是本人的述职报告，不足之处请批评指正。

述职人：\_\_\_\_

2021年\_月\_日

## 银行大堂经理年终个人述职报告篇八

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好！

2021年的工快要过去，回想过去一年的工作，在总行领导的正确领导下，在支行行长的指导关心下，在柜员、大堂经理和其他客户经理等单位同事的支持帮助下，我在各个方面均有了不同程度的提高，综合素质、业务技能、营销能力、风险防范、优质服务等有了长足的进步，现将一年来的工作向各位领导、同事和关心支持我的朋友、客户总结汇报如下：

## 一、2021年工作总结与回顾

### 理论学习方面

学习是客户经理必备技能。在过去的一年中，我自觉加强对国家宏观经济形势和金融形势的掌握，特别是对涉及农村金融有关的法律法规，尤其是系统内印发的新政策、新办法、新制度，重点学，认真学，不断提升自身的整体综合素质。

作为农商银行的一名普通客户经理，我利用工作的间隙，将制度文件和操作流程制作成小册子，条条背，条条加以解读，并与实际进行结合，做到在实践中学习，在学习中改进，使自己的理论水平有了很大的提升，对于日常工作中客户的咨询也能够及时全面有效的解答。

同时，在总行的安排下，我抓住每次外出学习和培训的机会，注重向其他兄弟行社学习，向其他客户经理学习，不断改进自己工作中的不足。

### 工作实践方面

立足岗位需要，在积极学习的同时，踏踏实实做好本职工作。

一是积极营销贷款。贷款放得出、管得好、收得回，是对客户经理日常工作的最真实写照，作为一名客户经理，我始终将“主动营销”放在首位，主动走出办公室，走进农户的家中，了解客户的资金需求，和客户一起解决工作、生活中的难题。

二是吸收存款也是客户经理的重要工作。存款需要全员营销，作为客户经理也不例外，在营销贷款的过程中，我始终绷紧揽储这根弦，利用一切机会吸收存款，有时甚至呼吁七大姑八大姨二舅妈三奶奶来存款，帮助我完成存款任务指标。

三是努力做好风险防控。\_年，日益严峻的经济金融形势持续向县域传导，对市场定位为地方的农商银行带来较大冲击，突出表现为不良贷款前清后增，防控形势异常严峻，如何督促客户及时缴纳利息，如何帮助客户办理转贷手续，成为全年的重点工作，也是最头等的工作，稍有不慎，一个月的工资被扣罚是小事，有时候还会影响全行的绩效考评。

四是勤勤恳恳做好其他工作。在做好本职工作的同时，对上级交代和安排的其他工作，我都会尽心尽力、勤勤恳恳地去完成，如完成总行下发的报表报告、与其他同事一起打扫卫生、巡检农金通及自助设备等。

## 团结同事方面

众人拾柴火焰高，一个单位同样如此，只有众人拥有共同的目标，才能把业绩做好、才能把目标完成。在工作和生活中，我始终以微笑面对同事，与同事小事不计较、大事互相礼让，确实做到“先别人一步想到”，与同事营造积极和谐的工作氛围，真正打造“以行为家”的同事加亲人似得感情。

## 二、存在的问题和不足

在过去的一年中，成绩是可喜的，但我也清醒的认识到，自己工作中仍然存在一些问题与不足，离领导和同事的要求还有一定的距离，在今后的工作中还需要进一步的努力。问题与不足主要表现在以下几个方面：

一是主动营销客户的意识还有待进一步增强。在工作中，主动营销意识还未完全融入工作中，传统的营销模式还占很大



的比重，特别是在首季工作中，坐门等客的意识还没有完全改变。

二是新产品的推广力度还有待进一步加大。每一种新产品推广时，由于对新产品的市场定位、操作流程、风控措施了解不充分，造成对新产品的推广产生一定的畏难情绪，效果不明显，考核业绩很难有大的突破。

三是主动求变和创新的意识还有待进一步提升。在实际工作中，重执行轻创新，重习惯轻求变，难以对工作中的难题加以提炼总结，并进而提出改进措施和方法。

### 三、下步努力方向

新的一年已经开始，客户经理也步入一年中最为繁忙的季节，我将总结工作中的经验，查找工作中的不足，结合总行和我支行的发展实际，努力做好以下几个方面的工作：

一是积极投身前三个月旺季营销活动中。总行已经开展“开门红”营销活动，要求全体员工积极行动，群策群力，做好首季业务拓展和营销工作。在活动中，我将积极发挥自身能量，投入到活动中去，为总行和支行的业绩贡献自己的力量。

二是继续不断加强学习，不断提高综合素质和业务技能。针对各项制度办法和政策形势，我将制定出一年的学习计划，有步骤、有重点地进行学习。

三是进一步提高主动营销的意识。离开办公室，走进企业农户，一星期至少保证有4天的时间进行主动营销，对存量客户定期进行走访和检查，按规定完成制度办法要求的走访和检查任务。

下步工作中，我将牢记领导和同事的嘱托，努力克服自身存在的问题与不足，不断提高自身素质，积极发挥工作效能，

与领导、与同事一起，为全行的业务发展做出自己最大的努力，为了\_\_银行更辉煌的明天。

谢谢大家！

述职人：\_\_

2021年\_月\_日