

部门经理述职报告 银行部门经理述职报告 (优质9篇)

在当下这个社会中，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

部门经理述职报告篇一

尊敬的领导：

您好！

20____年我幸运的到了一个新的工作岗位，脱离了原来的会计岗位，成了一名专职的理财经理。更幸运的是，我们行长对个金非常重视，对理财的理解非常有前瞻性，所以理财经理的考核真的是以客户为导向，而不是以产品为导向。所以，在看到好多客户经理说产品任务指标的压力与以客户为中心的冲突时，我时常感到很庆幸。新的工作岗位，开阔了我的视野，同时也给了我很多压力。一是来自于同事的压力，同事都是层层选拔的佼佼者，各有自己的特长，稍一松懈可能工作就要落在后面。另外一方面是来自工作的压力，工作分两方面，一是内部外部的培训，对于不爱在公共场合讲话的我是一个挑战，再加上其他同事在语言方面都特别擅长，更是对我造成不小的压力。另一方面是专业知识，目前来说，理财不仅仅是资产的配置，而且还有针对市场的不同形势所给予的客户的适时的建议，才能赢得客户的信任。这方面说起来容易，要做好是非常不容易的，要靠长时间的知识积累。在20____，尽量做到了变压力为动力，不断思考工作方法，工作算初步打开了局面。

在20____，参加了周末版的学习班，聆听到知识渊博的老师

的细心讲解，使自己的对专业了解的更深入，连续几个月周末的学习，挤掉了很多与孩子相处的时间，也花了不少银子，最后过了四门，算是个不圆满的结局，当初最看轻的福利反而没过，我觉得福利考试简直把人当成计算机来考了，大量的计算，让我非常反感。态度决定行动，行动决定结果，结果就栽到了福利上。

大家可能都听到过鹰的故事，到了一定年龄，长长的喙有一层厚厚的壳，羽毛也变得非常厚重，为了获得新生，它便飞到高高的岩石上，磕掉原来的喙，啄掉原来的羽毛，重新长出新的来获得新生。到了新的岗位，便有了新的岗位要求，原来的缺陷也要渐渐啄去，就像对于木桶来说，盛水的容量决定于最短的那块木板的高度，既然不能改变别人，只能改变自己了。

在20____，虽然有了进步，但还有好多不足，尤其是工作的计划性，执行性，与人沟通的能力上，以及其他等等，还需要在来年继续努力。

此致

敬礼！

述职人：_____

20____年__月__日

银行部门经理述职报告范文3

部门经理述职报告篇二

忙忙碌碌，一年又逝。沉心静思，有成功也有失落，有不足

也有收获，还有一些对未来工作的想法。

5月15日调任企管理部经理，负责企管部的工作至今，由于能力有限，又缺少经验，我的工作就是摸索着干，幸得魏总的支持和高总的指导，使我在企管部的工作得以顺利开展，且有了点作为，具体情况如下：

一、学习和推动现场7s管理

我的日常工作就是对现场管理推动、监督，使现场管理逐步提高，七月份用三天的时间与办公室和人力资源部，共同组织各车间相关人员进行现场管理的培训与学习，使各车间主任和保管对7s管理从思想上危险区域都贴上了安全警示标志，重新制作并悬挂了新的标语，仓库里的成品、原材料码放整齐了，车间的面貌有了明显变化，当然这些成绩的取得是和张总的大力支持和各车间主任、保管的努力是分不开的。

二、开展了企业软实力建设，提升了公司的知名度

之前，公司的软实力建设几乎是空白，最大的荣誉也只是市里的，导致公司在项目资金的争取和自身的长远发展方面受到了很大限制。在高总的指导下，我企管部在三季度申报了两项实用新型专利，现均已取得授权，魏总荣获“优秀领导称”号，我有幸获得“科技人才”称号（都是国家行业级），此外还取得了市级行业工程技术研究中心的牌证，这些成果不但为公司争取了荣誉，还扩大了公司在行业的影响力。

三、日常检查工作

对于多数人来讲，我的工作是一项得罪人的工作，因为我的职责里有得罪人的内容，就是对违章违纪现象进行处罚，但是，为了维护制度和纪律的严肃性，我天天都要对车间进行检查，要及时的处理好违规现象，对好的现象和行为进行表扬或奖励，树立了正气，弘扬了正气。

四、其他专项工作

1根据魏总的安排，我和人力资源部刘婧制定了考核办法，对生产车间上半年的工作进行了考核，在考核中评选出了先进车间和个人，事情的本身很简单，但主要是使各车间的工作有了清晰的思路 and 方向。

2以我为组长的内审小组对公司进行了一次内审，使各部门、各车间对质量管理体系有了进一步的理解和认识，对保证公司产品质量是一个很好的促进。

3十二月份对车间的设备进行了全面检查，摸清了公司的设备状况，对公司的设备管理提供了依据。

以上是我这一年的工作述职报告，如有不当之处，还请大家批评指正。谢谢大家！

部门经理述职报告篇三

尊敬的领导：

您好！

20___年我幸运的到了一个新的工作岗位，脱离了原来的会计岗位，成了一名专职的理财经理。更幸运的是，我们行长对个金非常重视，对理财的理解非常有前瞻性，所以理财经理的考核真的是以客户为导向，而不是以产品为导向。所以，在看到好多客户经理说产品任务指标的压力与以客户为中心的冲突时，我时常感到很庆幸。新的工作岗位，开阔了我的视野，同时也给了我很多压力。一是来自于同事的压力，同事都是层层选拔的佼佼者，各有自己的特长，稍一松懈可能工作就要落在后面。另外一方面是来自工作的压力，工作分两方面，一是内部外部的培训，对于不爱在公共场合讲话的我是一个挑战，再加上其他同事在语言方面都特别擅长，更

是对我造成不小的压力。另一方面是专业知识，目前来说，理财不仅仅是资产的配置，而且还有针对市场的不同形势所给予的客户的适时的建议，才能赢得客户的信任。这方面说起来容易，要做好是非常不容易的，要靠长时间的知识积累。在20____，尽量做到了变压力为动力，不断思考工作方法，工作算初步打开了局面。

在20____，参加了周末版的学习班，聆听到知识渊博的老师的细心讲解，使自己的对专业了解的更深入，连续几个月周末的学习，挤掉了很多与孩子相处的时间，也花了不少银子，最后过了四门，算是个不圆满的结局，当初最看轻的福利反而没过，我觉得福利考试简直把人当成计算机来考了，大量的计算，让我非常反感。态度决定行动，行动决定结果，结果就栽到了福利上。

大家可能都听到过鹰的故事，到了一定年龄，长长的喙有一层厚厚的壳，羽毛也变得非常厚重，为了获得新生，它便飞到高高的岩石上，磕掉原来的喙，啄掉原来的羽毛，重新长出新的来获得新生。到了新的岗位，便有了新的岗位要求，原来的缺陷也要渐渐啄去，就像对于木桶来说，盛水的容量决定于最短的那块木板的高度，既然不能改变别人，只能改变自己了。

在20____，虽然有了进步，但还有好多不足，尤其是工作的计划性，执行性，与人沟通的能力上，以及其他等等，还需要在来年继续努力。

此致

敬礼！

述职人：_____

20____年__月__日

部门经理述职报告篇四

尊敬的领导：

您好！

时光如逝，岁月如梭，弹指一瞬间，20____年将要成为历史，回首这不平凡的一年，有欢笑，有泪水，有成长，有不足，细细想来，感慨颇深，在新的一年里缓缓开启时，有必要将自身去年一年的工作做一个简单总结，这样才能轻装上阵，在20____年奋勇争先。

在面对经济形势下行压力，不良贷款集中暴露，竞争环境不断恶化，内外部管理持续深入的形势下，我行立足自身特点，恪守了守土有责，锐意进取的责任，发扬了不畏艰辛，勇于开拓的精神，创造了双线达标，完美收官的成果。在这一过程中，在支行行长和各位领导同时的关心指导下，自己收获颇多，主要体现在以下几方面：

一、深入学习各项产品知识，不断提升自身综合素质

四季度能有幸转入公司部学习对公业务的相关知识，对我来说十分感恩。由于之前的个金工作经验形成了一定的定性思维，在公司业务上存在很多不同之处，所以刚开始有些不适应，但是随着对公司业务的逐步了解，也能发现其中的规律。只不过公司业务是一项更为庞大，更为系统的工程，它所涉及的是一家银行的核心，创造的价值是银行的利润支柱，所以它的产品很丰富，业务操作更规范且全面。

二、坚持客户为中心，做好服务工作

在日常的工作中，我能从自身工作实际出发，坚持以客户的需求为中心，以良好的服务意识和责任意识，投入到业务发展当中去；以优质、高效的服务，面对客户；以诚恳的工作来

回报领导对我的信任。

4、积极开展贷款营销。在大公司团队中，我所做的事情主要以维护现有客户为主，但是在这过程中也会有新的项目可以营销，也可以对现有客户进行挖潜，提高授信额度，以此来提高新增贷款。

三、严于律己，树立良好形象，把控风险，营造平安金融

在金融行业从事客户经理岗位，接触的都是各行各业的成功人士，难免遇到形形色色的经济诱惑。有些客户为了能够将贷款早些做成，便会送礼，而有些客户便会以开发商的名义来给我施加压力，面对这些，觉得都必须从两方面来做，首先，自己一定要严于律己，洁身自好，保持一名优秀客户经理的本色，树立良好正直的形象，不被经济诱惑所动；另一方面，我们应该从我行实际政策出发，把控风险，耐心跟客户解释，如果风险超出我行政策范围，即便迫于发展压力，也是必须坚守原则不能动摇的，唯有这样，才能营造平安金融，我行才能健康持续快速的可持续发展下去。

四、下步工作思路

客户经理是对外服务的窗口，是支行对外的形象。个人素质的高低直接就反映我行的服务水平，我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，综合协调能力有待提高，工作经验有待丰富，工作系统性不够强，产品知识面狭窄等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督指导。

3、加大营销力度，做好贷款工作。

在新的一年里，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务意识，争取在各个方面取得进步，成为一名优

秀客户经理。

此致

敬礼！

述职人：_____

20____年__月__日

部门经理述职报告篇五

尊敬的领导：

您好！

20____年，对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自己的话说“这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且，出乎预料差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，不辱使命，他是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。

截至现在，我完成新增存款任务____万元，完成计划的____%，办理承兑汇票贴现____笔，金额____万元，完成中间业务收入____万元，完成个人揽储____万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代收代扣系统的研发和推广。

一、客户在第一，存款是中心

我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。我在工作中能够做一个有心人，他从某公司财务人员一句不太起眼的话语当中捕捉到了信息，及时反馈并跟踪，最终使近____万元资金年初到帐，实现了“开门红”，为全行的增存工作打下了良好的基础。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄弟情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。当客户在过生日时收到他送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动；如果客户在烦恼时收到他发来的短信趣言，也一定会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意；而当客户不幸躺在病床，更会看到他忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影……虽说事情都很平常、也很简单，但____那样细致的人却不多。

二、“客户的需求就是我的工作”

我在银行从事信贷、存款工作____个春秋，具备了较全面的独立工作能力，随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，面对同业竞争不断加剧的困难局面，在支行领导和部门同事的帮助下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，征对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供质的金融服务，用他自己对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

三、开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选择银行的趋势已经形成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

我认为作为一个好的客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。今年在他分管的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，他从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的任信任，逐步摸清该单位的下游单位，通过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。另外今年____月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转商业银行情况下，他积极的上门联系，成功留住某客户在我行的开户。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了非常好的效果。今年____月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，他积极的工作，使其拍卖款____万元，成功转入我行。

我对待工作有强烈的事业心和责任感，任劳任怨、积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，他始终坚持对自己高标准、严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，放弃双休和假期，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我通过不懈的努力，在20____年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

此致

敬礼！

述职人：_____

20____年__月__日

部门经理述职报告篇六

尊敬的各位领导、各位同事：

我自20__年3月底担任线路维护安装室主任以来，在上级的正确领导和关怀下，带领本部门员工齐心协力，团结一致，克服困难，加快工程建设和线路维护工作，全力做好前端支撑保障，较好地完成了各项任务，为公司全面完成年度目标任务作出了应有的努力，下面我就20__年度所做的主要工作汇报如下，请各位领导和同事审核评议。

一、抓好工程建设

（1）加快项目建设

20__年线路工程建设是十分繁重和繁忙的，在优化网络结构搞好模块局建设的同时，积极配合地方政府做好市政工程配套建设工作。先后完成16个新建模块局的割接开通和市政配套“八路绿化”等大型工程建设工作。另外，积极做好前端支撑响应工作，切实贯彻落实王局提出的“不失一个园区，不丢一个小区”的发展要求。部门上下团结一致，认清形势，面对挑战，群策群力，坚定信心，自动放弃休息时间加班加点，全身心地扑在工程建设工作上，全年累计完成各类工程建设项目492个，其中省定项目142个□ww临时项目113个□ww维护项目148个，局小型响应项目89个，建设资金达8103万元。

（2）提高通信能力

在加快工程建设步伐的同时，使原有的通信能力得到了进一步的发展和提高，更加有力地保障了公司经营业务拓展与发展，加强了与其他运营商在通信设施建设竞争中的优势地位，规避了在争夺业务发展中一定的风险。全年累计新增出局主干电缆81970对，配线17390对，新增管道408孔公里，新增中继光缆45.4皮长公里，10006纤芯公里，新增接入网光缆155.2皮公里，6322纤芯公里。

（3）狠抓质量建设

工程建设中严把质量关，以工程质量为生命做好服务保障工作，严格执行工程初验和终验制度，杜绝不合格工程投入运行。上半年由于工程项目多、建设规模大，特别是市政配套“八路绿化”工程，任务重、时间紧、工程管理人手少、工程建设中涉及到的很多部门需要协调，相关事务非常繁杂，一时顾及不到质量管理，致使有二支新进施工队在质量上出现问题，发现情况后，认真分析原因，及时采取补救措施进行整改处理，立即淘汰了这二支施工队伍。根据这一事例，我们认识到要抓好质量，首先要把握好施工队有无实际施工能力，对新引进的施工队伍不宜发包工艺复杂的项目，大的工程项目严格执行招投标，小项目发包一律采取公开、公平，集体研究，优胜劣汰的市场运作机制，从源头上制止这些质量有问题的工程。其次，规范验收，加强验收责任人签字制度，确保工程质量，累计全年优良工程达到95%以上。

（4）抓好“二料”管理

每年的工程建设都有大量的工余料和拆旧料，合理利用“二料”，变废为宝，开源节流。在今年建设资金紧缺的情况下尤为重要，因此在今年的工程建设中，我们始终贯彻用好这一方面资源的理念，加强工程建设中的管理，严格要求施工队按照建设方要求文明拆旧，整理测试合格后加以利用，据

统计全年累计利用拆旧料、工余料402.3万元，为企业节约了开支，提高了效益。

二、加强维护工作

20__年对于线路维护工作来说是不平凡的一年，也是多事的一年，一是维护界面作了调整，原来只维护主干电缆，现在维护范围扩大到配线电缆，增加了工作量，而自身维护力量没有得到充实，因此要做好维护工作存在一定困难；二是维护上欠帐较多，以前总是重建设轻维护，在维护上投入太少；三是地方政府园区建设、道路建设、小区建设等发展迅猛，由此给我们的通信线路带来了不少的隐患，经常发生撞断杆线现象。面对这些情况，我们积极采取措施，主要抓了以下几个方面的工作：

(1) 抓好班组建设，把原来三个班组分为四个班组，合理地配置人员和结构，使员工的工作职责更加细化，工作更体现量化，充分挖掘现有班组的工作潜能，提高劳动生产效率。

(2) 针对线路质量差，特别是电话村建设时不规范的线路，造成用户障碍多的问题，我们集中力量进行了整治，全年累计完成80个配线区的整治，投入资金约400万元，使原有的线路质量得到了提高，用户线路障碍明显大幅下降，开展配线区整治的支局体会深刻，大大减轻了修障人员的压力，通过整治也使我们的线路资源得到了进一步的优化和利用。

(3) 由于地方各级上下大规模的基本建设，线路安全遭受很大隐患，全年累计抢修500多次，给企业造成了很大的损失，并且对人员安全也带来一定的隐患，根据这一情况，在6月份分别组织维护班和支局对全市线路跨越各种道路进行测高摸底工作，全力采取升高和入地处理措施272处，杆线由原来的跨越公路整治延伸到村级道路。

(4) 盘活存量，提高能量。在积极开展日常维护工作的同时，

自觉与社区经理和农村统包员搞好协作配合，及时处理用户线路障碍，对主干、配线电缆的坏线，加强修复工作，盘活存量资产，提高资源利用率，使维护工作实实在在出效益，全年累计修复坏线11500对，缓解了部分地区发展缺资源的矛盾。

三、加强沟通、搞好协作

(1) 与兄弟设备维护安装室加强沟通，搞好协作。不管在adsl扩容中还是在小灵通高杆建设中，只要用得上就尽力做好配合工作。

(2) 与响应室加强沟通，搞好协作。不管是定单的派单落实，还是号线资料的清查催交和验收工作，都能紧密协作，共同做好工作。

(3) 加强与前端的沟通，搞好协作，服务于营销发展。不管工作多忙多复杂，按时配合前端完成定单任务529张，为企业的营销和信誉尽了我们的努力。

四、加强思想和作风建设, 不断提高自身素质

企业在不断发展, 改革在不断深化, 新知识新技术不断运用, 企业的经营理念和市场的营销策略围绕外部环境在不断变化, 需要我们不断学习, 用发展的眼光正视现实的世界, 转变观念, 掌握新的知识, 新的技术, 服务于企业的发展, 以服务就是效益全力做好支撑工作。同时, 带领本部门员工认真学习党的方针政策和公司有关规定, 做好廉政建设工作, 在工程建设中不收受施工单位的好处, 工程发包和审核严格按照规定办理。

回顾20__年的工作确实付出了不少努力, 做了一些实事, 也取得了一定的成绩, 但也存在一定的问题, 与上级的要求和前端业务发展的需求还是存在差距的, 在以后的工作中, 我将加倍努力, 在公司领导和同事们的关心帮助下带领本部门

员工坚持发展不动摇，居安思危，加快工程建设，抓早、抓好，使其早出效益，进一步做好网络优化和模块局建设，积极主动加强与前端沟通，不拖发展后腿，在维护工作上紧紧围绕质量来进一步加强落实，变被动维护为主动维护，积极做好主干电缆的保气和杆线隐患的处理工作，进一步提高障碍处理和应急抢修能力，加强杆线资源安全性工作。总之，我将不断总结以往工作中的得失，取长补短，奋发进取，团结一致，为企业的进一步发展尽心尽力，多作贡献。

部门经理述职报告篇七

尊敬的领导：

您好！

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：

一、主要工作情况

在支行已有一年的时间，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____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龄客户，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____个月，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。

二、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____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，我们的服务终于在今年季度中得到了神秘人肯定，曾经一次有全区第____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。

此致

敬礼！

述职人：_____

20____年__月__日

部门经理述职报告篇八

报告人：

部门：

职务：经理

述职要项：

- 1、岗位业绩完成情况
- 2、管理完善及技术进步
- 3、团队建设
- 4、自我成长
- 5、综合评价

在完成业绩时存在的亮点

- 1、对于进来询问的顾客，服务员都以最热情的态度去解答，就是为了留住每一位顾客。让其尝到长沙本色菜肴。让客人尝到了湘妹子的热情。
- 2、在推销上有一定的力度。在客人能够接受消费水平下，点菜员从原来的人均35. 40. 45这是有一定的进步和突破的。（当然其中会有物价上涨，环境档次提高的因素）

存在的暗点

- 1、首先在接受公司目标时，没有一定的坚定信念。而产生一种恐惧和排斥心理。没有想要达成目标的欲望。

2、从公司最后一次调薪开始, 人员有一方面的情绪波动. 虽然部分已解决, 但是喊客人员尤为严重. 多次沟通, 但效果不大. 而且, 喊客人员的岗位在门店外, 其脱岗现象很严重。所以, 在保证人均和顾客满意度的同时, 进店的人数减少, 也是其中重要的一部分.

3、在思想上还未转变. 最近一年来整个餐饮业的竞争比较大. 在三兴街一带新开的特色烤鱼. 烤肉店, 还有装潢时尚, 设备齐全的香锅店人气都比较旺. 他们抓住不是流动人口, 而是靠特色服务, 特色品牌赢得了广大顾客的青睐。我们有着得天独厚的条件坐享其成时, 却忘了怎么才能精益求精, 创新品牌。

4、今年有过几次关于菜品的菜价, 份量, 秘方胡改量的调整, 在顾客接受方面还有一些波动, 这也是我们没有预料到的。对顾客的心理需求, 掌握得不明确。

管理完善, 技术进步

1、流程: 在这期间, 给员工进行了服务的整套流程。

让每个员工对自己一天的工作有一个了解。从客人还未进门的主动介绍, 一直到客人用餐出门, 都随时提醒自己, 在什么时间应该去做什么样的工作, 说什么样的礼貌用语。开市和打烊流程, 让员工知道了所有卫生区域的细节和内容。不再盲目的搞卫生。例会流程也很好的实施下来, 让每个员工都可以提前作好管理体层的实习。让员工从中激发对工作的上进心, 让员工各方面的能力得到提升。(个人收获: 让流程就像吃饭一样, 成为一种习惯)

2、标准: 前厅分为迎宾部, 服务部, 收银部, 保洁部, 果汁部, 传菜部。各项部门整体能按标准流程进行工作。但由于有时个人习惯和不严谨, 对于标准的追求还得加强学习和进步。(个人收获: 没有标准就是标准, 我们的标准是以顾客满意为前提的。顾客的标准即便是我们的标准)

团队建设

- 1、技能水平：门店员工基本上都是老手，所以对业务知识是比较老练的。服务流程，处理投诉，推销水平，都有一个很大进步；(个人收获：从低层做起的我，有经历没经验，和大家一起不停下我们学习的脚步)
- 2、稳定性：年前新入职和老员工有两个离职。一个是因怀孕，一个因为离婚事件不能继续工作。是往年以来，波动最小的一年。半年以上的老员工达到90%。(实践证明，要想取得成绩，就得抓住每个小目标，定下心一步步实现它，不得朝三暮四)
- 3、梯队建设：这一块还待加强，在职位上没有具体体现出来。工作中培养的储备部长两名，储备点菜员一名。因为调整工资的原因，上报升职得到年后。(个人收获，自己的成功建立在成就别人的上面。有心，用心必定又赢)

自我成长

- 1、管理技能：管理就是管人理事，管事理人。对于店内物品，固定资产不明确不重视。对于人员管理太自我为中心。(个人收获：以店为家，一丝一毫都跟我有关系，以店为家，爱我的家人。把员工视为姐妹兄弟)关心其工作进步，生活质量。以心换心。
- 3、执行力：可以接受公司下达的各项思想和指标。可能是自己的一个习惯和年龄的因素，在执行这一块还不是很到位。习惯被别人牵着鼻子走。最终可以完成工作，但完成速度往往被惰性拉后腿。

20xx的工作安排：认真组织员工学习和培训，全面提高员工服务水平和综合素质，稳定职工队伍。

部门经理述职报告篇九

各位领导、各位同事：

你们好！

本人于20xx年x月x日在xx加入集团，并于x月x日到达xx国报道，任石膏板厂总经理一职□x月x日开始正式投入工作至今将两个月。现将工作中发现的主要矛盾，解决的问题，工作进展及存在的问题和下步工作重点，向集团总经理办公会进行述职如下：

石膏板厂从20xx年x月开始建设，截止20xx年x月底。

投资情况估计：土地xx万；厂房xx万；设备xx万。在几次议定投产日期后，至今基建工程未能完成，更谈不上实现投产目标。

针对以上发现的问题，找出其症结所在是项目无规范制度化。因此，采取抓大放小，逐步并穿插解决的办法，以推进实现投产目标为中心，以抓凝聚人心，调动工作热情，达成团结协作，和抓进度，达成抢时间，提效率为两个基础点的方针，踏实工作，发现问题，解决问题，推动投产前施工及设备调试工作全面进展，效果凸显。迄今面貌一新，基本实现了具备试车及生产的条件。主要工作情况：

- 1、制定施工计划，推动工程进度。
- 2、加强队伍建设，调动工作热情。
- 3、强化企业管理意识，实现规范化发展。
- 4、加强费用监管，努力为年效益的实现降低成本。

5、积极参与现场安装调试，学习掌握生产技术及流程。

6、加强自身建设，提高工作能力水平；深入了解xx国市场，为下步工作打基础。

综上，迄今为止（将近x个月的时间），在集团领导的指导支持下，在各相关部门的配合下，在板厂所有员工的共同努力下，在前期采购及建设的基础上，现在，团队凝聚力大大增加，工作热情高涨，基础建设完成，设备安装调试完成，总体看，已基本具备试生产的条件。按原计划到20xx年x月底试车后不久，将能够实现投产，生产出合格产品。但个人工作中还存在着不足：

下步工作重点：

一是加紧最后工作，实现投产的目标并将重点从施工管理转向生产管理。

二是人力资源规划，实现稳定的生产及销售队伍。

三是广开销售渠道，实现预期利润。

此致

敬礼！

述职人□xxx

20xx年x月x日

经理述职报告 | 总经理述职报告