

# 最新大堂经理的年度总结 大堂经理述职报告(实用8篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 大堂经理的年度总结篇一

尊敬的各位领导，同事大家好：

我是xx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20xx年的工作情况，汇报如下：

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，所以我们对自已的要求也格外严格；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xx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。在去年第三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

谢谢大家。

述职人：×××

××年×月×日

## 大堂经理的年度总结篇二

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xx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20xx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□xxx

20xx年x月x日

## 大堂经理的年度总结篇三

尊敬的领导：

您好！

首先，我十分的感谢在餐厅这段时间，您对我的照顾以及栽培，不然我也不可能这么顺利的适应大堂经理的这份工作，也不可能成长的这么迅速，我最想感谢的还是您相信我的个人能力，给了我这个高的一个职位，但是我现如今却是要让您失望了，我因为自己家里的一些原因，一定要辞职了，我也是知道这么做是多么的对不起您，一开始我也没想到事情会这么发展，所以对于我的辞职我只能向您致以我最诚挚的歉意了。

在某某餐厅工作的这段时间，我是真的体会到了自己的人生价值，要不是您我也不会知道自己在管理人员方面的能力也是这么的出众，是您的慧眼识珠才让我的才华展现，虽然我是餐饮这方面毕业的，但是我从来没想到我还能当经理，去管理别人，要不是您发现了我有这方面的能力，给了我这个机会，我也是不可能知道自己能够胜任这个职位，是您对我的自身的能力进行了挖掘，您可以说就是我伯乐，您对于我而言，可谓是意义重大，某某餐厅也是见证我成长的地方，您说就这几点而言，我会想辞职吗？要不是孩子的户口问题我需要回老家一段时间去处理，我也是不想这样的，这么好的一个集体我是真的舍不得，我来到餐厅也工作的三年了，从最初的后勤管理到现在的大堂经理，我的这段经历怎么可能那么容易忘怀，您放心，以后无论我到哪工作了，在哪家餐厅做事我都不会忘了您对我的栽培，您对我来说真的是太重要了。餐厅现在正处于淡季，没多少人来光顾，我趁着这个时候辞职也是再好不过了，不会给餐厅造成太多的损失，最关键的是，您也可以有足够的时间可以去找这方面的人才，我相信比我专业的大有人在，一定能更好的管理餐厅。

我家里那边实在是不能再拖下去了，因为孩子不是这边的户口，所以就不让我孩子上小学，眼看着就快要开学了，我的内心也是万分的着急，您也是知道的，孩子的学习多重要啊，我肯定不能忽视啊，就算丢了工作我也得为他着想，所以等

到您同意我离职之后，我第一件事就是回家解决这个问题，我之前也是从来没接触过这类的事情，我具体也是不知道要怎么做，所以办起来肯定是非常的麻烦的，具体要多长时间我也无法给您一个准确的数据，所以我才选择了辞职，这也是为了不给您带来不需要的麻烦，很抱歉，是我考虑不周全了，是我没想到这事会影响到自己的工作，但是还得请您谅解。

此致

敬礼！

姓名：

日期： 年 月 日

## 大堂经理的年度总结篇四

实习时间□x月至x月

实习单位□x市饮食娱乐有限责任公司

实习目的：巩固文秘专业的主业知识，提高实际操作技能，丰富实际工作和社会经验，掌握操作技能，将所学知识用于实际工作。主要实习情况报告如下：我担任的是大堂经理一职，这是一个很大的挑战，我是刚刚从学校毕业的大学生，公司里面有很多工龄较长的、工作经验很丰富的前辈，我作为一个新人，初来乍到，没有任何的社会经验，对于这份工作也很不了解，一瞬间真的很迷茫，但是，前辈们都很有耐心的帮助我，才让我在接下来的工作中不至于手足无措。大堂经理工作描述：大堂经理就是酒店或餐饮行业中受总经理委托并代替总经理处理客人对公司一切设备、设施、人员、服务等方面的投诉，监督各部门的运作，协调各部门的关系，本站保证公司以正常的秩序向顾客提供优质服务的中层管理

人员。他们是公司的神经中枢，是沟通公司和客人之间的桥梁，在实习期间，我大致的工作范围包括：

- (1) 维护大堂秩序和客人安全，保持大堂肃静、优雅和文明；
- (2) 妥善安排当日工作，监督检查前台、服务员的工作质量；
- (4) 解答宾客询问并向宾客提供必要的协助和服务；
- (5) 每天做巡视工作，监督公司工作人员的仪容仪表、卫生状况、设备运行、以及安全等情况。

(6) 大堂经理除了起桥梁和纽带的作用之外，本站还是监督公司工作质量的“法眼”。大堂经理一般要求大专以上学历，专业不限，接受过服务管理、企业管理的培训，懂得公关礼仪、心理学，管理学及相关业务知识；熟悉公司的各项管理工作流程和管理规范，具有较强的组织、管理和协调能力；具备相当的培训能力，应变能力也要很强。我在学校学习了关于管理的知识，在书本上也看过很多套经典管理理论，似乎通俗易懂，但从未付诸实践过，也许等到真正管理一个公司时，才会体会到难度有多大；我们在老师那里或书本上看到过很多精彩的谈判案例，似乎轻而易举，也许亲临其境或亲自上阵才能意识到自己能力的欠缺和知识的匮乏。实习结果：实习这三个月期间，我第一次把理论用于实践当中，才感觉到两者的不同，在刚开始的工作中，我真的很难适应，许多老员工都对我保持怀疑的态度，都不相信我一个黄毛丫头、一个刚刚毕业的学生怎么能胜任那么繁重和复杂的事务，而我，更是努力让自己尽快去适应这里的工作。无论在员工管理方面还是在组织协调方面都坚持一定的原则。我在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累，遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰。前辈们也被我的虚心求教的精神所打动，在工作中总是给我很多意见和建议，这些意见、建议对于我是非常宝贵的，我从别人的意见中找到



了自己的不足，从别人的建议中总结出了一套有效的工作方法，使工作事半功倍，而我总结的工作方法让老员工对我刮目相看，渐渐的，我在谦虚学习努力工作的同时，也融入了这个大集体，拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，而更多的是希望自己在工作中积累各方面的经验，弥补自己的不足。实习体会：这是第一次正式与社会接轨踏上工作岗位，开始了与以往完全不一样的生活。“天下英雄皆我辈，一入江湖立马催。”从学校到社会的大环境的转变，身边接触的人也完全换了角色，老师变成老板，同学变成同事，相处之道完全不同。在这巨大的转变中，我们可能彷徨，迷茫，无法马上适应新的环境。

常言道：工作一两年胜过十多年的读书。三个月的实习时间虽然不长，但是我从中学到了很多知识，关于做人，做事，做学问。这次实习顺利结束了，但我明白：今后的工作还会遇到许多新的东西，这些东西会给我带来新的体验和新的体会，因此，我坚信：只要我用心去发掘，勇敢地去尝试，一定会有更大的收获和启发的，也只有这样才能为自己以后的工作和生活积累更多丰富的知识和宝贵的经验。以上是我的实习报告。

## 大堂经理的年度总结篇五

20xx年1月通过岗位竞聘，我成为了我行的大堂经理。

通过这两个多月的大堂工作，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。特别是对鸿锐集团的回单，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20xx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。在这两个多月的时间，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。

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。

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。

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，感谢大家在这两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！

述职人：×××

××年×月×日

## 大堂经理的年度总结篇六

尊敬的银行领导：

您好！

- 1、协助管理和督导银行事务，纠正违反规范化服务标准的现象；
- 2、收集市场、客户信息，挖掘重点客户资源，与重点客户建立长期稳定的关系；
- 4、推介银行金融产品，提供理财建议；

6、记载工作日志和客户资源信息簿（重点客户情况），安排人员。

在辞职的这段时间里，我会做好交接工作，让银行的损失降低到最小，也希望领导能够批准我的辞职请求。

此致

敬礼！

辞职人□xxx

20xx年xx月xx日

## 大堂经理的年度总结篇七

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在邮政储蓄银行领导的关心和同事的帮助下，经过自己不断努力，迎难而上，较好地完成了各项工作任务。现将我一年来的工作情况及下步打算汇报如下：

一年来，我始终坚持工作第一的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，以用户满意为宗旨，想客户之所想，急客户之所急，努力为储户提供规范化和优质的服务，取得好的成绩。

（一）我在不耻下问中收获了成长。我作为邮政储蓄银行刚入道的新兵，有着初生牛犊不畏虎的精神，和对未来职业的茫然与憧憬。为尽快适应新的工作环境，胜任本职工作，我不耻下问，不断向单位同事虚心请教学习，努力让自己迅速融入角色，尽早成为二桥邮政储蓄银行的称职员工。一年来，在单位领导的关怀指导和单位同事的关心帮助下，经过自己的不懈学习和刻苦钻研，已经熟练掌握各项业务技能、办理程序。功夫不负有心人，通过自己不断向书本学习、向

实践学习、向同事学习，使我终于从一名新入行的新手正式成长为一名轻车熟路、应对自如的熟手，真正成长为一名能胜任本职工作的邮政储蓄银行新职员。

（二）我在辛劳付出中得到了回报。尽管我是刚进入二桥邮政储蓄银行的新职员，但在短时间内却获得了领导、同事们的认可和信任，这是我莫大的荣誉。我常常以此为动力，不断鞭策自己。要在工作中肯于吃苦，甘当老黄牛，我是这样想的，也是这样做的。当前，面对银行市场竞争日趋激烈的新形势，如何在激烈的市场竞争中赢得一席之地，是摆在我们银行业面前一道难题，尤其邮政储蓄银行与其它银行相比没有太大优势的前提下，更是困难重重。为完成工作目标任务，我毅然弃小家而顾大家，将小孩交由自己父母带养，全身投入到工作当中，利用自己是本地人的人际社会优势，牺牲个人休息时间，夜间深入拆迁对象家中，主动向客户营销我行产品，耐心解释分析邮政储蓄银行为他们服务中带来的利弊以及他们所关心的利益问题，赢得了拆迁对象的理解与支持，圆满完成了在拆迁对象中接纳储蓄3000万的工作任务。虽然无暇顾家，也搭进了休息时间，但通过自己的艰辛付出却得到了回报。

（三）我在竭诚服务中赢得了笑容。优质的银行源于优质的服务。文明规范服务是社会发 展对服务行业提出的要求，也是邮政储蓄银行自身生存和发展的需要。我心中始终奉行心想客户，心系客户，想客户所想的服务理念，认真遵守《员工行为守则》，做到行为规范、语言规范、操作规范，努力为客户提供实实在在的方便。服务无止境，只有不断超越自己、挑战自己才能给客户提供更加满意的服务。通过自己的努力，不断提升服务水平，促进了业务发展。我始终把邮储银行当成自己的家，把客户当成自己亲人，凭着自己满腔的工作热情和脚踏实地的工作作风，把一颗真诚的心传递给客户，赢得客户的信赖与笑容。在我看来，客户满意就是我最大的幸福和快乐。

（四）我从敬业守道中感受到了快乐。我坚信只有与自己的职业紧密结合，立足本职，脚踏实地，才能实现自己的人生价值与目标。我坚持从自身做起，从点滴做起，从本职工作做起，就像雷锋同志说的那样做一颗永不生锈的螺丝钉，拧在那里就在那里发光。我热爱这份工作，总是以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务；总是以自然豁达、亲切真诚的心境接待每一位客户；总是以全身投入，尽心而为的工作作风完成交办的每一项任务。在工作中，我常常不断提醒自己善待别人，在遇到不讲理的客户时，总是试着去包容和理解他人，在得到客户的理解和尊重时，我总是满脸的幸福和快乐。虽说银行柜员的工作是一份枯燥无味的反复工作，但在这简单的反复中却能收获到工作的快乐。

在即将到来的一年里，我将坚持不懈，努力做得更好。紧紧围绕以客户为中心、以账户为基础，抓大不放小的目标，采取确保稳住大客户，努力争取小客户，积极拓展新客户策略，为邮政储蓄银行做出新的贡献，我着力做好以下四个服务。

（一）做好诚信服务吸引客户。在激烈市场竞争中，树立邮政储蓄银行诚信品牌形象。首先，从我做起，做到诚信服务，诚信待客，诚信纳储。通过诚信服务来提高我行的信誉和声誉，以吸纳更多的储蓄户，尤其要争取个体经营户、机关事业单位成为我行的重要客户。

（二）做好精细服务留住客户。用心服务，客户至上，注重细节，追求完美，一直是我追求的目标。我要通过细致化、个性化、专业化服务，帮助储户理财，想储户所想，急储户所急，让储户真正感受到我们服务的无微不至，让客户自觉留在我行，并且争取新的储户转入我行。

（三）做好真诚服务打动客户。我要紧紧抓住贵阳市大开发、大发展的历史机遇和我行所处的地缘优势，针对特殊群体、特定人群制定点对点的服务策略，用真心、用真情、用真意去服务客户、感化客户。让客户真切地感到我们的服务是实

实在在的、是设身处地为他着想的，让客户真正被我们的服务所打动而留在我行。

（四）做好创新服务招纳客户。我深知，惟有服务创新才能在激烈的市场竞争中立于不败之地，作为邮政储蓄银行员工，要做到心系银行发展，更要做到心系客户利益。要在服务过程中不断总结创新、不断探索求变，通过各种不同方式和手段，不断推陈出新，来满足不同群体、不同客户理财需求。要自觉将自己的创新服务理念融为邮政储蓄银行的一种企业文化和品牌，通过创新服务和品牌化影响，更多地招纳客户。

### 最新银行大堂经理个人述职报告

我所在的岗位是x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□xx的储蓄所是最忙的，每天每位同志的业务平均就要达到近两百笔，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。三个月中始终如一的要求自己。

由于我是新来的，在业务上还不是特别熟练，为了尽快熟悉业务，当我一遇到问题的时候，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。今后想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。刚开始的时候，我还由于不够细心和不够熟练犯过错误，虽然赔了钱，但是这并不影响我对这份工作的积极性，反而更加鞭策我努力的学习业务技能和理论知识。

xx所位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围有很多领社保和医保的下岗、退休工人，也有好几所学校。文化层次各不相同，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的务工人员或学生来办理个人汇款，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，以便下次再汇款时再写。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，但是我认为，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……那个小妹儿态度真不错……x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。征取更好的工作成绩。

## 大堂经理的年度总结篇八

尊敬的领导、同事们：大家好！

20xx年在所领导亲切关怀下，在经理的正确领导下，在餐饮部全体干部员工的大力支持下，我认真履行岗位职责，协助部门经理同全体员工一道，端正态度、克服困难、扎实工作，顺利完成了各项工作任务。作为餐饮部副经理，现就以下四个方面对本年度我任职工作情况，给大家做汇报，请大家给予评议。



## 一、思想学习方面

1、能够认真学习招待所相关文件内容、领会通知精神，并及时向员工进行传达，涉及到具体工作的，能够协助部门经理认真组织实施(迎接三星复检，工作组检查，军内大型接待，春节、五一、十一重大节假日的工作安排，迎新晚会等，都能够按照招待所的统一部署和经理的具体要求，严肃认真的落实工作);积极参与招待所组织的各项活动，在工作中能够严格要求自己、严格执行工作标准，经常对个人工作进行总结和自我批评，不计较个人得失。