

大堂经理年度工作总结 大堂经理工作总结 (优秀8篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

大堂经理年度工作总结篇一

大堂经理，是一个体现农行文明形象，传递优质服务的重要工作职位，是农行转型、全面提高服务质量的第一线，天天近距离面对广大客户，有着广阔的服务空间和无限的商机拓展，回顾近两年来做大堂经理工作的实践，也是摸着石头过河，一步步趟过来的。是在不断的总结和完善中找到了工作的捷径，我的体会是：

欲善其事，必先修其身。古人云：修身齐家治国平天下，古往今来，凡成事者，无不首推修身为其要，即做人第一，做事第二。我的人生格言是：“快乐的工作，愉快的生活”。自参加银行工作以来，在不同的地点，不同的岗位，做过不同的工作，走到哪里，就安心在哪里，干一行爱一行，扎扎实实做好每一份工作。两年前，从我第一天走上大堂经理岗位，到如今网点转型中大堂经理角色的转变。都说明大堂经理不是摆上一张桌子，放上一块牌子，往那里一坐，当花架子看，它是农行工作的前哨阵地，是农行形象的直接代言人，肩负着播撒农行优质文明服务的重任，所以要有跑断腿、磨破嘴，不怕麻烦的思想准备；有忍辱负重的思想境界；有不用扬鞭自奋蹄的自觉进取精神；有农行在我心中的责任感；有不甘人后，勇争第一的豪气；有处理各种突发事件的能力；有持之以恒的工作毅力。有了这些明确的思想认识，再以快乐的

工作心态去面对一切，工作起来自然就会有成效。

言流畅，表述清楚，表现出具有精熟的业务素养；工作中，始终保持一个良好的精神面貌，每天出现在客户面前的是一个充满活力和朝气，乐观向上快乐热心的大堂经理，以健康和自信的人格魅力影响和感染客户。说实在的，一天保持下来，确实有点累，但我感到非常的充实，累而快乐着，累的是身体，但收获的确是精神的快乐。

欲善其工，必先利其器。大堂经理不是花架式的迎宾员，站在门口，来了客户只会说：“您好，欢迎光临，谢谢，请走好”这样简单省心。而是要做银行业务的活字典，产品营销的多面手，这是大堂经理特殊的工作岗位所决定的，因为面对的是所有来银行办业务的客户，客户的需求是多样化的，并且还要推介银行的新产品，扩大新的客户群，挖掘新的利润增长点，专业的学习和掌握是必须的。要熟悉业务种类，懂得产品的用途和功能，会操作、会使用、会讲解。我这里概略了一下，现在大堂经理工作所涉及到的业务有：储蓄(包括活期、双利丰、短期、中期、长期)、国库券、本利丰、汇利丰、保险，基金，代理业务、网上银行、转帐电话、贷款汇款、各类凭证的填写，等等。这些业务都要熟记在心，融会贯通，灵活运用，方能履行好这个岗位职责。比如转帐电话，使用好确实能给客户带来极大的方便，但客户初期不了解这个新业务，怕安全问题不敢用，为了打消顾虑，东到肉联厂、南到白马山、西到腊山，我都是利用业余时间亲自登门帮他们安装，示范着怎样使用，先帮着刷一笔，安全到帐后再让客户自己操作，现在有好多客户都离不开转帐电话了。时下基金是最火爆的理财产品，为了做好这项工作，对股票一窍不通的我，专门学习起股票知识，并注意国内外的财经新闻，结合股市大势说基金，很有针对性，天天向客户报告基金的情况。经我营销开立基金帐户，认购10万元以上的客户就有40多个，最多的认购金额达200万元。客户在基金上赚了钱，个个都很高兴，确实把我当成他理财的好帮手，有事愿意找我。有的客户家门口就有银行，还舍近求远地跑到我行

找我办业务，还说：

“我就相信你，把钱放你行由你帮我理财我放心”。当然了，基金是有风险的，必须向客户提示风险，使其具有风险意识。良好的服务态度，加上熟练的服务技能，使所有来我行办理业务的客户都能得到满意的服务。

所谓制度，就是大堂经理工作一日制度化。1、开门营业前检查大堂内的卫生是否干净，各类凭证、宣传折页是否摆放齐全，自助设备运转是否正常。2、开门营业后引导客户办理业务，以vip客户为重点服务对象，维护好老yip客户，不断发现和发展新vip客户，扩大优质资源。3、推介、营销各种理财产品。注意学习各种理财产品，掌握其新产品的特点及功能，以便及时准确地向客户推介。4、注意分流各窗口间的客户，引导客户合理使用自助设备办理相关业务。对于持卡取款额度在规定范围内的客户，引领到atm机办理，对不会使用自助设备办理相关业务的，现场培训包教包会。5、细心观察大厅中的情况，注意及时准确地解决客户提出来的.问题，特别是防止与柜员发生摩擦。每天来大厅办业务的客户带着各种心情的都有，稍有不顺就会出现不快，每到这时我都及时出现在场，积极协助柜台内处理好业务，防止不愉快的事情发生。6、随时记录客户信息，建立优质客户档案，下班后输入资料库、电子档案。7、下班前进行安全检查，查看自动取款机的资金存量，整理好有关物品，关好门窗，8、进行当天小结(主要总结当天的收获和存在的问题，以便改进提高)，静下心来再想想明天必需办的事(如大p提现预约、换零钱、提醒客户办理某种业务等)。完整的一天，忙碌的一天，虽然付出了辛劳，但收获的确是客户的满意和信任，每当此时，心中就有一种成绩感。感到再累也值得。

系推介。比如新基金发行，每次电话或短信通知后，都有几十个客户来认购。现在与客户形成了良性的互动，鱼水关系，他们有什么问题，随时来电向我咨询，需要登门解决的，利

用业余时间专门走访，我的手机全天开机，节假日星期天也是如此，以备客户联系用，这样与客户就建立起一种互惠互利的良性关系，相互取得了信任，成为工作上的朋友。平时经常致电问候，重要节日进行走访，增进感情，稳定了基本的客户群体，并通过他们又介绍了更多的新客户，使得业务开展起来越来越顺利，业绩提高明显，其主要数据有：今年销售基金仅认购就达1150万元，vip客户50多个，转帐电话47部，pos机3部，网银70个，寿险330万，财险78万，境外宝69.2万，借记卡340个，贷记卡_个，三方存管130个。优质的客户，给予优质的服务，收获的是优质资源和极大的效益。

一是管理好大堂。结合网点转型的需要，我行对大堂经理工作重新调配了力量，又增加了两名副理。为使新上岗的大堂副理尽快进入角色、适应第一任职的需要、达到行里的工作要求，我积极做好传帮带，使副理很快就能担起大堂的分流引导营销等工作。二是管理好三员。对保安员、保洁员、保险员进行规范化的管理，利用班前班后对他们进行业务知识的培训，在做好各自本职工作的基础上，协助大堂经理做好分流引导等工作。为充分调动和发挥他们的积极性，对做的好的给予表扬和奖励，发现问题及时纠正。使每一个在大厅工作的人员都能尽其所能，为加速网点转型的步伐积极地工作着。三是管理好vip客户，这是大堂经理的主要工作。为建立和健全vip客户档案，我集中精力对350多个vip客户建立了电子档案和短信平台。并对每月前来办业务的100多个vip客户，做好接待、服务、产品的推介和营销工作。

口勤要说到，手勤要做到。立足于大堂这个平台，用爱心来对待每一位客户，用热情来处理每一项工作，快乐的服务，享受着收获。

大堂经理年度工作总结篇二

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xx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。

从我第一天到兴业银行永定门支行，到今天我已经工作一个多月了，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，我觉得日子过得很慢很累，经常觉得很疲惫，每天来上班有种受到煎熬的感觉，常常感到很辛苦，却毫无收获。

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是紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对，因为我已经不再是对工作和同事一无所知了，在我们开始对外正式营业的前夕，我花了大量的时间在熟悉业务上面，我学习了很多基础的业务，如何储蓄，开户对公或者对个人，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，向不熟悉兴业银行业务的客户解说，例如，在兴业银行办卡的好处[atm跨行取款不收手续费、储蓄卡没有年费和小额管理费、新推出的兴业通达卡可以代订火车票、汇款便宜、若成为金卡vip还可以享受vip室，先到先办、手续费打折或全免的优惠待遇。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。通过日常工作中我也与同事慢慢的`相互熟识起来，当我在业务上遇到什么不懂的问题请教他们时，他们都会悉心帮我解答，使我大大提高了对银行业务的熟悉程度，而且通过这一个月过渡，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。

大堂经理年度工作总结篇三

尊敬的各位领导，同事：

我是南平支行的大堂经理何慧平，回顾这来半年工作，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。下面是我在的工作情况，汇报如下：

1、业绩报告

在南平支行已有大半年的时间，在这期间我一直担任大堂经理这个职位，宣传新业务、营销中间业务、做好存款揽收的工作就是我的责任。10月我从甘家厂分理处来到南平支行，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，在大堂经理的工作过程中，使我感受最深的是“服务”这两个字。

2、做好代言

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、客户经理和网点主任的纽带。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。

3、眼疾手快

我们南平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不少中老年客户，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。在去年春节期间，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。

4、业务精通

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。

1、业务短板

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50万元的基金营销成绩。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。

2、优质服务

在今年二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7月份中得到了神秘人肯定，曾经一次有全支行第二名的好成绩。

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。

1、继续加强学习，提升服务素质。既要学习经济、金融知识，又要学习银行各项业务；既要精于传统业务，又要学习新兴业务。只有不断加强学习，才能紧跟业务发展步伐，才能为客户提供更多更好全方位、个性化的金融服务。

2、继续当好“六大员”。即业务引导员、营销宣传员、环境清洁员、服务监督员、矛盾调解员、安全检查员，确保客户在本网点顺心、舒心、开心享受各项金融服务。

3、继续做到“四勤”。即引导客户办理业务时腿勤，年老体弱出手相助手勤，分析客户需求脑勤，答疑营销口勤。

4、工作中力求“三好”，即眼好、耳好、口才好。眼好就是要在平时工作中善于观察事物，相机行事，如看到有人在利率牌前议论，可上前营销我行免税教育储蓄。耳好，就是要在工作中随时注意倾听客户在办理业务中的所谈所议，听到不和谐的声音，要及时上前沟通，化解矛盾，解决问题。口才好，则能更好营销我行各项金融产品。

我发自内心的热爱我的岗位，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。

大堂经理年度工作总结篇四

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状况。随着年龄的增长和各种工作阅历的增多，我对我个人在工作中的要求也在不断的提高。我所在的岗位是银行的服务窗口，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示自己要在工作中仔细仔细再仔细，严格根据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阅历来帮助其他的同志，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，我会非常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：叁人行必有我师，要想方设法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养提高。

1、分流、引导客户。依据客户的需求，引导客户到相关的业务区域办理业务，向客户举荐运用自助设备办理业务，指导客户了解和运用各种电子机具和电子服务渠道，并激励客户渐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，节约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、为客户供应基本的询问服务，解决客户遇到的业务问题。并依据客户需求，主动举荐各种新型、高回报的理财产品和分行新一期的特色实惠服务。

3、识别优质客户。依据分层次服务的原则，赐予其特殊关注和优先服务，依据客户的`星级及资金闲置状况，向客户经理举荐有潜力的优质客户。

4、遵守大堂经理服务标准。刚好、耐性、高效地处理客户看法、指责和误会，保障网点现场刚好、高质和高效的服务，提高客户满足度。

二、在上述工作开展的过程中，我认为自己的不足之处还许多，仍有以下几方面须要改进：

1、我在接待客户时虽然很娴熟但许多时候流于表面，没有更深层次地挖掘客户的需求，举荐产品主动性有待加强。

2、在日常工作中须要处理的杂务较多，占用了较多时间，以致于对优质客户的关注度不够。

3、有时只单纯为了解决问题而解决问题，没有仔细的思索问题产生的源头，没能杜绝问题的再次发生。

4、在与客户交往和关系维护时手段简洁，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，我特别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；耐性、细致、热忱的服务看法；更加专业的学问积累；以及一颗新奇且不断进取的心，都能为我带来更加光明的前途。

大堂经理年度工作总结篇五

我叫,岁,中共党员。现任濮阳分行营业部大堂经理。时光如梭,09年在繁忙的工作中又匆匆过去了。一年里,在上级领导的关心指导下,在营业部同事们的支持帮助下,我觉得收获很多,现将主要工作汇报总结如下:

一、用平静心态和热情服务赢得客户

大堂经理每天面对形形色色的客户群,没有良好的心态和服务理念,是无法做到数年如一日的。能否在大堂经理岗位上有优异的表现,很大程度上取决于领导的支持,客户的赞许和员工的认可。通过多年的磨练,我逐渐形成了较好的服务心态,能忍能让,不与客户争长短,宽容待人待事。日复一日能做到:检查不检查一个样,上级领导在与不在一个样,心情好与不好一个样,只要客户喜欢什么样的服务就尽量去做到,从而经常得到客户表扬,一年里在意见簿中的书面表扬有近百条。平时不仅自己有好心态,还用自已的经验去带动和帮助员工调整心情,减少因客户不理解而产生的负面心理影响,从而提高员工的工作积极性。在服务里,不仅做好客户服务还努力做好员工服务,能做到多维护不呵责,多赞扬少指责,遇到客户投诉和指责,宁可自己多受些委屈也能尽量维护好员工利益,不把矛盾和困难留给员工,尽自己最大的能力去沟通和忍让,即使如此,遇到解决不了的问题和投诉时,心里仍会非常难过,提醒自己努力汲取经验和教训,避免以后再发生。身兼两职,我努力做到尽职尽责,在主任的支持鼓励下,用积极的心态的完成好大堂经理和副主任应有职责。

二、做好网点转型工作,力求实践大堂致胜的目标,创造更多的价值。

网点转型是今年省行个人金融部安排的重要工作内容,我非常荣幸的参加了省行《网点转型教学示范片》的拍摄,受益良多。根据营业部主任的安排,由我负责营业部全面转型的培训和落实,我感觉压力很大,即要完成好网点

转型的全部工作，还要努力做到不过多增强员工额外的负担，最终要成效明显。为此，我多次请示上级主管条线，并与主任汇报获得支持，决定在营业部试行将网转内容与实际工作结合进行，不额外演练。此项得到了员工们的支持和配合，这也为我部各项服务的提升打下了好的基础。比如封闭式柜台的一句话营销和高低柜业务衔接等重点难点，在每天的工作中得到了全面落实，效果显著。而在网点转型后，大堂经理的营销也得到了进一步加强，在神秘人检查中评价为“能积极向客户营销产品”。将网点转型与标准化服务结合起来，使大堂经理岗位切实成为营销中坚与协调中枢，从而每天付出心血和汗水努力创造不仅是服务好评价，更重要的是通过服务创造了更多效益。工作中，能认真挖掘和识别重要客户和重点业务，清楚自己分流的每位客户所办业务成本和收入的大致比例，能运用技巧自然而然地维护好对银行贡献度高的客户并使其他客户不产生异议；喜欢并善于与员工沟通交流，让她们掌握相互的表达方式，从而在服务过程中仅手势就能让员工了解你的需求和你对她们的信赖；做到能敏锐发现重点客户在办理的低价值业务中的深度需求，迅速确定营销目标，把服务放在首位又能不误事不误时把产品营销做成功，进而发挥团队的力量，让开放柜台递进营销，及时指导员工了解自己引领的这位客户还需要什么产品，给每位员工营销机会，令自己在团队中做最好的指挥而不是单纯的乐手，从而经常与员工、客户形成三赢的局面。联华商场的胡先生在我们试行网转的短短两个月里，将在他行的360万存款，分次提出存入我行，并先后选择多项产品，现是我部的重点客户和忠诚客户并正在签约省行财富中心。

三、独善其身做不了最好的大堂经理，对员工要更多一些关爱和支持。大堂经理工作时刻需要柜员的大力支持和协助，所以我要求自己时刻把员工的需求装在心里，关爱她们，了解她们，带动她们。在今年的网点转型中，弹性排班一项落实难度较大，因为减少柜台量，就势必会增加大堂服务的难度，为此，根据夏季客户流量特点，由大堂经理向主任提供第一手资料，实行窗口的弹性排班，在业务量高的周一周二

周五全部窗口开放营业，在业务较低的周三周四适时关闭一至二个窗口，依靠加强大堂分流给员工休息或练功的时间。且在每天的9：00---11：30，下午2：00---4：30分利用我们摸索出的特色窗口叫号系统加快重点业务办理效率，减少重点客户等候时间，一位濮阳市客运中心的车老板因为急着发车要换零钱不想等候而脾气暴躁，与一位客户争窗口发生争执，我马上出面协调并根据客户特殊情况利用弹性窗口进行了分流解决，处理方式使这位张先生十分满意，在送他离开时，我简短介绍了我行vip卡的绿色通道、专属服务等优势，他第二天返程后就带着大量现金来开户，并按理财经理的推介选择了分路投资，三个月后顺利办理了贵宾卡和信用卡，成为了我行忠实客户，并为我们带来了几位同行开户，资金量也在不断增长，我们向他表示感谢时，他说是我们用心的服务暖了客户的心，所以才能得到客户的认可和帮助。听到这些，我感觉再多的辛苦也值得。

一路走来，酸甜苦辣咸五味俱全，有付出有收获，在平凡的工作岗位上做了一点应有的工作，各级领导就给予很多的赞许和荣誉，这使我更有压力和动力，一定会继续尽力做好分管的各项工作，让领导放心、同志们满意。

大堂经理年度工作总结篇六

时间如流水，转眼间20xx年度的工作就结束了。在支行领导班子的正确领导下，我行全面并提前完成了总行、分行下达的各项任务指标，并取得了优异的成绩。

回顾20xx年的工作，我的人生观和价值观有了全新的认识。我任职大堂经理还不到一年的时间。刚开始工作由于业务知识不够熟练、且思想不够成熟，对于工作中存在的一些现象和问题不能及时的对待、处理。通过积极的学习和不断接触，很快便掌握了各项业务。在工作中我始终严格要求自己，勤奋敬业尽职尽责，积极主动的做好客户服务工作。为客服提

供最舒适的环境和服务。想客户所想，急客户所需。大堂经理是一个综合性非常强的职位，要应对方方面面的事务。对外是面对广大客户，对内是做好各部门协调工作。每天早上大堂经理要微笑着迎接每一位客户；每天傍晚大堂经理要微笑着目送每一位客户。当客户来到营业大厅，第一个接触的就是大堂经理，大堂经理就是招行的门面，他代表着招行的形象、也代表着招行的文化。客户有不同层次的需求，我们就要不断提供不同层次的产品，这需要我们不断的发现和不断的完善。我们所作出的努力，就是为了服务客服，最后得到客户的支持和认可。

我们必须认真面对每一个细节，谨记细节决定成败这一名言。例如，当柜面人员发现假币，客户暴跳如雷时，大堂经理就要上前劝阻、安慰并做好解释工作；当客户将储蓄卡丢失，办理挂失无法提供证件或埋怨解挂时间太长时，大堂经理就要及时为客户说明原因，倾听客户的怨言；当大厅客流量大，六、七个客户围着你，不分先后的问着不同的问题时，大堂经理要用目光以及微笑去照顾到每一个客户，确保能准确的回答上客户所提出的问题。

为了更好的做好我的工作，在平常工作中，我一般遇到问题都会及时的记录下来，然后及时的向上司反应，最后解决问题。我认为现代化商业银行的最终目的就是为了更好的盈利，不同类型的客户对银行做出的贡献是不同的。高端客户占一家银行存款份额的60%以上，10万到30万的客户占到30%左右，他们为银行带来的经济效益是非常大的。因此对于这些重要的客户，我们不但要有完善的售前、售中服务体系，还应该具有优良的售后增值业务，以稳定客户群。

我还是一名保管箱管理员，为了能够及时的通知客户办理退租或续租手续，方便客户正常使用保管箱，我建立了客户资料电子档案，并在保管箱到期日的前十天通知客户。经常有客户在开启保管箱时，需要记录一些资料，我便为客户准备好笔和便签纸。其实有很多的事情都是在细节方面做好的，

只要自己兢兢业业做好了，就会得到客户的认可和好评。

在全年计划指标完成情况，7个月新增储蓄存款9,676,207.22元，金卡和白金卡共217张，长城久泰基金完成任务58万元，招商先锋基金完成任务42万元，各项外汇受托理财均超额完成任务。在分行“激情60天”活动中获得分行排名第28名；在“为支行行庆献礼活动”中，获得二等奖；并积极参加各种户外宣传和路演活动。

在20xx年的工作中，我通过自身的努力和各部门对于自己的支持，取得了不小的成绩，但我也清醒地认识到自己的欠缺和不足，还应不断提高自身素质，努力学习，我有信心在20xx年取得更大的进步。

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

大堂经理年度工作总结篇七

本人作为灌南邮储银行网点的大堂经理，始终履行“以客户为中心”的服务理念，力争为我们的客户提供优质高效的服务。在日常工作中我主要做好以下几点：

了解客户业务需求，引导客户到相应的业务区办理业务。做好客户分流工作，主动引导客户使用自助设备，并可根据客户需要进行演示操作。检查营业环境，自助设备和服务设施，保证网点良好的服务环境和营业秩序。

根据客户需求，做好业务咨询与解释工作。对本网点的服务状况进行管理和督导，及时纠正柜员违反规范的行为。

及时处理网点内的客户投诉，整理客户合理意见和建议并提交相关人员。

了解客户对产品的需求信息，结合现状提出意见和建议，不断探索新的服务措施和办法。

向客户有效地宣传，推荐金融产品，积极配合支行长做好各项客户服务工作，识别优质客户，挖掘潜在优质客户，为中高端客户提供优先优质的.服务。

大堂经理年度工作总结篇八

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。这些都鼓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，更好的为广阔客户提供方便、快捷、高效的效劳。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xx平的上下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“微笑效劳”，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。

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。

今年我在xx支行担任大堂经理一职，随着商业银行的市场化，效劳也越来越受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质效劳的开端，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xx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“xx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，实现效劳与营销一体化。

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，在效劳礼仪上要做到热情、大方，主动、标准。

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。

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，但也存在许多的缺乏之处。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，我要努力学习效劳技巧和专业知知识，提高自身业务水平，以新的面貌，为客户提供更好更优质的效劳。