

2023年银行大堂经理一季度工作总结(实用5篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。相信许多人会觉得总结很难写？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。

银行大堂经理一季度工作总结篇一

在行领导的带领下xx银行支行大堂经理的狼群队伍成立了，我有幸的成为其中一员。作为其中一员我对我的工作有以下的工作计划。

首先搜集客户，建立客户资料，对优良客户进行归类（从高到底、按生日分类）。

在营业前检查、并在营业中时刻关注网点内凭证、宣传资料、广告牌、客户意见表、办公用品（如名片、产品介绍、表格）等摆放整齐、美观。如发现有过期告示或宣传资料，应立即撤下。应重视客户对我行的感受，如叫号机声音大小、空调温度高低等，从客户的感受出发，完善各项设施和服务，改善客户体验。

时刻关注大厅里等候客户的情绪和行为变化情况，维护业务秩序和客户排队秩序，当发现有客户出现不耐烦的情绪，甚至大声喧哗、吵闹时，大堂服务应第一时间上前询问，安抚客户情绪，在职责范围内解决客户的问题。对于个别情绪过于激动的客户应迅速引至会客室或其他僻静之处，耐心倾听、解决客户的问题，无一抱怨客户。

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。

银行大堂经理一季度工作总结篇二

在这次学习中让我深深体会到，“没有完美的个人，只有完美的团队”，我们每个人的能力都是有限的，只有我们有机地结合在一起，各自充分发挥自己的能力，为一个共同的目标，才能做得。在这次学习中让我深深体会到，大堂经理是“网点转型，大堂制胜”的关键。客户来到网点，第一个接待客户的是大堂经理，其职业形象、精神面貌、专业素质、服务态度决定客户对建行的第一印象。在这次学习中让我深深体会到，大堂经理业务要全面，必须掌握和熟悉我行的产品。大堂经理不但要随时接受客户的咨询，还要主动识别客户、挖掘客户、营销客户和引导分流客户，通过客户的衣着、言谈挖掘客户，进而营销我行的产品。

如何挖掘优质客户、留住老客户、是拓展业务的关键之一。在我们学习的过程中，大连行根据顾客个人的年龄、性别、职业、收入、文化程度等情况进行。市场细分，根据不同细分市场中顾客的不同需求，提供差异化的便利性服务和支持性服务以达到优质的无差异性。充分利用大堂顺势推销新产品，有事半功半的效果。对第一次接触银行的新客户，应主动热情介绍服务品种、方式，适时为客户理财当好参谋，准确快捷地做好每笔业务，给客户留下良好印象。最主要的是大堂要充分发觉具有潜力的客户，紧紧抓住大堂营销时机，并采取相应的营销对策，积极引导和推荐，定会产生良好效果。

“80%的利润来自20%的客户”，这个银行经营的二八理论，曾经让很多银行把服务重点转移到为少部分vip客户的服务上，一度忽视了柜台前一般客户的服务。大连行无论领导和员工

都不敢忽视每一位普通客户。”不难想象，这80%的客户服务满意度对银行声誉的影响是决定性的。另外，普通客户可能也有机会带来vip客户，也可能成为vip客户。我认为，一般客户虽然一时不能带来较大的眼前经济效益，但从长远看，会通过服务积累带来社会效益和潜在的经济效益。遇到有客户提出有急事要先办理业务，大堂经理一般采取两个办法：一是征得客户同意后向排在前面的其他客户说明原因，征得同意后安排优先办理，并向让位的客户致谢；二是安排客户到vip专柜办理业务。

经过学习使我深深认识到vip与一般客户之间的差别服务，重点体现在硬件设施和服务内涵的不同。在服务vip时，客户可以直接使用专门为其开辟的vip窗口，由个人理财经理和优秀柜员专门服务。

同时我还在实践中体会到，个人理财中心的经验时，做了很精辟的概括：对vip服务的特点就在于，针对客户需求提供的三大服务：了解市场，及时准确的信息服务；挖掘需求，细致周到的理财服务；满足收益，保值增值的专家服务。

通过这次活动给我带来很大的启发，作为大堂经理，每一天都要面对各种各样的客户和解决形形色色的问题，必须具备危机处理能力、关系协调能力，掌握多方面的专业知识。也通过这次活动，我将把在大连行学到的经验带到我们陇南行，让我们陇南行今后做的.更好。

银行大堂经理一季度工作总结篇三

银行作为国家很重要的行政部门之一，有着巨大的职能，银行是控制国家经济增长的很重要的一环，所以我们一定要认识到当前的形势，一定要让我们的银行工作正常的进行，这是我们一直以来不断的成长的结果。银行办公室是调节银行工作的很重要的前提，相信我们一定能够做好办公室的工作。

但是前提是一定要努力，这样才会有成功。银行办公室工作是银行各项工作顺利进行的前提，如何配合好银行各部门工作，我们制定出了银行办公室工作计划：

当前各项工作十分繁重，改革发展的任务十分艰巨，因此，作为履行“党办”与“行办”双重职能的办公室，必须紧密围绕党委中心工作，突出重点，强化服务，健全党办工作机制，积极推进党办工作制度化、规范化，及时将重要文件、会议、决策部署分解立项，落实具体承办部门，明确责任和具体要求，定期或不定期地进行督查通报。对领导批示查办的事项，做到“批必查、查必果、果必报”。形成“党办”“行办”双线运行，各项工作项项有人抓、件件有落实，相互衔接、相互促进、齐抓共管的良好氛围，保证领导与部门之间、部门与部门之间、上下级行之间信息渠道的畅通和及时有效衔接。要做好新时期信访工作，健全来信来访、督查督办登记簿，认真解决和答复来访来信群众反映各寻问的问题，积极为全行各项业务的发展创造宽松良好的经营环境。

当前，银行工作计划中的重点抓好对“散小差”贷款退出、市场保险代理拓展和企业改制中不良资处置等方面的调研。二是紧紧围绕服务领导需求开展信息和调研。首先要为上级行领导了解下情服务，重点围绕上级行各类会议精神情况的贯彻落实，各个时期业务经营管理发展情况、基层行的新做法等，及时为上级行领导提供信息。其次，调研要面向基层，服务领导。办公室要组织得力人手，及时总结基层工作中的好经验、好做法，反映工作中出现的新情况和新问题，争取每季度能提供一篇数据准确、分析透彻有针对性的调研材料，为本行领导下一步工作科学决策提供服务。三是紧紧围绕业务经营中热点、焦点、难点开展调研。当前，全行各项业务发展速度呈现出良好的增长态势，工作中的新情况、新问题不断涌现，这就要求我们必须把准时代脉搏，通过调研，及时向行领导汇报，向基层行反馈，使信息调研始终站在业务的最前沿。

公文是各级行开展公务活动的基本工具和重要载体，也是各级行管理水平和工作效率高低的集中体现，要实现公文管理的科学化、规范化和高效化，发挥提升机关管理水平和促进业务发展的作用，应重点做到三个加强。一是加强制度建设，夯实公文管理运行基础。合理的制度和完善的规章体系，是保证公文管理质量和公文水平的重要基础，要根据总行公文管理办法及相关制度规定，及时制订涵盖公文处理、审核，收发、机要文电管理在内的一系列规章制度，积极构建较为完善的公文管理体系。二是加强过程控制，提高公文管理质量和效率。针对目前我行公文质量偏低的实际，今后我行应重点把好公文审核关、会签关、内容关和文字关，严格公文保密规定，切实加强对涉密文件的签收及各流转环节的管理，有效提高公文流转速度。三是加强对公文的督查督办。进一步细化督查工作程序，建立督查卡、明确督查责任、督查内容、交办时间、完成时限、主办部室，努力提高督查工作的权威性，逐步使督查工作制度化，规范化和科学化，提高工作实效，保证政令畅通和全行各项工作的及时、正确贯彻落实。

银行大堂经理一季度工作总结篇四

在总行个金部的亲切关怀和大力协调下，在山东、福建、大连等10个一级分行的大力支持下，我行百名网点一线优秀员工赴东部地区行网点进行了为期十天的学习体验活动，我非常荣幸成为了其中的一员。省分行把来自10个不同二级行的人员组成一个团队，10天，我们从不认识到认识、从认识到熟悉，成为一个相互信任相互协作的团队。本次学习活动安排的非常紧凑，第一天在大连行领导的陪同下参观了他们的已转型网点，在宽敞明亮的大厅，各网点负责人给我们介绍精神墙的建立、网点弹性排班以及业务流程和绩效考核等内容。第二天开始到网点去体验学习，开始我怀着忐忑不安的心情来到了一二九分理处，虽然我也是一名大堂经理，可到大连行来当大堂经理却心里没有底。营业开始后，我就逐渐进入角色，认真接待每一位客户，了解客户的需求，引导客

户使用自助设备维护大厅秩序，解决客户提出的问题。

经过这短暂的学习，我深深感受到大连行的网点转型很有成效，他们拥有完备的制度，功能强大的业务处理系统，完善的硬件设施，合理的人力资源配置，同时也深深体会到我们与大连行的差距，通过在大连行做大堂经理，对于我来说体会颇深。

一、没有完美的个人，只有完美的团队

在这次学习中让我深深体会到，“没有完美的个人，只有完美的团队”，我们每个人的能力都是有限的，只有我们有机地结合在一起，各自充分发挥自己的能力，为一个共同的目标，才能做得。在这次学习中让我深深体会到，大堂经理是“网点转型，大堂制胜”的关键。客户来到网点，第一个接待客户的是大堂经理，其职业形象、精神面貌、专业素质、服务态度决定客户对建行的第一印象。在这次学习中让我深深体会到，大堂经理业务要全面，必须掌握和熟悉我行的产品。大堂经理不但要随时接受客户的咨询，还要主动识别客户、挖掘客户、营销客户和引导分流客户，通过客户的衣着、言谈挖掘客户，进而营销我行的产品。

二、充分挖掘大堂潜力，做好差异化营销

如何挖掘优质客户、留住老客户、是拓展业务的关键之一。在我们学习的过程中，大连行根据顾客个人的年龄、性别、职业、收入、文化程度等情况进行。市场细分，根据不同细分市场中顾客的不同需求，提供差异化的便利性服务和支持性服务以达到优质的无差异性。充分利用大堂顺势推销新产品，有事半功半的效果。对第一次接触银行的新客户，应主动热情介绍服务品种、方式，适时为客户理财当好参谋，准确快捷地做好每笔业务，给客户留下良好印象。最主要的是大堂要充分发觉具有潜力的客户，紧紧抓住大堂营销时机，并采取相应的营销对策，积极引导和推荐，定会产生良好效

果。

三、只有差别的服务没有差别的客户

“80%的利润来自20%的客户”，这个银行经营的二八理论，曾经让很多银行把服务重点转移到为少部分vip客户的服务上，一度忽视了柜台前一般客户的服务。大连行无论领导和员工都不敢忽视每一位普通客户。“不难想象，这80%的客户服务满意度对银行声誉的影响是决定性的。另外，普通客户可能也有机会带来vip客户，也可能成为vip客户。我认为，一般客户虽然一时不能带来较大的眼前经济效益，但从长远看，会通过服务积累带来社会效益和潜在的经济效益。遇到有客户提出有急事要先办理业务，大堂经理一般采取两个办法：一是征得客户同意后向排在前面的其他客户说明原因，征得同意后安排优先办理，并向让位的客户致谢；二是安排客户到vip专柜办理业务。

四、只有无限的用心才有客户的忠诚

经过学习使我深深认识到vip与一般客户之间的差别服务，重点体现在硬件设施和服务内涵的不同。在服务vip时，客户可以直接使用专门为其开辟的vip窗口，由个人理财经理和优秀柜员专门服务。

同时我还在实践中体会到，个人理财中心的经验时，做了很精辟的概括：对vip服务的特点就在于，针对客户需求提供的三大服务：了解市场，及时准确的信息服务；挖掘需求，细致周到的理财服务；满足收益，保值增值的专家服务。

通过这次活动给我带来很大的启发，作为大堂经理，每一天都要面对各种各样的客户和解决形形色色的问题，必须具备危机处理能力、关系协调能力，掌握多方面的专业知识。也通过这次活动，我将把在大连行学到的经验带到我们陇南行，

让我们陇南行今后做的更好。

银行大堂经理一季度工作总结篇五

日子如同白驹过隙，不经意间，我们的工作又进入新的阶段，为了在工作中有更好的成长，是时候认真思考工作计划如何写了。什么样的工作计划才是好的工作计划呢？下面是小编帮大家整理的银行大堂经理工作计划，仅供参考，欢迎大家阅读。

首先搜集客户，建立客户资料，对优良客户进行归类(从高到底、按生日分类)。

在营业前检查、并在营业中时刻关注网点内凭证、宣传资料、广告牌、客户意见表、办公用品(如名片、产品介绍、表格)等摆放整齐、美观。如发现有过期告示或宣传资料，应立即撤下。应重视客户对我行的感受，如叫号机声音大小、空调温度高低等，从客户的感受出发，完善各项设施和服务，改善客户体验。

时刻关注大厅里等候客户的情绪和行为变化情况，维护业务秩序和客户排队秩序，当发现有客户出现不耐烦的情绪，甚至大声喧哗、吵闹时，大堂服务应第一时间上前询问，安抚客户情绪，在职责范围内解决客户的问题。对于个别情绪过于激动的客户应迅速引至会客室或其他僻静之处，耐心倾听、解决客户的问题，无一抱怨客户。

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。