

大堂经理年度总结(优质6篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

大堂经理年度总结篇一

时光荏苒，岁月如梭，转眼之间又到了年中，虽然疫情封城了近__个月的时间，但我们并没有被病毒吓倒，随着__市疫情防控形式的好转，近半年的工作还是在正常的开展。

作为大堂经理，积极介绍推荐我行各类存款产品，协助客户办理业务，在做好安全防护的同时，兼顾做好各类产品的讲解和宣传，也是由于新冠疫情的影响，许多客户纷纷将重心投入存款类产品，我行存款指标稳增势明显。

在做好厅堂服务的同时，同步跟进中间业务，在工作之余，回访电联理财客户，做到每一笔到期的客户电联跟进。在做好理财到期客户的电话联系，维系老客户的同时，电联存款优质意向客户，成功推荐__名客户通过手机银行认购理财产品，实现理财新潜力客户提升__户。

积极营销我行信用卡及etc活动宣传，通过微信朋友圈宣传及厅堂接待，成功推荐__户办理信用卡及etc服务。

邀约我行优质客户，推荐客户办理贵金属业务，对持有我行__个产品的进行深挖提升，对持有3个产品以上客户做好维护稳定，提升交叉销售潜力客户6户。疫情期间，由于网点暂停营业，与客户在网上的沟通更加频繁了。通过微信和朋友圈的宣传，与客户的线上联系，推荐一部分理财到期的客户

在手机银行上认购理财产品。封城期间，有一个社区的会计需要我们网点的对接，帮助一部分困难居民代发业务，通过线上沟通和对接，也帮她顺利解决了问题。一来二往，也慢慢熟悉起来，原来这位客户已经办理了我行的存款和理财业务，需要深挖潜力，增加客户的粘粘度。于是，我将信用卡首刷礼和最新的活动通过微信宣传转发给他，但是她从未办过信用卡，还是有点犹豫。最近，这位会计又想换点零钱，碰巧柜台和自助设备上都换完了。我就帮她留了个心，等她走后提前帮她换好，等下次来银行办业务的时候直接来兑。下次等她来办业务的时候，已经换好了零钱，帮她节省了时间，心情不错。在闲聊的过程中，了解到她现在正值新房装修，何不向她介绍信用卡开卡礼送电火锅的活动，新房里总少不了要添置家电，顺势向她介绍了信用卡周五商圈的活动，终于成功营销这位客户人生第一张信用卡，提升交叉销售潜力客户一户。通过这次的经验，也让我领悟到，给别人提供方便，就是给自己提供便利。

虽然疫情取得了阶段性的胜利，围绕武汉复工复产，作为金融服务适应客户的新需求发展，更好的完成全年目标任务，自身还有许多需要改进的地方。

- 1、要进一步加大营销客户、服务客户的工作力度，加强金融服务进社区的政策导向，结合马鹦路支行的特点，以社区结对为切入点，培育社区家文化，通过营销宣传与客户建立良好关系，加大营销力度，做好客户档案建设，做到分户到人，共同维护好周边社区客户。

- 2、积极改革营销模式，结合疫情对人们消费习惯的模式改变，积极推进线下营销模块，主攻电话及微信模式，邀约推荐客户前往网点及线下操作办理存款及理财业务。

- 3、加强推荐宣传我行信用卡业务，积极运用交叉营销策略，通过理财客户到账联系跟进。积极推广信用卡营销活动的宣传，比如私信客户我行信用卡最新活动，邀约潜在有需求的

客户，在建立良好的客户关系的基础上，通过线上营销、微信营销的方式，推荐办理我行信用卡业务，并有针对性地宣传etc业务。

经过这次疫情，让我们更加团结，大家心往一处想，劲往一处使，感谢领导和同事的支持和帮助，在今后的工作中，我要积累经验和教训，努力克服自身缺点磨练自己，尽职尽责做好各项工作，为更好建设__支行贡献自己的力量！

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__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。

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、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**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。

大堂经理年度总结篇二

各位领导：同志们！

亲切的问候。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。所以当我行推出业务时、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，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。

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。

能量，散发出自己的光和热，作为一个金融服务人，我感到非常自豪，因为我有较高水平的领导和亲入一家很好的同事，

同事之间的和谐气氛和工作热情都是我积极向上、追求进步的力量，当一切事物都能从不能亲力亲为到可以得心应手时，生命就会变得光辉灿烂起来。我会在这样的集体里不断的充实和完善自我，最终成为一个优秀合格的大堂经理。

XXXX

20xx年7月24日

大堂经理年度总结篇三

迎接客户。客户进入银行营业大厅后，主动问候客户，询问客户办理何种业务，引导客户到相应的业务区域。如遇客户较多时，对新进入大厅的客户微笑示意其取号等候。

分流、引领、识别客户。要做到神情专注询问、倾听、了解客户需求，根据客户需求，指导客户填写各类凭证，并分流、引领客户至不同业务区域。同时收集重要客户信息，细心观察客户穿着、言谈举止等，结合客户办理的业务种类识别低、中、思想汇报专题高端客户。

推介、销售银行金融产品。利用客户咨询、与客户短暂交谈的时间，向客户发送业务宣传资料，根据其不同需求推介、销售金融产品，诚恳告知客户选择产品的利弊及风险。

维护大堂秩序。客户过多时，根据客户办理的业务种类，引导客户通过多种方式、渠道办理业务，及时进行疏导，缓解客户等候时间，如遇系统故障时，及时告知客户，并联系附近营业网点说明情况，建议客户到附近网点办理业务。

送别客户。客户离开时，应主动与客户告别。

银行大堂经理这个岗位，每天都需要面对形形色色的客户群，如果没有良好的心态和服务理念，是无法做到数年如一日的，

也无法使自己一直保持积极热情的工作心态。能否在大堂经理岗位上有着优异的表现，很大程度上取决于领导的'支持，客户的赞许和员工的认可。

大堂经理年度总结篇四

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

但是，慢慢的，我变得成熟起来，我开头明白这就是工作，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急，我已经可以用特殊轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对，由于我已经不再是对工作和同事一无所知了，在我们开头对外正式营业的前夕，我花了大量的时间在生疏业务上面，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，我都有了确定的了解并从中总结出一些要点，向不生疏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、汇款廉价、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待待遇。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，并且情愿在我行办理业务，每当这个时候我都觉得很有收获，并且特别开心而兴奋。

如今客户的询问我基本上都能解答，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生疏起来，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生疏程度，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。

我发自内心的宠爱我的岗位，由于这个岗位特殊适合我，由于我的性格比较热忱而温顺，所以当顾客提出问题时，我能很急躁的听完顾客的疑问，这样我就能很快的知道客户需要的究竟是什么？在这样的状况下，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，我的业务学问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。

大堂经理年度总结篇五

本年的各项工作基本告一段落了，在那里我只简要的总结一下我在这一年中的工作情景。

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。每一天每位同志的业务平均就要到达二三百笔。接待的顾客二百人左右，所以这样的工作环境就迫使我自我不断的提醒自我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我，在我的努力下，年我个人没有发生一次职责事故。在我做好自我工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮忙其他的同志，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，我心里有一条给自我规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自

我不会的学会。想在工作中帮忙其他人，就要使自我的业务素质提高。

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。因为我明白，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礼貌号。就象所里贾琳同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听明白我们所情景的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们那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一样，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一向认为我这个人的先天性格决定了我十分适合在储蓄做，因为我的脾气十分好，并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，我坚持以青年礼貌号的标准来要求自我。所以我工作到此刻，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一样看法的时候，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。

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激。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，我那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，帮他们是应当的。”我认为用心来为广大顾客服务，才是的服务。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。新的一年我为自我制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自我，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，共同提高。取得更好的工作成绩。

大堂经理年度总结篇六

在忙碌而又充实的工作中，我们结束了20xx年度的工作。伴随着新年钟声的敲响，20xx年度已经悄然来临。应对即将开始的新一年度工作，我深入总结自身工作状况，改善自身工作不足，为更好地完成20xx年度工作打下坚实基础。回顾过去一年度的工作，我在上级领导的正确指导下，在各部门同事的帮忙与支持下，较好地完成了20xx年度的工作任务，并取得了良好的工作成效，为确保20xx年度的各项工作的顺利进行，我特应上级领导要求，对自身在20xx年度的主要工作情景作出如下总结：

自我于20xx年10月份从网店运营主管被安排转岗从事大堂经理职位至今，已有一年的时间，在此期间我除从事大堂经理职位之外，还分管网点的安保工作以及礼貌单位的创立等工作。经过我从事银行事业多年来的工作经验，我意识到随着银行行业的市场化，银行服务越加受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的首要印象。所以，为树立我行的良好形象，我对于自身的要求也分外严苛，作为一名大堂经理，我肩负着连接客户、高柜柜员、客户经理、理财经理的纽带作用。在这一年来，我坚持做好各项相关工作，坚定履行工作职责，充分发挥职责作用。尽

可能的做到在客户迷茫时，正确的为其指明方向：当客户不解时，对其进行耐心的解释；当发生突发状况时，及时而又冷静了处理和解决问题。做到随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务态度去赢得每一位客户的信任，以诚信的服务理念去提高客户对我行的忠诚度。用微笑、热情、专业的服务水平，实际提升我行的客户流量，树立我行的良好形象。

在20xx年度，我不仅仅坚定履行的大堂经理的各项工作职责，还做好了自身所分管网点的安保以及礼貌单位的创立等工作资料。坚定维护坚持营业厅内良好的工作秩序，成功地寻找到目标客户，进一步营销理财产品，实现服务与营销一体化。此外，为做好我网点的礼貌建设，我严格要求我行人员做好服务工作，做到用热情、大方，主动、规范的服务礼仪去接待客户，并在建设我行良好环境的基础上，强化员工行为规范，要求员工树立主动意识，负责态度，和良好的工作心态。为了做好服务工作，起好带头作用，更高的提升自身的服务水平，和业务本事，我积极参加银行所组织的各类培训活动，并自觉利用业余时间进行相关专业学习，强化自身理论水平与专业技能，加强自身的综合素质本事。

在20xx年度，我行紧密围绕分行计价指引导向，主要推行了贵金属营销（黄金、白银）等活动工作。一年来，我行施行了多种形式的项目活动，并均取得了良好的效果。其中，在xx月份的春天行动里网点较好的完成了黄金销量，在八月份的一个与...合作的“花好月圆。金喜连连”的巡展活动中我支行在巡展当天就突破了50余万的销售业绩。此外，在20xx年，我行推出的电子银行产品受到了广大客户欢迎，尤其是手机银行这一产品，深受客户喜爱。在20xx年六月份，经过我行开展的电子银行产品进广场社区活动，使我行当月的新开手机银行用户新增269户，其中有效218户，有效率到达了81%。在整个一年度的销售中，我行的手机银行新开有效1639户，网上银行新开2334户，有效1360户，共计新开

户2448户。并且，在今年九月，我行还新制定出一个阶段性考核办法，激进了员工的营销进取性，使得我行的网银和手机银行的有效率从年初的不到20%分别到达了58%和66%，这是我行在上一年度工作中的重大创举。

在今年，由于我行网点现有无贷的贵宾客户共计1200余户，使得理财经理的工作压力过大，工作任务超重。所以，我承担分管了部分贵宾客户，尽力做好各个客户的维护工作。截止至今年年末，我分管的贵宾客户共有314户，签约77户。此外，在一年工作中的个人存款方面，由于我行周围新进驻一家商业银行，部分存款客户被拉走，导致了我行的个人存款工作备受阻碍，虽然工作任务艰巨，工作形式大不如前，同业竞争激烈较大，可是我依然坚持不懈，力争进取，紧密团结我行的员工队伍，不断奋进，努力的完成各项工作任务。经过我们一年的不懈奋斗，我们争取到了个人存款日均新增3462万，年末存款新增2608万，其中管户贵宾客户的存款新增1810万的良好绩效。

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情景新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。应对严峻的挑战，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。

二是自身在6s管理方面未能实现常态化，不分时段存在有松懈现象，耽误了我行的经营管理实效。此外，在管点礼貌服务方面，我还有待提高，没能做到温馨服务，微笑服务，对员工要求没有实质落实到工作之中，礼貌服务力度还需进一步强化。

在新的一年里，我将会不断地提高工作质量和服务艺术，切实提升自身的管理水平，更好地为客户供给更为优质的服务，为树立我行的良好形象而付出应有贡献。