

银行工作总结报告(精选6篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

银行工作总结报告篇一

20xx年，对于身处改革浪潮中心的天和银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是20xx年4月转型为个贷营销中心管理岗位上的我，感触良多。一年来，我在工作中能紧跟上级领导的步伐，围绕着我支行工作重点和发展思路开展工作，用行动和成绩体现出个人爱岗敬业，积极奉献的敬业精神。

全年我个贷营销中心个人贷款余额时点16.07亿元，比09年增长1.8亿元，任务完成率84%；日均余额14.54亿元，比09年增长1.4亿元，任务完成率66.9%。

回顾过去的一年，总体感觉很不容易，工作强度、压力和责任均比较大，在王八行张、孙副行长的支持及个贷中心同事的配合下，虽然未能完成任务，但业绩也已取得了较大的增长，且整个个贷中心有了许多的转变，这些良好的变化都将成为未来持续发展的基础。以下将本人20xx年的工作情况汇报如下：

雅闲居“小天雅”按揭贷款的白热化竞争，在工、农、中、建等6家银行都利用各种手段极力争取该项目的不利形势下，我中心员工并未沮丧或放弃，而是有目的了解他行政策和客户的细致需求，与他行展开“差异化”服务，同时利用我行首套房贷的优势创造性地开展营销工作，截止至20xx年12

月31日，该项目成功放款154笔，贷款金额合计约1.2亿元，约占该项目已售按揭总额的42%，（其中从他行“夺走”的房贷业务就达到66套，金额五千余万元）。在该项目的整体营销过程中，中心人员在节假日仍加班加点，一边走访客户一边同贷审部门沟通，付出了大量辛勤的汗水，充份体现这个集体的凝聚力和敬业精神。

本人自20xx年4月受领导任命为个贷营销中心负责人，由于之前从事的是风险审查岗，所以我也将自己原来的工作优势带入到新的岗位上。面对去年个贷质量下降以及今年房地产政策变化的不利因素，因而在日常的个贷审查时，按照领导的要求，我总是将风险防控放在重要位置。

在对待有问题或存在或有风险的贷款，能坚持原则，客观公正，严把信贷质量关，尽力不使我支行负担相应的信贷风险。而对于符合贷款条件的或优质客户，我要求中心员工都以最快的速度做好相关流程工作，并亲自配合后续与总行沟通的工作，培养部门形成上下一致和尽力为客户服务的信贷思路。

截止至12月31日，经本人审查的个人贷款共746笔，金额约2.5亿元，目前尚无不良贷款产生。

度高、压力大，平常感觉非常辛苦。所以我认为需要建设积极的团队精神，支撑整个团队的战斗力和凝聚力。对此，我每周都尽力抽出时间，定期与个贷相关人员进行思想交流，听取意见，同时日常能主动关心大家的生活，尽力去调解其工作与生活之间的矛盾，解放大家的思想负担，引导内部秩序趋向井然。但因时间和经费的原因，一直未能组织员工进行相应的交流和拓展活动，这也是我本年工作中的一个遗憾，希望来年能实现。

产生极大影响，反映在银行业务方面，则是个人按揭业务的全面萎缩。

面对着业务增长和市场环境不好的双重压力，我有时会觉得盲目和无所适从。面对一笔业务，在积极跟进并完成流程后，最终由于政策的原因而无法放款，对我的积极性都造成较大打击。一开始的我确实难以适应，影响到了自己的工作、生活、甚至健康。后来，在家人、同事及领导的开解及帮助下，我渐渐认识到了营销不是一蹴而就，也不是急功近利的工作，需要多方面的积累和尝试，更需要对领导的指示和要求有更加认真的理解。这样才逐渐地进入工作角色，重拾信心带领部门员工开展业务。所以来年我希望自己能在对待工作压力上有更好的进步。

由于我中心为今年新成立部门，员工是由原个人部、风管部、支行、网点拼凑而成，所以个人的专业素质和敬业精神有较大差距，部分员工对工作热情度不高，部分员工因个人原因频繁休假甚至缺勤，部分员工因工作熟练度不够造成业务屡有疏漏??这些问题都或多或少影响到整个中心的士气和干劲，也间接影响到业务的发展。这些不光是员工的问题，我作为管理者或多或少也有一定的责任。

20xx年，市场环境可能更加恶劣，根据最新的报道，政府将保持对房地产行业的调控政策，而部分城市也拟出台取消房贷利率优惠的政策等等。这些都无不对按揭贷款业务产生消极影响，而为防范风险各行也必将趋向“择优裁劣”，集中优势资源营销优质客户。下年我行也将陆续与望天、都城公等优质新客户发展业务，这些企业一般都具有规模大、专业度高、办事流程规范的特点，因而对银行服务的选择上也趋向于合作意向好、专业素质高的团队。

我中心现在无论是功能设置还是人员配备，均距他行平均水准有较大差距，在工作中可能很难达到这些企业的要求，或不能高质高效的完成与企业合作的业务。所以为了来年更激烈的市场竞争，希望能在领导的指导和安排下，能对中心的整体配置做出适当地调整。如：尽量使中心功能独立化，业务上采取自主营销考核，将各支行的个人类（不含经营性）

贷款全部统筹入中心管理，不依靠各支行发展个人业务，使中心专注作个人，支行专注做对公；人员上自主管辖，适当增加和调配中心的部分人手，尤其可考虑将一部分学历高、活力强、冲劲足的年轻员工补充到个贷条线中来，激发他们的进取心和事业心，而不再依靠支行客户经理补充配备，既清晰了工作目标又使人员各司其职，同时使两个条线的业务都能达到“专业和专注”。而在工作中我也将会以更大的热情和责任心做好管理工作，把控相关风险，调解相关问题，使整个团队精神更加奋进，整体流程更加顺畅。

银行工作总结报告篇二

我在__银行已经工作差不多五个月了，虽然说我的在大学期间所学的专业并不是财会类型，但在银行工作这么久，我对一些业务也算是能做到得心应手了，甚至我在上个月还参与了带一批新员工，下面我觉得我可以聊一聊这段时间工作的心得体会。

以前我是有一种错误的观念的，那就是将卖保险和银行员工联系起来，实际上银行之中也会有着一些保险业务，但这并不是最主要的，不过是其中的一部分而已。我觉得目前这份工作最有用的地方就是能够在不断的工作中逐渐掌握一种销售的技巧，也可以说是营a销的理念吧，毕竟现在不管是什么职业，首先得要能说会道，也就是说必须要有着良好的语言表达能力，要让来银行办理业务的人员明白我想要表达的理念，做好最优质的服务，这也是服务业的一种，工作的越久便越觉得能够学到更多的东西。至少这段时间，我的口才得到了一个很好的锻炼，尤其是我们是一个团队，有着非常好的团队精神。

在银行办理业务，必须要掌握一定的手续处理知识，而且要对金融方面有着非常深刻的理解，有时我不仅仅是办理储蓄业务，因为如果只做这方面的工作的话，还不如多置办几台自动取款机呢。有的时候学校和一些私企单位会为学生或者

新员工统一办理银行卡，这个时候我会兼任业务员的工作，带他们去进行借记卡和储蓄卡的办理与激活，并且会推销银行自主研发的app[]其中也有着我们自己的理财产品，因为现在很多人对金钱方面的观念是比较淡薄，只会取款、存款、转款和贷款，其他的应用则接触的比较少，这个时候就需要我去说服他们，让他们有一个大致的了解。

其实我还是比较羡慕那些在外面奔波的银行业务员们，虽然说这样会比较累，但是机遇也会比较多，不过虽然能够接受信用卡业务的人比较多，但是那都是老客户了，新客户对于信用卡业务则是表现出一种不信任的态度，因此也会给人造成一种业务员就是卖保险的错觉。虽然这五个月并没有那么的平静，甚至可以说我是一路跌跌撞撞走过来的，不过也多亏了经理和同事们之间的相互扶持，我才能走得这么远。

我觉得我目前所欠缺的，就是一种主观性，有些业务是需要我主动出击的，不能永远等待客户上门，然后对方问一句自己答一句，这样是没有什么上升空间的，因此我应该多学一些这方面的知识，做一名优秀的银行员工。

银行工作总结报告篇三

今年x银行历史上极为重要的一年。回首过去，作为它平凡的一分子，我在本职岗位上做了自己应做的工作，完成了自己应尽的工作义务，现将一年来主要的工作情况总结如下：

我们的工作既要对数字负责，更要对人负责！从参加工作至今，我是这样要求自己的，也是努力这样做的；我认为：作为一个银行业从业人员，在个人利益和社会良知之间，作怎样的选择应当是不言而喻的；我们可以不富贵，我们可以不腾达，但我们要时时处处对得起自己的良心！正是这种平和的心态，使我能正视个人的荣辱和得失，能不矫不燥的搞好自己的工作！

今年以来，总行出台了加强员工素质，提升服务水平的各项

措施。通过学习，我举得收获最大的是思想上的转变。作为柜面人员来说，处在于客户交流的第一线，我们的一言一行就代表了整个银行的形象。我们对客户多一分的关怀和理解，换回的就是他们多一份的信任和支持。我深深的体会到了做好窗口服务的重要性，也增强了自觉、规范服务的意识。

对照从业责任对我们的要求，我们的工作还远远不够；正因时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，天天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，把握新的技巧，适应四周环境的变化，提高自己的工作能力，把自己培养成为一个业务全面的x银行员工，更好地规划自己的职业生涯。

当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我决心在新的一年里发扬优点，克服不足，严以律己，刻苦工作，在领导和同事的指导帮助中提高自己，为x银行事业的发展尽绵薄之力。

银行工作总结报告篇四

20xx年在上级行党委的正确领导下，在各部门的大力支持下，在员工们的共同努力下，我行金融资产总量一直名列前茅。按照年初制定的业务指标，我行不断加强基础管理，转变经营模式，不仅实现了对公业务、个人业务的持续、稳定、健康发展，而且各项改革、管理工作扎实稳步地向前推进，确保各项业务安全运行，实现了未来战略目标的良好开局。

20xx年我行人民币全口径存款时点余额55902万元，较年初新增16090万元，其中个人储蓄存款28549万元，较年初新增5885万元，时点计划完成率为79.53%；公司存款27353万元，较年初新增10205万元，时点计划完成率为92.77%；人民币贷款余额16787万元，较年初新增1215万元；中间业务收入164万元，完成率为172%；借记卡新增发卡5653张，完成率为191%；黄金交易总量为1114万元，完成率为91%，其中实物

黄金交易量为6452克，完成率为138%；基金代销2854万元，完成率为155%；理财产品销售额为6196万元，完成率为132%；国债销售额为907万元，完成率为73%；个人网银完成655户，完成率为178.47%，个人短信完成1200户，完成率为206.9%；网上银行代发代扣1户，完成率为100%；新增结算账户：其中50（含）万元—500万元新增3户，500（含）万元—5000万元新增1户，5000（含）万元—1亿元新增1户，1亿元以上新增2户。

（一）重视教育学习，全面提高员工的思想素质和道德素养

为了全面提高员工的思想素质与道德素养，我行采取集体学习与自学的方式。今年以来，我行认真深入地学习实践科学发展观，全面贯彻落实上级行的会议精神与工作要求，积极开展业务操作、安全保卫、法律合规等方面的教育学习；组织员工学习《柜面业务操作手册》、《员工职业操守》、《员工行为规范》、《员工违规处理办法》等相关规章制度；在培训方面，不仅积极参加上级行的业务培训，而且利用晨会等空闲时间开展对新业务知识、柜面业务操作注意事项、服务礼仪、风险防范等方面的学习培训。我们在提高员工素质的基础上，秉承“以客户为中心”的服务理念，为客户提供“一致的、持续的、可测量的”服务。我们恪守一名银行从业人员的职业操守，提高职业素养和职业道德水准，忠于职守、诚实守信，依法合规、遵章守纪，树立建设银行良好的企业形象。在实际工作中，我们拥有不怕困难、勇于进取的精神；拥有兢兢业业、坚定执著的工作信念；拥有忠于事业、坚守岗位、默默奉献的职业作风；拥有勇于承担、敢打敢拼的职业品格。我们树立高度的工作责任感，做到对工作、对事业的高度忠诚，做到踏踏实实做人、认认真真做事。

（二）加强基础管理，全力创建一支作风好、业务精又年轻的队伍

今年是总行提出的“基础管理年”，为了积极响应总分行的

号召，提高精细化管理水平，我行相当重视基础管理工作。一是网点转型后，网点的品质与形象有了质的转变，我行在营造网点文化氛围的同时，也焕发出网点员工澎湃的工作。二是服务方面，我行通过不断的培训学习与员工的自我认识与努力，最终将实现“不同的柜员，相同的服务”这一目标。三是推进岗位设置改革，实现岗位和人员的高效组合。按照岗位轮换体制、不相容岗位和风险控制对岗位设置的要求，结合我行实际，我行建立了岗位设置、人员配备、业务发展、风险控制等要素间相互联动的管理模式。四是推行考核机制。考核机制是以价值创造为导向的绩效理念，实施严格按照上级行对各种产品的标价，认真推行员工做多少拿多少，考核直观透明。五是建立内控机制。内控机制建设体现风险管理要求，我行认真查找内控薄弱环节，落实整改计划和措施，其中包括整改支行和个人两个层面。支行层面上，对银监部门进行的操作风险排查、上级行及各部门业务大检查、人民银行帐户清理、检查中存在的问题全面落实整改。重点加大洗钱、反虚假管理、关联交易行为工作力度，建立合规文化，严格防范操作风险和道德风险。个人层面上，通过对员工风险及纪检行为、岗位职能职责和业务操作规程的排查，掌握员工在思想认识、工作作风、业务操作方面存在的问题，并提出整改措施。今后，我们将更加加大基础管理工作力度，全力创造一支作风好、业务精的青年队伍。

（三）转变经营观念，全力实现各项业务指标又好又快发展

网点转型要求我们转变观念，促使网点从交易核算型向营销服务主导型转变，提高产品销售能力。一是严格按照上级部门的工作要求，加强员工思想观念的转变，加大培训力度，明确激励机制，发挥员工的积极性，为产品销售奠定基础。二是加强客户服务标准规范的建立，从产品、渠道、营销、服务等各方面不断提高和完善对中高端优质服务的服务水平，尽快将客户服务从产品关系提升到顾问关系，让客户真正认可建设银行，信赖建设银行。三是紧紧把握业绩创造，提升网点销售能力一条主线，坚持以客户促进产品销售，以产品

销售促进客户拓展的双促进原则，把销售产品与拓展维护客户有机地结合起来。总之，我们要不断规范销售流程，丰富销售技巧，挖掘网点内部资源，全面提升产品销售能力，全面实现各项业务指标又好又快发展。

（一）储蓄存款方面。虽然我行今年储蓄存款新增较快，取得了比较好的成绩，但公司存款增长缓慢，与个人存款差异较大。

（二）业务结构失衡，保险业务完成情况较差。本地贷记卡趋饱和状态，我行贷记卡发卡量新增也明显下降。

（三）基础管理方面有待提高。特别是上半年神秘人检查成绩不理想。

（一）加强员工学习教育工作

继续加强员工学习教育，紧紧围绕拓宽业务领域、开办新的产品和员工综合素质提高这一中心，全方位加大学习培训力度。在完成好基础业务培训的同时，重点强化一线员工营销实战能力的培养学习，不断提高队伍的职业技能和水平，真正建立一支适应市场竞争的专业化人才队伍，实现优势业务和产品的领先地位进一步巩固、“短板”业务和产品的拓展能力不断提升的目标。

（二）夯实基础管理，用心经营客户

基础管理工作抓好了，我们的竞争优势就提升了。所以我们要着力巩固网点转型的成果，提升网点形象；我们要结合地区实际，保持以产品销售维系客户的理念，在提高客户效益的同时，也为客户提高快捷满意的服务；我们要加大对自助设备、网上银行、电话银行等交易平台的产能和贡献挖掘，提高业务替代水平，充分发挥其管理功效；我们要加强案件防范，维护***稳定，在着力提高风险防控效率的同时要落实

好案件防控的各项工作，努力实现全年“零案件”和创建“平安建行”的目标。我们要用心去经营我们的事业，经营我们的客户，经营我们的人生。用心做好每一件事情，深化“以客户为中心”的经营理念，抒写好“经营客户”这篇文章，为客户提供最好的产品和优质的服务，不断提高客户满意度和价值创造力。全力打造建设银行优秀的经营与服务品牌。

（三）调整业务结构，提升产品销售

认真分析保险、信用卡、电子银行等特点，努力改善销售总量较小、产品销售不均衡的劣势，结合我行及地区实际，密切关注市场、跟进市场，重点发展适销对象；加大行内外的营销宣传力度，同时指导员工掌握产品知识及营销技巧，深入社区、企业推广产品。加强对信用卡预审批系统的重视程度。加强与公司、机构、房金条线的合作，实现联动营销；做好个人业务的各类检查工作，以不断规范业务人员的业务操作，最大限度防范业务风险。

硕果累累的20xx已经过去，面对崭新的20xx年，我们满怀信心和***。我们将不断巩固转型成果，固化业务流程，按照网点转型要求，夯实网点经营基础，夯实客户管理基础，夯实渠道服务基础；按照网点转型要求，细化服务流程，细化工作目标，提高管理水平，为实现“两年再造一个准格尔”的宏伟目标而努力奋斗！

银行工作总结报告篇五

20xx年，营业部在上级行和行长室的正确领导下，以凝聚人心为动力，以创新服务为抓手，大胆管理，求真务实。圆满完成了支行所赋予的各项任务。现就一年来的工作小结如下：

思想是行动的指南。人心涣散将会一事无成。营业部主任室一班人深刻认识到这一点，因此，我们将凝聚人心放在突出

的位置。

率先垂范，正人先正己，主任室一班人以身作则，加强学习，做学习典型的倡导者、组织者，更是实践者。为人师表，清正廉洁，以俭养德，以自己品质来影响每一位员工。在工作中始终坚持公平、公正原则、不搞亲疏、不拉帮结派、做到一碗水端平。鼓励员工多提意见，只要是合理的就采纳。充分调动员工参与的积极性。在业绩分配的敏感问题上，实行公开化，增强透明度。确保每位员工看到放心、拿到舒心。

服务创新是银行工作永恒的主题，只有加强服务才能赢得市场、才能创效益。营业部主任室一班人响应市分行和如皋市政府的号召，积极投入到创建“文明诚信”窗口活动中，将营业部服务水平上升一个新台阶。省行网讯进行转载。

1、抓好员工职业道德教育。主任室以创建“文明窗口”为契机，经常性组织员工学习《服务行为规范》、《服务标准》、等规章制度，不断规范员工的服务言行，促使员工严格遵守“八要、九不、十做到”，真正把客户当衣食父母，倡导“用心”服务，把顾客当亲戚、当朋友。员工张焱在柜面服务中，能够标准使用“三声、两站、一微笑”，多次在市分行明查暗访中受到表彰。

2、抓好考核激励机制。一是建立员工优质文明服务奖罚档案，将员工服务表现列入年度评优评选等考核内容，增强了员工忧患意识，提高员工的服务自觉性；二是建立服务质量与业务量挂钩的考核机制，营造“多干多得，少干少得”的公平竞争机制，形成了全行员工“争干”、“抢干”业务的良好局面。三是建立各网点、客户经理、客户的评议机制。由网点负责人评议管库、提解员，客户、客户经理评议柜面接柜人员，从会计接柜、出纳接柜、管库提解员中各评选一名服务先进，按季给予奖励。四是设立了优质文明服务奖励基金，表彰先进，鞭策落后。

3、抓好为相关部门的服务工作。营业部既是独立的服务部门，同时又是支行与各网点的枢纽。一是积极配合客户经理做好各项贷款发放和资金回笼。二是服务好基层网点。

“发展才是硬道理”。没有市场的发展一切将无从谈起。年初，主任室根据支行市场为导向，以服务为手段，以客户为中心的精神，结合营业部具体情况，确立了向市场要存款、向他行存款挖存款的工作思路。锁定目标，不达目的不罢休。

1、全面理顺营业部开户单位状况。建立大户台帐，定期走访。现代银行的竞争是产品与服务的竞争。营业部根据不同的客户推行个性化服务，对人民医院、盐业公司、中医院等大客户继续实行上门服务，向结算频繁单位推荐我行网上银行快捷的结算方式。目前，已开立网上银行户。

2、群策群力，挖掘存款源。安排有较强活动能力的周山华专攻市场营销，有效充实公存力量。同时鼓励员工献计献策。并制定出奖励办法，有力地激发了员工拉存款的积极性，员工利用爱人在部队的关系，积极揽存150万。

3、积极配合客户经理做好服务工作。今年8月，集团因经营不善被迫改制，这涉及我行贷款移位等相关问题。我部积极配合，并负责帮助解决相关手续。使我行资产得以保全。新注册的公司首次打入注册资金2158万。

今年支行将营业部确定为“雷区”，对我们营业部来说是坏事，更是好事。这充分体现了行长室对营业部工作重视和关心。营业部以此为契机，对各项工作进行了全面梳理，强化内部管理。

1、思想重视加强管理。主任室一班人以身作则，身体力行。熟话“打铁还须自身硬”。主任室一班人带头学制度，学操作流程。做执行制度的模范，为员工树榜样。内勤主任何君对于需要授权业务从不马虎，总是认真核实授权。

2、加强对员工的思想教育。首先是将“扫雷、上等级”活动的内容原原本本地传达到每一位员工，做到人人知晓。其次是消除思想顾虑引导员工主动配合自查自纠、排除隐患。

3、检查监督到位。认真对照“扫雷、上等级”要求，总会计和内勤主任按制度检查一次不落，发现的问题限定及时整改。做到“铁面孔、铁心肠、铁手腕”，促进员工按制度规范化操作。今年营部人员变动比较频繁，但检查监督交接都能及时跟上确保了安全过渡。

4、重视安全防范工作“三防一保”工作常抓不懈，逢会必讲，坚持“超前防范，确保安全”的指导思想，加大银企对账的力度，对账单回收率达86%。通过一系列措施和工作的开展，营业部核算质量大幅提高，出现了连续三个月全营业部无差错的好情况，全年无经济案件安全事故。

经过一年努力，目前在营业部已形成了上下一股绳，全体人员一盘棋、团结协作好情景，干工作、干事业热情空前的高涨。我深信，营业部在行长室的关心和支持下，经全体员工共同努力，营业部会向着一个更光辉灿烂的明天前进！

银行工作总结报告篇六

一年，如果说长，其实也蛮长的，但到了总结的时候，却发现这一年来，我所做的事情并不是特别的多，时间过着还真的快，回顾过去，我也要对我这一年的在银行里大堂经理的工作做下总结。

每次工作，我都是在大堂迎接进入我们银行的客户，有些客户目的明确知道要做什么，走什么样的流程，这是我接待比较轻松的，甚至都只要微笑迎接就可以了，而有些客户却并不清楚需要做哪些流程，而我的日常则是耐心的接待，告诉他们该如何的做，是去自助机填写信息，或者要拿号等待，上柜台去办理，我都是认真负责的去做，还有些年纪大的客

户对于操作或者信息了解不是那么清楚，我也是会在旁边耐心的讲解，帮忙去告诉如何的操作，来帮他们解决问题，在这一年的工作中，有轻松，有辛苦，但我都认真的去对待每一个客户，我知道，做好客户的服务，这本来就是我该做的工作。

在为客户服务的时候，我也是懂得，只有更加专业的知识，对于银行业务有更多的了解，那么我就能更好的去为客户服务，让他们的业务能更快的处理，节约他们办理业务的一个时间，所以在工作之余，我也是不断的去学习业务，了解我们银行的各种业务，特别是新出的一些业务信息，也是能更好的去推荐给客户。同时对于自身的发展，我也是有一定的规划，所以在工作之余我也是积极的考取相关的资格证书，让自己在将来有机会的时候，是有足够的能力去把握职场上的机会的，这一年来，我也是积极的准备，争取来年能够考到资格证书，提升自己的一个工作能力。

在做大堂经理的时候，我也是发现自己有一些不足的地方要去改进，一年来，我也是积极的努力改进，不过可能是工作比较繁忙，或者我对这方面不是那么刻意，所以改进不是很大，在来年我要争取提升自己，让自己的不足变得少一些，只有不断的去进步，那么我大堂经理的工作能做得更好，同时自己的职业发展也是有更充足的准备，当机会到了的时候，如果能力够，我就能把握住。回顾这一年，我有收获，但同时要努力的地方还有很多，在来年，我要继续的加油，把大堂经理的工作做得更加的好。