

# 2023年银行大堂经理个人总结(实用10篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？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。

## 银行大堂经理个人总结篇一

各位领导：

同志们！

我是xxx，我参加工作来到咱们中国工商银行西客站支行xxx已经工作了十年了，担任大堂经理已经五个月了，作为一名大堂经理我深刻的体会和感触到大堂经理的使命和意义。客户来到我们营业大厅首先映入眼帘的不仅仅是室内的装修环境，而是一张张微笑的脸，一句句亲切的问候。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。

当客户坐到我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对，因为我已经熟悉我的工作和客户需求了，在我开始大堂经理的对外工作的前夕，我花了大量的时间在熟悉所有业务，我学习了很多金融基础的业务知识，如何储蓄，开户对公或对个人，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。

我深知大堂经理的一言一行都会第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当的高。要对银行的业务知识有比较熟悉和专业的了解，然后在服务礼仪上要做到热情大方、主动规范，而且还要处事机智，能够随机应变。这对于一个大堂经理来讲，具有很大的压力和挑战性。但是我会有限的工作时间里，大量的吸收知识与能量，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。

## 银行大堂经理个人总结篇二

作为银行的一名银行经理，既是又是被，既是配角又是主角。其一言一行，代表单位的整体形象；其品行作风，事关班子的团结合力；其能力水平，会对银行的建设与发展产生重要影响。所以，我个人的体会是：作为银行经理，必须对单位高度负责，对班子团结奉献，对事业无限忠诚，全身心投入工作，多角度参与管理，创造性地开拓分管工作的新局面。具体来讲就是要努力做到以下三点：

### 一、摆正位置、认准角色。

作为一名银行经理，首先对自己要有正确认识，要摆正位置。对正职来说，副职就是参谋，就是助手，就是配角。所以，就要维护正职的核心地位，服从正职地领导，接受正职管理。对班子其他成员来说，每一名副职都是同事，都是合作伙伴。因此就要互相尊重，互相理解，互相支持，互相补台。对干部职工来说，副职就是领导，就是服务，就是表率。所以，就要关心他们的生活，就要帮助他们开展工作，就要支持他们不断进步。

而要做到这些，就必须自觉坚持讲学习、讲政治、讲正气，时刻保持清醒头脑，时刻保持共产党员全心全意为人民服务的本色。在摆正位置的同时，还要树立角色意识，尽心尽力抓好分管工作，不讲索取，无私奉献。主动为正职出谋划策，主动当好参谋助手。对分管工作千方百计干出成绩，对复杂疑难问题想方设法自己解决，对不宜自己做主的事项要向正职勤请示多汇报，要与班子其他成员多商量多沟通。对涉及全行性工作更要经常征求群众意见，注意从群众中汲取智慧和灵感，善于从密切干群关系的过程中找到解决问题的金钥匙。

## 二、严格要求、以身作则。

作为银行经理，无疑是单位领导之一，是班子核心成员之一，所以，对自己必须时时处处从严要求，方方面面率先垂范。

一是要做维护班子团结的模范。只要单位班子团结，坚持心往一处想，劲往一处使，就能克服任何困难，就能带领大家从胜利走向胜利。反之，就会一损俱损，一败涂地。所以，身为副职，就要象爱护自己的眼睛一样爱护班子的团结，坚持不利团结的话不说，不利团结的事不做，主动承担团结的责任，积极争做团结的模范。

二是要做廉洁从政的模范。既然是领导，就难以避免权力、金钱乃至美色的诱惑。面对各种诱惑，要时刻保持清醒头脑，永远铭记入党誓言，一身正气，两袖清风，大公无私，拒腐防变。要自觉抵制不正之风的侵袭，当好廉洁从政的模范。

三是要做业务创新的模范。作为副职，作为落实具体工作的组织者，不仅要确保业务工作的顺利开展，更重要的是要做业务创新的倡导者和推动者。要帮助大家树立创新意识，熟悉创新方法，培养创新能力，坚持人无我有，人有我先，人先我精，永远走在他人的前面，永远掌握工作的主动，永远成为创新的模范。

### 三、当好助手、任劳任怨。

“一把手”就是单位的决策者，理应处于单位的核心位置，主要精力主要放在驾驭全局掌握方向上，要相对超脱。而银行经理的工作重点则应体现在准确领会正职意图，创造性地开展工作上，要相对具体。所以，对正职要鼎力相助，以诚相待，当好助手和参谋，甘当配角和绿叶。

一是要正确领会领导意图，用权不争权，尽责不越位，竭心尽力，卓有成效地完成分管工作。

二是要本着对党、对工作高度负责的精神，不争名、不争利、少说多做，大事讲原则，小事讲风格。对工作不足或失误多揽责任，对工作成绩或荣誉应主动谦让。彼此之间要互相理解、互相支持，主动为正职拾遗补缺。

三要注意围绕全行中心工作，搞好调查研究，切实掌握第一手资料，认真听取干部职工的反映，及时提出合理化建议。制定各种实施方案，主动抓好组织实施，努力把正职的决策变成全体员工的实际行动，保证各项业务指标得到贯彻落实。

只有通过正职的正确决策，促进本单位任务的圆满完成，副职的作用才能充分发挥，自己的抱负才能充分展现。

### 银行大堂经理个人总结篇三

大家好!我自担任大堂经理一职以来，标准严格的要求自己。立足本职工作，使自己能在平凡的岗位上做奉献，为农行业发出的一份光，一份亮，随着银行业的市场化，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，因此县行对我的要求也格外严格，大堂经理是连接客户的纽带，我不仅是工作人员，同时也是客户的代言人。在客户迷茫时，我为其指明方向；在客户遇到困难时，我施予援手；当客户不解时，我耐心解释；

我都随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。

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，感受到宾至如归的感觉。我们南和农行营业室地处繁华地带，紧邻市场，客户较多，正因为这些，给我行带来了一系列如排队等候时间长，客户着急，对我们的工作不理解等问题，我在平时针对带有借记卡客户，主动引导到自助设备办理，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：“某某客户请到几号柜台办理业务”，疏导分流客户，以免一些客户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，从而引荐给主任，实现服务与营销一体化，大大地减轻了大厅压力；我们的复印设备也经常出现故障，经常有客户提意见，为了解决这一问题，我们每天定点检查维护机器，及早发现，及早处理，把设备所带来的不便降到最低。

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉本行的业务和产品，更应该走出去，知己知彼，方能百战百胜。在我们的客户中就有很多类似的情况，记得今年九月份的一天，整个营业厅内挤满了人，来咨询理财产品、转定期、取工资的人络绎不绝，我也忙的不可开交。这时保安带来了咨询理财产品的客户，我简单地向他介绍了本利丰业务，可客户没兴趣，说建设银行的理财产品好，我们把钱转到建设银行去，于是就去排队了。当时我被几位客户围着，也没时间跟这两位客户继续攀谈，但我心里一直在想，“建设银行有什么产品吸引他们呢？”我快速处理完身上的业务，走到刚才那两位客户身边说“您能给我介绍一下建设银行的产品吗？”他们送给我一份建行理财产品宣传单。我一看连忙解释说：“其实您要买的这种产品与我行差不多，但我行的预期收益要高的多，我可以给您比较一下，让您有更多的选择。”

然后我给客户介绍了一下产品。最后，经过我们的努力，客户选择了我行本利丰产品。此事也给我提了个醒，只有深入了解这个行业和竞争对手的情况，才能更好的去做好营销。而在向客户推荐产品时，一定要注意防范风险，问客户是准备长线投资，还是短线投资，再针对其情况介绍对应产品，从而做好销售问题。作为大堂服务人员，除了要对银行的金融产品、业务知识熟悉外，更要加强自身职业道德修养，爱岗敬业。在工作中，自觉维护国家、农行、客户的利益，遵守社会公德和职业道德。

平时在工作中，大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当高。在服务礼仪上也要做到热情、大方，主动、规范。而且还要处事机智，能及时处理一些突发事件，同时还应有一些紧急救生知识。就在前一段，有一位三十多岁的客户到我行柜员机来取款，突然倒下去了，我和保安连忙跑过去，断定该客户可能是癫痫发作，我叮嘱大家不敢随便乱动，等客户情况稍好了些，我们连忙扶他坐起来，并及时通知其家人，避免了一些不必要事情的发生。

作为大堂服务人员，还应具备良好的协调能力，而我们营业部由于没有客户经理，怎么调动好其他人员和保安的工作，发挥他们的作用，便是我平时特别注意的，平时注意协调柜员和大厅工作人员，提高凝聚力，发挥团队精神。而对保洁人员和保安，首先我不把他们当外人看待，把他们看成我们的一员，平时尊重并关心他们，从而做到业务忙时有人帮，做到业务营销不间断。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每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，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的农行员工，更好地规划自己的职业生涯，这是我所努力的目标。在过去的一年中，我在大堂经理岗位上，学到了许多与客户交流的

经验和一些营销技巧，但也存在许多不足，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，努力学习服务技巧和专业知知识，提高自身业务水平，为客户提供更优质的服务，发扬长处，弥补不足。把大堂经理工作做的更好。

## 银行大堂经理个人总结篇四

大堂经理是一个银行的形象“代言人”，当客户踏进银行大门时，直接进入客户视线的第一人就是大堂经理。因此，大堂经理的服务态度和服务质量至关重要，做好大堂经理工作对银行来说也非常重要。

要想成为一名优秀的大堂经理，不仅要练好“外功”，还需要勤练“内功”做到“内外兼修”。大堂经理概括为身兼六职：是业务引导员、服务示范员、情绪安抚员、矛盾协调员、环境保洁员和安全监督员。

大堂经理要提升个人素质和仪表形象，起码做到端庄、优雅、大方。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们展开会心的微笑，热情、文明去迎接客户，用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满足他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

大堂经理对银行业务知识的掌握要充分并全面，这样才能有足够的基础为客户提供服务，否则“一问三不知”，大堂经理就形同虚设。了解业务比如这里经常会有外地务工人员来办理个人汇款，问清汇哪里，哪个是有的人连所需要的凭条都不会填写，要细致的为他们讲解填写的方法。

要有较强的与客户沟通的能力。

大堂经理直接面对客户，要有较强的与客户沟通的能力。不



仅要做到与客户的沟通，更应该协调客户与柜员之间的摩擦，做到面观四方、耳听八方，及时与客户沟通，密切与客户的关系。

当遇到需要帮助的顾客时，大堂经理要勤示范、勤帮忙，当遇到老弱病残的客户，要热情地提供举手之劳的帮助。

尤其是重要的当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，谁对谁错并不重要，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题，如果这个问题的确与制度冲突，要耐心的聆听客户为什么如此的为难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，因为有些客户他可能并不是真的就要逆着我们的制度办事，他需要的是一种宣泄，也可能他是在其他方面生气来到你这发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，你可能觉得做到这一点太委屈也太难，的确，这就需要一个良好的心态，然后感谢客户的督促。

要具备足够的应急事件的处理能力，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件。

如客户排长队问题，大堂经理要及时分流客户。要引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。

我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺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，感受到宾至如归的感觉。

## 银行大堂经理个人总结篇五

时间飞逝，光阴荏苒，晃眼我已经在20xx工作近一年了。在支行领导的指导和全体同事的帮助下，我从一名职场新人成长为一名合格的银行大堂经理。回顾这一年来的工作，我感慨颇深，特别是对大堂经理的工作有了深刻的认识。

银行的形象不仅体现在广告宣传、环境装修等方面，更直接体现在银行员工对客户的服务上，而大堂经理作为银行第一个接触客户的人，第一个帮助客户解决问题的人，其自身的服务就直接影响了银行在客户心中的形象。因此，大堂经理是银行一张名片，是银行对现场客户的第一印象。作为一名合格的大堂经理，不仅要有良好的个人形象、优质的服务态度、文明的言谈举止，还要有专业的银行业务知识。这些要求也正是我不断努力的方向。

说实话，我刚开始在大堂工作的时候很不适应，觉得大堂经理的工作很累，很繁琐，对银行业务的不熟悉也让我在工作中感到力不从心。但是，慢慢的，通过支行一系列的岗位培训和自己不断的学习，我的心态有了很大的转变，开始适应了大堂经理的工作，并且不断的改善自己的工作方法，改善自己的服务态度，现在的我已经能很好的完成一名大堂经理的工作职责。

作为一名大堂经理，我以为不单要靠自己实际工作中不断学习，还要靠很多工作以外的努力去完善和弥补自己的不足。为了提高自己的银行业务知识水平，使服务更专业，工作之余，我会向柜台里的同事请教业务知识，学习业务办理流程 and 规定，而这些知识使我在面对客户时能够很好的回答客户的疑问，帮助客户更快的解决问题。

此外，要尽快的成为一名合格的大堂经理，光靠个人在自身工作中的学习也是不够的，因此，在休息之时，我也经常作为客户到工行、建行、招行、渣打银行等银行进行走访，现

场观摩其他银行大堂经理的工作，学习他们工作的优点和技巧，并运用到我的实际工作中去，这使我受益匪浅。

在这一年的工作中我取得了很大的进步，但我也清楚的知道，要想成为一名优秀的银行员工，我还有很长的路要走，因此，我对以后的工作也制定了相应的安排，我会不断改进自己的服务态度，丰富自己的银行业务知识，提高自己的心理素质和应对能力，鞭策自己不断进取，成为xx银行的一名优秀员工。

## 银行大堂经理个人总结篇六

作为一名银行大堂经理，在这一年的工作中，我认真完成了各项工作任务，今天我向行领导作出工作总结。这次工作的总结汇报，能使领导更好地了解我们在思想政治工作上的表现情况，以便及时指出我们工作中的问题，及时改正，不断进步；下面是我在20xx年的工作情况，汇报如下：

今年我在高雄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、高柜柜员、客户经理、沃德经理的纽带。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，以完美无缺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，感受到宾至如归的感觉。我们高雄支行地处居民生活社区，也是有名的夜生活饮食区，正因为这些，给我行带来了一系列的问题。平时在每天来办理业务的客户中老龄客户居多，也时有大批零钞业务，从而增加了柜面的压力；为了解决这些问题，我们准备了几套方案同时进行，针对老龄客户偏多，存折业务较多的问题，我们在平时就安排大厅人员的布控，及时带客户到自助

设备上上去登折，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\*号柜台办理业务”，分流客户任务，以免一些客户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，实现服务与营销一体化。在零钞业务问题上，我们发出公告，实行专柜专时专办，也就是专门时间专门柜台专门办理，大大地减轻了大厅压力；我行在这里已经有多年，设备也经常出现故障，经常有客户提意见，为了解决这一问题，我们每天定点检查维护机器，及早发现，及早处理，把设备陈旧所带来的不便降到最低。

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉本行的业务和产品，更应该走出去，知己知彼，方能百战百胜。在我们的客户中就有很多类似的情况，记得今年元月份的一天，整个营业厅内挤满了人，来咨询理财产品、转定期、取工资的人络绎不绝，我也忙的不可开交。这时保安师傅带来了咨询理财产品的客户，我简单地向他介绍了新股随心打及得灵宝七彩系列，可客户没兴趣，说建设银行的理财产品好，我们把钱转到建设银行去，于是就去排队了。当时我被几位客户围着，也没时间跟这两位客户继续攀谈，但我心里一直在想，“建设银行有什么产品吸引他们呢？”我快速处理完身上的业务，走到刚才那两位客户身边说“您能给我介绍一下建设银行的产品吗？”他们送给我一份太平洋保险宣传单。我一看连忙解释说：“其实您要买的这种产品我们也有，而且太平洋保险是从我行分离出的，我行和太平洋保险公司的联系紧密，已有多年合作。而且我们这里还有其它保险公司产品，如平安、新华等等，我可以给您比较一下，让您有更多的选择。”然后我给客户介绍了一下产品。最后，经过我们的努力，客户选择了太平保险公司。此事也给我提了个醒，只有深入了解这个行业和竞争对手的情况，才能更好的去做好营销。而在向客户推荐产品时，一定要注意防范风险，问客户是准备长线投资，还是短线投资，再针对其情况介绍对应产品，从而防范

售问题。

作为大堂服务人员，除了要对银行的金融产品、业务知识熟悉外，更要加强自身职业道德修养，爱岗敬业。在工作中，自觉维护国家、交行、客户的利益，遵守社会公德和职业道德。平时在工作中，大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当高。在服务礼仪上也要做到热情、大方，主动、规范。而且还要处事机智，能及时处理一些突发事件，同时还应有一些紧急救生知识。

作为大堂服务人员，我们还应具备良好的协调能力，而我们高雄支行由于没有客户经理和大堂迎宾员，怎么调动好三方人员和保安师傅的工作，发挥他们的作用，便是我们平时需要注意的，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。

优质的服务不能仅仅停留在环境美“三声服务”行为规范等方面，应该是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。更需要柜员间，要形成环节整体互动，默契配合。只有秩序好、流程好、整体好才能做到最好。为了更好的提高自己的服务水平，和业务水平，我在今年参加了保险从业资格证考试、基金从业资格证考试以及分行组织的多次服务规范学习和演练，并顺利通过。在今后的的工作中，我更要不断地提高工作质量和服务艺术，更好地为客户提供优质服务。

在过去的一年中，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和一些营销的技巧，但也存在许多的不足之处。在今年的第三季度神秘人检查中，我行得分倒数第三，给分、支行抹了黑。之后我们痛定思痛，分析了失分的原因，主要是外部环境，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，通过我们的努力，终于在第四季度受

到了分行行为规范小组的通报表扬。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。明年我行又面临着搬迁的工作。建议分行在此位置还应保留自助设备服务区，从而来避免客户的流失。

## 银行大堂经理个人总结篇七

银行大堂经理年终个人总结通过在xx银行xx支行这两个月的工作学习，我在各位领导和同事的帮助和鼓励下已经逐步地走向工作的正轨。各项工作也在努力地完成。截至现在，我营销信用卡申请件125张、金卡8张、贵宾卡2张、以及营销信诺保险106万、个贷40万。虽然在信用卡的营销上还远远达不到指标，但是我总结了问题的所在，是我平时的营销不到位，没有努力地去搜索身边的每一位客户，其实在大堂工作，客户资源是非常丰富，但是我的各项营销都做得很差，比如说金卡和金葵花卡的营销都非常不理想，这和我平时对工作的细心度有关系，所以在以后的工作中，我一定会努力改进不足，多向身边的同事学习请教他们的经验，要观察并发现潜力客户。积极推动基金、网上银行专业版以及信用卡的营销。把各项营销工作提升上一个台阶。

除了在营销工作上要努力提升外，作为一个大堂服务人员，要时刻以一个大堂经理的职责做好每一项工作。因为大堂经理的一言一行都第一时间受到客户的关注。所以要求自己的综合素质必须相当高。除了对银行的所有业务知识要熟悉并专业的了解和掌握之外，对客户更要服务周到、热情大方以及耐心引导。

第一季度的工作马上就要结束了，总结不足的地方要积极改进，努力创新，争取在季度末把这整个季度落下的工作补充上去。在第二季度中，我具体的工作安排是：不段学习新的业务知识，大力推展基金和网上银行专业版，最重要的是要大力营销信用卡，目标是争取每月的过件率要达到120，力争出色完成第二季度的工作。在工作中展现自己，超越自己。

## 银行大堂经理个人总结篇八

作为大堂经理其中很难的就是处理客户投诉，能够称之为一种艺术吧，在那里我想谈谈心态。

我从事这个岗位的时间也不算短了，据我的经历，客户纯粹来找茬的案例几乎是很少，当然也存在(如敲诈银行)，绝大局部的客户事实上并不想来找气受，也就是说我们首先要反思的是自我，而不能认为客户是在无理取闹，只有抱这样的心态才能真正的解决问题。

假如客户找到你把你当成救命稻草，来向你反映我们的工作人员某某存在什么问题，不要急于去辩白什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，因为这不是法庭，就算你驳倒了客户或许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户致歉，因为你代表的不是你自我，你首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进展以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的'问题，假如这个问题确实与制度冲突，要耐性的倾听客户为什么如此的犯难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，因为有些客户他可能并不是真的就要逆着我们的制度办事，他须要的是一种宣泄，也可能他是在其他方面生气来到你这发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，你可能觉得做到这一点太委屈也太难，确实，这就须要一个良好的心态。

这是你的工作，不要对某个客户一向耿耿于怀，过去的就当作一次经历，而已。

你能够坚持记工作日记，只要遇到客户投诉便记录下来，加之自我的总结。下一次的客户投诉或许是重复的，那么你能够简洁的把以前总结的拿来就用，假如又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次经历的积累，你会发觉你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最终的安静应对。

客户焦急的时候，你做事不要乱，但必需要和客户一样急，让他能感觉到你是真的全力以赴的为他办事，尤其是有些问题涉及到了另外一个部门，客户在埋怨的时候，你要顺着他的意思，同时也能够一齐来埋怨某个部门确实存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。

客户无论怎样看法不好，我们的看法必需要好，这是重中之重，这也是摘除自我职责的最根本的原因，因为有时客户并时常冲你来得，但你要看法恶劣的与客户辩驳，他的矛头很可能指向了你，所以，爱护好自我非常重要。

无论上班时遇到什么样的客户，下了班，就全都忘了吧，或者当作笑谈和挚友调侃一下，记住的是经历，但不要对这样的不开心记忆犹新。

## 银行大堂经理个人总结篇九

从去年到今年，我在工商银行担任见习大堂经理也要一年了。在这一年当中我学到了很多金融方面的知识，也逐渐体会到了在一个营业网点，大堂经理的作用有多么重要。

首先，大堂经理是一个营业网点的形象大使。当客户来办理业务时，关注的不仅仅是室内的环境卫生，业务办理和等候的时间长短，还包括是否能够及时且详尽的得到自己想要咨询的答案，有没有得到更优质更全面的服务。而最早直接面对客户、最早知道客户的需求、最早能帮助到客户的人是我。所以，微笑面对客户，认真倾听客户的需求，及时高效地帮客户解决问题就显得很重要了，因为此时，我的任何言谈举止都将代表工行的形象。

另外，我们的柜员做的都是与金钱有关的细致工作，容不得一点差错。他们每天都要办很多笔业务，工作压力一定极大。如果有些顾客在他们办理业务时插进来进行咨询，不但影响了他们的工作，还极易因此出现失误操作，导致操作风险。



此时，如果停下来为客户解答，就影响了正在办理的业务；如果不予理睬，又会得罪客户。两者都会导致投诉或者客户的流失的风险。

作为大堂经理，多向柜员学习业务知识、多与柜员沟通了解业务流程，对每个柜员办理业务的流程、习惯有所掌握，才能更好的在客户与柜员之间建立更有效的沟通平台，只有将这些辅助工作做在前面，我才能尽自己所能为他们分担压力，同时为客户提供更好、更全面、更优质的服务。

因此在大堂经理的岗位上，我围绕岗位职责主要开展了以下工作：

一、分流、引导客户。根据客户的需求，引导客户到相关的业务区域办理业务，向客户推荐使用自助设备办理业务，指导客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道，并鼓励客户逐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，节省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。

二、为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的业务问题。并根据客户需求，主动推荐各种新型、高回报的理财产品和分行新一期的特色优惠服务。

三、识别优质客户。根据分层次服务的原则，给予其特别关注和优先服务，依据客户的星级及资金闲置情况，向客户经理推荐有潜力的优质客户。

四、遵守大堂经理服务标准。及时、耐心、高效地处理客户意见、批评和误会，保障网点现场及时、高质和高效率的服务，提高客户满意度。

在上述工作开展的过程中，我认为自己的.不足之处还很多，仍有以下几方面需要改进：

一、我在接待客户时虽然很熟练但很多时候流于表面，没有更深层次地挖掘客户的需求，推荐产品主动性有待加强。

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

三、有时只单纯为了解决问题而解决问题，没有认真的思考问题产生的源头，没能杜绝问题的再次发生。

四、在与客户交往和关系维护时手段简单，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，我非常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；耐心、细致、热情的服务态度；更加专业的知识积累；以及一颗好奇且不断进取的心，都能为我带来更加光明的前途。

XXX

## 银行大堂经理个人总结篇十

根据总行制定的《大堂经理工作手册》的有关内容，结合自己不到半年的大堂工作，在这年中之际，向行领导作一次工作汇报。这次工作的总结汇报，能使领导更好地了解我们在思想政治工作上的表现情况，以便及时指出我们工作中的问题，及时改正，不断进步；下面是我在二零一零年上半年的工作情况，汇报如下：

### 一、上半年度主要工作情况

今年我在广发黄石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、综合柜员、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，以完美无缺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，感受到宾至如归的感觉。我们黄石支行地处居民生活社区，也是有名的商业中心，正因为这些，给我行带来了一系列的问题。平时在每天来办理业务的客户中中高端客户居多，进出量都比较大，从而增加了柜面的压力;为了解决这些问题，我们准备了方案，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\*号柜台办理业务”，分流客户任务，以免一些客户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，实现服务与营销一体化。为了预防设备机器突发故障，我们每天定点检查维护机器，及早发现，及早处理，把设备所带来的不便降到最低。

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉本行的业务和产品，更应该走出去，知己知彼，方能百战百胜。

作为大堂服务人员，除了要对银行的金融产品、业务知识熟悉外，更要加强自身职业道德修养，爱行敬业。在工作中，自觉维护国家、广发行、客户的利益，遵守社会公德和职业道德。平时在工作中，大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当高。在服务礼仪上也要做到热情、大方，主动、规范。而且还要处事机智，能及时处理一些突发事件，同时还应有一些紧急救生知识。前不久，我行在消防做了一系列的演练，让我们大厅工作人员明白了对突发状况应该如何应急处理。

作为大堂服务人员，我们还应具备良好的协调能力，怎么调

动好三方人员和保安师傅的工作，发挥他们的作用，便是我们平时需要注意的，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。

优质的服务不能仅仅停留在环境美“三声服务”行为规范等方面，应该是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。更需要柜员问，要形成环节整体互动，默契配合。只有秩序好、流程好、整体好才能做到最好。为了更好的提高服务水平和业务水平，我在今年参加了分行组织的多次服务规范学习和演练。在今后的的工作中，我更不断地提高工作质量和服务艺术，更好地为客户提供优质服务。

## 二、工作中存在的问题

在过去的半年中，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和一些营销的技巧，但也存在许多的不足之处。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。

在下半年中，我要努力学习服务技巧和专业知知识，提高自身业务水平，以新的面貌，为客户提供更好更优质的服务。

## 银行大堂经理个人工作总结

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)