

# 银行大堂经理工作述职报告(精选10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。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。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。

## 银行大堂经理工作述职报告篇一

尊敬的各位领导和同志们：

我20xx年度的主要工作：认真做好公积金的计算上缴及管理工作；按时完成人行、同业对外报表、文件的送达及回单的取送工作；做好帐簿、报表、登记簿的收集、审核、整理、装订及时移交坐班主任归档管理；掌管柜员钱箱，随时替代履行其他岗位职责；办理领导交办的其他事项。

我有责任心、上进心，对工作热情高，学习钻研精神强。我对待工作的态度一贯是：把一切平凡的事做好即不平凡，把一切简单的事做好即不简单；复杂的事情简单做，简单得事情认真做，认真的事情重复做，重复的事情创造性地做；我的工作主动性几十年如一日。因为，忙碌是一种幸福，让我们没有时间体会痛苦；奔波是一种快乐，让我们真实地感受生活；疲惫是一种享受，让我们无暇空虚；勤奋工作的人，收获永远大于付出，不想做事的人活得最累。

我的身体虽然不好，对待生活和工作乐观无比。因为，当有的人没有了脚我还能穿鞋，当有的人失去了腿，我还能蹒跚着走路，良好乐观的心态使我全身心的投入工作。我最崇拜锐意进取、勤奋工作的人。因为，一个人能走多远，要看他有谁同行；一个人有多优秀，要看有谁指点；一个人有多成功，

要看他有谁相伴。李嘉诚的司机给李嘉诚开了30多年车。准备离职离去，李嘉诚看他兢兢业业干了这么多年，为了能让他安度晚年，拿了200万元支票给他。司机说不用了，一两千万我还是拿得出来的。李嘉诚很诧异，问：你每个月只有5-6千收入，怎么能存下这么多钱？司机回答：我在开车时您在后面打电话的时候说买那个地方的地皮，我也会去买一点，您说要买哪支股票的时候，我也去买一点股票，到现在就有一两千万的资产了。这就说明你是谁不重要，你和什么样的人在一起才是最重要的！跟着百万赚十万，跟着亿万赚千万。一根稻草不值钱，绑在白菜上，就是白菜的价钱，绑在大闸蟹上就是大闸蟹的价格。跟着苍蝇近厕所，跟着蜂蜜找花朵，跟积极的人在一起，你就是积极的，跟着消极的在一起，你就出口成脏。现在我行有这样坚强的领导班子，和谐、奋进的大好环境，需要我们好好的改变自己。我虽然年龄偏大，记忆力比较差，就把每笔业务的操作流程记了备忘录，以保证每笔业务都准确无误。

我负责的帐簿装订业务，看似简单，我却竭尽全力的用心去做。虽然装订的科技含量不高，技术含量不低。需要采用多行道的技巧：木匠的功底，泥瓦匠的基础，擀毡子的手艺，理发师的技术，艺术设计的整体效果……自备、自制的装订工具有：手术刀片、止血钳、自制排笔浆糊刷、穿针器、帐簿装订标尺。标尺标注打眼位置，保证了眼距相等、不跑偏、装订线笔直，装订出的帐簿更加完美无缺。保证了帐簿方方正正、平平展展、整整齐齐、利利索索……页码也保证打在一个位置上，绝对是一流的装订水平。

住房公积金缴存对账单，每到半年和年终给各位领导和各部室发放一份，让全行人心知肚明。

我每天第一个到营业室开启、设置电子显示屏、打开水有时上下三、四次，常年如一日。

我也许还有这样那样的欠缺，我会努力努力再努力，不断完

善自我，追求自我，超越自我，做一个全面发展的人。最后我要说的是：不管在任何岗位上我都会做得更加精彩!因为，我是我们国家的第57个民族——不满足!

## 银行大堂经理工作述职报告篇二

当前x地市正处在快速跨越发展的关键时期，充足合理的金融信贷支持至关重要。一年来，我积极组织有关科室千方百计出主意、想办法，传达政策、汇报情况、分析形势、引导投向，全年共召开金融信贷形势分析会议9次，组织重点项目银企合作洽谈会15次，落实信贷资金127亿元，再贴现3.66亿元、支农再贷款4500万元，收到了较好成效。到11月末，全市存款余额突破1000亿元大关，当年新增存款204.9亿元，同比多增28.1亿元，增长22.8%，实际新增贷款167.3亿元，同比多增4.8亿元，增长25.5%，存贷款增速均居全省第一位。

在组织抓好日常工作的基础上，根据形势的发展，结合x地经济金融发展实际，积极组织创新工作方式方法，努力提高工作成效。一年来，分管工作中的银行业金融机构综合考核评价、货币信贷政策巡回宣讲、农村金融信贷服务创新□a级中小信用企业培植、跨境贸易人民币结算工作创新、金融机构开业报告审核创新、金融机构金融统计、征信业务人员业务能力上岗考试、农村居民消费定期监测等工作均有程度不同的创新突破，收到了较好效果，先后被总分行和x地市委、市政府以不同的形式给予了肯定。

金融监管体制改革以来，工作实践表明，在努力做好对经济金融服务工作的同时，适度加强对金融机构的监督检查，非常有助于疏通货币信贷政策传导渠道，维护金融稳定，进一步树立基层央行权威。一年来，秉承这一指导思想，我带队组织了对中国银行xx分行的综合性执法检查，坚持周密组织，科学调度，在检查深度、发现问题等方面成效显著;同时，根据兄弟行对x地中行的检查情况，合理建议依法对其进行了行

政处罚。在日常检查工作中，对发现的存款准备金管理、调查统计、征信管理、民族用品企业贴息等方面存在的问题，都依法认真进行了处理。

坚持“监测、分析、引导”的工作思路，组织分管科室围绕中心工作、热点、难点问题深入开展调查研究，11月份共上报政务信息202篇，被x行采用85篇□x行采用8篇□xx□xx采用3篇。各专业共完成上报各类调研报告233篇，被分行以上采用49篇，分行金融决策参考采用量居全省第一位，被省级以上报刊杂志采用20篇。

面对复杂多变的经济金融形势，为做好本职工作，一年来，我坚持从抓学习入手，自我加压，以党委中心组学习为主体，学政治、学业务、学形势、学法律，多途径、多形式不断提高自身政治业务素质和履职能力。针对自己综合素质已不能完全适应当前工作需要的现实，我还报名参加了今年的研究生全国统一考试，侥幸通过，目前在读mba研究生学习，相信通过这种比较全面系统的学习，对提高我本人的全面素质和工作能力必将起到较大的促进作用。

回顾总结一年来的工作与生活，也存在一些问题和不足，突出表现在针对复杂多变的经济金融形势，自身的素质和工作能力有待进一步提高；深入基层，深入一线，密切联系群众，开展调查研究不够等，这些不足和问题，我将在今后的工作中努力加以改进。

## 银行大堂经理工作述职报告篇三

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

我从事这个岗位的时间也不算短了，据我的经验，客户纯粹来找茬的案例几乎是很少，当然也存在，绝大部分的客户实际上并不想来找气受，也就是说我们首先要反思的是自己，

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。

如果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，不要急于去辩解什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，因为这不是法庭，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，你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，这就需要一个好的心态。

这是你的工作，不要对某个客户一直耿耿于怀，过去的就当作一次经验，仅此而已。

你可以坚持记工作日记，只要遇到客户投诉便记录下来，加之自己的总结。下一次的客户投诉也许是重复的，那么你可以轻松的把以前总结的拿来就用，如果又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次经验的积累，你会发现你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最后的平静应对。

客户着急的时候，你做事不要乱，但一定要和客户一样急，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，客户在抱怨的时候，你要顺着他的意思，同时也可以一起来埋怨某个部门的确存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。

客户无论怎样态度不好，我们的态度一定要好，这是重中之重，这也是摘除自己责任的最基本的原则，因为有时客户并

不时冲你来得，但你要态度恶劣的与客户辩驳，他的矛头很可能指向了你，所以，保护好自己十分重要。

无论上班时遇到什么样的客户，下了班，就全都忘了吧，或者当作笑谈和朋友调侃一下，记住的是经验，但不要对这样的不愉快念念不忘。

银行大堂经理述职报告3

## 银行大堂经理工作述职报告篇四

通过岗位竞聘，我成为了我行的大堂经理。通过这两个多月的大堂工作，我感受颇多，现跟大家汇报如下：

说句实话，我刚开始担任大堂工作，心理压力很大，总感觉自己能力有限，担心自己做不好。大堂经理工作主要是要跟客户进行面对面的交流，答疑解惑，解决客户纠纷等等。而我认为，这些不是我最擅长的，但是在领导和同事们的鼓励下，特别是在我行营销导入后，我逐渐克服心理障碍，懂得利用自己的优势，尽最大的努力完成好领导安排的各项工作。

现在我已经逐步融入到这个工作中，我的心态也有了很大的转变。在每天的日常工作中，我不断熟悉所有的业务，除了基本的储蓄和对公业务外，还有像转账电话<sup>pos</sup>机、信用卡、个人贷款等这些不在营业大厅办理的业务，我都进行了详细的了解并从中总结出一些要点，向客户解说，使他们对我行的业务有了一个大体的了解，并且愿意在我行办理。而我在解答问题的过程中，也分担了柜员的压力，每当这个时候我都觉得很有成就感。

同时在实践中我也总结出银行业竞争的法宝，就是服务+细节+高效率=成功。排队等候时间长，必然会挤走部分优质客

户，那就从疏导开始做起，并且瞅准机会向一些优质客户推荐办理我行的贵宾卡，疏导他们到贵宾窗口办理；对使用银行卡办理业务的客户，推介我行自动存取款一体机以及终端机办理业务；个人汇款较多的客户，推荐其办理网上银行业务。这些都适当的减轻了前台的工作压力。

在其他工作方面，巡视大厅内外的卫生状况，保持大厅和门外整洁卫生。另外，每天及时的分类整理企业回单，使每个企业都能及时的拿到回单。特别是对鸿锐集团的回单，逐一按照对账单进行勾兑，确保回单完整无遗漏。同时，还要做好营业室主任的助手，确保营业室各项工作的顺利进行，做好大客户的维护与营销。在20xx年底，在大家的共同努力下，完成了1500多户的金卡治理，成功营销理财产品1750万，较好的完成了行领导下达的各项任务指标。

在这俩个多月的时间，对大堂的工作虽然掌握了一些工作的方法和技巧，但仍然距离一个合格的大堂经理还有很大的距离。在新的一年里，我为自己制定更高的目标，决定从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、业务方面。要有系统扎实的业务知识，既要掌握主要业务知识，又要认识较为冷门的业务知识；既要有较高的政策理论水平，又要能详细的介绍各种业务的操作流程；既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

二、营销方面。要学习营销知识，掌握营销技巧，延续营销导入的学习成果，充分利用cfe系统，做好现有客户的基础维护工作，并积极开拓新的高价值客户。

三、心理方面。大堂经理要较强的外交沟通能力，语言、举止、形体、气质应富有魅力，在性格上要热情开朗，语言上要风趣诙谐，在处理棘手问题还要矫健变通，在业务操作上要审慎负责。

总之，感谢大家在这两个多月中对我工作的支持与帮助，以及对我不足之处的宽容与谅解。在今后的一年里，我会更加严格要求自己，提高自己的履职能力，是自己成为一名业务全面的大堂经理！

## 银行大堂经理工作述职报告篇五

各位领导、各位代表：

大家好！

已经过去，在过去的一年中，在市分行领导的教导下，在省分行渠道管理部、科技发展部的指导下，在我们经理的带领下，我恪尽职守，忠实的履行了自己的岗位职责，为我行各项业务的发展贡献了一份应尽的力量。

是我人生旅程中最重要的一年，在过去的一年中，在各位领导、同事们的指导、帮助下，我收获了许多，在此我向大家表示最真诚的感谢。现在，我向大会作度述职报告，请各位领导、各位代表审议。

各级领导的精心培养下和同事们的悉心照顾下，我也通过自己的努力在思想学习和工作上的收获可谓是硕果累累。

思想上，坚持理论与实际相结合的观念，积极参加上几行所组织的政治学习在提高思想觉悟的同时，将理论与自身的柜面业务实际操作相结合，与生活相结合。

由刚刚毕业的纪律性不强，操作不太规范化转变成为严以律己，操作遵守规章制度工作勤恳并积极良好的完成自己的本职工作，我懂得了无规矩不成方圆，勤能补拙的道理。

文化上，努力学习《柜员》教材，积极参加各种考试来充实自己理论知识的缺乏，更让自己深入了解柜员的业务特性，



及工作的重要性等基础知识。

柜员是直接面对客户的群体战斗在一线的工作岗位，在这平凡的'岗位上，虽然只有日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务它的工作虽然是比较枯燥乏味的，但是把平凡的点点滴滴做到完美那就是一件伟大的事情，其实人生的价值不都体现在平凡的工作上吗？面对各类客户，柜员想要让让客户真正体会到xx行的优质完善的服务，所以我们就一定要有熟练地业务处理能力跟良好的职业道德操守。

自从参加工作后，我学会了踏实工作，努力学习业务知识，跟很多同事请教业务技巧与知识，只有这样，才能确确实实干出能经得起时间考验的业绩。

在工作生活上同事和领导给与了我无微不至的照顾让我飞快地成长着业务不断熟练。在实际办理业务时，在遵守我行各项规章制度的前提下，我能够灵活掌握营销方式，为客户提供一定灵活、快捷的优质化服务，不耽误客户时间更能改善客户对我行的印象。

“上下同欲者胜。”孙武在孙子兵法里如是说，只有上下各级由于一样的目标团结在一起，我们才能在这竞争日益激烈的金融竞争中长盛不衰立于不败之地。

在生活中，互相帮助，互相关心，共同创造和谐的氛围。同时，不断地进行自我定位，更新观念，为了统一的目标而努力奋进。

简而言之，回顾过去展望未来

这一年来，在领导和同事的关心、帮助下，我在各方面都有了长足的发展与进步，但也还存在着很多不足，如还是对某些业务不熟练，在前台遇到紧急情况机动性有待提高，对金

融财会知识了解得不够，今后我会不断加强锻炼，争取在新的一年里取得更好的成绩。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望！但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，澹泊名利，勇于奉献！

述职人□xxx

x月x日

## 银行大堂经理工作述职报告篇六

各位领导，同事：

大家好！

我是xx支行的大堂经理，回顾这一年来工作，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，我将刚好改正，不断进步；下面是我在20xx年的工作情况，汇报如下：

在大口支行已有半年的时间，在这期间我从事过储蓄柜员和大堂经理两个岗位，虽然岗位不同，但是宣扬新业务，营销中间业务，做好存款揽收的工作相同，我是一名新同志，在新的环境，我更注意自己综合实力的提高，通过自身的努力和同事的帮助，我的揽储业绩达到550万元，加办网银50户，电话银行30户，销售理财万，建立大客户资料10户，在从柜员到大堂经理的工作转换中，使我感受最深的是“服务”这两个字。

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。在去年交医保的两个月，由于客户特别的多，而我们的柜员也有限，导致很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，避开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，我们才能胜利地找寻到我们的目标客户，营销我们的理财产品，引荐给我们的客户经理。作为大堂经理我们要熟识本行的业务和产品；这样才能更好的对我们的客户做好说明服务工作，例如客户常常询问个人网上银行怎样运用、密码遗忘如何找回、挂失补办、销户，须要带哪些资料，各种汇款手续费，基金等业务，我都进行具体的了解并从中总结出一些要点向客户解说，当我向客户作出说明和说明的时候，信任他们都对我们的业务有了一个大概的了解，客户们都能与我进行良好的沟通，并且情愿在我行办理业务，而在解答问题的过程中，我的业务学问也得到了丰富，而且也起到了分担柜员压力的作用。

在过去的日子中，我在大堂经理这个岗位上学习到了很多与客户沟通的阅历，但也存在很多的不足之处。在发展中间业务中，基金和保险业务做得还很不志向，为此我经常自我反省，常常向客户经理、业务经理和有阅历的营销能手学习，讨教阅历，最终有了1万元的保险营销成果。但是这只是一个起先，我将接着努力学习，努力做出更好的成果。在去年第三季度的神奇人检查中，我行的得分不志向，给支行抹了黑。之后我们痛定思痛，分析了失分的缘由，主要是大堂上班时间和细微环节上出了问题，针对这些问题，我们在平常主动改正，中午休息时间也有其他工作人员进行大堂值班，通过努力，我们的服务最终在四季度中得到了神奇人确定，曾经一次有全区其次名的好成果。

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，更应当是一种主动意识，一种负责看法，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学问，提高自身业务水平，以新的面貌为客户供应更好更优质的服务。感谢大家。

## 银行大堂经理工作述职报告篇七

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在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。

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

## 银行大堂经理工作述职报告篇八

我所在的岗位是x行的效劳窗口，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的储蓄所是最忙的，每天每位同志的业务平均就要到达近两百笔，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醒自己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。三个月中始终如一的要求自己。

由于我是新来的，在业务上还不是特别熟练，为了尽快熟悉业务，当我一遇到问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。今后想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。刚开始的时候，我还由于不够细心和不够熟练犯过错误，虽然赔了钱，但是这并不影响我对这份工作的积极性，反而更加鞭策我努力的学习业务技能和理论知识。

xx所位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围有很多领社保和医保的下岗、退休工人，也有好几所学校。文化层次各不相同，每天都要为各种不同的人效劳。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

所里经常会有外地来的务工人员或学生来办理个人汇款，有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，以便下次再汇款时再写。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谢。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，但是我认为，用心来为广阔顾客效劳，才是最好的效劳。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个小妹儿态度真不错……x行就是好……这样的话的时候。我心里就万分的快乐，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的`认可，更是对我工作的鼓励。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的时机和竞争在等着我，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，着眼于今后的开展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。争取更好的工作成绩。

## 银行大堂经理工作述职报告篇九

尊敬的各位领导，同事：

大家好!我是\*\*支行的大堂经理，回顾这一年来工作，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201x年的工作情况，汇报如下：

### 1、主要工作情况

在大口支行已有半年的时间，在这期间我从事过储蓄柜员和大堂经理两个岗位，虽然岗位不同，但是宣传新业务，营销中间业务，做好存款揽收的工作相同，我是一名新同志，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550万元，加办网银50户，电话银行30户，销售理财万，建立大客户资料10户，在从柜员到大堂经理的工作转换中，使我感受最深的是“服务”这两个字。

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。我们\*\*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很多中老年客户，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。在去年交医保的两个月，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。

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。

## 2、工作中存在的问题

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1万元的保险营销成绩。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。

在去年三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，我们的服务终于在四季度中得到了神秘人肯定，曾经一次有全区第二名的好成绩。

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的服务。谢谢大家。

## 银行大堂经理工作述职报告篇十

各位领导、各位代表：

大家好！

20xx年，我在银行的正确领导和同事们的帮忙支持下，按照

银行的工作部署和目标任务要求，以科学发展观为指导，认真执行银行的工作方针政策，在自己的工作岗位上认真履行职责，较好地完成自己的工作任务，取得了必须的成绩。下面，根据上级领导的安排和要求，就自己今年的工作状况向领导和同志们做如下汇报，如有不当，请批评指正：

今年来我认真学习银行的规章制度与工作纪律，提高自己政治思想觉悟，在思想上与银行持续一致，坚定理想信念，树立正确的世界观、人生观和价值观，树立全心全意为客户服务思想，做到无私奉献。在工作上我养有吃苦耐劳、善于钻研的敬业精神和求真务实的工作作风。我服从上级领导的工作安排，紧密结合岗位实际，完成各项工作任务。在实际工作中，我坚持“精益求精，一丝不苟”的原则，认真对待每一件事，认真对待每一项工作，坚持把工作做完做好。

我在工作上除了学习党的理论知识外，重点是学习银行金融方面的国家方针政策和业务工作知识，做到学深学透，掌握在脑海里，运用到实际工作中，为自己做好银行工作打下坚实的基础。透过学习，我熟悉和掌握了银行金融工作方针政策、法律法规和基本工作知识与技能，增强了履行岗位职责的潜力和水平，做到与时俱进，增强大局观，能较好地结合实际状况加以贯彻执行，具有较强的工作潜力，能完成较为复杂、繁琐的工作任务，取得良好成绩。

我上半年担任大堂经理的职务，下半年因为身体原因担任柜员工职务。我想，无论大堂经理还是柜员工工作，都是银行的重要工作，我以认真、细致、负责的态度去对待它，务必把各项工作做好，推动银行整体工作又好又快发展。

### （一）热情主动，做好大堂经理工作

我上半年做大堂经理时意识到金融业不断发展和业务创新对大堂经理提出了更高的要求，因此，我认真学习，用心参加上级组织的相关业务培训，不断提高自己业务水平和工作技

能，注重综合知识的积累，认真学习银行业务操作流程、相关制度、企业财务知识、资本市场知识以及如何与客户沟通交流的技巧等等。在与客户的沟通中，我做到热情主动，当客户问起营销产品和其他有关问题时，能够快速、正确地答复客户的提问，给客户带给推荐和处理方法，用自己的专业知识构架起与客户沟通的桥梁，促进银行业务的发展。

## （二）以优质服务做好柜员工工作

作为一名柜员工，关键是如何做好优质礼貌服务。我一是摆正位置，认真做好服务工作，消除自己思想上的松懈和不足，彻底更新观念，自觉规范自己的行为，认真落实银行的各项服务措施。二是努力提高业务技术和熟练程度，苦练基本功，加快业务办理的速度，避免失误，把握质量。三是努力学习新业务知识，掌握做好工作必备的知识与技能，为银行创造良好的发展环境。

20xx年，我认真努力工作，虽然取得了必须的成绩，但是与银行的要求和客户的期望相比，还是需要继续努力和提高。今后，我要继续加强学习，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，把各项工作提高到一个新的水平，再创佳绩，为银行事业的发展，做出我应有的贡献。

我的述职报告完了，谢谢大家！

述职人□xxx

20xx年x月x日