

# 最新银行大堂经理工作总结 大堂经理工作总结(优质9篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

## 银行大堂经理工作总结 大堂经理工作总结篇一

1、弱电工程：电话线、视频线、网络线铺设；消控室和总机房静电地板项目。有线电视设施完成9xxxx□目前唯有卫星接收系统项目处于洽谈中。

2、设备工程：完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热水器的安装。目前未完成项目有电源、煤气设备。

3、装修工程：完成别墅外墙油漆及9xxxx别墅装修；主楼装修完成9xxxx□（包括水、电、地、墙、天花）；酒店外墙大理石完成8xxxx□

20xx年8月，酒店确立全体人员编制为30xxxx□结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。目前亚洲海湾大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，海湾大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。对于职位缺口较大的部门，采取了多种的招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式，目前酒店到职人员共22xxxx□主要为：行政

办xxxx□财务部2xxxx□前厅部3xxxx□管家部3xxxx□餐饮部3xxxx□营销推广部xxxx□人力资源部xxxx□厨房3xxxx□采购部xxxx□工程部1xxxx□保安部2xxxx□以上数据未包含05年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名实习生。

目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“天津商学院”、“厦门南洋学院”和“海峡工贸学校”等三所。实习期从20xx年1月3日至20xx年6月30日止。本批实习生都是经过人力资源部挑选和相关部门面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要求。在所有实习生入店实习后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位实习生签定“实习协议”，用以保证我们酒店实习生的稳定性。现在南洋学院和海峡工贸的学生已经来我酒店开始实习了。酒店现有的员工人数已经达到编制□30xxxx□的8xxxx左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的9xxxx以上。接下来，由于已经临近年关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高星级酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，海湾大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

经过近半年的努力，亚洲海湾大酒店已制定一套比较完整的管理制度、岗位责任制以及操作流程。全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。完成财

务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

随着旅游经济的复苏，厦门星级酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，厦门酒店行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，客源定位为跨国企业、外资企业、大型企业、政要客人、本地公司及海外公司等层次与消费能力高的群体。为做到“知己知彼，百战不殆”酒店组织营销人员开展对周边区域的市场调查、上门拜访与洽谈沟通，对环岛内高级写字楼及各家国际旅行社与网络订房中心商谈合作。目前已签协议单位有41xxxx旅行社5xxxx

通过开展对各大型企业、跨国集团、外资企业、上市公司的重点销售回访，得到反馈信息有：亚洲海湾大酒店定位五星级酒店较合理，房价也可以接受，地理环境得天独厚，适合接待高级客人。别墅型酒店在厦门少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对亚洲海湾大酒店也非常感兴趣，已有多家旅行社来参观酒店并表示满意，以后将把日本、韩国、欧美等国团队安排亚洲海湾酒店。这说明各企业、旅行社对酒店的期望值较高，将酒店定位为高档、集商务、休闲一体商务旅游度假酒店的思路是正确的。

以上为本人在20xx年度7月任俱乐部及海湾大酒店总经理期间负责的各项工。由于两头兼顾，任务繁重，工作中难免存在着疏忽与不足，敬请公司领导批评指正。

我参加工作来到咱们中国工商银行西客站支行已经工作了十年了，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。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。

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。

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。

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。

## 银行大堂经理工作总结 大堂经理工作总结篇二

### 一. 我的服务

两年的经验告诉我，服务是我们的首要工作也是我们必须掌握的技能。20xx年我更注重培养自己的服务意识。近几年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，因此行里对我们的要求也格外严格；大堂经理是连接客户、高柜柜员、乃至客户经理的纽带。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。

因为我行为社区网点所以每天来办理业务的客户流量都很大，为减轻柜台压力我们大堂人员积极调配及时带客户到自助设备上去办理，进行客户分流。每当客流量较大时，我都会在等候区大声询问：“\*\*客户请到\*号柜台办理业务”，做好分流客户的工作，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。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。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，避免投诉。我们团队经常在一起沟通如何配合好彼此提升我们整个团队的服务水平。

优质的服务不能仅仅停留在行为规范等方面，应该是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。为了更好的提高自己的服务水平，和业务水平，支行在今年的每个月都召集大堂人员进行考试，这样的测试督促了我在平日要加强学习以便为客户提高更专业的服务。

## 二. 我的专属工作

今年年初我接手了行里信用卡联络员的工作，恰逢信用卡业务最忙的时段，那时行里几乎每周都要出去外展，我便在周五晚上做好所有的准备工作，例如：分派礼品以及各组外展用品，周日晚上做好外展工作的情况通报，每天登记行内所有员工的信用卡完成情况并在当晚发送简单简报至全行，当然也要与支行联络员做好沟通，及时检查申请表的填写、及时寄出整理好的信用卡资料，现在回想，那段日子大大增强了自己的责任心和协调团队的能力!使自己在工作中更有了一股子韧劲与耐心。

今年行里进入大量实习生，作为一名“老”大堂，我也有幸当了多次师傅，在平日带徒弟的过程中对自己的工作有了更深的认识、对自己的工作状态也有了积极的影响。新人的注入也给了我们这些老大堂一定的压力，当然这样的压力会随之转化为工作的动力，带动新人做好大堂日常工作也是我明

年的必修课，四季度我被黄行长引荐参加了支行的服务督导管的竞聘，并很荣幸当选。现在我要学会怎样引领全行做好我们的服务工作，我想这也是我明年的工作重点之一。除此之外，11月我还负责了大堂团队的管理工作，与之前不同现在是要在做好自己的本职工作之外还要协调好我们整个团队的工作，如今刚开始两个月我想自己做的还远远不够，需要完善的工作也还有很多，这些都是我明年的工作中心。

当然自己在大堂的工作中还有很多可以提升的空间，今年自己也曾出现过工作上的失误，但在黄行长和周行长每次的耐心教导下我又重获信心继续起航，感谢领导在工作和生活上的关心与帮助，使我不断成长，也要感谢同事们特别是大堂的姐妹们对我工作的支持与帮助，我想在20xx年我会以新的面貌迎接新的挑战！

## 银行大堂经理工作总结 大堂经理工作总结篇三

1. 提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工和后进员工做好辅导工作，并协同各班组长主管制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，并督导落实情况。

确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且对客户服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。

此酒店服务业的“十字方针”。

对表现优异的员工设立免检楼层或高级服务员，上报客房部经理考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

对记件工清扫的房间同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日退客房务必当日清扫完毕。

并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对客房进行清洁整

理和保养维护，提高客房卫生质量及客房设备设施的使用寿命，由于我们客房内出现部分不锈钢器件氧化问题、以及少量设施表层顽污顽渍等相关问题。

已上报客房部经理协调采购部购买清洁养护所需物料，例如：省不锈钢水、金属上光济、洁尔亮、万能清洁济、玻璃清洁济、空气清新济等相关保养清洁用品。

白班每楼层固定一名服务员，根据其楼层开房数量核对其物耗情况，领班督导服务员每日盘点，客房仓管员每周盘点，月底客房部统一全面盘点。

一旦损失、责任到人。

对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层领班将追究其连带责任。

培训下属员工树立全员推销意识，(例:客房消费品、洗衣服务、加床、麻将出租等房费额外收费项目)增加酒店客房部的营业额。

并且近期制作出《客房部经营分析表》，对客房物耗情况、客房消费品收入情况、洗衣房对外及客衣的收入、洗衣房水电气的消耗情况□pa组的物耗情况。

全部上表上墙，提高员工的责任心及工作积极性。

4. 客房部下属洗衣房:在客房部经理的领导下;协同洗衣房主管，确保洗涤质量。

对员工制服按照酒店客房部规定时间段收洗;对外客衣的洗涤应保质保量及时的收洗。

并尽快同采购部落实门市广告牌，天气逐渐转冷，应加大广

告宣传力度，提高广告效应，树立知名度。

增加对外门市收入。

5. 客房部下属pa部:pa部因工作须经常出入公共区域应强调其仪容仪表，礼貌礼节。

并且强调注重机械的保养维护。

确保话务服务质量;争取使每一位话务工作人员,对客做到普通话标准,声音婉转,服务热情.并及时与前厅部、楼层等相关  
部门班组做好协调沟通，满足客人服务需要，确保酒店整体服务水平得以快速有效的发挥。

## 银行大堂经理工作总结 大堂经理工作总结篇四

——摘自新浪的一篇blog文章

从20\_年下半年开始，市区的医保代扣业务移到我行办理，20\_年3月份，社保养老金在我行正式发放。作为分行营业部的大堂经理，我确确实实地感受了客户排队办理业务的“浑身难受”。每个月的13号是社保养老金的发放日，之后的几天就是每月客流量的高峰期。营业大厅里人山人海，等候的客户，喧哗的人群，经常引起这样或那样的抱怨，而作为大堂经理的我便成为了客户发泄抱怨、反映想法、提出意见的第一对象。

其实面对客户的各种服务需求，受理客户的投诉与抱怨，我发现是可以通过一些小改变、小细节来缓解客户的不满情绪。如一个浅浅的微笑，一句轻轻的问候，一份小小的理解，一个微微的举动，就能温暖客户的内心，甚至让客户在排队时就能体验到我们真诚的服务。

一、多付出一份关注，多收获一份理解

理解，少一些抱怨。三是“三勤”。即口勤、眼勤、腿勤。口勤就是主动与客户交流。当客户走进营业大厅时，微笑着问一声“您好，请问您要办理什么业务？”在第一时间了解客户的需求；或是在客户排队等待时，主动向客户介绍我行目前的金融理财产品等信息，满足客户的投资需求。眼勤就是要善于观察营业大厅内客户的情况，有什么需求，哪里需要帮忙，及时补位和救位。腿勤就是坚持站立式服务，让自己“流动”起来，发现客户需要帮助时，及时上前询问并给予帮助。四是倾听。倾听是与客户沟通的重要一环。认真地听，让客户感到我们的真诚，同时也鼓励客户多说话，进一步了解客户的需求，及时解决问题。在服务客户的过程中，我发现当我们多付出一份关注，也会多收获一份理解。点滴的关爱，真切的细心，都会无形中赢得客户。

## 二、给客户提供选择题，而不是问答题。

是每天累计支付总额的上限，总额度是所有累计支付总额的上限，您看您要设路多少呢？”然而客户听了以后还是一头雾水，我也要再次解释，这不但浪费时间，而且容易让客户产生“来你们行办理业务这么麻烦”的想法。现在，我会向客户这样解释：“总额度是所有累计支付总额的上限，您可以设多一些，比如设10万元吧？那么日限额是每天累计支付总额的上限，您可以根据每天购物的实际情况来设路，设5000元，您看够吗？”对于我提出的建议，客户都能很快明白并做出决定。让客户做“选择题”不但减少了办理时间，也得到了客户的认可。

此外，我们还能以提出意见和看法的方式以供客户选择。比如领社保工资的老人常常问我有什么方法可以更快地领取每月的养老金？这时，我会建议他们把存折换成卡，当客户多的时候可以让工作人员或是经警带到atm取款；当客户不多时便可在柜台取款，再配本对账折查询流水，很是方便。通过我们的解释，老人们都能欣然接受并报以感激。同时，跟老人拉拉家常，再介绍一些适合他们理财习惯的业务，既可以

进行客户体验营销，又可以转移客户排队注意力，缓解他们的等待情绪。

### 三、特别的方式、特别的服务给特别的你

常工作中每一个“特别”的客户给我们留下的“特别”印象。我们发现原本现金存取业务的办理时间正常只要2-3分钟就可以完成了，但自从社保工资移至我行发放后，常常会遇到老人记不清密码或屡次输错密码而使得办理时间延长。通过平时的积累，我总结登记下了这些“特别”客户的姓名、账号，以及需要“特别”注意或是“特别”提醒的事项，这样下次他们来办理业务时我就能及时为他们提供“特别”的服务。

现在，每天下班后或是在每周的周例会上，大家都会互相交流服务客户的些许心得，比如某某客户每次来都是办理什么业务；某某客户喜欢插队；某某客户经常输错密码；某某客户每次取钱只需要零钱，不要整佰元等等。通过“服务问题小册”的收集与整理，大家更快地认识了这些“特别”的客户，有的放矢，为他们提供更具特色的“特别”的服务。自从营业大厅里提供这些“特别”服务后，不仅提高了工作效率，又减少客户的等待时间，更突出了我行的人性化服务。此外，我们还建议在网点与网点之间也应加强信息的沟通，完善“服务问题小册”。这样，不管这些“特别”客户走到哪个网点都能享受到我行为他们提供的优质且“特别”的服务。

为一名大堂经理，从第一步“接待引导客户”开始，到第二步的“解答客户咨询、了解客户需求、注意目标客户”，到更进一步的“留意特殊客户习惯、满足客户情感需求、处理客户内心不满”等，都必须将我行“服务源自真诚”的服务理念贯彻始终。因为我们的角色定位和服务目标不仅是引导客户办理业务，提供金融指南，更要不断追求在与客户交往的过程中实现“太极”似的游刃有余。

# 银行大堂经理工作总结 大堂经理工作总结篇五

## 一、我的服务

两年的经验告诉我，服务是我们的首要工作也是我们必须掌握的技能。20xx年我更注重培养自己的服务意识。近几年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，因此行里对我们的要求也格外严格；大堂经理是连接客户、高柜柜员、乃至客户经理的纽带。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，感受到宾至如归的感觉。

因为我行为社区网点所以每天来办理业务的客户流量都很大，为减轻柜台压力我们大堂人员积极调配及时带客户到自助设备上办理，进行客户分流。20xx年银行大堂经理工作总结5篇。20xx年银行大堂经理工作总结5篇。每当客流量较大时，我都会在等候区大声询问：“客户请到\*号柜台办理业务”，做好分流客户的工作，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。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。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，避免投诉。我们团队经常在一起沟通如何配合好彼此提升我们整个团队的服务水平。

## （“三严三实”专题教育总结汇报）

### 二、我的专属工作

今年年初我接手了行里信用卡联络员的工作，恰逢信用卡业务最忙的时段，那时行里几乎每周都要出去外展，我便在周五晚上做好所有的准备工作，例如：分派礼品以及各组外展用品，周日晚上做好外展工作的情况通报，每天登记行内所有员工的信用卡完成情况并在当晚发送简单简报至全行，当然也要与支行联络员做好沟通，及时检查申请表的填写、及时寄出整理好的信用卡资料

20xx年银行大堂经理工作总结5篇  
工作总结。

今年行里进入大量实习生，作为一名“老”大堂，我也有幸当了多次师傅，在平日带徒弟的过程中对自己的工作有了更深的认识、对自己的工作状态也有了积极的影响。新人的注入也给了我们这些老大堂一定的压力，当然这样的压力会随之转化为工作的动力，带动新人做好大堂日常工作也是我明年的必修课，四季度我被黄行长引荐参加了支行的服务督导管的竞聘，并很荣幸当选。现在我要学会怎样引领全行做好我们的服务工作，我想这也是我明年的工作重点之一。除此之外，11月我还负责了大堂团队的管理工作，与之前不同现在是要在做好自己的本职工作之外还要协调好我们整个团队的工作，如今刚开始两个月我想自己做的还远远不够，需要完善的工作也还有很多，这些都是我明年的工作中心。

当然自己在大堂的工作中还有很多可以提升的空间，今年自己也曾出现过工作上的失误，但在黄行长和周行长每次的耐心教导下我又重获信心继续起航，感谢领导在工作和生活上的关心与帮助，使我不断成长，也要感谢同事们特别是大堂的姐妹们对我工作的支持与帮助，我想在20xx年我会以新的面貌迎接新的挑战！

## 银行大堂经理工作总结 大堂经理工作总结篇六

我们支行地处市中心繁华地带，每一天客流量较大，作为一名大堂经理每一天都要接触形形色色的客户，我必须要坚持良好的心态，虽然每一天应对的基本都是重复的问题，但每个人确是不一样的，多年来的工作磨练让我养成了能忍能让，不与客户争长短，宽容待人待事的工作态度。20xx年以来我成功销售保险万，信用卡进件张。

下头我将我每日的工作资料做一个总结。

1、维持大厅秩序，分流、引领、识别客户。合理分布客户，不积压客户，主动提示客户使用自助设备。

2、发现销售机会。客户走进银行，我是第一接待人，经过我主动热情的问候，与客户进行沟通，在沟通中观察识别客户，收集客户的重要信息，细心观察穿着以及言谈举止，在心中给客户归类，发掘和引导客户的银行产品需求。使用存折的客户，推荐加办储蓄卡。优质单位客户推荐办理信用卡。想及时了解账户资金情景的，给客户加办信息通知业务。有理财需求的客户，跟客户持续沟通，取得客户联系方式，在有相关产品时提前通知客户。

3、接待客户，处理客户咨询。客户的问题方方面面，我要求自我的回答必须专业化，要对自我和银行负责，经过我专业的回答，树立良好的企业形象，与客户建立信任的关系，并且与客户进行持续的回访沟通。

4、引见客户给理财经理。经过彼此的配合，共同努力完成业务。

今年行里对保险销售给了巨大的支持，提高了销售业绩奖励金额，并且还当日兑现，这么大的激励成为我工作的动力，我已经成功销售保险万元。在保险销售中，我首先将保险产

品要素清楚的告诉客户，不做误导宣传，明确告知对方是保险，否则容易引起客户的反感，告诉客户存取都在银行。在办理保险业务中，不拖延时间，用最快的速度办成业务，不让客户觉得手续繁杂，产生不安全感。在跟客户介绍业务时，需要我们支行人员团结协作，共同促成业务，在遇到意向客户时，与柜员和理财经理互相配合，增加可信度。

3月份我将继续鼓足干劲争取储蓄增额万元，保险销售140万元，理财销售万元，信用卡进件张。为了完成我制定的任务计划，我将采取以下措施。

- 1、抓住大堂揽客的每一次机会，主动开口，多多争取营销机会。
- 2、利用亲朋好友的朋友圈关系，广泛发动内部资源，为我所用。
- 3、每日制定任务数字指标，如果完不成，深刻分析自身原因，找到问题所在，第二天立刻改善，做到今日事今日毕，绝不拖到第二天。
- 4、利用闲暇时间，抓紧学习业务知识，精炼话术，提升自身综合素质。

## **银行大堂经理工作总结 大堂经理工作总结篇七**

大堂经理培训心得体会的写法与格式是什么?请参考以下这篇范文。

第一，大堂经理可能不需要每一项业务都十分精通，但一定要对所有的业务有基本的了解，这就要我们大堂经理在日常工作中做一个有心的人。所谓有心，是对业务用心、对产品用心、对客户用心。我行的产品以后会日益丰富，这就要求我们每一位在网点工作的员工对此有一个较为清楚的认识和

介绍，大堂经理要更加理解并具体向客户介绍。我们要以专业的业务知识赢得客户信赖，而这样留意我们的产品对我们自身业务素质的提高也是大有帮助。

第二，大堂经理一定要有亲和力和号召力。每天光临我们营业网点的客户人数众多，大堂经理做为“第一形象代言人”，是否具有亲和力是吸引客户或者说是对客户形成良好第一印象的关键所在，要真正树立以客户为中心的服务理念和为客户提供方便的服务心态，为他们处理来网点需要办理的业务、解决碰到的金融难题。大堂经理的一个重要职能是分流引导客户，这就要求大堂经理必须具备很强的号召力，积极营销渠道类产品，按客户需求分流至自助设备办理，从而有效减轻柜面压力和真正为客户提供差异化服务。

第三，就参观肥西县支行而言，她们的精神面貌和网点的设施环境都给人以舒适感，办事效率和服务态度都给客户以宾至如归的感觉，这都是我们需要借鉴的。肥西支行的环境，充分显示了客户至上的原则，温馨提示、爱心柜台、爱心专座、便民药箱一应俱全，窗明几净，一尘不染，绿色植物生机盎然，给前来办理业务的客户带来便利，让客户感受到银行人性化的管理与关怀。

第四，也是最重要的一点，大堂经理作为网点的形象代言人，比外在仪表更重要的自身的内涵。这是一个综合的素质，包括个人修养、业务技能、语言表达和综合运用多方面，而要想做好这一切，“冰冻三尺非一日之寒”重要的还是平常的日积月累以及个人的不断总结，这样才可体会更深、收获更大。

最后，再次感谢行里给我这次培训学习机会，受益匪浅。让我明白作为一位金融从业人员该有的职业操守与职业修养。在以后的工作岗位会继续努力，不断提升自我知识水平，与各位同事配合好，更好的服务客户，为银行事业的发展添砖加瓦。虽然进入银行业时间不长，但我不放松不懈怠，努力

成为一名合格优秀的银行从业人员。培训虽然已经结束，但是学习的道路并不会停止，我会在今后的工作中发现自己的不足并及时改正修补，以求不断的完善日后工作。

## 银行大堂经理工作总结 大堂经理工作总结篇八

即将毕业，竞争激烈的毕业求职也摆在了眼前，对于像我这样从未真正走出校门、接触社会的学生来说，这次实习给了我一个很好的学习机会，让我亲身体会到了工作的滋味，为即将开始的职业生涯提前做好准备。

在农商行实习期间，我主要学习了综合业务处理系统，熟悉了银行的会计科目，在练习操作中，我力求在掌握操作流程的同时，搞清楚自己在做什么，在整个系统中是怎样一个来龙去脉。通过看、问和动手操作，我对实习的主要工作内容有了更加系统的了解，特别是支票、汇票等。在实习之前，我只从书上学到过它的基本概念，对真正的票据并没有具体的认识。现在我已经大致明白了审票和解付的过程。另外，我对银行这个庞大的工作体系也有了比以前更加清晰的认识。

以下是我在工作中的一些体会和心得：

- 1、银行工作需要严谨的工作态度。其实做任何工作都应该认真细致，尤其是在银行，每个岗位都需要与数字打交道，经常要处理大量数据，要求精确，任何一点细小的错误都会影响到整体的结果。比如在填写单子时，每一次，都必须确保汇款时间、金额、汇款人和收款人账号等各项要素准确无误。
- 2、讲究分工合作，工作程序详细具体，每一步骤都有一定的操作规范。各道工序都互相关联，每一步都关系到整体结果，必须大家一起分工合作，才能最后完成工作任务。
- 3、与同事的相处与交流很重要。由于一个完整的任务需要大

家分工合作来完成，所以同事之间的沟通与交流很重要。在工作过程中难免会出现一些差错，给下一道工序的同事造成不便；或者由于某些客观原因，虽然不应由某个人完全负责，但确实影响到其他同事的工作。这时一定要用正确的方法与同事交流，尽快地解决问题，这样大家才能齐心协力地搞好工作。与人沟通的技巧，书本上是学不到的，要在工作中慢慢地学习积累。实习期间，我得到了各位领导、老师和前辈们的关心与帮助，各位领导都非常耐心地教导我，让我不但提高了业务水平，也学到很多待人处事的道理。特别感谢办公室里的领导们，在繁忙的工作中抽出时间，在工作上给我指导，向我解说业务知识，在生活上给予我很多关怀。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”初读此句时，我并没有特别的感觉。然而就在这不长的实习后，我不仅真正明白了它的意义，更深切体会到它的。对我而言，社会和单位是更广阔的大学，我发现自己在课本上学到的知识太有限了。在农商行里每一个人都是我的老师，我要学习的实在太多太多，不仅是专业技能，还有职业精神和社会经验，这些都能成为我以后胜任工作的基石，也是我能在激烈的竞争中出类拔萃最重的砝码。

在接下来的实习阶段，我会以同样的激情、信心去对待工作，继续努力，让自己更快成长！

## **银行大堂经理工作总结 大堂经理工作总结篇九**

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。每天每位同志的业务平均就要达到二三百笔。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。一年中始终

如一的要求自己，在我的努力下，年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，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。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

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。因为我知道，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文明号。就象所里贾琳同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听知道我们所情况的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们这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同，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一直认为我这个人的先天性格决定了我非常适合在储蓄做，因为我的脾气非常好，而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，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。因此我工作到现在，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同看法的时候，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。

位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围还有好几所大学与科研所。文化层次各不相同，他们每天都要为各种不同的人服务。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京的务工人员来办理个人汇款，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，直到他们学会为止。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，我这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，帮他们是应该的。”我认为用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。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，共同进步。