

银行大堂经理周总结(通用9篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那么，我们该怎么写总结呢？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。

银行大堂经理周总结篇一

实践目的：通过在银行里兼职，让我在近两个月的时间内深入了解了银行的基本运作，以及中国近期对于利率调整所体现的方针政策。对于银行的业务有了更深切的了解。

两个月的暑假对于学生们而言，是一种远离课业负担的轻松与惬意。但是，我觉得在无所事事的光阴中往往也就带有一丝百无聊赖的失落与遗憾。为了今后在社会中更容易的找到自己的位置，体现出自己的价值，我决定抓住这次能在商行实践学习的机会，在实践中升华自己。对我这个第一次进银行实践学习的本科生而言，留在炙热的阳光下的汗珠中包含着厚重的记忆、成熟的印记、宝贵的经验、还有就是百分之百的成就感。

众所周知，商业银行是以金融资产和金融负债为经营对象，经营的是特殊商品——货币和货币资本。经营范围包括货币收付、借贷以及各种与货币有关的或者与之相联系的金融服务。从社会在生产过程看，商业银行的经营，是工商企业经营的条件。

一、商业银行的经营模式

从商业银行的发展来看，商业银行的经营模式有两种。一种是英国模式，商业银行主要融通短期商业资金，具有放贷期限短，流动性高的特点。此种经营模式对银行来说比较安全可靠。另一种是德国式，其业务是综合式。商业银行不仅融

通短期商业资金，而且还融通长期固定资本，即从事投资银行业务。

二、商业银行的职能

1、信用中介职能。信用中介是商业银行最基本、最能反映其经营活动特征的职能。

2、支付中介职能。商业银行除了作为信用中介，融通货币资本以外，还执行着货币经营业的职能。

3、信用创造功能。商业银行在信用中介职能和支付中介职能的基础上，产生了信用创造职能。

4、金融服务职能。随着经济的发展，工商企业的业务经营环境日益复杂化，银行间的业务竞争也日益剧烈化，银行由于联系面广，信息比较灵通，特别是电子计算机在银行业务中的广泛应用，使其具备了为客户提供信息服务的条件，咨询服务，对企业“决策支援”等服务应运而生，工商企业生产和流通专业化的发展，又要求把许多原来的属于企业自身的货币业务转交给银行代为办理，如发放工资，代理支付其他费用等。个人消费也由原来的单纯钱物交易，发展为转帐结算。

5、调节经济职能。

调节经济是指商业银行通过其信用中介活动，调剂社会各部门的资金短缺，同时在央行货币政策和其他国家宏观政策的指引下，实现经济结构，消费比例投资，产业结构等方面的调整。此外，商业银行通过其在国际市场上的融资活动还可以调节本国的国际收支状况。

三、我在银行的日常工作

1、维持大堂秩序。注意保持整洁的环境，负责对银行的标识、利率牌、宣传牌、告示牌、机具、意见簿、宣传资料、便民设施等整齐摆放和维护；维持正常的营业秩序，提醒客户遵守“一米线”，根据柜面客户排队情况，及时进行疏导，减少客户等候时间；密切关注营业场所动态，发现异常情况及时报告，维护银行和客户的资金及人身安全。

2、与客户沟通交流，实施无缝式服务。热情、主动地询问客户的需求，并因应不同客户的不同需求，给出正确的引导。当客户提出问题时，耐心而又准确地解答客户的业务咨询。

3、收集信息。在为客户提供服务的过程中，广泛收集市场信息和客户信息，充分挖掘重点客户资源，记录重点客户服务信息，用适当的方式与重点客户建立长期稳定的关系。

4、调解争议。快速妥善地处理客户提出的批评性意见，避免客户与柜员发生直接争执，化解矛盾，减少客户投诉。

5、传播招行文化。“招商银行，因您而变”是招行的口号。实际行动上是要为客户提供最殷勤的服务与最优质的产品。用微笑来迎接每一位客户，让所有人都有宾至如归的感受。

四、心得体会

学习银行业务是一个漫长而艰难的过程，由于银行的基本业务也种类繁多，容易被混淆。在学习过程中，要多问多听多想，不断理清条理，工作起来才能得心应手。面对客户的咨询时，一定要清晰地知道他们想要办什么，问题在哪里，解决方法是怎样。而且要主动向客户提出亲切的询问，并及时引导客户办理各项业务。

在与人沟通的方式上，我有了很大的改变。过去不善言辞的我，在为客户解答疑难之外根本不懂得跟他们聊聊天。其实与客户聊天并不是偷懒的行为，而是要通过他们的言谈之间

了解到他们的需求，才能有针对性地向客户提出的业务帮助。现在，我跟客户交流的同时，不断吸收各种信息，必要时反馈一些重要信息给他们。如果遇到难以捉摸的客户，会懂得运用委婉的言语跟他们交流，以减少客户对自己产生反感的情绪。

在银行工作，服务是最重要的。大堂经理/助理是第一个接触客户的人，往往我们给客户的感觉就会成为银行给客户的第一印象。因此我们要为客户提供最好的服务，最亲切的微笑以及最有效率的工作。我在接人待物方面，学会了用平和的心态、友善的态度来处理。

至于产品的销售，与零售部的业绩关系十分的密切。而且银行的理财产品多种多样，有保险、有基金、有信用卡等等。这些产品也会分出不同的档次，我们在大堂服务的同时就要发掘客户的理财需求，为他们介绍各种产品。

这次在商业银行实习，与过往的兼职经历有很大的区别。它给了我很多宝贵的工作经验，甚至是人生经验。让我感觉到自己有所成长，对于我将来的职业生涯开创出美好的新篇章。

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](#)

银行大堂经理周总结篇二

中国农业银行是四大国有银行之一，是中国金融体系的重要组成部分。中国农业银行网点遍布城乡，资金实力雄厚，服务功能齐全。中国农业银行xx支行是坐落在xx商业区的一个支行，领导杨浦区的各个营业网点。

经过在农行的1个半月的实习，我从客观上对自己在学校里所学的知识有了感性的认识，使自己更加充分地理解了理论与实际的关系。我这次实习所涉及的内容，主要是第三方存管业务，其他一般了解的有储蓄业务、信用卡业务、贷款业务。工作包括最先简单的录入、统计和后来的前台营销、接待工作。

此次实习的目的在于通过在农业银行的实习，掌握银行业务的基本技能，熟悉银行日常业务的操作流程以及工作制度等。实习过程主要包括以下几个阶段：

- (一) 了解实习单位基本情况和机构设置，人员配备等。
- (二) 学习银行的基本业务流程与操作方式。
- (三) 学习银行卡业务的操作流程与录入复合工作。
- (四) 推广第三方存管业务

在实习的前两个星期，我在xx支行的电子产品部学习银行的最基本工作，如录入、统计、制表、复核等。通过这些简单的工作，我了解了银行卡业务的基本操作流程，未接触银行工作前看似简单的一张信用卡，是必须经过评估、审核、录入、复核、存档、编制、打印等一系列完整严密的手续才能完成的。当中任何一个环节出了差错，都会带来繁琐的纠正工作。刚开始认为对于简单的电脑操作完全可以胜任的我，慢慢明白，最重要的不是快，而是准。除了银行卡的操作流

程，在做一些杂事，如电话联络各所业务人员、大堂经理等工作时，我也深刻体会到银行不是简单的存款取款的渠道，而是一个具有权威性的完整的金融机构。银行的后台业务也包罗万象，每个部门都有自己工作的操作流程，而我这次接触的是电子产品部，主要学习的是第三方存管业务。

经过两个星期的学习，我有幸有机会被分配到xx所营业网点进行前台的第三方存管业务处理。每天我和一名银行操作人员还有三名实习生一组人来到xx路上的中心建投证券所，推广第三方存管业务。“第三方存管”是指证券公司客户证券交易结算资金交由银行存管，由存管银行按照法律、法规的要求，负责客户资金的存取与资金交收，证券交易操作保持不变。对于这个国家刚出台的新型业务，我们要做好介绍和营销工作。在证券所，接触到的大部分人都是退休离职人员，年长的不在少数。我们除了需要耐心讲解外，还会根据他们的需要为他们提供各种便利帮助他们申请和使用。介绍、答疑、填表、复印、装订、跑上跑下这些看似简单的活拼凑在一起，比起在办公室里的电脑录入工作可是辛苦多了。不过这样的“亲民”实习让我学习到了很多，收获颇丰：要做好一份工作甚至一个业务，要从顾客的角度切实为他们着想，要用诚心感动他们，尤其是银行这样一个公立的角色，更要时时以认真严谨的态度要求自己服务大众。

第三方存管作为一个新出台的业务，不仅给了证券市场一股新的气象，也给了我全新的力量，让我收获的不仅仅是简单的业务操作方法，且是工作背后那份深刻的认知体会——该如何做好一个银行人员。

这次实习，除了让我对农业银行的基本业务有了一定了解，并且能进行基本操作外，我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的。作为一名一直生活在单纯的大学校园的我，这次的实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心。在工作岗位上，我们必须要有很强烈的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。如果没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班；如果不小心出现了错误，也必须负责纠正。

其次，我觉得工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件，虽然客户可能是自己认识的人，他们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，他们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要，这点我有亲身感受。

最后，我得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要，主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。

因此，我体会到，如果将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使一个本科生具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

很感谢实习单位给我这个这么好的实习机会，让我学习很多、成长很多、收获很多。

.....

实习单位简介：市商业银行成立于1996年11月30日，是一家具有独立法人资格的股份制商业银行，。总行位于**市**北路**号。建行以来，**市商业银行按照立足地.....

对于从未真正走出校门、接触社会的大学生来说，实习是一

个很好的学习机会，亲身体会工作滋味的同时也为即将开始的职业生涯提前做好准备。下面是小编为大家整理.....

银行大堂经理周总结篇三

《2018年银行大堂经理实习报告范文》是由本站银行实习报告栏目小编精心为大家准备的，欢迎大家阅读。

这次实习的岗位是大堂经理，所涉及的工作内容基本有. 教客户开户，填单据，兑换外币的程序，对公，对私业务的引导。以及给予客户存款贷款建议，介绍客户理财渠道，提供给顾客一些财经信息。还有教客户如何用atm[]自动缴费机、网上银行的使用方法等等。

实习的感想：作为一名经管系国贸专业的大学生，我一直很期待能够有机会到银行、证券、保险等金融领域的公司去实习。这个期待已久的梦想终于在今年的暑假实现了：在中国银行池州分行进行暑期实习。虽然实习只有短短的一个月，但却在金融知识、银行业务、公司内部管理等方面给我上了一堂意义深远的实践课。特别是中行各部门经理对我的悉心教导与细心关怀，让我感受到了中行这个大家庭的美好与温馨，让我对中行充满了感激与敬仰！

银行并不像我之前想象的那样，工作轻松，银行的工作人员也是很辛苦的，看似简单的工作其实里面包含的细节非常的多，每一步都需工作人员的小心谨慎。而且还经常为了完成某项工作而加班，当然这也是因为中行的员工具有很强的责任心，对自己的没完成的工作会主动加班完成，尽管加班是没有工资报酬的。这更让我感受到了中行这个大家庭的团结与责任心，而这对于企业尤为重要。没有团结，企业内部就会一片混乱，难以发展，只要企业内部团结就会战无不胜，即使再难的事，只要团结，就一定会成功；而如果只有团结而没有责任心，企业就难以在市场经济环境下取得与竞争对手

的相比较优势，就无法体现一个企业市场地位，同时也难以得到客户的广泛认同，企业的发展就会举步维艰。而中行此时展示给我就是这样一个团结、负责的大企业的形象，我相信通过中行员工齐心协力的工作，中行领导远见卓识的领导，中行一定能取得与竞争对手的巨大优势。

我所在的中行的文化理念是微笑服务。对每一位客户的到来和要求都要热心欢迎和对待，特别是遇到一些年纪较大的顾客更是要将这些经济上涉及的细节慢慢不厌其烦的道来，一是为了给企业赢得更好的口碑，另一个是银行涉及业务的资金都是每个顾客的心血，我们必须要对其对我们的寄托和信任认真负责。银行不仅要求我们对每一位客户都笑脸相迎，对每一位自己的同事更是要关爱、关心。值得赞扬的是同事们对每一件顾客要求小事都会放在心上并认真对待的，而且工作时都有节俭的好习惯，不浪费。每天早晨的晨会是总结一天的工作和互相检查仪容仪表的时候，接着就是以全新的心态和面貌开始了一天的工作。我想不管在哪一个企业，如果有良好的企业文化，员工有积极的心情，那么这个企业的发展将会蒸蒸日上，也会是更多人才向往的地方。

在银行里我和每一位同事都相处的非常好，也学到了很多的东西，包括关于银行以及和银行相关的如保险的基本的知识，为人处事的方式方法，从客户交谈中学到的社会知识和经验等等。我觉得实习对在校大学生有重要的意义也是非常必要的。通过实习能够不断充实和完善自身的知识结构，培养自我教育、自我管理和自我发展的能力，将学到的知识联系实际并在实践中得到校验，锻炼适应能力和社交能力，从而积累社会阅历和工作经验，走出成功就业的第一步，为国家和社会作出应有的贡献。希望这次的实习经验可以为我毕业以后的求职、发展的道路提供一些帮助，更重要的是我对自己以后的成功有了更多的信心。

银行大堂经理周总结篇四

这次实习的岗位是大堂经理，所涉及的工作内容基本有。教客户开户，填单据，兑换外币的程序，对公，对私业务的引导。以及给予客户存款贷款建议，介绍客户理财渠道，提供给顾客一些财经信息。还有教客户如何用atm自动缴费机、网上银行的使用方法等等。

实习的感想：作为一名经管系国贸专业的大学生，我一直很期待能够有机会到银行、证券、保险等金融领域的公司去实习。这个期待已久的梦想终于在今年的暑假实现了：。虽然实习只有短短的一个月，但却在金融知识、银行业务、公司内部管理等方面给我上了一堂意义深远的实践课。特别是中行各部门经理经理对我的悉心教导与细心关怀，让我感受到了中行这个大家庭的美好与温馨，让我对中行充满了感激与敬仰！

银行并不像我之前想象的那样，工作轻松，银行的工作人员也是很辛苦的，看似简单的工作其实里面包含的细节非常的多，每一步都需工作人员的小心谨慎。而且还经常为了完成某项工作而加班，当然这也是因为中行的员工具有很强的责任心，对自己的没完成的工作会主动加班完成，尽管加班是没有工资报酬的。这更让我感受到了中行这个大家庭的团结与责任心，而这对于企业尤为重要。没有团结，企业内部就会一片混乱，难以发展，只要企业内部团结就会战无不胜，即使再难的事，只要团结，就一定会成功；，企业就难以在市场经济环境下取得与竞争对手的相比较优势，就无法体现一个企业市场地位，同时也难以得到客户的广泛认同，企业的发展就会举步维艰。而中行此时展示给我就是这样一个团结、负责的大企业的形象，我相信通过中行员工齐心协力的工作，中行领导远见卓识的领导，中行一定能取得与竞争对手的巨大优势。

我所在的中行的文化理念是微笑服务。对每一位客户的到来

和要求都要热心欢迎和对待，特别是遇到一些年纪较大的顾客更是要将这些经济上涉及的细节慢慢不厌其烦的道来，一是为了给企业赢得更好的口碑，另一个是银行涉及业务的资金都是每个顾客的心血，我们必须要对我们的寄托和信任认真负责。银行不仅要求我们对每一位客户都笑脸相迎，对每一位自己的同事更是要关爱、关心。值得赞扬的是同事们对每一件顾客要求小事都会放在心上并认真对待的，而且工作时都有节俭的好习惯，不浪费。

每天早晨的晨会是总结一天的工作和互相检查仪容仪表的时候，接着就是以全新的心态和面貌开始了一天的工作。我想不管在哪一个企业，如果有良好的企业文化，员工有积极的心情，那么这个企业的发展将会蒸蒸日上，也会是更多人才向往的地方。

银行大堂经理周总结篇五

据学校寒假实践活动要求，本人于20xx年2月1日到2月15日在中国建设银行郑州市经三路支行营业室进行了为期半个月的实习。实习期间，在单位指导老师的帮助下，我熟悉了金融机构的主要经济业务活动，系统地学习并较好掌握了银行大堂经理这一岗位的工作，理论水平和实际工作能力均得到了锻炼和提高。

中国建设银行（简称建设银行或建行，最初行名为中国人民建设银行，1996年3月26日更名为中国建设银行）成立于1954年10月1日，是股份制商业银行，是国有五大商业银行之一。中国建设银行主要经营领域包括公司银行业务、个人银行业务和资金业务，中国内地设有分支机构14121家（20xx年），在香港，墨尔本等地设有分行，拥有建信基金、建信租赁、建信信托、建信人寿、中德住房储蓄银行、建行亚洲、建行伦敦、建行俄罗斯、建行迪拜、建银国际等多家子公司，为客户提供全面的金融效劳。中国建设银行拥有广泛的客户根底，与多个大型企业集团及中国经济战略性行业的主导企业

保持银行业务联系，营销网络覆盖全国的主要地区，于20xx年6月末，市值为1767亿美元，居全球上市银行第五位。

〔一〕学习相应理论根底知识及银行相关各种文件

在实习的前五天，我主要学习了柜面操作根本知识以及相关的人民银行下发的各种文件。大堂经理是连接客户、柜面人员、客户经理的纽带，因此首先就得学习柜面的相关知识，才能更好的解答客户问题，引导客户办理相关业务，维持大堂秩序，减轻柜员的工作量，提高整体效劳效率。柜面相关知识主要有五大局部：对公业务，对私业务，联行业务，授信业务，公共业务。其中具体包括对凭证及相关传票、操作流程、交易代码的学习。在学习的过程中，要非常用心，因为这些知识点既散又细，而且对于一位银行效劳人员特别是柜员来说，任何一点细小的规定如果操作失误就可能酿成不可估量的后果。同时还要学习人民银行下达的相关文件，结合商业银行的内部规定变动了解银行改革的方向和动态。

〔二〕学习大堂营销技巧及解答客户咨询

大堂经理李老师说，在大堂工作要特别注重礼仪，礼仪是人们在交往活动中形成的行为标准与准那么，成天与客户打交道的经理，代表着企业的形象与信誉，所以一切都要谨小慎微。要做好大堂经理的工作就必须做到以下几个方面：干练，稳重，自信，亲和。对顾客的需求要能够迅速做出反响，对大堂里出现的不同问题要能够表现出遇事不慌的心态，机智的处理并解决出现的状况，作为一个大堂经理要能够以低姿态友善地与客户沟通、交流，但也不能唯唯诺诺，在任何时刻我们都应该对自己充满信心。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；当客户不满时，我们及时安抚。我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的效劳去赢得每一位客户的信赖。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。

〔一〕提前做好角色转变的准备工作

完成角色转变，是一个大学毕业生刚步入社会时所面临的首要任务。从学生转变为社会中负担着一定社会责任的公民，这个转变有些巨大也有些突然。

重复那些“细小”。这不仅要我们从行动上改变，更要先从心理上、思想上接受并改变，要充分认识到伟大都是从平凡累积起来的。正如书中所说，成功是一种努力的累积。平凡的人乃是一种无过高期望但又极认真生活的一种人。首先态度是乐观的，将人生视为一种在不断奋斗中的历练，经得起人生的大起大落，能够以宽容的胸怀善待一切。总是将复杂的事简单做，简单的事重复做，重复的事快乐做，快乐的事用心做。要是想变得伟大，其实不一定要成就辉煌的功业，因为构成伟大的决定性因素，恰恰在做得比平凡者更平凡而已。

〔二〕体会到作为大堂经理的职业道德

作为一名大堂经理，不但要熟悉业务知识、金融产品，更要加强自身职业道德修养，坚守自己的职业道德。平时在工作中，大堂经理是第一个接触到顾客的人，因此她的一言一行会第一时间受到客户的关注，就要求她必须要有过高的综合素质，才能更好的展示银行的实力与形象。

〔三〕培养了洞察力

作为一名大堂经理，必须具有敏锐的洞察力，能够及时的发现顾客的需求与困难，随时提供帮助。顾客就是上帝，我们必须为每一个客户提供及时、全面、周到、热情的效劳，但不是对所有的客户都提供千篇一律的效劳，首先得迅速判断顾客的需求，然后提供差异化的效劳。银行跟一般企业的经

营目的一样，都是寻求利润最大化，大堂经理又是客户与银行的纽带，所以要特别能够挖掘黄金客户并想办法留住他们，这样才能发挥大堂经理的‘真正作用。

〔一〕未来需求很大

随着银行效劳范围的扩张，对私业务成为银行的关键开展方向〔国外的各大银行早以有了几十年的经验，所占银行的业务收入比重很大〕。由于效劳网点数量的迅速增加，因此各大银行对个人业务效劳岗位的各类需求随之上升。

银行系统对大堂经理的人才需求量应该是巨大的。然而，一个合格的大堂经理也是需要从助理或者更低的岗位慢慢培养的。

〔二〕是成为金融英才的台阶

另外通过这段见习的经历，对有意向从事销售工作的学员来说也是很有帮助的，尤其是想从事证券，保险，期货以及信托工作的学员。银行是如今中国资本市场上的龙头老大，所占的比例是最大的，有过银行工作经历的求职者是很受以上这些金融行业公司欢送的，就劳动力市场而言，这种复合型人才是最为缺乏的。

〔三〕必要的准备

不过，跟任何工作一样，成功的见习需要学员足够正确的态度。在见习过程中不可防止的会遇到各种困难，关键在于是否能坚决目标，坚持见习。就拿我来说，一开始最大的障碍就是对业务的不熟悉，面对客户提出的问题我都不知道，一问三不知，很是迷茫。而一开始面对客户的时候也很紧张，别人盯着自己，就难免有点不自信。另外，有时空的时候，会觉得很无聊，忙的时候，又会感觉累得不得了，特别是最开始几天，脚疼得不得了，全身的肌肉都很酸痛。不过，带

着我的李老师说，每个人都有这么一个过程，关键问题还在于对银行业务的不熟悉，还有就是你的学习方法对不对。整个见习过程中，老师不可能一直陪着我，所以善于观察，主动理解，不断尝试，是使自己快速独立的好方法。每个学习工作都有一个过程，而开始的过程又是最易让人放弃的。

通过寒假这半个月的实践，我不仅学习到了一些金融业的知识，而且为将来的毕业实习积累了信心，更重要的是，我学习到了作为银行从业人员的应具有的素养和处事态度。

银行大堂经理周总结篇六

20xx年转瞬即逝，回顾这一年来，我在xx银行领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照总行的要求，认真做好自己的本职工作。现将20上一年的工作情况总结如下：

作为一名理财客户经理，不仅要逐步提高自己的服务意识和水平，做好客户的财务工作和管理工作，充分发挥客户经理应尽的职责。

为了能够更好的拓展客户，在分行xx部门领导的支持帮助下，自己很快了解并熟识理财业务的操作模式，理财经验和管理的把握也进一步得到了提升；另外，为了加强学习业务技能，一年内先后某次参加了分行举办的技能培训。

由于20xx年总体从紧的银行政策，在实现市场营销与风险管理和谐的基础支行，深入研究行业发展趋势，有针对性的做好目标客户营销。一年期间，曾参与万客户的.理财工作，为客户建立了良好的关系，实现了人民币理财产品多xx万元。

今年总行推出了系列产品，借此向我行大客户推销我行的理财产品，共营销了美元理财产品xx万美元、港币理财产品xx万港币、人民币理财产品多xx万元。

由于今年国内资本市场特别活跃，股市指数不断攀升，开放式基金的赢利能力不断增加，吸引了不少客户的目光，我借此机会将自己以往在股票市场上的一些经验和自己工作上经常与基金公司人员接触的便利而获得较多的信息相结合，总结出了一些基金方面的营销技巧，适时地向各类客户推荐基金，还邀请了基金公司的高级渠道经理到我行为大客户讲解各种理财产品，得到了大客户的信任，今年成功地完成了、等基金的发行工作，其中基金就直接销售了多万元，许多客户都从其他银行将钱转到我行购买基金，使我行的基金客户不断壮大，今年基金的销售达到了万元。同时由于基金公司推出了基金网上申购优惠政策，我适时进行宣传，既让客户得到了实惠，又增加了我行网上银行的交易量。

自己的担子很重，而自己的技能、营销能力和阅历与其客户经理业绩都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习总结，怎样才可以更好的做好银行工作，不断学习、不断积累，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力等方面，经过上一年的锻炼有了一定的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

我虽然能敬业爱岗、积极地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，业绩技能水平还不够熟练，有些很好的客户资源，原本能够很好的合作，但自己却不能很好的有针对性的为客户制定理财方案。

第二，现有的客户资源，没有能够很好的深挖细刨，针对客户贸易链各环节展开营销工作；对于自己有目标的客户群体也一直没有找到合适的介入机会。

第三，有些工作做的不够过细，一些工作协调不是十分到位。

下一年已经步入，针对以上突出的问题，我将争取最大努力做到以下几点：

第一，加强学习，提升技能，只有具备完善的业务技能水平，开展业务才可以得心应手，游刃有余。

第二，在做好本职工作的同时，积极营销，更新观念，争取以良好的心态和责任心，做出较好的业绩回报xx银行。

第三，细节决定成败，今后我将努力完善工作细节，增强部门、同事、银企之间等合作意识，加强团结，不断改进，力争做好银行理财工作。

银行大堂经理周总结篇七

生存问题算是实习生面临的第一道坎。在学习的第一周，初来乍到的我也被许多未知状况狠狠击败。首先是住和行的问题。一开始没了解到详细的信息，导致我被安排到某个极其偏远的网点，坐车回学校就需要接近2个小时，线路也是用老虎地图查出来的。实习前几天住在学校里，就不得不早上6点起床赶着搭乘6：30的首班车；后半周搬到租房里面住，情况就好了一点，可以6：45起床，慢悠悠地吃早餐搭公交。衣和食的问题倒是其次。穿着要像个“金融从业人员”，这比较简单，衬衫西裤皮鞋再打个领带，就有一番人模狗样；食的问题比较重要一些，银行包了我们实习生的午餐，早餐和晚餐需要自行解决。我后来在老分行饭堂办了卡，三元就解决了晚餐。

刚开始的这一周，精力管理得比较差一些。每天六点多起床，九点开始站大堂，一直持续到下午五点，一回到租屋就想睡觉。工作那么累的确说明这个人比较努力，但也体现这个人不够技巧。不管是站大堂、作柜台、跑业务还是坐办公，精

力管理都是很重要的事情。对于服务行业来说，良好的精力面貌会让人看得比较舒服，最起码少一些客户投诉；对于初入职场的人来说，持续稳定的激情和精力可以让我们维持工作、学习和生活的平衡。这需要慢慢摸索和总结，找到最适合的工作与休息的平衡点，形成机体习惯之后就能够在一天都精力充沛，下班之后还有更多的时间和精力去进修学习、维护感情人脉。

我一开始奢望网点会指派实习指导老师，后来证明这的确是一个奢望。大三的暑期实习生对于企业来讲是可有可无的廉价劳动力，大四的入职前的实习生才有资格让企业投入比较正式的人力物力。所以我觉得实习生实在没资格讲东讲西。

职场新人最理想的状态就是做个空瓶子，它的第一个含义就是被企业摆来摆去，哪里需要人手就去哪里。第二个含义则是保持“空”的心态，虚怀若谷。大三的学生一无知识二无能力三无经验四无背景，那对于企业来讲算个屁，所以就请放弃那些狗屁的自尊心和优越感，一切从零做起，扫扫地复印接电话，在最卑微的地方体现一些价值。

既然瓶子是空的，那就是可以任意注入东西，所以空瓶子的第三个含义就是虚心学习，尽可能地输入。既然没有一个指定的master，那就让所有人都成为master，周围所有人都比自己有资历，保安、证券保险驻点人员也是比自己经验丰富的大堂经理助理，所以每个人都可以是自己的实习指导老师。人都追求自我实现，所以每个人都会有意愿教导别人，从中收获精神愉悦。实习生大可利用这个“人性的弱点”，虚心诚恳地向周围人请教，自己学到了东西，别人又产生的爽意，两全其美。

我一直认为做一线的业务员和营销员是初入职场非常好的切入点，而大堂正在业务办理和产品营销的集合点，所以我们可以在这里发现许多有价值的信息。

在我看来大堂经理是有几层境界的。第一层境界是“助理级”，有职业性的微笑，懂一点业务，驻点人员和保安算是这种级别的人(实习生就算了);第二层境界是“经理级”，能够比较好地分流顾客，减少柜台压力;第三层是“营销级”，在完成业务办理的情况下能够有针对性地营销产品，提升业绩。但是“营销级”也是有好几个级别差异的，最一般的人只是把产品销售出去，好一点的能把产品营销出去(维持良好的客户关系)，再好一点的是自我营销(用人格魅力征服顾客)。

在《职撤杂志上恰好看到一篇文章。从职业发展和人生规划上来看，26岁和29岁是两个关键点，中国人注重三十而立，所以29岁很重要;而26岁~29岁是事业的发展期，22岁~26岁是事业的探索期。

所以我很情愿将大三暑期时间也纳入职业探索期中来。那么多人削尖脑袋往银行里钻，那银行的真实状况到底是怎样的?我到银行实习的首要目的就是做一个“行业特工”，尽最大可能体验并挖掘到行业内幕，以期为未来求职和择业提供参考。

“行业特工”的最大任务在于搜索资料，天上吹的地上跑的都可以是参考材料。这需要自己放大眼睛四处瞄，也需要放开嘴从周围人身上套话。

[]

银行大堂经理周总结篇八

兹有_____大学_____学院_____专业_____于_____年____月____日至_____年____月____日在中国工商银行股份有限公司漳平支行实习。

该学生实习期间工作认真，在工作中遇到不懂得地方，能够向经验丰富的职工请教谦虚谨慎，勤奋好学。注重理论和实

践相结合，将大学所学的课堂知识能有效地运用于实际工作中，认真听取老同志的指导，对于别人提出的工作建议，可以虚心听取。表现出较强的求知欲，并能够仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，灵活运用自己的知识解决工作中遇到的实际困难。作为金融专业的学生，在工作中表现出了扎实的金融理论基础，对工作认真负责，做到学以致用，保质保量的完成工作任务，体现出其较高的职业素养。同时，该学生严格遵守我行的各项规章制度，实习期间从未缺勤、迟到，尊敬我行工作人员，并与同事和睦相处，与其工作的员工都对该学生的表现表示赞许，并予以肯定。

情况属实，特此证明

单位公章：_____

银行大堂经理周总结篇九

据学校寒假实践活动要求，本人于20xx年2月1日到2月15日在中国建设银行郑州市经三路支行营业室进行了为期半个月的实习。实习期间，在单位指导老师的帮助下，我熟悉了金融机构的主要经济业务活动，系统地学习并较好掌握了银行大堂经理这一岗位的工作，理论水平和实际工作能力均得到了锻炼和提高。

中国建设银行（简称建设银行或建行，最初行名为中国人民建设银行，1996年3月26日更名为中国建设银行）成立于1954年10月1日，是股份制商业银行，是国有五大商业银行之一。中国建设银行主要经营领域包括公司银行业务、个人银行业务和资金业务，中国内地设有分支机构14121家（20xx年），在香港，墨尔本等地设有分行，拥有建信基金、建信租赁、建信信托、建信人寿、中德住房储蓄银行、建行亚洲、建行伦敦、建行俄罗斯、建行迪拜、建银国际等多家子公司，为客户提供全面的金融服务。中国建设银行拥有广泛的客户基础，与多个大型企业集团及中国经济战略性行业的主导企业

保持银行业务联系，营销网络覆盖全国的主要地区，于20xx年6月末，市值为1767亿美元，居全球上市银行第五位。

（一）学习相应理论基础知识及银行相关各种文件

在实习的前五天，我主要学习了柜面操作基本知识以及相关的人民银行下发的各种文件。大堂经理是连接客户、柜面人员、客户经理的纽带，因此首先就得学习柜面的相关知识，才能更好的解答客户问题，引导客户办理相关业务，维持大堂秩序，减轻柜员的工作量，提高整体服务效率。柜面相关知识主要有五大部分：对公业务，对私业务，联行业务，授信业务，公共业务。其中具体包括对凭证及相关传票、操作流程、交易代码的学习。在学习的过程中，要非常用心，因为这些知识点既散又细，而且对于一位银行服务人员特别是柜员来说，任何一点细小的规定如果操作失误就可能酿成不可估量的后果。同时还要学习人民银行下达的相关文件，结合商业银行的内部规定变动了解银行改革的方向和动态。

（二）学习大堂营销技巧及解答客户咨询

大堂经理李老师说，在大堂工作要特别注重礼仪，礼仪是人们在交往活动中形成的行为规范与准则，成天与客户打交道的经理，代表着企业的形象与信誉，所以一切都要谨小慎微。要做好大堂经理的工作就必须做到以下几个方面：干练，稳重，自信，亲和。对顾客的需求要能够迅速做出反应，对大堂里出现的不同问题要能够表现出遇事不慌的心态，机智的处理并解决出现的状况，作为一个大堂经理要能够以低姿态友善地与客户沟通、交流，但也不能唯唯诺诺，在任何时刻我们都应该对自己充满信心。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；当客户不满时，我们及时安抚。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的信赖。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。

（一）提前做好角色转变的准备工作

完成角色转变，是一个大学毕业生刚步入社会时所面临的首要任务。从学生转变为社会中负担着一定社会责任的公民，这个转变有些巨大也有些突然。

重复那些“细小”。这不仅要我们从行动上改变，更要先从心理上、思想上接受并改变，要充分认识到伟大都是从平凡累积起来的。正如书中所说，成功是一种努力的累积。平凡的人乃是一种无过高期望但又极认真生活的一种人。首先态度是乐观的，将人生视为一种在不断奋斗中的历练，经得起人生的大起大落，能够以宽容的胸怀善待一切。总是将复杂的事简单做，简单的事重复做，重复的事快乐做，快乐的事用心做。要是想变得伟大，其实不一定要成就辉煌的功业，因为构成伟大的决定性因素，恰恰在做得比平凡者更平凡而已。

（二）体会到作为大堂经理的职业道德

作为一名大堂经理，不但要熟悉业务知识、金融产品，更要加强自身职业道德修养，坚守自己的职业道德。平时在工作中，大堂经理是第一个接触到顾客的人，因此她的一言一行会第一时间受到客户的关注，就要求她必须要有过高的综合素质，才能更好的展示银行的实力与形象。

（三）培养了洞察力

作为一名大堂经理，必须具有敏锐的洞察力，能够及时的发现顾客的需求与困难，随时提供帮助。顾客就是上帝，我们必须为每一个客户提供及时、全面、周到、热情的服务，但不是对所有的客户都提供千篇一律的服务，首先得迅速判断顾客的需求，然后提供差异化的服务。银行跟一般企业的经

营目的一样，都是寻求利润最大化，大堂经理又是客户与银行的纽带，所以要特别能够挖掘黄金客户并想办法留住他们，这样才能发挥大堂经理的真正作用。

（一）未来需求很大

随着银行服务范围的扩张，对私业务成为银行的关键发展方向（国外的各大银行早以有了几十年的经验，所占银行的业务收入比重很大）。由于服务网点数量的迅速增加，因此各大银行对个人业务服务岗位的各类需求随之上升。

银行系统对大堂经理的人才需求量应该是巨大的。然而，一个合格的大堂经理也是需要从助理或者更低的岗位慢慢培养的。

（二）是成为金融英才的台阶

另外通过这段见习的经历，对有意向从事销售工作的学员来说也是很有帮助的，尤其是想从事证券，保险，期货以及信托工作的学员。银行是如今中国资本市场上的龙头老大，所占的比例是最大的，有过银行工作经历的求职者是很受以上这些金融行业公司欢迎的，就劳动力市场而言，这种复合型人才是最为缺乏的。

（三）必要的准备

不过，跟任何工作一样，成功的见习需要学员足够正确的态度。在见习过程中不可避免的会遇到各种困难，关键在于是否能坚定目标，坚持见习。就拿我来说，一开始最大的障碍就是对业务的不熟悉，面对客户提出的问题我都不知道，一问三不知，很是迷茫。而一开始面对客户的时候也很紧张，别人盯着自己，就难免有点不自信。另外，有时空的时候，会觉得很无聊，忙的时候，又会感觉累得不得了，特别是最开始几天，脚疼得不得了，全身的肌肉都很酸痛。不过，带

领我的李老师说，每个人都有这么一个过程，关键问题还在于对银行业务的不熟悉，还有就是你的学习方法对不对。整个见习过程中，老师不可能一直陪着我，所以善于观察，主动理解，不断尝试，是使自己快速独立的好办法。每个学习工作都有一个过程，而开始的过程又是最易让人放弃的。

通过寒假这半个月的实践，我不仅学习到了一些金融业的知识，而且为将来的毕业实习积累了信心，更重要的是，我学习到了作为银行从业人员的应具有的基本素养和处事态度。