

银行大堂经理总结报告 银行大堂经理工作总结(优质9篇)

开题报告还需要对研究项目的研究团队和合作机构进行介绍，以便展示项目的研究力量和资源优势。以下是一些优秀的报告范文，它们对于该领域的研究和发展具有重要的参考价值。

银行大堂经理总结报告篇一

我是xxx[]我参加工作来到咱们中国xx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。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xx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。但是我会在有限的工作时间里，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。

银行大堂经理总结报告篇二

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~~~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。

银行大堂经理总结报告篇三

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。我所在的岗位是银行的服务窗口，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二叁百笔。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：叁人行必有我师，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。

一、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：

1、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。

2、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。

3、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。

4、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、高质和高效的服务，提高客户满意度。

二、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：

1、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。

2、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。

3、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。

4、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。

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

银行大堂经理总结报告篇四

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。

银行大堂经理总结报告篇五

在咱们银行里的时间过的真快啊，一下子就已经过去了好几个月了，我也已经熟悉了这份大堂经理的工作了，虽然还没能到达领导们的要求，但是我相信在接下来的日子里我能够承担起自己应负的责任，顺利地完成大家交给我的任务，现在我就对这几个月的个人工作情况做一个简短的工作总结。

能来到咱们xx银行工作是一件值得我庆幸的事情，为了获得这份工作时机，我在面试之前做了不少的准备工作，也学习

不少和银行业务有关的知识，通过了一轮轮的面试后，我终于得到这个工作的时机，所以我十分珍惜这份工作，在刚进入银行时，我就认真地向老员工们学习，掌握大堂经理应该具备的知识和技能，通过将近一个月的入职培训，让我对银行的业务逻辑清晰了不少，也明白了自己要如何应对以后的工作。等到了培训结束之后，我就要开始独立地开始自己的工作，在这个时候还是有前辈来带着我的，不然光凭我自己的能力的话依然是缺乏以胜任试用期内的工作的，所以我始终怀抱着一颗虚心学习的心态，遇到了一些难题就及时向前辈们询问解答，依靠着一点点的`积累，我对于这份工作也有了更多的体会和看法。

想做好一名大堂经理，首先就得具备良好的沟通交流以及强大的心里素质，我们在平日里面面对的是各种各样的客户，大家的需求都不一样，我们要根据实际情况为客户提供对应的帮助，这个过程可不是什么简单的事情，为了给我行创造更多的业绩，我是必须要下一点心思去揣摩客户的心思才行，不然在工作的时候就难以取得实质性的进展，要是因此连试用期都度不过的话，那就真的是丢人了。为了更好地去面对银行的客户们，我苦练自己的普通话并且时常主动地和客户们进行交流，借此来了解大家的实际需求，除了在上上班的时候认真做事外，在下了班之后我也会去钻研业务技巧。

总之，这一段时间的工作还是比拟令我感到满意的，我的工作能力得到了较为明显的提升，而且和身边同事的关系也保持的不错，在业绩这方面也有了不错的提升，相信再过一段时间，我能较好地担当起这份大堂经理的重任，我会尽早让自己成为一名优秀的银行工作者的！

银行大堂经理总结报告篇六

本年的各项工作基本告一段落了，在这里我只简要的总结一下我在这一年中的工作情况。

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。我所在的岗位是银行的服务窗口，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二叁百笔。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：叁人行必有我师，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。

1. 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。

2. 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。

3. 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。

4. 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、高质和高效的服务，

提高客户满意度。

1。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。

2。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。

3。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。

4。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。

银行大堂经理总结报告篇七

作为xxx银行的大堂经理，在这个月的工作的前，我深化了解了自身在工作方面的各项状况，并对自己不足的地方进行了认真的反省和改正，为9月的工作做好了充分的方案的和基础预备。如今，9月结束了，回顾这个月的工作，在领导的正确指导下，我充分的在工作中熟悉了自身，并努力的完成了作为大堂经理的工作目标，在工作中取得了较为精彩的成果。现对目前9月的工作的状况，我作工作总结如下：

在9月份的工作中，我仔细的负责的在银行大堂中完成好自身的岗位职责，尽我所能的为可客户供应最优质的服务体验。

同时，身为大堂经受，我深刻的熟悉到在工作方面有着必需

要坚持的事情。只有做好了这些基础要求，在的工作中才能让客户满足。

1、微笑服务

时刻保持着微笑是我们服务者最基本的要求和责任。优良的微笑能给顾客留下良好的初次印象，并加强自身以及xxx银行在顾客的心中的形象。这不仅有利于取得顾客的信任，更是安抚顾客心情最好的方式之一。

2、察言观色

作为一名大堂经理，学会对顾客察言观色可以说是我们生存的必要技能。对我来说，察言观色也氛围两个方面。

首先，是对整个银行的'观看。对于客户群中是否有疑虑之色的客户要准时的发觉，并准时的去为客户解决忧虑。但同时，这个阶段中也要学会好好的支配。由于客户众多的时候，要处理的往往就不止是一两个顾客的问题。在这时，因该主动引导顾客至柜台来逐步解决问题。

其次，是对客户在业务办理时的观看。学会在服务中揣摩顾客的想法，但却不能以自己的想法为主导，要尽力去引导顾客，为顾客供应选择的道路。

在这个月的工作中，我除了在工作方面的熬炼之外，我也通过一些学习提升了自我的力量。如在9月中我通过阅读了一本沟通类的书籍来加强了自身的沟通力量。尽管书中所讲的都是些技巧，但通过在工作中的实际熬炼，我在沟通方面也有了许多的提升。

总结这个月的工作，我在业务方面取得了较为优秀的成果。但这不过是9月的工作而已，为了今后能有更大的提升，我的必需严格的要求自己！下个月的工作中，我会更加的努力的

加强自己的工作力量，取得更加精彩的成果！

银行大堂经理总结报告篇八

着日趋激烈的金融市场竞争，服务是越来越受到重视，大堂经理作为客户与银行之间的桥梁和纽带，他们的人员素质、专业技能与服务水平直接影响到客户对银行的忠诚度和银行的价值取向，成为银行核心竞争力的重要组成部分。作为现代商业银行的大堂经理，如何用专业的服务素养赢得客户的信任，正确把握客户的心理和需求，运用恰当的方式打动客户，影响客户的决定，成为每一位大堂经理的必修课。如何做好大堂经理，我有以下几点感悟：

大堂经理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，因此大堂经理的一言一行，一举一动，都是至关重要。

作为客户来到我行，给他印象最深的其实不是我们的硬件设施，而是我们“润物细无声”的服务。启东农商银行一直以“服务三农”为导向，面对的客户文化层次各不相同，在临柜业务中，有一大部分为低保户、财政补贴户，他们中的大多数接受信息的来源比较匮乏，所以在平时的工作中，需要我们进行反复地宣传，以此为他们提供更便捷的服务。

近日，为了方便地让低保户、财政补贴户就近取钱，启东农商银行在各乡镇开设了“金融便民村村通”服务点。便民服务的开通，需要我们大力地宣传做配合。在营业厅，我们将各便民服务点，标示在醒目的位置。每一位办理存取现业务的农保户，我们主动询问他们的居住点，告知他们最近的便民服务点可以就近办理业务。此举不仅方便了广大群众，更为我们繁忙的业务做了分流。

服务是永恒的主题，只有通过热心的服务，才能获得信任并能进一步让客户将心中的需求完全说出；我们必须细心观察

与体会，才能深入了解客户的真正需求；针对客户的需求，我们要主动热情并有效地用心执行。唯有发自内心的服务意愿，才能提供客户满意的服务，也唯有真心的服务，才会让客户觉得安心舒适，从而认同并喜欢到农商银行接受我们的服务。

专业的服务姿态、专业的服务方式，会给客户带去专业可信任的心理感知。我们在出售自己的产品时，是不是已经把所有的细节都做到，我们是不是能够回答客户的所有疑问。因此，亲和的同时，要求大堂经理更加专业才能吸引和维系更多的客户，这就需要在我们工作之余研究金融市场，熟悉金融产品，对农商银行推出的每一款金融产品的优点卖点捻熟于心。

有一次在工作中，一位客户要将大额现金取出买理财产品。我知道后，迅速处理完手头的事情，上前与之进行沟通，原来该客户对该理财产品也是知之甚少，只是听周围的人的说该理财产品收益高于银行利息才将大额的现金取出。我耐心地解释，理财产品其实有一定程度上的风险。今年央行降息，但是相对于其他商行，我们的利息还是相对高的，尤其是三年期、五年期的利息，而且我们是365天计息，对于要求维稳的客户来说，其实是不错的选择。在我的劝说下，该客户放弃了购买理财产品的念头，将现金继续存入了我行。

今年，是启东农商银行大力发展电子银行的一年。很多客户问询我行的电子银行业务。有一位客户经常在外地出差，很多汇款业务都来不及在柜面办理。在营业大厅，我了解到他的需求，为他办理了网上银行，短信银行，向他详细说明，因为在推广活动中，我们的转账手续费是柜面的八折，而且我行暂不收取卡费、年费、短信费等等。客户在享受便捷的同时，也得到了优惠。

另外，贴心、细致的服务，更是赢得客户的不二法门。

营业前，检查各项设备是否完好，查看宣传资料、相关凭证、意见簿等是否摆放整齐，营业大厅及自助服务区卫生状况是否整洁美观。

要进行引导，维持营业厅内良好的秩序。如果遇到业务旺季，大厅内客户较多时，自制专业的业务表格，充分了解他们的业务需求，提供高效的服务。

在日常办理业务过程中，或多或少会遇到客户投诉的问题。作为大堂经理，首先，应该对客户投诉有正确的理解。不要一有客户投诉，就有抱怨不满的情绪。对于客户的投诉，我们应该认真聆听，积极改正。争取做到将客户对银行的投诉转化为努力进取的动力，最终能给客户带来更多优质满意的服务。然后，要懂得在处理投诉过程中做到以下几点：

1、真心实意想帮客户解决问题

客户投诉说明自身的工作中还是存在着不足和漏洞，没能做到使客户满意，让客户感到了冷落和没受到重视，应该努力寻找他的需求，真诚地和其进行沟通，使其感受到银行的诚意，让双方建立信任，问题才能更快的解决。

2、微笑面对，不能带有个人情绪

投诉的客户都是心存不满情绪，面对这些情绪一触即发的客户，大堂经理必须要稳住他们的情绪，耐心地倾听客户的投诉和抱怨，充分道歉认同他们的感受，主动提出解决方案并提供帮助，这样才能逐渐化解他们的愤怒心情，让大事化小。

3、如果处理得好，能提高客户的满意度和忠诚度

一旦银行妥善地处理了客户的投诉，能够大幅地提高客户的忠诚度和信任度，因此在事件的最后要对客户表示诚恳的谢意。感谢客户没有因为投诉而离开银行，而是给予银行改正

的机会，希望他以后再来办理其他业务，以便为他提供新的更好的`服务。

再次，事件妥善处理后，要认真总结，杜绝再发生。

类似的投诉事件不可以一而再，再而三的发生。既然有了先例，就要从中汲取教训，总结经验，这次投诉事件的起因是什么，为什么会引起客户的投诉，日后工作中应该注意什么，如何避免等等。一定要深入思考，做书面总结，认真接受教训。

最后，之所以会有投诉的事件发生，说明我们自身工作中还是存在问题的。一定要从源头上杜绝投诉事件的发生：一方面，牢固树立“客户第一”的思想。一切从客户的角度出发，微笑服务，热情周到，尊重客户，重视客户，让客户信任银行，接纳银行。另一方面，钻研业务，精通业务。能够准确回答客户咨询的问题，不推诿，不敷衍。对于难以处理的投诉，应及时向本支行领导或上级部门报告，运用团队解决问题，寻求双方认可的服务范围，必要时，坚持原则。

服务是既伟大而高尚的，又是普通而平凡的，不论在何种岗位，担任何种职务，都是在以不同的形式为客户服务，都会得到承认与尊重。工作并不都是轰轰烈烈的，平凡不是平庸，踏实并不是无能，只要干一行，爱一行，全心全意为客户提供更好的服务，不久的将来，我们一定会取得优异的成绩。

银行大堂经理总结报告篇九

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，吸引了不少客户的眼光，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，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。