

# 最新银行大堂经理年终工作总结(实用9篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 银行大堂经理年终工作总结篇一

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：

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。

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。

## 银行大堂经理年终工作总结篇二

我是，我参加工作来到咱们中国工商银行支行~~~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。

### **银行大堂经理年终工作总结篇三**

自从我担任大堂经理以来，已有一年了，负责、真情、细心，成为为客户服务的关键词，下面略作介绍，希望能够和大家分享。

负责，令问题迎刃而解 我从来不把服务当作一件被动的任务，而是当作一种帮助客户解决问题、满足客户业务需求的机会。客户的事就是自己的事，这样想来，怎能不尽自己所能，解决问题呢?为了使对客户的管理更加全面细致，使工作落到实处，以满足每个客户的不同要求，我准备了几个记事本，分别记录客户基本情况，各种基金产品介绍，以及客户有待解决的问题等内容，并在工作中不断更新和完善，从中总结经验。这几个小本，联系了客户与银行，起到了业务枢纽的作用，很多问题都是靠这几个小本来解决的，这样的事例数不胜数。一次，一位客户拿着一张没有银联标志的异地卡来

柜台支取现金，得知这种情况不能直接支取，只能通过银行办理异地托收，而且还要支付 10%的手续费和 20%的税费，便觉得收费太高，非常失望。

于是，我赶紧上前安慰，并商量帮她请示上级行能否有更好办法解决，再电话回复她，并商量好适合她的回复时间，以免打扰。她非常感动，欣然答应了。我马上把此客户情况和问题记到本上，争取尽快解决。两天后，我打电话给她，很快解决了问题。几天之后，她亲自来到大厅，并高兴地说：

“你们行在这儿落户之前，我去过周围所有的银行，就没遇见向您态度这么好、这么负责的工作人员，你们建行的服务真好，我以后就来这儿了……”客户的肯定，是对我们最大的鼓励，将激励着我们更加努力地为群众服务。

真情，让我们走得更近。如果说，认真负责还是热情服务的一种外在表现的话，那么，真诚，才是热情服务的终极真谛。以心换心，为客户带来关爱与温暖，真情的力量将是无穷的。一天，一个身材非常矮小的客户来存钱，找不到合适高度的写字台，我看到后，就拿来一本书放在椅子上，并抱歉地说：

“对不起，您在这儿填好吗？”客户回答：

“没事儿，我已经习惯了，像我这样的到哪儿都没有合适的桌子。

”虽然他的回答很平静，但我还是觉得我们做得不到位，就说：

“下次我再准备一块垫板吧，这样你比较方便。

”这位客户很是感动，连声表示感谢，说：

“我在各种公共场所，从没遇到像您这样为我们考虑的，真

是太谢谢您了。

”有时，在回家路上，还能碰见熟悉的客户，就顺便聊聊工作，话家常，没想到过了几天，客户将亲朋好友或老板介绍到行里，成为新客户，甚至发展成为vip客户，为业务的积累作出了很大贡献，使得我们提前甚至超额完成任务，连我们自己都感到惊讶。

细心，使沟通不断延伸 经常会有外国人来办理业务，我就尝试着自己掌握的为数不多单词与客户交流，还经常查阅字典，请教年轻人，提高英语水平。逐渐地，外国客户已经能够明白我的意思，顺利办理业务了。另外，我还学习了一些哑语，以便和聋哑客户交流。这种学习过程让我深深感到，只要自己用心，就没有做不好的事情，只要决心学习，任何时候都不晚。我会一直坚持下去，相信自己能够做得更好。

负责、真情、细心，只是服务工作的几个侧面，但是无论如何，发自内心的则是真诚的，而真诚，从来不会辜负人。

## 银行大堂经理年终工作总结篇四

根据总行制定的《交通银行行员考核规定》的有关精神，结合自己一年多来的大堂工作，在这年关之际，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20xx年的工作情况，汇报如下：

### 一、年度主要工作情况

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，已有多年的合作。而且我们这里还有其它保险公司的产品，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。就在今年夏天，有一位七十多岁的法院退休老干部到我行来取工资，没坐几分钟，突然站起来，就倒下去了；把我们行长和客户都吓坏了，我和保安师傅连忙跑过去，一看老人非常虚弱，老人说让他躺一会，我和保安师傅也不敢随便乱动，行长马上拨了120，没等120到，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，避免了一场事故的发生。

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。

在新的一年里，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。

## 银行大堂经理个人年终工作总结

我行一向奉行“服务源自真情”的宗旨，为客户提供贴心周到的服务。在这个过程中，微笑便扮演着不可缺少的角色。

作为一线服务人员，平凡的岗位，平凡的工作，为使每个客户都能感受到我行的优质服务，同事们每天都坚持用真诚的微笑对待每一个客户，虽然有时会遇到无理取闹的客户，但我们都始终坚持用真诚的微笑耐心地为客户讲解，让客户真正感受到我们的真情服务。

一篇文章曾这样说过：人生以服务为目的，服务是一种美德，是一种快乐；服务别人，得到的是自我价值的肯定。通过自身对大堂经理工作的亲身体会，自身对服务有了一定的认识，看似平凡而普通的大堂服务，其本身蕴藏着丰富的内涵和价值。就像我在和陌生人交往的时候喜欢首先问对方是哪人一样，感觉每个地方的人有每个地方人的特点，这样了解后才可以更好的和对方沟通。

营业部是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和信誉。记得曾有一位经济学家说过，“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分的热忱”。谁都知道，与客户直接打交道既累又繁琐，可我喜欢这个工作，喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情；喜欢看客户在我们的建议下得到意外收获时的惊喜；满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件设施上的不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……总之，各种各样的人们来往交替，以真诚服务换客户真情，使我们的工作生动而多彩。有时候也会碰到很多不讲道理的客户，这时候“微笑”服务就显得尤为重要，也许一个简单的微笑就能化解客户原有的怒气。

记得有这样一个故事，一个怒气冲冲的客户在大声叫喊，同事微笑着迎了上去，结果被问，你在笑什么，有什么可笑的。同事的回答很机智，也很巧妙“老师，微笑服务是我们的基本服务准则”。尴尬的气氛很快的被化解了，气氛也由当时的凝重转变为轻松。当我们真诚的为客户遇到的难题着急，真诚的帮助客户解决问题的时候，我想大多数客户的怒气都

会烟消云散的。微笑不仅可以缩短人与人之间的距离，而且是化解矛盾最有利的武器。真诚是可以传递的，只要你真诚的对待别人，别人也同样会感受到你的真诚。不是有句老话说的好吗，笑一笑，十年少。我们在快乐工作的同时，身心也得到了愉悦。以的热情服务客户，因为我们不仅代表着网点的形象，也代表着整个银行的形象。

随着服务理念的不断升级，从“银行的服务”到“服务的银行”，银行的服务观念和水平正在发生质变，服务源自真诚，只有付出真诚的服务，才能赢得所有潜在的客户。诚心实意地去对待每一位客户，你的心灵深处是宁静的、你的身心是轻松的，你将会被一种愉悦的氛围包围。

## 银行大堂经理年终工作总结篇五

一个月以来，我都在大堂实习，虽然看似很细小很简单的实习工作，但却使我收益颇多。在这最一线的实习工作中，在点点滴滴的学习中，在每天跟客户接触的触中，让我深刻体会了何为耐心、主动以及信心！进来银行的客户各种各样的都有，办业务时自然会遇到很多问题，于是我观察、学习，也不断的实践摸索，现在我深深的喜欢上了培根先生的一句话：深窥自己的心，而后发觉一切的奇迹在你自己。现在，我对自己的实习过程回顾总结如下：刚开始的几天我都在营销室里看些相关的信贷知识，后来行助就让我到大堂下来了，那时候对于领导把我分配在哪里确实没多大感觉，现在实习完了想想到大堂还是比较好的，因为做任何事都得先打好基础，在大堂跟客户接触中，感受了银行的实习工作氛围跟环境，同时真真切切的进行了实践，而非学校式的继续理论，那样只会浪费时间，因为没有实践看过的东西就很容易忘，忘了就等于没看，下一次又得重新来过！我很从容的走到大堂——我这人有一股傻劲（阿q似的傻，所以心态还是比较好的），当时往那位置一坐，觉得很自在，暗自庆幸自己能够如此自以为的从容面对顾客。主任过来简单的交代了几句关于办卡填单以及作为大堂经理的一些基本要求之后就走了。

然后，就有越来越多的客户来咨询我这个“大堂经理”，这时候我才发现问题来了，我也茫然了，并不是所有的客户都是来办卡的，简单的告诉他异或她该填哪张单就可以了，面对客户，面对不了解的最基本的知识，我先选择了后者，于是我决定开始学习。首先，对大堂里的“宝”先挖掘一遍，关于利率啊，本期的理财产品的一些基本知识啊，电汇的手续费啊什么的。然后，了解了一下大堂的硬件设施的功能：金融通、存折补登机甚至是叫号机。

这时候可谓是不耻下问，能问的有空回答我的我都问了，当然最有空的就是保安，还好我这个人比较不知羞耻，虽然心里也会有别扭的感觉，一个大学生却去向保安请教，自己也挺无奈的，但是“三人行，必有我师焉”，企业选择我们不正是因为我们有很强的可塑性吗？我们可以很快的学会保安那样的实习工作，但是保安很少会做到我们将来要做的实习工作，这样想着，心里就平衡了，其实主要还是自己的傻劲，不懂就问，在学校就常常被同学笑！就这样简单的学习了一轮下来，最最基本的还算可以应付，比如客户说要转账问要填什么单，我就会知道说你是要同城转还是要异地转？然后我给相应的进账单和电汇单。

刚开始几天，大堂里没什么人，自然业务就少，问的问题也简单，直到第二星期的某一天，突然来了很多人，还没到营业时间，外面就挤了很多人。等保安把门打开了，人群就一窝蜂的涌进来了，这个时候我又懵了，本来问题就多，只是我之前还没碰到过，或者很少，就让柜员解决了。

人多，自然大家都忙，客户问题又多比方说：公司更换印鉴这个章要怎么盖啊，你们银行对于非本人的卡转账怎么规定啊，还有银行卡被吞了要怎么处理啊甚至是e通卡坏了要如何换等等，不懂我也没办法，就只能说到业务咨询窗口去咨询一下。然后主任就急了，当场就到大堂来指导了一番，批评了我不应该都把客户往业务咨询窗口推，说我相关知识都没学，当时我感觉特惭愧心里也特慌，以至于第二天有个客户

说要复印刚好那时候保安不在，我就问他自己会不会复印，然后摆弄了半天也没复印出来，还是主任出来解决的。不知道是出于什么心理状态，主任问我怎么不叫她的时候我内心真的有点复杂，其实一个月的相处我发觉行里的领导同事都很好，领导的批评只是为了我好，心里不必有什么疙瘩。行长当天也找我谈了话，那时候感觉很惭愧，感觉自己太欠缺思考。下了班，回到家里，躺在床上脑中浮现的都是当天的画面。想了很多，或许我可以给自己找借口，刚从学校出来还很欠缺实践经验，人也不够成熟，但如果一遇到事情就如此阿q般的思考，是很难使一个人进步的。当然，现在的思考虽然有点马后炮似的，想着当时就应该全面考虑，顾客少的时候应该想像得到顾客多的时候的情景，相应的我又该怎么做，会碰到什么样的难题，同时应该请教主任自己应该注意什么等等，但是这些思考能给我警醒，并用日记记录下来，以后就能够时刻提醒自己该如何更好的去完成一件事哪怕是一个小小的任务。

事实上，刚开始自己是有一个朦胧的想法，问营销部的同事说有没有专门的大堂学习资料，然后他说没有，说时间长了自然就会处理这些问题了，所以自己也就放松思想了。学习就该进入第二阶段了，主任把柜面知识都拷给了我，下班回家就得开始学习，同时把一些细小的就用笔记形式记录下来，以免客户问的时候自己又忘了。学习的时候我发现内容好多，但我并不一定都要看，因为大多都是涉及柜员的操作知识，了解一下当然可以，但是效率低，虽然行长说在顾客少的时候我可以进入柜台在柜员旁边学习，但是我还是没有进去过，因为我想先把自己的本职实习工作做好，先一步步的打好基础，我喜欢专心做好一件事再去学习其他的，我想在以后的柜员同一培训中我会非常认真专注的学习的。就这样，在接下来的实习中，领导没再找我谈过话，我也很少会把客户往业务咨询窗口引，同时找保安学了如何使用复印机，甚至行里的一些理财产品我都可以跟客户解释的很清楚，因为我发现其实客户对理财这方面基本没多大概念，他们了解的也就一些简单的知识，当然了我大多是告诉他们客户经理

的电话，让他们专门咨询客户经理，因为这才是大堂经理真正的实习工作。

经过以上两轮的学习，基本可以解答顾客的问题。但是在行里待久了就会发现，作为一名从事服务业的人员，更应该学会的是如何跟客户打交道。我们都知道要微笑的面对顾客，但是得笑的真诚，这样自己笑起来舒服，顾客看着也不会有心里压力。“你好”问的也要恰到好处，有些顾客其实只要一个眼神就可以了。当然无论是以怎样的方式接待他们，自己都得有热情得有一颗真诚帮助的心。大堂里有好多顾客是带着活蹦乱跳的小孩进来的，这个时候我会笑着过去跟她讲我先帮你看着吧，因为这才是她需要的；有老人过来咨询我就会很热情的说“您好”，然后他们就会问，有时候会滔滔不绝的讲她的事情，这个时候其实我们要做的只是倾听；有一次，一大娘进来就说这期的产品这么快就卖完了，我笑笑说是啊，她说她是来解除协议的，然后就一个劲的跟我讲以前都是买国债啊有多方便，现在来这个银行买了好几次都没买着什么之类的，我就坐在那一直听，后来我知道她跟我住的一个小区，这样她对我的印象就特别好，好几次碰到都会大声的喊我“小林啊”，这时候我感觉到自己很快乐。

有些客户就比较刁，我记得有一次大堂人特别多，有一年轻人一进来就取了两个号，刚好主任在，主任就问他你为何要取两个号，他就很不屑的说我就喜欢，主任就没再出声，我在一旁看着我想主任的处理是对的，对于这样的顾客在这样的时候跟场合只要他做的无伤大雅也就不必跟他太计较；来这里办业务的有很多是村民，对待他们真的只要够真诚就可以了；有次一个阿姨跑来咨询说前一天刚存的定期怎么在存折上没盖章，我们就跟她讲现在有那个柜员号就可以了，然后她说以前都有害得她担心的从大老远的地方跑过来，当然她只是有点郁闷，我就很热情的说哎辛苦你了，来，吃个杨梅（刚好那天行长买的杨梅），被我这样一说她就笑了。还有一个是来办水电代扣的，但是柜员查询的结果是上个月没委托上，（然后他就很大声在那一直说怎么行）里这样办事，

我就走过去一脸真诚带着歉疚说不好意思，正想继续往下说呢，他立马就说没事，你们先忙你们的，我就想这样的顾客其实很可爱，有点东北人的直爽性格，这样的顾客是最好对付的；当然了，有些顾客生气抱怨并不是纯粹的发脾气，有次顾客取了个票号，但是他说他看不清楚，说你们做服务业的怎么可以这样，然后我就反应过来其实他真正需要的只是看清那个票号，然后我就跟他讲说不好意思机子是不太好，下次你要看不清楚可以随时来问我，然后他就不做声了。类似的问题还很多，后来我给自己总结了一条对待客户的定律就是：积极。只要积极，没什么是不能克服的。

在一个月实习中，不断的学习，也做错了很多事。期待毕业后正式上班的下一个环节，以同样的耐心、激情、信心去对待实习工作。从今天开始，认准一个理：抱朴守拙，暂安于平凡；而心平气和，从容淡定，摆脱庸碌，积极做平凡的事，把平凡做成伟大。伟大来自平凡。许多伟大的事业或成就都是通过不经意的小事不断的积累而来的。

人类社会如此，大自然也是如此。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，快乐的事积极做。要是想变得伟大，其实不一定成就辉煌的功业，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。假如能真诚地去平凡，数十年持之以恒，我们就是一个了不起的人。当然每个人都希望自己不平庸，但平淡的生活还是要过的，幻想有奇迹发生也是不现实的，需要生活和知识的积累，也需要自己做个有心人，即使想要一鸣惊人也是有量变到质变的过程。这是自己在大堂实习一个月的深切体会。



## 银行大堂经理年终工作总结篇六

从我第一天到兴业银行永定门支行，到今天我已经工作一个多月了，从开始时的不适应到现在能很好地融入到这个集体中，我的心态有了很大的转变。刚开始时，我觉得日子过得很慢很累，经常觉得很疲惫，每天来上班有种受到煎熬的感觉，常常感到很辛苦，却毫无收获。

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是紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对，因为我已经不再是对工作和同事一无所知了，在我们开始对外正式营业的前夕，我花了大量的时间在熟悉业务上面，我学习了很多基础的业务，如何储蓄，开户对公或者对个人，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，向不熟悉兴业银行业务的客户解说，例如，在兴业银行办卡的好处[atm跨行取款不收手续费、储蓄卡没有年费和小额管理费、新推出的兴业通达卡可以代订火车票、汇款便宜、若成为金卡vip还可以享受vip室，先到先办、手续费打折或全免的优惠待遇。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概的了解，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。通过日常工作中我也与同事慢慢的相互熟识起来，当我在业务上遇到什么不懂的问题请教他们时，他们都会悉心帮我解答，使我大大提高了对银行业务的熟悉程度，而且通过这一个月过渡，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。

作为工行的一名青年员工，从事大堂经理期间我深刻体会到大堂经理的使命和责任，大堂经理服务的好坏直接影响银行的经营效益和外在形象。一名优秀的大堂经理，身兼六职：业务引导、服务示范、情绪安抚、矛盾协调、环境保洁和安全监督。大堂经理作为一个重要的岗位，在客户服务、产品营销等方面具有不可替代的作用。青年员工更要不断学习努力完善自我，提升业务能力。

首先，对工作细节的正确把握是大堂经理必备的基本素质。大堂经理需要对银行业务知识认真学习，在实践中不断深化对知识的理解，充分掌握全面的银行业务，这样才能有足够的基础为客户提供服务，对于来办业务的客户要认真询问，了解所办业务，耐心讲解，细致的助。

其次，在履行自身职责的同时还要讲究工作的艺术。我认为在工作中要做到以下几点：

大堂经理要时刻保持乐观的心态，微笑面对客户，用微笑感染客户、拉近与客户的距离、留住客户。巧妙的使用“笑”的技巧，体现银行客户第一、服务至上的经营理念。练好内功，让微笑带来的温情充满营业大厅，让客户有宾至如归之感。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。良好的和超常的耐心是做好大堂经理工作的基本前提，可以在大堂经理这个平台得到尽情的发挥。“说”要做好三点：一是勤说，即对前来的客户要勤开口，反复讲，全力推介产品；二是能说，即描述业务过硬，讲解准确，不过份夸大，也不刻意掩饰，把工行产品的特点和功能正确无误地推介给客户，三是会说，即讲究服务策略，因人而异，差别营销。在“说”上攒足功夫，可以起到事半功倍之效。另外，对理解力较差和疑难点较多的客户咨询，大堂经理必须不厌其烦要有足够的耐心，把客户当亲人，反复深入浅出地讲解，这样才能得到客户的尊重和信任。

凡是进门的客户，都要热情迎接，主动问候，不能有嫌贫爱富的不良心里。要善于揣摩客户心理，对客户异常反应要上前询问，真诚关心，帮助解决。尤其是重要的当客户对银行服务等方面有时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，最后要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自已，代表的工行的企业形象。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。此外需勤问柜员，对柜台内现金和业务处理情况了如指掌，以保证及时调整客户到指定窗口迅速办理业务。让客户深切感受到我行的准确、方便、快捷的服务，树立良好的服务形象。

大堂经理要有超强观察能力，在工作中做到眼观六路、耳听八方。在服务中要留心听，随时掌握客户需求，有价值的金融信息，认真记载大堂工作日志，总结提出后及时向领导汇报。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。深化大堂经理服务，全面提升大堂经理服务能力。

大堂经理的工作性质要求员工在工作时要积极主动。大堂经理必须养成勤走动的习惯，要在大厅内及atm区域来回巡查，及时掌握大厅内外总体情况。通过与客户零距离的看、问、说，疏导客户，维持秩序，了解信息，调整服务方式。及时为客户提供全方位的服务需求，发挥大堂经理不可或缺的作用。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。

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。

## 银行大堂经理年终工作总结篇七

20xx年是我在支行工作的第二个整年了，在行领导和同事的帮助下自己无论从服务或专业知识方面都有了很大的提升，并且在领导的支持和鼓励下又接手了许多之前没有做过的工作，可以说今年是我迅速成长的一年，在这年关之际将20xx年的工作情况总结如下：

### 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，爱行敬业。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！

## 银行大堂经理年终工作总结篇八

我正式进入兴业银行渝北支行已经有3个月的时间了，不过在这并不算长的时间里我却学会了很多。对于一个非银行业相关专业毕业的求职者来说，能够有这样一个机会进入银行工作，对我来说既是机遇又是挑战。诚然，对于一个对银行业务不甚了解的门外汉来说，在银行这样的单位里，在完全陌生的领域中，我必须从头学起。

在我刚进银行的几天里，认识这里的同事，以及熟悉这里的工作环境对我来说是首先需要解决的问题。在很短的时间里，我就已经认识了大家，渐渐开始熟悉了这里的一切。对于我来说，一个一个原来陌生的名词也渐渐熟悉了起来，从前对经济、金融、法律等方面知识相当匮乏的我，也逐渐对这些

领域的话题产生了兴趣。在此期间，我看了不少相关领域的书籍，确实觉得受益匪浅。

在这段时间，支行领导以及部门领导也对我十分关心，让我在实践中去学习。在做公司业务工作之前，我就在我们支行实习了将近半年的时间，期间从事的是个人住房按揭贷款以及营业大厅的实习，经过几个月时间的实习，我大概了解我行的基本个人业务。每当在接触到一些不太熟悉的术语时，我就会在网上查找相关的解释，如果实在不明白，我就向同事们请教，大家也都不厌其烦地给我讲解，并且想方设法让我去接触更多我尚不熟悉的知识。

心理状态已经完全从学生状态转变成为一个社会人了。我想自己之所以能够比较快地完成这种转换，跟我们兴业银行有着的良好工作环境氛围是很分不开的，在这样一种和谐气氛中，我还有什么理由不在这里取得进步和提高。

通过这3个月的学习和锻炼，我已经初步了解所涉及的公司业务的基本业务知识，已经基本能够处理公司业务出现的某些问题。从对银行业务知识的陌生到现在，我知道自己已经取得了一定的进步，希望在今后能够有更多的时间去努力学习，积极提高业务水平，从而完全达到能胜任这份工作的能力。经过3个月的努力，我的日均存款也达到了4000万元左右。作为兴业银行的一员，我时时刻刻都注意维护着我行的形象和利益，并且保守内部的秘密。处处以自己是一个兴业人为荣。

## **银行大堂经理年终工作总结篇九**

在忙碌而又充实的工作中，我们结束了20xx年度的工作。伴随着新年钟声的敲响，20xx年度已经悄然来临。面对即将开始的新一年度工作，我深入总结自身工作状况，改善自身工作不足，为更好地完成20xx年度工作打下坚实基础。回顾过去一年度的工作，我在上级领导的正确指导下，在各部门同事的帮助与支持下，较好地完成了20xx年度的工作任务，并取

得了良好的工作成效，为确保20xx年度的各项工作的顺利进行，我特应上级领导要求，对自身在20xx年度的主要工作情况作出如下总结：

## 一、年度主要工作情况

自我于20xx年10月份从网店运营主管被安排转岗从事大堂经理职位至今，已有一年的时间，在此期间我除从事大堂经理职位之外，还分管网点的安保工作以及文明单位的创建等工作。通过我从事银行事业多年来的工作经验，我意识到随着银行行业的市场化，银行服务越加受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的首要印象。因此，为树立我行的良好形象，我对于自身的要求也分外严苛，作为一名大堂经理，我肩负着连接客户、高柜柜员、客户经理、理财经理的纽带作用。在这一年来，我坚持做好各项相关工作，坚定履行工作职责，充分发挥职责作用。尽可能的做到在客户迷茫时，正确的为其指明方向；当客户不解时，对其进行耐心的解释；当发生突发状况时，及时而又冷静了处理和解决问题。做到随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务态度去赢得每一位客户的信任，以诚信的服务理念去提高客户对我行的忠诚度。用微笑、热情、专业的服务水平，实际提升我行的客户流量，树立我行的良好形象。

在20xx年度，我不仅仅坚定履行的大堂经理的各项工作职责，还做好了自身所分管网点的安保以及文明单位的创建等工作内容。坚定维护保持营业厅内良好的工作秩序，成功地寻找目标客户，进一步营销理财产品，实现服务与营销一体化。此外，为做好我网点的文明建设，我严格要求我行人员做好服务工作，做到用热情、大方，主动、规范的服务礼仪去接待客户，并在建设我行良好环境的基础上，强化员工行为规范，要求员工树立主动意识，负责态度，和良好的工作心态。为了做好服务工作，起好带头作用，更高的提升自身的服务



水平，和业务能力，我积极参加银行所组织的各类培训活动，并自觉利用业余时间进行相关专业学习，强化自身理论水平与专业技能，加强自身的综合素质能力。

## 二、各项工作主要业绩

在今年，由于我行网点现有无贷的贵宾客户共计1200余户，使得理财经理的工作压力过大，工作任务超重。因此，我承担分管了部分贵宾客户，尽力做好各个客户的维护工作。截止至今年年末，我分管的贵宾客户共有314户，签约77户。此外，在一年工作中的个人存款方面，由于我行周围新进驻一家商业银行，部分存款客户被拉走，导致了我行的个人存款工作备受阻碍，虽然工作任务艰巨，工作形式大不如前，同业竞争激烈较大，但是我依然坚持不懈，力争进取，紧密团结我行的员工队伍，不断奋进，努力的完成各项工作任务。通过我们一年的不懈奋斗，我们争取到了个人存款日均新增3462万，年末存款新增2608万，其中管户贵宾客户的存款新增1810万的良好绩效。

## 三、工作中存在的问题

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。

二是自身在6s管理方面未能实现常态化，不分时段存在有松懈现象，耽误了我行的经营管理实效。此外，在管点文明服务方面，我还有待提高，没能做到温馨服务，微笑服务，对员工要求没有实质落实到工作之中，文明服务力度还需进一步强化。在新的一年里，我将会不断地提高工作质量和服务艺术，切实提升自身的管理水平，更好地为客户提供更为优质的服务，为树立我行的良好形象而付出应有贡献。

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](#)