

最新商业银行员工年度述职报告总结(实用6篇)

在当下这个社会中，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

商业银行员工年度述职报告总结篇一

我是20xx年开始担任支行xxx□至今已四年。四年，在人生的旅途中只不过是短暂的一瞬间，但对我个人来讲却是终生难忘的历程。回想这四来自己的工作和学习生涯，有喜有忧，有坎坷，也有收获，不再一一列举。但是我想说明的是，成绩是来之不易的，这里面包含着行领导的正确领导和今天在座的全行干部职工的帮助和支持。这四年来，我作为科技专管员，只不过是做了一些应该做的工作，具体的可以概括为如下几个方面：

银行科技工作中，安全为首要任务，科技工作的成果就在于各种银行业务都能正常无事故的顺利开展。首先，保障安全的最有力手段就是制度，我本着这一原则，制定了我行计算机方面的各种制度和措施，强调了科技工作的必要性和重要性，将制度、责任细化，责任到人，在管理层面有了明确的管理分工，使科技工作在有序的环境下进行。并且，在各部门共同配合下，保障了各项制度的贯彻执行。全年没有发生一起重大计算机安全责任事故，各项系统运行平稳，运行质量明显有所提高。

随着推广的应用系统和新产品的不断增多，保障各项系统安全平稳运行成为我们的基本工作任务，我们始终把计算机系统安全运行管理摆在各项安全生产工作的首位，加大了对系统运行的技术支持力度，一是我行的网络线路已全部更新为

光纤(双回路)线路，从很大程度垫定了我行业务系统的稳定和高效运行的基础。二是加大了对我行计算机安全工作的检查的力度，从管理和技术着手，切实保障了系统、你对*还满意吗?不满意里面还有呢，请看设备的安全。三是针对目前运行中存在的问题，自己能解决的马上解决，解决不了的及时市分行科技处反映帮助解决。四是规范运行维护流程，全面提高了应用水平，确保了各项应用系统安全、平稳、高效运行。

xx年自助查询机、pos机、网上银行等这些新产品得到了及时的上线，丰富了我行的产品线，增强了服务功能，逐步建立了一定的'市场竞争优势，对于将来改善我行的客户结构起到了重要的推动作用和支撑作用。

网络和信息系统的'安全稳定运行是科技工作的命脉，只有整个信息系统保持稳定、连续、高效的运行，我们才能在这个基础上谈下一步的发展，才能够充分发挥已有的和新开发的业务产品的作用。

一直以来，我十分注意提高自己的业务能力，不断培养自己做到思想上自律、学习上主动、工作上富有创造性。平时在工作中做到勤于实践，敏于思考，勇于创新。作为一名科技人员，要求我针对事务实事求是，要有脚踏实地的工作作风和务实的工作态度。始终坚持自警、自励、自省、自勉。事事服从行领导的安排，将行里的精神和工作指导思想落实到工作中。努力在工作中提高自己，完善自己，丰富自己的工作经验，在工作中寻找到自身的社会价值。

经过四年多的工作，使自己的能力提高了不少，但是还存在很多不足的地方。

1、由于我参加工作时间不长，社会经验还不是很丰富，业务能力还有欠缺的地方。希望以后，领导多多指出，多多批评，使我能够逐渐的完善自己，提高自己的工作水平。

2、深入各网点了解业务系统运行情况，及时处理各种隐患问题，为客户提供稳定的系统环境。加大系统安全管理力度，保障系统稳定运行，提高业务系统的运行效率。

3、加强计算机设备及微机使用的管理，为计算机设备建立档案，规范计算机操作。

4、普及业务人员的计算机知识，加强对业务人员的计算机应用培训。

回顾过去，展望未来。坦率地讲，我在行领导的培养下，在同志们的支持和配合下，做出了点滴的成绩，但这都是微不足道的。由于自己水平有限，能力有限，所以在工作和学习中仍有许多不尽人意的地方，仍有这样或那样的缺点和错误。我决心在今后的工作中，一方面发扬成绩，再接再厉，一方面自省、自警、自强、自励，望各位领导和同事批评指正。

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

商业银行员工年度述职报告总结篇二

xx年上半年xx市支行在分行党委的正确领导下，在以xx行长为首的带领下，坚持总行效益优先、兼顾规模与争先进位相结合的精神，以各项业务发展、劳动竞赛、绩效考核的奋斗目标为抓手，与时俱进，开拓创新，在业务发展的同事强调各类风险防范于内部管理，倡导合规文化建设，使支行各项业务发展上了一个新台阶，为完成全年目标任务奠定了坚实的基础。

今年我在分管个金业务、零贷业务、电银业务的基础上，协助正在xx市分行处理未尽事宜的陈行长管理服务工作、计划财会、营运管理以及信息管理。我深知自己担负了更为重要

的职责，对自己的工作提出了更加严格的要求。我以饱满的工作热情、务实的工作作风，认真学习各类行务文件以提升管理水平。同时由于分管条线紧密联系、相辅相成，我努力协调好各方面的关系，做到顾全大局、团结协作、齐抓共管，现将半年来履职状况作如下汇报：

为此我们制定了电银指标一季度专项二次考核办法，努力将

电子银行的覆盖率进行提升，动员各网点发掘潜在客户，并对员工实施多劳多得的奖励措施，调动员工的积极性。截止到六月末，我行手机银行新增户，较好地完成了上级下达的任务。

个金业务作为具有战略地位的业务，分行领导高度重视。我作为分管领导亦感觉感觉职责重大。我组织个金部并协调其他部门先后采取了一系列有效措施拖动个金业务的发展。

一是提早部署，强化激励约束机制，掌握了工作的主动权。对xx市支行实行二级考核，重点奖励行外xx柜面留存、高端客户资产提升。同时对最新推出的薪金理财大力推广，争取覆盖多数代发工资客户，以不多的金额丹庞大的数量提升xx市支行存款余额。在半年的努力下xx市支行六月末储蓄时点存款到达xx万元，储蓄日均存款到达xx万元。中高端客户资产和客户数显著提升，为全年储蓄的完成奠定了基础。

二是努力提升基础指标。发展中高端客户任然是个金业务中不可忽视的部分，尤其是对代发工资客户的提升。我针对xx市不同网点的客户特点进行分析，并按网点召开分析会，指导、鼓劲各网点尽快达成指标，告知各项指标的'进度和差距，甚至细化到具体的单位，给员工以紧迫感，激发员工潜力。在各网点的大力协作及努力下xx市支行六月末xx客户数量到达xx户、xx客户到达xx户，中端客户到达12054户。

截止六月末，我行个金条线净收入到达xx万元，财富管理重点产品收入到达xx万元，集团协同收入到达xx万元，各类指标得到有效提升。

随着金融市场秩序被一些逃废债高发、资金链断裂、民间借贷猖獗的企业扰乱，经济形势日益严峻。自从管理零售信贷业务以来，我透过听取负责人汇报、相关部门负责人座谈等方式了解了工作的现状及重点难点支行副行长述职报告(3篇)支行副行长述职报告(3篇)。明确了工作思路，先后采取了一系列措施。

一是严格甄别信贷资产质量，有效防范化解信贷风险。透过组织专题业务培训、下发风险类信息参考标准等，使全行风险分类的真实性和准确性得到进一步提高。同时进一步强化贷款质量监测管理，及时发出预警信号，有效防范了贷款风险。

二是积极寻找优质企业进行突破。在风险频发的信贷行业，严格的甄别为优质企业的发觉带来了前提。针对这些优质客户，我透过组织各类企业行下基层的活动带领客户经理与中小企业实行对接。在xx即将开业之际我更是抓住将其发展成为商机的机会与商户代表进行座谈，了解到了很多客户的真实需求从而有针对性地进行营销。截止六月末xx市支行个人消费贷款到达xx万元小企业贷款到达xx万元这与大家的默契协作和鼎力支持是分不开的。

娴熟的业务水平是一个银行服务大众的基础。为提升xx市支行各条线人员的业务技能，我对各年龄段的行员均严格要求，奖惩分明。营运主管务必将每周例会落实，带领行员学习营运方面的知识并进行业务知识考核。在各类考试中，对没有透过的行员进行通报。今年我行开始实行等级柜员制度，柜员的待遇直接与等级挂钩，而等级的高低由业务质量和业务技能决定，这对行员们来说是一个提升业务技能的机会，我

更以此为契机，鼓励行员参加技能比赛，提升自我价值，同时为行里争光。除此之外我定期参加会计主管例会，对每月检查通报的问题和要整改的事项，及时传达，对屡犯易犯的问题要求当事人及会计主管分析原因，找出整改措施，每季组织主管、副主管召开座谈会，相互交流和总结，查漏补缺构成良好的氛围和凝聚力。同时每月还坚持组织一次对下辖网点的全面查库工作，在支行构成了较规范的会计组织管理模式，检查辅导基本到位。

另外今年部分人员岗位年限期满，已经完成了轮岗轮调的工作，涉及岗位有会计主管及综合柜员等。

良好的服务是高质量业务水平的综合体现

优质礼貌服务工作也是xx市支行树立给自己的招牌。今年，服务录像点评被提上了每周例会的日程。透过行员自己查看自己的服务录像，行员们能够更直观地发现自己在服务中存在的不足，他人也能够以此为鉴，改正自己没有发现的错误。省分行远程监控录像通报与xx市分行服务录像通报我都会定期让服务小组进行点评，督促网点进行服务质量的提升。今年上半年在神秘人的检查、录像检查与客户经理回访检查中□xx市支行的成绩有了明显的提升。

作为工会主席，关心大家的日常生活也是我的分内职责。今年为提升员工身体素质，我鼓励青年员工积极参加行里组织的乒乓球赛。对于身体不适以及因产假休息在家的员工我都会带上xx市支行领导的关心前去探望。部门费用着重使用在机器的检修，员工工作环境的改善中，采购商品力求性价比，努力给员工带给优质舒适的工作环境。

工作中存在的不足

回顾半年以来的工作，虽然取得了成绩，但是也有明显的不足。首先，各条线之间还要进一步加强协作，提高工作效率。

其次，对基层调查研究不够，应进一步深入了解基层员工的需求。第三，自己处理突发事件的潜力还不够强，应着重培养自己应急出事儿潜力。最后，对有关业务文件的学习还要进一步加强，全面提高自己的综合素质。

下半年的工作计划

继续抓好员工特别是新进员工业务技能的培训，以老带新，严格要求，常态化培训、考核。

增强对会计人员的管理、培训、考核，透过开展零差错月、网点pk等活动，提高会计人员的综合业务素质。

大力发展个金的基础工作

重点抓好储蓄指标，代发工资业务，第三方存管业务，努力挖掘潜力客户，夯实客户基础。

加大对个金经理和零贷经理的管理和培训力度，从而提升客户经理的营销潜力及业务素质。

快速、安全的推动零贷业务发展，尤其要积极拓展小企业贷款及经营类贷款、个人消费类贷款，提升xx市支行零售信贷业务的市场占比。

总之，xx市支行下半年将在巩固上半年成果的同时，继续实施年初制定的经营方案，狠抓落实，确保今年各项任务的全面完成。我也会加强管理，完善内控机制，充分调动广大员工的工作积极性，加大综合考核力度，为我行各项业务的快速发展和地方经济的发展再做贡献。

商业银行员工年度述职报告总结篇三

尊敬的各位领导、同志们：

你们好！

我叫xxx一年来，在单位领导和同志们的帮助下，在各个方面都取得了较好成绩。现将今年的工作、学习情况向大家总结汇报如下。

这一年里，通过我的不断努力，我的工作得到了客户的认可，同时也给我们农行创造了较大的经济价值。截止12月26日，我个人营销保险销售共计120余万元，营销个人网上银行120户，营销短信通达320余户。我取得的这些成果是全所干部员工共同辛勤努力换来的。这些也为全所甚至全行，完成年初既定任务目标做出了应有的贡献。

众所周知，我们所是一个比较繁忙的网点。因此这样工作环境就迫使我自己不断地提醒自己工作要认真、认真再认真，严格按总行支行制定各项规章制度进行实际操作。多年来我始终如一地严格要求自己，在我的努力下20xx年我个人没有发生任何一次责任事故。在做好自己本职工作的同时，我还积极帮助其他同志，同志们有什么样问题，只要问我，我都会细心予以解答。当我自己有问题时候，也会十分虚心向其他同志请教。对待业务技能，我心里有条给自己规定的要求：三人行必有师，一定要千方百计德把自己不会的学会。我知道要想在工作中有能力帮助其他人，就使自己业务素质提高。一年里，我积极参加政治理论学习和业务知识的学习，能自觉遵守法律法规以及单位的各项规章制度、制度，同时坚持刻苦钻研业务知识，不断提自己工作技能。回顾这一年的工作，我问心无愧，在工作中，我忠于职守，尽力而为，银行属于服务行业，工作性质使我每天要面对众多的客户，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“微笑服务”，耐心细致地解答客户提出的各种问题，遇到蛮不讲理客户，我也试着去包容他、理解他，并最终也得了客户的理解尊重。

回顾20xx展望20xx新的一年里，我一方面还要加强理论学

习，进步提高自身素质。另一方面我还要转变工作作风，克服自己偶尔的消极情绪，提高工作质量和工作效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。新的年里我会加紧学习，更好地充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，在这里总结20xx[]是为了汲取经验和教训，更好地干好今后的工作。工作中的不足和有欠缺的地方，请各位领导和同事批评和指正。

商业银行员工年度述职报告总结篇四

尊敬的各位领导、各位同事：

一年来，我从事个人业务工作岗位。在我行领导的培育带领和同事们的帮助下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作业绩总结如下：

一年来通过行领导的讲话精神，学习认识我行一些战略性指导思想。不断的熟习和掌握我行各种战略性产品，努力学习业务知识。通过学习认识让自己的眼光放的更长远，使自己从思想上得到进一步的提高，为我行长期战略性发展做好充分的准备。

在以前也许我只要求自己的语言、行为，热心服务客户，认真办理业务，只要不犯错误就行，资料共享平台。现在我学会了通过办理业务、服务客户当中，本着为我们的客户利益着想，与客户建立成友好关系，认真维护好每一位客户，让客户的资产收益最大化，使客户成为我行长期忠诚的客户。

在龙信多年基础差的环境下我行的每位员工从未气馁过，自己也是一样。一年来，在行领导的带领下和同事们的帮助下，使自己在营销方面比以往有了很大的提高和进步，自己的营销意识比以前更主动了，思想上也认识到了战略性产品对我行未来中间业务的发展和业绩的提高起着举足轻重的作用。

从而更了解到如何提高我们个人的工资收入。因此我不断的去宣传我行的各种产品，无论是电子银行、信用卡、借记卡还是保险、理财产品、存款等都比往年有了很大的提高。特别是我行两种重要的战略性产品信用卡和电子银行，再行领导的带领下，同事们的团结和相互配合下，我们互相努力，积级营销，使我们的中间业务收入有的前所未有的发展，我不断的为提高我们的收入而做出自己最大的努力。

总之一年来的工作取得了一定的成绩，但还存在诸多不足，在维护客户方面还需要提高自己的意识，营销方面更需要向前辈们学习。工作效率方面还有待于进一步提高，更好更快的完成领导下达的各项任务。

伴随着时代的发展，我们将面临更严峻的挑战，因此我将时刻警惕自己，不断的学习，发扬长处，弥补不足，向先进学习，向同事学习，以饱满的精神状态迎接新的挑战。

此致

敬礼！

述职人：_____

20xx年___月___日

商业银行员工年度述职报告总结篇五

尊敬的省行领导、各位同事：

大家好！

来的工作状况述职如下：如有不当之处请给予批评指正。

作为基层行党委班子成员，为了不辜负组织的期望，更好地

履行好自己的工作职责，我认真学习党的路线、方针、政策，遵守金融法规，认真贯彻落实交通银行实施战略转型的一系列重要决议，正确理解总行和省行领导的讲话精神，增强大局意识和职责意识，用先进的思想武装自己，不断提高理论素养和思想水平。

在平时工作中，为了学习更多的业务知识，了解和掌握全行业务进展状况，我同各部门负责人经常在一齐研究、探讨工作，如有不懂的业务就虚心的向他们请教。每到月末、季末、年末我都认真地查阅各种报表资料，与同行业和系统内各行进行数据比较，查看排行状况，寻找差距和不足，研究对策。

同时，我还透过各种方式与各营业网点的同志们进行交流，了解基层网点业务发展中存在的问题。在工作中，我始终坚持理论联系实际，能够用自己学到的经济金融理论知识，研究解决工作中存在的问题。近几年，我纂写了几十篇业务论文，在《金融时报》和总行《新金融》等报刊发表。文章提出的观点和解决方案，也为总行了解和解决基层行经营管理中存在的问题带给了有益借鉴。

作为一名班子成员，我能够摆正自己的位置，处处以大局为重，维护班子团结，当好参谋助手。作为副行长，我在工作中把主要精力放在了全行中心工作的落实上，按照党委工作分工，对自己所分管的工作认真负责，在职权范围内，独立解决好工作中遇到的矛盾和问题，在遇到全局性矛盾和一些重大问题时我都及时向党委主要负责人汇报状况，并提出自己的意见和推荐。

我在工作岗位上还十分重视组织管理和协调潜力的提高，在工作实践中不断锤炼自己。在今年4月至6月我行党委书记xx行长到总行党校学习三个月，分行和省行党委责成我临时主持xx分行工作。当时我感到压力很大，在此期间，有很多重要工作我们务必要完成。

一是按照总行的统一安排在6月11日务必完成核心系统上线工作，二是我行营业大楼消防改造工程急需启动，三是按照省行要求在“五、一”前务必完成车改并向全行员工发放车补。

此外，更为重要的一项任务是务必按时间进度完成上级行下达的业务指标。可谓工作千头万绪，我深深感到所肩负的职责十分重大，担心自己辜负了分行党委和省行党委委以我的重任，也担心由于自己组织管理不力延误xx分行的工作。

在这三个月里，我和张行长与全行中层干部一道，密切配合，同心协力克服重重困难完成了摆在我们面前的各项工作任务，平安度过了三个月。在那里，我要感谢全行每一位中层干部。

从去年开始，我分管公司业务处、个贷中心、计划财务处、国际业务部和保卫处等五个部门的工作。由于世行项目在公司条线的全面推广和消费信贷管理系统在个贷业务管理中的全面应用。

给信贷管理工作提出了更高的要求。为了尽快掌握信贷业务知识，有效管理和指导信贷业务，切实把好新增贷款质量关，我认真学习领会总行下发的信贷管理文件，学习总行编制的“世行项目推广手册”和“个人贷款业务政策和操作手册”经常向信贷部门包括公司、个贷、授信、风险部门负责人讨教、也经常在一齐探讨业务问题，使我对公司和个贷管理知识有了较多的了解和掌握。

我在开展信贷管理工作中，能够坚持原则，尽全力把好资产质量关。信贷资产质量关系我行长远发展，在信贷工作中做到坚持原则，能够顶住来自各方面的干扰和压力，是十分不容易的。我作为分管信贷工作的负责人，在工作实践中深深感受到了这种压力和职责之间砝码的份量。

我始终没有忘记xx分行五年亏损所走过的艰难岁月，因此，

“严把贷款质量关”这句誓言牢记心中。在开展信贷工作中，我能够坚持原则，按章办事。

我同公司业务处和个贷中心的同志们，深入贷款企业和商户开展调查研究、把防范贷款风险放在首位，排除来自各方面的干扰和阻力，顶住说情风，坚持重大事项报党委群众讨论决定，不搞个人说了算，坚决维护群众权威和交行利益。

这几年我一向分管国际业务，应对日趋激烈的外汇业务竞争，同国际业务部的同志们一道，认真研究外汇政策和当地的市场状况，经常与部门负责人一道探讨工作。

在实际工作中，一方面以发展传统外汇业务，规范经营和防范风险为前提，继续保持xx交行国际业务良好的发展态势；另一方面根据市场需要，因地制宜创新业务品种，努力推进国际业务快速发展，不断提高经营效益。

今年1-11月份透过外汇业务实现各项收入折合人民币1289万元。我行外汇宝和满金宝业务在交行系统排行均排在前五位。整个国外汇入款笔数和速汇金业务笔数在交行系统均名列前茅。国际业务结算量已赶超了当地农行、建行和工行，在xx地区同业中稳居第二位。与韩国外换银行联手推出的“闪电汇款”业务，深受客户欢迎，具有很强的市场竞争力。

我对分管的安全保卫工作，倾注了很多心血。始终坚持“从严管理、预防为主、保障安全”的原则，站在讲政治的高度抓好日常安全工作。我和保卫处的负责同志经常在研究工作，与上级行和当地公安机关保持密切联系，认真听取对加强我行安全保卫工作的意见和推荐，查找隐患，抓好整改落实工作。在平时工作中，认真落实安全防范职责制，努力提高全行员工的安全防范意识。

对上级行下发的各种安全保卫工作的文件、案件通报及时转发到各网点学习，使广大员工充分认识到当前治安形势的严

峻性，增强了员工做好安全保卫工作的紧迫感和职责感，为全行业务发展起到了保驾护航的作用。四、再接再厉，寻求创新，促进我行各项业务的保持发展。

回顾一年来的工作，我虽然付出了一些辛苦，取得了一些成绩，但在很多方面还存在不足。由于工作压力大、事务繁多，在开展工作中深入基层少，调查研究不够，对于一些基层状况了解掌握得还不够全面，未能及时帮忙职工解决在工作和生活中存在的实际困难。此外，由于自己长期从事金融工作，比较谨慎沉稳，有时处理问题显得不够果断。

在今后的工作中，我将继续努力学习，不断提高领导水平和管理潜力，切实履行好自己肩负的职责，更好地做好各项工作。

下面，我按照述职报告规定的资料，结合分管部门的工作谈一谈对明年工作的设想：

20xx年xx分行改革发展和经营管理所面临的形势依然十分严峻，同业竞争将更加激烈，我们将面临更为严峻的考验。我们务必坚定发展信心，用新思维、新方法，谋划明年工作，研究确定明年业务发展的重点。

第一，要从xx交行保持发展的战略高度，加快个贷业务的发展。个人贷款相对公司贷款而言具有，贷款额度小、回收期长、风险分散、收益稳定的特点。此外，由于xx地区出国劳务收入所构成的购买力推动了房地产行业的发展，这给银行个人贷款业务的发展也带给了一个展业舞台。

到11月末，我行个人贷款余额已达6.6亿元，占比高达49.69%，个贷利息收入到达3583万元，比去年同期增加1175万元，个贷利息收入占全行各项收入总额的29.38%。而个贷不良率按五级分类口径仅到达0.21%，虽然有拖欠本息状况，但总体看，

贷款质量仍然是较好的。全行要构成共识，创造条件，大力发展个贷业务。

第二，要调整公司贷款业务的发展战略。从xx地区经济发展实际和我行公司贷款业务发展现状来看，发放企业贷款存在较大风险，在我行现有的6、7亿元公司贷款中，仍有一些企业的贷款存在较大风险。为此，今后要对新增公司贷款务必优中选优，在思考各种因素后，无法确保回收的贷款，我们就不能发放。公司业务工作重心要转移到管理好现有贷款存量，把化解贷款风险放在首位，切实提高公司贷款质量。

第三，继续推进国际业务良好的发展态势，树立强势品牌形象。

一是从源头上继续抓好国外汇入款业务，与中介联系争揽客户，创新业务品种，为客户带给方便快捷的服务；二是千方百计把外汇宝和满金宝业务做大做强，保持在同业的竞争优势和系统内的领先地位□xx交行各项业务已步入良性循环，这一喜人形势是来自不易的，作为xx行这个大家庭的一员，我愿为xx交行的保持健康发展贡献自己全部的光和热。

文档为doc格式

商业银行员工年度述职报告总结篇六

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好！

转眼间从竞聘大堂经理到现在算起已经一年多了，时间说长不长，说短也不短。这段时间让我对于大堂经理的工作有了更加深入的了解，也让我通过自身的学习、领导和同事的教育帮助，提升了自己的业务技能和技巧，更加胜任自己正在从事的这个岗位工作。特别是最近这一季度，我作为__银行

一名普通员工，亲身感受了__银行股改给我们的日常工作带来了巨大变化。二级考核分配带来的岗位分工和收入分配的显著变化。

20__年末，行里设立大堂经理这个重要岗位，报名并经行内的选聘有幸被调动至__支行担任大堂经理工作。从一名柜面员工转到原先从未接触过的岗位，在领导的教育关心、同事的帮助指导，通过学习探索我很快渡过了起初的不适应，迅速地融入到现在的岗位角色中。

面对本市金融市场日渐强大的趋势，希望以服务为切入点打出一个差异化，从而增强我行在同业中的竞争优势，这对于全面拓展我行业务有着重要的意义。而大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注。因此要求综合素质必须相当高，首先要求对银行金融产品`业务知识比较熟悉和专业了解，能够在第一时间对客户进行解释和宣传;然后在服务礼仪上要做到热情大方，主动规范，而且要处事机敏，能够随机应变。

“客户是我们的衣食父母”，服务的目的就是让客户满意，从而提高客户的忠诚度。重视和尊重来我行办理业务的每一位客户，能够细心地记住并且准确地称呼经常来我行的客户姓名，这等于给予了客户一个巧妙而有效的赞美。而客户对我的称呼也是有其一定的理由。有一次早晨，刚到单位，正在打扫卫生，突然，从自助区传来了一声大叫：“喂!服务员!快来!”我一个箭步冲了过去，一位客户指着取款机上卡着的两张钞票，着急地对我说：“服务员，怎么回事?我还没弄好呢，怎么就取不了了。”我迅速从取款机上拉下这两张钞票，帮他继续操作，这时，客户紧张的心情不见了。称呼我服务员的客户，一定是想让我为他们提供最快，最好的服务。称呼我领班的客户，一定是对我们的服务有一点点不满，让我作为领班来主持一下公道。称呼我经理的客户，一定是对我们的服务很满意，鼓励继续保持。因为我们所的客户大多是街坊，熟面孔，对我们十分信任，我们也经常为他们做理财

规划。称呼我师傅的客户，一定想让我成为他最贴心的人。称呼我阿姨的客户，一定把我当成了她的家长，对我有太多的依赖。这主要是离我们不远处一所学校的学生。称呼我姑娘的客户，一般对我十分亲近，拿我当成了自己的孩子，希望我能把他们照顾得无微不至。他们大多是老年人。

大堂经理的工作内容主要是与客户交流，了解客户的需求，推介适当的产品，为客户提供全方位的服务。最重要的是语言，学会适当的时机用适当的语言，找适合的话与客户交流，这需要日积月累逐渐摸索。有一次，储户周阿姨早上9：00来办理基金业务，柜员说：“对不起，您这基金业务要等到9：30以后才能办理。”周阿姨情绪有些急，声音很大：“干嘛还等到9：30呀？”我急忙上前说：“周阿姨，您先别着急，我给您解释，由于基金业务系统与股市的时间相同，是周一到周五9：30—15：00，上次您办基金业务时，我把时间给您写到信封上了，您可能给忘了。”周阿姨把信封拿出来一看，还真是，她马上说：“对不起，都怪我记性不好，给你们添麻烦了。不仅如此还要眼观六路，耳听八方。老年客户举着单子左看右看，要适时递上老花镜；有的客户进门东张西望，要主动询问办理什么业务；有的客户在宣传折页栏前找寻，要上前问一句：“您需要什么业务的资料，我来帮您介绍。”时刻关注客户需求。

作为大堂经理眼要勤，客户一进大厅，要做的第一步就是识别客户身份□vip□普通客户还是潜力客户？在对客户说出问候语时就要作出判断，以便做好引导。识别高、低端客户，为优质客户提供贵宾服务，为一般客户提供基础服务。眼勤还要时常关注柜台办理业务情况，一旦柜台需要帮助，要第一时间观察到，密切留意，协助柜员做好客户的工作。

我作为一名大堂经理深刻地感受到仅凭原来的储蓄业务知识远远不能够满足客户的需要，必须继续进行金融知识和交际礼仪等方面的学习。因为实际工作中要根据客户需求，主动客观地向客户推介、营销本行先进、方便、快捷的金融产品

和交易方式、方法，为客户当好理财参谋。利用大堂这块阵地，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，不仅如此，还要调解争议，快速、妥善地处理客户提出的建议与意见，避免客户与柜员发生直接争执。特别是这次去兴化行取经的过程中，我发现自己做得远远不够，关于一些细节方面的问题我觉得人家想得比我周到，虽然早上开水也是先倒给先进区的员工，但是跟员工之间的互动却没有人家做得到位，这一点要在以后的工作中进一步加强。还有人家王经理说的：“舍己为公带头干，穷所有的情，穷所有的精力，将客户的满意度时刻装在心中”这种极其认真负责严谨的工作作风让我觉得非常感概：我的年纪比人家轻，更应该有冲劲，更应该有时间磨练自己，锻炼自己。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履职能力，把自己培养成为一个业务全面的大堂经理。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助下提高自己，发扬长处，弥补不足。

谢谢大家！

述职人：__

20__年__月__日

银行新员工年度述职报告2