

银行大堂经理运行报告 银行大堂经理工作报告(汇总9篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

银行大堂经理运行报告篇一

此次实习的目的在于通过在xx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，为今后的工作奠定基础。

实习岗位：大堂经理

实习过程主要包括以下2个主要阶段：

(1) 通过培训了解单位基本情况和机构设置，人员配备，企业文化和营业网点安全保卫等。

(2) 了解银行的基本业务流程，主要包括以下方面：银行的储蓄业务如定活期一本通存款、整存整取、定活两便、教育储蓄等。银行的对公业务，如受理现金支票，转账支票，签发银行汇票等。银行的信用卡业务，如贷记卡、准贷记卡的开户、销户、现金存取等；联行业务；贷款业务等。

(3) 学习服务礼仪。

(1) 跟支行主任学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件

(2) 跟大堂经理学习大堂营销技巧及解答客户咨询

（一）跟支行主任学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件

在实习的前几天里，我主要跟主任学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件。一方面要学习相关的实务操作，其中会计占决大多数，既要强化已有的知识，还要学习新的知识，另一方面，还要学习人民银行下达的相关文件。结合中行金融报，金融研究等杂志刊物，了解银行改革的方向，动态。

（三）跟大堂经理学习大堂营销技巧及解答客户咨询

在实习的大部分时间里，我除了跟综合柜员学习银行业务，分钞、扎钞外就是跟大堂经理学习大堂营销技巧，维持大堂的排队秩序及解答客户的咨询。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大堂经理，代表着企业的形象和名誉，所以一切都要小心谨慎。经理告诉我要做好大堂的礼仪工作，就必须做到以下四个方面，干练、稳重、自信、亲和。

营业中的礼仪主要有四大内容：

- （1）解答客户问题。
- （2）营业中分流客户。
- （3）维护大堂秩序。
- （4）适当理财产品的营销。

其中解答客户问题就要求大堂经理必须了解银行的每一业务及其操作流程，所以要想做好一个大堂经理，必须拥有丰富的知识面。因为中行职责有外汇类职能所以在中行做大堂经理时我的主要任务就是负责引导外籍顾客的外币储蓄及兑换工作。

实习收获与体会：通过这次毕业前的实习，除了让我对xx银行的基本业务有了一定了解，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，这次的毕业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和扎实认真的工作态度。

在工作岗位上，我们必须要有强烈的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。

对于我们这些即将踏上岗位的大学生来说，如何更快的完成角色转变是非常重要的和迫切的问题。走上社会之后，环境，生活习惯都会发生很大变化，如果不能尽快适应，仍把自己能学生看待，必定会被残酷的社会淘汰。既然走上社会就要以一名公司员工的身份要求自己，严格遵守公司的各项规章制度。

最后，还要有明确的职业规划。

所以今后在工作之余还要抓紧时间努力学习银行相关知识，早日通过银行理财师的考试，相信只有这样才能在自己的工作岗位上得到更好的发展。

银行大堂经理运行报告篇二

尊敬的农业银行领导：

您好！首先感谢您在百忙之中抽出时间阅读我的`辞职报告。

我是怀着十分复杂的心情写这封辞职信的。自我进入银行工作之后，由于行领导对我的关心、指导和信任，使我获得了很多机遇和挑战。经过这这些年在行里的工作，我在金融领域

学到了很多知识，积累了一定的经验，对此我深表感激。

抓好队伍建设，提高信贷整体素质。结合信贷体制改革的需要，我们要抓好信贷队伍培训工作，区分法人、个人客户经理，采用集中、分散等多形式开展信贷管理业务培训，传授新知识、新技能，努力提高信贷队伍整体素质，以适应现代商业银行加强管理的需要。

由于我自身能力的不足，近期的工作让我觉得力不从心。为此，我进行了长时间的思考，觉得行里目前的工作安排和我自己之前做的职业规划并不完全一致，而自己对一些新的领域也缺乏学习的兴趣和动力。

为了不因为我个人能力的原因而影响行里的工作安排和发展，经过深思熟虑之后我决定辞去xx银行的工作。我知道这个过程会给行里带来一定程度上的不便，对此我深表抱歉。

非常感谢行里十多年来对我的关心和教导。在银行的这段经历于我而言非常珍贵。将来无论什么时候，我都会为自己曾经是xx银行的一员而感到荣幸。我确信在xx银行的这段工作经历将是我整个职业生涯发展中相当重要的一部分。

祝xx银行领导和所有同事身体健康、工作顺利！

在短短的一年时间我们公司已经发生了巨大可喜的变化，我很遗憾不能为公司辉煌的明天贡献自己的力量。我只有衷心祝愿公司的业绩一路飙升！公司领导及各位同事工作顺利！

再次对我的离职给行里带来的不便表示抱歉，同时我也希望行领导能够体恤我个人的实际情况，对我的申请予以考虑并批准。

此致

敬礼！

辞职人□xxx

20xx年xx月xx日

银行大堂经理运行报告篇三

尊敬的银行领导：

您好！

首先感谢您在百忙中抽出时间阅读我的辞职申请书。

经过了多日的'思考，我很抱歉递交了辞职信。

首先感谢××银行在我刚从××大学金融专业毕业就给我就业机会，但是我现在只能说抱歉，因为我的离职。在××银行三年多的时间里，我从实习生做到了大堂经理，我付出了，公司也给了我机会，再次感谢。家庭关系和住房原因是我辞职的最终理由。做为大堂经理我完成以下职责：

- 1、协助管理和督导银行事务，纠正违反规范化服务标准的现象；
- 2、收集市场、客户信息，挖掘重点客户资源，与重点客户建立长期稳定的关系；
- 4、推介银行金融产品，提供理财建议；
- 6、记载工作日志和客户资源信息簿(重点客户情况)，安排人员。

在辞职的这段时间里，我会做好交接工作，让银行的损失降

低到最小，也希望领导能够批准我的辞职请求。

辞职申请人：

XXXX年X月X日

银行大堂经理运行报告篇四

实习时间：

20__年__月__日

实习地点：

工商银行__分行

实习过程：

在刚刚过去的三个月中，我有幸来到工商银行实习。虽然真正上班的时间只有短短的六十多天，但是在这段时间里我学到很多在大学的课本上无法学到的东西。我即将大学毕业，竞争激烈的毕业求职也摆在了眼前，对于像我这样从来没有真正走出校门接触社会的学生来说，这次的实习给了我一个很好的学习机会，让我可以亲身体验工作的滋味，为即将开始的职业生涯做好准备。三个多月的实习是令我兴奋和难忘的。虽然时间很短暂，我却发现自己的知识和见解成几何式地急速增长。

银行大堂经理的工作是忙碌而繁琐的，每天都会接待数百位客户的咨询和迎来送往，与大堂经理的沟通往往是客户进入银行的第一件事儿。作为银行和客户之间的纽带，在迎来送往中让每一位客户享受到便捷的引导和真诚的服务，是大堂经理的职责和追求。所以大堂经理一定要处理好客户所提出的问题，因为大堂经理是银行与客户之间最直接的接触，要

给客户最满意的解决办法，合理的处理客户与银行的矛盾。这几周实习下来，我对大堂经理这个岗位有以下者几点看法：

一、首先大堂经理一定要熟悉业务

要求大堂经理对公的业务、对私业务都要熟悉，因为大堂经理是客户来银行第一个接触到的银行员工，当客户询问起业务方面的问题时，你若回答不上来或去询问他人，就会给客户造成一种不信任的感觉。如此不光是后面为客户办理业务，乃至就连后续的营销活动进展起来也会增加额外的难度，所以大堂经理一定要熟悉业务，赢得客户的信任。

二、大堂经理一定要处理好客户与银行之间的矛盾

经过观察，我发现在我行办业务的客户人数最多一般出现在中午吃饭时间和下午四点以后，中午因为柜面员工要轮流吃饭，而客户有的趁中午单位休息来办个业务，所以中午等位的客户较多也比较焦急，这时身为大堂经理一方面要耐心的去和客户作解释和沟通，一般客户也会理解，另一方面也要询问客户办理哪种业务，如果是卡卡转账或交费之类的业务，可以引导客户去自助缴费机或atm机办理，合理的将客户进行分流。4点以后来的客户一般是下班的或做生意的把一天的账结完了，来银行办理业务，这时大堂经理需要做的就是做好客户引导，在客户等候时间让客户提前写好要填的单据，并对一部分目标客户作一些小产品的营销，如短信服务、网银等，尽可能的让客户感到等待时间是短暂的。

三、实习专业方面的收获与体会

三个多月的实习工作将专业方面的理论知识充分地结合，同时我也深刻感悟到自己所学的东西远远不够，大学里老师教给我们的是基础框架和学习的方法，只有结合自己的兴趣爱好以及职业发展规划在“干中学”，才会有不断地提升。而我所学的工商管理学科是一门与实践和现实联系紧密的应用

性学科，只依靠理论学习并不能掌握行政管理活动的精髓，必须将理论应用于实践中才会使之得到升华。我们应在实习中学会不仅是“实”，即：实践、实干、踏实而且要“习”，即：学习、练习、习惯。同时我还深刻体会到目前社会需要大量的市场营销人才，通常招聘有几年工作经验的人，适合我们应届毕业生的却很少。其实企业的真正需要的是人才，这里折射出来的是：应届毕业生不算是真正的人才。我们不能改变招聘条件，只能使自己成为人才。这迫使我们以及学弟学妹们在大一进校时树立好目标，要研究潜在单位所需人才应具备的素质，结合自己的实际情况，加强自我专业方面的学习以及综合能力的培养。

实习心得感受

最后，我想谈谈实习的心得感受。第一，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，我们必须要有很强的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。第二，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。第三，现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度、服务意识尤为重要。比如：对待客户要用敬语；与客户传递资料时必须起立并且双手接送；对客户咨询要耐心的解答等。这使我认识到在真正的工作当中要求的是我们严谨和细致的工作态度，这样才能在自己的岗位上有所发展。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。

银行大堂经理运行报告篇五

我20xx年度的主要工作：认真做好公积金的计算上缴及管理
工作；按时完成人行、同业对外报表、文件的送达及回单的取
送工作；做好帐簿、报表、登记簿的收集、审核、整理、装订

及时移交坐班主任归档管理;掌管柜员钱箱,随时替代履行其他岗位职责;办理领导交办的其他事项。

我有责任心、上进心,对工作热情高,学习钻研精神强。我对待工作的态度一贯是:把一切平凡的事做好即不平凡,把一切简单的事做好即不简单;复杂的事情简单做,简单得事情认真做,认真的事情重复做,重复的事情创造性地做;我的工作主动性几十年如一日。因为,忙碌是一种幸福,让我们没时间体会痛苦;奔波是一种快乐,让我们真实地感受生活;疲惫是一种享受,让我们无暇空虚;勤奋工作的人,收获永远大于付出,不想做事的人活得最累。

我的身体虽然不好,对待生活和工作乐观无比。因为,当有的人没有了脚我还能穿鞋,当有的人失去了腿,我还能蹒跚着走路,良好乐观的心态使我全身心的投入工作。我最崇拜锐意进取、勤奋工作的人。因为,一个人能走多远,要看他有谁同行;一个人有多优秀,要看有谁指点;一个人有多成功,要看他有谁相伴。李嘉诚的司机给李嘉诚开了30多年车。准备离职离去,李嘉诚看他兢兢业业干了这么多年,为了能让他安度晚年,拿了200万元支票给他。司机说不用了,一两千万我还是拿得出来的。李嘉诚很诧异,问:你每个月只有5-6千收入,怎么能存下这么多钱?司机回答:我在开车时您在后面打电话的时候说买那个地方的地皮,我也会去买一点,您说要买哪支股票的时候,我也去买一点股票,到现在就有一两千万的资产了。这就说明你是谁不重要,你和什么样的人在一起才是最重要的!跟着百万赚十万,跟着亿万赚千万。一根稻草不值钱,绑在白菜上,就是白菜的价钱,绑在大闸蟹上就是大闸蟹的价格。跟着苍蝇近厕所,跟着蜂蜜找花朵,跟积极的人在一起,你就是积极的,跟着消极的在一起,你就出口成脏。现在我行有这样坚强的领导班子,和谐、奋进的大好环境,需要我们好好的改变自己。我虽然年龄偏大,记忆力比较差,就把每笔业务的操作流程记了备忘录,以保证每笔业务都准确无误。

我负责的帐簿装订业务，看似简单，我却竭尽全力的用心去做。虽然装订的科技含量不高，技术含量不低。需要采用多行道的技巧：木匠的功底，泥瓦匠的基础，擀毡子的手艺，理发师的技术，艺术设计的整体效果……自备、自制的装订工具有：手术刀片、止血钳、自制排笔浆糊刷、穿针器、帐簿装订标尺。标尺标注打眼位置，保证了眼距相等、不跑偏、装订线笔直，装订出的帐簿更加完美无缺。保证了帐簿方方正正、平平展展、整整齐齐、利利索索……页码也保证打在一个位置上，绝对是一流的装订水平。

住房公积金缴存对账单，每到半年和年终给各位领导和各部室发放一份，让全行人人心知肚明。

我每天第一个到营业室开启、设置电子显示屏、打开水有时上下三、四次，常年如一日。

我也许还有这样那样的欠缺，我会努力努力再努力，不断完善自我，追求自我，超越自我，做一个全面发展的人。最后我要说的是：不管在任何岗位上我都会做得更加精彩！因为，我是我们国家的第57个民族——不满足！

银行大堂经理运行报告篇六

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好！

我是xx支行的大堂经理，回顾这一年来工作，感慨颇多。现就对我的工作向领导进行汇报，请领导指出我们工作中的问题，我将及时改正，不断进步；下面是我年度的工作情况，汇报如下：

资料x户，在从柜员到大堂经理的工作转换中，使我感受最深的是服务这两个字。

在我任职大堂经理这一岗位以来，我感受到随着我行业务的不断发展，各银行之间的竞争日趋激烈，银行的服务工作越来越重要，服务是吸引客户留住客户的一个有效手段。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，所以我们对自己的要求也格外严格；大堂经理是连接客户，柜员，客户经理和的纽带。我们不仅是银行的工作人员，同时也是客户的代言人。

在客户遇到困难时，我们积极帮助；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，用尽善尽美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。我们xx支行周边有市场和居民小区，所以在每天来办理业务的客户中有很多中老年客户，有时也有存零钞业务，从而加大了柜面的压力；为了解决这些问题，对于老龄客户大多都是存折业务，我们都及时带客户到自助设备上去补登折，帮他们查账；对于存零钞的客户我们尽量都引导到一个柜台办理，尽量不影响其他用户的正常业务；带有卡的客户去自助柜员机上进行取款和转账业务，进行客户分流，从而减轻柜面压力。在去年交医保的两个月，由于客户非常的多，而我们的柜员也有限，导致许多客户在排了号又走掉了，这时我就会在大厅大声询问下一位客户，避免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。

作为大堂经理我们要熟悉本行的业务和产品；这样才能更好的对我们的客户做好解释服务工作，例如客户经常咨询个人网上银行怎样使用、密码忘记如何找回、挂失补办、销户，需要带哪些资料，各种汇款手续费，基金等业务，我都进行详细的了解并从中总结出一些要点向客户解说，当我向客户作出解释和说明的时候，相信他们都对我们的业务有了一个大体的了解，客户们都能与我进行良好的沟通，并且愿意在我行办理业务，而在解答问题的过程中，我的业务知识也得到

了丰富，而且也起到了分担柜员压力的作用。

保险业务做得还很不理想，为此我常常自我反省，经常向客户经理、业务经理和有经验的营销能手学习，讨教经验，终于有了1万元的保险营销成绩。但是这只是一个开始，我将继续努力学习，努力做出更好的成绩。

在去年第三季度的神秘人检查中，我行的得分不理想，给支行抹了黑。之后我们痛定思痛，分析了失分的原因，主要是大堂上班时间和细节上出了问题，针对这些问题，我们在平时积极改正，中午休息时间也有其他工作人员进行大堂值班，通过努力，我们的服务终于在四季度中得到了神秘人肯定，曾经一次有全区第二名的好成绩。

优质的服务不能仅仅停留在环境美、四声服务行为规范等方面，更应该是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。在今后的工作中，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。谢谢大家。

述职人□xxx

20xx年x月x日

银行大堂经理运行报告篇七

2. 实践岗位及实践过程描述：

协助网点负责人对本网点的优质服务情况进行管理和督导，及时纠正违反规范化服务标准的现象。迎送客户。热情、文明地对进出网点的客户迎来送往，从客户进门时起，大堂经理应主动迎接客户，询问客户需求，对客户进行相应的业务引导。业务咨询。热情、诚恳、耐心、准确地解答客户的业务咨询。差别服务。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。产品推介，根据客户需求，主动客观地向客户推介、营销我行先进、方便、快捷的金融产品和交易方式、方法，为其当好理财参谋。对网点的意见簿、宣传资料和便民设施等保持整齐摆放和维护。关注营业场所动态，发现异常情况及时报告以维护客户的资金安全、网点营业场所安全。负责领用和发放办公用品的工作，当柜面业务特别繁忙时配合做好一些辅助工作。

在我的实习期内，我的主要工作有：

(1) 协助管理和督导银行事务，纠正违反规范化服务标准的现象；

(3) 保持卫生环境，维持营业秩序，及时报告异常情况，维护银行和客户的资金及人身安全。

3. 工作岗位实践中发现的问题、原因、及解决对策分析：

工作中最大的问题就是我不具备一些金融类的知识，所以初期我付出了很大的努力学习业务知识。大堂经理的工作中最重要的就是与人沟通，我从最初的紧张害怕到最后的从容热情，也遇见了形形色色的客户。最常遇到的就是客户比较急躁，这时我们就要耐心的沟通，积极地想解决方案。

4. 工作岗位实践心得体会：

经过一个月的实习，我开始从懵懂的状态中走出来，渐渐地熟悉了银行业务流程，了解了各种各样的银行业务，在师傅细心的指导下，慢慢地融入到紧张的工作中。这一个月实习是我从学生步入职场的重要的过渡，对我来说有很大帮助，为我将来走上工作岗位打下坚实的基础。在兴华支行的生活是非常忙碌的，每天营业厅内不断有打印机的声音，点钞的声音，盖印章的声音，络绎不绝的人流让我这个小小的大堂经理助理也忙得焦头烂额。

银行工作需要严谨的工作态度，跟任何工作一样，成功的见习需要足够正确的态度。在实习过程中不可避免的会遇到各种困难，关键在于大家是否能坚定目标，坚持见习。不过，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。整个见习过程中我了解到，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。“坚持”就是走向成功的基石。

务的熟悉程度，这对我的实习经历来说是十分重要的。还记得，刚来到这里实习，领导们曾关心的问我累不累，说真的，紧张而繁忙的工作的确有点累。但人在其位，心尽其职，我为自己所承担的一份责任感到自豪，因为责任证明了自己价值的存在，就像刘备对诸葛亮的重托，责任是对品格的信任，是对能力的认同，是一种使命，一种荣誉。而履行好自己的职责，发挥自己的能力，克服困难完成工作，更是一种价值的体现。责任回赠我更多的不是压力和辛苦，而是享受工作的乐趣和取得成绩后的快乐。在银行里，每一个工作人员都是自己的老师，要虚心的请教，多发现，多分析比较，多总结，充分发挥自己的主观能动性和工作积极性。这样才能把工作完善，让他人满意。虽然一个月下来我并没有成为银行知识全才，可至少也懂了很多银行业务知识。而且，大堂经理助理这个岗位能培养足够的应变能力。在工作期间常常会遇到刁蛮的顾客，或者设备出现问题之类的境况。一开始总是不知道怎么办，后来也慢慢开始学会如何安抚顾客，如何对设备问题进行处理等。在应变能力上有所提高。通过这次实习我熟悉和适应了银行的一些基本流程和业务操作环节，了解了什么是工作，工作是怎么一回事，也了解了一些复杂而微妙的社会人际关系，为我以后的社会人际交往做了个热身运动。同时通过这次实习也让我又一次了解了自已存在的优缺点。作为新入行的大学生，我要学习的东西还有很多，难免会犯错误，但是犯了错误，我应立刻向领导坦白错误，并请领导教给我纠正的方法。一定要有一颗主动承担责任、主动承担错误的心，切不可临阵脱逃、推脱责任。一个有责

任心的人在任何岗位上都可以做得很好，一个没有责任心的人做任何事情都不可能那么一帆风顺。很高兴加入农行这个大家庭，为我以后踏入社会奠定了良好的基础，尽快完成学生向成人的转变，对此，我已经端正了自己心态，准备迎接未来更多未知的挑战。

银行大堂经理运行报告篇八

各位领导、各位同事：大好！

我担任大堂经理工作已经一年了，回顾一年来的工作，感慨颇多。其中一点就是对大堂经理的深刻认识。

片、是我行营业网点的形象大使，大堂经理不仅应有良好的个人形象、明的言谈举止作支撑，而且在与客户交往中表现出的交际风度，直接代表着中行的形象，所以我着重在这方面下功夫。

因为我是全行第一个接触客户的人，也是第一个知道客户需要什么服务的人，同时也是能够在第一时间帮助客户解决问题的人。所以当我行推出新业务时、当客户有需求时，我就和柜面人员积极协调，为客户着想，合理引导客户办理业务。由于我行担负着医保、退休养老金的发放工作，因此到我行办理这项业务的客户较多，占用了我行窗口资源。再加上我行是外汇专业银行，到我们这里办理国外汇款、购汇、结汇等业务的客户也不少，这些业务办理起来时间也不短，窗口时常会出现排队现象，我们的柜员从早忙到晚，工作压力可想而知。而我所要做的就是帮助他们缓解部分压力，使整个团队的运作程序不混乱。

说句实话，我刚开始在大堂工作，很不适应，觉得大堂经理工作很累、很繁琐，责任相对比较重大。但是，慢慢的，当我从大堂经理这个角度看时，我开始明白这就是我今后要努力做的工作：那就是更好的加强团队协作，为客户答疑解惑，

提供优质服务。目的明确了，工作目标和重点也有了，接下来对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。而现在我已经能很好地融入到这个工作中，我的心态也有了很大的转变，比如说：当客户坐到我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用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，在工作中我不断的熟悉所有业务，不会的就，你像开办对公帐户都需要哪些资料、个人网上银行怎样使用、密码忘记如何找回、挂失补办、销户，需要带哪些资料，各种汇款手续费，基金等业务，我都进行详细的了解并从中总结出一些要点，向客户解说，再例如，在银行办卡的好处、跨行取款收取多少手续费、储蓄卡有没有年费、以及年费多少和小额管理费如何收取等等，当我这样向客户作出解释和说明的时候，相信他们都对我们的业务有了一个大体的了解，客户们都能与我进行良好的沟通，并且愿意在我行办理业务，而在解答的过程中，我的业务知识也得到了丰富，而且也起到了分担柜员压力的重要作用。每当这个时候我都觉得很有成就感。

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。今年的奥运会不仅是我国的一件大事，也是我行的一件大事。做为一个中国人，奥运会能在我国举办这让我感到非常自豪，而让我更自豪的是我们中国银行能够成为银行业唯一的奥运合作伙伴，从某种程度上来说，这是对我们行的一种高度认可，但同时也对我们的服务提出了更多挑战。在这段非常时期里我和同事们相互协作、积极配合，从细节入手，认真、努力做好服务工作。经过这次奥运服务的历练，我感觉自身在为人处事方面经历了深刻的转型。这也使我的各项工作有了进一步提升。同时，在实践中我也悟出了银行业竞争的法宝，那就是服务+细节+高效率=成功。排队等候时间长，必然会挤走部分优质客户，那就从疏导开始做起，并且瞅准机会，向一些优质客户推荐办理我行的贵宾理财卡，疏导他们到贵宾窗口办理业务；对代发工资客户，则推介办理借记卡，使用我行自动取款机；对还贷客户推介使用存取一体机办理存款业务；个人汇款较多的客户推荐办

理个人网银等等，这些都对减轻前台压力起到了一定作用。

在其他工作方面，当自动存、取款机发生故障或款箱无款时，及时联系有关人员进行检修和维护。巡视大厅内的卫生状况，保持大堂整洁卫生。另外，在企业对帐工作中，自己能够积极联系企业会计，进行对帐单的催收工作，同时向其宣传银企对帐工作的重要性，让企业认识到它控制、防风险的作用，加深企业对银企对帐工作的重视。在柜员维护工作中，自己能够根据人员变动情况，及时对柜员角色、级别进行修改，保证了工作的正常运行。在回单柜新、旧系统切换的过程中，自己能够认真学习如何使用新对帐系统，并及时联系维护人员，对回单柜系统进行更新，同时向使用回单柜的企业会计，介绍新系统的操作方式，及时开通客户的回单柜使用功能，保证客户回单能够及时的装投，确保了新系统的正常使用和运行。客户来我行打印税票时、以及客户遇到困难时，我都能及时帮助他们解决好。

银行大堂经理运行报告篇九

尊敬的`领导、亲爱的同事们：

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

一、年度主要工作情况今年我在xx支行担任大堂经理一职，随着xx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、理财经理的纽带。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。每当客流量较大时，我就会大声询问：“几号客户请到几号柜台办理业务”，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。

该是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。更需要柜员间，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，我参加银行从业资格证考试、基金从业资格证考试，并顺利通过。在今后的工作中，我更要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。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

在新的一年里，我要努力学习服务技巧和专业知

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。

述职人□xxx

20xx年x月x日