

银行业务帮扶工作总结 银行大堂经理工作总结(优秀7篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

银行业务帮扶工作总结 银行大堂经理工作总结篇一

我所在的岗位是我行的服务窗口，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，我行的储蓄所是最忙的，每天每位同事的业务平均就要达到近两百笔，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。三个月中始终如一的要求自己。由于我是新来的，在业务上还不是特别熟练，为了尽快熟悉业务，当我一遇到问题的时候，我会十分虚心的向老同事请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。今后想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。刚开始的时候，我还由于不够细心和不够熟练犯过错误，虽然赔了钱，但是这并不影响我对这份工作的积极性，反而更加鞭策我努力的学习业务技能和理论知识。

我们储蓄所的周围有很多领社保和医保的下岗、退休工人，也有好几所学校。文化层次各不相同，每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。所里经常会有外地来的务工人员或学生来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方

法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时再写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，但是我认为，用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个小妹儿态度真不错……我行就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。

成绩属于过去，将来的工作当中，我也会向其他同事学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

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

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。大堂经理是我们中行对公众服务的一张名片、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、文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，不会的就问，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、atm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、防范风险的作用，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。

首先，要不断地加强学习，具备良好的职业素质。在日常工作之余应抽出时间熟悉我行各项业务、产品、规章制度、操

作流程。业务知识面要广，要做到能用简单易懂的语言为客户介绍我行产品和业务；二是要具备一定的社交技巧，善于察颜观色，在工作中要学会怎样去掌握客户的心理，揣摩客户的心思，取得客户认同。

其次，要讲究服务技巧，要更用心、贴心服务。大堂经理最重要的职责的是分流、识别、引导客户。作为我行的一名大堂经理，在工作中需培养自己的洞察能力，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、完全、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。这便是我工作的目标。

“才能是从对工作的热情中成长起来的”想要成为一名合格的大堂经理，有许多的东西要靠自己在工作中细心去发现，点滴去积累，从细微处着手，精心捕捉信息，挖掘优质客户，服务广大客户。“认真能做事，用心能成事”只要用心工作，一定可以取得广大客户对我们服务的认同与肯定。

银行业务帮扶工作总结 银行大堂经理工作总结篇二

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。

银行业务帮扶工作总结 银行大堂经理工作总结篇三

有的认为，作为一名大堂经理，他的言行举止和服务质量是银行形象的一个缩影，肩负着协调银行和客户间关系的重任。有的认为，大堂经理这一职位相当于银行的一个门面，大堂

经理好象人的眼睛，是心灵的窗户。也有的认为大堂经理是一个银行的形象“代言人”，当客户踏进银行大门时，直接进入客户视线的第一人就是大堂经理。因此，大堂经理的服务态度和服务质量至关重要，做好大堂经理工作对银行来说也非常重要。

要想成为一名优秀的大堂经理，不仅要练好“外功”，还需要勤练“内功”做到“内外兼修”，综合各自观点，主要有以下几方面。

等。有的将大堂经理概括为身兼六职：是业务引导员、服务示范员、情绪安抚员、矛盾协调员、环境保洁员和安全监督员。

有的认为，学习能力最重要，大堂经理要不断地充实和完善自己的业务知识，使自己成为一本移动的银行“活字典”。有的认为，工作中要时时给自己充电，在熟练掌握银行各项业务知识的同时，还要在工作中不断增长自己的才干。有的认为，大堂经理对银行业务知识的掌握要充分并全面，这样才能有足够的基础为客户提供服务，否则“一问三不知”，大堂经理就形同虚设，业务知识是大堂经理的基础，是人体的骨骼。有的认为，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，个人素质是大堂经理的门面，是皮肤。有的认为，大堂经理不仅要学习金融、经济知识，还要学习银行的各项业务操作流程、各项金融产品知识，不仅要学习传统业务知识还要学习新业务知识，只有这样，才能为客户提供全方位、个性化的金融服务。有的认为，一名优秀的大堂经理，必须拥有一本小册子，里面不断记录今天的信息和明天的计划，做到在反思和学习中进步，才能完善自己，提高自己。

是瀑布、是彩虹，用正确的语言去沟通才能产生良好的效果，因此在与客户沟通的过程中，要了解客户的特点，因人而异，使用不同的沟通方法，使沟通产生意想不到的效果。有的认

为沟通和协调包括两方面，一是与自己的同事沟通，另一方面与客户的沟通，当自己融入到农合行团队后，就要与同事和谐相处，就能更好地服务客户。有的认为，大堂经理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。

意见、虚心接受客户的批评，当碰到急躁客户重复询问同一问题时，大堂经理务必要耐心听、耐心解释；当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，然后虚心接受客户的批评，感谢客户的督促。有的认为大堂经理要怀着感恩的心去工作，首先要感谢客户，其次要感恩单位，在感恩中体验这份工作带来的快乐，也让客户记住农合行温暖的服务。

有的认为，大堂经理是银行工作的“一线”，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件，考验大堂经理处理能力，如何处理好突发事件，需要大堂经理去探索、去研究；处事能力是大堂经理的智慧，是大脑。有的认为当客户有抱怨情绪时，大堂经理要先稳定客户的情绪，然后面带微笑，耐心地解释。

有的认为，大堂经理在事实的基础上开拓思路，从客户和银行双向思考，不怕辛苦，不推诿搪塞，以自身的实际行动去引导客户；合理调度是大堂经理的行动，是肌肉。有的认为，对于客户排长队问题，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，确保营业大厅秩序稳定。

有的认为，作为大堂经理，要对重点客户有记录，能准确地叫出他们的名字，竭诚为他们提供服务。有的认为，对客户群，大堂经理要有洞察力，平常善于掌握客户的信息，给客户分类，在服务好老顾客的同时注重发掘新客户，特别对大客户和潜在客户，要及时向他们推介金融产品，最大程度保住客户源。

由于应聘者观点很多，很难在短短的篇幅全部述及。只能选择一些比较好的观点综合起来，供大家参考。最后，用一位应聘者的结束语作一总结：他认为，要当一名优秀的大堂经理，还需要有“三心”即：忠心——对自己银行要忠心，全心全意为本银行工作；爱心——对同事和客户要心怀一颗感恩的心，感谢他们对大堂经理工作的支持；责任心——要尽职尽责，爱岗敬业。

银行业务帮扶工作总结 银行大堂经理工作总结篇四

有的认为，作为一名大堂经理，他的言行举止和服务质量是银行形象的一个缩影，肩负着协调银行和客户间关系的重任。有的认为，大堂经理这一职位相当于银行的一个门面，大堂经理好象人的眼睛，是心灵的窗户。也有的认为大堂经理是一个银行的形象“代言人”，当客户踏进银行大门时，直接进入客户视线的第一人就是大堂经理。因此，大堂经理的服务态度和服务质量至关重要，做好大堂经理工作对银行来说也非常重要。

要想成为一名优秀的大堂经理，不仅要练好“外功”，还需要勤练“内功”做到“内外兼修”，综合各自观点，主要有以下几方面。

等。有的将大堂经理概括为身兼六职：是业务引导员、服务示范员、情绪安抚员、矛盾协调员、环境保洁员和安全监督员。

有的认为，学习能力最重要，大堂经理要不断地充实和完善自己的业务知识，使自己成为一本移动的银行“活字典”。有的认为，工作中要时时给自己充电，在熟练掌握银行各项业务知识的同时，还要在工作中不断增长自己的才干。有的认为，大堂经理对银行业务知识的掌握要充分并全面，这样才能有足够的基础为客户提供服务，否则“一问三不知”，大堂经理就形同虚设，业务知识是大堂经理的基础，是人体

的骨骼。有的认为，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，个人素质是大堂经理的门面，是皮肤。有的认为，大堂经理不仅要学习金融、经济知识，还要学习银行的各项业务操作流程、各项金融产品知识，不仅要学习传统业务知识还要学习新业务知识，只有这样，才能为客户提供全方位、个性化的金融服务。有的认为，一名优秀的大堂经理，必须拥有一本小册子，里面不断记录今天的信息和明天的计划，做到在反思和学习中进步，才能完善自己，提高自己。

是瀑布、是彩虹，用正确的语言去沟通才能产生良好的效果，因此在与客户沟通的过程中，要了解客户的特点，因人而异，使用不同的沟通方法，使沟通产生意想不到的效果。有的认为沟通 and 协调包括两方面，一是与自己的同事沟通，另一方面与客户的沟通，当自己融入到农合行团队后，就要与同事和谐相处，就能更好地服务客户。有的认为，大堂经理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。

意见、虚心接受客户的批评，当碰到急躁客户重复询问同一问题时，大堂经理务必要耐心听、耐心解释；当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，然后虚心接受客户的批评，感谢客户的督促。有的认为大堂经理要怀着感恩的心去工作，首先要感谢客户，其次要感恩单位，在感恩中体验这份工作带来的快乐，也让客户记住农合行温暖的服务。

有的认为，大堂经理是银行工作的“一线”，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件，考验大堂经理处理能力，如何处理好突发事件，需要大堂经理去探索、去研究；处事能力是大堂经理的智慧，是大脑。有的认为当客户有抱怨情绪时，大堂经理要先稳定客户的情绪，然后面带微笑，耐心地解释。

有的认为，大堂经理在事实的基础上开拓思路，从客户和银行双向思考，不怕辛苦，不推诿搪塞，以自身的实际行动去引导客户；合理调度是大堂经理的行动，是肌肉。有的认为，对于客户排长队问题，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，确保营业大厅秩序稳定。

有的认为，作为大堂经理，要对重点客户有记录，能准确地叫出他们的名字，竭诚为他们提供服务。有的认为，对客户群，大堂经理要有洞察力，平常善于掌握客户的信息，给客户分类，在服务好老顾客的同时注重发掘新客户，特别对大客户和潜在客户，要及时向他们推介金融产品，最大程度保住客户源。

由于应聘者观点很多，很难在短短的篇幅全部述及。只能选择一些比较好的观点综合起来，供大家参考。最后，用一位应聘者的结束语作一总结：他认为，要当一名优秀的大堂经理，还需要有“三心”即：忠心——对自己银行要忠心，全心全意为本银行工作；爱心——对同事和客户要心怀一颗感恩的心，感谢他们对大堂经理工作的支持；责任心——要尽职尽责，爱岗敬业。

银行业务帮扶工作总结 银行大堂经理工作总结篇五

国有大型银行在纾困中小微企业中发挥着主力军作用。5月5日的国常会要求，今年国有大型银行新增普惠小微贷款1.6万亿元，引导银行加强主动服务。5月9日国务院促进中小企业发展工作领导小组办公室印发的《加力帮扶中小微企业纾困解难若干措施》更为具体，提出开展防范和化解拖欠中小企业账款专项行动等十项措施。

短期纾困措施密集落地，大大增强了对中小企业的扶持力度。中国银行研究院研究员刘晨分析认为，纾困措施的重点之一是加大金融支持力度，持续完善中小企业金融供给。要求政府和金融机构创新金融服务，拓宽中小企业融资渠道、降低

融资成本。例如，商业银行新增普惠小微贷款、合理调整还款安排、提供汇率避险服务，政府性融资担保机构拓宽服务范围等。

据中国银保监会有关部门负责人介绍，今年以来，大型银行继续保持小微企业贷款支持力度。截至一季度末，六家大型银行普惠型小微企业贷款余额7.3万亿元，较年初增加8504亿元，增幅13.1%。新发放普惠型小微企业贷款平均利率4.1%，较20xx年平均利率下降0.1个百分点。另外，积极引导大型银行提升小微企业首贷户比重，一季度，累计新增小型微型企业首贷户9.1万户，较去年同期多增2万户。

据介绍，大型银行还积极做好延期还本付息政策接续，助力稳就业。具体举措包括：进一步推广“随借随还”模式，主动跟进小微企业融资需求；统筹考虑展期、重组等手段，按照市场化原则自主协商贷款还本付息方式。支持受疫情影响的小微企业生产自救、纾困发展，建立灵活调配投放金融资源、协调服务的快速反应机制，在信贷融资、在线服务、技术保障等方面开辟绿色通道等。

除了大型银行发挥纾困企业主力军作用之外，各家银行也纷纷推出相关举措，助力中小微企业纾困。

餐饮业是受新冠肺炎疫情影响较大的行业之一，近期疫情出现反复，餐饮行业遭遇“倒春寒”。云南某餐饮公司是全国知名的餐饮连锁经营企业，近日该企业获得了光大银行昆明分行续作的700万元“e餐贷”信用贷款。据光大银行昆明分行负责人介绍，“e餐贷”产品是为帮助餐饮企业在抗疫时期克服现金流不足、经营压力大等困难专门设计的。

20xx年，光大银行昆明分行通过该产品向该餐饮企业投放信用贷款500万元，及时缓解了企业在疫情期间的现金流压力。20xx年企业授信到期后，又对企业新增了200万元的授信额度。近期疫情出现反复，该企业上海地区的门店再次出

现经营困难的情况。银行了解情况后，提前开展了授信续作工作，顺利为企业续作了700万元的信用贷款。

除了为中小微企业提供更为便捷的金融服务和创新产品之外，银行还纷纷掏出“真金白银”，切实让利企业，与企业共渡难关。如广发银行上海分行近日发布15条支持复工复产举措，全力支持沪上企业复工复产。“5月5日的国常会明确要求，对中小微企业和个体工商户合理续贷、展期、调整还款安排，不影响征信记录，并免收罚息。”该分行负责人介绍，截至5月5日，广发银行上海分行今年以来已为保物资供应、医疗抗疫行业客户发放贷款超7亿元；为63户普惠小微企业办理无还本续贷1.4亿元，为85名经营贷客户办理延期还款2.4亿元，减免客户支付结算手续费86万元。

近日，上海银保监局出台惠民保企八个方面的内容，具体举措就包括了积极减费让利，降低综合融资成本。监管机构鼓励银行业保险业以量补价、以丰补歉，向实体经济合理让利。建立健全转贷款合作模式，降低融资成本，重点支持制造业、外向型经济和“三农”领域复工复产。对小微企业和受疫情严重影响的人群在账户管理、支付结算、融资担保等方面手续费实施减免。探索采取息费优惠减免、保险优惠赠送等方式，加大对防疫重点企业、困难人群的帮扶力度，使广大市场主体切身感受到让利优惠。

值得注意的是，5月5日召开的国常会还提出，扩大国家融资担保基金、政府性融资担保机构对中小微企业和个体工商户的业务覆盖面。

融资担保“稳定器”和“放大器”作用将得到更好发挥。国家融资担保基金近日陆续批复了对各省的授信额度，全国平均增幅达4%。记者从山东担保集团官网获悉，今年国家融资担保基金对山东授信额度增幅达到26%，超出全国平均水平22个百分点。山东担保集团预计，今年可帮助18.4万户小微企业缓解融资难融资贵问题，可稳定68.4万个就业岗位。

目前，各地也纷纷加码政府性融资担保。记者了解到，随着政府性融资担保基金的运行，陕西省今年以来陆续开展短期流动性支持业务，有效缓解了小微企业融资转贷中的难点和堵点。目前，陕西省政府性融资担保基金短期流动性支持业务已落地10笔，转贷金额3830万元。

另据江西省财政厅官网披露，截至一季度末，江西省融资担保余额达2666.3亿元，创历史新高。今年江西将持续扩大政府性融资担保覆盖面，推动省融资担保集团注册资本规模增至50亿元，提升主体信用评级为aaa级，并助推市场主体走向资本市场。

在疫情反复之下，尤其要加大对重点领域和薄弱环节小微企业的金融服务。银保监会不久前发布的《关于2022年进一步强化金融支持小微企业发展工作的通知》（以下简称《通知》）对重点领域和薄弱环节小微企业的金融服务要求做出进一步细化。《通知》要求，加大对先进制造业、战略性新兴产业小微企业的中长期信贷投放，积极支持传统产业小微企业在设备更新、技术改造、绿色转型发展方面的中长期资金需求。

《通知》提出，引导银行保险机构对接主管部门，建立健全“专精特新”中小企业的信息对接机制。完善科技信贷和科技保险服务，在风险可控前提下鼓励银行与外部投资机构探索“贷款+外部直投”等服务小微科创企业的新模式。

刘晨认为，金融机构要进一步完善企业梯度培育体系，支持“专精特新”方向发展，强化企业发展韧性。

“‘专精特新’将成为中小企业未来高质量发展的重要方向。”刘晨分析认为，一方面，“专精特新”发展推动中小企业转型升级，提高企业风险防范能力和核心竞争力。据统计，专精特新“小巨人”企业平均研发强度超过7%，平均拥有发明专利11项。20xx年专精特新“小巨人”企业收入、利润、增

速高于全部的监测企业，利润率约为全部监测企业的2倍多。

“另一方面，加强‘专精特新’企业培养保障了我国供应链安全稳定。当前国家共认定三批4700多家专精特新‘小巨人’企业，其中以电子信息、装备工业、仪器仪表、医药为代表的高端制造业占比47.1%，第三批‘小巨人’企业中约六成企业生产的产品在关键领域发挥着补短板、填空白的关键性作用，是保障我国产业链供应链稳定的重要支撑。”刘晨表示，银保监会将服务关键核心技术攻关企业和“专精特新”企业列入了2022年监管重要工作之一。当前金融服务中小微企业纾困，尤其要关注这一领域企业的困难。

银行业务帮扶工作总结 银行大堂经理工作总结篇六

作为大堂经理其中很难的就是处理客户投诉，可以称之为一种艺术吧，在这里我想谈谈心态。

我从事这个岗位的时间也不算短了，据我的经验，客户纯粹来找茬的案例几乎是很少，当然也存在(如敲诈银行)，绝大多数的客户实际上并不想来找气受，也就是说我们首先要反思的是自己，而不能认为客户是在无理取闹，只有抱这样的心态才能真正的解决问题。

需要一个良好的心态。

这是你的工作，不要对某个客户一直耿耿于怀，过去的就当作一次经验，而已。

你可以坚持记工作日记，只要遇到客户投诉便记录下来，加之自己的总结。下一次的客户投诉也许是重复的，那么你可以轻松的把以前总结的拿来就用，如果又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次经验的积累，你会发现你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最后的平静应对。

客户着急的时候，你做事不要乱，但一定要和客户一样急，让他能感觉到你是真的全力以赴的为他办事，尤其是有些问题涉及到了另外一个部门，客户在抱怨的时候，你要顺着他的意思，同时也可以一起来埋怨某个部门的确存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。

客户辩驳，他的矛头很可能指向了你，所以，保护好自己十分重要。

无论上班时遇到什么样的客户，下了班，就全都忘了吧，或者当作笑谈和朋友调侃一下，记住的是经验，但不要对这样的不愉快念念不忘。

银行业务帮扶工作总结 银行大堂经理工作总结篇七

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。我所在的岗位是农行的服务窗口，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二三百笔。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：三人行必有我师，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。

的测试工作，不给整个支行的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了分理处交给的每一项工作。也受到了同志们的好评。我所在的长营储蓄所是分行级的青年文明号。就象所里贾琳同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听知道我们所情况的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们这里这样同志间关系如此融洽的。不论是工作上，还是生活上，同志间都象一家人一样，从没有一点矛盾，如果有意见也是工作上的不同，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一直认为我这个人的先天性格决定了我非常适合在储蓄做，因为我的脾气非常好，而且随着工作月历的增加，做事也越来越学会的稳重。好脾气对所里而言首先就意味着好的服务态度，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。因此我工作到现在，从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。

位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围还有好几所大学与科研所。文化层次各不相同，他们每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，我这里用另处一名同志的话来解释。“他们来北京都不容易，谁都有不会的时候，帮他们是应该的。”我认为用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快那个胖胖的小伙子态度真不错农行就是好这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的年里我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。

明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。