

2023年大堂经理实践报告(通用7篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

大堂经理实践报告篇一

20xx年7月中期到8月上旬，我在湖北xx农村商业银行进行了为期4周的实习。四周的时间里，我见习了大堂经理，参与了xx农商行新开发的“四区星级网格化金融服务全覆盖管理系统”操作手册的编纂，了解了农商行的信贷流程，体验了初入社会的乐趣与烦忧，实现了一次书本知识与实践经验的深度结合。很感谢竹山农商行给了我这样一次珍贵的机会，感谢行领导对我的支持、信任，分配适合于我的工作给我，感谢农商行工作人员向我耐心地讲解知识，无私地传授经验。在这短短的四周里，我收获颇多，以下便是我的实习心得：

见习大堂经理时，我掌握了基础业务的流程，如开户，挂失，解挂，办理特殊业务（重置密码，更正银行卡的户名等），办理个人向个人汇款、个人对公储蓄或转账、国内个人结算业务、定期存单业务等等。“进账单”、“现金缴款单”、“国内个人结算业务申请书”、“定期存单”等单据，我曾经在会计课上见过，但一直未能真正了解他们的用途，也不知道如何使用，如今在实际业务中遇上，我终于彻底弄懂了他们，还能够熟练的使用，这无疑深化了我的所学知识。

同时，我还学会了使用存折补登机补登存折，在补登补贴时，难免会接触到各类补贴：“义兵补”“粮油补贴”“高龄补贴”“五保金”“低保金”，深入去了解这些补贴，有利于我了解国家的财政转移支付政策，拓宽我的知识面。另外，我也学到了活卡率（新卡办理后，第二天有一笔1元以上的交易，或

者较长时间里卡内余额大于300元,这才代表这张卡是活的),活机率(安装pos机后,每个月至少有五笔交易,并且一个月的交易总额必须在500元以上,这个pos机才是活的)以及替代率(能用自助机器操作的,尽量不到柜台操作以节约人力,节省时间)等概念,这些概念让银行的业务不再神秘,抽象,而是具体化为一个个可以一步步操作的细节。

见习大堂经理,不仅让我收获了专业知识,还让我学会了为客户服务的精神。指导我的那位大堂经理每日都穿着整齐的工作装,带着笑容,亲切耐心地为每一位客户提供他们需要的服务:指导客户填写必要的单据,向客户解释他们有疑惑的业务。有些客户年纪大了,需要来来回回解释很多遍他们才能听明白;有些客户不懂怎么在自助机上储蓄取款,她便耐心的教导。

工作多年,她也不改最初的热忱。初初见习时,我偶有厌烦,她便告诫我说:作为服务行业工作人员就应该时时刻刻为客户着想,本着为客户服务的心,用最好的服务态度和最优的服务质量来帮助客户办理业务,这才不辱没这份职业。这句话使我深受教诲。我也下定决心,既然将来要从事服务业,就要拿出应有的服务精神。

我来实习的这段时间,恰逢竹山农商行研发出一款“四区星级网格化金融服务全覆盖管理系统”的软件。这款软件旨在实现“深耕四区”走访建档工作的无纸化、网格化管理,提升金融服务水平,促进各项业务发展,推动地区经济繁荣。我有幸参与了这款软件操作手册的编纂。

编纂过程中,我深入、系统、全面地了解了这个系统的组成部分,一方面,我的专业知识与该系统所涉及的知识高度结合,我重温了“贷款五级分类”、“资产负债情况”、“巴塞尔协议”等所学知识,并将他们与实际结合,另一方面,我在实际业务学到了“重置成本法”、“市场评估法”“资金归行率”“三色分类”“四区”等以往不知道或不够了解的知识。为了编好这一手册,我也学习了相关的计算机知识,我对office

办公软件的使用也更熟练了。

随着编纂的深入,我不断地惊讶于该软件内容的全面、设计的精妙、构思的周密。由此我想到,在银行稳妥运营的过程中,竹山农商行不满足于已有的业绩,不贪图现有的安逸,敢为天下先,另辟蹊径,勇于提出新思路,想出新方法并排除万难付诸行动,这种开拓创新精神是难得可贵的,也是我在今后的学习工作中应当参考的。

在我实习期间,这款软件已经在全县成功推广,我与农商行的工作人员一起分享了这份骄傲与喜悦。在不远的将来,我期盼着它能在全市、全省乃至全国推广。透过这一系统,我看到了政府实现网格化金融服务全覆盖的决心,我更坚信我选择金融专业没有错。我要用我所学的知识,促进金融服务的全覆盖,为国人提供更优质的金融服务。

在实习期间,我也对信贷业务进行了一定的了解,由于种种原因,我没能亲身参与一笔贷款从应用到发放的整个流程,但是我查阅了很多已经放款成功的业务资料,向客户经理询问了相关事宜,也有了一点收获。贷款可分为贷款人提出申请、信贷营销员调查、复查、贷审小组审批通过、放款这几个流程。查阅贷款资料时,我发现银行尽可能采取一切措施将风险降到最低:

第一,要求贷款人和担保人(若有的话)提供家庭基本信息(包括收入、收入来源)、身份证、婚姻状况证明、收入证明、房产证(若有的话)、营业执照(若有的话)、企业资格登记证(若有的话)等等,陈述贷款用途并提供相关的证明,书面承诺一定遵守合同约定按时还款或督促贷贷款人按时还款,否则将会以自己的资产抵债或者担保人承担连带责任。

第二,要求信贷营销人员承诺贷款相关人员的信息真实、准确、完整,并对该笔贷款业务承担“四包一挂(即包放款、包管理,包收回,包赔偿,与绩效挂钩)”的责任,从而督促信贷营销人

员谨慎放款。

第三,每一次调查、复查都至少是两人一起,既可以减少失误,又能够相互监督。

第四,每一笔贷款都需要经过由行长、副行长、客户经理组成的五人贷审小组审议并多数通过后才能放款,同时贷审小组必须书面承诺对放出去的款项承担一定的责任。这要求贷审小组审慎放款,无疑大大降低了贷款风险。

银行对贷款业务的精妙的流程设计和谨慎的风险管理让我更进一步认识到了贷款对于银行的重要性,也对信贷营销人员面对压力与风险对每一笔贷款负全责的职业精神深感敬佩。

银行柜台是银行工作很重要的一块,但由于只有经过专业培训的人员才可以进入网点办理业务,我无缘进入体验。然而在见习大堂经理时,我目睹了兢兢业业的.柜员们在360度无死角监控的柜台里端坐一整个上午和下午,勤恳、耐心、热度、细致的办理业务,他们过硬的专业知识与崇高的职业精神令我深受感动。

在实习过程中,和不同的工作人员相处时,我切身体会到,不同职位工作人员的分工截然不同,每个人都承担着银行这个庞大机构的一部分职能,也许他们只了解只熟悉自己的这一部分职能,但只要每个人做好自己的本职工作,银行便能够正常运转。由此可见分工协作的重要性。另外,不同层级工作人员的工作性质也是迥然不同的。

低层级工作人员的工作较为简单琐碎,每个人只负责自己职权范围内的事宜,风险较小,灵活性较低,有严格的程序规范,趋于标准化,制度化;而高层级管理人员则掌控方向,知道每一个岗位的运作情况,并将各个部门的工作统筹整合,推动整个机构不断向前发展。他们的工作面临着更多的突发情况,处理事情更灵活自主,很难用制度标准去固化,同时他们面临的风险

也越大。这些体悟与管理学所学的知识相一致,坚定了我学习更多知识以用于未来生活和工作的决心。

短短四周里,我也体味了一遭踏入社会后朝八晚六的职业生活。试想以后踏入工作的我,经过一天辛苦的工作后,回到家里自己准备餐饭,的确十分辛苦。我真真切切体会到了父母兼顾工作与家庭的不易,体会到金钱的来之不易——每一分钱都凝聚着劳动者的辛勤工作的汗水。我更加感谢为我操劳的父母,也更加明白了勤俭节约这一中华传统美德的内涵。

在实习过程中,除了收获知识,我也有一些自己的思考,对农商行工作有一些小小的建议,皆是个人的一些看法,由于知识储备不够,工作经验不足,若有不成熟的地方,还望多多包涵。

第一,早上的业务特别多,客户常常需要排队等候很久,无形中增加了柜员的压力,也常常造成客户的不满。只开设两个窗口似乎有些不够,如果有条件,我建议可以在早上开设三个服务窗口,在下午开设两个窗口,缓解早上业务的繁忙。

第二,给大厅的存折补登机增设一个开通或取消短信银行的功能。据了解,这项功能在其他银行的自助终端都已开设。开设后,可以减轻柜台的压力,提高替代率,使人力资源的使用更加高效合理。

第三,采取有效措施提高客户的素质。很多业务可以在自助终端自行操作,这样既节省客户时间,又能减轻工作人员的工作量。但大部分客户不知道这一点,于是他们在柜台前排了很久的队;还有一部分客户知道可以自助操作,却不知道如何操作,只好都来询问大堂经理让其代为操作,久而久之对大堂经理形成依赖。大堂经理代劳了很多客户可以自己完成的业务,时间和精力不够用,造成大堂里总是大量业务堆积在一起等待着大堂经理处理的局面,给客户留下工作人员不足、长时间等待的印象。由此我认为提高客户素质是必须重视的一项工作。我想到一些可以参考的解决措施:

1、将能够在自助终端进行操作的业务种类及其操作流程做成简单易懂的视频,在大厅的电视上循环播放。客户在排队等候时看到视频,自然也就会去自助终端操作。

2、更进一步,可联系政府,于黄金时段(晚上七点至九点)在河堤广场的电视上展示该视屏,让更多的人了解农商行及农商行的自助终端操作流程。

3、印刷简单易懂操作流程宣传图,在下乡走访以及举办活动时赠送给客户。

4、在自助终端附近张贴大幅的操作流程示意图。

第四,大力发展中间业务。随着利息市场化的不断推进,银行不能继续依靠传统的存贷款利息差来赚取利润。发展中间业务已成为银行赚取利润的重要路径。在众多的中间业务中,除了传统的电子产品,结合农商行所处的环境,我认为应大力发展两项中间业务:理财业务和保险。

供的不高的定期储蓄利息。在这种情况下,农商行可以针对市场需求,设计开发出一些利息稍高的理财产品,集中起一定范围的资金,交由农商行专业人员去投资。一方面可获得利润,另一方面可以吸引更多的客户来农商行储蓄。

2、保险是朝阳产业,未来的发展前景不可估量。在农商行所在乡镇,大部分劳动力都外出务工,留下许多没有收入来源的留守老人和年幼的孩童。老人体质较差,易生病,死亡率也高,孩童容易因为意外事故受到伤害。在这种情况下,农商行可与专业的保险公司合作,设计一些针对留守老人、儿童的意外伤害保险,针对留守老人的养老保险和死亡保险。一方面可以赚取利润,另一方面也能造福一方百姓。

以上这些,便是这四周我的实习心得。我收获了很多,不仅仅是专业知识,还有接人待物,品德素质。四周虽短,但我所收获

到的知识却使我终生受用。

请允许我再一次感谢竹山农商行给予我这次宝贵的实习机会,并无私的帮助我,教导我,信任我。衷心祝愿竹山农商行在未来开拓更多的业务,走出宽阔的一片天地,也祝愿竹山农商行开发的系统走向全省、全国!

大堂经理实践报告篇二

实习人□xxxx学院人文科学系05xxx

实习时间□xxxx年x月至x月

实习单位□xxx市xxx饮食娱乐有限责任公司

实习目的: 巩固文秘专业的主业知识, 提高实际操作技能, 丰富实际工作和社会经验, 掌握操作技能, 将所学知识用于实际工作。主要实习情况报告如下: 我担任的是大堂经理一职, 这是一个很大的挑战, 我是刚刚从学校毕业的大学生, 公司里面有很多工龄较长的、工作经验很丰富的前辈, 我作为一个新人, 初来乍到, 没有任何的社会经验, 对于这份工作也很不了解, 一瞬间真的很迷茫, 但是, 前辈们都很有耐心的帮助我, 才让我在接下来的工作中不至于手足无措。大堂经理工作描述: 大堂经理就是酒店或餐饮行业中受总经理委托并代替总经理处理客人对公司一切设备、设施、人员、服务等方面的投诉, 监督各部门的运作, 协调各部门的关系, 保证公司以正常的秩序向顾客提供优质服务的中层管理人员。他们是公司的神经中枢, 是沟通公司和客人之间的桥梁, 在实习期间, 我大致的工作范围包括:

大堂经理实践报告篇三

(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。

银行的创新和进步，是与国外银行竞争的基本条件。所以银行从上到下，都要树立一种竞争意识，服务意识。对于4月在各支行开展的"atm机竞赛"活动就是要提高银行人员的服务意识，增强其服务理念，以优质的服务让顾客满意。同时通过实习还让我们了解银行的业务，中行的业务结构较为多元化有公司业务，个人业务，资金业务，网上银行业务以及国际业务，西大街支行主要划分有4个板块，有对公业务，对私业务，其他业务以及和平安保险公司联合的平保业务等。我实

习的主要是对私业务，主要包括个人结算、银行卡业务、个人理财类产品为主的个人中间业务体系。

(二)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。比如：如果是一个柜员的汇款业务没经其他柜员审核，汇款就不会发出，柜员就会受到风险处罚。如果是不小心弄错了钱款，而又无法追回的话，那也必须由经办人负责赔偿。所以在办理与银行现金有关业务时一定要谨慎细心。

其次，我觉得尽快完成自己的角色转变。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。

第三，我觉得工作中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。比如，挂失业务办理时需要本人亲自持本人身份证办理。而在实际业务发生时往往很多人因为身份证丢失而持本人户口簿或他人持身份证为丢失人挂失等虽然可能明知是本人，这些都是不被允许的。而当对方有所疑问时，也必须要耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要对于客户的一些问题和咨询必须要耐心的解答。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并虚心向他人请教。

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。

大堂经理实践报告篇四

20xx年11月，经过我的自身努力，我来到了中国银行北京顺义裕翔路支行实习，学习和实践书本上课堂中学习的金融业务知识。裕翔路支行位于新国际展览中心展对面，周围很多

别墅区环绕，所以也是外籍与高端客户最多，日常业务最全，办理业务最复杂的一个网点。这对于一个初涉银行业的我来说是一个很大的挑战，也是一个非常难得的锻炼机会。

我实习的岗位是在大堂经理助理，辅助大堂经理做好大堂礼仪，维护大堂正常秩序的大堂引导员。我的职责就是迎送、引导、分流客户，耐心解答客户咨询，指导客户填写各类凭证，及时向领导反馈相关信息等。我要学习如何才能更好的解答客户的问题，引导客户办理好相关业务，减轻柜员的工作量，提高整体服务效率和质量。我的师傅是中行北京分行十佳金牌大堂经理之一的何晓月，这更让我坚定了做好银行这份工作的信心。

大堂日常工作看似很细小很简单，却让我受益颇多。大堂引导员是个综合性极强的职位，作为一名大堂引导员，每天都会遇到形形色色的客户，在与他们接触的过程中，我深刻的体会到何为耐心、细心、虚心、诚心、贴心。去年12月份，顺义区启动拆迁工程，裕翔路支行全程参与吸收拆迁款的工作，我陪同网点行长、大堂经理、理财经理连续一个月亲自到村子里，走街串巷营销我行理财产品，风雪无阻。

这是我第一次学习如何营销，对于我的营销能力是个很好的锻炼机会。此次行动，虽然不是很成功，但也得到了不少村民的支持。我也曾几次亲自带客户去北京银行、农商银行将拆迁款转到我行购买理财产品。在我网点全员营销的努力下，我网点获得了20xx年顺义支行储蓄存款第一名的骄人成绩。作为服务行业，难免会遇到客户不满意，指责，甚至故意刁难的情况，我学会了谨言慎行，因为业务复杂多样，也许是小小的疏忽大意，也许是少说一个字，都会给客户和银行带来很大的麻烦和损失。

一次客户持外地卡取款，由于我没有把手续费用说清楚，使客户在柜台取款比在atm机上取款多付了20元钱，造成了客户的强烈不满，也给网点大堂秩序造成了一些不好的影响。从

那以后，我一直谨言慎行，不清楚的问题，问清楚了再为客户解答；清楚的问题，要一个字不落的为客户解答。最近，对面的新国际展览中心又开始进入的活跃期，每天客流量很大，社会各个阶层的客户都有，参展商络绎不绝，我们要做的就是对客户进行细分，针对不同的客户提供不同的个性化服务。尽可能的满足客户的要求，使客户能够尽快的办好业务，满意的离开。

在这三个月的实习过程中，我学习了中国银行的各种银行卡、信用卡业务，各种业务收费情况，对公开立账户业务，对公对私理财业务，基金、保险销售，客户沟通，金融英语，消费信贷，汽车分期，对其他日常业务有了初步的了解。而且我还学习了如何做人，如何做一名优秀的金融机构从业者，从师傅们身上我学到了奉献、尽职、诚实的优秀职业品质。

通过这次实习，我还体会到了什么是团队精神，团队精神就是分工合作基础上的集体努力，为了一个共同的目标大家共同奋斗。在今后的工作中，我将认真总结这次难忘的实习经历带给我的各种收获，发扬银行员工身上的优秀品德，为北工大耿丹学院争光，实现自己心中的理想。

这次实习是一个过渡期，它很好的将我在校学习的管理学，经济学，商业银行经营学的理论知识与社会实践联系在了一起，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。

大堂经理实践报告篇五

《2018年银行大堂经理实习报告范文》是由本站银行实习报告栏目小编精心为大家准备的，欢迎大家阅读。

这次实习的岗位是大堂经理，所涉及的工作内容基本有. 教客

户开户，填单据，兑换外币的程序，对公，对私业务的引导。以及给予客户存款贷款建议，介绍客户理财渠道，提供给顾客一些财经信息。还有教客户如何用atm自动缴费机、网上银行的使用方法等等。

实习的感想：作为一名经管系国贸专业的大学生，我一直很期待能够有机会到银行、证券、保险等金融领域的公司去实习。这个期待已久的梦想终于在今年的暑假实现了：在中国银行池州分行进行暑期实习。虽然实习只有短短的一个月，但却在金融知识、银行业务、公司内部管理等方面给我上了一堂意义深远的实践课。特别是中行各部门经理对我的悉心教导与细心关怀，让我感受到了中行这个大家庭的美好与温馨，让我对中行充满了感激与敬仰！

银行并不像我之前想象的那样，工作轻松，银行的工作人员也是很辛苦的，看似简单的工作其实里面包含的细节非常的多，每一步都需工作人员的小心谨慎。而且还经常为了完成某项工作而加班，当然这也是因为中行的员工具有很强的责任心，对自己的没完成的工作会主动加班完成，尽管加班是没有工资报酬的。这更让我感受到了中行这个大家庭的团结与责任心，而这对于企业尤为重要。没有团结，企业内部就会一片混乱，难以发展，只要企业内部团结就会战无不胜，即使再难的事，只要团结，就一定会成功；而如果只有团结而没有责任心，企业就难以在市场经济环境下取得与竞争对手的相比较优势，就无法体现一个企业市场地位，同时也难以得到客户的广泛认同，企业的发展就会举步维艰。而中行此时展示给我就是这样一个团结、负责的大企业的形象，我相信通过中行员工齐心协力的工作，中行领导远见卓识的领导，中行一定能取得与竞争对手的巨大优势。

我所在的中行的文化理念是微笑服务。对每一位客户的到来和要求都要热心欢迎和对待，特别是遇到一些年纪较大的顾客更是要将这些经济上涉及的细节慢慢不厌其烦的道来，一是为了给企业赢得更好的口碑，另一个是银行涉及业务的资

金都是每个顾客的心血，我们必须要对其对我们的寄托和信任认真负责。银行不仅要求我们对每一位客户都笑脸相迎，对每一位自己的同事更是要关爱、关心。值得赞扬的是同事们对每一件顾客要求小事都会放在心上并认真对待的，而且工作时都有节俭的好习惯，不浪费。每天早晨的晨会是总结一天的工作和互相检查仪容仪表的时候，接着就是以全新的心态和面貌开始了一天的工作。我想不管在哪一个企业，如果有良好的企业文化，员工有积极的心情，那么这个企业的发展将会蒸蒸日上，也会是更多人才向往的地方。

在银行里我和每一位同事都相处的非常好，也学到了很多的东西，包括关于银行以及和银行相关的如保险的基本的知识，为人处事的方式方法，从客户交谈中学到的社会知识和经验等等。我觉得实习对在校大学生有重要的意义也是非常必要的。通过实习能够不断充实和完善自身的知识结构，培养自我教育、自我管理和自我发展的能力，将学到的知识联系实际并在实践中得到校验，锻炼适应能力和社交能力，从而积累社会阅历和工作经验，走出成功就业的第一步，为国家和社会作出应有的贡献。希望这次的实习经验可以为我毕业以后的求职、发展的道路提供一些帮助，更重要的是我对自己以后的成功有了更多的信心。

大堂经理实践报告篇六

实习时间□xxxx年x月至x月

实习单位□xxx市xxx饮食娱乐有限责任公司

实习目的：巩固文秘专业的主业知识，提高实际操作技能，丰富实际工作和社会经验，掌握操作技能，将所学知识用于实际工作，酒店大堂经理实习报告。主要实习情况报告如下：我担任的是大堂经理一职，这是一个很大的挑战，我是刚刚从学校毕业的大学生，公司里面有很多工龄较长的、工作经

验很丰富的前辈，我作为一个新人，初来乍到，没有任何的社会经验，对于这份工作也很不了解，一瞬间真的很迷茫，但是，前辈们都很有耐心的帮助我，才让我在接下来的工作中不至于手足无措。大堂经理工作描述：大堂经理就是酒店或餐饮行业中受总经理委托并代替总经理处理客人对公司一切设备、设施、人员、服务等方面的投诉，监督各部门的运作，协调各部门的关系，本站保证公司以正常的秩序向顾客提供优质服务的中层管理人员。他们是公司的神经中枢，是沟通公司和客人之间的桥梁，在实习期间，我大致的工作范围包括：

- (1) 维护大堂秩序和客人安全，保持大堂肃静、优雅和文明；
- (2) 妥善安排当日工作，监督检查前台、服务员的工作质量；
- (3) 处理客人投诉，协助公司领导和有关职能部门处理在公司内发生的各种突发事件；
- (4) 解答宾客询问并向宾客提供必要的协助和服务；
- (5) 每天做巡视工作，监督公司工作人员的仪容仪表、卫生状况、设备运行、以及安全等情况，实习报告《酒店大堂经理实习报告》。
- (6) 大堂经理除了起桥梁和纽带的作用之外，还是监督公司工作质量的“法眼”。大堂经理一般要求大专以上学历，专业不限，接受过服务管理、企业管理的培训，懂得公关礼仪、心理学，管理学及相关业务知识；熟悉公司的各项管理工作流程和管理规范，具有较强的组织、管理和协调能力；具备相当的培训能力，应变能力也要很强。我在学校学习了关于管理的知识，在书本上也看过很多套经典管理理论，似乎通俗易懂，但从未付诸实践过，也许等到真正管理一个公

司时，才会体会到难度有多大；我们在老师那里或书本上看到过很多精彩的谈判案例，似乎轻而易举，也许亲临其境或亲自上阵才能意识到自己能力的欠缺和知识的匮乏。实习结果：实习这三个月期间，我第一次把理论用于实践当中，才感觉到两者的不同，在刚开始的工作中，我真的很难适应，许多老员工都对我保持怀疑的态度，都不相信我一个黄毛丫头、一个刚刚毕业的学生怎么能胜任那么繁重和复杂的事务，而我，更是努力让自己尽快去适应这里的工作。无论在员工管理方面还是在组织协调方面都坚持一定的原则。我在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累，遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰。前辈们也被我的虚心求教的精神所打动，在工作中总是给我很多意见和建议，这些意见、建议对于我是非常宝贵的，我从别人的意见中找到了自己的不足，从别人的建议中总结出了一套有效的工作方法，使工作事半功倍，而我总结的工作方法让老员工对我刮目相看，渐渐的，我在谦虚学习努力工作的同时，也融入了这个大集体，拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，而更多的是希望自己在工作中积累各方面的经验，弥补自己的不足。实习体会：这是第一次正式与社会接轨踏上工作岗位，开始了与以往完全不一样的生活。“天下英雄皆我辈，一入江湖立马催。”从学校到社会的大环境的转变，身边接触的人也完全换了角色，老师变成老板，同学变成同事，相处之道完全不同。在这巨大的转变中，我们可能彷徨，迷茫，无法马上适应新的环境。

大堂经理实践报告篇七

据学校寒假实践活动要求，本人于20xx年2月1日到2月15日在中国建设银行郑州市经三路支行营业室进行了为期半个月的实习。实习期间，在单位指导老师的帮助下，我熟悉了金融机构的主要经济业务活动，系统地学习并较好掌握了银行大堂经理这一岗位的工作，理论水平和实际工作能力均得到了锻炼和提高。

中国建设银行〔简称建设银行或建行，最初行名为中国人民建设银行，1996年3月26日更名为中国建设银行〕成立于1954年10月1日，是股份制商业银行，是国有五大商业银行之一。中国建设银行主要经营领域包括公司银行业务、个人银行业务和资金业务，中国内地设有分支机构14121家〔20xx年〕，在香港，墨尔本等地设有分行，拥有建信基金、建信租赁、建信信托、建信人寿、中德住房储蓄银行、建行亚洲、建行伦敦、建行俄罗斯、建行迪拜、建银国际等多家子公司，为客户提供全面的金融效劳。中国建设银行拥有广泛的客户根底，与多个大型企业集团及中国经济战略性行业的主导企业保持银行业务联系，营销网络覆盖全国的主要地区，于20xx年6月末，市值为1767亿美元，居全球上市银行第五位。

〔一〕学习相应理论根底知识及银行相关各种文件

在实习的前五天，我主要学习了柜面操作根本知识以及相关的人民银行下发的各种文件。大堂经理是连接客户、柜面人员、客户经理的纽带，因此首先就得学习柜面的相关知识，才能更好的解答客户问题，引导客户办理相关业务，维持大堂秩序，减轻柜员的工作量，提高整体效劳效率。柜面相关知识主要有五大局部：对公业务，对私业务，联行业务，授信业务，公共业务。其中具体包括对凭证及相关传票、操作流程、交易代码的学习。在学习的过程中，要非常用心，因为这些知识点既散又细，而且对于一位银行效劳人员特别是柜员来说，任何一点细小的规定如果操作失误就可能酿成不可估量的后果。同时还要学习人民银行下达的相关文件，结合商业银行的内部规定变动了解银行改革的方向和动态。

〔二〕学习大堂营销技巧及解答客户咨询

大堂经理李老师说，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标准与准那么，成天与客户打交道的经理，代表着企业的形象与信誉，所以一切都要谨小慎微。要做好大堂经理的工作就必须做到以下几个方面：

干练，稳重，自信，亲和。对顾客的需求要能够迅速做出反响，对大堂里出现的不同问题要能够表现出遇事不慌的心态，机智的处理并解决出现的状况，作为一个大堂经理要能够以低姿态友善地与客户沟通、交流，但也不能唯唯诺诺，在任何时刻我们都应该对自己充满信心。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；当客户不满时，我们及时安抚。我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的效劳去赢得每一位客户的信赖。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。

〔一〕提前做好角色转变的准备工作

完成角色转变，是一个大学毕业生刚步入社会时所面临的首要任务。从学生转变为社会中负担着一定社会责任的公民，这个转变有些巨大也有些突然。

重复那些“细小”。这不仅要从行动上改变，更要先从心理上、思想上接受并改变，要充分认识到伟大都是从平凡累积起来的。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，快乐的事用心做。要是想变得伟大，其实不一定要成就辉煌的功业，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。

〔二〕体会到作为大堂经理的职业道德

作为一名大堂经理，不但要熟悉业务知识、金融产品，更要加强自身职业道德修养，坚守自己的职业道德。平时在工作中，大堂经理是第一个接触到顾客的人，因此她的一言一行

会第一时间受到客户的关注，就要求她必须要有过高的综合素质，才能更好的展示银行的实力与形象。

〔三〕培养了洞察力

作为一名大堂经理，必须具有敏锐的洞察力，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、全面、周到、热情的效劳，但不是对所有的客户都提供千篇一律的效劳，首先得迅速判断顾客的需求，然后提供差异化的效劳。银行跟一般企业的经营目的一样，都是寻求利润最大化，大堂经理又是客户与银行的纽带，所以要特别能够挖掘黄金客户并想办法留住他们，这样才能发挥大堂经理的‘真正作用。

〔一〕未来需求很大

随着银行效劳范围的扩张，对私业务成为银行的关键开展方向〔国外的各大银行早以有了几十年的经验，所占银行的业务收入比重很大〕。由于效劳网点数量的迅速增加，因此各大银行对个人业务效劳岗位的各类需求随之上升。

银行系统对大堂经理的人才需求量应该是巨大的。然而，一个合格的大堂经理也是需要从助理或者更低的岗位慢慢培养的。

〔二〕是成为金融英才的台阶

另外通过这段见习的经历，对有意向从事销售工作的学员来说也是很有帮助的，尤其是想从事证券，保险，期货以及信托工作的学员。银行是如今中国资本市场上的龙头老大，所占的比例是最大的，有过银行工作经历的求职者是很受以上这些金融行业公司欢送的，就劳动力市场而言，这种复合型人才是最为缺乏的。

〔三〕必要的准备

不过，跟任何工作一样，成功的见习需要学员足够正确的态度。在见习过程中不可防止的会遇到各种困难，关键在于是否能坚决目标，坚持见习。就拿我来说，一开始最大的障碍就是对业务的不熟悉，面对客户提出的问题我都不知道，一问三不知，很是迷茫。而一开始面对客户的时候也很紧张，别人盯着自己，就难免有点不自信。另外，有时空的时候，会觉得很无聊，忙的时候，又会感觉累得不得了，特别是最开始几天，脚疼得不得了，全身的肌肉都很酸痛。不过，带着我的李老师说，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，老师不可能一直陪着我，所以善于观察，主动理解，不断尝试，是使自己快速独立的好方法。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。

通过寒假这半个月的实践，我不仅学习到了一些金融业的知识，而且为将来的毕业实习积累了信心，更重要的是，我学习到了作为银行从业人员的应具有的素养和处事态度。