

2023年银行大堂经理述职报告完整版(大全6篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。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。

银行大堂经理述职报告完整版篇一

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好！

我是__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：

一、主要工作情况

在大口支行已有半年的时间，在这期间我从事过储蓄柜员和大堂经理两个岗位，虽然岗位不同，但是宣传新业务，营销中间业务，做好存款揽收的工作相同，我是一名新同志，在新的环境，我更注重自己综合能力的提高，通过自身的努力和同事的帮助，我的揽储业绩达到__万元，加办网银__户，电话银行__户，销售理财__万，建立大客户资料__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，所以我们对自已的要求也格外严格；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__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。

二、工作中存在的问题

在过去的日子中，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，但也存在许多的不足之处。在发展中间业务中，基金和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：___

20__年__月__日

银行大堂经理述职报告完整版篇二

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

银行大堂经理述职报告完整版篇三

尊敬的领导：

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xxx银行一名普通员工，亲身感受了xxxx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。20xx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大林桥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，工作总结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。

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。

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]普通客户还是潜在客户？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xxxx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中提高自己，发扬长处，弥补不足。

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

银行大堂经理述职报告完整版篇四

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。

今年我在新河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、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。

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。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。

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。

银行大堂经理述职报告完整版篇五

尊敬的各位领导，同事：

通过岗位竞聘，我成为了我行的大堂经理。通过这x个多月的大堂工作，我感受颇多，现跟大家汇报如下：

说句实话，我刚开始担任大堂工作，心理压力很大，总感觉自己能力有限，担心自己做不好。大堂经理工作主要是要跟客户进行面对面的交流，答疑解惑，解决客户纠纷等等。而我认为，这些不是我最擅长的，但是在领导和同事们的鼓励下，特别是在我行营销导入后，我逐渐克服心理障碍，懂得利用自己的优势，尽最大的努力完成好领导安排的各项工作。

现在我已经逐步融入到这个工作中，我的心态也有了很大的转变。在每天的日常工作中，我不断熟悉所有的业务，除了基本的储蓄和对公业务外，还有像转账电话□pose机、信用卡、个人贷款等这些不在营业大厅办理的业务，我都进行了详细的了解并从中总结出一些要点，向客户解说，使他们对我行的业务有了一个大体的了解，并且愿意在我行办理。而我在解答问题的过程中，也分担了柜员的压力，每当这个时候我都觉得很有成就感。

同时在实践中我也总结出银行业竞争的法宝，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卡，疏导他们到贵宾窗口办理；对使用银行卡办理业务的客户，推介我行自动存取款一体机以及终端

机办理业务；个人汇款较多的客户，推荐其办理网上银行业务。这些都适当的减轻了前台的工作压力。

在其他工作方面，巡视大厅内外的卫生状况，保持大厅和门外整洁卫生。另外，每天及时的分类整理企业回单，使每个企业都能及时的拿到回单。特别是对xx集团的回单，逐一按照对账单进行勾兑，确保回单完整无遗漏。同时，还要做好营业室主任的助手，确保营业室各项工作的顺利进行，做好大客户的维护与营销。在20xx年底，在大家的共同努力下，完成了1500多户的金卡治理，成功营销理财产品1750万，较好的完成了行领导下达的各项任务指标。

在这x个多月的时间，对大堂的工作虽然掌握了一些工作的方法和技巧，但仍然距离一个合格的大堂经理还有很大的距离。在新的一年里，我为自己制定更高的目标，决定从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、业务方面。要有系统扎实的业务知识，既要掌握主要业务知识，又要认识较为冷门的业务知识；既要有较高的政策理论水平，又要能详细的介绍各种业务的操作流程；既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

二、营销方面。要学习营销知识，掌握营销技巧，延续营销导入的学习成果，充分利用cfe系统，做好现有客户的基础维护工作，并积极开拓新的高价值客户。

三、心理方面。大堂经理要较强的外交沟通能力，语言、举止、形体、气质应富有魅力，在性格上要热情开朗，语言上要风趣诙谐，在处理棘手问题还要矫健变通，在业务操作上要审慎负责。

总之，感谢大家在这x个多月中对我工作的支持与帮助，以及对我不足之处的宽容与谅解。在今后的一年里，我会更加严格要求自己，提高自己的履职能力，是自己成为一名业务全

面的大堂经理！

银行大堂经理述职报告完整版篇六

尊敬的各位领导，同事：

大家好！

我是xxxx支行的的大堂经理，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；下面是我在20xx年的工作情况，汇报如下：

在大口支行已有半年的时间，在这期间我从事过储蓄柜员和大堂经理两个岗位，虽然岗位不同，但是宣传新业务，营销中间业务，做好存款揽收的工作相同，我是一名新同志，在新的环境，我更注重自己综合能力的提高，通过自身的努力和同事的帮助，我的揽储业绩达到550万元，加办网银50户，电话银行30户，销售理财万，建立大客户资料10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xxxx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。

在过去的日子中，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，但也存在许多的不足之处。在发展中间业务中，基金和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
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。