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 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 老龄客户,有时也有存零钞业务,从而加大了柜面的的`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。 更需要柜员问,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

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,穷所有的热情,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。更需要柜员问,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。

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①pose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,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龄客户,有时也有存零钞业务,从而加大了柜面的的压力;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。