

# 2023年银行大堂经理年度工作总结报告

## 银行大堂经理工作总结(实用6篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

### 银行大堂经理年度工作总结报告篇一

20xx年即将过去，全年的工作任务也接近结束，回顾本年度的工作，有收获也存在一些不足之处，我对大堂经理工作岗位今年的工作状况进行了总结。

我深刻的体会和感受到大堂经理的使命和意义。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。大堂经理是我们农商银行对公众服务的一张名片、大堂经理应有良好的个人形象，文明的言谈举止作支撑、大堂经理是我行营业网点的形象大使，在与客户交往中表现出的交际风度及言谈举止，代表着我们行的形象，由于我是全行第一个接触客户的人，第一个知道客户需要什么服务的人，第一个关怀客户解决问题的人。所以当我行推出业务时、当客户有需求时，我就和柜面人员主动协商，为客户着想，来合理地引导客户办理业务。由于因此，这里的客户活动性大，现金活动快。所以来我们这里办理速汇通、缴纳电话费、以及其他业务的客户特别频繁。我们的柜员从早忙到晚，工作压力可想而知，既担忧全又费心。从我第一天在大堂工作，从开头时的不适应到现在的能很好地融入到这个工作中，我的心态有了很大的转变。刚开头时，我觉得大堂经理工作很累、很烦索，责任相对比较大，但是，慢慢的，我变得成熟起来，我开头明白这就是工

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。如今客户的询问我基本上都能解答，也能适当的安抚客户。

我深知大堂经理的一言一行都会第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素养必需相当的高。要对银行的业务学问有比较生疏和专业的了解，然后在服务礼仪上要做到热忱大方、主动规范，而且还要处事机智，能够随机应变。这对于一个大堂经理来讲，具有很大的压力和挑战性。当一切事物都能从不能亲力亲为到可以得心应手时，生命就会变得光辉绚烂起来。

## 银行大堂经理年度工作总结报告篇二

在咱们银行里的时间过的真快啊，一下子就已经过去了好几个月了，我也已经熟悉了这份大堂经理的工作了，虽然还没能到达领导们的要求，但是我相信在接下来的日子里我能够承当起自己应负的责任，顺利地完大家交给我的任务，现在我就对这几个月的个人工作情况做一个简短的工作总结。

能来到咱们xx银行工作是一件值得我庆幸的事情，为了获得这份工作时机，我在面试之前做了不少的准备工作，也学习不少和银行业务有关的知识，通过了一轮轮的面试后，我终于得到这个工作的时机，所以我十分珍惜这份工作，在刚进入银行时，我就认真地向老员工们学习，掌握大堂经理应该具备的知识和技能，通过将近一个月的入职培训，让我对银行的业务逻辑清晰了不少，也明白了自己要如何应对以后的工作。等到了培训结束之后，我就要开始独立地开始自己的工作，在这个时候还是有前辈来带着我的，不然光凭我自己的能力的话依然是缺乏以胜任试用期内的工作的，所以我始终怀抱着一颗虚心学习的心态，遇到了一些难题就及时向前辈们询问解答，依靠着一点点的`积累，我对于这份工作也

有了更多的体会和看法。

想做好一名大堂经理，首先就得具备良好的沟通交流以及强大的心里素质，我们在平日里面面对的是各种各样的客户，大家的需求都不一样，我们要根据实际情况为客户提供对应的帮助，这个过程可不是什么简单的事情，为了给我行创造更多的业绩，我是必须要下一点心思去揣摩客户的心思才行，不然在工作的时候就难以取得实质性的进展，要是因此连试用期都度不过的话，那就真的是丢人了。为了更好地去面对银行的客户们，我苦练自己的普通话并且时常主动地和客户们进行交流，借此来了解大家的实际需求，除了在上班的时候认真做事外，在下了班之后我也会去钻研业务技巧。

总之，这一段时间的工作还是比拟令我感到满意的，我的工作能力得到了较为明显的提升，而且和身边同事的关系也保持的不错，在业绩这方面也有了不错的提升，相信再过一段时间，我能较好地承当起这份大堂经理的重任，我会尽早让自己成为一名优秀的银行工作者的！

## 银行大堂经理年度工作总结报告篇三

在9月份的工作中，我认真的负责的在银行大堂中完成好自身的岗位职责，尽我所能的为可客户提供最优质的服务体验。

同时，身为大堂经历，我深刻的认识到在工作方面有着必须要坚持的事情。只有做好了这些基础要求，在的工作中才能让客户满意。

时刻保持着微笑是我们服务者最基本的要求和责任。优良的笑容能给顾客留下良好的初次印象，并加强自身以及xxx银行在顾客的`心中的形象。这不仅有利于取得顾客信任，更是安抚顾客情绪最好的方式之一。

作为一名大堂经理，学会对顾客察言观色可以说是我们生存

的必要技能。对我来说，察言观色也氛围两个方面。

首先，是对整个银行的观察。对于客户群中是否有疑虑之色的客户要及时的发现，并及时的去为客户解决忧虑。但同时，这个阶段中也要学会好好的安排。因为客户众多的时候，要处理的往往就不止是一两个顾客的问题。在这时，因该主动引导顾客至柜台来逐步解决问题。

其次，是对客户在业务办理时的观察。学会在服务中揣摩顾客的想法，但却不能以自己的想法为主导，要尽力去引导顾客，为顾客提供选择的道路。

在这个月的工作中，我除了在工作方面的锻炼之外，我也通过一些学习提升了自我的能力。如在9月中我通过阅读了一本交流类的书籍来加强了自身的交流能力。尽管书中所讲的都是些技巧，但通过在工作中的实际锻炼，我在交流方面也有了很大的提升。

总结这个月的工作，我在业务方面取得了较为优秀的业绩。但这不过是9月的工作而已，为了今后能有更大的提升，我必须严格的要求自己！下个月的工作中，我会更加的努力的加强自己的工作能力，取得更加出色的成绩！

## **银行大堂经理年度工作总结报告篇四**

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，本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。争取更好的工作成绩。

## 银行大堂经理年度工作总结报告篇五

我是xxx[]我参加工作来到咱们中国xx银行西客站支行~~~已经工作了十年了，担任大堂经理已经五个月了，作为一名大堂经理我深刻的体会和感触到大堂经理的使命和意义。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xx银行对公众服务的一张名片、大堂经理应有良好的个人形象，文明的言谈举止作支撑、大堂经理是我行营业网点的形象大使，在与客户交往中表现出的交际风度及言谈举止，代表着我们工行的形象，因为我是全行第一个接触客户的人，第一个知道客户需要什么服务的人，第一个帮助客户解决问题的人。所以当我行推出业务时、当客户有需求时，我就和柜面人员积极协商，为客户着想，来合理地引导客户办理业务。由于我行地处城区列车站，流动人口比较多，因此，这里的客户流动性大，现金流动快。所以来我们这里办理速汇通、缴纳电话费、以及其他业务的客户特别频繁。我们的柜员从早忙到晚，工作压力可想而知，既不安全又费心。从我第一天在大堂工作，从开始时的不适应到现在的能很好地融入到这个工作中，我的心态有了很大的转变。刚开始时，我觉得大堂经理工作很累、很烦索，责任相对比较重大，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，因为我已经熟悉我的工作 and 客户需求了，在我开始大堂经理的对外工作的前夕，我花了大量的时间在熟悉所有业务，我学习了很多金融基础的业务知识，如何储蓄，开户对公或对个人，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，向不熟悉银行业务的客户解说，例如，在银行办卡的好处□atm跨行取款收不收手续费、储蓄卡有没有年费、以及年费多少和小额管理费如何收等，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。通过日常工作我也与同事们慢慢的相互熟悉、协调起来，当我在业务上遇到什么问题他们时，他们都会悉心帮我解答，使我大大提高了对银行业务的综合程度，通过这几个月的工作，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工作岗位，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。

我深知大堂经理的一言一行都会在第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当的高。要对银行的业务知识有比较熟悉和专业的了解，然后在服务礼仪上要做到热情大方、主动规范，而且还要处事机智，能够随机应变。这对于一个大堂经理来讲，具有很大的压力和挑战性。但是我会有限的工作时间里，大量的吸收知识与能量，散发出自己的光和热，作为一个金融服务人，我感到非常自豪，因为我有较高水平的领导和亲入一家很好的同事，同事之间的和谐气氛和工作热情都是我积极向上、追求进步的力量，当一切事物都能从不能亲力亲为到可以得心应手时，生命就会变得光辉灿烂起来。我会在这样的集体里不断的充实和完善自我，最终成为一个优秀合格的大堂经理。

## 银行大堂经理年度工作总结报告篇六

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回忆即将过去的，我在银行领导的关心和同事的帮助下，经过自己不断努力，迎难而上，较好地完成了各项工作任务。现将我一年来的工作情况及下步打算汇报如下：

一年来，我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，以用户满意为宗旨，想客户之所想，急客户之所急，努力为储户提供标准化和优质的效劳，取得好的成绩。

### 〔一〕我在不耻下问中收获了成长。

我作为银行刚入道的新兵，有着初生牛犊不畏虎的精神，和对未来职业的茫然与憧憬。为尽快适应新的工作环境，胜任本职工作，我不耻下问，不断向单位同事虚心请教学习，努力让自己迅速融入角色，尽早成为银行的称职员工。一年来，在单位领导的关心指导和单位同事的关心帮助下，经过自己的不懈努力和刻苦钻研，已经熟练掌握各项业务技能、办理程序。功夫不负有心人，通过自己不断向书本学习、向实践学习、向同事学习，使我终于从一名新入行的新手正式成长为一名轻车熟路、应对自如的熟手，真正成长为一名能胜任本职工作的银行新职员。

### 〔二〕我在辛劳付出中得到了回报。

尽管我是刚进入银行的新职员，但在短时间内却获得了领导、同事们的认可和信任，这是我莫大的荣誉。我常常以此为动力，不断鞭策自己。要在工作中肯于吃苦，甘当老黄牛，我是这样想的，也是这样做的。当前，面对银行市场竞争日趋剧烈的新形势，如何在剧烈的市场竞争中赢得一席之地，是摆在我们银行业面前一道难题，尤其银行与其它银行相比没有太大优势的前提下，更是困难重重。为完成工作目标任务，



我毅然弃“小”家而顾“大”家，将小孩交由自己父母带养，全身投入到工作当中，利用自己是本地人的人际社会优势，牺牲个人休息时间，夜间深入拆迁对象家中，主动向客户营销我行产品，耐心解释分析银行为他们效劳中带来的利弊以及他们所关心的利益问题，赢得了拆迁对象的理解与支持，圆满完成了在拆迁对象中接纳储蓄3000万的工作任务。虽然无暇顾家，也搭进了休息时间，但通过自己的艰辛付出却得到了回报。

### 〔三〕我在竭诚效劳中赢得了笑容。

优质的银行源于优质的效劳。文明标准效劳是社会开展对效劳行业提出的要求，也是银行自身生存和开展的需要。我心中始终奉行“心想客户，心系客户，想客户所想”的效劳理念，认真遵守《员工行为守则》，做到行为标准、语言标准、操作标准，努力为客户提供实实在在的方便。效劳无止境，只有不断超越自己、挑战自己才能给客户提供更加满意的效劳。通过自己的努力，不断提升效劳水平，促进了业务开展。我始终把银行当成自己的家，把客户当成自己亲人，凭着自己满腔的工作热情和脚踏实地的工作作风，把一颗真诚的心传递给客户，赢得客户的信赖与笑容。在我看来，客户满意就是我最大的幸福和快乐。

### 〔四〕我从敬业守道中感受到了快乐。

我坚信只有与自己的职业紧密结合，立足本职，脚踏实地，才能实现自己的人生价值与目标。我坚持从自身做起，从点滴做起，从本职工作做起，就像雷锋同志说的那样“做一颗永不生锈的螺丝钉，拧在那里就在那里发光”。我热爱这份工作，总是以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务；总是以自然豁达、亲切真诚的心境接待每一位客户；总是以全身投入，尽心而为的工作作风完成交办的每一项任务。在工作中，我常常不断提醒自己善待别人，在遇到不讲理的客户时，总是试着去包容和理解他人，在得到客户的理解和

尊重时，我总是满脸的幸福和快乐。虽说银行柜员的工作是一份枯燥无味的反复工作，但在这简单的反复中却能收获到工作的快乐。

在即将到来的一年里，我将坚持不懈，努力做得更好。紧紧围绕“以客户为中心、以账户为根底，抓大不放小”的目标，采取“确保稳住大客户，努力争取小客户，积极拓展新客户”策略，为银行做出新的奉献，我着力做好以下“四个效劳”。

#### 〔一〕做好诚信效劳吸引客户。

在剧烈市场竞争中，树立银行诚信品牌形象。首先，从我做起，做到诚信效劳，诚信待客，诚信纳储。通过诚信效劳来提高我行的信誉和声誉，以吸纳更多的储蓄户，尤其要争取个体经营户、机关事业单位成为我行的重要客户。

#### 〔二〕做好精细效劳留住客户。

用心效劳，客户至上，注重细节，追求完美，一直是我追求的目标。我要通过细致化、个性化、专业化效劳，帮助储户理财，想储户所想，急储户所急，让储户真正感受到我们效劳的无微不至，让客户自觉留在我行，并且争取新的储户转入我行。

#### 〔三〕做好真诚效劳打动客户。

我要紧紧抓住大开发、大开展的历史机遇和我行所处的地缘优势，针对特殊群体、特定人群制定点对点的效劳策略，用真心、用真情、用真意去效劳客户、感化客户。让客户真切地感到我们的效劳是实实在在的、是设身处地为他着想的，让客户真正被我们的效劳所打动而留在我行。

#### 〔四〕做好创新效劳招纳客户。

我深知，惟有效劳创新才能在剧烈的市场竞争中立于不败之地，作为银行员工，要做到心系银行开展，更要做到心系客户利益。要在效劳过程中不断总结创新、不断探索求变，通过各种不同方式和手段，不断推陈出新，来满足不同群体、不同客户理财需求。要自觉将自己的创新效劳理念融为银行的一种企业文化和品牌，通过创新效劳和品牌化影响，更多地招纳客户。