

银行大堂经理每日工作汇报 银行大堂经理年终总结(模板10篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

银行大堂经理每日工作汇报篇一

20__年是我在_行工作的第_年了，在_行领导和同事的帮助下自己无论从服务或专业知识方面都有了很大的提升，并且在领导的支持和鼓励下又接手了许多之前没有做过的工作，可以说20__年是我迅速成长的一年，在这年关之际将20__年的工作情况总结如下：

一、我的服务

经验告诉我，服务是我们的首要工作也是我们必须掌握的技能。20__年我更注重培养自己的服务意识。近几年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，因此行里对我们的要求也格外严格；大堂经理是连接客户、高柜柜员、乃至客户经理的纽带。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。因为我行为社区网点所以每天来办理业务的客户流量都很大，为减轻柜台压力我们大堂人员积极调配及时带客户到自助设备上去办理，进行客户分流。每当客流量较大时，我都会在等候区大声询问：“__客户请到_号柜台办理业

务”，做好分流客户的工作，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。

作为大堂服务人员，除了要对银行的金融产品、业务知识熟悉外，更要加强自身职业道德修养，爱岗敬业。平时在工作中，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。而且还要处事机智，能及时处理一些突发事，避免投诉。我们团队经常在一起沟通如何配合好彼此提升我们整个团队的服务水平。

优质的服务不能仅仅停留在行为规范等方面，应该是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。为了更好的提高自己的服务水平，和业务水平，支行在今年的每个月都召集大堂人员进行考试，这样的测试督促了我在平日要加强学习以便为客户提高更专业的服务。

二、我的专属工作

今年年初我接手了行里信用卡联络员的工作，恰逢信用卡业务最忙的时段，那时行里几乎每周都要出去外展，我便在周五晚上做好所有的准备工作，例如：分派礼品以及各组外展用品，周日晚上做好外展工作的情况通报，每天登记行内所有员工的信用卡完成情况并在当晚发送简单简报至全行，当然也要与支行联络员做好沟通，及时检查申请表的填写、及时寄出整理好的信用卡资料，现在回想，那段日子大大增强了自己的责任心和协调团队的能力！使自己在工作中更有了一股子韧劲与耐心。

今年行里进入大量实习生，作为一名“老”大堂，我也有幸当了多次师傅，在平日带徒弟的过程中对自己的工作有了更

深的认识、对自己的工作状态也有了积极的影响。新人的注入也给了我们这些老大堂一定的压力，当然这样的压力会随之转化为工作的动力，带动新人做好大堂日常工作也是我明年的必修课，四季度我被黄行长引荐参加了支行的服务督导管的竞聘，并很荣幸当选。现在我要学会怎样引领全行做好我们的服务工作，我想这也是我明年的工作重点之一。除此之外，_月我还负责了大堂团队的管理工作，与之前不同现在是要在做好自己的本职工作之外还要协调好我们整个团队的工作，如今刚开始两个月我想自己做的还远远不够，需要完善的工作也还有很多，这些都是我明年的工作中心。

当然自己在大堂的工作中还有很多可以提升的空间，今年自己也曾出现过工作上的失误，但在黄行长和周行长每次的耐心教导下我又重获信心继续起航，感谢领导在工作和生活上的关心与帮助，使我不断成长，也要感谢同事们特别是大堂的姐妹们对我工作的支持与帮助，我会以新的面貌迎接新的挑战！

银行大堂经理每日工作汇报篇二

我是酒店的大堂经理xxx□作为酒店发展、规划、决策的总指挥，是酒店的灵魂人物。从上任的那天起，就应该为酒店制定出年度、甚至更长的战略发展目标和发展蓝图。在一个宏观的战略发展计划下才能使酒店企业的经济效益、社会效益、品牌塑造等得到不断进步、发展、提升。

酒店发展的良好状态要具有优良的品牌形象、品牌知名度和品牌声誉。用品牌的力量来扩大酒店企业知名度，用品牌的影响力来占领客源市场，用品牌的无形资产来获取经济效益。作为酒店总经理，不断塑造和提升所管理酒店的品牌形象，是应该思索和推进，并付诸实施的工作责任。酒店的品牌塑造是一个系统而综合的工程体系。

酒店企业同样是具有“体制结构、经济结构、文化结构”的

社会体系。完善酒店的文化内涵是一位都必须做好的工作职责。作为酒店的行政长官，必须用共同的价值观来凝聚每个员工。并激发他们的服务智慧、创新智慧、经营智慧，为企业创造良好的工作氛围，所带领的团队，要文化定位鲜明、企业学习氛围浓郁、创新精神强烈、且目标精神高度一致的团队，也是一支具有强大战斗力的队伍。

在当今全球环境恶化、能源危机、能源价格不断攀升的事实面前。应该有责任和义务，为保护环境、节约能源，为推进绿色环保酒店事业，作出自己的贡献，尽一份自己的社会环保职责。一定要有高度的社会环境保护意识，做好节约每一滴水、一度电、一方气、一张纸的管理工作，而不只能追求酒店的经济效益，不顾及酒店企业对社会的环境保护责任。

经济效益的提高与酒店的绿色环保是相辅相成，并不矛盾的。在酒店日常经营中，做好水、电、气等能与物耗的控制节约，做好设备的养护维护，延长使用寿命，不但为酒店节约了大笔能耗费用、维修费用，还为社会节约了能源。同时，在酒店中大量采用环保设备、环保用品、绿色食品，还能赢得更多的客源，赢得良好的社会美誉。

没有安全就没有酒店良好的经济效益，没有安全酒店就不可能实现可持续发展。发生重大安全事故的酒店，轻则给酒店带来不利的社会影响，形象受损，效益下降；重则造成巨大财产损失、人员伤亡、法律责任等。酒店安全工作，作为总经理，在日常经营管理工作中，一项十分重要的工作责任就是抓好全店上下的安全工作，做好酒店内外“防火、防盗、防食物中毒、防诈骗、防抢劫、防突发事件，防工程设备事故，防员工工伤事故，防客人意外受伤事件”等事故发生。平安就是效益，这应成为我们每一位员工常常思索的一个问题。也是我们对酒店企业义不容辞的社会责任。

在酒店业中流行着这样一句话“没有满意的员工，就没有满意的顾客”。要想使管理工作得不断提高，每一步都离不开

全体员工的共同配合与协作。员工是酒店的基石，是酒店创造效益的灵魂，是对客服服务的先锋。作为酒店的管理者，在抓好酒店经营决策、品牌塑造、内外协调工作的基础上。还应该充分调动每一位员工的工作积极性，服务的主动性、对酒店的忠诚性、优质服务的热情。同时，要心存对每一位员工的感激之心，感谢他们在一线服务工作中的辛勤付出，感谢他们为酒店发展、效益提升所做出的贡献。

银行大堂经理每日工作汇报篇三

20xx年，综合部将真正贯彻落实银行提出的“销售突破，产品定点，加快开发，有序管理”指导方针，积极推进银行的快速发展。人才引进方面要做到招聘程序规范化，严把人才入口关，提高人才引进的质量。人才培养方面要注重员工的专业技能与综合素质的提升，规范培训程序，建立和完善培训机制，严抓培训质量，提高培训效果。管理方面要以点带面，全面提升管理水平，不断建立和完善各种制度文件并推广应用，努力推动管理制度化的进程。文化宣传方面要抓重点、抓典型，树立银行正面形象，鼓舞员工士气，激励员工上进，加强银行与员工的交流与团结，正确引导员工与银行统一思想，统一奋斗目标。后勤建设方面严抓工程质量与成本控制，改善银行基本面貌与员工工作、生活、娱乐环境，提升银行价值影响力。后勤服务方面要热忱、周到，保障水、电供应，确保膳食质量，搞好环境卫生，提高服务水平，做好后勤支持，加强安全防范，营造和谐园区。

20xx年，综合部的工作围绕“抓管理、出效果、保安全”思路开展，实现工作业绩新突破：

产品研发靠人，销售靠人，管理靠人，生产靠人，服务靠人，银行的发展，一切都离不开人。为银行招募人才，是综合部的重心工作。针对银行当前情况，深入各部进行人才需求调研，向外及时发布招聘需求信息，合理组织人才招聘，规范人才招聘过程控制程序，严把人才入口关，为银行招收合格

人才。：

社会在发展，科技在发展，银行在发展，人才也需要发展，才能满足银行发展的需求。在我们这种以科技技术为导向的企业，不能把员工完全看作银行成本，而要看作银行资源，要通过主动培训，有效开发资源，提升企业竞争力。

通过建设和完善培训体系，来规范培训过程控制程序，提高培训效果，合理组织，有效推进，为银行培养德才兼备的人才，为银行长远发展做好人才储备。多年来，这项工作均无明显成绩，随着银行的发展，今年在此项工作上要实现突破，要完成培训体系的建立，制定好本年度的培训计划，稳步推动计划的实施，通过培训评估手段，衡量培训效果，力求挖掘员工综合潜力，为银行创造更大价值。

作为综合部，其重心工作主要表现在行政管理和人力资源管理方面。管理的基础是“有法可依”，因此制度建设首当其冲。今年要完善绩效管理方面的制度建设与推广应用，对员工实行合理的工作评估，对员工工作作出正确的业绩评价，激励员工更加努力地、全身心地投入工作；要建立月报、工作记录管理制度来支持绩效考核的应用；要完善员工作业控制程序，规范员工工作行为；要建立培训制度来推动培训体系建设，达到提高培养、开发人才的目的；要完善人事控制程序来规范人才招聘、人事调整、薪资调整工作；要完善薪酬控制程序，使员工薪资分配更加合理，留住人才，稳定员工队伍；要建立奖惩制度来规范员工管理，激励员工上进，增强员工工作责任心；要完善评优细则来评估优秀的员工与团队，树立银行人才标杆；要完善门卫管理制度、员工食堂管理制度、员工宿舍管理制度、值班制度来规范后勤工作与服务，加强日常安全防范与检查，确保园区的安全与和谐。

银行文化直接影响银行影响力和员工队伍的凝聚力，提炼银行文化精髓，打造银行文化氛围，综合部要担当首要责任。今年提炼出银行的核心文化，要加强活动投入，提高活动效

果;要经常更新银行内部宣传刊物,抓正面题材的典型人物、事迹,及时报道、渲染,来提高员工的认识,引导员工思想与银行思想统一化,提高整个团队的凝聚力,提高员工对银行的满意度,稳定员工队伍,营造良好的人文环境。

20xx年,银行在全面发展,后勤建设也需加快步伐。要建设员工娱乐、休闲场地与设施,丰富员工生活;要完成银行园区绿化建设和办公大楼门厅建设,来提高企业品味,树立银行良好的外部形象;要严格控制成本开支,避免浪费。

银行大堂经理每日工作汇报篇四

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。我所在的岗位是银行的服务窗口,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二叁百笔。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:叁人行必有我师,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。

1、分流、引导客户。根据客户的需求,引导客户到相关的业务区域办理业务,向客户推荐使用自助设备办理业务,指导

客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道，并鼓励客户逐渐以电子银行服务渠道作为进行日常的非现金类交易操作的主要渠道，节省客户在银行等待及填写表格的时间，更可以足不出户轻松办理业务。

2、为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的业务问题。并根据客户需求，主动推荐各种新型、高回报的理财产品和分行新一期的特色优惠服务。

3、识别优质客户。根据分层次服务的原则，给予其特别关注和优先服务，依据客户的星级及资金闲置情况，向客户经理推荐有潜力的优质客户。

4、遵守大堂经理服务标准。及时、耐心、高效地处理客户意见、批评和误会，保障网点现场及时、高质和高效的服务，提高客户满意度。

1、我在接待客户时虽然很熟练但很多时候流于表面，没有更深层次地挖掘客户的需求，推荐产品主动性有待加强。

2、在日常工作中需要处理的杂务较多，占用了较多时间，以致于对优质客户的关注度不够。

3、有时只单纯为了解决问题而解决问题，没有认真的思考问题产生的源头，没能杜绝问题的再次发生。

4、在与客户交往和关系维护时手段简单，营销效果并不明显，营销技巧有待提高。

结合我这一年来的所得，我非常庆幸自己得到了在这个岗位上见习的机会，也很感谢工行的帮助。无论将来我从事哪一行，做什么工作，重视团队合作；耐心、细致、热情的服务态度；更加专业的知识积累；以及一颗好奇且不断进取的心，都能为我带来更加光明的前途。

银行大堂经理每日工作汇报篇五

本篇，作者是大堂经理，指导思想是“三化三铁”。全文如下：

今年，我行运营管理工作在支行党委的正确领导和省行运营管理部门的精心指导下，通过不断完善考核细则、规范管理、加强培训提高风险防范意识、加强力度考核、加快实施集中授权、集中作业、集中对账工作；积极组建运营管理组织体系，实施业务流程再造，夯实运营管理基础，不断强化业务操作风险管控，进一步优化网点作业流程规范操作，把内控管理各项制度真正落到实处。同时建立健全运营业务规章制度，坚持质量控制、风险管理和考核评价多策并举，制定和完善了《集中对账管理考核办法》、《运营业务考评实施细则》等制度。在这些努力下我行的运营成绩也得到了一定的提升，在全省支行运营管理成绩排名也比往年有了很大的进步。

虽然管理有了改进，成绩有所提升，但在运营管理方面还是有很多不足的地方。一是制度执行不到位。个别主管和柜员风险防范意识不强，在业务操作中因为方便、习惯造成制度执行不到位的现象时有发生。柜面实行产品计价，柜员对计价业务积极性高，而对于特殊业务仅是疲于应付，业务处理效率低，甚至有推脱行为。二是没有专职大堂经理。在银行大堂经理则是一个极其重要的岗位，有句话说的很好“赢在大堂”。因为大堂的工作不仅仅是指导客户填填单，向客户营销我行的产品。大堂经理是属于一个营业网点管理团队的一员，要担任起营业网点大堂的管理工作，当客户对我们的服务不满意出现激动情绪闹事时，大堂经理要起到缓解客户情绪的作用。当客户多的时候大堂经理要引导客户有序的、更快的、更便捷的办理业务。不仅仅这些，同时大堂经理还要扮演起侦查员的角色。在日常的营业期间大堂里都会有很多客户陆陆续续过来办理各种各样的业务，在这期间大堂经理还要注意观察大堂里有没有行动举止怪异的客户，防止客

户被不法分子诈骗、传销等情况。

而现在我行的大堂人员则是一些做兼职的大学生。一是造成大堂人员变动大难于管理，加上没有经过正规的培训，风险防范意识不强，业务知识不扎实，导致误导客户、教错客户，使客户觉得我们工作人员业务不专业，对我行失去信任造成客户流失。二是兼职大学生毕竟临时工不是我行的正式员工，在日常工作中避免不了会接触到很多有关我行内部信息或是一些客户信息，如当中有人拿这些信息动起了歪脑筋，则这是一个很大的风险点。

所以我们要加强运营基础管理，全面提升运营工作管理水平。一是坚持深入开展“三化三铁”创建工作，组织并督促全行员工要把“三化三铁”创建工作与营业网点日常管理相结合、与监管履职相结合、与重点问题落实整改相结合。力求通过创建工作带动基础管理水平的整体提高，带动部分屡查屡犯问题的彻底消除，带动风险防范能力的提高，带动所有柜员行为规范和素质提高。加大力度考核，确保运营工作有所改进、有所提高。

银行大堂经理每日工作汇报篇六

20**年即将过去，全年的工作任务也临近结束，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情况进行了总结。

作为大堂经理，日常的工作重点在于维护厅堂秩序、进行日常巡检、发掘推荐客户，力保网点全年任务有序完成。目前，大堂经理岗位人员努力完成本岗位职责，热爱工作、积极服务，能够维护营业区正常秩序、排除风险隐患并努力进行介绍营销我行产品。但在今年的工作中还存在许多不足之处。

首先，客户反映最多的问题就是平均等候时间较长，在客户

办理较复杂业务时，窗口占用大量时间，在网点硬件条件不足的情况下，办理简单业务等候时间延长，产生部分客户不满。作为大堂经理，必须做好营业厅的引导分流工作并在客户等候时间较长时做好客户解释安抚工作并合理安排窗口，有效保证实现客户需求。在新的一年里，本岗位员工务必做到时刻关注客户需求，适时调整窗口，保证窗口开放数量，减少客户投诉。

其次，通过神秘人调查结果显示，目前在标准化服务方面做的还不够全面到位，在接待客户的过程中减少了对其他客户的关注程度，客户离开有时缺少告别语。在日后工作中，必须总结教训，安排专人负责取号机进行迎宾与送别，严格要求并安排三方驻点人员协助分流引导，坚持标准化服务流程。

在下一年度的工作中，我岗位人员要保持工作热情，为客户提供

高质量的服务，坚持联动营销，善于发现客户的潜在价值推广我行产品，提高厅堂管理能力，对三方驻点人员严格要求，维护农行形象，希望在2017年，团结网点力量，为我网点的工作打开一个新的局面。

银行大堂经理每日工作汇报篇七

本站发布2019银行大堂经理年底总结，更多2019银行大堂经理年底总结相关信息请访问本站工作总结频道。

以下是本站为大家整理的关于2019银行大堂经理年底总结的文章，希望大家能够喜欢！

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，我作为工商银行一名普通员工，亲身感受了工商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。xx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，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。有一次早晨，刚到单位，正在打扫卫生，突然，从自助区传来了一声大叫：“喂！服务员！快来！”我一个箭步冲了过去，一位客户指着取款机上卡着的两张钞票，着急地对我说：“服务员，怎么回事？我还没弄好呢，怎么就取不了了。”我迅速从取款机上拉下这两张钞票，帮他继续操作，这时，客户紧张的心情不见了。

称呼我服务员的客户，一定是想让我为他们提供最快，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。有一次，储户周阿姨早上9：00来办理基金业务，柜员说：“对不起，您这基金业务要等到9：30以后才能办理。”周阿姨情绪有些急，声音很大：“干嘛还等到9：30呀？”我急忙上前说：“周阿姨，您先别着急，我给您解释，由于基金业务系统与股市的时间相同，是周一到周五9：30—15：00，上次您办基金业务时，我把时间给您写到信封上了，您可能给忘了。”周阿姨把信封拿出来一看，还真是，她马上说：“对不起，都怪我记性不好，给你们添麻烦了。不仅如此还要眼观六路，耳听八方。老年客户举着单子左看右看，要适时递上老花镜；有的客户进门东张西望，要主动询问办理什么业务；有的客户在宣传折页栏前找寻，要上前问一句：“您需要什么业务的资料，我来帮您介绍。”

银行大堂经理每日工作汇报篇八

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。

我有渴望学习新知识的热情，在每一次行里发展新业务的时候。只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我知道，这也是单位领导对我个人的信任。我也会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，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。

所里经常会有外地来京的务工人员来办理个人汇款，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，直到他们学会为止。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时真写。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，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。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。

银行大堂经理每日工作汇报篇九

本站发布银行大堂经理2019年工作总结范文，更多银行大堂经理2019年工作总结范文相关信息请访问本站工作总结频道。

从去年到今年，我在工商银行担任见习大堂经理也要一年了。在这一年当中我学到了很多金融方面的知识，也逐渐体会到了在一个营业网点，大堂经理的作用有多么重要。

首先，大堂经理是一个营业网点的形象大使。当客户来办理业务时，关注的不仅仅是室内的环境卫生，业务办理和等候的时间长短，还包括是否能够及时且详尽的得到自己想要咨询的答案，有没有得到更优质更全面的服务。而最早直接面对客户、最早知道客户的需求、最早能帮助到客户的人是我。所以，微笑面对客户，认真倾听客户的需求，及时高效地帮客户解决问题就显得很重要了，因为此时，我的任何言谈举止都将代表工行的形象。

另外，我们的柜员做的都是与金钱有关的细致工作，容不得一点差错。他们每天都要办很多笔业务，工作压力一定极大。如果有些顾客在他们办理业务时插进来进行咨询，不但影响了他们的工作，还极易因此出现失误，导致操作风险。此时，如果停下来为客户解答，就影响了正在办理的业务；如果不予理睬，又会得罪客户。两者都会导致投诉或者客户的流失的风险。

作为大堂经理，多向柜员学习业务知识、多与柜员沟通了解业务流程，对每个柜员办理业务的流程、习惯有所掌握，才能更好的在客户与柜员之间建立更有效的沟通平台，只有将这些辅助工作做在前面，我才能尽自己所能为他们分担压力，同时为客户提供更好、更全面、更优质的服务。

因此在大堂经理的岗位上，我围绕岗位职责主要开展了以下

工作：

一、分流、引导客户。根据客户的需求，引导客户到相关的业务区域办理业务，向客户推荐使用自助设备办理业务，指导客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道，并鼓励客户逐渐以电子银行服务渠道作为进行日常的非现金类交易操作的主要渠道，节省客户在银行等待及填写表格的时间，更可以足不出户轻松办理业务。

二、为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的业务问题。并根据客户需求，主动推荐各种新型、高回报的理财产品和分行新一期的特色优惠服务。

三、识别优质客户。根据分层次服务的原则，给予其特别关注和优先服务，依据客户的'及资金闲置情况，向客户经理推荐有潜力的优质客户。

四、遵守大堂经理服务标准。及时、耐心、高效地处理客户意见、批评和误会，保障网点现场及时、高质和高效的服务，提高客户满意度。

在上述工作开展的过程中，我认为自己的不足之处还很多，仍有以下几方面需要改进：

一、我在接待客户时虽然很熟练但很多时候流于表面，没有更深层次地挖掘客户的需求，推荐产品主动性有待加强。

二、在日常工作中需要处理的杂务较多，占用了较多时间，以致于对优质客户的关注度不够。

三、有时只单纯为了解决问题而解决问题，没有认真的思考问题产生的源头，没能杜绝问题的再次发生。

四、在与客户交往和关系维护时手段简单，营销效果并不明

显，营销技巧有待提高。

结合我这一年来的所得，我非常庆幸自己得到了在这个岗位上见习的机会，也很感谢工行的帮助。无论将来我从事哪一行，做什么工作，重视团队合作；耐心、细致、热情的服务态度；更加专业的知识积累；以及一颗好奇且不断进取的心，都能为我带来更加光明的前途。

银行大堂经理每日工作汇报篇十

从去年到今年，我在工商银行担任见习大堂经理也要一年了。在这一年当中我学到了很多金融方面的知识，也逐渐体会到了在一个营业网点，大堂经理的作用有多么重要。

首先，大堂经理是一个营业网点的形象大使。当客户来办理业务时，关注的不仅仅是室内的环境卫生，业务办理和等候的时间长短，还包括是否能够及时且详尽的得到自己想要咨询的答案，有没有得到更优质更全面的服务。而最早直接面对客户、最早知道客户的需求、最早能帮助到客户的人是我。所以，微笑面对客户，认真倾听客户的需求，及时高效地帮客户解决问题就显得很重要了，因为此时，我的任何言谈举止都将代表工行的形象。

另外，我们的柜员做的都是与金钱有关的细致工作，容不得一点差错。他们每天都要办很多笔业务，工作压力一定极大。如果有些顾客在他们办理业务时插进来进行咨询，不但影响了他们的工作，还极易因此出现失误操作，导致操作风险。此时，如果停下来为客户解答，就影响了正在办理的业务；如果不予理睬，又会得罪客户。两者都会导致投诉或者客户的流失的风险。

作为大堂经理，多向柜员学习业务知识、多与柜员沟通了解业务流程，对每个柜员办理业务的流程、习惯有所掌握，才

能更好的在客户与柜员之间建立更有效的沟通平台，只有将这些辅助工作做在前面，我才能尽自己所能为他们分担压力，同时为客户提供更好、更全面、更优质的服务。

因此在大堂经理的岗位上，我围绕岗位职责主要开展了以下工作：

一、分流、引导客户。根据客户的需求，引导客户到相关的业务区域办理业务，向客户推荐使用自助设备办理业务，指导客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道，并鼓励客户逐渐以电子银行服务渠道作为进行日常的非现金类交易操作的主要渠道，节省客户在银行等待及填写表格的时间，更可以足不出户轻松办理业务。

二、为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的业务问题。并根据客户需求，主动推荐各种新型、高回报的理财产品和分行新一期的特色优惠服务。

三、识别优质客户。根据分层次服务的原则，给予其特别关注和优先服务，依据客户的星级及资金闲置情况，向客户经理推荐有潜力的优质客户。

四、遵守大堂经理服务标准。及时、耐心、高效地处理客户意见、批评和误会，保障网点现场及时、高质和高效的服务，提高客户满意度。

在上述工作开展的过程中，我认为自己的不足之处还很多，仍有以下几方面需要改进：

一、我在接待客户时虽然很熟练但很多时候流于表面，没有更深层次地挖掘

客户的需求，推荐产品主动性有待加强。

二、在日常工作中需要处理的杂务较多，占用了较多时间，以致于对优质客户的关注度不够。

三、有时只单纯为了解决问题而解决问题，没有认真的思考问题产生的源头，没能杜绝问题的再次发生。

四、在与客户交往和关系维护时手段简单，营销效果并不明显，营销技巧有待提高。

结合我这一年来的所得，我非常庆幸自己得到了在这个岗位上见习的机会，也很感谢工行的帮助。无论将来我从事哪一行，做什么工作，重视团队合作；耐心、细致、热情的服务态度；更加专业的知识积累；以及一颗好奇且不断进取的心，都能为我带来更加光明的前途。

XXX

20xx年6月6日