

酒店大堂经理的工作计划和总结(大全5篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

酒店大堂经理的工作计划和总结篇一

从我第一天到兴业银行永定门支行，从开始时的不适应到现在能很好地融入到这个集体中，我的心态有了很大的转变。刚开始时，我觉得日子过得很慢很累，经常觉得很疲惫，每天来上班有种受到煎熬的感觉，常常感到很辛苦，却毫无收获。

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是紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对，因为我已经不再是对工作和同事一无所知了，在我们开始对外正式营业的前夕，我花了大量的时间在熟悉业务上面，我学习了很多基础的业务，如何储蓄，开户对公或者对个人，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，向不熟悉兴业银行业务的客户解说，例如，在兴业银行办卡的好处□atm跨行取款不收手续费、储蓄卡没有年费和小额管理费、新推出的兴业通达卡可以代订火车票、汇款便宜、若

成为金卡vip还可以享受vip室，先到先办、手续费打折或全免的优惠待遇。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。通过日常工作中我也与同事慢慢的相互熟识起来，当我在业务上遇到什么不懂的问题请教他们时，他们都会悉心帮我解答，使我大大提高了对银行业务的熟悉程度，而且通过这一个月过渡，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，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。

酒店大堂经理的工作计划和总结篇二

大堂经理作为客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行员工的第一印象，因此我也一直严格要求自己，努力做一名优秀的大堂经理，成为客户和银行沟通交流的桥梁。

20xx年是我在天津银行工作的第二年，这一年我在丰富自己的金融知识的同时，也在努力提高自己的营销能力，争取做到一边为客户服务，一边营销产品。

在业务方面，为了能第一时间给客户满意的解答，我把客户经常问的问题记在本上，经常翻阅，熟记于心。遇到不会或者不懂的问题，就咨询同事或者拨打客服电话寻求答案。在闲暇时间，我还会假设自己是客户，想象会遇到什么问题，

记录下来并找出答案。经过长时间的积累，很多客户一开口我就知道他要问的重点，立即作答；除了接待客户，我还要进行回单装投和对账的工作。为了提高办事效率，我申请开通回单柜，并自己研究账号的录入等使用方法，并认真教给客户，节省了我和客户的时间，也方便客户在周末、假期等对公休息时间也可以取到回单。对于繁琐的对账工作，我也不断吸取经验，改进自己的对账方法，对于多次联系不予对账的客户，进行日日催，耐心讲的办法，对于没有联系方式的客户运用网上查，114问，找客户经理等方式取得联系，通过努力对账率也在不断的得到提高。

在服务方面，我一直努力最大限度地帮助客户。作为一个在北京初成长的银行，在业务特色方面我们也许没有很大的优势，但是在服务方面我们没理由输给其他同行。每天，我都尽量把客户对我们的意见反映给柜台，也适时的把柜台内的情况反馈给客户。因为大堂经理是连接客户、柜员、客户经理的纽带。当有客户排长队的时候，我会先分流客户，尽可能让其中一些去自助区办理，然后再询问柜台是否能够增加窗口。当此时仍然有客户排队等候时，我会对柜台的情况给客户做解释。当遇到情绪激动的客户，我会先给他一个微笑，然后耐心听取客户意见，再根据我行具体情况给客户解释造成排队的原因。在接待客户时，我会让客户感觉到我们的真诚，我们的专业，我们的热情。每次遇到客户提出问题，我都会第一时间给出答复，如果是我不熟悉的问题，我也会请教相关工作人员，给客户一个满意的答案。当有当时无法回答的问题时，我便会留下客户的联系方式，在得到答案后给客户致电，因此很多客户常与我保持联系，即便有他行的业务问题，也会先给我打电话询问。有些客户在咨询我行业务的同时，会问到关于经济、理财等相关问题，为更全面的掌握金融知识，给客户更专业的服务，我利用业余时间考取了各种资格证书和金融理财师证书。现在，我与很多客户成为了朋友，他们还常常与我分享他们的理财经验。

在营销方面，我也在向客户经理学习各种营销技巧。我把客

户的联系方式和投资特点、生日都记录在一个本上，在有新产品时，在客户过生日时我都打电话与客户联系，第三季度我营销的国债和理财将近一百万。今年11月，银行一位老客户想周末从建行支取30万来我行买理财，但因为两银行间相隔一站地路程怕危险，于是给我打电话问如何能安全转来，商谈后我周六一早从家开车接客户来我行办理业务。客户很感谢并决定今后把存款都放在我行。我现在的储蓄存款是260万，我会继续努力。在营销方面，我一边服务客户的同时，一边寻找目标客户，并对优质客户进行深挖，实习服务与营销一体化。在与客户交流过程中我会按照客户的个人情况推荐相关的理财，或者信用卡、网银等业务。在营销时为了能更有说服力，我还常常去了解一些其他银行的理财产品，这样当我行产品优势突出时，可以进行对比介绍，把在他行办理业务的客户吸引过来。我还把重点客户的资料集中整理，过年过节给客户发去短信祝福。不断积累客户，并拓展这些客户的业务范围，争取为我行的业绩贡献出自己的一份力量。

在过去的一年中，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和一些营销的技巧，但也存在许多的不足之处。今年，我会不断提高自己的业务水平，服务质量，营销方法，争取取得更大的进步。也感谢过去给过我关心与帮助的领导 and 同事，希望今后在工作上大家可以给我多多指导。我相信，只要持之以恒，坚持不懈，扎实工作，我们终会得到丰硕的果实。

酒店大堂经理的工作计划和总结篇三

寒假实习已经结束了，在这里总结一下我在寒假的实习情况。我所在的岗位是农行的大堂，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，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。一直始终如一的要求自己，在我的努力下，我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，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。

农行这个大家庭里，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。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，因为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，代表着我们农行的形象，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。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。

银行大堂经理工作总结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和客户需求了，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概的了解，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。我会这样的集体里不断的充实和完善自己，最终成为一个优秀合格的大堂经理。

酒店大堂经理的工作计划和总结篇四

在我留学归来以后，我开始了我的工作，我在国外学习的是先进的酒店管理，所以我首先要找的当然是酒店管理了，这对我来说不需要实习，也属于自己的特长，这对自己来说是一项很好的工作。终于在经过很多的面试后，我找到了一份很好的工作。

现在我已经是在xx最好的酒店之一的**大酒店工作了9个月，并成为了一名外籍大堂副理，带领其他3名外籍培训生为中外客人，特别是外宾提供最好的服务。

我工作的主要目的就是为来**大酒店的中外客人提供美好的感受和舒适的服务。

通常，我们都是两名外籍员工一起工作，这样我们能够保证当一个去给客人提供帮助时，另一位能够留守在大堂里。我们主要是为前厅部工作，但实际上，我们的工作也涉及到销售部和西餐厅。为了提高目前的对外服务水平，酒店管理层的我们安排了两种工作的途径 - 直接面对面的服务和间接的服务。

包括了从客人到店，直到客人离店的所有的面客环节。我们帮助客人办理入住手续，我们向客人介绍自己，以便我们尽力满足他们的需要。除了这些程序之外，我们还定期在大堂吧和西餐厅与客人攀谈聊天。所有我们所做的都是为了能够尽早发现服务工作中存在的不足和问题，以便我们能够及时纠正和提高。我们相信这种有效的途径，不会让我们等客人的投诉或是客人有任何理由不愿待在我们酒店。

这是我们在后台办公室要完成的任务和准备工作。举例说，在圣诞节时，我们给销售部的员工提些像酒店圣诞装饰的新想法、又比如，我们给西餐厅的员工培训英文，向他们讲解

西方人的习惯。因为我们注意到这些都能够帮助解决过去很多由于缺乏良好的交流所带来客人的不便的问题。

我们的目标之一就是给客人提供个性化的服务。我们想给所有的客人以独特的个性化的方式来满足他或她的所有需求和愿望。我们酒店的数据库系统记录了所有客人的详尽信息，为每一位客人建立客史档案。我们也将从与客人接触中得到的客人个性化信息记录进酒店数据库系统。从而我们酒店的数据库能够随着每一个客人的到来而不断得到充实，进而能够使我们给每一位回头客提供更好的服务。

谈了太多的工作细节，是因为酒店给我们非常优越的工作环境和生活环境，使我们充满活力和热情地投入到工作中去了。我在**大酒店的工作和生活不仅是充满挑战，而且是非常有趣和有意义的。酒店的管理层也非常照顾我们的业余生活。我们经常被邀请参加各种各样的酒店组织的活动。

一年的工作结束了，但是我一直在不断的进步中，虽然在留学时学到的东西很实用，但是我还是需要更多的实践，这才是我一直以来想要的，这才是我的进步。虽然进步的速度有快慢，但是进步的过程是最让人享受的了，生活的本质就在进步中，我很喜欢这种状态。我会在接下来一年的工作中继续努力的！

xx年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型和规模的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。

一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的'推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

从一年来的工作观察来看，从行李生到前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前台接待员新增人员较多，培训后的新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据工作需要，对前台接待，行李生等进行一次面的业务知识与技能操作的培训与大比武。其目的是牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

酒店大堂副理是收集客人意见、手机版处理客人投诉的中枢环节，是问题的协调者，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天不定时的对住客房进行拜访，形式以电话拜访和登门拜访为主，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，为酒店以后的良好发展奠定了基础。

金钥匙服务学习归来后，由于自己对金钥匙专业知识的缺乏，在工作中没能充分的发挥金钥匙的个性化服务，在本酒店也没能很好的发展金钥匙队伍。在来年的工作中作为重点将其发挥到最大化。

酒店大堂经理的工作计划和总结篇五

作为一名大堂的经理对于本年度的工作是否做的到位，工作是否满意，做出一下总结。下面是由小编为大家整理的“大堂经理个人年度工作总结”，仅供参考，欢迎大家阅读。

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。我们高雄支行地处居民生活社区，也是有名的夜生活饮食区，正因为这些，给我行带来了一系列的问题。

我行在这里已经有多年，设备也经常出现故障，经常有客户提意见，为了解决这一问题，我们每天定点检查维护机器，及早发现，及早处理，把设备陈旧所带来的不便降到最低。

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉本行的业务和产品，更

应该走出去，知己知彼，方能百战百胜。在我们的客户中就有很多类似的情况，记得今年元月份的一天，整个营业厅内挤满了人，来咨询理财产品、转定期、取工资的人络绎不绝，我也忙的不可开交。这时保安师傅带来了咨询理财产品的客户，我简单地向他介绍了新股随心打及得灵宝七彩系列，可客户没兴趣，说建设银行的理财产品好，我们把钱转到建设银行去，于是就去排队了。当时我被几位客户围着，也没时间跟这两位客户继续攀谈，但我心里一直在想“xx银行有什么产品吸引他们呢？”我快速处理完身上的业务，走到刚才那两位客户身边说“您能给我介绍一下建设银行的理财产品吗？”他们送给我一份xx保险宣传单。我一看连忙解释说：“其实您要买的这种产品我们也有，而且xx保险是从我行分离出的，我行和xx保险公司的联系紧密，已有多年合作。而且我们这里还有其它保险公司产品，如xx□xx等等，我可以给您比较一下，让您有更多的选择。”然后我给客户介绍了一下产品。最后，经过我们的努力，客户选择了xx险公司。此事也给我提了个醒，只有深入了解这个行业和竞争对手的情况，才能更好的去做好营销。而在向客户推荐产品时，一定要注意防范风险，问客户是准备长线投资，还是短线投资，再针对其情况介绍对应产品，从而防范售问题。

把我们行长和客户都吓坏了，我和保安师傅连忙跑过去，一看老人非常虚弱，老人说让他躺一会，我和保安师傅也不敢随便乱动，行长马上拨了120，没等120到，客户情况稍好了些，我们连忙扶他坐起来，并及时通知其家人，避免了一场事故的发生。

作为大堂服务人员，我们还应具备良好的协调能力，而我们高雄支行由于没有客户经理和大堂迎宾员，怎么调动好三方人员和保安师傅的工作，发挥他们的作用，便是我们平时需要注意的，平时要注意协调柜员和大厅工作人员，提高凝聚力，发挥团队精神。而对待那些驻点人员，首先我们不能把他们当外人看待，要把他们看成我们的一员，尽量推荐一些

好的客户给他们，平时尊重并关心他们，给他们创造一个好的工作平台，实现双赢。

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。为了更好的提高自己的服务水平，和业务水平，我在今年参加了保险从业资格考试、基金从业资格考试以及分行组织的多次服务规范学习和演练，并顺利通过。在今后的的工作中，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。

在过去的一年中，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和一些营销的技巧，但也存在许多的不足之处。在今年的第三季度神秘人检查中，我行得分倒数第三，给分、支行抹了黑。之后我们痛定思痛，分析了失分的原因，主要是外部环境，和一些细节上出现了问题，针对这些问题，我们在平时积极培训，通过我们的努力，终于在第四季度受到了分行行为规范小组的通报表扬。我相信，只有踏踏实实，默默无闻的耕耘，才能结出丰硕的果实。明年我行又面临着搬迁的工作。建议分行在此位置还应保留自助设备服务区，从而来避免客户的流失。

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。

作为工行的一名青年员工，从事大堂经理期间我深刻体会到大堂经理的使命和职责，大堂经理服务的好坏直接影响银行的经营效益和外形象。一名优秀的大堂经理，身兼六职：业务引导、服务示范、情绪安抚、矛盾协调、环境保洁和安全监督。大堂经理作为一个重要的岗位，在客户服务、产品营销等方面具有不可替代的作用。青年员工更要不断学习努力完善自我，提升业务潜力。

首先，对工作细节的正确把握是大堂经理必备的基本素质。大堂经理需要对银行业务知识认真学习，在实践中不断深化对知识的理解，充分掌握全面的银行业务，这样才能有足够的基础为客户带给服务，对于来办业务的客户要认真询问，了解所办业务，耐心讲解，细致的助。

其次，在履行自身职责的同时还要讲究工作的艺术。我认为在工作中要做到以下几点：

一、微笑服务

大堂经理要时刻持续乐观的心态，微笑应对客户，用微笑感染客户、拉近与客户的距离、留住客户。巧妙的使用“笑”的技巧，体现银行客户第一、服务至上的经营理念。练好内功，让微笑带来的温情充满营业大厅，让客户有宾至如归之感。大堂经理要提升个人素质和仪表形象，起码做到端庄、优雅、大方。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们展开会心的微笑，热情、礼貌去迎接客户，用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满足他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

二、能说会道

二是能说，即描述业务过硬，讲解准确，但是份夸大，也不刻意掩饰，把工行产品的特点和功能正确无误地推介给客户，三是会说，即讲究服务策略，因人而异，差别营销。在“说”上攒足功夫，能够起到事半功倍之效。另外，对理解力较差和疑难点较多的客户咨询，大堂经理务必不厌其烦要有足够的耐心，把客户当亲人，反复深入浅出地讲解，这样才能得到客户的尊重和信任。

三、善于提问

凡是进门的客户，都要热情迎接，主动问候，不能有嫌贫爱

富的不良心里。要善于揣摩客户心理，对客户异常反应要上前询问，真诚关心，帮忙解决。尤其是重要的当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，最后要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自我，代表的工行的企业形象。首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题。此外需勤问柜员，对柜台内现金和业务处理状况了如指掌，以保证及时调整客户到指定窗口迅速办理业务。让客户深切感受到我行的准确、方便、快捷的服务，树立良好的服务形象。

四、察言观色

大堂经理要有超强观察潜力，在工作中做到眼观六路、耳听八方。在服务中要留心听，随时掌握客户需求，收集有价值的金融信息，认真记载大堂工作日志，总结提出后及时向领导汇报。要具备足够的应急事件的处理潜力，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件。如客户排长队问题，大堂经理要及时分流客户。要引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。深化大堂经理服务内涵，全面提升大堂经理服务潜力。

五、用心主动

大堂经理的工作性质要求员工在工作时要用心主动。大堂经理务必养成勤走动的习惯，要在大厅内及atm区域来回巡查，及时掌握大厅内外总体状况。透过与客户零距离的看、问、说，疏导客户，维持秩序，了解信息，调整服务方式。及时为客户带给全方位的服务需求，发挥大堂经理不可或缺的作用。当遇到需要帮忙的顾客时，大堂经理要勤示范、勤帮忙，当遇到老弱病残的客户，要热情地带给举手之劳的帮忙。

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。

作为大堂经理其中很难的就是处理客户投诉，能够称之为一种艺术吧，在那里我想谈谈心态。

我从事这个岗位的时光也不算短了，据我的经验，客户纯粹来找茬的案例几乎是很少，当然也存在（如敲诈银行），绝大部分的客户实际上并不想来找气受，也就是说我们首先要反思的是自我，而不能认为客户是在无理取闹，只有抱这样的心态才能真正的解决问题。

如果客户找到你把你当成救命稻草，来向你反映我们的工作人员某某存在什么问题，不要急于去辩解什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，因为这不是法庭，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自我，你首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题，如果这个问题的确与制度冲突，要耐心的聆听客户为什么如此的为难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，因为有些客户他可能并不是真的就要逆着我们的制度办事，他需要的是的一种宣泄，也可能他是在其他方面生气来到你这发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，你可能觉得做到这一点太委屈也太难，的确，这就需要一个良好的心态。这是你的工作，不要对某个客户一向耿耿于怀，过去的就当作一次经验，而已。

你能够坚持记工作日记，只要遇到客户投诉便记录下来，加之自我的总结。下一次的客户投诉也许是重复的，那么你能够简单的把以前总结的拿来就用，如果又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次经验的积累，你会发现你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最后的平静应对。

客户着急的时候，你做事不要乱，但必须要和客户一样急，让他能感觉到你是真的全力以赴的为他办事，尤其是有些问题涉及到了另外一个部门，客户在抱怨的时候，你要顺着他的意思，同时也能够一齐来埋怨某个部门的确存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。

客户无论怎样态度不好，我们的态度必须要好，这是重中之重，这也是摘除自我职责的最基本的原则，因为有时客户并不时冲你来得，但你要态度恶劣的与客户辩驳，他的矛头很可能指向了你，所以，保护好自我十分重要。

无论上班时遇到什么样的客户，下了班，就全都忘了吧，或者当作笑谈和朋友调侃一下，记住的是经验，但不要对这样的不愉快念念不忘。

下面是我在xx年的工作情况，汇报如下：

一、年度主要工作情况

大堂经理是连接客户、高柜柜员、客户经理、沃德经理的纽带。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。

为了解决这些问题，我们准备了几套方案同时进行，针对老

龄客户偏多，存折业务较多的问题，我们在平时就安排大厅人员的布控，及时带客户到自助设备上登折，帮他们查帐，带有卡客户到自助设备办理，进行客户分流，从而减轻柜面压力。

我行在这里已经有许多年，设备也经常出现故障，经常有客户提意见，为了解决这一问题，我们每天定点检查维护机器，及早发现，及早处理，把设备陈旧所带来的不便降到最低。

作为大堂服务人员，我们还应具备良好的协调能力，而我们xx支行由于没有客户经理和大堂迎宾员，怎么调动好三方人员和保安师傅的工作，发挥他们的作用，便是我们平时需要注意的，平时要注意协调柜员和大厅工作人员，提高凝聚力，发挥团队精神。而对待那些驻点人员，首先我们不能把他们当外人看待，要把他们看成我们的一员，尽量推荐一些好的客户给他们，平时尊重并关心他们，给他们创造一个好的工作平台，实现双赢。

二、工作中存在的问题

在过去的一年中，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和一些营销的技巧，但也存在许多的不足之处。在今年的第三季度神秘人检查中，我行得分倒数第三，给分支行抹了黑。之后我们痛定思痛，分析了失分的原因，主要是外部环境，和一些细节上出现了问题，针对这些问题，我们在平时积极培训，通过我们的努力，终于在第四季度受到了分行行为规范小组的通报表扬。我相信，只有踏踏实实，默默无闻的耕耘，才能结出丰硕的果实。明年我行又面临着搬迁的工作。建议分行在此位置还应保留自助设备服务区，从而来避免客户的流失。

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。