

# 2023年邮政银行大堂经理个人总结(实用6篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 邮政银行大堂经理个人总结篇一

在刚刚过去的几个月中，我有幸来到xx农村商业银行实习。

即将毕业，竞争激烈的毕业求职也摆在了眼前，对于像我这样从未真正走出校门、接触社会的学生来说，这次实习给了我一个很好的学习机会，让我亲身体会到了工作的滋味，为即将开始的职业生涯提前做好准备。

在农商行实习期间，我主要学习了综合业务处理系统，熟悉了银行的会计科目，在练习操作中，我力求在掌握操作流程的同时，搞清楚自己在做什么，在整个系统中是怎样一个来龙去脉。通过看、问和动手操作，我对实习的主要工作内容有了更加系统的了解，特别是支票、汇票等。在实习之前，我只从书上学到过它的基本概念，对真正的票据并没有具体的认识。现在我已经大致明白了审票和解付的过程。另外，我对银行这个庞大的工作体系也有了比以前更加清晰的认识。

以下是我在工作中的一些体会和心得：

一、银行工作需要严谨的工作态度。其实做任何工作都应该认真细致，尤其是在银行，每个岗位都需要与数字打交道，经常要处理大量数据，要求精确，任何一点细小的错误都会

影响到整体的结果。比如在填写单子时，每一次，都必须确保汇款时间、金额、汇款人和收款人账号等各项要素准确无误。

二、讲究分工合作，工作程序详细具体，每一步骤都有一定的操作规范。各道工序都互相关联，每一步都关系到整体结果，必须大家一起分工合作，才能最后完成工作任务。

三、与同事的相处与交流很重要。由于一个完整的任务需要大家分工合作来完成，所以同事之间的沟通与交流很重要。在工作过程中难免会出现一些差错，给下一道工序的同事造成不便；或者由于某些客观原因，虽然不应由某个人完全负责，但确实影响到其他同事的工作。

这时一定要用正确的方法与同事交流，尽快地解决问题，这样大家才能齐心协力地搞好工作。与人沟通的技巧，书本上是学不到的，要在工作中慢慢地学习积累。实习期间，我得到了各位领导、老师和前辈们的关心与帮助，各位领导都非常耐心地教导我，让我不但提高了业务水平，也学到很多待人处事的道理。特别感谢办公室里的领导们，在繁忙的工作中抽出时间，在工作上给我指导，向我解说业务知识，在生活上给予我很多关怀。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”初读此句时，我并没有特别的感觉。然而就在这不长的实习后，我不仅真正明白了它的意义，更深切体会到它的内涵。对我而言，社会 and 单位是更广阔的大学，我发现自己在课本上学到的知识太有限了。在农商行里每一个人都是我的老师，我要学习的实在太多太多，不仅是专业技能，还有职业精神和社会经验，这些都能成为我以后胜任工作的基石，也是我能在激烈的竞争中出类拔萃最重的砝码。

在接下来的实习阶段，我会以同样的激情、信心去对待工作，继续努力，让自己更快成长！

## 邮政银行大堂经理个人总结篇二

今年假期，我在xx银行进行了为期4周的实习。四周的时间里，我作为银行大堂经理，了解了xx银行的信贷流程，体验了初入社会的乐趣与烦忧，实现了一次书本知识与实践经验的深度结合。很感谢xx银行给了我这样一次珍贵的机会，感谢行领导对我的支持、信任，分配适合于我的工作给我，感谢xx银行工作人员向我耐心地讲解知识，无私地传授经验。在这短短的四周里，我收获颇多，以下便是我的实习报告：

作为银行大堂经理时，我掌握了基础业务的流程，如开户，挂失，解挂，办理特殊业务，办理个人向个人汇款、个人对公储蓄或转账、国内个人结算业务、定期存单业务等等。“进账单”、“现金缴款单”、“国内个人结算业务申请书”、“定期存单”等单据，我曾经在会计课上见过，但一直未能真正了解他们的用途，也不知道如何使用，如今在实际业务中遇上，我终于彻底弄懂了他们，还能够熟练的使用，这无疑深化了我的所学知识。

同时，我还学会了使用存折补登机补登存折，在补登补贴时，难免会接触到各类补贴：“义兵补”“粮油补贴”“高龄补贴”“五保金”“低保金”，深入去了解这些补贴，有利于我了解国家的财政转移支付政策，拓宽我的知识面。另外，我也学到了活卡率，活机率以及替代率等概念，这些概念让银行的业务不再神秘，抽象，而是具体化为一个个可以一步步操作的细节。

作为银行大堂经理，不仅让我收获了专业知识，还让我学会了为客户服务的精神。指导我的那位大堂经理每日都穿着整齐的工作装，带着笑容，亲切耐心地为每一位客户提供他们需要的服务：指导客户填写必要的单据，向客户解释他们有任何疑问的业务。有些客户年纪大了，需要来来回回解释很多遍他们才能听明白；有些客户不懂怎么在自助机上储蓄取款，她便耐心的教导。

工作多年，她也不改最初的热忱。初初见习时，我偶有厌烦，她便告诫我说：作为服务行业工作人员就应该时时刻刻为客户着想，本着为客户服务的心，用最好的服务态度和最优的服务质量来帮助客户办理业务，这才不辱没这份职业。这句话使我深受教诲。我也下定决心，既然将来要从事服务业，就要拿出应有的服务精神。

我来实习的这段时间，恰逢xx银行研发出一款软件。这款软件旨在实现走访建档工作的无纸化、网格化管理，提升金融服务水平，促进各项业务发展，推动地区经济繁荣。我有幸参与了这款软件操作手册的编纂。

编纂过程中，我深入、系统、全面地了解了这个系统的组成部分，一方面，我的专业知识与该系统所涉及的知识高度结合，我重温了“贷款五级分类”、“资产负债情况”、“巴塞尔协议”等所学知识，并将他们与实际结合，另一方面，我在实际业务学到了“重置成本法”、“市场评估法”“资金归行率”“三色分类”“四区”等以往不知道或不够了解的知识。为了编好这一手册，我也学习了相关的计算机知识，我对office办公软件的使用也更熟练了。

随着编纂的深入，我不断地惊讶于该软件内容的全面、设计的精妙、构思的周密。由此我想到，在银行稳妥运营的过程中xx银行不满足于已有的业绩，不贪图现有的安逸，敢为天下先，另辟蹊径，勇于提出新思路，想出新方法并排除万难付诸行动，这种开拓创新精神是难得可贵的，也是我在今后的学习工作中应当参考的。

在我实习期间，这款软件已经在全县成功推广，我与xx银行的工作人员一起分享了这份骄傲与喜悦。在不远的将来，我期盼着它能在全市、全省乃至全国推广。透过这一系统，我看到了政府实现网格化金融服务全覆盖的决心，我更坚信我选择金融专业没有错。我要用我所学的知识，促进金融服务的全覆盖，为国人提供更优质的金融服务。

在实习期间，我也对信贷业务进行了一定的了解，由于种种原因，我没能亲身参与一笔贷款从申请到发放的整个流程，但是我查阅了很多已经放款成功的业务资料，向客户经理询问了相关事宜，也有了一点收获。贷款可分为贷款人提出申请、信贷营销员调查、复查、贷审小组审批通过、放款这几个流程。查阅贷款资料时，我发现银行尽可能采取一切措施将风险降到最低：

第一，要求贷款人和担保人（若有的话）提供家庭基本信息、身份证、婚姻状况证明、收入证明、房产证、营业执照、企业资格登记证（若有的话）等等，陈述贷款用途并提供相关的证明，书面承诺一定遵守合同约定按时还款或督促贷款人按时还款，否则将会以自己的资产抵债或者担保人承担连带责任。

第二，要求信贷营销人员承诺贷款相关人员的信息真实、准确、完整，并对该笔贷款业务承担“四包一挂”的责任，从而督促信贷营销人员谨慎放款。

第三，每一次调查、复查都至少是两人一起，既可以减少失误，又能够相互监督。

第四，每一笔贷款都需要经过由行长、副行长、客户经理组成的五人贷审小组审议并多数通过后才能放款，同时贷审小组必须书面承诺对放出去的款项承担一定的责任。这要求贷审小组审慎放款，无疑大大降低了贷款风险。

银行对贷款业务的精妙的流程设计和谨慎的风险管理让我更进一步认识到了贷款对于银行的重要性，也对信贷营销人员面对压力与风险对每一笔贷款负全责的职业精神深感敬佩。

银行柜台是银行工作很重要的一块，但由于只有经过专业培训的人员才可以进入网点办理业务，我无缘进入体验。然而在见习大堂经理时，我目睹了兢兢业业的柜员们在360度无死

角监控的柜台里端坐一整个上午和下午，勤恳、耐心、热度、细致的办理业务，他们过硬的专业知识与崇高的职业精神令我深受感动。

在实习过程中，和不同的工作人员相处时，我切身体会到，不同职位工作人员的分工截然不同，每个人都承担着银行这个庞大机构的一部分职能，也许他们只了解只熟悉自己的这一部分职能，但只要每个人做好自己的本职工作，银行便能够正常运转。由此可见分工协作的重要性。另外，不同层级工作人员的工作性质也是迥然不同的。

低层级工作人员的工作较为简单琐碎，每个人只负责自己职权范围内的事宜，风险较小，灵活性较低，有严格的程序规范，趋于标准化，制度化；而高层级管理人员则掌控方向，知道每一个岗位的运作情况，并将各个部门的工作统筹整合，推动整个机构不断向前发展。他们的工作面临着更多的突发情况，处理事情更灵活自主，很难用制度标准去固化，同时他们面临的风险也越大。这些体悟与管理学所学的知识相一致，坚定了我学习更多知识以用于未来生活和工作的决心。

短短四周里，我也体味了一遭踏入社会后朝八晚六的职业生活。试想以后踏入工作的我，经过一天辛苦的工作后，回到家里自己准备餐饭，的确十分辛苦。我真真切切体会到了父母兼顾工作与家庭的不易，体会到金钱的来之不易——每一分钱都凝聚着劳动者的辛勤工作的汗水。我更加感谢为我操劳的父母，也更加明白了勤俭节约这一中华传统美德的内涵。

在实习过程中，除了收获知识，我也有一些自己的思考，对xx银行工作有一些小小的建议，皆是个人的一些看法，由于知识储备不够，工作经验不足，若有不成熟的地方，还望多多包涵。

第一，早上的业务特别多，客户常常需要排队等候很久，无形中增加了柜员的压力，也常常造成客户的不满。只开设两

个窗口似乎有些不够，如果有条件，我建议可以在早上开设三个服务窗口，在下午开设两个窗口，缓解早上业务的繁忙。

第二，给大厅的存折补登机增设一个开通或取消短信银行的功能。据了解，这项功能在其他银行的自助终端都已开设。开设后，可以减轻柜台的压力，提高替代率，使人力资源的使用更加高效合理。

第三，采取有效措施提高客户的素质。很多业务可以在自助终端自行操作，这样既节省客户时间，又能减轻工作人员的工作量。但大部分客户不知道这一点，于是他们在柜台前排了很久的队；还有一部分客户知道可以自助操作，却不知道如何操作，只好都来询问大堂经理让其代为操作，久而久之对大堂经理形成依赖。大堂经理代劳了很多客户可以自己完成的业务，时间精力不够用，造成大堂里总是大量业务堆积在一起等待着大堂经理处理的局面，给客户留下工作人员不足、长时间等待的印象。由此我认为提高客户素质是必须重视的一项工作。我想到一些可以参考的解决措施：

- 1、将能够在自助终端进行操作的业务种类及其操作流程做成简单易懂的视频，在大厅的电视上循环播放。客户在排队等候时看到视频，自然也就会去自助终端操作。

- 2、更进一步，可联系政府，于黄金时段在河堤广场的电视上展示该视屏，让更多的人了解xx银行及xx银行的自助终端操作流程。

- 3、印刷简单易懂操作流程宣传图，在下乡走访以及举办活动时赠送给客户。

- 4、在自助终端附近张贴大幅的操作流程示意图。

第四，大力发展中间业务。随着利息市场化的不断推进，银行不能继续依靠传统的存贷款利息差来赚取利润。发展中间

业务已成为银行赚取利润的重要路径。在众多的中间业务中，除了传统的电子产品，结合农商行所处的环境，我认为应大力发展两项中间业务：理财业务和保险。

供的不高的定期储蓄利息。在这种情况下□xx银行可以针对市场需求，设计开发出一些利息稍高的理财产品，集中起一定范围的资金，交由xx银行专业人员去投资。一方面可获得利润，另一方面可以吸引更多的客户来xx银行储蓄。

2、保险是朝阳产业，未来的发展前景不可估量。在xx银行所在乡镇，大部分劳动力都外出务工，留下许多没有收入来源的留守老人和年幼的孩童。老人体质较差，易生病，死亡率也高，孩童容易因为意外事故受到伤害。在这种情况下□xx银行可与专业的保险公司合作，设计一些针对留守老人、儿童的意外伤害保险，针对留守老人的养老保险和死亡保险。一方面可以赚取利润，另一方面也能造福一方百姓。

以上这些，便是这四周我的实习心得。我收获了很多，不仅仅是专业知识，还有接人待物，品德素质。四周虽短，但我所收获到的知识却使我终生受用。

请允许我再一次感谢xx银行给予我这次宝贵的实习机会，并无私的帮助我，教导我，信任我。衷心祝愿xx银行在未来开拓更多的业务，走出宽阔的一片天地，也祝愿xx银行开发的系统走向全省、全国！

### **邮政银行大堂经理个人总结篇三**

为了掌握银行业务的基本技能，熟悉银行日常业务的操作流程以及工作制度等，为今后的工作奠定基础。今年假期我来到了xx银行进行实习，岗位是银行大厅经理。

在实习的前几天里，我主要跟主任学习相应的理论基础知识



及银行相关各种文件。一方面要学习相关的实务操作，其中会计占决大多数，既要强化已有的知识，还要学习新的知识。结合杂志刊物，了解银行改革的方向，动态。银行的创新和进步，是与国外银行竞争的基本条件。所以银行从上到下，都要树立一种竞争意识，服务意识。对于开展的“atm机竞赛”活动就是要提高银行人员的服务意识，增强其服务理念，以优质的服务让顾客满意。同时通过实习还让我们了解银行的业务□xx银行的业务结构较为多元化有公司业务，个人业务，资金业务，网上银行业务以及国际业务□xx银行主要划分有4个板块，有对公业务，对私业务，其他业务以及和保险公司联合的平保业务等。我实习的主要是对私业务，主要包括个人结算、银行卡业务、个人理财类产品为主的个人中间业务体系。

在实习的大部分时间里，我除了跟综合柜员学习银行业务，分钞、扎钞外就是是跟大堂经理学习大堂营销技巧，维持大堂的排队秩序及解答客户的咨询。在大堂工作要特别注重礼仪，礼仪是人们在交往活动中形成的行为规范与准则，成天与客户打交道的大堂经理，代表着企业的形象和名誉，所以一切都要小心谨慎。要做好大堂的礼仪工作，就必须做到以下四个方面，干练、稳重、自信、亲和。

营业中的礼仪主要有四大内容：

- (1) 解答客户问题。
- (2) 营业中分流客户。
- (3) 维护大堂秩序。
- (4) 适当理财产品的营销。

其中解答客户问题就要求大堂经理必须了解银行的每一业务及其操作流程，所以要想做好一个大堂经理，必须拥有丰富

的知识面。因为中行职责有外汇类职能所以在中行做大堂经理时我的主要任务就是负责引导外籍顾客的外币储蓄及兑换工作。

通过这次毕业前的实习，除了让我对xx银行的基本业务有了一定了解，我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的。作为一名一直生活在单纯的大学校园的我，这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心和扎实认真的工作态度。在工作岗位上，我们必须要有强烈的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。比如：如果是一个柜员的汇款业务没经其他柜员审核，汇款就不会发出，柜员就会受到风险处罚。如果是不小心弄错了钱款，而又无法追回的话，那也必须由经办人负责赔偿。所以在办理与银行现金有关业务时一定要谨慎细心。

其次，我觉得尽快完成自己的角色转变。对于我们这些即将踏上岗位的大学生来说，如何更快的完成角色转变是非常重要的和迫切的问题。走上社会之后，环境，生活习惯都会发生很大变化，如果不能尽快适应，仍把自己能学生看待，必定会被残酷的社会淘汰。既然走上社会就要以一名公司员工的身份要求自己，严格遵守公司的各项规章制度。

第三，我觉得工作中每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。比如，挂失业务办理时需要本人亲自持本人身份证办理。而在实际业务发生时往往很多人因为身份证丢失而持本人户口簿或他人持身份证为丢失人挂失等虽然可能明知是本人，这些都是不被允许的。而当对方有所疑问时，也必须要耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要对于客户的一些问题和咨

询必须要耐心的解答。这使我认识到在真正的工作当中要求的是我们严谨和细致的工作态度并虚心向他人请教。

最后，还要有明确的职业规划。所以今后在工作之余还要抓紧时间努力学习银行相关知识，相信只有这样才能在自己的工作岗位上得到更好的发展。

## 邮政银行大堂经理个人总结篇四

作为一个即将毕业的大学生，参加毕业实习是为了增加社会经历，提高工作能力，也是踏入社会前的一次重要锻炼，为以后我们更好的适应工作岗位提前做好准备。

此外，由于我已经被xx银行xx省分行录取，这次去农业银行实习也能够让自己提前熟悉银行的基本业务，了解银行工作流程，为我毕业后顺利成为一名合格的农行正式员工奠定基础。

20xx年xx月xx日——20xx年x月xx日

1□xx银行xx市xx支行

2□xx银行xx市xx支行

因支行工作的需要和安排，我这次的实习分成了两个部分，前面三周是在“xx银行xx市xx支行”实习，最后一周是在xx支行的网点“xx银行xx市xx支行”实习。

1□xx银行xx市xx支行

主要职责：在综合管理部实习，主要负责整理支行收发公文资料，包括各种公文资料的整理、归档、以及档案销毁等，此外还包括各领导安排的临时工作。

两年前在中国银行实习的经历告诉我，银行的工作其实很简单，在各岗位分工后，工作内容甚至变得很单一。这次在农行xx支行里面工作后给我的感受是：支行里面，各个部门岗位的工作内容变得更加简单了。

我在支行的实习是在综合管理部工作，主要跟着综合管理部的各位领导学习、做事，整理公文资料就是其中最多的任务。至于那些公文资料内容，就是支行所发或转发的各种通知内容，以及支行人事调动、银行规章制度等。

因此，在整理公文资料的同时，我也学到了很多的东西。比如，银行各种的业务规则制度、银行员工服务标准、优秀员工考核标准、支行各网点营业情况等等内容。在做好安排的工作的同时，支行领导还对我们以后的工作做了详细的介绍，并给我们提供了很多宝贵的建议。

## 2□xx银行xx市xx支行

主要职责：主要负责大堂经理的工作，包括大堂引导、解决顾客遇到的各种问题、向顾客介绍农行产品等，此外还包括后台安排的各项工

“站大堂”是最能锻炼人的工作，因为大堂经理每天都会遇到顾客提出的各种不同的问题，这些“问题”能够促进我们对银行业务的全面了解，做到熟练掌握银行的业务。不仅如此，这能够让我们从顾客的角度了解农行，可以为更好地提升农行服务水平提供有利的建议。

与之前在中国银行实习不同的是，这次更多的是走向了前台，直接面对面的和顾客交流。由于xx支行是一个综合性的大网点，每天的业务都非常多，所以我们每天的工作也非常忙碌。比如，除了担任大堂经理的职务，每天下班之前还要派发对公客户回单，录信用卡台账，甚至还需要一个个去打电话开发潜在的优秀客户。

服务是企业的灵魂，而银行正是服务性要求很高的行业。在实习期间，我时刻以一名正式农行员工要求自己，谨遵客户至上的服务理念。这段经历让我学到了很多很多，尤其是站大堂时直接和顾客交流的经历让我获益匪浅，感受良多。

大二暑假期间在中国银行的实习经历让我收获了很多，在某种程度上来说，我甚至认为那次实习所学到的东西比我大学前两年里学到的还要多。经过大三的一些培训、参加“三下乡”、以及证券公司实习，我渐渐的使自己具备了进入社会所需要的一些能力，并且一直在努力提高自己。再次进入银行实习，虽然已经没有了当初的那份新鲜感，但还是时刻在努力工作，认真学习。

体会1□xx□充满激情的城市。

记得当初一心想来xx□最终还是来了，这段实习过后，我想说：“我来对地方了！”

体会2：银行工作，其实并不轻松。

“客户至上，始终如一”是农业银行的服务理念。实际上，农行对于每一个员工的要求都是如此。记得实习期间，支行曾对我们实习生举办了一个“实习生培训大会”，要求我们用心服务，保持微笑。

正是在这种高标准、重服务的要求下，农行的每一个员工都谨遵“客户至上，始终如一”的服务理念。每天的晨会中，我们都会背诵“柜台十句”、“大堂八句”和“常用六句”；行长也会时常提醒我们要注意“把顾客当作上帝”来服务。

记得有一次，一个顾客抱怨柜台办理业务速度太慢，我上前去解释一番之后，他却大骂起来：“农行的服务太差，一点都不为顾客考虑，不知道多开几个窗口啊……”。面对他的一些无理取闹，我只能极力去解释并道歉。他闹了很久，我

一直认真听着他的抱怨，然后耐心地向他解释并道歉。这样的事情很多，有时候我会觉得：并不是银行的服务不好，而是某些顾客的要求有点过份了。

网点大堂如此，后台也是异常的忙碌，加班到八九点是常有的事。其实，支行也差不多，在综合管理部工作的三周里，我们三个实习生，一直认真工作，才把一年的公文资料基本整理完毕而已。总是感慨，婵姐一个人如何完成这么多的工作？曹姐每天电话不停，袁科就算是出去旅游都还要关心行里的工作情况……只能感叹：金融行业，其实并不轻松啊。

通过一个月的实习，我对农业银行的基本业务有了一定的了解，基本掌握了大堂经理的工作内容。作为一个即将毕业的大学生，这次实习无疑成为了我踏入社会前的又一次锻炼，为我今后正式成为一名合格的农行员工奠定了基础。

“大行德广，伴您成长”。经过这些天在农行的实习，让我变得更细心、更加有信心、更加有耐心，使我相信自己的梦想已经不再遥远。

## 邮政银行大堂经理个人总结篇五

据学校毕业实习要求，本人于20xx年xx月26日到xx月26日在支行营业室进行了为期4周的毕业实习。实习期间，在单位指导老师的帮助下，我熟悉了金融机构的主要经济业务活动，系统地学习并较好掌握了银行大堂经理这一岗位的工作，理论水平和实际工作能力均得到了锻炼和提高。现将毕业实习的具体情况及体会作一系统的总结。

### 一、实习单位简介：

xx银行（简称“xx银行”）成立于19xx年1月1日。。

### 二、实习内容：

## （一）学习相应理论基础知识及银行相关各种文件

在实习的第一周，我主要学习了柜面操作基本知识以及相关的人民银行下发的各种文件。大堂经理是连接客户、柜面人员、客户经理的纽带，因此首先就得学习柜面的相关知识，才能更好的解答客户问题，引导客户办理相关业务，维持大堂秩序，减轻柜员的工作量，提高整体服务效率。柜面相关知识主要有五大部分：对公业务，对私业务，联行业务，授信业务，公共业务。其中具体包括对凭证及相关传票、操作流程、交易代码的学习。在学习的过程中，要非常用心，因为这些知识点既散又细，而且对于一位银行服务人员特别是柜员来说，任何一点细小的规定如果操作失误就可能酿成不可估量的后果。同时还要学习人民银行下达的相关文件，结合商业银行的内部规定变动了解银行改革的方向和动态。只有全面了解了这些文件规定，才能树立更强的服务意识和竞争意识，以优质的服务让顾客满意，以强劲的竞争力为银行争取更大的生存空间。

## （二）学习大堂营销技巧及解答客户咨询

大堂经理姐告诉我，在大堂工作要特别注重礼仪，礼仪是人们在交往活动中形成的行为规范与准则，成天与客户打交道的经理，代表着企业的形象与信誉，所以一切都要谨小慎微。要做好大堂经理的工作就必须做到以下几个方面：干练，稳重，自信，亲和。对顾客的需求要能够迅速作出反应，对大堂里出现的不同问题要能够表现出遇事不慌的心态，机智的处理并解决出现的状况，作为一个大堂经理要能够以低姿态友善地与客户沟通、交流，但也不能唯唯诺诺，在任何时刻我们都应该对自己充满信心。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；当客户不满时，我们及时安抚。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的信赖。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。

营业中的礼仪主要有四大内容：（1）解答客户问题。（2）营业中分流客户。（3）维护大堂秩序。（4）适当理财产品的营销。所以，作为一名大堂经理要有丰富的知识，随机应变的能力，以及善于营销的口才。

### 三、实习收获与体会

（一）尽快实现角色的转变，是一个大学毕业生刚步入社会时所面临的首要任务。对于刚毕业的大学生来说，一开始就做一番伟大的事业并不现实，而是必须从最细小的工作中做起，甚至还要一遍遍的重复那些“细小”。这不仅要从行动上改变，更要先从心理上、思想上接受并改变，要充分认识到伟大都是从平凡累积起来的。

（二）作为一名大堂经理，不但要熟悉业务知识、金融产品，更要加强自身职业道德修养，坚守自己的职业道德。平时在工作中，大堂经理是第一个接触到顾客的人，因此她的一言一行会第一时间受到客户的关注，就要求她必须要有过高的综合素质，才能更好的展示银行的实力与形象。由于很多顾客都是直接拿着相关证件来咨询，还经常需要大堂经理帮忙指导atm操作等问题，这些都涉及了顾客的切身利益，坚决遵守“为顾客保密”的原则就成为每个大堂经理的最基本素质，最基本的职业道德。

（三）作为一名大堂经理，必须具有敏锐的洞察力，能够及时的发现顾客的需求与困难，随时提供帮助。顾客就是上帝，我们必须为每一个客户提供及时、全面、周到、热情的服务，但不是对所有的客户都提供千篇一律的服务，首先得迅速判断顾客的需求，然后提供差异化的服务。银行跟一般企业的经营目的一样，都是寻求利润最大化，大堂经理又是客户与银行的纽带，所以要特别能够挖掘黄金客户并想办法留住他们，这样才能发挥大堂经理的真正作用。同时，大堂经理必



须及时发现顾客的问题，积累并分析，向银行提出具有建设性的建议，不断提高银行的服务、管理水平，改善银行的业绩，为员工、客户提供一个舒服的环境。

## 邮政银行大堂经理个人总结篇六

银行大堂经理助理，到底是做什么的？有什么具体的要求？需求量大吗？这一天，我来到市区南部的一个交行支行，开始了一天的见习岗位体验。

先简单介绍一下大堂经理助理见习岗位：

工作地点：交通银行市中心某支行营业大厅内

工作内容：配合大堂经理做好对客户的分流工作，维护大厅秩序并解决一般客户纠纷。指导客户正确填写各类业务流程单，向有需求的客户介绍营销交行各类中间业务产品，向客户解答各类关于交行的金融业务产品的问题。

任职条件：专科以上，有一定的金融知识基础。五官端正，普通话标准，上海话流利。和人沟通能力强，健谈，容易近人。对工作有责任心，有职业道德，能为客户保密，不泄露银行商业秘密。

从字面上来看，这样地工作显然是没有什么技术含量的，更谈不上什么发展前景了。因此在体验之前，在我听到这个岗位的第一感觉就是：“没技术含量！”不过，一天下来，除脚酸以外，最大的体验是：做好这个岗位真是不容易！

第一，这个岗位可以成为银行知识的全才

做好这个岗位需要全面的银行业务知识。我的带教老师是，他说，（保险，国债以及各种信托产品。

## 第二，这个岗位是银行服务产品的讲解员

你得配合大堂经理做好对各类金融产品(中间业务)的营销介绍。众所周知，银行的基本业务是存贷款，而如今随着资本市场的不断发展，银行的混业经营是大势所趋。各种中间业务的收入占了银行业务比重的很大一部分。目前每家银行都不断推出新的服务产品，这就得有人去发现潜在的客户，营销服务产品，这是大堂经理助理另一工作内容，这也是银行越来越重视这个岗位资格能力的重要原因！作为助理需要协助大堂经理进行本行金融理财产品的讲解和推介。就交通银行而言，目前主要产品包括：开放式的基金；各类中长期的国债；各种分红型的保险；以及人民币和外币的信托理财计划等。

## 第三，这个岗位能培养足够的应变能力

随时随地做好应付突发事件的准备，这也是该岗位特性的又一要求。

在日常的营业大厅，往往有几十上百的客户，难免会发生摩擦（多指和银行），这时就是考虑岗位能力的时候了。当天中午，银行大厅内的叫号机出了故障，这个时候是银行办理业务的高峰，再加上天气有热，顿时大厅一片里混乱，埋怨声充斥着整个大厅。带教老师快速地走到人群中，非常和谐的向客户解释，目的是维护好大厅的秩序。说，有时还会遇到个别情绪激烈的客户，这时候，能力强的大堂经理助理和能够差的助理，一下就对比出了差异。我不得不佩服大堂经理良好的应变能力足以让人钦佩。

## 第一、未来需求很大

随着银行服务的扩张，对私业务成为中资银行的关键发展方向（国外的各大银行早以有了几十年的经验，所占银行的业务收入比重很大）。由于服务网点迅速增加，因此各大银行对个人

业务服务岗位的各类需求随之上升。然而，能够从事这类岗位的现成人才非常紧缺，各类银行间只能通过相互挖人才能暂时填补空缺。就拿交通银行来讲，全市100多个网点，现有的大堂经理远远未达这个数，如果加上四大国有银行(中，农，建，工)的近20xx个服务网点，整个银行系统对大堂经理的人才需求量应该是巨大的。然而，一个合格的大堂经理也是需要从助理或者更低的岗位慢慢培养的。因此，如果你想进入金融业，可以先行进入交行的大堂经理助理岗位见习，通过在6个月见习期，开始自己新的职业生涯。

## 第二、是成为金融英才的台阶

另外通过这段见习的经历，对有意向从事销售工作的学员来说也是很有帮助的，尤其是想从事证券，保险，期货以及信托工作的学员。银行是如今中国资本市场上的老大，所占的比例是最大的，有过银行工作经历的求职者是很受以上这些金融行业公司欢迎的，就劳动力市场而言，这种复合型人才是最为缺乏的。我们也期望更多的青年，通过一次良好的见习机会，提供自己一次快速成长的机会！