

# 最新银行大堂经理个人总结报告(实用10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。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

## 银行大堂经理个人总结报告篇一

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好！

我是x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：

### 1、主要工作情况

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。

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。

## 2、工作中存在的问题

力学习，努力做出更好的成绩。

在去年第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□x

20xx年xx月xx日

## 银行大堂经理个人总结报告篇二

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。

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。

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。在今后的的工作中，我更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

述职人□xxx

20xx年x月x日

## 银行大堂经理个人总结报告篇三

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回忆即将过去的，我在邮政储蓄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’的原那么，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。我作为邮政储蓄银行刚入道的新兵，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，尽早成为二桥邮政储蓄银行的称职员工。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，已经熟练掌握了各项业务技能、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邮政储蓄银行新职员。

〔二〕我在辛劳付出中得到了回报。尽管我是刚进入二桥邮政储蓄银行的新职员，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，尤其邮政储蓄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，耐心解释分析邮政储蓄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，也是邮政储蓄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《员工行为守那么》，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。我始终把邮储银行当成自己的家，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，客户满意就是我最幸福的快乐。

〔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，为邮政储蓄银行做出新的奉献，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，树立邮政储蓄银行诚信品牌形象。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。我要紧紧抓住贵阳市大开发、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，作为邮政储蓄银行员工，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邮政储蓄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。

## 银行大堂经理个人总结报告篇四

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在邮政储蓄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，努力为储户提供规范化和优质的服务，取得好的成绩。

〔一〕我在不耻下问中收获了成长。我作为邮政储蓄银行刚入道的新兵，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，尽早成为二桥邮政储蓄银行的称职员工。一年来，在单位领导的关怀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，已经熟练掌握了各项业务技能、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

胜任本职工作的邮政储蓄银行新职员。

（二）我在辛劳付出中得到了回报。尽管我是刚进入二桥邮政储蓄银行的新职员，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激烈的新形势，如何在激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，尤其邮政储蓄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，耐心解释分析邮政储蓄银行为他们服务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）我在竭诚服务中赢得了笑容。优质的银行源于优质的服务。文明规范服务是社会发 展对服务行业提出的要求，也是邮政储蓄银行自身生存和发展的需要。我心中始终奉行心想客户，心系客户，想客户所想的服务理念，认真遵守《员工行为守则》，做到行为规范、语言规范、操作规范，努力为客户提供实实在在的方便。服务无止境，只有不断超越自己、挑战自己才能给客户提供更加满意的服务。通过自己的努力，不断提升服务水平，促进了业务发展。我始终把邮储银行当成自己的家，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要善待别人，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、以账户为基础，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，为邮政储蓄银行做出新的贡献，我着力做好以下四个服务。

（一）做好诚信服务吸引客户。在激烈市场竞争中，树立邮政储蓄银行诚信品牌形象。首先，从我做起，做到诚信服务，诚信待客，诚信纳储。通过诚信服务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）做好精细服务留住客户。用心服务，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、专业化服务，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服务的无微不至，让客户自觉留在我行，并且争取新的储户转入我行。

（三）做好真诚服务打动客户。我要紧紧抓住贵阳市大开发、大发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服务策略，用真心、用真情、用真意去服务客户、感化客户。让客户真切地感到我们的服务是实实在在的、是设身处地为他着想的，让客户真正被我们的服务所打动而留在我行。

（四）做好创新服务招纳客户。我深知，惟有服务创新才能在激烈的市场竞争中立于不败之地，作为邮政储蓄银行员工，要做到心系银行发展，更要做到心系客户利益。要在服务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服务理念融为邮政储蓄银行的一种企业文化和品牌，通过创新服务和品牌化影响，更多地招纳客户。

## 最新银行大堂经理个人述职报告

我所在的岗位是x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□xx的储蓄所是最忙的，每天每位同志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。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。

xx所位于城乡结合部，有着密集的人口。在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……那个小妹儿态度真不错……x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。征取更好的工作成绩。

XXX

20xx年x月x日

## 银行大堂经理个人总结报告篇五

时间飞逝，光阴荏苒，晃眼我已经在xx工作近半年了。在支行领导的指导和全体同事的帮助下，我从一名职场新人成长为一名合格的银行大堂经理。回顾这半年来的工作，我感慨颇深，特别是对大堂经理的工作有了深刻的认识。

银行的形象不仅体现在广告宣传、环境装修等方面，更直接体现在银行员工对客户的服务上，而大堂经理作为银行第一

个接触客户的人，第一个帮助客户解决问题的人，其自身的服务就直接影响了银行在客户心中的形象。因此，大堂经理是银行一张名片，是银行对现场客户的第一印象。作为一名合格的大堂经理，不仅要有良好的个人形象、优质的服务态度、文明的言谈举止，还要有专业的银行业务知识。这些要求也正是我不断努力的方向。

说实话，我刚开始在大堂工作的时候很不适应，觉得大堂经理的工作很累，很繁琐，对银行业务的不熟悉也让我在工作中感到力不从心。但是，慢慢的，通过支行一系列的岗位培训和自己不断的学习，我的心态有了很大的转变，开始适应了大堂经理的工作，并且不断的改善自己的工作方法，改善自己的服务态度，现在的我已经能很好的完成一名大堂经理的工作职责。

事请教业务知识，学习业务办理流程 and 规定，而这些知识使我在面对客户时能够很好的回答客户的疑问，帮助客户更快的解决问题。

此外，要尽快的成为一名合格的大堂经理，光靠个人在自身工作中的学习也是不够的，因此，在休息之时，我也经常作为客户到工行、建行、招行、渣打银行等银行进行走访，现场观摩其他银行大堂经理的工作，学习他们工作的优点和技巧，并运用到我的实际工作中去，这使我受益匪浅。

在这半年的工作中我取得了很大的进步，但我也清楚的知道，要想成为一名优秀的银行员工，我还有很长的路要走，因此，我对以后的工作也制定了相应的安排，我会不断改进自己的服务态度，丰富自己的银行业务知识，提高自己的心理素质和应对能力，鞭策自己不断进取，成为xx银行的一名优秀员工。

谢谢！

## 银行大堂经理个人总结报告篇六

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：

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。

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。

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。

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、高质和高效率的服务，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：

- 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。

述职人：

日期：

## 银行大堂经理个人总结报告篇七

各位领导、各位代表：

大家好！

本人在度的工作当中能够严格遵守有关法律、法规和建行的各项规章制度，自觉遵守行里制定的各项劳动纪律，不迟到，不早退，能够积极地参加单位组织的各种政治活动及业务学习，认真履行岗位职责，老老实实做人，认认真真做事，爱行爱岗，敬业勤业，全年能够圆满地完成上级交付的各项工作任务。现将的工作情况汇报总结如下：

发现哪个员工服务有欠缺或不足，总是和当事人共同探讨改进，在员工中举一反三，通过大家都能看得见，摸得着的事例教育员工，有效的提高员工服务客户、努力工作的积极性。

我十分注意顾客的精神需求和心理变化，不断探索服务营销、

关系营销、组合营销和顾问式营销等新型营销方式，使我的营销经验和信心不断增加，营销技巧也得到了逐步提高，在客户群体开始树立理财顾问的'社会形象。客户赢，我们才能赢。在营销过程中，我始终坚持追求顾客、员工和银行“三赢”的营销目标，不求一时一事的得失，从客户出发，为客户着想，替客户比较，帮客户算帐，供客户选择，让客户高兴，促客户忠诚。

为促进营业部个银业务稳步发展，我尽力加大个银产品营销宣传力度，大力营销基金、保险、信用卡、利得盈理财产品、个人通知存款一户通、理财卡、教育储蓄、速汇通、等产品，以优势产品为纽带，增强了客户对我行的认知度。仅我营销利得盈、基金等理财产品万元，信用卡张，保险万元，为个人业务的发展奉献了一份自己应尽的力量。

零售网点转型对我而言意味着是一次新的机遇，也是新的挑战！零售网点转型后的营业部将会以更加规范、标准、细致的服务形象示人，我深深认识到这一点，知道自己责任的重大。为尽快完成任务，我采取了以下措施：

- 1、加强自身的学习，钻研业务书籍，钻透网点转型要求与精神，做到型转神也转！

- 2、按照转型的六大方面三十二项要求，建章立制。为加强日常管理，我拟定推出了一系列日常管理细则，对每一项新制度的推出，作为网点经理我尽力作好员工的思想工作，提高员工的思想认识，调动员工积极性，以鼓励先进，鞭策落后，努力将营业部打造成团结、积极向上的团队。

- 3、加强员工的思想教育工作和业务素质培训工作。为提高员工的各方面素质，能更好的为客户服务，我将每周四定为业务学习固定时间。这样既给员工提供了学习的机会，也加强了业务的交流，极大的促进了营业部工作的开展。



4、狠抓优质文明服务，以优质服务为主题。针对部分员工不能持之以恒的做到“三声服务”、不能坚持文明优质服务等现象，我召集全体个金人员召开了网点转型推进会议，与大家共同梳理网点转型工作，找到转型中存在的问题并研究解决对策，真正做到以客户为中心，逐渐提升客户满意度。

5、在领导的正确带领下和全体员工的共同努力下，平均客户等候时间由秒缩短到了秒，销售业绩由每日销售笔增加到每日笔，客户满意度有明显提高，个人储蓄存款时点也呈阶段性发展态势，与储蓄存款的季节性增长特性相适应，至年末余额万元，比上年末新增万元。个人kpi战略指标完成情况：借记卡发卡全年张，在全行名列首位，贷记卡发卡量新增张，理财卡发卡张，电子银行签约共户，保险销售万元，股票基金销售万元，利得盈理财产品销售万元。

回顾这一年时间的工作，我基本完成了本职工作，这与领导的支持和同志们的帮助是分不开的，在此对领导和同志们表示衷心的感谢！以上是我对一年来思想、工作情况的总结，不全面和不准确的地方，请领导和同志们批评、指正。

述职人□xxxx月x日

## 银行大堂经理个人总结报告篇八

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好！从到现在，我在xx银行担任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，接下来就让我汇报一下这一年的工作：

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。

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、高质和高效率的服务，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。

谢谢大家！

述职人□xxx

x月x日

## 银行大堂经理个人总结报告篇九

尊敬的各位领导，同事大家好：

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：

## 1、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\*\*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年客户，有时也有存零钞业务，从而加大了柜面的压力；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。

## 2、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。

1. 银行客户经理个人述职报告
- 2.x银行x支行资产管理部经理述职报告
3. 银行客户经理述职报告
4. 银行客户经理述职报告范文
5. 银行会计经理述职报告
6. 银行客户经理述职报告
7. 超市经理述职报告
8. 客服经理述职报告
9. 总经理述职报告
10. 团队经理述职报告

## **银行大堂经理个人总结报告篇十**

尊敬的各位领导，同事：

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，所以我们对自已的要求也格外严格；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年客户，有时也有存零钞业务，从而加大了柜面的压力；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。