

# 2023年银行服务消保工作计划(精选5篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 银行服务消保工作计划篇一

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。

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

务就属于柜面业务，包括对私人民币储蓄柜台、外币柜台、vip柜台、个人理财服务柜台、企业出纳柜台、自主银行等。

其次，要熟悉银行的中间业务。例如基金就属于中间业务，

另外还有保险，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。

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。

推荐见习的价值：

### 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！

必须要有的准备：

不过，跟任何工作一样，成功的见习需要学员足够正确的态度。在见习过程中不可避免的会遇到各种困难，关键在于大家是否能坚定目标，坚持见习。就拿我来说，一开始面对客户的最大障碍就是“紧张”，别人盯着自己，就难免有点不自信。另外，如果空的时候，还会觉得很无聊，如果忙的时候，又会感觉累得不得了。不过，带教老师说，每个人都有这么一个过程，关键问题还在于对银行业务的不熟悉，还有就是你的学习方法对不对。整个见习过程中，带教老师不可能一直陪着我，所以善于观察，主动理解，不断尝试，是使自己快速独立的好办法。每个学习工作都有一个过程，而开始的过程又是最易让人放弃的。“坚持”就是每个学员走向成功的基石。

实习时间:5月4日—6月4日

实习单位简介:\*\*市商业银行成立于11月30日,是一家具有独立法人资格的股份制商业银行。总行位于\*\*市\*\*北路\*\*号。建行以来,\*\*市商业银行按照立足地方经济、服务中小企业、面向城市居民的市场定位,秉承发展、创新、管理、效益的经营理念,励精图治,与时俱进,实现了质量、规模、效益协调发展。

实习岗位:大堂经理

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、高柜柜员、客户经理的纽带,因此首先就得学习柜面相关知识,才能更好的解答客户问题,引导客户办理相关业务,维持大唐秩序,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)跟主任学习大堂营销技巧及解答客户咨询

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的与客户沟通、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;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。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)维护大唐秩序。(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。

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。正如书中所说,成功是一种努力的累积。平凡的人乃是一种无过高期望但又极认真生活的一种人。首先态度是乐观的,将人生视为一种在不断奋斗中的历练,经得起人生的大起大落,能够以宽容的胸怀善待一切。总是将复杂的事简单做,简单的事重复做,重复的事快乐做,快乐的事用心做。要是想变得伟大,其实不一定成就辉煌的功业,因为构成伟大的决定性因素,恰恰在做得比平凡者更平凡而已。认清了这些以后,角色转变也就不再是问题。

(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,因此他的一言一行会第一时间受到客户的关注,这就要求他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的操作等问题,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、完全、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,为银行提供具有建设性的建议,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!

实习时间: 09年5月4日—6月4日

实习单位简介: \*\*市商业银行成立于1911月30日,是一家具有独立法人资格的股份制商业银行。总行位于\*\*市\*\*北路\*\*号。建行以来,\*\*市商业银行按照立足地方经济、服务中小企业、面向城市居民的市场定位,秉承发展、创新、管理、效益的经营理念,励精图治,与时俱进,实现了质量、规模、效益协调发展。

实习岗位: 大堂经理

实习内容:

(一) 学习相应理论基础知识及银行相关各种文件

## 银行服务消保工作计划篇二

作为一名大堂经理,要深入解了大堂经理的岗位职责,应将微笑挂在脸上,将热情融入行动中,以良好的仪容仪表、友好温馨的微笑问候每一位进入网点的客户。但在我的工作中

在还存在很多不足：

首先，要不断地加强学习，具备良好的职业素质。在日常工作之余应抽出时间熟悉我行各项业务、产品、规章制度、操作流程。业务知识面要广，要做到能用简单易懂的语言为客户介绍我行产品和业务；二是要具备一定的社交技巧，善于察颜观色，在工作中要学会怎样去掌握客户的心理，揣摩客户的心思，取得客户认同。

其次，要讲究服务技巧，要更用心、贴心服务。大堂经理最重要的职责的是分流、识别、引导客户。作为我行的一名大堂经理，在工作中需培养自己的洞察能力，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、完全、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。这便是我工作的目标。

“才能是从对工作的热情中成长起来的”想要成为一名合格的大堂经理，有许多的东西要靠自己在工作中细心去发现，点滴去积累，从细微处着手，精心捕捉信息，挖掘优质客户，服务广大客户。“认真能做事，用心能成事”只要用心工作，一定可以取得广大客户对我们服务的认同与肯定。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

## 银行服务消保工作计划篇三

在行领导的带领下xx银行支行大堂经理的狼群队伍成立了，我有幸的成为其中一员。作为其中一员我对我的工作有以下的工作计划。

1、要在6月底完成二季度支行下发的各项经营指标。

首先搜集客户，建立客户资料，对优良客户进行归类（从高到底、按生日分类）。

2、大厅的各种不妥现象，在第一时间改正，让我们的营业大厅发生质的变化。

在营业前检查、并在营业中时刻关注网点内凭证、宣传资料、广告牌、客户意见表、办公用品（如名片、产品介绍、表格）等摆放整齐、美观。如发现有过期告示或宣传资料，应立即撤下。应重视客户对我行的感受，如叫号机声音大小、空调温度高低等，从客户的感受出发，完善各项设施和服务，改善客户体验。

3、紧抓服务质量，以世园会为契机将现场用户抱怨消灭在萌芽状态，实现零投诉。

时刻关注大厅里等候客户的情绪和行为变化情况，维护业务秩序和客户排队秩序，当发现有客户出现不耐烦的情绪，甚至大声喧哗、吵闹时，大堂服务应第一时间上前询问，安抚客户情绪，在职责范围内解决客户的问题。对于个别情绪过于激动的客户应迅速引至会客室或其他僻静之处，耐心倾听、解决客户的问题，无一抱怨客户。



4、充当柜台和主任的桥梁，合理安排柜台。

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。

## 银行服务消保工作计划篇四

在行领导的带领下一支大堂经理的狼群队伍成立了，我有幸的成为其中一员，作为其中一员我对我的工作有以下想法：

1、要在6月底完成二季度支行下发的各项经营指标。

首先搜集客户，建立客户资料，对优良客户进行归类(从高到底、按生日分类)。

2、大厅的各种不妥现象，在第一时间改正，让我们的营业大厅发生质的变化。

在营业前检查、并在营业中时刻关注网点内凭证、宣传资料、广告牌、客户意见表、办公用品(如名片、产品介绍、表格)等摆放整齐、美观。如发现有过期告示或宣传资料，应立即撤下。应重视客户对我行的感受，如叫号机声音大小、空调温度高低等，从客户的感受出发，完善各项设施和服务，改善客户体验。

3、紧抓服务质量，以世园会为契机将现场用户抱怨消灭在萌芽状态，实现零投诉。

对于个别情绪过于激动的客户应迅速引至会客室或其他僻静之处，耐心倾听、解决客户的问题，无一抱怨客户。

#### 4、充当柜台和主任的'桥梁，合理安排柜台。

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。

欢迎大家继续欣赏更多的工作计划：

销售业务员的工作计划

工程建设人员的工作计划

外联部人员的工作计划

公司营业员的工作计划

### **银行服务消保工作计划篇五**

银行大堂经理工作计划。省分行把来自10个不同二级行的人员组成一个团队，10天，我们从不认识到认识、从认识到熟悉，成为一个相互信任相互协作的团队。本次学习活动安排的非常紧凑，第一天在大连行领导的陪同下参观了他们的已转型网点，在宽敞明亮的大厅，各网点负责人给我们介绍精神墙的建立、网点弹性排班以及业务流程和绩效考核等内容。第二天开始到网点去体验学习，开始我怀着忐忑不安的心情来到了一二九分理处，虽然我也是一名大堂经理，可到大连行来当大堂经理却心里没有底。营业开始后，我就逐渐进入角色，认真接待每一位客户，了解客户的需求，引导客户使用自助设备维护大厅秩序，解决客户提出的问题。

经过这短暂的学习，我深深感受到大连行的网点转型很有成效，他们拥有完备的制度，功能强大的业务处理系统，完善

的硬件设施，合理的人力资源配置，同时也深深体会到我们与大连行的差距，通过在大连行做大堂经理，对于我来说体会颇深。

## 一、充分挖掘大堂潜力，做好差异化营销

如何挖掘优质客户、留住老客户、是拓展业务的关键之一。在我们学习的过程中，大连行根据顾客个人的年龄、性别、职业、收入、文化程度等情况进行。市场细分，根据不同细分市场顾客的不同需求，提供差异化的便利性服务和支持性服务以达到优质的无差异性。充分利用大堂顺势推销新产品，有事半功倍的效果。对第一次接触银行的新客户，应主动热情介绍服务品种、方式，适时为客户理财当好参谋，准确快捷地做好每笔业务，给客户留下良好印象。最主要的是大堂要充分发觉具有潜力的客户，紧紧抓住大堂营销时机，并采取相应的营销对策，积极引导和推荐，定会产生良好效果。

## 二、没有完美的个人，只有完美的团队

在这次学习中让我深深体会到，大堂经理业务要全面，必须掌握和熟悉我行的产品。大堂经理不但要随时接受客户的咨询，还要主动识别客户、挖掘客户、营销客户和引导分流客户，通过客户的衣着、言谈挖掘客户，进而营销我行的产品。

## 三、只有差别的服务没有差别的客户

“80%的利润来自20%的客户”，这个银行经营的二八理论，曾经让很多银行把服务重点转移到为少部分vip客户的服务上，一度忽视了柜台前一般客户的服务。大连行无论领导和员工都不敢忽视每一位普通客户。“不难想象，这80%的客户服务满意度对银行声誉的影响是决定性的。另外，普通客户可能也有机会带来vip客户，也可能成为vip客户。我认为，一般客户虽然一时不能带来较大的眼前经济效益，但从长远看，会

通过服务积累带来社会效益和潜在的经济效益。遇到有客户提出有急事要先办理业务，大堂经理一般采取两个办法：一是征得客户同意后向排在前面的其他客户说明原因，征得同意后安排优先办理，并向让位的客户致谢；二是安排客户到vip专柜办理业务。

#### 四、只有无限的用心才有客户的忠诚

经过学习使我深深认识到vip与一般客户之间的差别服务，重点体现在硬件设施和服务内涵的不同。在服务vip时，客户可以直接使用专门为其开辟的vip窗口，由个人理财经理和优秀柜员专门服务。

同时我还在实践中体会到，个人理财中心的经验时，做了很精辟的概括：对vip服务的最大特点就在于，针对客户需求提供的三大服务：了解市场，及时准确的信息服务；挖掘需求，细致周到的理财服务；满足收益，保值增值的专家服务。

通过这次活动给我带来很大的启发，作为大堂经理，每一天都要面对各种各样的客户和解决形形色色的问题，必须具备危机处理能力、关系协调能力，掌握多方面的专业知识。也通过这次活动，我将把在大连行学到的经验带到我们陇南行，让我们陇南行今后做的更好。