大堂经理工作总结(优质14篇)

银行需不断提升自身服务水平，满足客户多样化的金融需求。以下是小编为大家收集的公务员工作总结范文，供大家参考和借鉴。

大堂经理工作总结篇一

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、高质和高效率的服务，提高客户满意度。

大堂经理工作总结篇二

我正式进入兴业银行渝北支行已经有3个月的时光了，不过在这并不算长的时间里我却学会了很多。对于一个非银行业相关专业毕业的求职者来说，能够有这样一个机会进入银行工作，对我来说既是机遇又是挑战。诚然，对于一个对银行业

务不甚了解的门外汉来说，在银行这样的单位里，在完全陌生的领域中，我必须从头学起。

在我刚进银行的几天里，认识这里的同事，以及熟悉这里的工作环境对我来说是首先需要解决的问题。在很短的时间里，我就已经认识了大家，渐渐开始熟悉了这里的一切。对于我来说，一个一个原来陌生的名词也渐渐熟悉了起来，从前对经济、金融、法律等方面知识相当匮乏的我，也逐渐对这些领域的话题产生了兴趣。在此期间，我看了不少相关领域的书籍，确实觉得受益匪浅。

在这段时间，支行领导以及部门领导也对我十分关心，让我在实践中去学习。在做公司业务工作之前，我就在我们支行实习了将近半年的时间，期间从事的是个人住房按揭贷款以及营业大厅的实习，经过几个月时间的实习，我大概了解我行的基本个人业务。每当在接触到一些不太熟悉的术语时，我就会在网上查找相关的解释，如果实在不明白，我就向同事们请教，大家也都不厌其烦地给我讲解，并且想方设法让我去接触更多我尚不熟悉的知识。

心理状态已经完全从学生状态转变成一个社会人了。我想自己之所以能够比较快地完成这种转换，跟我们兴业银行有着的良好的工作环境氛围是很分不开的，在这样一种和谐气氛中，我还有什么理由不在这里取得进步和提高。

通过这3个月的学习和锻炼，我已经初步了解所涉及的公司业务的基本业务知识，已经基本能够处理公司业务出现的某些问题。从对银行业务知识的陌生到现在，我知道自己已经取得了一定的进步，希望在今后能够有更多的时间去努力学习，积极提高业务水平，从而完全达到能胜任这份工作的能力。经过3个月的努力，我的日均存款也达到了4000万元左右。作为兴业银行的一员，我时时刻刻都注意维护着我行的形象和利益，并且保守内部的秘密。处处以自己是一个兴业人为荣。

大堂经理工作总结篇三

作为省行营业部第一批走上岗位的大堂经理，我既感到骄傲和荣幸，也意识到一种压力和责任。压力产生动力，我希望通过总结自己的工作情况和心得体会，发现问题，解决问题，在今后的工作中更进一步。

首先介绍一下我所在分理处的情况，因为地理位路和工作环境一定程度上决定了客户的结构，对于不同网点的大堂经理提出不同的要求，差异化服务首先就应当针对不同的网点，明确不同的客户群体□xx分理处于今年x月份由储蓄所升为分理处，位于xx大厦一楼，中心医院对面，位路优越，硬件设施良好，设有排对机，自助服务区，高低柜分区。周围有较多的居民区，有医院学校和办公楼，客户多为附近的居民，综合素质较好。客流量较大，多为个人现金业务，对公业务相对较少。

我开始担任大堂经理工作，包括三方面内容：

1、接待客户是大堂经理最基本的工作，也是最繁重的一项

面对每一位客户，做到热情微笑的服务，来有迎声，去有送声，使前来办理业务的客户感受到“上帝”般的待遇。

受理业务咨询，指导客户填单时，做到善于观察，巧妙应对，对性急的客户语速快捷，对老客户热情周到，对老年客户耐心仔细。

接待客户的目的之一就是分流，由于我行网点普遍存在客流量较多的情况，通过简单的问讯，快速的分流客户，将客户引导到自助设备办理小额取现及查询业务，将办理挂失，基金买卖，签约交费等非现金业务的客户引导至低柜区，客户办理业务时已经填好凭条，大大提高了柜员的工作效率，也为柜员节约了时间参与营销客户，提升了整个网点的营销能

力。

2、识别高端客户，拓展中间业务，推荐营销金融产品

我认为这方面工作是大堂经理工作的重点，是网点转型中大堂经理重要的工作职能。对于日常工作中发掘的高端客户，以及系统定期提取的vip客户，主动联络客户，了解客户的需求，提供他们所需要的服务。对经常前来办理业务的客户，主动宣传电子银行和自助设备，积极引导客户签订代扣代缴协议，许多经常办理汇款业务的客户都在我的推荐下办理了网上银行，不仅节约了个人的时间，也减轻了网点的负担。对于有理财意愿的客户，要针对不同客户不同情况，提供适合客户的产品，例如对于年轻的客户，风险承受能力较强，建议购买股票型基金，家境殷实的中年客户，混合型基金和股票型基金组合购买，而偏爱银行存款的老年客户，风险承受能力差，推荐他们购买银行的理财产品。

3、管理大堂

管理大堂的工作由日常工作和处理应急事件两部分组成。每日保持大堂环境整洁卫生，产品介绍音量适中，灯光适度□atm运转良好，宣传折页摆放整齐，为客户营造良好的环境。处理紧急事件时反应敏捷，行动果断，如客户与柜员出现争吵，要及时了解情况，处理矛盾，化解纠纷，维持整个大堂的秩序，提高客户满意度。

在大堂经理岗位上一个多月的时间，我学到了很多东西，也思考了许多问题。主要有以下三个方面：1、沟通的重要性，2、业务的掌握和金融产品的学习，3、责任心。

首先，沟通的重要性。如何有效的沟通是一门深刻的学问。当我们面对客户时，仅有热情的态度是不够的，应当在简短的交谈中挖掘客户深层次的需求，对于低端客户，要快速简洁的处理，不在一位客户身上浪费太多时间。而高端客户往

往最初带有防备，不会轻易透露自己的情况，因此需要我们不断的观察，尝试，耐心与客户交流，通过有效的沟通手段取得客户的信息，进而拓展业务。

第二，熟练掌握各项业务知识，了解各种金融产品，不断深化学习。大堂经理是多面手，客户有了问题，第一时间询问大堂经理，面对深浅不一的问题要做到有问必答，这就要求大堂经理能够掌握全面的业务知识，并且不断学习新业务，新规定。特别重要的是，大堂经理具有营销产品的职责，营销技巧固然重要，而专业素养更为重要，大堂经理应当拥有专业的金融知识，了解金融市场状况，熟悉各类金融产品，只要这样才能为客户提供专业的见解，取得客户的信任。

第三，也是最为重要的一点，只有三个字：责任心。大堂经理是一项重要的工作，具有管理的职能，工作中要把自己定位在较高的高度上，把个人的目标与全行效益连接起来，在我行推行网点转型的重要时期，大堂经理不仅要做好自己的职责，更要关注网点的成长，及时发现问题，总结经验，提出意见和建议，为尽快完成我行网点转型工作提供助力。

副总经理曾经在网点转型培训班开班讲话时说到：“网点转型是当前金融界的一个热门话题，国内大型银行，股份制银行都在考虑转型，探索转型。但如何转，向哪方面转，其中网点主任，大堂经理，个人业务经理，柜员应该做什么，怎样做，都没有科学的论述和系统完整的方案。”

我个人认为在探索网点转型之前，应该首先明确网点转型的目的，网点转型是为了适应经济发展的客观需求，最终目标仍然是使我行在持续的经营发展中获得最大的效益。效益来源于客户，客户是效益的缔造者，使客户满意是获得利润最根本的途径，因此，网点转型应当以服务客户为目的，提供“一致的、持续的和可预测的”客户服务。创造良好的服务品牌，是提升我行竞争力的根本。为此，我结合自己的工作情况，并试图从客户的角度出发，对于网点转型工作提出

一些有针对性的建议：

1、提高效率，缩短业务流程

工作中发现，目前客户最为不满的情况仍然是排队问题，服务好了，设施好了，等待的时间却并没有缩短，只是从过去的“站着等”，变成现在的“坐着等”，问题出现在哪里呢？这不仅是我行面对的问题□ibm全球企业咨询服务部高级顾问表示：这是中资银行网点转型的瓶颈问题——流程。网点转型并不只是简单的门面设计，更重要的是银行内部文化的改造，如何从交易型的网点转化为销售型的网点，如何提升后台、前台服务流程，这些是网点转型的精髓所在。

为此，我建议我行积极学习国外先进银行的经验，下大力气改造我行内部流程，建立一个集中、强大的后台处理平台，为前台柜员提供支持，从根本上提高员工的工作效率。

另外，客户反应目前办业务时填单的手续较为繁琐，费时费力，在国内一般开设银行账户必需用户本人去柜面办理，开设不同的账户要填不同的表格，而且在办理的过程中需多次输入密码。而在国外先进银行，客户开设账户只需填好相关表格寄去银行，本人不用去柜面即可办好。我行可考虑在不牺牲风险的前提下来增加服务的便利性，如目前我行办理无卡存款业务时，需要本人带身份证，柜员联网核查身份证，而在招商银行则只需填写一张对方户名卡号的单子，简单快捷，不仅节省了客户的时间，也方便柜员操作。这样的情况，我行可以借鉴。

2、增加自助设备的投放，加强电子银行的宣传

随着银行卡的普及，对于自助设备的需求越来越高，许多办理简单存取款业务的客户只需要一台自助设备就可以完成全部操作，省去了排队的时间。今年x月份我行领导曾赴东莞深圳考察，实践证明，自助设备服务渠道投资相对较低，运营

成本低，收回成本快，不仅能够分流大量低端客户，极大的减轻柜台压力，还能增加收益，实现网点分区，使柜台人员有时间从事个人理财业务。而从收益看，一体机大大高于取款机，因此应当加大一体机的投放量。

电子银行业务更是目前各大银行争夺的重点，在这方面招商银行表现的比较出色，一方面这与其客户结构相对优良有关，另一方面好的宣传策略也非常重要。我行的电子银行收费低，安全性高，功能齐全，但是使用率并不高，我认为只有加强宣传，增加客户的认可度，才能在未来为我行带来可观的效益，成为我行核心竞争力的一部分。例如印制宣传条幅，在网络上播出广告，加强员工营销意识等，都是可行的方法。

3、优化客户结构，加强对中高端客户的服务

著名的二八定律表明，20%的人拥有80%的财富，对于银行这样的金融机构来说，中高端客户带来的效益，远远大于数量庞大的低端客户。由于多种原因，我行的客户中绝大部分为低端客户，客户结构不够合理，特别是到了月底月初发工资的日子，排队现象特别严重，高端客户看到这样门庭若市的局面，自然是望而却步，大量的高端客户就因此而流失。为此，我建议领导下大决心整治这种局面，调整我行的客户结构，这一过程也许很艰难，但是势在必行。

网点转型是一场战役，要有勇气有魄力才能成功，很荣幸能够以大堂经理的身份与大家并肩作战，一起学习，一起努力，为早日品尝到胜利的果实而奋斗！

大堂经理工作总结篇四

根据总行制定的《大堂经理工作手册》的有关内容，结合自己不到半年的大堂工作，在这年中之际，向行领导作一次工作汇报。这次工作的总结汇报，能使领导更好地了解我们在思想政治工作上的表现情况，以便及时指出我们工作中的问

题，及时改正，不断进步;下面是我在二零一零年上半年的工作情况，汇报如下：

一、上半年度主要工作情况

今年我在广发黄石支行担任大堂经理一职，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，因此我行对我们的要求也格外严格;大堂经理是连接客户、综合柜员、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。我们黄石支行地处居民生活社区，也是有名的商业中心，正因为这些，给我行带来了一系列的问题。平时在每天来办理业务的客户中中高端客户居多，进出量都比较大，从而增加了柜面的压力;为了解决这些问题，我们准备了方案，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。每当客流量较大时，我就会大声询问：“**客户请到*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。为了预防设备机器突发故障，我们每天定点检查维护机器，及早发现，及早处理，把设备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。

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，爱行敬业。在工作中，自觉维护国家、广发行、客户的利益，遵守社会公德和职业

道德。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件，同时还应有一些紧急救生知识。前不久，我行在消防做了一系列的演练，让我们大厅工作人员明白了对突发状况应该如何应急处理。

作为大堂服务人员，我们还应具备良好的协调能力，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。更需要柜员问，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。为了更好的提高服务水平和业务水平，我在今年参加了分行组织的多次服务规范学习和演练。在今后的工作中，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。

二、工作中存在的问题

在过去的半年中，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。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。

在下半年中，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。

银行大堂经理个人工作总结

大堂经理工作总结篇五

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xx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x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xx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。

新的一年里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。

大堂经理工作总结篇六

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，爱行敬业。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。

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□xx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。

大堂经理工作总结篇七

20xx年已经过去，全年的工作任务也结束，回顾本年度的工作，有收获也存在一些不足之处，以下是我对大堂经理工作岗位今年的工作情况进行了总结。

(营销业绩)

截至现在，我营销信用卡申请件125张、金卡8张、贵宾卡2张、以及营销信诺保险106万、个贷40万。

(业绩分析)

虽然在信用卡的营销上还远远达不到指标，但是我总结了问题的所在，是我平时的营销不到位，没有努力地去搜索身边的每一位客户。其实在大堂工作，客户资源是非常丰富，但是我的各项营销都做得很差，比如说金卡和金葵花卡的营销都非常不理想，这和我平时对工作的细心度有关系。

(解决方法)

所以在以后的工作中，我一定会努力改进不足，多向身边的同事学习请教他们的经验，要观察并发现潜力客户。积极推动基金、网上银行专业版以及信用卡的营销。把各项营销工作提升上一个台阶。

(日常工作)

除了营销工作以外，我的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。我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。我作为大堂经理，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。在新的一年中，我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，目前我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，我一定总结教训，全力负责取号机进行迎宾与送别，积极配合协调好其他同事的协助分流引导，坚持标准化服务流程。

(展望未来)

在下一年度的工作中，我会保持工作热情，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。希望在20xx年，团结网点力量，为我网点的工作打开一个新的局面。

大堂经理工作总结篇八

我担任大堂经理工作已经一年了，回顾过去，感慨颇多。其中一点就是对大堂经理的深刻认识。

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。大堂经理是我们中行对公众服务的一张名片、是我行营业网点的形象大使，大堂经理不仅应有良好的个人形象、文明的言谈举止作支撑，而且在与客户交往中表现出的交际风度，直接代表着中行的形象，所以我着重在这方面下功夫。

因为我是全行第一个接触客户的人，也是第一个知道客户需要什么服务的人，同时也是能够在第一时间帮助客户解决问题的人。所以当我行推出新业务时、当客户有需求时，我就和柜面人员积极协调，为客户着想，合理引导客户办理业务。由于我行担负着医保、退休养老金的发放工作，因此到我行办理这项业务的客户较多，占用了我行窗口资源。再加上我行是外汇专业银行，到我们这里办理国外汇款、购汇、结汇等业务的客户也不少，这些业务办理起来时间也不短，窗口时常会出现排队现象，我们的柜员从早忙到晚，工作压力可想而知。而我所要做的就是帮助他们缓解部分压力，使整个团队的运作程序不混乱。

说句实话，我刚开始在大堂工作，很不适应，觉得大堂经理工作很累、很繁琐，责任相对比较重大。但是，慢慢的，当我从大堂经理这个角度看时，我开始明白这就是我今后要努力做的工作：那就是更好的加强团队协作，为客户答疑解惑，提供优质服务。目的明确了，工作目标和重点也有了，接下来对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。

而现在我已经能很好地融入到这个工作中，我的心态也有了很大的转变，比如说：当客户坐到我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用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，在工作中我不断的熟悉所有业务，不会的就问，你像开办对公帐户都需要哪些资料、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，再例如，在银行办卡的好处□atm跨行取款收取多少手续费、储蓄卡有没有年费、以及年费多少和小额管理费如何收取等等，当我这样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重要作用。每当这个时候我都觉得很有成就感。

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。今年的奥运会不仅是我国的一件大事，也是我行的一件大事。做为一个中国人，奥运会能在我国举办这让我感到非常自豪，而让我更自豪的是我们中国银行能够成为银行业的奥运合作伙伴，从某种程度上来说，这是对我们行的一种高度认可，但同时也对我们的服务提出了更多挑战。在这段非常时期里我和同事们相互协作、积极配合，从细节入手，认真、努力做好服务工作。经过这次奥运服务的历练，我感觉自身在为人处事方面经历了深刻的转型。这也使我的各项工作有了进一步提升。

同时，在实践中我也悟出了银行业竞争的法宝，那就是服务+细节+高效率=成功。排队等候时间长，必然会挤走部分优质客户，那就从疏导开始做起，并且瞅准机会，向一些优质客户推荐办理我行的贵宾理财卡，疏导他们到贵宾窗口办理业务；对代发工资客户，则推介办理借记卡，使用我行自动取款机；对还贷客户推介使用存取一体机办理存款业务；个人汇款较多的客户推荐办理个人网银等等，这些都对减轻前台压力起到了一定作用。

大堂经理工作总结篇九

在忙碌而又充实的工作中，我们结束了xxxx年度的工作。作为大堂经理，我深感责任重大，时刻铭记大堂经理岗位职责，努力做好厅堂内的服务销售管理、迎宾接待、客户疏导、业务推介、客户挖掘等各项工作。在过去的一年里，在行领导的带领下，在同事的帮忙和自身的努力下，我收获颇多。现对xxxx年度主要工作情况作出如下总结：

在政治觉悟方面，坚持和拥护党的领导，努力提高思想政治素养和理论水平，保持思想上的清醒和政治上的坚定，在实际工作中发挥先锋模范作用，在提升服务水平上作表率，在服务礼仪、服务效率、服务技巧、服务能力等方面不断地加以改进，努力提升客户的体验。

在工作中，认真贯彻总行的各种会议精神和工作部署，在自己的岗位上做好引导和分流客户，根据客户需求，引导客户至相应业务办理区域办理，减轻柜面压力的同时提高了网点自助渠道和电子渠道迁移率。努力提高识别优质客户和挖掘潜在客户的能力，尤其是存量客户的潜力，用我们的真心为客户服务，向他们介绍合适的基金、理财、定期等金融产品，为客户提供优质服务。

在不断进步的同时，我深知自己还存在很多不足。一是金融专业知识有待进一步加强。为了能给我行优质客户提供专业的金融信息和理财产品，我还需要不断提高自身的学习能力和学习主动性。

二是营销能力还有待加强，缺乏主动性和创新性思维。在工作中过于被动，对于基金、保险等产品的营销有待进一步加强。

三是服务意识和解决问题的能力还有待提高。在接待客户时虽然很熟练但有时流于表面，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。

针对这些问题，我将从以下方面改进：

一是努力学习金融业务知识，对于新产品新业务要下功夫钻研，知道每种产品的优势在哪，适合哪些类型的客户购买。

二是发挥主动性，对现有的客户资源，深挖细刨，根据不同客户的需求和实际情况，做精准化营销。

三是提高服务意识和团队合作意识。在客户有问题和困难的时候，要认真倾听客户的难处，争取客户利益最大化。另外要加强团队协作能力，加强交叉营销，全方位服务客户。

大堂经理工作总结篇十

我参加工作来到咱们xxx银行xxx支行已经工作了十年了，担任大堂经理已经五个月了，作为一名大堂经理我深刻的体会和感触到大堂经理的使命和意义。客户来到我们营业大厅首先映入眼帘的不仅仅是室内的环境，而是一张张微笑的.脸，一句句亲切的问候。大堂经理是我们xx银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，代表着我们工行的形象，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。由于我行地处城区列车站，流动人口比较多，因此，这里的客户流动性大，现金流动快。所以来我们这里办理速汇通、缴纳电话费、以及其他业务的客户特别频繁。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。

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中，融入了这个集体里。我发自内心的热爱我的工作岗位，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时，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。

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。但是我会在有限的工作时间里，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。我会在这样的集体里不断的充实和完善自我，最终成为一个优秀合格的大堂经理。

大堂经理工作总结篇十一

20xx年是我在支行工作的第xx个整年，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20xx年是我迅速成长的一年，在这年关之际将20xx年的工作情况总结如下：

xx年的经验告诉我，服务是我们的首要工作也是我们必须掌握的技能□20xx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□“xxxx客户请到xx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，爱行敬业。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。

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□xx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，我想在20xx年我会以新的面貌迎接新的挑战!

大堂经理工作总结篇十二

时间飞逝，光阴如梭。在忙碌而充实的工作中我们度过了意义非凡的20__年。回顾一年的所有工作令人欣喜。在支行各级领导的带领和分理处主任的指导及同事间共同努力下，我们积极学习业务知识，增加各项业务技能水平，认真履行工作职责，时刻谨记内控制度，圆满完成了全年各项工作指标，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了较好提高。现将一年的工作情况总结如下：

本人于20__年6月入职，从事综合柜员一职。平日工作主要有柜面对私业务、对公业务、代发工资、反洗钱信息补录等。看似简单的操作，却需要平日多积累多学习操作流程，日益更新，专注、仔细、耐心对待每一笔业务的发生与审核，尤其是对公业务。一个月的支票处理量相对较大，为了减少退票率，也为了提高自己处理对公业务水平，我坚持对每一张票据各个要素进行认真审核，高标准严格要求自己及客户填写规范。伴随着每笔业务发生的同时，也将内部控制制度铭记于心，七步服务流程做到大方得体，将各项政策落到实处。

我很庆幸自己能够加入_行，成为其中的一员，工作近一年的时间里，我的价值观和人生观都有个较大的改变，她让我相信人生一切皆有可能，只要自己肯努力创造。当然也只有能为企业做出奉献，才能实现自己的价值。首先，在一个工作团体里，大家要团结一致，互助进取，因为团结是取得互利共赢的前提;其次，做好自己的本职工作是基本要求，作为一个柜员应该懂得自己该做什么，什么不能做，有主见有胆识;另外，客户是我们发展的主体，服务好客户是我们的职责，

研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户;当然，通过对业务的熟悉和对企业内部控制的了解之后，能为企业的一些潜在的漏洞或发展提出建设性的意见是我们份内之事，也是为企业能做的较好的贡献。

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，还必须要不断的学习，提高自己各方面的能力水平，才能向客户提供更高效率、更优质的服务。我行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律法规，努力提高着自己的业务能力水平。通过一段时间的工作，我深刻体会到银行是一个高风险的行业，办理每一笔业务都要注意到每一个小细节和要素，它可以是一个复核、一个签章、一个客签名、一个手印、一个登记、一个交易码。一笔业务可能涉及到很多个细节问题，如果因为粗心大意，不用心想，漏掉一个没有做到，都有可能存在风险，就比如放贷款。细节不是儿戏，需要我们严肃对待。严格把守每一个关口，是对我行风险的控制，更是对自己的负责。

回顾20__年的工作，虽然各项工作都能比较顺利的开展，但深知自身依然存在不足，需要进一步改善。其一，学习力度不够。以信息技术为基础的新经济时代，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，加快学习的步伐迫在眉睫，不容迟缓。我始终相信机会是留给有准备的人，所以，在工作之余，我还在为考取基金销售资格、中级会计职称等证书做准备。其二，个人情绪控制不佳。针对以上问题，今后的努力方向是：其一，加强理论学习，进一步提高自身素质;其二，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，用饱满的工作状态，提高工作质量和效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

屈原有句名言：“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。在

金融业的道路还很漫长，我坚信源于我对金融事业的热爱和所学的专业知识，将个人理想与企业的发展紧密结合，充分发挥自己的工作积极性、创造性和主动性，我终会实现自己的人身价值，与我们_行共同走向更好的明天。

大堂经理工作总结篇十三

我们大家都知道写好工作总结是非常重要的，可以起到承上启下的作用，不仅总结能帮助我们理顺知识结构，下面小编给大家分享大堂经理年度工作总结，希望能够帮助大家！

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。

一、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：

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、高质和高效率的服务，提高客户满意度。

二、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。

在忙碌而又充实的工作中，我们结束了20____年度的工作。伴随着新年钟声的敲响，20____年度已经悄然来临。面对即将开始的新一年度工作，我深入总结自身工作状况，改善自身工作不足，为更好地完成20____年度工作打下扎实基础。回顾过去一年度的工作，我在上级领导的正确指导下，在各部门同事的帮助与支持下，较好地完成了20____年度的工作任务，并取得了良好的工作成效，为确保20____年度的各项工作的顺利进行，我特应上级领导要求，对自身在20____年度的主要工作情况作出如下总结：

一、年度主要工作情况

自我于20____年__月份从网店运营主管被安排转岗从事大堂经理职位至今，已有一年的时间，在此期间我除从事大堂经理职位之外，还分管网点的安保工作以及文明单位的创建等工作。通过我从事银行事业多年来的工作经验，我意识到随着银行行业的市场化，银行服务越加受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的首要印象。因此，为树立我行的良好形象，我对于自身的要求也分外严苛，作为一名大堂经理，我肩负着连接客户、高柜柜员、客户经理、理财经理的纽带作用。在这一年来，我坚持做好各项相关工作，坚定履行工作职责，充分发挥职责作用。尽可能的做到在客户迷茫时，正确的为其指明方向：当客户不解时，对其进行耐心的解释;当发生突发状况时，及时而又冷静了处理和解决问题。做到随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务态度去赢得每一位客户的信任，

以诚信的服务理念去提高客户对我行的忠诚度。用微笑、热情、专业的服务水平，实际提升我行的客户流量，树立我行的良好形象。

在20____年度，我不仅仅坚定履行的大堂经理的各项工作职责，还做好了自身所分管网点的安保以及文明单位的创建等工作内容。坚定维护保持营业厅内良好的工作秩序，成功地寻找到目标客户，进一步营销理财产品，实现服务与营销一体化。此外，为做好我网点的文明建设，我严格要求我行人员做好服务工作，做到用热情、大方，主动、规范的服务礼仪去接待客户，并在建设我行良好环境的基础上，强化员工行为规范，要求员工树立主动意识，负责态度，和良好的工作心态。为了做好服务工作，起好带头作用，更高的提升自身的服务水平，和业务能力，我积极参加银行所组织的各类培训活动，并自觉利用业余时间进行相关专业学习，强化自身理论水平与专业技能，加强自身的综合素质能力。

二、各项工作主要业绩

在20____年度，我行紧密围绕分行计价指引导向，主要推行了贵金属营销(黄金、白银)等活动工作。一年来，我行施行了多种形式的项目活动，并均取得了良好的效果。其中，在__月份的春天行动里网点较好的完成了黄金销量，在八月份的一个与皇城工坊合作的“花好月圆。金喜连连”的巡展活动中我支行在巡展当天就突破了50余万的销售业绩。此外，在20____年，我行推出的电子银行产品受到了广大客户欢迎，尤其是手机银行这一产品，深受客户喜爱。在20____年__月份，通过我行开展的电子银行产品进广场社区活动，使我行当月的新开手机银行用户新增269户，其中有效218户，有效率达到了81%。在整个一年度的销售中，我行的手机银行新开有效1639户，网上银行新开2334户，有效1360户，共计新开户2448户。并且，在今年__月，我行还新制定出一个阶段性考核办法，激进了员工的营销积极性，使得我行的网银和手机银行的有效率从年初的不到20%分别达到了58%和66%，这是

我行在上一年度工作中的重大创举。

在今年，由于我行网点现有无贷的贵宾客户共计1200余户，使得理财经理的工作压力过大，工作任务超重。因此，我承担分管了部分贵宾客户，尽力做好各个客户的维护工作。截止至今年年末，我分管的贵宾客户共有314户，签约77户。此外，在一年工作中的个人存款方面，由于我行周围新驻进一家商业银行，部分存款客户被拉走，导致了我行的个人存款工作备受阻碍，虽然工作任务艰巨，工作形式大不如前，同业竞争激烈较大，但是我依然坚持不懈，力争进取，紧密团结我行的员工队伍，不断奋进，努力的完成各项工作任务。通过我们一年的不懈奋斗，我们争取到了个人存款日均新增3462万，年末存款新增2608万，其中管户贵宾客户的存款新增1810万的良好绩效。

三、工作中存在的问题

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。

二是自身在6s管理方面未能实现常态化，不分时段存在有松懈现象，耽误了我行的经营管理实效。此外，在管点文明服务方面，我还有待提高，没能做到温馨服务，微笑服务，对员工要求没有实质落实到工作之中，文明服务力度还需进一步强化。

在新的一年里，我将会不断地提高工作质量和服务艺术，切实提升自身的管理水平，更好地为客户提供更为优质的服务，为树立我行的良好形象而付出应有贡献。

根据总行制定的《交通银行行员考核规定》的有关精神，结合自己一年多来的大堂工作，在这年关之际，向行领导作一

次工作汇报。这次工作的总结汇报，能使领导更好地了解我们在思想政治工作上的表现情况，以便及时指出我们工作中的问题，及时改正，不断进步；
下面是我在20____年的工作情况总结如下：

一、年度主要工作情况

今年我在____支行担任大堂经理一职，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、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。

我们____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。平时在每天来办理业务的客户中老龄客户居多，也时有大批零钞业务，从而增加了柜面的压力；
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去登折，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。

每当客流量较大时，我就会大声询问：“____客户请到____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。在零钞业务问题上，我们发出公告，实行专柜专时专办，也就是专门时间专门柜台专门办理，大大地减轻了大厅压力；
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利宝七彩系列，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，“建设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产品吗？”他们送给我一份太平洋保险宣传单。我一看连忙解释说：“其实您要买的这种产品我们也有，而且太平洋保险是从我行分离出的，我行和太平洋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，如平安、新华等等，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，客户选择了太平保险公司。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。

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，爱行敬业。在工作中，自觉维护国家、交行、客户的利益，遵守社会公德和职业道德。平时在工作中，大堂经理的一言一行通常会受到客户的关注，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件，同时还应有一些紧急救生知识。就在今年夏天，有一位七十多岁的法院退休老干部到我行来取工资，没坐几分钟，突然站起来，就倒下去了；
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____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。

时间如白驹过隙，转眼间一年过去了，在这一年的时间里我们农行取得了骄人的成绩，基金理财等各项指标都名列前茅。作为大堂经理我能够很好的服务客户，积极完成领导布置的各项任务。现将主要工作进行总结。

一、主要工作情况

我于去年9月担任____支行大堂经理一职，随着农业银行的市场化，服务也越来越受到重视，而大堂经理这个工作是客户接触优质服务的开端，是客户对农行的第一印象，因此农行对大堂经理的要求也格外严格，大堂经理是连接客户、柜员、客户经理的纽带。大堂经理不仅是农行的一名工作人员，同时也是客户的代言人。

一是做好文明优质服务。我们____支行地处居民生活社区，平时每天来办理业务的客户中老龄客户居多，特别是在社保工资集中发放日，柜面压力非常大，通常都是从早忙到晚，急客户所急，想客户所想。为了解决老龄客户偏多，存折业务较多这个问题，我积极安排大厅人员及时带客户到自助设备上去登折，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。每当客流量较大时，我就会大声询问：“____客户请到__号柜台办理业务”,以免一些客户因为中途离开造成空号占据时间，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。

三是充分提高协调能力。大堂经理锻炼了我的的协调能力，充分调动好三方人员和保安师傅的工作，发挥他们的作用并

协调柜员和大厅工作人员，经常开展柜面学习，提高网店的凝聚力，发挥团队精神。担任大堂经理以来，我对自己高标准严要求，认真服务客户，积极完成领导布置的各项任务。

二、下一步工作打算

在过去的20____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，但也存在一些不足之处。在今后的工作中，我会继续做好文明优质服务，通过全体柜员的努力，巩固资金组织成果，稳定存量，继续做好各项日常工作，做好业务保障，提高柜员整体素质，促进经营健康发展，推进农行存储业务上一个新台阶。

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。

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。

大堂经理工作总结篇十四

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

我从事这个岗位的时间也不算短了，据我的阅历，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），绝大部分的客户事实上并不想来找气受，也就是说我们首先要反思的是自己，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。

假如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xx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，由于这不是法庭，就算你驳倒了客户或许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户赔礼，由于你代表的不是你自己，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，要弄清晰客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题，假如这个问题的确与制度冲突，要耐烦的倾听客户为什么如此的犯难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，由于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x个客户始终耿耿于怀，过去的’就当作一次阅历，仅此而已。

你可以坚持记工作日记，只要遇到客户投诉便记录下来，加之自己的总结。下一次的客户投诉或许是重复的，那么你可以轻松的把以前总结的拿来就用，假如又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次阅历的积累，你会发觉你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最终的安静应对。

客户焦急的时候，你做事不要乱，但肯定要和客户一样急，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，客户在埋怨的时候，你要顺着他的意思，同时也可以一起来埋怨x个部门的确存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。