

大堂经理的年终总结(优秀9篇)

学期总结是对学习成果的评估和思考，帮助我们更好地认识自己，提高个人发展。以下是我为大家整理的一些知识点总结，希望能够对大家增加一些学习的思路。

大堂经理的年终总结篇一

各位领导：同志们：

我是xxx[]我参加工作来到咱们中国工商银行西客站支行~~~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。大堂经理是我们工商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。

大堂经理的年终总结篇二

不知不觉中，20__已接近尾声，加入__房地产发展有限公司公司已一年多时间，这短短的一年学习工作中，我懂得了很多知识和经验。20__是房地产不平凡的一年，越是在这样艰难的市场环境下，越是能锻炼我们的业务能力，更让自己的人生经历了一份激动，一份喜悦，一份悲伤，最重要的是增加了一份人生的阅历。可以说从一个对房地产“一无所知”的门外人来说，这一年的时间里，收获颇多，非常感谢公司的每一位领导和同仁的帮助和指导，现在已能独立完成本职工作，现将今年工作做以下几方面总结。

一、学习方面

学习，永无止境，这是我的人生中的第一份正式工作，以前学生时代做过一些兼职销售工作，以为看似和房地产有关，其实我对房产方面的知识不是很了解，甚至可以说是一无所知。来到这个项目的时候，对于新的环境，新的事物都比较陌生，在公司领导的帮助下，我很快了解到公司的性质及房地产市场，通过努力的学习明白了房地产经理的真正内涵以及职责，并且深深的喜欢上了这份工作，同时也意识到自己的选择是对的。

二、心态方面

刚进公司的时候，我们开始了半个月的系统培训，开始觉得有点无聊甚至枯燥。但一段时间之后，回头再来看这些内容真的有一样的感触。感觉我们的真的是收获颇丰。心境也越来越平静，更加趋于成熟。在公司领导的耐心指导和帮助下，我渐渐懂得了心态决定一切的道理。想想工作在销售一线，感触最深的就是，保持一颗良好的心态很重要，因为我们每天面对形形色色的人和物，要学会控制好自己的情绪，要以一颗平稳的、宽容的、积极的心态去面对工作和生活。

三、专业知识和技巧

在培训专业知识和销售技巧的那段时间，由于初次接触这类知识，如建筑知识，所以觉的非常乏味，每天都会不停的背诵，相互演练，由于面对考核，我可是下足了功夫。终于功夫不负有心人，我从接电话接客户的措手不及到现在的得心应手，都充分证明了这些是何等的重要性。当时确实感觉到苦过累过，现在回过头来想一下，进步要克服的困难就是自己，虽然当时苦累，我们不照样坚持下来了吗？当然这份成长与公司领导的帮助关心是息息相关的，这样的工作氛围也是我进步的重要原因。在工作之余我还会去学习一些实时房地产专业知识和技巧，这样才能与时俱进，才不会被时代所淘汰。

四、细节决定成败

从接客户的第一个电话起，所有的称呼，电话礼仪都要做到位。来访客户，从一不起眼的动作到最基本的礼貌，无处不透露出公司的形象，都在于细节。看似简单的工作，其实更需要细心和耐心，在整个工作当中，不管是主管强调还是提供各类资料，总之让我们从生疏到熟练。在平时的工作当中，两位专案也给了我很多建议和帮助，及时的化解了一个个问题，从一切的措手不及到得心应手，都是一个一个脚印走出来的，这些进步的前提涵盖了我们的努力与心酸。

有时缺乏耐心，对于一些问题较多或说话比较冲的客户往往会针锋相对。其实，对于这种客户可能采用迂回、或以柔克刚的方式更加有效，所以，今后要收敛脾气，增加耐心，使客户感觉更加贴心，才会有更多信任。对客户关切不够。有一些客户，需要销售人员的时时关切，否则，他们有问题可能不会找你询问，而是自己去找别人打听或自己瞎琢磨，这样，我们就会对他的成交丧失主动权。所以，以后我要加强与客户的联络，时时关切，通过询问引出他们心中的问题，再委婉解决，这样不但可以掌握先机，操控全局，而且还可以增加与客户之间的感情，增加客带的机率。

五、展望未来

20__这一年是最有意义最有价值最有收获的一年，但不管有多精彩，他已是昨天它即将成为历史。未来在以后的日子中，我会在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能，此外还要广泛的了解整个房地产市场的动态，走在市场的最前沿。俗话说“客户是上帝”，接好来访和来电的客户是我义不容辞的义务，在客户心理树立良好的公司形象，这里的工作环境令我十分满意，领导的关爱以及工作条件的不断改善给了我工作的动力。同事之间的友情关怀以及协作互助给了我工作的舒畅感和踏实感。所以我也会全力以赴的做好本职工作，让自己有更多收获的同时也使自己变的更加强壮。总之，在这短短一年工作时间里，我虽然取得了一点成绩与进步，但离领导的要求尚有一定的差距。

六、问题和不足

总结一年来的工作，自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他业务员和同行学习，20__年自己计划在去年工作得失的基础上取长补短，重点做好以下几个方面的工作：

- 1、依据20__年销售情况和市场变化，自己计划将工作重点放

在中重点类客户群。

2、针对购买力不足的客户群中，寻找有实力客户，以扩大销售渠道。

3、为积极配合其他销售人员和工作人员，做好销售的宣传的造势。

4、自己在搞好业务的同时计划认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质，为企业的再发展奠定人力资源基础。

5、加强自己思想建设，增强全局意识、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我的能力减轻领导的压力。

6、制订学习计划。做房地产市场中介是需要根据市场不停的变化局面，不断调整经营思路的工作，学习对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。工业知识、营销知识、部门管理等相关厂房的知识都是我要掌握的内容，知己知彼，方能百战不殆（在这方面还希望公司给与我们业务人员支持）。

7、为确保完成全年销售任务，自己平时就积极搜集信息并及时汇总，力争在新区域开发市场，以扩大产品市场占有率。

今后我将进一步加强学习、踏实工作，充分发挥个人所长，扬长补短，做一名合格的销售人员，能够在日益激烈的市场竞争中占有一席之地，为公司再创佳绩做出应有的贡献！

大堂经理的年终总结篇三

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：

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。

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。

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、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。

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。在新的一年里，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。

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，团结点力量，为我点的工作打开一个新的局面。

大堂经理的年终总结篇四

20xx年马上过去，全年的工作任务也临近结束，回忆本年度的工作，有收获也存在一些缺乏之处，我对大堂经理工作岗位今年的工作情况进行了总结。

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。大堂经理是我们农商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，第一个关心客户解决问题的人。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。由于因此，这里的客户流淌性大，现金流淌快。所以来我们这里办理速汇通、缴纳号码费、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，责任相比照较大，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，一切都变得清楚、明朗了起来。如今客户的咨询我基本上都能解答，也能适当的安抚客户。

我深知大堂经理的一言一行都会第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素养必须相当的高。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、主动标准，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。当一切事物都能从不能亲力亲为到可以得心应手时，生命就会变得光芒灿烂起来。

大堂经理的年终总结篇五

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。我所在的岗位是农行的服务窗口，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。每一天每位同志的业务平均就要到达二三百笔。接待的顾客二百人左右，所以这样的工作环境就迫使我自我不断的提醒自我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我，在我的努力下，年我个人没有发生一次职责事故。在我做好自我工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮忙其他的同志，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，我心里有一条给自我规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自我不会的学会。想在工作中帮忙其他人，就要使自我的业务素质提高。

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。因为我明白，这也是单位领导对我个人的信任。我也会进取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礼貌号。就象所里贾琳

同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听明白我们所情景的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们那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一样，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一向认为我这个人的先天性格决定了我十分适合在储蓄做，因为我的脾气十分好，并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，我坚持以青年礼貌号的标准来要求自己。所以我工作到此刻，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一样看法的时候，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，他们每一天都要为各种不一样的人服务。我时刻提醒自我要从细节做起。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。让客户在那里感受到温暖的含义是什么。

所里经常会有外地来京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激。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，我那里用另处一名同志的话来解释。“他们来北京都不容易，谁都有不会的时候，帮他们是应当的。”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胖胖的小伙子态度真不错农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。

新的一年我为自我制定了新的目标，那就是要加紧学习，

更好的充实自我，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我鼓劲。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，共同提高。

大堂经理的年终总结篇六

我是xxx□我参加工作来到咱们中国工商银行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。大堂经理是我们工商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我，最终成为一个优秀合格的大堂经理。

大堂经理的年终总结篇七

各位领导：

同志们！

亲切的问候。大堂经理是我们工商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。

大堂经理的年终总结篇八

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

一、我的服务

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。20__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：“__客户请到__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，爱岗敬业。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。

二、我的专属工作

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，_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，我会以新的面貌迎接新的挑战！

大堂经理的年终总结篇九

着日趋激烈的金融市场竞争，服务是越来越受到重视，大堂经理作为客户与银行之间的桥梁和纽带，他们的人员素质、专业技能与服务水平直接影响到客户对银行的忠诚度和银行的价值取向，成为银行核心竞争力的重要组成部分。作为现代商业银行的大堂经理，如何用专业的服务素养赢得客户的信任，正确把握客户的心理和需求，运用恰当的方式打动客户，影响客户的决定，成为每一位大堂经理的必修课。如何做好大堂经理，我有以下几点感悟：

大堂经理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，因此大堂经理的一言一行，一举一动，都是至关重要。

作为客户来到我行，给他印象最深的其实不是我们的硬件设

施，而是我们“润物细无声”的服务。启东农商银行一直以“服务三农”为导向，面对的客户文化层次各不相同，在临柜业务中，有一大部分为低保户、财政补贴户，他们中的大多数接受信息的来源比较匮乏，所以在平时的工作中，需要我們进行反复地宣传，以此为他们提供更便捷的服务。

近日，为了方便地让低保户、财政补贴户就近取钱，启东农商银行在各乡镇开设了“金融便民村村通”服务点。便民服务的开通，需要我們大力地宣传做配合。在营业厅，我们将各便民服务点，标示在醒目的位置。每一位办理存取现业务的农保户，我們主动询问他们的居住点，告知他们最近的便民服务点可以就近办理业务。此举不仅方便了广大群众，更为我们繁忙的业务做了分流。

服务是永恒的主题，只有通过热心的服务，才能获得信任并能进一步让客户将心中的需求完全说出；我们必须细心观察与体会，才能深入了解客户的真正需求；针对客户的需求，我們要主动热情并有效地用心执行。唯有发自内心的服务意愿，才能提供客户满意的服务，也唯有真心的服务，才会让客户觉得安心舒适，从而认同并喜欢到农商银行接受我们的服务。

专业的服务姿态、专业的服务方式，会被客户带去专业可信任的心理感知。我们在出售自己的产品时，是不是已经把所有的细节都做到，我们是不是能够回答客户的所有疑问。因此，亲和的同时，要求大堂经理更加专业才能吸引和维系更多的客户，这就需要我們在工作之余研究金融市场，熟悉金融产品，对农商银行推出的每一款金融产品的优点卖点捻熟于心。

有一次在工作中，一位客户要将大额现金取出买理财产品。我知道后，迅速处理完手头的事情，上前与之进行沟通，原来该客户对该理财产品也是知之甚少，只是听周围的人的说该理财产品收益高于银行利息才将大额的现金取出。我耐心

地解释，理财产品其实有一定程度上的风险。今年央行降息，但是相对于其他商行，我们的利息还是相对高的，尤其是三年期、五年期的利息，而且我们是365天计息，对于要求维稳的客户来说，其实是不错的选择。在我的劝说下，该客户放弃了购买理财产品的念头，将现金继续存入了我行。

今年，是启东农商银行大力发展电子银行的一年。很多客户问询我行的电子银行业务。有一位客户经常在外地出差，很多汇款业务都来不及在柜面办理。在营业大厅，我了解到他的需求，为他办理了网上银行，短信银行，向他详细说明，因为在推广活动中，我们的转账手续费是柜面的八折，而且我行暂不收取卡费、年费、短信费等等。客户在享受便捷的同时，也得到了优惠。

另外，贴心、细致的服务，更是赢得客户的不二法门。

营业前，检查各项设备是否完好，查看宣传资料、相关凭证、意见簿等是否摆放整齐，营业大厅及自助服务区卫生状况是否整洁美观。

要进行引导，维持营业厅内良好的秩序。如果遇到业务旺季，大厅内客户较多时，自制专业的业务表格，充分了解他们的业务需求，提供高效的服务。

在日常办理业务过程中，或多或少会遇到客户投诉的问题。作为大堂经理，首先，应该对客户投诉有正确的理解。不要一有客户投诉，就有抱怨不满的情绪。对于客户的投诉，我们应该认真聆听，积极改正。争取做到将客户对银行的投诉转化为努力进取的动力，最终能给客户带来更多优质满意的服务。然后，要懂得在处理投诉过程中做到以下几点：

1、真心实意想帮客户解决问题

客户投诉说明自身的工作中还是存在着不足和漏洞，没能做

到使客户满意，让客户感到了冷落和没受到重视，应该努力寻找他的需求，真诚地和其进行沟通，使其感受到银行的诚意，让双方建立信任，问题才能更快的解决。

2、微笑面对，不能带有个人情绪

投诉的客户都是心存不满情绪，面对这些情绪一触即发的客户，大堂经理必须要稳住他们的情绪，耐心地倾听客户的投诉和抱怨，充分道歉认同他们的感受，主动提出解决方案并提供帮助，这样才能逐渐化解他们的愤怒心情，让大事化小。

3、如果处理得好，能提高客户的满意度和忠诚度

一旦银行妥善地处理了客户的投诉，能够大幅地提高客户的忠诚度和信任度，因此在事件的最后要对客户表示诚恳的谢意。感谢客户没有因为投诉而离开银行，而是给予银行改正的机会，希望他以后再来办理其他业务，以便为他提供新的更好的服务。

再次，事件妥善处理后，要认真总结，杜绝再发生。

类似的投诉事件不可以一而再，再而三的发生。既然有了先例，就要从中汲取教训，总结经验，这次投诉事件的起因是什么，为什么会引起客户的投诉，日后工作中应该注意什么，如何避免等等。一定要深入思考，做书面总结，认真接受教训。

最后，之所以会有投诉的事件发生，说明我们自身工作中还是存在问题的。一定要从源头上杜绝投诉事件的发生：一方面，牢固树立“客户第一”的思想。一切从客户的角度出发，微笑服务，热情周到，尊重客户，重视客户，让客户信任银行，接纳银行。另一方面，钻研业务，精通业务。能够准确回答客户咨询的问题，不推诿，不敷衍。对于难以处理的投诉，应及时向本支行领导或上级部门报告，运用团队解决问

题，寻求双方认可的服务范围，必要时，坚持原则。

服务是既伟大而高尚的，又是普通而平凡的，不论在何种岗位，担任何种职务，都是在以不同的形式为客户服务，都会得到承认与尊重。工作并不都是轰轰烈烈的，平凡不是平庸，踏实并不是无能，只要干一行，爱一行，全心全意为客户提供更好的服务，不久的将来，我们一定会取得优异的成绩。