# 建行大堂经理年终总结

来源：网络 作者：烟雨迷离 更新时间：2024-12-08

*建行大堂经理年终总结（精选17篇）建行大堂经理年终总结 篇1 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。我所在的岗位是建行的服...*

建行大堂经理年终总结（精选17篇）

建行大堂经理年终总结 篇1

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。我所在的岗位是建行的服务窗口，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。就象所里贾琳同志说的：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。 他们来北京都不容易，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。

建行大堂经理年终总结 篇2

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，据我的经验，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)，绝大部分的客户实际上并不想来找气受，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。

如果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某某存在什么问题，不要急于去辩解什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，因为这不是法庭，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户道歉，因为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，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题，如果这个问题的确与制度冲突，要耐心的聆听客户为什么如此的为难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，因为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，不要对某个客户一直耿耿于怀，过去的就当作一次经验，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。下一次的客户投诉也许是重复的，那么你可以轻松的把以前总结的拿来就用，如果又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次经验的积累，你会发现你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最后的平静应对。

客户着急的时候，你做事不要乱，但一定要和客户一样急，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，客户在抱怨的时候，你要顺着他的意思，同时也可以一起来埋怨某个部门的确存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。

客户无论怎样态度不好，我们的态度一定要好，这是重中之重，这也是摘除自己责任的最基本的原则，因为有时客户并不时冲你来得，但你要态度恶劣的与客户辩驳，他的矛头很可能指向了你，所以，保护好自己十分重要。

无论上班时遇到什么样的客户，下了班，就全都忘了吧，或者当作笑谈和朋友调侃一下，记住的是经验，但不要对这样的不愉快念念不忘。

建行大堂经理年终总结 篇3

我所在的岗位是我行的服务窗口，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，我行的所是最忙的，每天每位同事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事请教。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。

我们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 我行就是好 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。

成绩属于过去，将来的工作当中，我也会向其他同事学习，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。

建行大堂经理年终总结 篇4

20xx年是我在支行工作的第二个整年了，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，可以说今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：

一. 我的服务

两年的经验告诉我，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x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。

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。

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x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，11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x行长和x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!

建行大堂经理年终总结 篇5

我参加工作来到咱们x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。

建行大堂经理年终总结 篇6

20\_\_年是我进步的一年，也是我成长的一年，在这一年里我早早安排好了一年的巩固走规划，让我这一年工作井井有条。现在简单总结一下。

一、人员培训

在银行我们是一个团队，既然是团队，就要让每一个人都能够发挥其自身的力量，但是想要让他们有能力完成任务给整个团队贡献足够的力量这就需要我们自己的努力，怎样努力做好这一切，当然是提升我们员工的实力，让他们都成为能够独当一面的人，虽然有些夸大但是这也是我们美好的愿望，为此我在20\_年起就开始培训，坚持在每月月末做好工作的总结与培训，在培训期间我一直都认为要把工作中存在的问题跳出来，然后在培训中解决，这样才能够加深大家的印象，让所有员工都有助于。我以前也做过简单的培训，但是效果都不好，因此我就改变思路决定由问题出发，解决问题的挺身给出各种方案去培养这方面的的能力，让员工能够有更多的发展。这样能够让员工加深印象，让他们有一个大概的老街可以在工作中去实施，在好的知识也之后能够用得上才是好技术好东西，简单但是用的多这需要培训，因为欠缺的往往就是这些，因此培训才有意义，我不是为了培训而培训，我是为了提升他们的实力而培训，让他们能够独挡一面能够完成任务才培训，能够成为我的左膀右臂。

二、银行管理

我需要管理我手下的一群人，对于他们的能力和实力都需要我做好全面的统筹关注，人多了总会出现各种各样的问题漏洞，对于这些，我都会制定相关规定，让他们有一条约束让他们能够在工作时有进步，对于工作不是简单的下命令就行，对于工作我更喜欢的是把他们拧成一团让他们有足够的实力能够完成任务，而不是让他们一直都如同一盘散沙一样不能够发挥出多少能力。他员工团结起来之后我会对于一些能力出众的人让他们有更多的动力，让偷\_耍滑的人知道努力，所有奖励惩罚从来不会少，这是必要的既然做的好就要奖励，做的出色就要表扬，做的不好就要警告，犯了错就要给予惩罚，让他们长记性明白道理。

三、自我提升

一个经理如果没有出色的能力第一手下的人就不会服从，第二完不成自己的任务，我从不敢怠慢自己的工作，每天都给自己提升努力坚持让自己有事可做，让我每天都坚持完成自己的任务，经常去学习管理学习一些经理需要掌握的能力既然领导赏识就不能辜负他的期望，同样我也会在提升自己的同时把自己的会的传授给手下的人，让他们有更出色的能力这样我才算是完成了工作任务。

一年结束了，但是我还需要努力工作并没有因为一年结束而结束，反而需要我继续努力，在下一年里会继续并发出更多的光芒。

建行大堂经理年终总结 篇7

根据总行制定的《xx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20xx年的工作情况，汇报如下：

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x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系列，可客户没兴趣，说xx银行的理财产品好，我们把钱转到xx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， xx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xx银行的产品吗? 他们送给我一份保险宣传单。我一看连忙解释说： 其实您要买的这种产品我们也有，而且保险是从我行分离出的，我行和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、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、x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。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。

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。为了更好的提高自己的服务水平，和业务水平，我在今年参加了保险从业资格证考试、基金从业资格证考试以及分行组织的多次服务规范学习和演练，并顺利通过。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。

建行大堂经理年终总结 篇8

“我取了一个等候号码，走到等候区，等候区里人数不少，各个阶层各个层次的人都有。等候的表情各异，有人闭着眼睛;有人睁着眼睛;有人在聊天;有人在叹气;有人在东张西望;有人直盯着业务窗口。我最怕无所事事，看了看手表，我等了30分钟了。有等候的人开始表情复杂地离去，我感觉浑身难受。”

——摘自新浪的一篇blog文章

从20\_年下半年开始，市区的医保代扣业务移到我行办理，20\_年3月份，社保养老金在我行正式发放。作为分行营业部的大堂经理，我确确实实地感受了客户排队办理业务的“浑身难受”。每个月的13号是社保养老金的发放日，之后的几天就是每月客流量的高峰期。营业大厅里人山人海，等候的客户，喧哗的人群，经常引起这样或那样的抱怨，而作为大堂经理的我便成为了客户发泄抱怨、反映想法、提出意见的第一对象。

其实面对客户的各种服务需求，受理客户的投诉与抱怨，我发现是可以通过一些小改变、小细节来缓解客户的不满情绪。如一个浅浅的微笑，一句轻轻的问候，一份小小的理解，一个微微的举动，就能温暖客户的内心，甚至让客户在排队时就能体验到我们真诚的服务。

一、多付出一份关注，多收获一份理解

美洲银行曾做过一个“交易区环境实验(tzm)”，该实验是一项对排队顾客拦截访问的调研。调研结果认为当排队的人等候时间超过三分钟后，顾客实际等待的时间和感受到的等待时间就会出现不一致。比如2分钟的等待，心里感受是2分钟，但是5分钟的等待，心里感受却高达l0分钟。其实无论是谁，到一家银行办理业务，发现前面的等待人数超过心里预期，心理难免会有抱怨的情绪。那么如何取得客户的理解呢?我认为有以下四点：

一是尊重。尊重是服务的核心，只有让客户感受我们对他的尊重，才会真正地选择我行。有时，在客户等待中送上一杯水、一句问候就能达到效果。二是热情。热情是一种能力，是建立在热爱客户的基础之上，通过语言、微笑、关注把我们的热情传递出去。特别是老人家常常会因为视力或听力不好错过了叫号，这时我们需要让他们感受到我们的服务是在他们身边。比如：告知其号码即将被叫到，提醒做好办理业务准备;当前面客户的业务快办好时，预先把下一位客户引导到窗口，减少他们的等待时间;当有很多空号存在时，人工记录下客户的号码，按实际等待的客户人数排序安排他们办理业务……有时，营业大厅会因为一些特殊原因无法较快地减少客户的等待时间，但客户看到银行的工作人员正为他们尽快办理业务而在不停努力时，他们就会对我们多一份

理解，少一些抱怨。三是“三勤”。即口勤、眼勤、腿勤。口勤就是主动与客户交流。当客户走进营业大厅时，微笑着问一声“您好，请问您要办理什么业务?”在第一时间了解客户的需求;或是在客户排队等待时，主动向客户介绍我行目前的金融理财产品等信息，满足客户的投资需求。眼勤就是要善于观察营业大厅内客户的情况，有什么需求，哪里需要帮忙，及时补位和救位。腿勤就是坚持站立式服务，让自己“流动”起来，发现客户需要帮助时，及时上前询问并给予帮助。四是倾听。倾听是与客户沟通的重要一环。认真地听，让客户感到我们的真诚，同时也鼓励客户多说话，进一步了解客户的需求，及时解决问题。在服务客户的过程中，我发现当我们多付出一份关注，也会多收获一份理解。点滴的关爱，真切的细心，都会在无形中赢得客户。

二、给客户提供选择题，而不是问答题。

我们参加过无数次考试，都有同样的感受：做选择题比做问答题容易。但是，我们有时在回答客户的询问时，习惯把一堆专业术语讲给客户听，然后再问客户需要办理哪种业务，其效果可想而知。我认为，这种把“问答题”丢给客户的方式是不可取的。如何在有限的时间内传递准确的信息，让客户得到期望的服务就显得特别重要。比如在办理个人网银业务中，大多数的客户对网上购物支付的日限额和总额度的设臵常不解其意。之前，我总会很认真的解释：“日限额

是每天累计支付总额的上限，总额度是所有累计支付总额的上限，您看您要设臵多少呢?”然而客户听了以后还是一头雾水，我也要再次解释，这不但浪费时间，而且容易让客户产生“来你们行办理业务这么麻烦”的想法。现在，我会向客户这样解释：“总额度是所有累计支付总额的上限，您可以设多一些，比如设10万元吧?那么日限额是每天累计支付总额的上限，您可以根据每天购物的实际情况来设臵，设5000元，您看够吗?”对于我提出的建议，客户都能很快明白并做出决定。让客户做“选择题”不但减少了办理时间，也得到了客户的认可。

此外，我们还能以提出意见和看法的方式以供客户选择。比如领社保工资的老人常常问我有什么方法可以更快捷地领取每月的养老金?这时，我会建议他们把存折换成卡，当客户多的时候可以让工作人员或是经警带到atm取款;当客户不多时便可在柜台取款，再配本对账折查询流水，很是方便。通过我们的解释，老人们都能欣然接受并报以感激。同时，跟老人拉拉家常，再介绍一些适合他们理财习惯的业务，既可以进行客户体验营销，又可以转移客户排队注意力，缓解他们的等待情绪。

三、特别的方式、特别的服务给特别的你

9月份，营业部开展了以“质量月”为主题的特色服务，其中有一条是“服务问题小册”的制作，这个灵感来源于日

常工作中每一个“特别”的客户给我们留下的“特别”印象。我们发现原本现金存取业务的办理时间正常只要2-3分钟就可以完成了，但自从社保工资移至我行发放后，常常会遇到老人记不清密码或屡次输错密码而使得办理时间延长。通过平时的积累，我总结登记下了这些“特别”客户的姓名、账号，以及需要“特别”注意或是“特别”提醒的事项，这样下次他们来办理业务时我就能及时为他们提供“特别”的服务。

现在，每天下班后或是在每周的周例会上，大家都会互相交流服务客户的些许心得，比如某某客户每次来都是办理什么业务;某某客户喜欢插队;某某客户经常输错密码;某某客户每次取钱只需要零钱，不要整佰元等等。通过“服务问题小册”的收集与整理，大家更快地认识了这些“特别”的客户，有的放矢，为他们提供更具特色的“特别”的服务。自从营业大厅里提供这些“特别”服务后，不仅提高了工作效率，又减少客户的等待时间，更突出了我行的人性化服务。此外，我们还建议在网点与网点之间也应加强信息的沟通，完善“服务问题小册”。这样，不管这些“特别”客户走到哪个网点都能享受到我行为他们提供的优质且“特别”的服务。

大堂服务是营业网点建立和维系客户关系的核心，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。作

为一名大堂经理，从第一步“接待引导客户”开始，到第二步的“解答客户咨询、了解客户需求、注意目标客户”，到更进一步的“留意特殊客户习惯、满足客户情感需求、处理客户内心不满”等，都必须将我行“服务源自真诚”的服务理念贯彻始终。因为我们的角色定位和服务目标不仅是引导客户办理业务，提供金融指南，更要不断追求在与客户交往的过程中实现“太极”似的游刃有余。

建行大堂经理年终总结 篇9

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学习和刻苦钻研，已经熟练撑握了各项业务技能、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 做一颗永不生锈的镙丝钉，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。

建行大堂经理年终总结 篇10

大家好，现将我作为\_\_大堂经理的工作情景汇报如下

我们支行地处市中心繁华地带，每一天客流量较大，作为一名大堂经理每一天都要接触形形色色的客户，我必须要坚持良好的心态，虽然每一天应对的基本都是重复的问题，但每个人确是不一样的，多年来的工作磨练让我养成了能忍能让，不与客户争长短，宽容待人待事的工作态度。20\_\_年以来我成功销售保险万，信用卡进件张。

下头我将我每日的工作资料做一个总结。.

1、维持大厅秩序，分流、引领、识别客户。合理分布客户，不积压客户，主动提示客户使用自助设备。

2、发现销售机会。客户走进银行，我是第一接待人，经过我主动热情的问候，与客户进行沟通，在沟通中观察识别客户，收集客户的重要信息，细心观察穿着以及言谈举止，在心中给客户归类，发掘和引导客户的银行产品需求。使用存折的客户，推荐加办储蓄卡。优质单位客户推荐办理信用卡。想及时了解账户资金情景的，给客户加办信息通知业务。有理财需求的客户，跟客户持续沟通，取得客户联系方式，在有相关产品时提前通知客户。

3、接待客户，处理客户咨询。客户的问题方方面面，我要求自我的回答必须专业化，要对自我和银行负责，经过我专业的回答，树立良好的企业形象，与客户建立信任的关系，并且与客户进行持续的回访沟通。

4、引见客户给理财经理。经过彼此的配合，共同努力完成业务。

今年行里对保险销售给了巨大的支持，提高了销售业绩奖励金额，并且还当日兑现，这么大的激励成为我工作的动力，我已经成功销售保险万元。在保险销售中，我首先将保险产品要素清楚的告诉客户，不做误导宣传，明确告知对方是保险，否则容易引起客户的反感，告诉客户存取都在银行。在办理保险业务中，不拖延时间，用最快的速度办成业务，不让客户觉得手续繁杂，产生不安全感。在跟客户介绍业务时，需要我们支行人员团结协作，共同促成业务，在遇到意向客户时，与柜员和理财经理互相配合，增加可信度。

3月份我将继续鼓足干劲争取储蓄增额万元，保险销售140万元，理财销售万元，信用卡进件张。为了完成我制定的任务计划，我将采取以下措施。

1、抓住大堂揽客的每一次机会，主动开口，多多争取营销机会。

2、利用亲朋好友的朋友圈关系，广泛发动内部资源，为我所用。

3、每日制定任务数字指标，如果完不成，深刻分析自身原因，找到问题所在，第二天立刻改善，做到今日事今日毕，绝不拖到第二天。

4、利用闲暇时间，抓紧学习业务知识，精炼话术，提升自身综合素质。

建行大堂经理年终总结 篇11

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。

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。在其他工作方面，当自动存、取款机发生故障或款箱无款时，及时联系有关人员进行检修和维护。巡视大厅内的卫生状况，保持大堂整洁卫生。

另外，在企业对帐工作中，自己能够积极联系企业会计，进行对帐单的催收工作，同时向其宣传银企对帐工作的重要性，让企业认识到它控制、防范风险的作用，加深企业对银企对帐工作的重视。在柜员维护工作中，自己能够根据人员变动情况，及时对柜员角色、级别进行修改，保证了工作的正常运行。在回单柜新、旧系统切换的过程中，自己能够认真学习如何使用新对帐系统，并及时联系维护人员，对回单柜系统进行更新，同时向使用回单柜的企业会计，介绍新系统的操作方式，及时开通客户的回单柜使用功能，保证客户回单能够及时的装投，确保了新系统的正常使用和运行。客户来我行打印税票时、以及客户遇到困难时，我都能及时帮助他们解决好。

建行大堂经理年终总结 篇12

20xx年酒店定位为 质量、效率 年。一年来，酒店在中心领导及酒店班子的带领下，以经营工作为中心，以制度、服务、责任和效益、效能为目标，紧紧围绕年初制定的 三大工作目标，以做好四项工作 为主线，各项工作有序开展。现总结如下：

一、政治学习方面

酒店认真组织职工学习自治区、局重要会议精神，按照上级党委《转变职工作风，加强工作效能建设活动方案的通知》和关于理论学习的通知要求，认真学习党的 xx大 报告，结合酒店实际工作，立足本职求发展，以全面落实科学发展观，构建和谐南天为核心，坚持每周一、五下午的例会时间进行政治学习和业务学习，并及时了解职工思想动态，做好职工的思想引导工作，取得了明显成效，职工的思想觉悟和政治素质得到了进一步的提高。

二、三大工作目标完成情况

年初将管理工作、服务质量管理、经营工作列为年三大工作目标。一年来，通过努力，在各方面均取得一定成效。

(一)管理工作目标方面

1、精细化管理目标的提出，使酒店全体管理人员树立了 天下大事、必做于细 的良好管理理念。工作中，更加注重管理上的细微、教育引导上的细微、服务上的细微;避免了重布置、轻检查，做到了脑勤、眼勤、手勤、腿勤;注重观察问题、思考问题，将精细化管理理念落实到工作的方方面面，效果很好。

2、效能化管理目标。根据上级党委要求，酒店结合实际，开展了转变职工作风、加强工作效能建设活动。通过此项活动，解决了不少存在的诸如干事拖拉、推诿扯皮、责任心不强、工作效率不高等工作作风问题，形成转变职工作风、提高效能的长效管理机制和一切按照制度和经济规律办事、真抓实干、爱岗敬业的工作作风。在效能建设活动中，酒店专门成立了活动领导小组及办公室。3月中下旬在全酒店范围内通过各种形式逐层进行全员思想动员，3月底组织召开了一次 转变职工作风，加强酒店工作效能建设 大讨论活动。通过动员，增强了求真务实抓效能的针对性、实效性;进一步明确了职能范围和各负其则的长效机制;规范严格了学习要求;破除了无所作为、不思进取的平庸观念，提高了酒店职工工作的积极性和主动性。5月份，酒店结合本单位工作实际，采取开门纳谏与自查相结合，单位查摆与个人查摆相结合，召开讨论会、发放征求意见表等多种形式，认真查摆了单位和个人存在的问题。所查出来的问题都比较实际，效果很好，并针对查摆出的问题，剖析原因，研究整改方向，于7月份起组织集中整改，成果显著。此外，还结合效能建设活动的开展，抓紧做好了 红五月 员工培训及技术比武活动，极大地提高了服务质量和服务水平。

3、成本管理目标。今年以来，酒店严格控制成本，节能增效。首先，加强了财务核算管理。各经营部门按月核算收支，分析营业收入和成本控制情况，发现问题及时采取对策。财务部加强对每日收入的审核，避免了各收银台的漏洞。各项帐款及时催收，尽量避免了跑帐、漏帐、死帐的发生。其次，各部门都扎实做好了成本核算和成本管理的各项基础工作，严格控制了酒店非生产性支出，降低酒店的各项管理费用。在采购环节上，严格坚持审批制度，用多少采购多少，采购部门及时与仓库沟通联系，并配合做好库存的盘点工作，避免了物资积压。再次，在日常的管理中，各部门注意对员工进行节约思想的教育和引导，提高了酒店职工、员工的节约意识。

4、设备设施维护保养管理目标。本着保养和维修相结合、修旧如新、修新如新的原则，各部门注意设备设施维护、保养，总结改进不正确的容易损坏设备设施的操作方式，尽量将一些小问题消灭在萌芽状态;将维护保养具体贯彻到日常操作的细节中，必要的环节要形成制度，形成良好的操作习惯。

5、用全新的理念与思路做好各项管理工作。酒店要求管理人员提高自身素质的，树立全新的管理理念和思路，注重吸收、借鉴别家酒店好的经验和方法，以应对新的形势、新的任务和新的市场竞争。结合新劳动法的出台，酒店认真对原《员工守则》作相应修改和完善，明年年初正式执行新《员工守则》。

(二)服务质量管理目标 一年来，酒店的服务工作在保持发扬我店好的做法的基础上，还在以下两个方面做出不少努力。一是进一步完善了培训方式。采取集中培训和灵活培训相结合的模式，结合服务人员的知识结构，找准部门特点与弱点，将重点放在店纪店规、礼节礼貌等服务技能操作规范化的培训，促进酒店管理水平和服务质量的提高。同时，建立健全班前例会制度，以便及时总结前一天的工作，并安排当天的工作。二是注重教育、引导广大服务人员树立 宾客至上 的思想，以客人的需求为主线对客服务。要求在对客服务中仔细揣摩顾客的消费心理，尽量满足客人合理的要求;转变 怕麻烦、怕费时费力 的思想。力求服务上有所突破，用客人的口碑，扩大宣传面，以扩大酒店形象和影响面，整体服务质量有较大提高。

(三)经营工作目标 经营工作是我们全部工作的核心，酒店紧紧抓住两大主营部门客房、餐厅收入，在现有条件下努力开拓市场。通过酒店全体干部职工的共同努力，酒店总营收XX万元。其中客房收入万余元;餐饮收入万余元;其他收入万余元。

客房部在保持现有价格水平基础上，总结经营管理上的经验、不足，消化吸收同行的经营理念，想方没法开发长话联盟住房积分等新项目、新办法，稳定或提高住宿率。餐饮部上半年重新调整了管理班子。新班子从主观上反省和总结以往在经营、管理上的不足和缺陷，强化内部管理，加强了对服务人员的教育、引导、培训，使服务质量得到一定的改善，团队的凝聚力、向心力不断增强;同时，餐厅为适应大众化消费这一趋势，在力求菜品价格合理、口味、质量稳定上下功夫，采取灵活多样的经营模式，找准经营定位，出主意、想办法，冬季还推出特色火锅等，逐步改善了餐饮恶性循环的势头。今年月饼生产,酒店本着以销定产的工作思路，从制定工作方案，成立组织机构指挥系统，到想方没法加大市场促销力度，开展全员促销活动。一方面酒店通过努力顺利通过了全国食品工业生产许可认证(QS)，着力改善生产条件，大胆推出酥皮、透明皮及无糖香橙、草莓、木瓜等能满足不同消费群体及口味的 新品 ，严把出品质量关;一方面酒店全体干部职工、员工发扬以往 不怕苦、不怕累 的精神，克服困难、牺牲个人休息时间加班加点，不计个人得失跑促销，使酒店今年月饼产销超额完成预定任务。

三、四项工作开展情况

1、宣传促销工作。

今年酒店仍继续完善推行全员促销。以营销部为龙头，勤走动，多沟通，利用各种渠道和有限的资源，结合自身特点进行宣传、促销，积极开发新客源。今年，酒店加大了对团队会议的销售力度，想方设法。及时获取了解真实可靠的客源、团会信息，并随着市场的变化及时调整营销策略。营销部主动与各经营部门沟通，了解客源状况以及存在的困难与问题，出主意、想办法，开展有针对性的促销，取得较好成绩。

2、党建工作。

上半年，南天党支部紧紧围绕开展转变职工作风加强工作效能建设活动，进行理论学习和党组织生活。培养教育党员要发挥先锋模范带头作用。加强党员日常教育管理工作，严格组织制度;在效能建设查摆问题阶段，在党员中开展了批评与自我批评，不断地提高了党员的党性修养。此外，党支部注重培养新党员。加强了对新党员和入党积极分子的培养教育和管理，今年上半年，我酒店支部陈波同志顺利通过党员预备期考察转正，入党积极分子盘水英经考察评议纳入党员考察对象。

3、工会、共青团工作及企业文化建设

工会、共青团继续以 南天精神 和构建企业文化建设为主线开展各项工作。特别是 质量、效率、服务月 的成功开展，激发了广大员工的敬业精神和协作精神，为酒店造就一个宽松有益的进取环境。酒店员工流动性大，在用人理念上，酒店和工会、共青团要继续体现 德 字原则，对重点部门、重点岗位采取了一定的措施，想方设法、创造条件留住优秀人才、骨干，发挥所长。酒店的文化建设紧紧围绕以 倡导最佳服务、赢得最佳信誉、争取最佳效益、塑造最佳形象 开展工作，工会、共青团在工作、生活上给予员工关心和帮助。在管理上，注意体现 有情领导、无情管理 的意识。通过努力，我酒店继续保持了自治区 青年文明号 荣誉称号，酒店总台及客房部副经理分别被评为市 巾帼文明岗 和 巾帼文明标兵 称号，今年，以 争先创优 为契机，组织全体干部职工积极开展有针对性的、立足本职、有特点的岗位练兵和技术比武活动，也取得了可喜成绩。

4、做好安全工作。

酒店坚持 安全第一，预防为主 的方针，本着 安全无小事 的原则，全方位地做好安全工作。签订并逐步落实了安全生产目标责任制。特别加强了对餐厅、员工宿舍、食品卫生、车辆保管、出租房屋等重点和薄弱环节的消防安全管理，做到责任到部门、到人;坚持进行安全卫生大检查，并对存在的安全隐患及时、限时整改;保安部加强了对安全隐患整改及习惯性违章方面的督促和跟踪。做到了检查到位、操作规范到位、整改及时，切实消除安全隐患。安全生产月期间，在酒店开展了一次全员安全教育活动，参与率达100%。出安全板报4期，开展了安全知识考试、消防操作比赛和消防疏散演练等活动，大大提高了广大干部职工的安全意识。

五、存在问题

主要表现在以下几个方面：

1、理论学习方面，仍存在工学矛盾的问题。有待进一步加以克服，并用理论去指导实践，用新思想和科学理论解决工作中出现的新问题、新情况。

2、在制度建设中，还存在不尽完善之处，有些制度针对性与操作性与现实有一定差距，因此在编的《酒店操作实务》至今未能完整出版，特别是餐饮部的制度建设，有待进一步量化和完善。

3、由于历史原因，酒店的负债给酒店各项工作的顺利开展带来一定影响。

4、餐饮部的经营状况不是很理想。

六、20xx年工作初步安排

1、继续以酒店确定 三大工作目标 做好四项工作 为工作重点，以创收为中心，进一步加强酒店的各项管理。 2、抓好开源节流工作。加大宣传促销力度，开发新的经济增长点。加强成本控制，注意设施设备的维护保养工作。 3、进一步完善酒店劳资管理，加强员工劳动合同、工资、社保等的规范管理。

4、加强对餐饮部门的创新管理，努力开发新客源。

5、创新营销手段，加强酒店品牌效应总之，我们将加强对酒店的科学管理，从主、客观上认真总结经验，克服不足，立足实际，注重实效，为创建酒店服务品牌、促进酒店经济发展不懈努力。

建行大堂经理年终总结 篇13

一、提供优质服务，争创服务品牌。

从精细化服务着手，做好每一件小事。大堂经理是一条重要的纽带，连接着柜台里面的小天地与柜台外的大市场。随着各项业务的高速发展，柜台压力与日俱增。面对着人满为患的营业大厅，网点转型工作开展以来，利用高低柜分区的契机，我行对叫号机功能重新进行了设置规划，充分发挥了叫号机的分区管理功能，合理引导分流客户，我充分利用与客户接触的每个瞬间进行咨询服务，及时了解客户需求，热情的主动迎接客户，耐心细致的指导客户填单，识别高低端客户，为优质客户提供差异化服务。密切关注柜台需求，当柜面上出现不和谐声音时立即上前了解情况，快速妥善的处理客户提出的批评意见，耐心细致地进行解释，客户也往往会认可这种这种面对面的交流，从而顺利解决问题。客户由衷的感谢和满意的笑容是我在工作中得到的最好的奖励。

二、充分发挥自助设备的作用，尽量减少客户等待的时间。

在工作中我主动引导客户使用自助设备，遇到不会使用和对使用自助设备有顾虑的客户耐心讲解演示，坚持能在自助设备上办理的业务不上柜台。现在越来越多的客户学会了使用查询机打印存折、修改密码，在查询机上买卖基金，在取款机上取款、转账等等。在日常工作中，我还时时监控自助设备运转情况，保证设备使用率。在各位同事的共同努力下，我支行顺利完成上级的每项任务，多次排名前列。

三、业务要发展，营销是关键。

大堂经理是柜台营销的第一道门，然后适时向客户推介产品。担任大堂经理以来，我及时与客户沟通了解客户需求，不断收集客户信息，充分挖掘客户资源，定时更新理财信息，有了新的理财产品及时跟客户联系，用自己熟练的业务知识和优质的的服务已经成功完成VIP客户数量新的突破，存款大额超出给定目标，网上银行、贷记卡等产品均排在个网点前列。

四、合理调度人员，分区服务管理。

网点转型以来，大堂经理不但负责柜面服务管理，还有管理进驻农行人员的职责，如大堂助理、保安员。在工作中，我根据业务繁忙情况及时与主管、柜员沟通，形成有效互动，合理安排营业窗口。还把营业厅分为排号区、填单区、自助设备服务区和等候区，根据客户的情况合理分工，保证每个业务区域都有服务人员，使大堂工作井然有序，给客户提供全面的服务。

随着工作年龄的增加，我深刻的感觉到这项工作需要足够的细心、耐心和爱心，要想客户所想，急客户所急，站在客户的角度思考问题，再难解决的问题也会迎刃而解。服务的最高境界就是得到客户的信任和认可，接触多了，很多客户变成了熟悉的朋友，进而成为我行的忠实客户。做大堂经理不难，但要做个称职的优秀的大堂经理还有很多知识需要去学习，很多解决问题的方式方法需要去摸索，大堂经理不但需要解决问题的快速反应能力，站立式服务更需要充沛的体力。网点转型工作正在逐步展开，高低柜分区的作用正在逐步显现。作为网点转型中重要的一个部分，营业部大堂经理队伍中的普通一员，我正 累并快乐 的工作着。

建行大堂经理年终总结 篇14

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我。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。

新的一年里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。

建行大堂经理年终总结 篇15

一、维护良好宾客关系妥善处理客人投诉

尊敬并尊重客人，不单是一种单纯的表面上的毕恭毕敬，它应当是一种出自内心的敬重，行动只是其自然的流露。只有如此，才会想尽办法去做好服务，即使是一些纯属个人的偏好或习惯，只要于尊重客人不利，也会认真地去改掉。只有做到了这一点，才会自然地尊重客人。

对客人一直保持着谦敬的态度，也会由此赢得客人的尊敬。在工作中树立了三个理念即：

①顾客理念： 一切以顾客为关注焦点 (这是ISO9000国际质量管理体系的八项管理原则的第一项，也是核心的一项原则)，也就是以服务好顾客为最终目的。

②细节理念：细节决定成败，酒店服务说到底就是细节服务，做好每一个工作细节，酒店管理系统、服务系统就会顺畅运转。

③文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的、终身难忘的消费(住店、用餐)体验，让员工在和谐、健康的企业氛围中工作和学习。通过妥善处理客人投诉，一方面发现整改自身问题起到教育培训员工的作用;另一方面完善我们的服务为饭店吸引更多的回头客。例如：中能国际公司及中铝公司等客户，对饭店的服务程序及安全管理规定不理解，曾多次投诉，现在均已成为我店的忠实客户。

二、完善内部管理机制协调理顺部门关系

大堂经理通过发现和解决服务质量方面的问题，对饭店的管理制度和各项操作规程进行检验，主要起到两方面的作用①对不利于对客服务需要健全或完善的部分，提出整改意见和建议;②对饭店各部门因责任心执行力不到位而引发的问题，提出整改的建议并进行处罚考核。

为了饭店服务工作的正常运转，大堂经理认真学习各部门运转程序，当部门之间需配合的工作出现问题之时，大堂经理把握连个前提①一切以客人的满意为出发点;②一切以饭店利益为重。例如：前厅部和管家部在如何正确操作退房保留工作程序时，因对该项管理政策理解不到位，而与客房遗留物品程序混淆，导致对客服务出现失误。后经店领导提示、两部门学习政策程序、大堂经理协调，两部门达成共识，避免了类似问题的发生。饭店各部都能以大局为重，兢兢业业做好本职工作，推动了饭店整体管理水平的提高。

三、坚持落实 四星标准 切实做好 六项检查

大堂经理负责服务质量良的监督和管理工作，衡量其服务质量良的标准就是，国家旅游局制定的星级访查标准。四星级饭店星评项目检查合格率应达到95%以上。为了实现这个目标，大堂经理应当扎扎实实做好六项检查工作。多年来的实践证明六项检查是保证服务质量的有效途径。六项检查即：项目三设施设备的检查、项目四清洁卫生的检查、项目五服务质量的检查;培训工作检查、资产管理检查、安全管理检查。六项检查汇总及与上年度对比情况汇总表详见附表。

四、时刻关注服务质量精心检查严格考核

作为饭店管理人员，应当做到 视客人为上帝，视质量为生命 ，只有这样才能生存，只有这样才能发展。大堂经理主管全饭店服务质量管理和考核工作，深知责任的重大也深感担子的沉重。自己满怀必胜的信心和高度的责任感、危机感，全心全意投入工作，为饭店作出了自己应有的贡献和牺牲，其中有苦也有乐，有喜也有忧。时值岁末，看到全年经营管理任务即将完成，无比欣慰和激动，展望来年市场变化难测，任务依然艰巨更需加倍努力才能完成。服务质量考核工作取得了一定的成效，这是饭店领导纵观全区正确决策的结果，是全体员工共同努力的结果。

五、忠诚敬业恪尽职守完成领导交办工作

作为饭店职业经理人，应当具备高尚的职业情操和顽强拼搏的精神。自己多年以来得益于饭店，管理水平不断提升，理应爱岗敬业扎扎实实做好本职工作。近年来自己模范遵守各项规章制度，认真履行管理职责，严格进行质量考核，得到了领导的认可。在完成饭店经营管理各项指标的同时，按时完成领导交办的其它工作。

六、寻找差距不断提高开拓创新追求卓越

大堂工作的不足之处和应当努力的方向是：diyifanwen.com

①管理知识的学习需加强。随着酒店业的不断发展，各种管理理念方法不断出现，以及市场的变化、竞争的日益激烈，不学习提高就会落后。

②对内对外沟通技能需提高。服务也是一种技能。与客人沟通一需要尊重;二需技巧，与内部人员沟通同理。应学习心理科学和管理科学知识，善于观察、发现客人需求，以达到客人心悦诚服。对违纪员工的处罚应遵循《员工手册》坚持原则公正严明，达到惩戒的目的。

③为外宾服务质量需提高。英语会话水平不高，直接影响对客服务，大堂经理外语水平亟需提高。

大堂工作应当围绕饭店的工作重心，本着服务于饭店、服务于客人、服务于员工的精神，需进一步提高管理水平，不断提升服务质量，构建和维护良好的宾客关系，营造良好的服务氛围，在总经理的带领下，为全面完成滨河饭店的服务质量指标和经济效益目标，做出自己应有的努力。

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，据我的经验，客户纯粹来找茬的案例几乎是很少，当然也存在，绝大部分的客户实际上并不想来找气受，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。

如果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某某存在什么问题，不要急于去辩解什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，因为这不是法庭，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。

首先要真诚的向客户道歉，因为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，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题，如果这个问题的确与制度冲突，要耐心的聆听客户为什么如此的为难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，因为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，不要对某个客户一直耿耿于怀，过去的就当作一次经验，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。下一次的客户投诉也许是重复的，那么你可以轻松的把以前总结的拿来就用，如果又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次经验的积累，你会发现你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最后的平静应对。

客户着急的时候，你做事不要乱，但一定要和客户一样急，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，客户在抱怨的时候，你要顺着他的意思，同时也可以一起来埋怨某个部门的确存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。

客户无论怎样态度不好，我们的态度一定要好，这是重中之重，这也是摘除自己责任的最基本的原则，因为有时客户并不时冲你来得，但你要态度恶劣的与客户辩驳，他的矛头很可能指向了你，所以，保护好自己十分重要。

无论上班时遇到什么样的客户，下了班，就全都忘了吧，或者当作笑谈和朋友调侃一下，记住的是经验，但不要对这样的不愉快念念不忘。

建行大堂经理年终总结 篇16

从去年到今年，我在\_\_\_\_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，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。

建行大堂经理年终总结 篇17

作为一名酒店的大堂经理，身上的担子是最重的，我不仅要做好酒店的任何大堂，不能出现任何坏账，而且整个酒店的发展和我有很大的关系。作为酒店的实力型人物，我一直在注意，注意和每个同事、员工搞好关系，高处不胜寒，做好领导一定要这样。

当然最重要的是要注意公司的大堂问题了，大堂问题在任何地方都是整个公司的心脏，是最重要的，不能出现任何马虎。一旦有马虎了，那这个公司面对的只能是倒闭了，大堂问题的重要性不用赘言了。

我当大堂经理已经有些年了，酒店没有出现过任何大堂问题的状况，所以我的工作一直是比较好做的，在公司的人气也很高。因为只要公司的的大堂不出现问题，能及时的将员工的工资发下去，这比说一万句好话都重要。我一直信守这个原则，一直这样做，我很相信这就是对的。

下面又到了我的一年的大堂计划了，大堂计划对酒店一年的发展状况尤为重要，每年我都能做好，今年当然不能例外了。

大堂计划是大堂预测所确定的经营目标的系统化和具体化，又是控制大堂收支活动、分析经营成果的依据。大堂计划工作的本身就是运用科学的技术手段和数学方法，对目标进行综合平衡，制定主要计划指标，拟订增产节约措施，协调各项计划指标。它是落实酒店奋斗目标和保证措施的必要环节。

酒店编制的大堂计划主要包括：筹资计划、固定资产增减和折旧汁划、流动资产及其周转计划、成本费用计划、利润及利润分配计划、对外投资计划等。每项计划均由许多大堂指标构成，大堂计划指标是计划期各项大堂活动的奋斗目标，为了实现这些目标，大堂计划还必须列出保证计划完成的主要经营管理措施。

一、分析主客观原因，全面安排计划指标

审视当年的经营情况，分析整个经营条件和目前的竞争形势等与所确定的经营目标有关的各种因素，按照酒店总体经济效益的原则，制定出主要的计划指标。

二、协调人力、物力、财力，落实增产节约措施

要合理安排人力、物力、财力，使之与经营目标的要求相适应;在财力平衡方面，要组织资金运用同资金来源的平衡、大堂支出同大堂收入的平衡等。还要努力挖掘酒店内部潜力，从提高经济效益出发，对酒店各部门经营活动提出要求，制定出各部门的增产节约措施，制定和修订各项定额，以保证计划指标的落实。

三、编制计划表格，协调各项计划指标

以经营目标为核心，以平均先进定额为基础，计算酒店计划期内资金占用、成本、费用利润等各项计划指标，编制出大堂计划表，并检查、核对各项有关计划指标是否密切衔接协调平衡。

说实话能够当一个酒店的大堂经理，以我个人的能力是不能够完全的胜任的，我靠的就是付出比别人更多的努力和同事、员工的帮助，这就是我为什么要和同事、员工搞好关系的原因。笨鸟先飞，早起的鸟儿有虫吃。我做到这些都是靠努力的来的。

这就是我的一年工作计划，如有不同的意见，请及时和我沟通，我认真改正。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！