# 最新年终银行大堂经理工作总结 银行大堂经理工作总结(优秀8篇)

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-01-13

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？这里给大家分享...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

**年终银行大堂经理工作总结篇一**

度主要工作情况。

，是顾客对我行的第一印象，因此我行对我们的要求也格外严格；大堂经理是连接顾客、高柜柜员、顾客经理、沃德经理的纽带。我们不仅是工作人员，同时也是顾客的代言人。在顾客迷茫时，我们为其指明方向；在顾客遇到困难时，我们施予援手；当顾客不解时，我们耐心解释；我们要随时随地，急顾客所急，想顾客所想，以完美无缺的效劳去赢得每一位顾客。要让每一位顾客感受到我们的微笑，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。我们高雄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顾客中老龄顾客居多，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，针对老龄顾客偏多，存折业务较多的问题，我们在平时就安排大厅人员的布控，及时带顾客到自助设备上去登折，帮他们查帐，带有卡顾客到自助设备办理，进行顾客分流，从而减轻柜面压力。每当客流量较大时，我就会大声询问：“xx顾客请到x号柜台办理业务〞，分流顾客任务，以免一些顾客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顾客，营销我们的理财产品，引荐给我们的顾客经理，实现效劳与营销一体化。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，经常有顾客提意见，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。在我们的顾客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顾客，我简单地向他介绍了新股随心打及得利宝七彩系列，可顾客没兴趣，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。当时我被几位顾客围着，也没时间跟这两位顾客继续攀谈，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，走到刚刚那两位顾客身边说“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别离出的，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，我可以给您比拟一下，让您有更多的选择。〞然后我给顾客介绍了一下产品。最后，经过我们的努力，顾客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。而在向顾客推荐产品时，一定要注意防范风险，问顾客是准备长线投资，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。

作为大堂效劳人员，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、顾客的利益，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顾客的关注，因此要求其综合素质必须相当高。在效劳礼仪上也要做到热情、大方，主动、标准。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；把我们行长和顾客都吓坏了，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，顾客情况稍好了些，我们连忙扶他坐起来，并及时通知其家人，防止了一场事故的发生。

作为大堂效劳人员，我们还应具备良好的.协调能力，而我们高雄支行由于没有顾客经理和大堂迎宾员，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，尽量推荐一些好的顾客给他们，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。

优质的效劳不能仅仅停留在环境美“三声效劳〞行为标准等方面，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效劳水平，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屡次效劳标准学习和演练，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效劳艺术，更好地为顾客提供优质效劳。

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顾客交流的经验和一些营销的技巧，但也存在许多的缺乏之处。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标准小组的通报表扬。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存自助设备效劳区，从而来防止顾客的流失。

在新的一年里，我要努力学习效劳技巧和专业知识，提高自身业务水平，以新的面貌，为顾客提供更好更优质的效劳。

**年终银行大堂经理工作总结篇二**

本站发布银行大堂经理工作总结，更多银行大堂经理工作总结相关信息请访问本站工作总结频道。

我行一向奉行“服务源自真情”的宗旨，为客户提供贴心周到的服务。在这个过程中，微笑便扮演着不可缺少的角色。作为一线服务人员，平凡的岗位，平凡的工作，为使每个客户都能感受到我行的优质服务，同事们每天都坚持用真诚的微笑对待每一个客户，虽然有时会遇到无理取闹的客户，但我们都始终坚持用真诚的微笑耐心地为客户讲解，让客户真正感受到我们的真情服务。

一篇文章曾这样说过：人生以服务为目的，服务是一种美德，是一种快乐；服务别人，得到的是自我价值的肯定。通过自身对大堂经理工作的亲身体验,自身对服务有有了一定的认识，看似平凡而普通的大堂服务，其本身蕴藏着丰富的内涵和价值。就像我在和陌生人交往的时候喜欢首先问对方是哪里人一样，感觉每个地方的人有每个地方人的特点，这样了解后才可以更好的和对方沟通。

营业部是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和信誉。记得曾有一位经济学家说过，“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分的热忱”。谁都知道,与客户直接打交道既累又繁琐,可我喜欢这个工作,喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情；喜欢看客户在我们的`建议下得到意外收获时的惊喜；满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件设施上的不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……总之，各种各样的人们来往交替，以真诚服务换客户真情,使我们的工作生动而多彩。有时候也会碰到很多不讲道理的客户，这时候“微笑”服务就显得尤为重要，也许一个简单的微笑就能化解客户原有的怒气。

记得有这样一个故事，一个怒气冲冲的客户在大声叫喊，同事微笑着迎了上去，结果被问，你在笑什么，有什么可笑的。同事的回答很机智，也很巧妙，“老师，微笑服务是我们的基本服务准则”。尴尬的气氛很快的被化解了，气氛也由当时的凝重转变为轻松。当我们真诚的为客户遇到的难题着急，真诚的帮助客户解决问题的时候，我想大多数客户的怒气都会烟消云散的。微笑不仅可以缩短人与人之间的距离，而且是化解矛盾最有利的武器。真诚是可以传递的，只要你真诚的对待别人，别人也同样会感受到你的真诚。不是有句老话说的好吗，笑一笑，十年少。我们在快乐工作的同时，身心也得到了愉悦。以的热情服务客户，因为我们不仅代表着网点的形象，也代表着整个银行的形象。

随着服务理念的不断升级，从“银行的服务”到“服务的银行”，银行的服务观念和水平正在发生质变，服务源自真诚，只有付出真诚的服务，才能赢得所有潜在的客户。诚心实意地去对待每一位客户，你的心灵深处是宁静的、你的身心是轻松的，你将会被一种愉悦的氛围包围。

**年终银行大堂经理工作总结篇三**

在咱们银行里的时间过的真快啊，一下子就已经过去了好几个月了，我也已经熟悉了这份大堂经理的工作了，虽然还没能到达领导们的要求，但是我相信在接下来的日子里我能够承当起自己应负的责任，顺利地完成大家交给我的任务，现在我就对这几个月的个人工作情况做一个简短的工作总结。

能来到咱们xx银行工作是一件值得我庆幸的事情，为了获得这份工作时机，我在面试之前做了不少的准备工作，也学习不少和银行业务有关的知识，通过了一轮轮的面试后，我终于得到这个工作的时机，所以我十分珍惜这份工作，在刚进入银行时，我就认真地向老员工们学习，掌握大堂经理应该具备的知识和技能，通过将近一个月的入职培训，让我对银行的业务逻辑清晰了不少，也明白了自己要如何应对以后的工作。等到了培训结束之后，我就要开始独立地开始自己的工作了，在这个时候还是有前辈来带着我的，不然光凭我自己的能力的话依然是缺乏以胜任试用期内的工作的，所以我始终怀抱着一颗虚心学习的心态，遇到了一些难题就及时向前辈们询问解答，依靠着一点点的`积累，我对于这份工作也有了更多的体会和看法。

想做好一名大堂经理，首先就得具备良好的沟通交流以及强大的心里素质，我们在平日里面对的是各种各样的客户，大家的需求都不一样，我们要根据实际的情况为客户提供对应的帮助，这个过程可不是什么简单的事情，为了给我行创造更多的业绩，我是必须要下一点心思去揣摩客户的心思才行，不然在工作的时候就难以取得实质性的进展，要是因此连试用期都度不过的话，那就真的是丢人了。为了更好地去面对银行的客户们，我苦练自己的普通话并且时常主动地和客户们进行交流，借此来了解大家的实际需求，除了在上班的时候认真做事外，在下了班之后我也会去钻研业务技巧。

总之，这一段时间的工作还是比拟令我感到满意的，我的工作能力得到了较为明显的提升，而且和身边同事的关系也保持的不错，在业绩这方面也有了不错的提升，相信再过一段时间，我能较好地承当起这份大堂经理的重任，我会尽早让自己成为一名优秀的银行工作者的！

**年终银行大堂经理工作总结篇四**

我是xxx，我参加工作来到咱们中国xx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。

**年终银行大堂经理工作总结篇五**

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：

今年我在高雄支行担任大堂经理一职，随着商业银行的市场化，效劳也越来越受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质效劳的开端，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，以完美无缺的效劳去赢得每一位客户。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。

我们高雄支行地处居民社区，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，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，实现效劳与营销一体化。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。这时保安带来了理财产品的客户，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，“建设银行有产品吸引他们呢?”我快速处理完身上的业务，走到刚刚那两位客户身边说“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。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别离出的，我行和太平洋保险的联系紧密，已有多年合作。而且我们这里还有其它保险产品，如平安、新华等等，我可以给您比拟一下，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。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。

作为大堂效劳人员，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。在效劳礼仪上也要做到热情、大方，主动、标准。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，防止了一场事故的发生。

作为大堂效劳人员，我们还应具备良好的协调能力，而我们高雄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。

优质的效劳不能仅仅停留在环境美“三声效劳”行为标准等方面，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效劳水平，和业务水平，我在今年参加了分行组织的屡次效劳标准学习和演练，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效劳艺术，更好地为客户提供优质效劳。

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，但也存在许多的缺乏之处。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，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标准小组的通报表扬。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存自助设备效劳区，从而来防止客户的流失。

在新的一年里，我要努力学习效劳技巧和专业知识，提高自身业务水平，以新的面貌，为客户提供更好更优质的效劳。

**年终银行大堂经理工作总结篇六**

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。

xxxx。

2024年7月24日。

**年终银行大堂经理工作总结篇七**

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。大堂经理是我们福山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。

**年终银行大堂经理工作总结篇八**

作为银行的一名银行经理，既是又是被，既是配角又是主角。其一言一行，代表单位的整体形象;其品行作风，事关班子的团结合力;其能力水平，会对银行的建设与发展产生重要影响。所以，我个人的体会是：作为银行经理，必须对单位高度负责，对班子团结奉献，对事业无限忠诚，全身心投入工作，多角度参与管理，创造性地开拓分管工作的新局面。具体来讲就是要努力做到以下三点：

作为一名银行经理，首先对自己要有正确认识，要摆正位置。对正职来说，副职就是参谋，就是助手，就是配角。所以，就要维护正职的核心地位，服从正职地领导，接受正职管理。对班子其他成员来说，每一名副职都是同事，都是合作伙伴。因此就要互相尊重，互相理解，互相支持，互相补台。对干部职工来说，副职就是领导，就是服务，就是表率。所以，就要关心他们的生活，就要帮助他们开展工作，就要支持他们不断进步。

而要做到这些，就必须自觉坚持讲学习、讲政治、讲正气，时刻保持清醒头脑，时刻保持共产党员全心全意为人民服务的本色。在摆正位置的同时，还要树立角色意识，尽心尽力抓好分管工作，不讲索取，无私奉献。主动为正职出谋划策，主动当好参谋助手。对分管工作千方百计干出成绩，对复杂疑难问题想方设法自己解决，对不宜自己做主的事项要向正职勤请示多汇报，要与班子其他成员多商量多沟通。对涉及全行性工作更要经常征求群众意见，注意从群众中汲取智慧和灵感，善于从密切干群关系的过程中找到解决问题的金钥匙。

作为银行经理，无疑是单位领导之一，是班子核心成员之一，所以，对自己必须时时处处从严要求，方方面面率先垂范。

一是要做维护班子团结的模范。只要单位班子团结，坚持心往一处想，劲往一处使，就能克服任何困难，就能带领大家从胜利走向胜利。反之，就会一损俱损，一败涂地。所以，身为副职，就要象爱护自己的眼睛一样爱护班子的团结，坚持不利团结的话不说，不利团结的事不做，主动承担团结的责任，积极争做团结的模范。

二是要做廉洁从政的模范。既然是领导，就难以避免权力、金钱乃至美色的诱惑。面对各种诱惑，要时刻保持清醒头脑，永远铭记入党誓言，一身正气，两袖清风，大公无私，拒腐防变。要自觉抵制不正之风的侵袭，当好廉洁从政的模范。

三是要做业务创新的模范。作为副职，作为落实具体工作的组织者，不仅要确保业务工作的顺利开展，更重要的是要做业务创新的倡导者和推动者。要帮助大家树立创新意识，熟悉创新方法，培养创新能力，坚持人无我有，人有我先，人先我精，永远走在他人的前面，永远掌握工作的主动，永远成为创新的模范。

“一把手”就是单位的决策者，理应处于单位的核心位置，主要精力主要放在驾驭全局掌握方向上，要相对超脱。而银行经理的工作重点则应体现在准确领会正职意图，创造性地开展工作上，要相对具体。所以，对正职要鼎立相助，以诚相待，当好助手和参谋，甘当配角和绿叶。

一是要正确领会领导意图，用权不争权，尽责不越位，竭心尽力，卓有成效地完成分管工作。

二是要本着对党、对工作高度负责的精神，不争名、不争利、少说多做，大事讲原则，小事讲风格。对工作不足或失误多揽责任，对工作成绩或荣誉应主动谦让。彼此之间要互相理解、互相支持，主动为正职拾遗补缺。

三要注意围绕全行中心工作，搞好调查研究，切实掌握第一手资料，认真听取干部职工的反映，及时提出合理化建议。制定各种实施方案，主动抓好组织实施，努力把正职的决策变成全体员工的实际行动，保证各项业务指标得到贯彻落实。

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。

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！