# 银行大堂经理2024年工作总结参考8篇

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-02-16

*一个真实的工作总结才能反映出实际工作的成果和问题，工作总结是展示个人工作能力的重要途径，一定要认真对待，下面是小编为您分享的银行大堂经理2024年工作总结参考8篇，感谢您的参阅。银行大堂经理2024年工作总结篇1从去年到今年，我在农业银行担...*

一个真实的工作总结才能反映出实际工作的成果和问题，工作总结是展示个人工作能力的重要途径，一定要认真对待，下面是小编为您分享的银行大堂经理2024年工作总结参考8篇，感谢您的参阅。

银行大堂经理2024年工作总结篇1

从去年到今年，我在农业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操作，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：

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。

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。

银行大堂经理2024年工作总结篇2

时间过的真快，转眼间过去了，在时间里我们网点取得了骄人的成绩，基金理财等各项指标都名列前茅。特别是作为大堂经理专项负责的信用卡工作名列全行第二。现将主要工作作以总结。

一、度主要工作情况

今年我在xx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、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。我们xx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，一开门就拥进三十人左右。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。

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉业务和产品，还要会维护我行的自助设备。每当自助设备出现卡钞缺纸等故障我都能轻松处理，从而保证机器正常使用分流工作正常进行。大堂经理更要加强自身职业道德修养，爱行敬业。在工作中，遵守社会公德和职业道德。不透漏客户任何信息。平时工作中，大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注，在服务礼仪上要做到热情、大方，主动、规范。

大堂经理还应具备良好的协调能力，怎样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，要把他们看成我们工行的一员，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

，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。在今年的神秘人检查中，我行得分尚可，主要丢分在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，注意细节。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。

在新的征程里，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。

范文二：银行大堂经理年度工作总结

从去年到今年，我在工商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。

银行大堂经理2024年工作总结篇3

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10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。

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\_\_x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\_\_年六月份，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，在今年九月，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。

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。

银行大堂经理2024年工作总结篇4

时光荏苒，在大堂经理岗位实习已有一年。这不平凡的一年，既是机遇，又是挑战。让我从一个懵懂的非银行相关专业的应届大学生，逐步成长为一名合格的银行大堂经理。因为我相信，世上无难事，只怕有心人。期间的困难是磨砺，风雨之后就是彩虹。要想成为一名优秀的大堂经理，优异的业务技能是首要的条件。这些都激励我努力学习专业知识，熟练掌握业务技能，以高度的责任心和使命感，投入到工作中去。

入行后，分行的各级领导都对我十分关心，安排了我到小微金融部和营业部实习，师傅与同事也积极帮助我学习提高，还纷纷把相关专业书籍借给我。通过上网查、看书、向同事请教，大家都不厌其烦的给我讲解，让我的业务水平获得了快速的提升，实现了从量变到质变的升华。因为我知道只有努力提高自己的业务水平，才能在工作中游刃有余，更好的为广大客户提供方便、快捷、高效的服务。回想同事们说，“你现在的水平，都可以带徒弟了”恍如昨日，而现在已然实现了。

大堂经理岗位是银行的名片，是客户所接触到的第一人，其综xx平的高低直接影响到客户对银行的信赖感和美誉度。日常的工作虽然繁忙，中间还可能遇到不甚讲理的客户，但我始终坚持做好“微笑服务”，为客户做耐心细致的讲解，去理解和包容客户，最终赢得了客户的尊重和支持。做到让客户满意，将会留住现有的客户，引来新的客户。

时间过的真快，转眼间过去了，在时间里我们网点取得了骄人的成绩，基金理财等各项指标都名列前茅。特别是作为大堂经理专项负责的信用卡工作名列全行第二。现将主要工作作以总结。

一、主要工作情况

今年我在xx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、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。我们xx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，一开门就拥进三十人左右。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：“xx客户请到x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。

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉业务和产品，还要会维护我行的自助设备。每当自助设备出现卡钞缺纸等故障我都能轻松处理，从而保证机器正常使用分流工作正常进行。大堂经理更要加强自身职业道德修养，爱行敬业。在工作中，遵守社会公德和职业道德。不透漏客户任何信息。平时工作中，大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注，在服务礼仪上要做到热情、大方，主动、规范。

大堂经理还应具备良好的协调能力，怎样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，要把他们看成我们工行的一员，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

，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。在今年的神秘人检查中，我行得分尚可，主要丢分在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，注意细节。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。

在新的征程里，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。

银行大堂经理2024年工作总结篇5

随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须课。如何做好大堂经理，我有以下几点的感悟：

一、至真、至诚的服务理念

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，需要我们进行反复地宣传，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，需要我们大力地宣传做配合。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，我们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，我们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。

二、专业、贴心、细致的服务方式

专业的服务姿态、专业的服务方式，会给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，这就需要我们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。

营业中，细心周到服务每一位客户。客户迷茫时，为其指明方向；客户遇到困难时，施予援手；客户不解时，耐心解释。针对老龄客户，存折业务较多的问题，帮他们查账。有时，会有大批老龄客户办理业务，我们准备了多副老花眼镜，方便客户。对于有卡的客户，带他们到自助设备办理，网银转账等进行客户分流；积极主动逐一向客户询问，并根据客户的??

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。

三、耐心倾听，坚持原则的服务策略

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。

银行大堂经理2024年工作总结篇6

xx年上半年，xx支行认真贯彻落实xx各项工作部署，以xxx行长年初工作会议上的讲话精神为指针，在分行领导及相关部室的指导下，以建设“xxxxxx”为宗旨，以做xxx信贷业务特色银行为目标，紧紧围绕“xxxx”的工作主题，拓市场提业绩，防风险保安全，各项工作扎实推进，各项工作指标均已完成。

一、上半年主要经营指标完成情况

截至6月末

（一）贷款余额xx亿元，较年初增加xx亿元，增长xx%，完成计划增量xx%，累计发放贷款xx笔，累计投放xx亿元；实现利息收入xx亿元，完成同期计划的xx%。

（二）贷款日均余额xx亿元，较年初增加xx亿元，完成同期计划的xx%。

（三）各项中间业务收入xx万元。其中，财务顾问费xx万元，其他手续费收入xx万元。

（四）办理银行承兑汇票xx笔，金额xxx万元，其中100%保证金银承xx笔，金额xxx万元。

（五）客户数量xx户，较年初增长xx户，完成客户拓展计划xx%。

二、各项业务开展情况分析

（一）贷款投放行业分析

根据今年xxxx金融业务营销指导意见，xx支行xxxx贷款投放重点

是xxxx贷款。从行业看，上半年批零行业投放贷款xx笔xxx亿元；制造业xx笔xxx亿元；其他行业xx笔xxx亿元。

（二）贷款产品投放分析

上半年xx支行累计投放xx亿元，其中xxx贷款xx亿元，占xx%；xxx贷款xx亿元，占xx%；xxx贷款xx亿元，占xx%；xxx贷款xx亿元，占xx%。

（三）贷款担保方式分析

上半年投放贷款中，抵押担保贷款xx亿元，占xx%；保证担保贷款xx亿元，占xx%；信用贷款xx亿元，占xxx%。

三、工作中采取的重点措施

上半年，xx支行按照年初计划工作会议部署，通过多种形式，积极推进xxxx贷款的创新工作，努力使各项工作再上新台阶。主要措施是：

（一）明确市场定位，坚持创新发展

上半年，我行坚持以xx平台等为xxxx信贷业务发展方向，发挥优势力量集中争取优质客户贷款，既巩固已有的市场优势，又着力发展新产品的业务推广；既对原有客户进行深度挖掘，对着力建立新的拓展渠道，上半年我行重点对xxx 进行了重点营销，成功营销贷款xx笔金额合计xxx万元。

（二）明确责任分工，形成了xxxx管控模式

根据xx要求，我行在上半年对xxxx信贷从业人员重新配置，精选了一批道德水准较高、业务能力较强的信贷人员，按照xxxx模式建立了相互协助，相互推动、相互制约的xxxx风险管控模式，为以后全力

推动xxxx信贷业务发展奠定了强有力的组织保证。

（三）规范业务流程要求，严防操作风险

上半年，xx支行重新梳理了信贷业务操作流程，规范了每一个操作环节要求，严格按照总行下发的信贷业务操作流程办理业务。并对全行票据业务、贷款新规、低风险业务进行了全面自查。

（四）加强业务培训，提高人员素质

上半年我行制订了《xx支行二○一一年度员工培训工作实施方案》，确定每周六为集中学习日。在完成xx各项培训任务的前提下，充分发挥业务骨干的前沿优势，采取多种形式，针对操作风险、业务理论、工作技能等方面，分层次、分类别集中组织培训。上半年，我行共组织业务培训xx次。

（五）以存款为突破口，全面提高综合效益

为全面提高综合效益，我部将存款作为全年工作的重点工作之一，上半年，我部制定了全年存款营销活动方案。明确目标，指标对应，分解落实直至到人，同时制定了相应的奖惩措施，采取旬通报、月总结、季奖励等考核方式，以激发员工营销激情，将存款营销的理念深入人心。上半年通过全行上下努力，实现储蓄存款x亿元，成功完成既定目标。

四、工作中遇到的困难及存在的问题

我行在市场营销中发现，xxxxxxxxxxx，建议能够根据此需求尽快出台新的业务品种，使我行迅速占领该项空白市场。

银行大堂经理2024年工作总结篇7

我参加工作来到咱们x银行x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x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。

银行大堂经理2024年工作总结篇8

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：

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。

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。

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！