# 银行大堂经理2024年工作总结最新7篇

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-02-16

*工作总结可以帮助我们更好地评估自己的工作表现和进步，一个真实的工作总结才能反映出实际工作的成果和问题，小编今天就为您带来了银行大堂经理2024年工作总结最新7篇，相信一定会对你有所帮助。银行大堂经理2024年工作总结篇1即将毕业，竞争激烈的...*

工作总结可以帮助我们更好地评估自己的工作表现和进步，一个真实的工作总结才能反映出实际工作的成果和问题，小编今天就为您带来了银行大堂经理2024年工作总结最新7篇，相信一定会对你有所帮助。

银行大堂经理2024年工作总结篇1

即将毕业，竞争激烈的毕业求职也摆在了眼前，对于像我这样从未真正走出校门、接触社会的学生来说，这次实习给了我一个很好的学习机会，让我亲身体验到了工作的滋味，为即将开始的职业生涯提前做好准备。

在农商行实习期间，我主要学习了综合业务处理系统，熟悉了银行的会计科目，在练习操作中，我力求在掌握操作流程的同时，搞清楚自己在做什么，在整个系统中是怎样一个来龙去脉。通过看、问和动手操作，我对实习的主要工作内容有了更加系统的了解，特别是支票、汇票等。在实习之前，我只从书上学到过它的基本概念，对真正的票据并没有具体的认识。现在我已经大致明白了审票和解付的过程。另外，我对银行这个庞大的工作体系也有了比以前更加清晰的认识。

以下是我在工作中的一些体会和心得：

1、银行工作需要严谨的工作态度。其实做任何工作都应该认真细致，尤其是在银行，每个岗位都需要与数字打交道，经常要处理大量数据，要求精确，任何一点细小的错误都会影响到整体的结果。比如在填写单子时，每一次，都必须要确保汇款时间、金额、汇款人和收款人账号等各项要素准确无误。

2、讲究分工合作，工作程序详细具体，每一步骤都有一定的操作规范。各道工序都互相关联，每一步都关系到整体结果，必须大家一起分工合作，才能最后完成工作任务。

3、与同事的相处与交流很重要。由于一个完整的任务需要大家分工合作来完成，所以同事之间的沟通与交流很重要。在工作过程中难免会出现一些差错，给下一道工序的同事造成不便；或者由于某些客观原因，虽然不应由某个人完全负责，但确实影响到其他同事的工作。这时一定要用正确的方法与同事交流，尽快地解决问题，这样大家才能齐心协力地搞好工作。与人沟通的技巧，书本上是学不到的，要在工作中慢慢地学习积累。实习期间，我得到了各位领导、老师和前辈们的\'关心与帮助，各位领导都非常耐心地教导我，让我不但提高了业务水平，也学到很多待人处事的道理。特别感谢办公室里的领导们，在繁忙的工作中抽出时间，在工作上给我指导，向我解说业务知识，在生活上给与我很多关怀。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”初读此句时，我并没有特别的感觉。然而就在这不长的实习后，我不仅真正明白了它的意义，更深切体会到它的。对我而言，社会和单位是更广阔的大学，我发现自己在课本上学到的知识太有限了。在农商行里每一个人都是我的老师，我要学习的实在太多太多，不仅是专业技能，还有职业精神和社会经验，这些都能成为我以后胜任工作的基石，也是我能在激烈的竞争中出类拔萃最重的砝码。

在接下来的实习阶段，我会以同样的激情、信心去对待工作，继续努力，让自己更快成长！

银行大堂经理2024年工作总结篇2

作为一名银行经理我对工作非常重视，这段时间也认真的做好了这些细节，近期在工作方面我还是能够认清楚自己在做什么，有哪些成长，未来在工作当中我也一定会更加的上心，作为大堂经理，我认真的提高工作能力，这也让我对这份工作有这非常大的信心，我知道这是很有意义的事情，我也有一些心得。

我认真做好自己分内的职责，对这份工作也是非常的有信心，过去的几年在\_\_银行我了解了很多，我也接触了一些新的事情，通过这份工作我也确实是有着非常大的提高，这份工作给了我非常多的帮助，提高了我的业务能力，我相信以后我能够得到的更多的进步，让自己接触到更多的工作，做大堂经理我感觉自己还是非常的有压力的，我能够清楚的明白自己的职责，作为一名银行经理，我深刻的理解了自己本分工作，有些事情还是应该负责一点，以后在工作方面我认真的学习到了很多，让我有了很大的提高，只有不断的\'学习，去掌握更多的经验，这样才能做一名更好的管理者，这也是作为一名银行经理应该履行的职责。

工作能够给我很大的动力，因为喜欢的这里的工作氛围，对于自身能力还是非常有信心的，大堂经理这份的工作让我感觉确实是非常的好，在日常不断的积累当中也得到了非常的提高，作为管理者我是很有信心的，做这份工作我还是能够清楚的感受到的这一点，对银行的员工们我也是本着一个严肃的态度，端正的工作态度是一定要去做好的，我的也相信这一点是我应该要去提高进步的地方，近期在工作方面我也时刻的注意到了这些，感激银行的领导对我的信任，能够在\_\_银行这里做经理这是我的荣幸，这也让我在这里有了很大的提高，我清楚的感受到这一点。

以后在这份工作当中我一定会更加努力，现在我深深的意识到了银行工作需要重视，一定不能够马虎，要严瑾对待，在日常的工作当中一定要学会察言观色，关注每一位客户的情绪变化，大堂经理一定要懂得维护银行的形象，这是一定的，也要有一个较高的荣誉感，要明白客户所想，也应该明白这份工作的意义，要让客户感受到到我们的银行的专业，这也是最基本的原则，一定不能够耽误，本着为客户解决问题的原则，踏实的做好工作。

银行大堂经理2024年工作总结篇3

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，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。

银行大堂经理2024年工作总结篇4

银行大堂经理个人年终工作总结范文

（篇一）

在忙碌而又充实的工作中，我们结束了\*\*年度的工作。伴随着新年钟声的敲响，\*\*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\*\*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\*\*年度的工作任务，并取得了良好的工作成效，为确保\*\*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\*\*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\*\*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。

在\*\*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\*\*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xx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\*\*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\*\*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。

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。

（篇二）

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好!我自担任大堂经理一职以来，标准严格的要求自己。立足本职工作，使自己能在平凡的岗位上做奉献，为农行事业发出一份光，一份亮，随着银行业的市场化，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，因此县行对我的要求也格外严格，大堂经理是连接客户的纽带，我不仅是工作人员，同时也是客户的代言人。在客户迷茫时，我为其指明方向；在客户遇到困难时，我施予援手；当客户不解时，我耐心解释；我都随时随地，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。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。我们南和农行营业室地处繁华地带，紧邻市场，客户较多，正因为这些，给我行带来了一系列如排队等候时间长，客户着急，对我们的工作不理解等问题，我在平时针对带有借记卡客户,主动引导到自助设备办理，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：“某某客户请到几号柜台办理业务”，疏导分流客户，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，从而引荐给主任，实现服务与营销一体化，大大地减轻了大厅压力；我们的复印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，记得今年九月份的一天，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。这时保安带来了咨询理财产品的客户，我简单地向他介绍了本利丰业务，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？”他们送给我一份建行理财产品宣传单。我一看连忙解释说：“其实您要买的这种产品与我行差不多，但我行的预期收益要高的多，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，客户选择了我行本利丰产品。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，从而做好销售问题。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、农行、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。就在前一段，有一位三十多岁的客户到我行柜员机来取款，突然倒下去了，我和保安连忙跑过去，断定该客户可能是癫痫发作，我叮嘱大家不敢随便乱动，等客户情况稍好了些，我们连忙扶他坐起来，并及时通知其家人，避免了一些不必要事情的发生。

作为大堂服务人员，还应具备良好的协调能力，而我们营业部由于没有客户经理，怎么调动好其他人员和保安的工作，发挥他们的作用，便是我平时特别注意的，平时注意协调柜员和大厅工作人员，提高凝聚力，发挥团队精神。而对保洁人员和保安，首先我不把他们当外人看待，把他们看成我们的一员，平时尊重并关心他们，从而做到业务忙时有人帮，做到业务营销不间断。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的农行员工，更好地规划自己的职业生涯，这是我所努力的目标。在过去的一年中，我在大堂经理岗位上，学到了许多与客户交流的经验和一些营销技巧，但也存在许多不足，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，努力学习服务技巧和专业知识，提高自身业务水平，为客户提供更优质的服务，发扬长处，弥补不足。把大堂经理工作做的更好。

（篇三）

我\*\*年度的主要工作：认真做好公积金的计算上缴及管理工作；按时完成人行、同业对外报表、文件的送达及回单的取送工作；做好帐簿、报表、登记簿的收集、审核、整理、装订及时移交坐班主任归档管理；掌管柜员钱箱，随时替代履行其他岗位职责；办理领导交办的其他事项。

我有责任心、上进心，对工作热情高，学习钻研精神强。我对待工作的态度一贯是：把一切平凡的事做好即不平凡，把一切简单的事做好即不简单；复杂的事情简单做，简单得事情认真做，认真的事情重复做，重复的事情创造性地做；我的工作主动性几十年如一日。因为，忙碌是一种幸福，让我们没时间体会痛苦；奔波是一种快乐，让我们真实地感受生活；疲惫是一种享受，让我们无暇空虚；勤奋工作的人，收获永远大于付出，不想做事的人活得最累。

我的身体虽然不好，对待生活和工作乐观无比。因为，当有的人没有了脚我还能穿鞋，当有的人失去了腿，我还能蹒跚着走路，良好乐观的心态使我全身心的投入工作。我最崇拜锐意进取、勤奋工作的人。因为，一个人能走多远，要看他有谁同行；一个人有多优秀，要看有谁指点；一个人有多成功，要看他有谁相伴。李嘉诚的司机给李嘉诚开了30多年车。准备离职离去，李嘉诚看他兢兢业业干了这么多年，为了能让他安度晚年，拿了200万元支票给他。司机说不用了，一两千万我还是拿得出来的。李嘉诚很诧异，问：你每个月只有5-6千收入，怎么能存下这么多钱？司机回答：我在开车时您在后面打电话的时候说买那个地方的地皮，我也会去买一点，您说要买哪支股票的时候，我也去买一点股票，到现在就有一两千万的资产了。这就说明你是谁不重要，你和什么样的人在一起才是最重要的！跟着百万赚十万，跟着亿万赚千万。一根稻草不值钱，绑在白菜上，就是白菜的价钱，绑在大闸蟹上就是大闸蟹的价格。跟着苍蝇近厕所，跟着蜂蜜找花朵，跟积极的人在一起，你就是积极的，跟着消极的在一起，你就出口成脏。现在我行有这样坚强的领导班子，和谐、奋进的大好环境，需要我们好好的改变自己。我虽然年龄偏大，记忆力比较差，就把每笔业务的操作流程记了备忘录，以保证每笔业务都准确无误。

我负责的帐簿装订业务，看似简单，我却竭尽全力的用心去做。虽然装订的科技含量不高，技术含量不低。需要采用多行道的技巧：木匠的功底，泥瓦匠的基础，擀毡子的手艺，理发师的技术，艺术设计的整体效果……自备、自制的装订工具有：手术刀片、止血钳、自制排笔浆糊刷、穿针器、帐簿装订标尺。标尺标注打眼位置，保证了眼距相等、不跑偏、装订线笔直，装订出的帐簿更加完美无缺。保证了帐簿方方正正、平平展展、整整齐齐、利利索索……页码也保证打在一个位置上，绝对是一流的装订水平。

住房公积金缴存对账单，每到半年和年终给各位领导和各部室发放一份，让全行人心知肚明。

发挥自己的写作特长，发表包括上级行征文《对农业发展银行财务管理问题的分析及对策》的各种文章15篇。

我每天第一个到营业室开启、设置电子显示屏、打开水有时上下三、四次，常年如一日。

我也许还有这样那样的欠缺，我会努力努力再努力，不断完善自我，追求自我，超越自我，做一个全面发展的人。最后我要说的是：不管在任何岗位上我都会做得更加精彩！因为，我是我们国家的第57个民族——不满足！

（篇四）

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。 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。 然后，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。 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。

（篇五）

\*\* 年度工作总结从 2024 年 7 月参加工作至今，在各级领导的关心和指导下，在 分理处同事的支持和帮助下，我收获了很多，围绕大堂经理的工作 职责现将主要工作总结如下： 一、负责分流、引导客户，根据客户需求，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，并鼓励客 户长期使用适当的服务渠道；克服片区客户平均文化较低、对新事 物接受能力较弱、风险防范意识淡薄等困难对手机银行、短信银行、 网上银行采取个性化营销策略，除了在网点客户中间进行一般宣传 营销，还抽出业余时间走街串巷上门为客户提够网银客户端安装、 支付宝签约、手机银行客户端的下载安装等服务，发动周围熟悉的 客户、村社干部等群众力量在客户中间扩大各种电子银行的影响力， 采取“让一部分人先用起来，先用带后用，共享 e 时代”的宣传营 销策略，取得了较好的营销效果。

加强自助设备的宣传、指导，主 动根据客户咨询的问题结合自助设备的功能将客户分流到自助设备 上办理取现、存现、转账、查询等业务，用“你用着，我指导，有 我在，您放心”的营销宣传模式，让客户主动用起来，改变了客户 认为自助设备感觉麻烦、不安全等抵触心理，取得了极佳的工作成 效，观察发现柜面的压力减轻，自助设备的使用率明显提高。

二、为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的各种业务问题， 根据客户需求，主动宣传推介各种特色服务。

服务片区的彝、傈僳、 苗、仡佬少数民族客户较多，完全熟悉各种业务办理流程、风险防 范的客户寥寥无几，办理常规业务常存在很大的困难，工作压力相 对较大，很多业务知识必须从零开始普及宣导，采取“边解答，边 普及，亦咨询，亦宣导”的工作方式，一方面主动耐心解答客户的 咨询，另一方面根据客户的业务问题结合一些实际案例给客户解答 分析，解答了客户的咨询同时也宣导了金融知识。

特别是注意收集 反假币、反洗钱、反电信诈骗等案例，适时给客户讲解，提高客户 的防范意识，提倡客户使用四川农信安全、便利、实惠的 atm、crs、 e 讯通等自助机具。

还要针对农民客户的特点，将复杂的问题简单 化，简单的问题重复化，多次分解的给客户解答宣导金融服务知识， 让客户搞得懂，用的来，更好的享受我们的特色金融服务，贯彻全 心全意为客户服务的宗旨。

三、遵守大堂服务标准，及时、耐心、有效地处理客户意见、 误会，保障网点内外现场服务的有效性、高质量和高效率，提高客 户满意度。

本分理处承担了整个永兴镇片区 8 个乡镇的农村财政补 贴款、农村新型养老保险、二滩移民后期扶持款等款项的代发，每到逢场日，平均有 30 人客户在等待办理取款业务，日均有 150 人前 来网点办理业务，客户多为老年人，给网点带来了很大的工作压力， 加上这类客户很容易混淆存取金额、存取时间，经常对工作人员产 生误解，责备、抱怨、投诉工作人员的事时有发生，工作中只能调 整好服务心态，能让则让，宽容待人待事，宁可委屈自己也不可与 客户争长争短，尽自己的最大努力去沟通调解，缓解客户情绪，耐 心有效的给客户解释，知道客户弄明白，搞清楚，满意而归，不把 矛盾推给柜员或客户，遇到确实解决不了的问题和投诉才反应到主 办会计和网点主任处需求帮助，此时心里会非常难过，提醒自己要 努力汲取经验和教训，避免以后再发生。

在主任的支持鼓励下，用 积极的心态的完成好大堂经理的工作职责。

四、识别优质客户，根据分层次服务的原则，给予特别关注和优 先服务，向客户推荐四川农信金信富.丰登和攀枝花农商银行金信富. 丰登人民币理财产品。

工作过程中，时刻关注老、弱、病、残、孕 等特殊客户群体，及时给他们开通绿色通道，优先办理业务，体现 网点的人性化服务，感受到网点的热情关怀。

在工作之余加强各种 理财知识的学习，收集整理其他行的人民币理财产品的资讯，分析 总结其优点和缺点，关注国内国际的财经资讯，给客户系统的介绍 各种理财知识，突出本行两款理财产品的优点，无差别的给各层客 户进行撒网式宣传营销，扩大了理财产品的影响力，在客户中间产 生了剧烈反响，工作中注意提醒客户开通短信银行，以便随时接收 最新的理财咨询，以免错过最佳募集期，抓住细节，落实到实处， 注意登记各期理财产品的到期时间，方便客户了解自己的产品动向 和安排下次投资理财计划。

五、工作之余利用自己的专业知识，在网点主任的支持和指导下， 结合网点的宣传实际，量身定做打造了数部宣传视频。

内容涉及利 率、资费、理财产品、反洗钱、反假币、反电信诈骗等金融知识和 咨询，图文并茂，有的放矢，深受客户喜爱，得到了各级领导的肯 定和支持。

积极投身参与全行员工的精神文化交流活动，多次向内 刊《金沙》投稿，展现了自己的创作能力，提升了自己的创作水平， 受益匪浅。

始终配合分理处搞好网点形象的建设，营业秩序有条不 紊，营业环境整洁优美，在数次的优质服务办的检查评审中，网点 的平均得分超过 9.5 分，工作成效明显。

在工作中我还有很多不足的地方需要改进。

一、在大堂经理的岗位上工作时间还不长，在接待客户时只是表 面很熟练，没有更深地挖掘客户的需求，推荐各种产品还不够主动。

二、对客户提出的意见建议重视程度不够，很多时候只是单纯为 了解决问题而解决，没有分析原因，无法从源头上杜绝问题的发生， 从而降低了客户满意度。

三、在客户交往与关系维护时手段简单，技巧有待提高，沟通营 销效果不明显。

四、和其他工作人员的配合度不够，只是简单的客户分流，没有 结合实际的业务种类，业务的简单复杂程度，使客户等待时间过长。

服务的最高境界就是得到客户的信任和认可，让更多的客户变 成熟悉的朋友，进而成为网点的忠实客户。

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，注意总结提 高，很多解决问题的方式方法需要去摸索，还需要提高解决问题的 快速反应能力。

如今银行间的竞争日益激烈，大堂服务作为全行优 质服务建设中的一个重要部分，我作为大堂经理队伍中的一员，在 往后的工作中我会更加的细心、耐心，想客户所想，急客户所急， 站在客户的角度思考问题，落实各项工作职责，努力完成各项工作 任务，兢兢业业，诚诚恳恳，做一个最优秀的大堂经理。

（篇六）

银行大堂经理年终总结 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。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唯一的奥运合作伙伴，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。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

银行大堂经理2024年工作总结篇5

一年已经过去，回顾过去一年，我在大堂经理和现金柜台上都工作了一段时间，在不同的岗位让我收获了很多，也学到了很多。

首先，在过去一年的时间，在大堂经理的岗位让我更加深刻的懂得了身为一个厅堂工作者，不仅需要做到营销客户，更需要维护好整个厅堂内的秩序，让每一位客户尽量减少他们的等待时间的同时，更加高效的为他们做好服务工作，而这就需要充分利用好厅堂内的每一个员工，每一台设备乃至每一个宣传折页，只有分工协作，才能让大堂内的每一个环节自然而流畅的运转，才能让我们的客户在获得高效服务的同时不营销我们的产品营销，才能更加完美的获得客户的认可和赞扬。

大堂经理是一个承上启下的不可或缺的岗位，它起到了上传下达的职责，在这个岗位上，我们要做的不仅仅是眼前的营销和服务，还有许多厅堂外的营销和维护，每个贵宾客户的家庭情况，资金配置，乃至爱好等等，都需要我们了解，因为只有了解了这些才能更好的服务客户，才能更好的留住客户，而要想达到留住客户的心，就需要我们平时的细心和积累，通过聊天以及我们的系统来点点滴滴的收集客户信息，只有深深的了解，才能自如的营销和维护我们的贵宾客户。

其次，在现金的岗位上，因为智能柜员机的上线，许多业务都已经转移到柜台外登记，这些业务基本都已经被大堂经理获悉和登记完，所以大多数时候我们要做的就是快速高效的完成客户需要办理的业务，对于大堂经理无法解决的客户，我们前台则可以在办理业务的同时适度向客户进行二次营销服务，而这一切则需要大堂经理和前台柜员默契配合，分工合作。

最后，不同的岗位让我学到了许多，也发现了自己以前的不足之处，一个客户的维护，不仅仅是业务的办理，还有业务的营销和潜在价值的挖掘，只有让客户认可我行，让客户的资金持久的留在我行，才是一个业务的成功办理，相信在新的一年自己会更加完善自己，业务和营销上更进一步。

银行大堂经理2024年工作总结篇6

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2024年到来之际，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，汇报如下：

一、20\_\_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20\_\_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2024年工作总结篇7

我参加工作来到咱们xx银行xx支行已经工作了x年了，担任大堂经理已经x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x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。

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！