# 最新大堂经理工作总结(16篇)

来源：网络 作者：紫云飞舞 更新时间：2025-05-08

*大堂经理工作总结一尊敬并尊重客人，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，...*

**大堂经理工作总结一**

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：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。

**大堂经理工作总结二**

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。

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在xx银行领导的关心和同事的帮助下，经过自己不断努力，迎难而上，较好地完成了各项工作任务。现将我一年来的工作情况及下步打算汇报如下：

一、工作总结

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xx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xx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xx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xx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xx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xx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xx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xx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。

二、工作计划

在即将到来的一年里，我将坚持不懈，努力做得更好。紧紧围绕“以客户为中心、以账户为基础，抓大不放小”的目标，采取“确保稳住大客户，努力争取小客户，积极拓展新客户”策略，为xx银行做出新的贡献，我着力做好以下“四个服务”。

(一)做好诚信服务吸引客户。在激烈市场竞争中，树立xx银行诚信品牌形象。首先，从我做起，做到诚信服务，诚信待客，诚信纳储。通过诚信服务来提高我行的信誉和声誉，以吸纳更多的储蓄户，尤其要争取个体经营户、机关事业单位成为我行的重要客户。

(二)做好精细服务留住客户。用心服务，客户至上，注重细节，追求完美，一直是我追求的目标。我要通过细致化、个性化、专业化服务，帮助储户理财，想储户所想，急储户所急，让储户真正感受到我们服务的无微不至，让客户自觉留在我行，并且争取新的储户转入我行。

(三)做好真诚服务打动客户。我要紧紧抓住xx市大开发、大发展的历史机遇和我行所处的地缘优势，针对特殊群体、特定人群制定点对点的服务策略，用真心、用真情、用真意去服务客户、感化客户。让客户真切地感到我们的服务是实实在在的、是设身处地为他着想的，让客户真正被我们的服务所打动而留在我行。

(四)做好创新服务招纳客户。我深知，惟有服务创新才能在激烈的市场竞争中立于不败之地，作为xx银行员工，要做到心系银行发展，更要做到心系客户利益。要在服务过程中不断总结创新、不断探索求变，通过各种不同方式和手段，不断推陈出新，来满足不同群体、不同客户理财需求。要自觉将自己的创新服务理念融为xx银行的一种企业文化和品牌，通过创新服务和品牌化影响，更多地招纳客户。

**大堂经理工作总结三**

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。

**大堂经理工作总结四**

银行大堂经理，他的言行举止和服务质量是银行形象的一个缩影，肩负着协调银行和客户间关系的重任。大堂经理是一个银行的形象“代言人”，当客户踏进银行大门时，直接进入客户视线的第一人就是大堂经理。因此，大堂经理的服务态度和服务质量至关重要，做好大堂经理工作对银行来说也非常重要。

要想成为一名优秀的大堂经理，不仅要练好“外功”，还需要勤练“内功”做到“内外兼修”。大堂堂经理概括为身兼六职：是业务引导员、服务示范员、情绪安抚员、矛盾协调员、环境保洁员和安全监督员。

大堂经理要提升个人素质和仪表形象，起码做到端庄、优雅、大方。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们展开会心的微笑，热情、文明去迎接客户，用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满足他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

大堂经理对银行业务知识的掌握要充分并全面，这样才能有足够的基础为客户提供服务，否则“一问三不知”，大堂经理就形同虚设。了解业务比如这里经常会有外地务工人员来办理个人汇款，问清汇哪里，哪个是有的人连所需要的凭条都不会填写，要细致的为他们讲解填写的方法。

有要有较强的与客户沟通的能力。大堂经理直接面对客户，要有较强的与客户沟通的能力。不仅要做到与客户的沟通，更应该协调客户与柜员之间的摩擦，做到面观四方、耳听八方，及时与客户沟通，密切与客户的关系。

当遇到需要帮助的顾客时，大堂经理要勤示范、勤帮忙，当遇到老弱病残的客户，要热情地提供举手之劳的帮助。

尤其是重要的当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，谁对谁错并不重要，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，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，然后感谢客户的督促。

要具备足够的应急事件的处理能力，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件。如客户排长队问题，大堂经理要及时分流客户。要引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。

**大堂经理工作总结五**

在公司领导和管理公司的关心支持下，华滨国际大酒店从筹备组

建，到今日的整体运营历经1年这段不平凡的创业历程。回顾20\_

年不平凡的一年，在前厅部张玲经理的领导下，所有员工发扬奋力同

心、拼搏奉献的精神,以优质的服务接待国内外宾客。值此辞旧迎新

之际，作为大堂经理的我，有必要回顾总结过去的工作、成绩、经验

及不足，以利于扬长避短，奋发进取，而在新的一年里努力完成上级

领导下达的各项指示。现总结如下：

一、 20\_年下半年完成工作

1.稳固大堂经理队伍，是保证前厅部对客服务品质的基础

大堂经理编制共计4人，现到岗4人。自20\_年8月开始，大堂

经理的团队队伍建设基本完毕，人员稳定。大堂经理作为前台的主力

管理人员，在整个前厅部起着承上启下的作用。对部门员工的日常管

理工作及对客的日常接待、投诉处理、问询等工作。稳定的团队人员有利于工作的顺利完成，加大内部管理的执行力度，使部门标准统一化，标准化。

2. 及时、迅速的物资到货,是大堂经理日常工作的基本保障

大堂经理所有办公用品均到位，对于重要物品am会随身携带，以备不时之需。大堂经理现有的重要钥匙有：万能钥匙，保险柜钥匙，左机械钥匙，大堂经理台钥匙(此四把钥匙均需随身携带)

am保险柜内存放物品有：解码器，数据线，光盘，数据卡。对客用品，为客提供简单的快捷药品，并为急需的客人提供转换插头和万能充电器。

3. 建章立制，是保证部门员工标准化工作的前提。

除了筹备期完成的规章制度，工作流程及表格的制定等工作，但在后期的酒店经营当中，发现流程中存在诸多不符合工作流程的硬性规定，规定中缺乏人性化原则。经与部门领导共同协调后，对现有流程进行修订、更改。对需增加的流程及客信进行拟定、校队。如：宾客延住客信、vip房间查房记录表等。

4.统一标准，制订员工入职培训方案、按既定目标扎实开展培训工作

俗话说“没有规矩,不成方圆”，一个成功的部门，除了建章立制外，员工在工作期间的培训工作也在内部管理中起着至关重要作用。

大堂经理每人各自分工不同，管辖的部门自然不同，根据不同部

门的特性及专业性，定期对部门人员进行专业知识及突发事件的培训工作，对进行实操演练，使员工在培训中受益，在实践中积累工作经验。使部门内部人员对客均有统一标准，做到对内对外一切皆有标准。

为了激发员工的受训热情，提高培训质量，树立“没有培训就没有质量，没有质量就没有顾客”的信念，制定了严格的培训考核制度，员工初期考试合格后方可上岗。

5. 严格要求，多学、多听、多看、使自身工作再在上新阶

本人从8月份正式转入前厅部担任大堂经理职位，本人很珍惜领导给我的这次机会。本人认为，大堂经理除了要熟悉酒店所有的设备设施，产品知识，对周边的公共设施也应清晰，帮助客人解答疑惑，维护整个酒店大堂的正常秩序等，还应了解各地宾客的风俗习惯，尤其是外国客人的风俗习惯。不断地在工作之余，丰富自身的专业知识。

增加与各部门的有效沟通，使应完成的工作在有效时限内完成，提高整个团队的执行力度。熟悉自身岗位职责，了解工作内容。配合前厅部经理管理前厅部各小部门的日常工作。收集整理宾客建议及投诉，利用灵活的方法使宾客的投诉得到及时有效的处理，使客人的投诉在萌芽中得到有效的解决，并将宾客合理化建议及时上报。并时时将安全工作放在首位，牢记“安全工作无小事”的原则，安全稳定工作，认真排查，做好人员(员工及宾客)及酒店设备设施的安全排查工作。

二、20\_年工作计划

1. 结合20\_年预算完成前厅部工作，控制部门成本，并监督检查各小部门的成本控制情况。

2.做好酒店星级评定准备工作，加大部门内部员工的培训工作，有效的将专业知识与实操技能统一起来，按照“一切皆有标准”的管理理念，使前厅部各项工作及流程更加标准化，统一化。加大对整个团队的打造力度，最终打造成一支高绩效的团队，使整个的团队执行力度达到更高标准。为明年的评星工作，打下良好基础。

三、目前存在的主要问题

1. 提高解决投诉及处置突发事件能力，遇事不慌，做好及时处理，及时汇报，事后跟进的工作。

2. 加强大堂经理工作责任心，使工作流程更加精细化，准确化，人性化，使工作准确率达到100%。

**大堂经理工作总结六**

在忙碌而又充实的工作中，我们结束了20xx年上半年的工作。伴面对即将开始的下半年工作，我深入总结自身工作状况，改善自身工作不足，为更好地为完成工作打下扎实基础。回顾过去半年的工作，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20xx年上半年的工作任务，并取得了良好的工作成效，为确保接下来的各项工作的顺利进行，我特应上级领导要求，对自身在上半年的主要工作情况作出如下总结：

一、主要工作情况

自我于20xx年xx月份从被安排转岗从事大堂经理职位至今，已有x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。在这半年来，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20xx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20xx年度，我行紧密围绕分行计价指引导向，主要推行了营销等活动工作。半年来，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销量，在x月份的一个与合作的“花好月圆。金喜连连”的巡展活动中我行在巡展当天就突破了xx余万的销售业绩。此外，在20xx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20xx年x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x户，其中有效x户，有效率达到了%。在整个半年度的销售中，我行的手机银行新开有效x户，网上银行新开x户，有效x户，共计新开户x户。并且，在今年x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%分别达到了%和%，这是我行在上半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x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x户，签约xx户。此外，在半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。通过我们半年的不懈奋斗，我们争取到了个人存款日均新增万，年末存款新增万，其中管户贵宾客户的存款新增万的良好绩效。

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。

在接下来的工作里，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。

**大堂经理工作总结七**

在过去的一年里，我在大堂经理岗位上围绕岗位职责主要开展了以下工作：

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；指导客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道。

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

三、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，向客户经理推荐可能的优质客户。

四、遵守大堂服务标准，及时、耐心、有效地处理客户意见、批评和误会，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。

五、利用大堂物理空间和空闲时间向客户推荐产品，共营销理财产品2340万，基金330万，保险xx3万，信用卡217张，新增日均存款630万。

在上述工作开展中，我认为做得不足的地方还很多，主要有几方面需要改进：

一、由于在大堂经理的岗位上工作时间较长，在接待客户时虽然很熟练但很多时候偏于表面，没有更深地挖掘客户的需求，推荐产品不够主动。

二、日常工作中处理杂务时间偏多，以致对优质客户关注度不够，与客户经理和理财经理的互动不足，潜在客户推荐不多。

三、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，没有从源头上杜绝问题的发生，从而降低了客户满意度。

四、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。

在今年的旺季工作中，针对以前工作的优势劣势，我主要做好以下几点：做好本职工作，以饱满的工作热情和专业的工作态度迎接客户；注重团队合作精神，与柜员和值班经理配合做好柜面客户服务工作，与理财经理配合做好优质客户转介工作；加强自身业务知识学习和客户关系处理能力，更好为客户解决碰到的各种问题，把客户牢牢系在我行；加大产品推荐营销力度，完成各项营销任务。

**大堂经理工作总结八**

转眼间从竟聘大堂经理到现在算起已经一年多了，时间说长不长，说短也不短。

这段时间让我对于大堂经理的工作有了更加深入的了解，也让我通过自身的学习、领导和同事的教育帮助，提升了自己的业务技能和技巧，更加胜任自己正在从事的这个岗位工作。特别是最近这一季度，我作为工商银行一名普通员工，亲身感受了工商银行股改给我们的日常工作带来了巨大变化。二级考核分配带来的岗位分工和收入分配的显著变化。xx年末，行里设立大堂经理这个重要岗位，报名并经行内的选聘有幸被调动至大林桥支行担任大堂经理工作。从一名柜面员工转到原先从未接触过的岗位，在领导的教育关心、同事的帮助指导，通过学习探索我很快渡过了起初的不适应，迅速地融入到现在的岗位角色中。

面对本市金融市场日渐强大的趋势，希望以服务为切入点打出一个差异化，从而增强我行在同业中的竞争优势，这对于全面拓展我行业务有着重要的意义。而大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注。因此要求综合素质必须相当高，首先要求对银行金融产品`业务知识比较熟悉和专业了解，能够在第一时间对客户进行解释和宣传；然后在服务礼仪上要做到热情大方，主动规范，而且要处事机敏，能够随机应变。

\"客户是我们的衣食父母\"，服务的目的就是让客户满意，从而提高客户的忠诚度。重视和尊重来我行办理业务的每一位客户，能够细心地记住并且准确地称呼经常来我行的客户姓名，这等于给予了客户一个巧妙而有效的赞美。而客户对我的称呼也是有其一定的理由。有一次早晨，刚到单位，正在打扫卫生，突然，从自助区传来了一声大叫：“喂！服务员！快来！”我一个箭步冲了过去，一位客户指着取款机上卡着的两张钞票，着急地对我说：“服务员，怎么回事？我还没弄好呢，怎么就取不了了。”我迅速从取款机上拉下这两张钞票，帮他继续操作，这时，客户紧张的心情不见了。

称呼我服务员的客户，一定是想让我为他们提供最快，的服务。

称呼我领班的客户，一定是对我们的服务有一点点不满，让我作为领班来主持一下公道。

称呼我经理的客户，一定是对我们的服务很满意，鼓励继续保持。因为我们所的客户大多是街坊，熟面孔，对我们十分信任，我们也经常为他们做理财规划。

称呼我师傅的客户，一定想让我成为他最贴心的人。

称呼我阿姨的客户，一定把我当成了她的家长，对我有太多的依赖。这主要是离我们不远处一所学校的学生。

称呼我姑娘的客户，一般对我十分亲近，拿我当成了自己的孩子，希望我能把他们照顾得无微不至。他们大多是老年人。

大堂经理的工作内容主要是与客户交流，了解客户的需求，推介适当的产品，为客户提供全方位的服务。最重要的是语言，学会适当的时机用适当的语言，找适合的话与客户交流，这需要日积月累逐渐摸索。有一次，储户周阿姨早上9：00来办理基金业务，柜员说：“对不起，您这基金业务要等到9：30以后才能办理。”周阿姨情绪有些急，声音很大：“干嘛还等到9：30呀？”我急忙上前说：“周阿姨，您先别着急，我给您解释，由于基金业务系统与股市的时间相同，是周一到周五9：30—15：00，上次您办基金业务时，我把时间给您写到信封上了，您可能给忘了。”周阿姨把信封拿出来一看，还真是，她马上说：“对不起，都怪我记性不好，给你们添麻烦了。不仅如此还要眼观六路，耳听八方。老年客户举着单子左看右看，要适时递上老花镜；有的客户进门东张西望，要主动询问办理什么业务；有的客户在宣传折页栏前找寻，要上前问一句：“您需要什么业务的资料，我来帮您介绍。”时刻关注客户需求。

作为大堂经理眼要勤，客户一进大厅，要做的第一步就是识别客户身份，vip、普通客户还是潜力客户？在对客户说出问候语时就要作出判断，以便做好引导。识别高、低端客户，为优质客户提供贵宾服务，为一般客户提供基础服务。眼勤还要时常关注柜台办理业务情况，一旦柜台需要帮助，要第一时间观察到，密切留意，协助柜员做好客户的工作。

我作为一名大堂经理深刻地感受到仅凭原来的储蓄业务知识远远不能够满足客户的需要，必须继续进行金融知识和交际礼仪等方面的学习。因为实际工作中要根据客户需求，主动客观地向客户推介、营销本行先进、方便、快捷的金融产品和交易方式、方法，为客户当好理财参谋。利用大堂这块阵地，广泛收集市场信息和客户信息，充分挖掘重点客户资源，记录重点客户服务信息，用适当的方式与重点客户建立长期稳定的关系，不仅如此，还要调解争议，快速、妥善地处理客户提出的建议与意见，避免客户与柜员发生直接争执。

特别是这次去兴化行取经的过程中，我发现自己做得远远不够，关于一些细节方面的问题我觉得人家想得比我周到，虽然早上开水也是先倒给先进区的员工，但是跟员工之间的互动却没有人家做得到位，这一点要在以后的工作中进一步加强。

还有人家王经理说的：\"舍己为公带头干，穷所有的热情，穷所有的精力，将客户的满意度时刻装在心中\"这种极其认真负责严谨的工作作风让我觉得非常感概：我的年纪比人家轻，更应该有冲劲，更应该有时间磨练自己，锻炼自己。

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，提高自己的履职能力，把自己培养成为一个业务全面的大堂经理。当然，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，发扬长处，弥补不足。

**大堂经理工作总结九**

大堂经理作为客户接触我行优质服务的开端，是新会农商银行和营业网点的形象代表;是客户对我行的第一印象，因此我对自身有着严格的要求，20\_年12月本人的具体工作总结如下：

(一)协助网点负责人对本网点的年度任务进行最后冲刺，确保完成本网点的年度任务，对高端客户派发日历蕊，兑换新零钞等。

(二)热情、文明地对进出网点的客户迎来送往，询问客户需求，对客户进行相应的业务引导。

(三)热情、诚恳、耐心、准确地解答客户的业务咨询。

(四)识别客户，带领优质客户进入vip区服务，为一般客户提供基础服务。

(五)根据客户需求，主动客观地向客户推介、营销我行的零售业务，发挥大堂经理应有的宣传和引导作用，积极向客户推介我行的手机银行、信通卡及短信通等业务，充分受到了客户的欢迎，促进我行零售业务的快速发展。

(六)维持秩序。保持整洁的卫生环境;负责对网点的标识、利率牌、宣传牌、告示牌、机具、意见簿、宣传资料、便民设施等整齐摆放和维护;保证自助设备的正常运行;提醒客户遵守“一米线”，根据柜面客户排队现象，及时进行疏导，减少客户等候时间;密切关注营业场所动态，发现异议及时快速妥善地处理，避免客户与柜员发生争执，化解矛盾。

工作建议：由于三益支行门口经常有不规范停车，导致营业网点门口堵塞，影响到解款车的停泊，对于日常的解款、接送库工作影响甚大，建议在营业网点门口增加“请勿泊车”的字样或提示牌。

**大堂经理工作总结篇十**

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，并根据客户的需

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。

**大堂经理工作总结篇十一**

大堂经理，是一个体现农行文明形象，传递优质服务的重要工作职位，是农行转型、全面提高服务质量的第一线，天天近距离面对广大客户，有着广阔的服务空间和无限的商机拓展，回顾近两年来做大堂经理工作的实践，也是摸着石头过河，一步步趟过来的。是在不断的总结和完善中找到了工作的捷径，我的体会是：

一、态度端正是做好工作的基础。欲善其事，必先修其身。古人云：修身齐家治国平天下，古往今来，凡成事者，无不首推修身为其要，即做人第一，做事第二。我的人生格言是：“快乐的工作，愉快的生活”。自参加银行工作以来，在不同的地点，不同的岗位，做过不同的工作，走到哪里，就安心在哪里，干一行爱一行，扎扎实实做好每一份工作。两年前，从我第一天走上大堂经理岗位,到如今网点转型中大堂经理脚色的转变。都说明大堂经理不是摆上一张桌子，放上一块牌子，往那里一坐，当花架子看，它是农行工作的前哨阵地，是农行形象的直接代言人，肩负着播撒农行优质文明服务的重任，所以要有跑断腿、磨破嘴，不怕麻烦的思想准备;有忍辱负重的思想境界;有不用扬鞭自奋蹄的自觉进取精神;有农行在我心中的责任感;有不甘人后，勇争第一的豪气;有处理各种突发事件的能力;有持之以恒的工作毅力。有了这些明确的思想认识，再以快乐的工作心态去面对一切，工作起来自然就会有成效。

二、个人形象是做好工作的品牌，在大堂这个平台，个人的外在形象和精神面貌能直观地反映其工作态度和工作质量。作为大堂经理，天天与客户打交道，其言行举止，着装和穿戴，直接影响到农行的形象和客户对你的信任度，因此，上岗时着装整齐，淡装修饰，保持一个自然整洁的外在形象;立在大堂，站有站象，坐有坐姿，体现严肃认真的工作态度;面对客户，举止大方，态度和蔼，展现其内在的高雅修养;回答问题，语

言流畅，表述清楚，表现出具有精熟的业务素养;工作中，始终保持一个良好的精神面貌，每天出现在客户面前的是一个充满活力和朝气，乐观向上快乐热心的大堂经理，以健康和自信的人格魅力影响和感染客户.说实在的，一天保持下来，确实有点累，但我感到非常的充实，累而快乐着，累的是身体，但收获的确是精神的快乐。

三、精通业务是做好工作的前提。欲善其工，必先利其器。大堂经理不是花架式的迎宾员，站在门口，来了客户只会说：“您好，欢迎光临，谢谢，请走好”这样简单省心。而是要做银行业务的活字典，产品营销的多面手，这是大堂经理特殊的工作岗位所决定的，因为面对的是所有来银行办业务的客户，客户的需求是多样化的，并且还要推介银行的新产品，扩大新的客户群，挖掘新的利润增长点，专业的学习和掌握是必须的。要熟悉业务种类，懂得产品的用途和功能，会操作、会使用、会讲解。我这里概略了一下，现在大堂经理工作所涉及到的业务有：储蓄(包括活期、双利丰、短期、中期、长期)、国库券、本利丰、汇利丰、保险，基金，代理业务、网上银行、转帐电话、贷款汇款、各类凭证的填写，等等。这些业务都要熟记在心，融会贯通，灵活运用，方能履行好这个岗位职责。比如转帐电话，使用好确实能给客户带来极大的方便，但客户初期不了解这个新业务，怕安全问题不敢用，为了打消顾虑，东到肉联厂、南到白马山、西到腊山，我都是利用业余时间亲自登门帮他们安装，示范着怎样使用，先帮着刷一笔，安全到帐后再让客户自己操作，现在有好多客户都离不开转帐电话了。时下基金是最火爆的理财产品，为了做好这项工作，对股票一窍不通的我，专门学习起股票知识，并注意国内外的财经新闻，结合股市大势说基金，很有针对性，天天向客户报告基金的情况。经我营销开立基金帐户,认购10万元以上的客户就有40多个,最多的认购金额达200万元。客户在基金上赚了钱，个个都很高兴，确实把我当成他理财的好帮手，有事愿意找我。有的客户家门口就有银行，还舍近求远地跑到我行找我办业务，还说：

“我就相信你，把钱放你行由你帮我理财我放心”。当然了，基金是有风险的，必须向客户提示风险，使其具有风险意识。良好的服务态度，加上熟练的服务技能，使所有来我行办理业务的客户都能得到满意的服务。

四、坚持制度是做好工作的保障。所谓制度，就是大堂经理工作一日制度化。1、开门营业前检查大堂内的卫生是否干净，各类凭证、宣传折页是否摆放齐全，自助设备运转是否正常。2、开门营业后引导客户办理业务，以vip客户为重点服务对象，维护好老yip客户，不断发现和发展新vip客户，扩大优质资源。3、推介、营销各种理财产品。注意学习各种理财产品，掌握其新产品的特点及功能，以便及时准确地向客户推介。4、注意分流各窗口间的客户，引导客户合理使用自助设备办理相关业务。对于持卡取款额度在规定范围内的客户，引领到atm机办理，对不会使用自助设备办理相关业务的，现场培训包教包会。5、细心观察大厅中的情况，注意及时准确地解决客户提出来的问题，特别是防止与柜员发生摩擦。每天来大厅办业务的客户带着各种心情的都有，稍有不顺就会出现不快，每到这时我都及时出现在场，积极协助柜台内处理好业务，防止不愉快的事情发生。6、随时记录客户信息，建立优质客户档案，下班后输入资料库、电子档案。7、下班前进行安全检查，查看自动取款机的资金存量，整理好有关物品，关好门窗，8、进行当天小结(主要总结当天的收获和存在的问题，以便改进提高)，静下心来再想想明天必需办的事(如大頟提现预约、换零钱、提醒客户办理某种业务等)。完整的一天，忙碌的一天，虽然付出了辛劳，但收获的确是客户的满意和信任，每当此时，心中就有一种成绩感。感到再累也值得。

五、建立网络，稳定基本的客户资源。我从办理第一部转帐电话起，就注意搜集和保存客户信息资料，建立优质客群体档案，并保持长期的联络和跟踪服务，至今累计已有100多部转帐电话，一电一卡就有100多个有潜力的客户，与他们保持密切的联系，有了新的金融产品出台后，第一时间与他们短信联

系推介。比如新基金发行，每次电话或短信通知后，都有几十个客户来认购。现在与客户形成了良性的互动，鱼水关系，他们有什么问题，随时来电向我咨询，需要登门解决的，利用业余时间专门走访，我的手机全天开机，节假日星期天也是如此，以备客户联系用，这样与客户就建立起一种互惠互利的良性关系，相互取得了信任，成为工作上的朋友。平时经常致电问侯，重要节日进行走访，增深感情，稳定了基本的客户群体，并通过他们又介绍了更多的新客户，使得业务开展起来越来越顺利，业绩提高明显，其主要数据有：今年销售基金仅认购就达1150万元，yip客户50多个，转帐电话47部，p0s机3部，网银70个,寿险330万，财险78万，境外宝69.2万，借记卡340个,贷记卡\_个，三方存管130个。优质的客户，给予优质的服务，收获的是优质资源和极大的效益。

六、突出重点、做好三个管理。一是管理好大堂。结合网点转型的需要,我行对大堂经理工作重新调配了力量，又增加了两名副理。为使新上岗的大堂副理尽快进入角色、适应第一任职的需要、达到行里的工作要求，我积极做好传帮带,使副理很快就能担起大堂的分流引导营销等工作。二是管理好三员。对保安员、保洁员、保险员进行规范化的管理，利用班前班后对他们进行业务知识的培训，在做好各自本职工作的基础上,协助大堂经理做好分流引导等工作。为充分调动和发挥他们的积极性，对做的好的给于表扬和奖励，发现问题及时纠正。使每一个在大厅工作的人员都能尽其所能，为加速网点转型的步伐积极地工作着。三是管理好yip客户,这是大堂经理的主要工作。为建立和健全yip客户档案,我集中精力对350多个yip客户建立了电子档案和短信平台。并对每月前来办业务的100多个yip客户,做好接待、服务、产品的推介和营销工作。

总之，我感到要做好大堂经理工作，最基本的是两条：一是具有亲和力，善于沟通，让客户感到亲切，二是业务熟练，会讲会做，讲到点上，让客户得到超值的服务。工作中我始终坚持“五勤五要”，即：脑勤要想到，眼勤要看到，腿勤要跑到，

口勤要说到，手勤要做到。立足于大堂这个平台，用爱心来对待每一位客户，用热情来处理每一项工作，快乐的服务，享受着收获。

**大堂经理工作总结篇十二**

怀着期待与好奇,怀着无比的憧憬与向往,我融入了\_\_商\_\_银行这个大家庭,我觉得人生仿佛雨后的彩虹,开始展现出璀璨夺目的光芒,于是,和同样怀着梦想的同事在一起,终于迎来了\_\_商会镇银行第一期员工培训.

通过这几天的培训,让我们体验到了军事化的管理和魔鬼般的训练,每天六点钟一到就要参加体能训练,对于我们来说,确实是个考验,但是老师们的博文广识,生动的讲解,精彩案例,又让我们受益匪浅.收获多多.

老师告诉我们,一个团队要有目标,敢于创新,敢于突破,敢于思考,要团结互助,并且学会感恩,要怀着一颗感恩之心投入工作,少抱怨,多做事.

作为一个企业的形象代言人,首先要清醒地认识到服务的重要性,，应该说，我们每一位员工都懂得最基本的礼仪礼节，但在具体的接待服务工作中，不是我们淡忘了礼仪礼节，就是礼仪礼节做不到位，或者无法明显地表达出来。在这次培训中，老师们讲授了：学会去赞美、发现别人的优点，学会倾听和微笑;学会着装庄重，举止得体，彰显职业品味;了解交际要点，提高交际能力，把握每一个机会，不错失优良客户;提升职业公信度，赢得客户的信赖，增加客户;用包容的心态去看待事物，通过塑造个人的职业形象，提升银行公众形象。总之，要设法使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给客户留下美好的印象。

银行经营知识和客户的金融需求，作为一名大堂经理,首先要搜集客户资料和信息,了解客户,才能有针对性推介适合客户产品需求,发掘客户隐藏性的需求,展现金融理解专家对客户的了解的帮助,向客户介绍时语言要清晰,不能用客户听不懂的专业语言介绍.

有限的大堂,无限的客户,我们要把学到的理论知识好好地运用到工作中去,.创新改变行业.思想改变命运,拼搏创造未来.

**大堂经理工作总结篇十三**

\_\_年上半年，\_支行认真贯彻落实\_各项工作部署，以\_\_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“\_\_\_”为宗旨，以做\_\_贷业务特色银行为目标，紧紧围绕“\_\_”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\_亿元，较年初增加\_亿元，增长\_%,完成计划增量\_%，累计发放贷款\_笔，累计投放\_亿元;实现利息收入\_亿元,完成同期计划的\_%。

(二)贷款日均余额\_亿元,较年初增加\_亿元,完成同期计划的\_%。

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

(四)办理银行承兑汇票\_笔，金额\_\_元，其中100%保证金银承\_笔，金额\_\_元。

(五)客户数量\_户，较年初增长\_户,完成客户拓展计划\_%。

二、各项业务开展情况分析

(一)贷款投放行业分析

根据今年\_\_金融业务营销指导意见,\_支行\_\_贷款投放重点是\_\_贷款。从行业看，上半年批零行业投放贷款\_笔\_\_元;制造业\_笔\_\_元;其他行业\_笔\_\_元。

(二)贷款产品投放分析

上半年\_支行累计投放\_亿元,其中\_\_款\_亿元，占\_%;\_\_款\_亿元，占\_%;\_\_款\_亿元，占\_%;\_\_款\_亿元，占\_%。

(三)贷款担保方式分析

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

三、工作中采取的重点措施

上半年，\_支行按照年初计划工作会议部署，通过多种形式，积极推进\_\_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\_平台等为\_\_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\_\_行了重点营销，成功营销贷款\_笔金额合计\_\_元。

(二)明确责任分工，形成了\_\_管控模式

根据\_要求，我行在上半年对\_\_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\_\_模式建立了相互协助，相互推动、相互制约的\_\_风险管控模式，为以后全力推动\_\_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，\_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《\_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\_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\_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\_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，\_\_\_\_\_\_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。

**大堂经理工作总结篇十四**

20\_\_年\_\_月\_\_日公司起航股份-领时人才与岱岳农商银行举办了大堂经理专题培训，短短一天让我收获颇丰，不仅从思想上改变了观念，从提升服务水平到业务和技能上也得到了提高。

感谢公司给予的本次培训，公司对于这次培训非常重视，与总行协调沟通一致后组织了培训，确保我们都能学到丰富的知识，确保培训的安排合理。公司为我们请来的授课老师非常专业，很善于调动课堂的气氛，每一位学员都非常投入，感谢公司和银行对每位员工无微不至的关怀和热情的支持。

作为银行业务的前沿阵地，大堂经理是客户最先接触的人，大厅是客户接触最直接最频繁的场所。

大堂经理的形象代表了银行的形象，所以大堂经理要做到五声服务：来有迎声、走有送声、问有答声、帮有谢声、怨有歉声。银行大堂经理，他的言行举止和服务质量是银行形象的一个缩影，肩负着协调银行和客户之间关系的重任。

做为一名大堂经理，我认为让客户满意是我的服务宗旨，客户满意是对大堂经理最大的奖赏。大堂经理不但要负责柜面服务管理，还有管理进驻人员的职责，同时还身兼多职，如柜员助理、保安员、保洁员等。在工作中，需要根据业务繁忙情况及时与主管、柜员、客户经理沟通，形成有效互动，合理安排营业窗口，还要把营业厅分为排号区、填单区、自助设备服务区和等候区，根据客户情况合理分工，保证每个区域都有服务人员，给客户提供全面优质的服务。在工作中还须要有很强的营销能力和沟通能力，通过自然的跟客户聊天的方式，既不显得是在极力推销，又要让客户感觉到是在为他着想。

公司与银行给予的培训才让我真正认识到这些，每位员工都有着巨大的进步和改变。这种潜移默化的，也让我们看不见摸不到，但却是对每一位员工心灵世界的洗礼。

大堂经理工作中其中最难的就是处理客户投诉，据我的经验，客户纯粹来找茬的事情几乎很少，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换位思考，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。

如果客户找到了我，向我反映我们存在的问题，这时我不能急于去辩解什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，就算驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。

首先需要真诚的向客户道歉，在取得客户对我的好感后，再进行很好的沟通。因为我代表的不仅是自己，更是整个支行整个银行的形象。我会先弄清楚客户的需求是什么，尽快帮客户解决他的问题，如果这个问题的确与制度冲突，要做到耐心的聆听，给他一个发泄的渠道，因为有些客户可能并不是真的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这儿发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，这就需要一个良好的心态。

公司在处理大堂经理日常事务上有着成熟的体系和细致的指导，有了公司的启蒙加上在工作中的经验，在投诉和处理紧急事物上我也会显得游刃有余。

服务，在延伸中完美，我也深知对客户的服务是无止境的，只有时时处处做个有心人，把服务融入每个细节中，急客户之所急，想客户之所想，才能赢得客户的心。客户到银行来，除了办业务，也会有其他的需求，例如有很多客户到银行只是向我打听路怎么走，坐哪班公车能到，附近有些什么好玩地方，甚至询问生活中的业务能否解决等。

所以我明白，我是大堂经理，为客户提供完美的服务是我的追求。起航股份-领时人才是培养专业大堂经理的公司，和岱岳农商银行有亲密的合作关系，我很荣幸成为公司与银行的桥梁成为合格的大堂经理，有幸见证了公司优秀培训和我的成长，大堂经理是一个重要的岗位，专业的公司培训培养显得尤为重要。

作为大堂经理，我深知我的一言一行都会在第一时间受到客户的关注。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，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。我会在这样优秀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。

**大堂经理工作总结篇十五**

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。

**大堂经理工作总结篇十六**

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

今年我在高雄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\*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分离出的，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、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。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。

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！