# 最新大堂经理每月工作总结(五篇)

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-06-28

*大堂经理每月工作总结一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\_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...*

**大堂经理每月工作总结一**

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\_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\_储蓄所是分行级的青年文明号。就象所里同志说的：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\_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\_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x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。

**大堂经理每月工作总结二**

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\_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。

<

<

**大堂经理每月工作总结三**

在银行业工作的第x个月又将过去，本月我开始更频繁地轮值大堂经理从更多元的角度去看待网点日常运行和熟悉业务流程，作为柜员岗时，我在保持保险营销优势之余开始转型拓展基金营销，本月业绩为合作营销保险\_万首发基金x万，单日最高记录为合作营销前海保险x万，同时也顺利完成了支行本月x万定期x万分期x万基金的x任务，业务量最快达到当日\_张票。随着工作经验不断加深，我开始感到游刃有余得心应手，也开始接触到职场中一些更深刻更内涵的东西，比如怎样更深入地去配合团队和维护客户，怎样更有效率地去学习与优化流程，作为柜员时如何更高效地销售转推荐与作为大堂经理时如何更有效地与客户建立信任更专业地为客户进行资产组合搭配从满足需求到挖掘需求到创造需求等等…要学会像真正的职场人和银行家一样去思考和行动，这并不是一句假大空的标语式呐喊，而是需要一步步脚踏实地去努力付出时间和心血的持久战，在这场战斗与成长的旅程开端，很荣幸能与身边这群善建者同行!

一，x月工作总结

从本月开始，因为保险一年期趸缴产品的规模限制和银行业保险销售整顿的到来，我们丰乐路支行开始将全员营销保险的氛围转型为营销基金，力求拓展新的业务增长点，从业绩来看这种转型已经初见成效，同时柜员分配维护\_系统客户的转型工作也在进行，我从自己的客户群中第一次挑选了一位有过几次接触的x万资产白金级客户进行资产搭配邀约，让他到网点后和客户经理详谈再直接前来办理业务，结果于本月28号他来到我们网点进行了x万理财和x万前海保险的组合搭配，这既刷新了我的单日营销记录也让客户和网点实现了效益双赢，这次小小成功让我很受鼓舞。有了良好的开端就能根据这种思维和模式进行复制和优化，方向和方法正确了不断努力就可以得到良好结果，正如客户经理所言，客户维护其实是说难不难说简单也不简单的事情，关键在于你有没有用心投入将服务细致专业到每一个细节，真诚站在客户角度为他自身利益着想实现他的资产保值增值——只要客户信任你，什么业务都有发展机会。保险基金贵金属理财产品各种投资渠道银行都花样百出层出不穷，存在投资潜力的客户群其实也不少，在产品同质化的大环境下，单纯比较收益产品只会让客户眼花缭乱，留住他的心才是营销上策，这也会更加考验一个客户经理为人处世的原则和人格魅力强弱。就我自己而言，还只是银行家路上一个初级新手，虽然这条道路并不好走，也可以预见到要付出越来越多的代价，但我将秉持真心，奋勇前行。

二，x月工作外思考——基层锻炼有感

工作九个月了，我开始担心比起那些在股份制银行或者大外企工作的同学，自己的成长速度会不会有所落后。诚然，在网点基层轮岗锻炼会有很多好处，比如切身体会到基层员工的所思所想所作所为、在每天和客户的第一手接触中培养自己对市场和业务的直观感受和敏锐嗅觉、在基础劳动中磨去作为学生时的懒惰被动依赖种种不良品性等，但是这种放养式的锻炼也存在不少弊端：如重复性居多的工作会令人消磨激情丧失思考?培训更多是依靠老员工口耳相传汇总零散经验后自己摸索优化而非在各个业务条线上都能系统性地令新手快速定型成长?银行基层更多地以业绩数据论英雄而在员工专业能力提升上投入资源和重视程度都略显不足?银行体系庞大业务成熟晋升空间有限?

重复性居多的工作就需要自己不断优化通过多种渠道进行自我激励，下班后保持关注本行业最新动态等保持思考;自身培训定位提升若资源不足就唯有自我摸索多向同事领导请教;专业能力提升也只有自己想办法多考证多通过一切可能途径学习提升;晋升空间有限也就只有先安心做好手头工作做出成绩——只要不甘于现状努力思考行动，总会有解决办法。

基层锻炼就好比磨剑与熬鹰，好的剑胚需要放进熔炉中才能百炼成钢，最凶悍的苍鹰也只有经历过饥饿干渴的折磨才能成为捕猎好手。随着新一届员工即将到来，我感到越来越强烈的危机感，如果前浪不想被后浪淹没就只有更加努力奔跑，当外界没有压力给我们的时候我们就需要给自己压力，培养自身的职业化态度与打造核心竞争力——这是我们赖以生存的根本，也是我们日后成长的盾与剑。

就我们\_后而言，在生活和职场上的想法会比较直接做事习惯抓住主要矛盾，但是凡事并不是直来直往就一定最好，更多时候是需要你更婉转和迂回地去调动整合资源达到目的，要学会站在领导的角度立场去看问题想事情，万事可循规蹈矩者甚少，更多是因时因地因情因境而异，所以从为人处世的角度来说，我们还有很多地方尚缺火候需要磨练，比如要学会低调做人高调做事、要耐心将手头工作做出成绩而非过于急切功利等等，把握平衡和尺度最为重要。锻炼的机会和平台总不会少，只是时间来临的早晚问题。谨以此文，与各位一同奋战在网点前线的新同事共勉。

**大堂经理每月工作总结四**

我今年担任酒店大堂经理，负责酒店餐厅的服务管理，在一年工作中我积极开展工作，提高工作效率，现在总结一年工作。

我注重酒店服务质量，毕竟在酒店，服务一直都是重点，我们酒店内的员工必须要具备高素质，在接待客户方面能够做到礼貌接待客户，热情周到服务。为此我每两个月开展培训工作，培训员工的礼仪，工作方式，同时传递酒店的文化。员工来到我们酒店要拥护酒店文化，保证服务周到，从而得到更多客户好评。

对于礼仪的培训分为多方面，重点是沟通和服饰方面，要求所有员工统一按照酒店规定来工作，对待每一个酒店客户，必须做到礼貌周全，工作细心，在穿着方面也必须要保证每个员工干净整洁，统一的服饰展示的是我们酒店形象，给客户的感觉更加好，从而使客户来我们酒店就餐和入住。

对待员工工作方面，我对每一个员工要求很简单，投诉少，不能与客户争吵，必须尽快满足客户的上菜要求，遇到问题及时反馈，不准偷懒，不准旷工等，只要做好基本工作让客户满意，即可达到我的要求，但在具体工作中并不是每一个员工都能够做到，总会有一部分员工做不到，出现各种小毛病需要及时纠正更改。

对于经常犯错的问题，我会在每周的列会上直接点出，同时对于屡教不改的员工处以惩罚，同时对于做的好令客户满意的服务员，给予应有的奖励，把他们塑造为其他员工积极学习的目标，鼓励员工向着好的方向学习。在酒店工作，上班期间工作必须井然有序，每个人都有自己的任务，上班期间发现偷懒员工，采取罚款措施，同时让员工相互举报，只要检举就能得到相应的奖励。

为了积极采纳员工的意见和客户的一些建议，在酒店内设置有匿名建议箱。积极鼓励员工把自己的想法和意见说出来，让我能够及时了解到工作的具体情况，方便工作继续下去。因为作为一名经理我不能保证自己是不是对于酒店的.员工了解清楚，希望通过这样的方式来让更多的员工参与到酒店的建设中来，把在工作中遇到的一些问题，或者酒店管理方面不周到的地方点出来方便修改。

广开渠道才能够采纳更多好意见，每一个员工都会有不同的想法，对于我来说必须能够采纳优秀建议来完成酒店的任务，提高酒店的营业额是我的目标，虽然在一年中我们酒店的营业额突破了上一年总额，对我来说这只是一次小提升，我希望能够继续提高酒店的形象吸引更多客户，做一个合格的大堂经理。在工作中我依然需要努力，继续提升员工的工作能力，提高自己的管理能力，争取在下一年工作中有更大的提升，同时让我们我们酒店所有员工更加团结。

**大堂经理每月工作总结五**

工作总结是做好各项工作的重要环节。通过工作总结，可以明确下一步工作的方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益。那么该怎么写工作总结呢?下面给大家分享关于大堂经理个人月工作总结，方便大家学习。

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。

在20\_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。

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。

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\_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\_储蓄所是分行级的青年文明号。就象所里同志说的：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\_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\_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x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。

我今年担任酒店大堂经理，负责酒店餐厅的服务管理，在一年工作中我积极开展工作，提高工作效率，现在总结一年工作。

我注重酒店服务质量，毕竟在酒店，服务一直都是重点，我们酒店内的员工必须要具备高素质，在接待客户方面能够做到礼貌接待客户，热情周到服务。为此我每两个月开展培训工作，培训员工的礼仪，工作方式，同时传递酒店的文化。员工来到我们酒店要拥护酒店文化，保证服务周到，从而得到更多客户好评。

对于礼仪的培训分为多方面，重点是沟通和服饰方面，要求所有员工统一按照酒店规定来工作，对待每一个酒店客户，必须做到礼貌周全，工作细心，在穿着方面也必须要保证每个员工干净整洁，统一的服饰展示的是我们酒店形象，给客户的感觉更加好，从而使客户来我们酒店就餐和入住。

对待员工工作方面，我对每一个员工要求很简单，投诉少，不能与客户争吵，必须尽快满足客户的上菜要求，遇到问题及时反馈，不准偷懒，不准旷工等，只要做好基本工作让客户满意，即可达到我的要求，但在具体工作中并不是每一个员工都能够做到，总会有一部分员工做不到，出现各种小毛病需要及时纠正更改。

对于经常犯错的问题，我会在每周的列会上直接点出，同时对于屡教不改的员工处以惩罚，同时对于做的好令客户满意的服务员，给予应有的奖励，把他们塑造为其他员工积极学习的目标，鼓励员工向着好的方向学习。在酒店工作，上班期间工作必须井然有序，每个人都有自己的任务，上班期间发现偷懒员工，采取罚款措施，同时让员工相互举报，只要检举就能得到相应的奖励。

为了积极采纳员工的意见和客户的一些建议，在酒店内设置有匿名建议箱。积极鼓励员工把自己的想法和意见说出来，让我能够及时了解到工作的具体情况，方便工作继续下去。因为作为一名经理我不能保证自己是不是对于酒店的.员工了解清楚，希望通过这样的方式来让更多的员工参与到酒店的建设中来，把在工作中遇到的一些问题，或者酒店管理方面不周到的地方点出来方便修改。

广开渠道才能够采纳更多好意见，每一个员工都会有不同的想法，对于我来说必须能够采纳优秀建议来完成酒店的任务，提高酒店的营业额是我的目标，虽然在一年中我们酒店的营业额突破了上一年总额，对我来说这只是一次小提升，我希望能够继续提高酒店的形象吸引更多客户，做一个合格的大堂经理。在工作中我依然需要努力，继续提升员工的工作能力，提高自己的管理能力，争取在下一年工作中有更大的提升，同时让我们我们酒店所有员工更加团结。

在银行业工作的第x个月又将过去，本月我开始更频繁地轮值大堂经理从更多元的角度去看待网点日常运行和熟悉业务流程，作为柜员岗时，我在保持保险营销优势之余开始转型拓展基金营销，本月业绩为合作营销保险\_万首发基金x万，单日最高记录为合作营销前海保险x万，同时也顺利完成了支行本月x万定期x万分期x万基金的x任务，业务量最快达到当日\_张票。随着工作经验不断加深，我开始感到游刃有余得心应手，也开始接触到职场中一些更深刻更内涵的东西，比如怎样更深入地去配合团队和维护客户，怎样更有效率地去学习与优化流程，作为柜员时如何更高效地销售转推荐与作为大堂经理时如何更有效地与客户建立信任更专业地为客户进行资产组合搭配从满足需求到挖掘需求到创造需求等等…要学会像真正的职场人和银行家一样去思考和行动，这并不是一句假大空的标语式呐喊，而是需要一步步脚踏实地去努力付出时间和心血的持久战，在这场战斗与成长的旅程开端，很荣幸能与身边这群善建者同行!

一，x月工作总结

从本月开始，因为保险一年期趸缴产品的规模限制和银行业保险销售整顿的到来，我们丰乐路支行开始将全员营销保险的氛围转型为营销基金，力求拓展新的业务增长点，从业绩来看这种转型已经初见成效，同时柜员分配维护\_系统客户的转型工作也在进行，我从自己的客户群中第一次挑选了一位有过几次接触的x万资产白金级客户进行资产搭配邀约，让他到网点后和客户经理详谈再直接前来办理业务，结果于本月28号他来到我们网点进行了x万理财和x万前海保险的组合搭配，这既刷新了我的单日营销记录也让客户和网点实现了效益双赢，这次小小成功让我很受鼓舞。有了良好的开端就能根据这种思维和模式进行复制和优化，方向和方法正确了不断努力就可以得到良好结果，正如客户经理所言，客户维护其实是说难不难说简单也不简单的事情，关键在于你有没有用心投入将服务细致专业到每一个细节，真诚站在客户角度为他自身利益着想实现他的资产保值增值——只要客户信任你，什么业务都有发展机会。保险基金贵金属理财产品各种投资渠道银行都花样百出层出不穷，存在投资潜力的客户群其实也不少，在产品同质化的大环境下，单纯比较收益产品只会让客户眼花缭乱，留住他的心才是营销上策，这也会更加考验一个客户经理为人处世的原则和人格魅力强弱。就我自己而言，还只是银行家路上一个初级新手，虽然这条道路并不好走，也可以预见到要付出越来越多的代价，但我将秉持真心，奋勇前行。

二，x月工作外思考——基层锻炼有感

工作九个月了，我开始担心比起那些在股份制银行或者大外企工作的同学，自己的成长速度会不会有所落后。诚然，在网点基层轮岗锻炼会有很多好处，比如切身体会到基层员工的所思所想所作所为、在每天和客户的第一手接触中培养自己对市场和业务的直观感受和敏锐嗅觉、在基础劳动中磨去作为学生时的懒惰被动依赖种种不良品性等，但是这种放养式的锻炼也存在不少弊端：如重复性居多的工作会令人消磨激情丧失思考?培训更多是依靠老员工口耳相传汇总零散经验后自己摸索优化而非在各个业务条线上都能系统性地令新手快速定型成长?银行基层更多地以业绩数据论英雄而在员工专业能力提升上投入资源和重视程度都略显不足?银行体系庞大业务成熟晋升空间有限?

重复性居多的工作就需要自己不断优化通过多种渠道进行自我激励，下班后保持关注本行业最新动态等保持思考;自身培训定位提升若资源不足就唯有自我摸索多向同事领导请教;专业能力提升也只有自己想办法多考证多通过一切可能途径学习提升;晋升空间有限也就只有先安心做好手头工作做出成绩——只要不甘于现状努力思考行动，总会有解决办法。

基层锻炼就好比磨剑与熬鹰，好的剑胚需要放进熔炉中才能百炼成钢，最凶悍的苍鹰也只有经历过饥饿干渴的折磨才能成为捕猎好手。随着新一届员工即将到来，我感到越来越强烈的危机感，如果前浪不想被后浪淹没就只有更加努力奔跑，当外界没有压力给我们的时候我们就需要给自己压力，培养自身的职业化态度与打造核心竞争力——这是我们赖以生存的根本，也是我们日后成长的盾与剑。

就我们\_后而言，在生活和职场上的想法会比较直接做事习惯抓住主要矛盾，但是凡事并不是直来直往就一定最好，更多时候是需要你更婉转和迂回地去调动整合资源达到目的，要学会站在领导的角度立场去看问题想事情，万事可循规蹈矩者甚少，更多是因时因地因情因境而异，所以从为人处世的角度来说，我们还有很多地方尚缺火候需要磨练，比如要学会低调做人高调做事、要耐心将手头工作做出成绩而非过于急切功利等等，把握平衡和尺度最为重要。锻炼的机会和平台总不会少，只是时间来临的早晚问题。谨以此文，与各位一同奋战在网点前线的新同事共勉。

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\_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。

<

<

★ 人事月工作总结怎么写五篇</span

★ 20\_公司客户经理年终工作总结5篇</span

★ 五月份工作总结范文</span

★ 会计月度工作总结范文简短</span

★ 经理个人工作总结</span

★ 每月护士工作总结范文5篇</span

★ 月度安全工作总结20\_最新范文5篇</span

★ 财务6月工作总结【三篇】</span

★ 销售月工作总结感悟及心得体会范文5篇</span

★ 每月财务工作总结范文800字精选</span

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！