# 精选银行大堂经理工作述职报告简短(6篇)

来源：网络 作者：紫竹清香 更新时间：2023-12-30

*精选银行大堂经理工作述职报告简短一我很遗憾自己在这个时候向xx银行正式提出辞职。来到xx银行也快两年了，正是在这里我开始踏上了社会，完成了自己从一个学生到社会人的转变。有过欢笑，有过收获，也有过泪水和痛苦。银行等的人际关系和开明的工作作风，...*

**精选银行大堂经理工作述职报告简短一**

我很遗憾自己在这个时候向xx银行正式提出辞职。

来到xx银行也快两年了，正是在这里我开始踏上了社会，完成了自己从一个学生到社会人的转变。有过欢笑，有过收获，也有过泪水和痛苦。银行等的人际关系和开明的工作作风，一度让我有着找到了依靠的感觉，在这里我能开心的工作，开心的学习。

然而工作上的毫无成熟感总让自己彷徨。记得曾说过，工作上如果两年没起色就该往自己身上找原因了。或许这真是对的，由此我开始了思索，认真的思考。尽管我一思考，上帝便会发笑，但这笑带着一丝苦涩，思考的结果连自己都感到惊讶――或许自己并不适合软件开发这项工作。否定自己让自己很痛苦，然而人总是要面对现实的，自己的兴趣是什么，自己喜欢什么，自己适合做什么，这一连串的问号一直让我沮丧，也让我萌发了辞职的念头，并且让我确定了这个念头。或许只有重新再跑到社会上去遭遇挫折，在不断打拼中去寻找属于自己的定位，才是我人生的下一步选择。从小到大一直过得很顺，这曾让我骄傲，如今却让自己深深得痛苦，不能自拔，也许人真的要学会慢慢长大。

能为银行效力的日子不多了，我一定会把好自己最后一班岗，做好项目开始前的属于自己的所有工作，尽力让项目做到平衡过渡。

离开这个银行，离开这些曾经同甘共苦的同事，很舍不得，舍不得领导们的譐譐教诲，舍不得同事之间的那片真诚和友善。

也愿银行在今后的工作中发挥优势，扬长避短，祝愿xx银行兴旺发达！

此致

敬礼！

辞职人：

日期：

**精选银行大堂经理工作述职报告简短二**

作为\_\_的一名青年员工，从事大堂经理期间我深刻体会到大堂经理的使命和责任，大堂经理服务的好坏直接影响银行的经营效益和外在形象。一名优秀的大堂经理，身兼六职：业务引导、服务示范、情绪安抚、矛盾协调、环境保洁和安全监督。大堂经理作为一个重要的岗位，在客户服务、产品营销等方面具有不可替代的作用。青年员工更要不断学习努力完善自我，提升业务能力。

首先，对工作细节的正确把握是大堂经理必备的基本素质。大堂经理需要对银行业务知识认真学习，在实践中不断深化对知识的理解，充分掌握全面的银行业务，这样才能有足够的基础为客户提供服务，对于来办业务的客户要认真询问，了解所办业务，耐心讲解，细致的助。

其次，在履行自身职责的同时还要讲究工作的艺术。我认为在工作中要做到以下几点：

一、微笑服务

大堂经理要时刻保持乐观的心态，微笑面对客户，用微笑感染客户、拉近与客户的距离、留住客户。巧妙的使用“笑”的技巧，体现银行客户第一、服务至上的经营理念。练好内功，让微笑带来的温情充满营业大厅，让客户有宾至如归之感。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。

二、能说会道

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。良好的口才和超常的耐心是做好大堂经理工作的基本前提，可以在大堂经理这个平台得到尽情的发挥。“说”要做好三点：一是勤说，即对前来的客户要勤开口，反复讲，全力推介产品;二是能说，即描述业务过硬，讲解准确，不过份夸大，也不刻意掩饰，把工行产品的特点和功能正确无误地推介给客户，三是会说，即讲究服务策略，因人而异，差别营销。在“说”上攒足功夫，可以起到事半功倍之效。另外，对理解力较差和疑难点较多的客户咨询，大堂经理必须不厌其烦要有足够的耐心，把客户当亲人，反复深入浅出地讲解，这样才能得到客户的尊重和信任。

三、善于提问

凡是进门的客户，都要热情迎接，主动问候，不能有嫌贫爱富的不良心里。要善于揣摩客户心理，对客户异常反应要上前询问，真诚关心，帮助解决。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，最后要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，代表的工行的企业形象。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。此外需勤问柜员，对柜台内现金和业务处理情况了如指掌，以保证及时调整客户到指定窗口迅速办理业务。让客户深切感受到我行的准确、方便、快捷的服务，树立良好的服务形象。

四、察言观色

大堂经理要有超强观察能力，在工作中做到眼观六路、耳听八方。在服务中要留心听，随时掌握客户需求，收集有价值的金融信息，认真记载大堂工作日志，总结提出后及时向领导汇报。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。深化大堂经理服务内涵，全面提升大堂经理服务能力。

五、积极主动

大堂经理的工作性质要求员工在工作时要积极主动。大堂经理必须养成勤走动的习惯，要在大厅内及atm区域来回巡查，及时掌握大厅内外总体情况。通过与客户零距离的看、问、说，疏导客户，维持秩序，了解信息，调整服务方式。及时为客户提供全方位的服务需求，发挥大堂经理不可或缺的作用。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。

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。

**精选银行大堂经理工作述职报告简短三**

进入大学生活的最后一年，充满激情和挑战的大学生活即将结束，而我们也从大一的师弟师妹变成了大四的师兄师姐，面向投身社会工作的门槛，或者投身考研大军，或者加入求职浪潮。我们大多数人都要面对那个为之准备了多时工作和社会，而专业实习就是我们迈向社会的第一步。

作为社保专业的学生，主要培养今后从事财务、销售、人力资源、市场营销及运营管理方面的人才，培养适合现代企业发展的储备资源。而参与银行实习能够从银行角度认识到企业财务运作流程，熟悉银行信贷及电子商务的相关操作，在日常工作当中了解金融行业的相关知识知识和能力素养。与此同时，通过银行实习能够拓展和积累人脉基础，适应严谨高效的工作节奏，因此，在这次毕业实习中，我选择了xxx银行两江分行作为毕业实习单位。在实习过程中开拓了视野，增长了见识，也熟悉了银行工作的基本操作和技能，为走向社会打下坚实的基础，收益颇多。

根据学校对于本科生的毕业实习要求，和签约单位的要求，我于20xx年x月x日至今，在xxx银行三灶分行进行毕业实习。在各岗位工作人员的帮助下进一步了解了银行的构架体系、部门设置和操作流程，对银行的工作内容有了更深层次的了解，在实习过程中与部门成员分工合作，拓展了知识水平和业务素养。实习期间，我在个人金融部银行卡助理，大堂助理等岗位上进行见习，在单位指导老师的帮助下，熟悉了金融机构的主要经济业务活动，系统地学习了银行基础操作人员的实务工作，实际工作能力得到了很好的锻炼和提高。下面对我的实习情况作详细总结。

1.1关于xxx银行

至20xx年x月底，全行注册资本为xx亿元人民币，营业网点近xx家，员工总数超过xxx人。截至20xx年年末，xxx银行总资产约xxx亿元，各项存款余额已超xxx亿元。至20xx年底，各项贷款余额xx亿元，实现拨备前利润xx亿元。

据英国《银行家》杂志统计，按一级资本排序，在20xx年度全球1000家大银行中，xxx银行排名第235名；在国内所有入围银行中，排名第19名。

xxx银行以“建设成为公司治理完善、机构布局合理、业务功能齐全，资本充足、管理精细、风险可控、业绩优良的区域性便民银行”为战略目标，坚持以“三农”、中小企业和社区居民作为主要客户群体，发挥特色优势，调结构促发展，防风险严管理，抓服务树形象，强基础推改革，全面提高经营管理水平和市场竞争力，努力把自身建设成为一家服务大众、贴心周到的便民银行。

1.2服务社区居民，践行“便捷服务心体验”

xxx银行致力于向社区居民提供便捷、便利、贴身、贴心的金融服务。推出的金融便利店是一种创新的金融服务网点，它把自助机具与人工服务相结合，功能涵盖了四位一体的自助银行、个贷服务中心、个人理财中心和业务营销中心。如今，金融便利店附近的社区居民除可24小时享受自助服务外，还可在下班后获得错时、延时金融服务。

xxx银行推出的“xx理财”系列理财产品，至今保持了“各类各期产品收益实现率100%、客户投诉率为零”的记录，并在全国“xx奖20xx年度金融理财产品评选”中荣获了“银行理财——年度银行理财成长奖”。根据xxx大学信托与理财研究所的统计报告：截至20xx年12月，xxx银行理财综合能力排名从20xx年4月的第33位上升了10位，跃居第23位的水平。

“二手房买卖直通车”业务是xxx银行大力探索个人住房贷款经营模式的创新之举，它保证了可靠的房屋来源，安全的资金交易，合法便捷的手续，提供省钱、省时、省力的房屋买卖服务平台。

近期，随着中心城区xx支行、xx支行的相继开业，xxx银行加快了调整网点布局、完善服务网络的步伐，这是对全行“做强郊区、拓展城区、立足上海、辐射周边”市场定位的有力推进和全面实施，也是进一步配合各区域社会和经济发展规划，为客户提供更为完善、便利的服务网络的重要举措。

1.3xxx银行的业务

商业银行业务是xxx银行的传统主营业务，包括公司金融业务、个人金融业务及金融市场业务。

1）公司金融业务

公司金融业务为xxx银行业务利润的主要来源。包括存款业务、贷款业务、金融机构业务、国际结算及贸易融资业务、其他公司金融业务。

2）产品服务创新

xxx银行配合公司客户最新业务需求，组合和创新公司金融产品；加大与金融同业的产品合作，积极开展同业间公司信贷资产的转让业务；推出融易达（基于应收账款的融资服务）、通易达（应收账款质押开证）、融信达（基于投保出口信用险的应收账款的融资服务）和融货达（货物质押融资）等产品，进一步丰富了“达”系列贸易融资产品种类。

3）个人金融业务

个人金融业务为xxx银行战略发展重点之一。包括储蓄存款业务、个人贷款业务、个人中间业务、“中银理财”服务、私人银行业务、银行卡业务、渠道建设。

4）产品服务创新

依托全球服务网络和多元化服务平台，xxx银行为客户提供全方位金融服务，不断创新推出本外币理财新产品。继续推动海外财富管理专柜业务，为客户跨境资产配置提供了便利。

5）金融市场业务

xxx银行金融市场业务主要包括：本外币金融工具的自营交易与代客业务、本外币各类证券或指数投资业务、债务资本市场业务、代客理财和资产管理业务、金融代理及托管业务等。xxx银行主要通过在xx、xx、xx设立的五个交易中心经营资金业务。

6）产品服务创新

新产品的设计与报价能力是xxx银行金融市场业务主要竞争优势之一。xxx银行始终秉持以客户需求为导向的创新理念，凭借在外汇业务方面的丰富经验及战略投资者的专业知识，致力于通过开发创新及度身订造的资金产品及服务吸引客户。

（一）了解认识金融行业尤其是银行业的各种知识，丰富知识水平。

（二）锻炼自己的工作实践能力，提高自身的人际交往能力与吃苦耐劳的精神，培养岗位适应性。

（三）增加社会阅历，拓展人脉资源，完成实习规划。

（四）实习期间保持与单位领导员工的良好关系，通过自身实习表现给用人单位留下良好印象，争取校招绿色通道或者单位留用意向。

实习岗位：

个人金融部银行卡助理营业部大堂经理助理。

工作内容：

个人金融部银行卡助理：

1、通过学习部门信用卡业务相关知识，掌握有关办公操作流程，了解部门对公和对私业务的具体操作，引导客户办理具体业务。

2、整理归档客户信用卡档案，实现客户资料的保密工作，协助部门完成客户个人及企业贷款的办理及贷后的跟踪核查和不良贷款催收工作。

3、协助完成部门全辖员工的绩效考核报告及数据录入工作。

4、协助部门完成月度工作报告，进行相关表格数据的格式调整，在部门工作繁杂时负责部门业务通讯的转接工作。

营业部大堂经理助理：

1、学习银行前台的各项工作以及银行的各项理财产品、担保贷款业务、银行卡、信用卡的各种详细情况，协助大堂经理处理银行各项日常工作。必要时协助柜台和理财经理处理银行客户数据与对客户进行及时回访。由于是男性职员，同时也担当银行的日常安保工作，当然只限于维持大堂秩序。

2、协助大堂经理处理银行大堂事宜，如引导客户，为客户介绍理财产品，解决客户与银行有关的问题。参与银行厅堂销售的各项布置与客户营销。

3、协助柜台工作，指引客户填写各种表格回单，帮助柜台疏导客户。进行银行高端产品对vip客户的针对性推广等。

4、协助理财经理处理银行客户数据，主要完成客户购买理财产品或者办理各种功能性银行卡后的数据录入和数据分类工作。

5、客户回访工作，主要在客户购买理财产品成功之后电话告知客户做一个继续追踪，以及在理财产品推出之前协助告知一些重要客户，或者给陌生客户做电话拜访工作，宣传理财产品等。

学习相应理论基础知识及银行相关各种文件，学习了柜面操作基本知识以及人民银行下发的各种文件。大堂经理助理是连接客户、柜面人员、客户经理的纽带，因此首先就得学习柜面的相关知识，才能更好的解答客户问题，引导客户办理相关业务，维持大堂秩序，减轻柜员的工作量，提高整体服务效率。柜面相关知识主要有五大部分：对公业务，，对私业务，联行业务，授信业务，公共业务。其中具体包括对凭证及相关传票、操作流程、交易代码的学习。在学习的过程中，要非常用心，因为这些知识点既散又细，而且对于一位银行服务人员特别是柜员来说，任何一点细小的规定如果操作失误就可能酿成不可估量的后果。同时还要学习人民银行下达的相关文件，结合商业银行的内部规定变动了解银行改革的方向和动态。只有全面了解了这些文件规定，才能树立更强的服务意识和竞争意识，以优质的服务让顾客满意，以强劲的竞争力为银行争取更大的生存空间。

学习大堂营销技巧及解答客户咨询。在大堂工作要特别注重礼仪，礼仪是人们在交往活动中形成的行为规范与准则，成天与客户打交道的经理，代表着企业的形象与信誉，所以一切都要谨小慎微。要做好大堂经理助理的工作就必须做到以下几个方面：干练，稳重，自信，亲和。对顾客的需求要能够迅速作出反应，对大堂里出现的不同问题要能够表现出遇事不慌的心态，机智的处理并解决出现的状况，作为一个大堂经理要能够以低姿态友善地与客户沟通、交流，但也不能唯唯诺诺，在任何时刻我们都应该对自己充满信心。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；当客户不满时，我们及时安抚。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的信赖。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。营业中的礼仪主要有四大内容：（1）解答客户问题。（2）营业中分流客户。（3）维护大堂秩序。（4）适当理财产品的营销。所以，作为一名大堂经理要有丰富的知识，随机应变的能力，以及善于营销的口才。

经过这次毕业实习，使作为新入社会大学生的我更加深刻地认识了社会，熟悉了工作岗位和工作要求，端正了工作态度。与此同时，在两个多月的工作相处中，与同事们培养了深刻地友谊，拓展了人脉，培养了礼仪，从而拓展了作为商科学生的商业素养，为以后的工作打下了坚实的基础。

通过这次实习，与实习相伴的是对银行业务的深入理解和对银行具体工作认知的改观，更加深刻地认识到银行工作的细致和严谨，也理解了银行对客户银行卡收取年费的合理之处。考虑对银行资源的高效利用，银行对其收取年费，避免了客户办理多张银行卡对银行资源的不合理占用，从而避免了银行卡档案的冗杂，减轻了银行卡档案和管理的操作难度，与此同时，促使客户合理利用手上有限的银行卡，提高安全意识，也减少了针对银行卡骗贷及核呆等贷后工作的工作量，维护金融安全。

在实习的过程中也伴随着对银行业务团队的认识和尊重，正是因为中行高素质的员工团队，通力合作，共同为部门成就而不断努力，才铸就了一个团结、负责的大企业的形象。

通过这次实习，我更加清晰的认识到银行已经由原来的专业银行向全能型商业银行的转变，银行已经由原来的货币银行转变为现在的万能银行。现代商业银行除了经营传统的存贷业务之外，同时还经营基金、保险等金融业务以及贵金属工艺品等保值增值类产品，分散经营风险，减少主营业务所造成的风险，而且积极拓展银行的中间业务，提高中收，有利于增强银行的灵活性，扩大赢利点。银行作为特殊的企业，有着特殊的监管机制，在经营过程中必须兼顾盈利性、流动性与安全性的“三性”原则。盈利性是目的，安全性是根本，而流动性是前提条件。商业银行在经营过程中必须统筹考虑三者关系，综合权衡利弊，不能偏废其一。在保持安全性、流动性的前提下，实现盈利的最大化。而现在能够积极拓展银行的中间业务，对于银行自身发展而言，无疑将会极大的增加银行的业务范围与经营能力，整体促进银行良性发展。尤其作为一名管理类专业的学生，看到中行历经百年，在外汇，贵金属工艺品等方面领军其他银行的时候，心里对以后的工作也是充满期待的。但同时也发现自己在口语方面的不足。

作为一名刚毕业的大学生，尽快实现角色的转变，是一个大学毕业生刚步入社会时所面临的首要任务。对于刚毕业的大学生来说，一开始就做一番伟大的事业并不现实，而是必须从最细小的工作中做起，甚至还要一遍遍的重复那些“细小”。这不仅要我们从行动上改变，更要先从心理上、思想上接受并改变，要充分认识到伟大都是从平凡累积起来的。正如书中所说，成功是一种努力的累积。平凡的人乃是一种无过高期望但又极认真生活的一种人。首先态度是乐观的，将人生视为一种在不断奋斗中的历练，经得起人生的大起大落，能够以宽容的胸怀善待一切。总是将复杂的事简单做，简单的事重复做，重复的事快乐做，快乐的事用心做。要是想变得伟大，其实不一定要成就辉煌的功业，因为构成伟大的决定性因素，恰恰在做得比平凡者更平凡而已。认清了这些以后，角色转变也就不再是问题。通过这次的实习，我对银行工作有了详尽而深刻的了解，也是对未来参加工作的试炼。是大学生涯中甚至是人生中很重要的一部分积累和经验，这在我以后的学习和生活中都会发挥着很重要的作用。而这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会的一个平台，为我今后踏入社会奠定了良好的基础。

**精选银行大堂经理工作述职报告简短四**

尊敬的领导：

您好！

一年多的银行大堂经理工作时光就这样在不知不觉间消失在自己的眼前，能够从普通的银行职员成长为大堂敬礼也多亏了领导在工作中给予的支持，虽然并没有厚此鄙薄却在结合自身的努力以后在银行工作中取得不错的效果，只不过自从自己担任银行大堂经理以后竟然在这么重要的岗位中没有获得丝毫建树，考虑到也许是自己不适合从事大堂经理的工作以后便写下了这份辞职信。

平心而论自己处于普通职员岗位的时候在银行工作中做得还算不错，无论是兢兢业业的工作态度还是难度不高的业绩指标都能让我体会到自身的成长，然而正因为没能在银行工作中经历过太多的挫折才会在这种状况中表现得如此不佳，由此观之能够侥幸担任银行大堂经历也不过只自己的运气使然罢了，否则的话为什么升职以来在银行工作中付出了这么多却没有在能力方面得到提升，面对这类类状况仍需要在银行工作中花费时间进行积累才行。

目前让人感到遗憾的便是自己在银行大堂经理的工作中十分缺少经验积累，或者说没能在业务学习中取得较好的结果才会演变成这样的局面，若是自己适合这份工作的话即便接手没多久也能在领导的信任下创造佳绩，然而目前的结果似乎印证了自己不适合从事银行大厅经理工作的道理，无论是工作中碌碌无为还是浪费银行培养的资源都会让自己的内心感到惶恐不已，实际上正是源于对银行工作环境的热爱才不允许没有实力的自己继续待在大堂经理的岗位之中。

这次辞职并非是自己对待银行大堂经理的工作不负责任，正是因为十分重视才会觉得无法通过自身的努力为银行带来效益从而浪费了这次机遇，更何况银行也有比自己更适合这份工作的职员自然便有了退位让贤的想法，至少这样做即便不能带来更好的效益也不会让情况变得继续恶劣下去了，而且我在辞去银行大堂经理的工作以后打算趁着还算年轻再找一份更加适合自己的岗位，只不过在辞职以后造成的不便以及辜负的信任还希望领导能够理解自己的想法。

我觉得在大堂经理岗位上长期处于焦虑状态的自己很难完成领导托付的职责，因此经过反复思考决定近期辞职离去并在这段时间内找到接手大堂经理工作的适合人选，因此还请领导放心自己在交接的过程中不会耽误目前的工作并期待能够在辞职申请中尽快得到回复。

此致

敬礼！

辞职人：xxx

20xx年x月x日

**精选银行大堂经理工作述职报告简短五**

尊敬的领导：

您好！

我因个人原因，我决定向您提出辞职申请，申请与x银行解除劳动合同。以发展的眼光来看，全日制研究生将会是x银行很长一段时间任用人员的趋势，他们无论理论上还是综合素质上都是全x银行培养、重用的对象。

离开银行并不是我的所愿，只是自己的条件已经达不到到银行的要求了，银行工作十分难得，社会放弃这样的机会呢。不过现实就是这样，能者上，弱者下，我不想被银行解聘，只能够提前看清自己的方向，向银行提出辞职申请。这也是我逼不得已的举动，也是一个体面的离开。

为了紧跟步伐，适应时代的潮流，我拟采取脱产学习的形式攻读研究生学位课程，需要提前解除劳动合同，故无法履行与x银行签订的三年期劳动合同。我自20xx年参加工作以来就一直在x银行，经历了从筹备建设到x银行的种种变革，对她有着深厚的感情，我的领导和同事都成为了我的良师益友，从他们身上我学习到了很多做人做事的道理，请相信我绝不是在此说说套话。

x银行给予我的很多，包括极好的办公环境，融洽的上下级关系以及各项福利待遇。在决定离开她的过程中，我很犹豫。要舍弃这些已经拥有、珍贵的东西，去追逐未知，需要很大的决心和勇气，也相当痛苦。但我记得上小学老师就教过“逆水行舟，不进则退”的道理，并一直视此为做人做事原则。托尔斯泰也曾说过：小鸟不会因为第一次飞行遇到雷电就怀疑天空。我相信自己的决定。真心希望x银行能体谅一个年轻人要求上进，实现理想的真诚愿望，同意我提前解除劳动合同。我定会将自己负责的工作做细致、全面的交接。

当然我在离开之后还是会回忆起这里，回忆在这里我工作的日子。事情的发展总是超出人的想象，这就是我一直以来感叹世事无法洞晓。在以后的道路上，我想自己一定能够做的更好的，想象自己的实力，我能行，只要我去努力，我就能够做的更好！最后祝愿银行的领导和同事身体健康、万事如意！

此致

敬礼！

辞职人：xx

20xx年x月x日

**精选银行大堂经理工作述职报告简短六**

作为\_行的一名青年员工，从事大堂经理期间我深刻体会到大堂经理的使命和责任，大堂经理服务的好坏直接影响银行的经营效益和外在形象。一名优秀的大堂经理，身兼六职：业务引导、服务示范、情绪安抚、矛盾协调、环境保洁和安全监督。大堂经理作为一个重要的岗位，在客户服务、产品营销等方面具有不可替代的作用。青年员工更要不断学习努力完善自我，提升业务能力。

首先，对工作细节的正确把握是大堂经理必备的基本素质。大堂经理需要对银行业务知识认真学习，在实践中不断深化对知识的理解，充分掌握全面的银行业务，这样才能有足够的基础为客户提供服务，对于来办业务的客户要认真询问，了解所办业务，耐心讲解，细致的助。

其次，在履行自身职责的同时还要讲究工作的艺术。我认为在工作中要做到以下几点：

一、微笑服务

大堂经理要时刻保持乐观的心态，微笑面对客户，用微笑感染客户、拉近与客户的距离、留住客户。巧妙的使用“笑”的技巧，体现银行客户第一、服务至上的经营理念。练好内功，让微笑带来的温情充满营业大厅，让客户有宾至如归之感。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。

二、能说会道

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。良好的口才和超常的耐心是做好大堂经理工作的基本前提，可以在大堂经理这个平台得到尽情的发挥。“说”要做好三点：一是勤说，即对前来的客户要勤开口，反复讲，全力推介产品;二是能说，即描述业务过硬，讲解准确，不过份夸大，也不刻意掩饰，把工行产品的特点和功能正确无误地推介给客户，三是会说，即讲究服务策略，因人而异，差别营销。在“说”上攒足功夫，可以起到事半功倍之效。另外，对理解力较差和疑难点较多的客户咨询，大堂经理必须不厌其烦要有足够的耐心，把客户当亲人，反复深入浅出地讲解，这样才能得到客户的尊重和信任。

三、善于提问

凡是进门的客户，都要热情迎接，主动问候，不能有嫌贫爱富的不良心里。要善于揣摩客户心理，对客户异常反应要上前询问，真诚关心，帮助解决。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，最后要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，代表的工行的企业形象。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。此外需勤问柜员，对柜台内现金和业务处理情况了如指掌，以保证及时调整客户到指定窗口迅速办理业务。让客户深切感受到我行的准确、方便、快捷的服务，树立良好的服务形象。

四、察言观色

大堂经理要有超强观察能力，在工作中做到眼观六路、耳听八方。在服务中要留心听，随时掌握客户需求，收集有价值的金融信息，认真记载大堂工作日志，总结提出后及时向领导汇报。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。深化大堂经理服务内涵，全面提升大堂经理服务能力。

五、积极主动

大堂经理的工作性质要求员工在工作时要积极主动。大堂经理必须养成勤走动的习惯，要在大厅内及atm区域来回巡查，及时掌握大厅内外总体情况。通过与客户零距离的看、问、说，疏导客户，维持秩序，了解信息，调整服务方式。及时为客户提供全方位的服务需求，发挥大堂经理不可或缺的作用。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。

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。

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！