# 2024年大堂经理个人季度工作总结

来源：网络 作者：天地有情 更新时间：2024-06-14

*大堂经理个人季度工作总结 大堂经理年度工作总结 个人一一、强化学习，提高素质。每天学习3小时是我雷打不动的习惯。一年来我认真学习了网上银行、安心得利、信用卡、个人综合消费贷款等各项金融产品。我对规章制度的内涵能领悟透彻，并运用到位。对上级行...*

**大堂经理个人季度工作总结 大堂经理年度工作总结 个人一**

一、强化学习，提高素质。每天学习3小时是我雷打不动的习惯。一年来我认真学习了网上银行、安心得利、信用卡、个人综合消费贷款等各项金融产品。我对规章制度的内涵能领悟透彻，并运用到位。对上级行的会议和文件精神能理解透彻，并执行到位，对领导交办的工作能领会透彻并完成到位，对金融产品的精髓能吸收透彻，并宣传到位。尤其是参加了afp金融理财师的培训，令我受益匪浅，让我不但学习了一些理财知识，还让我增长了见识。

二、强化宣讲，提升农行形象。我到职业中专、人事劳动局、就业局、烟草公司、新华书店等重点单位举办理财讲座，并每个星期三邀请个体工商户、私营业主、高端客户举办客户论坛，参加讲座和论坛人数超过400人，课题包括：《人脉就是生产力》、《如何理财》、《子女教育》、《如何高效工作》、《基金定投》《个人网上银行》等等，通过讲座和论坛，客户反响非常强烈，如有的客户说：“下次你们举办论坛时再通知我们吧!我们喜欢听!”促进了业务的快速发展，如在职业中专举办理财讲座后，办理了贷记卡21张，基金定投7户，综合消费贷款3户。

通过举办理财讲座，我觉得能实现以下目标：

①建立与客户交流的平台。在论坛上，我们畅谈人生感悟、理财技巧、子女教育等丰富多彩的话题，并实行互动模式，让客户积极参与，营造轻松、和谐、欢快的良好氛围。而且大家能在论坛平台上交流信息，让我们能更好把握外部的市场经济脉搏。

②提升农行形象。通过论坛，我们可以把农行的理念和企业文化溶入到社会大家庭中，让客户和社会各界都能认可农行企业文化，认可农行品牌形象。

③提升营销品位。通过论坛，我们可以把贷款业务、贷记卡、电子银行、代理保险、基金等各种金融产品穿插进论坛中去，做到营销于无形，让客户能更容易接受我行的产品。

④创新综合营销。我们原来是走访各家单位和企业以及个体工商业、私营业主老板，总有求客户办理金融业务的感觉，经常陪客户喝酒等应酬。我们现在结合论坛营销，可以减少应酬的同时，让客户感觉到真正需要我们的产品，我们不但可以营销贷款，还可以把存款、贷记卡、电子银行捆绑营销，达到综合营销的效果。

⑤有利于农行的长远发展。我们通过一段时期的论坛，我们可以把农行的金融产品推介到财政、教育、卫生、林业、矿业、税务、电信、烟草、企业等各行各业，让农行的产品覆盖到所有的高端客户，切实提高我行的综合竞争力，让农行成为金融业的佼佼者。

三、强化服务，提升品位。整齐的着装，优雅的环境，靓丽的身姿，规范的举止，温馨的感受，动人的微笑，满意的服务……，这点点滴滴，都是网点文明标准服务导入所取得的成果。员工每天早上7点钟就到位，中午还要上班，没有休息，晚上还要参加点评和培训，一天工作十几个小时，虽然筋疲力尽，但是毫无怨言。时刻保持一种饱满的热情，一种全身心的投入。用心学习每一个动作，每一句文明用语，从着装、仪容仪表、物品摆放，晨会的每一项内容，服务的每一个环节，晚上的自评……等等都能认真对待，农行的网点文明标准服务导入工作受到了省分行内训师的高度赞赏，内训师在其他支行导入时，以支行的导入工作为示范进行讲解。通过导入，农行的网点环境更优雅，物品摆放更整齐，办事速度更快，微笑服务更贴切，客户满意度更高，服务品位得到了进一步的提升。

四、强化新业务拓展，开辟林权贷款市场。为了开办林权抵押贷款，我们举办了林业客户联谊会，邀请了44名林业大户参加，联谊会的成功举办，为我行林权贷款的快速有效发展拉开了序幕。年共营销林权抵押贷款26笔，3000多万元。

五、强化综合营销，突出优势业务发展。作为分管个人业务的副行长，年，支行个人贷款增长万元，完成计划的%，全市排名第名。个人存款增长3374万元，完成四季度计划的141.69%，贷款增长完成计划的223.71%，中间业务收入完成计划的165.10%。拔备前利润完成计划的115.26%。领导班子获得了2万元的综合绩效奖励。

六、强化创新，提高效果。我时刻在谋划工作方法，努力做到工作科学化，高效化，精细化。一是创新时间安排，每天早上7点至9点，晚上8点至10点处理内部事务，上午9点至下午6点对外营销，以此提高时间的使用效率。二是创新工作格局。网点主任和大堂经理负责客户营销和业务宣传，会计主管和柜员负责柜面服务和基础工作，努力提高工作效果。三是创新营销方法。每天走访10个客户，建立营销目录，维护现有客户，营销新客户，挖掘客户新的金融需求。

七、强化协作，营造奉献氛围。我与全行员工齐心协力，同甘共苦，加班加点，把白加黑，五加二的工作模式运用得淋漓尽致。网点员工，每天提早半小时开晨会，柜员上班实行二加一，晚上还要营销客户，等等。正因为有这么一支团结奉献的优秀团队，才有农行辉煌的业绩。年上半年，农行在市分行综合绩效考核中荣获第二名，在省分行对县域支行考评中获第四名，并列入了全省的县域重点支行。

**大堂经理个人季度工作总结 大堂经理年度工作总结 个人二**

工作总结，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。下面给大家分享关于大堂经理个人季度工作总结，方便大家学习。

作为工行的一名青年员工，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。

20\_年是我在支行工作的第二个整年了，在行领导和同事的帮助下自己无论从服务或专业知识方面都有了很大的提升，并且在领导的支持和鼓励下又接手了许多之前没有做过的工作，可以说今年是我迅速成长的一年，在这年关之际将20\_年的工作情况总结如下：

一、我的服务

两年的经验告诉我，服务是我们的首要工作也是我们必须掌握的技能。20\_年我更注重培养自己的服务意识。近几年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，因此行里对我们的要求也格外严格;大堂经理是连接客户、高柜柜员、乃至客户经理的纽带。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，感受到宾至如归的感觉。

因为我行为社区网点所以每天来办理业务的客户流量都很大，为减轻柜台压力我们大堂人员积极调配及时带客户到自助设备上去办理，进行客户分流。每当客流量较大时，我都会在等候区大声询问：“客户请到x号柜台办理业务”，做好分流客户的工作，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。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。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，避免投诉。我们团队经常在一起沟通如何配合好彼此提升我们整个团队的服务水平。

优质的服务不能仅仅停留在行为规范等方面，应该是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。为了更好的提高自己的服务水平，和业务水平，支行在今年的每个月都召集大堂人员进行考试，这样的测试督促了我在平日要加强学习以便为客户提高更专业的服务。

二、我的专属工作

今年年初我接手了行里信用卡联络员的工作，恰逢信用卡业务最忙的时段，那时行里几乎每周都要出去外展，我便在周五晚上做好所有的准备工作，例如：分派礼品以及各组外展用品，周日晚上做好外展工作的情况通报，每天登记行内所有员工的信用卡完成情况并在当晚发送简单简报至全行，当然也要与支行联络员做好沟通，及时检查申请表的填写、及时寄出整理好的信用卡资料。

今年行里进入大量实习生，作为一名“老”大堂，我也有幸当了多次师傅，在平日带徒弟的过程中对自己的工作有了更深的认识、对自己的工作状态也有了积极的影响。新人的注入也给了我们这些老大堂一定的压力，当然这样的压力会随之转化为工作的动力，带动新人做好大堂日常工作也是我明年的必修课，四季度我被\_行长引荐参加了支行的服务督导管的竞聘，并很荣幸当选。现在我要学会怎样引领全行做好我们的服务工作，我想这也是我明年的工作重点之一。除此之外，\_月我还负责了大堂团队的管理工作，与之前不同现在是要在做好自己的本职工作之外还要协调好我们整个团队的工作，如今刚开始两个月我想自己做的还远远不够，需要完善的工作也还有很多，这些都是我明年的工作中心。

当然自己在大堂的工作中还有很多可以提升的空间，今年自己也曾出现过工作上的失误，但在\_行长和\_行长每次的耐心教导下我又重获信心继续起航，感谢领导在工作和生活上的关心与帮助，使我不断成长，也要感谢同事们特别是大堂的姐妹们对我工作的支持与帮助，我想在20\_\_年我会以新的面貌迎接新的挑战!

我于年调到支行担任副行长，近一年来的时间里，我努力进取，积极创新，不断进步，工作、学习和思想素养等方面取得了较好成效，现对一年来的工作和思想汇报如下：

一、强化学习，提高素质。每天学习3小时是我雷打不动的习惯。一年来我认真学习了网上银行、安心得利、信用卡、个人综合消费贷款等各项金融产品。我对规章制度的内涵能领悟透彻，并运用到位。对上级行的会议和文件精神能理解透彻，并执行到位，对领导交办的工作能领会透彻并完成到位，对金融产品的精髓能吸收透彻，并宣传到位。尤其是参加了afp金融理财师的培训，令我受益匪浅，让我不但学习了一些理财知识，还让我增长了见识。

二、强化宣讲，提升农行形象。我到职业中专、人事劳动局、就业局、烟草公司、新华书店等重点单位举办理财讲座，并每个星期三邀请个体工商户、私营业主、高端客户举办客户论坛，参加讲座和论坛人数超过400人，课题包括：《人脉就是生产力》、《如何理财》、《子女教育》、《如何高效工作》、《基金定投》《个人网上银行》等等，通过讲座和论坛，客户反响非常强烈，如有的客户说：“下次你们举办论坛时再通知我们吧!我们喜欢听!”促进了业务的快速发展，如在职业中专举办理财讲座后，办理了贷记卡21张，基金定投7户，综合消费贷款3户。

通过举办理财讲座，我觉得能实现以下目标：

①建立与客户交流的平台。在论坛上，我们畅谈人生感悟、理财技巧、子女教育等丰富多彩的话题，并实行互动模式，让客户积极参与，营造轻松、和谐、欢快的良好氛围。而且大家能在论坛平台上交流信息，让我们能更好把握外部的市场经济脉搏。

②提升农行形象。通过论坛，我们可以把农行的理念和企业文化溶入到社会大家庭中，让客户和社会各界都能认可农行企业文化，认可农行品牌形象。

③提升营销品位。通过论坛，我们可以把贷款业务、贷记卡、电子银行、代理保险、基金等各种金融产品穿插进论坛中去，做到营销于无形，让客户能更容易接受我行的产品。

④创新综合营销。我们原来是走访各家单位和企业以及个体工商业、私营业主老板，总有求客户办理金融业务的感觉，经常陪客户喝酒等应酬。我们现在结合论坛营销，可以减少应酬的同时，让客户感觉到真正需要我们的产品，我们不但可以营销贷款，还可以把存款、贷记卡、电子银行捆绑营销，达到综合营销的效果。

⑤有利于农行的长远发展。我们通过一段时期的论坛，我们可以把农行的金融产品推介到财政、教育、卫生、林业、矿业、税务、电信、烟草、企业等各行各业，让农行的产品覆盖到所有的高端客户，切实提高我行的综合竞争力，让农行成为金融业的佼佼者。

三、强化服务，提升品位。整齐的着装，优雅的环境，靓丽的身姿，规范的举止，温馨的感受，动人的微笑，满意的服务……，这点点滴滴，都是网点文明标准服务导入所取得的成果。员工每天早上7点钟就到位，中午还要上班，没有休息，晚上还要参加点评和培训，一天工作十几个小时，虽然筋疲力尽，但是毫无怨言。时刻保持一种饱满的热情，一种全身心的投入。用心学习每一个动作，每一句文明用语，从着装、仪容仪表、物品摆放，晨会的每一项内容，服务的每一个环节，晚上的自评……等等都能认真对待，农行的网点文明标准服务导入工作受到了省分行内训师的高度赞赏，内训师在其他支行导入时，以支行的导入工作为示范进行讲解。通过导入，农行的网点环境更优雅，物品摆放更整齐，办事速度更快，微笑服务更贴切，客户满意度更高，服务品位得到了进一步的提升。

四、强化新业务拓展，开辟林权贷款市场。为了开办林权抵押贷款，我们举办了林业客户联谊会，邀请了44名林业大户参加，联谊会的成功举办，为我行林权贷款的快速有效发展拉开了序幕。年共营销林权抵押贷款26笔，3000多万元。

五、强化综合营销，突出优势业务发展。作为分管个人业务的副行长，年，支行个人贷款增长万元，完成计划的%，全市排名第名。个人存款增长3374万元，完成四季度计划的141.69%，贷款增长完成计划的223.71%，中间业务收入完成计划的165.10%。拔备前利润完成计划的115.26%。领导班子获得了2万元的综合绩效奖励。

六、强化创新，提高效果。我时刻在谋划工作方法，努力做到工作科学化，高效化，精细化。一是创新时间安排，每天早上7点至9点，晚上8点至10点处理内部事务，上午9点至下午6点对外营销，以此提高时间的使用效率。二是创新工作格局。网点主任和大堂经理负责客户营销和业务宣传，会计主管和柜员负责柜面服务和基础工作，努力提高工作效果。三是创新营销方法。每天走访10个客户，建立营销目录，维护现有客户，营销新客户，挖掘客户新的金融需求。

七、强化协作，营造奉献氛围。我与全行员工齐心协力，同甘共苦，加班加点，把白加黑，五加二的工作模式运用得淋漓尽致。网点员工，每天提早半小时开晨会，柜员上班实行二加一，晚上还要营销客户，等等。正因为有这么一支团结奉献的优秀团队，才有农行辉煌的业绩。年上半年，农行在市分行综合绩效考核中荣获第二名，在省分行对县域支行考评中获第四名，并列入了全省的县域重点支行。

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113万，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。

20\_年是我进步的一年，也是我成长的一年，在这一年里我早早安排好了一年的巩固走规划，让我这一年工作井井有条。现在简单总结一下。

一、人员培训

在银行我们是一个团队，既然是团队，就要让每一个人都能够发挥其自身的力量，但是想要让他们有能力完成任务给整个团队贡献足够的力量这就需要我们自己的努力，怎样努力做好这一切，当然是提升我们员工的实力，让他们都成为能够独当一面的人，虽然有些夸大但是这也是我们美好的愿望，为此我在20\_年起就开始培训，坚持在每月月末做好工作的总结与培训，在培训期间我一直都认为要把工作中存在的问题跳出来，然后在培训中解决，这样才能够加深大家的印象，让所有员工都有助于。我以前也做过简单的培训，但是效果都不好，因此我就改变思路决定由问题出发，解决问题的挺身给出各种方案去培养这方面的的能力，让员工能够有更多的发展。这样能够让员工加深印象，让他们有一个大概的老街可以在工作中去实施，在好的知识也之后能够用得上才是好技术好东西，简单但是用的多这需要培训，因为欠缺的往往就是这些，因此培训才有意义，我不是为了培训而培训，我是为了提升他们的实力而培训，让他们能够独挡一面能够完成任务才培训，能够成为我的左膀右臂。

二、银行管理

我需要管理我手下的一群人，对于他们的能力和实力都需要我做好全面的统筹关注，人多了总会出现各种各样的问题漏洞，对于这些，我都会制定相关规定，让他们有一条约束让他们能够在工作时有进步，对于工作不是简单的下命令就行，对于工作我更喜欢的是把他们拧成一团让他们有足够的实力能够完成任务，而不是让他们一直都如同一盘散沙一样不能够发挥出多少能力。他员工团结起来之后我会对于一些能力出众的人让他们有更多的动力，让偷奸耍滑的人知道努力，所有奖励惩罚从来不会少，这是必要的既然做的好就要奖励，做的出色就要表扬，做的不好就要警告，犯了错就要给予惩罚，让他们长记性明白道理。

三、自我提升

一个经理如果没有出色的能力第一手下的人就不会服从，第二完不成自己的任务，我从不敢怠慢自己的工作，每天都给自己提升努力坚持让自己有事可做，让我每天都坚持完成自己的任务，经常去学习管理学习一些经理需要掌握的能力既然领导赏识就不能辜负他的期望，同样我也会在提升自己的同时把自己的会的传授给手下的人，让他们有更出色的能力这样我才算是完成了工作任务。

一年结束了，但是我还需要努力工作并没有因为一年结束而结束，反而需要我继续努力，在下一年里会继续并发出更多的光芒。

<

★ 20\_年银行季度总结</span

★ 银行工作人员工作总结范文5篇精选</span

★ 20\_公司客户经理年终工作总结5篇</span

★ 银行新进年终个人总结5篇</span

★ 理财经理工作总结</span

★ 20\_银行大堂经理个人年终总结</span

★ 20\_银行个人第三季度工作总结范文精选五篇</span

★ 20\_办公室第一季度工作总结范文5篇</span

★ 经理个人工作总结</span

★ 银行柜员工作总结范文5篇</span[\_TAG\_h2]大堂经理个人季度工作总结 大堂经理年度工作总结 个人三

20\_年是我在支行工作的第二个整年了，在行领导和同事的帮助下自己无论从服务或专业知识方面都有了很大的提升，并且在领导的支持和鼓励下又接手了许多之前没有做过的工作，可以说今年是我迅速成长的一年，在这年关之际将20\_年的工作情况总结如下：

一、我的服务

两年的经验告诉我，服务是我们的首要工作也是我们必须掌握的技能。20\_年我更注重培养自己的服务意识。近几年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，因此行里对我们的要求也格外严格;大堂经理是连接客户、高柜柜员、乃至客户经理的纽带。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，感受到宾至如归的感觉。

因为我行为社区网点所以每天来办理业务的客户流量都很大，为减轻柜台压力我们大堂人员积极调配及时带客户到自助设备上去办理，进行客户分流。每当客流量较大时，我都会在等候区大声询问：“客户请到x号柜台办理业务”，做好分流客户的工作，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。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。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，避免投诉。我们团队经常在一起沟通如何配合好彼此提升我们整个团队的服务水平。

优质的服务不能仅仅停留在行为规范等方面，应该是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。为了更好的提高自己的服务水平，和业务水平，支行在今年的每个月都召集大堂人员进行考试，这样的测试督促了我在平日要加强学习以便为客户提高更专业的服务。

二、我的专属工作

今年年初我接手了行里信用卡联络员的工作，恰逢信用卡业务最忙的时段，那时行里几乎每周都要出去外展，我便在周五晚上做好所有的准备工作，例如：分派礼品以及各组外展用品，周日晚上做好外展工作的情况通报，每天登记行内所有员工的信用卡完成情况并在当晚发送简单简报至全行，当然也要与支行联络员做好沟通，及时检查申请表的填写、及时寄出整理好的信用卡资料。

今年行里进入大量实习生，作为一名“老”大堂，我也有幸当了多次师傅，在平日带徒弟的过程中对自己的工作有了更深的认识、对自己的工作状态也有了积极的影响。新人的注入也给了我们这些老大堂一定的压力，当然这样的压力会随之转化为工作的动力，带动新人做好大堂日常工作也是我明年的必修课，四季度我被\_行长引荐参加了支行的服务督导管的竞聘，并很荣幸当选。现在我要学会怎样引领全行做好我们的服务工作，我想这也是我明年的工作重点之一。除此之外，\_月我还负责了大堂团队的管理工作，与之前不同现在是要在做好自己的本职工作之外还要协调好我们整个团队的工作，如今刚开始两个月我想自己做的还远远不够，需要完善的工作也还有很多，这些都是我明年的工作中心。

当然自己在大堂的工作中还有很多可以提升的空间，今年自己也曾出现过工作上的失误，但在\_行长和\_行长每次的耐心教导下我又重获信心继续起航，感谢领导在工作和生活上的关心与帮助，使我不断成长，也要感谢同事们特别是大堂的姐妹们对我工作的支持与帮助，我想在20\_\_年我会以新的面貌迎接新的挑战!

**大堂经理个人季度工作总结 大堂经理年度工作总结 个人四**

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113万，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。

**大堂经理个人季度工作总结 大堂经理年度工作总结 个人五**

20\_年是我进步的一年，也是我成长的一年，在这一年里我早早安排好了一年的巩固走规划，让我这一年工作井井有条。现在简单总结一下。

一、人员培训

在银行我们是一个团队，既然是团队，就要让每一个人都能够发挥其自身的力量，但是想要让他们有能力完成任务给整个团队贡献足够的力量这就需要我们自己的努力，怎样努力做好这一切，当然是提升我们员工的实力，让他们都成为能够独当一面的人，虽然有些夸大但是这也是我们美好的愿望，为此我在20\_年起就开始培训，坚持在每月月末做好工作的总结与培训，在培训期间我一直都认为要把工作中存在的问题跳出来，然后在培训中解决，这样才能够加深大家的印象，让所有员工都有助于。我以前也做过简单的培训，但是效果都不好，因此我就改变思路决定由问题出发，解决问题的挺身给出各种方案去培养这方面的的能力，让员工能够有更多的发展。这样能够让员工加深印象，让他们有一个大概的老街可以在工作中去实施，在好的知识也之后能够用得上才是好技术好东西，简单但是用的多这需要培训，因为欠缺的往往就是这些，因此培训才有意义，我不是为了培训而培训，我是为了提升他们的实力而培训，让他们能够独挡一面能够完成任务才培训，能够成为我的左膀右臂。

二、银行管理

我需要管理我手下的一群人，对于他们的能力和实力都需要我做好全面的统筹关注，人多了总会出现各种各样的问题漏洞，对于这些，我都会制定相关规定，让他们有一条约束让他们能够在工作时有进步，对于工作不是简单的下命令就行，对于工作我更喜欢的是把他们拧成一团让他们有足够的实力能够完成任务，而不是让他们一直都如同一盘散沙一样不能够发挥出多少能力。他员工团结起来之后我会对于一些能力出众的人让他们有更多的动力，让偷奸耍滑的人知道努力，所有奖励惩罚从来不会少，这是必要的既然做的好就要奖励，做的出色就要表扬，做的不好就要警告，犯了错就要给予惩罚，让他们长记性明白道理。

三、自我提升

一个经理如果没有出色的能力第一手下的人就不会服从，第二完不成自己的任务，我从不敢怠慢自己的工作，每天都给自己提升努力坚持让自己有事可做，让我每天都坚持完成自己的任务，经常去学习管理学习一些经理需要掌握的能力既然领导赏识就不能辜负他的期望，同样我也会在提升自己的同时把自己的会的传授给手下的人，让他们有更出色的能力这样我才算是完成了工作任务。

一年结束了，但是我还需要努力工作并没有因为一年结束而结束，反而需要我继续努力，在下一年里会继续并发出更多的光芒。

<

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！