

最新先进银行大堂经理工作报告 银行大堂经理先进事迹(优秀9篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

先进银行大堂经理工作报告篇一

首先，大堂经理要坚持“以客户为中心”的服务理念，牢固树立“客户第一，服务至上”的思想。

在实际工作中，人们往往把服务理解为态度好=服务好。其实不然，服务有其更深刻的内涵，实实在在的为客户着想，为客户排忧解难，才能体现服务的真正含义。

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。

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，实行专柜专办，也就是专门柜台专门办理，大大地减轻了大厅压力；我行在这里已经有许多年，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。

其次，作为一名优秀的大堂经理，在熟悉自身业务的基础上，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。这时引导员带来了咨询理财产品的客户，我简单地向他介绍了基金产品及常规理财产品，可客户没兴趣，坚持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、泰康等等，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，客户选择了太平洋保险公司。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，从而防范销售问题。两年来，我共推荐达标沃德客户xxx余人，潜力私人银行客户xxx人，圆满的完成了行里交给我的任务。

第三，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，爱岗敬业。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。

最后，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。

优质的大堂服务不能仅仅停留在环境优美，“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。做好这些更需要大家的配合，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。

为了更好的提高自己的服务水平和业务水平，在今后的工作中，我更要不断地提高工作质量和服务方式，更好地为客户提供优质服务。

先进银行大堂经理工作报告篇二

尊敬的各位领导各位来宾同事们大家下午好!首先给大家拜个早年祝大家兔年大吉财源滚滚!

在这辞旧迎新的日子里，公司举办这样的年会，情绪个性激动，在这将近一年的时间里我感受颇深。

在领导悉心的教育和同事的关怀下，我从一个刚出校门没有

任何经验的学生到此刻，我能感觉我在逐渐成长，学到了许多以前不曾接触的知识。

首先，这些成绩和成长与领导的关心和同事们的帮忙是分不开的，在那里我要感谢公司给了我工作的机会，让我有机会秀我自己感谢领导的耐心指导和淳淳教诲，还要感谢一齐工作的每一位同事，没有你们给予的帮忙我不会有所进步，在此对大家郑重的说声：谢谢！其次，这些成绩和成长与我们工作的大环境有着密切的关系，我们的公司在每周的晨会中都能给大家带给一个除了工作之外其他方面才艺展示的机会，员工的综合素质也在提高，并能组合成过硬的团队。我们的团队不管是在营销交易还是在后勤上都是十分精湛、优良的，在那里我学到了很多关于房产的专业知识和专业以外的知识，在这样的氛围中工作我感到十分自豪！相信我们每一个人都有同感。

这天大家给了我优秀员工的称号，感谢大家给予的肯定。说心里话，我感到很惭愧，因为不光是我一个人在努力，我们在座每一个员工都在努力，这份成绩不属于我一个人，是属于每一个人。今后我会再接再厉，脑勤、腿勤、手勤，完成好公司交给我的各项工作任务，尽职、尽责！同时向公司里的老员工们学习，学习他们的优良品质和熟练的工作业务！

最后，感谢xxx感谢领导、同事，只有不断超越自我才能得到更多回报！相信我们的生活必须会因自己的努力而精彩！在大家的同心协力下，相信我们的公司明天会更好！相信明年这个时候是我们公司又一次丰收的时刻！期望易佰家20xx年的签单量再攀新高！谢谢大家！

先进银行大堂经理工作报告篇三

转眼间从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，最好的服务。

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□普通客户还是潜在客户？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。

先进银行大堂经理工作报告篇四

接受客户咨询、疏导客户：热情解答客户的咨询，指导客户办理业务。如当客户需要开户、变更户名、更换印鉴时告知客户需提供的资料，指导客户填开户申请书及印鉴卡，收齐开户或变更资料后再指引客户办理开户或变更户名等业务；当拆迁户来办理转存业务时，指导拆迁户填写开户申请书；当客流量大时及时疏导、指引客户，可指导客户使用atm机取款。

协助主管调解争议：按照我行文明服务规范协助对网点的服务情况进行管理。客户办理业务与柜员发生纠纷时，可把客户请到不影响其他客户的场所：如属于本行自身的过错，尽可能主动致歉化解矛盾；如属客户的原因要讲明道理化解矛盾。

协助发放及收回银企对账单：当结算户来办理业务时发放或收回银企对账单，每晚将收回的银企对账单交主管对未达账项进行核对并保管。

负责现金调剂及柜员领用凭证：履行101柜员职责负责柜员的现金调剂工作、发放柜员使用的重要空白凭证，按照我行规定做到账账、账实相符。

其他：关注营业厅内卫生情况对地面纸屑烟头等及时清理，对网点的意见簿、宣传资料和便民设施等保持整齐摆放和维护。关注营业场所动态，发现异常情况及时报告以维护客户的资金安全、网点营业场所安全。负责领用和发放办公用品的工作，当柜面业务特别繁忙时配合做好一些辅助工作。

□2□

(一)服务管理。严格按照《银行服务工作规则》和《大服务工作实施方案》的规定，协助网点负责人对本网点的优质服务情况进行管理和督导，及时纠正违反规范化服务标准的现象。

(二)迎送客户。热情、文明地对进出网点的客户迎来送往，从客户进门时起，大堂经理应主动迎接客户，询问客户需求，对客户进行相应的业务引导。

(三)业务咨询。热情、诚恳、耐心、准确地解答客户的业务咨询。

(四)差别服务。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。

(五)产品推介。根据客户需求，主动客观地向客户推介、营销我行先进、方便、快捷的金融产品和交易方式、方法，为其当好理财参谋。

□3□

具体而言，银行大堂经理职责包括如下内容：

(一)服务管理。

严格按照规定，协助网点负责人对本网点的优质服务情况进行管理和督导，及时纠正违反规范化服务标准的现象。

(二)迎送客户。

热情、文明地对进出网点的客户迎来送往，从客户进门时起，大堂经理应主动迎接客户，询问客户需求，对客户进行相应的业务引导。

(三)业务咨询。

热情、诚恳、耐心、准确地解答客户的业务咨询。

(四)差别服务。

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。

(五)产品推介。

根据客户需求，主动客观地向客户推介、营销我行先进、方便、快捷的金融产品和交易方式、方法，为其当好理财参谋。

(六)低柜服务。

有条件的营业网点依据个人客户提供的有关证明资料，办理个人客户的冻结、解冻和挂失、解挂等非现金业务。

(七)收集信息。

利用大堂服务阵地，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。

(八)调解争议。

快速妥善地处理客户提出的批评性意见，避免客户与柜员发生直接争执，化解矛盾，减少客户投诉。对客户意见和有效投诉的处理结果在规定时间内及时回复。

(九)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;维持正常的营业秩序，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，发现异常情况及时报告，维护银行和客户的资金及人身安全。

(十)工作要求。

大堂经理必须站立接待客户(可坐下与客户谈业务)，做到眼

勤、口勤、手勤、腿勤，穿梭服务于客户之间；要记载好工作日志(履行基本职责情况)和客户资源信息簿(重点客户情况)；因故请假，各行应安排称职人员顶替，不得空岗。

(十一) 定期报告。

定期归纳分析市场信息、客户信息、客户需求及客户对本网点产品营销、优质服务等方面的意见，提出改进的建议，以书面形式每月向主管行长和网点负责人报告一次(遇重大问题随时报告)。对大堂经理反映的问题，行领导和网点负责人应及时研究，并采取有针对性的措施加以解决。

1. 要有很高的工作热情
2. 爱岗敬业要熟练掌握各种业务
3. 要有亲和力
4. 具备一定的工作能力
5. 处理应急事件的能力
6. 要懂得业务知识
7. 必须具备一定的文化修养
8. 要有一定的内涵
9. 知识面要广
10. 最关键的是要懂得理解客户的需求
11. 要有调节内外的能力
12. 处理好柜员与各个部门之间的矛盾

13. 处理好客户与柜员之间的矛盾

14. 要把柜台矛盾在第一时间处理到位

15. 要有一定的与客户沟通的能力。客户就是难为你就应该有问必答。他的需求你就应该给予解决。

先进银行大堂经理工作报告篇五

尊敬的领导：

您好！

首先，感谢您在百忙之中抽时间阅读这封求职信。

我是xx□xx大学经济学院04级金融系的一名学生，怀着对贵公司的尊重与向往，我真挚地写了这封自荐信，向您展示一个完全真实的我。

自20xx年入校以来，我一直恪守“求真、立德、勤奋、创新”这一校训，在老师的指点下，在知识的熏陶中，在实践的砥砺上，成为了一名品学兼优的大学生。

在四年的大学生涯中，让我学到了许多。

不但牢牢掌握专业知识，还参加了学校、社会等各项活动，它不仅赋予了我吃苦耐劳、不畏艰难的品格，也使我养成了严于律己，稳重而不乏激情的生活作风。

我热爱自己的专业，通过对专业知识的系统学习，已经具备了扎实的理论功底和较强的实际业务操作能力。

在校期间，我一直注重英语学习，大二学期一次性通过英语

四级考试。

平时注重思考，培养自己独立思考解决问题的能力，对于一些金融热点有自己独特新颖的见解!大学期间所从事的学生工作，使我锻炼出良好的沟通能力，具备了高度的团队精神和奉献精神以及谦虚谨慎的学习态度。

未来几年是金融业蓬勃发展的时期，因此，作为金融学专业毕业生的我们要加速储备能量和知识在21世纪的疆场上竞争和驰骋。

我热爱运动，我相信只有运动的人才是健康的、充满朝气的。

真诚的期待与贵单位的合作，我希望我可以为您的企业的成长与发展做出一份贡献，让年轻和拼搏在这里得到最好的绽放!

祝贵单位事业蓬勃发展、兴旺!

尊敬的行长:

您好!我很高兴，很幸运，你们能在百忙之中能阅读我的求职信范文，我心情倍感振奋。

我叫张明，是xxx大学12级行政管理专业的毕业生。

从08年入校到现在，我一直恪守“奋力攻坚志在必夺，坚定信心知难而进”这句格言在学校努力学习。

以下是我对个人客户经理岗位的认识:

客户经理制是改变银行过去等客上门的服务方式，以市场为导向，以客户为中心，从客户需求出发，营销银行产品，为客户提供全方位的金融服务，实现客户价值最大化的同时实

现银行自身效益的最大化。

个人理财业务是我行经营效益的一个新的支撑。

诚然，经验的欠缺似乎使我现在处于劣势，但我有我的优势：年轻就没有失败。

蓬勃的朝气和拼搏的精神、强烈的责任心和事业心，务实的态度，对工作的极大热情，现代人的沟通方式，很强的适应、协调能力和较快的接受能力以及坚忍不拔、持之以恒的毅力，再加上您的赏识就是我走向成功的资本。

事业上的成功需要知识、毅力、汗水、机会的完美结合。

同样，一个公司的荣誉需要承载她的载体——人的无私奉献。

我恳请贵公司给我一个机会，让我成为你们中的一员，我将以无比的热情和勤奋的工作回报您的知遇之恩，并非常乐意与未来的同事合作，为我们共同的事业奉献全部的真挚的才智。

至此

敬礼

- 1.银行大堂经理简历
- 2.银行大堂经理年度总结
- 3.银行大堂经理实习总结
- 4.银行大堂经理实习报告
- 5.银行大堂经理年度个人总结

6.银行年度大堂经理总结

7.银行大堂经理求职信

8.银行大堂经理表扬信

先进银行大堂经理工作报告篇六

您好!首先感谢您百忙之中抽出时间阅读我的辞职报告。

我是怀着十分复杂的心情写这封辞职信的。自我进入银行工作之后，由于行领导对我的关心、指导和信任，使我获得了很多机遇和挑战。经过这些年在行里的工作，我在金融领域学到了很多知识，积累了一定的经验，对此我深表感激。

由于我自身能力的不足，近期的工作让我觉得力不从心。为此，我进行了长时间的思考，觉得行里目前的工作安排和我自己之前做的职业规划并不完全一致，而自己对一些新的领域也缺乏学习的兴趣和动力。

为了不因为我个人能力的原因而影响行里的工作安排和发展，经过深思熟虑之后我决定辞去xx银行的工作。我知道这个过程会给行里带来一定程度上的不便，对此我深表抱歉。

非常感谢行里十多年来对我的关心和教导。在银行的这段经历于我而言非常珍贵。将来无论什么时候，我都会为自己曾经是xx银行的一员而感到荣幸。我确信在xx银行的这段工作经历将是我整个职业生涯发展中相当重要的一部分。

祝xx银行领导和所有同事身体健康、工作顺利!

再次对我的离职给行里带来的不便表示抱歉，同时我也希望行领导能够体恤我个人的实际情况，对我的申请予以考虑并

批准。

此致

敬礼！

辞职人：本站

20xx年xx月xx日

银行大堂经理辞职报告(二)

先进银行大堂经理工作报告篇七

转眼间从应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，提升了自我的业务技能和技巧，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着变化[]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，最好的服务。

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，穷所有热情，穷所有精力，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。

先进银行大堂经理工作报告篇八

述职报告这种带有艺术性的论说文，一定要明确树立一个鲜明的主题，主题突出明显明确，还要在报告中反复突出。下面是小编收集整理的实用银行大堂经理工作报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

为x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。

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x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已，代表的x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。

在过去的一年中，由于工作需要担任大堂经理的岗位。无论在哪一个岗位工作，只有把个人理想与我行金融事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创我行美好明天的过程中实现自身的人生价值。所以要立足本职、爱岗敬业、无私奉献，从我做起，从基础做起，一步一个脚印，踏踏实实，积极向上。

在担任大堂经理期间，我勤奋努力，注重创新，在平凡的日常的工作中发现营销商机，帮助客户解决疑难问题，在自身业务水平得到了不断提高的同时在思想意识方面也取得了不小的进步。在工作中，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。完美源于认真。没有挑剔的客户，只有

不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效的服务。

在职期间，我配合客户经理和产品销售经理做好优质客户的推荐，新增及维护工作，积极营销我行理财产品，在合规合法的前提下积极对客户开展我行产品的营销工作。

银行工作需要的是集体的团结协作，一个人的力量总是有限的。我更注重团队的力量，不断吸收新的知识满足工作的竞争也日趋激烈。我深切地体会到作为一名合格的银行员工应该具备更高的业务水平，只有不断地增强自身的综合素质，不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。于是在紧张工作之余，我还积极参加各种学习考试。为在今后的工作能取得更大的成绩打下坚实的基础。

由于银行业的特殊性和一定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必须经过系统的培训与丰富的实践。总结过去，是为了吸取经验、完善不足。展望来年，我将会更有信心、更加努力、积极进取、精益求精地完成好今后的工作，以争为我行各项工作的发展做出自己更大的贡献。

时间飞逝，光阴荏苒，晃眼我已经在20__工作近一年了。在支行领导的指导和全体同事的帮助下，我从一名职场新人成长为一名合格的银行大堂经理。回顾这一年来的工作，我感慨颇深，特别是对大堂经理的工作有了深刻的认识。

银行的形象不仅体现在广告宣传、环境装修等方面，更直接体现在银行员工对客户的服务上，而大堂经理作为银行第一个接触客户的人，第一个帮助客户解决问题的人，其自身的服务就直接影响了银行在客户心中的形象。因此，大堂经理是银行一张名片，是银行对现场客户的第一印象。作为一名合格的大堂经理，不仅要有良好的个人形象、优质的服务态度、文明的言谈举止，还要有专业的银行业务知识。这些要

求也正是我不断努力的方向。

说实话，我刚开始在大堂工作的时候很不适应，觉得大堂经理的工作很累，很繁琐，对银行业务的不熟悉也让我在工作中感到力不从心。但是，慢慢的，通过支行一系列的岗位培训和自己不断的学习，我的心态有了很大的转变，开始适应了大堂经理的工作，并且不断的改善自己的工作方法，改善自己的服务态度，现在的我已经能很好的完成一名大堂经理的工作职责。

作为一名大堂经理，我以为不单要靠自己在实际工作中不断学习，还要靠很多工作以外的努力去完善和弥补自己的不足。为了提高自己的银行业务知识水平，使服务更专业，工作之余，我会向柜台里的同事请教业务知识，学习业务办理流程 and 规定，而这些知识使我在面对客户时能够很好的回答客户的疑问，帮助客户更快的解决问题。

此外，要尽快的成为一名合格的大堂经理，光靠个人在自身工作中的学习也是不够的，因此，在休息之时，我也经常作为客户到工行、建行、招行、渣打银行等银行进行走访，现场观摩其他银行大堂经理的工作，学习他们工作的优点和技巧，并运用到我的实际工作中去，这使我受益匪浅。

在这一年的工作中我取得了很大的进步，但我也清楚的知道，要想成为一名优秀的银行员工，我还有很长的路要走，因此，我对以后的工作也制定了相应的安排，我会不断改进自己的服务态度，丰富自己的银行业务知识，提高自己的心理素质和应对能力，鞭策自己不断进取，成为__银行的一名优秀员工。

通过在__银行支行一年的工作学习，我在各位领导和同事的帮助和鼓励下已经逐步地走向工作的正轨。各项工作也在努力地完成。截至现在，我营销信用卡申请件x张、金卡x张、贵宾卡x张、以及营销信诺保险x万、个贷x万。虽然在信用卡

的营销上还远远达不到指标，但是我总结了问题的所在，是我平时的营销不到位，没有努力地去搜索身边的每一位客户，其实在大堂工作，客户资源是非常丰富，但是我的各项营销都做得很差，比如说金卡和金葵花卡的营销都非常不理想，这和我平时对工作的细心度有关系，所以在以后的工作中，我一定会努力改进不足，多向身边的同事学习请教他们的经验，要观察并发现潜力客户。积极推动基金、网上银行专业版以及信用卡的营销。把各项营销工作提升上一个台阶。

除了在营销工作上要努力提升外，作为一个大堂服务人员，要时刻以一个大堂经理的职责做好每一项工作。因为大堂经理的一言一行都第一时间受到客户的关注。所以要求自己的综合素质必须相当高。除了对银行的所有业务知识要熟悉并专业的了解和掌握之外，对客户更要服务周到、热情大方以及耐心引导。

第一季度的工作马上就要结束了，总结不足的地方要积极改进，努力创新，争取在季度末把这整个季度落下的工作补充上去。在第二季度中，我具体的工作安排是：不段学习新的业务知识，大力推展基金和网上银行专业版，最重要的是要大力营销信用卡，目标是争取每月的过件率要达到x%力争出色完成二季度的工作。在工作中展现自己，超越自己。

我参加工作来到咱们__银行__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__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。

先进银行大堂经理工作报告篇九

转眼间从竞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，提升了自我的业务技能和技巧，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着变化[]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，迅速地融入到目前的岗位角色中。

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，最好的服务。

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。