

最新营业厅经理工作总结(实用5篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

营业厅经理工作总结篇一

今年上半年，在公司的正确领导下和各个班组的互相配下，在营业厅各位同事的共同努力下，灵武振兴路营业厅较为顺利的完成了公司下达的各项指标和其他工作。

一、创先争优服务入民心

今年是振兴路开业的第三个年头了，从年初开始，根据集团公司下达的创先争优的服务举措，我们更加细化了日常工作中的服务。首先是思想上的培训工作，每周的例会上均会把服务工作进行总结和计划，并对一周内产生的问题让大家进行探讨，归纳总结出一套更适合营业厅内人员的服务技巧，我们厅整体来说客流量较少，所以给大家留出了更多的服务空间。其次，现场纠错效果显著。我们任何一个人在营业厅内有看到自己的同伴有服务问题，均会现场指出，让其记住。

目前我们已经有了固定的客户群，虽然在前半年的服务暗访成绩中，我们有好也有不尽人意的时候，但是从用户的大部分反映中，我们的服务工作还是得到了用户的认可。这是对我们工作的最大鼓励。

二、主动营销指标促收入

1、新增用户数减少。今年外来务工人员的减少，对新入网和

新业务推广情况均有不小的影响。

2、智能机的普及大大提升了用户使用gprs流量业务，但是同

时也让用户对自己话费有了一个新的理财计划，为了使自己的话费在预期范围之内，在使用流量后势必会放弃一些之前的新业务，如天气预报，手机报等。

虽然通过上半年来看，指标做的不太尽人意，但是我们从中也看到了让人可喜的一面，营业厅计件后，营业员的工作积极__和主动__有了明显的提升，我们的数据业务也从用户主动要求办理正在转变为推荐体验办理。

上半年虽然做了一些工作，但还存一些问题，距离领导的要求还有一定差距，针对工作中的不足，下半年以加强自身素质和服务能力为出发点，重点作好各项工作，指标从之前的按月推进，逐渐会转变为按周或是按天等新的考核制度，以此来时时提醒和督促营业员的工作。

营业厅经理工作总结篇二

时光流逝如梭，大学四年匆匆结束，我怀着激动的心情迫不及待的来到中国移动分公司--我人生的第一个真正的工作岗位上上班。

第一次正式工作难免有很多不适应的地方，不适应陌生的环境，不适应陌生的同事……但在同事们的帮助、经理的关心下我很快就融入中国移动这个大家庭。我特别不喜欢长时间站立，站久了浑身都软绵绵的，刚开始站咨询时，我稍微站久了就受不了，但是我不好意思说出来，毕竟我刚来实习，应该将各项工作都做到最好。慢慢地在职班经理的帮助下我也就适应站咨询的工作，并在工作中发现了无尽的乐趣。移动公司正在推广电子渠道，但是很多来营业厅缴费的用户根本不会用自助缴费机，每次遇到这种用户我总是很耐心教他

们，希望他们能习惯自己动手。看到越来越多的用户习惯了使用自助缴费机，我的心中充满了小小的成就感。还有很多用户不会打印话费清单，这时我总是耐心地向用户讲解，常常讲得口干舌燥，但每当客户满意的离去并真诚的向我说谢谢时，我觉得我的一切努力都是值得的。

在台席上办理业务，我更是白纸一张，一切从零开始。先是记boss系统的代码，没有用户的时候就自己在电脑上练习，然后学习具体操作，最后学习扎帐。在具体操作方面，“师父”总是耐心的教我，其他同事也热心的帮助我，我有不懂的地方她们也总是毫无保留地指导我。在这里我感受到了来自所有人的关心，感觉大家就像一家人一样。在所有同事的帮助下我很快将营业员的工作学会了。在移动公司，我找到了家的感觉。

刚到营业厅时，我在服务礼仪方面也有很多缺陷，但是经过营业厅一周时间的服务形象提升培训，我在服务礼仪方面已经改正了很多。礼仪规范后整个人都显得更有气质了。营业厅确实是一个培养人的地方。

随着时间的推移，我一天天进步。工作期间，我的三声服务做得较好，只是有时客户比较多的时候坚持得不够好。站立服务也是我的一个短板，在没有用户的时候我总是想坐下，不能很好的坚持。有时候也会因为客户的态度不好或者不听解释而气恼，这些都是自己有待改进的地方。

营业厅经理工作总结篇三

、营业部业务收入完成情况分析

胥口营业部20xx年度完成业务收入万元，全年业务收入指标万，业务收入完成率为，同比增长。年计划完成率在13个直属营业部排名前列。

、新客户开发

胥口营业部为加强新客户开发力度，制定营业部二级绩效方案，并加以实施，取得显著效果，截止12月底，胥口营业部新开客户95家，形成新增收入120万。

、时令产品市场形成规模

胥口营业部切实遵循“以客户为中心，以市场为导向”全力开发东山时令产品市场，茶叶形成收入12万，枇杷形成收入11万，杨梅形成收入2万，大闸蟹收入45万，总计时令产品市场形成收入约70万，对营业部国内标件收入的提升有很大帮助。

、物流业务的突破

胥口营业部20xx年开展各类物流业务，均为新开客户，包括亚美，**华博、德施普等，业务类型包括点到点，门到门，仓加配等，总计形成收入约40万。物流业务的突破成为胥口营业部业务收入新的增长点。

2、营业部揽投质量分析

20xx年在营业部经理及操作主管的严格要求下，胥口营业部严格按照公司质量要求，全体揽投人员保持高度重视，并取得优异成绩。胥口营业部包揽20xx年度全年揽投竞赛奖，每月揽投质量均排名公司营业部前列，百团大战营业部排名每月均有提升。

1、业务结构不合理

胥口营业部业务结构有待进一步调整[]20xx年国际e邮宝占比达28%，营业部过分依赖e邮宝的收入，相比国际ems和国际tnt合计占比为7%，占比明显偏低。

原因分析：胥口营业部范围内有国际客户业务浮动较大，并有业务转移的情况，造成营业部在国际业务的开发上很大难度。

2、客户流失严重

20xx年胥口营业部客户流失较为严重，有主观原因时限问题造成流失或业务量下降的客户有众力仪表，东丽等；有客观因素客户自身业务转移或搬迁造成的客户有贝佳佳、泰己科、开思茂、奔集、赛尔德等，均为17年胥口营业部大客户，合计流失业务收入约为150万元，客户流失是胥口营业部20xx年全年计划未完成的主要原因。

原因分析：客户业务转移或搬迁是造成客户业务流失的主要原因。

3、欠费回收不力

20xx年度胥口营业部欠费回收情况不容乐观，远未达到公司要求的欠费回收比例，营业部在大力发展业务的同时，对欠费回收的管控明显不够。

原因分析：营业部对大客户的欠费回收力度不够，在物流业务取得突破后，未能及时考虑到物流账期与标准账期的区别，造成物流收入的欠费未能及时回收。

1、在维持原有客户的基础上，大力开发国内标件业务和国际标件业务，力争将营业部业务结构发展到平稳合理的状态。

2、对于流失客户，若主观原因造成的，分析客户流失的原因，做好客户的解释工作，寻求与客户再次合作的机会，争取流失客户的回归。同时加大新客户的开发力度，通过新增收入来缓解流失客户造成的收入缺口。

3、加大营业部对营销员和揽投员对欠费回收的管控，对于大客户的欠费做好专人负责，及时对账开票，避免因对账不及时造成无法回收欠费。对于不能在标准账期内付款的客户及时做好情况说明报备公司财务，申请特殊账期，避免造成资金占用。

营业厅经理工作总结篇四

20xx年营业部在支行党委的正确领导，**位员工共同努力下，业务经营保持良好的发展态势，精神文明建设力度不断加大。

第一，我部对存款工作早部署、早安排，强化竞争意识和拼抢意识，敢于和善于竞争，确保存款工作顺利展开。

第二，行党委的正确领导，机关的密切配合和营业部全体员工的共同努力是存款稳定增长的基础。通过开展对公通存系统、储蓄代收学费系统和储蓄对公联网系统等大量工作，我部一方面保证了原有存款户的稳定性，另一方面也通过网络优势吸引了一些系统性行业存款。在行长带领下，在客户部、信贷科等部门配合下，我部加大系统的公关力度，抓系统、抓大户，巩固老户、拓展新户，使存款呈现稳步增长态势。财政、医改、烟草、建筑、能源、交通和学校、医院等单位、系统是我部公关的重中之重。截止20xx年末，这些系统客户占我部存款总量三分之二强。

第三，提高服务档次，以优取胜，树立我部良好社会形象。全部要树立文优服务出效益、出精品的思想，文优服务常抓不懈。结合市分行、支行的文明优质服务规范化要求，我部狠抓柜面服务，文优水平显著提高。针对不同客户群体的要求，我部还采取个性化服务措施，配备专门的送单人员（即客户经理）上门服务，既延伸了柜台，拉近了与客户的距离，又捕捉了客户信息，为领导决策提供重要依据。

第四，完善激励机制，加大考核力度，实行工效挂钩，对揽

储揽存能手给予一定的物质和精神奖励，充分调动员工组织存款积极性。

信贷资产是银行生存与发展的生命线。我部要结合上级行的要求，进一步加强信贷结构调整，有进有退，有所为，有所不为。

第一，加大市场开发力度，拓展双优客户，加强对优势产业和优良客户的竞争，积极推行对双优客户的承诺授信。今年贷款投向为烟草、学校、交通、煤炭、农业养殖等优势产业领域及国家基础设施项目等。今年投放贷款**亿元，主要有龙岩卷烟厂投放**亿元，**公司**万元**学院**万元，**实业**万元，** **万元。

第二，建立淘汰机制，坚决淘汰劣质客户。坚决退出国家政策限制和禁止的产业、行业和产品领域，特别是国家明令禁止的五小产业等。结合清非工作要求，我部及时召开外勤会议，明确清非重点。对赖债户，经综合排队，依法起诉，力争诉一笔、胜一笔、收一笔。

我部狠抓基本制度落实，落实基层主任十亲自和坐班主任八个一。柜面工作人员和坐班主任，严格按照规章制度，确实按《会计法》和会计出纳达标规范要求处理每一笔业务。我部顺利通过会计规范化检查和会计电脑系统的升级工作。信贷管理上，我部坚持按章办事，规范信贷决策行为，防范化解信贷风险，顺利完成信贷系统升级及五级分类认定前期工作。我部切实加强三防一保工作，牢固树立安全就是效益的思想，确保了业务稳健发展和安全无事故目标的实现。

第一，加强和完善系统党建工作，围绕业务抓党建，抓好党建促经营。我部在提高素质、完善结构、强化管理、健全制度、增强团结等方面下功夫，使营业部增添内在活力，进一步发挥好整体功能。营业部党支部成立后，认真履行好一岗双责，抓好党员教育管理、三会一课、民主评议党员和党风

廉政建设责任制量化考核等各项规章制度的落实，力争以红坊党支部为学习榜样，争创先进党支部。第二，把创建文明单位、创文明行业，建满意窗口和争创全国级青年文明号等活动引向深入，加强行风建设，提高我部文明优质服务水平和知名度，赢得客户和信誉，拓展新业务经营。第三，切实加强和改进思想政治工作，继续深入开展向**、**、**学习活动，争取物质明、精神文明双丰收。

我部在保持农总行级青年文明号荣誉的同时，积极争创全国级青年文明号荣誉称号，通过内强素质、外树形象，文明优质服务水平进一步得到提高。12月底市分行组织的微服私访中，我部被评为满分，但文明优质服务水平离我们自己的要求尚有差距，如员工素质离综合柜员制要求有差距，信贷员达不到客户经理要求等。我部将更加努力工作，力争素质进一步提高，促进文优服务水平更上新台阶。

外勤管理上，目前面临主要困难是外勤人员仅6人，信贷总量大，事物性工作多。我部将通过调整充实外勤人员队伍，来加强客户经理管理，切实规范加强客户经理水平，积极拓展业务。

20xx年是我行的发展创新年，营业部工作仍然艰巨而繁重，我部将结合学习饶才富、何桂萍、林红等活动，以红坊营业所、社兴分理处为学习榜样。牢记上级的要求，在管理上有新举措，业务上有新发展，思想上有新突破，力争业务经营上新台阶，精神文明建设再丰收。

营业厅经理工作总结篇五

工会组织是联系企业与员工的桥梁和纽带，企业的发展离不开工会组织有力的支持，离不开工会会员无私的奉献。发挥工会组织在员工中的领导作用，更好的服务企业的生产和经营，保障员工的合法权益具有重要的意义[]xx营业厅工会小组充分认识到责任的重大性，在200x年里积极开展工作，在广

大会员中产生了积极的影响。

为建立学习型企业、学习型班组、学习型个人的良好企业氛围，在业务上形成一个“比、学、赶、帮、超”的热潮，更好的为经营发展服务□xx营业厅工会小组根据公司实际，与部门紧密配合积极组织职工广泛开展劳动竞赛和岗位练兵等活动。

200x年11月3日，举行了营业厅第二届业务知识竞赛□200x年11月中旬，参加客户服务部第一届业务技能竞赛并取得了第二名的好成绩。

通过举行业务知识竞赛□xx营业厅员工中掀起了一股“比、学、赶、帮、超”的业务学习热潮。极大的促进了员工业务知识和业务技能的提高。

为了进一步增强员工的归属感，提升公司的凝聚力，按照《工会法》、《工会章程》及总部的有关规定，西分公司工会下发《关于吸收劳动劳务员工加入工会的通知》要求各基层组积极、稳妥地开展此项工作□xx营业厅自收到通知以来，积极动员员工参加。同时应公司工会的要求派出一名员工协助公司办理此项工作。

“安全生产”是企业长抓不懈的工作。“安全生产重于泰山”是今年“安全生产月”的主题，为了在员工中广泛开展安全生产教育，牢固树立“预防为主，安全第一”的意识□xx营业厅积极配合公司做好安全生产教育工作。

6月份组织员工参加了由公司工会与行政部联合组织《安全知识问卷答题》；根据部门安排，在10月份举行了消防安全大检查活动，对营业前台、监控机房、办公室、库房以及培训教室进行了拉网式的安全检查工作，清除卫生死角；落地电线重新布线；申请应急灯、灭火器；疏通应急通道；张贴消防宣传画等，一系列的安全知识教育使员工人人了解消防知

识、人人会使用消防设施。

在进行安全教育的同时□xx营业厅还形成了健全的安全自查制度，由营业厅副经理亲自负责，并制定了《营业厅防火应急预案》《营业厅突发事件应急预案》形成“制度上墙”。

为活跃职工生活，增强企业和工会的凝聚力□xx营业厅工会小组组织员工开展了丰富多彩的文体活动：4月组织员工在金碧辉煌娱乐广场举办了卡拉ok比赛；6月份与营业厅团支部联合组队参加了部门的篮球联赛并获得了“精神文明奖”；8月份组织员工去位于长安区太乙镇的翠华山旅游；12月参加了由公司工会组织的第二届元旦越野赛等等。

在自行举办文体活动的同时□xx营业厅积极组队参加上级举办的各种活动和比赛，9月份代表陕西联通参加了由省总工会女职工部和省职工体育协会组织的健美操比赛。不惟强手在极短的时间内完成了许多高难度的动作，并取得了团体第二名的好成绩。宣传了中国联通，展现了“联通人”的风采，丰富了职工的精神文化生活。

为了更好的树立“爱企业、树新风、促发展”信念□xx营业厅工会小组发挥自身优势，承担起了先进企业文化促进者责任，积极配合公司部门推进企业文化建设，不断满足员工多层次的精神文化需求。以□xx简报》《黑板报》等形式，大力宣传发生在员工周围的先进事迹，使其成为外树新形象，内增凝聚力，推动企业文化蓬勃发展的强大动力。

保持企业稳定的大局出发□xx营业厅工会小组还重视和加强对职工的思想教育工作，工会小组长李凤玲定期与员工座谈，倾听员工心声，引导树立员工树立正确的人生观、世界观和价值观，帮助员工快速成长。

员工的身体健康和劳动防护是坚持工作的前提保障，为此xx

营业厅工会小组对员工的身体健康给予了特别的重视。

上半年配合西分工会安排员工在陕西亚健康诊疗中心进行了全面的身体检查；夏季为员工发放降温饮品和花露水等物品；秋季是疾病的多发季节，营业厅工会小组为及时为员工购买了抗病毒颗粒并分发给员工，提醒员工关注天气，保重身体健康。在员工生病住院期间，工会小组携带慰问品赶往医院探视，询问病情，关注员工的康复。一系列的行动体现了公司对职工的关爱，极大的促进了员工的工作热情。

一年来扎扎实实的工作使工会小组在员工中的影响日益增强，工会小组的纽带和桥梁作用日益明显。展望20xx年，工会小组将以公司的“四气”和“四种精神”为指引，继续推进工作不断向更深层次发展，做员工的“贴心人”，为公司的发展继续贡献力量。

客服部xx厅工会小组