

最新银行大堂经理季度总结报告(优质6篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

银行大堂经理季度总结报告篇一

您好！

我是在我们银行大堂工作的大堂经理，进入银行的工作本来是让人羡慕，让人觉得很稳定的，但是由于我和爱人结婚了，但是都是分居两地的，考虑再三，我们不想再这样过下去，还是考虑在一起比较好一点，所以我决定辞去这份工作，去到他那边。

在银行工作的这些年里，其实我行的领导和同事对我也是非常的好，记得刚进来的时候，我是很多业务方面不懂，一些礼仪，一些业务的知识，虽然在学校学过，培训中也是讲过，但是真的做起来，也不容易，不过大家都很有体谅，也愿意帮助我，告诉我怎么做，可以说那时候能坚持下来，也是大家的帮助才让我一直做到大堂经理的职位，而在这份工作当中，我也是认真的去做好了，把客户的问题积极的解决，去为客户服务。工作当中没有出过什么重大的差错，除了刚开始工作的时候经常犯错，以后都是没有犯错的了。

在这份工作中我学到很多，以前的我很多东西不懂，对于银行这个行业，这份工作，只存在于理论里，但是经过这些年的工作我也是懂得如何更好的跟客户去打交道，如何的给客户去办理手续，办理业务，指导他们操作，如果没有什么意外，我可能真的会一直在我们银行做下来，但一年前我有缘

和爱人认识，大家相处不错，而且也是有了结婚的想法，但大家不是在同一地方，那时候也是考虑过到底在哪儿生活，后来考虑很久，还是去他那边的城市工作生活会好一些。

那边的环境，以及条件是我们所在的城市好一些的，同时他在那边也是稳定了的，之前我也是考虑过调入那边我们银行的支行，但是也是没有机会，所以既然如此，我们也是想要孩子，我就只好离职，这样的打算之前也是和领导口头说过了的，现在也是书面向您申请，我也是明白领导对于我的工作肯定的，也希望我留下来，但是每个人的生活不一样，我也是要为我的未来去考虑，我的婚姻考虑。

好不容易找到一个合适，能一起走下去，一辈子的人，我不想放弃，也不能放弃，我得去到那边重新开始工作生活，也是有些不舍这边的工作以及在工作当中认识的朋友和同事，但我还是要去，也是望领导对于我的`离职予以批准。

此致

敬礼！

辞职人□xxx

20xx年x月x日

银行大堂经理季度总结报告篇二

大堂经理的推行对银行来说，体现了从业务管理转向客户管理，从以产品为中心转向以客户为中心，从提供一般优质服务转向个性化、差异化服务，是应对激烈竞争的手段之一。百分网小编整理了银行大堂经理的工作内容，希望大家有所收获！

银行大堂经理工作内容：大堂经理职责和工作主要有以下几个方面：

一、服务管理

协助银行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，尤其是目前银行设立的贵宾理财中心，大堂经理的作用不可替代。

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、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。

十一、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。

大堂经理以良好自身形象、高度的责任心、文明的言谈举止、丰富的金融知识，做到眼勤、口勤、手勤、脚勤，穿梭服务于客户之间，确保客户在银行网点顺心、舒心、开心享受各项金融服务的同时，也充分展示银行良好的社会形象，是银行各网点名副其实的形象大使。

一是当好业务引导员

热情、文明地对进出网点的客户迎来送往，从客户进门时起，大堂经理就主动迎接客户，询问客户需求，对客户进行相应的业务引导，诚恳、耐心、准确地解答客户的业务咨询。

二是当好营销宣传员

根据客户需求，主动向客户推介、营销银行先进、方便、快捷的金融产品和交易方式、方法，为其当好理财参谋。

三是当好信息收集员

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。

四是当好环境清洁员

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，使客户一走进银行就有一种家庭的温暖和关怀。

五是当好服务监督员

维护正常的营业秩序，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。

六是当好矛盾调解员

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。

七是当好安全检查员

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。

保证领导与部门之间、部门与部门之间、上下级行之间信息渠道的畅通和及时有效衔接。要做好新时期信访工作，健全来信来访、督查督办登记簿，认真解决和答复来访来信群众反映各寻问的问题，积极为全行各项业务的发展创造宽松良好的经营环境。

二、紧紧围绕全行工作思路开展信息和调研。当前，银行工作计划中的重点抓好对“散小差”贷款退出、市场保险代理拓展和企业改制中不良资处置等方面的调研。二是紧紧围绕服务领导需求开展信息和调研。首先要为上级行领导了解下情服务，重点围绕上级行各类会议精神情况的贯彻落实，各个时期业务经营管理发展情况、基层行的新做法等，及时为上级行领导提供信息。其次，调研要面向基层，服务领导。办公室要组织得力人手，及时总结基层工作中的好经验、好做法，反映工作中出现的新情况和新问题，争取每季度能提供一篇数据准确、分析透彻有针对性的调研材料，为本行领导下一步工作科学决策提供服务。三是紧紧围绕业务经营中热点、焦点、难点开展调研。当前，全行各项业务发展速度呈现出良好的增长态势，工作中的新情况、新问题不断涌现，这就要求我们必须把准时代脉搏，通过调研，及时向行领导汇报，向基层行反馈，使信息调研始终站在业务的最前沿。

三、努力提高公文管理质量和效率，保证各项工作的贯彻落实。公文是各级行开展公务活动的基本工具和重要载体，也是各级行管理水平和工作效率高低的集中现，要实现公文管

理的科学化、规范化和高效化，发挥提升机关管理水平和促进业务发展的作用，应重点做到三个加强。一是加强制度建设，夯实公文管理运行基础。合理的制度和完善的规章体系，是保证公文管理质量和公文水平的重要基础，要根据总行公文管理办法及相关制度规定，及时制订涵盖公文处理、审核、收发、机要文电管理在内的一系列规章制度，积极构建较为完善的公文管理体系。二是加强过程控制，提高公文管理质量和效率。针对目前我行公文质量偏低的实际，今后我行应重点把好公文审核关、会签关、内容关和文字关，严格公文保密规定，切实加强对涉密文件的签收及各流转环节的管理，有效提高公文流转速度。三是加强对公文的督查督办。进一步细化督查工作程序，建立督查卡、明确督查责任、督查内容、交办时间、完成时限、主办部室，努力提高督查工作的权威性，逐步使督查工作制度化，规范化和科学化，提高工作实效，保证政令畅通和全行各项工作的及时、正确贯彻落实。

四、使银行员工工作计划都细致分明，

领导做好督促工作。加强档案管理，努力提升档案服务水平。近年来，地分行机关档案管理工作，围绕服务全行业务经营和改革发展需要，积极创新服务手段，不断提高档案规范化管理水平，取了显著成效，但是，由于对基层行档案管理工作指导较少，加之受客观条件等因素制约，使基层行的档案管理普遍跟不上当前形势发展的需要，突出地表现在硬件设施不全，公文不按制度要求归档，人员素质偏低等，给行领导和各部门及时查阅档案资料，迅速准确地提供信息造成了一定的困难。针对这些问题，今后我行档案管理工作将在继续抓好机关档案管理的基础上，着重加强对基层行档案管理的指导，加强档案资源的利用，提高档案管理电子化水平和服务层次服务价值，管好用好档案，积极配合各业务部门充分利用历来数据，定期开展业务经营形势预测和分析，及时为行领导正确决策提供科学依据。

银行的发展对国家的发展大有裨益，所以我们一定要认识到当前的情况，只有银行正常工作了，我们才会有更多的发展，这些都是我们一定要做好的事情，在不断的发展中，这些都是工作的需要。现实情况下，我们一定要做好这一切。曾经的我们是很重视银行的发展的，在不断的发展中得到更多的进步，这是我们一直以来成长的根本。相信我们的国家一定会更加的繁荣、富强！

一、眼睛要“明”

作为营业大厅的现场管理者，大堂经理必须眼观六路、耳听八方，时时刻刻关注客户的需求，起到维持秩序、引导分流的作用。当客户进入营业大厅时，大堂经理要以真诚的微笑进行迎接，让客户感受到热情的服务。当客户等待办理业务时，大堂经理要关注客户所办理业务的类型，对有不同需求的客户进行引导：对于有信贷需求的，引荐信贷人员接待洽谈；对于持银行卡办理小额取款业务的客户，将其引导至atm机以减轻柜面压力；对于办理转账、汇款业务的客户，先指导客户在填单台填写好各种单据，避免客户长时间占用柜台。当客户对服务出现不满情绪时，要及时把客户引导至相对封闭的区域，了解客户投诉原因，快速稳妥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。

二、心思要“细”

首先要细心解答。作为大堂经理，必须具备的一个素质是：熟悉本行的业务流程和金融产品，能够随时解答客户的各种业务咨询。办理贷款需要什么手续？开立银行结算账户需要什么材料？存款利率是多少？当客户问到这些问题的时候，大堂经理要能够热情而准确的给出答案，及时为客户答疑解惑，这样才能够体现出我们银行服务的专业化。其次要细心指导。当客户在填单时遇到不解时，大堂经理要耐心的进行指导，指导时要注意语气与措辞，避免使客户产生不悦情绪；并且一次性要指导完毕，避免客户多次填单。

三、手脚要“勤”

首先要勤于问候，当客户在大厅等候时，大堂经理要对客户一一进行问候，为等待时间较长的客户送上茶水、报刊杂志等，缓解客户的焦躁情绪。其次要勤于营销，大堂经理要根据客户的需求对本行的金融产品进行宣传与推介，争取吸取优质客户，增加支行存款。在客户排队等待办理业务的时候，大堂经理可以适时的为客户递上我行的宣传单页，主动地向客户营销我行的金融产品和交易方式，为其当好理财参谋。

大堂经理不仅是工作人员，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。

银行大堂经理季度总结报告篇三

保证领导与部门之间、部门与部门之间、上下级行之间信息渠道的畅通和及时有效衔接。要做好新时期信访工作，健全来信来访、督查督办登记簿，认真解决和答复来访来信群众反映各寻问的问题，积极为全行各项业务的发展创造宽松良好的经营环境。

当前，银行工作计划中的重点抓好对“散小差”贷款退出、市场保险代理拓展和企业改制中不良资处置等方面的调研。二是紧紧围绕服务领导需求开展信息和调研。首先要为上级行领导了解下情服务，重点围绕上级行各类会议精神情况的贯彻落实，各个时期业务经营管理发展情况、基层行的新做法等，及时为上级行领导提供信息。其次，调研要面向基层，服务领导。办公室要组织得力人手，及时总结基层工作中的好经验、好做法，反映工作中出现的新情况和新问题，争取

每季度能提供一篇数据准确、分析透彻有针对性的调研材料，为本行领导下一步工作科学决策提供服务。三是紧紧围绕业务经营中热点、焦点、难点开展调研。当前，全行各项业务发展速度呈现出良好的增长态势，工作中的新情况、新问题不断涌现，这就要求我们必须把准时代脉搏，通过调研，及时向行领导汇报，向基层行反馈，使信息调研始终站在业务的最前沿。

公文是各级行开展公务活动的基本工具和重要载体，也是各级行管理水平和工作效率高低的集中体现，要实现公文管理的科学化、规范化和高效化，发挥提升机关管理水平和促进业务发展的作用，应重点做到三个加强。一是加强制度建设，夯实公文管理运行基础。合理的制度和完善的规章体系，是保证公文管理质量和公文水平的重要基础，要根据总行公文管理办法及相关制度规定，及时制订涵盖公文处理、审核、收发、机要文电管理在内的一系列规章制度，积极构建较为完善的公文管理体系。二是加强过程控制，提高公文管理质量和效率。针对目前我行公文质量偏低的实际，今后我行应重点把好公文审核关、会签关、内容关和文字关，严格公文保密规定，切实加强对涉密文件的签收及各流转环节的管理，有效提高公文流转速度。三是加强对公文的督查督办。进一步细化督查工作程序，建立督查卡、明确督查责任、督查内容、交办时间、完成时限、主办部室，努力提高督查工作的权威性，逐步使督查工作制度化、规范化和科学化，提高工作实效，保证政令畅通和全行各项工作的及时、正确贯彻落实。

领导做好督促工作。加强档案管理，努力提升档案服务水平。近年来，地分行机关档案管理工作，围绕服务全行业务经营和改革发展需要，积极创新服务手段，不断提高档案规范化管理水平，取了显著成效，但是，由于对基层行档案管理工作指导较少，加之受客观条件等因素制约，使基层行的档案管理普遍跟不上当前形势发展的需要，突出地表现在硬件设施不全，公文不按制度要求归档，人员素质偏低等，给行领

导和各部门及时查阅档案资料，迅速准确地提供信息造成了一定的困难。针对这些问题，今后我行档案管理工作将在继续抓好机关档案管理的基础上，着重加强对基层行档案管理的指导，加强档案资源的利用，提高档案管理电子化水平和服务层次服务价值，管好用好档案，积极配合各业务部门充分利用历来数据，定期开展业务经营形势预测和分析，及时为行领导正确决策提供科学依据。

银行的发展对国家的发展大有裨益，所以我们一定要认识到当前的情况，只有银行正常工作了，我们才会有更多的发展，这些都是我们一定要做好的事情，在不断的发展中，这些都是工作的需要。现实情况下，我们一定要做好这一切。曾经的我们是很重视银行的发展的，在不断的发展中得到更多的进步，这是我们一直以来成长的根本。相信我们的国家一定会更加的繁荣、富强！

银行大堂经理季度总结报告篇四

作为银行大堂经理，也要多向柜员学习业务知识、多与柜员沟通了解业务流程。下面是小编为你整理了“银行大堂经理工作计划”，希望能帮助到您。银行大堂经理工作计划1

我行一向奉行“服务源自真情”的宗旨，为客户提供贴心周到的服务。在这个过程中，微笑便扮演着不可缺少的角色。作为一线服务人员，平凡的岗位，平凡的工作，为使每个客户都能感受到我行的优质服务，同事们每天都坚持用真诚的微笑对待每一个客户，虽然有时会遇到无理取闹的客户，但我们都始终坚持用真诚的微笑耐心地为客户讲解，让客户真正感受到我们的真情服务。

一篇文章曾这样说过：人生以服务为目的，服务是一种美德，是一种快乐；服务别人，得到的是自我价值的肯定。通过自身对大堂经理工作的亲身体验，自身对服务有有了一定的认识，看似平凡而普通的大堂服务，其本身蕴藏着丰富的内涵

和价值。就像我在和陌生人交往的时候喜欢首先问对方是哪里人一样，感觉每个地方的人有每个地方人的特点，这样了解后才可以更好的和对方沟通。

营业部是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和信誉。记得曾有一位经济学家说过，“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分的热忱”。谁都知道，与客户直接打交道既累又繁琐，可我喜欢这个工作，喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情；喜欢看客户在我们的建议下得到意外收获时的惊喜；满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件设施上的不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……总之，各种各样的人们来往交替，以真诚服务换客户真情，使我们的工作生动而多彩。有时候也会碰到很多不讲道理的客户，这时候“微笑”服务就显得尤为重要，也许一个简单的微笑就能化解客户原有的怒气。

记得有这样一个故事，一个怒气冲冲的客户在大声叫喊，同事微笑着迎了上去，结果被问，你在笑什么，有什么可笑的。同事的回答很机智，也很巧妙，“老师，微笑服务是我们的基本服务准则”。尴尬的气氛很快的被化解了，气氛也由当时的凝重转变为轻松。当我们真诚的为客户遇到的难题着急，真诚的帮助客户解决问题的时候，我想大多数客户的怒气都会烟消云散的。微笑不仅可以缩短人与人之间的距离，而且是化解矛盾最有利的武器。真诚是可以传递的，只要你真诚的对待别人，别人也同样会感受到你的真诚。不是有句老话说的好吗，笑一笑，十年少。我们在快乐工作的同时，身心也得到了愉悦。以最大的热情服务客户，因为我们不仅代表着网点的形象，也代表着整个银行的形象。

随着服务理念的不断升级，从“银行的服务”到“服务的银行”，银行的服务观念和水平正在发生质变，服务源自真诚，只有付出真诚的服务，才能赢得所有潜在的客户。诚心实意

地去对待每一位客户，你的心灵深处是宁静的、你的身心是轻松的，你将会被一种愉悦的氛围包围。

银行大堂经理工作计划2

首先，要不断地加强学习，具备良好的职业素质。在日常工作之余应抽出时间熟悉我行各项业务、产品、规章制度、操作流程。业务知识面要广，要做到能用简单易懂的语言为客户介绍我行产品和业务；二是要具备一定的社交技巧，善于察颜观色，在工作中要学会怎样去掌握客户的心理，揣摩客户的心思，取得客户认同。

其次，要讲究服务技巧，要更用心、贴心服务。大堂经理最重要的职责的是分流、识别、引导客户。作为我行的一名大堂经理，在工作中需培养自己的洞察能力，能够及时的发现顾客的需求与困难，随时提供帮助。顾客就是上帝，我们必须为每一个客户提供及时、完全、周到、热情的服务，但不是对所有的客户都提供千篇一律的服务，首先得迅速判断顾客的需求，然后提供差异化的服务。这便是我工作的目标。

“才能是从对工作的热情中成长起来的”想要成为一名合格的大堂经理，有许多的东西要靠自己在工作中细心去发现，点滴去积累，从细微处着手，精心捕捉信息，挖掘优质客户，服务广大客户。“认真能做事，用心能成事”只要用心工作，一定可以取得广大客户对我们服务的认同与肯定。

银行大堂经理工作计划3

在行领导的带领下xx银行支行大堂经理的狼群队伍成立了，我有幸的成为其中一员。作为其中一员我对我的工作有以下的工作计划。

- 1、要在6月底完成二季度支行下发的各项经营指标。

首先搜集客户，建立客户资料，对优良客户进行归类（从高到底、按生日分类）。

2、大厅的各种不妥现象，在第一时间改正，让我们的营业大厅发生质的变化。

在营业前检查、并在营业中时刻关注网点内凭证、宣传资料、广告牌、客户意见表、办公用品（如名片、产品介绍、表格）等摆放整齐、美观。如发现有过期告示或宣传资料，应立即撤下。应重视客户对我行的感受，如叫号机声音大小、空调温度高低等，从客户的感受出发，完善各项设施和服务，改善客户体验。

3、紧抓服务质量，以世园会为契机将现场用户抱怨消灭在萌芽状态，实现零投诉。

时刻关注大厅里等候客户的情绪和行为变化情况，维护业务秩序和客户排队秩序，当发现有客户出现不耐烦的情绪，甚至大声喧哗、吵闹时，大堂服务应第一时间上前询问，安抚客户情绪，在职责范围内解决客户的问题。对于个别情绪过于激动的客户应迅速引至会客室或其他僻静之处，耐心倾听、解决客户的问题，无一抱怨客户。

4、充当柜台和主任的桥梁，合理安排柜台。

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。

银行大堂经理工作计划4

在总行个金部的亲切关怀和大力协调下，在山东、福建、大

连等10个一级分行的大力支持下，我行百名网点一线优秀员工赴东部地区行网点进行了为期十天的学习体验活动，我非常荣幸成为了其中的一员。省分行把来自10个不同二级行的人员组成一个团队，10天，我们从不认识到认识、从认识到熟悉，成为一个相互信任相互协作的团队。本次学习活动安排的非常紧凑，第一天在大连行领导的陪同下参观了他们的已转型网点，在宽敞明亮的大厅，各网点负责人给我们介绍精神墙的建立、网点弹性排班以及业务流程和绩效考核等内容。第二天开始到网点去体验学习，开始我怀着忐忑不安的心情来到了一二九分理处，虽然我也是一名大堂经理，可到大连行来当大堂经理却心里没有底。营业开始后，我就逐渐进入角色，认真接待每一位客户，了解客户的需求，引导客户使用自助设备维护大厅秩序，解决客户提出的问题。

经过这短暂的学习，我深深感受到大连行的网点转型很有成效，他们拥有完备的制度，功能强大的业务处理系统，完善的硬件设施，合理的人力资源配置，同时也深深体会到我们与大连行的差距，通过在大连行做大堂经理，对于我来说体会颇深。

一、没有完美的个人，只有完美的团队

在这次学习中让我深深体会到，“没有完美的个人，只有完美的团队”，我们每个人的能力都是有限的，只有我们有机地结合在一起，各自充分发挥自己的能力，为一个共同的目标，才能做得。在这次学习中让我深深体会到，大堂经理是“网点转型，大堂制胜”的关键。客户来到网点，第一个接待客户的是大堂经理，其职业形象、精神面貌、专业素质、服务态度决定客户对建行的第一印象。在这次学习中让我深深体会到，大堂经理业务要全面，必须掌握和熟悉我行的产品。大堂经理不但要随时接受客户的咨询，还要主动识别客户、挖掘客户、营销客户和引导分流客户，通过客户的衣着、言谈挖掘客户，进而营销我行的产品。

二、充分挖掘大堂潜力，做好差异化营销

如何挖掘优质客户、留住老客户、是拓展业务的关键之一。在我们学习的过程中，大连行根据顾客个人的年龄、性别、职业、收入、文化程度等情况进行。市场细分，根据不同细分市场顾客的不同需求，提供差异化的便利性服务和支持性服务以达到优质的无差异性。充分利用大堂顺势推销新产品，有事半功半的效果。对第一次接触银行的新客户，应主动热情介绍服务品种、方式，适时为客户理财当好参谋，准确快捷地做好每笔业务，给客户留下良好印象。最主要的是大堂要充分发觉具有潜力的客户，紧紧抓住大堂营销时机，并采取相应的营销对策，积极引导和推荐，定会产生良好效果。

三、只有差别的服务没有差别的客户

“80%的利润来自20%的客户”，这个银行经营的二八理论，曾经让很多银行把服务重点转移到为少部分vip客户的服务上，一度忽视了柜台前一般客户的服务。大连行无论领导和员工都不敢忽视每一位普通客户。“不难想象，这80%的客户服务满意度对银行声誉的影响是决定性的。另外，普通客户可能也有机会带来vip客户，也可能成为vip客户。我认为，一般客户虽然一时不能带来较大的眼前经济效益，但从长远看，会通过服务积累带来社会效益和潜在的经济效益。遇到有客户提出有急事要先办理业务，大堂经理一般采取两个办法：一是征得客户同意后向排在前面的其他客户说明原因，征得同意后安排优先办理，并向让位的客户致谢；二是安排客户到vip专柜办理业务。

四、只有无限的用心才有客户的忠诚

经过学习使我深深认识到vip与一般客户之间的差别服务，重点体现在硬件设施和服务内涵的不同。在服务vip时，客户可以直接使用专门为其开辟的vip窗口，由个人理财经理和优

秀柜员专门服务。

同时我还在实践中体会到，个人理财中心的经验时，做了很精辟的概括：对vip服务的特点就在于，针对客户需求提供的三大服务：了解市场，及时准确的信息服务；挖掘需求，细致周到的理财服务；满足收益，保值增值的专家服务。

通过这次活动给我带来很大的启发，作为大堂经理，每一天都要面对各种各样的客户和解决形形色色的问题，必须具备危机处理能力、关系协调能力，掌握多方面的专业知识。也通过这次活动，我将把在大连行学到的经验带到我们陇南行，让我们陇南行今后做的更好。

银行大堂经理季度总结报告篇五

—×分行及早安排第三季度工作，×分行就结合自身实际，抢先抓早，在全面谋划2011年各项工作的同时，对第三季度提出了六项具体工作措施和要求，2011年第二季度银行工作计划。

一、精心部署早布局，努力实现开门红。早在去年12月中旬，市分行就分别召开党委会、行务会对资金组织、贷款营销、中间业务收入等市场营销工作进行了安排部署，并迅速制订下发了《关于认真做好2011年第三季度重点工作的指导意见》，提出了第三季度各项业务经营奋斗目标。即，到第三季度末，营销有效贷款20000万元；实现财务净收入4750万元，其中实现中间业务收入600万元；各项存款净增50000万元，全年余额突破50亿元大关；借记卡发卡达到21000张；实现不良贷款净下降500万元，非应计贷款利息清收达到200万元。围绕上述目标，各县(区)支行必须切实增强加快有效发展的紧迫感和责任感，及早筹划安排，扎扎实实做好第三季度重点工作，努力实现各项业务首季“开门红”，争分夺秒，积极争取工作的主动权，为圆满完成全年各项目标任务开好局、

起好步。

二、把握机遇抓存款，确保增量及市场份额持续稳定增长。为了确保全年存款净增6个亿、余额跨越50亿目标，第三季度全行在资金组织上要重点抓好四项工作措施落实。一是牢牢把握“两节”前后城乡居民收入相对集中、农副产品集中上市、外出务工农民返乡、商品交易活跃等季节性特点，进一步抓好适销产品宣传和柜台服务工作，切实以优质、快捷、高效的服务赢得广大客户的信赖和支持，不断提高个人优质客户市场影响力和竞争力，全力确保个人存款大幅度稳定增长。二是抓住年末岁首行政、事业单位集中拨款、企业资金结算回笼机遇，有重点地做好客户拜访维护工作，为全年实现机构类客户占有量在县域内达到50%奠定基础。三是牢牢关注铅锌企业第三季度价格可能上扬的趋势，千方百计提高法人客户销售资金归行率，确保重点客户销售资金回笼归行。四是大力开展“大行德广、伴你成长。金钥匙春天行动”，充分利用广播电视、报纸专栏等媒体，并通过举办银企联谊会、组织上门服务、文艺演出等丰富多彩的宣传营销活动，全方位、多视角宣传金融产品经营优势，进一步提升农业银行的良好形象。

三、及早行动抓营销，努力提高资金运用效益。要积极适应新形势、新任务的需要，以新的视野和思维积极主动寻找本行资产营销的切入点，切实按照“抓大、拓中、不放小”和“好”为标准的原则，在确保贷款风险可控的前提下，千方百计营销有效资产，努力做到早投放、早见效。一是重点抓好大行业、大系统、大客户的营销工作。文县、武都、成县、徽县、西和支行要继续在“南水北矿”上做文章。对已审批授信的徽县洛坝集团、东城集团公司、独一味制药有限公司等贷款，要在近期全部投放到位；高度重视交通、电力等行业的信贷需求，严密关注其重点建设项目的进展情况，并实行跟踪营销；高度关注学校医院等传统机构类客户的信贷需求，积极尝试旅游、广电类项目。二是大力营销个人贷款业务。大力营销以个人定期储蓄存单、凭证式国债、人寿保单为权

利凭证的小额质押贷款，以押旧(房)贷新(房)为主要形式的个人住房贷款，以商铺房抵押、最高额抵押为主要形式的个人生产经营贷款。充分利用个人征信系统信息资源，细分客户，重点培植和发展以国家公务员、教师、医生、系统性优质企业从业人员等收入相对稳定的个人客户群体，积极稳妥地拓展网点服务半径内的城乡个体户和农村种养大户、致富能手等经营相对稳定的个体私营业主客户群体，力促个人信贷业务稳步快速发展，工作计划《2011年第二季度银行工作计划》。三是紧密围绕“三农”和县域经济，有针对性地瞄准农业产业化骨干龙头企业、成长型中小企业、经营性基础设施建设、资源性矿产、水电开发项目和县域优质机构、个人客户，着力调整优化农业信贷结构，积极培育农村金融市场新的效益增长点。四是进一步加强和完善对等公关、分级营销的组织保障体系，切实形成行级领导主攻系统性、集团性大客户，部门负责人主攻重点户，客户经理和员工全面营销个人优质客户的全员营销机制。

四、坚持不懈抓清降，努力提高信贷资产质量。一是对法人客户不良贷款继续实行领导和部门包挂清收责任制，认真制定并落实清降措施，及早深入重点企业及大户进行跟踪清收，努力提高清收效率。二是充分发挥总分行有关不良资产清收管理的激励措施，加快清退进度。积极按照“三个有利于”的原则，在坚决维护贷款债权的同时，及时有效做好不良贷款的清收处置工作。三是创新不良贷款清收处置措施。坚持以货币清收为主，以委托代理清收、经营责任清收为补充，建立健全市场化清收处置机制，加快自然人不良贷款清退步伐。加强完善考核激励机，不断激发全员清收的积极性和创造性。同时，严格控制新增贷款风险，认真落实贷后管理工程，确保正常贷款按期收回。

五、努力拓宽增收渠道，加快中间业务发展步伐。要牢牢把握“两节”前后城乡居民流动高峰有利时机，不断加大宣传营销力度。一是及早行动，坚持抓好保险代理工作。在深入分析近两年开展保险代理工作经验教训的基础上，认真研究新

的营销办法和措施，切实为全年保险代理业务营销工作打好基础。二是依托营业网点和前台业务部门，不断改进服务方式，提高服务质量，进一步加大银行卡营销力度，确保银行卡手续费收入持续稳定增长。三是千方百计拓展各类代理业务。在认真做好代理他行业务、代发工资、代收水电费、通讯费等现有代理业务的同时，主动出击，大力拓展代收税款、代理财政、社保资金、以及金融同业机构和企事业单位各类业务，继续做好基金、国债、银证通等业务的营销工作，不断拓宽中间业务收入渠道。四是加大网上银行业务推广力度。积极采取向我行存款大户、信贷大户、结算大户，以及职业稳定、收入较高的公务员、企业中高层管理人员寄送产品资料、演示推介、减免年费和工本费等手段，全面营销网上银行业务，努力推动网银业务上规模、见效益。

六、加强廉政建设、安全保卫和员工思想工作。严格执行总、分行党委有关廉洁自律的各项规定和要求，“两节”期间坚决禁止系统内攻关拜年活动，反对铺张浪费等不良陋习。坚持“股改、经营和安全”三大责任“一把手”负责制，严防死守，确保“两节”期间不发生任何问题。认真开展安全保卫大检查，特别对枪支管理、金库守护、计算机管理系统管理、印押证管理等重点部位和重点环节，坚持定期或不定期的检查抽查；严格按照规定做好防暴、消防、计算机事故预案演练，进一步提高全体员工处置突发事件的能力。不断加强对可疑性、苗头性问题的排查，及时采取果断措施，超前防范，切实把各类事态消灭在萌芽状态，确保全行财产和人身安全。充分利用节日期间积极开展多种形式的“送温暖”活动。认真做好离退休、内退员工和困难员工的慰问工作，力所能及地帮助困难员工解决工作和生活中的实际困难，切实让广大员工感受到组织的关怀和温暖。切实加强员工政治思想教育，进一步激发全员干事创业的积极性，坚定全行上下对我行改革发展的决心和信心，积极引导广大员工理解、支持和参与农业银行的改革与发展，为全年各项目标任务的全面完成奠定坚实的基础。

更多文章推荐：

友情合作：义乌人才网金华人才网浦江人才网永康人才网兰溪人才网

银行大堂经理季度总结报告篇六

我从事这个大堂经理岗位的时间也不算短了，据我的经验，客户纯粹来找茬的案例几乎是很少，当然也存在(如敲诈银行)，绝大部分的客户实际上并不想来找气受，也就是说我们首先要反思的是自己，而不能认为客户是在无理取闹，只有抱这样的心态才能真正的解决问题。

如果客户找到你把你当成救命稻草，来向你反映我们的工作人员某某存在什么问题，不要急于去辩解什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，因为这不是法庭，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，你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，如果这个问题的确与制度冲突，要耐心的聆听客户为什么如此的为难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，因为有些客户他可能并不是真的就要逆着我们的制度办事，他需要的是一种宣泄，也可能他是在其他方面生气来到你这发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，你可能觉得做到这一点太委屈也太难，的确，这就需要一个好的心态。

这是你的工作，不要对某个客户一直耿耿于怀，过去的就当作一次经验，仅此而已。

你可以坚持记工作日记，只要遇到客户投诉便记录下来，加之自己的总结。下一次的客户投诉也许是重复的，那么你可以轻松的把以前总结的拿来就用，如果又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次经验的积累，你会发现你的心态可能

由最初的抵触客户投诉到最后的平静应对。

客户着急的时候，你做事不要乱，但一定要和客户一样急，让他能感觉到你是真的全力以赴的为他办事，尤其是有些问题涉及到了另外一个部门，客户在抱怨的时候，你要顺着他的意思，同时也可以一起来埋怨某个部门的确存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。

客户无论怎样态度不好，我们的态度一定要好，这是重中之重，这也是摘除自己责任的最基本的原则，因为有时客户并不时冲你来得，但你要态度恶劣的与客户辩驳，他的矛头很可能指向了你，所以，保护好自己十分重要。

无论上班时遇到什么样的客户，下了班，就全都忘了吧，或者当作笑谈和朋友调侃一下，记住的是经验，但不要对这样的不愉快念念不忘。