

# 银行大堂经理工作总结及计划 银行大堂 经理工作总结(通用7篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。我们该怎么拟定计划呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 银行大堂经理工作总结及计划 银行大堂经理工作总结篇一

本站发布银行大堂经理20xx年工作总结，更多银行大堂经理20xx年工作总结相关信息请访问本站工作总结频道。

时间过的真快，转眼间20xx年过去了，在20xx年的时间里我们网点取得了骄人的成绩，基金理财等各项指标都名列前茅。特别是作为大堂经理专项负责的信用卡工作名列全行第二。现将主要工作作以总结。

今年我在xx支行担任大堂经理一职，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，因此我行对我们的要求也格外严格；大堂经理是连接客户、柜员、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。我们xx支行地处居民生活社区，平时每天来办理业务的客户中老年客户居多，特别是在社保工资集中发放日柜面压力非常大，一开门就拥进三十人左右。为了解决老龄客户偏多，存折业务较多这个问题，我积极安排大厅人员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”，以免一些客户因为中途离开造成空号占据时间，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。

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉业务和产品，还要会维护我行的自助设备。每当自助设备出现卡钞缺纸等故障我都能轻松处理，从而保证机器正常使用分流工作正常进行。大堂经理更要加强自身职业道德修养，爱行敬业。在工作中，遵守社会公德和职业道德。不透漏客户任何信息。平时工作中，大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注，在服务礼仪上要做到热情、大方，主动、规范。

大堂经理还应具备良好的协调能力，怎样调动好三方人员和保安师傅的工作，发挥他们的作用，便是我平时需要注意的。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，要把他们看成我们工行的一员，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。

20xx年，我在大堂经理这个岗位上学习到了许多与客户交流的经验和一些营销的技巧，但也存在许多的不足之处。在今年的神秘人检查中，我行得分尚可，主要丢分在外部环境和一些细节上出现了问题，针对这些问题，我们在平时积极培训，注意细节。我相信，只有踏踏实实，默默无闻的耕耘，才能结出丰硕的果实。

在新的征程里，我要努力学习服务技巧和专业知知识，提高自身业务水平，以新的面貌，为客户提供更好更优质的服务。

## 银行大堂经理工作总结及计划 银行大堂经理工作总结篇二

时光荏苒，在大堂经理岗位实习已有一年。这不平凡的一年，既是机遇，又是挑战。让我从一个懵懂的非银行相关专业的应届大学生，逐步成长为一名合格的银行大堂经理。因为我相信，世上无难事，只怕有心人。期间的困难是磨砺，风雨之后就是彩虹。要想成为一名优秀的大堂经理，优异的业务技能是首要的条件。这些都激励我努力学习专业知识，熟练掌握业务技能，以高度的责任心和使命感，投入到工作中去。

入行后，分行的各级领导都对我十分关心，安排了我到小微金融部和营业部实习，师傅与同事也积极帮助我学习提高，还纷纷把相关专业书籍借给我。通过上网查、看书、向同事请教，大家都不厌其烦的给我讲解，让我的业务水平获得了快速的提升，实现了从量变到质变的升华。因为我知道只有努力提高自己的业务水平，才能在工作中游刃有余，更好的为广大客户提供方便、快捷、高效的服务。回想同事们说，“你现在的水平，都可以带徒弟了”恍如昨日，而现在已然实现了。

大堂经理岗位是银行的名片，是客户所接触到的第一人，其综合素质的高低直接影响到客户对银行的信赖感和美誉度。日常的工作虽然繁忙，中间还可能遇到不甚讲理的客户，但我始终坚持做好“微笑服务”，为客户做耐心细致的讲解，去理解和包容客户，最终赢得了客户的尊重和支持。做到让客户满意，将会留住现有的客户，引来新的客户。

从我第一天到兴业银行永定门支行，到今天我已经工作一个多月了，从开始时的不适应到现在能很好地融入到这个集体中，我的心态有了很大的转变。刚开始时，我觉得日子过得很慢很累，经常觉得很疲惫，每天来上班有种受到煎熬的感觉，常常感到很辛苦，却毫无收获。

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是紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对，因为我已经不再是对工作和同事一无所知了，在我们开始对外正式营业的前夕，我花了大量的时间在熟悉业务上面，我学习了很多基础的业务，如何储蓄，开户对公或者对个人，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，向不熟悉兴业银行业务的客户解说，例如，在兴业银行办卡的好处□atm跨行取款不收手续费、储蓄卡没有年费和小额管理费、新推出的兴业通达卡可以代订火车票、汇款便宜、若成为金卡vip还可以享受vip室，先到先办、手续费打折或全免的优惠待遇。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。通过日常工作中我也与同事慢慢的相互熟识起来，当我在业务上遇到什么不懂的问题请教他们时，他们都会悉心帮我解答，使我大大提高了对银行业务的熟悉程度，而且通过这一个月过渡，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，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。

## 银行大堂经理工作总结及计划 银行大堂经理工作总结篇三

从去年到今年，我在农业银行担任见习大堂经理也要一年了。在这一年当中我学到了很多金融方面的知识，也逐渐体会到了在一个营业网点，大堂经理的作用有多么重要。

首先，大堂经理是一个营业网点的形象大使。当客户来办理业务时，关注的不仅仅是室内的环境卫生，业务办理和等候的时间长短，还包括是否能够及时且详尽的得到自己想要咨询的答案，有没有得到更优质更全面的服务。而最早直接面对客户、最早知道客户的需求、最早能帮助到客户的人是我。所以，微笑面对客户，认真倾听客户的需求，及时高效地帮客户解决问题就显得很重要了，因为此时，我的任何言谈举止都将代表工行的形象。

另外，我们的柜员做的都是与金钱有关的细致工作，容不得一点差错。他们每天都要办很多笔业务，工作压力一定极大。如果有些顾客在他们办理业务时插进来进行咨询，不但影响了他们的工作，还极易因此出现失误操作，导致操作风险。此时，如果停下来为客户解答，就影响了正在办理的业务；如果不予理睬，又会得罪客户。两者都会导致投诉或者客户的流失的风险。

作为大堂经理，多向柜员学习业务知识、多与柜员沟通了解业务流程，对每个柜员办理业务的流程、习惯有所掌握，才能更好的在客户与柜员之间建立更有效的沟通平台，只有将这些辅助工作做在前面，我才能尽自己所能为他们分担压力，同时为客户提供更好、更全面、更优质的服务。

- 1、分流、引导客户。根据客户的需求，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，指导

客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道，并鼓励客户逐渐以电子银行服务渠道作为进行日常的非现金类交易操作的主要渠道，节省客户在银行等待及填写表格的时间，更可以足不出户轻松办理业务。

2、为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的业务问题。并根据客户需求，主动推荐各种新型、高回报的理财产品和分行新一期的特色优惠服务。

3、识别优质客户。根据分层次服务的原则，给予其特别关注和优先服务，依据客户的及资金闲置情况，向客户经理推荐有潜力的优质客户。

4、遵守大堂经理服务标准。及时、耐心、高效地处理客户意见、批评和误会，保障网点现场及时、高质和高效的服务，提高客户满意度。

1、我在接待客户时虽然很熟练但很多时候流于表面，没有更深层次地挖掘客户的需求，推荐产品主动性有待加强。

2、在日常工作中需要处理的杂务较多，占用了较多时间，以致于对优质客户的关注度不够。

3、有时只单纯为了解决问题而解决问题，没有认真的思考问题产生的源头，没能杜绝问题的再次发生。

4、在与客户交往和关系维护时手段简单，营销效果并不明显，营销技巧有待提高。

结合我这一年来的所得，我非常庆幸自己得到了在这个岗位上见习的机会，也很感谢工行的帮助。无论将来我从事哪一行，做什么工作，重视团队合作；耐心、细致、热情的服务态度；更加专业的知识积累；以及一颗好奇且不断进取的心，都能为我带来更加光明的前途。

# 银行大堂经理工作总结及计划 银行大堂经理工作总结篇四

今年，我行运营管理工作在支行党委的正确领导和省行运营管理部门的精心指导下，通过不断完善考核细则、规范管理、加强培训提高风险防范意识、加强力度考核、加快实施集中授权、集中作业、集中对账工作；积极组建运营管理组织体系，实施业务流程再造，夯实运营管理基础，不断强化业务操作风险管控，进一步优化网点作业流程规范操作，把内控管理各项制度真正落到实处。同时建立健全运营业务规章制度，坚持质量控制、风险管理和考核评价多策并举，制定和完善了《集中对账管理考核办法》、《运营业务考评实施细则》等制度。在这些努力下我行的运营成绩也得到了了一定的提升，在全省支行运营管理成绩排名也比往年有了很大的进步。

虽然管理有了改进，成绩有所提升，但在运营管理方面还是有很多不足的地方。一是制度执行不到位。个别主管和柜员风险防范意识不强，在业务操作中因为方便、习惯造成制度执行不到位的现象时有发生。柜面实行产品计价，柜员对计价业务积极性高，而对于特殊业务仅是疲于应付，业务处理效率低，甚至有推脱行为。二是没有专职大堂经理。在银行大堂经理则是一个极其重要的岗位，有句话说的很好“赢在大堂”。因为大堂的工作不仅仅是指导客户填填单，向客户营销我行的产品。大堂经理是属于一个营业网点管理团队的一员，要担任起营业网点大堂的管理工作，当客户对我们的服务不满意出现激动情绪闹事时，大堂经理要起到缓解客户情绪的作用。当客户多的时候大堂经理要引导客户有序的、更快的、更便捷的办理业务。不仅仅这些，同时大堂经理还要扮演起侦查员的角色。在日常的营业期间大堂里都会有很多客户陆陆续续过来办理各种各样的业务，在这期间大堂经理还要注意观察大堂里有没有行动举止怪异的客户，防止客户被不法分子诈骗、传销等情况。

而现在我行的大堂人员则是一些做兼职的大学生。一是造成大堂人员变动大难于管理，加上没有经过正规的培训，风险防范意识不强，业务知识不扎实，导致误导客户、教错客户，使客户觉得我们工作人员业务不专业，对我行失去信任造成客户流失。二是兼职大学生毕竟临时工不是我行的正式员工，在日常工作中避免不了会接触到很多有关我行内部信息或是一些客户信息，如当中有人拿这些信息动起了歪脑筋，则这是一个很大的风险点。

所以我们要加强运营基础管理，全面提升运营工作管理水平。一是坚持深入开展“三化三铁”创建工作，组织并督促全行员工要把“三化三铁”创建工作与营业网点日常管理相结合、与监管履职相结合、与重点问题落实整改相结合。力求通过创建工作带动基础管理水平的整体提高，带动部分屡查屡犯问题的彻底消除，带动风险防范能力的提高，带动所有柜员行为规范和素质提高。加大力度考核，确保运营工作有所改进、有所提高。

## **银行大堂经理工作总结及计划 银行大堂经理工作总结篇五**

有的认为，作为一名大堂经理，他的言行举止和服务质量是银行形象的一个缩影，肩负着协调银行和客户间关系的重任。有的认为，大堂经理这一职位相当于银行的一个门面，大堂经理好象人的眼睛，是心灵的窗户。也有的认为大堂经理是一个银行的形象“代言人”，当客户踏进银行大门时，直接进入客户视线的第一人就是大堂经理。因此，大堂经理的服务态度和服务质量至关重要，做好大堂经理工作对银行来说也非常重要。

要想成为一名优秀的大堂经理，不仅要练好“外功”，还需要勤练“内功”做到“内外兼修”，综合各自观点，主要有以下几方面。



等。有的将大堂经理概括为身兼六职：是业务引导员、服务示范员、情绪安抚员、矛盾协调员、环境保洁员和安全监督员。

有的认为，学习能力最重要，大堂经理要不断地充实和完善自己的业务知识，使自己成为一本移动的银行“活字典”。有的认为，工作中要时时给自己充电，在熟练掌握银行各项业务知识的同时，还要在工作中不断增长自己的才干。有的认为，大堂经理对银行业务知识的掌握要充分并全面，这样才能有足够的基础为客户提供服务，否则“一问三不知”，大堂经理就形同虚设，业务知识是大堂经理的基础，是人体的骨骼。有的认为，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，个人素质是大堂经理的门面，是皮肤。有的认为，大堂经理不仅要学习金融、经济知识，还要学习银行的各项业务操作流程、各项金融产品知识，不仅要学习传统业务知识还要学习新业务知识，只有这样，才能为客户提供全方位、个性化的金融服务。有的认为，一名优秀的大堂经理，必须拥有一本小册子，里面不断记录今天的信息和明天的计划，做到在反思和学习中进步，才能完善自己，提高自己。

是瀑布、是彩虹，用正确的语言去沟通才能产生良好的效果，因此在与客户沟通的过程中，要了解客户的特点，因人而异，使用不同的沟通方法，使沟通产生意想不到的效果。有的认为沟通和协调包括两方面，一是与自己的同事沟通，另一方面与客户的沟通，当自己融入到农合行团队后，就要与同事和谐相处，就能更好地服务客户。有的认为，大堂经理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。

意见、虚心接受客户的批评，当碰到急躁客户重复询问同一问题时，大堂经理务必要耐心听、耐心解释；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，然

后虚心接受客户的批评，感谢客户的督促。有的认为大堂经理要怀着感恩的心去工作，首先要感谢客户，其次要感恩单位，在感恩中体验这份工作带来的快乐，也让客户记住农合行温暖的服务。

有的认为，大堂经理是银行工作的“一线”，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件，考验大堂经理处理能力，如何处理好突发事件，需要大堂经理去探索、去研究；处事能力是大堂经理的智慧，是大脑。有的认为当客户有抱怨情绪时，大堂经理要先稳定客户的情绪，然后面带微笑，耐心地解释。

有的认为，大堂经理在事实的基础上开拓思路，从客户和银行双向思考，不怕辛苦，不推诿搪塞，以自身的实际行动去引导客户；合理调度是大堂经理的行动，是肌肉。有的认为，对于客户排长队问题，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，确保营业大厅秩序稳定。

有的认为，作为大堂经理，要对重点客户有记录，能准确地叫出他们的名字，竭诚为他们提供服务。有的认为，对客户群，大堂经理要有洞察力，平常善于掌握客户的信息，给客户分类，在服务好老顾客的同时注重发掘新客户，特别对大客户和潜在客户，要及时向他们推介金融产品，最大程度保住客户源。

由于应聘者观点很多，很难在短短的篇幅全部述及。只能选择一些比较好的观点综合起来，供大家参考。最后，用一位应聘者的结束语作一总结：他认为，要当一名优秀的大堂经理，还需要有“三心”即：忠心——对自己银行要忠心，全心全意为本银行工作；爱心——对同事和客户要心怀一颗感恩的心，感谢他们对大堂经理工作的支持；责任心——要尽职尽责，爱岗敬业。

## 银行大堂经理工作总结及计划 银行大堂经理工作总结篇六

本站发布银行大堂经理2019年度工作总结范文，更多银行大堂经理2019年度工作总结范文相关信息请访问本站工作总结频道。

从去年到今年，我在工商银行担任见习大堂经理也要一年了。在这一年当中我学到了很多金融方面的知识，也逐渐体会到了在一个营业网点，大堂经理的作用有多么重要。

首先，大堂经理是一个营业网点的形象大使。当客户来办理业务时，关注的不仅仅是室内的环境卫生，业务办理和等候的时间长短，还包括是否能够及时且详尽的得到自己想要咨询的答案，有没有得到更优质更全面的服务。而最早直接面对客户、最早知道客户的需求、最早能帮助到客户的人是我。所以，微笑面对客户，认真倾听客户的需求，及时高效地帮客户解决问题就显得很重要了，因为此时，我的任何言谈举止都将代表工行的形象。

另外，我们的柜员做的都是与金钱有关的细致工作，容不得一点差错。他们每天都要办很多笔业务，工作压力一定极大。如果有些顾客在他们办理业务时插进来进行咨询，不但影响了他们的工作，还极易因此出现失误，导致操作风险。此时，如果停下来为客户解答，就影响了正在办理的业务；如果不予理睬，又会得罪客户。两者都会导致投诉或者客户的流失的风险。

作为大堂经理，多向柜员学习业务知识、多与柜员沟通了解业务流程，对每个柜员办理业务的流程、习惯有所掌握，才能更好的在客户与柜员之间建立更有效的沟通平台，只有将这些辅助工作做在前面，我才能尽自己所能为他们分担压力，同时为客户提供更好、更全面、更优质的服务。

一、分流、引导客户。根据客户的需求，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，指导客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道，并鼓励客户逐渐以电子银行服务渠道作为进行日常的非现金类交易操作的主要渠道，节省客户在银行等待及填写表格的时间，更可以足不出户轻松办理业务。

二、为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的业务问题。并根据客户需求，主动推荐各种新型、高回报的理财产品和分行新一期的特色优惠服务。

三、识别优质客户。根据分层次服务的原则，给予其特别关注和优先服务，依据客户的及资金闲置情况，向客户经理推荐有潜力的优质客户。

四、遵守大堂经理服务标准。及时、耐心、高效地处理客户意见、批评和误会，保障网点现场及时、高质和高效率的'服务，提高客户满意度。

一、我在接待客户时虽然很熟练但很多时候流于表面，没有更深层次地挖掘客户的需求，推荐产品主动性有待加强。

二、在日常工作中需要处理的杂务较多，占用了较多时间，以致于对优质客户的关注度不够。

三、有时只单纯为了解决问题而解决问题，没有认真的思考问题产生的源头，没能杜绝问题的再次发生。

四、在与客户交往和关系维护时手段简单，营销效果并不明显，营销技巧有待提高。

结合我这一年来的所得，我非常庆幸自己得到了在这个岗位上见习的机会，也很感谢工行的帮助。无论将来我从事哪一行，做什么工作，重视团队合作;耐心、细致、热情的服务态度

度;更加专业的知识积累;以及一颗好奇且不断进取的心,都能为我带来更加光明的前途。

1.银行大堂经理年度工作总结范文2019

2.2019银行大堂经理年底总结

3.银行大堂经理2019年度工作总结

4.银行大堂经理2019年工作总结范文

5.2019年银行大堂经理工作总结

6.民生银行大堂经理2019年工作总结

7.2019年银行大堂经理个人总结

8.2019年银行大堂经理工作总结

## **银行大堂经理工作总结及计划 银行大堂经理工作总结篇七**

从去年到今年,我在工商银行担任见习大堂经理也要一年了。在这一年当中我学到了很多金融方面的知识,也逐渐体会到了在一个营业网点,大堂经理的作用有多么重要。

首先,大堂经理是一个营业网点的形象大使。当客户来办理业务时,关注的不仅仅是室内的环境卫生,业务办理和等候的时间长短,还包括是否能够及时且详尽的得到自己想要咨询的答案,有没有得到更优质更全面的服务。而最早直接面对客户、最早知道客户的需求、最早能帮助到客户的人是我。所以,微笑面对客户,认真倾听客户的需求,及时高效地帮客户解决问题就显得很重要了,因为此时,我的任何言谈举

止都将代表工行的形象。

另外，我们的柜员做的都是与金钱有关的细致工作，容不得一点差错。他们每天都要办很多笔业务，工作压力一定极大。如果有些顾客在他们办理业务时插进来进行咨询，不但影响了他们的工作，还极易因此出现失误，导致操作风险。此时，如果停下来为客户解答，就影响了正在办理的业务；如果不予理睬，又会得罪客户。两者都会导致投诉或者客户的流失的风险。

作为大堂经理，多向柜员学习业务知识、多与柜员沟通了解业务流程，对每个柜员办理业务的流程、习惯有所掌握，才能更好的在客户与柜员之间建立更有效的沟通平台，只有将这些辅助工作做在前面，我才能尽自己所能为他们分担压力，同时为客户提供更好、更全面、更优质的服务。

一、分流、引导客户。根据客户的需求，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，指导客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道，并鼓励客户逐渐以电子银行服务渠道作为进行日常的非现金类交易操作的主要渠道，节省客户在银行等待及填写表格的时间，更可以足不出户轻松办理业务。

二、为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的业务问题。并根据客户需求，主动推荐各种新型、高回报的理财产品和分行新一期的特色优惠服务。

三、识别优质客户。根据分层次服务的原则，给予其特别关注和优先服务，依据客户的星级及资金闲置情况，向客户经理推荐有潜力的优质客户。

一、我在接待客户时虽然很熟练但很多时候流于表面，没有更深层次地挖掘客户的需求，推荐产品主动性有待加强。

二、在日常工作中需要处理的杂务较多，占用了较多时间，以致于对优质客户的关注度不够。

三、有时只单纯为了解决问题而解决问题，没有认真的思考问题产生的源头，没能杜绝问题的再次发生。

四、在与客户交往和关系维护时手段简单，营销效果并不明显，营销技巧有待提高。

结合我这一年来的所得，我非常庆幸自己得到了在这个岗位上见习的机会，也很感谢工行的帮助。无论将来我从事哪一行，做什么工作，重视团队合作；耐心、细致、热情的服务态度；更加专业的知识积累；以及一颗好奇且不断进取的心，都能为我带来更加光明的前途。

XXX

2012年1月6日

【银行大堂经理年度工作总结(七)】