

# 2023年武汉初中招生简章 武汉网络推广 工作计划(实用5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。那么，我们该怎么写总结呢？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。

## 银行中层干部年度总结篇一

根据我行今年一年来会计算工作的实际情况，明年的工作主要从三个方面着手：抓服务、抓质量、抓素质，现就针对这三个方面制定我营业部在20\_\_年的工作计划。

一、以客户为中心，做好算服务工作。

客户是我们的生存之源，作为营业部又是对外的窗口，服务的好坏直接影响到我行的信誉。

1、我行一直提倡的“首问责任制”、“满时点服务”、“站立服务”、“三声服务”我们将继续执行，并做到每个员工能耐心对待每个顾客，让客户满意。

2、随着金融业之间的竞争加剧，客户对银行的服务要求越来越高，不单单在临柜服务中更体现在我行的服务品种上，除了继续做好公用事业费、税款、财政性收费、交通罚没款、航空代理等代理算外，更要做好明年开通的高速公路联网收费业务、开放式基金收购业务、证券业务等多种服务品种，提高我行的竞争能力。

3、主动加强与个人业务的联系，参与个人业务、熟悉个人业务以更好为客户服务。虽然已经上了综合业务系统，但因为各种各样的原因还没有能做到真正的综合，是我营业部工作

的一个欠缺。

4、以银行为课堂，明年我们将举办的银行算办法讲座，增加人们的金融知识，让客户多了解银行，贴近银行从而融入到我行业务中。

5、继续做好电话银行、自助银行和网上银行的工作，并向优质客户推广使用网上银行业务。

二、强内控制度管理，防范风险，保证工作质量。

随着近年来金融犯罪案件的增多，促使我们对操作的规范、制度的执行有了更高的要求。

1、督促科技部门对我营业部的电脑接口尽快更换，然后严格按照综合业务系统的要求实行事权划分，一岗一卡，一人一卡，增强制度执行的刚性，提高约力。

2、进一步强化重要环节和重要岗位的内控外防，着重加强帐户管理(确保我行开户单位的质量)和上门服务。

3、进一步加强会计出纳制度，严格会计出纳制度的执行与检查，规范会计印章和空白重要凭证的使用和保管。

4、重点推行支付密码器的出售工作，保证银企算资金的安全，进一步提高我行防范外来算风险的手段。

5、规范业务操作流程，强化总会计日常检查制度以及时发现隐患，减少差错杜绝算事故。

6、切实履行对分理处的业务指导与检查。

7、做好会计核算质量的定期考核工作。

三、以人为本提高员工的全面素质。

员工的素质如何是银行能否发展的根本，在目前人员流动频繁的情况下我营业部急需要有一支高素质的队伍。

- 1、把好进人用人关。银行业听着很美，其实充满竞争和风险，所以到我营业部需要有一定的心理素质和文化修养。在用人上以员工的能力且要能发挥员工潜能来确定适合的岗位，从而提高员工的积极性。
- 2、加强业务培训，这也是明年最紧迫的，现已将培训计划上报人事部门，准备对出纳制度、支付算办法、综合业务系统会计制度、新会计科目等基础知识以及各种新兴业务进行培训。
- 3、在人员紧张的情况下仍要加强岗位练兵，除了参加明年的技术比武更为了提高员工的业务水平。
- 4、勤做员工的思想工作，关心鼓励员工，强化员工的心理素质。
- 5、有计划、有目的地进行岗位轮换，培养每一个员工从单一的操作向混合多能转变。

## 银行中层干部年度总结篇二

### 一、召开文明规范服务小组讨论会议

召集所有成员召开第一次小组讨论会议，会议内容：

- 2、制度修改：各小组成员讨论修改初步制订的制度，提出自己的意见，并且完善相应的表单内容。
- 3、明确今年的工作重点：号召大家为争创省一级文明规范服务单位，人人出力，献计献策，为明天的荣誉共同奋斗。

(今后的小组讨论会视情而开展，争取每月至少一次)

## 二、20xx年争取多搞活动，把服务工作做得更远更大

包括社会公益活动，如结对山区贫困儿童、看望敬老院孤寡老人、开展反假币知识宣传活动、反金融诈骗法律法规知识宣传活动等。

同时也要丰富我们员工的业余生活，多组织有意义的. 室外活动，例如短途旅游，登山等强身健体活动，也可参考大家的意见。

## 三、争创“工人先锋号”

今年工作的另一个重点是争创市“工人先锋号”。该工作主要由我和沈斐斐负责，初步工作是联系联社工会主席，找个时间约他见面，请教该项工作如何开展，需要做哪些准备，何时申报，如何申报等。

除了以上三块工作外，文明规范服务的工作最重要的是在于积累，沉淀，各项内容的检查、抽察等自查活动的开展都应作好完整的记录，包括晨会记录等，各项检查结果每个月汇总至负责小组组长处，每季度汇总至副组长(沈斐斐、蒋扬)处，整理归档。

行里每次开展的活动都应有相关文字、照片材料的记录和保存，积极提倡大家用笔记录下自己在行里的所见所闻，无论是简单的叙事或是自己的想法和感受，都希望今后在白水洋支行的发展史册中有你们记下的一笔。

## 银行中层干部年度总结篇三

(一) 抓组织领导，建立完善组织管理体系。按照上级行和当地档案管理部门的指示要求，分行将档案管理工作当作内

部管理和加强精神文明、企业文化建设的一项重要内容，通过组织学习《档案法》和《档案管理条例》，以及上级行关于档案管理的有关规定，强化了全行员工，特别是档案文秘人员的执法守法意识和岗位职责意识。明确了分管领导和配合协作部门，把档案管理工作列为分管领导的重要议事日程，定期分析研究档案工作，及时解决存在的问题，并把此项工作纳入岗位责任制中，落实到具体部门，实行部门领导责任制，从而加强了对各支行档案工作的领导、督促和帮助，为促进全行系统档案工作的不断规范起到了有力的组织保障作用。

（二）抓标准化管理，努力提高档案管理工作质量。分行按照集中统一管理原则，对全辖业务档案实行了集中统一管理。全行的法人客户信贷档案，个人客户信贷档案，文书、财务会计、科技、特殊载体档案等都基本上实现了集中管理。进一步规范了操作流程，在各类档案的收集、整理、保管、借阅使用、鉴定销毁方面，都严格遵守档案管理制度，确保档案收集充分、档案交接手续齐全、档案整理规范、档案内容完整、档案管理期限划分准确，做到交接有手续、借阅有审批、归还有记录、鉴定销毁有依据。同时做好档案统计工作，确保档案统计报表上报的及时和准确完整。

（三）抓制度完善，进一步做好保密工作。我行制定了一整套的保密制度，做到事事有章可循，能够严格按照文件保密制度办理手续传递文件。行领导在工作中自觉遵守保密制度，严格执行保密纪律，自觉做到“三个坚持”，即坚持在办公室阅文制度；坚持外出开会带回的文件先登记保管，再按规定传阅；坚持文件传阅制度，做到文件不横传、不抽走，确保文件万无一失。对信息、数据、人事管理等秘密实行“三专”制度，即专卷入档、专卷保存和专人管理。加强密码的通讯管理，依法进行保密监督，加强了印章、印鉴、有价证券、密押管理等。特别是加强计算机网络系统的技术防范和管理，制定、完善计算机网络保密管理的措施，对上网的资料、数据、信息和技防手段等作出明确规定，确保了内部信

息网络的绝对安全。

（四）抓防治结合，加强档案安全工作。我们把档案安全工作放在首要位置，坚持“防治结合，以防为主”的方针，通过定期或不定期对档案实体进行安全检查，及时发现问题，及时汇报处理，保证了档案实体的安全；通过定期或不定期对库房防护设施的运行情况进行检查，确保了所配备设施的正常运行；通过检查库房环境，定期测记温湿度变化，定期投放防虫药物，确保了库房温湿度适宜，库房清洁卫生，档案无虫霉滋生现象。

（五）抓系统运用，努力提高档案信息化管理水平。按照上级行的工作安排部署，我们按时完成了对文书档案的录入工作，积极做好各种档案管理系统的推广工作，除了档案工作人员做到熟练掌握和应用档案系统的各项功能，能充分利用系统完成监测分析、督促归档、保管利用等各项工作外，还按规定及时向全行开放了各系统的客户端，准确、合规地建立用户，设置权限，以满足远程网上调阅的需要。

我行的档案管理工作虽然取得了一定成绩，但也还存在一些不足：一是在档案工作管理方面，支行的部分永久文书档案以及科技、特殊载体档案尚未集中到分行档案部门管理，没有出台档案工作机构设置情况的文件。二是在档案管理工作方面，照片档案不够齐全，已收公文档案中处理单不齐全，没有及时对已超过保管期限的档案进行鉴定和销毁。三是在档案保密方面，个别单位对保密工作重要性认识的不足，在保密制度的严格执行上还存在着一定的不平衡性。四是档案管理工作创新方面，我行在档案管理理念、管理方式、管理手段的创新上有些薄弱。这些问题都有待下步认真解决。

一是进一步健全完善各项档案管理制度。在认真学习《档案法》和《档案管理条例》的基础上，按照上级行要求，把建立和完善各项档案管理制度当作加强档案管理工作的重点，认真按照档案管理的有关规定和要求，结合分行特点，从档

案人员的岗位职责，到档案的保管、查询、移交、保密、安全、统计、鉴定、销毁、接收、利用等各个方面都建立比较系统完善的制度。从收藏、借阅、利用，到保管交接，都统一实行严格的登记签字制度，有效杜绝丢失、泄密、损毁等各类事故的发生，实现档案管理的规范化、程序化和制度化。

二是进一步提高档案管理服务水平。在不断建立完善档案设施和管理制度的同时，集中精力抓好业务基础设施建设，通过强调、检查和督导落实，使全行每个单位的档案用房、安全设施、档案装具等管理设备不断完善。注重抓好文件的归档收集，特别是对积存文件中一些应归档而未归档的重要文件，进行了再收集，使档案内容不断得到丰富和充实。并将按照正规库房标准配备相应设施，以确保档案工作的正常开展，确保档案实体的安全。

三是进一步提高档案保密意识。组织有关部门和人员认真学习各级保密工作会议上的讲话及文件，提高对新时期保密工作重要性的认识，组织干部职工认真学习有关泄密事件的情况通报，用铁的事实教育干部职工。进一步加强各行保密工作的投入，提高人防、技防的实际水平；加强计算机安全保密工作，密码定期更换；加强密级文件管理；建立行长负责制，实行保密事故一票否决制，确保全辖无泄密事故。

四是进一步提高档案管理创新能力。我们要将档案管理工作变被动为主动，主动去研究各类新业务所形成档案的管理问题，实实在在的将档案管理工作与业务发展有效结合，保证档案工作跟上业务发展的需要，提高我们的档案管理工作创新能力。

## **银行中层干部年度总结篇四**

今年以来，各商业银行之间的存款竞争日趋白热化，尤其是进入二季度以来，工商银行长治分行储蓄存款呈现持续大幅波动的‘不稳定态势，稳存增存压力较大。对此，长治分行多

措并举，采取有效措施确保下半年实现储蓄存款余额和增量同业占比稳中有升。

将储蓄存款的稳定持续增长作为日常工作来抓，紧紧围绕发展中高端客户的经营思路，努力拓展客户规模，优化客户结构，提高重点业务客户渗透率，促进个人客户资产稳定增长，在确保一季末储蓄存款余额的基础上做好稳存增存工作。

中高端客户快速发展。二是做好存量客户的服务与维护工作。目前，全行已基本完成存量私人银行客户的签约工作，要求各支行要加强与客户的沟通交流，充分了解客户需求，及时了解产品发行、客户活动等信息，同时还要加大私人银行专属产品配备力度，通过产品稳固客户，防止出现客户资产下降的情况。三是积极捕捉市场信息，抓好私人银行客户的规模扩张。以“煤炭资源整合、上市及拟上市企业高管、中小企业主和私营业主、第三方存管、房地产商”五大板块为重点，实施名单制管理和维护，加大高净值客户拓展力度。

一是以全行开展的“大学习、大联动、大营销”活动为契机，持续快速推进优质企事业单位代发工资业务发展，带动财富客户数量和资产的增长。二是要深入挖掘存量潜力客户，确定发展目标，努力将其培育发展成我行财富客户和私人银行客户。三是加强前台柜员和客户经理的客户推荐对接工作，采用“对接对子”的方式，前台柜员发现的目标客户要及时有效地推荐给客户经理做营销和后续维护，确保客户资源不丢失，不外流。

一是大力营销保本理财产品，将其作为理财产品重中之重进行全力营销，在增加理财产品余额的同时增加储蓄存款余额，实现二者同步发展。二是要提前做好月末、季末和年末到期理财产品的衔接和存款转化工作。三是全力营销理财产品的同时，要积极挖转他行客户和他行资产，稳定本行储蓄存款余额，避免出现此增彼减的情况。

一是各支行行长、个金业务分管行长要亲自参与本行私人银行客户、财富客户的维护，定期联系和拜访客户。每季度组织一次有针对性的财富客户定向营销活动，每年组织一次较大规模的营销活动。二是各支行个人客户经理要做好中高端客户的日常维护工作。做好客户大额现金提娶预约服务、泊车、理财规划等方面的安排，确保服务质量；了解客户日常金融需求，与客户建立长期、稳定的关系，提高客户满意度和忠诚度。三是建立个人高端客户维护的双线联系、分层维护机制。加强与市分行财富管理岗、私人银行部太原分部的联系，从不同层面上共同维护。

各支行要落实市分行储蓄存款的相关激励措施并加强动态监测，尤其对高端客户、大额资金的流动要责成专人予以关注，行长、分管行长要亲自过问。营业网点柜面遇有大额资金向他行通兑情况，经办行要在办理业务前向开户行通报，开户行要积极进行客户关系维护，确保资金不外流。

## 银行中层干部年度总结篇五

本年以去，各贸易银止之间的存款合作日益黑热化，特别是进进两季度以去，工商银止长治分止储备存款显现继续年夜幅颠簸的没有不乱态势，稳存增存压力较年夜。对此，长治分止多措并举，接纳有用步伐确保下半年完成储备存款余额战增量同业占比稳中有升。

进步熟悉，明白目的，力图完成保底义务。将储备存款的不乱继续增加做为平常任务去抓，牢牢盘绕成长中下端客户的运营思绪，勤奋拓展客户范围，劣化客户布局，进步重面营业客户渗入率，增进小我私家客户资产不乱增加，正在确保一季终储备存款余额的底子上做好稳存增存任务。

减年夜私家银止客户拓展力度，片面落实“一止一季一户”的任务请求。中下端客户合作是我止肯定的20xx年四项重面任务之一，对此，请求各收止务必一致思惟，下度看重，加

强下端客户合作成长的紧急感、任务感。一是要当真落实下端客户成长计划，充沛应用下端客户保护、拓展专项鼓励机造战政策，促进全止中下端客户疾速成长。两是做好存量客户的效劳取保护任务。现在，全止已根本完成存量私家银止客户的签约任务，请求各收止要增强取客户的相同交换，充沛理解客户需供，实时理解产物收止、客户举止等疑息，同时还要减年夜私家银止专属产物装备力度，经过产物安定客户，防备涌现客户资产降低的状况。三是主动捕获市场疑息，抓好私家银止客户的范围扩大。以“煤冰资本整开、上市及拟上市企业下管、中小企业主战公营业主、第三圆存管、房地产商”五年夜板块为重面，实行名单造经管战保护，减年夜下净值客户拓展力度。

尽力保护战成长财产客户，勤奋完玉成年目的.义务。一是以全止展开的“年夜进修、年夜联动、年夜营销”举止为契机，继续疾速促进劣量企奇迹单元代收人为营业成长，动员财产客户数目战资产的增加。两是要深刻发掘存量潜力客户，肯定成长目的，勤奋将其培养成长成我止财产客户战私家银止客户。三是增强前台柜员战客户司理的客户保举对接任务，采劝对接子”的方法，前台柜员收现的目的客户要实时有用地保举给客户司理做营销战后绝保护，确保客户资本没有拾掉，不过流。

发扬理产业品取储备存款的互行动用，完成两者同步调和成长。一是鼎力营销保本理产业品，将其做为理产业品重中之重停止尽力营销，正在添加理产业品余额的同时添加储备存款余额，完成两者同步成长。两是要提早做好月终、季终战年底到期理产业品的跟尾战存款转化任务。三是尽力营销理产业品的同时，要主动挖转他止客户战他止资产，不乱本止储备存款余额，幸免涌现此增彼加的状况。

充沛发扬营销团队的感化，做好客户分层保护任务。一是各收止止长、个金营业分担止长要亲身到场本止私家银止客户、财产客户的保护，按期联络战访问客户。每季度构造一次有

针对性的财产客户定向营销举止，每一年构造一次较年夜范围的营销举止。两是各收止小我私家客户司理要做好中下端客户的平常保护任务。做好客户年夜额现金提嫁预定效劳、停车、理财计划等圆面的支配，确保效劳量量；理解客户平常金融需供，取客户树立持久、不乱的闭系，进步客户满足度战忠实度。三是树立小我私家下端客户保护的单线联络、分层保护机造。增强取市分止财产经管岗、私家银止部太本分部的联络，从差别层面上配合保护。

当真落实相干鼓励步伐，增强监测转达经管，执行年夜额资金讲述轨制。各收止要落实市分止储备存款的相干鼓励步伐并增强静态监测，特别对下端客户、年夜额资金的活动要责成专人予以闭注，止长、分担止长要亲身干预干与。业务网面柜面逢有年夜额资金向他止通兑状况，包办止要正在解决营业前向开户止转达，开户止要主动停止客户闭系保护，确保资金不过流。

## 银行中层干部年度总结篇六

今年以来，各商业银行之间的存款竞争日趋白热化，尤其是进入二季度以来，工商银行长治分行储蓄存款呈现持续大幅波动的不稳定态势，稳存增存压力较大。对此，长治分行多措并举，采取有效措施确保下半年实现储蓄存款余额和增量同业占比稳中有升。

一、提高认识，明确目标，力求完成保底任务。将储蓄存款的稳定持续增长作为日常工作来抓，紧紧围绕发展中高端客户的经营思路，努力拓展客户规模，优化客户结构，提高重点业务客户渗透率，促进个人客户资产稳定增长，在确保一季末储蓄存款余额的基础上做好稳存增存工作。

二、加大私人银行客户拓展力度，全面落实“一行一季一户”的工作要求。中高端客户竞争是我行确定的20xx年四项

重点工作之一，对此，要求各支行务必统一思想，高度重视，增强高端客户竞争发展的紧迫感、使命感。一是要认真落实高端客户发展规划，充分运用高端客户维护、拓展专项激励机制和政策，推进全行中高端客户快速发展。二是做好存量客户的服务与维护工作。目前，全行已基本完成存量私人银行客户的签约工作，要求各支行要加强与客户的沟通交流，充分了解客户需求，及时了解产品发行、客户活动等信息，同时还要加大私人银行专属产品配备力度，通过产品稳固客户，防止出现客户资产下降的情况。三是积极捕捉市场信息，抓好私人银行客户的规模扩张。以“煤炭资源整合、上市及拟上市企业高管、中小企业主和私营业主、第三方存管、房地产商”五大板块为重点，实施名单制管理和维护，加大高净值客户拓展力度。

三、全力维护和发展财富客户，努力完成全年目标任务。一是以全行开展的“大学习、大联动、大营销”活动为契机，持续快速推进优质企事业单位代发工资业务发展，带动财富客户数量和资产的增长。二是要深入挖掘存量潜力客户，确定发展目标，努力将其培育发展成我行财富客户和私人银行客户。三是加强前台柜员和客户经理的客户推荐对接工作，采用“对接对子”的方式，前台柜员发现的目标客户要及时有效地推荐给客户经理做营销和后续维护，确保客户资源不丢失，不外流。

四、发挥理财产品与储蓄存款的互动作用，实现二者同步协调发展。一是大力营销保本理财产品，将其作为理财产品重中之重进行全力营销，在增加理财产品余额的同时增加储蓄存款余额，实现二者同步发展。二是要提前做好月末、季末和年末到期理财产品的衔接和存款转化工作。三是全力营销理财产品的同时，要积极挖转他行客户和他行资产，稳定本行储蓄存款余额，避免出现此增彼减的情况。

五、充分发挥营销团队的作用，做好客户分层维护工作。一是各支行行长、个金业务分管行长要亲自参与本行私人银行

客户、财富客户的维护，定期联系和拜访客户。每季度组织一次有针对性的财富客户定向营销活动，每年组织一次较大规模的营销活动。二是各支行个人客户经理要做好中高端客户的日常维护工作。做好客户大额现金提娶预约服务、泊车、理财规划等方面的安排，确保服务质量；了解客户日常金融需求，与客户建立长期、稳定的关系，提高客户满意度和忠诚度。三是建立个人高端客户维护的双线联系、分层维护机制。加强与市分行财富管理岗、私人银行部太原分部的联系，从不同层面上共同维护。

六、认真落实相关激励措施，加强监测通报管理，实行大额资金报告制度。各支行要落实市分行储蓄存款的相关激励措施并加强动态监测，尤其对高端客户、大额资金的流动要责成专人予以关注，行长、分管行长要亲自过问。营业网点柜面遇有大额资金向他行通兑情况，经办行要在办理业务前向开户行通报，开户行要积极进行客户关系维护，确保资金不外流。

## 银行中层干部年度总结篇七

根据我行今年一年来会计结算工作的实际情况，明年的工作主要从三个方面着手：抓服务、抓质量、抓素质，现就针对这三个方面制定我营业部在xx年的工作思路。

1、我行一直提倡的“首问责任制”、“满时点服务”、“站立服务”、“三声服务”我们将继续执行，并做到每个员工能耐心对待每个顾客，让客户满意。

2、随着金融业之间的竞争加剧，客户对银行的服务要求越来越高，不单单在临柜服务中更体现在我行的服务品种上，除了继续做好公用事业费、税款、财政性收费、交通罚没款、航空代理等代理结算外，更要做好明年开通的高速公路联网收费业务、开放式基金收购业务、证券业务等多种服

务品种，提高我行的竞争能力。

3、主动加强与个人业务的联系，参与个人业务、熟悉个人业务以更好为客户服务。虽然已经上了综合业务系统，但因为各种各样的原因还没有能做到真正的综合，是我营业部工作的一个欠缺。

4、以银行为课堂，明年我们将举办的银行结算办法讲座，增加人们的金融知识，让客户多了解银行，贴近银行从而融入到我行业务中。

5、继续做好电话银行、自助银行和网上银行的工作，并向优质客户推广使用网上银行业务。

1、督促科技部门对我营业部的电脑接口尽快更换，然后严格按照综合业务系统的要求实行事权划分，一岗一卡，一人一卡，增强制度执行的刚性，提高约束力。

2、进一步强化重要环节和重要岗位的内控外防，着重加强帐户管理(确保我行开户单位的质量)和上门服务。

3、进一步加强会计出纳制度，严格会计出纳制度的执行与检查，规范会计印章和空白重要凭证的使用和保管。

4、重点推行支付密码器的出售工作，保证银企结算资金的安全，进一步提高我行防范外来结算风险的手段。

5、规范业务操作流程，强化总会计日常检查制度以及时发现隐患，减少差错杜绝结算事故。

6、切实履行对分理处的业务指导与检查。

7、做好会计核算质量的定期考核工作。

1、把好进人用人关。银行业听着很美，其实充满竞争和风险，

所以到我营业部需要有一定的心理素质和修养。在用人上以员工的能力且要能发挥员工最大潜能来确定适合的岗位，从而提高员工的积极性。

2、加强业务培训，这也是明年最紧迫的，现已将培训计划上报人事部门，准备对出纳制度、支付结算办法、综合业务系统会计制度、新会计科目等基础知识以及各种新兴业务进行培训。

3、在人员紧张的情况下仍要加强岗位练兵，除了参加明年的技术比武更为了提高员工的业务水平。

4、勤做员工的思想工作，关心鼓励员工，强化员工的心理素质。

5、有计划、有目的地进行岗位轮换，培养每一个员工从单一的操作向混合多能转变。

## 银行中层干部年度总结篇八

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。

因此在大堂经理的岗位上，我围绕岗位职责主要开展了以下工作：

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；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。

## 银行中层干部年度总结篇九

新的一年即将到来，但同业竞争还会不断加剧，面对各种严峻的形势和压力，在新的一年里，我们将进一步转变经营理念，研究新的和采取以往一些行之有效的措施，全方位地推动支行各项业务发展，使x年各项工作有一个良好的开局。

存款是银行生存之根本，我行将从以下几方面着手，大力开展存款营销。

1、强化服务，发挥优势，稳定增加储蓄存款，落实具体措施。

四、充分发挥我行个人流动资金贷款、综合授信贷款等业务的品牌优势，加大以贷引存和吸收保证金存款，这部分重点营销对象为行政、企事业单位高管人员及资产在×××万元以上的个体营业主客户。

五、综合运用我行已经开发成熟的金融产品，整合形象包装，打好营销“组合拳”，对我行金如意理财包、户信息

通、96558、如意银联卡以及个人综合授信、住房按揭、汽车消费信贷业务等金融产品进行系统的宣传营销。

六、要及时做好客户的回访工作，要让客户实实在在地体会到宁夏银行的真诚服务。要让他们记着宁夏银行固原支行，客户如有其它方面的要求时应尽可能的去满足，提高办事效率。

2、采取有效措施，促进对公存款稳步增长。

扩在营销区域，对周边优良客户选择营销。

3、积极开拓中间业务，进一步落实代理业务的操作情况，做好各种代收代付等中间业务的市场开拓，特别是财政代发工资和高薪水行业的工资户进行营销，进一步加强同已协作单位间更深入的业务合作，拓宽中间业务营销渠道。

在固原属于经济相对落后地区，工业基础薄弱，但商贸流通较活跃加支煤炭、电厂、石油开发、飞机厂投建、淀粉加工特色产业都将成为拉动固原经济的重要增长点，在x年我行坚持“服务地方经济、服务中小企业”的市场定位，重点仍然将紧紧围绕城市居民、优良中小企业及个体私营业主开展业务，对于中高端白领客户和个体私营业主，抓住他们心里，积极把如意白领通和综合授信贷款业务进行宣传，另外作好房屋按揭和优良中小企业及个体私营业主流动资金贷款，加大与担保公司的合作解决担保难的问题，要选择一些好的客户去做，通过信贷杠杆来迎得客户，要将客户存款、信贷等业务一揽子放入我行，以我行利益为基础，要多为客户着想处处为客户出点子，想办法，取得客户信任，从而达到双赢的目的。