

最新比赛类新闻稿 比赛新闻稿格式 及(模板10篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

银行大堂经理工作总结篇一

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，我已经能够用十分简便的姿态和亲切的微笑来从容应对，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，我花了很多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，我都有了必须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，做好自我的工作。经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，

经过这几个月的工作，我深深的融入了支行的企业文化中，融入了这个团体里。我发自内心的热爱我的工作岗位，因为这个岗位十分适合我，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，这样我就能很快的明白客户需要的到底是什么？在这样的情景下，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，并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，所以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，并且还要处事机智，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。可是我会在有限的工作时间里，很多的吸收知识与能量，散发出自我的光和热，作为一个金融服务人，我感到十分自豪，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进取向上、追求提高的力量，当一切事物都能从不能亲力亲为到能够得心应手时，生命就会变得光辉灿烂起来。我会在这样的团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。

银行大堂经理工作总结篇二

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，所以我行对我们的要求也格外严格；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。我们xx支行地处居民生活社区，也是有名的夜生活饮食区，正因为这些，给我行带来了一系列的问题。平时在每一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□“xx客户请到x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，坚持营业厅内良好的工作秩序。因为仅有良好的营业秩序，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，实行专柜专时专办，也就是专门时间专门柜台专门办理，大大地减轻了大厅压力；我行在那里已经有许多年，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，我们每一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。

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉本行的业务和产品，更应当走出去，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景，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。这时保安师傅带来了咨询理财产品的客户，我简单地向他介绍了新股随心打及...系列，可客户没兴趣，说xx银行的理财产品好，我们把钱转到xx银行去，于是就排队了。

当时我被几位客户围着，也没时间跟这两位客户继续攀谈，但我心里一向在想□“xx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xx银行的产品吗”他们送给我一份... 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，并且... 保险是从我行分离出的，我行和... 保险公司的联系紧密，已有多年合作。并且我们那里还有其它保险产品，如xx□xx等等，我能够给您比较一下，让您有更多的选择。”然后我给客户介绍了一下产品。最终，经过我们的努力，客户选择了xx保险公司。此事也给我提了个醒，仅有深入了解这个行业和竞争对手的情景，才能更好的去做好营销。而在向客户推荐产品时，必须要注意防范风险，问客户是准备长线投资，还是短线投资，再针对其情景介绍对应产品，从而防范售问题。

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□x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，所以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。并且还要处事机智，能及时处理一些突发事件，同时还应有一些紧急救生知识。就在今年夏天，有一位七十多岁的法院退休老干部到我行来取工资，没坐几分钟，突然站起来，就倒下去了；把我们行长和客户都吓坏了，我和保安师傅连忙跑过去，一看老人十分虚弱，老人说让他躺一会，我和保安师傅也不敢随便乱动，行长立刻拨了120，没等120到，客户情景稍好了些，我们连忙扶他坐起来，并及时通知其家人，避免了一场事故的发生。

作为大堂服务人员，我们还应具备良好的协调本事，而我们xx支行由于没有客户经理和大堂迎宾员，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。

优质的服务不能仅仅停留在环境美“三声服务”行为规范等方面，应当是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。更需要柜员间，要构成环节整体互动，默契配合。仅有秩序好、流程好、整体好才能做到最好。为了更好的提高自我的服务水平，和业务水平，我在今年参加了保险从业资格证考试、基金从业资格证考试以及分行组织的多次服务规范学习和演练，并顺利经过。在今后的工作中，我更要不断地提高工作质量和服务艺术，更好地为客户供给优质服务。

在过去的一年中，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。在今年的第三季度神秘人检查中，我行得分倒数第三，给分、支行抹了黑。之后我们痛定思痛，分析了失分的原因，主要是外部环境，和一些细节上出现了问题，针对这些问题，我们在平时进取培训，经过我们的努力，最终在第四季度受到了分行行为规范小组的通报表扬。我相信，仅有踏踏实实，默默无闻的耕耘，才能结出丰硕的果实。明年我行又面临着搬迁的工作。提议分行在此位置还应保留自助设备服务区，从而来避免客户的流失。

在新的一年里，我要努力学习服务技巧和专业知能，提高自身业务水平，以新的面貌，为客户供给更好更优质的服务。

银行大堂经理工作总结篇三

向全行领导及员工作以汇报。这一年中的所有效果都只代表过去，以上是部全年的个人工作总结。所有教训和不足我每个人都牢记在心，努力改进。工作是日复一日的看似反复枯燥，但我相信“点点滴滴，造就非凡”有今天的积累，就有明天的辉煌。

- 1、工作开拓不够大胆等，只是满足自身任务的完成；
- 2、对新的业务知识学的还不够、不透，业务素质提高愉快；
- 3、创新意识不强，本职工作与其他同行相比还有差异。

银行大堂经理工作总结篇四

今上半年我在xxxx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、高柜柜员、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，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。我们xxxx地处居民生活社区，也是有名的夜生活饮食区，正因为这些，给我行带来了一系列的问题。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“xx客户请到x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，实行专柜专时专办，也就是专门时间专门柜台专门办理，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。

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉本行的业务和产品，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。这时保安师傅带来了咨询理财产品的客户，我简单地向他介绍了xxx及xxx系列，可客户没兴趣，说xx银行的理财产品好，我们把钱转到xx银行去，于是就去排队了。当时我被几位客户围着，也没时间跟这两位客户继续攀谈，但我心里一直在想“xx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xx银行的产品吗？”他们送给我一份xxx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xxx保险是从我行分离出的，我行和xxx保险公司的联系紧密，已有多年的合作。而且我们这里还有其它保险公司产品，如xx□xx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xxx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，从而防范售问题。

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，爱行敬业。在工作中，自觉维护国家、银行、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，同时还应有一些紧急救生知识。

就在今年夏天，有一位x十多岁的法院退休老干部到我行来取工资，没坐几分钟，突然站起来，就倒下去了；把我们行长和客户都吓坏了，我和保安师傅连忙跑过去，一看老人非常虚弱，老人说让他躺一会，我和保安师傅也不敢随便乱动，行长马上拨了120，没等120到，客户情况稍好了些，我们连忙扶他坐起来，并及时通知其家人，避免了一场事故的发生。

作为大堂服务人员，我们还应具备良好的协调能力，而我们xxxx由于没有客户经理和大堂迎宾员，怎么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。

优质的服务不能仅仅停留在环境美“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。更需要柜员问，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。为了更好的提高自己的服务水平，和业务水平，我在今年参加了保险从业资格证考试、基金从业资格证考试以及分行组织的多次服务规范学习和演练，并顺利通过。在今后的的工作中，我更要不断地提高工作质量和服务艺术，更好地为客户提供优质服务。

在过去的半年中，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。在今年的第三季度神秘人检查中，我行得分倒数第三，给分、支行抹了黑。之后我们痛定思痛，分析了失分的原因，主要是外部环境，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，通过我们的努力，终于在第四季度受到了分行行为规范小组的通报表扬。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。下半年我行又面临着搬迁的工作。建议分行在此位置还应保留自助设备服务区，

从而来避免客户的流失。

在接下来的时间里，我要努力学习服务技巧和专业知 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。

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xx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x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在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。

在接下来的半年里，我会更加努力，付出我全部的工作热情，迎接新的挑战，为我行更繁荣的发展继续努力！

银行大堂经理工作总结篇五

本年的各项工作基本告一段落了，在这里我只简要的总结一下我在这一年中的工作情况。

随着年龄的增长和各种工作经验的增多，我对我个人在工作中的要求也在不断的提高。我所在的岗位是农行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，××支行有两个储蓄所是最忙的，我那里就是其中之一。每天每位同志的业务平均就要达到二三百笔。接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下，年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

我有渴望学习新知识的热情，在每一次行里发展新业务的时候。只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我知道，这也是单位领导对我个人的信任。我也会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，不给整个支行的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了分理处交给的每一项工作。也受到了同志们的好评。

我所在的长营储蓄所是分行级的青年文明号。就象所里贾琳

同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听知道我们所情况的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们这里这样同志间关系如此融洽的。不论是工作上，还是生活上，同志间都象一家人一样，从没有一点矛盾，如果有意见也是工作上的不同，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一直认为我这个人的先天性格决定了我非常适合在储蓄做，因为我的脾气非常好，而且随着工作月历的增加，做事也越来越学会的稳重。好脾气对所里而言首先就意味着好的服务态度，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。因此我工作到现在，从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。

位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围还有好几所大学与科研所。文化层次各不相同，他们每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

所里经常会有外地来京的务工人员来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为止。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时真写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，我这里用另处一名同志的话来解释。“他们来北京都不容易，谁都有不会的时候，帮他们是应该的。”我认为用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快,,,那个胖胖的小伙子态度真不错,,,农行就是好,,,这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

银行大堂经理工作总结篇六

大家好，我是xx[]很高兴能同大家一起共事，作为一个刚毕业的大学生，能够有幸来到贵银行工作我感到很高兴，也很激励。一直以来我都很看好银行这份工作，在毕业之后的这段期间我也看了很多关于银行方面的书籍，虽然现在我还没有过多的经验，但是我有更多的知识，如果有幸得到各位领导和同志们的信任和支持，我将迅速找准自己的位置，尽快进入角色，认真履行责任。

希望大家还会像支持前辈一样支持、配合我，让我以满腔的热情在各自的岗位上兢兢业业地工作。

我希望大家要搞好团结。“团结就是力量”是一个颠不破的真理。我认为搞好团结一是对个人有利，大家可以心情舒畅地放开工作，心理不需要设防，有利于身心健康。二是对事业有利，能发挥每个人积极性，事业才能发展。平时我们要注重主任之间、同志之间。主任和同志之间的团结，要把能在一起工作，作为是一种缘分来珍惜。只有搞好团结，才能克服一切困难，才能做好各项工作。

1、我对服务工作的理解。随着经济的发展和人民群众生活质量的提高，客户以从单一纯追求物质满足趋向物质和精神的双重满足，金融服务业已进入到各位客户选择和挑剔的时代，工作中任何应付之辞甚至“嗟来之食”的生硬冷漠和勉强都会使我们的服务南辕北辙、适得其反，而对日趋激烈的同业

竞争，服务永远是竞争的主题。

2、关于服务技能方面的问题

第一“顾客是上帝”这是我们每个人都知道的道理，所以，今天我要号召大家在思想上换一个全新的理念：把顾客当成自己的亲戚、朋友。因为亲戚和朋友来了你会露出会心的微笑；你会高兴地站起来，主动迎上去；你会热情地打招呼；你会让座并端上茶水……；你会为他办理任何业务都无怨无悔而尽心尽力；你会急人所急，想人所想；即使办不成的业务，你也会耐心解释，让他高兴而来满意而归的。这样，服务起来就多了一种温馨和自然；多了一种人情味；多了一种亲近感，从而也增加了亲和力。我们要把三尺柜台作为为客户服务的阵地，从柜面服务入手，必需开展以“假如我是一名客户”为题的讨论，探寻客户心理，大家要自觉地换位思考，了解客户心理，根据不同的客户，提出相应的服务，做到文明礼貌，服务入微，从一杯茶、一支烟、一句问候语开始，让客户享受“家”的温暖。

第二要在提高服务速度上下功夫。“打铁先要自身硬”，没有过硬的业务技术，优质服务如同沙滩建房。在这个问题上我想尽快进行劳动组合，从现有的位置中挤出一到两个人，交叉学习业务，使大家都能做到一专多能，同时提高操作技能，减少客户等待时间。

（三）增强责任感、增强服务意识，团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处，减少服务时效，时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，来更好的完成本职工作，同时也增强团队合作能力，来更好的服务于客户。

（四）加大信贷营销工作力度，努力提高信贷资产质量和综合效益。

1, 进一步加强对国家宏观经济和产业政策、区域经济政策的研究, 把握重点, 积极支持优势行业客户, 优化信贷投向。在有效控制风险的前提下, 根据客户具体情况有针对性地进行信贷投放。对电信、电力、石油、烟草等垄断性行业, 要加大力量营销、积极介入, 争取更多市场份额, 做到优质客户不放松、有发展前景的信贷市场不放松。

2, 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。

3, 转变经营观念, 充分发挥票据贴现及银行承兑汇票业务的短期融资功能, 银行承兑在固原发展较慢, 多数客户只是表面了解, 认识不到位, 小部分虽然在其他银行办理, 但时效性不强, 不能满足客户业务发展需要。这就是一个机遇, 但只要我们宣传到位, 服务跟上, 我们就能争取到这部分客户在我行办理业务。另外加大内外部贴现力度, 增加票据贴现量, 增收创利。

4, 加大对银行卡及代发工资业务的宣传

突出宣传我行贷记卡实时短信、积分兑奖等综合服务优势, 重点瞄准收入高、消费意识强、信用状况好的公务员、教师、医生、企业中高层管理人员和经营状况好的私营、民营业主等客户群体, 大力营销贷记卡; 加大代发工资的宣传, 确保有贷户企业代发工资的基础上, 将对一些行政事业单位特别是医院的代发工资作为重点去攻, 客户代发工资一旦归入我行, 凭借我行优雅的环境和高效的服务, 一定会使客户成为我行的忠实客户。

以上, 是我对银行工作的计划, 可能还有很多不清晰, 不明

白的地方，希望领导、同事们多多给予支持与帮助。展望未来我会更加努力、认真负责的去对待本岗位工作，也力争为公司赢取更多利润，树立公司在客户心目中光辉形象。

今年将是我行各项工作充满希望的一年、全面开展我行各项业务的一年，全体员工将振奋精神，在总行的正确领导下，以饱满的热情，百倍的干劲，坚持思路创新，加大营销力度，提高服务水平，全面完成总行下达的各项目标任务，促进全行各项业务快速健康的发展。

我会时刻牢记自己是公司的一名成员，应具有坚定的立场，要始终站在公司的整体利益上考虑问题，不能计较个人的得失，要从大局出发，处处维护公司的利益，不谋私利。在以后的工作中，我要发扬光大自己的优点，改正自己的缺点，争当一名优秀的员工。

20xx年我会不断学习，努力工作。我要用全部的激情和智慧创造差异，让事业充满生机和活力！我们是一个整体，唱得是同一首歌，走得是同一条路，奔得是同一个目标！我会和大家一起齐心协力，从新的起点开始，迈向成功！

银行大堂经理工作总结篇七

一、用平静心态和热情服务赢得客户

大堂经理每天面对形形色色的客户群，没有良好的心态和服务理念，是无法做到数年如一日的。能否在大堂经理岗位上有优异的表现，很大程度上取决于领导的支持，客户的赞许和员工的认可。通过多年的磨练，我逐渐形成了较好的服务心态，能忍能让，不与客户争长短，宽容待人待事。日复一日能做到：检查不检查一个样，上级领导在与不在一个样，心情好与不好一个样，只要客户喜欢什么样的服务就尽量去做到，从而经常得到客户表扬，一年里在意见簿中的书面表扬有近百条。平时不仅自己有好心态，还用自已的经验去带

动和帮助员工调整心情，减少因客户不理解而产生的负面心理影响，从而提高员工的工作积极性。在服务里，不仅做好客户服务还努力做好员工服务，能做到多维护不呵责，多赞扬少指责，遇到客户投诉和指责，宁可自己多受些委屈也能尽量维护好员工利益，不把矛盾和困难留给员工，尽自己最大的能力去沟通和忍让，即使如此，遇到解决不了的问题和投诉时，心里仍会非常难过，提醒自己努力汲取经验和教训，避免以后再发生。身兼两职，我努力做到尽职尽责，在主任的支持鼓励下，用积极的心态的完成好大堂经理和副主任应有职责。

二、做好网点转型工作，力求实践大堂致胜的目标，创造更多的价值。网点转型是今年省行个人金融部安排的重要工作内容，我非常荣幸的参加了省行《网点转型教学示范片》的拍摄，受益良多。根据营业部主任的安排，由我负责营业部全面转型的培训和落实，我感觉压力很大，即要完成好网点转型的全部工作，还要努力做到不过多增强员工额外的负担，最终要成效明显。为此，我多次请示上级主管条线，并与主任汇报获得支持，决定在营业部试行将网转内容与实际工作结合进行，不额外演练。此项得到了员工们的支持和配合，这也为我部各项服务的提升打下了好的基础。比如封闭式柜台的一句话营销和高低柜业务衔接等重点难点，在每天的工作中得到了全面落实，效果显著。而在网点转型后，大堂经理的营销也得到了进一步加强，在神秘人检查中评价为“能积极向客户营销产品”。将网点转型与标准化服务结合起来，使大堂经理岗位切实成为营销中坚与协调中枢，从而每天付出心血和汗水努力创造不仅是服务好评价，更重要的是通过服务创造了更多效益。工作中，能认真挖掘和识别重要客户和重点业务，清楚自己分流的每位客户所办业务成本和收入的大致比例，能运用技巧自然而然地维护好对银行贡献度高的客户并使其他客户不产生异议；喜欢并善于与员工沟通交流，让她们掌握相互的表达方式，从而在服务过程中仅手势就能让员工了解你的需求和你对她们的信赖；做到能敏锐发现重点客户在办理的低价值业务中的深度需求，迅速确定营销目标，

把服务放在首位又能不误事不误时把产品营销做成功，进而发挥团队的力量，让开放柜台递进营销，及时指导员工了解自己引领的这位客户还需要什么产品，给每位员工营销机会，令自己在团队中做最好的指挥而不是单纯的乐手，从而经常与员工、客户形成三赢的局面。联华商场的胡先生在我们试行网转的短短两个月里，将在他行的360万存款，分次提出存入我行，并先后选择多项产品，现是我部的重点客户和忠诚客户并正在签约省行财富中心。

三、独善其身做不了最好的大堂经理，对员工要更多一些关爱和支持。大堂经理工作时刻需要柜员的大力支持和协助，所以我要求自己时刻把员工的需求装在心里，关爱她们，了解她们，带动她们。在今年的网点转型中，弹性排班一项落实难度较大，因为减少柜台量，就势必会增加大堂服务的难度，为此，根据夏季客户流量特点，由大堂经理向主任提供第一手资料，实行窗口的弹性排班，在业务量高的周一周二周五全部窗口开放营业，在业务较低的周三周四适时关闭一至二个窗口，依靠加强大堂分流给员工休息或练功的时间。且在每天的9：00—11：30，下午2：00—4：30分利用我们摸索出的特色窗口叫号系统加快重点业务办理效率，减少重点客户等候时间，一位濮阳市客运中心的车老板因为急着发车要换零钱不想等候而脾气暴躁，与一位客户争窗口发生争执，我马上出面协调并根据客户特殊情况利用弹性窗口进行了分流解决，处理方式使这位张先生十分满意，在送他离开时，我简短介绍了我行vip卡的绿色通道、专属服务等优势，他第二天返程后就带着大量现金来开户，并按理财经理的推介选择了分路投资，三个月后顺利办理了贵宾卡和信用卡，成为了我行忠实客户，并为我们带来了几位同行开户，资金量也在不断增长，我们向他表示感谢时，他说是我们用心的服务暖了客户的心，所以才能得到客户的认可和帮助。听到这些，我感觉再多的辛苦也值得。

一路走来，酸甜苦辣咸五味俱全，有付出有收获，在平凡的工作岗位上做了一点应有的工作，各级领导就给予很多的赞

许和荣誉，这使我更有压力和动力，一定会继续尽力做好分管的各项工作，让领导放心、同志们满意。

银行大堂经理工作总结篇八

其实做任何工作都应该认真细致，尤其是在会计处，每个岗位都需要与数字打交道，经常要处理大量数据，要求精确，任何一点细小的错误都会影响到整体的结果。比如做同城交换，借贷双方的金额数字必须完全准确，才能进行解付和交易。在记账时，每一笔交易录入电脑后都要有专人复核，确保汇款时间、金额、汇款人和收款人账号等各项要素准确无误。

比如进行代理兑付汇票结清录入时，必须按照计算核对总金额、记账、复核、打印、批轧这些步骤进行。每一张汇票的信息都要准确地输入电脑，还要经过复核。如果资料出现错误，就无法使交易成功。各道工序都互相关联，每一步都关系到整体结果，必须大家一起分工合作，才能最后完成任务。

由于一个完整的任务需要大家分工合作来完成，所以同事之间的沟通与交流很重要。在工作过程中难免会出现一些差错，给下一道工序的同事造成不便；或者由于某些客观原因，虽然不应由某个人完全负责，但确实影响到其他同事的工作。这时一定要用正确的方法与同事交流，尽快地解决问题，大家才能齐心协力地搞好工作。这方面的技巧，书本上是学不到的，要在工作中慢慢地学习积累。

实习期间，我得到了各位领导、老师和前辈们的关心与帮助，各位老师都非常耐心地教导我，让我不但学会业务，也学到很多待人处事的道理。特别是办公室里的老师们，在繁忙的工作中抽出时间，不仅在工作上给我指导，向我解说业务知识，还在生活上给与很多关怀。希望以后有机会能再向各位老师学习请教。

初读此句时，我并没有特别的感觉。然而就在这不长的实习后，我不仅真正明白了它的意义，更深切体会到它的内涵。对我而言，社会和单位才是最好的大学，我发现自己在课本上学到的知识太有限，太浅薄。在交行里每一个人都是我的老师，我要学习的实在太多太多，不仅是专业技能，还有职业精神和社会经验，这些都能成为我以后能很好的胜任工作的基础，也是我能在激烈的竞争中脱颖而出最重的砝码。

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。

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：

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。