

大堂吧员工年度总结 大堂经理工作总结 结(模板6篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。什么样的总结才是有效的呢？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。

大堂吧员工年度总结 大堂经理工作总结篇一

欲善其事，必先修其身。古人云：修身齐家治国平天下，古往今来，凡成事者，无不首推修身为其要，即做人第一，做事第二。我的人生格言是：“快乐的工作，愉快的生活”。自参加银行工作以来，在不同的地点，不同的岗位，做过不同的工作，走到哪里，就安心在哪里，干一行爱一行，扎扎实实做好每一份工作。两年前，从我第一天走上大堂经理岗位，到如今网点转型中大堂经理角色的转变。都说明大堂经理不是摆上一张桌子，放上一块牌子，往那里一坐，当花架子看，它是农行工作的前哨阵地，是农行形象的直接代言人，肩负着播撒农行优质文明服务的重任，所以要有跑断腿、磨破嘴，不怕麻烦的思想准备；有忍辱负重的思想境界；有不用扬鞭自奋蹄的自觉进取精神；有农行在我心中的责任感；有不甘人后，勇争第一的豪气；有处理各种突发事件的能力；有持之以恒的工作毅力。有了这些明确的思想认识，再以快乐的工作心态去面对一切，工作起来自然就会有成效。

在大堂这个平台，个人的外在形象和精神面貌能直观地反映其工作态度和工作质量。作为大堂经理，天天与客户打交道，其言行举止，着装和穿戴，直接影响到农行的形象和你对你的信任度，因此，上岗时着装整齐，淡装修饰，保持一个自然整洁的外在形象；立在大堂，站有站象，坐有坐姿，体现严肃认真的工作态度；面对客户，举止大方，态度和蔼，展现其内在的高雅修养；回答问题，语言流畅，表述清楚，表现出具有精熟的业务素养；工作中，始终保持一个良好的

精神面貌，每天出现在客户面前的是一个充满活力和朝气，乐观向上快乐热心的大堂经理，以健康和自信的人格魅力影响和感染客户。说实在的，一天保持下来，确实有点累，但我感到非常的充实，累而快乐着，累的是身体，但收获的确是精神的快乐。

“我就相信你，把钱放你行由你帮我理财我放心”。当然了，基金是有风险的，必须向客户提示风险，使其具有风险意识。良好的服务态度，加上熟练的服务技能，使所有来我行办理业务的客户都能得到满意的服务。

1、开门营业前检查大堂内的卫生是否干净，各类凭证、宣传折页是否摆放齐全，自助设备运转是否正常。

2、开门营业后引导客户办理业务，以vip客户为重点服务对象，维护好老vip客户，不断发现和发展新vip客户，扩大优质资源。

3、推介、营销各种理财产品。注意学习各种理财产品，掌握其新产品的特点及功能，以便及时准确地向客户推介。

4、注意分流各窗口间的客户，引导客户合理使用自助设备办理相关业务。对于持卡取款额度在规定范围内的客户，引领到atm机办理，对不会使用自助设备办理相关业务的，现场培训包教包会。

5、细心观察大厅中的情况，注意及时准确地解决客户提出来的问题，特别是防止与柜员发生摩擦。每天来大厅办业务的客户带着各种心情的都有，稍有不顺就会出现不快，每到这时我都及时出现在场，积极协助柜台内处理好业务，防止不愉快的事情发生。

6、随时记录客户信息，建立优质客户档案，下班后输入资料库、电子档案。

7、下班前进行安全检查，查看自动取款机的资金存量，整理好有关物品，关好门窗。

8、进行当天小结（主要总结当天的收获和存在的问题，以便改进提高），静下心来再想想明天必需办的事（如大p提现预约、换零钱、提醒客户办理某种业务等）。完整的一天，忙碌的一天，虽然付出了辛劳，但收获的确是客户的满意和信任，每当此时，心中就有一种成就感。感到再累也值得。

系推介。比如新基金发行，每次电话或短信通知后，都有几十个客户来认购。现在与客户形成了良性的互动，鱼水关系，他们有什么问题，随时来电向我咨询，需要登门解决的，利用业余时间专门走访，我的手机全天开机，节假日星期天也是如此，以备客户联系用，这样与客户就建立起一种互惠互利的良性关系，相互取得了信任，成为工作上的朋友。平时经常致电问候，重要节日进行走访，增进感情，稳定了基本的客户群体，并通过他们又介绍了更多的新客户，使得业务开展起来越来越顺利，业绩提高明显，其主要数据有：今年销售基金仅认购就达1150万元□yip客户50多个，转帐电话47部□p0s机3部，网银70个，寿险330万，财险78万，境外宝69.2万，借记卡340个，贷记卡_个，三方存管130个。优质的客户，给予优质的服务，收获的是优质资源和极大的效益。

一是管理好大堂。结合网点转型的需要，我行对大堂经理工作重新调配了力量，又增加了两名副理。为使新上岗的大堂副理尽快进入角色、适应第一任职的需要、达到行里的工作要求，我积极做好传帮带，使副理很快就能担起大堂的分流引导营销等工作。二是管理好三员。对保安员、保洁员、保险员进行规范化的管理，利用班前班后对他们进行业务知识的培训，在做好各自本职工作的基础上，协助大堂经理做好分流引导等工作。为充分调动和发挥他们的积极性，对做的好的给予表扬和奖励，发现问题及时纠正。使每一个在大厅工作的人员都能尽其所能，为加速网点转型的步伐积极地工作着。三是管理好yip客户，这是大堂经理的主要工作。为建

立和健全vip客户档案，我集中精力对350多个vip客户建立了电子档案和短信平台。并对每月前来办业务的100多个vip客户，做好接待、服务、产品的推介和营销工作。

口勤要说到，手勤要做到。立足于大堂这个平台，用爱心来对待每一位客户，用热情来处理每一项工作，快乐的服务，享受着收获。

大堂吧员工年度总结 大堂经理工作总结篇二

在新的一年里，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。

一、工作总结

一年来，我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，以用户满意为宗旨，想客户之所想，急客户之所急，努力为储户提供规范化和优质的服务，取得好的成绩。

(一)我在不耻下问中收获了成长。我作为xx银行刚入道的新兵，有着初生牛犊不畏虎的精神，和对未来职业的茫然与憧憬。为尽快适应新的工作环境，胜任本职工作，我不耻下问，不断向单位同事虚心请教学习，努力让自己迅速融入角色，尽早成为二桥xx银行的称职员工。一年来，在单位领导的关怀指导和单位同事的关心帮助下，经过自己的不懈学习和刻苦钻研，已经熟练掌握了各项业务技能、办理程序。功夫不负有心人，通过自己不断向书本学习、向实践学习、向同事学习，使我终于从一名新入行的新手正式成长为一名轻车熟路、应对自如的熟手，真正成长为一名能胜任本职工作的xx银行新职员。

(二)我在辛劳付出中得到了回报。尽管我是刚进入二桥xx银

行的新职员，但在短时间内却获得了领导、同事们的认可和信任，这是我莫大的荣誉。我常常以此为动力，不断鞭策自己。要在工作中肯于吃苦，甘当老黄牛，我是这样想的，也是这样做的。当前，面对银行市场竞争日趋激烈的新形势，如何在激烈的市场竞争中赢得一席之地，是摆在我们银行业面前一道难题，尤其xx银行与其它银行相比没有太大优势的前提下，更是困难重重。为完成工作目标任务，我毅然弃“小”家而顾“大”家，将小孩交由自己父母带养，全身投入到工作当中，利用自己是本地人的人际社会优势，牺牲个人休息时间，夜间深入拆迁对象家中，主动向客户营销我行产品，耐心解释分析xx银行为他们服务中带来的利弊以及他们所关心的利益问题，赢得了拆迁对象的理解与支持，圆满完成了在拆迁对象中接纳储蓄3000万的工作任务。虽然无暇顾家，也搭进了休息时间，但通过自己的艰辛付出却得到了回报。

(三)我在竭诚服务中赢得了笑容。优质的银行源于优质的服务。文明规范服务是社会发 展对服务行业提出的要求，也是xx银行自身生存和发展的需要。我心中始终奉行“心想客户，心系客户，想客户所想”的服务理念，认真遵守《员工行为守则》，做到行为规范、语言规范、操作规范，努力为客户提供实实在在的方便。服务无止境，只有不断超越自己、挑战自己才能给客户提供更加满意的服务。通过自己的努力，不断提升服务水平，促进了业务发展。我始终把xx银行当成自己的家，把客户当成自己亲人，凭着自己满腔的工作热情和脚踏实地的工作作风，把一颗真诚的心传递给客户，赢得客户的信赖与笑容。在我看来，客户满意就是我最大的幸福和快乐。

(四)我从敬业守道中感受到了快乐。我坚信只有与自己的职业紧密结合，立足本职，脚踏实地，才能实现自己的人生价值与目标。我坚持从自身做起，从点滴做起，从本职工作做起，就像雷锋同志说的那样“做一颗永不生锈的螺丝钉，拧在那

里就在那里发光”。我热爱这份工作，总是以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务；总是以自然豁达、亲切真诚的心境接待每一位客户；总是以全身投入，尽心而为的工作作风完成交办的每一项任务。在工作中，我常常不断提醒自己要善待别人，在遇到不讲理的客户时，总是试着去包容和理解他人，在得到客户的理解和尊重时，我总是满脸的幸福和快乐。虽说银行柜员的工作是一份枯燥无味的反复工作，但在这简单的反复中却能收获到工作的快乐。

二、工作计划

在即将到来的一年里，我将坚持不懈，努力做得更好。紧紧围绕“以客户为中心、以账户为基础，抓大放小”的目标，采取“确保稳住大客户，努力争取小客户，积极拓展新客户”策略，为xx银行做出新的贡献，我着力做好以下“四个服务”。

(一)做好诚信服务吸引客户。在激烈市场竞争中，树立xx银行诚信品牌形象。首先，从我做起，做到诚信服务，诚信待客，诚信纳储。通过诚信服务来提高我行的信誉和声誉，以吸纳更多的储蓄户，尤其要争取个体经营户、机关事业单位成为我行的重要客户。

(二)做好精细服务留住客户。用心服务，客户至上，注重细节，追求完美，一直是我追求的目标。我要通过细致化、个性化、专业化服务，帮助储户理财，想储户所想，急储户所急，让储户真正感受到我们服务的无微不至，让客户自觉留在我行，并且争取新的储户转入我行。

(三)做好真诚服务打动客户。我要紧紧抓住xx市大开发、大发展的历史机遇和我行所处的地缘优势，针对特殊群体、特定人群制定点对点的服务策略，用真心、用真情、用真意去服务客户、感化客户。让客户真切地感到我们的服务是实实在在的、是设身处地为他着想的，让客户真正被我们的服务

所打动而留在我行。

(四)做好创新服务招纳客户。我深知，惟有服务创新才能在激烈的市场竞争中立于不败之地，作为xx银行员工，要做到心系银行发展，更要做到心系客户利益。要在服务过程中不断总结创新、不断探索求变，通过各种不同方式和手段，不断推陈出新，来满足不同群体、不同客户理财需求。要自觉将自己的创新服务理念融为xx银行的一种企业文化和品牌，通过创新服务和品牌化影响，更多地招纳客户。

大堂吧员工年度总结 大堂经理工作总结篇三

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x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x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x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x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x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x作的同时，身心也得到了愉悦。以的热情服务客户，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。

大堂吧员工年度总结 大堂经理工作总结篇四

你好，我是xx□来自前厅部，担任大堂副理兼总预定一职，时间过得真快，转眼间我来到宾馆已经3年了，时间虽说不长，但宾馆规范的管理制度、良好的工作氛围让我觉得能成为哈

密宾馆的一员而倍感自豪。

在我工作的这三年里，在宾馆诸位领导的帮助和正确指导下，凭着自己的努力及悟性、一步一个脚印、脚踏实地的尽力做好每一项工作，三年来的经历，是我对酒店服务行业有了较为深刻的理解，并在实践中获得了比较丰富的经验。

在这个岗位上感觉每天都是挑战，因为会碰到不同的客人，不一样的需求，每天都会有不同的感受；会因为成功的与客人尤其是外宾的沟通而欣喜、会因看到满满的客房入住而兴奋、并会因此带来的忙碌工作而充实，也会因设备或条件的限制而无法解决客人的要求而沮丧；更会因前厅的任何一点细微的改变而感到充满希望，我喜欢这样每天下班后有进步的感觉。

一、宾馆就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生摩擦，前厅部是整个宾馆的中枢部门，协调各部门之间的关系是大堂副理的主要工作，协调不好将给工作带来较大的负面影响，激进事件的恶化，在以后的工作中如出现问题，应主动的和该部门沟通协调解决，因为大家的共同目的都是为了宾馆。

二、还需继续加强自己的外语能力，虽然能够解决客人提出的问题，但是与客人之间的沟通交流还是存在一定的差距，外语词汇的匮乏只会对我的工作有弊而无利。

三、加强学习党的“第十八次会议代表精神”、理论与实际相结合，虽然现在我只是一名预备党员，但我一定努力遵守党的各项章程，争取早日成为组织的正式成员。

一、工作要以身作则，身先士卒，发挥表率作用，遇到困难要冲在最前面，因为员工在尊重你的职位的同时，更尊重你的行动。

二、加强自身素质，在工作中进行科学化、人性化管理。

三、提高服务质量，以微笑服务为首，礼貌服务为辅，贯彻“服务第一”的宗旨。

四、加强自身的销售意识及销售技巧，增加客户的入住率，力争完成宾馆下达的各项销售任务。

五、提高自身应变能力及时处理宾馆投诉并加强宾客的意见记录，跟踪和反馈。

六、注重维护宾馆的新来客户，对宾馆承接的大型团队，会议及vip客人提供更加细致、更加周到的服务、给客人宾至如归的感觉。

以上是本人的全年工作总结，我相信我们没有成功与失败，只有进步与退步，我更相信哈密宾馆一定会在我们大家的共同努力下更上一层楼。

最后，我再次感谢哈密宾馆对我的培养，衷心祝福我们的宾馆一路好运！

大堂吧员工年度总结 大堂经理工作总结篇五

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。今天小编给大家为您整理了银行大堂服务人员工作总结，希望对大家有所帮助。

一、负责分流、引导客户，根据客户需求，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，并鼓励客户长期使用适当的服务渠道；指导客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道。

二、为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的业务问题，根据客户需求，主动宣传推介各种新产品和特色服务。

三、识别优质客户，根据分层次服务的原则，给予特别关注和优先服务，向客户经理推荐可能的优质客户。

四、遵守大堂服务标准，及时、耐心、有效地处理客户意见、批评和误会，保障网点内外现场服务的有效性、高质量和高效率，提高客户满意度。

五、利用大堂物理空间和空闲时间向客户推荐产品，共营销理财产品2340万，基金330万，保险xx3万，信用卡217张，新增日均存款630万。

一、由于在大堂经理的岗位上工作时间较长，在接待客户时虽然很熟练但很多时候偏于表面，没有更深地挖掘客户的需求，推荐产品不够主动。

二、日常工作中处理杂务时间偏多，以致对优质客户关注度不够，与客户经理和理财经理的互动不足，潜在客户推荐不多。

三、对客户提出的意见建议重视程度不够，很多时候只是单纯为了解决问题而解决，没有从源头上杜绝问题的发生，从而降低了客户满意度。

四、在客户交往与关系维护时手段简单，技巧有待提高，沟通营销效果不明显。

在今年的旺季工作中，针对以前工作的优势劣势，我主要做好以下几点：做好本职工作，以饱满的工作热情和专业的态度迎接客户；注重团队合作精神，与柜员和值班经理配合做好柜面客户服务工作，与理财经理配合做好优质客户转介工作；加强自身业务知识学习和客户关系处理能力，更好为客

户解决碰到的各种问题，把客户牢牢系在我行；加大产品推荐营销力度，完成各项营销任务。

一、端正思想，迎难而上，时刻保持高效工作状态

我在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，要求自己对待工作必须有强烈的事业心和责任心，任劳任怨，积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都尽心尽力，按时保质的完成，在日常工作中，始终坚持对自己高标准，严要求，顾全大局，不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，通过自己不懈的努力，在20xx年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

二、身体力行，狠抓落实，力求圆满出色完成任务

在工作方法上，我始终做到“三勤”，即勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。在实际工作中能够做一个有心人，在一次走亲访友时，我无意从六叔口中得知我们邻村最近将有一笔分地款，事后通过六叔介绍，自己又几次登门拜访，向客户宣传我行的服务优势和产品优势，最终说服客户计划将130万的分地款存入我行，我知道这还不是最终的成功，在客户拿到转帐支票的时候，我又主动协助客户搜集村民身份证号码，核实确认客户分款额，等到52份存单分发到每户村民手中时，我才在心中深深地舒了口气。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄妹情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。在与客户打交道的过程中，真正做到以诚相待，把客户的利益视为自己的利益，了解客户的动向，知晓客户的所思所欲，为每位客户量身推荐我行的各种金融产品，通过我的不懈努力，在“争一保二”活动中完成了营销存款180万，理财金卡8张，信用卡5张，电子银行签约50户，保险销

售15万的业绩,最令我欣慰的是客户也得到了双赢,他们在满足自己需要的同时,也享受到了建行更加细致周到的服务。

三、努力学习，不断进取，全面提高自身业务素质

作为一名前台工作人员，有时自己在服务中还不够耐心细致，需要掌握的知识还很多，在以后的工作中我会自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，特别是理财业务知识，全面提高综合业务知识水平。克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作的主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。同时继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名更合格的建行人。

有一种事业，需要青春和理想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动力和心血汗水，我愿我所从事的金融事业永远年轻和壮丽，兴旺和发达。

一、年度主要工作情况

今年我在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、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：“客户请到*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。

二、具体工作情况：

x年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，依据客户的星级及资金闲置情况，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、高质和高效率的服务，提高客户满意度。

三、工作中存在的问题

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。明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。

在新的一年里，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。

大堂吧员工年度总结 大堂经理工作总结篇六

一、端正思想，迎难而上，时刻保持高效工作状态

我在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，要求自己对待工作必须有强烈的事业心和责任心，任劳任怨，积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都尽心尽力，按时保质的完成，在日常工作中，始终坚持对自己高标准，严

要求，顾全大局，不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，通过自己不懈的努力，在20xx年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

二、身体力行，狠抓落实，力求圆满出色完成任务

在工作方法上，我始终做到“三勤”，即勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。在实际工作中能够做一个有心人，在一次走亲访友时，我无意从六叔口中得知我们邻村最近将有一笔分地款，事后通过六叔介绍，自己又几次登门拜访，向客户宣传我行的服务优势和产品优势，最终说服客户计划将130万的分地款存入我行，我知道这还不是最终的成功，在客户拿到转帐支票的时候，我又主动协助客户搜集村民身份证号码，核实确认客户分款额，等到52份存单分发到每户村民手中时，我才在心中深深地舒了口气。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄妹情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。在与客户打交道的过程中，真正做到以诚相待，把客户的利益视为自己的利益，了解客户的动向，知晓客户的所思所欲，为每位客户量身推荐我行的各种金融产品，通过我的不懈努力，在“争一保二”活动中完成了营销存款180万，理财金卡8张，信用卡5张，电子银行签约50户，保险销售15万的业绩，最令我欣慰的是客户也得到了双赢，他们在满足自己需要的同时，也享受到了建行更加细致周到的服务。

三、努力学习，不断进取，全面提高自身业务素质

作为一名前台工作人员，有时自己在服务中还不够耐心细致，需要掌握的知识还很多，在以后的工作中我会自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，特别是理财业务知识，全面提高综合业务知识水平。克服年轻气躁，做到脚踏实地，

提高工作的主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。同时继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名更合格的建行人。

有一种事业，需要青春和理想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动力和心血汗水，我愿我所从事的金融事业永远年轻和壮丽，兴旺和发达。