

最新资助政策宣传简报 学生资助政策宣传月活动总结(模板5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？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

物业大堂岗位职责 银行大堂经理工作总结大堂经理工作总结篇一

作为一名理财客户经理，不仅要逐步提高自己的服务意识和水平，做好客户的财务—工作和管理工作，充分发挥客户经理应尽的职责。

1、努力提升业务技能水平，强化理财管理意识

为了能够更好的拓展客户，在分行某某部门领导的支持帮助下，自己很快了解并熟识理财业务的操作模式，理财经验和管理的把握也进一步得到了提升；另外，为了加强学习业务技能，半年内先后某次参加了分行举办的技能培训。

2、加强客户营销，做好客户考察、授信上报、维护等工作

由于20__年总体从紧的银行政策，在实现市场营销与风险管理和谐的基础支行，深入研究行业发展趋势，有针对性的做好目标客户营销。半年期间，曾参与万客户的理财工作，为客户建立了良好的关系，实现了人民币理财产品多万元。

3、我还积极营销外币储蓄和理财产品

今年总行推出了系列产品，借此向我行大客户推销我行的理财产品，共营销了美元理财产品万美元、港币理财产品万港

币、人民币理财产品多万元。

由于今年国内资本市场异常活跃，股市指数不断攀升，开放式基金的赢利能力不断增加，吸引了不少客户的目光，我借此机会将自己以往在股票市场上的一些经验和自己工作上经常与基金公司人员接触的便利而获得较多的信息相结合，总结出了一些基金方面的营销技巧，适时地向各类客户推荐基金，还邀请了基金公司的高级渠道经理到我行为大客户讲解各种理财产品，得到了大客户的信任，今年成功地完成了、等基金的发行工作，其中基金就直接销售了多万元，许多客户都从其他银行将钱转到我行购买基金，使我行的基金客户不断壮大，今年基金的销售达到了万元。同时由于基金公司推出了基金网上申购优惠政策，我适时进行宣传，既让客户得到了实惠，又增加了我行网上银行的交易量。

4、加强客户营销，增加客户群体

自己的担子很重，而自己的技能、营销能力和阅历与其客户经理业绩都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习总结，怎样才可以更好的做好银行工作，不断学习、不断积累，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力等方面，经过上半年的锻炼有了一定的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

5、存在的问题和今后努力方向

第一，业绩技能水平还不够熟练，有些很好的客户资源，原本能够很好的合作，但自己却不能很好的有针对性的为客户制定理财方案。

第二，现有的客户资源，没有能够很好的深挖细刨，针对客户贸易链各环节展开营销工作；对于自己有目标的客户群体也一直没有找到合适的介入机会。

第三，有些工作做的不够过细，一些工作协调不是十分到位。

下半年已经步入，针对以上突出的问题，我将争取最大努力做到以下几点：

第一，加强学习，提升技能，只有具备完善的业务技能水平，开展业务才可以得心应手，游刃有余。

第二，在做好本职工作的同时，积极营销，更新观念，争取以良好的心态和责任心，做出较好的业绩回报某某银行。

第三，细节决定成败，今后我将努力完善工作细节，增强部门、同事、银企之间等合作意识，加强团结，不断改进，力争做好银行理财工作。

物业大堂岗位职责 银行大堂经理工作总结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，而且通过这一个月的过渡，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。

物业大堂岗位职责 银行大堂经理工作总结大堂经理工作总结篇三

——摘自新浪的一篇blog文章

从20_年下半年开始，市区的医保代扣业务移到我行办理，20_年3月份，社保养老金在我行正式发放。作为分行营业部的大堂经理，我确实确实地感受了客户排队办理业务的“浑身难受”。每个月的13号是社保养老金的发放日，之后的几天就是每月客流量的高峰期。营业大厅里人山人海，等候的客户，喧哗的人群，经常引起这样或那样的抱怨，而作为大堂经理的我便成为了客户发泄抱怨、反映想法、提出

意见的第一对象。

其实面对客户的各种服务需求，受理客户的投诉与抱怨，我发现是可以通过一些小改变、小细节来缓解客户的不满情绪。如一个浅浅的微笑，一句轻轻的问候，一份小小的理解，一个微微的举动，就能温暖客户的内心，甚至让客户在排队时就能体验到我们真诚的服务。

一、多付出一份关注，多收获一份理解

理解，少一些抱怨。三是“三勤”。即口勤、眼勤、腿勤。口勤就是主动与客户交流。当客户走进营业大厅时，微笑着问一声“您好，请问您要办理什么业务？”在第一时间了解客户的需求；或是在客户排队等待时，主动向客户介绍我行目前的金融理财产品等信息，满足客户的投资需求。眼勤就是要善于观察营业大厅内客户的情况，有什么需求，哪里需要帮忙，及时补位和救位。腿勤就是坚持站立式服务，让自己“流动”起来，发现客户需要帮助时，及时上前询问并给予帮助。四是倾听。倾听是与客户沟通的重要一环。认真地听，让客户感到我们的真诚，同时也鼓励客户多说话，进一步了解客户的需求，及时解决问题。在服务客户的过程中，我发现当我们多付出一份关注，也会多收获一份理解。点滴的关爱，真切的细心，都会在无形中赢得客户。

二、给客户 provide 选择题，而不是问答题。

是每天累计支付总额的上限，总额度是所有累计支付总额的上限，您看您要设路多少呢？”然而客户听了以后还是一头雾水，我也要再次解释，这不但浪费时间，而且容易让客户产生“来你们行办理业务这么麻烦”的想法。现在，我会向客户这样解释：“总额度是所有累计支付总额的上限，您可以设多一些，比如设10万元吧？那么日限额是每天累计支付总额的上限，您可以根据每天购物的实际情况来设路，设5000元，您看够吗？”对于我提出的建议，客户都能很快明白并做出决

定。让客户做“选择题”不但减少了办理时间，也得到了客户的认可。

此外，我们还能以提出意见和看法的方式以供客户选择。比如领社保工资的老人常常问我有什么方法可以更快地领取每月的养老金?这时，我会建议他们把存折换成卡，当客户多的时候可以让工作人员或是经警带到atm取款;当客户不多时便可在柜台取款，再配本对账折查询流水，很是方便。通过我们的解释，老人们都能欣然接受并报以感激。同时，跟老人拉拉家常，再介绍一些适合他们理财习惯的业务，既可以进行客户体验营销，又可以转移客户排队注意力，缓解他们的等待情绪。

三、特别的方式、特别的服务给特别的你

常工作中每一个“特别”的客户给我们留下的“特别”印象。我们发现原本现金存取业务的办理时间正常只要2-3分钟就可以完成了，但自从社保工资移至我行发放后，常常会遇到老人记不清密码或屡次输错密码而使得办理时间延长。通过平时的积累，我总结登记下了这些“特别”客户的姓名、账号，以及需要“特别”注意或是“特别”提醒的事项，这样下次他们来办理业务时我就能及时为他们提供“特别”的服务。

现在，每天下班后或是在每周的周例会上，大家都会互相交流服务客户的些许心得，比如某某客户每次来都是办理什么业务;某某客户喜欢插队;某某客户经常输错密码;某某客户每次取钱只需要零钱，不要整佰元等等。通过“服务问题小册”的收集与整理，大家更快地认识了这些“特别”的客户，有的放矢，为他们提供更具特色的“特别”的服务。自从营业大厅里提供这些“特别”服务后，不仅提高了工作效率，又减少客户的等待时间，更突出了我行的人性化服务。此外，我们还建议在网点与网点之间也应加强信息的沟通，完善“服务问题小册”。这样，不管这些“特别”客户走到哪个网点都能享受到我行为他们提供的优质且“特别”的服务。

为一名大堂经理，从第一步“接待引导客户”开始，到第二步的“解答客户咨询、了解客户需求、注意目标客户”，到更进一步的“留意特殊客户习惯、满足客户情感需求、处理客户内心不满”等，都必须将我行“服务源自真诚”的服务理念贯彻始终。因为我们的角色定位和服务目标不仅是引导客户办理业务，提供金融指南，更要不断追求在与客户交往的过程中实现“太极”似的游刃有余。

物业大堂岗位职责 银行大堂经理工作总结大堂经理工作总结篇四

一. 我的服务

两年的经验告诉我，服务是我们的首要工作也是我们必须掌握的技能。2014年我更注重培养自我的服务意识。近几年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，所以行里对我们的要求也格外严格；大堂经理是连接客户、高柜柜员、乃至客户经理的纽带。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。

因为我行为社区网点所以每一天来办理业务的客户流量都很大，为减轻柜台压力我们大堂人员进取调配及时带客户到自助设备上去办理，进行客户分流。每当客流量较大时，我都会在等候区大声询问：“**客户请到*号柜台办理业务”，做好分流客户的工作，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。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。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，避免投诉。我们团队经常在一齐沟通如何配合好彼此提升我们整个团队的服务水平。

二. 我的专属工作

今年年初我接手了行里信用卡联络员的工作，恰逢信用卡业务最忙的时段，那时行里几乎每周都要出去外展，我便在周五晚上做好所有的准备工作，例如：分派礼品以及各组外展用品，周日晚上做好外展工作的情景通报，每一天登记行内所有员工的信用卡完成情景并在当晚发送简单简报至全行，当然也要与支行联络员做好沟通，及时检查申请表的填写、及时寄出整理好的信用卡资料，此刻回想，那段日子大大增强了自我的职责心和协调团队的本事！使自我在工作中更有了一股子韧劲与耐心。

今年行里进入很多实习生，作为一名“老”大堂，我也有幸当了

多次师傅，在平日带徒弟的过程中对自我的工作有了更深的认识、对自我的工作状态也有了进取的影响。新人的注入也给了我们这些老大堂必须的压力，当然这样的压力会随之转化为工作的动力，带动新人做好大堂日常工作也是我明年的必修课，四季度我被黄行长引荐参加了支行的服务督导管的竞聘，并很荣幸当选。此刻我要学会怎样引领全行做好我们的服务工作，我想这也是我明年的工作重点之一。除此之外，11月我还负责了大堂团队的管理工作，与之前不一样此刻是要在做好自我的本职工作之外还要协调好我们整个团队的工作，如今刚开始两个月我想自我做的还远远不够，需要完善的工作也还有很多，这些都是我明年的工作中心。

当然自我在大堂的工作中还有很多能够提升的空间，今年自我也曾出现过工作上的失误，但在黄行长和周行长每次的耐心教导下我又重获信心继续起航，感激领导在工作和生活上的关心与帮忙，使我不断成长，也要感激同事们异常是大堂的姐妹们对我工作的支持与帮忙，我想在2014年我会以新的面貌迎接新的挑战！

物业大堂岗位职责 银行大堂经理工作总结大堂经理工作总结篇五

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。

物业大堂岗位职责 银行大堂经理工作总结大堂经理工作总结篇六

1、全力完成项目收费任务

项目20xx年度物业费共收取20264户，总费用21592312.39元，收费率达到了95□84%□20xx年度采暖费共收取19592户，总费用32258179.15元，收费率达到了92.66%。

2、不断优化完善物业管理人员

通过适时监察监控员工行为规范及服务质量，及时进行人员调控及调整，逐渐选拔优秀人才进入项目，提高整体服务管理水平。

3、与业主建立良好关系

在平时的服务中物业管理人员主动接洽业主，通过多种方式（日常入户回访、每月回访、电话询问、年度业户意见调查表）与业户进行沟通，听取业户的意见，采纳业户的合理建议，对业户不满意的地方进行相应的纠正或预防措施，以满足业户不断变化的需求，最终达到业户满意。据业户意见调查统计，业户电话回访满意率在100%。

4、提高员工服务意识，加强培训

行培训，使项目员工业务素质和服务意识整体得到了提高。工程部培训8次，客服部培训8次，保安部培训12次。

5、配合集团各项工作

参加集团公司为期一周的销售培训。并组织本项目所有部门经理、主管了解福成会事宜，配合销售部对新开盘小区进行排号，安排人员发放宣传单及有关资料。

6、协助政府相关部门搞好各项工作

7、督导各部门完成各项工作

（1）处理报修及办理各种手续情况

每日填写《报修接待记录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调跟进处理结果，及时反馈、电话回访业主。本年度累计业主报修33265张单子，公区维修5480张单子，路面维修2900多平方米，办理装修手续1112户，装修验收922户，

开业主居住证明101份，发放房产证本1485本。办理入住、更名手续1992户。办理长期车位卡、长期卡续费约4873份。

（2）做到了各类通知发布及时

本年度，我项目共计向业主发放各类书面通知82次。发送通知累计91次，通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

（3）建立健全业主档案工作制度并及时更新业主档案资料

为更好的完善业主档案，我项目做到了及时更新、整理业主电子档案和纸制档案。同时对业主的资料制定完善的资料保密、借阅等规章制度，整理并保管地下室业主购买协议，及时更新地下室业主信息资料。保证做到有据可查。

（4）办理物业企业核定三级资质和物价局备案材料办理物业企业核定三级资质与物价局备案，所需材料均已备齐并移交到相应管理部门。

（5）与数字化平台对接完成

为了更好的服务业主，加强管理，提高服务层次，集团成立了数字化平台。客服部被赋予重任与数字化平台进行业务对接。经双方多次沟通、协调，项目情况、业务办理流程、工作人员档案信息、业主档案信息等已全部对接完成，并逐渐步入正轨。

（6）底商（重点返租房）资料整理

截止于本年度，小区返租底商已有大部分到期，针对于这一点，我项目对小区底商资料进行了重新整理，对已到期商户送达了办理入住通知。保障做好交接工作。

（7）收发室工作：信件接收与发放

本年度我项目安排人兼管收发室工作，在不影响正常工作的情况下，收发挂号信、包裹单、汇款单7257份，报纸收发数为5678份、杂志收发578份。我项目做到通知、发放及时，记录详细。对未及时领取的661份挂号信、包裹单、汇款单，定期返回邮局并做好相应记录以便查询。

物业大堂岗位职责 银行大堂经理工作总结大堂经理工作总结篇七

作为工行的一名青年员工，从事大堂经理期间我深刻体会到大堂经理的使命和职责，大堂经理服务的好坏直接影响银行的经营效益和外形象。一名优秀的大堂经理，身兼六职：业务引导、服务示范、情绪安抚、矛盾协调、环境保洁和安全监督。大堂经理作为一个重要的岗位，在客户服务、产品营销等方面具有不可替代的作用。青年员工更要不断学习努力完善自我，提升业务本事。

首先，对工作细节的正确把握是大堂经理必备的基本素质。大堂经理需要对银行业务知识认真学习，在实践中不断深化对知识的理解，充分掌握全面的银行业务，这样才能有足够的基础为客户供给服务，对于来办业务的客户要认真询问，了解所办业务，耐心讲解，细致帮忙。

大堂经理要时刻坚持乐观的心态，微笑应对客户，用微笑感染客户、拉近与客户的距离、留住客户。巧妙的使用“笑”的技巧，体现银行客户第一、服务至上的经营理念。练好内功，让微笑带来的温情充满营业大厅，让客户有宾至如归之感。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。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们展开会心的微笑，热情、礼貌去迎接客户，用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满足他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

大堂经理直接应对客户，要有较强的与客户沟通的本事。不仅仅要做到与客户的沟通，更应当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。良好的口才和超常的耐心是做好大堂经理工作的基本前提，能够在大堂经理这个平台得到尽情的发挥。“说”要做好三点：一是勤说，即对前来的客户要勤开口，反复讲，全力推介产品；二是能说，即描述业务过硬，讲解准确，可是份夸大，也不刻意掩饰，把工行产品的特点和功能正确无误地推介给客户，三是会说，即讲究服务策略，因人而异，差别营销。在“说”上攒足功夫，能够起到事半功倍之效。另外，对理解力较差和疑难点较多的客户咨询，大堂经理必须不厌其烦要有足够的耐心，把客户当亲人，反复深入浅出地讲解，这样才能得到客户的尊重和信任。

凡是进门的客户，都要热情迎接，主动问候，不能有嫌贫爱富的不良心里。要善于揣摩客户心理，对客户异常反应要上前询问，真诚关心，帮忙解决。尤其是重要的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，不要急于去辩解什么，最终要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自我，代表的工行的企业形象。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。此外需勤问柜员，对柜台内现金和业务处理情景了如指掌，以保证及时调整客户到指定窗口迅速办理业务。让客户深切感受到我行的准确、方便、快捷的服务，树立良好的服务形象。

大堂经理要有超强观察本事，在工作中做到眼观六路、耳听八方。在服务中要留心听，随时掌握客户需求，收集有价值的金融信息，认真记载大堂工作日志，总结提出后及时向领导汇报。要具备足够的应急事件的处理本事，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件。如客户排长队问题，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，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。深化大堂经理服务内涵，全面提升大堂经理

服务本事。

物业大堂岗位职责 银行大堂经理工作总结大堂经理工作总结篇八

时光如逝，岁月如梭，弹指一瞬间，20__年已经成为历史，回首这不平凡的一年，有欢笑，有泪水，有成长，有不足，细细想来，感慨颇深，在新的一年里缓缓开启时，有必要将自身去年一年的工作做一个简单总结，这样才能轻装上阵，在20__年奋勇争先。

20__年即将划上句号，在这一年还没有成为过去的时候，我们十分希望时间放慢脚步，让我们有充足的时间好好地梳理一下那些过往。从初出茅庐的青涩应届毕业生，到在银行工作的企业金融业务助理，这一个角色的转变使我渡过了成长的阵痛期，迎来了一个接一个的挑战，也对明天总是充满了期待。半年来，我在工作中紧跟步伐，紧紧地团结在以领导为核心的中央周围，基本完成各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神，为本行的发展壮大贡献微薄之力。

通过向领导同事学习、向书本学习，我大致的了解了银行信贷业务知识。从人们需要借贷开始，银行业的始祖们就营造出两个神，一个是父神叫信贷，一个是母神叫筹资。借贷生成风险，筹资耗费成本，诚信为则，利息成桥，这种经营金钱的交易，演进升华，化为无数银行经营者的信仰。刚来到企金部门实习的时候，对公司业务和授信产品一知半解，通过半年的学习，我基本掌握了本行大部分授信产品的要素，能够通过跟客户交流，根据客户财务状况、担保状况和业务特点，为客户提出一些基本的建议和意见。本行的贷款产品名目繁多，我从基本的内部基本授信开始学起，写调查报告，办理授信项下业务，进行贷后检查，学会这些基本业务之后，我开始学习小企业易速贷，控货融资，中小企业私募债，非标债权投资等细化的业务。由于难以摆脱作为国家宏观调控

的金融工具，金融信贷政策具有波动性，银行时紧时松的信贷政策表现得特别充分。此外，在熟悉业务产品的同时，我积极学习本行信贷风险控制措施。债务人信用道德的缺失和法制环境不健全增添了信贷者的心理压力。有道是贷前生信心出手成忧心此刻论收益彼时成损失今日是憧憬明天现原形。几乎使每一笔贷款都会经历一次心境的考验这些都说明成功来之不易。如果缺乏信贷经历就体会不到贷款出现风险后如负重荷的责任，触发不起收贷过程中忐忑不安的心跳也享受不到收回贷款之后的轻松。只有真正经历过这一切，才得到信贷的发言权。只有在风险中行进的人才能真正感受市场之险恶真正领略金钱增值战之不易。这是寂静的战争，温和掩饰着角力平静暗藏着风云，平坦之下有陷阱信贷充满着智力、志力、心力的博弈。

一、深入学习各项产品知识，不断提升自身综合素质

在前三季度，在行长室及条线领导的带领下，我在坚持做好自身工作的同时，坚持学习我行的现行金融指导策略、政策和有关规章制度的要求，不断提升自己合规经营的行为，提高自身合规的操作意识；认真学习和贯彻上级的政策要求，在管理中求生存，在竞争中求发展。为此，我还制定了详细的学习计划，坚持每周学习最新的金融理论和某种特定产品的有关政策、文件，使理论水平、业务能力明显提高。做到了知识更新、业务更新，在办理客户业务的时候就能够准确把握该笔业务的难点及风险点，能够及时发现，尽早补齐，做到事半功倍。

四季度能有幸转入公司部学习对公业务的相关知识，对我来说十分感恩。由于之前两年的个金工作经验形成了一定的定性思维，在公司业务上存在很多不同之处，所以刚开始有些不适应，但是随着对公司业务的逐步了解，也能发现其中的规律。只不过公司业务是一项更为庞大，更为系统的工程，它所涉及的是一家银行的核心，创造的价值是银行的利润支柱，所以它的产品很丰富，业务操作更规范且全面。

二、坚持客户为中心，做好服务工作

在日常的工作中，我能从自身工作实际出发，坚持以客户的需求为中心，以良好的服务意识和责任意识，投入到业务发展当中去；以优质、高效的服务，面对客户；以诚恳的工作来回报领导对我的信任。

1、建立客户信息库，对企业所处的环境、自身的基本情况、其他同业的产品特点、行业的政策导向等信息加以收集、整理，建立和维护客户档案信息，以高效优质地工作。

2、建立与企业的良好个人关系，在同业竞争中，勤劳是一大杀伤性武器，很多的企业或者客户，如果能够经常看见你，会对你产生信任，很多业务也就愿意向你咨询或者办理。当我不是很忙的时候，一般会帮客户送送回单，多去单位了解情况，在现场了解把控风险的同时，能有效增进与企业管理者或财务人员的个人关系。

3、做好存款营销工作。在行长室和市场部的带领下，每到月底便是揽存大战，在这场没有硝烟的战争中，我们的任务是相当繁重的、责任也是相当大的。由于客户是商业银行发展的基础，所以在挖掘客户源上狠下功夫，才能确保任务的实现。我们采取的措施主要有：一是充分利用我行授信的优势，面向授信单位，以存贷比的要求做第一抓手，保证存贷比完全达标的同时，我们的存款任务也能够达成60%以上。二是争揽他行资金，面对众多的客户，我们不断跟企业联系，充分挖潜，一遍一遍地梳理潜在客户，瞄准单位找关系，全面出击。为我们的存款任务达成默默付出。个人觉得平常如果能够主动与客户建立一种良好的感情关系，形成以客户为中心的经营理念，想客户所想，急客户所急，让客户真正感受到我行优质服务的优越性，那么在关键时刻，客户是很愿意配合和支持我们的工作的。

4、积极开展贷款营销。在大公司团队中，我所做的事情主要

以维护现有客户为主，但是在这过程中也会有新的项目可以营销，也可以对现有客户进行挖潜，提高授信额度，以此来提高新增贷款。

三、严于律己，树立良好形象，把控风险，营造平安金融

在金融行业从事客户经理岗位，接触的都是各行各业的成功人士，难免遇到形形色色的经济诱惑。有些客户为了能够将贷款早些做成，便会送礼，而有些客户便会以开发商的名义来给我施加压力，面对这些，觉得都必须从两方面来做，首先，自己一定要严于律己，洁身自好，保持一名优秀客户经理的本色，树立良好正直的形象，不被经济诱惑所动；另一方面，我们应该从我行实际政策出发，把控风险，耐心跟客户解释，如果风险超出我行政策范围，即便迫于发展压力，也是必须坚守原则不能动摇的，唯有这样，才能营造平安金融，我行才能健康持续快速的可持续发展下去。

四、下步工作思路

客户经理是对外服务的窗口，是支行对外的形象。个人素质的高低直接就反映我行的服务水平，我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，综合协调能力有待提高，工作经验有待丰富，工作系统性不够强，产品知识面狭窄等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督指导。

- 1、强化团队意识，树立集体观念。年底收官战的时候让我们团队的每一个人动容，虽然外面的天气很冷，虽然很多客户不是很配合，虽然有巨大的数字需要我们想办法去完成，但是当团队的每一个人都参与进来，都为了唯一的目标在拼尽全力的时候，那种不抛弃不放弃的精神让我很感动，也正是因为这样的精神存在，才让我们坚持到了最后，实现了完美的收官。

2、努力提升业务水平，提高客户服务质量。一位学者说：真正的优质服务是发自内心的自觉行为，而不是对规章条例的机械遵循。为此，作为公司业务的初学者，我应该花更多的时间去学习产品知识，业务技能，并不能因为接触时间短，就降低要求，必须努力在开门红期间完成自身素质的搭建，为进一步提高服务质量，争创服务品牌，提升顾客满意度做好一切努力。

3、加大营销力度，做好贷款工作。

物业大堂岗位职责 银行大堂经理工作总结大堂经理工作总结篇九

这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。忙碌的20xx年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自20xx年3月推出一对一管家式服务来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在一对一管家式服务落实的同时，还参加公司组织的各类培训。

主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如微笑、问候、规范等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说你好，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！

针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx年入住率。继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责推行《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水平。全力配合各部门做好房屋交付工作。全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

物业大堂岗位职责 银行大堂经理工作总结大堂经理工作总结篇十

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

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。每一天每位同志的业务平均就要到达二三百笔。接待的顾客二百人左右，所以这样的工作环境就迫使我自我不断的提醒自我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我，在我的努力下，年我个人没有发生一次职责事故。在我做好自我工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮忙其他的同志，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，我心里有一条给自我规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自我不会的学会。想在工作中帮忙其他人，就要使自我的业务素质提高。

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。因为我明白，这也是单位领导对我个人的信任。我也会进取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礼貌号。就象所里贾琳同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听明白我们所情景的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们那里这样同志间

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一样，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一向认为我这个人的先天性格决定了我十分适合在储蓄做，因为我的脾气十分好，并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，我坚持以青年礼貌号的标准来要求自己。所以我工作到此刻，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一样看法的时候，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，他们每一天都要为各种不一样的人服务。我时刻提醒自我要从细节做起。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。让客户在那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，直到他们学会为此。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激。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，我那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，帮他们是应当的。”我认为用心来为广大顾客服务，才是的服务。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。

新的一年我为自我制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自我，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

我鼓劲。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，共同提高。征取更好的工作成绩。