

大堂副理年终工作总结(实用8篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

大堂副理年终工作总结篇一

银行大堂经理助理，到底是做什么的？有什么具体的要求？需求量大吗？这一天，我来到市区南部的一个交行支行，开始了一天的见习岗位体验。

先简单介绍一下大堂经理助理见习岗位：

工作地点：交通银行市中心某支行营业大厅内

工作内容：配合大堂经理做好对客户的分流工作，维护大厅秩序并解决一般客户纠纷。指导客户正确填写各类业务流程单，向有需求的客户介绍营销交行各类中间业务产品，向客户解答各类关于交行的金融业务产品的问题。

从字面上来看，这样地工作显然是没有什么技术含量的，更谈不上什么发展前景了。因此在体验之前，在我听到这个岗位的第一感觉就是：“没技术含量！”不过，一天下来，除脚酸以外，最大的体验是：做好这个岗位真是不容易！

第一，这个岗位可以成为银行知识的全才

务就属于柜面业务，包括对私人民币储蓄柜台、外币柜台、vip柜台、个人理财服务柜台、企业出纳柜台、自主银行等。

其次，要熟悉银行的中间业务。例如基金就属于中间业务，

另外还有保险，国债以及各种信托产品。

第二，这个岗位是银行服务产品的讲解员

你得配合大堂经理做好对各类金融产品(中间业务)的营销介绍。众所周知，银行的基本业务是存贷款，而如今随着资本市场的不断发展，银行的混业经营是大势所趋。各种中间业务的收入占了银行业务比重的很大一部分。目前每家银行都不断推出新的服务产品，这就得有人去发现潜在的客户，营销服务产品，这是大堂经理助理另一工作内容，这也是银行越来越重视这个岗位资格能力的重要原因！作为助理需要协助大堂经理进行本行金融理财产品的讲解和推介。就交通银行而言，目前主要产品包括：开放式的基金；各类中长期的国债；各种分红型的保险；以及人民币和外币的信托理财计划等。

第三，这个岗位能培养足够的应变能力

随时随地做好应付突发事件的准备，这也是该岗位特性的又一要求。

到个别情绪激烈的客户，这时候，能力强的大堂经理助理和能够差的助理，一下就对比出了差异。我不得不佩服大堂经理良好的应变能力足以让人钦佩。

推荐见习的价值：

第一、未来需求很大

随着银行服务的扩张，对私业务成为中资银行的关键发展方向(国外的各大银行早以有了几十年的经验,所占银行的业务收入比重很大)。由于服务网点迅速增加，因此各大银行对个人业务服务岗位的各类需求随之上升。然而，能够从事这类岗位的现成人才非常紧缺,各类银行间只能通过相互挖人才能暂

时填补空缺。就拿交通银行来讲，全市100多个网点，现有的大堂经理远远未达这个数，如果加上四大国有银行(中,农,建,工)的近个服务网点,整个银行系统对大堂经理的人才需求量应该是巨大的。然而，一个合格的大堂经理也是需要从助理或者更低的岗位慢慢培养的。因此，如果你想进入金融业，可以先行进入交行的大堂经理助理岗位见习，通过在6个月见习期，开始自己新的职业生涯。

第二、是成为金融英才的台阶

另外通过这段见习的经历,对有意向从事销售工作的学员来说也是很有帮助的,尤其是想从事证券,保险,期货以及信托工作的学员. 银行是如今中国资本市场上的老大,所占的比例是最大的,有过银行工作经历的求职者是很受以上这些金融行业公司欢迎的,就劳动力市场而言,这种复合型人才是最为缺乏的。我们也期望更多的青年，通过一次良好的见习机会，提供自己一次快速成长的机会！

必须要有的准备：

不过，跟任何工作一样，成功的见习需要学员足够正确的态度。在见习过程中不可避免的会遇到各种困难，关键在于大家是否能坚定目标，坚持见习。就拿我来说，一开始面对客户的最大障碍就是“紧张”，别人盯着自己，就难免有点不自信。另外，如果空的时候，还会觉得很无聊，如果忙的时候，又会感觉累得不得了。不过，带教老师说，每个人都有这么一个过程，关键问题还在于对银行业务的不熟悉，还有就是你的学习方法对不对。整个见习过程中，带教老师不可能一直陪着我，所以善于观察，主动理解，不断尝试，是使自己快速独立的好办法。每个学习工作都有一个过程，而开始的过程又是最易让人放弃的。“坚持”就是每个学员走向成功的基石。

实习时间:5月4日—6月4日

实习单位简介:**市商业银行成立于11月30日,是一家具有独立法人资格的股份制商业银行。总行位于**市**北路**号。建行以来,**市商业银行按照立足地方经济、服务中小企业、面向城市居民的市场定位,秉承发展、创新、管理、效益的经营理念,励精图治,与时俱进,实现了质量、规模、效益协调发展。

实习岗位:大堂经理

实习内容:

(一)学习相应理论基础知识及银行相关各种文件

在实习的第一周,我主要学习了柜面操作基本知识以及相关的人民银行下发的各种文件。大堂经理是连接客户、高柜柜员、客户经理的纽带,因此首先就得学习柜面相关知识,才能更好的解答客户问题,引导客户办理相关业务,维持大唐秩序,减轻柜员的工作量,提高整体服务效率。柜面相关知识主要有五大部分:对公业务,对私业务,联行业务,授信业务,公共业务。其中具体包括对凭证及相关传票、操作流程、交易代码的学习。在学习的过程中,要非常用心,因为这些知识点既散又细,而且对于一位银行服务人员特别是柜员来说,任何一点细小的规定如果操作失误就可能酿成不可估量的后果。同时学习人民银行下达的相关文件,结合商业银行的内部规定变动了解银行改革的方向和动态。只有全面了解了这些文件规定,才能树立更强的服务意识和竞争意识,以优质的服务让顾客满意,以强劲的竞争力为银行争取更大的生存空间。

(二)跟主任学习大堂营销技巧及解答客户咨询

须做到以下几个方面:干练,稳重,自信,亲和。对顾客的需求要能够迅速作出反应,对大堂里出现的不同问题要能够表现出遇事不慌的心态,机智的处理并解决出现的状况,作为一个大堂经理要能够以低姿态友善的与客户沟通、交流,但也不能唯

唯诺诺,在任何时刻我们都应该对自己充满信心。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。营业中的礼仪主要有四大内容:(1)解答客户问题。(2)营业中分流客户。(3)维护大唐秩序。(4)适当理财产品的营销。所以,作为一名大堂经理要有丰富的知识,随机应变的能力,以及善于营销的口才。

实习收获与体会:

(一)尽快实现角色的转变,是一个大学毕业生刚步入社会时所面临的首要任务。对于刚毕业的大学生来说,一开始就做一番伟大的事业并不现实,而是必须从最细小的工作中做起,甚至还要一遍遍的重复那些“细小”。这不仅要从行动上改变,更要先从心理上、思想上接受并改变,要充分认识到伟大都是从平凡累积起来的。正如书中所说,成功是一种努力的累积。平凡的人乃是一种无过高期望但又极认真生活的一种人。首先态度是乐观的,将人生视为一种在不断奋斗中的历练,经得起人生的大起大落,能够以宽容的胸怀善待一切。总是将复杂的事简单做,简单的事重复做,重复的事快乐做,快乐的事用心做。要是想变得伟大,其实不一定成就辉煌的功业,因为构成伟大的决定性因素,恰恰在做得比平凡者更平凡而已。认清了这些以后,角色转变也就不再是问题。

(二)作为一名大堂经理不但要熟悉业务知识、金融产品,更要加强自身职业道德修养,坚守自己的职业道德。平时在工作中,大堂经理是第一个接触到顾客的人,因此他的一言一行会第一时间受到客户的关注,这就要求他必须要有过高的综合素质,才能更好的展示银行的实力与形象。由于很多顾客都是直接拿着相关证件来咨询,还经常需要大堂经理帮忙指导atm的操作等问题,这些都涉及了顾客的切身利益,坚决遵守“为顾客保密”的原则就成为每个大堂经理的最基本素质,最基本的职

业道德。

(三)作为一名大堂经理,必须具有敏锐的洞察力,能够及时的发现顾客的需求与困难,随时提供帮助。顾客就是上帝,我们必须为每一个客户提供及时、完全、周到、热情的服务,但不是对所有的客户都提供千篇一律的服务,首先得迅速判断顾客的需求,然后提供差异化的服务。银行跟一般企业的经营目的都是寻求利润最大化,大堂经理又是客户与银行的纽带,所以要特别能够挖掘黄金客户并想办法留住他们,这样才能发挥大堂经理的真正作用。同时,大堂经理必须及时发现顾客的问题,积累并分析,为银行提供具有建设性的建议,不断提高银行的服务、管理水平,改善银行的业绩,为员工、客户提供一个舒服的环境!

实习时间: 09年5月4日—6月4日

实习单位简介: **市商业银行成立于1911月30日,是一家具有独立法人资格的股份制商业银行。总行位于**市**北路**号。建行以来,**市商业银行按照立足地方经济、服务中小企业、面向城市居民的市场定位,秉承发展、创新、管理、效益的经营理念,励精图治,与时俱进,实现了质量、规模、效益协调发展。

实习岗位: 大堂经理

实习内容:

(一) 学习相应理论基础知识及银行相关各种文件

大堂副理年终工作总结篇二

银行作为国家很重要的行政部门之一,有着巨大的职能,银行是控制国家经济增长的很重要的一环,所以我们一定要认识到当前的形势,一定要让我们的银行工作正常的进行,这

是我们一直以来不断的成长的结果。银行办公室是调节银行工作的很重要的前提，相信我们一定能够做好办公室的工作。但是前提是一定要努力，这样才会有成功。银行办公室工作是银行各项工作顺利进行的前提，如何配合好银行各部门工作，我们制定出了银行办公室工作计划：

一、认真履行“党办”与“行办”的双重职能得，狠抓各项制度的贯彻和落实。当前各项工作十分繁重，改革发展的任务十分艰巨，因此，作为履行“党办”与“行办”双重职能的办公室，必须紧密围绕党委中心工作，突出重点，强化服务，健全党办工作机制，积极推进党办工作制度化、规范化，及时将重要文件、会议、决策部署分解立项，落实具体承办部门，明确责任和具体要求，定期或不定期地进行督查通报。对领导批示查办的事项，做到“批必查、查必果、果必报”。形成“党办”“行办”双线运行，各项工作项项有人抓、件件有落实，相互衔接、相互促进、齐抓共管的良好氛围，保证领导与部门之间、部门与部门之间、上下级行之间信息渠道的畅通和及时有效衔接。要做好新时期信访工作，健全来信来访、督查督办登记簿，认真解决和答复来访来信群众反映各寻问的问题，积极为全行各项业务的发展创造宽松良好的经营环境。

二、紧紧围绕全行工作思路开展信息和调研。当前，银行工作计划中的重点抓好对“散小差”贷款退出、市场保险代理拓展和企业改制中不良资处置等方面的调研。二是紧紧围绕服务领导需求开展信息和调研。首先要为上级行领导了解下情服务，重点围绕上级行各类会议精神情况的贯彻落实，各个时期业务经营管理发展情况、基层行的新做法等，及时为上级行领导提供信息。其次，调研要面向基层，服务领导。办公室要组织得力人手，及时总结基层工作中的好经验、好做法，反映工作中出现的新情况和新问题，争取每季度能提供一篇数据准确、分析透彻有针对性的调研材料，为本行领导下一步工作科学决策提供服务。三是紧紧围绕业务经营中热点、焦点、难点开展调研。当前，全行各项业务发展速度

呈现出良好的增长态势，工作中的新情况、新问题不断涌现，这就要求我们必须把准时代脉搏，通过调研，及时向行领导汇报，向基层行反馈，使信息调研始终站在业务的最前沿。

三、努力提高公文管理质量和效率，保证各项工作的贯彻落实。公文是各级行开展公务活动的基本工具和重要载体，也是各级行管理水平和工作效率高低的集中体现，要实现公文管理的科学化、规范化和高效化，发挥提升机关管理水平和促进业务发展的作用，应重点做到三个加强。一是加强制度建设，夯实公文管理运行基础。合理的制度和完善的规章体系，是保证公文管理质量和公文水平的重要基础，要根据总行公文管理办法及相关制度规定，及时制订涵盖公文处理、审核、收发、机要文电管理在内的一系列规章制度，积极构建较为完善的公文管理体系。二是加强过程控制，提高公文管理质量和效率。针对目前我行公文质量偏低的实际，今后我行应重点把好公文审核关、会签关、内容关和文字关，严格公文保密规定，切实加强对涉密文件的签收及各流转环节的管理，有效提高公文流转速度。三是加强对公文的督查督办。进一步细化督查工作程序，建立督查卡、明确督查责任、督查内容、交办时间、完成时限、主办部室，努力提高督查工作的权威性，逐步使督查工作制度化，规范化和科学化，提高工作实效，保证政令畅通和全行各项工作的及时、正确贯彻落实。

四、使银行员工工作计划都细致分明，领导做好督促工作。加强档案管理，努力提升档案服务水平。近年来，地分行机关档案管理工作，围绕服务全行业务经营和改革发展需要，积极创新服务手段，不断提高档案规范化管理水平，取了显著成效，但是，由于对基层行档案管理工作指导较少，加之受客观条件等因素制约，使基层行的档案管理普遍跟不上当前形势发展的需要，突出地表现在硬件设施不全，公文不按制度要求归档，人员素质偏低等，给行领导和各部门及时查阅档案资料，迅速准确地提供信息造成了一定的困难。针对这些问题，今后我行档案管理工作将在继续抓好机关档案管

理的基础上，着重加强对基层行档案管理的指导，加强档案资源的利用，提高档案管理电子化水平和服务层次服务价值，管好用好档案，积极配合各业务部门充分利用历来数据，定期开展业务经营形势预测和分析，及时为行领导正确决策提供科学依据。

银行的发展对国家的发展大有裨益，所以我们一定要认识到当前的情况，只有银行正常工作了，我们才会有更多的发展，这些都是我们一定要做好的事情，在不断的发展中，这些都是工作的需要。现实情况下，我们一定要做好这一切。曾经的我们是很重视银行的发展的，在不断的发展中得到更多的进步，这是我们一直以来成长的根本。相信我们的国家一定会更加的繁荣、富强！

在总行个金部的亲切关怀和大力协调下，在xx等x个一级分行的大力支持下，我行百名网点一线优秀员工赴东部地区行网点进行了为期十天的学习体验活动，我非常荣幸成为了其中的一员。省分行把来自x个不同二级行的人员组成一个团队，x天，我们从不认识到认识、从认识到熟悉，成为一个相互信任相互协作的团队。本次学习活动安排的非常紧凑，第一天在xx行领导的陪同下参观了他们的已转型网点，在宽敞明亮的大厅，各网点负责人给我们介绍精神墙的建立、网点弹性排班以及业务流程和绩效考核等内容。第二天开始到网点去体验学习，开始我怀着忐忑不安的心情来到了一二九分理处，虽然我也是一名大堂经理，可到xx行来当大堂经理却心里没有底。营业开始后，我就逐渐进入角色，认真接待每一位客户，了解客户的需求，引导客户使用自助设备维护大厅秩序，解决客户提出的问题。

大堂副理年终工作总结篇三

根据总行制定的《大堂经理工作手册》的有关内容，结合自己不到半年的大堂工作，在这年中之际，向行领导作一次工

作汇报。这次工作的总结汇报，个人工作总结能使领导更好地了解我们在思想政治工作上的表现情况，以便及时指出我们工作中的问题，及时改正，不断进步；下面是我在二零xx年上半年的工作情况，汇报如下：

今年我在广发黄石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、综合柜员、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。我们黄石支行地处居民生活社区，也是有名的商业中心，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中高端客户居多，进出量都比较大，从而增加了柜面的压力；为了解决这些问题，我们准备了方案，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。为了预防设备机器突发故障，我们每天定点检查维护机器，及早发现，及早处理，把设备所带来的不便降到最低。

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、广发行、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、银行大堂经理大方，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。前不久，我行在消防做了一系列的演练，让我们大厅工作人员明白了对突发状况应该如何应急处理。

作为大堂服务人员，我们还应具备良好的协调能力，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。更需要柜员间，要形成环节整体互动，默契配合。只有秩序好、流程好、整体好才能做到最好。为了更好的提高服务水平和业务水平，我在今年参加了分行组织的多次服务规范学习和演练。在今后的的工作中，我更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。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。

在下半年中，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。

大堂副理年终工作总结篇四

担任大堂经理的岗位，我也是认真的去做好工作，回顾任职以来这几个月，我也是努力的去完成自己的工作，去为客户服务，自己也是尽责做好，得到肯定，同时也是在这工作里头收获挺多。

去为客户服务，作为大堂经理，*时也是要察言观色，面对每一个客户也是会不一样的服务，毕竟他们来找我们做的事情也是不一样，有些是咨询产品的，有些是需要取钱的，有些是要账户办理一些事情的，每个人的事情不一样，应对也是不一样的，有些是需要引导他们去取号排队到窗口办理的，有些是可以马上给解决的，还有的是需要去引导他们去自主的柜台去操作，每个人的能力也是不一样，所以面对不同的客户我们也是要有耐心，认真尽责的去做好，一些年轻的客户是可以很好自己解决很多的问题的，只是需要我们的引导，而一些老年的客户对于机器以及一些方式的确是不能那么的熟悉，而我们也是要积极的去做好工作去帮助他们来把服务做到位，让他们的业务办理好，在这段期间也是认真做好，得到很多客户的肯定，也是遇到过一些刁难的客户，不过我都是尽责的服务好，微笑的去面对处理好问题。

作为大堂经理，做好自己的工作之外也是和同事积极的去配合，无论是柜台或者其他的大堂同事有困难的时候我也是会及时的去帮助，同事也是对于我遇到的问题会给予帮助，大家一起配合去把大堂的工作来做好，来更好的去为客户而服务。自己也是除了日常工作，会在工作结束之后去反思回想一天的工作，去找到一些做的还不到位或者可以去改进的地方来让自己多去学，多去思考如何提升，工作的能力只有不断的去进步，那么自己的大堂工作才会是做的更好，面对难题能够去解决掉，而不会由于没有太多的经验或者自己做的不好而让客户的问题处理不到位，这也是给自己的岗位抹上了污点，我不想如此，所以还是要去多思考提升才行的。

通过工作，让自己得到锻炼，而客户的肯定也是让我自己对于工作也是更加的有自信做好了，我也是知道自己的付出是得到了好的回报，而且也是让我更加的明白要继续的前行来为客户做好自己的工作，积极的去处理好每天的事情。

——银行大堂经理工作总结

银行大堂经理工作总结

大堂副理年终工作总结篇五

我叫xx来自营业部的一名普通的理财经理。此次参加竞聘，竞聘xx职务。

一、个人竞聘优势

个人有以下几点优势，具体如下：

第一，对油竹和油竹支行的了解。油竹有华侨中学，油竹小学，幼儿园，其中还有我的母校青田中学等，随着油竹的发展，近年来一些政府部门已陆续迁入，一些新兴社区已逐步建成，如：锦竹，芝竹，绿洲，侨中，侨兴等小区。此外，伴随着油竹近年来的发展，经营在油竹这块沃土上的各类企业数目，也不断增多。如：聚宝渔具，包装公司等。油竹正如它的名字竹子一样，挺拔向上，茁壮成长，也给我们油竹支行的发展带来了巨大的空间。

第三，具有良好的工作心态和充沛的工作精力。无论工作有多繁重，我始终都是以百分之百的责任心投入到每一天的工作中；脸上总挂着灿烂的笑容，怀着奋斗之心，感恩之心去完成每一天的工作任务，认真做好每笔业务，真诚对待每位客户。同时，为了提升自己的工作能力，不管白天有多忙有多累，个人总是会抽出时间来及时“充电”，强内功，提技能，朝着七个一级能手这个目标，不断努力。

二、任职后的工作计划：

三是做好营销工作。协助做好营销工作是我目前的本职工作，在工作中，我努力做好营销工作，简单明了地向客户讲解金融理财产品，并主动跑出寻找客源，挖掘潜在客源，如：主动向自己身边的亲朋好友宣传理财产品，对有理财需求的客

户，主动上门，答疑解惑等，多年来顺利的完成了各项营销任务。

大堂副理年终工作总结篇六

尊敬的各位领导、各位评委、同事们：

大家好！

站在这里，面对朝夕相处的领导和同事，我心情非常激动，同时，也充满了感激和希望。首先感谢领导和同志们过去对我的培养和帮助，感谢支行给了我这次难得的展示自我、检验自我的机会，在这里参加营业部经理的竞聘演讲，使我有可能实现自己的人生理想！无论竞聘结果如何，我认为能够参与竞聘的整个过程其本身就意义重大，并希望能通过这次竞聘得到锻炼，使自己的工作能力和综合素质得到提高，使大家更多地了解我、支持我。相信这次竞聘将是我今后人生中的又一个大的转折点。

面对竞聘的营业部经理岗位，刚才几位竞聘者已作了非常精彩的演讲，使我在为他们喝彩的同时也倍感压力。不过，竞聘个人部副经理这个岗位，我想自身如下特点和优势：

第一，我具备良好的思想品质和爱岗敬业、甘于奉献的精神。年的工作经历，无论是在哪个岗位，我都十分注重加强政治思想修养，思想上积极向党靠拢，行动上自觉服从党的利益，牢固树立正确的人生观、价值观。具备了吃苦耐劳、任劳任怨的敬业精神，严于律己、诚信为本的优良品质，实事求是、求真务实的工作作风。这些都是做好营业部经理岗位工作的基本要求。

第二，充满激情的年龄优势给我带来了充分的自信。我今年35岁，对于从事营业部经理工作来说，我具有较好的年龄优势，即我有健全的体魄、充沛的精力；有年轻人特有的朝

气与投入工作的激情；有只做不说的性格、雷厉风行的作风；有无私无畏的风骨、敢抓敢管的魄力；有特别能吃苦、特别能耐劳，朴实无华的品格；有不畏艰难、扎实肯干、执着追求的韧劲和敢于竞争、拼搏进取不计成败的秉性。这些，都使我对工作充满激情与自信、对未来充满憧憬和希望。更重要的是，我接受能力比较强，对新业务比较敏感，能够创造性地开展工作，并且有信心，有决心，也有能力在领导的正确领导下，圆满完成上级分配的各项任务。

第三，我具备营业部经理的工作经验。我担任营业部经理已有年，老实地讲，在金融体制改革不断深化，银行业竞争日趋激烈的形势下，要保持我行各项业务的稳步发展，将是一项长期而艰巨的任务。因此，我把坚持开展以客户为中心的优质服务作为其重要手段，在创造良好的社会形象的同时，要求业务人员提高工作效率，尽量方便客户，让客户能主动上门寻求服务。年以来的岗位磨练，也练就了我娴熟的业务能力，这些，都有利于今后工作的开展。

第四，具备较强的严谨的工作作风，认真的工作态度。银行工作关系到的是经济利益，也是一项要求非常严格的工作。来不得半点马虎，严谨的工作作风，认真细致的工作态度是对一个银行人员的最基本的要求。我始终坚定不移地认为，严谨的工作作风和认真的工作态度同等重要，尤其对于我们金融服务行业，更是如此。

第五，思想进步，政治坚定。年来我时刻以党员的要求约束自己的言行，服从党的领导，听从单位安排，积极参加单位组织的各项活动。在银行工作，做到政治坚定、清正廉洁，在日常行为中严格要求自己，以积极向上的世界观、人生观、价值观指导自己的工作和学习，本份做人，踏实做事，力求做一个高尚、纯粹的人。

第六，积累了较多的人脉资源。我担任营业部经理的时间并不算太长，但这几年来我一直保持着优质服务的理念，坚

持“微笑服务”，想客户之所想，急客户之所急，得到了广大客户的一致好评。现在，我与许多客户都还保持着联系。

第七，具有较强的沟通营销能力。营业部的工作需要与客户打交道，这么多年来工作，我不断锻炼自身的沟通营销能力，并总结出需要注意的几点：诚实的态度，热情的笑容，明朗的声音，自然的动作，精通的业务，我具备的这些能力，都有利于今后工作的开展。

假如我竞聘成功了，我将会从平时的工作态度及工作质量开始。俗话说的好，态度决定一切。没有好的工作态度，就没有好的工作质量。在工作中，严格要求自己，认真做好本职工作，当好领导的参谋和助手，协调好各部门之间的相互关系。对待工作有敬业精神，工作踏踏实实，时刻为银行着想，在平凡的工作中体现自己的价值。再就是自己要主动学习，加强自身的修养。一是业务方面，包括银行方面的知识及日常业务的处理，特别是关于营业方面的学习。二是个人素质方面，包括自己的工作态度、习惯、心态等方面。工作中遇到问题虚心向同事请教，只有不断的学习，才能适应不断变化的市场环境，才能更好的完成自己的工作。发现问题及时纠正、及时处理，提高工作质量，少说多做，用具体的行动和效果来说明能力。

一是强化一个观念：就是强化发展的观念，用发展的思路想问题、用发展的眼光看问题、用发展的措施解问题，紧跟当今世界金融的发展潮流，不断学习新观点，注入新思维，创造新方法，实现新突破。

二是树立两种意识：一种意识是服务意识。服务是我们事业的基础，也是我们事业更快更好发展的前提。任何时候都要树立以客户为中心的经营理念，想客户之所想，急客户之所急，用优质的服务吸引、壮大客户群体，实现经营目的。另一种意识是管理意识。科学严密的管理是企业健康发展的保证，也是减少漏洞、规范经营的必由之路。只有通过科学先

进管理手段，才能建立起廉洁高效、勤政务实、勇于进取的员工队伍，才能实现降低管理成本，向管理要效益的目标。

三是提升三个水平：第一个水平是理想信念水平。带头树立正确的人生观和价值观，树立银行的发展就是个人的发展，银行的明天就是个人明天的新观念，把为银行奉献作为一种职责、一种骄傲、一种追求，不断激发员工的凝聚力和创造力。第二个水平是工作水平。作为一名领导干部，任何工作都要思考在前，计划在前，既要立足当前，又要着眼长远，分清轻重缓急，有的放矢，努力以最小的投入获取最大的效益。第三个水平是业务水平。要紧跟时代的发展，应对日益激烈的市场竞争，就必须不断努力学习新知识，掌握新技能，适应新需求，以过硬的业务，为银行发展服务。

以上是我竞聘的主要工作优势与措施，如果领导和同事们信任我，我将不负众望，与大家一起把银行工作做得更好；如果落聘，说明我还有不足，我将会更加努力，深刻反省，取长补短，服从组织安排、调剂。我将带着希望，用信念和知识的双翼，在银行行业这方广阔的天空中，展翅飞翔！

或许各位领导和同仁会给我一次实践的机会，我会尽最大的努力给大家一个惊喜！

大堂副理年终工作总结篇七

时光飞逝，转眼之间，我已在大堂副理这个岗位上学习了整整半年了，在这半年的时间里，我不断充实自己，更是在这个岗位上让我认识到自己的不足和稚嫩。在充满信心准备迎接新的一年时，有必要回顾总结过去半年的工作不足，以利于扬长避短、奋发进取。

大堂副理的主要工作是确保本部门各个岗位日常经营的顺利进行，协调本部门与其他部门之间的关系，使酒店前厅工作通畅，处理客人投诉，接待vip以及总公司及集团领导与日常

宾客。大堂副理代表着宾馆的形象，大堂副理的职位作用给予大堂副理工作的特殊性。在这个岗位上感觉每天都是在挑战，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。会因为受到客人的表扬而欣喜，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。

如今在日常管理中，尽量地照章办事，避免工作事故与管理漏洞；随时了解前厅各个岗位员工的在岗情况，和明确每天的团队入住及会议情况，确保前厅经营和接待的顺利进行；加强与房务中心的联系，了解宾客入住后的情况、房间打扫情况以及在住时间里的各式需求；掌握客人结账情况及对酒店意见的反馈，并及时上报给上司与相关部门；努力妥善处理与各部门之间的关系，尤其是在团队入住期间，加强与餐饮部、营销部的沟通；并不断地学习如何更好地处理宾客的投诉和适当地安抚宾客。

处理上述的各项工作中，认识到较多自身的缺点和不足，比如面对素质较差的客人时，显得比较稚嫩，这些都是在以后的工作中需要特别加强的部分。

在新的下半年里万象更新，我的工作也应与时俱进，对20__年下半年的工作计划如下：

- 2、进一步加强对前厅各岗位工作业务的熟悉，以加强日常工作管理的同步性及更好地为客人服务。
- 3、加强与前厅各个岗位员工的沟通，了解各岗位员工心态提高工作效率；
- 4、加强前厅各岗位员工之间（尤其是总台、总机、行李生之间）的相互合作、相互理解与团结意识，营造和谐、快乐、轻松的工作环境，并将这样的情绪带给客人，努力使每个住

店客人都感到放松愉悦。

5、积极培养锻炼接人待物、处理问题和认识自身职责的领导能力，做到八面玲珑

6、加强自身素质，在工作中进行科学化、人性化管理；

7、提高自身的协调能力，在以后工作中与各部门高效沟通；

8、提高自身应变能力，及时处理宾客投诉并加强处理宾客的意见记录，跟踪和反馈。

9、及时地向上级领导及相关部门反馈碰到的各种问题，以便更好地解决问题。

大堂副理上半年工作总结主要是对上半年的酒店接待任务做一个简单的总结，总结出在担任大堂副经理酒店接待工作的不足并下半年加以改进。这样可以对下半年的工作起到促进作用。

大堂副理年终工作总结篇八

1、该员工平时工作能将自己的能力充分发挥出来，不仅工作认真、做事效率好，而且上班的纪律也很好，值得各位同事学习。

2、该员工平时积极向上，不仅配合度较好，且平时工作表现也很努力，在工作时能以认真、仔细、负责的心度去做好自己的工作。

3、xx有良好的个人形象和素养，专业技能或业务水平优秀，为公司业务创造更多机会和效益，受公司客户及合作企业好评，为公司创造出较好的企业效益或社会效益；工作认真负责，积极主动，服从整体安排，爱岗敬业，乐于助人，与同

事相处融洽，业务知识扎实，业务水平优秀，能带动东区的给为同事积极工作，胜任东区大区经理工作；工作出色，业务熟悉，为我们成立起榜样。

4、该员工平时工作仔细、认真、负责，不但执行力强，且工作配合度也好，有积极向上的工作心态，能主动协助其他同事工作，并且能按时完成上级领导安排的相关工作！

5、工作成绩进步大，悟性较强，能很快适应新的岗位，能随时根据工作需要调整工作方法和端正心态，不断反思自己，注重个人成长，能有效改进自己的工作方式，从而在工作中收到良好效果。

6、工作认真负责，积极主动，服从整体安排，爱岗敬业，业务知识扎实，业务水平优秀，与北区各位经理相处融洽，树立榜样，胜任北区大区经理工作；人品端正、做事塌实、行为规范、对待所负责区域进行有效指导，并提出建设性意见；高度敬业，表现出色。

7、勤恳务实，善于学习，对本职工作兢兢业业，注重个人成长；工作成绩进步大，业绩发展迅速，或有效改进自己的工作方式，从而在工作中收到良好效果；悟性较强，能很快适应新的岗位，在新的业务区域可以立即开展工作；能随时根据工作需要调整工作方法和端正心态，不断反思自己，注重个人成长；能在业余时间精专业务知识，提高工作能力；悟性高，工作认真勤奋，吃苦耐劳，进步很快，在新人中起到了榜样作用。

8、良好的个人形象和素养，专业技能或业务水平优秀，为公司利益不计个人得失，对本职工作兢兢业业，锐意进取，为公司员工树立良好形象并起到带头作用；为公司创造出较好的企业效益或社会效益。

9、该同事今年工作成绩进步大，工作认真，业务知识扎实，

业绩发展迅速，工作态度端正，遵守公司规章制度，能积极完成公司的任务。

10、今年完成了公司制定的任务，态度端正，工作上勤勤恳恳，任劳任怨，认真负责，业务水平也在学习中不断提高，关心同事，非常值得大家学习，新晋社会如此努力难能可贵。

11、办事方法有改进，工作有进步，该员工做事情踏踏实实、做人本分，能够虚心接受市场招商经理的建议，努力学习不足之处；大力开发所负责区域的空白品种，并积极和经理进行各种环节的沟通；在xx年x月份进步异常迅速；对待工作兢兢业业，处处为公司考虑，不记个人得失。

12、勤恳务实，善于学习，对本职工作兢兢业业，注重个人成长；工作成绩进步大，业绩发展迅速，或有效改进自己的工作方式，从而在工作中收到良好效果；悟性较强，能很快适应新的岗位，在新的业务区域可以立即开展工作；能随时根据工作需要调整工作方法和端正心态，不断反思自己，注重个人成长；能在业余时间精专业务知识，提高工作能力；悟性高，工作认真勤奋，吃苦耐劳，进步很快，在新人中起到了榜样作用。

13、工作上勤勤恳恳，任劳任怨，认真负责，业务水平也在学习中不断提高，关心同事，非常值得大家学习，新晋社会如此努力难能可贵。

14、此优秀员工工作成绩进步大，悟性较强，能很快适应新的岗位，能随时根据工作需要调整工作方法和端正心态，不断反思自己，注重个人成长，能有效改进自己的工作方式，从而在工作中收到良好效果。

16、该员工平时工作认真，有高速度、高效率、高质量的工作表现，且在日常生活中能与其他同事团结友爱，互助进取！

17、良好的个人形象和素养，专业技能或业务水平优秀，为公司业务创造更多机会和效益，受公司客户及合作企业好评，为公司创造出较好的企业效益或社会效益；工作认真负责，积极主动，服从整体安排，爱岗敬业，乐于助人，与同事相处融洽，业务知识扎实，业务水平优秀，能带动东区的给为同事积极工作，胜任东区大区经理工作；工作出色，业务熟悉，为我们成立起榜样。

18、该员工平时工作能将自己的能力充分发挥出来，不仅工作认真、做事效率好，而且上班的纪律也很好，值得各位同事学习。

20、工作认真，积极勤奋，进步很快。在短时间内掌握工作要点，在内勤中起了榜样作用。