

# 银行大堂经理巡检报告 大堂经理的巡检报告(大全7篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 银行大堂经理巡检报告篇一

尊敬的各位领导，同事大家好：

我是xx支行的大堂经理，回顾这一年来工作，感慨颇多。现就对我的工作向领导进行汇报，请领导指出我们工作中的问题，我将及时改正，不断进步；下面是我在20xx年的工作情况，汇报如下：

### 1、主要工作情况

在大口支行已有半年的时间，在这期间我从事过储蓄柜员和大堂经理两个岗位，虽然岗位不同，但是宣传新业务，营销中间业务，做好存款揽收的工作相同，我是一名新同志，在新的环境，我更注重自己综合能力的提高，通过自身的努力和同事的帮助，我的揽储业绩达到550万元，加办网银50户，电话银行30户，销售理财万，建立大客户资料10户，在从柜员到大堂经理的工作转换中，使我感受最深的是“服务”这两个字。

在我任职大堂经理这一岗位以来，我感受到随着我行业务的不断发展，各银行之间的竞争日趋激烈，银行的服务工作越来越重要，服务是吸引客户留住客户的一个有效手段。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，所以我们对自己的要求也格外严格；大堂经理是

连接客户，柜员，客户经理和的纽带。我们不仅是银行的工作人员，同时也是客户的代言人。在客户遇到困难时，我们积极帮助；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，用尽善尽美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。

我们xx支行周边有市场和居民小区，所以在每天来办理业务的客户中有很多中老年客户，有时也有存零钞业务，从而加大了柜面的压力；为了解决这些问题，对于老龄客户大多都是存折业务，我们都及时带客户到自助设备上去补登折，帮他们查账；对于存零钞的客户我们尽量都引导到一个柜台办理，尽量不影响其他用户的正常业务；带有卡的客户去自助柜员机上进行取款和转账业务，进行客户分流，从而减轻柜面压力。在去年交医保的两个月，由于客户非常的多，而我们的柜员也有限，导致许多客户在排了号又走掉了，这时我就会在大厅大声询问下一位客户，避免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。

作为大堂经理我们要熟悉本行的业务和产品；这样才能更好的对我们的客户做好解释服务工作，例如客户经常咨询个人网上银行怎样使用、密码忘记如何找回、挂失补办、销户，需要带哪些资料，各种汇款手续费，基金等业务，我都进行详细的了解并从中总结出一些要点向客户解说，当我向客户作出解释和说明的时候，相信他们都对我们的业务有了一个大体的了解，客户们都能与我进行良好的沟通，并且愿意在我行办理业务，而在解答问题的过程中，我的业务知识也得到了丰富，而且也起到了分担柜员压力的作用。

## 2、工作中存在的问题

在过去的日子中，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，但也存在许多的不足之处。在发展中间业务中，基金和保险业务做得还很不理想，为此我常常自我反省，经常向客户经理、业务经理和有经验的营销能手学习，讨教经验，终于有了1万元的保险营销成绩。但是这只是一个开始，我将继续努力学习，努力做出更好的成绩。

在去年季度的神秘人检查中，我行的得分不理想，给支行抹了黑。之后我们痛定思痛，分析了失分的原因，主要是大堂上班时间和细节上出了问题，针对这些问题，我们在平时积极改正，中午休息时间也有其他工作人员进行大堂值班，通过努力，我们的服务终于在四季度中得到了神秘人肯定，曾经一次有全区第二名的好成绩。

优质的服务不能仅仅停留在环境美、“四声服务”行为规范等方面，更应该是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。在今后的工作中，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。谢谢大家。

述职人：

年月日

## 银行大堂经理巡检报告篇二

各位评委、各位领导、各位同事：

大家好！

我是xx行的xxx,我竞聘的岗位是大堂经理。

首先感谢行领导为全体员工提供了一个公平、公正、公开的竞争环境,使大家能有机会走上这个演讲台,各显其能。作为其中的一员,我感到非常荣幸。国际竞争理论创始人迈克尔·

波特有句名言：“不要把竞争看作是争夺第一的竞争，而是通过竞争变得与众不同，更独特。”这次竞争对我来说，成功固然重要，但更主要的是能锻炼自己，提高自己，使自己在竞争中走向成熟。梯子的梯阶从来不是用来搁脚的，它只是让人们的脚放上一段时间，以便让另一只脚能够再往上登。我会抓住这次竞争的梯阶，使自己在事业上更上一层楼。

首先向各位评委和领导介绍一个我的基本情况，使大家对我有一个比较全面的了解。

我今年28岁，大专学历，20xx年进入银行工作，先后做过前台柜员、银行大堂经理、网点综合柜员。我性格开朗、热情大方，吃苦耐劳、办事果断，有很强的进取心和拼搏精神。

有这样一句话：自信是成功的第一步。今天我之所以有勇气站在这里，是因为我有足够的信心和能力做好银行大堂经理这个职务。以下是我的竞聘优势。

### 一、扎实的专业知识。

我很欣赏这样一句话：唯一持久的竞争优势，或许是具备比你的竞争对手学习得更快的能力。所以，不论在大学里还是参加工作后，我都坚持不断地学习，掌握了牢固的专业知识，为我今天的工作奠定了基础。

### 二、丰富的实践经验。

虽然只有短短几年的工作经历，但我却在几个不同的岗位工作过，十分熟悉各岗位的工作流程。尤其是我曾做过一段时间的大堂经理，这为我今后的工作积累了丰富的实践经验，会使我干起工作来得心应手。

### 三、较强的事业心和责任心

进行以来,我先后从事过前台柜员、银行大堂经理、网点综合柜员等职位,不论是在一线还是在管理岗位上,我都本着干一行、爱一行的原则,认真负责,所办理业务无一重大差错。在以后的工作中,我会牢记自己的责任,切实维护客户利益和银行利益。

#### 四、较强的主动营销方式和客户服务意识。

在竞争日趋激烈的今天,只有主动营销才能赢得市场。在工作中我喜欢主动出击,积极主动、设身处地地为客户着想,站在客户的角度去思考问题,理解客户,所以能赢得客户的信任。

#### 五、较强的沟通能力和协调能力。

沟通是管理的浓缩。日本经营之神松下幸之助有句名言:企业管理过去是沟通,现在是沟通,未来还是沟通。工作中我善于与领导和同事沟通,善于与客户沟通。

#### 六、较强的观察能力和灵活应变能力

在工作中,我具有敏锐的观察力,能及时捕捉市场和客户信息,做好客户市场分析和市场分析,制定出可行的操作方案。对瞬息万变的市场有较强的应变能力。

### 银行大堂经理巡检报告篇三

尊敬的各位领导、各位评委:

大家好!

首先感谢市行党委给我这次参与竞聘、检验自我的机会,我叫xx,现年28岁,共青团员,大学专科学历,现在兴华支行营业室任前台柜员。我竞聘的工作岗位是市行营业部大堂经理。

## 一、个人基本情况

我于20xx年3月入行参加工作，经过省行两个月的上岗前业务培训，被分配到原xx区支行梁水镇办事处做前台柜员工作。同年11月因撤并网点，被调入闫寺办事处任前台柜员。

20xx年1月至20xx年6月，在香江分理处任前台柜员；在香江分理处工作的三年中，我先后被评为市级优秀共青团员一次，支行级先进工作者两次。

自20xx年6月至今，在兴华支行营业部任前台柜员；当年被评为支行级先进工作者。在今年3月份市行开展的“会计内控管理规范年”竞赛活动中，被市分行评为“二星级”柜员。

## 二、主要工作成绩

### （一）坚持学习业务知识，做前台柜员的多面手

20xx年6月我轮岗至兴华支行营业室，原以为在香江高强度锻炼的储蓄业务技能已经非常够用，但在实际工作中却发现自己所学知识还远远不够。我在坚持边学边实践的同时，多请教老同志，在短短半年时间里熟练掌握了国际业务结算，外汇兑换，联行及票据业务结算等业务技能，并取得了省行颁发的国际业务上岗证书。因兴华支行还同时办理西联汇款业务，经常有外国友人到我处办理该业务，为便于与他们沟通，我在自己原有的英语会话能力之外又加强学习并考取了pets全国英语等级考试三级资格证书。当年就被兴华支行评为先进工作者称号□20xx年全行开展“强基础、促规范竞赛”活动中，在业务知识、业务技能的综合考核中成绩优异，被市分行评为“二星级”柜员。

### （二）立足岗位求发展，着眼本职谋生存

20xx年至20xx年我在香江分理处工作，做为该分理处的第一

位柜员在营业室尚无法营业的艰苦条件下，通过分行临时搭建的移动式营业厅为刚刚迁入香江市场的商户办理业务，在短短的一个月的时间里，香江分理处储蓄存款迅速从零突破至500余万元，抢在其他金融机构进驻香江市场之前有效的吸收了商户的存款，防止了存款的流失。

因为是新成立的机构在一些设施和宣传手段不完善的情况下，通过与商户办理业务时进行必要的交谈，主动请香江市场办理业务的客户帮助宣传，同时尽可能的为客户满足他们提出的改进工作的要求。并在业余时间，走访到一些优质客户的商铺中，了解他们经营中与金融业务方面有关的困难，帮助他们解决，并为他们提供例如网上银行，电话银行等新的业务品种，通过推介这些新业务来提高客户对我行的忠诚度。通过我优质的服务，在柜台内外建立了与客户亲如家人的感情，使客户觉得存款到农行放心，办业务到香江舒心，并利用这种融洽的客户关系为香江分理处办理全额质押承兑300余万元，个人储蓄存款100余万元，连续三年先后被评为市级优秀共青团员和支行先进工作者。

### 三、参与竞聘的主要优势

#### （一）有良好的道德品质

自参加农行工作第一天起，我就秉承“真诚待人”的信念，做到与每一位同志和睦相处，大事讲原则，小事讲风格，顾大局，识大体。

#### （二）对农行工作的一片赤诚之心和积极进取的精神

自参加农行工作至今，无论在哪个基层单位做柜员，我一直都扎实、认真地工作，服从领导，团结同志，以行为家，不断加强业务知识的学习，对工作有着无限的热诚，因为热爱，所以就有了无穷的动力去奋斗、去进取。

### （三）积累了丰富的前台工作经验

参加农行工作五年多的时间，我一直从事前台柜员工作，工作中始终不断总结，不断提高自己，从客户的角度出发考虑前台工作的重点，不但把客户当上帝而更把客户当亲人，拉近与客户之间的距离，建立感情的纽带。针对不同的客户采取不同服务方式，把换位思考当成工作的出发点，总结出了一整套的为客户优质服务的工作经验，为前台工作的提高提供了一个全新的思路，从而取得了与客户良好融洽的关系，促进了各项业务的发展。

### （四）有娴熟的业务技能

业精于勤而荒于疏，在短短五年时间里我迅速掌握了储蓄、对公、联行及票据结算、国际业务结算、外汇兑换等业务，能认知多个国家的货币，并熟练操作网上银行，电话银行等新业务，同时取得了从事各项业务相应的资格。

## 四、今后努力的方向

自参加工作以来，我一直从事前台柜员工作，在平凡的工作岗位上，始终默默无闻的工作，但我对农行工作却抱有远大的理想；这次竞聘，若是成功，我决不辜负各位领导、各位评委对我的期望，在新的工作岗位上，我将锐意进取，开拓创新，服从各级领导的管理，凭着我对农行工作的一片赤诚之心和不服输的干劲，保证能够尽职尽责地做好工作。

各位领导、各位评委，若这次竞聘失败，我决不气馁，在今后的的工作中，将认真地自我剖析，找准工作努力的方向，在本职岗位上发挥自己最大的能量。

谢谢各位领导、各位评委！



# 银行大堂经理巡检报告篇四

## 一、外部环境(门外及自助atm服务区)

1.1门口停车缺乏停车秩序、占用押运车专用通道。

1.2门外规定三包责任范围内的清洁问题有待改善，有少许纸屑与污迹。

1.3自助atm服务区地面纸屑、垃圾没有及时处理。

1.4atm机上的键盘不明显、警示标语过旧

1.5门外的玻璃上胶条破损断裂

1.6节庆装饰物品久久未拆，影响美观

1.7门外的led屏幕上的文字出现错误，急需整改

问题解决：

1.1明确停车位，划清标线，钞车位用安全柱立起

1.2清理地面纸屑、铲除地面黏贴物、清除污迹

1.3清理自助服务区的地面，保持整洁

1.4atm机上的键盘由专业人员对此进行整改，并且替换警示标语

1.5胶条破损断裂请专业人员进行更换

1.6拆除节庆装饰物品，确保整体环境美观大方

1.7led屏幕出现错误词语，对此及时改正

## 二、内部环境(大厅、柜台、经理室、会客室及行长室)

1.1大厅纸篓垃圾过满，没有及时清理

1.2.填单台上的指示标识不明显，台面脏乱

1.3叫号机积满灰尘，尚需清洁屏幕界面

1.4客户等候区及柜台上客户丢弃的号单和折页，没有及时清理

1.5自助区、填单区、柜台附近的地面常有纸屑；墙壁上有污迹

1.6自动门上的侧边胶条破损断裂

1.7客户休息区没有提供给客户阅览的报纸和杂志等

问题解决：

1.1明确分工落实个人责任，做到不脏不乱，井然有序

1.2标识重新制作，清洁台面，规范台面物品置放

1.3叫号机进行清洁，保持界面干净

1.4客户丢弃的号单和折页必须及时丢到纸篓里，做到大厅一尘不染

1.5设置专人清洁自助区、填单区、柜台附近的地面及墙壁，保持环境干净

1.6胶条破损断裂请专业人员进行更换

1.7为客户提供可阅览的报纸和杂志等，使客户可以尽情的打发时间

1.8对新产品及主推产品的宣传折页应及时摆放上，可以让客户更早更清楚地了解到本行的最新资讯。

1.9严格要求柜台、经理室、会客室及行长室的桌面摆放，不可摆放与办公无关的私人物品，对储物柜的物品进行分拣，需要的物品进行整理置放，不需要的物品进行淘汰。

对以上问题，设置专人定时检查并提出整改，保证分工负责落实到位。

### 三、服务质量

1.1在客户接待这一项目中，规范使用用语和姿势不到位，经常出现“一指禅”，提高整体的服务质量势在必行。

1.2监督大厅状况，进行客户引导和客户教育尚未到位

1.3个别窗口的柜员同事在不对外办理业务的时候，没有及时把暂停服务牌摆上

解决问题：

1.1在接待客户时必须有一定的服务意识和方式，服务用语上必须按照标准规范使用。

1.2设置值班的大堂经理，监督大厅状况，进行客户引导和客户教育

1.3柜员同事在不对外办理业务的时候，应及时把暂停服务牌摆上，对有疑问的客户应当耐心解释与安抚。

### 四、仪容仪表

前期网点内人员着装不够标准，个别女同事头型不够标准

解决问题：严格规范仪容仪表，保证整体形象一致

## 五、主动营销

本网点的同事们营销意识都很强，能够做到全员营销。但是在营销技巧和营销经验上稍稍有点欠缺。

解决问题：加强主动营销意识，掌握营销技巧，努力提高营销成功率。建议总结

为打造北区支行营业部标杆形象，建议通过以下几个方面加以改善和改进：

### 1) 坚持有效使用工具

网点主任、大堂经理需坚持使用现场管理工具，即一会两表三巡检。通过这些工具的使用，可以及时地发现网点在营业时间中的问题并及时加以解决，同时使得基础服务能有一个长效的监督力量，能一直坚持下去。

### 2) 强化主动营销服务意识

继续将网点主动营销的优良传统发扬光大，同时，在应不断强调主动服务和主动营销意识的基础上，加强网点各岗位之间营销的联动，激励不同岗位人员在每一个服务环节上的主动营销行为，提高良好的文明服务营销客户感知；再次，要给客户良好的客户体验，加强对全体员工专业知识的培训，了解种业务所适合的人群及其的优势和弱势，具备专业知识，才能更为有效地进行针对性营销。

### 3) 不断提升网点员工的标准服务

网点员工应将服务手势和服务用语坚持不懈的应用于日常的

银行业务办理过程中，多加一个“请”、多说一个“您”，创造良好的客户感知，必将得到客户长期稳定的回报。希望网点的内外勤负责人以身作则，将督促工作持之以恒，制定相应的激励措施，共同努力把规范的手势和服务语言固化并达到自然。

#### 4) 坚持内外环境整洁干净有序

应继续保持网点内外环境的6s规范，不断发扬“环境卫生，人人有责”的精神，提高网点视觉形象，打造北区支行营业部的视觉品牌，让支行有“家”的感觉，提供给客户是“家”的温暖。

## 银行大堂经理巡检报告篇五

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！我自担任大堂经理一职以来，标准严格的要求自己。立足本职工作，使自己能在平凡的岗位上做奉献，为农行业发出的一份光，一份亮，随着银行业的市场化，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，因此县行对我的要求也格外严格，大堂经理是连接客户的纽带，我不仅是工作人员，同时也是客户的代言人。在客户迷茫时，我为其指明方向；在客户遇到困难时，我施予援手；当客户不解时，我耐心解释；我都随时随地，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。

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。我们南和农行营业室地处繁华地带，紧邻市场，客户较多，正因为这些，给我行带来了一系列如排队等候时间长，客户着急，对我们的工作不理解等问题，我在平时针对带有借记卡客户，主动引导到自助设备办理，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：“某某客户请到几号柜台办理业务”，疏导分流客户，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，从而引荐给主任，实现服务与营销一体化，大大地减轻了大厅压力；我们的复印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，记得今年九月份的一天，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。这时保安带来了咨询理财产品的客户，我简单地向他介绍了本利丰业务，可客户没兴趣，说建设银行的理财产品好，我们把钱转到建设银行去，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，“建设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“您能给我介绍一下建设银行的产品吗？”他们送给我一份建行理财产品宣传单。我一看连忙解释说：“其实您要买的这种产品与我行差不多，但我行的预期收益要高的多，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，客户选择了我行本利丰产品。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，从而做好销售问题。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、农行、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。就在前一段，有一位三十多岁的客户到我行柜员机来取款，突然倒下去了，我和保安连忙跑过去，断定该客户可能是癫痫发作，我叮嘱大家不敢随便乱动，等客户情况稍好了些，我们连忙扶他坐起来，并及时通知其家人，避免了一些不必要事情的发生。

作为大堂服务人员，还应具备良好的协调能力，而我们营业部由于没有客户经理，怎么调动好其他人员和保安的工作，发挥他们的作用，便是我平时特别注意的，平时注意协调柜员和大厅工作人员，提高凝聚力，发挥团队精神。而对保洁人员和保安，首先我不把他们当外人看待，把他们看成我们的一员，平时尊重并关心他们，从而做到业务忙时有人帮，做到业务营销不间断。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。

学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的农行员工，更好地规划自己的职业生涯，这是我所努力的目标。在过去的一年中，我在大堂经理岗位上，学到了许多与客户交流的经验和一些营销技巧，但也存在许多不足，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，努力学习服务技巧和专业知知识，提高自身业务水平，为客户提供更优质的服务，发扬长处，弥补不足。把大堂经理工作做的更好。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

## 银行大堂经理巡检报告篇六

尊敬的银行领导：

- 1、协助管理和督导银行事务，纠正违反规范化服务标准的现象；
- 2、收集市场、客户信息，挖掘重点客户资源，与重点客户建立长期稳定的关系；
- 4、推介银行金融产品，提供理财建议；
- 6、记载工作日志和客户资源信息簿(重点客户情况)，安排人员。

在辞职的这段时间里，我会做好交接工作，让银行的损失降低到最小，也希望领导能够批准我的辞职请求。

此致

敬礼！

辞职人：

20xx年xx月xx日

银行大堂经理辞职报告(三)



# 银行大堂经理巡检报告篇七

xx□

您好!

首先，非常感谢您这一年来对我的信任和关照。

这段时间，我认真回顾了这一年来的工作情况，觉得来邮政工作是我的幸运，我一直非常珍惜这份工作，这一年多来公司领导对我的关心和教导，同事们对我的帮助让我感激不尽。在公司工作的一年多时间中，我学到很多东西，无论是从专业技能还是做人方面都有了很大的提高，感谢公司领导对我的关心和培养，对于我此刻的离开我只能表示深深的歉意。非常感激公司给予了我这样的工作和锻炼机会。但同时，我发觉自己从事xx行业的兴趣也减退了，我不希望自己带着这种情绪工作，对不起您也对不起我自己。真得该改行了，刚好此时有个机会，我打算试试看，所以我决定辞职，请您支持。

请您谅解我做出的决定，也原谅我采取的暂别方式，我希望我们能再有共事的机会。我会在上交辞职报告后1-2周后离开公司，以便完成工作交接。

在短短的一年时间我们公司已经发生了巨大可喜的变化，我很遗憾不能为公司辉煌的明天贡献自己的力量。我只有衷心祝愿公司的业绩一路飙升!公司领导及各位同事工作顺利!

此致

敬礼!

辞职人:

20xx年xx月xx日