

# 大堂经理工作日志内容 银行大堂经理辞职报告(精选8篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 大堂经理工作日志内容篇一

尊敬的银行领导：

您好！

首先感谢您在百忙之中抽出时间阅读我的辞职报告。

我是怀着十分复杂的心情写这封辞职报告的。自我进入银行工作之后，由于行领导对我的关心、指导和信任，使我获得了很多机遇和挑战。经过这些年在行里的工作，我在金融领域学到了很多知识，积累了一定的经验，对此我深表感激。

由于我自身能力的不足，近期的工作让我觉得力不从心。为此，我进行了长时间的思考，觉得行里目前的工作安排和我自己之前做的职业规划并不完全一致，而自己对一些新的领域也缺乏学习的兴趣和动力。为了不因为我个人能力的原因而影响行里的工作安排和发展，经过深思熟虑之后我决定辞去银行客户经理的工作。我知道这个过程会给行里带来一定程度上的不便，对此我深表抱歉。

非常感谢行里十多年来对我的关心和教导。在银行的这段经历于我而言非常珍贵。将来无论什么时候，我都会为自己曾经是银行的一员而感到荣幸。我确信在银行的这段工作经历将是我整个职业生涯发展中相当重要的一部分。

祝银行领导和所有同事身体健康、工作顺利！

再次对我的离职给行里带来的不便表示抱歉，同时我也希望行领导能够体恤我个人的实际情况，对我的申请予以考虑并批准。

此致

敬礼！

辞职人□xxx

2022年x月x日

## 大堂经理工作日志内容篇二

尊敬的领导：

\_\_\_\_年已经过去，全年的工作任务也结束，回顾本年度的工作，有收获也存在一些不足之处，我对大堂经理工作岗位今年的工作情况进行了总结。

作为大堂经理，日常的工作重点在于维护厅堂秩序、进行日常巡检、发掘推荐客户，力保网点全年任务有序完成。目前，大堂经理岗位人员努力完成本岗位职责，热爱工作、积极服务，能够维护营业区正常秩序、排除风险隐患并努力进行介绍营销我行产品。但在今年的工作中还存在许多不足之处。

首先，客户反映最多的问题就是平均等候时间较长，在客户办理较复杂业务时，窗口占用大量时间，在网点硬件条件不足的情况下，办理简单业务等候时间延长，产生部分客户不满。作为大堂经理，必须做好营业厅的引导分流工作并在客户等候时间较长时做好客户解释安抚工作并合理安排窗口，有效保证实现客户需求。在新的一年里，本岗位员工务必做

到时刻关注客户需求，适时调整窗口，保证窗口开放数量，减少客户投诉。

其次，通过神秘人调查结果显示，目前在标准化服务方面做的还不够全面到位，在接待客户的过程中减少了对其他客户的关注程度，客户离开有时缺少告别语。在日后工作中，必须总结教训，安排专人负责取号机进行迎宾与送别，严格要求并安排三方驻点人员协助分流引导，坚持标准化服务流程。

在下一年度的工作中，我岗位人员要保持工作热情，为客户提供高质量的服务，坚持联动营销，善于发现客户的潜在价值推广我行产品，提高厅堂管理能力，对三方驻点人员严格要求，维护农行形象，希望在20\_\_\_\_年，团结网点力量，为我网点的工作打开一个新的局面。

述职人：\_\_\_\_\_

20\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 大堂经理工作日志内容篇三

尊敬的各位领导，同事：

我是\_\_\_\_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；下面是我年度的工作情况，汇报如下：

### 1、主要工作情况

在\_\_\_\_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\_\_\_\_万元，加办网银\_\_\_\_户，电话银行\_\_\_\_户，销售理财\_\_\_\_万，建立大客户资料\_\_\_\_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\_\_\_\_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。

在去年第三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：\_\_\_\_\_

20\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 大堂经理工作日志内容篇四

分公司领导以非凡的魄力，组织的这一次全员公开竞聘，我一是肯定和支持，二是积极参与。竞聘上思分公司总经理这个岗位，是我人生中一次重要的挑战，也是一次难得的机遇，我很珍惜这个机会。

自从xx年进入公司以来，这是我的第四次竞聘，前三次的竞争我都顺利的胜出，也希望这一次的竞聘能够充分展现我个人的才华和能力。下面我将所要竞聘的中国联通上思分公司总经理岗位的工作思路陈述如下：

我的总体工作思路是：在分公司领导的正确指导下，紧紧围绕实现gsm主营业务收入220万元□cdma主营业务收入147万元，移动业务净增用户3692户，增值业务收入55万元，数据收入48万元，主营业务收入470万元的奋斗目标，以市场为导向，贯彻精细化营销和市场细分与客户细分的经营方针，稳定存量用户，拓展增量市场，提高收入，并以实现公司效益最大化为目标。

一、坚持以人为本的工作思路，加强内部管理，提高员工的士气和战斗力。

上思分公司从xx年3月份以来，在短短不到两年的时间，经历了黄虎、黄立、谭朝礼、韦根四个总经理，平均半年一个，每位新领导上任后都要经历一段时间的岗位适应期，在对员工进行考查后还要根据情况进行人员调整，如此一来，既延缓了市场营销的战机，也影响了员工的工作情绪和各项工作的顺利开展。

因此我将把员工队伍的稳定工作放在首位。在保持队伍稳定的前提下，通过对外招聘及内部培养等途径挖掘人才，人尽其才，各司其职，各尽其能，培养一支有能力、有朝气、团结拼搏，呼之能来，来之能战，战之能胜的队伍。在工作以

身作则，带头冲锋陷阵，向竞争对手发起猛烈的进攻。

二、狠抓代理渠道的建设力度，提升对代理商的服务水平。

代理渠道的发展一直是上思分公司的软肋，虽经历任领导努力，但收效不大。xx年代理渠道gnc两网的发展量仅为1033户和138户，仅占了上思分公司发展量的23.39%和24.78%，与全公司接近45%的比例差距很大。

在城区市场上，竞争对手已利用其先发优势和排他手段将主要的代理商捆住，而我们除了民政合作营业厅和站前合作营业厅外，其它代办点的发展量极少，如同虚设，而现在民政合作营业厅又因自身原因停业。在乡镇市场方面，竞争对手已在xx年下半年至xx年上半年完成全县除思阳镇外九个乡镇自有营业厅的建设工作，使其整体形象和服务水平有了较大的提升，而我们原有的乡镇代办因各方面原因大部分处于半关闭状态。在代理渠道方面我们已拱手让给对手。乡镇代办点的建设工作跟不上，要开发富有潜力的乡镇农村市场便是一句空话。

因此，在xx年我将把市场营销的重点放在代理渠道的建设上，利用竞争对手目前因调整代理商政策而与代理商矛盾激化的时机，在城区必须拿下3个以上有实力的代理商。同时利用我们已基本完成乡镇基站覆盖的有利条件加快乡镇代办点的建设速度，完善渠道覆盖布局，保证在每个乡镇至少建有一个代办点，并争取在较富裕的村屯设点，为乡镇市场的营销工作打下基础。

在主抓新增代办点建设的同时要加强渠道管理员的指导与管理，提升对代理渠道的服务支撑水平，提高代理商发展业务的积极性。加强与代理商的沟通，拉近与他们的距离，提高代理商代理联通业务的信心。

# 大堂经理工作日志内容篇五

尊敬的领导、各位同事：

大家好！

感谢大家给我这次竞聘的机会，我竞聘的岗位是支行大堂经理，我叫\_\_，今年\_\_岁，毕业于\_\_财贸学校财会专业，中专学历，在农行工作\_\_年，随着我行改革的深入，对每位员工提出了更高的要求。大堂经理是一份富有挑战性的职业，我喜欢挑战，喜欢去面对未知的领域。我决心以坚定的意志，执着的追求去挖掘人生的价值。勇敢去面对未来营销中的每一次挑战。我竞聘大堂经理有三大优势：

1、政治思想过硬。本人能够正确理解、贯彻国家的各项方针政策 and 法律、法规，具有良好的职业操守，诚实守信，爱岗敬业，廉洁自律，工作责任心强，能够自觉遵守各项规章制度、组织纪律，能够经受组织和群众的监督，拥有雄厚的群众基础。

2、具备综合的业务素质。自\_\_年参加工作以来，我先后从事过储蓄、对公，票据交换和联行等岗位工作：\_\_年来我一直在基层工作，对国家的金融政策、会计制度，银行的各项财会政策、规章制度、业务流程都比较熟悉，会计知识、银行业务、技能功底扎实，实践经验丰富，有较高的业务水平，具备了良好的业务素质。通过在与对公单位的业务合作中，积累了一定的公关能力和营销经验，有较强的观察分析能力，能了解客户需求，贴近客户心理；工作之余严格要求自己，不断加强自身业务学习，相继取得了中级经济师资格证，反假币证书，代理理财从业资格证书等，目前正在学习代理保险等新兴业务，提高自身各项综合能力。因为只有不断加强学习，才能紧跟业务发展的步伐，才能为客户提供更多、更好、全方位、个性化的金融服务。



3、具备人脉优势。本人作为本地人，多年来工作中和生活中积累了丰富的的人脉，这为营销我行的各项金融产品提供了便利。如果我有幸/竞聘上大堂经理岗位，我将脚踏实地做人，兢兢业业做事，紧紧围绕支行各项中心工作，当好主任的得力助手，争取优质客户资源，和同事们一起，按照支行的要求，将网点的各项存款、中间业务发展上一个新的台阶，力争百尺竿头更进一步。

具体措施如下：

### 一、首先要依靠团队的力量，发挥集体作战的效果

大堂经理的工作必须立足于网点的发展，没有领导和同事的支持，是无法开展工作的。只有紧紧依靠整个团队的力量，发挥集体作战的作用，才能取得良好的效果，因此在以后的工作中，我要进一步加深与同事们的感情，发扬团队精神。这就要多倾听同事们的意见，并对团队进行不间断的培训，帮其增加一些实用的业务技能，打造其优良的业务素质，要让团队敢于积极尝试，在实践中练兵，只有实践才能造就出真正的战士；其次要树立“客户至上的服务理念，服务好客户”，并且也要时时刻刻保护好自己的团队，帮团队避免不必要的投诉。

### 二、立足岗位，积极营销

大堂经理的职责归根结底就是服务客户，促进营销。为此我将充分利用大堂经理这一银行联系客户的“桥头堡”，与广大客户交朋友，识别优质客户。积极营销我行各项金融产品，通过自己的成功营销，带动整个网点的营销意识和氛围，争取将本网点打造成为全辖区的精品网点。

### 三、加强客户关系的维护

灵活的大脑、超前的思维、丰富的信息、周到的服务，是赢

得客户良好口碑的法宝。客户分类管理，是大堂经理从事客户管理的主要内容。按投入与产出相匹配的原则，对不同的客户实施不同的管理策略，提供差异化的服务。用我优质服务和产品稳住vip客户，挖掘潜在的优质客户。只有这样，才能保证营销持续健康的发展。不管这次竞聘成功与否，我将一如既往，始终坚持”老老实实做人，踏踏实实做事”的原则，为我行的发展贡献自己的一份光和热。

谢谢！

## 大堂经理工作日志内容篇六

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xx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！

XXX

20xx年xx月xx日

## 大堂经理工作日志内容篇七

述职报告是任职者陈述自己任职情况，按照实际事实，评议自己任职能力，接受上级领导考核和群众监督的一种应用文，具有汇报性、总结性和理论性的特点。下面是小编收集整理的银行大堂经理的述职报告范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

作为大堂经理其中很难的就是处理客户投诉，可以称之为一种艺术吧，在这里我想谈谈心态。

我从事这个岗位的时间也不算短了，据我的经验，客户纯粹来找茬的案例几乎是很少，当然也存在，绝大部分的客户实际上并不想来找气受，也就是说我们首先要反思的是自己，而不能认为客户是在无理取闹，只有抱这样的心态才能真正的解决问题。

如果客户找到你把你当成救命稻草，来向你反映我们的工作问题，不要急于去辩解什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，因为这不是法庭，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自已，你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，如果这个问题的确与制度冲突，要耐心的聆听客户为什么如此的为难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，因为有些客户他可能并不是真的就要逆着我们的制度办事，他需要的是一种宣泄，也可能他是在其他方面生气来到你这发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，你可能觉得做到这一点太委屈也太难，的确，这就需要一个好的心态。

这是你的工作，不要对某个客户一直耿耿于怀，过去的就当作一次经验，仅此而已。

你可以坚持记工作日记，只要遇到客户投诉便记录下来，加之自己的总结。下一次的客户投诉也许是重复的，那么你可以轻松的把以前总结的拿来就用，如果又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次经验的积累，你会发现你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最后的平静应对。

客户着急的时候，你做事不要乱，但一定要和客户一样急，让他能感觉到你是真的全力以赴的为他办事，尤其是有些问题涉及到了另外一个部门，客户在抱怨的时候，你要顺着他的意思，同时也可以一起来埋怨某个部门的确存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。

客户无论怎样态度不好，我们的态度一定要好，这是重中之重，这也是摘除自己责任的最基本的原则，因为有时客户并不时冲你来得，但你要态度恶劣的与客户辩驳，他的矛头很可能指向了你，所以，保护好自己十分重要。

无论上班时遇到什么样的客户，下了班，就全都忘了吧，或者当作笑谈和朋友调侃一下，记住的是经验，但不要对这样的不愉快念念不忘。

从去年到今年，我在工商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.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、高质和高效的服务，提高客户满意度。

在上述工作开展的过程中，我认为自己的不足之处还很多，仍有以下几方面需要改进：

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。

网点转型是农业银行由内到外的一场深刻变革，是由交易处理型到营销服务型的转变。经过这段时间的摸索和积淀，我逐渐认识到大堂经理在营业网点转型中的优势及其应发挥的作用。下面把我的主要工作情况汇报如下：

### 一、提供优质服务，争创服务品牌。

从精细化服务着手，做好每一件小事。大堂经理是一条重要的纽带，连接着柜台里面的小天地与柜台外的大市场。随着各项业务的高速发展，柜台压力与日俱增。面对着人满为患的营业大厅，网点转型工作开展以来，利用高低柜分区的契机，我行对叫号机功能重新进行了设置规划，充分发挥了叫号机的分区管理功能，合理引导分流客户，我充分利用与客户接触的每个瞬间进行咨询服务，及时了解客户需求，热情的主动迎接客户，耐心细致的指导客户填单，识别高低端客户，为优质客户提供差异化服务。密切关注柜台需求，当柜面上出现不和谐声音时立即上前了解情况，快速妥善的处理客户提出的批评意见，耐心细致地进行解释，客户也往往会认可这种这种面对面的交流，从而顺利解决问题。客户由衷的感谢和满意的笑容是我在工作中得到的最好的奖励。

### 二、充分发挥自助设备的作用，尽量减少客户等待的时间。

在工作中我主动引导客户使用自助设备，遇到不会使用和对使用自助设备有顾虑的客户耐心讲解演示，坚持能在自助设备上办理的业务不上柜台。现在越来越多的客户学会了使用查询机打印存折、修改密码，在查询机上买卖基金，在取款机上取款、转账等等。在日常工作中，我还时时监控自助设备运转情况，保证设备使用率。在各位同事的共同努力下，我支行顺利完成上级的每项任务，多次排名前列。

### 三、业务要发展，营销是关键。

大堂经理是柜台营销的第一道门，然后适时向客户推介产品。

担任大堂经理以来，我及时与客户沟通了解客户需求，不断收集客户信息，充分挖掘客户资源，定时更新理财信息，有了新的理财产品及时跟客户联系，用自己熟练的业务知识和优质的的服务已经成功完成vip客户数量新的突破，存款大额超出给定目标，网上银行、贷记卡等产品均排在个网点前列。

#### 四、合理调度人员，分区服务管理。

网点转型以来，大堂经理不但负责柜面服务管理，还有管理进驻农行人员的职责，如大堂助理、保安员。在工作中，我根据业务繁忙情况及时与主管、柜员沟通，形成有效互动，合理安排营业窗口。还把营业厅分为排号区、填单区、自助设备服务区和等候区，根据客户的情况合理分工，保证每个业务区域都有服务人员，使大堂工作井然有序，给客户 provide 全面的服务。

随着工作年龄的增加，我深刻的感觉到这项工作需要足够的细心、耐心和爱心，要想客户所想，急客户所急，站在客户的角度思考问题，再难解决的问题也会迎刃而解。服务的最高境界就是得到客户的信任和认可，接触多了，很多客户变成了熟悉的朋友，进而成为我行的忠实客户。做大堂经理不难，但要做个称职的优秀的大堂经理还有很多知识需要去学习，很多解决问题的方式方法需要去摸索，大堂经理不但需要解决问题的快速反应能力，站立式服务更需要充沛的体力。网点转型工作正在逐步展开，高低柜分区的作用正在逐步显现。作为网点转型中重要的一个部分，营业部大堂经理队伍中的普通一员，我正“累并快乐”的工作着。

根据总行制定的《\_\_银行行员考核规定》的有关精神，结合自己一年多来的大堂工作，在这年关之际，向行领导作一次工作汇报。这次工作的总结汇报，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；下面是我的工作情况，汇报如下：



## 一、年度主要工作情况

今年我在高雄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、沃德经理的纽带。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。

我们高雄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；我行在这里已经有多少年，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。

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？”他们送给我一份太平洋保险宣传单。我一看连忙解释说：“其实您要买的这种产品我们也有，而且太平洋保险是从我行分离出的，我行和太平洋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，如平安、新华等等，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，客户选择了太平保险公司。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，爱岗敬业。在工作中，自觉维护国家、交行、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，而我们高雄支行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、整体好才能做到最好。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。

## 二、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 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。

## 大堂经理工作日志内容篇八

尊敬的各位领导、各位评委：

大家好！

能站在这个竞聘的舞台上我感到非常的自豪。首先请允许我感谢市行党委给我这次参与竞聘、检验自我的机会，我知道能有这次参加竞聘的机会是上级领导对我工作的肯定和支持。为此，我再次表示诚挚的感谢。

我叫\_\_，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20\_\_年3月入行参加工作，经过省行两个月的上岗前业务培训，被分配到原东昌府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。

20\_\_年1月至20\_\_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20\_\_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”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

20\_\_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。20\_\_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”柜员。

## (二) 立足岗位求发展，着眼本职谋生存

20\_\_年至20\_\_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)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。

#### (二)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。

#### (三)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。

#### (四)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成功经验，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、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。

给我一个舞台，还您一份精彩。谢谢大家！