

# 大堂吧工作内容总结(实用9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？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 大堂吧工作内容总结篇一

在过去的一年里，我在大堂助理岗位上围绕岗位职责主要开展了以下工作：

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，向客户助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113万，信用卡217张，新增日均存款630万。

在上述工作开展中，我认为做得不足的地方还很多，主要有几方面需要改进：

一、由于在大堂助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，与客户助理和理财助理的互动不足，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，与柜员和值班助理配合做好柜面客户服务工作，与理财助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。

## 大堂吧工作内容总结篇二

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

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□xx支行有两个储蓄所是最忙的，我那里就是其中之一。每天每位同志的业务平均就要达到二三百笔。接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按

照行里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己，在我的努力下，年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，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，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

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文明号。就象所里贾琳同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听知道我们所情况的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们这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同，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一直认为我这个人的先天性格决定了我非常适合在储蓄做，因为我的脾气非常好，而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，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。因此我工作到现在，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同看法的时候，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，他们每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。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。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

的时候，他们都会不断的我表示感谢。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，我这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，帮他们是应该的。”我认为用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。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。

## 大堂吧工作内容总结篇三

即便已到年末也应当站好银行工作的最后一班岗才行，更何况作为银行大堂经理的自己在许多事情上面都负有一定的责任，因此面对工作中存在的问题应当谨慎对待才能够在努力过后收获欢乐的泪水，所幸的是在自己与银行员工们的携手努力下终于完成了领导交付的重要任务，推敲到今后的发展还是应当对今年的银行大堂经理工作进行总结才行。

对待咨询业务的客户应当保持良好的服务态度才能给对方留下不错的印象，推敲到服务能力对自己工作的重要性以后自然需要在银行工作中不断努力，因此自己在今年的工作中认真接待了每个来到银行大堂的客户，即便对方对办理银行卡以及储蓄转账之类的知识不了解也会亲切地告知对方，当客户由于自己的讲授而对银行业务有所了解以后便感到很开心，实际上自己能够通过实际行动来帮助到客户也在心中产生了相应的成绩感，只不过在我看来想要解决客户的疑虑还需要通太长时间的. 历练才能从中收获对方的感谢。

当银行大厅的秩序变得缭乱的时候自己也会协助保安做好秩序坚持工作。实际上自己在今年的工作中的确遇到过好几次银行接待客户过量的状态，当场面变得比较缭乱的时候也意味着自己需要尽快进行处理才能使其重回正轨，而且秩序较为良好的工作环境也对于自己的发挥有着比较重要的作用，因此自己面对这几次缭乱的局面都进行了相应的调控从而避免矛盾的产生，若是客户由于矛盾而在银行进行吵闹的话便

意味着自己的工作并不令人感到顺心，所幸的是在其他银行员工的协助下使得自己在这方面的表现还算不错。

银行工作期间注意凝听客户的投诉也能了解到自己身上存在的不足，所以自己在今年的银行工作中比较重视讲授的简化以及客户的意见，能够用简练的语言帮助客户了解不同银行业务中包蕴的性质，然后依照这方面的逻辑来引导客户也能在办理业务的时候了解应当如何去做，通过自己的努力让客户在咨询业务的时候了解到自己需要的知识并非那么容易，所以即便是完成了今年的银行大堂工作也需要在明年的任务中谨慎对待才行。

总结完今年的银行大堂经理工作以后也让我认识到自己的职责所在，因此我需要在明年认真对待这份工作并尽量让每个客户都感到中意，这样的话即便未能在银行工作中获得成绩也能让自己感到十分荣幸。

## 大堂吧工作内容总结篇四

网点转型是农行改革发展的需要，也是实现经营战略转型的坚实基础，更是面对金融行业激烈竞争的现实选择。作为第一批转型网点，经十西路支行在网点转型的过程中，培育网点精神，全力营造客户满意和员工满意的服务氛围，强化营销职能。作为一名大堂经理，能亲身参与网点转型这一重大变革，我感到万分的荣幸和自豪。以下是我上岗后的几点体会与大家共享：

对vip客户热情接待，并根据客户需求引至贵宾窗口，重点做好vip客户的维护提升。我行现有vip客户339个，三星级及以上39个。上岗以后，在行领导的引导和同事们的帮助下，对业务发生频度较高的vip客户重点维护，建立了较为融洽的关系。由于上岗时间较短，对存量的vip客户的了解尚不全面，对vip客户群的掌握与领导的期望有一定差距。张行长指导我，

充分运用我行日臻完备的crm系统，加强与vip客户的联系沟通，以新建vip室为契机，使vip客户切实感受到自己在农行的尊贵地位，引导客户来体验他们作为我行vip客户的价值。这是我下一步工作的重点。

我行与段店食品批发市场和汽配市场一路之隔。市场业户大都倾向于现金现货交易，市场客户现金量大且资金流动性强。我到市场中拜访了几位客户，对转账电话的满意度较高；另一方面，客户出于pos费用、入账时效性与发票方面的考虑，对pos热情有待提高。针对这种情况，我们加强电子银行业务营销的力度，力求先把客户对外资金支付的业务分流至电子银行渠道，减轻柜台压力以满足客户存入现金的需求。居民客户结构老龄化现象相对突出，对基金、保险等新兴产品认可程度相对不高。华夏全球精选、嘉实海外、中海优质成长和景顺内需等基金，我只做出了三十来万的业绩，与领导期望和个人要求都存在较大的差距。我们相信，客户群是可以培育的；我们坚信，“风物长宜放眼量”。只要我们发扬网点精神，通过高低柜业务分区，充分发挥团队协作的力量，假以时日，必有成效。

95599电话银行等电子银行产品的宣传演示。9月25日，为了增加客户资金的安全性，上级行为原有的ie浏览器证书设定了支付限额，引导客户使用安全性更高的k宝证书。支付限额造成了客户不满。在这种情况下，我们积极向客户解释，让客户了解k宝证书的优势，将客户的抱怨向积极的方面转化，使客户理解我们所有的制度的制定优化都是以客户的利益为出发点的，在客户利益最大化这一点上与客户达成共识。电话指导客户升级证书，为vip客户上门安装网银，赋予电子产品更多的情感特质，提升产品价值。

我们编制表格，分析顾客流量的峰值时段数据，掌握分流、疏导客户的主动。改变客户“望号兴叹”的惯性，提醒客户用等待人数除以柜台数得出自己前边的客户数，安抚客户的

急躁情绪，降低客户队列放弃率。9月27日，华夏全球精选基金发行。在我的引导下，一位客户使用自助设备认购了五万元的基金，完全避开了排队、填写凭证带来的麻烦，提升了客户满意度的同时做实了产品营销。有一客户万分着急，给孩子的银行卡上存钱急用，而当时柜台等待人数非常多，我引导她至自助设备，指导自己完成现金存入，卡卡转账，客户非常满意。引导客户使用自助设备，意义绝不仅仅在于便捷的完成了某笔业务本身，分流客户的金融服务消费意识才是真正的内涵。网点转型，不能狭隘的理解为仅仅是我们自己转型，引导客户金融消费理念，提升金融消费行为，引导客户转型也是网点转型的内在要求。

到岗以后召开了三员例会，明确工作重点，目标是打造一只“肯干、能干、会干”的大堂服务团队。推行“首问负责制”，充分发挥移动柜员工具的作用，做到“来有迎声，问有答声，去有送声”，强化客户体验；填写“紧急、重要”十字形图，日终汇总。在每天的班后会上，和大堂副理与三员交流当天工作心得，表彰营销业绩的同时发现业务薄弱环节，及时解决。

我行地处城乡结合部，我行客户对基金、保险等新兴产品认可程度相对不高。针对这种情况，我们实现了基金上屏播放，基金净值、累计净值和上日增长率每日更新，一目了然；巧妙利用宣传板，向客户提供诸如基金公司经营情况、基金经理阅历与经营理念等更为全面的基金资料信息，提高了客户对基金的关注程度，在潜移默化中培养客户的理财观念。天气转凉，我们在签字笔旁为客户放置了橡胶签字垫板，让客户在装修的喧嚣中体验由手到心的温馨。针对老年客户较多的现象，我们填单台和每个柜台都配置了老花镜，真正把为客户提供最大的方便的理念落到实处。

## 大堂吧工作内容总结篇五

\_\_年是我在支行工作的第二个整年了，在行领导和同事的帮

助下自己无论从服务或专业知识方面都有了很大的提升，并且在领导的支持和鼓励下又接手了许多之前没有做过的工作，可以说\_\_年是我迅速成长的一年，在这年关之际将\_\_年的工作情况总结如下：

## 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。\_\_年我更注重培养自己的服务意识。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，因此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积极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，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。

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，爱行敬业。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，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，避免投诉。我们团队经常在一起沟通如何配合好



彼此提升我们整个团队的服务水平。

优质的服务不能仅仅停留在行为规范等方面，应该是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。为了更好的提高自己的服务水平，和业务水平，支行在今年的每个月都召集大堂人员进行考试，这样的测试督促了我在平日要加强学习以便为客户提高更专业的服务。

## 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况通报，每天登记行内所有员工的信用卡完成情况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，现在回想，那段日子大大增强了自己的责任心和协调团队的能力!使自己在工作中更有了一股子韧劲与耐心。

今年行里进入大量实习生，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己的工作有了更深的认识、对自己的工作状态也有了积极的影响。新人的注入也给了我们这些老大堂一定的压力，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。现在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，与之前不同现在是要在做好自己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己做的还远远不够，需要完善的工作也还有很多，这些都是我明年的工作中心。

当然自己在大堂的工作中还有很多可以提升的空间，今年自

己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，感谢领导在工作和生活上的关心与帮助，使我不断成长，也要感谢同事们特别是大堂的姐妹们对我工作的支持与帮助，我想在20\_\_年我会以新的面貌迎接新的挑战！

## 大堂吧工作内容总结篇六

20\_\_年已经过去，在这一年里，\_\_大酒店在\_\_公司和\_\_公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新……，所有的这些给酒店带来了生机和希望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使\_\_大酒店在20\_\_年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，使\_\_大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。

所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

## 一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

## 二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用);商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

## 三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客

人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

#### 四、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

#### 五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。20\_\_年客房收入与20\_\_年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性；
- 2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练；
- 4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有2812.9元。

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，20\_\_年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出20\_\_年工作计划：

- 1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；
- 2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；
- 3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；
- 4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

## 大堂吧工作内容总结篇七

大堂经理是客户进入我行营业网点最先接触到的人员，我们的言行举止、服务态度以及所掌握的业务知识将是所在银行员工素质的集中体现，同时大堂经理也是营业网点服务工作的重要组织者和管理者，是银行的形象代言人！我们承担着维护正常营业秩序，提供金融咨询服务，识别推介优质客户、指导客户使用自助设备，处理客户投诉、建议等方面的职责，在优化客户服务流程和提高客户服务质量方面都发挥着关键作用。大堂经理服务已经成为现代商业银行一道靓丽的风景线。虽然迎接客户、分流客户、指导客户填写单据等等这些事情看起来琐碎，但是如果真正做好了，那么一个大堂经理将发挥出几个营业窗口的作用，在减少营业成本、提高工作效率方面都将扮演真不可或缺的角色。

### 赢在大堂，主动营销

大堂经理是服务客户的第一人，也是产品推介的第一人，要用服务带动营销，用知识赢得客户。对于一位优秀的大堂经理来说，掌握各种营销技巧是十分必要的。首先我们要通过

察言观色、耐心倾听顾客的需求入手，挖掘有效客户，在此基础上适时推荐我们的产品，当然我们要准确定位客户，不同层次，不同年龄段的客户有不同的需求，因此我们在营销的时候要尽量把专业术语口语化，尤其对我们农村网点来说，越是口语化越能拉近与客户的距离，消除隔阂。老师在课堂上一直在强调这样一个问题，那就是大堂经理要服务在前，营销在后，服务是营销的敲门砖，是营销的基础，没有服务的营销是走不远的，因此我们在厅堂服务的时候，要寻找一切有利因素，服务开道，营销断后！

## 如何处理客户投诉

大堂经理有一项很重要的职责，那就是如何有效地处理客户投诉，将大事化小、小事化了。其实客户投诉对于我们银行来说是个补救的机会，投诉是客户非常重要的反馈，它告诉我们问题的所在，而这些问题正是需要被关注并及时解决的，如果我们有效地处理好这些投诉，那么我们将提升客户的忠诚度。在碰到客户投诉时，我们要表示抱歉，在安抚客户情绪的同时积极地提供帮助，仔细倾听客户的问题，助客户分析问题产生的原因，主动承担我们应负的责任，最好能提供两种以上的解决方案供客户选择，留下客户的联系方式，事后主动询问客户对投诉处理的满意度，进而能争取到再次营销的机会。

客户投诉并不可怕，挑剔的客户是我们的老师，投诉的客户是我们的朋友，如果有一天客户都不再抱怨了，只能说明我们和客户之间的关系在走下坡路。

培训结束后，我思考了很多，很愿意将自己这四天学到的知识运用到实际工作中去。从柜员到大堂，虽然只有仅仅一窗之隔，但对我来说走到窗外的这条路却并没有那么轻松。我将不断提高自己的业务水平和服务水平，提升自己的专业素养，规范自己的仪容仪表，塑造良好的职业形象，真正成为秦州合行一张耀眼的“明信片”！

## 大堂吧工作内容总结篇八

如果把建行比作枝叶茂盛的大树那我就是树上的小鸟，愿意用生命为她的葱茏永远地歌唱，银行。这是我内心最真实的想法，决不是矫揉造作。因为，对我来说，是建行给了我第二次生命，我没有理由不为她的繁荣昌盛贡献我所有的力量。

20xx年，由于身体不好，行里出于照顾的目的，安排我到营业部当大堂经理。因为当时大家对大堂经理的定位和概念还很模糊，认为大堂经理就是坐在大厅为客户解答一些问题而已，应该比较轻松。接到通知以后，生性要强的我感到非常失落，觉得自己成了无用的废物，暗自伤心。没想到的是，正是这个岗位，激发了我全部的工作热情，使我的聪明才智得到淋漓尽致的发挥，人生价值得到了充分的体现。

上岗第一天，我呆呆地坐在大堂办公桌前，不知道应该做些什么，茫然、悲观、失望的情绪压得我抬不起头来。那时候，客户对大堂经理也不了解，远远地看一眼就走开了，根本没人过来咨询。痛苦、压抑的一天终于过去了，回到家里我一头扑到床上大哭起来。第二天，我硬着头皮又坐在了营业大厅。中午时分，一个大娘提个布包怯生生地走了过来，小声问我可不可以换零钱换整。我连忙站起来说：“可以可以”，然后把大娘领到柜台前，帮大娘把一布兜的零钱换成了整钱。大娘临走时抓住我的手千恩万谢：“姑娘，真是太谢谢你了！我跑了好几家银行，他们都嫌麻烦不给换，还是你们好啊！以后我还要来。”听了大娘的话，我心里比蜜还甜，思想和精神也为之大振！原来，我的工作是有价值的，能给别人提供帮助，能给建行带来客户，能给自己创造快乐。俗话说“予人玫瑰，手有余香”。这不正是我梦寐以求的工作吗？我开始用崭新的目光重新审视这份工作，开始琢磨怎样做一个称职的大堂经理，把营业大厅这一亩二分地经营好、经营红火。

服务是一门学问，也是一门艺术，只有用心去做，才能达到更高的境界：只有真诚，才能换来客户的信任。在六年的大

大堂经理生涯中，我用真情和奉献与许多客户建立了深厚的感情，赢得了他们的信赖和友情。

20xx年10月，青海省广播电视厅一位离退休干部来到营业大厅，面带笑容地说：“陈经理，你还认识我吗？我去年病时，来您这取款，自己行动不方便，是邻居陪同我来的，是您帮我填写的取款凭条，并帮我取了钱。我就要回上海定居了，今天特地来看看你。”没想到一件小小的、再普通不过的事，让老人如此念念不忘，我非常感动，赶紧扶老人坐下，询问他的近况。原来老人因重病缠身，要回上海治疗。因治病需要一大笔钱，我又帮老人办了张龙卡，仔细地教给他使用方法。老人临走时握住我的手说：“闺女，有机会到上海，你一定要来看我啊！”。

我深知，对客户的服务是无止境的，只有时时处处做个有心人，把服务融入每细节中，急客户之所急，想客户之所想，才能赢得客户的心。客户到建行来，除了办业务，还会有其他的需求。为了解答一些客户提出的非专业性问题，我经常利用节假日、双休日到附近的医院、供电局、邮政局、移动通信公司等单位学习了解他们的一般业务常识，掌握这些单位的基本情况和所在的方位、地段等，以便为客户提供详尽的咨询服务。有位客户笑称我是万事通，有什么事都喜欢先向我打听情况。有位客户向我打听小桥储蓄所怎么走，我详细地告诉他坐几路车，在哪里下车，附近有些什么标志性建筑物。他感慨地说：“问别人，只告诉我在城北：问你，一清二楚。”我说，我是大堂经理，为客户提供完美的服务是我的追求。为了解决客户的不时之需，我自己准备了一个便民服务箱，备有纸、笔、针头线脑、胶带、眼镜、常用药等，大家笑称是“百宝箱”。就是这个不起眼的百宝箱，为客户解决了不少难题，也为建行带来了不少忠实的客户。许多客户说，到建行来图的就是“家”的感觉。



## 大堂吧工作内容总结篇九

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。经过一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：

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。

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。我行的自助设备是大厅式的，只在营业时间开放，在这种情况下依然在营业部的自助设备业务量柜台占比中第二季度名列第二，第三季度名列第三名。

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营销vip客户20多个，新增存款300多万元，营销网上银行客户30多个，营销基金200多万元，基金定投20多户，贷记卡15个。

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、保险员等。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。

通过一段时间的大堂经理的工作，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。