

最新大堂经理工作总结 大堂经理季度工作总结报告(汇总5篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。优秀的总结都具备一些什么特点呢？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。

大堂经理工作总结篇一

我们支行地处市中心繁华地带，每一天客流量较大，作为一名大堂经理每一天都要接触形形色色的客户，我必须要坚持良好的心态，虽然每一天应对的基本都是重复的问题，但每个人确是不一样的，多年来的工作磨练让我养成了能忍能让，不与客户争长短，宽容待人待事的工作态度。20__年以来我成功销售保险万，信用卡进件张。

下头我将我每日的工作资料做一个总结。.

- 1、维持大厅秩序，分流、引领、识别客户。合理分布客户，不积压客户，主动提示客户使用自助设备。
- 2、发现销售机会。客户走进银行，我是第一接待人，经过我主动热情的问候，与客户进行沟通，在沟通中观察识别客户，收集客户的重要信息，细心观察穿着以及言谈举止，在心中给客户归类，发掘和引导客户的银行产品需求。使用存折的客户，推荐加办储蓄卡。优质单位客户推荐办理信用卡。想及时了解账户资金情景的，给客户加办信息通知业务。有理财需求的客户，跟客户持续沟通，取得客户联系方式，在有相关产品时提前通知客户。
- 3、接待客户，处理客户咨询。客户的问题方方面面，我要求自我的回答必须专业化，要对自我和银行负责，经过我专业

的回答，树立良好的企业形象，与客户建立信任的关系，并且与客户进行持续的回访沟通。

4、引见客户给理财经理。经过彼此的配合，共同努力完成业务。

今年行里对保险销售给了巨大的支持，提高了销售业绩奖励金额，并且还当日兑现，这么大的激励成为我工作的动力，我已经成功销售保险万元。在保险销售中，我首先将保险产品要素清楚的告诉客户，不做误导宣传，明确告知对方是保险，否则容易引起客户的反感，告诉客户存取都在银行。在办理保险业务中，不拖延时间，用最快的速度办成业务，不让客户觉得手续繁杂，产生不安全感。在跟客户介绍业务时，需要我们支行人员团结协作，共同促成业务，在遇到意向客户时，与柜员和理财经理互相配合，增加可信度。

3月份我将继续鼓足干劲争取储蓄增额万元，保险销售140万元，理财销售万元，信用卡进件张。为了完成我制定的任务计划，我将采取以下措施。

1、抓住大堂揽客的每一次机会，主动开口，多多争取营销机会。

2、利用亲朋好友的朋友圈关系，广泛发动内部资源，为我所用。

3、每日制定任务数字指标，如果完不成，深刻分析自身原因，找到问题所在，第二天立刻改善，做到今日事今日毕，绝不拖到第二天。

4、利用闲暇时间，抓紧学习业务知识，精炼话术，提升自身综合素质。

大堂经理工作总结篇二

首先感谢领导给我一个发展的平台来店工作一年的时间，作为大堂经理直接负责前厅的正常运营，代表着执行经理受理顾客投诉，对顾客反馈的一些建议和意见给予积极的采纳与解决，为本店今后的发展奠定良好的基础。

这里有一个优秀的管理团队，为公司创造了巨大的经济效益，同时也体会和意识到我们存在的问题和不足之处：

- 1、前厅人员配置不够，存在着招人难、用人难、留人难的问题。
- 2、前厅员工都是新员工，基本的业务知识和技能还存在很大的欠缺。
- 3、服务方面缺乏积极性和主动性，更谈不上超前的服务意识
- 4、前厅用品工具摆放不合理，存在安全隐患和影响大厅环境的问题。
- 5、部分设备老化甚至坏掉，没有及时更新和维修

由于以上原因导致部分顾客有不愉快的用餐经历，以至流失，生意日渐清淡。针对以上问题，特制定本年度工作计划：

一、稳定员工队伍，减少员工的流动性

好员工不是管出来的，是带出来的。前厅管理层要认清自己的身份，摆正自己的位置，工作中要言以律己，事事要在员工面前树立自己的形象，让员工认为你是一个信得过的领头羊，值得尊敬的带头人。生活中多去关心他们，把员工当成自己的兄弟姐妹，经常和他们谈心聊天，多倾听他们的声音，了解他们心中的想法，及时掌控员工的状态，员工有问题和困难时及

时帮他们解决,以防员工出现问题时处于被动。

二、加强业务培训,提高员工素质。

前厅作为饭店的门面,每个员工都要直接面对形形色色的客人,员工的工作态度和服务质量,反映一个饭店的服务水准和管理水平以及档次,因此对员工培训是工作重点,培训内容主要包括三个大的方面:

1、前厅员工的服务知识和基本的业务技能。

2、前厅员工的从业能力和超前的服务意识。

3、前厅员工的从业理念。

三、给员工灌输“开源节流,增收节支”意识,控制好成本。

前厅用品工具定位定人,责任到人。住宿的员工督促节约用水、电,控制好办公用品,用好每一张纸,每一支笔,通过这些控制,为本店创收做出前厅应有的贡献。

四、注意各部门之间的协调工作

饭店是一支团队,部门之间的协调是很关键的,前厅是饭店的中枢部门,它同后厨有着紧密的关系,如出现问题,我们都应主动和该部门进行协调解决,避免事情的恶化,因为大家的目的都是为了本店。

五、前厅硬件设施的检修

时时刻刻检查设备运转是否正常,如出现故障和损坏,及时解决,如自己不能解决的,应及时上报相关职能部门进行维修和更换。

六、加强营销和宣传

很高兴总公司和数十家知名媒体进行营销和宣传合作，为本店带来莫大的支持和客源，在本年度我想充分利用本店的力量和资源，加强一下促销和宣传，比如：利用老顾客资料和顾客定餐留下的电话进行手机短信促销活动。

以上是我本年度不成熟的工作计划，有不足之处，望领导指正！

大堂经理工作总结篇三

寒雪梅中尽、春风柳上归！转眼间20xx年已经过去，回首20xx年让人感慨万千。*酒店走过了他不平凡的一年，本人也有幸经历了酒店的筹建、开业和升星的整个过程。首先非常感谢给我进入酒店工作的机会、感谢在工作中给我莫大的支持与鼓励，其次要感谢给我这样一个能展现自我的平台，让我有机会参与其中，与酒店一同成长。下面我将对20xx年工作和20xx年的计划向各位领导汇报□ 20xx年度的主要工作内容：

(一) 参与酒店的筹建与开业

20xx年1月16日我们在瑞雪中迎来酒店的开业，天寒地冻挡不住我们一群年轻人的激情。我们的员工不怕脏不怕累，打扫卫生、搬家具、倒垃圾，天天加班加点完成酒店开业前的各项准备工作，为酒店如期开业奠定了基础。和更是身先士卒，带领全体员工奋战在第一线。在20xx年8月23日前，我一直负责客房的各项工作，主要跟进了一号楼和二号的开荒工作、房间物品的配备、员工培训、各种操作规程及规章制度的建立；尤为重要是带领客房部的全体员工在高标准的制度下，逐渐适应了酒店的管理和运营工作。

(二) 参与酒店升星工作

酒店在开业不到两个月的时间就向上级主管部门提出了五星的申请。在得到上级主管部门的大力支持和帮助下，酒店迅速成立了以总经理为组长、为副组长以及各部门经理、主管为组员的申星小组，并迅速开展各项申星工作。作为客房部副经理的我有幸参与其中，并有幸被派到*大酒店学习。学习回来后根据《星评访查规范》对客房服务员进行了针对性的培训，根据《五星级酒店的评审报告》中五星级酒店物品配备要求对客房物品进行调整及增加。在和带领下，酒店上下掀起了一波又一波的申星热潮，酒店上下齐心协力、通力合作，并于20xx年12月28日以高分顺利通过了国家星评专家的审查，成为了昆山首家民营企业的五星级酒店。

(三) 进入新的工作领域

20xx年8月23日，因工作需要被调至大堂，任大堂质检部经理一职。对于我来说这是一个全新的领域，在酒店领导和同事的不断支持和帮助下，我很快地进入了角色，并认真开展各项工作。在此，请允许我借助大家的掌声向他们表示感谢！在大堂质检部只有三个大堂副理的情况下，大家不辞辛劳，努力完成各项工作计划及任务，主要表现在以下几个方面：

1、认真跟进各项星评准备工作的检查，为星评的顺利通过奠定了基础。

2、以公平公正为工作指导方针加大了质检的检查力度，为迎接五星审查、提高酒店的整体服务质量方面，做出了突出的贡献。

3、调整了质检方式。使酒店质检工作又向前迈进了一步。

20xx年已经过去，我们虽然取得了一定的成绩，但还有很多不足之处需要改进。我们不应该满足于现状，要不断开拓，不断创新。我现将20xx年的工作作以下打算：

(一) 增加人员编制

现在大堂副理兼职质检的工作，本身大堂副理的工作就十分繁忙，如继续兼职做质检工作和大堂副理的工作都不能很好地开展，也没有完全发挥大堂副理和质检的作用。为了完善大堂副理和质检的工作，使大堂副理和质检都能发挥好各自的作用，必须进行严格的分工，所以申请需要增加质检员专门负责质检工作，而大堂副理做好对客服务，处理好宾客关系和协调好整个酒店各部门之间的纵向沟通和协调，使酒店管理更加顺畅和高效。

(二) 完善酒店奖罚条例

现有的奖罚条例对现在的质检工作有一定的局限性，为了通过奖罚条例来规范员工的各种行为，同时也为了达到激励员工的作用，必须将奖罚条例细化和标准化。

(三) 工作的创新

※大堂的工作创新

- 1、对大堂副理的工作进行严格的分工，责任到人，做到事事落地有声；
- 2、制定大堂副理每日检查报表，使大堂的各项工作更清晰；
- 3、大堂副理不定期的地对长住房和中西餐厅进行抽查；
- 5、实行典型案例通报制度，对具有典型意义的案例进行核实，并制作成典型案例作为员工培训教材。

质检的工作创新：

- 1、所有对员工的处罚，不作为酒店收入，应作为专项基金，用于对员工的奖励或酒店组织的工余文体活动，增加员工的

归属感。

2、从酒店内部培养质检干部，大胆重用那些精力充沛，思想活跃，干劲十足，心胸宽广，善抓敢管的年轻质检干部。

3、改进工作方法，及时进行有效沟通，正确对待员工过错，在一般情况下，每一个人都有上进心，都不愿出现差错，所以当出现差错时，最难过的是其本人，作为职能部门要进行正确帮助和指导；员工出现过错后质检员应及时与之沟通，使其真正认识到错误。

4、注重激励的仪式化，仪式是一种动态文化。酒店对员工激励不仅应严格按照饭店有关奖励制度落实到实处，而且对员工的激励也需要一定形式，应该对饭店有功的员工确定物质奖励和精神奖励。

5、建立完善的分析报告制度。质检小组每月对发生的质量问题进行汇总统计、分类解析、定量说明，并形成质量分析报告，每月召开质量分析专题会。

6、制定质检每日检查报表，使质检工作做到简洁明了。

7、建立质量档案管理制度。质量档案是酒店改善服务，提高水平的一项重要基础工作，质检经理负责。部门、班组应建立和完善档案管理制度，实行专人专管和定期检查制度，酒店不定期会对各个部门档案进行检查。

8、完善质检员的工作程序。

9、每年至少一次，邀请专业人士对酒店进行暗访，并出具暗访报告和评分报告；将暗访报告呈报总经理，召开酒店服务质量分析会，对暗访中发现的问题逐项予以整改，达到提高酒店服务质量的目的。20xx年我们取得了一定的成绩，同时也有很多不足之处。20xx又是一个新的起点，我将更加努力，做

好自己的本职工作，带领部门管理层努力完成各项计划，将本部门工作提升到一个新的台阶。最后祝一醉皇冠酒店继往开来，再创佳绩；祝一醉集团生意兴隆通四海、财源茂盛达三江；祝各位同仁开心每一秒、快乐每一天、幸福每一年、健康到永远。

大堂经理工作总结篇四

时间过的真快，转眼间半年过去了，在这半年的时间里我们网点取得了骄人的成绩，基金理财等各项指标都名列前茅。异常是作为大堂经理专项负责的信用卡工作名列全行第二。现将主要工作作以总结。

一、上半年度主要工作情景

今年我在__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，所以我行对我们的要求也格外严格；大堂经理是连接客户、柜员、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。我们__支行地处居民生活社区，平时每一天来办理业务的客户中老年客户居多，异常是在社保工资集中发放日柜面压力十分大，一开门就拥进三十人左右。为了解决老龄客户偏多，存折业务较多这个问题，我进取安排大厅人员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”，以免一些客户因为中途离开造成空号占据时间，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。

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉业务和产品，还要会维护我行的自助设备。每当自助设备出现卡钞缺纸等故障我都能简便处理，从而保证机器正常使用分流工作正常进行。大堂经理更要加强自身职业道德修养，爱岗敬业。在工作中，遵守社会公德和职业道德。不透漏客户任何信息。平时工作中，大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注，在服务礼仪上要做到热情、大方，主动、规范。大堂经理还应具备良好的协调本事，怎样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，要把他们看成我们工行的一员，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。

二、工作中存在的问题

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。在今年的神秘人检查中，我行得分尚可，主要丢分在外部环境和一些细节上出现了问题，针对这些问题，我们在平时进取培训，注意细节。我相信，仅有踏踏实实，默默无闻的耕耘，才能结出丰硕的果实。

在新的征程里，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，为客户供给更好更优质的服务。

大堂经理工作总结篇五

客户的满意是对我最大的奖赏，以客户为中心是我的服务理念，让客户满意是我的服务宗旨。

做大堂经理也有一段时间了，在我担任大堂经理的这段时间里我知道了首先要熟知柜面业务知识的重要性，只有了解更

多的柜面业务知识才能更好的为客户提供方便、推荐其它业务，更好的将客户与柜面贯穿起来，增强流通性。

再次，就是要热情，对客户热情，态度要认真，分流客户和帮客户讲解，辅导填单是很要耐心的。

分流客户是个很大的学问，要会识别客户，那些本网点的大户和理财金你要认得，及时引导到专窗，快速办理，提供优质服务。

再次，要有很强的营销能力和沟通能力，最自然的方式就是跟客户聊天的方式，既不显得你是在极力推销，又要让客户感觉到你是在为他找想。

再次，收集信息。利用大堂服务阵地，广泛收集市场信息和客户信息，充分挖掘重点客户资源，记录重点客户服务信息，用适当的方式与重点客户建立长期稳定的关系。

富晨说过：将自己的热忱与经验融入谈话中，是打动人的速简方法，也是必然要件。如果你对自己的话不感兴趣，怎能期望他人感动。

如果你是对的，就要试着温和地、技巧地让对方同意你；如果你错了，就要迅速而热诚地承认。这要比为自己争辩有效得多。

优质的服务应该是一种主动的意识，一种负责的态度，一种良好的工作心态，更需要与柜员的默契配合，只有秩序好、流程好、整体才能做到最好。