

# 2023年银行大堂经理述职述廉报告 银行大堂经理工作述职报告(大全5篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

## 银行大堂经理述职述廉报告篇一

时光在流逝，从不停歇；万物在更新，我们也在经历磨炼，而我们在成长，回顾坚强地走过的这段时间，取得的成绩实则来之不易，那么写述职报告真的很难吗？下面是小编收集整理2023银行大堂经理工作述职报告精选，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人员某某存在什么问题，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己，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，这就需要一个良好的心态。

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，但不要让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，给客户提供的全面的服务。

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。

为工行的一名青年员工，从事大堂经理期间我深刻体会到大堂经理的使命和责任，大堂经理服务的好坏直接影响银行的经营效益和外形象。一名优秀的大堂经理，身兼六职：业务引导、服务示范、情绪安抚、矛盾协调、环境保洁和安全监督。大堂经理作为一个重要的岗位，在客户服务、产品营销等方面具有不可替代的作用。青年员工更要不断学习努力完善自我，提升业务能力。

首先，对工作细节的正确把握是大堂经理必备的基本素质。大堂经理需要对银行业务知识认真学习，在实践中不断深化对知识的理解，充分掌握全面的银行业务，这样才能有足够的基础为客户提供服务，对于来办业务的客户要认真询问，了解所办业务，耐心讲解，细致的助。

其次，在履行自身职责的同时还要讲究工作的艺术。我认为在工作中要做到以下几点：

### 一、微笑服务。

大堂经理要时刻保持乐观的心态，微笑面对客户，用微笑感染客户、拉近与客户的距离、留住客户。巧妙的使用“笑”的技巧，体现银行客户第一、服务至上的经营理念。练好内功，让微笑带来的温情充满营业大厅，让客户有宾至如归之感。大堂经理要提升个人素质和仪表形象，起码做到端庄、优雅、大方。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们展开会心的微笑，热情、文明去迎接客户，用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满足他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

### 二、能说会道。

大堂经理直接面对客户，要有较强的与客户沟通的能力。不仅要做到与客户的沟通，更应该协调客户与柜员之间的摩擦，做到面观四方、耳听八方，及时与客户沟通，密切与客户的关系。良好的口才和超常的耐心是做好大堂经理工作的基本前提，可以在大堂经理这个平台得到尽情的发挥。

“说”要做好三点：

一是勤说，即对前来的客户要勤开口，反复讲，全力推介产品。

二是能说，即描述业务过硬，讲解准确，不过份夸大，也不刻意掩饰，把工行产品的特点和功能正确无误地推介给客户。

三是会说，即讲究服务策略，因人而异，差别营销。

在“说”上攒足功夫，可以起到事半功倍之效。另外，对理解力较差和疑难点较多的客户咨询，大堂经理必须不厌其烦要有足够的耐心，把客户当亲人，反复深入浅出地讲解，这样才能得到客户的尊重和信任。

### 三、善于提问。

凡是进门的客户，都要热情迎接，主动问候，不能有嫌贫爱富的不良心里。要善于揣摩客户心理，对客户异常反应要上前询问，真诚关心，帮助解决。尤其是重要的当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，最后要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自已，代表的工行的企业形象。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。此外需勤问柜员，对柜台内现金和业务处理情况了如指掌，以保证及时调整客户到指定窗口迅速办理业务。让客户深切感受到我行的准确、方便、快捷的服务，树立良好的服务形象。

### 四、察言观色。

大堂经理要有超强观察能力，在工作中做到眼观六路、耳听八方。在服务中要留心听，随时掌握客户需求，收集有价值的金融信息，认真记载大堂工作日志，总结提出后及时向领导汇报。要具备足够的应急事件的处理能力，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件。如客户排长队问题，大堂经理要及时分流客户。要引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。深化大堂经理服务内涵，全面提升大堂经理服务能力。



## 五、积极主动。

大堂经理的工作性质要求员工在工作时要积极主动。大堂经理必须养成勤走动的习惯，要在大厅内及atm区域来回巡查，及时掌握大厅内外总体情况。通过与客户零距离的看、问、说，疏导客户，维持秩序，了解信息，调整服务方式。及时为客户提供全方位的服务需求，发挥大堂经理不可或缺的作用。当遇到需要帮助的顾客时，大堂经理要勤示范、勤帮忙，当遇到老弱病残的客户，要热情地提供举手之劳的帮助。

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。

我行一向奉行“服务源自真情”的宗旨，为客户提供贴心周到的服务。在这个过程中，微笑便扮演着不可缺少的角色。作为一线服务人员，平凡的岗位，平凡的工作，为使每个客户都能感受到我行的优质服务，同事们每天都坚持用真诚的微笑对待每一个客户，虽然有时会遇到无理取闹的客户，但我们都始终坚持用真诚的微笑耐心地为客户讲解，让客户真正感受到我们的真情服务。

一篇文章曾这样说过：人生以服务为目的，服务是一种美德，是一种快乐。服务别人，得到的是自我价值的肯定。通过自身对大堂经理工作的亲身体验，自身对服务有有了一定的认识，看似平凡而普通的大堂服务，其本身蕴藏着丰富的内涵和价值。就像我在和陌生人交往的时候喜欢首先问对方是哪里人一样，感觉每个地方的人有每个地方人的特点，这样了解后才可以更好的和对方沟通。

营业部是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和信誉。记得曾有一位经济学家说过，“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分的热

忱”。谁都知道，与客户直接打交道既累又繁琐，可我喜欢这个工作，喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情。喜欢看客户在我们的建议下得到意外收获时的惊喜。满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件设施上的不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……总之，各种各样的人们来往交替，以真诚服务换客户真情，使我们的工作生动而多彩。有时候也会碰到很多不讲道理的客户，这时候“微笑”服务就显得尤为重要，也许一个简单的微笑就能化解客户原有的怒气。

记得有这样一个故事，一个怒气冲冲的客户在大声叫喊，同事微笑着迎了上去，结果被问，你在笑什么，有什么可笑的。同事的回答很机智，也很巧妙，“老师，微笑服务是我们的基本服务准则”。尴尬的气氛很快的被化解了，气氛也由当时的凝重转变为轻松。当我们真诚的为客户遇到的难题着急，真诚的帮助客户解决问题的时候，我想大多数客户的怒气都会烟消云散的。微笑不仅可以缩短人与人之间的距离，而且是化解矛盾最有利的武器。真诚是可以传递的，只要你真诚的对待别人，别人也同样会感受到你的真诚。不是有句老话说的好吗，笑一笑，十年少。我们在快乐工作的同时，身心也得到了愉悦。以最大的热情服务客户，因为我们不仅代表着网点的形象，也代表着整个银行的形象。

随着服务理念的不断升级，从“银行的服务”到“服务的银行”，银行的服务观念和水平正在发生质变，服务源自真诚，只有付出真诚的服务，才能赢得所有潜在的客户。诚心实意地去对待每一位客户，你的心灵深处是宁静的、你的身心是轻松的，你将会被一种愉悦的氛围包围。

## 银行大堂经理述职述廉报告篇二

岁月一直不停的流逝着，我们也是忙忙碌碌，一直尝试着，述职报告也应跟上时间的脚步了。好的述职报告都具备一些

什么特点呢？下面是小编收集整理2023银行大堂经理工作述职报告（精选），欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

转眼间从竞聘大堂经理到现在算起已经一年多了，时间说长不长，说短也不短。

这段时间让我对于大堂经理的工作有了更加深入的了解，也让我通过自身的学习、领导和同事的教育帮助，提升了自身的业务技能和技巧，更加胜任自己正在从事的这个岗位工作。特别是最近这一季度，我作为工商银行一名普通员工，亲身感受了工商银行股改给我们的日常工作带来了巨大变化。二级考核分配带来的岗位分工和收入分配的显著变化。\_\_年末，行里设立大堂经理这个重要岗位，报名并经行内的选聘有幸被调动至大林桥支行担任大堂经理工作。从一名柜面员工转到原先从未接触过的岗位，在领导的教育关心、同事的帮助指导，通过学习探索我很快渡过了起初的不适应，迅速地融入到现在的岗位角色中。

面对本市金融市场日渐强大的趋势，希望以服务为切入点打出一个差异化，从而增强我行在同业中的竞争优势，这对于全面拓展我行业务有着重要的意义。而大堂经理的一言一行通常会受到客户的关注。因此要求综合素质必须相当高，首先要求对银行金融产品、业务知识比较熟悉和专业了解，能够在对客户进行解释和宣传；然后在服务礼仪上要做到热情大方，主动规范，而且要处事机敏，能够随机应变。

“客户是我们的衣食父母”，服务的目的就是让客户满意，从而提高客户的忠诚度。重视和尊重来我行办理业务的每一位客户，能够细心地记住并且准确地称呼经常来我行的客户姓名，这等于给予了客户一个巧妙而有效的赞美。而客户对我的称呼也是有其一定的理由。有一次早晨，刚到单位，正在打扫卫生，突然，从自助区传来了一声大叫：“喂！服务员！快来！”我一个箭步冲了过去，一位客户指着取款机上卡着

的两张钞票，着急地对我说：“服务员，怎么回事？我还没弄好呢，怎么就取不了了。”我迅速从取款机上拉下这两张钞票，帮他继续操作，这时，客户紧张的心情不见了。

称呼我服务员的客户，一定是想让我为他们提供最快，的服务。

称呼我领班的客户，一定是对我们的服务有一点点不满，让我作为领班来主持一下公道。

称呼我经理的客户，一定是对我们的服务很满意，鼓励继续保持。因为我们所的客户大多是街坊，熟面孔，对我们十分信任，我们也经常为他们做理财规划。

称呼我师傅的客户，一定想让我成为他最贴心的人。

称呼我阿姨的客户，一定把我当成了她的家长，对我有太多的依赖。这主要是离我们不远处一所学校的学生。

称呼我姑娘的客户，一般对我十分亲近，拿我当成了自己的孩子，希望我能把他们照顾得无微不至。他们大多是老年人。

大堂经理的工作内容主要是与客户交流，了解客户的需求，推介适当的产品，为客户提供全方位的服务。最重要的是语言，学会适当的时机用适当的语言，找适合的话与客户交流，这需要日积月累逐渐摸索。有一次，储户周阿姨早上9：00来办理基金业务，柜员说：“对不起，您这基金业务要等到9：30以后才能办理。”周阿姨情绪有些急，声音很大：“干嘛还等到9：30呀？”我急忙上前说：“周阿姨，您先别着急，我给您解释，由于基金业务系统与股市的时间相同，是周一到周五9：30—15：00，上次您办基金业务时，我把时间给您写到信封上了，您可能给忘了。”周阿姨把信封拿出来一看，还真是，她马上说：“对不起，都怪我记性不好，给你们添麻烦了。不仅如此还要眼观六路，耳听八方。

老年客户举着单子左看右看，要适时递上老花镜；有的客户进门东张西望，要主动询问办理什么业务；有的客户在宣传折页栏前找寻，要上前问一句：“您需要什么业务的资料，我来帮您介绍。”时刻关注客户需求。

作为大堂经理眼要勤，客户一进大厅，要做的第一步就是识别客户身份□vip□普通客户还是潜力客户？在对客户说出问候语时就要作出判断，以便做好引导。识别高、低端客户，为优质客户提供贵宾服务，为一般客户提供基础服务。眼勤还要时常关注柜台办理业务情况，一旦柜台需要帮助，要观察到，密切留意，协助柜员做好客户的工作。

我作为一名大堂经理深刻地感受到仅凭原来的储蓄业务知识远远不能够满足客户的需要，必须继续进行金融知识和交际礼仪等方面的学习。因为实际工作中要根据客户需求，主动客观地向客户推介、营销本行先进、方便、快捷的金融产品和交易方式、方法，为客户当好理财参谋。利用大堂这块阵地，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，不仅如此，还要调解争议，快速、妥善地处理客户提出的建议与意见，避免客户与柜员发生直接争执。

特别是这次去兴化行取经的过程中，我发现自己做得远远不够，关于一些细节方面的问题我觉得人家想得比我周到，虽然早上开水也是先倒给先进区的员工，但是跟员工之间的互动却没有人家做得到位，这一点要在以后的工作中进一步加强。

还有人家王经理说的：“舍己为公带头干，穷所有的热情，穷所有的精力，将客户的满意度时刻装在心中”这种极其认真负责严谨的工作作风让我觉得非常感概：我的年纪比人家轻，更应该有冲劲，更应该有时间磨练自己，锻炼自己。

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，提高自己的履职能力，把自己培养成为一个业务全面的大堂经理。当然，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，发扬长处，弥补不足。

在忙碌而又充实的工作中，我们结束了20\_\_年度的工作。伴随着新年钟声的敲响，20\_\_已经悄然来临。面对即将开始的新一年度工作，我深入总结自身工作状况，改善自身工作不足，为更好地完成20\_\_年度工作打下坚实基础。回顾过去一年度的工作，我在上级领导的正确指导下，在各部门同事的帮助与支持下，较好地完成了20\_\_年度的工作任务，并取得了良好的工作成效，为确保20\_\_年度的各项工作的顺利进行，我特应上级领导要求，对自身在20\_\_年度的主要工作情况作出如下总结：

## 一、年度主要工作情况

自我于20\_\_年\_\_月份从网店运营主管被安排转岗从事大堂经理职位至今，已有一年的时间，在此期间我除从事大堂经理职位之外，还分管网点的安保工作以及文明单位的创建等工作。通过我从事银行事业多年来的工作经验，我意识到随着银行行业的市场化，银行服务越加受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的首要印象。因此，为树立我行的良好形象，我对于自身的要求也分外严苛，作为一名大堂经理，我肩负着连接客户、高柜柜员、客户经理、理财经理的纽带作用。在这一年来，我坚持做好各项相关工作，坚定履行工作职责，充分发挥职责作用。尽可能的做到在客户迷茫时，正确的为其指明方向：当客户不解时，对其进行耐心的解释；当发生突发状况时，及时而又冷静了处理和解决问题。做到随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务态度去赢得每一位客户的信任，以诚信的服务理念去提高客户对我行的忠诚度。用微笑、热

情、专业的服务水平，实际提升我行的客户流量，树立我行的良好形象。

在20\_\_年度，我不仅仅坚定履行的大堂经理的各项工作职责，还做好了自身所分管网点的安保以及文明单位的创建等工作内容。坚定维护保持营业厅内良好的工作秩序，成功地寻找目标客户，进一步营销理财产品，实现服务与营销一体化。此外，为做好我网点的文明建设，我严格要求我行人员做好服务工作，做到用热情、大方，主动、规范的服务礼仪去接待客户，并在建设我行良好环境的基础上，强化员工行为规范，要求员工树立主动意识，负责态度，和良好的工作心态。为了做好服务工作，起好带头作用，更高的提升自身的服务水平，和业务能力，我积极参加银行所组织的各类培训活动，并自觉利用业余时间进行相关专业学习，强化自身理论水平与专业技能，加强自身的综合素质能力。

## 二、各项工作主要业绩

在20\_\_年度，我行紧密围绕分行计价指引导向，主要推行了贵金属营销（黄金、白银）等活动工作。一年来，我行施行了多种形式的项目活动，并均取得了良好的效果。其中，在x月份的春天行动里网点较好的完成了黄金销量，在八月份的一个与皇城工坊合作的“花好月圆。金喜连连”的巡展活动中我支行在巡展当天就突破了x余万的销售业绩。此外，在20\_\_年，我行推出的电子银行产品受到了广大客户欢迎，尤其是手机银行这一产品，深受客户喜爱。在20\_\_年x月份，通过我行开展的电子银行产品进广场社区活动，使我行当月的新开手机银行用户新增\_\_户，其中有效x户x[]有效率达到了x%[]在整个一年度的销售中，我行的手机银行新开有效\_\_户，网上银行新开\_\_户，有效\_\_户，共计新开户\_\_户。并且，在今年九月，我行还新制定出一个阶段性考核办法，激进了员工的营销积极性，使得我行的网银和手机银行的有效率从年初的不到x%分别达到了\_\_%和\_\_%，这是我行在上一年度工

作中的重大创举。

在今年，由于我行网点现有无贷的贵宾客户共计\_\_余户，使得理财经理的工作压力过大，工作任务超重。因此，我承担分管了部分贵宾客户，尽力做好各个客户的维护工作。截止至今年年末，我分管的贵宾客户共有\_\_户，签约\_\_户。此外，在一年工作中的个人存款方面，由于我行周围新进驻一家商业银行，部分存款客户被拉走，导致了我行的个人存款工作备受阻碍，虽然工作任务艰巨，工作形式大不如前，同业竞争激烈较大，但是我依然坚持不懈，力争进取，紧密团结我行的员工队伍，不断奋进，努力的完成各项工作任务。通过我们一年的不懈奋斗，我们争取到了个人存款日均新增\_\_万，年末存款新增\_\_万，其中管户贵宾客户的存款新增\_\_万的良好绩效。

### 三、工作中存在的问题

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。

二是自身在管理方面未能实现常态化，不分时段存在有松懈现象，耽误了我行的经营管理实效。此外，在管点文明服务方面，我还有待提高，没能做到温馨服务，微笑服务，对员工要求没有实质落实到工作之中，文明服务力度还需进一步强化。

在新的一年里，我将会不断地提高工作质量和服务艺术，切实提升自身的管理水平，更好地为客户提供更为优质的服务，为树立我行的良好形象而付出应有贡献。

作为一名银行经理我对工作非常重视，这段时间也认真的做好了这些细节，近期在工作方面我还是能够认清楚自己在做



什么，有哪些成长，未来在工作当中我也一定会更加的上心，作为大堂经理，我认真的提高工作能力，这也让我对这份工作有这非常大的信心，我知道这是很有意义的事情，我也有一些心得。

我认真做好自己分内的职责，对这份工作也是非常的有信心，过去的几年在\_\_银行我了解了很多，我也接触了一些新的事情，通过这份工作我也确实是有着非常大的提高，这份工作给了我非常多的帮助，提高了我的业务能力，我相信以后我能够得到的更多的进步，让自己接触到更多的工作，做大堂经理我感觉自己还是非常的有压力的，我能够清楚的明白自己的职责，作为一名银行经理，我深刻的理解了自己本分工作，有些事情还是应该负责一点，以后在工作方面我认真的学习到了很多，让我有了很大的提高，只有不断的学习，去掌握更多的经验，这样才能做一名更好的管理者，这也是作为一名银行经理应该履行的职责。

工作能够给我很大的动力，因为喜欢的这里的工作氛围，对于自身能力还是非常有信心的，大堂经理这份的工作让我感觉确实是非常的好，在日常不断的积累当中也得到了非常的提高，作为管理者我是很有信心的，做这份工作我还是能够清楚的感受到的这一点，对银行的员工们我也是本着一个严肃的态度，端正的工作态度是一定要去做好的，我的也相信这一点是我应该要去提高进步的地方，近期在工作方面我也时刻的注意到了这些，感激银行的领导对我的信任，能够在\_\_银行这里做经理这是我的荣幸，这也让我在这里有了很大的提高，我清楚的感受到这一点。

以后在这份工作当中我一定会更加努力，现在我深深的意识到了银行工作需要重视，一定不能马虎，要严谨对待，在日常的工作当中一定要学会察言观色，关注每一位客户的情绪变化，大堂经理一定要懂得维护银行的形象，这是一定的，也要有一个较高的荣誉感，要明白客户所想，也应该明白这份工作的意义，要让客户感受到到我们的银行的专业，这也

是最基本的原则，一定不能够耽误，本着为客户解决问题的原则，踏实的做好工作。

从我第一天到兴业银行永定门支行，到今天我已经工作一个多月了，从开始时的不适应到现在能很好地融入到这个集体中，我的心态有了很大的转变。刚开始时，我觉得日子过得很慢很累，经常觉得很疲惫，每天来上班有种受到煎熬的感觉，常常感到很辛苦，却毫无收获。

但是，慢慢的，我变得成熟起来，我开始明白这就是工作，每天坐在大堂经理的位置，为客户答疑解惑就是我的工作，大厅里的人和一切事物都是我的工作范围，当我明确了目的，有了工作目标和重点以后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。

当客户坐到我的面前我不再心虚或是紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对，因为我已经不再是对工作和同事一无所知了，在我们开始对外正式营业的前夕，我花了大量的时间在熟悉业务上面，我学习了很多基础的业务，如何储蓄，开户对公或者对个人，怎样密码找回，挂失补办，如何销户，需要带哪些资料，各种汇款手续费，基金，网银等业务，我都有了一定的了解并从中总结出一些要点，向不熟悉兴业银行业务的客户解说，例如，在兴业银行办卡的好处□atm跨行取款不收手续费、储蓄卡没有年费和小额管理费、新推出的兴业通达卡可以代订火车票、汇款便宜、若成为金卡vip还可以享受vip室，先到先办、手续费打折或全免的优惠待遇。当我这样向客户作出解释和说明的时候，他们都对我们的业务有了一个大体的了解，并且愿意在我行办理业务，每当这个时候我都觉得很有收获，并且十分高兴。

如今客户的咨询我基本上都能解答，也能适当的安抚客户，做好自己的工作。通过日常工作中我也与同事慢慢的相互熟识起来，当我在业务上遇到什么不懂的问题请教他们时，他们都会悉心帮我解答，使我大大提高了对银行业务的熟悉程

度，而且通过这一个月的过渡，我深深的融入了支行的企业文化中，融入了这个集体里。

我发自内心的热爱我的岗位，因为这个岗位非常适合我，由于我的性格比较热情而温和，所以当顾客提出问题时，我能很耐心的听完顾客的疑问，这样我就能很快的知道客户需要的到底是什么？在这样的情况下，我能够快速、清晰的向客户传达他所想了解的信息，大部分的顾客都能与我良好的沟通，在解答问题的过程中，我的业务知识量也得到了提高而且也起到了分担营业员压力的重要作用。

银行大堂经理，他的言行举止和服务质量是银行形象的一个缩影，肩负着协调银行和客户间关系的重任。大堂经理是一个银行的形象“代言人”，当客户踏进银行大门时，直接进入客户视线的第一人就是大堂经理。因此，大堂经理的服务态度和服务质量至关重要，做好大堂经理工作对银行来说也非常重要。

要想成为一名优秀的大堂经理，不仅要练好“外功”，还需要勤练“内功”做到“内外兼修”。大堂经理概括为身兼六职：是业务引导员、服务示范员、情绪安抚员、矛盾协调员、环境保洁员和安全监督员。

大堂经理要提升个人素质和仪表形象，起码做到端庄、优雅、大方。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们展开会心的微笑，热情、文明去迎接客户，用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满足他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

大堂经理对银行业务知识的掌握要充分并全面，这样才能有足够的基础为客户提供服务，否则“一问三不知”，大堂经理就形同虚设。了解业务比如这里经常会有外地务工人员来办理个人汇款，问清汇哪里，哪个是有的人连所需要的凭条都不会填写，要细致的为他们讲解填写的方法。

要有较强的与客户沟通的能力。大堂经理直接面对客户，要有较强的与客户沟通的能力。不仅要做到与客户的沟通，更应该协调客户与柜员之间的摩擦，做到面观四方、耳听八方，及时与客户沟通，密切与客户的关系。

当遇到需要帮助的顾客时，大堂经理要勤示范、勤帮忙，当遇到老弱病残的客户，要热情地提供举手之劳的帮助。

尤其是重要的当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，谁对谁错并不重要，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，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，然后感谢客户的督促。

要具备足够的应急事件的处理能力，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件。如客户排长队问题，大堂经理要及时分流客户。要引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。

### **银行大堂经理述职述廉报告篇三**

在我们平凡的日常里，有着不一样的存在，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编收集整理的商业银行客户经理工作述职报告（推荐），欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自我的话说“这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且，出乎预料差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自我较上了劲，必须要勤奋努力，不辱使命，他是这样想的，也是这样做的。

一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。

## 一、客户在第一，存款是中心

我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自我的事来办，急客户之所急，想客户之所想，在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。

我在工作中能够做一个有心人，他从某公司财务人员一句不太起眼的话语当中捕捉到了信息，及时反馈并跟踪，最终使近\_\_万元资金年初到帐，实现了“开门红”，为全行的增存工作打下了良好的基础。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄弟情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。当客户在过生日时收到他送来的鲜花，必须会在惊喜中留下感动；如果客户在烦恼时收到他发来的信息趣言，也必须会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意；而当客户不幸躺在病床，更会看到他忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影……虽说事情都很平常、也很简单，但向\_\_那样细致的人却不多。

## 二、“客户的需求就是我的工作”

我在银行从事\_\_、\_\_工作\_\_个春秋，具备了较全面的独立工作潜力，随着银行改革的需要，我的工作潜力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着建行各阶段的改革得到了更新和进步。

为了不辱使命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，应对同业竞争不断加剧的困难局面，在支行领导和部门同事的帮忙下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，征对不一样客户，采取不一样的工作方式，努力为客户带给最优质的金融服务，用他自我对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

### 三、开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选取银行的趋势已经构成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

我认为作为一个好的客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在把握客观环境的前提下，研究客户，透过对客户的研究从而到达了解客户资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。

我对待工作有强烈的事业心和职责感，任劳任怨、用心工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，他始终坚持对自我高标准、严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时光，放下双休和假期，利用一切时光和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我透过不懈的努力，在\_年的工作中，为自我交了一份满意的答卷。

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间，20\_\_年就过去了，在担任\_\_支行这一年的客户经理期间，我勤奋努力，不断进取，在自身业务水平得到较大提高的同时，思想意识方面也取得了不小的进步。现将20\_\_年工作情况汇报如下：

一、20\_\_年，在支行行长和各位领导同时的关心指导下。

我用较短的时间熟悉了新的工作环境，在工作中，认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自身的理论素质和业务技能，到了新的工作环境，工作经验、营销技能等都存在一定的欠缺，加之支行为新设外地支行，要开展工作，就必须先增加客户群体。工作中我始终“勤动口、勤动手、勤动脑”去争取客户对我行业务的支持，扩大自身客户数量，在较短的时间内通过优质的服务和业务专业性，搜集信息、寻求支持，成功营销\_\_贵族白酒交易中心、\_\_市电力实业公司、\_\_市中小企业服务中心等一大批优质客户和业务，虽然目前账面贡献度还不大，但为未来储存了上亿元的存款和贷款。至12月末，个人累计完成存款2200多万元，完成全年日均1800余万元，代发工资□ps商户、通知存款等业务都有新的突破。

二、担任客户经理以来，我深刻体会和感触到该岗位的职责和使命。

客户经理是我行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我行形象。平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以“工作就是我的事业”的态度和用跑步前进的工作方式来对待工作。从各方面搜集优质客户信息，及时掌握客户动态，拜访客户中间桥梁，下到企业、机关，深入客户，没有公车时坐公交，天晴下雨一如既往，每天对不同的客户进行日常维护，哪怕是一条短信祝福与问候，均代表着我行对客户的一种想念。热情、耐心地为客户答疑解惑，从容地用轻松地姿态和亲切的微笑来面对客户，快速、清晰地向客户传达他们所要了解的

信息，与客户良好的沟通并取得很好的效果，赢得客户对我工作的普遍认同。在信贷业务中，认真做好贷前调查、贷后检查、跟踪调查，资料及时提交审查及归档。20\_\_年，累计发放贷款3350余万元，按时清收贷款641万元，其中无一笔不良贷款和信用不良产生，在优质获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证了信贷资金的安全。

### 三、存在的问题

在过去的一年，虽然我在各方面取得了一定的成绩，然而，我也清楚地看到了自身存在的不足。

（一）是学习不够，面对金融改革的日益深化和市场经济的多样化，如何掌握最新的财经信息和我市发展动态，有时跟不上步伐。

（二）是对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。

（三）是进一步客服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己，以上不足我正在努力改正。

### 四、今后努力地方向

在新的一年里，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力，用“新”的工作实际工作中遇到的种种困难。

20\_\_年，对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就



更大了。年初的竞聘上岗，用自己的话说“这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且，出乎预料差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，不辱使命，他是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。

截至现在，我完成新增存款任务\_\_万元，完成计划的\_\_.x%□  
办理承兑汇票贴现x笔，金额\_\_万元，完成中间业务收入x万元，完成个人揽储\_\_万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司建行网上银行系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代收代扣系统的研发和推广。

客户在第一，存款是中心。

我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。我在工作中能够做一个有心人，他从某公司财务人员一句不太起眼的话语当中捕捉到了信息，及时反馈并跟踪，最终使近\_\_万元资金年初到帐，实现了“开门红”，为全行的增存工作打下了良好的基础。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄弟情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。当客户在过生日时收到他送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动；如果客户在烦恼时收到他发来的短信趣言，也一定会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意；而当客户不幸躺在病床，更会看到他忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影……虽说事情都很平常、也很简单，但向陈刚那样细致的人却不多。

## “客户的需求就是我的工作”

我在银行从事信贷、存款工作十几个春秋，具备了较全面的独立工作能力，随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，面对同业竞争不断加剧的困难局面，在支行领导和部门同事的帮助下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，针对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务，用他自己对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作。

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选择银行的趋势已经形成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

我认为作为一个好的客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。今年在他分管的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，他从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的任信任，逐步摸清该单位的下游单位，通过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转商业银行情况下，他积极的上门联系，成功留住某客户在我行的开户。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、

羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了非常好的效果。今年x月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，他积极的工作，使其拍卖款\_\_万元，成功转入我行。

我对待工作有强烈的事业心和责任感，任劳任怨、积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，他始终坚持对自己高标准、严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，放弃双休和假期，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我通过不懈的努力，在\_\_年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

20\_\_年来我能始终如一的严格要求自己，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下，\_\_年我个人没有发生一次责任事故。完成了各项工作任务，业余揽储179万元，营销基金150万元，营销国债110万元，营销保险5万元，营销外汇理财产品——汇财通22万元。营销理财金帐户25个。在这里我总结一下我在这一年中的工作情况。

## 一、加强学习，提高自身素质。

一年来，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，通过学习“优质客户识别引导流程”能成功的识别优质客户。如：10月21日，王先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解到，他是我行的老客户，每天都要来银行办理业务，并诚恳的请他为我行提意见，同时还建议他开理财金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他很高兴的接受了我的建议，并留下了联系电话。我查询了他的存款在80万元左右。过了几天我打电话约他来我行开了理财金帐户。

作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。11月我做为客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实业银行等4家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

## 二、勤奋务实，为我行事业发展尽职尽责。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不同的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展鞠躬尽瘁。在做客户经理时能主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表90多份。做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在储蓄所工作时，能积极协同所主任搞好所内工作，利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。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。所里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。

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。

### 三、开拓市场，寻找新的增长点。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。从朋友那里得知，王先生是大客户，但公司帐户却开在建行，知道我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和王先生联系，介绍我行的各项金融业务，还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理理财金帐户，以后慢慢把资金转到我行来。为搞好营销，扩大宣传力度，我通过电话发短消息联络客户，介绍我行的新产品，并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果。12月2号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了汇财通和保险业务，老师们争先询问汇财通利率情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。

时间飞逝，转眼\_\_年年关已到，我到\_\_公司也有一年时间了。这是紧张又充实的一年，\_\_见证了我从无到有。从今年三月八号进公司以来的一年，对我来说是一个成长的过程，我从一名经验浅薄的应届生，逐渐成长为一名具备一定专业知识的职员。面对这一年，\_\_公司所有人齐心协力，同心同德，克服了今年市场经济低迷的困难，使公司产品推陈出新，这是值得我们骄傲的。为我们克服了困难，经受住了考验而骄傲自豪。

年初，我以应届生身份来\_\_公司实习，这是我从学校走向社会的第一步，是人生道路上一个很重要的起点。众所周知采购部是公司业务的后勤保障，是关系到公司整个销售利益的最重要环节，所以我很感谢公司和领导对我的信任，将我放在如此重要的岗位上。回首这一年，我在\_\_的取得的进步都

历历在目，每一个进步都值得我骄傲。正是因为有了一个良好的平台和一群可爱的同事，才使我能够快速适应工作，一步步走向成熟。

工作中有苦也有乐，但更多的是收获，这一年的工作我受益匪浅。古人云：“纸上得来终觉浅，要知此事必躬行”。对我们应届生来说刚走上工作岗位是理论与实践相结合的学习，把理论应用到实践当中并在实践中积累更加丰富的理论知识。转眼已经一年。就这一年的工作我做一个简单的总结，汇报我在\_\_公司一年来取得的成绩以及自己的不足。

## 一、个人成长方面：

1、心态转变。学校的生活养尊处优，无需我们担忧某些问题，学校三点一线的生活，学习跟得上就可以，而在工作当中就不然，工作中，我们要考虑如何提高工作效率，怎样处理与上级领导、同事的关系，还有在工作当中的不尽人意等事情，这些都要我们有一颗平常心去对待，及时的转变心态会让我们工作更加顺利。

2、计划做事。有了明确的计划，目标才清晰，以至于在工作中不会茫然。在采购部工作的一年中，我每天都整理工作日志，记录下我要做的事情，然后再总结一下完成状况，日志看似平常，但在无形中提高你做事的效率和工作的有序程度。也改变了我刚开始工作缺乏系统和逻辑性的缺点。

3、处处留心皆学问。这是我毕业的时候导师对我讲的一句话，对这句话并没有给我多说什么，但在工作当中我深有体会，初到采购部我把仔细阅读以往的采购合同。在整理过程中我仔细的看了一下采购合同的内容，这为我以后的修改合同起到了很大的帮助，我可以直接套用以前的合同范本，这个结果直接归为我的留心。在生活中只要你留心处处都有学问在，不要总是期盼别人告诉你怎么做，应该学会思考自己应该怎样去做，留心别人怎么做。

4、不以事小而不为。做大事小事有不同的阶段，要想做大事，小事情必须做好。这是我急需知识和经验的阶段，做一些繁琐的小事情，很有必要。工作中我努力做好每一个细节，但我并没有感到烦，而是把它当作我素质培养的大讲堂，正因为这些小事情改变了我对工作的态度。小事情值得我去做，事情虽小，可过程至关重要。在\_\_有一群乐于帮助我的同事，在工作过程中，我虚心求教，同事也不吝嗇热情帮助。从最简单的电子元器件，到产品特征、市场情况，让我在找到了学习了方向，使我更有针对性地提高自己的工作能力。

5、认识的提高。以前我只泛泛认为采购就是买东西，简单的金钱与物质的交易，只要价格合适、质量过关那就可以。通过工作才知道其实不然，这个简单的买卖关系并不简单。保证适时适地适质适价都是采购过程中必须满足的要求。进入\_\_，我首先思想上转变了原来不正确的观念，在思想上和工作职责要求相统一。特别采购是公司供应链中一个非常重要的环节，要求我们以满足市场和生产需求为准绳，任何错误都有可能造成经济损失。所以说采购岗位需要的是完美的人，是有根据的。我自觉自己离要求还有很远，但是我一步步向这个方向靠近。我会通过自己的努力成为一名优秀的采购工作者。

## 二、工作方面：

自入职以来，在公司和部门领导的悉心指导下，在部门同事的言传身教下，我很快融入\_\_公司。从基本的物料库存查询开始，到下订单，收货入库等工作都很快上手。

要说这一年积累的经验，我首先学会的是核价，不管采购任何一种物料，在采购前应熟悉它的价格组成，了解你的供应商所生产成品的原料源头价格，为自己的准确核价打下基础。这样谈判时，做到知己知彼，百战百胜。现今的社会是一个电子化的社会，作为采购人员要由不同的方面收集物料的采购信息，地域差别等。只有了解了市场，才真正了解了所需

产品的价格定位，为采购活动做好先期准备。

公司内部的沟通很重要，特别像我一样，刚进公司的新人来说，尤为重要。八月份公司\_\_项目采购任务下来了，这个项目在钣金件以及一些电子元器件方面有特殊的要求。刚开始我并未发现有这个的情况，等订单下了以后，问题才从供应商处反馈到我这里，我即使和已调任其他部门的前任同事沟通，才逐渐解决了这些问题。没了解清楚我就做出了决定，后果是非常严重的，所幸此次并未造成经济损失和生产的延误。这个事情让我明白沟通很重要，只有在有把握的情况下才做决定，才不会造成损失。

\_\_对产品质量严格把关在业内是出名的。成品的合格率一个重要因素就是采购材料的品质是否达到产品要求。材料合格率、以及售后服务都属于质量范围。我们对物料的要求高了，就是对供应商的要求高了。例如包装问题，有的供应商任务包装有瑕疵不会影响产品质量，但对我们来说，不能够以点盖面，特别是对电子产品来说，任何细小的瑕疵都有可能影响品质。我晓之以理、动之以情，使有不同观点的供应商改变了不正确的看法。\_\_电子有限公司，是我们公司在接插件方面的主要供应商，原来因为我们在那里采购产品的系列多、供应产品多而杂，在来料准确率上存在这一定问题。但后来通过采购、品质的联合改善以及供应商自身的努力，在每个品种的物料上贴标示，包括我司物料代码和规格名称、数量、生产日期等内容，来料不合格情况基本杜绝，而且标签还方便了我们检验和仓库入库，一举两得。这只是一个典型的例子。在更新供应商和品质方面沟通下，在我负责的供应商里电子元器件到货不合格率降低到1%以下，钣金结构件到货合格率达到90%，没有对生产正常进行造成延误，也没有增加我们的采购成本。

采购成本的控制对任何公司来说都是很重要的，在采购过程中我不仅要考虑到价格因素，更要最大限度的节约成本，做到货比三家；还要了解供应链各个环节的操作，明确采购在各



个环节中的不同特点、作用及意义。只要能降低成本，不管是哪个环节，我们都会认真研究，商讨办法。我们采购部遵循按照订单计划量向供应商下订单的原则，除却必要的余量，在满足供应商最少采购量的原则下，尽量不造成库存积压。避免因为库存造成公司经营成本的积压。同时不断正对市场变化寻找更优秀的供应商，例如，我司\_\_项目的双头预置网线，采购成本一直较高，而且原供应商制作方法落后造成偶有不合格现象。十一月，我寻找到\_\_电子有限公司，经商谈发现此公司加工方法较原供应商先进，而且能够降低此网线25%的采购成本，从原2.0元/pcs降低到1.5元/pcs。十一月由\_\_电子供应的\_\_项目一个批次和\_\_项目两个批次的双头预置网线，合格率达到100%。降低了\_\_项目的采购成本，而且更加完善了产品品质。今年下半年金属价格开始回落，我及时和供应商联系，使我司分频卡等项目用的铜柱采购成本降低了15%；还有\_\_项目金属外壳通过更换供应商等措施，价格下降了20%。如何保障生产的正常供给，同时降低成本、保证来料质量是采购部每天都思考的问题。在部门领导的带领下，我们推陈出新，不断优化供应商资源库，根据技术工程师选型要求，及时反馈市场情况。身在采购部，确实感到很大的压力，同时也是动力，有压力才促使我不断去学习，跟进市场的发展，这对我个人经验积累是有很大帮助的。

### 三、存在不足：

我渴望通过自己的不懈努力和奋斗为\_\_多做一些贡献，但离领导及同事对工作的要求还存在一定的距离。譬如我的产品知识、工作系统性、逻辑性还不能完全达到采购岗位的要求；对市场变化的应变能力较低。面对以上不足，今后，我一定认真克服，发扬成绩，向先进学习，加强与领导和同事沟通交流，自觉把自己置于同事监督之下，刻苦学习、勤奋工作，认真查摆、分析、总结自己的各项不足，以最佳的工作状态努力完成各项工作任务，做一名合格的\_\_员工并完成从采购到优秀采购的进步。

最后，感谢公司所有领导和同事，我有今天的进步离不开大家的帮助和支持，是他们的协同和支持使我成功。总之，\_\_年我会以一颗感恩的心，不断学习，努力工作。我要用全部的激情和智慧创造差异，让事业充满生机和活力!我保证以发自内心的真诚和体察入微服务对待我的工作，追求完美，创造卓越!和大家一起齐心协力，从新的起点开始，迈向成功!

20\_\_年注定是不平凡的一年,在这一年我走上支行公司部经理工作岗位，面对了经济形势下行压力,不良贷款集中暴露,竞争环境不断恶化,内外部管理持续深入的形势。回顾这一年的工作，在支行领导的关心及同事的帮助下，我认真学习业务知识和技能，积极主动地履行工作职责，及时总结工作中的不足，努力提高业务素质，较好地完成了个人的工作任务，在思想觉悟、业务素质、优质服务方面都有了一定的提高。现将这一年的经历与体会总结如下：

加强学习，不断提升综合素质。坚持学习我行的现行信贷意见、政策和有关规章制度，积极参加分行条线部门组织的各种业务培训，通过相关业务测试，不断规范自己合规合法的行为,做到知识更新、业务更新，在办理客户业务的时候就能够准确把握该笔业务的风险点。通过实践中的经验积累、专业化的培训和自学，逐渐掌握基本的财务知识和信贷业务技能以及我行授信业务和操作流程。业务工作能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了很大的提升。

认真工作，不断夯实业务基础。我热爱自己的本职工作，能够正确认真的去对待每一项工作任务，在工作中能够积极主动，认真遵守各项规章制度，能够及时完成领导交给的工作任务。作为支行公司部经理，我深感自己肩上担子的分量，稍有疏忽就有可能造成信贷风险，因此，我不断的提醒自己，不断的增强责任心。我深知信贷资产的质量事关银行经营发展大计，责任重于泰山，丝毫马虎不得。在贷前调查，我坚持贷款的“三查”制度和总行制定的信贷管理制度，结合贷

款新规，对每一笔贷款都一丝不苟地认真调查，从借款人的主体资格、信用情况、生产经营项目的现状与前景、还款能力，到保证人的资格、保证能力，抵、质押物的合法有效性；从库存的检查、往来账目的核对到房屋和设备的实地考察；从资产负债情况的计算、产销量和利润的分析到经营项目现金净流量的研究、贷款风险度的测定，直至提出贷与不贷的理由，每一个环节我都仔细调查，没有一丝一毫的懈怠。在贷后检查，根据总行贷后管理要求，我每季度不定期到企业进行现场检查，查看企业仓库和抵押物，及时了解产品行情，掌握原料的进价和产成品的销售价格，分析企业当月盈利情况及在我支行的现金流入流出情况，完成贷后定期检查报告。

积极营销，不断提高工作业绩。存款是立行之本，贷款是效益之源。积极开展存款和贷款营销，维护现有客户，充分利用我行授信的优势，面向公司客户做好贷款归行，以存贷比的要求做第一抓手，提高客户账户流水。开展形式多样的宣传、营销活动，借助“进市场、进园区、进社区”三进活动，寻找目标客户，有的放矢，把符合产业政策、有发展前景的企业和个人作为重点支持对象。

回顾一年的工作，自己感到仍有不少不足之处，一是业务素质提高不快，对贷款风险把控还不够成熟；二是只满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆，在管理方面经验尚浅。在新的一年里，我将努力克服自身的不足，在领导和同事的帮助下，认真学习，努力提高自身素质，积极开拓，履行工作职责，服从领导，当好参谋助手，与全体员工一起，团结一致，为我行经营效益的提高，为完成20\_\_年的各项任务目标做出自己应有的贡献。

20\_\_年，对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的我，感触就更大了。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，不辱使命，是这样想的，也是这样做的。

一年来，我在工作中紧跟部门领导班子的步伐，围绕部门工作重点，尽力的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。

客户在第一，存款是中心。由于客户政策变化因素和内部的不正当恶性竞争，致使我的存款有了很大的减少，截至现在，我存款任务仍然日均16000万元，完成个人揽储250万元。客户在第一，存款是中心。我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。我在工作中能够做一个有心人。“客户的需求就是我的工作”我在银行从事信贷、存款工作十几个春秋，具备了较全面的独立工作能力，随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，尽力完成上级下达的各项工作任务，我作为客户的客户经理，面对同业竞争不断加剧的困难局面，在部门的帮助下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，征对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务，自己对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作。随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选择银行的趋势已经形成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。我认为作为一个客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。

今年在我的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内

循环，从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的信任，逐步摸清该单位的下游单位，通过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都留在我行帐户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转出商业银行为情况下，积极的上门联系，成功留住该客户在我行的资金。又如以开展有益健康的健身活动为线索，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了非常好的效果。

今年4月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，积极的工作，使其拍卖款500万元，成功转入我行。我对待工作有强烈的事业心和责任感，任劳任怨、积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。

下支行已有一段时间了，由支行副行长马宇中担任我的指导老师。在老师的精心指导下，我已基本上学会了客户经理这岗位的工作。也渐渐了解并喜欢上这岗位，虽然压力很大也很辛苦，但从中学到的东西是受益匪浅的。

客户经理，作为银行与客户沟通的桥梁，从某种程度上直接决定了银行的竞争力大小。如何吸引客户、服务客户、留住客户，提供良好的金融服务是基础，而有效的沟通方式则是敲门砖。假设不能有效地向客户传达我们的服务内容，再好的金融产品也是虚设。日益激烈的银行竞争，使金融产品的竞争不再成为主要，例如我行“存贷挂钩”的贷款政策，很快就被其他银行（泰隆）模仿。那么竞争的关键，就落到了服务上，而服务的关键，就是如何有效地与客户沟通。在以后的日子里，我会努力学习客户经理的岗位职责，尽快成为一名合格的客户经理。

要成为一名优秀的客户经理，就要学会如何跟客户沟通跟营销。在交流过程中能够简明扼要地向对方传递信息，并能通过自己的语言重新表述对方的观点以及时获得确认，保证对方已经准确了解了所传递的内容。

月初贷款发放，我帮我老师发放老客户的贷款。从客户的申请、信贷的审批、办理借款合同的手续到贷款的发放。整这流程我都能基本上独立完成。

在这段时间我也试着去陌生拜访，但收获不大，觉地好难开拓。有的客户一开始就是拒绝的态度，觉得接下来就很难沟通。有的客户到是很热情，也很配合我们，一直也在了解我们银行的金融产品，但实际行动却是没有。我也在不断的总结，是不是自己介绍的不够详细或是其他的问题呢？还是陌生拜访真的很难成功，可别人为什么行呢？成功的客户经理不也从陌生开始的吗？我还会继续努力的，也会不断的让自己从中获益更多。积极的心态起着决定的作用，相信自己可以的。

这月一直在忙贷款卡、中小企业的和一般帐户的年审。这其实也是联系客户的一个机会。可以利用年审有效的跟老客户进行沟通，并了解客户的近况。

这个月一张信用卡出现逾期，持卡人王某离开原单位，跟亲戚做生意不成，后闲在家里，无收入来源。2月份贷记卡取现后一直未还，造成逾期，逾期3期后银行经办人员电话多次联系持卡人王某，先前其一直自称马上归还，在逾期4期后，经银行人员一再催讨，讲明逾期后果，归还了2000元。但以后不再接电话，也未再归还款项。

于是银行人员联系保证人及罗某，告知情况，并了解到其家庭地址及家里基本情况，安排人员上门向其父母催讨。期间担保人表示自己并不与持卡人王某相熟，只是认识，没什么交往，当时担保时也是因罗某担保，顺便担保，不好意思回绝，要求银行向持卡人自己催讨。

先前两次催讨时王某父母较好地接待银行人员，听取贷记卡逾期后果分析，表示将尽快帮助归还，还有第二次当场拿出500元交给催讨人员以示诚意，并以家里月底要交纳会费为

由要求在8月10号一次性归还，银行人员听信了他的承诺。

到8月10日左右，该持卡人已逾期5期，持卡人电话告知银行因家里亲戚生病住院，需要晚些时候还款，经银行人员多次电话联系，双方约定8月15日由持卡人王某父母将钱送达银行归还款项，但时间到了，持卡人父母又打电话告知因向朋友筹钱不及，再过一天归还。于是银行人员在16日会同罗某及担保人郭某一同上门催讨。到了其家中，持卡人父母的态度来了个180度大转弯，表示现在没钱，自己目前是心有余而力不足，要求分期还款，银行不同意情况下，表示其儿子（即持卡人）已到福建上班去了，等有了钱再归还，认为人已在外，银行好不能拿他怎么样，将自己置身事外。

银行通过担保人了解到持卡人有一哥在福建晋江给当地市委领导开车，且有一亲戚在台州检察系统，于是电话与持卡人哥哥联系，向其介绍情况，阐明事件后果严重性，分析利弊，要求其哥帮助还款，8月24日，其哥终于汇来3000元给担保人还款，余下1600多元将于近几天归还，担保人也表示这么点钱可以先帮助解决。此次卡逾期事件银行终于得以解决。

经验与教训：

- 1、办贷记卡就象放贷款，且贷记卡期限较长，有别于我们平时办的短期贷款。必须加强实地调查及事后跟踪。不管贷记卡授信额度大小，均应一视同仁。
- 2、必须当担保人的面，告知他为谁担保，担保额度和期限。必要时，告诉他若卡逾期，要他负责。
- 3、借助持卡人熟人及担保人，了解持卡人家庭情况，在催讨逾期时寻找其最怕的弱点，开展攻心术。

在到处的碰壁中让我对生活有了新的认识和感悟。我相信我只要对客户真诚，用心的去帮他们理财，一次不行，两次直

到成功。在今后的日子里，我当自我勉励，在商行的大舞台发挥自己的才能，与商行携手共进。

我担任大堂经理工作已经一年了，回顾过去，感慨颇多。其中一点就是对大堂经理的深刻认识。客户来到我们营业大厅首先映入眼帘的不仅仅是室内的装修环境，而是一张张微笑的脸，一句句亲切的问候。

大堂经理是我们中行对公众服务的一张名片、是我行营业网点的形象大使，大堂经理不仅应有良好的个人形象、文明的言谈举止作支撑，而且在与客户交往中表现出的交际风度，直接代表着中行的形象，所以我着重在这方面下功夫。

因为我是全行第一个接触客户的人，也是第一个知道客户需要什么服务的人，同时也是能够在第一时间帮助客户解决问题的人。所以当我行推出新业务时、当客户有需求时，我就和柜面人员积极协调，为客户着想，合理引导客户办理业务。由于我行担负着医保、退休养老金的发放工作，因此到我行办理这项业务的客户较多，占用了我行窗口资源。再加上我行是外汇专业银行，到我们这里办理国外汇款、购汇、结汇等业务的客户也不少，这些业务办理起来时间也不短，窗口时常会出现排队现象，我们的柜员从早忙到晚，工作压力可想而知。而我所要做的就是帮助他们缓解部分压力，使整个团队的运作程序不混乱。

说句实话，我刚开始在大堂工作，很不适应，觉得大堂经理工作很累、很繁琐，责任相对比较重大。但是，慢慢的，当我从大堂经理这个角度看时，我开始明白这就是我今后要努力做的工作：那就是更好的加强团队协作，为客户答疑解惑，提供优质服务。

目的明确了，工作目标和重点也有了，接下来对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。而现在我已经能很好地融入到这个工作中，我的心态也有了很大的转变，比如说：当客



户坐到我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用亲切的微笑来从容面对，因为我已经熟悉我的工作和客户需求了，在工作中我不断的熟悉所有业务，不会的就问，你像开办对公帐户都需要哪些资料、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，再例如，在银行办卡的好处□atm跨行取款收取多少手续费、储蓄卡有没有年费、以及年费多少和小额管理费如何收取等等，当我这样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重要作用。每当这个时候我都觉得很有成就感。如今客户的咨询我基本上都能解答，也能适当的安抚客户，做好自己的工作。

在这段非常时期里我和同事们相互协作、积极配合，从细节入手，认真、努力做好服务工作。经过这次的历练，我感觉自身在为人处事方面经历了深刻的转型。这也使我的各项工作有了进一步提升。

同时，在实践中我也悟出了银行业竞争的法宝，那就是服务+细节+高效率=成功。排队等候时间长，必然会挤走部分优质客户，那就从疏导开始做起，并且瞅准机会，向一些优质客户推荐办理我行的贵宾理财卡，疏导他们到贵宾窗口办理业务；对还贷客户推介使用存取一体机办理存款业务；个人汇款较多的客户推荐办理个人网银等等，这些都对减轻前台压力起到了一定作用。在其他工作方面，当自动存、取款机发生故障或款箱无款时，及时联系有关人员进行检修和维护。巡视大厅内的卫生状况，保持大堂整洁卫生。

另外，在企业对帐工作中，自己能够积极联系企业会计，进行对帐单的催收工作，同时向其宣传银企对帐工作的重要性，让企业认识到它控制、防范风险的作用，加深企业对银企对

帐工作的重视。在柜员维护工作中，自己能够根据人员变动情况，及时对柜员角色、级别进行修改，保证了工作的正常运行。在回单柜新、旧系统切换的过程中，自己能够认真学习如何使用新对帐系统，并及时联系维护人员，对回单柜系统进行更新，同时向使用回单柜的企业会计，介绍新系统的操作方式，及时开通客户的回单柜使用功能，保证客户回单能够及时的装投，确保了新系统的正常使用和运行。客户来我行打印税票时、以及客户遇到困难时，我都能及时帮助他们解决好。

## 银行大堂经理述职述廉报告篇四

在学习、工作生活中，我们都不可避免地要接触到报告，面对的也不一样了，我们在写报告的时候要注意涵盖报告的基本要素。我们应当如何写报告呢？下面是小编收集整理的2023实用银行大堂经理工作述职报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

20\_\_年倒计时了，银行工作的我也在慢慢的回顾，这一年来有很多时候我都在督促着自己，做一名优秀的大堂经理，身为管理者我当然对自己的要求很高，银行的工作是要细心的，我就是应该以身作则，做好这些简单的事情，无论是在一个什么角度，这些都是非常有必要去完善的品质，认真踏实工作，过去几年的时间我也非常用心的在感受这些，当然我也在不断的积累，我是希望能够把这些点点滴滴都积累起来，一年来我努力的做好自己的各项工作，维护好银行的利益，从各个角度来讲这些都是我的本职所在，身为一名管理者一定要有突出的地方，我也在不断的学习，一直未停下，就这一年来工作总结一番。

我在工作当中我也在不断的积累知识，银行的工作是细心紧张的，把自己的本职工作做好更好也是情理之中的，在\_\_银行这里我也一直在努力，在吸取过去的工作经验，一年来在业务能力上面我虚心的学习，虽然是大堂经理，但是我不敢

说自己什么都会，反而作为一名管理人员在这方面应该谨慎才是，我会端正自己，这是必然的，毋庸置疑，在今后的工作当中我也会陆陆续续去完善好自己，我想要用心的去做好这一点，我的业务能力这一年来也是有所提高，我非常清楚我需要保持什么样的状态工作下去，身为\_\_银行的大堂经理给员工，有一个好的模范，过去的一年我积极的去学习，跟员工们频繁的接触，把自己的一些工作经验传授，并且有时候我也会分享一些心得，当然我认为在银行工作这都是互补的。

说到管理方面，20\_\_年对我的意义非凡，管理好十几二十人的团队其实于我而言挑战很大，过去的这一年其实我非常珍惜每一瞬间，身在一个管理者的角度，很多事情都是要身先士卒的，也起到一个协调工作的作用，让我感受到了那种非常舒适的工作状态，也是很有成就感，\_\_银行是我需要感恩的平台，这一年来，能够管理好一个团队，当然少不了上级领导的支持，还有各部门之间的配合，现在细细想想这些都是缺一不可，我很感激，我也感恩\_\_银行给了我这么一个机会，往后在管理上面定然更加用心。

回过头来，看看一年来，协调能力上面欧文还是需要加强一些，这不仅仅是对的工作的一个态度，还是纠正了自己不足，不足之处需要调整心态，完善好，今后银行工作更加有动力。

一年，如果说长，其实也蛮长的，但到了总结的时候，却发现这一年来，我所做的事情并不是特别的多，时间过着还真的快，回顾过去，我也要对我这一年的在银行里大堂经理的工作做下总结。

## 一、日常工作

每次工作，我都是在大堂迎接进入我们银行的客户，有些客户目的明确知道要做什么，走什么样的流程，这是我接待比较轻松的，甚至都只要微笑迎接就可以了，而有些客户却并

不清楚需要做哪些流程，而我的日常则是耐心的接待，告诉他们该如何的做，是去自助机填写信息，或者要拿号等待，上柜台去办理，我都是认真负责的去做，还有些年纪大的客户对于操作或者信息了解不是那么清楚，我也是会在旁边耐心的讲解，帮忙去告诉如何的操作，来帮他们解决问题，在这一年的工作中，有轻松，有辛苦，但我都认真的去对待每一个客户，我知道，做好客户的服务，这本来就是我该做的工作。

## 二、学习成长

在为客户服务的时候，我也是懂得，只有更加专业的知识，对于银行业务有更多的了解，那么我就能更好的去为客户服务，让他们的业务能更快的处理，节约他们办理业务的一个时间，所以在工作之余，我也是不断的去学习业务，了解我们银行的各种业务，特别是新出的一些业务信息，也是能更好的去推荐给客户。同时对于自身的发展，我也是有一定的规划，所以在工作之余我也是积极的考取相关的资格证书，让自己在将来有机会的时候，是有足够的能力去把握职场上的机会的，这一年来，我也是积极的准备，争取来年能够考到资格证书，提升自己的一个工作能力。

在做大堂经理的时候，我也是发现自己有一些不足的地方要去改进，一年来，我也是积极的努力改进，不过可能是工作比较繁忙，或者我对这方面不是那么刻意，所以改进不是很大，在来年我要争取提升自己，让自己的不足变得少一些，只有不断的去进步，那么我大堂经理的工作能做得更好，同时自己的职业发展也是有更充足的准备，当机会到了的时候，如果能力够，我就能把握住。回顾这一年，我有收获，但同时要努力的地方还有很多，在来年，我要继续的加油，把大堂经理的工作做得更加的好。

我参加工作来到咱们\_\_银行\_\_支行已经工作了十年了，担任大堂经理已经五个月了，作为一名大堂经理我深刻的体会和

感触到大堂经理的使命和意义。客户来到我们营业大厅首先映入眼帘的不仅仅是室内的装修环境，而是一张张微笑的脸，一句句亲切的问候。大堂经理是我们\_\_银行对公众服务的一张名片、大堂经理应有良好的个人形象，文明的言谈举止作支撑、大堂经理是我行营业网点的形象大使，在与客户交往中表现出的交际风度及言谈举止，代表着我们工行的形象，因为我是全行第一个接触客户的人，第一个知道客户需要什么服务的人，第一个帮助客户解决问题的人。所以当我行推出业务时、当客户有需求时，我就和柜面人员积极协商，为客户着想，来合理地引导客户办理业务。由于我行地处城区列车站，流动人口比较多，因此，这里的客户流动性大，现金流动快。所以来我们这里办理速汇通、缴纳电话费、以及其他业务的客户特别频繁。我们的柜员从早忙到晚，工作压力可想而知，既不安全又费心。从我第一天在大堂工作，从开始时的不适应到现在的能很好地融入到这个工作中，我的心态有了很大的转变。刚开始时，我觉得大堂经理工作很累、很烦索，责任相对比较重大，但是，慢慢的，我变得成熟起来，我开始明白这就是工作，每天坐在大堂经理的位置，为客户答疑解惑就是我的工作，大厅里的人和一切事物都是我的工作范围，当我明确了目的，有了工作目标和重点以后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。

当客户坐到我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对，因为我已经熟悉我的工作和客户需求了，在我开始大堂经理的对外工作的前夕，我花了大量的时间在熟悉所有业务，我学习了很多金融基础的业务知识，如何储蓄，开户对公或对个人，怎样密码找回，挂失补办，如何销户，需要带哪些资料，各种汇款手续费，基金，网银等业务，我都有了一定的了解并从中总结出一些要点，向不熟悉银行业务的客户解说，例如，在银行办卡的好处□atm跨行取款收不收手续费、储蓄卡有没有年费、以及年费多少和小额管理费如何收等，当我这样向客户作出解释和说明的时候，他们都对我们的业务有了一个大体的了解，并且愿意在我行办理业务，每当这个时候我都觉得很有收获，

并且十分高兴。

如今客户的咨询我基本上都能解答，也能适当的安抚客户，做好自己的工作。通过日常工作我也与同事们慢慢的相互熟悉、协调起来，当我在业务上遇到什么问题他们时，他们都会悉心帮我解答，使我大大提高了对银行业务的综合程度，通过这几个月的工作，我深深的融入了支行的企业文化中，融入了这个集体里。我发自内心的热爱我的工作岗位，因为这个岗位非常适合我，由于我的性格比较热情而温和，所以当顾客提出问题时，我能很耐心的听完顾客的疑问，这样我就能很快的知道客户需要的到底是什么？在这样的情况下，我能够快速、清晰的向客户传达他所想了解的信息，大部分的顾客都能与我良好的沟通，在解答问题的过程中，我的业务知识量也得到了提高，而且也起到了分担营业员压力的重要作用。

我深知大堂经理的一言一行都会在第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当的高。要对银行的业务知识有比较熟悉和专业的了解，然后在服务礼仪上要做到热情大方、主动规范，而且还要处事机智，能够随机应变。这对于一个大堂经理来讲，具有很大的压力和挑战性。但是我会有限的工作时间里，大量的吸收知识与能量，散发出自己的光和热，作为一个金融服务人，我感到非常自豪，因为我有较高水平的领导和亲入一家很好的同事，同事之间的和谐气氛和工作热情都是我积极向上、追求进步的力量，当一切事物都能从不能亲力亲为到可以得心应手时，生命就会变得光辉灿烂起来。我会这样的集体里不断的充实和完善自我，最终成为一个优秀合格的大堂经理。

作为工行的一名青年员工，从事大堂经理期间我深刻体会到大堂经理的使命和责任，大堂经理服务的好坏直接影响银行的经营效益和外形象。一名优秀的大堂经理，身兼六职：业务引导、服务示范、情绪安抚、矛盾协调、环境保洁和安全监督。大堂经理作为一个重要的岗位，在客户服务、产品

营销等方面具有不可替代的作用。青年员工更要不断学习努力完善自我，提升业务能力。

首先，对工作细节的正确把握是大堂经理必备的基本素质。大堂经理需要对银行业务知识认真学习，在实践中不断深化对知识的理解，充分掌握全面的银行业务，这样才能有足够的基础为客户提供服务，对于来办业务的客户要认真询问，了解所办业务，耐心讲解，细致的助。

其次，在履行自身职责的同时还要讲究工作的艺术。我认为在工作中要做到以下几点：

### 一、微笑服务

大堂经理要时刻保持乐观的心态，微笑面对客户，用微笑感染客户、拉近与客户的距离、留住客户。巧妙的使用“笑”的技巧，体现银行客户第一、服务至上的经营理念。练好内功，让微笑带来的温情充满营业大厅，让客户有宾至如归之感。大堂经理要提升个人素质和仪表形象，起码做到端庄、优雅、大方。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们展开会心的微笑，热情、文明去迎接客户，用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满足他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

### 二、能说会道

大堂经理直接面对客户，要有较强的与客户沟通的能力。不仅要做到与客户的沟通，更应该协调客户与柜员之间的摩擦，做到面观四方、耳听八方，及时与客户沟通，密切与客户的关系。良好的口才和超常的耐心是做好大堂经理工作的基本前提，可以在大堂经理这个平台得到尽情的发挥。“说”要做好三点：一是勤说，即对前来的客户要勤开口，反复讲，全力推介产品；二是能说，即描述业务过硬，讲解准确，不过份夸大，也不刻意掩饰，把工行产品的特点和功能正确无

误地推介给客户，三是会说，即讲究服务策略，因人而异，差别营销。在“说”上攒足功夫，可以起到事半功倍之效。另外，对理解力较差和疑难点较多的客户咨询，大堂经理必须不厌其烦要有足够的耐心，把客户当亲人，反复深入浅出地讲解，这样才能得到客户的尊重和信任。

### 三、善于提问

凡是进门的客户，都要热情迎接，主动问候，不能有嫌贫爱富的不良心里。要善于揣摩客户心理，对客户异常反应要上前询问，真诚关心，帮助解决。尤其是重要的当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，最后要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，代表的工行的企业形象。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。此外需勤问柜员，对柜台内现金和业务处理情况了如指掌，以保证及时调整客户到指定窗口迅速办理业务。让客户深切感受到我行的准确、方便、快捷的服务，树立良好的服务形象。

### 四、察言观色

大堂经理要有超强观察能力，在工作中做到眼观六路、耳听八方。在服务中要留心听，随时掌握客户需求，收集有价值的金融信息，认真记载大堂工作日志，总结提出后及时向领导汇报。要具备足够的应急事件的处理能力，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件。如客户排长队问题，大堂经理要及时分流客户。要引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。深化大堂经理服务内涵，全面提升大堂经理服务能力。

### 五、积极主动



大堂经理的工作性质要求员工在工作时要积极主动。大堂经理必须养成勤走动的习惯，要在大厅内及atm区域来回巡查，及时掌握大厅内外总体情况。通过与客户零距离的看、问、说，疏导客户，维持秩序，了解信息，调整服务方式。及时为客户提供全方位的服务需求，发挥大堂经理不可或缺的作用。当遇到需要帮助的顾客时，大堂经理要勤示范、勤帮忙，当遇到老弱病残的客户，要热情地提供举手之劳的帮助。

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。

银行大堂经理，他的言行举止和服务质量是银行形象的一个缩影，肩负着协调银行和客户间关系的重任。大堂经理是一个银行的形象“代言人”，当客户踏进银行大门时，直接进入客户视线的第一人就是大堂经理。因此，大堂经理的服务态度和服务质量至关重要，做好大堂经理工作对银行来说也非常重要。

要想成为一名优秀的大堂经理，不仅要练好“外功”，还需要勤练“内功”做到“内外兼修”。大堂经理概括为身兼六职：是业务引导员、服务示范员、情绪安抚员、矛盾协调员、环境保洁员和安全监督员。

大堂经理要提升个人素质和仪表形象，起码做到端庄、优雅、大方。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们展开会心的微笑，热情、文明去迎接客户，用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满足他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

大堂经理对银行业务知识的掌握要充分并全面，这样才能有足够的基础为客户提供服务，否则“一问三不知”，大堂经理就形同虚设。了解业务比如这里经常会有外地务工人员来

办理个人汇款，问清汇哪里，哪个是有的人连所需要的凭条都不会填写，要细致的为他们讲解填写的方法。

要有较强的与客户沟通的能力。大堂经理直接面对客户，要有较强的与客户沟通的能力。不仅要做到与客户的沟通，更应该协调客户与柜员之间的摩擦，做到面观四方、耳听八方，及时与客户沟通，密切与客户的关系。

当遇到需要帮助的顾客时，大堂经理要勤示范、勤帮忙，当遇到老弱病残的客户，要热情地提供举手之劳的帮助。

尤其是重要的当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，谁对谁错并不重要，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，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，然后感谢客户的督促。

要具备足够的应急事件的处理能力，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件。如客户排长队问题，大堂经理要及时分流客户。要引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。

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，\_\_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，严格按照行里的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。

我有渴望学习新知识的热情，在每一次行里发展新业务的时候。只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我知道，这也是单位领导对我个人的信任。我也会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，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。

所里经常会有外地来京的务工人员来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为止。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时真写。当为他们每办理完汇款业务的时候，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。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

## 银行大堂经理述职述廉报告篇五

在人们越来越注重自身素养的今天，报告与我们的生活息息相关，在撰写时也要有细节，我们在写报告的时候要注意语言要准确、简洁。那么大家知道标准正式的报告格式吗？下面是小编收集整理最新银行大堂经理个人工作述职报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

年终总结是人们对一年来的工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动的一种应用文体。

回顾一年来的工作，有许多的收获和体会。客房部的全体员工克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，完成了饭店下达的营业指标。接待了世博论坛、等重要客人。作为领班每天认真地完成上级布置的各项工作要求，做好客房卫生检查和员工工作督导，确保客房的及时出租，为饭店增加收入做出了尽自己的一份努力。

### 一、改变工作方法

部门新进的员工做房速度较慢，且卫生质量差错较多，要求自己尽可能少一点抱怨，每个问题都有落实。尽量做到事事落实到人，件件有反馈，我不是采取简单的责令其整改，而是详细记录在其工作单上，新员工帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，演示操作方法，如套枕套的技巧、铺床技巧等避免类似问题的重复出现。也是我今年工作较以前的一个改变。

### 二、切实履行职责

完成上级交办的各项工作在工作中，我虽然只是充当一名普通领班的角色，但我的工作绝不是查查房那么简单，如果将一间清洁的客房比作一件产品的话，其实我就好比是一个产

品质量检查员。查房时严把质量关，加强细节方面检查力度，如地毯污迹、床下、柜下卫生等容易疏忽的地方，坚持当班空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

### 三、做好服务工作的同时关心员工

做到团结友爱、相互帮助、共同进步。在日常工作中了解员工的个性，讲话方式，身体状况。避免因工作忙碌、身体状况欠佳等情况产生厌烦的情绪从而影响工作，有时遇见员工感冒时主动帮助她们铺床等，使员工从思想放下包袱，从而认真的投入到工作中。

### 四、协助主管提高员工对客服务质

强化服务意识；对员工服务质量做好现场辅导工作，协同班组做好员工培训工作。督导落实情况，确保新员工掌握技能的同时，并且增强对客服务技能技巧。

新的一年我将会调整好心态迎接新的挑战，我将一如继往，为饭店的发展尽自己的一份绵薄之力，为我们的将来共创辉煌！

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（如敲诈银行），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人员某某存在什么问题，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己，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。

在忙碌而又充实的工作中，我们结束了20\_\_年度的工作。伴随着新年钟声的敲响，20\_\_年度已经悄然来临。面对即将开始的新一年度工作，我深入总结自身工作状况，改善自身工作不足，为更好地完成20\_\_年度工作打下坚实基础。回顾过去一年度的工作，我在上级领导的正确指导下，在各部门同事的帮助与支持下，较好地完成了20\_\_年度的工作任务，并取得了良好的工作成效，为确保20\_\_年度的各项工作的顺利进行，我特应上级领导要求，对自身在20\_\_年度的主要工作情况作出如下总结：

## 一、年度主要工作情况

自我于年x月份从网店运营主管被安排转岗从事大堂经理职位至今，已有一年的时间，在此期间我除从事大堂经理职位之外，还分管网点的安保工作以及文明单位的创建等工作。通过我从事银行事业多年来的工作经验，我意识到随着银行行业的市场化，银行服务越加受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的首要印象。因此，为树立我行的良好形象，我对于自身的要求也分外严苛，作为一名大堂经理，我肩负着连接客户、高柜柜员、客户经理、理财经理的纽带作用。在这一年来，我坚持做好各项相关工作，坚定履行工作职责，充分发挥职责作用。尽可能的做到在客户迷茫时，正确的为其指明方向；当客户不解时，对其进行耐心的解释；当发生突发状况时，及时而又冷静了处理和解决问题。做到随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务态度去赢得每一位客户的信任，以诚信的服务理念去提高客户对我行的忠诚度。用微笑、热情、专业的服务水平，实际提升我行的客户流量，树立我行的良好形象。

在20\_\_年度，我不仅仅坚定履行的大堂经理的各项工作职责，还做好了自身所分管网点的安保以及文明单位的创建等工作



内容。坚定维护保持营业厅内良好的工作秩序，成功地寻找目标客户，进一步营销理财产品，实现服务与营销一体化。此外，为做好我网点的文明建设，我严格要求我行人员做好服务工作，做到用热情、大方，主动、规范的服务礼仪去接待客户，并在建设我行良好环境的基础上，强化员工行为规范，要求员工树立主动意识，负责态度，和良好的工作心态。为了做好服务工作，起好带头作用，更高的提升自身的服务水平，和业务能力，我积极参加银行所组织的各类培训活动，并自觉利用业余时间进行相关专业学习，强化自身理论水平与专业技能，加强自身的综合素质能力。

## 二、各项工作主要业绩

在20\_\_年度，我行紧密围绕分行计价指引导向，主要推行了贵金属营销（黄金、白银）等活动工作。一年来，我行施行了多种形式的项目活动，并均取得了良好的效果。其中，在x月份的春天行动里网点较好的完成了黄金销量，在八月份的一个与皇城工坊合作的“花好月圆。金喜连连”的巡展活动中我支行在巡展当天就突破了50余万的销售业绩。此外，在20\_\_年，我行推出的电子银行产品受到了广大客户欢迎，尤其是手机银行这一产品，深受客户喜爱。在20\_\_年x月份，通过我行开展的电子银行产品进广场社区活动，使我行当月的新开手机银行用户新增269户，其中有效218户，有效率达到了81%。在整个一年度的销售中，我行的手机银行新开有效1639户，网上银行新开2334户，有效1360户，共计新开户2448户。并且，在今年x月，我行还新制定出一个阶段性考核办法，激进了员工的营销积极性，使得我行的网银和手机银行的有效率从年初的不到20%分别达到了58%和66%，这是我行在上一年度工作中的重大创举。

在今年，由于我行网点现有无贷的贵宾客户共计1200余户，使得理财经理的工作压力过大，工作任务超重。因此，我承担分管了部分贵宾客户，尽力做好各个客户的维护工作。截止至今年年末，我分管的贵宾客户共有314户，签约77户。此

外，在一年工作中的个人存款方面，由于我行周围新进驻一家商业银行，部分存款客户被拉走，导致了我行的个人存款工作备受阻碍，虽然工作任务艰巨，工作形式大不如前，同业竞争激烈较大，但是我依然坚持不懈，力争进取，紧密团结我行的员工队伍，不断奋进，努力的完成各项工作任务。通过我们一年的不懈奋斗，我们争取到了个人存款日均新增3462万，年末存款新增2608万，其中管户贵宾客户的存款新增1810万的良好绩效。

### 三、工作中存在的问题

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。

二是自身在6s管理方面未能实现常态化，不分时段存在有松懈现象，耽误了我行的经营管理实效。此外，在管点文明服务方面，我还有待提高，没能做到温馨服务，微笑服务，对员工要求没有实质落实到工作之中，文明服务力度还需进一步强化。

在新的一年里，我将会不断地提高工作质量和服务艺术，切实提升自身的管理水平，更好地为客户提供更为优质的服务，为树立我行的良好形象而付出应有贡献。

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：

一、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。

二、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。

三、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。

四、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：

一、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。

二、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。

三、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。

四、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。

在过去的一年里，我在大堂经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，向客户经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\_\_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、由于在大堂经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，与客户经理和理财经理的互动不足，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，与柜员和值班经理配合做好柜面客户服务工作，与理财经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。