

银行大堂经理个人年度工作总结（31 篇）

银行大堂经理个人年度工作总结（精选 31 篇）

银行大堂经理个人年度工作总结 篇 1

时间如白驹过隙，转瞬间一年过去了，在这一年的时间里我们农行取得了骄人的成果，基金理财等各项指标都名列前茅。作为大堂经理我能够很好的服务客户，主动完成领导布置的各项任务。现将主要工作进行总结。

一、主要工作状况

我于去年 9 月担当支行大堂经理一职，随着农业银行的市场化，服务也越来越受到重视，而大堂经理这个工作是客户接触优质服务的开端，是客户对农行的第一印象，因此农行对大堂经理的要求也特殊严格，大堂经理是连接客户、柜员、客户经理的纽带。大堂经理不仅是农行的一名工作人员，同时也是客户的代言人。

一是做好文明优质服务。我们支行地处居民生活社区，平常每天来办理业务的客户中老龄客户居多，特别是在社保工资集中发放日，柜面压力特殊大，通常都是从早忙到晚，急客户所急，想客户所想。为了解决老龄客户偏多，存折业务较多这个问题，我主动支配大厅人员刚好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，保持营业厅内良好的工作秩序。因为只有良好的营业秩序，我们才能胜利地找寻到我们的目标客户，营销我们的理财产品，举荐给我们的客户经理，实现服务与营销一体化。

二是加强自身职业道德修养。作为大堂经理，我不仅仅是要熟识业务和产品，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轻松处理，从而保证机器正常运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，爱行敬业。在工作中，遵守社会公德和职业道德，不透漏客户任何信息。平常工作中，我在服务礼仪上做到了热忱、大方，主动、规范

三是充分提高协调实力。大堂经理锻炼了我的协调实力，充分调动好三方人员和保安师傅的工作，发挥他们的作用并协调柜员和大厅工作人员，经常开展柜面学习，提高网店的凝聚力，发挥团队精神。担当大堂经理以来，我对自己高标准严要求，认真服务客户，主动完成领导布置的'各项任务。

二、下一步工作预备

在过去的 20__年中，我在大堂经理这个岗位上学习到了许多与客户沟通的阅历和一些营销的技巧，但也存在一些缺乏之处。在今后的工作中，我会接着做好文明优质服务，通过全体柜员的努力，稳固资金组织成果，稳定存量，接着做好各项日常工作，做好业务保障，提高柜员整体素养，促进经营健康进展，推动农行存储业务上一个新台阶。

银行大堂经理个人年度工作总结 篇 2

在劳碌而又充溢的工作中，我们结束了 20__的工作。伴随着新年钟声的敲响，20__已经悄然来临。面对即将起先的新一工作，我深化总结自身工作状况，改善自身工作缺乏，为更好地完成 20__工作打下坚实基础。回顾过去一的工作，我在上级领导的正确指导下，在各部门同事的关心与支持下，较好地完成了 20__的工作任务，并取得了良好的工作成效，为确保 20__的各项工作的顺当进行，我特应上级领导要求，对自身在 20__的主要工作状况作出如下总结：

一、主要工作状况

自我于20__年10月份从网店运营主管被支配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阅历，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非常严苛，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，坚决履行工作职责，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，对其进行耐性的说明；当发生突发状况时，刚好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，以完备无缺的服务看法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、热忱、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__，我不仅仅坚决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。坚决维护保持营业厅内良好的工作秩序，胜利地找寻到目标客户，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，做到用热忱、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，负责看法，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，和业务实力，我主动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，加强自身的综合素养实力。

二、各项工作主要业绩

在 20__，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）等活开工作。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__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宽阔客户欢迎，尤其是手机银行这一产品，深受客户宠爱。在 20__年六月份，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，有效率到达了 81%。在整个一的销售中，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，在今年九月，我行还新制定出一个阶段性考核方法，激进了员工的营销主动性，使得我行的网银和手机银行的有效率从年初的不到 20%分别到达了 58%和 66%，这是我行在上一工作中的重大创举。

在今年，由于我行网点现有无贷的贵来宾户共计 1200 余户，使得理财经理的工作压力过大，工作任务超重。因此，我担当分管了部分贵来宾户，尽力做好各个客户的维护工作。截止至今年年末，我分管的贵来宾户共有 314 户，签约 77 户。此外，在一年工作中的个人存款方面，由于我行四周新进驻进一家商业银行，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，虽然工作任务困难，工作形式大不如前，同业竞争激烈较大，但是我依旧坚持不懈，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，其中管户贵来宾户的存款新增 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进展，新状况新问题层出不穷，新学问新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业学问、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，更好地为客户供应更为优质的服务，为树立我行的良好形象而付出应有奉献。

银行大堂经理个人年度工作总结 篇 3

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，据我的阅历，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〕，绝大部分的客户事实上并不想来找气受，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。

假如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，就算你驳倒了客户或许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户致歉，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，假如这个问题的确与制度冲突，要耐性的倾听客户为什么如此的犯难，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，确实，这就需要一个好的心态。

这是你的工作，不要对某个客户耿耿于怀，过去的就当作一次阅历，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。下一次的客户投诉或许是重复的，那么你可以轻松的把以前总结的拿来就用，假如又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次阅历的积累，你会觉察你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最终的清静应对。

客户着急的时候，你做事不要乱，但确定要和客户一样急，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，客户在埋怨的时候，你要顺着他的意思，同时也

可以一起来埋怨某个部门确实存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。

客户无论怎样看法不好，我们的看法确定要好，这是重中之重，这也是摘除自己责任的最基本的原则，因为有时客户并时常冲你来得，但你要看法恶劣的与客户辩驳，他的矛头很可能指向了你，所以，爱惜好自己特别重要。

无论上班时遇到什么样的客户，下了班，就全都忘了吧，或者当作笑谈和挚友调侃一下，记住的是阅历，但不要让这样的不快乐记忆犹新。

银行大堂经理个人年度工作总结 篇 4

我参加工作来到我们__银行支行已经工作了十年了，担当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受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，第一个关心客户解决问题的人。所以当我行推出业务时、当客户有需求时，我就和柜面人员主动协商，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，流淌人口比较多，因此，这里的客户流淌性大，现金流淌快。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，既担忧全又费心。从我第一天在大堂工作，从起先时的不适应到如今的能很好地融入到这个工作中，我的心态有了很大的转变。刚起先时，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，我起先明白这就是工作，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惊慌，我已经可以用特殊轻

松的姿态和亲切的微笑来沉着面对，因为我已经熟识我的工作和客户需求了，在我起先大堂经理的对外工作的前夕，我花了大量的时间在熟识全部业务，我学习了很多金融基础的业务学问，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，我都有了确定的了解并从中总结出一些要点，向不熟识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说明和说明的时候，他们都对我们的业务有了一个大体的了解，并且情愿在我行办理业务，每当这个时候我都觉得很有收获，并且特别兴奋。

如今客户的询问我基本上都能解答，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互相熟识、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。我发自内心的酷爱我的工作岗位，因为这个岗位特殊适合我，由于我的性格比较热忱而温顺，所以当顾客提出问题时，我能很耐性的听完顾客的疑问，这样我就能很快的知道客户需要的到底是什么？在这样的状况下，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，我的业务学问量也得到了提高，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，因此要求其综合素养必需相当的高。要对银行的业务学问有比较熟识和专业的了解，然后在服务礼仪上要做到热忱大方、主动规范，而且还要处事机智，能够见机行事。这对于一个大堂经理来讲，具有很大的压力和挑战性。但是我会在有限的工作时间里，大量的汲取学问与能量，散发出自己的光和热，作为一个金融服务人，我感到特殊傲慢，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忱都是我主动向上、追求进步的力气，当一切事物都能从不能亲力亲为到可以得心应手时，生命就会变得光芒绚丽起来。我会在这样的集体里不断的充溢和完善自我，最终成为一个优秀合格的大堂经理。

银行大堂经理个人年度工作总结 篇5

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状况。

随着年龄的增长和各种工作阅历的增多，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到达二三百笔。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示自己要在工作中认真认真再认真，严格依据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阅历来关心其他的同志，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，我会特别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，要想方设法的把自己不会的学会。想在工作中关心其他人，就要使自己的业务素养提高。

我有渴望学习新学问的热忱，在每一次行里进展新业务的时候。只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不管加班到几点，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。我也会主动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。常听知道我们所状况的其他同志讲，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。不管是工作上，还是生活上，同志间都象一家人一样，从没有一点冲突，假如有看法也是工作上的不同，这样的看法就意味着工作水准的不断提高。我始终认为我这个人的先天性格确定了我特殊适合在储蓄做，因为我的脾气特殊好，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看法，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。因此我工作到如今，从没受到过一次外面顾客的投诉。在平常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说明清楚，最终使顾客满足而归。

位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的四周还有好几所高校与科研所。文化层次各不相同，他们每天都要为各种不同的人服务。我时刻提示自己要从微小环节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，微小化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温和的含义是什么。

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。或许有人会问。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说明。

“他们来北京都不简洁，谁都有不会的时候，帮他们是应当的。”我认为用心来为宽阔顾客服务，才是的服务。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看法真不错农行就是好这样的话的时候。我心里就万分的兴奋，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，更好的充溢自己，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四周的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的进展。我也会向其他同志学习，取长补短，互相沟通好的工和阅历，共同进步。征取更好的工作成果。

银行大堂经理个人年度工作总结 篇6

20__年是我进步的一年，也是我成长的一年，在这一年里我早安排好了一年的巩固走规划，让我这一年工作井井有条。现在简单总结一下。

一、人员培训

在银行我们是一个团队，既然是团队，就要让每一个人都能够发挥其自身的力量，但是想要让他们有能力完成任务给整个团队贡献足够的力量这就需要我们自己的努力，怎样努力做好这一切，当然是提升我们员工的实力，让他们都成为能够独当一面的人，虽然有些夸大但是这也是我们美好的愿望，为此我在20__年起就开始培训，坚持在每月月末做好工作的总结与培训，在培训期间我一直都认为要把工作中存在的问题跳出来，然后在培训中解决，这样才能够加深大家的印象，让所有员工都有助于。我以前也做过简单的培训，但是效果都不好，因此我就改变思路决定由问题出发，解决问题的挺身给出各种方案去培养这方面的的能力，让员工能够有更多的发展。这样能够让员工加深印象，让他们有一个大概的老街可以在工作中去实施，在好的知识也之后能够用得上才是好技术好东西，简单但是用的多这需要培训，因为欠缺的往往就是这些，因此培训才有意义，我不是为了培训而培训，我是为了提升他们的实力而培训，让他们能够独挡一面能够完成任务才培训，能够成为我的左膀右臂。

二、银行管理

我需要管理我手下的一群人，对于他们的能力和实力都需要我做好全面的统筹关注，人多了总会出现各种各样的问题漏洞，对于这些，我都会制定相关规定，让他们有一条约束让他们能够在工作时有进步，对于工作不是简单的下命令就行，对于工作我更喜欢的是把他们拧成一团让他们有足够的实力能够完成任务，而不是让他

们一直都如同一盘散沙一样不能够发挥出多少能力。他员工团结起来之后我会对于一些能力出众的人让他们有更多的动力，让偷奸耍滑的人知道努力，所有奖励惩罚从来不会少，这是必要的既然做好就要奖励，做的出色就要表扬，做的不好就要警告，犯了错就要给予惩罚，让他们长记性明白道理。

银行大堂经理个人年度工作总结 篇7

通过岗位竞聘，我成为了我行的大堂经理。通过这一年的大堂工作，我感受颇多，现跟大家汇报如下：

说句实话，我刚开始担任大堂工作，心理压力很大，总感觉自己能力有限，担心自己做不好。大堂经理工作主要是要跟客户进行面对面的交流，答疑解惑，解决客户纠纷等等。而我认为，这些不是我最擅长的，但是在领导和同事们的鼓励下，特别是在我行营销导入后，我逐渐克服心理障碍，懂得利用自己的优势，尽最大的努力完成好领导安排的各项工作。

现在我已经逐步融入到这个工作中，我的心态也有了很大的转变。在每天的日常工作中，我不断熟悉所有的业务，除了基本的储蓄和对公业务外，还有像转账电话、POSE机、信用卡、个人贷款等这些不在营业大厅办理的业务，我都进行了详细的了解并从中总结出一些要点，向客户解说，使他们对我行的业务有了一个大概的了解，并且愿意在我行办理。而我在解答问题的过程中，也分担了柜员的压力，每当这个时候我都觉得很有成就感。

同时在实践中我也总结出银行业竞争的法宝，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卡，疏导他们到贵宾窗口办理；对使用银行卡办理业务的客户，推介我行自动存取款一体机以及终端机办理业务；个人汇款较多的客户，推荐其办理网上银行业务。这些都适当的减轻了前台的工作压力。

在其他工作方面，巡视大厅内外的卫生状况，保持大厅和门外整洁卫生。另外，每天及时的分类整理企业回单，使每个企业都能及时的拿到回单。特别是对__集团的回单，逐一按照对账单进行勾兑，确保回单完整无遗漏。同时，还要做好营业室主任的助手，确保营业室各项工作的顺利进行，做好大客户的维护与营销。在 20__年底，在大家的共同努力下，完成了 1500 多户的金卡治理，成功营销理财产品 1750 万，较好的完成了行领导下达的各项任务指标。

在这_个多月的时间，对大堂的工作虽然掌握了一些工作的方法和技巧，但仍然距离一个合格的大堂经理还有很大的距离。在新的一年里，我为自己制定更高的目标，决定从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、业务方面。要有系统扎实的业务知识，既要掌握主要业务知识，又要认识较为冷门的业务知识；既要有较高的政策理论水平，又要能详细的介绍各种业务的操作流程；既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

二、营销方面。要学习营销知识，掌握营销技巧，延续营销导入的学习成果，充分利用 CFE 系统，做好现有客户的基础维护工作，并积极开拓新的高价值客户。

三、心理方面。大堂经理要较强的外交沟通能力，语言、举止、形体、气质应富有魅力，在性格上要热情开朗，语言上要风趣诙谐，在处理棘手问题还要矫健变通，在业务操作上要审慎负责。

总之，感谢大家在这一年中对我工作的支持与帮助，以及对我

不足之处的宽容与谅解。在今后的一年里，我会更加严格要求自己，提高自己的履职能力，是自己成为一名业务全面的大堂经理！

银行大堂经理个人年度工作总结 篇8

银行的大堂是客人进入银行最先接触的地方，而大堂的接待做好了，那么才能有后续的服务，同时也是可以给客人留下一个深刻的印象，让客人认可银行的服务，而作为大堂经理我也是对于过去这段日子的工作总结下。

担任大堂经理短短的几个月里，我也是担心自己做不好工作，不过之前我也是熟悉大堂的工作是怎样来做的，只是从之前做事情到而今管理，我本着以身作则的态度，去对待，无论是前台也好，或者其他的工作人员，都是严格的去要求，并且自己做好，作出表率，遇到问题也是及时的去解决，同事们的一些要求也是去满足，尽力的去把大堂的工作都来做好，我清楚，大堂的工作不是靠一个人来完成的，更不是我这个经理去要求就行了，而是要靠大家的努力，所以在工作里头，我也是会经常的和同事们去探讨，怎么做更好一些，并且也是给予了一些激励，并去了解他们工作的情况，对于做得好的予以支持和鼓励，对于做得差的或者还不够的，会和同事们探讨是什么原因，予以指导，并且我也是知道，每个人的能力是有差别的，不可能说都做的一样，但也是可以靠努力去弥补一些的。

除了工作方面，我也是和同事们一起去学习，多进行一些探讨，利用下班的时间，自己也是看一些管理方面的书籍，而同时一些大堂的工作经验我也是会去教同事们，来让他们更好的做好工作，特别是大堂的工作，只有大家的经验多了，熟悉了，彼此相互的配合，共同的去进步，那么收获也是会更大的，我也是相信，经过自己的努力，我们大堂的服务会让客人满意，而从这段日子的反馈来看，的确如此，和之前相比，也是有了一些进步，大家共同的努力也是没有白费，特别是得到客人的表扬的时候，都是非常欣喜的，这份肯定比我去表扬他们更让他们满意。

当然我也是看到自己还有一些做的还不够的地方，特别是有时候脾气比较急，一些事情本来应该是同事们做的，但是我看到，却是自己去做了，虽然结果是好的，但是也是没有让他们得到锻炼，同时管理上，也是有些方面做得不够，要继续的努力，去提升，来让自己来把大堂的工作做得更好，去为客人服务。

银行大堂经理个人年度工作总结 篇9

我是，我参加工作来到我们中国工商银行西客站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。大堂经理是我们工商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。但是我会在有限的工作时间里，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。我会在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。

银行大堂经理个人年度工作总结 篇 10

时间过的真快，转瞬间 20__年过去了，在 20__年的时间里我们网点取得了骄人的成果，基金理财等各项指标都名列前茅。特别是作为大堂经理专项负责的信用卡工作名列全行其次。现将主要工作作以总结。

一、主要工作状况

今年我在支行担当大堂经理一职，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特别严格；大堂经理是连接客户、柜员、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，我们急躁解释；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，平常每天来办理业务的客户中老龄客户居多，特别是在社保工资集中发放日柜面压力特殊大，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，我主动支配大厅人员准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”，以免一些客户由于中途离开造成空号占据时间，保持营业厅内良好的工作秩序。由于只有良好的营业秩序，我们才能成功地探寻到我们的目标客户，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，我们不仅仅是要生疏业务和产品，还要会维护我行的自助设备。每当自助设备消逝卡钞缺纸等故障我都能轻松处理，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，爱行敬业。在工作中，遵守社会公德和职业道德。不透漏客户任何信息。平常工作中，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忱、大方，主动、规范。

大堂经理还应具备良好的协调力气，怎样调动好三方人员和保安师傅的工作，发挥他们的作用，便是我平常需要留意的。平常要留意协调柜员和大厅工作人员，提高分散力，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，尽量推举一些好的客户给他们，平常敬重并关怀他们，给他们缔造一个好的工作平台，实现双赢。

二、工作中存在的问题

20__年，我在大堂经理这个岗位上学习到了许多与客户相互沟通的阅历和一些营销的技巧，但也存在许多的不足之处。在今年的奇妙人检查中，我行得分尚可，主要丢分在外部环境和一些细节上消逝了问题，针对这些问题，我们在平常主动培训，留意细节。我认为正确而不怀疑，只有踏踏实实，静静无闻的耕耘，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学问，提高自身业务水平，以新的面貌，为客户供应更好更优质的服务。

银行大堂经理个人年度工作总结 篇 11

一、银行工作需要严谨的工作看法。

其实做任何工作都应当认真细致，尤其是在会计处，每个岗位都需要与数字打交道，经常要处理大量数据，要求精确，任何一点细小的错误都会影响到整体的结果。比方做同城交换，借贷双方的金额数字必需完全精确，才能进行解付和交易。在记账时，每一笔交易录入电脑后都要有专人复核，确保汇款时间、金额、汇款人和收款人账号等各项要素精确无误。

二、讲究分工合作，工作程序具体具体，每一步骤都有确定的操作规范。

比方进行代理兑付汇票结清录入时，必需依据计算核对总金额、记账、复核、打印、批轧这些步骤进行。每一张汇票的信息都要精确地输入电脑，还要经过复核。假如资料出现错误，就无法使交易胜利。各道工序都互相关联，每一步都关系到整体结果，必需大家一起分工合作，才能最终完成工作任务。

三、与同事的相处与沟通很重要。

由于一个完好的任务需要大家分工合作来完成，所以同事之间的沟通与沟通很重要。在工作过程中难免会出现一些过失，给下一道工序的同事造成不便；或者由于某些客观缘由，虽然不应由某个人完全负责，但确实影响到其他同事的工作。这时确定要用正确的方法与同事沟通，尽快地解决问题，大家才能同心协力地搞好工作。这方面的技巧，书本上是学不到的，要在工作中慢慢地学习积累。

期间，我得到了各位领导、老师和前辈们的关切与关心，各位老师都特殊耐性地教育我，让我不但学会业务，也学到很多待人处事的道理。特别是办公室里的老师们，在繁忙的工作中抽出时间，不仅在工作上给我指导，向我解说业务学问，还在生活上给与很多关心。盼望以后有机会能再向各位老师学习请教。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”初读此句时，我并没有特别的感觉。然而就在这不长的实习后，我不仅真正明白了它的意义，更深切体会到它的内涵。对我而言，社会和单位才是最好的高校，我觉察自己在课本上学到的学问太有限，太浅薄。在交行里每一个人都是我的老师，我要学习的实在太多太多，不仅是专业技能，还有职业精神和社会阅历，这些都能成为我以后能很好的胜任工作的基础，也是我能在激烈的竞争中脱颖而出最重的砝码。

银行大堂经理个人年度工作总结 篇 12

这次实习的岗位是大堂经理，所涉及的工作内容基本有。教客户开户，填单据，兑换外币的程序，对公，对私业务的引导。以及给予客户存款款建议，介绍客户理财渠道，提供给顾客一些财经信息。还有教客户如何用 atm、自动缴费机、网上银行的使用方法等等。

在刚刚过去的一个月中，我有幸来到交通银行会计处实习。虽然真正上班的时间只有短短的二十天，但是在这段时间里我学到很多在大学的课本上无法学到的东西。我即将大学毕业，竞争激烈的毕业求职也摆在了眼前，对于像我这样从来没有真正走出校门接触社会的学生来说，这次的实习给了我一个很好的学习机会，让我可以亲身体验工作的`滋味，为即将开始的职业生涯做好准备。

在会计处实习的这一个月里，我主要学习了综合业务处理系统，熟悉了银行的会计科目，基本掌握了该系统的记账和复核的操作，并能独立处理同城交换、证券清算和外汇核算。在练习操作中，我还向带教老师请教有关操作原理和业务知识的问题，力求在掌握操作流程的同时，搞清楚自己在做什么，在整个系统中是怎样一个来龙去脉。通过看、问和动手操作，我对会计处的主要工作有了更加系统的了解，特别是支票汇票等，在实习之前，我只从书上学到过它的基本概念，对真正的票据并没有具体的认识。现在我已经大致明白了审票和解付的过程。另外，我对银行这个庞大的工作体系也有了比以前更加清晰的概念。以下是我在工作中的一些体会和心得：

一、银行工作需要严谨的工作态度。

其实做任何工作都应该认真细致，尤其是在会计处，每个岗位都需要与数字打交道，经常要处理大量数据，要求精确，任何一点细小的错误都会影响到整体的结果。比如做同城交换，借贷双方的金额数字必须完全准确，才能进行解付和交易。在记账时，每一笔交易录入电脑后都要有专人复核，确保汇款时间、金额、汇款人和

收款人账号等各项要素准确无误。

二、讲究分工合作，工作程序详细具体，每一步骤都有一定的操作规范。

比如进行代理兑付汇票结清录入时，必须按照计算核对总金额、记账、复核、打印、批轧这些步骤进行。每一张汇票的信息都要准确地输入电脑，还要经过复核。如果资料出现错误，就无法使交易成功。各道工序都互相关联，每一步都关系到整体结果，必须大家一起分工合作，才能最后完成工作任务。

三、与同事的相处与交流很重要。

由于一个完整的任务需要大家分工合作来完成，所以同事之间的沟通与交流很重要。在工作过程中难免会出现一些差错，给下一道工序的同事造成不便；或者由于某些客观原因，虽然不应由某个人完全负责，但确实影响到其他同事的工作。这时一定要用正确的方法与同事交流，尽快地解决问题，大家才能齐心协力地搞好工作。这方面的技巧，书本上是学不到的，要在工作中慢慢地学习积累。

实习期间，我得到了各位领导、老师和前辈们的关心与帮助，各位老师都非常耐心地教导我，让我不但学会业务，也学到很多待人处事的道理。特别是办公室里的老师们，在负责，但确实影响到其他同事的工作。这时一定要用正确的方法与同事交流，尽快地解决问题，大家才能齐心协力地搞好工作。这方面的技巧，书本上是学不到的，要在工作中慢慢地学习积累。

实习期间，我得到了各位领导、老师和前辈们的关心与帮助，各位老师都非常耐心地教导我，让我不但学会业务，也学到很多待人处事的道理。特别是办公室里的老师们，在繁忙的工作中抽出时间，不仅在工作上给我指导，向我解说业务知识，还在生活上给与

很多关怀。

希望以后有机会能再向各位老师学习请教。“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”初读此句时，我并没有特别的感觉。然而就在这不长的实习后，我不仅真正明白了它的意义，更深切体会到它的内涵。对我而言，社会和单位才是最好的大学，我发现自己在课本上学到的知识太有限，太浅薄。在交行里每一个人都是我的老师，我要学习的实在太多太多，不仅是专业技能，还有职业精神和社会经验，这些都能成为我以后能很好的胜任工作的基础，也是我能在激烈的竞争中脱颖而出最重的砝码。

银行大堂经理个人年度工作总结 篇 13

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。特别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况

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，因此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，平时每天来办理业务的客户中老龄客户居多，特别是在社保工资集中发放日柜面压力非常大，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，我积极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，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轻松处理，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，爱行敬业。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能力，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，我们在平时积极培训，注意细节。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。

在新的征程里，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。

银行大堂经理个人年度工作总结 篇 14

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，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，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9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。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 20__年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

银行大堂经理个人年度工作总结 篇 15

一、人员培训

在银行我们是一个团队，既然是团队，就要让每一个人都能够发挥其自身的力量，但是想要让他们有能力完成任务给整个团队贡献足够的力量这就需要我们自己的努力，怎样努力做好这一切，当然是提升我们员工的实力，让他们都成为能够独当一面的人，虽然有些夸大但是这也是我们美好的愿望，为此我在20__年起就开始培训，坚持在每月月末做好工作的总结与培训，在培训期间我一直都认为要把工作中存在的问题跳出来，然后在培训中解决，这样才能够加深大家的印象，让所有员工都有助于。我以前也做过简单的培训，但是效果都不好，因此我就改变思路决定由问题出发，解决问题的挺尸给出各种方案去培养这方面的的能力，让员工能够有更多的发展。这样能够让员工加深印象，让他们有一个大概的老街可以在工作中去实施，在好的知识也之后能够用得上才是好技术好东西，简单但是用的多这需要培训，因为欠缺的往往就是这些，因此培训才有意义，我不是为了培训而培训，我是为了提升他们的实力而培训，让他们能够独挡一面能够完成任务才培训，能够成为我的左膀右臂。

二、银行管理

我需要管理我手下的一群人，对于他们的能力和实力都需要我做好全面的统筹关注，人多了总会出现各种各样的问题漏洞，对于这些，我都会制定相关规定，让他们有一条约束让他们能够在工作时有进步，对于工作不是简单的下命令就行，对于工作我更喜欢的是把他们拧成一团让他们有足够的实力能够完成任务，而不是让他们一直都如同一盘散沙一样不能够发挥出多少能力。他员工团结起来之后我会对于一些能力出众的人让他们有更多的动力，让偷奸耍滑的人知道努力，所有奖励惩罚从来不会少，这是必要的既然做的好就要奖励，做的出色就要表扬，做的不好就要警告，犯了错就要给予惩罚，让他们长记性明白道理。

三、自我提升

一个经理如果没有出色的能力第一手下的人就不会服从，第二完不成自己的任务，我从不怠慢自己的工作，每天都给自己提升努力坚持让自己有事可做，让我每天都坚持完成自己的任务，经常去学习管理学习一些经理需要掌握的能力既然领导赏识就不能辜负他的期望，同样我也会在提升自己的同时把自己的会的传授给手下的人，让他们有更出色的能力这样我才算是完成了工作任务。

一年结束了，但是我还需要努力工作并没有因为一年结束而结束，反而需要我继续努力，在下一年里会继续并发出更多的光芒。

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。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/277065155063006101>