

大堂经理个人年终总结范文（精选 33 篇）

大堂经理个人年终总结范文 篇 1

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、切实履实职责

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!

大堂经理个人年终总结范文 篇2

在农商行实习期间，我主要学习了综合业务处理系统，熟悉了银行的会计科目，在练习操作中，我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，我对实习的主要工作内容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认识。

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，尤其是在银行，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。比如在填写单子时，每一次，都必须确保汇款时间、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。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，这样大家才能齐心协力地搞好工作。与人沟通的技巧，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，各位领导都非常耐心地教导我，让我不但提高了业务水平，也学到很多待人处事的道理。特别感谢办公室里的领导们，在繁忙的工作中抽出时间，在工作上给我指导，向我解说业务知识，在生活上给与我很多关怀。

“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。对我而言，社会和单位是更广阔的大学，我发现自己在课本上学到的知识太有限了。在农商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胜任工作的基石，也是我能在激烈的竞争中出类拔萃最重的砝码。

在接下来的实习阶段，我会以同样的激情、信心去对待工作，继续努力，让自己更快成长！

大堂经理个人年终总结范文 篇3

我参加工作来到我们 xx 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 xx 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。

大堂经理个人年终总结范文 篇 4

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

一、年度主要工作情况

今年我在新河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、理财经理的纽带。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 20xx 年银行大堂经理工作总结 5 篇 20xx 年银行大堂经理工作总结 5 篇。每当客流量较大时，我就会大声询问：“几号客户请到几号柜台办理业务”，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。

大堂经理个人年终总结范文 篇 5

作为一名银行大堂经理，在这一年的工作中，我认真完成了各项工作安排任务，今天我向行领导作出工作总结。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;下面是我在 20xx 年的工作情况，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。

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉本行的业务和产品，更应该走出去，知己知彼，方能百战百胜。在我们的客户中就有很多类似的情况，记得今年元月份的一天，整个营业厅内挤满了人，来咨询理财产品、转定期、取工资的人络绎不绝，我也忙的不可开交。这时保安师傅带来了咨询理财产品的客户，我简单地向他介绍了新股随心打及得利宝七彩系列，可客户没兴趣，说建设银行的理财产品好，我们把钱转到建设银行去，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，爱行敬业。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。

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，我更要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。

大堂经理个人年终总结范文 篇6

通过在__银行__支行这两个月的工作学习，我在各位领导和同事的帮助和鼓励下已经逐步地走向工作的正轨。各项工作也在努力地完成。截至现在，我营销信用卡申请件 125 张、金卡 8 张、贵宾卡 2 张、以及营销信诺保险 106 万、个贷 40 万。虽然在信用卡的营销上还远远达不到指标，但是我总结了问题的所在，是我平时的营销不到位，没有努力地去搜索身边的每一位客户，其实在大堂工作，客户资源是非常丰富，但是我的各项营销都做得很差，比如说金卡和金葵花卡的营销都非常不理想，这和我平时对工作的细心度有关系，所以在以后的工作中，我一定会努力改进不足，多向身边的同事学习请教他们的经验，要观察并发现潜力客户。积极推动基金、网上银行专业版以及信用卡的营销。把各项营销工作提升上一个台阶。

除了在营销工作上要努力提升外，作为一个大堂服务人员，要时刻以一个大堂经理的职责做好每一项工作。因为大堂经理的一言一行都第一时间受到客户的关注。所以要求自己的综合素质必须相当高。除了对银行的所有业务知识要熟悉并专业的了解和掌握之外，对客户更要服务周到、热情大方以及耐心引导。

第一季度的工作马上就要就要结束了，总结不足的地方要积极改进，努力创新，争取在季度末把这整个季度落下的工作补充上去。在第二季度中，我具体的工作安排是：不段学习新的业务知识，大力推展基金和网上银行专业版，最重要的是要

大力营销信用卡，目标是争取每月的过件率要达到 120，力争出色完成第二季度的工作。在工作中展现自己，超越自己。

大堂经理个人年终总结范文 篇 7

随着日趋激烈的金融市场竞争，服务是越来越受到重视，大堂经理作为客户与银行之间的桥梁和纽带，他们的人员素质、专业技能与服务水平直接影响到客户对银行的忠诚度和银行的价值取向，成为银行核心竞争力的重要组成部分。作为现代商业银行的大堂经理，如何用专业的服务素养赢得客户的信任，正确把握客户的心理和需求，运用恰当的方式打动客户，影响客户的决定，成为每一位大堂经理的必修课。如何做好大堂经理，我有以下几点感悟：

一、至真、至诚的服务理念

大堂经理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，因此大堂经理的一言一行，一举一动，都是至关重要。作为客户来到我行，给他印象最深的其实不是我们的硬件设施，而是我们“润物细无声”的服务。启东农商银行一直以“服务三农”为导向，面对的客户文化层次各不相同，在临柜业务中，有一大部分为低保户、财政补贴户，他们中的大多数接受信息的来源比较匮乏，所以在平时的工作中，需要我们进行反复地宣传，以此为他们提供更便捷的服务。近日，为了方便地让低保户、财政补贴户就近取钱，启东农商银行在各乡镇开设了“金融便民村村通”服务点。便民服务的开通，需要我们大力地宣传做配合。在营业厅，我们将各便民服务点，标示在醒目的位置。每一位办理存取现业务的农保户，我们主动询问他们的居住点，告知他们最近的便民服务点可以就近办理业务。此举不仅方便了广大群众，更为我们繁忙的业务做了分流。

服务是永恒的主题，只有通过热心的服务，才能获得信任并能进一步让客户将心中的需求完全说出；我们必须细心观察与体会，才能深入了解客户的真正需求；针对客户的需求，我们要主动热情并有效地用心执行。唯有发自内心的服务意愿，才能提供客户满意的服务，也唯有真心的服务，才会让客户觉得安心舒适，从而认同并喜欢到农商银行接受我们的服务。

二、专业、贴心、细致的服务方式

专业的服务姿态、专业的服务方式，会给客户带去专业可信任的心理感知。我们在出售自己的产品时，是不是已经把所有的细节都做到，我们是不是能够回答客户的所有疑问。因此，亲和的同时，要求大堂经理更加专业才能吸引和维系更多的客户，这就需要我们在工作之余研究金融市场，熟悉金融产品，对农商银行推出的每一款金融产品的优点卖点捻熟于心。

有一次在工作中，一位客户要将大额现金取出买理财产品。我知道后，迅速处理完手头的事情，上前与之进行沟通，原来该客户对该理财产品也是知之甚少，只是听周围的人的说该理财产品收益高于银行利息才将大额的现金取出。我耐心地解释，理财产品其实有一定程度上的风险。今年央行降息，但是相对于其他商行，我们的利息还是相对高的，尤其是三年期、五年期的利息，而且我们是 365 天计息，对于要求维稳的客户来说，其实是不错的选择。在我的劝说下，该客户放弃了购买理财产品的念头，将现金继续存入了我行。

今年，是启东农商银行大力发展电子银行的一年。很多客户问询我行的电子银行业务。有一位客户经常在外地出差，很多汇款业务都来不及在柜面办理。在营业大厅，我了解到他的需求，为他办理了网上银行，短信银行，向他详细说明，因为在推广活动中，我们的转账手续费是柜面的八折，而且我行暂

不收取卡费、年费、短信费等等。客户在享受便捷的同时，也得到了优惠。

另外，贴心、细致的服务，更是赢得客户的不二法门。

营业前，检查各项设备是否完好，查看宣传资料、相关凭证、意见簿等是否摆放整齐，营业大厅及自助服务区卫生状况是否整洁美观。

营业中，细心周到服务每一位客户。客户迷茫时，为其指明方向；客户遇到困难时，施予援手；客户不解时，耐心解释。针对老龄客户，存折业务较多的问题，帮他们查账。有时，会有大批老龄客户办理业务，我们准备了多副老花眼镜，方便客户。对于有卡的客户，带他们到自助设备办理，网银转账等进行客户分流；积极主动逐一向客户询问，并根据客户的需

要进行引导，维持营业厅内良好的秩序。如果遇到业务旺季，大厅内客户较多时，自制专业的业务表格，充分了解他们的业务需求，提供高效的服务。

三、耐心倾听，坚持原则的服务策略

在日常办理业务过程中，或多或少会遇到客户投诉的问题。作为大堂经理，首先，应该对客户投诉有正确的理解。不要一有客户投诉，就有抱怨不满的情绪。对于客户的投诉，我们应该认真聆听，积极改正。争取做到将客户对银行的投诉转化为努力进取的动力，最终能给客户带来更多优质满意的服务。然后，要懂得在处理投诉过程中做到以下几点：

1. 真心实意想帮客户解决问题

客户投诉说明自身的工作中还是存在着不足和漏洞，没能做到使客户满意，让客户感到了冷落和没受到重视，应该努力寻找他的需求，真诚地和其进行沟通，使其感受到银行的诚意，让双方建立信任，问题才能更快的解决。

2. 微笑面对，不能带有个人情绪

投诉的客户都是心存不满情绪，面对这些情绪一触即发的客户，大堂经理必须要稳住他们的情绪，耐心地倾听客户的投诉和抱怨，充分道歉认同他们的感受，主动提出解决方案并提供帮助，这样才能逐渐化解他们的愤怒心情，让大事化小。

3. 如果处理得好，能提高客户的满意度和忠诚度

一旦银行妥善地处理了客户的投诉，能够大幅地提高客户的忠诚度和信任度，因此在事件的最后要对客户表示诚恳的谢意。感谢客户没有因为投诉而离开银行，而是给予银行改正的机会，希望他以后再来办理其他业务，以便为他提供新的更好的服务。

再次，事件妥善处理后，要认真总结，杜绝再发生。

类似的投诉事件不可以一而再，再而三的发生。既然有了先例，就要从中汲取教训，总结经验，这次投诉事件的起因是什么，为什么会引起客户的投诉，日后工作中应该注意什么，如何避免等等。一定要深入思考，做书面总结，认真接受教训。

最后，之所以会有投诉的事件发生，说明我们自身工作中还是存在问题的。一定要从源头上杜绝投诉事件的发生：一方面，牢固树立“客户第一”的思想。一切从客户的角度出发，微笑服务，热情周到，尊重客户，重视客户，让客户信任银行，接纳银行。另一方面，钻研业务，精通业务。能够准确回答客户咨询的问题，不推诿，不敷衍。对于难以处理的投诉，应及时向本支行领导或上级部门报告，运用团队解决问题，寻求双方认可的服务范围，必要时，坚持原则。

服务是既伟大而高尚的，又是普通而平凡的，不论在何种岗位，担任何种职务，都是在以不同的形式为客户服务，都会

得到承认与尊重。工作并不都是轰轰烈烈的，平凡不是平庸，踏实并不是无能，只要干一行，爱一行，全心全意为客户提供更好的服务，不久的将来，我们一定会取得优异的成绩。

大堂经理个人年终总结范文 篇8

大家好，现将我作为__大堂经理的工作情景汇报如下

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。

大堂经理个人年终总结范文 篇 9

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龄客户居多，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 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。
大堂经理个人年终总结范文 篇 10

回顾 20xx 年来的工作，有很多的收获和体会。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。作为领班每天仔 细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，确保客房的准时出租，为饭店增加收入做出了尽自己的一份努力。

一、转变工作方法。

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埋怨，每个问题都有落实。尽量做到事事落实到人，件件有反馈，我不是实行简洁的责令其整改，而是具体记录在其工作单上，新员工关心员工分析发生问题的缘由，找出解决问题的方法，演示操作方法，如套枕套的技巧、

铺床技巧等避开类似问题的重复消失。也是我今年工作较以前的一个转变。

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一般领班的角色，但我的工作绝不是查查房那么简单，假如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，加强详情方面检查力度，如地毯污迹、床下、柜下卫生等简单疏忽的地方，坚持当班空房“一天一过”制度，准时发觉存在问题并准时解决，力争将疏漏降到最低。

三、做好服务工作的同时关怀员工，做到团结友爱、相互关心、共同进步。

在日常工作中了解员工的共性，讲话方式，身体状况。避免因工作劳碌、身体状况欠佳等状况产生厌烦的心情从而影响工作，有时遇见员工感冒时主动关心她们铺床等，使员工从思想放下包袱，从而仔细的投入到工作中。

四、帮助主管提高员工对客服务质量，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，确保新员工把握技能的同时，并且增加对客服务技能技巧。

20xx 年即将过去，我将会调整好心态迎接新的挑战，我将一如继往，为饭店的进展尽自己的一份绵薄之力，为我们的将来共创辉煌！

大堂经理个人年终总结范文 篇 11

本人，俱乐部总经理兼*大酒店总经理，在 PETER 董事长及达声总部的领导下，率领两酒店全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就 20xx 年度的工作汇报

一、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针，制定酒店的经营管理目标，并指挥实施。

格兰德假日俱乐部自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定 20xx 年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的，基本确定俱乐部以中餐、西餐、客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

度俱乐部原计划收入为 3709.0-xx 元，实际收入为 2329.6-xx 元，完成率为 62.8-。剔除中餐收入影响，俱乐部计划收入为 1613.4-，实际收入为 1648.6-，完成率为 102.1-。其中西餐计划收入为 40-xx 元，实际收入为 436.2-xx 元，完成率为 108.-，客房计划收入为 118-xx 元，实际完成 114-xx 元，完成率为 96.-。

为推动住房，带动消费，俱乐部在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长：

1、对住房客人增设了免费的游泳项目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务公司的订房并对新开业的游泳池起宣传推广作用。

2、针对 6 月下旬的住房预售低，实行对散客和商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。

3、把西餐厅定位成华强北至高观景的中高档西餐厅，细化服务，加强出品。抓住五一黄金周契机，自 5 月 1 日起，对西餐厅再一次调价，将自助餐午餐价格上调至 5-/位，同时新推出下午茶项目。

4、俱乐部经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在达声股份公司决策

下，于9月11日宣布停业。意味着俱乐部摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。

5、指导制定策划中西方节日活动，实现创收高峰。

二、主持制定和完善酒店各项规章制度，建立健全内部组织系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制。

为使酒店的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

酒店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，俱乐部各项岗位程序及流程已制定。酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，酒店管理层自20xx年年初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

在目标考核方面，一方面按照已出台的考核实施办法进行考核，另一方面每月每季度召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

三、研究并掌握市场的变化和发展情况，制定市场拓展及价格体系，适时提出阶段性工作重点，并指挥实施。

市场的变化与酒店的发展息息相关，俱乐部正是基于此紧扣市场脉搏，及时提出各阶段工作重点：

一月份制定20xx年商务散客、长包房、会议团房、旅行

社团散房价格及合约版本。

二月份策划情人节活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机与服务中心分开管理。

三月根据季度转变调整金海悦大厅 A、B 区优惠政策，减少赠送，完善 C 区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定格兰德会员卡章程。

四月完善酒店部门岗位职责修订，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。

五月编制新菜牌，做好季节菜的转换，改变中餐 C 区服务功能推出行政套餐，加强对游泳池的销售工作，对客房浴室渗水维修，西餐厅包房天花、墙纸发霉维修，中西厨地面修补，中餐空调尘网清洗。完成经济大厦东外墙户外喷绘广告的制作。策划六一儿童节的优惠活动。

六月重组中餐人员编制，续聘优秀营销人员，开展端午节、儿童节应节活动，调整西餐厅暑期出品，完成酒店宣传册的订樱

七月份酒店为节约成本，实行部分物资自购，中餐增加新菜式的推广，西餐推出精选下午茶、夏日倾情饮品。客房增加可售卖毛巾，对客房一次性用品进行颜分。开始对客房的渗水维修。

八月对酒店电梯喷画进行更换，对中央空调及锅炉进行水处理、清洗，重新订制客房一次性用品。 九月根据中餐经营情况及时停止了中餐营业，并围绕中餐停业做好员工遣散、供货商物资退货及资产盘点工作。同时西餐厅开展了以登高赏月为主题的中秋活动，取得了良好效果。

十月做好十一黄金周的接待工作，同时由于高交会的举行，及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，制定秋冬季节中央空调开放时间。

十一月完成酒店部分制服的更换工作，同时对客房风机盘管进行清洗，同时为改善员工住宿，将员工宿舍由莲塘搬至上步，取消了员工班车。

十二月进行了办公室搬迁，同时以圣诞节为重点，对酒店进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

四、负责中层以上管理人员的培养和使用，督导酒店的培训工作。

酒店中层管理人员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。

培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。为此，俱乐部在 20xx 年度开展了大量的培训工作，要求各部门每月制订培训计划，以第二季度为例，累计培训时间为 242.5 小时，其中四月份为 101.5 小时，五月份为 67.5 小时，六月份为 73.5 小时。部门平均培训课程在 6 节/月，人均月平均培训课时约 8 小时，接近优秀企业培训课时指数的中上水平。

酒店初步建立了统一的培训师制度，人力资源部加强了对

基础培训师的能力指导训练，集中组织了“培训技能实践课程”和一些基础的管理知识和专业知识课程。加大培训考试的力度，组织编制西餐、前厅、管家、财务收银等部门各岗位试卷共 12 份。为将来实行各岗位转正、调职、晋升等考核打下基础。

五、发动广大员工群策群力，搞好民主管理工作；关心员工生活，不断改善员工的工作、生活条件。

1、设立总经理信箱，建立起员工与总经理沟通的渠道。总经理信箱设立以来，俱乐部全年共接到了以下几方面的共投诉 1—(见下图)：针对员工提及的工服问题，当即要求管家部订制工程部夏天制服。

针对对个别部门、员工的投诉及员工申诉，酒店立即开展调查，及时清理不合格人员。

针对员工普遍反映伙食差、上下班不方便等意见，俱乐部采取了以下措施：

首先，及时调整了员工宿舍，将员工宿舍由车程半小时到达的莲塘搬至上步工业区，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，员工休息得到了充分保障，获得员工充分肯定。

其次，员工伙食也是较为突出的一个问题。原承包给正和丰餐厅，为追求利润最大化，该餐厅提供给员工的大多为售卖区剩余积压的食物，不仅味道差，甚至出现变质食物，员工普遍反映吃不饱、吃不好，工作情绪受影响，也是员工流失率高的原因之一。为改变此状况，俱乐部领导层经商议，决定在 26 楼办公区自行开办员工餐，自 12 月 6 日开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。

再次，针对今年以来深圳市特区对劳动法的执法力度的不

断加强，俱乐部加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并按照相关法规给每个员工购买社会保险。这样虽然会造成工资成本的小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风险也起到了不可估量的作用。

通过以上措施的实施，可以看到俱乐部的人员流动率在12月份达到了最低，仅为-。并逐渐建立了一条快捷有效的员工与总经理沟通的渠道。

2、根据已有条件尽可能开展员工文化活动，分部门组织员工至大梅沙、梧桐山活动、召开员工茶话会等，增强企业凝聚力。每月召开员工生日会，以大家庭的形式为当月生日员工庆贺，给予诚心的祝福，增强员工的归属感。

3、定期编制出版酒店内刊《格兰德之窗》，按月更新员工宣传橱窗，建立酒店与员工沟通的桥梁。

更多关于工作总结的文章内容，请点击
大堂经理个人年终总结范文 篇12

一、维护良好宾客关系妥善处理客人投诉

尊敬并尊重客人，不单是一种单纯的表面上的毕恭毕敬，它应当是一种出自内心的敬重，行动只是其自然的流露。只有如此，才会想尽办法去做好服务，即使是一些纯属个人的偏好或习惯，只要于尊重客人不利，也会认真地去改掉。只有做到了这一点，才会自然地尊重客人。对客人一向持续着谦敬的态度，也会由此赢得客人的尊敬。在工作中树立了三个理念即①顾客理念：“一切以顾客为关注焦点”（这是ISO9000国际质量管理体系的八项管理原则的第一项，也是核心的一项原则），也就是以服务好顾客为最终目的。②细节理念：细节决定成败，酒店服务说到底就是细节服务，做好每一个工作细节，酒店管理系统、服务系统就会顺畅运转。③文化理念：让

顾客享受一种高品质的、独特的、终身难忘的消费(住店、用餐)体验，让员工在和谐、健康的企业氛围中工作和学习。透过妥善处理客人投诉，一方面发现整改自身问题起到教育培训员工的作用；另一方面完善我们的服务为饭店吸引更多的回头客。例如：中能国际公司及中铝公司等客户，对饭店的服务程序及安全管理规定不理解，曾多次投诉，此刻均已成为我店的忠实客户。

二、完善内部管理机制协调理顺部门关系

大堂经理透过发现和解决服务质量方面的问题，对饭店的管理制度和各项操作规程进行检验，主要起到两方面的作用①对不利于对客服务需要健全或完善的部分，提出整改意见和推荐；②对饭店各部门因职责心执行力不到位而引发的问题，提出整改的推荐并进行处罚考核。

为了饭店服务工作的正常运转，大堂经理认真学习各部门运转程序，当部门之间需配合的工作出现问题之时，大堂经理把握连个前提①一切以客人的满意为出发点；②一切以饭店利益为重。例如：前厅部和管家部在如何正确操作退房保留工作程序时，因对该项管理政策理解不到位，而与客房遗留物品程序混淆，导致对客服务出现失误。后经店领导提示、两部门学习政策程序、大堂经理协调，两部门达成共识，避免了类似问题的发生。饭店各部都能以大局为重，兢兢业业做好本职工作，推动了饭店整体管理水平的提高。

三、坚持落实“四星标准”切实做好“六项检查”

大堂经理负责服务质量良的监督和管理工作，衡量其服务质量良的标准就是，国家旅游局制定的星级访查标准。四星级饭店星评项目检查合格率应到达 95%以上。为了实现这个目标，大堂经理应当扎扎实实做好六项检查工作。多年来的实践

证明六项检查是保证服务质量的有效途径。六项检查即：项目三设施设备的检查、项目四清洁卫生的检查、项目五服务质量的检查；培训工作检查、资产管理检查、安全管理检查。六项检查汇总及与上年度比较状况汇总表详见附表。

四、时刻关注服务质量精心检查严格考核

作为饭店管理人员，应当做到“视客人为上帝，视质量为生命”，只有这样才能生存，只有这样才能发展。大堂经理主管全饭店服务质量和考核工作，深知职责的重大也深感担子的沉重。自我满怀必胜的信心和高度的职责感、危机感，全心全意投入工作，为饭店作出了自我应有的贡献和牺牲，其中有苦也有乐，有喜也有忧。时值岁末，看到全年经营管理任务即将完成，无比欣慰和激动，展望来年市场变化难测，任务依然艰巨更需加倍努力才能完成。服务质量考核工作取得了必须的成效，这是饭店领导纵观全区正确决策的结果，是全体员工共同努力的结果。

五、忠诚敬业恪尽职守完成领导交办工作

作为饭店职业经理人，应当具备高尚的职业情操和顽强拼搏的精神。自我多年以来得益于饭店，管理水平不断提升，理应爱岗敬业扎扎实实做好本职工作。近年来自我模范遵守各项规章制度，认真履行管理职责，严格进行质量考核，得到了领导的认可。在完成饭店经营管理各项指标的同时，按时完成领导交办的其它工作。

六、寻找差距不断提高开拓创新追求卓越

大堂工作的不足之处和应当努力的方向是：①管理知识的学习需加强。随着酒店业的不断发展，各种管理理念方法不断出现，以及市场的变化、竞争的日益激烈，不学习提高就会落后。②对内对外沟通技能需提高。服务也是一种技能。与客人

沟通一需要尊重;二需技巧，与内部人员沟通同理。应学习心理科学和管理科学知识，善于观察、发现客人需求，以到达客人心悦诚服。对违纪员工的处罚应遵循《员工手册》坚持原则公正严明，到达惩戒的目的。③为外宾服务质量需提高。英语会话水平不高，直接影响对客服务，大堂经理外语水平亟需提高。

大堂工作应当围绕饭店的工作重心，本着服务于饭店、服务于客人、服务于员工的精神，需进一步提高管理水平，不断提升服务质量，构建和维护良好的宾客关系，营造良好的服务氛围，在总经理的带领下，为全面完成滨河饭店的服务质量指标和经济效益目标，做出自我应有的努力。

大堂经理个人年终总结范文 篇 13

20__年是我进步的一年，也是我成长的一年，在这一年里我早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_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。

大堂经理个人年终总结范文 篇 14

我于年调到支行担任副行长，近一年来的时间里，我努力进取，积极创新，不断进步，工作、学习和思想素养等方面取得了较好成效，现对一年来的工作和思想汇报如下：

一、强化学习，提高素质。每天学习 3 小时是我雷打不动的习惯。一年来我认真学习了网上银行、安心得利、信用卡、个人综合消费贷款等各项金融产品。我对规章制度的内涵能领悟透彻，并运用到位。对上级行的会议和文件精神能理解透彻，并执行到位，对领导交办的工作能领会透彻并完成到位，对金融产品的精髓能吸收透彻，并宣传到位。尤其是参加了 afp 金融理财师的培训，令我受益匪浅，让我不但学习了一些理财知识，还让我增长了见识。

二、强化宣讲，提升农行形象。我到职业中专、人事劳动局、就业局、烟草公司、新华书店等重点单位举办理财讲座，并每个星期三邀请个体工商户、私营业主、高端客户举办客户论坛，参加讲座和论坛人数超过 400 人，课题包括：《人脉就是生产力》、《如何理财》、《子女教育》、《如何高效工作》、《基金定投》《个人网上银行》等等，通过讲座和论坛，客户反响非常强烈，如有的客户说：“下次你们举办论坛时再通知我们吧！我们喜欢听！”促进了业务的快速发展，如在职业中专举办理财讲座后，办理了贷记卡 21 张，基金定投 7 户，综合消费贷款 3 户。

通过举办理财讲座，我觉得能实现以下目标：

①建立与客户交流的平台。在论坛上，我们畅谈人生感悟、理财技巧、子女教育等丰富多彩的话题，并实行互动模

式，让客户积极参与，营造轻松、和谐、欢快的良好氛围。而且大家能在论坛平台上交流信息，让我们能更好把握外部的市场经济脉搏。

②提升农行形象。通过论坛，我们可以把农行的理念和企业文化溶入到社会大家庭中，让客户和社会各界都能认可农行企业文化，认可农行品牌形象。

③提升营销品位。通过论坛，我们可以把贷款业务、贷记卡、电子银行、代理保险、基金等各种金融产品穿插进论坛中去，做到营销于无形，让客户能更容易接受我行的产品。

④创新综合营销。我们原来是走访各家单位和企业以及个体工商业、私营业主老板，总有求客户办理金融业务的感觉，经常陪客户喝酒等应酬。我们现在结合论坛营销，可以减少应酬的同时，让客户感觉到真正需要我们的产品，我们不但可以营销贷款，还可以把存款、贷记卡、电子银行捆绑营销，达到综合营销的效果。

⑤有利于农行的长远发展。我们通过一段时期的论坛，我们可以把农行的金融产品推介到财政、教育、卫生、林业、矿业、税务、电信、烟草、企业等各行各业，让农行的产品覆盖到所有的高端客户，切实提高我行的综合竞争力，让农行成为金融业的佼佼者。

三、强化服务，提升品位。整齐的着装，优雅的环境，靓丽的身姿，规范的举止，温馨的感受，动人的微笑，满意的服务……，这点点滴滴，都是网点文明标准服务导入所取得的成果。员工每天早上7点钟就到位，中午还要上班，没有休息，晚上还要参加点评和培训，一天工作十几个小时，虽然筋疲力尽，但是毫无怨言。时刻保持一种饱满的热情，一种全身心的投入。用心学习每一个动作，每一句文明用语，从着装、仪容

仪表、物品摆放，晨会的每一项内容，服务的每一个环节，晚上的自评……等等都能认真对待，农行的网点文明标准服务导入工作受到了省分行内训师的高度赞赏，内训师在其他支行导入时，以支行的导入工作为示范进行讲解。通过导入，农行的网点环境更优雅，物品摆放更整齐，办事速度更快，微笑服务更贴切，客户满意度更高，服务品位得到了进一步的提升。

四、强化新业务拓展，开辟林权贷款市场。为了开办林权抵押贷款，我们举办了林业客户联谊会，邀请了 44 名林业大户参加，联谊会的成功举办，为我行林权贷款的快速有效发展拉开了序幕。年共营销林权抵押贷款 26 笔，3000 多万元。

五、强化综合营销，突出优势业务发展。作为分管个人业务的副行长，年，支行个人贷款增长万元，完成计划的%，全市排名第名。个人存款增长 3374 万元，完成四季度计划的 141.69%，贷款增长完成计划的 223.71%，中间业务收入完成计划的 165.10%。拨备前利润完成计划的 115.26%。领导班子获得了 2 万元的综合绩效奖励。

六、强化创新，提高效果。我时刻在谋划工作方法，努力做到工作科学化，高效化，精细化。一是创新时间安排，每天早上 7 点至 9 点，晚上 8 点至 10 点处理内部事务，上午 9 点至下午 6 点对外营销，以此提高时间的使用效率。二是创新工作格局。网点主任和大堂经理负责客户营销和业务宣传，会计主管和柜员负责柜面服务和基础工作，努力提高工作效果。三是创新营销方法。每天走访 10 个客户，建立营销目录，维护现有客户，营销新客户，挖掘客户新的金融需求。

七、强化协作，营造奉献氛围。我与全行员工齐心协力，同甘共苦，加班加点，把白加黑，五加二的工作模式运用得淋漓尽致。网点员工，每天提早半小时开晨会，柜员上班实行二

加一，晚上还要营销客户，等等。正因为有这么一支团结奉献的优秀团队，才有农行辉煌的业绩。年上半年，农行在市分行综合绩效考核中荣获第二名，在省分行对县域支行考评中获第四名，并列入了全省的县域重点支行。

大堂经理个人年终总结范文 篇 15

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！

大堂经理个人年终总结范文 篇 16

__年上半年，__支行认真贯彻落实__各项工作部署，以__长年初工作会议上的讲话精神为指针，在分行领导及相关部室的指导下，以建设“__”为宗旨，以做__贷业务特色银行为目标，紧紧围绕“__”的工作主题，拓市场提业绩，防风险保安全，各项工作扎实推进，各项工作指标均已完成。

一、上半年主要经营指标完成情况

截至 6 月末

(一)贷款余额__亿元，较年初增加__亿元，增长__%，完成计划增量__%，累计发放贷款__笔，累计投放__亿元；实现利息收入__亿元，完成同期计划的__%。

(二)贷款日均余额__亿元，较年初增加__亿元，完成同期计划的__%。

(三)各项中间业务收入__万元。其中，财务顾问费__万元，其他手续费收入__万元。

(四)办理银行承兑汇票__笔，金额__元，其中 100%保证金银承__笔，金额__元。

(五)客户数量__户，较年初增长__户，完成客户拓展计划__%。

二、各项业务开展情况分析

(一)贷款投放行业分析

根据今年__金融业务营销指导意见，__支行__贷款投放重点

是__贷款。从行业看，上半年批零行业投放贷款_笔__元;制造业_笔__元;其他行业_笔__元。

(二) 贷款产品投放分析

上半年_支行累计投放_亿元,其中__款_亿元,占_%;__款_亿元,占_%;__款_亿元,占_%;__款_亿元,占_%。

(三) 贷款担保方式分析

上半年投放贷款中,抵押担保贷款_亿元,占_%;保证担保贷款_亿元,占_%;信用贷款_亿元,占__。

三、工作中采取的重点措施

上半年,_支行按照年初计划工作会议部署,通过多种形式,积极推进__贷款的创新工作,努力使各项工作再上新台阶。主要措施是:

(一) 明确市场定位,坚持创新发展

上半年,我行坚持以_平台等为__信贷业务发展方向,发挥优势力量集中争取优质客户贷款,既巩固已有的市场优势,又着力发展新产品的业务推广;既对原有客户进行深度挖掘,对着力建立新的拓展渠道,上半年我行重点对__行了重点营销,成功营销贷款_笔金额合计__元。

(二) 明确责任分工,形成了__管控模式

根据_要求,我行在上半年对__信贷从业人员重新配置,精选了一批道德水准较高、业务能力较强的信贷人员,按照__模式建立了相互协助,相互推动、相互制约的__风险管控模式,为以后全力推动__信贷业务发展奠定了强有力的组织保证。

(三) 规范业务流程要求,严防操作风险

上半年,_支行重新梳理了信贷业务操作流程,规范了每一个操作环节要求,严格按照总行下发的信贷业务操作流程办

理业务。并对全行票据业务、贷款新规、低风险业务进行了全面自查。

(四)加强业务培训，提高人员素质

上半年我行制订了《_支行二〇一一年度员工培训工作的实施方案》，确定每周六为集中学习日。在完成_各项培训任务的前提下，充分发挥业务骨干的前沿优势，采取多种形式，针对操作风险、业务理论、工作技能等方面，分层次、分类别集中组织培训。上半年，我行共组织业务培训_次。

(五)以存款为突破口，全面提高综合效益

为全面提高综合效益，我部将存款作为全年工作的重点工作之一，上半年，我部制定了全年存款营销活动方案。明确目标，指标对应，分解落实直至到人，同时制定了相应的奖惩措施，采取旬通报、月总结、季奖励等考核方式，以激发员工营销激情，将存款营销的理念深入人心。上半年通过全行上下努力，实现储蓄存款_元，成功完成既定目标。

四、工作中遇到的困难及存在的问题

我行在市场营销中发现，_____建议能够根据此需求尽快出台新的业务品种，使我行迅速占领该项空白市场。

大堂经理个人年终总结范文 篇 17

一、维护良好宾客关系妥善处理客人投诉

尊敬并尊重客人，不单是一种单纯的表面上的毕恭毕敬，它应当是一种出自内心的敬重，行动只是其自然的流露。只有如此，才会想尽办法去做好服务，即使是一些纯属个人的偏好或习惯，只要于尊重客人不利，也会认真地去改掉。只有做到了这一点，才会自然地尊重客人。对客人一向持续着谦敬的态度，也会由此赢得客人的尊敬。在工作中树立了三个理念即①顾客理念：“一切以顾客为关注焦点”（这是 ISO9000 国际质

量管理体系的八项管理原则的第一项，也是核心的一项原则)，也就是以服务好顾客为最终目的。②细节理念：细节决定成败，酒店服务说到底就是细节服务，做好每一个工作细节，酒店管理系统、服务系统就会顺畅运转。③文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的、终身难忘的消费(住店、用餐)体验，让员工在和谐、健康的企业氛围中工作和学习。透过妥善处理客人投诉，一方面发现整改自身问题起到教育培训员工的作用；另一方面完善我们的服务为饭店吸引更多的回头客。例如：中能国际公司及中铝公司等客户，对饭店的服务程序及安全管理规定不理解，曾多次投诉，此刻均已成为我店的忠实客户。

二、完善内部管理机制协调理顺部门关系

大堂经理透过发现和解决服务质量方面的问题，对饭店的管理制度和各项操作规程进行检验，主要起到两方面的作用①对不利于对客服务需要健全或完善的部分，提出整改意见和推荐；②对饭店各部门因职责心执行力不到位而引发的问题，提出整改的推荐并进行处罚考核。工作总结（Job Summary/Work Summary），以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查工作总结（Job Summary/Work Summary），以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查

为了饭店服务工作的正常运转，大堂经理认真学习各部门运转程序，当部门之间需配合的工作出现问题之时，大堂经理把握连个前提①一切以客人的满意为出发点；②一切以饭店利益为重。例如：前厅部和管家部在如何正确操作退房保留工作

程序时，因对该项管理政策理解不到位，而与客房遗留物品程序混淆，导致对客服务出现失误。后经店领导提示、两部门学习政策程序、大堂经理协调，两部门达成共识，避免了类似问题的发生。饭店各部都能以大局为重，兢兢业业做好本职工作，推动了饭店整体管理水平的提高。

三、坚持落实“四星标准”切实做好“六项检查”

大堂经理负责服务质量良的监督和管理工作，衡量其服务质量良的标准就是，国家旅游局制定的星级访查标准。四星级饭店星评项目检查合格率应到达 95%以上。为了实现这个目标，大堂经理应当扎扎实实做好六项检查工作。多年来的实践证明六项检查是保证服务质量的有效途径。六项检查即：项目三设施设备的检查、项目四清洁卫生的检查、项目五服务质量的检查；培训工作检查、资产管理检查、安全管理检查。六项检查汇总及与上年度比较状况汇总表详见附表。

四、时刻关注服务质量精心检查严格考核

作为饭店管理人员，应当做到“视客人为上帝，视质量为生命”，只有这样才能生存，只有这样才能发展。大堂经理主管全饭店服务质量管理和考核工作，深知职责的重大也深感担子的沉重。自我满怀必胜的信心和高度的职责感、危机感，全心全意投入工作，为饭店作出了自我应有的贡献和牺牲，其中有苦也有乐，有喜也有忧。时值岁末，看到全年经营管理任务即将完成，无比欣慰和激动，展望来年市场变化难测，任务依然艰巨更需加倍努力才能完成。服务质量考核工作取得了必须的成效，这是饭店领导纵观全区正确决策的结果，是全体员工共同努力的结果。

五、忠诚敬业恪尽职守完成领导交办工作

作为饭店职业经理人，应当具备高尚的职业情操和顽强拼

搏的精神。自我多年以来得益于饭店，管理水平不断提升，理应爱岗敬业扎扎实实做好本职工作。近年来自我模范遵守各项规章制度，认真履行管理职责，严格进行质量考核，得到了领导的认可。在完成饭店经营管理各项指标的同时，按时完成领导交办的其它工作。

六、寻找差距不断提高开拓创新追求卓越

大堂工作的不足之处和应当努力的方向是：①管理知识的学习需加强。随着酒店业的不断发展，各种管理理念方法不断出现，以及市场的变化、竞争的日益激烈，不学习提高就会落后。②对内对外沟通技能需提高。服务也是一种技能。与客人沟通一需要尊重；二需技巧，与内部人员沟通同理。应学习心理科学和管理科学知识，善于观察、发现客人需求，以到达客人心悦诚服。对违纪员工的处罚应遵循《员工手册》坚持原则公正严明，到达惩戒的目的。③为外宾服务质量需提高。英语会话水平不高，直接影响对客服务，大堂经理外语水平亟需提高。

大堂工作应当围绕饭店的工作重心，本着服务于饭店、服务于客人、服务于员工的精神，需进一步提高管理水平，不断提升服务质量，构建和维护良好的宾客关系，营造良好的服务氛围，在总经理的带领下，为全面完成滨河饭店的服务质量指标和经济效益目标，做出自我应有的努力。

大堂经理个人年终总结范文 篇 18

大堂经理作为客户接触我行优质服务的开端，是新会农商银行和营业网点的形象代表；是客户对我行的第一印象，因此我对自身有着严格的要求，20_年 12 月本人的具体工作总结如下：

（一）协助网点负责人对本网点的年度任务进行最后冲刺，

确保完成本网点的年度任务，对高端客户派发日历蕊，兑换新零钞等。

(二)热情、文明地对进出网点的客户迎来送往，询问客户需求，对客户进行相应的业务引导。

(三)热情、诚恳、耐心、准确地解答客户的业务咨询。

(四)识别客户，带领优质客户进入 vip 区服务，为一般客户提供基础服务。

(五)根据客户需求，主动客观地向客户推介、营销我行的零售业务，发挥大堂经理应有的宣传和引导作用，积极向客户推介我行的手机银行、信通卡及短信通等业务，充分受到了客户的欢迎，促进我行零售业务的快速发展。

(六)维持秩序。保持整洁的卫生环境;负责对网点的标识、利率牌、宣传牌、告示牌、机具、意见簿、宣传资料、便民设施等整齐摆放和维护;保证自助设备的正常运行;提醒客户遵守“一米线”，根据柜面客户排队现象，及时进行疏导，减少客户等候时间;密切关注营业场所动态，发现异议及时快速妥善处理，避免客户与柜员发生争执，化解矛盾。

工作建议：由于三益支行门口经常有不规范停车，导致营业网点门口堵塞，影响到解款车的停泊，对于日常的解款、接送库工作影响甚大，建议在营业网点门口增加“请勿泊车”的字样或提示牌。

大堂经理个人年终总结范文 篇 19

在__分行营业部担任大堂经理已经一年了，在这一年里，我深刻的体会到大堂经理的使命和意义。从开始时的不适应到此刻的很好地融入到这个工作中，我的心态有了很好的转变。刚开始，我觉得大堂经理工作很累，很繁琐，可是慢慢的，我变得成熟起来，开始明白这就是工作，为客户答疑解惑就是我

的工作，大厅里的人和事都是我的工作范围。当我明确了目的，有了工作目标和重点后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。

大堂经理最重要的职责是分流、识别、引导客户，要掌握分流识别客户的工作技巧。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，是连接客户、柜员、客户经理的纽带。在客户迷茫时，为其指明方向；在客户遇到困难时，施与援手；当客户不解时，我耐心解释，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。仅有良好的营业秩序，我们才能成功地找到我们的目标客户，营销我们的理财产品，引荐我们客户经理，实现服务与营销一体化。

当我站在大厅迎接客户时，我代表的是整个交行的形象。应当把微笑挂在脸上，把真诚烙在心里，把热情融入行动中，以良好的仪容仪表、友好温馨的微笑问候每一位进入网点的客户。我认为大堂经理应具备以下的素质和本事要求：一是全面熟悉银行各项业务、产品、规章制度、操作流程、业务知识面广，能用简单通俗的语言为客户介绍产品、业务要点或要旨；二是要善于察言观色，能了解掌握客户的心理，揣摩客户的心思，迅速同客户熟悉，取得客户认同；三是热爱本职工作，敬业、勤业，有朝气；耐心、细致、周到；四是拥有自信良好的个人形象，给客户第一印象良好。

在工作中，我也慢慢积累了很多也熟悉了很多业务知识，如何储蓄，开户对公或对个人，怎样找回密码，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，我都有了必须的了解并从中总结出了要点。如今客户的咨询我基本上都能解答，也能适当的安抚客户，做好自我的工

作。经过日常工作我也与同事们慢慢的相互熟悉，协调起来，当我在业务上遇到问题时，他们也会悉心帮我解答，使我大大提高对银行业务的综合程度。

我将“用我的爱心，真心，诚心，换您的安心，放心，舒心。”这一工作理念，更好地为交行服务。

大堂经理个人年终总结范文 篇 20

根据总行制定的《xx 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；下面是我在 xx 年的工作情况，汇报如下：

一、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、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多年，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。

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉本行的业务和产品，更应该走出去，知己知彼，方能百战百胜。在我们的客户中就有很多类似的情况，记得今年元月份的一天，整个营业厅内挤满了人，来咨询理财产品、转定期、取工资的人络绎不绝，我也忙的不可开交。这时保安师傅带来了咨询理财产品的客户，我简单地向他介绍了新股随心打及得利彩系列，可客户没兴趣，说建设银行的理财产品好，我们把钱转到 xx 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，“xx 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 xx 银行的产品吗?”他们送给我一份保险宣传单。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。

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

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。

大堂经理个人年终总结范文 篇 21

先哲有云：高山仰止，景行行止。虽不能至，心向往之。“银行服务工作没有最好，仅有更好，追求优质服务无止境。”从一名普通柜员到会计主管，再到大堂经理，一路走来，我始终以热情真诚的服务态度，坚持“干一行、爱一行、钻一行、精一行”的职业精神，以饱满的热情、甜美的微笑、精湛的技能迎接来我行办理业务的每一位客户，以最实际的行动履行着“一言一行塑农行形象，一心一意为客户服务”的诚挚诺言。

在大堂经理这个岗位也是两年有余，我一向致力于成为以下四种类型人，并在农行这个大家庭中不断的充实自我与完善

自我，使得自我更好的散发出光与热，为广大客户供给服务。

一、努力成为客户最贴心的人

在服务中，我们应想客户所想、急客户所急，多及时进行一些换位思考。有时，柜面上会因为双方沟通不当或工作人员未完全站在客户的角度思考问题而产生一些不必要的误会，此时我们若是多一些微笑、加几分耐心、带着真诚，可是分强调制度规定、客户的过失，凭借全面、娴熟的专业知识，就能完美解决客户的疑难杂症。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，感觉到宾至如归的感觉。

记得某一天上午，一位 40 多岁的女客户持我行活期一本通存折说要定期存款到期转存，当得知她的 40 万资金一向放在活期存折时，她当即暴跳如雷并大声责怪我们的工作人员不负职责，要求赔偿利息损失。我笑脸相迎将该客户转移至洽谈室，一边安抚其情绪，一边同时了解具体情景：原先这笔资金是一年前她丈夫出车祸时的赔偿款，当时想将其存为一年定期存款，但由于对业务的不了解，并且与柜员沟通不到位，所以赔偿款只是以活期利率存在折中，未转存为定期业务。就这样，该客户损失了 1 万多利息。在此，我先是代表银行向该客户诚恳致歉，并趁此时机向该客户介绍我行热销理财，不仅仅收益率高、安全性强，还配有专职的理财经理供给一对一的理财服务，以最大限度来弥补该项损失。该客户听了我的介绍后，不仅仅平息了心中的怒火同时也理解了我的提议，开立理财账户，购买了 20 万安心得利理财产品和 20 万基金。可是多久该客户就从该笔理财中弥补了损失，还赚了一大笔。此刻，这位客户已把他行存款全部转存我行，成了营业部的铁杆客户。

二、努力成为客户最信赖的人

愿化春雨细无声，甘为烛炬尽燃烧。在这个平凡的岗位上的多年工作经历让我认识到，想要做好大堂经理，首先必须赢得客户的信任，而要获得客户的信任，就必须时刻以热情、耐心、细致的态度服务客户，仅有我们付出了，才能获得客户的回报。和同事在一齐交流时，我常说：我们的工作就是这样，没有休息日，没有节假日，为客户服务就是为我们服务。

大堂经理个人年终总结范文 篇 22

从我第一天到兴业银行永定门支行，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

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/996040123022010220>