# 银行大堂经理实习报告范本

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2024-06-09

*银行大堂经理实习报告范本一一、自觉加强理论学习，提高个人素质首先，自觉加强政治理论学习，提高自身修养。我积极参加分支行党支部组织的各项学习活动，并注重自学，认真学习了hjt七一重要讲话、xx届四中全会关于加强党的执政能力的决定等，进一步提高...*

**银行大堂经理实习报告范本一**

一、自觉加强理论学习，提高个人素质

首先，自觉加强政治理论学习，提高自身修养。我积极参加分支行党支部组织的各项学习活动，并注重自学，认真学习了hjt七一重要讲话、xx届四中全会关于加强党的执政能力的决定等，进一步提高了自己的理论水平与政治素质，保证了自己在思想上和党保持一致性，强化了廉洁自律的自觉性。认真学习\_\_\_银行新出台的各项政策，学习分、支行的经营分析会议，使自己在一线服务中更好的执行上级行的各项政策，提高了执行力。 其次，在业务学习方面，我不断的总结经验，并积极与身边的同事交流沟通，努力使自己在尽短的时间内熟悉新的工作环境和内容。同时，我还自觉学习商业银行营销策略、个人客户经理培训教材、金融案件分析与防范等与工作相关的政策、法律常识，积累自己的业务知识。

此外，根据分行安排我参加了个人理财师和个人客户经理的培训。在每周一次的培训中，丰富的课程学习使我的知识储备和层次得到了提高，并快速的进入了客户经理的角色。通过分行提出的“将xx银行打造成区域市场内客户首选银行”和“xx银行要成为大\_\_\_市场份额第一”的目标学习，使我进一步理解了我行出台的各项方针和政策，看到了建行发展的巨大潜力，增加了我们业务发展的紧迫感。

二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作。

在\_\_\_银行分理处工作的两年中，通过领导和同事们的支持和帮助，我完成了从储蓄员到个人客户经理的转变，期间我具体参与的工作和取得的成绩主要包括以下几个方面:

第一，作好客户分流工作，完善排班制度。作为储蓄员期间，我针对分理处客户排队严重的现象，在当时还没有大堂经理和人员没有增加的情况下，我经过认真分析和对业务流水的统计，同时借鉴其他行的经验，在和领导沟通交流以后，提出了设立综合柜台，将对公业务和对私业务合理的联系和统一起来，提高了柜员办理业务的效率，也在一定程度上缓解了客户排队带来的压力。此后，这种成功排班经验被介绍给支行其他分理处，并在一定范围内推广。

第二，改进绩效考核办法，提高员工积极性。原来分理处为了员工的团结，提倡同工同酬，不鼓励拉大员工间的绩效收入，然而却挫伤了部分员工的积极性，使得储蓄柜员和会计柜员间，甚至储蓄柜员间也有一定矛盾。分理处领导对此很重视，为此我提出了\_\_\_性的建议，就是要完善绩效考核办法，分理处提高二次绩效分配的比例，鼓励员工多营销，多办理业务。并实现单纯的服务型向服务营销型的转变。当时大家并不真正理解什么是服务营销，还表示一定的怀疑。但从今年区分行提出了要“将xx银行打造成区域内市场首选银行”，并明确表示网点要从传统的单纯服务型向服务营销型转变，大家才真正的理解。而我们琅西分理处已经实行有一年多了。分理处的中间业务收入和人均绩效子在支行的排名也从比较落后的名次，升到支行前列第三，锐意进取，创新营销新思路，为支行和分理处争得了荣誉。作为\_\_\_银行个人客户经理，我代表支行参加xx银行×××区分行客户经理20xx年前二季度的电子银行第一、第二届劳动竞赛，在全区100x名客户经理中脱颖而出，两次均排名第一。并且每次积分都是比第二、第三名积分的总和还要高。我的经验总结《千淘万漉虽辛苦，吹尽黄沙始到金-谈电子银行营销》，发表在xx银行总行网站上，桃源支行专门为此开设“客户经理营销”专栏长达半年多。我多次作为优秀客户经理代表随区分行电子银行部的领导到建行支行、支行、支行、新城支行进行经验交流。同时在我担任客户期间，琅西分理处的保险营销更是突破了两年来保险营销零的记录，基金的销售也是在支行领先地位。一时我在xx银行内部声名赫起。根据支行办公室要求，支行七星西分理处的5位员工每人每天连续一个星期来和我跟班学习，并回去写成工作总结。付出总有回报，在第一届比赛中，我获得第一名，让我获得去香港学习考察机会;在第二届比赛中，我又获得第一名并作为唯一的特等奖获得者，获得一台价值x元的笔记本电脑的奖励。我也在支行全行经营大会上登台领取支行额外给的专项奖励。

第四，坚持理论联系实际，勇于探索新理论、新问题。我习惯将平时工作中遇到的问题和一些成功的做法，记录在个人

客户经历日志中，并定期整理，然后经过思考和讨论后，形成论文，先后在\_\_\_银行内部网站发表《swot分析：中国商业银行客户经理制》、《中国xx银行客户经理制运行及研究》、《正确认识客户投诉提高服务竞争力》、《千淘万漉虽辛苦，吹尽黄沙始到金-谈电子银行营销》等论文。另外作为支行特约通讯员，我注意观察周围的人和事，并将其中的一些有代表性和重要性的事情，写成了多篇通讯报道。此外还写其他一些随笔，获得领导和同事们的广泛好评。

第五，努力与客户沟通，化解各类矛盾。客户经理是对外服务的窗口，是\_\_\_银行对外的形象。个人素质的高低直接就反映建行的服务水平，因此我始终在努力完善自身的综合素质，给客户提供最优质的服务。然而难免也遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。分理处也实现零有效投诉的目标。

此外，我积极参加支行组织的各项集体活动。如先后参加支行工会组织的气排球比赛，跟随支行团支部到×××参加植树活动，到朝阳广场参加学雷锋活动等等，为此我获得20xx年“工会先进员工”称号。

今年7月份由于分理处被划分到区分行xx部，一个同事被调走，另一个同事因早产而请假四个月，分理处人员就显得特别的紧张，在新人还没有到位的情况下，我牺牲自己，无怨无悔的进柜台顶班了三个多月。以身作则，和同事们一起顶过了最艰难的时期，得到了区分行xx部领导的高度赞扬。

两年来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，对公业务知识水平不够高，综合协调能力有待提高等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同志们对我进行监督指导：

第一，自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，特别是对公业务知识，全面提高综合业务知识水平。第二、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。第三、继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名优秀的客户经理。

**银行大堂经理实习报告范本二**

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好!

我愿为我们支行今后的生存和发展作出自己更大的贡献。所以，我决心竞聘行长办公室主任岗位，希望得到大家的支持!

我今年38岁、中～员、政工师职称、大学学历、学士学位;20xx年行龄。

如果竞聘成功，我将尽职尽责，创造性地组织开展好行长办公室的各项工作，按照公司治理机制的要求，明确职责、完善制度、加强服务、提高效率，培养团队精神，努力塑造全新的行长办公室形象，以优异的成绩回报各位的信任与重托!

力争做到：

1、党务工作：协助行领导做好员工的政治思想工作。牵头搞好中心组学习，积极创建学习型银行;积极扩大党员队伍，充分发挥党支部的战斗堡垒作用，积极创建先进党支部。

2、人事工作：发现人才、培养人才，建议行领导，做到人尽其才，使员工的个人价值得到充分的发挥和锻炼。

3、政务工作：沟通上下，联系内外，充分发挥桥梁和纽带作用，文书处理工作安全及时，档案管理工作达到x级先进水平。

4、后勤事务：争取行领导的重视与支持，保证后勤服务，努力做到及时、周全、到位。

5、安全保卫：培养遵章守纪、严格认真的工作精神，增强安全防范意识，树立“精神抖擞，业务一流”的守押队伍形象，确保安全无事故，争当市级内保先进集体。

6、纪检监察：按照四项制度要求，监督检查各个部门的工作，与各个部门一起铲除滋生案件的温床，堵塞发生事故的漏洞。

7、工会工作：围绕银行中心工作，积极组织开展健康活泼的文体活动;抓好业务练功;监督文明优质服务，充分展现我们中国银行良好的社会形象。关心员工的工作和生活，充分体现银行的人文关怀。

我在思想上努力追求“实事求是、谦虚谨慎、团结同志”的好作风;在学习上努力追求“勤奋刻苦、不耻下问、甘当学生”的好精神。我将同身边的同志一道，时刻加强思想品德修养和党性修养，努力追求完善的人格;经常与办公室同志共同学习，共同探讨疑难问题，从而统一思想，提高认识，步调一致，与大家一起全心全意、心情舒畅地做好办公室的各项工作。

我将努力当好行领导的参谋助手，协助行领导贯彻执行我党关于金融工作的路线、方针和政策，做到依法合规经营。同时，了解群众的思想、意见和要求，及时向领导班子反映，做好上情下达、沟通协调工作。我将努力做到明辨是非，坚持真理，敢讲实话，公道正派，严于律己，勇于负责，不随波逐流。

我将以身作则，努力培养开拓意识和创新精神，追求“雷厉风行、细致周到、精益求精、埋头苦干”的好风格;培养“温和有理，勤俭节约、不搞特殊化”的好品德。

办公室的工作，我们将做到“各项制度健全、人员职责明确，工作标准具体，工作任务做到年有目标，季有安排，月有计划，操作性强，加强监督检查、奖罚分明、确保人人履职到位。同时，还应分清主次“弹好钢琴”，进一步提高工作效率。努力把办公室带成一个管理有方、保障有力、工作有序、和谐高效的集体。

我知道自己的缺点和不足，很多同志做得比我好。所以，我诚恳欢迎并虚心接受大家的批评和帮助!同时，有大家的支持，我有信心和决心努力使办公室的工作提高到一个新水平，进入一个新层次，达到一个新境界!

如果竞聘失败，我也会坦然面对现实，在新的岗位上积极努力地工作，为我们支行的生存和发展作出自己应有的贡献!因为xx银行是我无悔的选择，与大家共事我感到由衷地快乐!

借此机会，我深深感谢各位同事对我以往工作的关心、支持和帮助!

谢谢大家!

**银行大堂经理实习报告范本三**

时间过的真快，转眼间20xx年过去了，在20xx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、20xx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

20xx年，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。

**银行大堂经理实习报告范本四**

尊敬的农业银行领导：

您好!

首先感谢您在百忙中抽出时间阅读我的辞职报告。

我是怀着十分复杂的心情写这封辞职信的。自我进入银行工作之后，由于行领导对我的关心、指导和信任，使我获得了很多机遇和挑战。经过这些年在行里的工作，我在金融领域学到了很多知识，积累了一定的经验，对此我深表感激。

由于我自身能力的不足，近期的工作让我觉得力不从心。为此，我进行了长时间的思考，觉得行里目前的工作安排和我自己之前做的职业规划并不完全一致，而自己对一些新的领域也缺乏学习的兴趣和动力。

为了不因为我个人能力的原因而影响行里的工作安排和发展，经过深思熟虑之后我决定辞去xx银行的工作。我知道这个过程会给行里带来一定程度上的不便，对此我深表抱歉。

非常感谢行里十多年来对我的关心和教导。在银行的这段经历于我而言非常珍贵。将来无论什么时候，我都会为自己曾经是xx银行的一员而感到荣幸。我确信在xx银行的这段工作经历将是我整个职业生涯发展中相当重要的一部分。

祝xx银行领导和所有同事身体健康、工作顺利!

再次对我的离职给行里带来的不便表示抱歉，同时我也希望行领导能够体恤我个人的实际情况，对我的申请予以考虑并批准。

辞职申请人：

xxxx年x月x日

**银行大堂经理实习报告范本五**

xx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2415万元，完成计划的 241.5%，办理承兑汇票贴现3笔，金额460万元，完成中间业务收入1万元，完成个人揽储61万元，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，他从某公司本资料权属文秘资源网查看更多文秘资源网资料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2700万元资金年初到帐，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，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xx年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

**银行大堂经理实习报告范本六**

尊敬的领导：

您好!

首先感谢您在百忙中抽出时间阅读我的辞职报告。

我是怀着十分复杂的心情写这封辞职信的。自我进入银行工作之后，由于行领导对我的关心、指导和信任，使我获得了很多机遇和挑战。经过这些年在行里的工作，我在金融领域学到了很多知识，积累了一定的经验，对此我深表感激。

由于我自身能力的不足，近期的工作让我觉得力不从心。为此，我进行了长时间的思考，觉得行里目前的工作安排和我自己之前做的职业规划并不完全一致，而自己对一些新的领域也缺乏学习的兴趣和动力。

为了不因为我个人能力的原因而影响行里的工作安排和发展，经过深思熟虑之后我决定辞去xx银行的工作。我知道这个过程会给行里带来一定程度上的不便，对此我深表抱歉。

非常感谢行里十多年来对我的关心和教导。在银行的这段经历于我而言非常珍贵。将来无论什么时候，我都会为自己曾经是xx银行的一员而感到荣幸。我确信在xx银行的这段工作经历将是我整个职业生涯发展中相当重要的一部分。

祝xx银行领导和所有同事身体健康、工作顺利!

再次对我的离职给行里带来的不便表示抱歉，同时我也希望行领导能够体恤我个人的实际情况，对我的申请予以考虑并批准。

此致

敬礼!

辞职人：xxx

20xx年x月x日

**银行大堂经理实习报告范本七**

尊敬的农业银行领导：

您好！首先感谢您在百忙之中抽出时间阅读我的辞职信。

我是怀着十分复杂的心情写这封辞职信的。自我进入银行工作之后，由于行领导对我的关心、指导和信任，使我获得了很多机遇和挑战。经过这些年在行里的工作，我在金融领域学到了很多知识，积累了一定的经验，对此我深表感激。

由于我自身能力的不足，近期的工作让我觉得力不从心。为此，我进行了长时间的思考，觉得行里目前的工作安排和我自己之前做的职业规划并不完全一致，而自己对一些新的领域也缺乏学习的兴趣和动力。

为了不因为我个人能力的原因而影响行里的工作安排和发展，经过深思熟虑之后我决定辞去xxxx银行的工作。我知道这个过程会给行里带来一定程度上的不便，对此我深表抱歉。

非常感谢行里十多年来对我的关心和教导。在银行的这段经历于我而言非常珍贵。将来无论什么时候，我都会为自己曾经是xxxx银行的一员而感到荣幸。我确信在xxxx银行的这段工作经历将是我整个职业生涯发展中相当重要的一部分。

祝xxxx银行领导和所有同事身体健康、工作顺利！

再次对我的离职给行里带来的不便表示抱歉，同时我也希望行领导能够体恤我个人的实际情况，对我的申请予以考虑并批准。

姓名：

日期：

辞职信模板 | 辞职信格式 | 辞职信怎么写 | 英文辞职信

**银行大堂经理实习报告范本八**

尊敬的农业银行领导：

您好!首先感谢您在百忙之中抽出时间阅读我的辞职信。

我是怀着十分复杂的心情写这封辞职信的。自我进入银行工作之后，由于行领导对我的关心、指导和信任，使我获得了很多机遇和挑战。经过这些年在行里的工作，我在金融领域学到了很多知识，积累了一定的经验，对此我深表感激。

由于我自身能力的不足，近期的工作让我觉得力不从心。为此，我进行了长时间的思考，觉得行里目前的工作安排和我自己之前做的职业规划并不完全一致，而自己对一些新的领域也缺乏学习的兴趣和动力。

为了不因为我个人能力的原因而影响行里的工作安排和发展，经过深思熟虑之后我决定辞去xx银行的工作。我知道这个过程会给行里带来一定程度上的不便，对此我深表抱歉。

非常感谢行里十多年来对我的关心和教导。在银行的这段经历于我而言非常珍贵。将来无论什么时候，我都会为自己曾经是xx银行的一员而感到荣幸。我确信在xx银行的这段工作经历将是我整个职业生涯发展中相当重要的一部分。

祝xx银行领导和所有同事身体健康、工作顺利!

再次对我的离职给行里带来的不便表示抱歉，同时我也希望行领导能够体恤我个人的实际情况，对我的申请予以考虑并批准。

辞职人：xx

20xx年xx月xx日

**银行大堂经理实习报告范本九**

根据总行制定的员工考核规定有关精神，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，让领导能更好地了解我在思想政治工作上的表现情况，以便及时指出我工作中的问题，及时改正，不断进步;下面是我在20xx年的工作情况，汇报如下：

在今年大堂经理轮岗过程中，我来到支行营业室。营业室配备两位大堂经理，如何配合好和更好的开展工作，就要求我们有一定默契。我们在工作中取长补短发挥各自的长项，按照领导布置的任务共同研究商议完成。随着银行的市场化，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，因此对我们大堂经理的要求也格外严格;大堂经理是连接客户、高柜柜员的纽带。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。支行营业室所处市委对面，毗邻xx街，接触的客户群体较为复杂，平时每天来我支行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，及时带客户到快速窗口去登折，帮他们查帐。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。每当客流量较大时，我就会大声询问：“客户，请到x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，其中有一位客户在我的营销过程中，成功在我行购买三佰万理财产品，也成为我行的贵宾客户，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，大大地减轻柜面压力，更好的发掘优质客户。

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。这时保安带来了咨询理财产品的客户，我简单地向他介绍了安稳系列理财产品，可客户没兴趣，说xx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xx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xx保险是从我行分离出的，我行现在和xx保险公司的联系紧密，已有多年合作，合作产品种类多，保障丰富，收益大，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xx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、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。

作为大堂服务人员，还应具备良好的协调能力，支行营业室配备的保安人员，发挥他们的作用，便是我们平时需要注意的，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，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，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，经支行领导推荐有幸参加了20xx年xx市第二届最美大堂经理评选活动，在初赛，复赛，决赛中我发挥了自己平时工作的优势，取得了“最美大堂经理”的称号，成绩的取得离不开行领导的指导和全体员工的支持与信赖，荣誉只能代表过去，我会以此为动力在今后的工作中，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的服务。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找