# 2024年银行大堂经理试用期自我鉴定总结(十篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-06-30

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。银行大...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**银行大堂经理试用期自我鉴定总结篇一**

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：

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、高质和高效率的服务，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。

**银行大堂经理试用期自我鉴定总结篇二**

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xx3万，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工作态度迎接客户;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。

**银行大堂经理试用期自我鉴定总结篇三**

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，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。

**银行大堂经理试用期自我鉴定总结篇四**

根据总行制定的《x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。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。

**银行大堂经理试用期自我鉴定总结篇五**

在忙碌而又充实的工作中，我们结束了20xx年度的工作。伴随着新年钟声的敲响，20xx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20xx年度工作打下扎实基础。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20xx年度的工作任务，并取得了良好的工作成效，为确保20xx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20xx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20xx年10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20xx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20xx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xx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20xx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20xx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。

**银行大堂经理试用期自我鉴定总结篇六**

网点转型是xx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总结如下：

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xx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。

**银行大堂经理试用期自我鉴定总结篇七**

根据总行制定的《交通银行行员考核规定》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x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。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。

在新的一年里，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。

**银行大堂经理试用期自我鉴定总结篇八**

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，提升了自己的业务技能和技巧，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着变化。xx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第一时间受到客户的关注。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，能够在第一时间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，最好的服务。

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，要第一时间观察到，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。

**银行大堂经理试用期自我鉴定总结篇九**

作为大堂经理其中很难的就是处理客户投诉，能够称之为一种艺术吧，在那里我想谈谈心态。

我从事这个岗位的时光也不算短了，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我，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我，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，这就需要一个良好的心态。

这是你的工作，不要对某个客户一向耿耿于怀，过去的就当作一次经验，而已。

你能够坚持记工作日记，只要遇到客户投诉便记录下来，加之自我的总结。下一次的客户投诉也许是重复的，那么你能够简单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，但必须要和客户一样急，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，同时也能够一齐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，我们的态度必须要好，这是重中之重，这也是摘除自我职责的最基本的原则，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，保护好自我十分重要。

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。

**银行大堂经理试用期自我鉴定总结篇十**

转眼间从竟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，提升了自己的业务技能和技巧，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。xx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第一时间受到客户的关注。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，能够在第一时间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，要第一时间观察到，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。

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