# 最新银行大堂经理个人述职报告(6篇)

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2024-10-06

*报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助...*

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**银行大堂经理个人述职报告篇一**

我们支行地处市中心繁华地带，每天客流量较大，作为一名大堂经理每天都要接触形形色色的客户，我必须要保持良好的心态，虽然每天面对的基本都是重复的问题，但每个人确是不同的，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。

下面我将我每日的工作内容做一个总结。.

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，通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况的，给客户加办短信通知业务。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，我要求自己的回答必须专业化，要对自己和银行负责，通过我专业的回答，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。通过彼此的配合，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，而且还当日兑现，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，第二天马上改进，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。

工商银行大堂经理最新述职报告2[\_TAG\_h3]银行大堂经理个人述职报告篇二

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。大堂经理是银行的形象代言人，她的言行举止和服务质量是银行形象的缩影;大堂经理是连接客户、柜员、客户经理的纽带，她不仅是工作人员，还是客户的代言人。作为大堂经理，我深感责任重大，时刻铭记大堂经理岗位职责，努力做好厅堂内的服务销售管理、迎宾接待、客户疏导、业务推介、客户挖掘等各项工作。20\_\_\_\_年已经结束，20\_\_\_\_年正踏步向我们走来，我们要回首过去，总结提高，展望未来。在过去的一年里，在余行长的带领下，在同事的帮忙和自身的努力下，我收获颇多。

在政治觉悟方面，坚持和拥护党的领导，深入学习贯彻党的十八大以来历次全会精神和“两学、一做”会议精神，努力提高思想政治素养和理论水平，保持思想上的清醒和政治上的坚定，在实际工作中发挥先锋模范作用，践行全心全意为人民服务的宗旨。在提升服务水平上作表率，在服务礼仪、服务效率、服务技巧、服务能力等方面不断的加以改进，努力提升客户的体验，让客户真正感受到我们的真诚和温暖，敢于投身到化解不良的战场上去，磨砺自己，丰富自己，成就自己。

在工作中，认真贯彻总行的各种会议精神和工作部署，在自己的岗位上做好引导和分流客户，根据客户需求，推荐渠道预约功能，引导客户至相应业务办理区域体验或办理，减轻柜面压力的同时提高了网点自助渠道和电子渠道迁移率。努力提高识别优质客户和挖掘潜在客户的能力，尤其是存量客户的潜力，用我们的真心为客户服务，向他们介绍合适的基金、理财等金融产品，让客户认可、信任并依赖我们，实现共赢。在遇到客户投诉和网点内各类突发事件时，我也更加沉着冷静，设身处地为客户着想，耐心为客户解决问题，获得客户的一致好评。

在不断进步的同时，我深知自己还存在很多不足。尤其是在今年12月份由大堂经理转岗从事个贷客户经理一职，在客户经理这个岗位上，我还是新人一枚，到了新的岗位，自己的工作经验、业务知识和其他的客户经理相比有一定的差距。

一是金融专业知识有待进一步加强。个贷客户经理岗位的专业知识更加细化，尤其是面对如今市场经济的多样性，如何能给我行优质客户提供专业的金融信息和理财产品，这就需要提高自身的学习能力和学习主动性，及时掌握最新的财经信息和准确分析未来的经济走势，以提高自身金融专业知识水平。

二是营销能力还有待加强，缺乏主动性和创新性思维。在工作中过于被动，领导安排什么就做什么，喜欢按部就班的工作模式，缺乏自己思考，不够积极主动。

三是服务意识和解决问题的能力还有待提高。四个层次服务包括标准化的形式服务、高效率的内涵服务、增值性的贷客理财服务和主动性的柜面营销服务。我在接待客户时虽然很熟练但有时流于表面，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。在处理问题时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。

针对这些问题，在新的一年里，在领导同事的监督和帮助下，我一定要做出改变，提高自己。

一是努力学习金融业务知识，尤其是个贷业务相关管理规定，密切关注制度的变化。做好本网点的个贷业务系统录入、维护;落实项目的批复条件和账务处理，贷款资料的整理、档案移交;跟踪和监督借款人的履约情况，负责对逾期贷款的催收和客户提前还贷的业务处理等基本岗位职责。

二是发挥人的主动性，我们不仅要维护现有贷款客户的合作关系，还要主动挖掘、争揽新的客户资源，扩大本网点优质贷款客户群，做好各带客户群的交叉销售，提升客户在我行的贡献率。同时针对不同的客户，还应朝细致精准化管理方面进行加强。对现有的客户资源，深挖细刨，根据不同客户的需求和实际情况，做精准化营销。

三是提高服务意识和团队合作意识。我们在为客户服务的时候不仅要满足客户的表面需求同时要学会挖掘客户的潜在需求，在客户有问题和困难的时候，要认真倾听客户的难处，争取客户利益最大化。另外要加强团队协作能力，加强交叉营销，与同事一起，全方位服务客户。

**银行大堂经理个人述职报告篇三**

时间飞逝，光阴荏苒，晃眼我已经在\_\_\_\_\_\_\_\_工作近一年了。在支行领导的指导和全体同事的帮助下，我从一名职场新人成长为一名合格的银行大堂经理。回顾这一年来的工作，我感慨颇深，特别是对大堂经理的工作有了深刻的认识。

银行的形象不仅体现在广告宣传、环境装修等方面，更直接体现在银行员工对客户的.服务上，而大堂经理作为银行第一个接触客户的人，第一个帮助客户解决问题的人，其自身的服务就直接影响了银行在客户心中的形象。因此，大堂经理是银行一张名片，是银行对现场客户的第一印象。作为一名合格的大堂经理，不仅要有良好的个人形象、优质的服务态度、文明的言谈举止，还要有专业的银行业务知识。这些要求也正是我不断努力的方向。

说实话，我刚开始在大堂工作的时候很不适应，觉得大堂经理的工作很累，很繁琐，对银行业务的不熟悉也让我在工作中感到力不从心。但是，慢慢的，通过支行一系列的岗位培训和自己不断的学习，我的心态有了很大的转变，开始适应了大堂经理的工作，并且不断的改善自己的工作方法，改善自己的服务态度，现在的我已经能很好的完成一名大堂经理的工作职责。

作为一名大堂经理，我以为不单要靠自己在实际工作中不断学习，还要靠很多工作以外的努力去完善和弥补自己的不足。为了提高自己的银行业务知识水平，使服务更专业，工作之余，我会向柜台里的同事请教业务知识，学习业务办理流程和规定，而这些知识使我在面对客户时能够很好的回答客户的疑问，帮助客户更快的解决问题。

此外，要尽快的成为一名合格的大堂经理，光靠个人在自身工作中的学习也是不够的，因此，在休息之时，我也经常作为客户到工行、建行、招行、渣打银行等银行进行走访，现场观摩其他银行大堂经理的工作，学习他们工作的优点和技巧，并运用到我的实际工作中去，这使我受益匪浅。

在这一年的工作中我取得了很大的进步，但我也清楚的知道，要想成为一名优秀的银行员工，我还有很长的路要走，因此，我对以后的工作也制定了相应的安排，我会不断改进自己的服务态度，丰富自己的银行业务知识，提高自己的心理素质和应对能力，鞭策自己不断进取，成为\_\_\_\_银行的一名优秀员工。

**银行大堂经理个人述职报告篇四**

时间过的真快，转眼间一年过去了，在这一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、本年度主要工作情况

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。

**银行大堂经理个人述职报告篇五**

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\_\_\_\_\_\_\_\_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。

二、具体工作情况：

\_\_\_\_\_\_\_\_年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、高质和高效率的服务，提高客户满意度。

三、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。

**银行大堂经理个人述职报告篇六**

大家好，现将我作为金世纪支行大堂经理的工作情况汇报如下

我们支行地处市中心繁华地带，每天客流量较大，作为一名大堂经理每天都要接触形形色色的客户，我必须要保持良好的心态，虽然每天面对的基本都是重复的问题，但每个人确是不同的，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。

下面我将我每日的工作内容做一个总结。.

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，通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况的，给客户加办短信通知业务。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，我要求自己的回答必须专业化，要对自己和银行负责，通过我专业的回答，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。通过彼此的配合，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，而且还当日兑现，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，第二天马上改进，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。

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