

大堂经理工作总结

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zhuanti/11379.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

大堂经理工作总结

大堂经理工作总结（一）：

酒店大堂经理工作总结

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 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。 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。 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 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; 对饭店各部门因责任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 一切以客人的满意为出发点; 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责任感、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，展望未来市场变化难测，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：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。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。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。

大堂经理工作总结（二）：

作为工行的一名青年员工，从事大堂经理期间我深刻体会到大堂经理的使命和职责，大堂经理服务的好坏直接影响银行的经营效益和外形象。一名优秀的大堂经理，身兼六职：业务引导、服务示范、情绪安抚、矛盾协调、环境保护和安全监督。大堂经理作为一个重要的岗位，在客户服务、产品营销等方面具有不可替代的作用。青年员工更要不断学习努力完善自我，提升业务潜力。

首先，对工作细节的正确把握是大堂经理必备的基本素质。大堂经理需要对银行业务知识认真学习，在实践中不断深化对知识的理解，充分掌握全面的银行业务，这样才能有足够的基础为客户带给服务，对于来办业务的客户要认真询问，了解所办业务，耐心讲解，细致的助。

其次，在履行自身职责的同时还要讲究工作的艺术。我认为在工作中要做到以下几点：

一、微笑服务。大堂经理要时刻持续乐观的心态，微笑应对客户，用微笑感染客户、拉近与客户的距离、留住客户。巧妙的使用“笑”的技巧，体现银行客户第一、服务至上的经营理念。练好内功，让微笑带来的温情充满营业大厅，让客户有宾至如归之感。大堂经理要提升个人素质和仪表形象，起码做到端庄、优雅、大方。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们展开会心的微笑，热情、礼貌去迎接客户，用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满足他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

二、能说会道。大堂经理直接应对客户，要有较强的与客户沟通的潜力。不仅仅要做到与客户的沟通，更就应协调客户与柜员之间的摩擦，做到面观四方、耳听八方，及时与客户沟通，密切与客户的关系。良好的口才和超常的耐心是做好大堂经理工作的基本前提，能够在大堂经理这个平台得到尽情的发挥。“说”要做好三点：一是勤说，即对前来的客户要勤开口，反复讲，全力推介产品；二是能说，即描述业务过硬，讲解准确，但是份夸大，也不刻意掩饰，把工行产品的特点和功能正确无误地推介给客户，三是会说，即讲究服务策略，因人而异，差别营销。在“说”上攒足功夫，能够起到事半功倍之效。另外，对理解力较差和疑难点较多的客户咨询，大堂经理务必不厌其烦要有足够的耐心，把客户当亲人，反复深入浅出地讲解，这样才能得到客户的尊重和信任。

三、善于提问。凡是进门的客户，都要热情迎接，主动问候，不能有嫌贫爱富的不良心理。要善于揣摩客户心理，对客户异常反应要上前询问，真诚关心，帮忙解决。尤其是重要的当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要

倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，最后要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自我，代表的工行的企业形象。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。此外需勤问柜员，对柜台内现金和业务处理状况了如指掌，以保证及时调整客户到指定窗口迅速办理业务。让客户深切感受到我行的准确、方便、快捷的服务，树立良好的服务形象。

四、察言观色。大堂经理要有超强观察潜力，在工作中做到眼观六路、耳听八方。在服务中要留心听，随时掌握客户需求，收集有价值的金融信息，认真记载大堂工作日志，总结提出后及时向领导汇报。要具备足够的应急事件的处理潜力，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件。如客户排长队问题，大堂经理要及时分流客户。要引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。深化大堂经理服务内涵，全面提升大堂经理服务潜力。

五、用心主动。大堂经理的工作性质要求员工在工作时要用心主动。大堂经理务必养成勤走动的习惯，要在大厅内及ATM区域来回巡查，及时掌握大厅内外总体状况。透过与客户零距离的看、问、说，疏导客户，维持秩序，了解信息，调整服务方式。及时为客户带给全方位的服务需求，发挥大堂经理不可或缺的作用。当遇到需要帮忙的顾客时，大堂经理要勤示范、勤帮忙，当遇到老弱病残的客户，要热情地带给举手之劳的帮忙。

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。

大堂经理工作总结（三）：

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，仅此而已。

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。

大堂经理工作总结（四）：

我行一向奉行“服务源自真情”的宗旨，为客户带给贴心周到的服务。在这个过程中，微笑便扮演着不可缺少的主角。作为一线服务人员，平凡的岗位，平凡的工作，为使每个客户都能感受到我行的优质服务，同事们每一天都坚

持用真诚的微笑对待每一个客户，虽然有时会遇到无理取闹的客户，但我们都始终坚持用真诚的微笑耐心地为客户讲解，让客户真正感受到我们的真情服务。

一篇文章曾这样说过：人生以服务为目的，服务是一种美德，是一种快乐；服务别人，得到的是自我价值的肯定。透过自身对大堂经理工作的亲身体会，自身对服务有了必须的认识，看似平凡而普通的大堂服务，其本身蕴藏着丰富的内涵和价值。就像我在和陌生人交往的时候喜欢首先问对方是哪里人一样，感觉每个地方的人有每个地方人的特点，这样了解后才能够更好的和对方沟通。

营业部是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和信誉。记得曾有一位经济学家说过，“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分的热忱”。谁都明白，与客户直接打交道既累又繁琐，可我喜欢这个工作，喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情；喜欢看客户在我们的推荐下得到意外收获时的惊喜；满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件设施上的不足而不得不透过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不理解客户没有到达目的时不满的宣泄……总之，各种各样的人们来往交替，以真诚服务换客户真情，使我们的工作生动而多彩。有时候也会碰到很多不讲道理的客户，这时候“微笑”服务就显得尤为重要，也许一个简单的微笑就能化解客户原有的怒气。

记得有这样一个故事，一个怒气冲冲的客户在大声叫喊，同事微笑着迎了上去，结果被问，你在笑什么，有什么可笑的。同事的回答很机智，也很巧妙，“老师，微笑服务是我们的基本服务准则”。尴尬的气氛很快的被化解了，气氛也由当时的凝重转变为简单。当我们真诚的为客户遇到的难题着急，真诚的帮忙客户解决问题的时候，我想大多数客户的怒气都会烟消云散的。微笑不仅仅能够缩短人与人之间的距离，而且是化解矛盾最有利的武器。真诚是能够传递的，只要你真诚的对待别人，别人也同样会感受到你的真诚。不是有句老话说的好吗，笑一笑，十年少。我们在快乐工作的同时，身心也得到了愉悦。以最大的热情服务客户，因为我们不仅仅代表着网点的形象，也代表着整个银行的形象。

随着服务理念的不断升级，从“银行的服务”到“服务的银行”，银行的服务观念和水平正在发生质变，服务源自真诚，只有付出真诚的服务，才能赢得所有潜在的客户。诚心实意地去对待每一位客户，你的心灵深处是宁静的、你的身心是简单的，你将会被一种愉悦的氛围包围。

大堂经理工作总结（五）：

银行大堂经理，他的言行举止和服务质量是银行形象的一个缩影，肩负着协调银行和客户间关系的重任。大堂经理是一个银行的形象“代言人”，当客户踏进银行大门时，直接进入客户视线的第一人就是大堂经理。因此，大堂经理的服务态度和服务质量至关重要，做好大堂经理工作对银行来说也十分重要。

要想成为一名优秀的大堂经理，不仅仅要练好“外功”，还需要勤练“内功”做到“内外兼修”。大堂经理概括为身兼六职：是业务引导员、服务示范员、情绪安抚员、矛盾协调员、环境保洁员和安全监督员。

大堂经理要提升个人素质和仪表形象，起码做到端庄、优雅、大方。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们展开会心的微笑，热情、礼貌去迎接客户，用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满足他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

大堂经理对银行业务知识的掌握要充分并全面，这样才能有足够的基础为客户带给服务，否则“一问三不知”，大堂经理就形同虚设。了解业务比如那里经常会有外地务工人员来办理个人汇款，问清汇哪里，哪个是有的人连所需要的凭条都不会填写，要细致的为他们讲解填写的方法。

要有较强的与客户沟通的潜力。大堂经理直接应对客户，要有较强的与客户沟通的潜力。不仅仅要做到与客户的沟通，更就应协调客户与柜员之间的摩擦，做到面观四方、耳听八方，及时与客户沟通，密切与客户的关系。

当遇到需要帮忙的顾客时，大堂经理要勤示范、勤帮忙，当遇到老弱病残的客户，要热情地带给举手之劳的帮忙。

尤其是重要的当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，谁对谁错并不重要，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自我，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，这就需要一个好的心态，然后感谢客户的督促。

要具备足够的.应急事件的处理潜力，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件。如客户排队问题，大堂经理要及时分流客户。要引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。

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。

大堂经理工作总结（六）：

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。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光，持续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、农行、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相当高。在服务礼仪上也要做到热情、大方，主动、规范。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，就应是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作态度。更需要柜员间，要构成环节整体互动，默契配合。只有秩序好、流程好、整体好才能做到最好。为了更好的提高自我的服务水平，和业务水平，我参加银行从业资格证考试、基金从业资格证考试，并顺利透过。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，更好地为客户带给优质服务。

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，新状况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。应对严峻的挑战，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。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自我政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

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，为客户带给更好更优质的服务。

大堂经理工作总结（七）：

根据总行制定的《大堂经理工作手册》的有关资料，结合自我不到半年的大堂工作，在这年中之际，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状况，以便及时指出我们工作中的问题，及时改正，不断进步；下方是我在二零一零年上半年的工作状况，汇报如下：

一、上半年度主要工作状况

今年我在广发黄石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、综合柜员、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，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。我们黄石支行地处居民生活社区，也是有名的商业中心，正因为这些，给我行带来了一系列的问题。平时在每一天来办理业务的客户中中高端客户居多，进出量都比较大，从而增加了柜面的压力；

为了解决这些问题，我们准备了方案，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光，持续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。为了预防设备机器突发故障，我们每一天定点检查维护机器，及早发现，及早处理，把设备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，更就应走出去，知己知彼，方能百战百胜。

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、广发行、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光受到客户的关注，因此要求其综合素质务必相当高。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。前不久，我行在消防做了一系列的演练，让我们大厅工作人员明白了对突发状况就应如何应急处理。

作为大堂服务人员，我们还应具备良好的协调潜力，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，就应是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。更需要柜员问，要构成环节整体互动，默契配合。只有秩序好、流程好、整体好才能做到最好。为了更好的提高服务水平和业务水平，我在今年参加了分行组织的多次服务规范学习和演练。在今后的工作中，我更要不断地提高工作质量和服务艺术，更好地为客户带给优质服务。

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。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。

在下半年中，我要努力学习服务技巧和专业知

大堂经理工作总结（八）：

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光长短，还包括是否能够及时且详尽的得到自我想要咨询的答案，有没有得到更优质更全面的服务。而最早直接应对客户、最早明白客户的需求、最早能帮忙到客户的人是我。所以，微笑应对客户，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。他们每一天都要办很多笔业务，工作压力必须极大。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，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，我才能尽自我所能为他们分担压力，同时为客户带给更好、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光，更能够足不出户简单办理业务。

二、为客户带给基本的咨询服务，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，给予其个性关注和优先服务，依据客户的星级及资金闲置状况，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，我认为自我的不足之处还很多，仍有以下几方面需要改善：

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，占用了较多时光，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，我十分庆幸自我得到了在这个岗位上见习的机会，也很感谢工行的帮忙。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。

大堂经理工作总结（九）：

20XX年即将过去，全年的工作任务也临近结束，回顾本年度的工作，有收获也存在一些不足之处，我对大堂经理工作岗位今年的工作状况进行了总结。

作为大堂经理，日常的工作重点在于维护厅堂秩序、进行日常巡检、发掘推荐客户，力保网点全年任务有序完成。目前，大堂经理岗位人员努力完成本岗位职责，热爱工作、用心服务，能够维护营业区正常秩序、排除风险隐患并努力进行介绍营销我行产品。但在今年的工作中还存在许多不足之处。

首先，客户反映最多的问题就是平均等候时光较长，在客户办理较复杂业务时，窗口占用超多时光，在网点硬件条件不足的状况下，办理简单业务等候时光延长，产生部分客户不满。作为大堂经理，务必做好营业厅的引导分流工作并在客户等候时光较长时做好客户解释安抚工作并合理安排窗口，有效保证实现客户需求。在新的一年里，本岗位员工务必做到时刻关注客户需求，适时调整窗口，保证窗口开放数量，减少客户投诉。

其次，透过神秘人调查结果显示，目前在标准化服务方面做的还不够全面到位，在接待客户的过程中减少了对其他客户的关注程度，客户离开有时缺少告别语。在日后工作中，务必总结教训，安排专人负责取号机进行迎宾与送别，严格要求并安排三方驻点人员协助分流引导，坚持标准化服务流程。

在下一年度的工作中，我岗位人员要持续工作热情，为客户带给高质量的服务，坚持联动营销，善于发现客户的潜在价值推广我行产品，提高厅堂管理潜力，对三方驻点人员严格要求，维护农行形象，期望在20XX年，团结网点力量，为我网点的工作打开一个新的局面。

大堂经理工作总结（十）：

20XX年是我在支行工作的第二个整年了，在行领导和同事的帮忙下自我无论从服务或专业知识方面都有了很大的提升，并且在领导的支持和鼓励下又接手了许多之前没有做过的工作，能够说今年是我迅速成长的一年，在这年关之际将20XX年的工作状况总结如下：

一、我的服务

两年的经验告诉我，服务是我们的首要工作也是我们务必掌握的技能。20XX年我更注重培养自我的服务意识。近几

年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，因此行里对我们的要求也格外严格；大堂经理是连接客户、高柜柜员、乃至客户经理的纽带。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，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，感受到宾至如归的感觉。

因为我行为社区网点所以每一天来办理业务的客户流量都很大，为减轻柜台压力我们大堂人员用心调配及时带客户到自助设备上去办理，进行客户分流。每当客流量较大时，我都会在等候区大声询问：“**客户请到*号柜台办理业务”，做好分流客户的工作，以免一些客户中途离开的空号占据时光，持续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。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，避免投诉。我们团队经常在一齐沟通如何配合好彼此提升我们整个团队的服务水平。

优质的服务不能仅仅停留在行为规范等方面，就应是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。为了更好的提高自我的服务水平，和业务水平，支行在今年的每个月都召集大堂人员进行考试，这样的测试督促了我在平日要加强学习以便为客户提高更专业的服务。（“三严三实”专题教育总结汇报）

二、我的专属工作

今年年初我接手了行里信用卡联络员的工作，恰逢信用卡业务最忙的时段，那时行里几乎每周都要出去外展，我便在周五晚上做好所有的准备工作，例如：分派礼品以及各组外展用品，周日晚上做好外展工作的状况通报，每一天登记行内所有员工的信用卡完成状况并在当晚发送简单简报至全行，当然也要与支行联络员做好沟通，及时检查申请表的填写、及时寄出整理好的信用卡资料。

今年行里进入超多实习生，作为一名“老”大堂，我也有幸当了多次师傅，在平日带徒弟的过程中对自我的工作有了更深的认识、对自我的工作状态也有了用心的影响。新人的注入也给了我们这些老大堂必须的压力，当然这样的压力会随之转化为工作的动力，带动新人做好大堂日常工作也是我明年的必修课，四季度我被黄行长引荐参加了支行的服务督导管的竞聘，并很荣幸当选。此刻我要学会怎样引领全行做好我们的服务工作，我想这也是我明年的工作重点之一。除此之外，11月我还负责了大堂团队的管理工作，与之前不一样此刻是要在做好自我的本职工作之外还要协调好我们整个团队的工作，如今刚开始两个月我想自我做的还远远不够，需要完善的工作也还有很多，这些都是我明年的工作中心。

当然自我在大堂的工作中还有很多能够提升的空间，今年自我也曾出现过工作上的失误，但在黄行长和周行长每次的耐心教导下我又重获信心继续起航，感谢领导在工作和生活上的关心与帮忙，使我不断成长，也要感谢同事们个性是大堂的姐妹们对我工作的支持与帮忙，我想在20XX年我会以新的面貌迎接新的挑战！

更多 专题范文 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zhuanti/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发