

银行大堂日志一周总结 银行大堂经理工作计划(优秀5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

银行大堂日志一周总结篇一

经过这短暂的学习，我深深感受到xx行的网点转型很有成效，他们拥有完备的制度，功能强大的业务处理系统，完善的硬件设施，合理的人力资源配置，同时也深深体会到我们与xx行的差距，通过在xx行做大堂经理，对于我来说体会颇深。

在这次学习中让我深深体会到，“没有完美的个人，只有完美的团队”，我们每个人的能力都是有限的，只有我们有机地结合在一起，各自充分发挥自己的能力，为一个共同的目标，才能做得最好。在这次学习中让我深深体会到，大堂经理是“网点转型，大堂制胜”的关键。客户来到网点，第一个接待客户的是大堂经理，其职业形象、精神面貌、专业素质、服务态度决定客户对建行的第一印象。在这次学习中让我深深体会到，大堂经理业务要全面，必须掌握和熟悉我行的产品。大堂经理不但要随时接受客户的咨询，还要主动识别客户、挖掘客户、营销客户和引导分流客户，通过客户的衣着、言谈挖掘客户，进而营销我行的产品。

如何挖掘优质客户、留住老客户、是拓展业务的关键之一。在我们学习的过程中□xx行根据顾客个人的年龄、性别、职业、收入、文化程度等情况进行。市场细分，根据不同细分市场中顾客的不同需求，提供差异化的便利性服务和支持性服务

以达到优质的无差异性。充分利用大堂顺势推销新产品，有事半功半的效果。对第一次接触银行的新客户，应主动热情介绍服务品种、方式，适时为客户理财当好参谋，准确快捷地做好每笔业务，给客户留下良好印象。最主要的是大堂要充分发觉具有潜力的客户，紧紧抓住大堂营销时机，并采取相应的营销对策，积极引导和推荐，定会产生良好效果。

“80%的利润来自20%的客户”，这个银行经营的二八理论，曾经让很多银行把服务重点转移到为少部分vip客户的服务上，一度忽视了柜台前一般客户的服务。xx行无论领导和员工都不敢忽视每一位普通客户。“不难想象，这80%的客户服务满意度对银行声誉的影响是决定性的。另外，普通客户可能也有机会带来vip客户，也可能成为vip客户。我认为，一般客户虽然一时不能带来较大的眼前经济效益，但从长远看，会通过服务积累带来社会效益和潜在的经济效益。遇到有客户提出有急事要先办理业务，大堂经理一般采取两个办法：一是征得客户同意后向排在前面的其他客户说明原因，征得同意后安排优先办理，并向让位的客户致谢；二是安排客户到vip专柜办理业务。

经过学习使我深深认识到vip与一般客户之间的差别服务，重点体现在硬件设施和服务内涵的不同。在服务vip时，客户可以直接使用专门为其开辟的vip窗口，由个人理财经理和优秀柜员专门服务。

同时我还在实践中体会到，个人理财中心的经验时，做了很精辟的概括：对vip服务的最大特点就在于，针对客户需求提供的三大服务：了解市场，及时准确的信息服务；挖掘需求，细致周到的理财服务；满足收益，保值增值的专家服务。

通过这次活动给我带来很大的启发，作为大堂经理，每一天都要面对各种各样的客户和解决形形色色的问题，必须具备危机处理能力、关系协调能力，掌握多方面的专业知识。也

通过这次活动，我将把在xx行学到的经验带到我们xx行，让我们xx行今后做的更好。

银行大堂日志一周总结篇二

为了贯彻落实_安全第一，预防为主，综合治理_的方针，强化安全生产目标管理。结合工厂实际，特制定xx—xx年安全生产工作计划，将安全生产工作纳入重要议事日程，警钟长鸣，常抓不懈。

全年实现无死亡、无重伤、无重大生产设备事故，无重大事故隐患，工伤事故发生率低于厂规定指标，综合粉尘浓度合格率达80%以上。

要以公司对xx—xx年安全生产目标管理责任为指导，以工厂安全工作管理制度为标准，以安全工作总方针_安全第一，预防为主。_为原则，以车间、班组安全管理为基础，以预防重点单位、重点岗位重大事故为重点，以纠正岗位违章指挥，违章操作和员工劳动保护穿戴为突破口，落实各项规章制度，开创安全工作新局面，实现安全生产根本好转。

各单位部门要高度重视安全生产工作，把安全生产工作作为重要的工作来抓，认真贯彻_安全第一，预防为主_的方针，进一步增强安全生产意识，出实招、使真劲，把_安全第一_的方针真正落到实处，通过进一步完善安全生产责任制，首先解决领导意识问题，真正把安全生产工作列入重要议事日程，摆到_第一_的位置上，只有从思想上重视安全，责任意识才能到位，才能管到位、抓到位，才能深入落实安全责任，整改事故隐患，严格执行_谁主管，谁负责_和_管生产必须管安全_的原则，力保安全生产。

根据工厂现状，确定出xx—xx年安全生产工作的重点单位、重点部位，完善各事故处理应急预案，加大重大隐患的监控

和整改力度，认真开展厂级月度安全检查和专项安全检查，车间每周进行一次安全检查，班组坚持班中的三次安全检查，并要求生产科、车间领导及管理人员加强日常安全检查，对查出的事故隐患，要按照_三定四不推_原则，及时组织整改，暂不能整改的，要做好安全防范措施，尤其要突出对煤气炉、锅炉、硫酸罐、液氨罐等重要部位的安全防范，做好专项整治工作，加强对易燃易爆、有毒有害等危险化学品的管理工作，要严格按照《安全生产法》、《危险化学品安全管理条例》强化专项整治，加强对岗位现场的安全管理，及时查处违章指挥，违章操作等现象，限度降低各类事故的发生，确保工厂生产工作正常运行。

银行大堂日志一周总结篇三

光阴的迅速，一眨眼就过去了，我们的工作又进入新的阶段，为了在工作中有更好的成长，现在就让我们好好地规划一下吧。但是工作计划要写什么内容才是正确的呢？下面是小编帮大家整理的银行大堂经理的工作计划，仅供参考，希望能够帮助到大家。

在行领导的带领下一支大堂经理的狼群队伍成立了，我有幸的成为其中一员。作为其中一员我对我的工作有以下的工作计划：

首先搜集客户，建立客户资料，对优良客户进行归类(从高到底、按生日分类)。

在营业前检查、并在营业中时刻关注网点内凭证、宣传资料、广告牌、客户意见表、办公用品(如名片、产品介绍、表格)等摆放整齐、美观。如发现有过期告示或宣传资料，应立即撤下。应重视客户对我行的'感受，如叫号机声音大小、空调温度高低等，从客户的感受出发，完善各项设施和服务，改善客户体验。

时刻关注大厅里等候客户的情绪和行为变化情况，维护业务秩序和客户排队秩序，当发现有客户出现不耐烦的情绪，甚至大声喧哗、吵闹时，大堂服务应第一时间上前询问，安抚客户情绪，在职责范围内解决客户的问题。对于个别情绪过于激动的客户应迅速引至会客室或其他僻静之处，耐心倾听、解决客户的问题，无一抱怨客户。

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。

银行大堂日志一周总结篇四

古代孙武曾说：“用兵之道，以计为首。”其实，无论是单位还是个人，无论办什么事情，事先都应有个打算和安排。有了计划，工作就有了明确的目标和具体的步骤，就可以协调大家的行动，增强工作的主动性，减少盲目性，使工作有条不紊地进行。同时，计划本身又是对工作进度和质量的考核标准，对大家有较强的约束和督促作用。

计划对工作既有指导作用，又有推动作用，搞好工作计划，是建立正常的工作秩序，提高工作效率的重要手段。

一个管理干部通过工作计划，利用可以使用的资源，统筹规划，按照事先设定策略、方法、完成时间与要求，完成各项工作目标。这就体现了你的管理水*与能力。

1、对上负责的原则。要坚决执行上级的指示精神，服从全局利益，反对本位主义。

2、切实可行的原则。要从实际情况出发定目标、定任务、定标准。

3、集思广益的原则。广泛听取意见、博采众长，众人参与，反对主观臆断。

4、突出重点的原则。分清轻重缓急，突出重点，以点带面，不能眉毛胡子一把抓。

5、防患未然的原则。写明相关保护或者防备的措施。

2、争取一年内调查完所有息烽县、镇、乡、村的企业、沙场、煤矿及私有设备情况。

3、公司会适时作出工作计划，制定出月计划和周计划，并定期与业务相关人员会议沟通，确保各业务人员的素质及专业知识提高。

4、注重绩效管理，对绩效计划、绩效执行、绩效评估进行全程的关注与跟踪。

5、目标市场定位，区分大客户与一般客户，加强对大客户的沟通与合作，用相同的时间赢取最大的市场份额。

6、不断学习行业新知识，为客户带来实用的资讯，更好为客户服务。

7、先友后单，与客户发展良好的友谊，处处为客户着想，把客户当成自己的好朋友，达到思想和情感上的交融。

8、对客户不能有隐瞒和欺骗，答应客户的承诺要及时兑现，讲诚信不仅是经商之本，也是为人之本。

9、努力保持和谐的同事关系，善待同事，确保各部门在项目实施中各项职能的顺利执行。

1、制定出月计划和周计划、及每日的工作量。每天至少拜访3个客户，每月至少拜访60位客户，促使潜在客户从量变到

质变。上午重点电话回访和预约客户，下午时间长可安排拜访客户。

2、见客户之前要多了解客户的主营业务和潜在需求，最好先了解决策人的个人爱好，准备一些有对方感兴趣的话题，并为客户提供针对性的解决方案。

3、做好每天的工作记录，以备遗忘重要事项，并标注重要未办事项。

4、填写客户档案表，一周至少电话回访一次客户，必要时可到现场回访，如有重要项目日期需谨记，并及时跟进和回访。

5、争取早日与客户签订合同，并收取预付款，提前安排人员，以最快的效率响应客户的需求，争取早日回款。

1、对于老客户和固定客户，经常保持联系，在时间和条件允许时，送一些小礼物或宴请客户，当然宴请不是目的，重在沟通，可以增进彼此的感情，更好的交流。

银行大堂日志一周总结篇五

【篇一】

在总行个金部的亲切关怀和大力协调下，在山东、福建、大连等10个一级分行的大力支持下，我行百名网点一线优秀员工赴东部地区行网点进行了为期十天的学习体验活动，我非常荣幸成为了其中的一员。省分行把来自10个不同二级行的人员组成一个团队，10天，我们从不认识到认识、从认识到熟悉，成为一个相互信任相互协作的团队。本次学习活动安排的非常紧凑，第一天在大连行领导的陪同下参观了他们的已转型网点，在宽敞明亮的大厅，各网点负责人给我们介绍精神墙的建立、网点弹性排班以及业务流程和绩效考核等内

容。第二天开始到网点去体验学习，开始我怀着忐忑不安的心情来到了一二九分理处，虽然我也是一名大堂经理，可到大连行来当大堂经理却心里没有底。营业开始后，我就逐渐进入角色，认真接待每一位客户，了解客户的需求，引导客户使用自助设备维护大厅秩序，解决客户提出的问题。

经过这短暂的学习，我深深感受到大连行的网点转型很有成效，他们拥有完备的制度，功能强大的业务处理系统，完善的硬件设施，合理的人力资源配置，同时也深深体会到我们与大连行的差距，通过在大连行做大堂经理，对于我来说体会颇深。

一、没有完美的个人，只有完美的团队

在这次学习中让我深深体会到，“没有完美的个人，只有完美的团队”，我们每个人的能力都是有限的，只有我们有机地结合在一起，各自充分发挥自己的能力，为一个共同的目标，才能做得。在这次学习中让我深深体会到，大堂经理是“网点转型，大堂制胜”的关键。客户来到网点，第一个接待客户的是大堂经理，其职业形象、精神面貌、专业素质、服务态度决定客户对建行的第一印象。在这次学习中让我深深体会到，大堂经理业务要全面，必须掌握和熟悉我行的产品。大堂经理不但要随时接受客户的咨询，还要主动识别客户、挖掘客户、营销客户和引导分流客户，通过客户的衣着、言谈挖掘客户，进而营销我行的产品。

二、充分挖掘大堂潜力，做好差异化营销

如何挖掘优质客户、留住老客户、是拓展业务的关键之一。在我们学习的过程中，大连行根据顾客个人的年龄、性别、职业、收入、文化程度等情况进行。市场细分，根据不同细分市场中顾客的不同需求，提供差异化的便利性服务和支持性服务以达到优质的无差异性。充分利用大堂顺势推销新产品，有事半功半的效果。对第一次接触银行的新客户，应主

动热情介绍服务品种、方式，适时为客户理财当好参谋，准确快捷地做好每笔业务，给客户留下良好印象。最主要的是大堂要充分发觉具有潜力的客户，紧紧抓住大堂营销时机，并采取相应的营销对策，积极引导和推荐，定会产生良好效果。

三、只有差别的服务没有差别的客户

“80%的利润来自20%的客户”，这个银行经营的二八理论，曾经让很多银行把服务重点转移到为少部分vip客户的服务上，一度忽视了柜台前一般客户的服务。大连行无论领导和员工都不敢忽视每一位普通客户。“不难想象，这80%的客户服务满意度对银行声誉的影响是决定性的。另外，普通客户可能也有机会带来vip客户，也可能成为vip客户。我认为，一般客户虽然一时不能带来较大的眼前经济效益，但从长远看，会通过服务积累带来社会效益和潜在的经济效益。遇到有客户提出有急事要先办理业务，大堂经理一般采用两个办法：一是征得客户同意后向排在前面的其他客户说明原因，征得同意后安排优先办理，并向让位的客户致谢；二是安排客户到vip专柜办理业务。

四、只有无限的用心才有客户的忠诚

经过学习使我深深认识到vip与一般客户之间的差别服务，重点体现在硬件设施和服务内涵的不同。在服务vip时，客户可以直接使用专门为其开辟的vip窗口，由个人理财经理和优秀柜员专门服务。

同时我还在实践中体会到，个人理财中心的经验时，做了很精辟的概括：对vip服务的特点就在于，针对客户需求提供的三大服务：了解市场，及时准确的信息服务；挖掘需求，细致周到的理财服务；满足收益，保值增值的专家服务。

通过这次活动给我带来很大的启发，作为大堂经理，每一天都要面对各种各样的客户和解决形形色色的问题，必须具备危机处理能力、关系协调能力，掌握多方面的专业知识。也通过这次活动，我将把在大连行学到的经验带到我们陇南行，让我们陇南行今后做的更好。

【篇二】

1、要在6月底完成二季度支行下发的各项经营指标。

首先搜集客户，建立客户资料，对优良客户进行归类(从高到底、按生日分类)。

2、大厅的各种不妥现象，在第一时间改正，让我们的营业大厅发生质的变化。

在营业前检查、并在营业中时刻关注网点内凭证、宣传资料、广告牌、客户意见表、办公用品(如名片、产品介绍、表格)等摆放整齐、美观。如发现有过期告示或宣传资料，应立即撤下。应重视客户对我行的感受，如叫号机声音大小、空调温度高低等，从客户的感受出发，完善各项设施和服务，改善客户体验。

3、紧抓服务质量，以世园会为契机将现场用户抱怨消灭在萌芽状态，实现零投诉。

时刻关注大厅里等候客户的情绪和行为变化情况，维护业务秩序和客户排队秩序，当发现有客户出现不耐烦的情绪，甚至大声喧哗、吵闹时，大堂服务应第一时间上前询问，安抚客户情绪，在职责范围内解决客户的问题。对于个别情绪过于激动的客户应迅速引至会客室或其他僻静之处，耐心倾听、解决客户的问题，无一抱怨客户。

4、充当柜台和主任的桥梁，合理安排柜台。

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。

【篇三】

银行作为国家很重要的行政部门之一，有着巨大的职能，银行是控制国家经济增长的很重要的一环，所以我们一定要认识到当前的形势，一定要让我们的银行工作正常的进行，这是我们一直以来不断的成长的结果。银行办公室是调节银行工作的很重要的前提，相信我们一定能够做好办公室的工作。但是前提是一定要努力，这样才会有成功。银行办公室工作是银行各项工作顺利进行的前提，如何配合好银行各部门工作，我们制定出了银行办公室工作计划：

保证领导与部门之间、部门与部门之间、上下级行之间信息渠道的畅通和及时有效衔接。要做好新时期信访工作，健全来信来访、督查督办登记簿，认真解决和答复来访来信群众反映各寻问的问题，积极为全行各项业务的发展创造宽松良好的经营环境。

二、紧紧围绕全行工作思路开展信息和调研。当前，银行工作计划中的重点抓好对“散小差”贷款退出、市场保险代理拓展和企业改制中不良资处置等方面的调研。二是紧紧围绕服务领导需求开展信息和调研。首先要为上级行领导了解下情服务，重点围绕上级行各类会议精神情况的贯彻落实，各个时期业务经营管理发展情况、基层行的新做法等，及时为上级行领导提供信息。其次，调研要面向基层，服务领导。办公室要组织得力人手，及时总结基层工作中的好经验、好做法，反映工作中出现的新情况和新问题，争取每季度能提供一篇数据准确、分析透彻有针对性的调研材料，为本行领导下一步工作科学决策提供服务。三是紧紧围绕业务经营中热

点、焦点、难点开展调研。当前，全行各项业务发展速度呈现出良好的增长态势，工作中的新情况、新问题不断涌现，这就要求我们必须把准时代脉搏，通过调研，及时向行领导汇报，向基层行反馈，使信息调研始终站在业务的最前沿。

三、努力提高公文管理质量和效率，保证各项工作的贯彻落实。公文是各级行开展公务活动的基本工具和重要载体，也是各级行管理水平和工作效率高低的集中体现，要实现公文管理的科学化、规范化和高效化，发挥提升机关管理水平和促进业务发展的作用，应重点做到三个加强。一是加强制度建设，夯实公文管理运行基础。合理的制度和完善的规章体系，是保证公文管理质量和公文水平的重要基础，要根据总行公文管理办法及相关制度规定，及时制订涵盖公文处理、审核、收发、机要文电管理在内的一系列规章制度，积极构建较为完善的公文管理体系。二是加强过程控制，提高公文管理质量和效率。针对目前我行公文质量偏低的实际，今后我行应重点把好公文审核关、会签关、内容关和文字关，严格公文保密规定，切实加强对涉密文件的签收及各流转环节的管理，有效提高公文流转速度。三是加强对公文的督查督办。进一步细化督查工作程序，建立督查卡、明确督查责任、督查内容、交办时间、完成时限、主办部室，努力提高督查工作的性，逐步使督查工作制度化，规范化和科学化，提高工作实效，保证政令畅通和全行各项工作的及时、正确贯彻落实。

四、使银行员工工作计划都细致分明，

领导做好督促工作。加强档案管理，努力提升档案服务水平。近年来，地分行机关档案管理工作，围绕服务全行业务经营和改革发展需要，积极创新服务手段，不断提高档案规范化管理水平，取了显著成效，但是，由于对基层行档案管理工作指导较少，加之受客观条件等因素制约，使基层行的档案管理普遍跟不上当前形势发展的需要，突出地表现在硬件设施不全，公文不按制度要求归档，人员素质偏低等，给行领导和各部门及时查阅档案资料，迅速准确地提供信息造成了

一定的困难。针对这些问题，今后我行档案管理工作将在继续抓好机关档案管理的基础上，着重加强对基层行档案管理的指导，加强档案资源的利用，提高档案管理电子化水平和服务层次服务价值，管好用好档案，积极配合各业务部门充分利用历来数据，定期开展业务经营形势预测和分析，及时为行领导正确决策提供科学依据。

银行的发展对国家的发展大有裨益，所以我们一定要认识到当前的情况，只有银行正常工作了，我们才会有更多的发展，这些都是我们一定要做好的事情，在不断的发展中，这些都是工作的需要。现实情况下，我们一定要做好这一切。曾经的我们是很重视银行的发展的，在不断的发展中得到更多的进步，这是我们一直以来成长的根本。相信我们的国家一定会更加的繁荣、富强！