# 202\_年银行业团支部年度述职报告(五篇)

来源：网络 作者：青苔石径 更新时间：2025-05-22

*在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。银行业团支部年度述职报告篇一一、主要工作情况，恪尽职...*

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**银行业团支部年度述职报告篇一**

一、主要工作情况，恪尽职守，努力完成各项工作任务。

1、抓培训，提高员工的安全意识和技能

为提高广大干部员工、守押人员的安全意识和实际操作能力，我坚持开展了安全知识普及。全年，采取集中培训或现场面对面指导方式，组织了金库门控系统使用、监控设备操作、随车业务岗前培训8次。开展了运钞途中防预案演练3次。组织参加省行、地方公安、消防开展的专项培训5期、32人次。

2、抓检查，将各种漏洞隐患消灭在萌芽状态

一是坚持开展了安全检查。对营业网点做到了每月进行至少一次现场或电话检查，每月至少一次随车押运检查，特别是节假日和营业网点装修期间，更是坚持进行定期和不定期相结合方法进行安全检查(包括夜查)。二是强化整改落实。对省市行、公安和消防等监管部门组织的各种检查发现的问题，能现场整改的责令被检单位立即进行现场整改，不能立即整改的，限定整改时限落实整改责任人。通过检查及整改，督促各项安全措施的落实，切实保证规章制度和防范措施实现“硬着陆”，有效地堵塞了各种不安全因素和漏洞，促进了各项安全制度的落实，提高了员工遵守制度的自觉性。

3、抓规范，守库、押运工作得到进一步加强

为加强守押社会化管理采取了以下措施：一是细化了守、押、携款、大堂巡护操作规程，明确了保安人员每个岗位的工作要求。二是建立沟通协调机制。为保证我行与保安公司合作“无缝”对接，双方通过定期召开联席会议、急重大事项电话随时告之等方式通报有关情况，对工作存在的问题和新要求迅速整改和落实。

4、抓基础，构筑安全防范的坚固篱笆

一是完成vmns系统建设项目。建设视频监控联网系统是促进我行安全防范工作的现代化和内控合规检查手段的技术化，实现安防系统和职能管理的集中控制，提高我行安全防范和综合保障管理水平的重要措施。二是完成了\_\_\_\_\_\_支行、\_\_\_\_\_\_营业所网点改造工程安防设施采购和部分设备安装工作;三是新购买、换粉灭火器和灭火箱，完成市分行本部部分消防器材更换工作。四是为加强市行本部安全管理，制定了安全管理规定，明确了本部各部位各环节安全消防责任人，不留死角。五是加强了本部的值班值宿工作。坚持每周五通过notes网和经营网发布下周值班值宿表，及时提示，从未间断。

5、抓自律，遵章守纪，维护大局

做好一名部室副经理，我始终牢记自己的工作职责,时刻维护我行的整体形象，注重约束自己言行举止，坦荡处事,自重自爱，工作中能与同志们真诚相待,互帮互助,对领导交办的工作,尽全力完成;做到了到位,不失职。

6、坚持原则，注重方法，努力推进部门业务发展。

一是维护工作大局。在处理工作中，能够注重从工作的大局出发，从维护农行的利益出发，坚持实事求是。二是讲究工作方法。工作中能够把理论与实践结合起来，创造性地开展工作。注意原则性与灵活性的结合，处理和解决问题时，能够坚持多角度分析，多方面考虑。三是做到和谐共事。努力为大家创造和谐的工作氛围。做出工作决策时悉心听取大家的意见，坚持做到公开、公平、公正。

二、党风廉政建设情况，严于自律，强化约束，加强了自身作风建设。

(一)自身率先垂范，踏踏实实工作。

在工作中，不利用职权为自己和亲友谋取好处，努力做一个为了员工利益而不为私利左右的人。在实际工作和生活中，做到言行一致，本着对组织、对个人、对家庭负责的精神，时刻严格要求自己，自觉遵守党纪国法，严格执行省、市行对领导干部提出的廉洁自律各项规章制度，率先垂范，廉洁自律，严格按政策、按程序办事。

(二)认真履行“一岗双责”。

在\_\_\_\_\_\_行和安全保卫部工作中，一直将分管业务工作安排与党风廉政建设做到了同部署、同落实，同检查，同考核，同奖惩。

(三)当好表率，发挥自身的带头作用

作为一名中层干部，在廉政建设上担负着重要责任，客观上要求自已必须发挥一名领导应该发挥的作用。坚持“以身作则、率先垂范、把握方面，加强教育，严抓严管”的工作方针，在抓自身的`同时，认真履行好在分管专业的廉政建设领导作用。

一年来，我能认真遵守党风廉政建设相关规定，严格执行领导干部廉洁自律各项制度，自觉接受全行员工的监督，自己无论是工作还是生活中，都能按照以诚相待、表里如一、廉洁清正的行为准则来规范和要求自己，树立了良好的诚信、合规、尽职等职业价值观念。坚持深入基层搞调查研究，时刻把服务于基层当作第一追求，把基层的满意当作第一信号，真心实意维护全行利益。

三、学习方面，加强学习，提高自我。

我能够认真学习并带头执行农行的各项规章制度，不断提高自己的党性修养，坚持讲党性、重品行、讲效率。认真学习各种规章制度，学习业务理论知识。

(一)在繁忙工作之中，没有忘记对个人廉政修养的加强，从思想上进一步筑牢抗腐拒变的防线。通过不断的学习，不断接受廉政教育提高了自身的廉政意识和观念，提高了自已的廉政修养，固化自已的廉政自觉性。

(二)在繁忙的工作之余，系统地学习了农业银行的各类产品及代理产品的相关业务知识，学习了省行下发的员工教育培训材料，认真学习领会上级行文件精神，多次参加省市行举办的视频业务培训。通过学习，提高了自己的理论水平和管理能力。

(三)注重积累经验。坚持在调查研究、检查指导和参加各类会议中学习并积累总结，工作中发现的新问题和新情况，能坚持实事求是的原则，分析原因，提出了合理化的工作建议和措施，推动了条线工作业务的发展。

(四)注重率先垂范。在工作和生活中，能够严格要求自己，切实加强自身建设，平时能够亲历亲唯，推动工作开展。

四、存在的不足

过去的一年，虽然在行领导的正确领导及本部门员工的共同努力下，较好地完成了年初确定的工作任务和目标，但仍存在一些不足之处需在今后的工作中加以努力和改进：一是学习的主动性还需进一步加强。特别是要及时跟进学习新业务，掌握新规章制度。二是工作中的效率还要进一步提高，能及时做完的不等，能当日做完的不拖。三是工作中的创新能动性还要进一步增强。四是安全保卫“三化三达标“档案管理规范化工作有待进一步加强。

\_\_\_\_年，我将在市分行党委的正确领导下，和部门其他同志一道进一步加强内部安全控制和尽职检查工作，以良好的工作成果来回报各位领导的信任，回报同志们的关心，为我行营造“业务健康发展，和谐安全太平”良好氛围做出自已应有的贡献!

**银行业团支部年度述职报告篇二**

尊敬的\_\_领导：

新年伊始，万象更新。忙忙碌碌的`一年又过去了，在这一年里，虽然没有赫赫显目的业绩和惊天动地的事业，但我尽心尽力，忠于职守。我用这平平淡淡的生活，平平淡淡的工作勾画出生活的轨迹，收获丰收的喜悦。现就一年来的工作情况向大家汇报，不到之处，请各位领导和同事们批评指正。

一、立足平凡，踏实工作

在水门支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我作为一名农商行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示银行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度赢得顾客的信任。

是的，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农商行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到农商行人的真诚，感受到在农商行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪!为此，我要求自己做到：一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习;二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规;三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处;四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

二、团结协作，共同进步

银行工作需要的是集体的团结协作,一个人的力量总是有限的。银行新进人员渐渐增多，在帮助他们同时，我也看到他们的优点，时时让我有危机感，我时常告诫自己不能满足现状,要甘于平淡,但不能流于平庸,既要心无旁骛、脚踏实地将手中的工作完成,也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战。时代是在不断发展的,银行工作的竞争也日趋激烈。我深切地体会到作为一名合格的前台柜员应该具备更高的业务水平,只有不断地增强自身的综合素质,不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。

三、业务全面，进取向上

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，必须要不断的提高自己，才能更好的向客户提供高效、快捷的服务。支行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律、法规，努力提高着自己的业务理论水平。

四、增强安全意识，及时杜绝安全隐患。

业务要发展，安全是基础，一手抓业务，一手抓安全。进出门要做到即开即锁，班前班后要及时检查安全。在办理业务时要坚持遵照规章制度办理，做到现金及重空账实相符，提高风险防控能力，杜绝安全隐患。

五、回顾检查自身存在的问题,我认为：

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。

二是在工作较累的时候,有过松弛思想,这是自己政治素质不高,也是世界观,人生观,价值观解决不好的表现。针对以上问题,今后的努力方向是：

一是加强理论学习,进一步提高自身素质.对前台金融业务的熟悉,不能取代对提高个人素养更高层次的追求,必须通过对邓小平理论,市场经济理论,国家法律,法规以及金融业务知识,相关政策的学习,增强分析问题,解决问题的能力。

二是增强大局观念,转变工作作风,努力克服自己的消极情绪,提高工作质量和效率,积极配合领导同事们把工作做得更好。

今天，我们正把如火的青春献给农商行，农商行也正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。作为一名成长中的青年，只有把个人理想与事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创农商行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

**银行业团支部年度述职报告篇三**

201\_年过去了。我在领导的带领和同事的帮忙下，认真履行职责，踏踏实实的做好本职工作。我热爱自己的本职工作，能够正确认真的去对待每一项任务，把金融政策及精神灵活的运用在工作中，工作中能够采取用心主动认真遵守规章制度，及时完成领导交办的各项工作任务。现将一年来的工作状况汇报如下：

1、提高工作质量。及时准确的做好信贷基础资料的管理，搞好信贷基础资料的记载、收集、管理，是信贷内勤重要的工作之一，这项工作即繁琐又重要，需要经常加班加点来完成。

2、严格规章制度。作为一名信贷内勤，我深感自己肩上的担子的分量，稍有疏忽就可能出现信贷风险。因此，我不断提醒自己，要增强职责心。对20\_\_年新放的每笔贷款我都做到了先查、再放，更好的堵绝了向不良客户发放贷款及一户多贷，把借冒名贷款消灭在萌芽状态之中。如：借款人\_\_\_，来我社贷款，经过客户信息查询发现本借款人在资产部有不良记录，拒绝了\_\_\_的贷款申请。\_\_\_再三请求我都谢绝。

3、坚持信贷原则、做好贷款的审查。我深知，信贷资产的质量事关信用社经营发展大计，职责重于泰山丝毫马虎不得。一年来，我坚持贷款的“三查”制度和联社制定的信贷管理制度，对每笔贷款都一丝不苟地认真审查，从借款人的主体资格、信用状况、生产经验项目的现状与前景、还款潜力到保证人的资格、保证人的潜力、抵押物的合法有效性，每一个环节我都仔细审查，没有一丝一毫的松懈。在贷前审查时，我做到了“三个务必”

一、全面提高客户经理综合素质。

我部透过自学、集中学习等方式，树立了正气，培养了全局观念和团队协作观念，

首先，要求信贷人员要具备良好的职业道德。道德风险会直接影响到信贷风险。尤其是今年以来，奖励办法等发生了很大的变化，这对全体信贷人员不能说不是一种考验。我部透过对信贷人员培训，就是要树立爱岗敬业的精神，树立正气。并自觉的将全行的利润、效益与业务考核挂钩开发拓展市常

其次，要求全体客户经理具备较高水平的专业技能和良好的工作方式和风格。我部要求全体客户经理结合工作实际，认真阅读《细节决定成败》这本书。透过相关学习，结合激励与约束并存的考核机制，我部客户经理队伍的综合素质有了很大的提高。

二、结算业务方面。

年是规范管理年活动的深化年，为将该项活动更深入的开展下去，让员工牢固树立“规范运作、严格管理、优质服务、稳健经营”的理念，我部细致开展各项工作，理解了总、分行及市行的多次业务和服务达标检查，多次得到好评。在业务风险控制方面能有效的控制风险，全年无重大会计差错事故。

1、加强会计基础工作管理，会计业务操作规范化。

透过深化规范化管理活动，教育员工从思想上牢记操作业务时规范化的重要性，透过学习和培训，使员工熟悉和掌握各项规章制度、岗位职责制及营业部制定的内部规章，在工作中遵照执行。

2、加强内控管理工作，不断提高管理水平，防止案件的发生。

在员工中经常开展职业道德教育，引导员工树立爱岗敬业、诚实守信、热爱、服务、奉献的职业道德信封上。并按总行的《商业银行内部控制制度指引》和《银行内部控制综合安全评价实施办法》，用心进行查找差距贯彻落实，制定严格的管理监督体系及奖罚制度，使员工能严格执行各项规章制度和业务操作规程，做到依法办事，合规经营，全年无一件安全事故，并在总行的内控制度专项检查中名列一级行行列。

3、加强员工业务知识和岗位基本技能的培训，配合市行搞好对外的宣传。

柜台业务是行的窗口，业务技能的好坏直接影响到行的形象，我部柜员中新员工较多，业务基础差，我们利用多种形式对新员工进行基础业务培训，使新来的员工能在较短的时间内适应工作并上岗。在员工的刻苦努力下，营业部在市行的业务技能竞赛中获得了团体总分第一名，并有多名员工获得前三名的好成绩。

年市行加强了个人业务开发，推出了多个个人业务品种，如“丰收”系列、“薪加薪”、“家多好”等产品，为做好个人业务，推广这些好的产品，我们的员工利用休息时间搞宣传，有效增强了我行个人产品的知名度。我部还成立了“理财工作室”，使营业部的理财工作做在了各支行的前列。办理了兴隆大家庭现金整点业务，收取中间业务费10万元。全年个人住房贷款余额851、2万元，累计销售“丰收”系列产品(1-9期)272、3万美元、74、9万港元。

4、加强规范化服务，争创窗口单位规范化服务标兵单位。

为切实提高营业部的服务质量和工作效率，促进工的工作作风的根本转变，我部成立了达标活动领导小组，并制定了具体的计划和措施。组织员工学习《银行作风建设与规范化服务》的通知及《银行作风建设与规范化服务达标考核办法》，以此作为对员工进行检查、考核的标准，使员工在工作中做到仪表仪容规范化、服务语言规范化、服务质量规范化、服务纪律规范化。透过我们的艰苦努力，最后在总行的飞查中合格，获得标兵单位称号，这一称号既是对我们工作的肯定，也是对我们工作的一个促进，也对我们的工作提出了更高要求。

三、后勤保障及三防一保工作。

营业部下属两个营业网点及市行现金业务周转库，人员近40名。办公费用开支大，费用弹性大，事务繁多。合理压缩费用以紧缩的开支与全行共度今年的难关，还须保证正常的开门办理业务的需要，解决这个矛盾，办公室管理人员做了超多的工作，营业部全体员工作出了超多的牺牲，费用同比下降了200余万元，作出了巨大的贡献。

另外、在上级行的正确领导和大力支持下，在高度重视和全面组织安排下，透过全体员工认真地落实各项安全保卫工作规章制度，顺利地完成了年支行的安全保卫工作任务，维护了我部正常的工作秩序，确保了财产和员工安全，为我行在业务方面的快速发展带给了有效的内部安全保障。

1、根据市行不定期的安全通报和下达的各种关于安全保卫工作文件，及时对员工进行传达，并对员工的日常行为规范、安全保卫防范意识及国家的法律法规进行宣传教育，预防职工的各种违规违纪及违法犯罪行为。

2、对我部的营业场所、运钞车、金库等要害部位的技防、物防设施进行经常检查，使问题得到及时解决。其中对于中街分理处监控出现问题时，立即向市行办公室汇报状况，并得到有力支持，短时间内便得到解决。对于市行金库密码器出现故障的状况，报上级领导批准，并立即进行了更换，避免了影响全市正常营业的严重后果。

3、认真贯彻落实防盗、防火、防抢、防诈骗和其他治安灾害事故的防范制度措施，及时完善各项制度，定期做好检查工作。对警械、报警设备、灭火设备等经常检查，确保正常使用。严格按照总行安全保卫条例执行，确保总行各项具体制度得到贯彻和落实。

4、按照市行要求，做好营业场所、运钞车、报警监控设备的档案建设，对要害部位工作人员建立了相应档案，并时时了解员工思想动态，掌握员工思想变化，防范风险。坚决执行市行对监控设备、报警系统进行定期检查和测试的规定，确保防范设施有效。

5、对经警保卫人员进行日常管理、组织工作，经常性对其各项工作进行检查监督，定期进行学习教育活动，共同探讨分析安全保卫形势，完善细节工作，确保安全工作万无一失。

6、根据市行要求，结合我部具体实际状况，及时完善各种突发事件处理预案，定期组织营业场所工作人员进行突发事件演练，增强员工安全防范意识，精心组织安排，做好演练记录，发现不足，及时完善。

四、完善各项规章制度，加强员工政治思想教育。

围绕上级行规范化服务和深化内控管理的各项要求，我部不断完善各项规章制度，细化管理，在实际工作中坚决落实和贯彻上级行下发的各项规章制度，有效保证了各项业务的制度化和合规化。

始终高度重视员工的政治思想教育工作，以党、团和工会组织为渠道，组织开展各种教育活动，培养员工正确的人生观、世界观和价值观，树立群众主义精神，增强群众凝聚力，有效推动了业务快速健康发展。坚持开展奖优罚劣活动，对在开拓业务中表现优秀、严格执行规章制度的员工给予奖励，表现落后的进行处罚，透过一系列教育活动，员工精神面貌焕然一新，构成了追求用心向上、团结拼搏精神的营业部风气。在党员的帮忙和教育下，全年共有4名同志加入了中国共产党，另有6名同志上交了入党申请书，党员总数占全体员工人数的40%，成为开展各项业务的先锋队。

回首全年，总的感觉是忙与累，但我觉得很充实。自己感到仍有不少不足之处，一是业务素质提高不快，对新的业务知识学的还不够、不透;二是本职工作与其他同行相比还有差距，创新意识不强;三是只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆;四是有时脾气急躁，时不时的发点脾气。五是处理问题时工作方法需要改善。新的一年里，我将努力克服自身的不足，认真学习，努力提高自身素质，用心开拓，履行工作职责，服从领导，当好参谋助手，与全体同事一齐团结一致，为我部经验效益的提高，做出自己应有的贡献。

**银行业团支部年度述职报告篇四**

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好!

从20\_年到现在，我在\_\_银行担任大堂经理也要一年了。在这一年当中我学到了很多金融方面的知识，也逐渐体会到了在一个营业网点，大堂经理的作用有多么重要，接下来就让我汇报一下这一年的工作：

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。

谢谢大家!

述职人：\_\_

20\_年\_月\_日

**银行业团支部年度述职报告篇五**

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好!

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\_\_银行一名普通员工，亲身感受了\_\_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。

20\_\_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\_\_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。

谢谢大家!

述职人：\_\_

20\_年\_月\_日

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找