# 关于银行大堂经理年终辞职报告(八篇)

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2025-04-22

*关于银行大堂经理年终辞职报告一您好！首先感谢您在百忙中抽出时间阅读我的辞职申请书。经过了多日的思考，我很抱歉递交了辞职信。首先感谢xx银行在我刚从xx大学xx专业毕业就给我就业机会，但是我现在只能说抱歉，因为我的离职。在xx银行三年多的时间...*

**关于银行大堂经理年终辞职报告一**

您好！

首先感谢您在百忙中抽出时间阅读我的辞职申请书。经过了多日的思考，我很抱歉递交了辞职信。

首先感谢xx银行在我刚从xx大学xx专业毕业就给我就业机会，但是我现在只能说抱歉，因为我的离职。在xx银行三年多的时间里，我从实习生做到了大堂经理，我付出了，公司也给了我机会，再次感谢。家庭关系和住房原因是我辞职的最终理由。

做为大堂经理我完成以下职责：

1、协助管理和督导银行事务，纠正违反规范化服务标准的现象；

2、收集市场、客户信息，挖掘重点客户资源，与重点客户建立长期稳定的关系；

3、迎送客户，询问客户需求，引导、解答客户业务，处理客户意见，化解矛盾，减少客户投诉；

4、推介银行金融产品，提供理财建议；

5、保持卫生环境，维持营业秩序，及时报告异常情况，维护银行和客户的资金及人身安全；

6、记载工作日志和客户资源信息簿（重点客户情况），安排人员。

在辞职的这段时间里，我会做好交接工作，让银行的损失降低到最小，也希望领导能够批准我的辞职请求。

此致

敬礼！

辞职申请人：xx

20\_年x月x日

**关于银行大堂经理年终辞职报告二**

两年来我一直在中国xx银行\_\_\_市分理处工作，今年7月份跟随分理处从支行转到区分行xx部，经历了不同的上级主管行领导;我也在领导的培养帮助、同志们的关心支持下，从最初的储蓄柜员成长成为\_\_\_银行优秀的个人客户经理。两年来，无论作为普通的柜台人员还是客户经理，我都始终遵循为客户服务的原则，将客户的利益放在第一位，尽职尽责，无愧于自己。现将我这两年来的学习工作情况总结

一、自觉加强理论学习，提高个人素质

首先，自觉加强政治理论学习，提高自身修养。我积极参加分支行党支部组织的各项学习活动，并注重自学，认真学习了hjt七一重要讲话、xx届四中全会关于加强党的执政能力的决定等，进一步提高了自己的理论水平与政治素质，保证了自己在思想上和党保持一致性，强化了廉洁自律的自觉性。认真学习\_\_\_银行新出台的各项政策，学习分、支行的经营分析会议，使自己在一线服务中更好的执行上级行的各项政策，提高了执行力。 其次，在业务学习方面，我不断的总结经验，并积极与身边的同事交流沟通，努力使自己在尽短的时间内熟悉新的工作环境和内容。同时，我还自觉学习商业银行营销策略、个人客户经理培训教材、金融案件分析与防范等与工作相关的政策、法律常识，积累自己的业务知识。

此外，根据分行安排我参加了个人理财师和个人客户经理的培训。在每周一次的培训中，丰富的课程学习使我的知识储备和层次得到了提高，并快速的进入了客户经理的角色。通过分行提出的“将xx银行打造成区域市场内客户首选银行”和“xx银行要成为大\_\_\_市场份额第一”的目标学习，使我进一步理解了我行出台的各项方针和政策，看到了建行发展的巨大潜力，增加了我们业务发展的紧迫感。

二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作。

在\_\_\_银行分理处工作的两年中，通过领导和同事们的支持和帮助，我完成了从储蓄员到个人客户经理的转变，期间我具体参与的工作和取得的成绩主要包括以下几个方面:

第一，作好客户分流工作，完善排班制度。作为储蓄员期间，我针对分理处客户排队严重的现象，在当时还没有大堂经理和人员没有增加的情况下，我经过认真分析和对业务流水的统计，同时借鉴其他行的经验，在和领导沟通交流以后，提出了设立综合柜台，将对公业务和对私业务合理的联系和统一起来，提高了柜员办理业务的效率，也在一定程度上缓解了客户排队带来的压力。此后，这种成功排班经验被介绍给支行其他分理处，并在一定范围内推广。

第二，改进绩效考核办法，提高员工积极性。原来分理处为了员工的团结，提倡同工同酬，不鼓励拉大员工间的绩效收入，然而却挫伤了部分员工的积极性，使得储蓄柜员和会计柜员间，甚至储蓄柜员间也有一定矛盾。分理处领导对此很重视，为此我提出了\_\_\_性的建议，就是要完善绩效考核办法，分理处提高二次绩效分配的比例，鼓励员工多营销，多办理业务。并实现单纯的服务型向服务营销型的转变。当时大家并不真正理解什么是服务营销，还表示一定的怀疑。但从今年区分行提出了要“将xx银行打造成区域内市场首选银行”，并明确表示网点要从传统的单纯服务型向服务营销型转变，大家才真正的理解。而我们琅西分理处已经实行有一年多了。分理处的中间业务收入和人均绩效子在支行的排名也从比较落后的名次，升到支行前列第三，锐意进取，创新营销新思路，为支行和分理处争得了荣誉。作为\_\_\_银行个人客户经理，我代表支行参加xx银行×××区分行客户经理20xx年前二季度的电子银行第一、第二届劳动竞赛，在全区100x名客户经理中脱颖而出，两次均排名第一。并且每次积分都是比第二、第三名积分的总和还要高。我的经验总结《千淘万漉虽辛苦，吹尽黄沙始到金-谈电子银行营销》，发表在xx银行总行网站上，桃源支行专门为此开设“客户经理营销”专栏长达半年多。我多次作为优秀客户经理代表随区分行电子银行部的领导到建行支行、支行、支行、新城支行进行经验交流。同时在我担任客户期间，琅西分理处的保险营销更是突破了两年来保险营销零的记录，基金的销售也是在支行领先地位。一时我在xx银行内部声名赫起。根据支行办公室要求，支行七星西分理处的5位员工每人每天连续一个星期来和我跟班学习，并回去写成工作总结。付出总有回报，在第一届比赛中，我获得第一名，让我获得去香港学习考察机会;在第二届比赛中，我又获得第一名并作为唯一的特等奖获得者，获得一台价值x元的笔记本电脑的奖励。我也在支行全行经营大会上登台领取支行额外给的专项奖励。

第四，坚持理论联系实际，勇于探索新理论、新问题。我习惯将平时工作中遇到的问题和一些成功的做法，记录在个人

客户经历日志中，并定期整理，然后经过思考和讨论后，形成论文，先后在\_\_\_银行内部网站发表《swot分析：中国商业银行客户经理制》、《中国xx银行客户经理制运行及研究》、《正确认识客户投诉提高服务竞争力》、《千淘万漉虽辛苦，吹尽黄沙始到金-谈电子银行营销》等论文。另外作为支行特约通讯员，我注意观察周围的人和事，并将其中的一些有代表性和重要性的事情，写成了多篇通讯报道。此外还写其他一些随笔，获得领导和同事们的广泛好评。

第五，努力与客户沟通，化解各类矛盾。客户经理是对外服务的窗口，是\_\_\_银行对外的形象。个人素质的高低直接就反映建行的服务水平，因此我始终在努力完善自身的综合素质，给客户提供最优质的服务。然而难免也遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。分理处也实现零有效投诉的目标。

此外，我积极参加支行组织的各项集体活动。如先后参加支行工会组织的气排球比赛，跟随支行团支部到×××参加植树活动，到朝阳广场参加学雷锋活动等等，为此我获得20xx年“工会先进员工”称号。

今年7月份由于分理处被划分到区分行xx部，一个同事被调走，另一个同事因早产而请假四个月，分理处人员就显得特别的紧张，在新人还没有到位的情况下，我牺牲自己，无怨无悔的进柜台顶班了三个多月。以身作则，和同事们一起顶过了最艰难的时期，得到了区分行xx部领导的高度赞扬。

两年来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，对公业务知识水平不够高，综合协调能力有待提高等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同志们对我进行监督指导：

第一，自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，特别是对公业务知识，全面提高综合业务知识水平。第二、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。第三、继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名优秀的客户经理。

**关于银行大堂经理年终辞职报告三**

各位领导、各位代表：

大家好！

本人在20xx年度的工作当中能够严格遵守有关法律、法规和建行的各项规章制度，自觉遵守行里制定的各项劳动纪律，不迟到，不早退，能够积极地参加单位组织的各种政治活动及业务学习，认真履行岗位职责，老老实实做人，认认真真做事，爱行爱岗，敬业勤业，全年能够圆满地完成上级交付的各项工作任务。现将20xx年的工作情况汇报总结如下：

20xx年作为一名网点经理，抓好存款，抓好管理是最基本的职责。在工作中从自身作起，带头做到以客户为中心，处处规范自己的服务行为，注重运用服务技巧，并对员工进行言传身教，始终要求自己，成为员工的表率，成为员工的朋友。善于发掘员工优点及好的做法，发现哪个员工服务好，当场就给予肯定和推广；

发现哪个员工服务有欠缺或不足，总是和当事人共同探讨改进，在员工中举一反三，通过大家都能看得见，摸得着的事例教育员工，有效的提高员工服务客户、努力工作的积极性。

我十分注意顾客的精神需求和心理变化，不断探索服务营销、关系营销、组合营销和顾问式营销等新型营销方式，使我的营销经验和信心不断增加，营销技巧也得到了逐步提高，在客户群体开始树立理财顾问的社会形象。客户赢，我们才能赢。在营销过程中，我始终坚持追求顾客、员工和银行“三赢”的营销目标，不求一时一事的得失，从客户出发，为客户着想，替客户比较，帮客户算帐，供客户选择，让客户高兴，促客户忠诚。

为促进营业部个银业务稳步发展，我尽力加大个银产品营销宣传力度，大力营销基金、保险、信用卡、利得盈理财产品、个人通知存款一户通、理财卡、教育储蓄、速汇通、等产品，以优势产品为纽带，增强了客户对我行的认知度。仅20xx年我营销利得盈、基金等理财产品万元，信用卡张，保险万元，为个人业务的发展奉献了一份自己应尽的力量。

零售网点转型对我而言意味着是一次新的机遇，也是新的挑战！零售网点转型后的营业部将会以更加规范、标准、细致的服务形象示人，我深深认识到这一点，知道自己责任的重大。为尽快完成任务，我采取了以下措施：

1.加强自身的学习，钻研业务书籍，钻透网点转型要求与精神，做到型转神也转！

2.按照转型的六大方面三十二项要求，建章立制。为加强日常管理，我拟定推出了一系列日常管理细则，对每一项新制度的推出，作为网点经理我尽力作好员工的思想工作，提高员工的思想认识，调动员工积极性，以鼓励先进，鞭策落后，努力将营业部打造成团结、积极向上的`团队。

3.加强员工的思想教育工作和业务素质培训工作。为提高员工的各方面素质，能更好的为客户服务，我将每周四定为业务学习固定时间。这样既给员工提供了学习的机会，也加强了业务的交流，极大的促进了营业部工作的开展。

4.狠抓优质文明服务，以优质服务为主题。针对部分员工不能持之以恒的做到“三声服务”、不能坚持文明优质服务等现象，我召集全体个金人员召开了网点转型推进会议，与大家共同梳理网点转型工作，找到转型中存在的问题并研究解决对策，真正做到以客户为中心，逐渐提升客户满意度。

20xx年，在领导的正确带领下和全体员工的共同努力下，平均客户等候时间由秒缩短到了秒，销售业绩由每日销售笔增加到每日笔，客户满意度有明显提高，个人储蓄存款时点也呈阶段性发展态势，与储蓄存款的季节性增长特性相适应，至年末余额万元，比上年末新增万元。个人kpi战略指标完成情况：借记卡发卡全年张，在全行名列首位，贷记卡发卡量新增张，理财卡发卡张，电子银行签约共户，保险销售万元，股票基金销售万元，利得盈理财产品销售万元。

回顾这一年时间的工作，我基本完成了本职工作，这与领导的支持和同志们的帮助是分不开的，在此对领导和同志们表示衷心的感谢！以上是我对一年来思想、工作情况的.总结，不全面和不准确的地方，请领导和同志们批评、指正。

述职人：xxx

20xx年x月x日

**关于银行大堂经理年终辞职报告四**

哈佛大学西奥多·李维特教授曾经说过：“与顾客之间的关系走下坡路的一个信号就是顾客不抱怨了。”这是因为客户不抱怨意味着客户完全失去了对企业的信心，准备选择其他企业的服务。这就说明我们应当避免客户不抱怨的发生，而最好的方法就是从不忽视客户的抱怨。

我们应当重视客户的抱怨，将客户抱怨当作修复客户与银行之间关系的重要契机。通过化解客户抱怨来让客户重新获得对银行服务的满意，我们还应根据客户抱怨的实际情况来不断改进服务的水平和能力，持续提升客户的满意度。那么，如何化解客户抱怨呢？我们可以通过以下五种方法来解决。

1、委婉处理法

我们遇到的很多客户抱怨并不需要提供实际的解决方法，比如客户抱怨排队时间过长等。但依旧要解决客户的抱怨，否则会让客户更为不满，出现投诉等事件。这时，我们应该采用委婉处理法，通过向客户表示歉意，或者与客户聊天，或者对客户表示理解等方式来转移客户的注意力，消除客户的不满情绪。一旦排队时间过长问题得到缓解，或者可以为这位客户办理业务时，客户就不会继续抱怨了。

值得特别注意的是，委婉处理法只适合那些抱怨主要来自情绪不满（比如等候时间过长，对员工服务态度不满等）的客户，对于有实质抱怨内容和原因的客户不适合委婉处理法。

2、参与处理法

客户对某项业务产生抱怨时，我们可以通过引入让客户参与进来来消除客户的抱怨。具体方法如下：假如客户认为某项业务办理起来太过麻烦，大堂经理在充分致歉之后可让客户提出可行性建议，比如简化一些程序，接下来大堂经理可以提出这些程序不能简化是出于安全性的考虑，再向客户做出具体的解释，之后再请客户提出其他的修改性建议。参与处理法不仅能够平息客户的抱怨，同时还能让客户进行“换位思考”，理解银行需要注意的是大堂经理或其他处理抱怨的人员应对相应流程有较为深入的了解。

3、高层处理法

人们普遍具有更重视高层意见的倾向，就像我们看到在很多电视剧里，一些较低岗位服务人员很难处理的问题，一个较高岗位人员出面处理就会很容易。这一点我们同样可以用于处理客户抱怨上。当我们很难直接处理客户抱怨时，不妨将客户领到比我们岗位更高的人员面前为其处理。这样既能表现出我们对于这位客户的重视，同时也能通过自己的退让（客户通常会说“我要找你们领导”之类的话，那我们就让客户见领导）来获取客户的退让。

实际上，营业网点可以专门设立一个“客户意见处理经理”之类的名称来专门处理客户抱怨。

4、就地解决法

有些时候，客户抱怨的往往是多方面的内容，比如服务不好、态度较差、产品不好等等。这时，想要完全去解决客户抱怨的全部内容是非常困难的。我们可以挑出其中一个最容易解决的问题进行解决，这样既能表明我们对客户的重视，同时可以向客户显现我们真的在解决问题。当客户只抱怨一方面的内容时，我们也可以采用这个方法。将客户抱怨的内容进行分解，解决最容易解决的问题。

**关于银行大堂经理年终辞职报告五**

每一个大学生都要面对实习这也是我们必要经历的一个过程，这次实习，除了让我对农业银行的基本业务有了一定了解，并且能进行基本操作外，我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的。作为一名一直生活在单纯的大学校园的我，这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。

xxx银行是四大国有银行之一，是中国金融体系的重要组成部分，总行设在北京。在国内，xxx银行网点遍布城乡，资金实力雄厚，服务功能齐全，不仅为广大客户所信赖，已成为中国最大的银行之一。在海外，农业银行同样通过自己的努力赢得了良好的信誉，被《财富》评为世界500强企业之一。xxx银行宁海县支行城关分理处是宁海县支行直属的一个营业网点，一直鼎立支持宁海经济的发展，在地方经济建设中发挥着极其重要的作用，以优美的环境、丰富的金融产品，竭诚为各类企事业单位和城镇个人客户提供安全、快捷的全方位优质金融服务。

此次实习的目的在于通过在农业银行的实习，掌握银行业务的基本技能，熟悉银行日常业务的操作流程以及工作制度等。实习过程主要包括以下几个阶段：

（一）了解实习单位基本情况和机构设置、人员配备等。

（二）学习银行的基本业务流程与交易代码，主要包括以下方面：银行业务基本技能训练，如点钞、珠算、五笔字型输入、捆扎等；银行的储蓄业务，如活期存款、整存整取、定活两便等；银行的对公业务，如受理现金支票、签发银行汇票等；银行的信用卡业务，如贷记卡的开户、销户、现金存取等。

（三）了解银行会计核算方法，科目设置与账户设置，记账方法的确定等。区别与比较银行会计科目账户与企业的异同。

（四）总结实习经过，并完成实习手册、实习报告。

在正式学习银行业务前，我在实习指导老师的指导下首先学习银行工作必需的基本技能，包括点钞、捆钞、珠算、五笔字型输入法、数字小键盘使用等。这似乎给了我一个下马威，本来自以为银行业务相当的简单，却没发现我原来有这么多基本的技能不会操作。看着同事熟练的点钞，真是又佩服又羡慕，而我只能笨拙的从一张一张数起。对于珠算，刚开始我一直无法理解为什么不用计算器，这不是更方便吗？后来慢慢才了解，原来银行柜员经常需要查点现金，看是否能账实相符，而人民币有多种卷别，在点钞时需要累加，这时使用算盘就要比计算器方便，因为计算器显示的结果超过一定时间便会消失。

经过一个星期的“苦练”，我虽然还不能熟练操作银行的基本技能，但大致也掌握了其中的技巧，所谓熟能生巧，主要是靠以后勤加练习了。于是接下来，实习指导老师便让我学习储蓄业务。该分理处的储蓄业务实行的是柜员负责制，就是每个柜员都可以办理所有的储蓄业务，即开户、存取现金、挂失、解挂、大小钞兑换、受理中间业务等。对于每一笔业务，我都学习了其abis系统的交易代码和操作流程，业务主要可分为单折子系统和信用卡字系统两类。此外我还学习了营业终了时需要进行的abis轧账和中间业务轧账，学习如何打印流水、平账报告表、重要空白凭证销号表、重要空白凭证明细核对表，审查传票号是否连续，金额是否准确，凭证要素是否齐全等。

在银行实习，学习柜员间每天交接工作时的对账是必不可少的，对账时除了要核对现金账实是否相符外，还要查看重要空白凭证是否缺失，传票是否连续等等。而柜员间对账也是很有程序的，一般先清点现金，然后再是清点重要空白凭证如存折、银行卡、存单等。

经过一段时间的学习并背记储蓄业务的交易代码和操作流程后，我开始学习银行的会计业务，即针对企业的业务。对公业务的会计部门的核算（主要指票据业务）主要分为三个步骤，记账、复核与出纳。城关分理处的票据业务主要是指支票，包括转账支票与现金支票两种。对于办理现金支票业务，首先是要审核，看出票人的印鉴是否与银行预留印鉴相符，方式就是通过电脑验印，或者是手工核对；再看大小写金额是否一致，出票金额、出票日期、收款人要素等有无涂改，支票是否已经超过提示付款期限，支票是否透支，如果有背书，则背书人签章是否相符，值得注意的是大写金额到元为整，到分则不能在记整。对于现金支票，会计记账员审核无误后记账，然后传递给会计复核员，会计复核员确认为无误后，就传递给出纳，由出纳人员加盖现金付讫章，收款人就可出纳处领取现金（出纳与收款人口头对账后）。转账支票的审核内容同现金支票相同，在处理上是由会计记账员审核记账，会计复核员复核。

这次实习，除了让我对农业银行的基本业务有了一定了解，并且能进行基本操作外，我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的。作为一名一直生活在单纯的大学校园的我，这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心。在工作岗位上，我们必须要有强烈的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。如果没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班；如果是不小心弄错了钱款，而又无法追回的话，那也必须由经办人负责赔偿。

其次，我觉得工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件，虽然客户可能是自己认识的人，他们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，他们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要，这点我有亲身感受。在我实习快要结束时，基本业务流程我也算是掌握的差不多了，所以偶尔在空闲时指导老师让我上岗操作。没想到，看似简单的业务处理，当真正上岗时却有这么多的细节需要注意，比如：对待客户的态度，首先是要用敬语，如“您好、请签字、请慢走”；其次与客户传递资料时必须起立并且双手接送，最后对于客户的一些问题和咨询必须要耐心的解答。这使我认识到在真正的工作当中要求的是我们严谨和细致的工作态度，这样才能在自己的岗位上有所发展。

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要，主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。因此，我体会到，如果将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使一个本科生具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

**关于银行大堂经理年终辞职报告六**

进入大学生活的最后一年，充满激情和挑战的大学生活即将结束，而我们也从大一的师弟师妹变成了大四的师兄师姐，面向投身社会工作的门槛，或者投身考研大军，或者加入求职浪潮。我们大多数人都要面对那个为之准备了多时工作和社会，而专业实习就是我们迈向社会的第一步。

作为社保专业的学生，主要培养今后从事财务、销售、人力资源、市场营销及运营管理方面的人才，培养适合现代企业发展的储备资源。而参与银行实习能够从银行角度认识到企业财务运作流程，熟悉银行信贷及电子商务的相关操作，在日常工作当中了解金融行业的相关知识知识和能力素养。与此同时，通过银行实习能够拓展和积累人脉基础，适应严谨高效的工作节奏，因此，在这次毕业实习中，我选择了xxx银行两江分行作为毕业实习单位。在实习过程中开拓了视野，增长了见识，也熟悉了银行工作的基本操作和技能，为走向社会打下坚实的基础，收益颇多。

根据学校对于本科生的毕业实习要求，和签约单位的要求，我于20xx年x月x日至今，在xxx银行三灶分行进行毕业实习。在各岗位工作人员的帮助下进一步了解了银行的构架体系、部门设置和操作流程，对银行的工作内容有了更深层次的了解，在实习过程中与部门成员分工合作，拓展了知识水平和业务素养。实习期间，我在个人金融部银行卡助理，大堂助理等岗位上进行见习，在单位指导老师的帮助下，熟悉了金融机构的主要经济业务活动，系统地学习了银行基础操作人员的实务工作，实际工作能力得到了很好的锻炼和提高。下面对我的实习情况作详细总结。

1.1关于xxx银行

至20xx年x月底，全行注册资本为xx亿元人民币，营业网点近xx家，员工总数超过xxx人。截至20xx年年末，xxx银行总资产约xxx亿元，各项存款余额已超xxx亿元。至20xx年底，各项贷款余额xx亿元，实现拨备前利润xx亿元。

据英国《银行家》杂志统计，按一级资本排序，在20xx年度全球1000家大银行中，xxx银行排名第235名；在国内所有入围银行中，排名第19名。

xxx银行以“建设成为公司治理完善、机构布局合理、业务功能齐全，资本充足、管理精细、风险可控、业绩优良的区域性便民银行”为战略目标，坚持以“三农”、中小企业和社区居民作为主要客户群体，发挥特色优势，调结构促发展，防风险严管理，抓服务树形象，强基础推改革，全面提高经营管理水平和市场竞争力，努力把自身建设成为一家服务大众、贴心周到的便民银行。

1.2服务社区居民，践行“便捷服务心体验”

xxx银行致力于向社区居民提供便捷、便利、贴身、贴心的金融服务。推出的金融便利店是一种创新的金融服务网点，它把自助机具与人工服务相结合，功能涵盖了四位一体的自助银行、个贷服务中心、个人理财中心和业务营销中心。如今，金融便利店附近的社区居民除可24小时享受自助服务外，还可在下班后获得错时、延时金融服务。

xxx银行推出的“xx理财”系列理财产品，至今保持了“各类各期产品收益实现率100%、客户投诉率为零”的记录，并在全国“xx奖20xx年度金融理财产品评选”中荣获了“银行理财——年度银行理财成长奖”。根据xxx大学信托与理财研究所的统计报告：截至20xx年12月，xxx银行理财综合能力排名从20xx年4月的第33位上升了10位，跃居第23位的水平。

“二手房买卖直通车”业务是xxx银行大力探索个人住房贷款经营模式的创新之举，它保证了可靠的房屋来源，安全的资金交易，合法便捷的手续，提供省钱、省时、省力的房屋买卖服务平台。

近期，随着中心城区xx支行、xx支行的相继开业，xxx银行加快了调整网点布局、完善服务网络的步伐，这是对全行“做强郊区、拓展城区、立足上海、辐射周边”市场定位的有力推进和全面实施，也是进一步配合各区域社会和经济发展规划，为客户提供更为完善、便利的服务网络的重要举措。

1.3xxx银行的业务

商业银行业务是xxx银行的传统主营业务，包括公司金融业务、个人金融业务及金融市场业务。

1）公司金融业务

公司金融业务为xxx银行业务利润的主要来源。包括存款业务、贷款业务、金融机构业务、国际结算及贸易融资业务、其他公司金融业务。

2）产品服务创新

xxx银行配合公司客户最新业务需求，组合和创新公司金融产品；加大与金融同业的产品合作，积极开展同业间公司信贷资产的转让业务；推出融易达（基于应收账款的融资服务）、通易达（应收账款质押开证）、融信达（基于投保出口信用险的应收账款的融资服务）和融货达（货物质押融资）等产品，进一步丰富了“达”系列贸易融资产品种类。

3）个人金融业务

个人金融业务为xxx银行战略发展重点之一。包括储蓄存款业务、个人贷款业务、个人中间业务、“中银理财”服务、私人银行业务、银行卡业务、渠道建设。

4）产品服务创新

依托全球服务网络和多元化服务平台，xxx银行为客户提供全方位金融服务，不断创新推出本外币理财新产品。继续推动海外财富管理专柜业务，为客户跨境资产配置提供了便利。

5）金融市场业务

xxx银行金融市场业务主要包括：本外币金融工具的自营交易与代客业务、本外币各类证券或指数投资业务、债务资本市场业务、代客理财和资产管理业务、金融代理及托管业务等。xxx银行主要通过在xx、xx、xx设立的五个交易中心经营资金业务。

6）产品服务创新

新产品的设计与报价能力是xxx银行金融市场业务主要竞争优势之一。xxx银行始终秉持以客户需求为导向的创新理念，凭借在外汇业务方面的丰富经验及战略投资者的专业知识，致力于通过开发创新及度身订造的资金产品及服务吸引客户。

（一）了解认识金融行业尤其是银行业的各种知识，丰富知识水平。

（二）锻炼自己的工作实践能力，提高自身的人际交往能力与吃苦耐劳的精神，培养岗位适应性。

（三）增加社会阅历，拓展人脉资源，完成实习规划。

（四）实习期间保持与单位领导员工的良好关系，通过自身实习表现给用人单位留下良好印象，争取校招绿色通道或者单位留用意向。

实习岗位：

个人金融部银行卡助理营业部大堂经理助理。

工作内容：

个人金融部银行卡助理：

1、通过学习部门信用卡业务相关知识，掌握有关办公操作流程，了解部门对公和对私业务的具体操作，引导客户办理具体业务。

2、整理归档客户信用卡档案，实现客户资料的保密工作，协助部门完成客户个人及企业贷款的办理及贷后的跟踪核查和不良贷款催收工作。

3、协助完成部门全辖员工的绩效考核报告及数据录入工作。

4、协助部门完成月度工作报告，进行相关表格数据的格式调整，在部门工作繁杂时负责部门业务通讯的转接工作。

营业部大堂经理助理：

1、学习银行前台的各项工作以及银行的各项理财产品、担保贷款业务、银行卡、信用卡的各种详细情况，协助大堂经理处理银行各项日常工作。必要时协助柜台和理财经理处理银行客户数据与对客户进行及时回访。由于是男性职员，同时也担当银行的日常安保工作，当然只限于维持大堂秩序。

2、协助大堂经理处理银行大堂事宜，如引导客户，为客户介绍理财产品，解决客户与银行有关的问题。参与银行厅堂销售的各项布置与客户营销。

3、协助柜台工作，指引客户填写各种表格回单，帮助柜台疏导客户。进行银行高端产品对vip客户的针对性推广等。

4、协助理财经理处理银行客户数据，主要完成客户购买理财产品或者办理各种功能性银行卡后的数据录入和数据分类工作。

5、客户回访工作，主要在客户购买理财产品成功之后电话告知客户做一个继续追踪，以及在理财产品推出之前协助告知一些重要客户，或者给陌生客户做电话拜访工作，宣传理财产品等。

学习相应理论基础知识及银行相关各种文件，学习了柜面操作基本知识以及人民银行下发的各种文件。大堂经理助理是连接客户、柜面人员、客户经理的纽带，因此首先就得学习柜面的相关知识，才能更好的解答客户问题，引导客户办理相关业务，维持大堂秩序，减轻柜员的工作量，提高整体服务效率。柜面相关知识主要有五大部分：对公业务，，对私业务，联行业务，授信业务，公共业务。其中具体包括对凭证及相关传票、操作流程、交易代码的学习。在学习的过程中，要非常用心，因为这些知识点既散又细，而且对于一位银行服务人员特别是柜员来说，任何一点细小的规定如果操作失误就可能酿成不可估量的后果。同时还要学习人民银行下达的相关文件，结合商业银行的内部规定变动了解银行改革的方向和动态。只有全面了解了这些文件规定，才能树立更强的服务意识和竞争意识，以优质的服务让顾客满意，以强劲的竞争力为银行争取更大的生存空间。

学习大堂营销技巧及解答客户咨询。在大堂工作要特别注重礼仪，礼仪是人们在交往活动中形成的行为规范与准则，成天与客户打交道的经理，代表着企业的形象与信誉，所以一切都要谨小慎微。要做好大堂经理助理的工作就必须做到以下几个方面：干练，稳重，自信，亲和。对顾客的需求要能够迅速作出反应，对大堂里出现的不同问题要能够表现出遇事不慌的心态，机智的处理并解决出现的状况，作为一个大堂经理要能够以低姿态友善地与客户沟通、交流，但也不能唯唯诺诺，在任何时刻我们都应该对自己充满信心。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；当客户不满时，我们及时安抚。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的信赖。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。营业中的礼仪主要有四大内容：（1）解答客户问题。（2）营业中分流客户。（3）维护大堂秩序。（4）适当理财产品的营销。所以，作为一名大堂经理要有丰富的知识，随机应变的能力，以及善于营销的口才。

经过这次毕业实习，使作为新入社会大学生的我更加深刻地认识了社会，熟悉了工作岗位和工作要求，端正了工作态度。与此同时，在两个多月的工作相处中，与同事们培养了深刻地友谊，拓展了人脉，培养了礼仪，从而拓展了作为商科学生的商业素养，为以后的工作打下了坚实的基础。

通过这次实习，与实习相伴的是对银行业务的深入理解和对银行具体工作认知的改观，更加深刻地认识到银行工作的细致和严谨，也理解了银行对客户银行卡收取年费的合理之处。考虑对银行资源的高效利用，银行对其收取年费，避免了客户办理多张银行卡对银行资源的不合理占用，从而避免了银行卡档案的冗杂，减轻了银行卡档案和管理的操作难度，与此同时，促使客户合理利用手上有限的银行卡，提高安全意识，也减少了针对银行卡骗贷及核呆等贷后工作的工作量，维护金融安全。

在实习的过程中也伴随着对银行业务团队的认识和尊重，正是因为中行高素质的员工团队，通力合作，共同为部门成就而不断努力，才铸就了一个团结、负责的大企业的形象。

通过这次实习，我更加清晰的认识到银行已经由原来的专业银行向全能型商业银行的转变，银行已经由原来的货币银行转变为现在的万能银行。现代商业银行除了经营传统的存贷业务之外，同时还经营基金、保险等金融业务以及贵金属工艺品等保值增值类产品，分散经营风险，减少主营业务所造成的风险，而且积极拓展银行的中间业务，提高中收，有利于增强银行的灵活性，扩大赢利点。银行作为特殊的企业，有着特殊的监管机制，在经营过程中必须兼顾盈利性、流动性与安全性的“三性”原则。盈利性是目的，安全性是根本，而流动性是前提条件。商业银行在经营过程中必须统筹考虑三者关系，综合权衡利弊，不能偏废其一。在保持安全性、流动性的前提下，实现盈利的最大化。而现在能够积极拓展银行的中间业务，对于银行自身发展而言，无疑将会极大的增加银行的业务范围与经营能力，整体促进银行良性发展。尤其作为一名管理类专业的学生，看到中行历经百年，在外汇，贵金属工艺品等方面领军其他银行的时候，心里对以后的工作也是充满期待的。但同时也发现自己在口语方面的不足。

作为一名刚毕业的大学生，尽快实现角色的转变，是一个大学毕业生刚步入社会时所面临的首要任务。对于刚毕业的大学生来说，一开始就做一番伟大的事业并不现实，而是必须从最细小的工作中做起，甚至还要一遍遍的重复那些“细小”。这不仅要我们从行动上改变，更要先从心理上、思想上接受并改变，要充分认识到伟大都是从平凡累积起来的。正如书中所说，成功是一种努力的累积。平凡的人乃是一种无过高期望但又极认真生活的一种人。首先态度是乐观的，将人生视为一种在不断奋斗中的历练，经得起人生的大起大落，能够以宽容的胸怀善待一切。总是将复杂的事简单做，简单的事重复做，重复的事快乐做，快乐的事用心做。要是想变得伟大，其实不一定要成就辉煌的功业，因为构成伟大的决定性因素，恰恰在做得比平凡者更平凡而已。认清了这些以后，角色转变也就不再是问题。通过这次的实习，我对银行工作有了详尽而深刻的了解，也是对未来参加工作的试炼。是大学生涯中甚至是人生中很重要的一部分积累和经验，这在我以后的学习和生活中都会发挥着很重要的作用。而这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会的一个平台，为我今后踏入社会奠定了良好的基础。

**关于银行大堂经理年终辞职报告七**

尊敬的银行领导：

您好!

首先感谢您在百忙中抽出时间阅读我的辞职申请书。

经过了多日的思考，我很抱歉递交了辞职信。

首先感谢某某银行在我刚从某某大学金融专业毕业就给我就业机会，但是我现在只能说抱歉，因为我的离职。在某某银行三年多的时间里，我从实习生做到了大堂经理，我付出了，公司也给了我机会，再次感谢。家庭关系和住房原因是我辞职的最终理由。

做为大堂经理我完成以下职责：

1、协助管理和督导银行事务，纠正违反规范化服务标准的现象;

2、收集市场、客户信息，挖掘重点客户资源，与重点客户建立长期稳定的关系;

3、迎送客户，询问客户需求，引导、解答客户业务，处理客户意见，化解矛盾，减少客户投诉;

4、推介银行金融产品，提供理财建议;

5、保持卫生环境，维持营业秩序，及时报告异常情况，维护银行和客户的资金及人身安全;

6、记载工作日志和客户资源信息簿(重点客户情况)，安排人员。

在辞职的这段时间里，我会做好交接工作，让银行的损失降低到最小，也希望领导能够批准我的辞职请求。

辞职申请人：xxx

20xx年x月x日

**关于银行大堂经理年终辞职报告八**

哈佛大学西奥多·李维特教授曾经说过：“与顾客之间的关系走下坡路的一个信号就是顾客不抱怨了。”这是因为客户不抱怨意味着客户完全失去了对企业的信心，准备选择其他企业的服务。这就说明我们应当避免客户不抱怨的发生，而最好的方法就是从不忽视客户的抱怨。

我们应当重视客户的抱怨，将客户抱怨当作修复客户与银行之间关系的重要契机。通过化解客户抱怨来让客户重新获得对银行服务的满意，我们还应根据客户抱怨的实际情况来不断改进服务的水平和能力，持续提升客户的满意度。那么，如何化解客户抱怨呢?我们可以通过以下五种方法来解决。

1委婉处理法

我们遇到的很多客户抱怨并不需要提供实际的解决方法，比如客户抱怨排队时间过长等。但依旧要解决客户的抱怨，否则会让客户更为不满，出现投诉等事件。这时，我们应该采用委婉处理法，通过向客户表示歉意，或者与客户聊天，或者对客户表示理解等方式来转移客户的注意力，消除客户的不满情绪。一旦排队时间过长问题得到缓解，或者可以为这位客户办理业务时，客户就不会继续抱怨了。

值得特别注意的是，委婉处理法只适合那些抱怨主要来自情绪不满(比如等候时间过长，对员工服务态度不满等)的客户，对于有实质抱怨内容和原因的客户不适合委婉处理法。

2参与处理法

客户对某项业务产生抱怨时，我们可以通过引入让客户参与进来来消除客户的抱怨。具体方法如下：假如客户认为某项业务办理起来太过麻烦，大堂经理在充分致歉之后可让客户提出可行性建议，比如简化一些程序，接下来大堂经理可以提出这些程序不能简化是出于安全性的考虑，再向客户做出具体的解释，之后再请客户提出其他的修改性建议。参与处理法不仅能够平息客户的抱怨，同时还能让客户进行“换位思考”，理解银行。需要注意的是大堂经理或其他处理抱怨的人员应对相应流程有较为深入的了解。

3高层处理法

人们普遍具有更重视高层意见的倾向，就像我们看到在很多电视剧里，一些较低岗位服务人员很难处理的问题，一个较高岗位人员出面处理就会很容易。这一点我们同样可以用于处理客户抱怨上。当我们很难直接处理客户抱怨时，不妨将客户领到比我们岗位更高的人员面前为其处理。这样既能表现出我们对于这位客户的重视，同时也能通过自己的退让(客户通常会说“我要找你们领导”之类的话，那我们就让客户见领导)来获取客户的退让。

实际上，营业网点可以专门设立一个“客户意见处理经理”之类的名称来专门处理客户抱怨。

4就地解决法

有些时候，客户抱怨的往往是多方面的内容，比如服务不好、态度较差、产品不好等等。这时，想要完全去解决客户抱怨的全部内容是非常困难的。我们可以挑出其中一个最容易解决的问题进行解决，这样既能表明我们对客户的重视，同时可以向客户显现我们真的在解决问题。当客户只抱怨一方面的内容时，我们也可以采用这个方法。将客户抱怨的内容进行分解，解决最容易解决的问题。

示例如下：

大堂经理：“您是想这位柜员向您道歉，对吧?”(注意语气)

客户：“是。”

大堂经理：“好，请向客户道歉。”

柜员：“对不起，非常抱歉。”

客户：“……”

5实际补偿法

对于不断在抱怨的客户，我们也可以采用一些实际补偿的方法，通过一些小的优惠或者小的礼品来换得客户的不抱怨。一般来说，实际补偿法是抱怨的最后解决方法，谨慎使用。

一个满意的客户会告诉身边的1-5人良好的感受，而一个抱怨的客户会把他糟糕的经历告诉10-20人，那么他的背后就会迅速变成拥有25个不满的客户，这种蝴蝶效应的后果是可怕的!

在银行为客户提供优质业务体系及服务质量的今天，如何处理好客户的抱怨直接影响着银行的品牌和形象，而巧妙处理客户抱怨的技巧也成了银行员工需要掌握的技能之一。

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