

xx 分行大堂经理岗位职责

(一) 服务管理。严格按照《中国工商银行服务工作规则》和《中国工商银行齐齐哈尔市分行大服务工作实施方案》的规定，协助网点负责人对本网点的优质服务情况进行管理和督导，及时纠正违反规范化服务标准的现象。

(二) 迎送客户。热情、文明地对进出网点的客户迎来送往，从客户进门时起，大堂经理应主动迎接客户，询问客户需求，对客户进行相应的业务引导。

(三) 业务咨询。热情、诚恳、耐心、准确地解答客户的业务咨询。

(四) 差别服务。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。

(五) 产品推介。根据客户需求，主动客观地向客户推介、营销我行先进、方便、快捷的金融产品和交易方式、方法，为其当好理财参谋。

(六) 低柜服务。有条件的营业网点依据个人客户提供的有关证明资料，办理个人客户的冻结、解冻和挂失、解挂等非现金业务。

(七) 收集信息。利用大堂服务阵地，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。

(八) 调解争议。快速妥善地处理客户提出的批评性意见，避免客户与柜员发生直接争执，化解矛盾，减少客户投诉。对客户意见和有效投诉的处理结果在规定时间内及时回复。

(九) 维持秩序。保持整洁的卫生环境；负责对网点的标识、利率牌、宣传牌、告示牌、机具、意见簿、宣传资料、便民设施等整齐摆放和维护；维持正常的营业秩序，提醒客户遵守“一米线”，根据柜面客户排队现象，及时进行疏导，减少客户等候时间；密切关注营业场所动态，发现异常情况及时报告，维护银行和客户的资金及人身安全。

(十) 工作要求。大堂经理必须站立接待客户（可坐下与客户谈业务），做到眼勤、口勤、手勤、腿勤，穿梭服务于客户之间；要记载好工作日志（履行基本职责情况）和客户资源信息簿（重点客户情况）；因故请假，各行应安排称职人员顶替，不得空岗。

(十一) 定期报告。定期归纳分析市场信息、客户信息、客户需求及客户对本网点产品营销、优质服务等方面的意见，提出改进的建议，以书面形式每月向主管行长和网点负责人报告一次（遇重大问题随时报告）。对大堂经理反映的问题，行领导和网点负责人应及时研究，并采取有针对性的措施加以解决。

零售银行大堂经理

目录[[隐藏](#)]

[银行大堂经理角色定位：](#)

[银行大堂经理工作内容：](#)

[银行大堂经理服务职责：](#)

[银行大堂经理的岗位设计：](#)

[银行大堂经理工作流程：](#)

[银行大堂经理营销活动：](#)

[银行大堂经理服务意识提升：](#)

[银行大堂经理服务礼仪：](#)

[银行大堂经理角色定位：](#)

[银行大堂经理工作内容：](#)

[银行大堂经理服务职责：](#)

[银行大堂经理的岗位设计：](#)

[银行大堂经理工作流程：](#)

[银行大堂经理营销活动：](#)
[银行大堂经理服务意识提升：](#)
[银行大堂经理服务礼仪：](#)

- [银行大堂经理沟通技巧：](#)
- [银行大堂经理服务技能提升：](#)
- [银行大堂经理现场管理：](#)

 职业素描

[编辑本段]

银行大堂经理角色定位：

银行优质服务的“示范人”
业务经办的“引导人”
金融产品的“推销员”
优质客户的“挖掘人”

[编辑本段]

银行大堂经理工作内容：

大堂经理职责和工作主要有以下几个方面：

一、 服务管理

协助银行网点负责人对本网点的优质服务情况进行管理和督导，及时纠正违反规范化服务标准的现象。

二、 迎送客户

热情、文明地对进出网点的客户迎来送往，从客户进门时起，大堂经理应主动迎接客户，询问客户需求，对客户进行相应的业务引导。

三、 业务咨询

热情、诚恳、耐心、准确地解答客户的业务咨询。

四、 差别服务

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，尤其是目前银行设立的贵宾理财中心，大堂经理的作用不可替代。

五、 产品推介

根据客户需求，主动客观地向客户推介、营销我行先进、方便、快捷的金融产品和交易方式、方法，为其当好理财参谋。

六、 低柜服务

有条件的营业网点依据个人客户提供的有关证明资料，办理个人客户的冻结、解冻和挂失、解挂等非现金业务。

七、 收集信息

利用大堂服务阵地，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。

八、 调解争议

快速妥善地处理客户提出的批评性意见，避免客户与柜员发生直接争执，化解矛盾，减少客户投诉。对客户意见和有效投诉的处理结果在规定时间内及时回复。

九、维持秩序

保持整洁的卫生环境；负责对网点的标识、利率牌、宣传牌、告示牌、机具、意见簿、宣传资料、便民设施等整齐摆放和维护；维持正常的营业秩序，提醒客户遵守“一米线”，根据柜面客户排队现象，及时进行疏导，减少客户等候时间；密切关注营业场所动态，发现异常情况及时报告，维护银行和客户的资金及人身安全。

十、定期报告

定期归纳分析市场信息、客户信息、客户需求及客户对本网点产品营销、优质服务等方面的意见，提出改进的建议，以书面形式每月向主管行长和网点负责人报告一次（遇重大问题随时报告）。对大堂经理反映的问题，行领导和网点负责人应及时研究，并采取有针对性的措施加以解决。

十一、工作要求

大堂经理必须站立接待客户（可坐下与客户谈业务），做到眼勤、口勤、手勤、腿勤，穿梭服务于客户之间；要记载好工作日志（履行基本职责情况）和客户资源信息簿（重点客户情况）；因故请假，各行应安排称职人员顶替，不得空岗。

[编辑本段]

银行大堂经理服务职责：

大堂经理以良好自身形象、高度的责任心、文明的言谈举止、丰富的金融知识，做到眼勤、口勤、手勤、脚勤，穿梭服务于客户之间，确保客户在银行网点顺心、舒心、开心享受各项金融服务的同时，也充分展示银行良好的社会形象，是银行各网点名副其实的形象大使。

一是当好业务引导员

热情、文明地对进出网点的客户迎来送往，从客户进门时起，大堂经理就主动地迎接客户，询问客户需求，对客户进行相应的业务引导，诚恳、耐心、准确地解答客户的业务咨询。

二是当好营销宣传员

根据客户需求，主动向客户推介、营销银行先进、方便、快捷的金融产品和交易方式、方法，为其当好理财参谋。

三是当好信息收集员

利用大堂服务阵地，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。

四是当好环境清洁员

负责对网点的标识、利率牌、宣传牌、告示牌、机具、意见簿、宣传资料、便民设施等整齐摆放和维护，使客户一走进银行就有一种家庭的温暖和关怀。

五是当好服务监督员

维持正常的营业秩序，提醒客户遵守“一米线”，根据柜面客户排队现象，及时进行疏导，减少客户等候时间。

六是当好矛盾调解员

快速妥善地处理客户提出的批评性意见，避免客户与柜员发生直接争执，化解矛盾，减少客户投诉。对客户意见和有效投诉的处理结果在规定时间内及时回复。

七是当好安全检查员

密切关注营业场所动态，发现异常情况及时报告，维护银行和客户的资金及人身安全。

大堂经理的推行对银行来说，体现了从业务管理转向客户管理，从以产品为中心转向以客户为中心，从提供一般优质服务转向个性化、差异化服务，是应对激烈竞争的手段之一；而对于老百姓来说，大堂经理实现了与客户面对面的沟通，带来的是实实在在的优质服务。

[编辑本段]

银行大堂经理的岗位设计：

如何解决大堂经理岗位设计，如何选拔合格的大堂经理，如何设计大堂经理岗位，大堂经理工作流程，大堂经理的工作内容以及大堂经理应解决的问题为最根本问题。在设计大堂经理岗位时，主要考虑的因素有：

目的；客户咨询、客户分流、客户开发、服务营销、客户维护等。

- 1、具体工作；
- 2、主要工作；
- 3、次要工作；
- 4、如何行使职责；
- 5、强调岗位优秀标准；
- 6、与其他部门的联系。

[编辑本段]

银行大堂经理工作流程：

- 1、准备
- 2、欢迎
- 3、引导
- 4、分流
- 5、咨询
- 6、服务

[编辑本段]

银行大堂经理营销活动：

2004年，富晨首次创造性地将顾问式销售技术引入金融服务营销领域，得到大陆金融机构的广泛认可和推广。

[编辑本段]

银行大堂经理服务意识提升：

客户进入银行大厅，大堂经理应关注和理解以下服务需求：

- (1) 受欢迎的需求
- (2) 及时服务的需求
- (3) 感觉舒适的的需求
- (4) 有序服务的需求
- (5) 被理解的需求
- (6) 被帮助的需求
- (7) 受重视的需求
- (8) 有被识别的需求和记住

- (9) 有受尊重的需求
- (10) 被信任的需求
- (11) 安全和隐私的需求
- (12) 被称赞的需求

[编辑本段]

银行大堂经理服务礼仪：

大堂经理是零售银行的先锋部队，也往往是银行客户首先接触的员工，所以大堂经理在仪容及礼貌方面不断的检点及警惕，员工的一举一动代表了银行的形象及声誉。更由于大堂经理是常处备受瞩目的环境之中，客户往往可以从大堂经理的操作情况看出银行的服务和管理水平。

[编辑本段]

银行大堂经理沟通技巧：

大堂经理每天将要 70-80%的时间花费在听、说、问和看等的沟通上。

大堂经理沟通的重要性

人生即为推销，推销即为沟通。

研究表明，我们工作中 70%的错误是由于不善于沟通，或者说不善于谈话造成的。

富晨经典语录：将自己的热忱与经验融入谈话中，是打动人的速简方法，也是必然要件。如果你对自己的话不感兴趣，怎能期望他人感动。

如果你是对的，就要试着温和地、技巧地让对方同意你；如果你错了，就要迅速而热诚地承认。这要比为自己争辩有效和有趣得多。

[编辑本段]

银行大堂经理服务技能提升：

“一面对”：即柜员办理业务时与客户面对面，改变过去传统的侧面服务模式。“五站立”：即开门迎接第一批客户时站立、面对客户时站立、向客户表示歉意和感谢时站立、向客户解答疑问时站立、客户提出意见和建议时站立。

“一面对”、“五站立”服务方式的推出可以使服务由原来的方便、快捷升华到“以人为本”的层次，进而拉近员工与客户的距离，体现出对客户的尊重。客户获得良好的体验。

[编辑本段]

银行大堂经理现场管理：

现场管理三大工具之一:标准化

现场管理三大工具之二:目视管理

现场管理三大工具之三:看板管理