

# 2023年大堂经理助理工作报告 银行大堂 经理助理实习报告(精选6篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。那么,报告到底怎么写才合适呢?以下是我为大家搜集的报告范文,仅供参考,一起来看看吧

## 大堂经理助理工作报告篇一

银行大堂经理助理,到底是做什么的?有什么具体的要求?需求量大吗?这一天,我来到市区南部的一个交行支行,开始了一天的见习岗位体验。

先简单介绍一下大堂经理助理见习岗位:

工作地点:交通银行市中心某支行营业大厅内

工作内容:配合大堂经理做好对客户的分流工作,维护大厅秩序并解决一般客户纠纷。指导客户正确填写各类业务流程单,向有需求的客户介绍营销交行各类中间业务产品,向客户解答各类关于交行的金融业务产品的问题。

任职条件:专科以上,有一定的金融知识基础。五官端正,普通话标准,上海话流利。和人沟通能力强,健谈,容易近人。对工作有责任心,有职业道德,能为客户保密,不泄露银行商业秘密。

从字面上来看,这样地工作显然是没有什么技术含量的,更谈不上什么发展前景了。因此在体验之前,在我听到这个岗位的第一感觉就是:“没技术含量!”不过,一天下来,除脚酸以外,最大的体验是:做好这个岗位真是不容易!

第一，这个岗位可以成为银行知识的全才

做好这个岗位需要全面的银行业务知识。我的带教老师是，他说，（保险，国债以及各种信托产品。

第二，这个岗位是银行服务产品的讲解员

你得配合大堂经理做好对各类金融产品(中间业务)的营销介绍。众所周知，银行的基本业务是存贷款，而如今随着资本市场的不断发展，银行的混业经营是大势所趋。各种中间业务的收入占了银行业务比重的很大一部分。目前每家银行都不断推出新的服务产品，这就得有人去发现潜在的客户，营销服务产品，这是大堂经理助理另一工作内容，这也是银行越来越重视这个岗位资格能力的重要原因！作为助理需要协助大堂经理进行本行金融理财产品的讲解和推介。就交通银行而言，目前主要产品包括：开放式的基金；各类中长期的国债；各种分红型的保险；以及人民币和外币的信托理财计划等。

第三，这个岗位能培养足够的应变能力

随时随地做好应付突发事件的准备，这也是该岗位特性的又一要求。

在日常的营业大厅，往往有几十上百的客户，难免会发生摩擦（多指和银行），这时就是考虑岗位能力的时候了。当天中午，银行大厅内的叫号机出了故障，这个时候是银行办理业务的高峰，再加上天气有热，顿时大厅一片里混乱，埋怨声充斥着整个大厅。带教老师快速地走到人群中，非常和谐的向客户解释，目的是维护好大厅的秩序。说，有时还会遇到个别情绪激烈的客户，这时候，能力强的大堂经理助理和能够差的助理，一下就对比出了差异。我不得不佩服大堂经理良好的应变能力足以让人钦佩。

## 第一、未来需求很大

随着银行服务的扩张，对私业务成为中资银行的关键发展方向（国外的各大银行早以有了几十年的经验，所占银行的业务收入比重很大）。由于服务网点迅速增加，因此各大银行对个人业务服务岗位的各类需求随之上升。然而，能够从事这类岗位的现成人才非常紧缺，各类银行间只能通过相互挖人才能暂时填补空缺。就拿交通银行来讲，全市100多个网点，现有的大堂经理远远未达这个数，如果加上四大国有银行（中，农，建，工）的近20xx个服务网点，整个银行系统对大堂经理的人才需求量应该是巨大的。然而，一个合格的大堂经理也是需要从助理或者更低的岗位慢慢培养的。因此，如果你想进入金融业，可以先行进入交行的大堂经理助理岗位见习，通过在6个月见习期，开始自己新的职业生涯。

## 第二、是成为金融英才的台阶

另外通过这段见习的经历，对有意向从事销售工作的学员来说也是很有帮助的，尤其是想从事证券，保险，期货以及信托工作的学员。银行是如今中国资本市场上的老大，所占的比例是最大的，有过银行工作经历的求职者是很受以上这些金融行业公司欢迎的，就劳动力市场而言，这种复合型人才是最为缺乏的。我们也期望更多的青年，通过一次良好的见习机会，提供自己一次快速成长的机会！

## 大堂经理助理工作报告篇二

本站发布银行大堂经理助理实习总结，更多银行大堂经理助理实习总结相关信息请访问本站实习报告频道。

ctrl+d收藏本站，我们将第一时间为大家提供更多关于2019年实习报告的信息，敬请期待！

点击查看:本站

一， 20xx年6月——20xx年9月

二， 20xx年9月——20xx年3月

刚刚在建干工作实习了三个月，熟悉了环境同事。但是由于工作的需要被调到了地处于桂林市中心的王城支行工作。也许工作都是这样的吧!由不得自己像在学校一样随便无约束，这就是社会与学校不同处之一。都是在中国银行实习工作但是工作的内容发生了改变。我的工作是在桂林国海证券公司。指导客户开立中国银行银行卡和办理第三方存管业务。

在王城的工作量要比建干的多。早上9点到银行里报到，9点半去国海证券公司驻点。在国海证券公司工作是在大厅为客户填写开户申请书咨询开户销户等各种业务。在国海证券公司驻点工作客户多的时候人来人往的。办理股票账户一定要有一个托管银行，在国海证券公司驻点的也有桂林的商业银行交通银行工商银行。要想让客户在自己的银行办理第三方存管业务就要主动的和客户交流与沟通。介绍中国银行的`三方存管业务的优惠政策。如果，工作是被动的的话一天都会没有客户。下午3点股市收盘后就要回到银行里开始大堂经理助理的工作。由于银行市中心附近，每天的客户流动量要比建干的多1倍。有些客户不耐烦的等待，我们还要去和客户说明情况。始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想。针对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供质满意的服务。每一次都服务都要用我们真诚的微笑，去拉近与客户之间的距离，让我们的微笑与真挚的服务成为中国银行的名片。

通过9个月的工作实习。在学校所学的知识用于了实际实现工作中，发现自己要学习的知识有很多很多。如：英语口语的表达能力和客户进行交流的技巧怎样更好的做好本职工作。

在中国银行它使我们在实践中了解社会，打开了视野，增长了见识，为我们以后更好地工作打下坚实的基矗从这次实习中，我认真参与每一个学习的机会，总结实际操作中的经验和积累学习中自身的不足，为以后即将从事的工作打下坚实的基础，走向工作岗位时，才能够让自己胜任自己的工作，在大浪淘沙中能够找到自己屹立之地，让自己的所学为企业发展做出自己应有的贡献。

## 大堂经理助理工作报告篇三

### 一、主要工作完成情况

1、生产部和质量安全部工作进行了具体分工，细化了各项工作，强化了职责，明确了责任，形成了团结一致，高效运作的氛围。

(1)、根据每个人的特点、专长、工作能力与水平，细化了每个人的职责和任务，充分发挥每个人的专长，挖掘每个人的工作潜力，强化了每个人的职责和责任，对每个工作要点都指定专人负责，做到事事有人管，人人有专责，从而使生产部和质量安全部的各项工作都有了质和量的提高。

(2)、从十一月份接手公司生产和质量安全起坚持周三召开部门会议，传达公司例会精神及生产部和质量安全部周工作安排，进行工作研讨，了解意见及建议、解决工作难点。

(3)、组织本部门员工每天利用晨会十分钟传达学习公司制度及相关知识，使员工详尽掌握本公司制度与相关知识，从而保证监督检查过程中做到有理有据。

2、公司人才招聘及人才调配，并对公司员工进行业务培训。

(1)、及时掌握各部门的人才需求，采用“按需定量、严格要

求”的方法引进人才，从十二月份起开始招聘人员，至今面试者共计13人，其中录取5人，全部进入生产部、2人待通知。

(2)、为提高公司员工的工作积极性，组织全体员工于十一月15日进行了技能考试以此作为工资考核的依据之一，对部分技能较差的员工进行在岗培训，利用传、帮、带的方法使员工技能迅速提高。

3、草拟相应的公司管理制度，并将已通过的制度上墙。

从十一月份起至今，质量部草拟了质量管理办法、生产部草拟了绩效考核制度、奖金管理补充办法、部门工作职责制度、会议管理制度等共4部管理制度，质量管理办法、绩效考核制度、奖金管理补充办法、部门工作职责等制度上墙。

4、维护公司工作环境，加强安全工作。

严格监督、检查生产车间环境卫生，定期全面清扫，保证工作环境清洁。每天上下班巡视水、电，气、门窗等设施，对出现的问题及时解决，以保证生产车间安全。

## 二、自身建设方面

作为主管人员，我的一言一行对公司人员的精神面貌、工作水平及工作做作风都起着至关重要的作用，所以工作中我不断加强学习，不断提高自己的管理水平，文化专业知识和业务能力，不断改进自身工作方法和工作作风，努力提高工作效率，从而带动公司员工共同提高。

上述工作我只是摘其重点进行了汇报，不可避免有许多疏漏，还有许多不尽事宜，请领导及同事多提宝贵意见，如果说取得些许成绩，也是在公司领导关怀下，各部门支持以及生产部和质量部全体成员共同努力工作的成果。

### 三、工作中存在的问题

- 1、协调平衡工作不理想，有些事情协调的不全面、不到位，平衡的不尽合理，影响了工作质量。
- 2、文件质量有待提高，核搞、校稿不严，草拟的制度不够严谨。
- 3、细节问题处理不到位，应加强改进。

### 四、下步工作目标

- 1、总结经验，进一步明确公司生产和质量安全工作的指导思想，紧紧围绕公司的经营理念，牢固树立服务思想，为公司各部门做好服务工作。
- 2、结合实际，提高生产部和质量安全部的整体工作水平，以服务、指导、求实、高效为原则。严格执行公司各项规章制度，做好生产、质量、安全等工作的管理。
- 3、努力提高沟通与协调工作，深刻领会领导思想，进一步做好监督、检查公司各项决议、决定、指示的落实与执行情况。
- 4、做好领导交办的各项事宜，按领导要求及时处理好突发事件。

## 大堂经理助理工作报告篇四

中国建设银行作为国内较早涉足发行信用卡的国有银行，已经有了不少的信用卡种类。下面是本站小编为大家收集的建行大堂经理助理实习报告。望大家喜欢。

在刚刚过去的几个月中，我有幸来到无锡农村商业银行实习。

即将毕业，竞争激烈的毕业求职也摆在了眼前，对于像我这样从未真正走出校门、接触社会的学生来说，这次实习给了我一个很好的学习机会，让我亲身体会到了工作的滋味，为即将开始的职业生涯提前做好准备。

在农商行实习期间，我主要学习了综合业务处理系统，熟悉了银行的会计科目，在练习操作中，我力求在掌握操作流程的同时，搞清楚自己在做什么，在整个系统中是怎样一个来龙去脉。通过看、问和动手操作，我对实习的主要工作内容有了更加系统的了解，特别是支票、汇票等。在实习之前，我只从书上学到过它的基本概念，对真正的票据并没有具体的认识。现在我已经大致明白了审票和解付的过程。另外，我对银行这个庞大的工作体系也有了比以前更加清晰的认识。

以下是我在工作中的一些体会和心得：

一、银行工作需要严谨的工作态度。其实做任何工作都应该认真细致，尤其是在银行，每个岗位都需要与数字打交道，经常要处理大量数据，要求精确，任何一点细小的错误都会影响到整体的结果。比如在填写单子时，每一次，都必须确保汇款时间、金额、汇款人和收款人账号等各项要素准确无误。

二、讲究分工合作，工作程序详细具体，每一步骤都有一定的操作规范。各道工序都互相关联，每一步都关系到整体结果，必须大家一起分工合作，才能最后完成工作任务。

三、与同事的相处与交流很重要。由于一个完整的任务需要大家分工合作来完成，所以同事之间的沟通与交流很重要。在工作过程中难免会出现一些差错，给下一道工序的同事造成不便；或者由于某些客观原因，虽然不应由某个人完全负责，但确实影响到其他同事的工作。这时一定要用正确的方法与同事交流，尽快地解决问题，这样大家才能齐心协力地搞好工作。与人沟通的技巧，书本上是学不到的，要在工作中慢



慢地学习积累。实习期间，我得到了各位领导、老师和前辈们的关心与帮助，各位领导都非常耐心地教导我，让我不但提高了业务水平，也学到很多待人处事的道理。特别感谢办公室里的领导们，在繁忙的工作中抽出时间，在工作上给我指导，向我解说业务知识，在生活上给予我很多关怀。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”初读此句时，我并没有特别的感觉。然而就在这不长的实习后，我不仅真正明白了它的意义，更深切体会到它的内涵。对我而言，社会和单位是更广阔的大学，我发现自己在课本上学到的知识太有限了。在农商行里每一个人都是我的老师，我要学习的实在太多太多，不仅是专业技能，还有职业精神和社会经验，这些都能成为我以后胜任工作的基石，也是我能在激烈的竞争中出类拔萃最重的砝码。

在接下来的实习阶段，我会以同样的激情、信心去对待工作，继续努力，让自己更快成长！

## 一、分行工作情况

我于20xx年6月30日到中国建设银行张家口分行报到，按照分行人力资源部统一安排，和同事一起整理了员工的人事档案。在工作之余学习了建行员工合规手册、柜面英语及我行的一些基本业务知识，通过学习，我对公司的业务有了初步了解。

## 二、网点工作情况

7月底我被正式下派到蔚县支行从事奥运英语服务工作。在蔚县网点工作的前两周，我的主要工作就是协助大堂经理开展工作。在蔚县支行每天早晨都会开晨会，主要目的是总结前一天的工作成绩，指定当天的工作任务和目标。晨会中主任会对前一天业绩突出的员工进行表扬，并且激励大家再接再厉。通过晨会，大家都会以饱满的热情投入每天的工作。

作为大堂经理，每天最多的工作便是对客户的“迎、分、动、送”。客户进来时微笑欢迎；人多的时候负责对不同窗口的客户进行有效的疏导；协助客户经理和业务顾问做好理财产品的介绍和推荐工作；客户办完业务礼貌送走。刚开始的时候，客户办理不同业务需要填写哪些单据不清楚，理财产品的细则也不明白。于是我不懂就问，虚心向低柜区的行员和大堂经理请教。慢慢地对各种业务熟悉起来，对“迎、分、动、送”也有了深刻的理解，工作开展也得心应手。

八月下旬，我进入高柜区参观操作员的操作流程，全面了解前台dcc系统的具体操作，前辈们也都热情地给与帮助和指导，特别是任俊男师傅教我练习点钞手法。此外，郭翠兰大姐还借给我dcc操作书、柜员应知应会手册让我进一步学习理论知识，使我对银行柜面基本业务有了全面的了解和提高。

### 三、心得体会

作为大堂经理助理期间，我熟悉了建行的个人业务流程；知道如何向客户推荐理财产品，比如渤海富利二号、阳光财险、安邦等；在与客户交流沟通的过程中发现高端客户……更重要的是，在工作中我深刻体会到建行为客户服务的敬业理念。

在高柜区参观学习期间，我充分认识到前台员工要特别谨慎细心，因为业务的多样性、风险性、流程的复杂性，员工的微小疏忽，可能给客户带来很烦。在这个过程中我也体会到员工的团队精神、敬业精神、创新精神和奉献精神。

在蔚县支行实习期间，我也充分发挥了自己计算机专业的优势，多次为网点营业室处理诸如打印机、视频播放等电脑故障，帮助整理电子文件，使营业室工作得以顺利进行。

最后，非常感谢建行给我这次机会。这次奥运英语服务工作将是一次难得的宝贵经历。但是作为一名新员工，我要学习的东西还很多，我会一如既往的虚心向领导和同事学习，积

极进行业务实践，尽快为以后的具体银行工作做好有效的衔接，为建行做出更大的贡献。

时光飞逝，从踏入中大支行到现在已将近一个月了，当初的喜悦感和新鲜感已经完全被工作的疲惫所冲散——原来在银行工作真的很累。在这个与大学生生活节奏完全不一样的环境里，我还没有完全适应过来。我想，这些感受应该和刚入行对业务知识及操作流程不熟有很大的关系。

我单独上柜已经有一段时间了，让我体会到，作为一线员工，必须时刻注重细节，加强风险防范意识，按操作流程办理业务。一个细节的变化，可能会有不一样的结果，甚至造成重大损失。在操作的过程中，面对大量的操作代码以及系统指令，我的操作还是略显生疏，对客户提出的要求，还不能做灵活快捷的处理，思路还不够清晰，回去以后还是应该多思考，从根本上理解每笔业务的缘由。银行作为服务行业，要时刻想到为客户服务，而柜台是面对客户的主要窗口，那就应该以良好的精神面貌面对客户。在经过了支行优质服务动员大会后，我还是能够按要求做好相关的规定用语以及规范动作，与客户形成较好的交流，同时，我也能够感受到客户对我优质服务的回馈，形成一个良性互动过程。

我十分感谢领导和同事对我无微不至的关怀和耐心的帮助，一句关怀的话语，一个甜美的微笑，都给我莫大的鼓励和感动。从点钞到给自助柜员机加钞，从坐在师傅后面学到自己上柜，从不熟悉业务到记清操作代码，每一个角落都有你们的悉心帮助，每个点点滴滴都有你们的耐心指导。我知道我的每一次操作失误，都会给你们带来很多的麻烦，是你们给了我机会和信心，在此真诚的说一声：“谢谢”！

我为自己制定了新的目标和计划，首先是要认真做事，用心做人，做到脚踏实地，提高工作的主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践工作中完善提高自己。然后就是加强理论学习，加强业务知识学习，向身边的同事学习，逐步加

强学习能力和业务能力。最后是要提高自身的人文修养，努力使自己成为一名优秀的员工，争取在更短的时间里胜任自己的岗位。我期待着和大家一起迎接学校九月开学高峰期的挑战。

## 大堂经理助理工作报告篇五

兹有\_\_\_\_\_大学\_\_\_\_\_学院\_\_\_\_\_专业\_\_\_\_\_同学 于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日在 实习。

该学生实习期间主要在我行对公对私业务、大堂及客户经理处实习，主要学习柜台对公对私业务简单的操作流程及注意事项、从事大堂对客户的服务、协助大堂经理维持大堂秩序、回答顾客问题、指导顾客进行离柜交易。

该学生实习期间工作认真，勤奋好学，踏实肯干，在工作中遇到不懂的地方，能够向经验丰富的职工请教，善于思考，能够举一反三，对于别人提出的工作建议，可以虚心听取。作为\*\*\*\*专业的学生，在工作中表现出了扎实的经济理论基础，对工作认真负责，做到学以致用，保质保量的完成工作任务，体现出其较高的职业素养。同时，该学生严格遵守我行的各项规章制度，实习期间从未出现过无故缺勤，迟到早退现象，尊敬我行工作人员，并与同事和睦相处，与其工作的员工都对该学生的表现表示赞许，并予以肯定。

情况属实，特此证明

实习单位盖章：

单位领导人签字：

年 月 日

## 大堂经理助理工作报告篇六

大堂经理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，关于下面是本站小编为大家整理的银行大堂经理助理实习收获，希望对大家有所帮助。

这次实习的岗位是大堂经理助理，所涉及的工作内容基本有.教客户开户，填单据，兑换外币的程序，对公，对私业务的引导。以及给予客户存款贷款建议，介绍客户理财渠道，提供给顾客一些财经信息。还有教客户如何用atm自动缴费机、网上银行的使用方法等等。

实习的感想：作为一名经管系国贸专业的大学生，我一直很期待能够有机会到银行、证券、保险等金融领域的公司去实习。这个期待已久的梦想终于在今年的暑假实现了：在中国银行池州分行进行暑期实习。虽然实习只有短短的一个月，但却在金融知识、银行业务、公司内部管理等方面给我上了一堂意义深远的实践课。特别是中行各部门经理对我的悉心教导与细心关怀，让我感受到了中行这个大家庭的美好与温馨，让我对中行充满了感激与敬仰！

银行并不像我之前想象的那样，工作轻松，银行的工作人员也是很辛苦的，看似简单的工作其实里面包含的细节非常的多，每一步都需工作人员的小心谨慎。而且还经常为了完成某项工作而加班，当然这也是因为中行的员工具有很强的责任心，对自己的没完成的工作会主动加班完成，尽管加班是没有工资报酬的。

这更让我感受到了中行这个大家庭的团结与责任心，而这对于企业尤为重要。没有团结，企业内部就会一片混乱，难以发展，只要企业内部团结就会战无不胜，即使再难的事，只

要团结，就一定会成功；而如果只有团结而没有责任心，企业就难以在市场经济环境下取得与竞争对手的相比较优势，就无法体现一个企业市场地位，同时也难以得到客户的广泛认同，企业的发展就会举步维艰。而中行此时展示给我就是这样一个团结、负责的大企业的形象，我相信通过中行员工齐心协力的工作，中行领导远见卓识的领导，中行一定能取得与竞争对手的巨大优势。

我所在的中行的文化理念是微笑服务。对每一位客户的到来和要求都要热心欢迎和对待，特别是遇到一些年纪较大的顾客更是要将这些经济上涉及的细节慢慢不厌其烦的道来，一是为了给企业赢得更好的口碑，另一个是银行涉及业务的资金都是每个顾客的心血，我们必须要对其对我们的寄托和信任认真负责。银行不仅要求我们对每一位客户都笑脸相迎，对每一位自己的同事更是要关爱、关心。

值得赞扬的是同事们对每一件顾客要求小事都会放在心上并认真对待的，而且工作时都有节俭的好习惯，不浪费。每天早晨的晨会是总结一天的工作和互相检查仪容仪表的时候，接着就是以全新的心态和面貌开始了一天的工作。我想不管在哪一个企业，如果有良好的企业文化，员工有积极的心情，那么这个企业的发展将会蒸蒸日上，也会是更多人才向往的地方。

在银行里我和每一位同事都相处的非常好，也学到了很多的东西，包括关于银行以及和银行相关的如保险的基本的知识，为人处事的方式方法，从客户交谈中学到的社会知识和经验等等。我觉得实习对在校大学生有重要的意义也是非常必要的。

通过实习能够不断充实和完善自身的知识结构，培养自我教育、自我管理和自我发展的能力，将学到的知识联系实际并在实践中得到校验，锻炼适应能力和社交能力，从而积累社会阅历和工作经验，走出成功就业的第一步，为国家和社会

作出应有的贡献。希望这次的实习经验可以为我毕业以后的求职、发展的道路提供一些帮助，更重要的是我对自己以后的成功有了更多的信心。

实习过程：此次实习的目的在于通过在xx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，为今后的工作奠定基础。

实习过程主要包括以下2个主要阶段：

## 一、培训阶段

(1)通过培训了解单位基本情况和机构设置，人员配备，企业文化和营业网点安全保卫等。

(2)了解银行的基本业务流程，主要包括以下方面：银行的储蓄业务如定活期一本通存款、整存整取、定活两便、教育储蓄等。银行的对公业务，如受理现金支票，转账支票，签发银行汇票等。银行的信用卡业务，如贷记卡、准贷记卡的开户、销户、现金存取等；联行业务；贷款业务等。

(3)学习服务礼仪。

## 二、实习阶段

(1)跟支行主任学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件

(2)跟大堂经理学习大堂营销技巧及解答客户咨询

## 三、实习内容：

(一)跟支行主任学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件

在实习的前几天里，我主要跟主任学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件。一方面要学习相关的实务操作，其中会计占决大多数，既要强化已有的知识，还要学习新的知识，另一方面，还要学习人民银行下达的相关文件。结合中行金融报，金融研究等杂志刊物，了解银行改革的方向，动态。

银行的创新和进步，是与国外银行竞争的基本条件。所以银行从上到下，都要树立一种竞争意识，服务意识。对于4月在各支行开展的“atm机竞赛”活动就是要提高银行人员的服务意识，增强其服务理念，以优质的服务让顾客满意。

同时通过实习还让我们了解银行的业务，中行的业务结构较为多元化有公司业务，个人业务，资金业务，网上银行业务以及国际业务，西大街支行主要划分有4个板块，有对公业务，对私业务，其他业务以及和平安保险公司联合的平保业务等。我实习的主要是对私业务，主要包括个人结算、银行卡业务、个人理财类产品为主的个人中间业务体系。

### (三)跟大堂经理学习大堂营销技巧及解答客户咨询

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大堂经理，代表着企业的形象和名誉，所以一切都要小心谨慎。经理告诉我要做好大堂的礼仪工作，就必须做到以下四个方面，干练、稳重、自信、亲和。

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。其中解答客户问题就要求大堂经理必须了解银行的每一业务及其操作流程，所以要想做好一个大堂经理，必须拥有丰富的知识面。因为中行职责有外汇类职能所以在中行做大堂经理时我的主要任务就是负责引导外籍顾客的外币储蓄及兑换工作。



实习收获与体会：通过这次毕业前的实习，除了让我对xx银行的基本业务有了一定了解，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和扎实认真的工作态度。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。比如：如果是一个柜员的汇款业务没经其他柜员审核，汇款就不会发出，柜员就会受到风险处罚。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。所以在办理与银行现金有关业务时一定要谨慎细心。

其次，我觉得尽快完成自己的角色转变。对于我们这些即将踏上岗位的大学生来说，如何更快的完成角色转变是非常重要的和迫切的问题。走上社会之后，环境，生活习惯都会发生很大变化，如果不能尽快适应，仍把自己能学生看待，必定会被残酷的社会淘汰。既然走上社会就要以一名公司员工的身份要求自己，严格遵守公司的各项规章制度□

第三，我觉得工作中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。比如，挂失业务办理时需要本人亲自持本人身份证办理。而在实际业务发生时往往很多人因为身份证丢失而持本人户口簿或他人持身份证为丢失人挂失等虽然可能明知是本人，这些都是不被允许的。

而当对方有所疑问时，也必须要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并虚心向他人请教。

最后，还要有明确的职业规划。所以今后在工作之余还要抓紧时间努力学习银行相关知识，早日通过银行理财师的考试，相信只有这样才能在自己的工作岗位上得到更好的发展。

实习地点：湖北省襄樊市长虹路

实习单位：中国银行襄樊分行营业部

实习时间：7月23-8月底

实习工作内容：接待客户，产品介绍，为客户答疑.....

首先，我来介绍一下中行一些基本情况，中国银行，全称中国银行股份有限公司，是中国大型国有控股商业银行之一。中国银行主营传统商业银行业务，包括公司金融业务、个人金融业务、金融市场业务。公司金融业务基于银行的核心信贷产品，为客户提供个性化、创新的金融服务。个人金融业务主要针对个人客户的金融需求，提供基于银行卡之上的系统服务。金融市场业务主要是为全球其他银行、证券公司和保险公司提供国际汇兑、资金清算、同业拆借和托管等全面服务。作为中国金融行业的百年品牌，中国银行在稳健经营的同时，积极进取，不断创新，创造了国内银行业的许多第一，在国际结算、外汇资金和贸易融资等领域得到业界和客户的广泛认可和赞誉。中国银行多年来的信誉和业绩，得到了银行同业、国内外客户和权威媒体的广泛认可。在近百年岁月里，中国银行以其稳健的经营、雄厚的实力、成熟的产品和丰富的经验，深得广大客户信赖，并与客户建立了长期稳固的合作关系。中国银行将秉承“以客户为中心，以市场为导向，强化公司治理，追求卓越效益，创建国际一流大银行”的宗旨，依托其雄厚的实力、遍布全球的分支机构、成熟的产品和丰富的经验，为客户提供全方位、高品质的银行服务，与广大客户携手共创美好未来。

在实习的时间里，起初我是在大堂做客户接待的，千万不要

小看了这个岗位，接待客户也就意味着要面对客户提出的任何问题，这就要求对银行业务要有着全面而深刻的了解。因此我严于律己，主动去学习各项业务。多看，多听，多说。以前，在学校里学知识的时候总是老师往我的头脑里灌知识，自己根本没有多么强烈的求知欲，大多是逼着去学的。然而到这里实习，确实使我的感触很大，自己的知识太贫乏了，加之这里的银行员工学习气氛特别浓，无形中给我营造了一个自己求知的欲望。

通过自己这段时间不懈的努力，我的变化是大家有目共睹的。从开始生疏，不自信。变为现在的大方，言谈自如。最让我开心的是，我的努力得到了领导的认可。在8月7日-8月8日两天的中行素质拓展的名单上，主任为我争取到一个名额。这无疑是对我最大的鼓励！两天的素质拓展生活我结识到了来自中行8家襄樊支行的前辈，在这两天里我们相处的十分愉快，由于我的年龄最小，大家都十分的照顾我。这让我在异地感到了家的温暖。这次拓展项目中有一项是溯溪，这个项目是由峡谷溪流的下游向上游，克服地形上的各处障碍，穷水之源而登山之巅的一项探险活动。这项活动需要同伴之间的密切配合，利用一种团队精神，去完成艰难的攀登，对于溯行者是一种考验，同时又得到一种信任和满足，一种克服困难后的自信与成就感。历时3个多小时的沿途，我们携手共同度过。这是我一辈子的记忆。我非常感谢中行给了我这个平台，给了我这次机会能够参与到中行这个优秀的团队。从中行前辈的身上我也学到许多优秀的品质。这是我一辈子的收获！