

最新金融学银行业务初级实训报告(通用5篇)

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。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

金融学银行业务初级实训报告篇一

时间过的真快，转眼间已来到xx银行xx支行实习了一个月，时间虽然不长，但是却让我收获和成长了太多太多。我作为一名金融专业的学生，能够进入国有银行实习，的确是非常难得的机会。

下面我想从银行业务，银行软实力，银行理财产品、个人感悟和结束语五个大方面来向领导汇报一下我这一个月的收获：

这一部分主要是我所学到的一点基础的对私业务知识，根据这一个月实习所遇到的情况，基本的对私业务大体可以分为以下几类：开卡，存款，汇款，换汇，个人信息修改，提前还贷，理财产品购买，西联汇款等。

1、这些基本的业务大多属于重复性的机械性劳动，如果可以在这上面提高效率、节省时间，那么理财经理们就能有更多的时间去发展客户、维护客户。

基于上面的目的，我个人有一些不成熟的看法想向领导汇报：

不同的业务需要填写不同的单子，如果单以填写单子的平均速度来测算，理财产品购买和西联汇款两类业务所耗时间最长。

(1) 因为西联汇款的中国代理银行只有三家，所以来我行办理西联汇款的人比较多，其中又以外国人居多，他们中几乎没有人能够熟练的使用中文或者看懂汉字，所以在填单过程中极容易犯错，而西联汇款要求严格，单子上有一点点涂改都必须重写，这样不仅降低我行的办事效率、耗费资源，同时也浪费了客户的宝贵时间。

(2) 客户在购买理财产品时，理财经理需要指导客户填写多张单子，并需要查看客户的风险评估，同时还要打印产品说明书，这一系列服务的完成至少需要3到5分钟的时间，这还没有算上前期给客户介绍理财产品所耗的时间，如果在人多的时候容易应付不过来而犯一些低级的错误，例如：没有跟客户解释清楚产品到期时间而导致后期产生纠纷。

个人建议：

1. 提前做好分类，很多固定环节可以提前准备，例如拿单子、打印产品说明书，这些都可以提前做好，等客户购买填单时一次性全部拿给客户，省去中间环节所耗时间。同时也可以让我们的大堂显得井井有条，不至于在人多时显得那么忙乱。

2. 因为各种原因的影响，二楼的vip业务改到在一楼办理，这就让很多vip客户觉得自己并没有受到应得的vip待遇，经常遇到vip客户抱怨他们等待的时间太长。

3. 让vip客户享有在任何窗口都可以优先办理业务的权利，不要仅限于4号窗口。

4. 如果vip客户在

某一时间段内人数较多，就尽量安抚客户情绪，如实的跟客户们解释说：行里领导已经意识到这个问题，所以正在着手对二楼进行装修改造，等完工后会给客户呈现出更高质量的硬件环境，请客户理解支持。

让我最为钦佩、最为自豪并且让我学到的最有价值的，便是光大银行望京支行的软实力。下面分三个小方面来谈谈我对我们望京支行的软实力的理解：

1、 英明的领导：

一个好的领导，一个优秀的领导班子，可以充分发挥员工的潜能，我行的发展就充分印证了这一点：零售业务在兄弟支行中做的最好，几乎所有的考核指标都能够名列前茅。通过这一个月的实习，我深深的钦佩王行的领导力和亲和力，王行对全局的掌控，对细节的把握，对危机的处理等各方面堪称完美，我也非常幸运能够近距离的跟这样优秀的领导接触、学习。每天最让我感到兴奋的事，就是能够去王行办公室开会，听王行的讲话，每天都能让我有新的收获，新的启迪，我个人认为这是我望京支行最大的财富。

2、 优秀的理财团队：

银行的零售业务之所以做的这么好，与银行行理财团队的努力是分不开的。通过这一个月的接触，我发现理财团队里人才济济，各有特色：夏哥的仔细认真、不差毫厘，陆哥的营销能力和对大堂的掌控力，黄哥对高端客户的发展和把握力、出色的学习能力，安乐姐和思杨姐特有的亲和力和踏实肯干的工作作风，都让我受益匪浅。他们每个人都是我的老师，都是我学习的榜样，在他们身上所体现出的特质，可以让我受用终生。

最让我感动的是这个团队的凝聚力，虽然各有千秋，各有长处，但丝毫没有影响他们之间和谐共处的氛围。每个人都尽可能的为他人着想，互相帮扶的同时又不失良性竞争，这种积极和谐的良性循环使我们的理财团队能够在王行的英明领导下不断取得更好的成绩。

3、 光大银行特有的“阳光服务”：

不得不承认，通过这些天的实习，一改往日我对银行的那种暮气沉沉、态度恶劣的形象，反之给我的感受是，光大银行真正把顾客放在第一位，用心服务，真诚服务，阳光服务。从“来有迎声，走有送声”、每天早晨开门五分钟的“晨迎”等细节方面的精益求精，到对一些“刁蛮客户”的危机处理上的“有理有利有节”，无不体现出我们银行特有的这种“阳光服务”精神，也充分落实了“阳光在心，服务在行”的品牌理念。

这里有两个比较有代表性的事例：一个是裴女士的“活期宝事件”。那天正好王行去总行开会，虽然已经临近下班时间，但是王行听到消息后立即从金融街赶回，耐心细致的亲自处理纠纷，直到最后成功的解决问题，让客户满意，前后耗费了大量的时间和精力，这样的工作作风在“四大行”是不可能出现的。第二个事例是：有一天早晨临近9点，此时外面正下着大雨，气温较低，有一个抱着小孩的中年妇女正在外面焦急的等待着，虽然还没有准时到9点，但是理财经理马安乐却主动要求先把门先打开，让抱着孩子的妇女先进来，别冻着孩子。

类似这些事例每天都在发生，无时无刻不让我感动和自豪，感动的是从上至下的这种“阳光服务”的工作作风，这种真正为客户着想意识已经融入到了行里每个人的血液中，已经形成了一种下意识的习惯而不单单是个别人的“突发奇想”。自豪的是我能够身处这样一个完美的工作氛围之中，深受周围环境影响的我现在也不断的提高自己的，把“阳光服务”融入到我的日常工作和生活中，让我获益匪浅。

虽然银行的“阳光服务”已经日趋成熟，但是怎么样更好、更有效率的为客户服务，却是一个永无止境的课题需要大家去探索。这里列举几个其它银行的比较有特色的服务方式，希望能够为领导层下一步的宏观决策提供一点微小的帮助：

- 1、“自助填单系统”。目的是利用客户在等待排队时，客户

可以在自助填单机上通过二代身份证读取、全键盘手工输入的方式进行要办理业务的单据填写，系统会自动校验客户填写的信息是否合法，并进行填写指导提示，客户填写完毕，自助填单机直接在原始凭证上进行套打，形成的单据与银行现有的单据效率一样，不改变银行现有流程。

2、“引导员”体系。可以设一至两个“引导员”岗位，将一些如填单、交费等基础业务外包给专业的公司，这些公司为给我们提供业务精湛的引导员，帮助我们处理一些日常基本业务。

3、加快推出“电子芯片银行卡”的步伐。最近有很多客户来我行询问关于更换电子芯片卡的相关信息，大堂里也早已挂出相关条幅，但是迟迟不见书面宣传材料或者相关信息。据了解，工商银行在这方面早已先行一步，将磁条卡全部更换为芯片银行卡。较之与普通磁条卡，芯片卡更安全、更便捷，全球至今没有出现被盗刷的案件。大堂前几天刚处理了一起信用卡被盗刷的案件：持有我行信用卡的客户被盗刷几万元，客户表示自己的卡从未离身，密码只有自己知道。芯片银行卡必将是未来的潮流和趋势，我们光大银行如果能够提前抓住机会，也许就能吸引更多的客户前来办卡。

在我来望京报到之前，人力资源部就跟我说银行的零售业务是做的最好的。通过我这一个月的接触，确实是不同凡响，名副其实。因为时间所限，我接触的最多的就是银行理财产品的营销，在这里我就浅谈一下我对银行理财产品的一点点不成熟的了解：

由于市场行情的持续低迷，基金和股票的收益率很低，投资者大多比较保守。虽然我行大部分理财产品不承诺保本，但是风险为两颗星的非保本浮动收益的理财产品因为年化收益率相对其它银行较高，风险相对基金类理财产品而言相对较低，所以深受客户青睐。这其中尤以短期理财产品(例如“t计划”系列)的销售量居多。分析客户购买的动机：时间基本相

同的情况下，“t计划”的收益率平均要比“盈系列”高出零点三个百分点左右，基本上理性的投资人如果短期不使用资金的情况下，基本上都会选择收益率相对较高的理财产品。

这是我毕业后的第一次银行实习，也是至今为止收获最多的一次实习。

如果可以用两个字概括我所有的这些收获，那就是“充实”。这体现在以下两个方面：

1、业务能力上的“充实”。刚进我行的时候，我非常的浮躁，觉得自己无所不会、无所不能，眼高手低，所有刚毕业的大学生具有的种种缺点几乎都可以在我身上体现。但是随着自己工作的开展，慢慢的发现原来一些在自己眼里并不那么起眼的工作却蕴含着巨大的智慧，任何小事都不是看起来那么“小”。而且随着学到的业务知识越多，就越感觉自己不知道的东西越多，需要提高的空间越大。就这样一点点积累，一步步努力，使自己的心慢慢的沉了下来，逐渐的克服了浮躁、眼高手低的缺点。正是因为业务上对我的锻炼，让自己感觉现在的我比之前踏实了很多，稳重了很多。

2、个人性格上的“充实”。我行有这么完美的领导，这么高质量的团队，能跟这么多优秀的人一起并肩作战，共同奋斗，是我的幸运。通过与理财经理们在平时工作上的配合和互动，通过他们平日对我点滴的教导，我学到了很多道理，无论是做人还是做事。我相信这些道理会使我受用终生。他们身上所体现出的特质正是我所不具备的，正是我所需要学习和培养的。榜样的力量是无穷的，无论现在还是今后，我都将以这些优秀的人才为我的榜样和楷模。

通过这一个月的实习，让我从一张白纸到对银行业务有了基本的了解，让我从一个毕业刚踏入社会的稚嫩学生到如今已有知名银行实习经验，从刚开始的“举目无亲”到现在跟很多优秀人才成为好朋友，我真的非常感谢上级领导能够给我

这个来望京支行实习的机会，非常感谢望京的领导对我的关心和支持，感谢理财经理们对我的教导和照顾。

不管以后我选择在哪里实习，在哪里作为我事业的开端，我都会谨记这段难忘时光并充满感恩。真心祝福光大银行能够始终走在中国经济现代化的最前列，成为世界一流银行。祝愿光大望京支行能够延续辉煌，祝愿领导身体健康，万事如意！

金融学银行业务初级实训报告篇二

招商银行发展目标是成为中国领先的零售银行，关于招商银行实习报告如何写。下面是本站小编为大家整理的招商银行实习报告金融调研，希望对大家有所帮助。

我在招行的时候，实习第一个月的岗位是辅助大堂助理。我接触到的基本上是零售银行业务，而且实习中发现招行的零售银行业务做得很成功。由于是大四在校的实习生，我们没有接受上岗前的培训就直接去银行上班了，边工作边学习。龙岩分行的零售银行部经理第一天就安排了零售银行部的廖诗华带我们熟悉业务。几天下来我对大厅的基本零售业务已经熟悉了，包括一些单据的填写，如开户申请书，挂失单，汇款单，网上银行申请书等等。而且对招行在零售业务的风险管理方面也有所体会，如在不同风险级别的业务的办理中需要的证件也是不同的。在开户，挂失，申请网上银行方面，需要本人持身份证到营业网点办理(代开户时户主和代办人的身份证都是必须要有的)。无卡上账时同行汇款超过一万元就需持有效身份证办理，跨行汇款或是私对公账户汇款超过5万就需要持身份证办理。

随着实习的进行，我对这些基本的业务已经掌握得比较熟练，渐渐开始接触其他相对复杂的业务，如信用卡的办理，信用卡客户相关问题的解决，一些招行新的理财产品的介绍等。

招行的信用卡客户群很广，而且拥有的特惠商户很多，客户用起来感觉很实惠。而且招行的信用卡在在保持客户群稳定增长的基础上，努力提升卡片的价值贡献度，调整资源配置重点，大力挖掘客户价值。例如20xx年12月，招行推出刷招行信用卡，赢日本免费“樱花双人游”的抽奖活动，以超值优惠吸引了3.3万持卡人参与；12月12日，发起“非常128积分抢兑”项目将消费促动、积分兑换、品牌合作三大形式整合成新型营销活动，带出了全新升级的招行信用卡永久积分计划，打破了行业同质竞争现状活动；5月的“非常回馈行动”，将“非常”主题贯穿到整体性主轴营销活动中，通过提供持卡人愉悦的消费体验，进一步巩固信用卡行业的领先地位；信用卡各项考核指标不单纯以“量”进行考核，同时强调“质”的重要性，等等。在经营过程中严控信用卡风险、深化信用卡经营，以期构建信用卡长期可持续发展能力。花样翻新、种类繁多、覆盖广泛的功能与活动成为招行信用卡吸引广大客户的特点。

其次，在信用卡客服方面，服务水平和效率有待提高。还是那个问题，由于招行的信用卡中心是独立出去的，每当有网点的客户咨询信用卡的问题(除了基本的资费问题外)，工作人员的回答都是：“您可以拨打信用卡中心的客服电话400-820-5555解决”。这样一来，客户的感觉是被踢了皮球。虽然打客服电话也不是那么难的一件事，但是，大部分顾客除非是碰到亟待解决的问题不可，他们是不可能自己打客服电话的。有时候碰上坚决一点的客户，他们会要求工作人员帮着打客服电话。据我了解，即使是熟练的工作人员，通过客服电话办理一项基本的信用卡查询业务也要花上几分钟。客服电话的语音菜单有时真让人摸不着头脑，大多数客户第一次使用时不知道自己要办的业务应该在哪个菜单下。我也碰到过几次客户要求我给他们打信用卡中心的客服电话，由于是实习生，对这个也不是很熟，摸索了好久才帮客户办好业务。之后有个工作人员交流我一个妙招，不管是什么业务，拿起电话，直接按人工挂失转人工台，再让客服人员转接相关的业务台。几乎所有大厅的工作人员碰到稍微复杂一

点的信用卡业务都是这么干的。这凸显了银行在信用卡客服这块儿的通病：语音菜单太不人性化，通过客服电话办理业务效率太低下，客户对这种业务渠道很难产生亲和感。

再次，信用卡功能业务与柜面业务相分离着实带来了许多不便和客户的不悦。有一次碰到一个中年客户，拿着信用卡要去柜台取现。排了一个多小时的队，终于轮到他了。谁知到了柜台被告知他的卡没有开通取现功能，需要拨打客服电话开通。客户就问，柜台不可以开通吗？我好不容易排了半天的队！被告知只能通过客服电话开通时顾客很无奈的出来了。虽然后来我们工作人员帮助那位先生开通了取现功能，而且他最后也在柜台取到了现金，但是额外耽误了他一个多小时。打客服电话卡通取现功能就打了一个多小时，算下来那位先生为了用信用卡取现就在银行呆了两个小时！这是什么效率，我算是银行的工作人员看着也于心不忍。虽然信用卡业务与其他业务相分离有着便于统一管理的好处，但是我觉得中国用户，特别是比较传统的一些用户更习惯于直接面对柜台人员办理相关业务。若是完完全全的将信用卡业务置之于菜单繁琐名目不易理解的客服电话的话，我相信这其中已经让很大一部分客户将招行信用卡拒之门外。让普通的柜台保留一些基本的信用卡功能业务还是很有必要的。像信用卡挂失，开通取现功能等基础业务若是在能柜台办理，会给客户带来很多方便。银行也要关照到有些年长的客户和听力或是视力有障碍的客户。更人性化的业务流程，更多样化的业务渠道，我相信这是零售业务取胜不可或缺的基石。

我的一些体会：良好的沟通才能更好地解决问题，与人沟通是一件很难的事情，沟通不是语言的简单组织，而是人与人之间思想上的交流，并通过语言表达出来。我不擅长于沟通，特别是要让别人接受我的想法更难，简而言之，就是没有说服力，反而很容易被别人说服。我很庆幸来到零售部，能够有很多的机会与人沟通，不单是部门内的沟通，主要是和客户的沟通，零售部最直接面对的是前来办理业务的客户，而我们的主要任务是向客户介绍招行的产品，因此，如何说服

客户买我们的产品便成为了关键所在，这就需要沟通技巧。而在这三个月当中，我经过多次的磨练，从刚开始的不好意思到最后的热情大方，沟通技巧及营销技巧都有了一定的提高。我的主管就是一个很擅长沟通的人，我可以像她学习很多沟通的技巧。我的主管在与人沟通前，会先了解事情的来龙去脉，在与人沟通时不卑不亢很自信，耐心地听别人说的内容，然后很清晰地表达自己的想法，试着让对方接受自己的想法。

在招商银行，我还收获到了很真挚的友谊，在还没来招行实习的时候，人人都说，银行从事人员由于工作压力大，因此显得比较冷漠，可是我所在的部门却并非如此，这里的人都很乐于助人，我有不懂得的地方，他们都会热心地解答。我的主管也很注重培养员工，当我遇到问题或做错事情的时候，他们不会责备你，而是指出问题所在，并引导你如何解决问题。

在刚刚过去的一个月中，我有幸来到嘉兴招商银行实习。虽然真正上班的时间只有短短的二十几天，但是在这段时间里我学到很多在大学的课本上无法学到的东西。我即将大学毕业，竞争激烈的毕业求职也摆在了眼前，对于像我这样从来没有真正走出校门接触社会的学生来说，这次的实习给了我一个很好的学习机会，让我可以亲身体会工作的滋味，为即将开始的职业生涯做好准备。

7月12日到7月20期间，我在银行大堂里做助理，主要的工作内容是：配合大堂经理做好对客户分流工作，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招行各类中间业务产品，向客户解答各类关于招行的金融业务产品的问题。

大堂经理这个岗位是银行的讲解员我得配合大堂经理做好对各类金融产品的营销介绍，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。大堂经理这个岗位能培养

足够的耐心和应变能力，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，这时就是考虑岗位能力的时候了。

当天中午，银行的atm机出了故障，这个时候是银行办理业务的高峰，整个银行只有一个窗口开着，而仅有的那个窗口被业务堵着，大堂里等待的客户都将近20分钟左右，客户的抱怨情绪就会出现，这时候就要考验大堂人员的耐心和应变能力。

7月21日到8月5日期间，我在银行的零售部马老师的办公室实习，由于很多事情都无法让我去做，在这段时间里事情就比较少，人也过的比较清闲。在这段时间里除了完成马老师给我任务之外，认真学习《零售银行》这套杂志，其中优秀的理财专员的经历和经验给我留下了深刻的印象，《零售银行》这本杂志还对我们面临的问题提出了解决方法，值得银行零售部的工作人员学习。这本杂志还教我们一些理财的小技巧，比如用本子记入客户的详细的情况包括熟悉程度。

资金如何，风险承受能力如何，理财产品购买如何等等。虽然这段时间内让我做的事情不多，但是这些事情也锻炼我的细心和耐心。在这段时间里，我也发现了银行工作人员并不是我想象的那样轻松，他们一天工作的时间是那么的长，而且还经常晚上要开会，加班，还需要定期进行考试，还要让自己有可观的业绩。电话一直响个不停电话一直接个不停是我在马老师办公室的最深刻的体会。除此之外，因为经常在没事的时候翻翻报纸，知道一些现在的一些金融业的事情，一些时事政治，对《金融时报》的文章，对我写学年论文还起到了一些作用，对明年的毕业论文也给了方向。

8月6日到8月11这段时间，我被马老师安排去外面寻找特约商户，原先我觉得应该比较好找这种商户的，因为这是互利互惠的事情嘛，应该都愿意合作才是，但是事实并非如此，碰到的问题大概总结成以下几条：

第一，很多看上去还蛮大的商铺竟然没有装pos机。

第二，有些店铺已经跟好几家银行合作，如何再合作的话，会更加麻烦。

第三，有些店铺对这种合作比较感冒。第四，我们去的时候很多经理店长一般不在

店铺。一般都是下午4点5点左右来上班，早上的话10点后面来上班。这段时间虽然短暂，但是对于我自身的胆量和语言表达能力以及与人交谈技巧得到了练习，对以后做类似的工作奠定了基础。

经过这段时期的实习，我深刻的体会到书本上的知识与实际中的应用还是有一定差距的，仅仅掌握好书本知识是远远不够的，实际中的各种操作技能是更重要的，而这也正是自己需要学习和努力的地方。只有把书本和实际结合起来，增强动手能力，才能更好地完成各种工作。

最后感谢嘉兴招商银行给我们创造了这么好的实习条件，感谢马秋芳老师给我的帮助和指导，感谢零售部门的所有工作人员，这段实习经历我会永远铭记于心。

1.1. 实习背景

根据学校的要求，本人在20xx年7月16号开始为期一个半月的时间在招商银行进行了暑期实习，在招商银行的实习期间，在单位指导老师的帮助、指导和教育下，我熟悉了银行的主要经济业务活动，系统地学习并较为深刻地掌握了招商银行各方面的实务工作，对于关于银行经营和管理的理论知识和各方面实际工作能力都得到了不错地锻炼和提高。也明白了理论与实践相结合的重要性。现在就将这次暑期实习的具体情况以及心得体会作一个系统的归总和小结。

1.2. 实习环境

“金葵花理财”、“点金理财”、国际标准双币信用卡、“财富账户”等知名金融品牌，树立了技术领先型银行的社会形象。面对未来国际国内复杂多变的经济金融形势，招商银行将采取更加灵活的经营策略，积极应对各种挑战和竞争，在加强风险管理和稳健经营的基础上，继续优化业务和客户结构，大力发展零售和中间业务，加大产品创新力度，不断提高盈利能力，努力建设成为具有国际竞争力的中国最好的商业银行。

2.1. 实习目的

- 1). 通过在中国农业银行实习进一步了解和巩固在学校期间所学的各门金融学课程的基本理论和基础知识，学会理论联系实际，增强自我解决实际问题的能力。
- 2). 通过在中国农业银行的实习，达到学校的社会实践要求，并在单位指导老师的指导、帮助和教育下，熟悉中国农业银行的主要经济业务活动，较为系统地学习银行个人金融管理工作和日常业务的操作流程。
- 3). 通过在中国农业银行的实习，学会如何更好的适应新的工作环境以及端正自我的学习及工作态度，为更好的走入社会打下坚定地基础。

2.2. 实习内容

- 1). 跟支行主任学习相应的理论基础知识和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和银行相关各种文件。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。

操作和综合柜员的操作结合起来，寻找两者的不同，并记录下不同业务类型的交易码和分析码及特殊业务的类型。但是就是从旁边的学习中，我同样学到了很多的东西。当银行提出从以产品创新为中心到以顾客为中心转变的原则时，就是对业务员最大的挑战和考验。业务员所要求的不仅是熟练的业务操作，更应懂得如何同顾客交流，为顾客服务，服务优于管理，一个好的管理者更是一个好的服务者。起初对于那种一张报纸，一杯茶的管理者的生活在这彻底改变，报纸是了解客户，了解银行的手段。茶是服务于客户的。“创建学习性组织，争做学习性员工”每个员工勤奋学习的精神，带动着银行业务的广泛开展。通过与业务员的接触，我还了解了银行的操作流程及储蓄业务方面的知识。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，受理中间业务及外汇业务等。

3). 跟大堂经理学习大堂营销技巧及解答客户咨询

2.3. 主要成果

1). 通过实习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). 学习掌握人民币的基本方法，鉴别钞票真伪的主要方法和数钞的基本技巧及零售业务技能操作的训练。学习银行卡及基本知识。

3). 学习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。

4). 学习银行会计核算方法,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。

5). 学习外汇英语及中行柜台营销技巧与服务礼仪。并进行零售业务的综合操作测试。

3.1.实习总结

1). 永远拥有自主学习的意识,不断充实提升自我。自我学习的意识很重要,就我在招行而言,其实可以说没有人来教我什么业务知识,产品与服务如何办理,如何营销,如何更深层次地挖掘客户的潜在需求,如何同客户建立信任良好沟通,如何处理上下级关系等等,倒不是因为别人不愿意,原因是因为银行里尤其是大厅业务区大家各司其职,每个人确实都非常忙,尤其是市中心的银行。其实在任何情况下,我们都要永葆自主学习的意识,从细节观察,潜心留意,认真总结,不断升华,上升为经验,不放过任何一个学习的机会。或许,你会说那样太累了,但是你得知道,提出要求的永远都是市场,就好像不是由环境来适应我们,而是我们必须提升自我来适应环境,适应高速竞争型的社会。

2). 思维和方法某一程度上来说比我们现有的知识还要重要。就好像我们到社会中发现大学里学的专业知识在实际工作中根本派不上太大的用场,于是,某些同学会抱怨,大学四年耗费了我们的青春,,,其实,是这些同学对大学的办学思想没有真正的领悟。在我看来,我们关键是通过具体课程的学习提高了学习事物、发现问题、解决问题的能力。就我暑期在招商银行的实习而言,也许我今后的工作领域不是金融甚至不是经济领域,但是关键是我通过在招行的实习锻炼了我的理性、创新、和严密的逻辑思维能力,无论我今后身后哪个领域,这将会是我一辈子受之无穷的财富。

3). 软实力有时比硬实力更有魅力。在招行，这里的硬实力我们可以理解为扎实过硬的专业基础，软实力则是良好的沟通能力，高超的营销技巧和以人为本的人性化关怀。就好像听到一位客户所说的：“业务我在哪家银行都可以办，主要是你们人性化的关怀让我感动,,,” 实习后你会发现，关于招行产品与服务 and 常用金融知识，只要你用心，可能很快就能补上去，有时真正起作用的倒是同客户建立的良好信任关系和亲切的沟通。

4). 最后这一点是想给为我提供实习机会的招行提出的一些建议，希望招行越走越好！

当然，探索创新的道途永不止步，招行有她更高的追求,,,”

目前，在二次转型的大潮中又一次把招行的管理岗和业务岗推到了风口浪尖，他们需要一起变得更强！业务岗在努力开拓市场，提升自己；管理岗也努力地保驾护航。如果招行是太极，那管理岗便是离坎，是兑根，是乾坤。管理岗和业务岗在这个圆融的世界里，相互扶持，相互制约，相互转化。不断地创新就是前进的动力。

业务岗需要更全面的发展，他已经有了长足的进步，但是还不够全面，部分地方还存在着理财经理单卖产品，个贷经理只放贷款，批发条线不会手机银行，大堂经理不知道周转易，或许提出的要求太高，但是提出要求的永远是市场。在一段时间内应实行业务条线人员的全方位学习和培训，努力将招行的每一位都打造成多面手，一专多能，并且提议在一定范围内进行定期轮岗制度。

关于管理岗和业务岗相互转化的问题，他们中间有一个交集，有一座桥梁。管理岗如果如业务岗一般曾经经历过市场的风起云涌，曾经冲锋在营销的第一线，那么管理岗会更好地做好指导方向和保驾护航的工作；如果业务岗如管理岗一般明白把握市场方向的困难，在业绩和风险之间寻找平衡的抉择，

业务岗会更加合规努力地去做好工作。他们不分彼此，职位一个共同的目标。建议更多的从基层选拔管理岗位储备人才，通过定期的培训和测试在保证其主营业务发展良好的同时具备一定的管理能力。这样一支队伍有着一线员工的热情和干劲同时具备着管理人员自律优秀的品质和大局观，相信在“六能”机制的催化下，一批有着娴熟业务水平的管理者将很快能成长起来：他们源自第一线却高于第一线，终将服务第一线。

定期轮岗制度的执行让业务岗更强，他们之间的交集会让管理岗更强。管理岗、业务岗他们是巨人的两条腿，脚踏实地地在二次转型的大道上，意气风发地奔跑吧！

3.2. 致谢

对本次认知实习活动的指导老师经济系沈友华主任表示衷心的感谢，对认知实习单位合肥市招商银行黄山路支行的领导和员工给以的指导和帮助表示由衷感谢。

金融学银行业务初级实训报告篇三

随着社会一步步向前发展，报告使用的频率越来越高，要注意报告在写作时具有一定的格式。那么一般报告是怎么写的呢？下面是小编为大家收集的金融系大学生银行实习报告，希望能够帮助到大家。

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！

最后是我对这次实习总结的4个深刻的体会：

虽然只有短短的几星期，但是我的感慨实在太多太多了。有人在我的博客里写了一句话：“你的实习还不错啊，虽然说你可能有时候会感觉没有学到什么东西，但是其实有经历就行了，没必要纠结在你具体学了什么，有付出就一定会有收获的，继续加油啊！”其实，我想说的是：“我学到了很多很多，各方面都得到了很大的提高。在这里我要谢谢银行里的各位哥哥姐姐们——杨阿姨、庞经理、李姐、小丽姐、曹燕姐、詹阿姨、小严、肖大哥、曾哥……当然，还有可亲可敬的支行的朋友们，谢谢你们对我的帮助，我会想你们的……”

金融学银行业务初级实训报告篇四

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。这让我们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！

最后是我对这次实习总结的4个深刻的体会：

虽然只有短短的几星期，但是我的感慨实在太多太多了。有人在我的博客里写了一句话：“你的实习还不错啊，虽然说你可能有时候会感觉没有学到什么东西，但是其实有经历就行了，没必要纠结在你具体学了什么，有付出就一定会有收获的，继续加油啊！”其实，我想说的是：“我学到了很多很多，各方面都得到了很大的提高。在这里我要谢谢银行里的各位哥哥姐姐们——杨阿姨、庞经理、李姐、小丽姐、曹燕姐、詹阿姨、小严、肖大哥、曾哥……当然，还有可亲可敬的支行的朋友们，谢谢你们对我的帮助，我会想你们的……”

金融学银行业务初级实训报告篇五

本站发布金融专业学生银行实习报告5000字，更多金融专业学生银行实习报告5000字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

时间过的真快，转眼间已来到光大银行望京支行实习了一个月，时间虽然不长，但是却让我收获和成长了太多太多。我作为一名金融专业的学生，能够进入国有银行实习，的确是非常难得的机会。

下面我想从银行业务，银行软实力，银行理财产品、个人感悟和结束语五个大方面来向领导汇报一下我这一个月的收获：

一、银行业务：

这一部分主要是我所学到的一点基础的对私业务知识，根据这一个月实习所遇到的情况，基本的对私业务大体可以分为以下几类：开卡，存款，汇款，换汇，个人信息修改，提前还贷，理财产品购买，西联汇款等。

1、这些基本的业务大多属于重复性的机械性劳动，如果可以在这上面提高效率、节省时间，那么理财经理们就能有更多的时间去发展客户、维护客户。

基于上面的目的，我个人有一些不成熟的看法想向领导汇报：

不同的业务需要填写不同的单子，如果单以填写单子的平均速度来测算，理财产品购买和西联汇款两类业务所耗时间最长。

(1) 因为西联汇款的中国代理银行只有三家，所以来我行办理西联汇款的人比较多，其中又以外国人居多，他们中几乎没有人能够熟练的使用中文或者看懂汉字，所以在填单过程中极容易犯错，而西联汇款要求严格，单子上有一点点涂改都必须重写，这样不仅降低我行的办事效率、耗费资源，同时也浪费了客户的宝贵时间。

(2) 客户在购买理财产品时，理财经理需要指导客户填写多张单子，并需要查看客户的风险评估，同时还要打印产品说明书，这一系列服务的完成至少需要3到5分钟的时间，这还没有算上前期给客户介绍理财产品所耗的时间，如果在人多的时候容易应付不过来而犯一些低级的错误，例如：没有跟客户解释清楚产品到期时间而导致后期产生纠纷。

个人建议：

提前做好分类，很多固定环节可以提前准备，例如拿单子、打印产品说明书，这些都可以提前做好，等客户购买填单时一次性全部拿给客户，省去中间环节所耗时间。同时也可以让我们的大堂显得井井有条，不至于在人多时显得那么忙乱。

2、因为各种因素的影响，二楼的vip业务改到在一楼办理，这就让很多vip客户觉得自己并没有受到应得的vip待遇，经常遇到vip客户抱怨他们等待的时间太长。

个人建议：

(1) 让vip客户享有在任何窗口都可以优先办理业务的权利，不要仅限于4号窗口。

(2) 如果vip客户在某一时间段内人数较多，就尽量安抚客户情绪，如实的跟客户们解释说：行里领导已经意识到这个问题，所以正在着手对二楼进行装修改造，等完工后会给客户呈现出更高质量的硬件环境，请客户理解支持。

二、银行软实力：

让我最为钦佩、最为自豪并且让我学到的最有价值的，便是光大银行望京支行的软实力。下面分三个小方面来谈谈我们对望京支行的软实力的理解：

1、英明的领导：

一个好的领导，一个优秀的领导班子，可以充分发挥员工的潜能，我行的发展就充分印证了这一点：零售业务在兄弟支行中做的，几乎所有的考核指标都能够名列前茅。通过这一个月的实习，我深深的钦佩王行的领导力和亲和力，王行对全局的掌控，对细节的把握，对危机的处理等各方面堪称完

美，我也非常幸运能够近距离的跟这样优秀的领导接触、学习。每天最让我感到兴奋的事，就是能够去王行办公室开会，听王行的讲话，每天都能让我有新的收获，新的启迪，我个人认为这是我望京支行的财富。

2、优秀的理财团队：

银行的零售业务之所以做的这么好，与银行行理财团队的努力是分不开的。通过这一个月的接触，我发现理财团队里人才济济，各有特色：夏哥的仔细认真、不差毫厘，陆哥的营销能力和对大堂的掌控力，黄哥对高端客户的发展和把握力、出色的学习能力，安乐姐和思杨姐特有的亲和力和踏实肯干的工作作风，都让我受益匪浅。他们每个人都是我的老师，都是我学习的榜样，在他们身上所体现出的特质，可以让我受用终生。

最让我感动的是这个团队的凝聚力，虽然各有千秋，各有长处，但丝毫没有影响他们之间和谐共处的氛围。每个人都尽可能的为他人着想，互相帮扶的同时又不失良性竞争，这种积极和谐的良性循环使我们的理财团队能够在王行的英明领导下不断取得更好的成绩。

3、光大银行特有的“阳光服务”：

不得不承认，通过这些天的实习，一改往日我对银行的那种暮气沉沉、态度恶劣的形象，反之给我的感受是，光大银行真正把顾客放在第一位，用心服务，真诚服务，阳光服务。从“来有迎声，走有送声”、每天早晨开门五分钟的“晨迎”等细节方面的精益求精，到对一些“刁蛮客户”的危机处理上的“有理有利有节”，无不体现出我们银行特有的这种“阳光服务”精神，也充分落实了“阳光在心，服务在行”的品牌理念。

这里有两个比较有代表性的事例：一个是裴女士的“活期宝

事件”。那天正好王行去总行开会，虽然已经临近下班时间，但是王行听到消息后立即从金融街赶回，耐心细致的亲自处理纠纷，直到最后成功的解决问题，让客户满意，前后耗费了大量的时间和精力，这样的工作作风在“四大行”是不可能出现的。第二个事例是：有一天早晨临近9点，此时外面正下着大雨，气温较低，有一个抱着小孩的中年妇女正在外面焦急的等待着，虽然还没有准时到9点，但是理财经理马安乐却主动要求先把门先打开，让抱着孩子的妇女先进来，别冻着孩子。

类似这些事例每天都在发生，无时无刻不让我感动和自豪，感动的是从上至下的这种“阳光服务”的工作作风，这种真正为客户着想意识已经融入到了行里每个人的血液中，已经形成了一种下意识的习惯而不单单是个别人的“突发奇想”。自豪的是我能够身处这样一个完美的工作氛围之中，深受周围环境影响的我现在也不断的提高自己的，把“阳光服务”融入到我的日常工作和生活中，让我获益匪浅。

虽然银行的“阳光服务”已经日趋成熟，但是怎么样更好、更有效率的为客户服务，却是一个永无止境的课题需要大家去探索。

这里列举几个其它银行的比较有特色的服务方式，希望能够为领导层下一步的宏观决策提供一点微小的帮助：

- 1、“自助填单系统”。目的是利用客户在等待排队时，客户可以在自助填单机上通过二代身份证读取、全键盘手工输入的方式进行要办理业务的单据填写，系统会自动校验客户填写的信息是否合法，并进行填写指导提示，客户填写完毕，自助填单机直接在原始凭证上进行套打，形成的单据与银行现有的单据效率一样，不改变银行现有流程。

- 2、“引导员”体系。可以设一至两个“引导员”岗位，将一些如填单、交费等基础业务外包给专业的公司，这些公司为

给我们提供业务精湛的引导员，帮助我们处理一些日常基本业务。

(注：以上两种方式都可以直接或者间接的减轻大堂经理和理财经理的工作负担，使他们能够“好钢用在刀刃上”，将节省出来的时间和精力用在对中高端客户的发展和维护上面，毕竟这才是理财经理的核心职责。)

3、加快推出“电子芯片银行卡”的步伐。最近有很多客户来我行询问关于更换电子芯片卡的相关信息，大堂里也早已挂出相关条幅，但是迟迟不见书面宣传材料或者相关信息。据了解，工商银行在这方面早已先行一步，将磁条卡全部更换为芯片银行卡。较之与普通磁条卡，芯片卡更安全、更便捷，全球至今没有出现被盗刷的案件。大堂前几天刚处理了一起信用卡被盗刷的案件：持有我行信用卡的客户被盗刷几万元，客户表示自己的卡从未离身，密码只有自己知道。芯片银行卡必将是未来的潮流和趋势，我们光大银行如果能够提前抓住机会，也许就能吸引更多的客户前来办卡。

三、银行理财产品：

在我来望京报到之前，人力资源部就跟我说银行的零售业务是做的。通过我这一个月的接触，确实是不同凡响，名副其实。

因为时间所限，我接触的最多的就是银行理财产品的营销，在这里我就浅谈一下我对银行理财产品的一点点不成熟的了解：

由于市场行情的持续低迷，基金和股票的收益率很低，投资者大多比较保守。虽然我行大部分理财产品不承诺保本，但是风险为两颗星的非保本浮动收益的理财产品因为年化收益率相对其它银行较高，风险相对基金类理财产品而言相对较低，所以深受客户青睐。这其中尤以短期理财产品(例如“t计

划”系列)的销售量居多。分析客户购买的动机:时间基本相同的情况下,“t计划”的收益率平均要比“盈系列”高出零点三个百分点左右,基本上理性的投资人如果短期不使用资金的情况下,基本上都会选择收益率相对较高的理财产品。

四、个人感悟

这是我毕业后的第一次银行实习,也是至今为止收获最多的一次实习。

如果可以用两个字概括我所有的这些收获,那就是“充实”。这体现在以下两个方面:

1、业务能力上的“充实”。刚进我行的时候,我非常的浮躁,觉得自己无所不会、无所不能,眼高手低,所有刚毕业的大学生具有的种种缺点几乎都可以在我身上体现。但是随着自己工作的开展,慢慢的发现原来一些在自己眼里并不那么起眼的工作却蕴含着巨大的智慧,任何小事都不是看起来那么“小”。而且随着学到的业务知识越多,就越感觉自己不知道的东西越多,需要提高的空间越大。就这样一点点积累,一步步努力,使自己的心慢慢的沉了下来,逐渐的克服了浮躁、眼高手低的缺点。正是因为业务上对我的锻炼,让自己感觉现在的我比之前踏实了很多,稳重了很多。

2、个人性格上的“充实”。我行有这么完美的领导,这么高质量的团队,能跟这么多优秀的人一起并肩作战,共同奋斗,是我的幸运。通过与理财经理们在平时工作上的配合和互动,通过他们平日对我点滴的教导,我学到了很多道理,无论是做人还是做事。我相信这些道理会使我受用终生。他们身上所体现出的特质正是我所不具备的,正是我所需要学习和培养的。榜样的力量是无穷的,无论现在还是今后,我都将以这些优秀的人才为我的榜样和楷模。

五、结束语

通过这一个月实习，让我从一张白纸到对银行业务有了基本的了解，让我从一个毕业刚踏入社会的稚嫩学生到如今已有知名银行实习经验，从刚开始的“举目无亲”到现在跟很多优秀人才成为好朋友，我真的非常感谢上级领导能够给我这个来望京支行实习的机会，非常感谢望京的领导对我的关心和支持，感谢理财经理们对我的教导和照顾。

不管以后我选择在哪里实习，在哪里作为我事业的开端，我都会谨记这段难忘时光并充满感恩。真心祝福光大银行能够始终走在中国经济现代化的最前列，成为世界一流银行。祝愿光大望京支行能够延续辉煌，祝愿领导身体健康，万事如意！