

# 2023年银行实训情况的心得体会(优质5篇)

心得体会是我们在生活中不断成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。那么我们写心得体会要注意的内容有什么呢？下面是小编为大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 银行实训情况的心得体会篇一

一眨眼，在\_\_银行为期五个月的实训日子就这么结束了，中间我换过很多部门，从业务八部、小微业务一部、再到计划财务部、每一个部门的哥哥姐姐都对我很好，也很照顾我。我离开民生要感谢的人很多。在这里我觉得我学到了很多很多，不仅仅只是实训这么简单而已。实训期间，在单位指导老师的帮助下，我熟悉了金融机构的主要经济业务活动，系统地学习并较好掌握了银行会计实务工作，理论水平和实际工作能力均得到了锻炼和提高。现将毕业实训的具体情况 & 体会作一系统的总结。掌握了很多的小微业务，学到了很多经验。

刚实训的日子，身心都觉得很累，想过要放弃，可是放弃之后自己又能干什么呢？我不断地问自己，但各个同事都是毫不保留地传授着他们的经验：要始终坚持做一个有“心”人，虚心学习业务、用心锻炼技能、耐心办理业务、热心对待客户。真正的银行可能是和每个人的想象不一样的。并不是那么轻松的工作，也并不是那么有趣。

开始时他们也只是给我做一些零散的工作，内容很简单，做的东西也基本上是在不断重复，枯燥是难免的。不过这份差让我明白了工作就是需要细致，哪怕是小到把资料按左上角对齐整这样的事，也可以反映出你工作是否足够认真。细节决定成败，看来这是我在银行工作学到的第一课。

另外谈谈信贷业务，银行在做放贷业务的过程中，非常注重客户资信的调查，像个人信用记录是否良好，还款来源是否真实可靠等因素是很被银行看重的。信贷业务要建立客户的一级、二级档案，要扫描客户资料，还要客户多处亲笔签字。看似简单，实则非常繁琐。最让我印象深刻的是，办公室里的工作人员大家各持一部电话在和自己负责的客户洽谈或者是解答客户的种种疑问，各自都声音很大，又似乎各自不被他人所干扰，很有一番股票市场的热腾氛围。

在这个几个部门里让我印象最深刻的就数莱嘉姐，我可喜欢这个姐姐了，以前她还和我开玩笑说自己嫁不出去了，就在前几天她终于订婚了，还给我发了喜糖吃，我也开玩笑的跟她说“别开玩笑，怎么可能是你订婚呢”她说“这次是真的，是真真的，比珍珠还要真呢！”哈哈，生怕我不相信似的。真是恭喜这个姐姐了。

还有倩姐，她面无表情，是最冷酷的一个人，表情不多，说话做事从不墨迹，一派女强人的样子。其实不然，平时她是冷冷的，很酷的样子，其实她人也很好，冷峻的外表下有一颗柔软的心。她的笑点很低，笑起来就收不住，笑开心的时候牙龈都露出来了。有的时候看到她面无表情倚在办公桌，她其实只是在发呆。她很真实，是就是，不是就不是，能说出口的肯定都是真的。她是我们的大姐大，总是罩着小的们。她总是告诉我们不要对存款，贷款那么巨大的数字吓住。她告诉我们，不要对自己有质疑，每当怀疑自己的时候，就要对自己说“没什么好怕的，不就是一串数字嘛！自己就是自己最大的敌人，如果自己都不怕了，那还怕什么，大大方方的去做！”

询实在有些吃力。商票、保证金数据的录入，这些看似简单，工作量却超级大，而且数据是不能有任何差错的，需要给领导过目。

在查询的过程中，对着一年来向民生银行贷款的企业的资料，

可以说是堆积如山啊，很对资料的顺序也是乱七八糟的，前几分钟刚输入一家企业的商票金额，后几分钟又来了一笔同一家企业的，因此商票金额又要修改重新输入。有时候，一家企业的资料往往会分散在的多个地方，查询工作、信息输入起来增大了工作量。

这次实训，除了让我对民生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，这次的实训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；如果不小心出现了错误，也必须负责纠正。

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。在这一点上我从实训单位同事那里深有体会。

我感觉我真的真的很幸运，被分配到这么一个好部门，同事们人都很好，值得深交。他们会主动的和我说，我应该要怎么做，怎么规划，才对我的人生最有帮助。告诉我不要害怕，也不要有什么后顾之忧，尽心尽力好好做，总是有回报。还有佳哥每次都会叮嘱督促我，多学点，都会有帮助的。他们也从不会藏着掖着，都是毫无保留的和我分享他们的经验和心得，能遇上这么一群人，真的是一件非常好的事情。对于部门的同事，我感觉大家也不仅仅只是同事的关系而已。

最后，我毅然决定在今天结束实训生活，还真有点不舍，可是为着自己负责的心，我准备另谋他路。虽然不能够留在这里正式工作心里也早已有准备。心里只有想先放自己一个

小长假吧，缓解下疲劳的身心，调整好心态寻找新工作的，找个更适合自己的工作。

三毛说过：“即使不成功，也不至于成为空白。成功女神并不垂青所有的人，但所有参与、尝试过的人，即使没有成功，他们的世界也不是一份平淡，不是一片空白。生活的空间，须借清理挪减而留出，心灵的空间，则经思考领悟而扩展。当我转身面向阳光时，我发现自己不再陷身在阴影里。”实训的工作是忙碌的，也是充实的。我开始学着从看似机械重复的实训工作中寻找快乐，我快乐实训工作着，游刃有余。

要的不仅仅是自己的努力，更重要的是民生银行提供了一个这样的平台，很感谢实训单位给我这个这么好的实训机会，让我学习很多、成长很多、收获很多。专业知识和业务技能这样注重实践的课程学习中，必须学以致用，自己能够熟练地掌握及运用，只有这样才能为自己打下坚实的基础，让我们共同努力，为自己、更为明天！

## 银行实训情况的心得体会篇二

这次实训，除了让我对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，这次的毕业实训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。在这一点上我从实训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。在我实训快要结束时，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，这才是我们实训的真正目的。

### **银行实训情况的心得体会篇三**

20\_\_年9月28号到10月26号，在金融系老师的缜密安排与悉心指导下，我们进行了为期五周的商业银行业务模拟实训。本次实训利用智胜商业银行综合业务模拟实验软件系统，按照商业银行的业务实例，进行开户、资料输入、凭证使用与审核、查询与报表处理等各项业务的计算机软件模拟操作。

通过本次实训，我们很好的将所学的银行理论知识与现代商业银行综合业务管理系统相结合，锻炼了我们的实际操作能力，加强了我们对现代商业银行综合业务系统中采用的大会计、综合柜员制的账务管理方式和面向客户的管理体系的理解。

在实训过程中，我们按照老师的要求随时记录下自己学到的新知识与技能，不断总结自己实际处理银行业务中的感悟，并写出了这份实训报告，作为对自己的总结、对老师的汇报。

## (二) 商业银行业务综述

### 2.1 对私业务综述

#### 2.1.1 凭证管理

##### 一、凭证种类及使用

程序下的凭证种类包括储蓄存折、储蓄存单、一本通存折、一卡通。可以用储蓄存折的储种包括：活期、零整、通知存款、教育储蓄和存本取息。

整存整取和定活两便都使用储蓄存单。

一本通和一卡通各储种都可使用。

##### 二、凭证领用

系统的凭证领用采取从市行到支行、从支行到网点的二级分配体系。支行到市行领用凭证后，市行管理部门必须将凭证的起使号码位输入中心机房的管理机内，并进行分配操作，将凭证分配到各支行管理机内。同样，支行凭证管理员也要将凭证的起始号码有计划的分配到各网点的库钱箱里，网点凭证负责人在前台机器交易界面选择库钱箱凭证领用交易领

入凭证到库钱箱，柜员用凭证出库交易领入凭证。

具体流程：市行库——支行库——网点库钱箱——柜员钱箱。

一卡通的分配和普通凭证分配一样，只是一卡通的分配是从卡部开始，而不是市行库。

### 2.1.2 钱箱管理

系统对网点设立库钱箱和柜员钱箱。库钱箱由中心机房建立，柜员钱箱在柜员第一次登录系统注册时柜员钱箱号不输(此时此柜员钱箱不存在)，要柜员注册系统做增加柜员钱箱后柜员才生成钱箱号。在柜员钱箱生成后不能办理现金业务，需退出系统重新注册系统(此时此要输入柜员钱箱号)后才能办理现金业务。本所库钱箱本网点所有柜员都可使用，柜员钱箱只许本柜员使用，如果一个柜员不注册钱箱，则只能做转账业务而不能做现金业务。

### 2.1.3 日常操作流程

#### 一、普通账户

客户拿身份证、凭条来办理新开账户业务，柜员先进行“开普通客户”交易，输入证件类型和号码后回车，如果系统提示“该证件已开过客户号”，则记下该客户号，退出“开普通客户”交易，直接进入相应的开账户交易。如果系统没有任何提示，说明该证件不曾开立客户号，那么柜员就请客户重新填写“客户申请书”，然后连同填好的凭条和证件一起交给柜员，从“开普通客户”交易开始。

#### 二、一卡通账户

客户填写“客户申请书”、凭条，连同有效证件一起交给柜员，从“开一卡通客户”交易开始。客户开过客户号后，以

后再办理开账户，就不必再填写“开户申请书”，直接就可以办理业务了。

### 三、注意事项

普通客户号可以开一本通和普通账户，一卡通客户号可以开所有账户。原则上一个有效身份证件只能开一个客户号，而一个客户号可以开多个账户。开过普通客户号的有效身份证件可以再开一个一卡通客户号，但是开过一卡通客户号的有效身份证件不能再開普通客户号。如果某新开客户证件类型和证件号码与其它客户相同的情况下，不再开立新客户，而返回具有相同证件客户的客户号。

## 2.2 对公业务综述

### 2.2.1 凭证领用

系统的凭证领用采取从市行到支行、支行到网点的二级分配体系。支行到市行领用凭证时，市行财会部必须将凭证的起始号码输入中心机房的管理机内，并进行分配操作，将凭证分配到各支行营业部。同样，支行凭证管理员要做凭证的全额领用并将凭证的起始号码有计划的分配到各网点的库钱箱里，网点凭证负责人在前台机器交易界面选择凭证领用交易把凭证领到库钱箱，柜员通过凭证出库交易领入凭证。只有经过以上的领用及出库步骤，重要空白凭证才能在前台使用。

### 2.2.2 钱箱管理

系统对网点设立库钱箱和操作员钱箱。一个柜员可以有多个钱箱。柜员第一次使用新系统时没有柜员钱箱。具体操作是：柜员登录，进入“增加柜员钱箱”界面，输入相应内容，完成增加钱箱操作。然后退出系统，重新登录，输入用户注册名、钱箱号码、用户密码，回车后进入业务界面。以后每次登录时必须输入钱箱号码，否则只能做转帐业务而不能做现

金业务。也可以将钱箱号与自己绑定，以后就不用每次输入钱箱号码，而自动登陆柜员钱箱。

### 2.2.3 对公业务范围

存款业务包括：对公活期存款、对公定期存款；

借贷业务包括：对公借贷、个人消费信贷；

结算业务包括：辖内业务、同城交换、电子联行。

### 2.2.4 日常操作流程

开机后，进入登录界面，输入柜员号、密码，系统校验成功后进入主界面。进入主界面，屏幕右端显示系统日期、柜员号、钱箱号。

系统采用菜单结构与交易码并行的方式。办理业务可以从机器主界面到子界面一层层进入，了解到每一项业务的主菜单和子菜单。

日终轧帐包括柜员钱箱轧帐、柜员轧帐、网点轧帐三项内容。

1、柜员钱箱轧帐打印出“柜员钱箱轧帐单”，包括当日该柜员现金、凭证的领用、上缴、入库、出库及余额数。利用钱箱轧帐可以查询现金及凭证数。该项操作每天可多次使用。

2、柜员轧帐打印出“柜员轧帐单”，包括当日该柜员所做的全部业务，按照科目的借贷方发生额、笔数，分现金转帐汇总。该项操作每天可多次使用。

必须进行柜员平帐解除，才可以继续做业务。网点轧帐后不可以再进行本网点的业务操作。如果尚有业务需要处理，必须由市行中心机房解锁，再做柜员平帐解除，才可以继续做业务。网点轧帐必须在所有柜员均做完柜员轧帐后才可以操

作。

### (三) 模拟实训效果

我认为本次实训时间虽然不长，但是我们对商业银行业务的了解程度已经更近了一步，对业务流程已经有了初步的掌握，基本实现了如下基本目标：

对三年来所学的商业银行基础知识在实训中得到了实际运用；

加强了我们对现代商业银行综合业务系统中采用的会计、综合柜员制的

账务管理方式和面向客户的管理体系的理解；

为未来的实际业务的开展打下了坚实的基础，对对公与对私业务的相关

知识有了更深一步的理解。

### (四) 心得体会

本次实训虽然只有短短的五周时间，但是实训内容特别丰富，而且通过这次实训我们都得到了知识上的复习和实际操作能力的提高。商业银行是以经营工商业存、放款为主要业务，并以获取利润为目的的货币经营企业。它的综合性决定了其业务的多样性，活期存款、定期存款和储蓄存款、长、短期借款、借贷业务、证券投资业务和中间业务等，都需要银行员工详细、熟练了解其业务办理过程。而本次实训正是为我们提供了熟悉这些业务流程的机会，让我们有了具体的商业银行业务经验，有利于我们在未来的工作岗位上更快上手。

在模拟过程中，我初步认识并练习了商业银行的相关业务，加深了对商业银行业务操作系统的熟悉程度，训练了我们的实

际动手能力。经过学习，我了解了银行业务运作的基本流程，明确了银行柜员的工作内容及职责，加深了对银行经营实践的认识：首先应打开系统进行签到，进行现金出库，然后要根据所要办理的不同业务在综合管理项目中领取不同的空白凭证，再到个人业务或者对公业务中办理具体的业务，这是办理业务的基础与前提。当然很多业务也需要授权人的授权。最后在日终时，要进行现金进入库与柜员签退，最后完成商业银行模拟业务的操作。

并且经过这次的模拟实训，我认识到对待任务一定要有谨慎认真的态度，不能急躁。对待数字一定要严谨认真，对每一项信息都必须全神贯注地仔细核对，避免输入错误，如果在现实中则会给客户或银行造成巨大的损失。在实训中若是一时疏忽，出现操作错误，系统就会自动提示错误，于是查找错误再重复劳动。这就让我意识到：这些在模拟操作中产生错误可以重来，但在现实工作中就必须为自己的过错负责。现实工作中往往是自己独立完成，不会有人在一旁提醒、检查，这也这就要求我们要认真负责，切忌粗心大意、应付了事。在工作中，一定要本着认真严谨负责的态度，既是对自己负责也是对客户负责。

实训中我还发现银行工作相对比较枯燥、重复、容易出错，但是如果真心要从事这一方面工作，就要耐得住日复一日的循环往复，要时刻锻炼自己的细心、恒心和耐心。所谓事无巨细，成功就是简单的事情重复做。

这次的模拟实验让我亲身体会到了银行业务操作。使我从理论层面向实际操作层面迈出了一大步。我的学习能力、判断能力、操作能力、分析能力都有所提高。这次模拟实训也为以后就业提供了一定的准备，更好的实现了课本知识与实践的结合，更好地理解课本知识同时也明白其中相应账户的原理与意义。

综上所述，通过这次模拟实训，我掌握了很多日后工作所需

要的基本技能，检验了平时所学的基础知识，衡量了个人的业务能力和水平，对商业银行业务有了更深层次的理解，并且发觉了自身存在的不足和缺点，这对于我来说无疑是受益匪浅的。虽然在真正的银行业务中不会如此顺利，但我相信，这次模拟实训让我获得的经验、心得会促进我在以后的学习、工作中找到合理的方法和正确的方向。这次模拟实训，不仅使我从个人能力、业务能力上有所提高，也使我深刻体会到了认真工作、一丝不苟才能保证工作的质量，也能避免出现误差后反复核对的繁琐，从而提高工作效率，为今后步入岗位奠定坚实的基础。

## 银行实训情况的心得体会篇四

古语云：“纸上谈来终觉浅，绝知此事要躬行”。自语不假，20\_\_年\_\_月，我毕业了，装着四年大学的理论豪情万丈地投入了上海银行南京分行的团队。

领导安排先实训一个月，作为刚出茅庐的小生，按自己的逻辑，领导一来希望我们先熟悉环境，从大学的氛围环境中转变过来；二来通过一个月的实训简单地考察每个人。现实训即将结束，虽然具体的业务技能还未接触，但这一个月的收获还是值得一提的。

作为金融专业的学生，能在银行工作也算对四年学习的圆满终结。金融涵盖的学科很杂，除了基础课程，专业课就有国际金融、国际投资、国际贸易、金融市场学、服务与营销、信用管理学、外汇、证券投资学、财务会计、财务管理、统计学等等十几门课，学校虽然设置了这些金融课程，但实践中大感知知识的匮乏。

我有幸加入了由张总带领的公金一部团队，该团队所属的岗位为信贷部门，成员肖老师、俞老师都是拥有从业经验十几年的资生客户经理，不谈以前的工作成绩，单论目前所做的业务，都让我这个茅头小生大感佩服。

第一天张总亲切地带领我到办公室，并帮助安排了位置，肖老师贴心地拿给了我必备的办公用品，我多了几分感激，因为比较其他同学的实训经历，我验证了上行这个新欣的股份商业银行成员团结友好的企业文化。但第一天有点羞涩，有点怯意，有点盲目，只是知道了自己办公室的几个人，看了上行内部客户经理的手册之类，之后的几天老师空闲时教我上行的客户信用评级体系的操作，于是以前学习的财务指标真正意义上地被我运用到实际中去了，有些指标不是很熟悉，课程中也未介绍，但我通过老师的指点很好地完成了任务。第一个星期，我最深体会乃是世界之大，人才之多，只有不断学习，不断更才能保持不落伍，我所在的办公室除了我和另一个东大的实训生共五个人，一个是“海龟”的硕士生，一个是在读的博士生，另外三个乃资生的一级客户经理，他们的学识和经验都是值得我学习和标榜的。

第二个星期，张总开了一个小会，会后他咨询我的意见和建议，我也大胆地提出希望能和老师一起出去见客户，并尝试写调查报告的初稿。领导很尊重我的意见，第二天带我见了一个客户。这个客户对上行很重要，另一位领导江总也一同前行，路途中我了解到这个客户作为诺基亚的一级代理商有良好的财务销售背景，同时这次业务由中信保加入，中信保是国资委出资组建的为鼓励中小企业发展拥有政府背景的保险机构。中信保作为银行的第三方，借款人一旦出现资金危机，他们会对银行作出相应的担保责任，这大大降低了银行的信贷风险。上行很鼓励这样的信贷模式，目前，国家宏观调控实施的力度加紧，货币紧缩，许多企业以前是借东债还西债，如今国家收紧银根，资金链出现了严重的经济危机，每家银行都在小心地办理业务，生怕遇见不良贷的案例从而导致一滩坏账。

有幸参与这次的业务，也让我感受到宏观调控的影响，客户同领导交谈的内容，有些不甚了解，但江总提出了一些细节性的针对问题让我大感佩服，好的领导总是能够一针见血地发现问题，并恰好地处理，此为领导风范。同时我也了解到

老师们的压力，他们作为放贷的最初环节，承担极大的风险，银行作为跟钱打交道的金融机构，作为社会经济的最重要的媒介，承担信用中介、支付中介、信用创造、金融服务等一系列责任，而客户经理就把这种责任具体细化，他们每笔款稍有差池，承担的后果不堪设想。上行一直保持较快的发展速度，近几年都会被列入《银行家》前500的名单，并且资本充足率保持在11%以上，这在同行业中是值得骄傲的。因此，面对这样的成绩，上行的老师们在背后所付出的远不是我所能想像的，所谓“天道酬勤”，任何成功都没有完美的捷径可以走，我的路才开始，踏踏实实地走每一步就是最好的捷径。

第三个星期，俞老师交给我江苏苏宁电器有限公司的资料，要求我写份调查报告的初稿。我问了很多企业的问题，网上也做了相应资料的收集，按照老师的指示认真完成。报告在老师眼里自然很幼稚，财务分析得不够透彻，提出的结论意见也比较片面，专业术语不够全面，写作功底更不够深厚，可是毕竟刚来，我相信经过实践的磨练，以后的报告我会得到领导的认可。同时，我认识到，现在的工作不只需要必备的专业技能，才艺、写作、英语、计算机都成为工作以后必备的重要武器。世界在多元化。

## 银行实训情况的心得体会篇五

20\_\_年7月中期到8月上旬，我在湖北\_\_农村商业银行进行了为期4周的实训。四周的时间里，我见习了大堂经理，参与了\_\_农商行新开发的“四区网格化金融服务全覆盖管理系统”操作手册的编纂，了解了农商行的信贷流程，体验了初入社会的乐趣与烦忧，实现了一次书本知识与实践经验的深度结合。很感谢竹山农商行给了我这样一次珍贵的机会，感谢行领导对我的支持、信任，分配适合于我的工作给我，感谢农商行工作人员向我耐心地讲解知识，无私地传授经验。在这短短的四周里，我收获颇多，以下便是我的实训心得：

见习大堂经理时，我掌握了基础业务的流程，如开户，挂失，解挂，办理特殊业务(重置密码，更正银行卡的户名等)，办理个人向个人汇款、个人对公储蓄或转账、国内个人结算业务、定期存单业务等等。“进账单”、“现金缴款单”、“国内个人结算业务申请书”、“定期存单”等单据，我曾经在会计课上见过，但一直未能真正了解他们的用途，也不知道如何使用，如今在实际业务中遇上，我终于彻底弄懂了他们，还能够熟练的使用，这无疑深化了我的所学知识。

同时，我还学会了使用存折补登机补登存折，在补登补贴时，难免会接触到各类补贴：“义兵补”“粮油补贴”“高龄补贴”“五保金”“低保金”，深入去了解这些补贴，有利于我了解国家的财政转移支付政策，拓宽我的知识面。另外，我也学到了活卡率(新卡办理后，第二天有一笔1元以上的交易，或者较长时间里卡内余额大于300元，这才代表这张卡是活的)，活机率(安装pos机后，每个月至少有五笔交易，并且一个月的交易总额必须在500元以上，这个pos机才是活的)以及替代率(能用自助机器操作的，尽量不到柜台操作以节约人力，节省时间)等概念，这些概念让银行的业务不再神秘，抽象，而是具体化为一个个可以一步步操作的细节。

见习大堂经理，不仅让我收获了专业知识，还让我学会了为客户服务的精神。指导我的那位大堂经理每日都穿着整齐的工作装，带着笑容，亲切耐心地为每一位客户提供他们需要的服务：指导客户填写必要的单据，向客户解释他们有疑惑的业务。有些客户年纪大了，需要来来回回解释很多遍他们才能听明白；有些客户不懂怎么在自助机上储蓄取款，她便耐心的教导。

工作多年，她也不改最初的热忱。初初见习时，我偶有厌烦，她便告诫我说：作为服务行业工作人员就应该时时刻刻为客户着想，本着为客户服务的心，用的服务态度和的服务质量来帮助客户办理业务，这才不辱没这份职业。这句话使我深受教诲。我也下定决心，既然将来要从事服务业，就要拿出

应有的服务精神。

我来实训的这段时间，恰逢竹山农商行研发出一款“四区网格化金融服务全覆盖管理系统”的软件。这款软件旨在实现“深耕四区”走访建档工作的无纸化、网格化管理，提升金融服务水平，促进各项业务发展，推动地区经济繁荣。我有幸参与了这款软件操作手册的编纂。

编纂过程中，我深入、系统、全面地了解了这个系统的组成部分，一方面，我的专业知识与该系统所涉及的知识高度结合，我重温了“贷款五级分类”、“资产负债情况”、“巴塞尔协议”等所学知识，并将他们与实际结合，另一方面，我在实际业务学到了“重置成本法”、“市场评估法”“资金归行率”“三色分类”“四区”等以往不知道或不够了解的知识。为了编好这一手册，我也学习了相关的计算机知识，我对office办公软件的使用也更熟练了。

随着编纂的深入，我不断地惊讶于该软件内容的全面、设计的精妙、构思的周密。由此我想到，在银行稳妥运营的过程中，竹山农商行不满足于已有的业绩，不贪图现有的安逸，敢为天下先，另辟蹊径，勇于提出新思路，想出新方法并排除万难付诸行动，这种开拓创新精神是难得可贵的，也是我在今后的学习工作中应当参考的。

在我实训期间，这款软件已经在全县成功推广，我与农商行的工作人员一起分享了这份骄傲与喜悦。在不远的将来，我期盼着它能在全市、全省乃至全国推广。透过这一系统，我看到了政府实现网格化金融服务全覆盖的决心，我更坚信我选择金融专业没有错。我要用我所学的知识，促进金融服务的全覆盖，为国人提供更优质的金融服务。

在实训期间，我也对信贷业务进行了一定的了解，由于种种原因，我没能亲身参与一笔贷款从申请到发放的整个流程，但是我查阅了很多已经放款成功的业务资料，向客户经理询

问了相关事宜，也有了一点收获。贷款可分为贷款人提出申请、信贷营销员调查、复查、贷审小组审批通过、放款这几个流程。查阅贷款资料时，我发现银行尽可能采取一切措施将风险降到最低：

第一，要求贷款人和担保人(若有的话)提供家庭基本信息(包括收入、收入来源)、身份证、婚姻状况证明、收入证明、房产证(若有的话)、营业执照(若有的话)、企业资格登记证(若有的话)等等，陈述贷款用途并提供相关的证明，书面一定遵守合同约定按时还款或督促贷贷款人按时还款，否则将会以自己的资产抵债或者担保人承担连带责任。

第二，要求信贷营销人员贷款相关人员的信息真实、准确、完整，并对该笔贷款业务承担“四包一挂(即包放款、包管理，包收回，包赔偿，与绩效挂钩)”的责任，从而督促信贷营销人员谨慎放款。

第三，每一次调查、复查都至少是两人一起，既可以减少失误，又能够相互监督。

第四，每一笔贷款都需要经过由行长、副行长、客户经理组成的五人贷审小组审议并多数通过后才能放款，同时贷审小组必须书面对放出去的款项承担一定的责任。这要求贷审小组审慎放款，无疑大大降低了贷款风险。

银行对贷款业务的精妙的流程设计和谨慎的风险管理让我更进一步认识到了贷款对于银行的重要性，也对信贷营销人员面对压力与风险对每一笔贷款负全责的职业精神深感敬佩。

银行柜台是银行工作很重要的一块，但由于只有经过专业培训的人员才可以进入网点办理业务，我无缘进入体验。然而在见习大堂经理时，我目睹了兢兢业业的柜员们在360度无死角监控的柜台里端坐一整个上午和下午，勤恳、耐心、热度、细致的办理业务，他们过硬的专业知识与崇高的职业精神令

我深受感动。

在实训过程中，和不同的工作人员相处时，我切身体会到，不同职位工作人员的分工截然不同，每个人都承担着银行这个庞大机构的一部分职能，也许他们只了解只熟悉自己的这一部分职能，但只要每个人做好自己的本职工作，银行便能够正常运转。由此可见分工协作的重要性。另外，不同层级工作人员的工作性质也是迥然不同的。

低层级工作人员的工作较为简单琐碎，每个人只负责自己职权范围内的事宜，风险较小，灵活性较低，有严格的程序规范，趋于标准化，制度化；而高层级管理人员则掌控方向，知道每一个岗位的运作情况，并将各个部门的工作统筹整合，推动整个机构不断向前发展。他们的工作面临着更多的突发情况，处理事情更灵活自主，很难用制度标准去固化，同时他们面临的风险也越大。这些体悟与管理学所学的知识相一致，坚定了我学习更多知识以用于未来生活和工作的决心。

短短四周里，我也体味了一遭踏入社会后朝八晚六的职业生活。试想以后踏入工作的我，经过一天辛苦的工作后，回到家里自己准备餐饭，的确十分辛苦。我真真切切体会到了父母兼顾工作与家庭的不易，体会到金钱的来之不易——每一分钱都凝聚着劳动者的辛勤工作的汗水。我更加感谢为我操劳的父母，也更加明白了勤俭节约这一中华传统美德的内涵。

在实训过程中，除了收获知识，我也有一些自己的思考，对农商行工作有一些小小的建议，皆是个人的一些看法，由于知识储备不够，工作经验不足，若有不成熟的地方，还望多多包涵。

第一，早上的业务特别多，客户常常需要排队等候很久，无形中增加了柜员的压力，也常常造成客户的不满。只开设两个窗口似乎有些不够，如果有条件，我建议可以在早上开设三个服务窗口，在下午开设两个窗口，缓解早上业务的繁忙。

第二，给大厅的存折补登机增设一个开通或取消短信银行的功能。据了解，这项功能在其他银行的自助终端都已开设。开设后，可以减轻柜台的压力，提高替代率，使人力资源的使用更加高效合理。

第三，采取有效措施提高客户的素质。很多业务可以在自助终端自行操作，这样既节省客户时间，又能减轻工作人员的工作量。但大部分客户不知道这一点，于是他们在柜台前排了很久的队；还有一部分客户知道可以自助操作，却不知道如何操作，只好都来询问大堂经理让其代为操作，久而久之对大堂经理形成依赖。大堂经理代劳了很多客户可以自己完成的业务，时间精力不够用，造成大堂里总是大量业务堆积在一起等待着大堂经理处理的局面，给客户留下工作人员不足、长时间等待的印象。由此我认为提高客户素质是必须重视的一项工作。我想到一些可以参考的解决措施：

- 1、将能够在自助终端进行操作的业务种类及其操作流程做成简单易懂的视频，在大厅的电视上循环播放。客户在排队等候时看到视频，自然也就会去自助终端操作。

- 2、更进一步，可联系政府，于黄金时段(晚上七点至九点)在河堤广场的电视上展示该视屏，让更多的人了解农商行及农商行的自助终端操作流程。

- 3、印刷简单易懂操作流程宣传图，在下乡走访以及举办活动时赠送给客户。

- 4、在自助终端附近张贴大幅的操作流程示意图。

第四，大力发展中间业务。随着利息市场化的不断推进，银行不能继续依靠传统的存贷款利息差来赚取利润。发展中间业务已成为银行赚取利润的重要路径。在众多的中间业务中，除了传统的电子产品，结合农商行所处的环境，我认为应大力发展两项中间业务：理财业务和保险。

供的不高的定期储蓄利息。在这种情况下，农商行可以针对市场需求，设计开发出一些利息稍高的理财产品，集中起一定范围的资金，交由农商行专业人员去投资。一方面可获得利润，另一方面可以吸引更多的客户来农商行储蓄。

2、保险是朝阳产业，未来的发展前景不可估量。在农商行所在乡镇，大部分劳动力都外出务工，留下许多没有收入来源的留守老人和年幼的孩童。老人体质较差，易生病，死亡率也高，孩童容易因为意外事故受到伤害。在这种情况下，农商行可与专业的保险公司合作，设计一些针对留守老人、儿童的意外伤害保险，针对留守老人的养老保险和死亡保险。一方面可以赚取利润，另一方面也能造福一方百姓。

以上这些，便是这四周我的实训心得。我收获了很多，不仅仅是专业知识，还有接人待物，品德素质。四周虽短，但我所收获到的知识却使我终生受用。

请允许我再一次感谢竹山农商行给予我这次宝贵的实训机会，并无私的帮助我，教导我，信任我。衷心祝愿竹山农商行在未来开拓更多的业务，走出宽阔的一片天地，也祝愿竹山农商行开发的系统走向全省、全国！