# 2024年银行实习报告银行岗位实习报告如何写(5篇)

来源：网络 作者：雨声轻语 更新时间：2025-04-10

*20\_年银行实习报告银行岗位实习报告如何写一此次实习的目的在于通过在校内的实习，掌握银行业务的基本技能，熟悉银行日常业务的操作流程。实习重要的是要理论联系实际，这次实习，更使我深深的认识到了作为一名柜员的主要职责：1.对外办理存取款、计息业...*

**20\_年银行实习报告银行岗位实习报告如何写一**

此次实习的目的在于通过在校内的实习，掌握银行业务的基本技能，熟悉银行日常业务的操作流程。

实习重要的是要理论联系实际，这次实习，更使我深深的认识到了作为一名柜员的主要职责：

1.对外办理存取款、计息业务，包括输入电脑记帐、打印凭证、存折、存单，收付现金等;

2.办理营业用现金的领解、保管，登记柜员现金登记簿;

3.办理营业用存单、存折等重要空白凭证和有价单证的领用与保管，登记重要空白凭证和有价单证登记簿;

4.掌管本柜台各种业务用章和个人名章;

5.办理柜台轧帐，打印轧帐单，清理、核对当班库存现金和结存重要空白凭证和有价单证，收检业务用章，在综合柜员的监督下，共同封箱，办理交接班手续，凭证等会计资料交综合柜员。

这学期我们主要学习的业务包括个人储蓄业务，贷款业务，银行卡业务，教育储蓄业务，中间业务，本票，汇票业务， 储蓄业务比较简单，开销户，存取现金，需要清楚各种活期、定期储蓄产品。银行的储蓄业务是银行的基础业务，它主要是针对个人而言。储蓄主要是个人的存款和取款业务。储蓄种类分活期储蓄、定期储蓄两大类。在开户时，需填写内容有存款日期、户名、存款金额的活期储蓄存款凭条，并将凭条、现金和个人身份证明交银行经办人员。银行经办人员审核后，发给客户存折;若要求凭密码或印鉴支取，要在银行网点的密码器上自行按规定格式输入密码。

教育储蓄是指个人按国家有关规定在指定银行开户、存入规定数额资金、用于教育目的的专项储蓄，是一种专门为学生支付非义务教育所需教育金的专项储蓄。教育储蓄采用实名制，开户时，储户要持本人(学生)户口簿或身份证，到银行以储户本人(学生)的姓名开立存款账户。到期支取时，储户需凭存折及有关证明一次支取本息。教育储蓄提前支取时必须全额支取。提前支取时，客户能提供\"证明\"的，按实际存期和开户日同期同档次整存整取定期储蓄存款利率计付利息，并免征储蓄存款利息所得税;客户未能提供\"证明\"的，按实际存期和支取日活期储蓄存款利率计付利息，并按有关规定征收储蓄存款利息所得税。逾期支取：教育储蓄超过原定存期部分(逾期部分)，按支取日活期储蓄存款利率计付利息，并按有关规定征收储蓄存款利息所得税。活期储蓄有储蓄存折、一本通续存，定活两便储蓄、通知存款等，定期储蓄有整存整取定期储蓄、零存整取定期储蓄存本取息取息定期储蓄、大额定期储蓄等。定期储蓄存期分三个月、半年、一年、二年、三年、五年六种。

存款业务：储户前来银行输存款业务时，必须向银行祟有效身份证明，并把相应的款项交给柜员，柜员应认真核对客户的身份证件，并将客户提交的钱款过行仔细的清点，然后进行点钞后与客户核对金额、存期后，上机操作，根据电脑所示进行逐项输入，录入完毕再次核对金额和户名，待交易成功后打印存款凭条、存单，在存单上加盖用章，再次核对存单上的各个要素，将客户的身份证明边同存单一并交于客户，并请客户进行核对。

定期储蓄是指在存款时约定存期，一次或按期分次存入本金，整笔或分期、分次支取本金或利息的一种储蓄方式。

零存整取有专门的储蓄存折，是按约定存期、每月固定存款、到期一次支取本息的一种储蓄。开户手续与活期相同，每月要按开户时的金额进行续存。储户提前支取时的手续比照整存整取定期储蓄存款有关手续办理。一般五元起存，每月存入一次，中途如有漏存，应在次月补齐。计息按实存金额和实际存期计算。无论办理那种业务，都要注意以下几点：

1. 要会识别票据和现钞的真伪;

2. 要有一定的会计学基础，知道账务处理流程;

3. 要熟记交易代码，知道什么业务使用什么交易;

4. 最重要的是你要知道各种结算业务的处理过程中需要注意的问题，比如大额支取现金、办理开户手续、可疑支付、储蓄管理条例等等。最后就是积累结算经验。

柜员工作有一定的危险性，即使在实习中也不也能马虎大意，需要我们时刻的警惕，提高自己的业务知识与实际操作水平，把不必要的失误、麻烦降到最小。精湛的业务技能是一名优秀综合柜员所必备的要求，不要以小而不为，在平常中我们要积累经验，要以一些案例去为己所用，提醒自己;且不可马虎大意。

完美源于认真。为了做好柜面实习工作，为以后工作打下良好的基础，我在实习期间刻苦训练。因为，没有做不好的业务，只有不认真的态度。在柜员实习中，我积极刻苦钻研业务，理论结合实践，熟练掌握各项技能。我从点滴小事做起，在模拟办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效。

实习虽然告一段落了，但我要学的东西还很多，怎么样高效率的完成工作，怎么样提升自己的业务水平。在日常学习中，我要积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我会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，密切关注和了解银行柜员工作发展的最新动向，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 。这次实习使我受益颇丰，他让我意识到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大!人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

**20\_年银行实习报告银行岗位实习报告如何写二**

时光飞逝，一转眼我已经进入中国银行的队伍实习有9个月了。当第一次踏进工作单位，面对这陌生的工作岗位和工作流程，让我自己不觉的有一丝紧张，不知道自己能否去胜任，去完成好自己的本职工作。在实习这段期间，在自己努力学习专业知识，提高专业上的技能，完善自己的业务素质，领导和同事们也都对我们相当照顾，有不懂的他们都会耐心、细心的为我们解答。从开始的一无所知，到现在能成为一名能够独立办理业务的综合柜员。不断地学习、熟练业务，才能让我们成为合格的柜员，合格的农信员工。我也深刻体会到团队精神、与客户沟通、处事的协调能力的重要性。这些都是我未来成长过程中的点滴财富的积累。

一.爱岗敬业，刻苦学习

在我第一天进入工作岗位，面对一切都是那么的令我觉得新鲜。同事们对我说：“现在感觉很新鲜，等时间长了，你会觉得综合柜员其实是很枯燥的。”其实现在的我也能感觉出来，每天重复这基本同样的动作－－无数次的清点钱数。可这些并不会打消我对工作的热情，我喜欢忙碌地工作一整天，而不喜欢无所事事的消磨时间。在去年底收款结息的那段时间，一天几百笔业务量，有时候忙的午饭都不能按时吃，可内心中不曾有过一丝怨言，因为这就是我们的工作，作为一名农信的员工这是我们的责任。单位的发展，是在我们每一名员工辛勤的汗水中建立的，我们责无旁贷。热爱自己的岗位，每天都要充满热情的去投入到工作中去，学会珍惜，学会满足。

对于刚步入岗位的我们这批新人，一切都要从零开始，一点一滴都需要我们刻苦、谦虚的学习。虽然我们是以毕业大学生的名义招录而来，可我们不应该以这为荣耀。很多人其实所学的专业和金融业都没联系，但大学的学习使我们综合知识面更广，更加具有责任心，也具有较强的自学能力。我们应该把我们的优点全部的投入到实际的工作中与自身发展中去。如果只因为名衔而沾沾自喜，那必将遭到淘汰。在工作中要把工作细节化，各种有疑问的问题应该即时的向有经验的老员工请教，在业余时间也应该多学习一些与银行方面有关的业务知识，多方面的去提升自己的。记得刚来时候主任让我们新来的每月写两篇文章，我觉得这样很好，即能锻炼自己的写作水平，又能提升自己对于工作的感悟。但主任走后我们就很少写了，这就是自我缺乏自控能力的体现。这一点我是需要提高的，在以后的工作中要把学习作为一种主观意识上的行为，而不是客观规定的牺牲品。进入农信的队伍，让我们忘记我们是大学生的名号，让我们把自己当成是一名新报道的学生一样，在这里去用我们的努力完成我们的“学业”。

二 细致工作，微笑服务

柜员窗口有一定的危险性，需要我们时刻的警惕，提高自己的业务知识与实际操作水平，把不必要的失误、麻烦降到最小。精湛的业务技能是一名优秀综合柜员所必备的要求，不要以小而不为，在平常中我们要积累经验，要以一些案例去为己所用，提醒自己。记得有一次我们一名柜员收到了一张假钱，因为验钞机有时会因为钱币的新旧程度而出现卡机的现象，有时我们就马虎的以为没事而过去了，

可这成为大意的代价。特别是要严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。这也是对自己负责。

我们是农信队伍中最基层的岗位，可这一个小小的窗口，却是我们农信与客户间最直接的纽带，我们的言谈举止都代表这农信队伍的形象。相对与市里的网点来说，乡镇的网点对柜员更具有挑战性，因为我们面对的基本都是农民阶级，他们文化不高，对于简单的业务流程，在他们看来都是那么的繁琐，我们需要更耐心细致的为他们讲解。也遇到过不讲理的，醉酒后语无伦次的，可我们是服务行业，一切都要以客户至上为原则，把不必要争吵用我们的真诚，妙语去化解掉。有的客户对我们的服务称赞，其实这是对我们最好的褒奖，胜过一切，我们也要更加谦虚谨慎，良好的服务质量是我们的本质要求。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,努力为客户提供最优质满意的服务。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农信最好的名片。

三．以案例为鉴 懂得珍惜

前几天在单位看了一本名为“警世钟”的内部书籍。里面记录了吉林农信队伍里面一些典型的犯罪案例。一些员工因为人生观，价值观发生扭变，而以身汗水去拼搏来的，而不是投机取巧。无限的攀比是无尽头的，人要有颗知足的心。当同学，朋友得知我进入的农信

上班，他们都投来羡慕的目光，相比而言我算是幸运的。记得在长春培训时候老师告诉我们，在当柜员接触钱时候就把钱看成是纸而不是钱，这个比喻是一种警示，一张属于自己的一百元钱那是自己用劳动换来的，一捆一万，可那不是我的。

对于我们这些新来的员工，还有老员工一样。也许我们并不富有，但想想与很多人相比我们是幸运的。一时的财富换来的终究是一生的悔恨，无论是家人还是单位，你都会成为一名罪人。懂得感恩，珍惜现在所拥有的一切，努力的为了农信的未来去奋斗，在工作中体现你的价值。农信的光需要我们去照亮，而不是为自己的一时去阴埋。

四建立企业文化 发扬农信品牌

一个企业的健康可持续发展，不单只是围绕着经济利益的提升，注重价值观，而更要重视文化价值观．特色的企业文化是企业发展必备因素，在人事管理，团队协作，服务理念中也起这积极的作用．

在我工作这段时间，不能说我没感觉出信用社所特有的文化内涵，可我觉得还是有许多地方是值得改进提升的．作为企业的员工，一味的工作而缺少文化活动，这样不利与工作的积极性，适当的文化活动可以促进职工间交流，激发工作的热情．每年定期的组织一些信用社之间的业余比赛，比方篮球，台球，歌曲，写作等等，培养一些有意的兴趣爱好，而不是忙完工作回家无所事事．但企业文化绝对不是些活动所能概括的，它是一种能根深蒂固植入员工内心的责任．

在网上我看过这样一个故事：海尔的一洗衣机分厂，有一个姑娘在19岁的时候走进了海尔集团，并接受了三年海尔文化的洗礼，三年之后得了疾病，被诊断为得了白血病，就在她将要离开人世的时候，她给她的亲人提出了最后一个愿望：我要最后再看一眼我所工作的海尔。当员工都能以单位为家，以单位的利益为重，这样的文化内涵不是一朝一夕就能形成的．但一个成功的企业是绝对缺少不了这种文化底蕴．

一个企业在市场中的竞争力如何，决定着企业的生存状况和持续性。企业竞争力要靠科技力、营销力和形象力三力支撑，而品牌形象力是现代企业竞争的核心部分。作为平等的市场主体，在规范化的同行业竞争中，其兴衰成败在很大程度上就取决于品牌形象的好与坏，谁的品牌形象好，就能吸引更多的消费者，形成稳定的消费者群。因此，提升企业品牌形象是提高企业竞争力的关键。

三月份我开始有了我的客户经理号，在揽储的过程中，我体会到了信用社在与其他银行相比起来有明显的差距。简单的例子，甚至还有很多人没听说过信用社。而就算是存储，很多人还是会把钱存储到像工商、农行、建行等......在提升科技水平，发展新市场模式，提高整体人员的素质这些都是我们内部必须在未来发展中必须解决的问题，而对外我们也要去尽可能的宣传农信的品牌，在电视上，街边的广告牌上我们可以看到很多各个银行的宣传资料，营业网点的装修规模设备的配置都有很大的差距。找出一些突出的事例，多进行新闻报道，加深人们对农信好的印象。昨天看了玉树地震的募捐晚会，

很多企业都慷慨的捐款，善举的同时，我们不难看出这也是品牌推广的一种策略。其实，公益活动能非常有效地提升银行品牌的亲合力、感召力，增强品牌传播的参与性和互动性，使品牌形象有血有肉，栩栩如生。

五加强员工主观学习能力

在信用社年底的收贷结息是旺季，其余都有很多空余时间，业务量也不是很多。在我看来信用社大部分的员工还都是以本职工作为基础，而忽视自我的日常学习．学习不单学的是书面上的知识，更主要是提升个人的内心修养．前几天党办群推荐书籍，让写读后感，我觉得这就是一种很好的做法．日常的学习也应该列入员工考核的项目．在集体中能形成良好的学习氛围．而不是把时间浪费在一些没有意义上的事情中去。

六加强对新员工的实习与培训

5个月的实习，让我们对综合柜员业务系统的业务操作流程都基本上了解了。在我们这帮新入取的大学生在平时讨论中，我们都觉得在实习期里只是掌握了窗口柜员的业务知识，而对于别的方面业务我们基本上都是不了解的。比方说发放贷款，我们只是按合同的信息去机械式的去办理，而合同内容，以及贷款条件，需要注意的细节我们都是简单的了解，不能更好的深层次的去了解。信用社平时一些不属于综合柜员办理的业务我们还是了解的甚少。我们还是更希望多吸取更多的新知识，在更多的业务范畴中都去切身实践，这样才能让

我们更好的去学习，了解信用社的各种业务知识，有助于成为综合人才，更好的为信用社的发展贡献自己的力量。

结语

每一个人走向工作岗位实习是必须拥有的一段经历，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础。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，密切关注和了解信用社柜员工作发展的最新动向，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。

**20\_年银行实习报告银行岗位实习报告如何写三**

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20\_\_年\_月\_日至今，在\_\_\_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。

一、实习单位简介

1.1关于\_\_\_银行

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

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

\_\_\_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”

\_\_\_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。

\_\_\_银行推出的“\_\_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“\_\_奖20\_\_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\_\_\_大学信托与理财研究所的统计报告：截至20\_\_年12月，\_\_\_银行理财综合能力排名从20\_\_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\_\_\_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\_\_支行、\_\_支行的相继开业，\_\_\_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。

1.3\_\_\_银行的业务

商业银行业务是\_\_\_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\_\_\_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

\_\_\_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\_\_\_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，\_\_\_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

\_\_\_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。\_\_\_银行主要通过在\_\_、\_\_、\_\_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\_\_\_银行金融市场业务主要竞争优势之一。\_\_\_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。

二、实习目的

(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。

三、实习岗位及工作内容

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，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。

四、具体实习内容

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。

五、实习心得与体会

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。

**20\_年银行实习报告银行岗位实习报告如何写四**

9月25日

在下关支行的第二天，早晨六点五十出发，还是没在八点二十赶上晨会。迟到之后，卢行长没有批评我，但是心里很愧疚，下周要提早二十分钟起床。

大厅今天里有两个大堂经理，殷明和张骏，客户也不多，所以我帮忙的机会很少。在给一对老夫妻补登折的时候我没有等折子退出来，而是直接按了退出，导致没有打出记录，还得到柜台人工写记录，有了一次教训。

下午卢行长安排我去打电话，主要是邀请替发工资卡存量客户过来换芯片卡。一本电话簿可以打发下午的时光。总就是言语上不能太专业，要用最简单、朴实的话让对方听懂。大概有五分之一的客户表示会过来。

客户经理张经理在推荐理财和奥运金，交行的理财收益并不高，年化收益没有上5%的，张经理会和客户解释它是保本保息，也有客户主动上门询问。张经理说客户信任感最重要，有了信任感才会有存款，才会有理财，才会有更多合作。

9月29日

今天抽空研究了一下交通银行手机银行消息中心和最红星期五两个板块的内容。交行消息中心板块包含消息盒子、优惠快讯、版本更新信息、最新公告四个子板块，每个子板块的内容需要继续，看起来非常有逻辑性。对比南京银行类似板块活动公告，点击进去就一个页面，优惠快讯，下面罗列了最新的优惠信息。

作为一名手机软件的用户，体验交行的产品时，需要1+4=5个步骤阅读完所有的最新信息。而南京银行的最新消息只要一步。对，可以认为是交行手机银行活动多、功能多，所以需要多步骤点击，但是用户不会这么想。为什么百度和谷歌的界面那么简单?是因为资讯少吗?不是吧?是因为它为用户提供了更少的步骤，更精准的内容。

最红星期五是交行可以引以为傲的板块，里面包括了看电影优惠(不仅可以选择电影、电影院，还可以选择座位)、星期五团购、充话费优惠(话说我抢了几次都没抢到)、五周年优惠券、订机票(送保险)、q币充值、信用卡子版块，内容丰富，优惠给力。如果要提建议的话就是充话费和充q币的界面没有返回键(我不知道是不是周五活动时间才有返回键)，信用卡子板块点击进去后页面放大了一倍，不是很美观。对比南京银行，它的手机银行此类版块内容很少，只多了一项火车票代购。

9月30日

之前有客户向我询问跨行同城转账的手续费问题，我把他们引到大堂经理殷明处，大堂经理告知用atm机跨行同城转账收千分之六手续费，柜面跨行同城转账收百分之一，但是会有上限，所以转账金额在7万元以上的建议去柜面转账。然后我查了一下手机银行，跨行同城转账只收转账金额的千分之1.5，比atm机更便宜。所以等下次顾客来问的时候，我给他们推荐手机银行转账。

一天内有两个沃德客户来办理业务，我给他们刷沃德号，果等待时间比太平洋卡客户的都慢，因为沃德窗口只有一个，一般窗口有两个，大堂经理让我取两个号，一个沃德号一个普通号，看哪个先排上，挺实用的。

今天学习了手机银行的账户管理和转账汇款两个板块。下挂卡信息可以在账户管理(不是账户查询)版块中查询到。上个礼拜我对比了南京银行的手机银行，发现他们在“我的账户”版块里就可以一并查到本账户和下挂账户，以及基金和理财产品收益，我觉得很方便，不用再来回查，而且也可以及时告知客户理财产品的收益，但是电银部把我的建议pass了。

9月31日

昨天和导师聊了一下论文的事情，九月份就要交初稿，所以时间很紧，最近睡得很晚，精力有点不够。

今天上午有一位沃德客户来支行办理业务，取完号之后他一直站在门口，因为他怕车被贴单。其实很多开车的银行客户都会遇到这种情况。之前我阅读交行材料的时候知道深圳的一家银行发现顾客在营业厅办业务时没有地方上厕所，所以该支行设立了给客户用的厕所，效果当然是很很好的。设立停车场确实挺费钱，也不好管理，但是如果是收支相抵、条件允许，有正效用的的话，其实也可以尝试。呵呵，也许我是不挣钱不知道柴米油盐贵吧～

10月1日

从早晨开始，来办业务的客户就特别多，所以今天我的学习机会也很多，在atm机帮阿姨取款，帮大爷转基金收益，在柜台给一位大姐填汇款单，最有趣的是帮一位外国友人充话费。大堂经理张骏不太会说英语，我就当翻译，但他业务能力很强，当发现外国友人手机银行无法支付话费的时候，就用atm机给她充，很快就把问题解决了。

下午打了一个小时电话，询问存量对公客户有没有装pos机的需求。30多个电话，有已经办了其他银行的，已经办了本行的，大多数是业务太少，不需要办，大概只有3家商户有点兴趣，但是都暂时不会办理，需要和会计商量一下，我把张开俊经理的手机给对方发过去，希望对方会联系我们。

10月2日

今天是周六，情人节，我主动要求加班。帮大堂经理张骏给4个客户办了信用卡，学会用交行自助通给客户赎回基金，用电脑给新办借记卡的客户录入信息，给跨行汇款的客户填汇款单，但是还有很多业务不太熟悉，张骏很用心教我，我学得也算快。

最有趣的是今天下午一个南航的交换生(黑人)过来办业务，他需要交行在境外的代码，以便他的父母给她境外汇款。我用还算流利的英语和他交流，张骏用他熟练的业务能力顺利搞定，很有成就感，希望以后多点这样的锻炼机会。

**20\_年银行实习报告银行岗位实习报告如何写五**

从网上报名到参加听试、笔试、面试、体检、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为建设银行福建省分行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题，并且对于新的业务进行每日巩固知识培训;在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们建设银行福建省分行电话银行客服中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在建设银行福建省分行电话银行客服中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我??这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作；

二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为建设银行福建省分行电话银行客服中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性；

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不

因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

一、加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出；加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库；不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题；

二、增强主动服务意识，保持良好心态；想尽一切办法为客户解决问题，换位思考，当成自己的事情尽力做到最好。

三、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！