

# 2023年幼儿园蒙氏工作总结 银行工作总结 (优秀7篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 幼儿园蒙氏工作总结 银行工作总结篇一

概说式开头，这是周全工作总结常用的一种写法。在开头处一般要概说基本情况，把要总结的工作的配景、时间、地点、经过及有关前提交处理代清晰，有时候也要把首要成就、经验、问题须要提出来，先给读者一个总的印象。例如，邓小平同志的《开国一年在西南》一文的开头如次：紧接着xx年10月1日开国仪式之后，我们人民解放军熬头、第2、第四周的原野战军的部队衔命进军西南，直捣美蒋匪帮在大陆上的最后果穴，解放西南7000万人民。从11月初发起战斗到12月27日止，先后不外57天，就基本上竣事了这个战役。在此期间，人民解放军进步了1000千米，消灭了敌军90万。今后，我们进行了比行军作战大为复杂困难的工作，9个月（云南是7个月）的努力是有结果就的。

这个开头不到200字，却归纳综合了至关富厚的内部实质意义，将工作配景、工作时间、工作基本情况交代得清清晰楚，具体而明确，既凸起了军事的乐成，又光顾到其他方面的工作。整个开头部分写得扼要而滇密，鲜明而凸起，语言持重朴实，没有夸张措绘，读后，给人留下深刻的印象。

7月20日中央对时局的指示上说：“我们是可以或者许打败蒋介石的。全党对此应有充分的决定信念。”7、8、9三个月的作战，业已经证实了此项断语是不错的。用3个月的争取解放

而进行的战的实践论证了中央指示的不错性，这开头，情势新鲜，别具一格，文字未几，却具备高高在上的气焰。

这个开头。既写了配景、事情原因、依据，又点出了做过会么，结果怎么样（即结论）——“促进了生产的发展，阐扬了财务工作的作用。”文字虽则未几，但它直接把总结的内部实质意义，闪现在读者眼前，使人一看便得到全文的方法，开头总述完了以后，接着用了一个过渡句，自然引出下文的详细叙述，这样的开头，条理清晰，归纳综合性强，过渡自然，易于读者理解总结的内部实质意义。

这样的开头，就是用简练精练的文字，以提问的情势，直接点明了总结的重点。这类开篇设疑的写法，比较新鲜、生动，很能导致人们的关注，具备一定的启发性和魔力，既省笔墨，成效又好。

## 幼儿园蒙氏工作总结 银行工作总结篇二

时间飞逝，转眼我已经与\*\*银行共同走过了五个春秋。当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进\*\*银行的情形油然在目。入行以来，我一直在一 线柜面工作，在\*\*银行的以“激人奋进，逼人奋进管理理念的氛围中，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素质，在不同的工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务，逐渐成长为新区支行的业务骨干。五年来，在\*\*银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的\*\*之路上，勤奋自律，爱岗如家，将更加坚定，更加充满信心。

进入\*\*银行伊始，我被安排在储蓄出纳岗位。常常听别人说：“储蓄出纳是一个烦琐枯燥的岗位，有着忙不完的事。刚

刚接触，我被吓到过，但是不服输的性格决定了我不会认输，而且在这个岗位上一干就是五年。

当时的我，可以说是从零开始，业务不熟、技能薄弱，在处理业务时时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲，要做就要做得最好。平日积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教。我知道为客户提供优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。俗话说“业精于勤，荒于嬉。为此，我为自己规定了“四个一点，即：早起一点，晚睡一点，中午少休息一点，平时少玩一点。班前班后，工作之余我都与传票、键盘、点钞纸相伴。每天像海绵吸水那样分秒必争地学习业务和练习基本功。相对其它技能，点钞是我的弱项，为了尽快提高点钞的速度和准确率，我虚心向行里点钞能手请教点钞的技巧和经验，改正自己的不规范动作。一遍遍地练习，虽然一天工作下来已经很累了，但凭着对\*\*银行工作的热爱和永不服输的拼劲，常常练习到深夜。离乡背井的我在接到母亲电话的时候，总是说我过的很好让她自己保重，其实有多少心酸只有自己知道。为了尽快适应工作岗位的要求，一年中只是回家一次与家人团聚，其他时间用来不断的学习工作，功夫不负有心人，经过长期刻苦地练习，我的整体技能得到了较大的提高。

我在日常的一线服务中始终保持着饱满的工作热情和良好的工作态度。\*\*银行是一家年轻的银行，每一位客户都是员工辛辛苦苦开拓来的。这不仅要求我们具有熟练的业务技能，更要求我们能针对每一位客户的不同心理和需求，为他们提供快捷优质的服务。在日常工作中，我都以“点点滴滴打造品牌的服务理念来鞭策自己，从每件小事做起。记得有一次我正准备下班时，一位客户一脸焦急地冲进来，说自己的卡和身份证被偷了，要求挂失。按照规定挂失要提供有效证件的，但是面对焦急的客户，我一面安抚这位客户，让他不要着急；一面重新开机，按照客户提供的身份证号码进行查询，查出他的卡号，协助客户通过我们95577客服电话进行口挂，避免可能发生的损失。这样的小事在我们身边时常发生，虽然是点

点点滴滴的小事，这些小事，却折射出员工的素质、企业的文化。我的岗位是一个小小的窗口，它是银行和客户的纽带，我的一言一行都代表了\*\*银行的形象，为此我常常提醒自己要坚持做好“三声服务、“站立服务和“微笑服务，耐心细致的解答客户的问题，面对个别客户的无礼，巧妙应对，不伤和气；而对客户的称赞，则谦虚谨慎，戒骄戒躁。从不对客户轻易言“不，在不违反原则的情况下尽量满足他们的业务需要。我始终坚持“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。针对不同客经过不断的努力学习，在实际工作中的持续磨练，现在已经熟练掌握了相关业务以及规章制度，逐渐成长为一名业务熟手，这时我渐渐明白无论是做储蓄还是当会计都是具有挑战的工作，重要的是如何将它做的好，做的更好。

## 幼儿园蒙氏工作总结 银行工作总结篇三

本年的各项工作基本告一段落了，在这里我只简要的'总结一下我在这一年中的工作情况。

随着年龄的增长和各种工作经验的增多，我对我个人在工作中的要求也在不断的提高。我所在的岗位是农行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，朝阳支行有两个储蓄所是最忙的，我那里就是其中之一。每天每位同志的业务平均就要达到二三百笔。接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下，年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条

给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

我有渴望学习新知识的热情，在每一次行里发展新业务的时候。只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我知道，这也是单位领导对我个人的信任。我也会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，不给整个支行的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了分理处交给的每一项工作。也受到了同志们的好评。

位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围还有好几所大学与科研所。文化层次各不相同，他们每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

我所在的长营储蓄所是分行级的青年文明号。就象所里贾琳同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听知道我们所情况的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们这里这样同志间关系如此融洽的。不论是工作上，还是生活上，同志间都象一家人一样，从没有一点矛盾，如果有意见也是工作上的不同，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一直认为我这个人的先天性格决定了我十分适合在储蓄做，因为我的脾气十分好，而且随着工作月历的增加，做事也越来越学会的稳重。好脾气对所里而言首先就意味着好的服务态度，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。因此我工作到现在，从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。

所里经常会有外地来京的务工人员来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们

讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时真写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额为什么还要这么热心的去做，我这里用另处一名同志的话来解释。“他们来北京都不容易，谁都有不会的时候，帮他们是应该的。”我认为用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个胖胖的小伙子态度真不错……农行就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

## 幼儿园蒙氏工作总结 银行工作总结篇四

1、由于去年遭受特大洪灾，今年灾民重建家园，给储蓄存款工作带来了难度。因此支行领导年初就高度重视储蓄存款工作。对辖区营业风点储源逐一调查摸底算账，并关注同业动态，和网点负责人一同准确预测，尽可能合理下达任务。行领导经常深入一线研究增存措施，深入企业单位帮助网点克服营销中的困难。

2、以代发工资和教育储蓄为重点，行级领导、网点负责人、一线员工，上下联动，深入企业单位积极营销，在去年营销4025户的基础上，今年注重“挖户工程”，新增代发工资3235户。教育储蓄新增户万元。

3、年初充分酝酿讨论制订出包括七个指标的一线员工绩效考核办法，合同工和代办员同工同酬，具体从工作量、业务营销、服务质量、劳动纪律、安全卫生等方面考核兑现，充分发挥其杠杆作用。同时根据实际情况对办法不断完善，对代发工资营销每户奖励1.5元，对大额存款、挂失等业务每笔不低于15笔折算柜员业务量，面对网点撤并客户增多，客观上对银行员工办理业务的速度要求高了，我们极时加大了对员工办理业务的笔数和收款量的考核占比，并每月对绩效工资认真核算，以正式文件通报，透明度高，调动了员工争办业务抢办优质客户业务的积极性，增强了同业竞争力，调动了网点增存稳存的积极性。

4、支行领导和网点负责人经常深入大户走访，注重大户营销，克服困难，力排他行竞争，将铝业公司元月份股金分红800万元，6月份奖金120万元，11月份职工奖金550万元，12月份职工增奖补发1700万元全由我行代发。

5、不定期用电视广告、悬挂横幅、更换宣传牌等形式进行宣传。发挥舆论先导作用，同时对服务工作检查监督，强化了柜面服务，提高了工行在区域经济的知名度。

(二)、消费信贷累计发放笔，金额万元，收回笔，金额万元，实现利息收入元。华县地域经济落后，缺乏经济活力，给个贷工作造成一定困难。对此除绩效工资考核外，对个人营销半年以上每万元贷款奖励50元，调动了积极性，完成了个贷营销任务。

(三)、中间业务收入39万元，较去年多收入16万元，完成了全年任务的95%。我们把中间收入在绩效工资的考核中的占比提高到180分，调动了网点个金中间业务收入的积极性，杜绝了跑、冒、滴、漏现象。其次把灵通卡发卡量分数占比提高到120分，并通过宣传牌、横幅宣传营销代发工资挂卡，个人营销一张e时代卡奖励5元的激励政策，全年新增发灵通卡5238张，其中e时代卡380张。加上去年的5720张，两年发

灵通卡1.1万张，灵通卡年费收入达8万余元。发卡量增加了，个人用卡汇款也多了起来，柜面在个人结算上宣传快捷方便的特点，提供优质服务，个金结算收入16.4万元，较上年多增7.3万元。再次是大力发展寿险营销业务，主管行长亲自带领有关人员到各网点推动业务，并请保险公司经理、讲师先后五次去网点培训，对如何接触客户、如何赞美客户、如何推介产品等方面进行讲解和演练，举行银保联欢会等，大大推动了保险业务营销的发展，全年代理营销保险400多万元，实现中间业务收入近9万元，较去年多收入6万元。

(四)、做好管理工作，有效的管理能促进经营快速健康发展。我行先后制订了《华县支行一线员工绩效工资考核办法》《华县支行一线员工绩效工资分配办法》，各种单项业务奖励办法，开展代收大中专学费业务。代理营销保险业务竞赛活动，实施目标管理，按月考核通报，下大气力落实，促进了各项业务快捷健康发展。

## 幼儿园蒙氏工作总结 银行工作总结篇五

作为新入职的员工，尽快的学习业务知识、提高操作能力尤为重要。在本行的培训课程中，我深入了解了xxxx银行的发展状况、机构构成等企业文化；在业务和技能培训中我努力锻炼自己的动手操作能力，勤学勤练，掌握了综合知识、运营知识及前台的具体操作规范，并熟练掌握点钞、翻打传票等技能。

在不断的学习和工作中，我与行内的同事相处融洽，建立了良好的伙伴关系。在行内组织的新员工xxxx拓展训练中，增强了自己的团队意识，并被评为本组最佳队员。实习期间我积极向老柜员学习储蓄前台的操作，并顺利通过了分行组织的新员工上岗考试，成为xxxx支行这个大家庭中的一员。

工作中与同事互相帮助，遇到不熟悉的业务会积极向同事们学习，并认真记录下来；在柜台操作过程中严格按照对私柜台



操作规程的要求进行操作，在业务办理过程中做到“唱收唱付”，做好举手服务、微笑服务、来有迎声、走有送声；始终把客户的满意放在第一位，对于客户的问题尽最大努力给出一个令客户满意的答复；结账后，与同事交换检查票子，及时发现错误并改正，减少差错；下班后，对自己一天所接触到的新业务进行复习，并学习一些我行特色业务。

进入xxxx银行以来，面对新的环境与工作，我一直在积极主动地去适应，但是刚刚开始接触银行业务，在很多方面我还存在不足。首先，柜台操作不够熟练，还不能在办理业务中完全做到得心应手。其次，对本行金融产品和业务知识还不够熟悉，为客户提供咨询服务的准备不足。另外，从业时间太短，金融知识相对缺乏。

通过不断的学习相信自己能够在短期内成为一名优秀的储蓄柜员，全面的掌握储蓄柜台知识，技能上也要更熟练，不断加快自己办业务的速度，使自己的业务量不断提升；加强自己在理财、金融、个贷、对公等方面理论的学习，为自己的进一步的工作奠定扎实的基础；和同事之间建立更默契的配合，把xxxx支行的发展作为大家共同的目标。相信通过自己的努力，我能够成为xxxx支行最优秀的员工之一。

加强操作技能练习，熟练掌握前台各类业务操作方法；深入学习金融知识和行内业务规范，尽快提高自身能力；增强团队意识，互帮互助，与同事友好相处。认真负责，勤奋工作。

匆匆半年过去，在xxxx银行的工作忙碌而充实。回顾过去，我深深的感谢给予我指导、帮助甚至批评的人，是他们让我在错误中吸取教训，不断成长。未来的下半年，我将以昂扬的斗志和积极的态度去面对工作中的挑战，尽职尽责，为自己进一步的发展奠定扎实的基础，为xxxx银行的辉煌做出更大的贡献。

## 幼儿园蒙氏工作总结 银行工作总结篇六

和客户接触的时候，除了业务还要了解股票、财经动态、基金、私募、外汇、券商理财、社交等等，给客户一种很专业、很全面的职业性。

“心存”要求我们心中要有客户，不是在任务下来的时候才想起来客户，而是要我们要我们记住客户的生日，满足客户换零钱、新钱、汇款、挂失等没有业绩的业务的需求，真正的把对待客户像对待自己的朋友一样。让客户真正觉得你是真诚的，有你在银行来办理业务时就是方便，客户一旦需要与银行发生业务往来时，第一个想到的是你。“致远”要求我们对待客户的资产像对待自己的资产一样，要有一个长期的保值增值的理财规划。不能为了完成任务一次把客户做伤了，要真正做到是为了客户着想。通过老客户交叉销售、转介绍新客户，远比开发新客户简单的多。

银行业的竞争日趋激烈，如何脱颖而出，就需要我们有与众不同的思维方式。

我认为，在揽储方面，通货膨胀居高不下，即使年内两次加息，也满足不了客户抵御通胀的需求。随着各大银行高收益理财产品的推出，不管是客户还是相关从业人员都把目光转向了理财产品。这是吸引外行资金，抢占储蓄资源的关键点。另外，年内央行数次上调存款准备金率，严厉打击月末、季末、年末高息揽储的不正当竞争行为，欲将时点余额变为均额进行考量银行存贷比的一个指标，以后银行业间的揽储竞争会变得愈加残酷。这就需要我们设计期限短、收益高的、起息结息日巧妙的理财产品来满足客户的需求和央行的考核。

基金方面，由于股票市场不景气，造成基金的销售困难。在这种不明朗的情况，应该倾向于表现一直较好的老基金、定投产品及行里推出的营养组合。新出的基金把市场过于细分，不是跟踪指数就是专注医疗、消费、电子等某一领域，还有

就是仓位不够灵活。

## 幼儿园蒙氏工作总结 银行工作总结篇七

时光荏苒如白驹过隙，蓦然回首，象牙塔里三年已所剩无几，我们只是单纯学习的日子也似乎已经进进尾声了！在开始步入社会之前，我们就要充分做好迎接人生挑战的预备。要学会现实，学会认清自己，认清自己在这个社会中的位置，既不要有不现实的奢看，更不要盲目的自卑自弃，也就是学会在人生的风浪中自由安闲的游泳，而不被人生的任何风浪击倒。

实习，是一项检验我们大学三年理论成绩的最好标杆，它对大学生的就业有着很大的促进作用，是大学天生功就业的条件和基础，它不单是为了落实工作，更是让我们明确自己与岗位的差距以及自己与职业理想的差距，从而明来弥补自身的不足。

### 一、实习目的

了解国际经济活动的各项实务与治理工作，熟悉银行内部各个部分的运作流程，了解银行基本业务板块，对银行工作及知识有个具体的认知，了解金融机构的主要经济业务活动，系统地学习并较好把握了银行会计实务工作，巩固国际金融专业知识，进步实际操纵技能，丰富实际工作和社会经验，把握操纵技能，将所学知识用于实际工作，在现代就业形式严重的情况下，达到“行知同步”的目的，促使返校后能对罅漏的理论知识及时补足。

### 二、实习背景

1、实习时间：20\_\_年1月3日~20\_\_年4月10日

2、实习地点：杭州银行慈溪分行

3、实习岗位：银行柜员：日常的工作主要是从事各类现金业务的复核、零钞盘点、大额现金盘点等工作。

4、实习单位扼要先容：

杭州银行成立于1996年9月26日，已成为一家初具规模、资产质量良好、盈利能力较强、综合实力跻身全国城市贸易银行前列的区域性银行，先后在舟山、上海、北京、深圳、南京、宁波等地设立了分支机构。20\_\_年，在中国《银行家》杂志“中国贸易银行竞争力排行榜”中，获“20\_\_年度最佳城市贸易银行”殊荣。宁波分行于20\_\_年5月26日正式对外营业，各项业务稳健发展，截止6月末，分行本外币各项存款余额达到40.8亿元，各项借贷余额达到25.5亿元，不良借贷率为零。

宁波分行第一家支行——宁波慈溪支行坐落在慈溪市新城大道南路的新都明珠苑门前，该行成立于20\_\_年10月26日。慈溪是一座布满活力的城市，也是一片蕴躲无穷商机的热土，目前已形成家电、轻纺、轴承、化纤等诸多产业集群，20\_\_年度分别在中国最具投资潜力中小城市百强中排名第6位，第九届全国县域经济基本竞争力百强县(市)排名第3位。在慈溪设立支行是我行进一步提升服务能力，更好地参与慈溪市跨越发展的一项重要举措。

慈溪支行正式开业后，将以服务地方经济为己任，坚持“立足中小、贴近市民”的市场定位，为慈溪中小企业、广大市民提供专业、便捷、高效、亲和的金融服务，真正打造成为服务高效、营业安全、业绩优良、特色明显的“精品银行”，成为促进慈溪经济金融发展一支新的新气力。作为我行宁波分行首家辖内支行，慈溪支行的开业正式吹响了杭州银行在宁波区域机构延伸的号角。

三、实习内容(实习过程)

实习的第一天，我被安排到了现金柜员的部分，我初步了解

到银行柜员的概念，该类一般指在银行分行柜台里直接跟顾客接触的银行员工。银行柜员在最前线工作。这是由于顾客进进银行第一类人就是柜员，他们负责侦察与及停止错误的交易以避免银行有所损，该职位一般要求受雇者对顾客态度亲切诚吭冬为顾客提供银行服务及有关他们户口的资讯。

工作总是催人长大的，要做一名合格临柜职员，全面的业务知识必须要了解透彻，对于我们柜员来说，做好柜员一职，首先就是要做事冷静，精神集中，工作中不要光顾聊天什么的。要知道我们的一时疏忽可能导致储户有很大的损失，终极会导致银行的信誉受损。收钱时，记到先收钱才记账，收钱时确认客户是多少钱，实收多少之后，收好的钱放到抽屉里，然后记账，这样减少了记完账顺手把钱递回客户的差错。付款时，记好账才拿钱出来，也是为了减少没记账就付钱的差错(有时候，你钱拿出来了，但客户有时由于密码或其它的什么题目取款不成功)。付款的时候，刚捆的钱先不要放出往，除非你点过库存是对的，由于有时候，捆的钱中也会有多或少，你没点过库存，那刚捆的钱有没错还不知道。而这种疏忽没不是没有发生在我们身边，比如在我实习过程中，我就碰到了一件事，当我收到储户的钱时候，对方说存2300块进往，我接过钱放进点钞机的时候发现只有22张，我当时没有向对方确认是23张还是22张，预备记录开存根的时候忽然发现在窗口槽里面还有一张遗落的100块钱，那时候我真的是哭笑不得，尴尬的要命。于是我故作冷静得将100块钱再次放进点钞机，才让整整23张钱放进我的柜台。倘若我没有及时发现这个题目，储户也在签字之后随即离开，最后损失的是储户的钱财，我们的信誉。刹那间，我明白我是作为一名工作职员，我现在有民事责任和刑事责任。

坐在柜台上的锻炼，我改正的是沉默的毛病。过往在学校，接触的主要是同学，同学之间关系比较单纯，没有夹杂任何的利益纠纷，相对来说交往起来也比较简单，大家上同一个学校，住同一幢寝试冬抬头不见低头见，使得同学们之间亲密了很多，偶然一句玩笑或者一件无心之失的事，完全可以

将之抛到脑后，而对于社会上的各色人等，我以前都是避免接触的，怕和他们有什么纠葛或者冲突而给自己带来不必要的麻烦。然而现在实习中就不一样了，要接触各种各样的人，除了同事之外，还有陌生的顾客，我们前台服务职员天天面对的储户有成千上百，而我们作为银行的门面，必须随时保持微笑，即使是陌生人，也没什么可怕的，微笑，会让我们变得更有默契。现在我做好自己的天职，与他们是业务关系，他们有求，我们来供给，其中的利益关系很清楚，也不会给我们带来什么不必要的麻烦，反而储户有时候说“谢谢”的时候会让我感到无穷的安慰。

银行的工作对于初进社会的我来说，是开始了与形形色色的人打交道的开始，这才让我真真切切的感到要想很快融进进往真的不是件轻易的事。由于存在着竞争与利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会象同学一样对你嘘冷问热。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，因此刚出校门真的无法适应。我想我能做的就是“学会察言观色，多工作，少闲话”。工作环境环境往往会影响一个人的工作态度。一个齐乐融融的工作环境中，自然心情就好，大家工作开心，便有利于公司的发展。

另外，我们的工作还需要配合主动、热情、耐心的服务。我们工作中的主性首先是要做到经理要求我们的“主动和客户打招呼、交流”。我随时主动向部分客户先容我行的业务信息、新产品。工作态度好了，业务知识跟上了，还需要良好的工作氛围。营造良好的工作氛围最主要是团结同事。团结同事不是吃吃喝喝，也不是不拌嘴，而是要理解、尊重。虚心请教，互帮互助，共同学习，大家才能同心协力，才能融洽相处。

“吸收存款，发放借贷，办理结算”是银行的主要只能，但是在营业厅里，还有一群人来的比较勤快，就是忘记密码，丢失凭证的。让我希奇的是，这群人中学生比老年人还多，

而且往往是开卡才一两个月就忘记了密码。仅挂失这一项，就浪费了很多时间和金钱。还有很多学生前来汇款的时候，签名时不好好签，汇款不知道对方是谁，甚至有的时候都让我汗颜，但是本着是服务职员心态，我只能笑颜迎人地解释哪里出错之类的。可以说，就办理银行业务的角度来看，最差的就是中年人，固然文化程度都还不错，经济实力尚可，但是无论男女脾气的不怎么好，而且经常自以为是，耐心极差，是试图插队职员的主力军。少数中年男性更是极不文明，稍不顺意，污言秽语张口就来。女性相对好点，但是比较喜欢钻牛角尖，对于银行业务制度完全无视，经常要求违规操纵，并且琐屑较量。

#### 四、实习感想

这次实习，作为杭州银行的柜员，不但让我对银行日常基本业务有了一定了解，并且能进行基本操纵外，还让自己在其他生活处事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卧冬这次的实习无疑成为了我踏进社会前的一个平台，为我今后踏进社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进进社会以后必须要有很强的责任心。在银行工作自己所担任的就是一名工作职员，要对自己做的事情负责，对公司负责，对储户负责。假如没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班，假如不小心出现了错误，也必须负责纠正，而这些是作为一名工作职员的分内之事，尽对不会有人往同情你，或者往帮助你做你没有完成的工作。或许你要抱怨社会的无情，但是你要是跟不上别人的步伐，你并将被淘汰在社会之外。

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进步自己的职业素养。正所谓做一行就要懂一行的行规，没有规矩不成方圆。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件或者最少的复印件，固然来行的客户可能是自己熟悉的人，我们也会要求对

方出示证件，而当对方有所微词时，我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题目尤为重要，这点我有亲身感受。正所谓，我们在工作的时候，是在出售我们的服务态度。

此外，在银行实习，我可以站在银行的角度往看社会的消费。我觉得最好的客户当然是私营老板和企业会计。除开经济上面的原因不说，整体来讲，大客户也是素质相对比较高的，说话相对文明，耐心也相对比较好，可以交流，能够理解我们工作，熟悉流程，单据填写完整，错误率比较低。出现题目，也愿意配合解决。假如人手紧张的时候，排在后面的人群就会催我们工作职员，说我们的效率不高之类的，天地良心啊，那是由于前面排队的储户一个人要办多笔业务，而且相对比较复杂。其次是民工。民工固然大多看起来比较邋遢，但是守规矩，听指挥，假如是文化程度相对高点的，单据填写的水准也还可以，错了也愿意改，没有太多空话，但是看他们签字的时候，就有点冷心了。再次就是老年人，一般文化程度都还可以，也比较文明，大多是存定期或者存取工资，业务简单。不过有些老人脾气比较差，记忆力也差，经常要办理挂失，比较麻烦。而在我印象里，最差的就是大学生，经常有学生举着卡进来取钱，张口就是50，40，96之类的数字，往往要把卡里最后一点钱都取走才罢休。可以说，就卡这一块的收益来说，学生只有民工的1/10还不到，有些地区的学生卡甚至是负效益，有时候进门就直奔柜台取钱，完全无视排队的人当中，学生最多，但是和中年人有意识的插队不同，这些学生完全是无意识的这么做。再就是填写单据为所欲为，也不知道问问别人或者看样本，要么就是站着发呆，不知道要干吗。

在我们平时的生活中，倘若你往银行取款被告知没有大款项可取的时候，你可能会觉得这个银行不负责什么的，但是经过我的实习，发现了银行柜台有时候也会上演着真话与谎言的对决，比如：我们这里没钱了；取\_\_万现金以上需要提前电话预约；我们没有零钞；这尽对是真话。尽管很多人会觉得银



行里怎么会没有钱呢?但是事实上，由于安全的考量，每个营业试冬分理处或者储蓄所都有自己的限额，不会存放大量的现金(发达地区除外)，假如有大量的现金结余，那么就会运到一个集中的金库里存放，实在不足的话，再运来。这个运输过程是需要时间的。所以在某些取钱的高峰期，比如十一，春节或者天天的早上，没有现金是真的。相应的，大额现金的支取，电话预约是唯一能够确保银行有计划的预留手段。所以有时候会出现有大量现金却不与支付的现象，由于那是有人预约的。同样，银行一般不会大量保存零钞，由于零钞体积，重量和面额不成正比，一万元的1元比一万元的100元要重太多。

我们这里不能办理挂失/换卡(折)，需要回原开户行办理没有卡了，明天再来办。而对于这些话基本上的假的。事实上，只要是在同一个地区(城市)内(跨省市确实不能办理)，任何一个网点都可以办理。只不过这些业务手续比较麻烦，所以一般都不太愿意办理，除非是本所开户，无法拒尽。同样，开卡比较麻烦，所以放工前，都不太愿意办理这种业务，只有少数情况是真的没有卡了，但这种情况实在比较罕见，大多只是敷衍。

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要的，但是也是很重要的。在工作中，单位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。

三个月的银行实习一晃而过，却让我从中学到了很多社会道理，而这些东西也将让受益匪浅，银行的实习加深了我与社会各阶层人的情感，拉近了我与社会的间隔，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进步了适应社会的能力。因此，我体会到，在大学生就业如此严重的情况下，假如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，使一个专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，这才是我们实习的真正目的。

## 五、对单位的分析和建议

杭州银行固然不属于四大银行之一，但是它同样为我国经济建设筹集和分配资金，是再生产顺利进行的纽带。一般银行通过吸收存款和发放借贷，为我国的经济建设筹集和分配资金。银行通过现金收付和资金划拨活动，一方面，促进企业内部的产、供、销连成一体；另一方面，又像纽带一样把国民经济各部分连接起来，沟通生产、分配、交换、消费四个环节。银行能够把握和反应社会经济活动的信息，为企业和国家作出正确的经济决策提供必要的依据。银行通过存款和借贷数目大小的变化，信贷资金周转的快慢，现金的投放和回笼的多少，转账结算的数目和方向变动的趋势等信息，可以把企业乃至整个国民经济的运行情况综合反映出来，从而为领导者的决策提供必要的依据。银行对国民经济各部分和企业的生产经营活动进行监视和治理，以优化产业结构，进步经济效益。

银行在自己的各项业务活动中，可以把握国民经济各部分和企业的经营状况，督促它们正确执行国家金融政策和有关法律法规，按照市场需求组织生产和商品流通，严格遵守财经纪律，搞好经济核算，不断进步经济效益。杭州银行立足于“地方银行、市民银行、中小企业银行”的市场定位，在支持城市基础建设、中小企业发展、国企改革、实施再就业工程以及满足广大市民金融需求等方面做出了应有的努力。20\_\_年，本行制定了“三步走”发展战略：第一步，吸收国内民营资本进股，优化产权结构，在股权多元化基础上逐步完善公司治理结构和市场化经营机制；第二步，引进境外优秀战略投资者参股，以“引资”促“引智”，进步核心竞争力；第三步，实现跨区域经营，力争成为公众上市银行，成为一家总部位于杭州、具有竞争上风和价值领先的股份制贸易银行。20\_\_年4月与20\_\_年8月，先后与澳洲联邦银行、亚洲开发银行签署战略合作协议，从而成为全省第一家拥有外资股份的城市贸易银行。本行已建立了比较完善的以股东大会、董事会、监事会、高级治理层组成的公司治理架构，形

成了以权力机构、决策机构、监视机构和治理层为主体的治理机制。

对此，我对自己所在的单位提出相关的建议。

一，建议开始零钱兑换转柜台。在实习的这段时间了，我发现有相当一部分的人想来兑换零钱的，目前主动愿意提供找零的银行较少，有些银行也吐苦水称零钞紧缺，现在工商银行、农业银行、农村信用社等银行柜台称可提供服务，但是没足额零钞就没有办法，流通的零钞很少，只有几块钱。零钱比较紧张，只有储户存零钱时才能收到零钱，但一般人很少用零钱来存。

二，实施“走出杭州”的跨区域经营战略，在浙江省内乃至长三角地区设立分支机构，建设具有经营特色和竞争上风的区域性银行；目前，杭州银行共有近百家分支机构，在北京、上海、深圳、南京、宁波、舟山、绍兴、合肥设立了分行，并且在嘉兴设立了支行。今后几年，本行将在新发展战略指导下，继续稳步推进跨区经营，为发展成为一家立足浙江、在长三角地区具有竞争上风、在长三角以外的其他城市具有经营特色的区域性银行而努力。

三，对于大厅工作的看法，实在我觉得这个工作的必要性不大。由于一般的客户都可以独立完成办理业务；即使偶然有疑问，也都是很小或者很简单和单一的咨询，而这些题目往往柜员都可以很轻松地顺口讲解，不会费很大事情也不繁琐。所以我觉得在这个方面浪费人力不是很必要。有时候我看见倘若主动往问询客户是否需要帮助，有时会把客户吓一跳，有时只是得到一个摇头的微笑；而默默等待别人的咨询，却几乎没有。所以我觉得岗位没有什么价值。

四，加强员工治理体制，实现求名求利。现在区域性的银行蓬勃发展，而一家企业的信誉需要员工的素质来维持，倘若一个员工的素质没有打到相应的要求，而会让储户以为是银

行的工作没有到位。所以在员工素质的挑选上，银行必要的时候要严格把关。我们在网上随处可以见“银行职员素质差”，“柜员牛什么牛”等等之类的话，而先现代信息传达迅速的时代，正所谓“好事不出门，坏事传千里”，一点点的差错都逃不过群众雪亮的眼睛，必要的时候，我们必须打起精神，全身心地投进到工作中往。