

银行大堂经理实习报告总结 银行大堂经理的实习报告(优质6篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

银行大堂经理实习报告总结篇一

在刚刚过去的三个月中，我有幸来到工商银行实习。虽然真正上班的时间只有短短的六十多天，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，让我可以亲身体验工作的滋味，为即将开始的职业生涯做好准备。三个多月的实习是令我兴奋和难忘的。虽然时间很短暂，我却发现自己的知识和见解成几何式地急速增长。

银行大堂经理的工作是忙碌而繁琐的，每天都会接待数百位客户的咨询和迎来送往，与大堂经理的沟通往往是客户进入银行的第一件事儿。作为银行和客户之间的纽带，在迎来送往中让每一位客户享受到便捷的引导和真诚的服务，是大堂经理的职责和追求。所以大堂经理一定要处理好客户所提出的问题，因为大堂经理是银行与客户之间最直接的接触，要给客户最满意的解决办法，合理的处理客户与银行的矛盾。这几周实习下来，我对大堂经理这个岗位有以下者几点看法：

要求大堂经理对公的业务、对私业务都要熟悉，因为大堂经理是客户来银行第一个接触到的银行员工，当客户询问起业务方面的问题时，你若回答不上来或去询问他人，就会给客户造成一种不信任的感觉。如此不光是后面为客户办理业务，乃至就连后续的营销活动进展起来也会增加额外的难度，所

以大堂经理一定要熟悉业务，赢得客户的信任。

二、大堂经理一定要处理好客户与银行之间的矛盾经过观察，我发现在我行办业务的客户人数最多一般出现在中午吃饭时间和下午四点以后，中午因为柜面员工要轮流吃饭，而客户有的趁中午单位休息来办个业务，所以中午等位的客户较多也比较焦急，这时身为大堂经理一方面要耐心的去和客户作解释和沟通，一般客户也会理解，另一方面也要询问客户办理哪种业务，如果是卡卡转账或交费之类的业务，可以引导客户去自助缴费机或atm机办理，合理的将客户进行分流。4点以后来的客户一般是下班的或做生意的把一天的账结完了，来银行办理业务，这时大堂经理需要做的就是做好客户引导，在客户等候时间让客户提前写好要填的单据，并对一部分目标客户作一些小产品的营销，如短信服务、银等，尽可能的让客户感到等待时间是短暂的。

三个多月的实习工作将专业方面的理论知识充分地结合，同时我也深刻感悟到自己所学的东西远远不够，大学里老师教给我们的是基础框架和学习的方法，只有结合自己的兴趣爱好以及职业发展规划在“干中学”，才会有不断地提升。而我所学的工商管理学科是一门与实践和现实联系紧密的应用性学科，只依靠理论学习并不能掌握行政管理活动的精髓，必须将理论应用于实践中才会使之得到升华。我们应在实习中学会不仅是“实”，即：实践、实干、踏实而且要“习”，即：学习、练习、习惯。同时我还深刻体会到目前社会需要大量的市场营销人才，通常招聘有几年工作经验的人，适合我们的却很少。其实企业的真正需要的是人才，这里折射出来的是：不算是真正的`人才。我们不能改变招聘条件，只能使自己成为人才。这迫使我们以及学弟学妹们在大一进校时树立好目标，要研究潜在单位所需人才应具备的素质，结合自己的实际情况，加强自我专业方面的学习以及综合能力的培养。

最后，我想谈谈实习的心得感受。第一，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。第二,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。第三,现在银行已经类似于服务行业,所以职员的工作态度、服务意识尤为重要。比如:对待客户要用敬语;与客户传递资料时必须起立并且双手接送;对客户咨询要耐心的解答等。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。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。

银行大堂经理的实习报告篇这次实习的岗位是大堂经理,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、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xx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。

银行大堂经理实习报告总结篇二

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。

大堂经理

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

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。

银行大堂经理实习报告总结篇三

据学校寒假实践活动要求，本人于20xx年2月1日到2月15日在中国建设银行郑州市经三路支行营业室进行了为期半个月的实习。实习期间，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大堂经理这一岗位的工作，理论水平和实际工作能力均得到了锻炼和提高。

中国建设银行（简称建设银行或建行，最初行名为中国人民

建设银行，1996年3月26日更名为中国建设银行）成立于1954年10月1日，是股份制商业银行，是国有五大商业银行之一。中国建设银行主要经营领域包括公司银行业务、个人银行业务和资金业务，中国内地设有分支机构14121家（20xx年），在香港，墨尔本等地设有分行，拥有建信基金、建信租赁、建信信托、建信人寿、中德住房储蓄银行、建行亚洲、建行伦敦、建行俄罗斯、建行迪拜、建银国际等多家子公司，为客户提供全面的金融服务。中国建设银行拥有广泛的客户基础，与多个大型企业集团及中国经济战略性行业的主导企业保持银行业务联系，营销网络覆盖全国的主要地区，于20xx年6月末，市值为1767亿美元，居全球上市银行第五位。

（一）学习相应理论基础知识及银行相关各种文件

在实习的前五天，我主要学习了柜面操作基本知识以及相关的人民银行下发的各种文件。大堂经理是连接客户、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。

（二）学习大堂营销技巧及解答客户咨询

大堂经理李老师说，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做出反应，

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。我们要随时随地，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。要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。

（一）提前做好角色转变的准备工作

完成角色转变，是一个大学毕业生刚步入社会时所面临的首要任务。从学生转变为社会中负担着一定社会责任的公民，这个转变有些巨大也有些突然。

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。

（二）体会到作为大堂经理的职业道德

作为一名大堂经理，不但要熟悉业务知识、金融产品，更要加强自身职业道德修养，坚守自己的职业道德。平时在工作中，大堂经理是第一个接触到顾客的人，因此她的一言一行会第一时间受到客户的关注，就要求她必须要有过高的综合

素质，才能更好的展示银行的实力与形象。

（三）培养了洞察力

作为一名大堂经理，必须具有敏锐的洞察力，能够及时的发现顾客的需求与困难，随时提供帮助。顾客就是上帝，我们必须为每一个客户提供及时、全面、周到、热情的服务，但不是对所有的客户都提供千篇一律的服务，首先得迅速判断顾客的需求，然后提供差异化的服务。银行跟一般企业的经营目的一样，都是寻求利润最大化，大堂经理又是客户与银行的纽带，所以要特别能够挖掘黄金客户并想办法留住他们，这样才能发挥大堂经理的真正作用。

（一）未来需求很大

随着银行服务范围的扩张，对私业务成为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）。由于服务网点数量的迅速增加，因此各大银行对个人业务服务岗位的各类需求随之上升。

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。

（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龙头老大，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。

（三）必要的准备

不过，跟任何工作一样，成功的见习需要学员足够正确的态度。在见习过程中不可避免的会遇到各种困难，关键在于是否能坚定目标，坚持见习。就拿我来说，一开始最大的障碍就是对业务的不熟悉，面对客户提出的问题我都不知道，一问三不知，很是迷茫。而一开始面对客户的时候也很紧张，别人盯着自己，就难免有点不自信。另外，有时空的时候，会觉得很无聊，忙的时候，又会感觉累得不得了，特别是最开始几天，脚疼得不得了，全身的肌肉都很酸痛。不过，带领我的李老师说，每个人都有这么一个过程，关键问题还在于对银行业务的不熟悉，还有就是你的学习方法对不对。整个见习过程中，老师不可能一直陪着我，所以善于观察，主动理解，不断尝试，是使自己快速独立的好办法。每个学习工作都有一个过程，而开始的过程又是最易让人放弃的。

通过寒假这半个月的实践，我不仅学习到了一些金融业的知识，而且为将来的毕业实习积累了信心，更重要的是，我学习到了作为银行从业人员的应具有的 basic 素养和处事态度。

银行大堂经理实习报告总结篇四

据学校寒假实践活动要求，本人于20xx年2月1日到2月15日在中国建设银行郑州市经三路支行营业室进行了为期半个月的实习。实习期间，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大堂经理这一岗位的工作，理论水平和实际工作能力均得到了锻炼和提高。

中国建设银行〔简称建设银行或建行，最初行名为中国人民建设银行，1996年3月26日更名为中国建设银行〕成立于1954年10月1日，是股份制商业银行，是国有五大商业银行之一。中国建设银行主要经营领域包括公司银行业务、个人银行业务和资金业务，中国内地设有分支机构14121家〔20xx年〕，在香港，墨尔本等地设有分行，拥有建信基金、建信租赁、建信信托、建信人寿、中德住房储蓄银行、建行亚洲、建行

伦敦、建行俄罗斯、建行迪拜、建银国际等多家子公司，为客户提供全面的金融效劳。中国建设银行拥有广泛的客户根底，与多个大型企业集团及中国经济战略性行业的主导企业保持银行业务联系，营销网络覆盖全国的主要地区，于20xx年6月末，市值为1767亿美元，居全球上市银行第五位。

〔一〕学习相应理论根底知识及银行相关各种文件

在实习的前五天，我主要学习了柜面操作根本知识以及相关的人民银行下发的各种文件。大堂经理是连接客户、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，提高整体效劳效率。柜面相关知识主要有五大局部：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，而且对于一位银行效劳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。

〔二〕学习大堂营销技巧及解答客户咨询

大堂经理李老师说，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标准与准那么，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做出反响，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。我们

要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的效劳去赢得每一位客户的信赖。要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。

〔一〕提前做好角色转变的准备工作

完成角色转变，是一个大学毕业生刚步入社会时所面临的首要任务。从学生转变为社会中负担着一定社会责任的公民，这个转变有些巨大也有些突然。

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。

〔二〕体会到作为大堂经理的职业道德

作为一名大堂经理，不但要熟悉业务知识、金融产品，更要加强自身职业道德修养，坚守自己的职业道德。平时在工作中，大堂经理是第一个接触到顾客的人，因此她的一言一行会第一时间受到客户的关注，就要求她必须要有过高的综合素质，才能更好的展示银行的实力与形象。

〔三〕培养了洞察力

作为一名大堂经理，必须具有敏锐的洞察力，能够及时的发现顾客的需求与困难，随时提供帮助。顾客就是上帝，我们

必须为每一个客户提供及时、全面、周到、热情的效劳，但不是对所有的客户都提供千篇一律的效劳，首先得迅速判断顾客的需求，然后提供差异化的效劳。银行跟一般企业的经营目的一样，都是寻求利润最大化，大堂经理又是客户与银行的纽带，所以要特别能够挖掘黄金客户并想办法留住他们，这样才能发挥大堂经理的‘真正作用。

〔一〕未来需求很大

随着银行效劳范围的扩张，对私业务成为银行的关键开展方向〔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〕。由于效劳网点数量的迅速增加，因此各大银行对个人业务效劳岗位的各类需求随之上升。

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。

〔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龙头老大，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送的，就劳动力市场而言，这种复合型人才是最为缺乏的。

〔三〕必要的准备

不过，跟任何工作一样，成功的见习需要学员足够正确的态度。在见习过程中不可防止的会遇到各种困难，关键在于是否能坚决目标，坚持见习。就拿我来说，一开始最大的障碍就是对业务的不熟悉，面对客户提出的问题我都不知道，一问三不知，很是迷茫。而一开始面对客户的时候也很紧张，

别人盯着自己，就难免有点不自信。另外，有时空的时候，会觉得很无聊，忙的时候，又会感觉累得不得了，特别是最开始几天，脚疼得不得了，全身的肌肉都很酸痛。不过，带着我的李老师说，每个人都有这么一个过程，关键问题还在于对银行业务的不熟悉，还有就是你的学习方法对不对。整个见习过程中，老师不可能一直陪着我，所以善于观察，主动理解，不断尝试，是使自己快速独立的好方法。每个学习工作都有一个过程，而开始的过程又是最易让人放弃的。

通过寒假这半个月的实践，我不仅学习到了一些金融业的知识，而且为将来的毕业实习积累了信心，更重要的是，我学习到了作为银行从业人员的应具有的素养和处事态度。

银行大堂经理实习报告总结篇五

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。

实习岗位：大堂经理。

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。

(二) 跟大堂经理学习大堂营销技巧及解答客户咨询

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。

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。

银行大堂经理实习报告总结篇六

在刚刚过去的三个月中，我有幸来到工商银行实习。虽然真正上班的时间只有短短的六十多天，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。三个多月的实习是令我兴奋和难忘的。虽然时间很短暂，我却发现自己的知识和见解成几何式地急速增长。

银行大堂经理的工作是忙碌而繁琐的，每天都会接待数百位客户的咨询和迎来送往，与大堂经理的沟通往往是客户进入银行的第一件事儿。作为银行和客户之间的纽带，在迎来送往中让每一位客户享受到便捷的引导和真诚的服务，是大堂经理的职责和追求。所以大堂经理一定要处理好客户所提出的问题，因为大堂经理是银行与客户之间最直接的接触，要给客户最满意的解决办法，合理的处理客户与银行的矛盾。这几周实习下来，我对大堂经理这个岗位有以下者几点看法：

要求大堂经理对公的业务、对私业务都要熟悉，因为大堂经理是客户来银行第一个接触到的银行员工，当客户询问起业务方面的问题时，你若回答不上来或去询问他人，就会给客户造成一种不信任的感觉。如此不光是后面为客户办理业务，乃至就连后续的营销活动进展起来也会增加额外的难度，所以大堂经理一定要熟悉业务，赢得客户的信任。

经过观察，我发现在我行办业务的客户人数最多一般出现在中午吃饭时间和下午四点以后，中午因为柜面员工要轮流吃饭，而客户有的趁中午单位休息来办个业务，所以中午等位的客户较多也比较焦急，这时身为大堂经理一方面要耐心的去和客户作解释和沟通，一般客户也会理解，另一方面也要询问客户办理哪种业务，如果是卡卡转账或交费之类的业务，

可以引导客户去自助缴费机或atm机办理，合理的将客户进行分流。4点以后来的客户一般是下班的或做生意的把一天的账结完了，来银行办理业务，这时大堂经理需要做的就是做好客户引导，在客户等候时间让客户提前写好要填的单据，并对一部分目标客户作一些小产品的营销，如短信服务、网银等，尽可能的让客户感到等待时间是短暂的。

三个多月的实习工作将专业方面的理论知识充分地结合，同时我也深刻感悟到自己所学的东西远远不够，大学里老师教给我们的是基础框架和学习的方法，只有结合自己的兴趣爱好以及职业发展规划在“干中学”，才会有不断地提升。而我所学的工商管理学科是一门与实践和现实联系紧密的应用性学科，只依靠理论学习并不能掌握行政管理活动的精髓，必须将理论应用于实践中才会使之得到升华。我们应在实习中学会不仅是“实”，即：实践、实干、踏实而且要“习”，即：学习、练习、习惯。同时我还深刻体会到目前社会需要大量的市场营销人才，通常招聘有几年工作经验的人，适合我们应届毕业生的却很少。其实企业的真正需要的是人才，这里折射出来的是：应届毕业生不算是真正的人才。我们不能改变招聘条件，只能使自己成为人才。这迫使我们以及学弟学妹们在大一进校时树立好目标，要研究潜在单位所需人才应具备的素质，结合自己的实际情况，加强自我专业方面的学习以及综合能力的培养。

最后，我想谈谈实习的心得感受。第一，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，我们必须要有很强的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责；第二，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；第三，现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度、服务意识尤为重要。比如：对待客户要用敬语；与客户传递资料时必须起立并且双手接送；对客户咨询要耐心的解答等。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，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。