

2023年银行大堂经理个人总结 银行大堂经理实习报告(精选10篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

银行大堂经理个人总结篇一

20**年7月中期到8月上旬，我在湖北xx农村商业银行进行了为期4周的实习。四周的时间里，我见习了大堂经理，参与了xx农商行新开发的“四区星级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恼，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，以下便是我的实习心得：

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，或者较长时间内卡内余额大于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，用最好的服务态度和最优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。

我来实习的这段时间，恰逢竹山农商行研发出一款“四区星级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。

在我实习期间,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。

在实习期间,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,书面承诺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,要求信贷营销人员承诺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承诺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。

在实习过程中,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。

在实习过程中,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,时间和精力不够用,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,便是这四周我的实习心得。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习机会,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!

银行大堂经理个人总结篇二

银行的实习报告很多人都有接触过了,这就一起写一篇吧。银行的实习工作虽然苦点、累点,但都无所谓,最重要的是通过实习大家都有了一定的收获就好。你是否在找正准备撰写“银行大堂经理实习报告”,下面小编收集了相关的素材,供大家写文参考!

进入大学生活的最后一年,充满激情和挑战的大学生活即将结束,而我们也从大一的师弟师妹变成了大四的师兄师姐,面向投身社会工作的门槛,或者投身考研大军,或者加入求职浪潮。我们大多数人都要面对那个为之准备了多时工作和社会,而专业实习就是我们迈向社会的第一步。

作为社保专业的学生,主要培养今后从事财务、销售、人力资源、市场营销及运营管理方面的人才,培养适合现代企业发展的储备资源。而参与银行实习能够从银行角度认识到企业财务运作流程,熟悉银行信贷及电子商务的相关操作,在日常工作当中了解金融行业的相关知识和能力素养。与此同时,通过银行实习能够拓展和积累人脉基础,适应严谨高效的工作节奏,因此,在这次毕业实习中,我选择了__银行两江分行作为毕业实习单位。在实习过程中开拓了视野,

增长了见识，也熟悉了银行工作的基本操作和技能，为走向社会打下坚实的基础，收益颇多。

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__、__、__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__，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，实现盈利的最大化。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。

每一个大学生都要面对实习这也是我们必要经历的一个过程，这次实习，除了让我对农业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。

一、实习单位简介

__银行是四大国有银行之一，是中国金融体系的重要组成部分，总行设在北京。在国内，__银行网点遍布城乡，资金实力雄厚，服务功能齐全，不仅为广大客户所信赖，已成为中国最大的银行之一。在海外，农业银行同样通过自己的努力赢得了良好的信誉，被《财富》评为世界500强企业之一。__银行宁海县支行城关分理处是宁海县支行直属的一个营业网点，一直鼎力支持宁海经济的发展，在地方经济建设中发挥着极其重要的作用，以优美的环境、丰富的金融产品，竭诚为各类企事业单位和城镇个人客户提供安全、快捷的全方位优质金融服务。

二、实习过程

此次实习的目的在于通过在农业银行的实习，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。实习过程主要包括以下几个阶段：

(一)了解实习单位基本情况和机构设置、人员配备等。

(二)学习银行的基本业务流程与交易代码，主要包括以下方面：银行业务基本技能训练，如点钞、珠算、五笔字型输入、捆扎等；银行的储蓄业务，如活期存款、整存整取、定活两便等；银行的对公业务，如受理现金支票、签发银行汇票等；银行的信用卡业务，如贷记卡的开户、销户、现金存取等。

(三)了解银行会计核算方法，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。

(四)总结实习经过，并完成实习手册、实习报告。

三、实习内容

在正式学习银行业务前，我在实习指导老师的指导下首先学习银行工作必需的基本技能，包括点钞、捆钞、珠算、五笔字型输入法、数字小键盘使用等。这似乎给了我一个下马威，本来自以为银行业务相当的简单，却未发现我原来有这么多基本的技能不会操作。看着同事熟练的点钞，真是又佩服又羡慕，而我只能笨拙的从一张一张数起。对于珠算，刚开始我一直无法理解为什么不用计算器，这不是更方便吗？后来慢慢才了解，原来银行柜员经常需要查点现金，看是否能账实相符，而人民币有多种卷别，在点钞时需要累加，这时使用算盘就要比计算器方便，因为计算器显示的结果超过一定时间便会消失。

经过一个星期的“苦练”，我虽然还不能熟练操作银行的基本技能，但大致也掌握了其中的技巧，所谓熟能生巧，主要是靠以后勤加练习了。于是接下来，实习指导老师便让我学习储蓄业务。该分理处的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、受理中间业务等。对于每一笔业务，我都学习了其abis系统的交易代码和操作流程，业务主要可分为单折子系统和信用卡字系统两类。此外我还学习了营业终了时需要进行的abis轧账和中间业务轧账，学习如何打印流水、平账报告表、重要空白凭证销号表、重要空白凭证证明细核对表，审查传票号是否连续，金额是否准确，凭证要素是否齐全等。

在银行实习，学习柜员间每天交接工作时的对账是必不可少的，对账时除了要核对现金账实是否相符外，还要查看重要空白凭证是否缺失，传票是否连续等等。而柜员间对账也是很有程序的，一般先清点现金，然后再是清点重要空白凭证如存折、银行卡、存单等。

经过一段时间的学习并背记储蓄业务的交易代码和操作流程后，我开始学习银行的会计业务，即针对企业的业务。对公业务的会计部门的核算(主要指票据业务)主要分为三个步骤，

记账、复核与出纳。城关分理处的票据业务主要是指支票，包括转账支票与现金支票两种。对于办理现金支票业务，首先是要审核，看出票人的印鉴是否与银行预留印鉴相符，方式就是通过电脑验印，或者是手工核对；再看大小写金额是否一致，出票金额、出票日期、收款人要素等有无涂改，支票是否已经超过提示付款期限，支票是否透支，如果有背书，则背书人签章是否相符，值得注意的是大写金额到元为整，到分则不能在记整。对于现金支票，会计记账员审核无误后记账，然后传递给会计复核员，会计复核员确认为无误后，就传递给出纳，由出纳人员加盖现金付讫章，收款人就可出纳处领取现金(出纳与收款人口头对账后)。转账支票的审核内容同现金支票相同，在处理上是由会计记账员审核记账，会计复核员复核。

四、实习收获与体会

这次实习，除了让我对农业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，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。在我实习快要结束时，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，这才是我们实习的真正目的。

此次实习的目的在于通过在__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。实习岗位是大堂经理，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。

(三) 跟大堂经理学习大堂营销技巧及解答客户咨询

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大堂经理，代表着企业的形象和名誉，所以一切都要小心谨慎。经理告诉我要做

好大堂的礼仪工作，就必须做到以下四个方面，干练、稳重、自信、亲和。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。其中解答客户问题就要求大堂经理必须了解银行的每一业务及其操作流程，所以要想做好一个大堂经理，必须拥有丰富的知识面。因为中行职责有外汇类职能所以在中行做大堂经理时我的主要任务就是负责引导外籍顾客的外币储蓄及兑换工作。

实习收获与体会：通过这次毕业前的实习，除了让我对__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。

一个月以来，我都在大堂实习，虽然看似很细小很简单的工作，但却使我收益颇多。在这最一线的工作中，在点点滴滴的学习中，在每天跟客户接触的触中，让我深刻体会了何为耐心、主动以及信心！进来银行的客户各种各样的都有，办业务时自然会遇到很多问题，于是我观察、学习，也不断的实践摸索，现在我深深的喜欢上了培根先生的一句话：深窥自己的心，而后发觉一切的奇迹在你自己。

现在，我对自己的实习过程回顾总结如下：

刚开始的几天我都在营销室里看些相关的信贷知识，后来行助就让我到大堂下来了，那时候对于领导把我分配在哪里确实没多大感觉，现在实习完了想想到大堂还是比较好的，因为做任何事都得先打好基础，在大堂跟客户接触中，感受了银行的工作氛围跟环境，同时真真切切的进行了实践，而非学校式的继续理论，那样只会浪费时间，因为没有实践看过的东西就很容易忘，忘了就等于没看，下一次又得重新来过！我很从容的走到大堂——我这人有一股傻，当时往那位置一坐，觉得很自在，暗自庆幸自己能够如此自以为的从容面对顾客。主任过来简单的交代了几句关于办卡填单以及作为大堂经理的一些基本要求之后就走了。然后，就有越来越多的客户来咨询我这个“大堂经理”，这时候我才发现问题来了，

我也茫然了，并不是所有的客户都是来办卡的，简单的告诉他异或她该填哪张单就可以了，面对客户，面对不了解的最基本的知识，我先选择了后者，于是我决定开始学习。

首先，对大堂里的“宝”先挖掘一遍，关于利率啊，本期的理财产品的一些基本知识啊，电汇的手续费啊什么的。然后，了解了一下大堂的硬件设施的功能：金融通、存折补登机甚至是叫号机。这时候可谓是不耻下问，能问的有空回答我的我都问了，当然最有空的就是保安，还好我这个人比较不知羞耻，虽然心里也会有别扭的感觉，一个大学生却去向保安请教，自己也挺无奈的，但是“三人行，必有我师焉”，企业选择我们不正是因为我们有很强的可塑性吗？我们可以很快的学会保安那样的工作，但是保安很少会做到我们将来要做的工作，这样想着，心里就平衡了，其实主要还是自己的傻劲，不懂就问，在学校就常常被同学笑！就这样简单的学习了一轮下来，最最基本的还算可以应付，比如客户说要转账问要填什么单，我就会知道说你是要同城转还是要异地转？然后我给相应的进账单和电汇单。刚开始几天，大堂里没什么人，自然业务就少，问的问题也简单，直到第二星期的某一天，突然来了很多人，还没到营业时间，外面就挤了很多人。等保安把门打开了，人群就一窝蜂的涌进来了，这个时候我又懵了，本来问题就多，只是我之前还没碰到过，或者很少，就让柜员解决了。人多，自然大家都忙，客户问题又多比方说：公司更换印鉴这个章要怎么盖啊，你们银行对于非本人的卡转账怎么规定啊，还有银行卡被吞了要怎么处理啊甚至是e通卡坏了要如何换等等，不懂我也没办法，就只能说到业务咨询窗口去咨询一下。然后主任就急了，当场就到大堂来指导了一番，批评了我不应该都把客户往业务咨询窗口推，说我相关知识都没学，当时我感觉特惭愧心里也特慌，以至于第二天有个客户说要复印刚好那时候保安不在，我就问他自己会不会复印，然后摆弄了半天也没复印出来，还是主任出来解决的。不知道是出于什么心理状态，主任问我怎么不叫她的时候我内心真的有点复杂，其实一个月的相处我发觉行里的领导同事都很好，领导的批评只是为了我好，心里不

必有什么疙瘩。行长当天也找我谈了话，那时候感觉很惭愧，感觉自己太欠缺思考。下了班，回到家里，躺在床上脑中浮现的都是当天的画面。想了很多，或许我可以给自己找借口，刚从学校出来还很欠缺实践经验，人也不够成熟，但如果一遇到事情就如此阿q般的思考，是很难使一个人进步的。当然，现在的思考虽然有点马后炮似的，想着当时就应该全面考虑，顾客少的时候应该想像得到顾客多的时候的情景，相应的我又该怎么做，会碰到什么样的难题，同时应该请教主任自己应该注意什么等等，但是这些思考能给我警醒，并用日记记录下来，以后就能够时刻提醒自己该如何更好的去完成一件事哪怕是一个小小的任务。事实上，刚开始自己是有一个朦胧的想法，问营销部的同事说有没有专门的大堂学习资料，然后他说没有，说时间长了自然就会处理这些问题了，所以自己也就放松思想了。

学习就该进入第二阶段了，主任把柜面知识都拷给了我，下班回家就得开始学习，同时把一些细小的就用笔记形式记录下来，以免客户问的时候自己又忘了。学习的时候我发现内容好多，但我并不一定都要看，因为大多都是涉及柜员的操作知识，了解一下固然可以，但是效率低，虽然行长说在顾客少的时候我可以进入柜台在柜员旁边学习，但是我还是没有进去过，因为我想先把自己的本职工作做好，先一步步的打好基础，我喜欢专心做好一件事再去学习其他的，我想在以后的柜员同一培训中我会非常认真专注的学习的。就这样，在接下来的实习中，领导没再找我谈过话，我也很少会把客户往业务咨询窗口引，同时找保安学了如何使用复印机，甚至行里的一些理财产品我都可以跟客户解释的很清楚，因为我发现其实客户对理财这方面基本没多大概念，他们了解的也就一些简单的知识，当然了我大多是告诉他们客户经理的电话，让他们专门咨询客户经理，因为这才是大堂经理真正的工作。

经过以上两轮的学习，基本可以解答顾客的问题。但是在行里待久了就会发现，作为一名从事服务业的人员，更应该学

会的是如何跟客户打交道。我们都知道要微笑的面对顾客，但是得笑的真诚，这样自己笑起来舒服，顾客看着也不会有心里压力。“你好”问的也要恰到好处，有些顾客其实只要一个眼神就可以了。当然无论是以怎样的方式接待他们，自己都得有热情得有一颗真诚帮助的心。大堂里有好多顾客是带着活蹦乱跳的小孩进来的，这个时候我会笑着过去跟她讲说我先帮你看着吧，因为这才是她需要的；有老人过来咨询我就会很热情的说“您好”，然后他们就会问，有时候会滔滔不绝的讲她的事情，这个时候其实我们要做的只是倾听；有一次，一大娘进来就说这期的产品这么快就卖完了，我笑笑说是啊，她说她是来解除协议的，然后就一个劲的跟我讲以前都是买国债啊有多方便，现在来这个银行买了好几次都没买着什么之类的，我就坐在那一直听，后来我知道她跟我住的一个小区，这样她对我的印象就特别好，好几次碰到都会大声的喊我“小林啊”，这时候我感觉到自己很快乐。有些客户就比较刁，我记得有一次大堂人特别多，有一年轻人一进来就取了两个号，刚好主任在，主任就问他你为何要取两个号，他就很不屑的说我就喜欢，主任就没再出声，我在一旁看着我想主任的处理是对的，对于这样的顾客在这样的时候跟场合只要他做的无伤大雅也就不必跟他太计较；来这里办业务的有很多是村民，对待他们真的只要够真诚就可以了；有次一个阿姨跑来咨询说前一天刚存的定期怎么在存折上没盖章，我们就跟她讲现在有那个柜员号就可以了，然后她说以前都有害得她担心的从大老远的地方跑过来，当然她只是有点郁闷，我就很热情的说哎辛苦你了，来，吃个杨梅，被我这样一说她就笑了。还有一个是来办水电代扣的，但是柜员查询的结果是上个月没委托上，然后他就很大声在那一直说怎么行里这样办事，我就走过去一脸真诚带着歉疚说不好意思，正想继续往下说呢，他立马就说没事，你们先忙你们的，我就想这样的顾客其实很可爱，有点东北人的直爽性格，这样的顾客是最好对付的；当然了，有些顾客生气抱怨并不是纯粹的想发脾气，有次顾客取了个票号，但是他说他看不清楚，说你们做服务业的怎么可以这样，然后我就反应过来其实他真正需要的只是看清那个票号，然后我就跟他讲说不好意思

机子是不太好，下次你要看不清楚可以随时来问我，然后他就不做声了。类似的问题还很多，后来我给自己总结了一条对待客户的定律就是：用心。只要用心，没什么是不能克服的。

在一个月实习中，不断学习，也做错了很多事。期待毕业后正式上班的下一个环节，以同样的耐心、激情、信心去对待工作。从今天开始，认准一个理：抱朴守拙，暂安于平凡；而心平气和，从容淡定，摆脱庸碌，用心做平凡的事，把平凡做成伟大。伟大来自平凡。许多伟大的事业或成就都是通过不经意的小事不断的积累而来的。人类社会如此，大自然也是如此。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。假如能真诚地去平凡，数十年持之以恒，我们就是一个了不起的人。当然每个人都希望自己不平庸，但平淡的生活还是要过的，幻想有奇迹发生也是不现实的，需要生活和知识的积累，也需要自己做个有心人，即使想要一鸣惊人也是有个量变到质变的过程。这是自己在大堂实习一个月的深切体会。

实习的日子并不漫长，一开始会觉得很难熬，但是到了最后的时刻就会发现其实在这份工作上，我们都在跟着时间进步，都在跟着时间往前走。所以时间一晃，我们就差不多到了结束的时候了。经历了这一次实习之后，我对自己有了一些别的认识，或许这是我自我的突破，也是我在这段时间里最大的成长吧。

刚开始进入银行的时候，其实我没有意识到自己在某些方面是缺乏的。因为我在大学的时候成绩一直都很好，那时候可能就让我有一些盲目的自大了。我认为自己从名校毕业，在

这个岗位上应该也是绰绰有余的吧，但是没想到一进入银行实习之后，就发现了自己很多的缺点。

这次我所实习的岗位是__银行的大堂经理。开始面试的时候，其实我信心也不是很强，虽然在大学有一些小小的成绩，但是我的确也没有信心去面试大堂经理一职，但是这个职位和我所需要的更加贴近，所以我就大胆去尝试了。后来没想到录用了，这让我也很激动。在这个岗位上，一开始我有很认真的学习，后来积累了一定的经历之后，我就开始自己独立去工作了。或许是我一开始就有一点盲目自信，所以我在后面的工作中还是出现过一些差错，好在当时我的上级为我处理了一下，不然我不知道会造成什么样的后果。

出现了一次失误之后，就彻底的打醒了我，让我清楚的认识其实自己并非想象中那么优秀，我还是有很大的问题的，我现在还只是刚刚进入工作岗位，我应该低调学习，而不是自我吹捧，自我膨胀。后来慢慢的我就变好了一些了，其实大堂经理这份工作真的很考验人，我平时接触的人很多，接触的事情也五花八门的，有时候当然会被不理解，也有可能被误会，但是这些都是让我变得更强的东西，即使感到委屈，我也会笑着把这些委屈融化。

这几个月的实习，让我真正的成为了一个成年人，以前有家里的庇护，让我变得胆小，变得不那么独立。现在不同了，我能够堂堂正正担任起自己这个成年人所有的责任，也能够让自己在这条道路上走的更远了。这是我一段非常大的跨步，也是我在这个行业上的一个起点。很感谢银行这个平台给了我这么好的实习机会，也感谢学校这几年的培养，未来的时光，我会努力出发，勇敢前行的！

实习过程：此次实习的目的在于通过在__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。

(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__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。

我在大学的专业是金融管理，这是一个看着很好的专业，其实也不怎么样，现在全国各地的大学生都很难找工作，就算专业再好，工作也还是难找。

我是充分意识到这个问题了，我不想毕业后就失业，所以我在大学期间我争取多出去实习一下，在学校期间就把我的能力提高到可以直接毕业后参加工作的水平，而不用再去慢慢的融入社会。

终于找到一个实习的地方，而且是在银行实习。

转眼间，为期一个月的实习即将结束。首先感谢分行给我这个机会让我进入这个集体，在泰兴支行为期一个月的实习是我走出校门，踏入社会的第一步，这个阶段是我从学生步入职场的重要的过渡，对我来说有很大帮助，为我将来走上工作岗位打下坚实的基础。

实习虽然苦点，累点，这些都无所谓，重要的是通过实习我有了一定的收获。实习让我熟悉和适应了银行的一些基本流程和业务操作环节，了解了什么是工作，工作是怎么回事，

怎么样的工作适合自己，以及如何处理复杂而微妙的社会人际关系。通过实习，让我又全面的了解了自己一次，对自己的职业生涯有了设计、补充和调整。

我的感受是：在学校里，我学习的是理论知识；在银行里，支行的每一位员工都是我的师傅。我要虚心学习师傅们的工作经验，将所学的知识与实践结合起来，多发现，多分析，多比较，多思考，多总结，多请教，充分发挥自己的主观能动性和工作积极性。

我的实习岗位是大堂经理，头几天站下来确实感觉不大适应，不但腰酸背痛的，而且面对客户的咨询疑问三不知，感觉自己这个大堂经理是十分不够格的，不但对业务很不熟悉，而且对于客户的一些不满情绪也显得手足无措。通过这一个月的锻炼，我觉得在这些方面有了很大的改善，客户的咨询基本上都能解答，也能适当的安抚客户，做好自己的工作。

实习的时间是有限的，虽然只有短短的一个月，但是我感觉我的收获还是很大的。在这里我要感谢我的师傅们，当我在业务上遇到什么不懂的问题请教他们时，他们都会悉心帮我解答，使我大大提高了对银行业务的熟悉程度，而且通过这一个月的过渡，我深深的融入了支行的企业文化中，融入了这个集体里。而今后的工作中，我将加倍努力，把工作做的更好。

马上就要走向工作岗位了，这一个月的实习将是我职业生涯中很重要的一个过程。最后再次感谢支行各位领导对我的重视和关心，以及各位师傅们的悉心指导。

这一个月的实习，让我看到我于社会的距离和我存在的差距和缺点，在实习中者被无限的放大，有时候令我尴尬不已。不过正是有了这么多问题的出现，我才充分的意识到我的问题，在以后的学习生活中我会积极努力的改正自己的。

社会真是一个大熔炉，可以把你的生活完全的改变，我感觉自己已经没有了已在学校的那种稚气了，开始变的成熟稳重了，这是我的改变，我很欣喜我的改变。

我相信在我以后工作后，这一次实习还会对我产生巨大影响，我会一辈子都记住这次实习的，我要以这次实习为媒介，为我以后的成功铺垫好路子，我相信我能够做到。

银行大堂经理个人总结篇三

尊敬的领导：

您好！

首先感谢您百忙之中抽出时间阅读我的辞职信。我是怀着十分复杂的心情写这下封辞职信的。自我进入银行工作以来，由于您对我的关心、指导和信任，使我获得了很多机遇和挑战。经过这段时间在银行的工作，我在这里学到了很多知识，积累了一定的经验，对此我深表感激。

但是基于个人的家庭原因，以致近期的工作让我觉得力不从心。为此，我进行了长时间的思考，我请求辞去在我的职务。

在此，我非常感谢您在这段时间里对我的教导和关怀，在银行的这段经历对于我而言是非常珍贵的。将来无论什么时候，无论在哪里就职，我都会为自己曾经是这里一员而感到荣幸。我确信这段工作经历将是我整个职业生涯发展中相当重要的一部分。

祝行领导和同事们身体健康、工作顺利！

再次对我的离职给银行带来的不便表示抱歉，同时我也希望领导能够体恤我的个人实际，对我的申请予以考虑并批准。

此致

敬礼！

辞职人□xxx

20xx年x月x日

银行大堂经理个人总结篇四

尊敬的行领导：

您好！首先感谢您百忙之中抽出时间阅读我的辞职信。我是怀着十分复杂的心情写这下封辞职信的。自我进入x银行工作以来，由于您对我的关心、指导和信任，使我获得了很多机遇和挑战。经过这段时间在x银行的工作，我在这里学到了很多知识，积累了一定的经验，对此我深表感激。

基于个人的家庭原因，以致近期的工作让我觉得力不从心。为此，我进行了长时间的思考，我请求辞去在x银行的职务。

在此，我非常感谢您在这段时间里对我的教导和关怀，在x银行的这段经历对于我而言是非常珍贵的。将来无论什么时候，无论在哪里就职，我都会为自己曾经是x银行的一员而感到荣幸。我确信在x银行的这段工作经历将是我整个职业生涯发展中相当重要的一部分。祝行领导和同事们身体健康、工作顺利！

再次对我的离职给x银行带来的不便表示抱歉，同时我也希望x银行能够体恤我的个人实际，对我的申请予以考虑并批准。谢谢！

此致

敬礼！

辞职人：

20xx年x月x日

银行大堂经理个人总结篇五

20xx年7月中期到8月上旬，我在湖北xx农村商业银行进行了为期4周的实习。四周的时间里，我见习了大堂经理，参与了xx农商行新开发的“四区星级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恼，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，以下便是我的实习心得：

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，用最好的服务态度和最优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。

我来实习的这段时间，恰逢竹山农商行研发出一款“四区星级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。

在我实习期间，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。

在实习期间，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，书面承诺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，要求信贷营销人员承诺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承诺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。

在实习过程中，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。

在实习过程中，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，便是这四周我的实习心得。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习机会，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！

银行大堂经理个人总结篇六

随着社会不断地进步，报告的适用范围越来越广泛，我们在写报告的时候要注意涵盖报告的基本要素。那么大家知道标准正式的报告格式吗？下面是小编整理的银行大堂经理实习报告，希望对大家有所帮助。

在刚刚过去的一个月中，我有幸来到交通银行会计处实习。虽然真正上班的时间只有短短的二十天，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。

在会计处实习的这一个月里，我主要学习了综合业务处理系统，熟悉了银行的会计科目，基本掌握了该系统的`记账和复核的操作，并能独立处理同城交换、证券清算和外汇核算。在练习操作中，我还向带教老师请教有关操作原理和业务知识的问题，力求在掌握操作流程的同时，搞清楚自己在做什么，在整个系统中是怎样一个来龙去脉。通过看、问和动手操作，我对会计处的主要工作有了更加系统的了解，特别是支票汇票等，在实习之前，我只从书上学到过它的基本概念，对真正的票据并没有具体的认识。现在我已经大致明白了审票和解付的过程。另外，我对银行这个庞大的工作体系也有了比以前更加清晰的概念。

以下是我在工作中的一些体会和心得：

一、银行工作需要严谨的工作态度。其实做任何工作都应该认真细致，尤其是在会计处，每个岗位都需要与数字打交道，经常要处理大量数据，要求精确，任何一点细小的错误都会影响到整体的结果。比如做同城交换，借贷双方的金额数字必须完全准确，才能进行解付和交易。在记账时，每一笔交易录入电脑后都要有专人复核，确保汇款时间、金额、汇款人和收款人账号等各项要素准确无误。

二、讲究分工合作，工作程序详细具体，每一步骤都有一定的操作规范。比如进行代理兑付汇票结清录入时，必须按照计算核对总金额、记账、复核、打印、批轧这些步骤进行。每一张汇票的信息都要准确地输入电脑，还要经过复核。如果资料出现错误，就无法使交易成功。各道工序都互相关联，每一步都关系到整体结果，必须大家一起分工合作，才能最后完成工作任务。

三、与同事的相处与交流很重要。由于一个完整的任务需要大家分工合作来完成，所以同事之间的沟通与交流很重要。在工作过程中难免会出现一些差错，给下一道工序的同事造成不便；或者由于某些客观原因，虽然不应由某个人完全负责，但确实影响到其他同事的工作。这时一定要用正确的方法与同事交流，尽快地解决问题，大家才能齐心协力地搞好工作。这方面的技巧，书本上是学不到的，要在工作中慢慢地学习积累。

实习期间，我得到了各位领导、老师和前辈们的关心与帮助，各位老师都非常耐心地教导我，让我不但学会业务，也学到很多待人处事的道理。特别是办公室里的老师们，在繁忙的工作中抽出时间，不仅在工作上给我指导，向我解说业务知识，还在生活上给与很多关怀。希望以后有机会能再向各位老师学习请教。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”初读此句时，我并没有特别的感觉。然而就在这不长的实习后，我不仅真正明

白了它的意义，更深切体会到它的内涵。对我而言，社会 and 单位才是最好的大学，我发现自己在课本上学到的知识太有限，太浅薄。在交行里每一个人都是我的老师，我要学习的实在太多太多，不仅是专业技能，还有职业精神和社会经验，这些都能成为我以后能很好的胜任工作的基础，也是我能在激烈的竞争中脱颖而出最重的砝码。

银行大堂经理个人总结篇七

尊敬的领导：

我很遗憾自己在此时正式提出辞职报告。

白驹过隙，入行已经两年半。记得还没毕业，披着长头发穿着牛仔裤坐火车来xx省xx银行考试，那时的我是张纯白纸，天真活力带着幻想和创造冲动，还只是个孩子。在头一年里，我依然把工作想象得十分乐观，对于经济上的独立我感到很满意，对于业务的学习充满新鲜感，对于新的同事朋友们简直相见恨晚。那绝对是人生中快乐的日子。然而一个不成熟的人活在一种不稳定的生活环境里，变化悄然而至。

虽然是我的家乡，在工作的我却不是本地人，在日复一日枯燥无味缺少假期的工作中，在生活上体会到无助感。我的性格内向，但爱好自由，想法很多，但行动能力不好。我曾经学习经济，并对理论知识有一些好感。大学毕业以后从事金融工作，获得了相对丰厚的薪水和较高的社会地位，但那几乎与我内心的职业理想和满意的生活状态背道而驰。我曾经消极对待，对围城外的渴望已经超过心理负荷。在我失意的日子里，是都司前的领导和同事在我身边爱护我关怀我，一次一次宽容和帮助我，让我走完在工行的成长之路。

今天我真的决定离开了，就在这个时候，冬天的寒冷催出伤感的情绪，挥别我第一份工作，挥别我亲爱的领导与同事，

挥别我无数次跌倒爬起百感交集。我怕的不是吃苦，怕的是心中没有信念。辞职以后我将回到温暖的家中，反思和总结这段历程，在适当的时候重新向前进。

工商银行给了我许多，我不曾忘记。可爱的是，小孩子的翅膀还没有长硬，就执意要离开大家庭独自冒险，谁让这孩子天生爱冒险。即使是那样，我已经印上icbc的标志。感谢都司前大家庭的每一个成员，真诚地，带点酸的。最后祝愿我们都司前支行的业绩越做越好。

此致

敬礼！

XXX

XX年X月X日

银行大堂经理个人总结篇八

尊敬的领导：

我很遗憾自己在这个时候向某某银行正式提出辞职。

来到xx银行也快两年了，正是在这里我开始踏上了社会，完成了自己从一个学生到社会人的转变。有过欢笑，有过收获，也有过泪水和痛苦。银行等的人际关系和开明的工作作风，一度让我有着找到了依靠的感觉，在这里我能开心的工作，开心的学习。

然而工作上的毫无成熟感总让自己彷徨。记得曾说过，工作上如果两年没起色就该往自己身上找原因了。或许这真是对的，由此我开始了思索，认真的思考。尽管我一思考，上帝便会发笑，但这笑带着一丝苦涩，思考的结果连自己都感到

惊讶——或许自己并不适合软件开发这项工作。否定自己让自己很痛苦，然而人总是要面对现实的，自己的兴趣是什么，自己喜欢什么，自己适合做什么，这一连串的问号一直让我沮丧，也让我萌发了辞职的念头，并且让我确定了这个念头。或许只有重新再跑到社会上去遭遇挫折，在不断打拼中去寻找属于自己的定位，才是我人生的下一步选择。从小到大一直过得很顺，这曾让我骄傲，如今却让自己深深得痛苦，不能自拔，也许人真的要学会慢慢长大。

能为银行效力的日子不多了，我一定会把好自己最后一班岗，做好项目开始前的属于自己的所有工作，尽力让项目做到*衡过渡。

离开这个银行，离开这些曾经同甘共苦的同事，很舍不得，舍不得领导们的谆谆教诲，舍不得同事之间的那片真诚和友善。

也愿银行在今后的工作中发挥优势，扬长避短，祝愿某某银行兴旺发达！

此致

敬礼！

XXX

20xx年xx月xx日

银行大堂经理个人总结篇九

尊敬的各位领导，同事大家好：

我是**支行的大堂经理，回顾这一年来工作，感慨颇多。现就我的工作向领导进行汇报，请领导指出我们工作中的问

题，我将及时改正，不断进步；下面是我在2012年的工作情况，汇报如下：

1、主要工作情况

在大口支行已有半年的时间，在这期间我从事过储蓄柜员和大堂经理两个岗位，虽然岗位不同，但是宣传新业务，营销中间业务，做好存款揽收的工作相同，我是一名新同志，在新的环境，我更注重自己综合能力的提高，通过自身的努力和同事的帮助，我的揽储业绩达到550万元，加办网银50户，电话银行30户，销售理财万，建立大客户资料10户，在从柜员到大堂经理的工作转换中，使我感受最深的是“服务”这两个字。

在我任职大堂经理这一岗位以来，我感受到随着我行业务的不断发展，各银行之间的竞争日趋激烈，银行的服务工作越来越重要，服务是吸引客户留住客户的一个有效手段。而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的第一印象，所以我们对自己的要求也格外严格；大堂经理是连接客户，柜员，客户经理和的纽带。我们不仅是银行的工作人员，同时也是客户的代言人。在客户遇到困难时，我们积极帮助；当客户不解时我们耐心解释；我们要随时随地急客户所急，想客户所想，用尽善尽美的服务去赢得每一位客户。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。我们**支行周边有市场和居民小区，所以在每天来办理业务的客户中有很多中老年客户，有时也有存零钞业务，从而加大了柜面的压力；为了解决这些问题，对于老龄客户大多都是存折业务，我们都及时带客户到自助设备上去补登折，帮他们查账；对于存零钞的客户我们尽量都引导到一个柜台办理，尽量不影响其他用户的正常业务；带有卡的客户去自助柜员机上进行取款和转账业务，进行客户分流，从而减轻柜面压力。在去年交医保的两个月，由于客户非常的多，而我们的柜员也有限，导致许多客户在排了号又走掉了，这时我就会在大厅大声询问下一位客户，

避免中途离开的空号占据时间，保持营业厅内良好的工作秩序。因为只有良好的营业秩序，我们才能成功地寻找到我们的目标客户，营销我们的理财产品，引荐给我们的客户经理。

作为大堂经理我们要熟悉本行的业务和产品；这样才能更好的对我们的客户做好解释服务工作，例如客户经常咨询个人网上银行怎样使用、密码忘记如何找回、挂失补办、销户，需要带哪些资料，各种汇款手续费，基金等业务，我都进行详细的了解并从中总结出一些要点向客户解说，当我向客户作出解释和说明的时候，相信他们都对我们的业务有了一个大体的了解，客户们都能与我进行良好的沟通，并且愿意在我行办理业务，而在解答问题的过程中，我的业务知识也得到了丰富，而且也起到了分担柜员压力的作用。

2、工作中存在的问题

在过去的日子中，我在大堂经理这个岗位上学习到了许多与客户交流的经验，但也存在许多的不足之处。在发展中间业务中，基金和保险业务做得还很不理想，为此我常常自我反省，经常向客户经理、业务经理和有经验的营销能手学习，讨教经验，终于有了1万元的保险营销成绩。但是这只是一个开始，我将继续努力学习，努力做出更好的成绩。

在去年第三季度的神秘人检查中，我行的得分不理想，给支行抹了黑。之后我们痛定思痛，分析了失分的原因，主要是大堂上班时间和细节上出了问题，针对这些问题，我们在平时积极改正，中午休息时间也有其他工作人员进行大堂值班，通过努力，我们的服务终于在四季度中得到了神秘人肯定，曾经一次有全区第二名的好成绩。

优质的服务不能仅仅停留在环境美、“四声服务”行为规范等方面，更应该是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。在今后的工作中，我要努力学习服务技巧和专业知识，提高自身业务水平，以新的面貌为客户提供更好更优

质的服务。谢谢大家。

银行大堂经理个人总结篇十

银行大堂经理2011年述职报告 各位领导、各位同事：大家好！

我担任大堂经理工作已经一年了，回顾一年来的工作，感慨颇多。其中一点就是对大堂经理的深刻认识。

片、是我行营业网点的形象大使，大堂经理不仅应有良好的个人形象、文明的言谈举止作支撑，而且在与客户交往中表现出的交际风度，直接代表着中行的形象，所以我着重在这方面下功夫。

多挑战。在这段非常时期里我和同事们相互协作、积极配合，从细节入手，认真、努力做好服务工作。经过这次奥运服务的历练，我感觉自身在为人处事方面经历了深刻的转型。这也使我的各项工作有了进一步提升。

同时，在实践中我也悟出了银行业竞争的法宝，那就是服务+细节+高效率=成功。排队等候时间长，必然会挤走部分优质客户，那就从疏导开始做起，并且瞅准机会，向一些优质客户推荐办理我行的贵宾理财卡，疏导他们到贵宾窗口办理业务；对代发工资客户，则推介办理借记卡，使用我行自动取款机；对还贷客户推介使用存取一体机办理存款业务；个人汇款较多的客户推荐办理个人网银等等，这些都对减轻前台压力起到了一定作用。在其他工作方面，当自动存、取款机发生故障或款箱无款时，及时联系有关人员进行检修和维护。巡视大厅内的卫生状况，保持大堂整洁卫生。另外，在企业对帐工作中，自己能够积极联系企业会计，进行对帐单的催收工作，同时向其宣传银企对帐工作的重要性，让企业认识到它控制、防范风险的作用，加深企业对银企对帐工作的重视。在柜员维护工作中，自己能够根据人员变动情况，及时对柜员角色、级别进行修改，保证了工作的正常运行。在回

单柜新、旧系统切换的过程中，自己能够认真学习如何使用新对帐系统，并及时联系维护人员，对回单柜系统进行更新，同时向使用回单柜的企业会计，介绍新系统的操作方式，及时开通客户的回单柜使用功能，保证客户回单能够及时的装投，确保了新系统的正常使用和运行。客户来我行打印税票时、以及客户遇到困难时，我都能及时帮助他们解决好。