

最新实习期工作总结与心得体会(通用8篇)

心得体会是我们对自己、他人、人生和世界的思考和感悟。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

实习期工作总结与心得体会篇一

这是我人生中最重要一个月，他预示着我已经完全离开了我熟悉的学校，不再是那个稚嫩的学生，而是成为了社会上的一份子，扮演的角色也已经改变为了一名在银行工作的职员。虽然，在这之前，我在银行培训了将近一个月的时间，但是那是我作为一名学生的姿态。现在，则完全不同了——我是一名银行员工！

白驹过隙，转眼间从培训到正式工作已经一个多月了，感觉自己在慢慢的“成长”、“积累”，日子过得很充实。从刚实习时的兴奋和激动渐渐被时间磨去棱角，一切渐渐沉淀，我逐渐适应了这种上下班的日子，逐渐适应了从学生转变为银行工作者的角色，现在的我，可以用颗平静的心来审视第一次工作以来的感想和体会了。

在单位，我尝试过许多的第一次，第一次被别人称为同事，第一次得到上司的夸奖，……这期间，我体会到了工作的喜与乐，享受了工作给我带来的乐趣。

在实习的阶段，初步的了解了银行知识，不管在现金区，还是在非现金区最重要教会了我一个字——“信”。

“信”——诚实，不欺骗，不隐瞒。这是我在营业部工作时对他的认识。不管我在储蓄，还是在出纳，保持一颗诚实的心是最重要的，我觉得。因为在营业部它是一个涉及到现金

的部门，经常有现金的出入，难免会出现一些差错。在出现这些差错后要及时的上报，而不是隐瞒、欺骗。例如像长款不报，私吞。这样的案例我们已经屡见不鲜了。不管当事人在那时处于什么样的环境和状态下。总之这样是一种隐瞒的行为，不但给银行和顾客带来了影响，自己也将由于自己不“诚实”而遭到惩罚！其实长款私吞这样的行为只是冰山一角，隐瞒、欺骗行为还有很多，在我在营业部学习时感受、了解了不少。所以让我认识到在营业部工作最重要的是要做到诚实，不管发生了什么的样的差错，都是有解决的办法，要及时的上报，而不是怕，或则什么心理隐瞒这件事情，欺骗自己的上司。当然，不管以后做什么事情都要做到诚实。

“信”——诚信，信任，不怀疑，认为可靠。在做大堂经理期间，有很多的理财产品和保险需要营销给客户。营销的经历让我明白了，卖理财产品和保险要让客户详细的了解产品，清楚市场，明白自己现在的投资方向，并体贴的为他服务。要让他对你产生信任感，这样才会打消的他的疑虑，使他认为投资于你的银行是可靠的，并慢慢的成为你的一个固定客户。

对于一个营销人员来说诚信是最重要的，要以真诚的心来对待客户，才能使客户对你有信任感。不是靠产品有什么好的收益来打动客户，而是靠我们的服务，我们的理念客户，对待客户的态度来打动他。

通过我在两个部门工作总结出来对“信”的不通的含义，让我更加认识自己，认识客户，认识银行。

实习期工作总结与心得体会篇二

20__年已经过去，然而我们的工作却一定要继续，并且更加专业的继续。20__年__大街支行发生了很多事情——很多会加强我的认识，提高我的素质的事情。对我个人而言，有两件事我特别在意，也因此有丰厚的成长，并且认识到自己的

不足与下一年要拼杀的方向。

__商业广场商铺开户事件。这是接手结算员之后所接到的目前为止对我来讲，的一个单。100+的企业户，基本户占80%以上。

与__的商户和他们的管理人员沟通的时候，我发现了几个问题。

__的公关人员以及他们的领导，一开始没有积极配合我们支行的工作，我先后给与接洽的工作人员发过三分完整的“开户所需资料”，他们都没有有效的传达给商铺，以至于一度因信息不对称导致个别火爆的商铺对我的埋怨。

一开始的时候，协助我的人有市场二部的a大哥以及__派出来的工作人员。之后a哥可能因为zz的问题抽不开身而离开，第二天__的协助人员也离开，只剩我和一台小型打印机，第三天小型打印机也不在，当我向__寻求复印帮助的时候，他们的员工告诉我，没有纸。

一直拖了一个半月，__的工作人员可能迫于上级的压力，开始重新重视这一块，并派出了丰富的资源对我进行协助。那时他们的工作人员，包括财务部的c经理深深以此为患，焦头烂额。

对此我得到的收获之一就是明白了，当遇到可预测性大批量工作的时候，要向前赶进度，不要拖，因为拖到最后，当工作大量堆积的时候，工作者会拿出120%以上的工作效率，而超负荷的工作效率往往也就是导致风险高发、频发的直接原因。尤其是在银行这种经营风险的企业，更要以此为戒。

第二个收获就是业务上的收获。我发现之前我的学习模式通常都是关注在业务流程的表面。比如开户要收什么资料，怎么玩核心系统，怎么可以不被下差错等等，而根本都没有关

注为什么要收这些资料，为什么系统会这样设置。直接导致的原因就是，一开始我根本不知道如何应对客户的问题比如说“为什么分公司要准备总公司的材料？”；“开户许可证丢失怎么办”之类。所以为此我查阅了大量的资料，比如“支付结算管理办法”，比如“公司法”，比如“民法”等等。让我受益颇深，也由此知道了“会做业务”和“懂业务”的根本区别。单纯的追求“会做业务”可能对行里没有任何影响，却是对自己不负责任的表现。但是在我看来，如果我自己都没有尽到责任的话，我又怎么可能挺胸抬头的对着镜子告诉自己说：“你工作的未必很到位，但却有用心！”

银行从业资格考试事件。大概早在9月初的时候，总行下达关于要参加银行从业资格考试的通知。一开始我没放在心上，认为时日尚早，我还有大笔的时间可以挥霍，于是自负的报了三门。谁知，九月中旬的时候，我接了__的单子，海量的工作预期让我乱了阵脚，却还是一意孤行地将开始学习的时间推到了十一之后。

最喜欢、最适合做哪个；哪个部门在可预计的时间段内最有发展，适不适合我做等等。并且，在将个人主观能动性鼓吹至溢出的时候，我还小关注了一下国内的一些表面的、肤浅的经济现象，逐步的看一些财经新闻，看看一些专家的评论，再结合之前在大学学到的知识，一方面感觉到受益匪浅，一方面也感觉到自己须要学习、观察、关注的事物实在是太多太多。

那么我的收益之一就是，任何业务流程的背后，都肯定有它内在的含义与作用。相比之下，我现在只是在单纯的“照猫画虎，难画骨”而已。

收益之二就是，面对任何事情，都要主动，主动行乞，绝对比被动要饭吃得饱、吃的香。

收益之三，前面说到，自己要学习、观察、关注的事情实在

是太多，那这里面就肯定要分个主次，我应该将有限的资源如何分配的问题。平均分配的话，肯定会造成一定程度上的资源透支和信息超载现象，会大大的降低我对自己的满意度和认可度。所以还要进一步摸索。这可能是个长期积累的过程。

收益之四，就是切身体会到了所谓的“影响偏见”。刚知道要考什么从业资格证的时候，我十分不情愿，直到迫在眉睫的时候，我不但没有放弃，反而激起自身的主观能动性，虽然不完美，但是却过关。这说明了，人们实际上没有想象中的那么脆弱，适度的压力与竞争会带来翻江倒海般的动力反弹。

实习期工作总结与心得体会篇三

时光飞逝，转眼到中国银行一年了，还记得当时是通过银行招聘网找到中行的招聘信息的。去年进入中国银行，在分配到基层银行网点工作之前，进行2周的入职培训，感觉还可以，想把在中行工作的经历和大家分享，希望通过这些感受能给即将进入或希望加入中行的人一点借鉴意义，内容稍微长了点。

很多人以为银行的工作是份好差事，入职中行一年让我深刻的感受到，任何行业都有他的喜与悲。想想当时自己选择银行很大一部分是金融业的高薪所迷惑，然后就懵懂地进来了，可是当理想遇见现实的时候，才知道两者的差距。今天想说点感受，其实也是因为上周单位出了点小事，这件小事可能在外人看来不足为怪，但对于中行来讲确实让人有天理难容的感觉。上周某领导深更半夜打电话让我在第二天上班9点之前写这件小事的具体情况及深刻的检讨书，还要一份整改报告，我当时就差点晕过去，还连续打了3个电话，真是无语……好吧，已经写好了积分材料报告，我想把进入中行以来的那些事儿一一淘出来，跟大家分享，内容篇幅可能有点多，我将分以下几个部分说：

第一、中国银行用工形式

大家都可能觉得银行工作人员待遇非常不错，非常体面，可是等你进来才知道这些所谓的柜员其实还都不算正式员工，领导级别的都不露路面，所以很多校园招聘都是招应届生去当前台柜员的，一般是劳务派遣工，还有临时工，即所谓的短期合同工，很多是一年一签，所以这样虽然和银行签订了合同，但毕竟不是正式员工，其余的才算正式员工。

第二、中国银行薪资待遇

讲完用工形式，想谈一下在中行的薪酬制度，比较一下以上几种用工形式的薪资福利的区别，在这里，我可以很肯定地和大家说明一个事实，几种用工形式在薪酬上是同工同酬，待遇不要以为正式的就高，有些非正式的员工还比正式的员工高啊，至于为什么，因为业绩好呗，工龄长，收入就好一些，当然至于五险一金等是基本该有的都有了，养老保险，医疗保险，公积金等都是有的，但每次节日过年之类的全部一样的补助，至于其他奖金怎么计算的我也不知道。就比如一些理财经理职位的员工，可能实力非常不错，收入甚至比部分支行的行长收入还高，因为业绩！，可是这其实很难，业绩这东西很难说的，有能力就有业绩，可能不同的是没有相关医药费的报销等待遇，不过这样已经非常不错了，其他没有任何区别在这里我还要说明一下，很多人说学历没什么用，其实你进去工作之后才发现，很多人因为没有学历，而得不到晋升的机会，有些派遣工年龄和我们这些本科生差不多，一样，却已经有好多年的银行工作经验，但由于他们是高职高专学校毕业进来当柜员工作，虽然操作技能比我们新来的熟练很多，也更有经验，但由于学历的限制，所以他们的晋升机会会有很大的局限。在此，我还希望我的学弟学妹们好好学习，考取更好的学历，希望能好好对待银行招聘考试的复习，学历不能证明你的工作实力，但确实是敲门砖，起码是你有学习能力强的凭证。不要等以后没有学历之后才后悔莫及。

企业的性质决定企业要赚钱的，赚钱就需要靠员工的业绩来提升经济效益，银行也是企业，员工想要提升自己的薪酬也要努力提高自己的实力。

在这里有句话大家可以看下，来中行就别想升官发财，当然混口饭吃还是有的，这是中行前辈对我说的，现在记忆犹新，虽然在中行的薪水相对于其他企业已经算不错了，但这时候就得看你自己怎么看这个问题了，所以现在的你如果想进入国有银行就得到了金饭碗，那我劝你得好好度量一下，不会给你带来失望，也不一定会有希望，这是我的个人感受，当然还得看自己怎么对待。看你进来银行后有没有做好吃苦的准备，想得到高薪工作和职位就必须从以后基层做起，没有什么能一下子吃成胖子的，除非，你有后门可以走的。有人说在银行招聘网应聘之前一要看资源，二要看学历专业能力经验，三要看有没有关系，四要看有没有钱，如果都没有，那就不要去银行了。

实习期工作总结与心得体会篇四

一日，在电梯中看到一片充满朝气的脸，发现不知从何时起自己居然也被必恭必敬地称作老师时，才突然意识到原来自己已经是一名老员工了，真是时光飞逝啊。

回忆起五年前自己应聘的场景，就好像发生在昨天。其实当初应聘工行的想法很单纯，甚至有几分幼稚，仅仅是觉得人们每天从银行存存取取那么多钱，银行的信贷员随口谈着被常人认为是天文数字的资金……金融企业对我而言就像座神秘的城堡。于是怀着一点点的好奇和冲动，我挤进了里三层外三层的招聘展台，经过笔试、面试，我顺利地加入了工行浦东分行。

进行后我被分配到信贷部，回忆起上班前一天的心情，真是又兴奋又紧张。兴奋的是自己就要操纵数百万甚至更多的资金了，紧张的是万一算错了一个零，那可是几辈子也赔不上

呀。行里为我指派了老师对我进行指导，这时我才知道原来信贷工作不仅是填填借据算算利息那么简单，而是要向客户提供一套全面的金融服务。为了摆脱客户“一问三不知”的尴尬，我开始“恶补”银行业务，虚心向“老法师”求教……很快我成为了业务骨干。

人的成长和周围环境有着很大的联系。一直认为我很幸运，能在这样一个充满了机遇和挑战的环境中成长。工行具有最丰富的客户资源，最强大的资金和网络的支持，这些都是我用来争取优质客户的法宝。同时客户对服务的专业要求，也使我接触到最全面的业务，这些都是其他商业银行所不能给予的。现在我才能真正体会到“学业务到工行”的说法。

工行给了我广阔的发展空间，无论在业务学习上还是角色定位上都给了我有力的支撑。如今，我有幸成为了一名二级支行的管理者，这对我来说是一个全新的体验。“麻雀虽小五脏俱全”，我学会了如何处理和协调各方面的事物。

5年的时间很长，在这个大熔炉中，我已经由一个稚气未脱的学生蜕变为一名成熟的“工

行人”。5年的时间很短，因为每一天我都享受着这里忙碌而充实的生活。

来源：网络整理免责声明：本文仅限学习分享，如产生版权问题，请联系我们及时删除。

content_2());

实习期工作总结与心得体会篇五

我本人自认为对经济和管理学有一定的研究，我用尽我的全部所学都无法解释他们的这种经营和管理方式。先谈谈代理中间业务。这个业务是工行今年工作的重点。工行发展的最

早的中间业务是代收水电气和电话费业务，也是我所认为的最为失败的领导层决策之一。代收水电气和电话费业务的直接结果是导致我行柜面出现长期排队的局面，一方面是我们有限的一线人力资源至少被长期占用约1/4。由此对我们的正常业务发展带来了很大的阻碍。另一方面由于缴费所带来的和缴费储户（或许这样称呼不太准确，因为其中有一大部分人再工行并没有存款）一些摩擦，对我行的在公众之中的形象带来了很的的负面影响。从市场营销学的角度讲，我们由此损失了很多潜在的企业公众。这种影响造成的损失是无法估量的。事实上从工行接收代收水电气和电话费业务以来，相对于其他三大银行的正常业务发展明显滞后，我们的市场份额被抢占了相当的一部分。至于最近接手的基金业务和保险业务，由于种种原因我不便做评论。

接下来再谈谈人事制度，我行的员工分为三种，正式工。柜员制合同工以及临时用工。这种划分是我最想不明白的，我们对工行都是一种聘用关系，而且从事的都是相同的工作。但是在福利和待遇上却有很大的差别。而且后两类员工在工行基本上不可能得到升职。如果是在美国的话工行的任何一名柜员制合同工和临时用工都有权力起诉工行对他们进行歧视。由此带来的结果就是人才流失，即使使留下来的人也不会敬业。因为对他们而言工作只不过是一种暂时的谋生的手段而已。一旦有机会哪怕是其他地方的待遇稍微低一些，只要有更好的发展。他们都会跳槽。另外在人事任用方面工行目前的情况基本上是任人唯亲，人浮于事。据我了解我周围的所有人都是通过关系进行的。（当然我也不例外，不过对于我而言我实在是很无奈。）另外我所了解的历次招聘都是过场而已。

以上是我在工作中的一些感触。当然我做为一名下层员工，也许我看到的只是一个片面的工行或者一个地方的工行。但是如果说全国上下都是如此这般。那么我只能说：工行完了。喜欢这篇帖子的人希望狂顶或是发表自己的见解，别让它沉下去。不喜欢的人就当我是写的是一个笑话。

实习期工作总结与心得体会篇六

通过面试有幸进入中国农业银行xx市支行实习，虽然实习的时间不长，我却在这宝贵的时间里学到了好多东西，丰富并实践了大学的理论知识，同时也深感自己知识面的匮乏，鉴定了我积极学习的信念。在工作中，工作态度的转变是我学到的重要的一笔人生财富。“技术水平只能让你达到一定的层次，而为人出事的态度及对工作认真负责的态度才是提升你的真正法宝。”主任的一席话给我上了实习的第一课。在实习期间，我虚心学习，认真工作，认真完成工作任务，并与同事建立了良好的`关系，得到了行里员工的一致认可。

刚实习，身心都很累，有想过要放弃，和蔼的营业部的同事豪不保留地传授着他们的经验：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。可能大家会觉得银行的工作环境应该是舒适安静的，其实银行是相当嘈杂的一个环境，不断有打印机的声音，点钞的声音，敲图章的声音，银行的工作是很忙碌的，每天重复同样的工作，虽然工作很累，但感觉很快乐，心里也满足。老员工们熟练地办理客户提出的业务，专业的回答，灵活的指法，快速的办理，还有良好的心态都是我要学习的目标。

实习期工作总结与心得体会篇七

20__年，我心揣对金融事业的向往与追求走进了农业支行。时光飞逝，来农业支行已经一个年里，我释放青春的能量，点燃事业的梦想。在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的`变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在农业支行，我从事的岗位很平凡柜员。也许有人会说，一个极其普通的柜员谈何事业，不!柜台同样可以干出一番辉煌璀璨的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工

作，把它视为我事业的第一个平台。作为一名员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩上的重任。柜台服务是展示系统良好服务的文明窗口，所以我每天满含热情，用心服务，真诚对待，以自己良好的工作态度赢得顾客的青睐。

在农业员工中，柜员是直面客户的群体，柜台是展示农业银行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，年复一年，用真诚细致的周到服务让客户真正体会到农业银行员工的真诚，感受到在农业银行办业务的温馨，把最平凡的工作变得不平凡，我为自己岗位而自豪!为此，我要求自己做到：

一是掌握过硬的业务本领、时刻不忘业务的学习；

二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规，行规；

三是培养和谐愉快的人际关系，与同事之间和睦相处，互相学习；四是清醒的认识自我，做到胜不骄、败不馁。

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确确实实做出业绩。点点滴滴的小事让我深刻感悟到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人歌颂赞美，更不能像农民那样春播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之间的枯燥运作和繁杂事务。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们同样能够奉献，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绘出一片精彩的蓝天，没有根基哪来高楼大厦，没有平凡哪来伟大!人生的价值在于在平凡的奉献中得到升华和完善。

青春时期是人生最美好宝贵，最让人留恋的时光，因为踌躇满志，精力充沛、个性张扬，因为敢拼敢闯敢干，天不怕地不怕，活力四射，因为有梦想和希望!但在我看来，青春的宝贵还在于不懈的追求，和团队的拼搏，对崇高的道德修养追逐，以及坚强的意志锻炼，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献!

今天，我们正把如火的青春奉献给了最平凡平凡的岗位，农业银行正是在这样的青春交替中，不断地向前发展。在她黑白分明的年轮上，也将深深的烙下我们青春运动的足迹。富兰克林曾说过：推动你的事业，不要让你的事业来推动你。今天我正是为了推动我的事业而来，这是源于我对人生价值的不断追求，对金融事业的那一份永不熄灭的热情。因为我知道作为一名正在不断成长中的青年，只有把个人理想与金融事业的发展有机高效的结合起来，才能充分发挥自己的热情、工作积极性、主动性和创造性，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

实习期工作总结与心得体会篇八

企业录用实习生的目的之一是为处理短期出现的额外工作并予以培养成为正式雇佣的劳工。以下是小编收集整理有关实习生银行工作心得体会，欢迎大家前来阅读。

这是第一次走进银行的内部，心情和走进支行有点不一样，看着总行光溜的地板，白晃晃地墙面，有种电视上监狱里的感觉，静静的楼道隐约脚步声，感觉有点憋闷。想到自己将来进银行工作，也就是这样了，准时上班，但不可能准时下班，极其认真不能敷衍了事，错了一分钱、找帐找死你的情景，自己边走边揣测认真工作的感觉，至少我现在还可以自由的溜达。幸好，进了办公室，豁然开朗，北京墙一眼能望穿好几个屋子，痛快。

邓主任喜欢看《金融实践》老师的书和文章。面对邓主任，从角色来看：一方是工作多年，阅历丰富，身居高位的资深银行家，一方是北京毕业，初出茅庐，受过教育但没有实践的学生。前辈尚且如此好学，小辈的当然更要加倍努力。在这个时代，所有行业都存在严重的浮躁情绪。

金融本身的美已经被忽略了。像邓主任这样把金融作为一项终身的事业，身居高位，扔不倦地挖掘业务精髓，不仅没有架子，没有把金融作为扬名立腕的台阶，仍然持之以恒的心态，从重复性的工作中，反复把脉工作经验并求得升华，严肃而谦虚地向老师求书求文章，这样的作风令我敬仰。我也为能见到这样的领导而感到荣幸。

回顾__年，我在__分公司和业务部工作了十几天。在这十天里，银行出纳员总结了我手里的现金收入，支付了一千万元。没有假币逃过我的眼睛。有许多顾客以各种形式接触。有些人可以用平静的语气解决雾，而有些人可以带着灿烂的微笑穿越大海。不，我不能。我用夸张和技术性的表达来平息他们的愤怒，平息他们干燥的心。我热爱我的岗位，工作愉快。我擅长在工作中发现美。今年，我遇到了一个有附加值的顾客，一个像安在旭一样带着微笑，一个像胡军一样有魅力，另一个像吴彦祖的高贵版本。我的生活爱好是干净整洁。银行柜员的工作总结不会让任何剩余钞票混入新钞票团队。

在我空闲的时候，我会把出口打扫得一尘不染，厕所会变得香喷喷的。本着“好记性胜于糟糕写作”的座右铭，每次都要仔细阅读文档，并将新操作和新业务记录在私人笔记本上，以备日后参考。我渴望学习。在过去的一年里，我主动去接近自动取款机，关心它，感受它，最后熟悉它的脾脏，并在假期里主动照顾它。每个人都防火，每个家庭都很安全。只要有新产品，我肯定会首先接触它，以防我不得不把它作为最后的手段，但我不知道如何使用它。珍惜生命珍惜生命银行出纳员的工作总结，对于第二道门，我总是按照文件步骤在第一时间模拟练习，以正式的格式来实施，并以最佳的状态

度来成为习惯；了解敌人，了解自己，赢得每一场战斗，因为我们这一代人有成为网络蠕虫的潜力，我总是浏览其他银行的主页和最新的财务报告，以便在我的工作中找到灵感，培养我自己对为信用社会做了一些事情的细胞银行出纳员的工作的总结。

时光飞逝！来去匆匆！虽然我一直感到累，但老人并不总是感到累，他每天都快乐地跑个不停。回顾这一年，我有一种感觉，我为公司服务了整整一年，公司也给了我别人羡慕的回报和幸福！

为了增加你的工作成果，你做了别人没有做过的事情。

从正常的轮班到换班，我一直在稳步、认真地进行，最深的感受是端正态度，遵守规章制度。尊重领导，服从安排。团结同事，虚心征求意见；明确的目标，脚踏实地经过一年的工作经历，我深深地意识到柜台工作是银行的第一个形象。我们的形象直接影响客户对我们银行的第一印象，我们是否能离开客户，甚至我们是否能留住他们。这就要求我们有更高的综合素质，我们必须认真坚持柜台工作的服务宗旨，热情周到，耐心细致，为客户办好每一件事，让客户满意。

一年的工作让我深刻认识到专业知识缺乏的严重性。这促使我学习新事物，使我的商业知识更加全面。虽然我们增加了许多新业务，但如果我们想确保我们银行的持续增长（即使只是为了确保我们的优惠待遇），我们必须不断增加新业务。这要求我吸收新知识，以便顺利开展工作，跟上我们银行的步伐。要成为一名合格的柜台人员，不仅要有全面的业务知识，还要配合积极、热情、耐心的服务。我们工作中的主要事情是做经理要求我们做的事情，与客户打招呼和沟通。

在任何时候，我都会主动向一些客户介绍我们的业务信息和新产品。良好的工作态度，商业知识和良好的工作氛围是必

需的。创造良好的工作氛围主要是团结同事。团结同事不是吃饭、喝酒或吵架，而是理解和尊重他们。虚心请教，互相帮助，共同学习，我们可以一起工作，相处得很好。

今日是正式来行的第一天，恰好又是周四，本来通知八点以前到要开晨会，之后临时有变，晨会取消了。上午的工作很平淡，我感到柜员工作的平凡和繁忙。异常是我坐在韩雪教师的身边，她的服务态度和熟练的操作让我深感佩服。的确平凡的岗位也能做出一番成绩，在她引导下我再次温习了点钞的基本技能，并目睹她一系列的客户服务操作流程：如注册验资收费100元，公司咨询服务收入10元，柜面挂失业务等。

午时的情景有点不寻常，一位客户拿着一美元来行要使用理财宝进行外币存款，存上后，却又立即要再兑换成人民币，于是又取出外币，兑换后之后存上。柜员王静师姐很耐心的帮这位客户重复着操作，她不厌其烦的这种表现是__银行优质服务的一个缩影，更是__服务天天提高的一个真实写照。

__员工怀有一颗真诚服务的心，一线柜员承受着巨大的工作压力，从早上八点多到晚上八点，中间吃饭的时光通常没有超过十分钟，他们用自我的优质服务，树立了__服务、天天提高的品牌。他们是最可爱的人！

昨日调整到公司客户经理岗位上，我只对大概的办公环境和人员做了相应了解，业务和技能接触的并不多。今日一早我就来到行里，在几位指导教师的帮忙下努力学习公司客户经理岗位手册。

詹教师告诉我政策和市场情景是不断变化的，营销理论日新月异，各项业务和制度不断创新，客户经理肩上的担子很重，要做好长期吃苦，辛勤工作的思想准备。同时也跟我大致讲解了客户经理岗位一些新的理论观点，包括最新的数据库营销和方案式营销等资料。并就我行的业务规定、法规制度、图表样本样式向我做了更详细的讲解。从他的教授中，我了

解了最新的贷款五级分类规定和金融服务承诺书的签写方法，也使我对公司客户经理的职业定位有了更深层次的领悟。

贷款的五级分类包括：正常、关注、次级、可疑、损失。原先专业上学到了具体怎样分类，以及分类的阶段比率。但在工作中，我发现单纯靠理论的分类，对银行风险的规避起不了太大的作用，因为我们分类的标准是数据。此刻企业中好多财务指标和数据都包含很大的水分，真实性受到多方质疑，包括我行的客户。所以我们要从源头抓起，保证我们的数据真实可靠，从根本上规避风险。

能够说我以前对公司客户经理的理解仅局限于做大规模客户存款营销的方面，幼稚的认为贷款是分行把关，更由分行负责发放，甚至认为只是分行风险控制部门的作业，经过今日的学习我才明白放贷才是支行的重头戏，里面大有学问，需要重新认识和学习知识很多。我也决心深挖潜力，把信贷业务的规章制度学会。

时间总是在不断飞逝，消耗你的青春，同时给予你记忆与成长。大四毕业生，一个特殊的身份，一个即将步入社会的大孩子，回忆匆匆溜走的6个月的经历，浦发是其中最为闪亮的一笔。在这里，有过辛苦的工作，有过欢乐的记忆，更有欣慰的成长，我感激浦发，感激繁荣路支行带给我的一切。

6个月，在李老师的带领下，各位前辈的帮助下，我主要完成以下几个工作：

一、管理大堂日常事务，服务客户

不够规范，重新填写的繁琐，记得客户对银行业务的咨询，因为掌握的不够准确，而指引到前辈那里的尴尬，而这些都让我们迅速成长。刚实习的状态是身心都很累，有想过要放弃，和蔼的运营前辈豪不保留地传授着他们的经验：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。可能大家会觉得银行的工作环境应该是舒适安静的，其实银行是相当嘈杂的一个环境，不断有打印机的声音，点钞的声音，敲图章的声音，银行的工作是很忙碌的，每天重复同样的工作，虽然工作很累，但感觉很快快乐，心里也满足。老员工们熟练地办理客户提出的业务，专业的回答，灵活的指法，快速的办理，还有良好的心态都是我要学习的目标。

二、理财经理小助理

这一环节是跟着李老师学习最多，也是成长最大的环节，而我的称号也由实习生转换为助理，也被大家戏称惠经理，这个转变也正是我业务的进步。繁荣路支行是个类似于社区的银行，购买理财的小额客户即债券盈添利计划的客户众多，从之前辅助老师准备合同、输入客户资料、填写合同，指引客户购买。到上前营销客户，介绍产品，进入系统办理理财。做这个工作来看，它除了需要细心、效率之外，还涉及专业知识、学习能力和工作方法。每个产品的年限与预期收益率都不一样，我不仅要掌握产品的分类，还要熟悉每一款产品的内容，根据客户的实际情况向他们介绍，推荐他们所适合的理财产品。我所负责的理财产品的种类有限，有许多理财产品我并不了解，例如黄金买卖、基金保险等，亦或是遇到一些老客户来讲他们自身就会比较了解，客户会问及一些其他行的相关产品和类似产品的差异等等问题，类似于这类较深的问题，我都会礼貌的指引到李老师那里，听经理专业的解说，让我学到了很多其他方面的知识，这也是我自己在实习中比较感兴趣的业务。

经过这段时期的实习，我深刻的体会到书本上的知识与实际中的应用还是有一定差距的，仅仅掌握好书本知识是远远不够的，实际中的各种操作技能是更重要的，而这也正是自己需要学习和努力的地方。只有把书本和实际结合起来，增强动手能力，才能更好地完成各种工作。银行的工作是严谨的，需要极强的责任心，任何一点小差错都可能给客户和银行带

来一些不必要的麻烦，以前在学校，一直没有认识到认真负责的重要性，进入实习以来，无论是日常银行管理中的小事，还是较为大的活动，都需要我们认认真真的去对待。端正态度，认真负责，是每一个走向工作岗位的人们所用具备的，在实习过程中，我真切的认识到了这一点。