蚌埠农商行实习体会

从去年参加这个项目开始就一直很期待，对于各种各样可能会发生的情形都幻想了很多遍，还接受了来自银行工作人员的一些指导，领取了一沓点钞券练习，但很多事情真的会让人措手不及。记得4月5号那天上午是去银行报道的日子，可是因为别的事，我没有参与报道，虽然和我一起去雪华支行的小伙伴后来有在讨论组里说应该注意的事情，但它还是成了我这次实习的一个莫大的遗憾。为了实习第一天不至于太蒙，我还在4月8号上午去银行看了一下，认识了一起在雪华支行的亲切的学姐，带着我们的周姐，还有一位保安大叔，后来的实习过程中也陆续认识了其他人，不过报道没去总让我觉得好像缺了点什么。由于我是在周日和周一实习，所以我以它们为一个周期，记录下了我的实习过程和点点感悟。

**2016年4月10号~4月11号**

4月10号是参加实习的第一天，早上被闹钟叫醒的时候，我的内心是抗拒的。因为没有早课，很少在六点多钟起床。不过在经历一番激烈的内心斗争后，还是从床上爬了起来，开始了略显匆忙的洗漱。因为知道公交大概需要30分钟，我在7:15才出门，不过等我到东门的时候，刚刚一辆117过去，只能无奈的等了下一班，终于赶在了八点之前赶到了银行，我想这是这次实习交给我的第一个东西吧，时间安排上，如果可以，尽量早一点，因为没有权利错过。

来到银行后，因为是周日，所以带着我们的大堂经理不在，来银行办业务的人也不多，保安大叔就带着我帮前来办业务的人们取个号，更多的时间都在看，看看银行大厅放着的机器，放着的宣传单，看看前来办理业务的顾客的状态，看看窗外车来车往的场面，我不知道这一天我算不算学到了东西，好像没有，又好像当我设身处地的待在银行里，很多事情就渐渐地懂了。

4月11号是实习第二天，鉴于昨天的经验，我将时间安排相对往前调了调，终于没有那么赶，心态轻松的就提前十几分钟到了银行。周一的话，相对周日要忙的多，虽然我主要就是看着周姐(大堂经理）工作，看着她回答客户的各种问题，带着客户填写一些表格，凭证，单据，但一整天站下去还是感觉到有点累，大堂经理还要与客户交流，劳力劳心，这更让我体会到工作真的没那么容易，以前看到的银行工作冬暖夏凉福利高倒真的有些片面了。

平淡的一天中还发生了一点很尴尬的事情。记得当时人比较多，周姐在柜台那边指导客户填写表格，我看到几个人进来很热情的问了一句需要办什么业务？要不要先取个号在座位上等一下？结果几个人笑着走进了银行里面，保安大叔告诉我那几个人是客户经理，在外面跑业务回来的。当时就觉得好尴尬，居然问银行工作人员是否需要取号。后来想想也就释然了，不认识的情况下问了也就是笑话一下罢了，可如果真是顾客却没有问，才是真的不好了。

实习的第二天也就在这样平静而又温暖的气息中度过了。

**2016年4月17号~4月18号**

相对于前两次去实习，这次心里要随意很多，毕竟对银行工作人员已经有了初步认识，对实习期间我需要做的工作也了解了更多。

17号是周日，来银行办理业务的客户不多，就经常在那儿和保安大叔聊天。从他的口中也知道了很多事情，像是我们支行的季行长才29岁，用8年的时间自己一步一步做到现在的位子；银行的那些领导三年一换岗，毕竟金融行业需谨慎；银行虽然5:30就下班，不过工作人员一般到六点钟才能下班，甚至更晚；柜台取钱超过5万就要预约，不过如果你傍晚快下班了过去，取超过5万的，他也可能给你取······当然除了这些与银行有关的事情，他还和我说了一些蚌埠的发展，像是以前交通枢纽，合肥到上海必须经过蚌埠，像是银行对面的那条街道是以前蚌埠军用机场的飞机道；推荐了几家他觉得不错的店，有些地方还好，有些地方应该没有福气吃了。虽然这些和银行需要的专业知识无关，不过让我更了解银行琐事，会更适应生活，更了解蚌埠，会更无愧于我在这座城市生活了四年的光阴。生存的智慧从来不是书本上的句句指导，而是体会。

18号来到银行的时候这边发生了一件喜事，有人从楼上的酒店接新娘，大叔的揣测是新娘不是本地人，所以从酒店出发，听着倒是很有道理。不过我记得的是新娘从楼上被背下来时脸上散不去的笑意，那是幸福的气息吧。看着比大厅里放着的关于社区e银行的宣传视频里的夫妻有爱的多。婚车在酒店下面待了两个小时左右才走，热闹之后却带给我们几分无奈，因为接新娘的时候有鸣炮，后来风比较大，鞭炮外面的红纸就飘到了大厅里面，为了保持大厅清洁，看见纸屑就捡起来放到垃圾桶里，让我想起刚开始参与培训课程的时候，老师告诉我们大堂经理是最灵活的职业，大堂的清洁也需要保持，而我来到银行以后，地面总是干净的，还有专门从事清洁工作的保洁阿姨，让我都快要忘了这些，我以为这是实际经验与实际的分离，这个时候才知道这是偶然事件下必须有的素养。

下午的时候，可能是看我比较闲，银行的一个姐姐让我帮她把她手写的年终总结打出电子版，稿子上她举的一个例子给我留下了深刻的印象。她说：在柜台工作的时候，有一天快下班的时候一个大叔匆忙来到银行，说身份证和银行卡丢失，要求补办，不过按规定，没有身份证是不可以正式补办的，为了防止发生损失，她指导大叔打电话给96669，进行了口头临时挂失，在不违反规定的情况下，帮客户解决了问题。让我看到了柜员工作的灵活性。大厅的大堂经理和柜面的柜员都是一个银行给客户的直接印象，如何为客户提供满意的服务是一门学不完的学问。

两周的实习过得非常快，除了学到一些琐碎的常识性东西，还切身接触了银行的工作，虽然对很多东西我们都没有操作权限，不过看着周姐等人工作，比课本上学到的东西要让人印象深刻的多，希望在接下来的实习中，能够看到更多，学到更多！