蚌埠农村商业银行实习周记

**第一周：**

 2016年4月5日，是我们去农商行报道的时间，也是我们到银行网点实习的第一天。那天早晨非常匆忙，因为临时被通知我们小组直接去雪华支行报道，而不是总行。由于怕迟到而留下不好的印象，慌慌张张的就赶过去了，幸运的是在八点时刚好赶到，开启了开心、紧张的一天。

第一个见到的是雪华支行的大堂经理，很年轻、干练。随后又见了本行的高层管理人员——尹主任、朱助理、季行长。整体感觉雪华支行的人员都比较亲切，没有刻薄感，也没有领导的傲慢，挺喜欢这里的。我们简单的和行长介绍了自己的情况，实习时间以及人员数量，之后就把我们交给大堂经理周经理负责。因此我的实习职务是大堂经理，经理简单说了一下我的工作，主要就是负责接待客户，为客户解决简单的疑问，为客户取号，指导客户填写单据（省内外汇款单据），经理说：虽然这个行的客户比较少，但是大堂也是及其重要的，我们的言谈举止都代表本行的形象，既要熟悉柜台业务，也要有较强的沟通和营销能力，要不断地跟客户打招呼，询问客户要办理的业务。我们有统一的服装与法式，这样会给客户一种统一、整洁、利索的感觉，也是尊重客户的体现。这一天我都是跟着经理，不断询问着关于本行的、我所需要做的事情。我认识了一些人，最熟的就是两位保安大叔，他们人特别好，有问必答型的，很喜欢和他们交谈。我每次去，都会和他们聊许久，听他们说关于行里的一切。从聊天中，我发现季行长特别的厉害，刚刚29岁就依靠自己的努力，拼到了行长的位子，真的是位年轻有为的行长。还有一位就是行长的助理朱助理，虽然她很凶，但是不可否认的她的业务能力特别强，年纪轻轻的她，年薪就可达70万。她们都是我们学习的榜样，说明了银行并不只能靠关系才能进入，能力更重要。在大厅工作，我做到了见到客户主动打招呼，询问客户所要办的业务，以便快速帮助客户办理，提高效率、节约客户的时间。还有就是学会了如何指导客户填转账的单据，如果客户说汇款，你要弄清楚他是用现金、存折、还是卡，是省内还是省外，快速正确选择单据，不能给银行造成额外的麻烦。

**第二周：**

每一天的实习生活都是大同小异的，我们所要学习的是遇到不同的客户需求，怎么能更好的为他们解决，我们要做到善于倾听，倾听客户的困难，用自己的专业知识、实际能力为他们解决各种实际的问题。

像本周就发生了令我印象深刻的两件事。第一件，有个客户办业务没带身份证，众所周知身份证是必备的要件之一，那个客户硬要办理，周经理解释了很久都没起到作用，说我们这样做是为了你们的资产安全、维护你们的权益。但你客户并不听解释，临走时还说以后再也不来这个银行办业务，破行。遇到这样的客户，不仅要耐心劝说，还要有忍耐力，这就要求大堂经理具有处理突发事件的能力。第二件，雪华支行每天办业务的客户比较少，但是有不少单位是来拿单子的，有时对公业务办理的时间的比较久，因此一个客户就开始指责银行的柜台设置不合理、叫号机器比较浪费时间等。虽然我们都知道叫号是为了更好的管理银行的秩序，但是我们不能与他争辩，劝说他先耐心等待一会，他就说了很多理由反驳（自己很忙，一会还有别的事情要做）等，一直在大厅大声喧哗。大堂经理就是要能妥善处理好这样的意外事件，与其他客户协商办业务的时间。遇到这样无理取闹的客户，因为简单的事情就能引发矛盾，我们就要耐心地劝导，解决。

本周，我也积极了解了银行的两个新产品：薪管家与利万家。利万家更加考虑到客户的权益，以前存款如果提前支取，那么利息就会按取款当日的活期利率计算，利息大大缩减了。这款产品，解决了这样的问题，起存一万，存取灵活，靠档计息。利息相比以前也提高了不少。在客户要存钱的时候，我要向他们介绍，推荐本行的产品。

**两周的实习收获与体会:**

1. 态度要积极、主动，善于聆听、从聆听中发现问题、解决问题，从细小工作做起、不急不躁。
2. 不论什么职位，都要熟悉业务知识、专业知识，对本行产品要了如指掌，熟练地介绍给客户。
3. 在大堂经理职位实习，要做到眼疾手快，能够及时为顾客提供帮助。
4. 无论去什么单位工作，我们都要遵守单位的规章制度，服从安排。