蚌埠农村商业银行实习周记

第一周：

2016年4月5日，是我通过学校金融学院的汇信金融培训这个平台去蚌埠市农村商业银行雪华支行报道的日子，第一次实习也是和实习工作单位的前辈们见面的第一天，所以丝毫不敢怠慢。本要求八点钟着正装到达雪华支行，因为事先并没去过又怕第一次见面迟到会留下不好的印象，所以七点半不到就到达了雪华支行。

整洁、干练，这是这个我所实习的地方给我留下的第一印象。八点钟准时上班，七点半保洁阿姨就已经把大厅各个角落收拾的焕然一新，大堂经理和柜员们也都有序的整理自己岗位上应该安排的事务。因为是早到所以还需要等待其他小伙伴前来报到，可是并不敢随意或走或站，时刻谨记要以一个银行职员的标准要求自己。

等待与其他小伙伴集合的时间里，和银行的保安叔叔聊了一会天，叔叔为人很热心，向我了解了一些信息，其实还是很惊讶大二的我就来实习。我也表示总归还是需要锻炼，也不能因为自己年纪小就有理由说自己不能做什么事。后来和两位学姐集合后，在尹主任的带领下去见了季副行长。副行长年纪并不大，人很干练说话做事雷厉风行，标准的女强人模样。她大概了解我们的情况后，就把我们交给大堂经理周静姐来负责。因为之后还有课，了解自己的排班和上下班时间后，就和一个学姐先回了学校。

正式实习上班的第一天，还是准时到达了支行，开始因为对什么都不懂，就一直跟着周静姐，看她帮客户开卡、填汇款单、开通网上银行等业务，很认真仔仔细细的看，记不住就去问去学，甚至自己也填单开卡开通网上银行只是为了熟悉业务的步骤。周静姐很热心也很耐心，详细的教我。因此我实习的主要职务就是大堂经理，主要就是负责接待客户，帮客户取号，指导客户填写单据（省内外汇款单据）等。经过几个客户之后，周静姐试着让我单独去帮顾客办简单的业务。比如指导客户填转账的单据，如果客户说要汇款，就要事先问清楚是用现金存折还是银行卡，是省内还是省外，以便快速正确选择单据以免造成不必要的麻烦。而实际去做时，发现相比于这些固定的业务操作，更重要的是与客户的沟通能力。每位客户性情不一样，素质和情况也不一样，这个时候需要的就是良好的沟通助一臂之力。在银行大厅工作，重要的是热情与耐心，见到客户要记得主动打招呼，询问客户需要办的业务，以便快速帮客户办理业务，节省客户时间的同时提高自己的工作效率。

第二天，交给我的是做一个统计在蚌埠市农村商业银行办理对公业务的excel表格，填入蚌埠市各企业及他们的银行对公账号。事情虽然简单枯燥但也容不得一点儿马虎，那一连串儿的银行账户一个数字都不能错，因此需要细心细心再细心。

第二周：

第二周的实习相对于第一周来说，应该算是更能融入这个新环境。因为在学习业务的同时，会尝试着去了解这里所存在的问题。比如举一个很明显的例子，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，而办理对公业务的窗口只有8号窗口那一个。有时有一个对公业务办理的时间的比较久，其他办理对公业务的客户就需要等，所以经常就会有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。而大堂经理就是要能妥善处理好这类事件，安抚客户的情绪，与其他客户协商办业务的时间。因此，能够妥善与人沟通，灵活处理事情就显得相当重要。

实习的日子相比于正式职员来说还算比较清闲，再加上雪华支行业务本就不算多，因此总会有时间空下来就和职员们聊聊天，也因此认识了两位姐姐——年梦然和李若绮，这两位姐姐年纪轻轻却都是客户经理。平时会听她们说一说推销新业务的事情，并因此了解了一部分新产品：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。但由于今年经济不景气，所以业务量相对于往年也有所下滑。

两周的实习对于我来说和想象中其实是不一样的，有小小的失落却也有意外之喜。失落在于其实平日里做的这些事情并没有怎么用到平日里在学校学习的知识，可是反过来想想，毕竟什么都不懂从零开始，虚心请教善于学习才是正道；惊喜在于觉得自己好像比之前在校园里更接近生活，更多的是学习一种能力而不是泛泛的纸上谈兵，这样的才更能脚踏实地的做事呀。