# 实习周记

自从清明过后开始去银行实习至今已有半个月时间，其间实习时间都是在柜台度过，由于换班问题和时间上的差别，不同时间跟不同的师傅在一起看到的东西也不尽相同。

 首先，银行是一个较严肃的场所，有他所必要的规章制度。从进银行柜台前，保安师傅的询问，闲杂人等不得上楼，到进柜台的重重防盗门，每个柜台四周密布的摄像头，都在不断提醒我要打起十二分的精神，进了柜台就要开始在这个氛围中踏实认真的学习。

农村商业银行的受众中农村居民，郊区居民较多，他们不常出入于金融机构，对于许多金融政策甚至日常需办理的业务流程知识不足、经验欠缺，故而柜台工作人员的耐心非常重要。在我看到的几个工作人员中，面对相类似的问题，有人会耐心的给老人讲解并且帮忙搞清楚需要做的到底有哪些，能够做到答疑解惑，而有的人面对这些农村老人的疑问只用一句“对不起，这些不是我们银行要做的”来将客户的求助驳回，另一方面，看似一句话说完可以为下一个客户服务了，可到下班前清点工作量时这个人却是做的相对较少的。也许是因为其他问题所致，但是我觉得对工作的态度确实很重要。

不同于工、农、中、建四大行有着群众中广泛的认可度，农商行的发展需要很多方面做得更加周全。例如旧钞的上交与销毁这方面，就与其他很多银行不同。农商行要求客户取钱的时候，取走的钱至少要是百分之七十新，所以左右的纸币都要经过清点，旧币上交中国人民银行，而在其他一些银行里，为了省事而不做这项工作，这一要求无疑增加了工作人员的工作量，但是在一个细节上的认真体现出了在服务上的更高要求，也给客户更好的心情。同时每个柜台前放置的花，工作人员的热情和负责也会给人好心情。

2016年4月10日

# 实习周记

银行的几个柜台是有所区分的，每个柜台都有相对应的一到两个人，按照不同的上班时间来排班，不同的柜台对于有些业务也会分门别类，区别处理。

日常对私业务大部分是简单的存取款业务，填写相应票据时柜员会用铅笔划出几个需要客户填写的基本信息，一些根据客户提供的信息可以判断填出，并且较容易出错的部分，工作人员会选择自己填写，这样节省时间，减少客户填写错误重新填写的几率，并且大大提高了工作效率。一个简单的小技巧就给工作人员和客户双方都带来了方便，利人利己。

同时，对于不同单据，填写内容不同，规范要求也不同。有些可以代办的，需要代办人填写相应信息，而同样的业务本人办理则不需要。对于有些业务是不允许其他人代为办理的，这些业务只有本人持身份证到银行才可以办理。对于一些大额取款业务，需要提前预约，一天内累计取款超过五万收取手续费等这些常识都是需要大家熟知的。

作为一名柜台工作人员，除了需要应对不同的客户，帮助客户办理业务，还需要做一些其他工作，例如：打印对账单、导入信息等。在遇到一些问题时，要懂得如何找出问题原因，并且合理的解决。在作出解决措施后，还要对当事人予以通知和询问，征求意见，询问是否需要重新录入，或者是做出其他决定。总之要对客户负责。

此外，不同的业务有不同的代码，对于各项业务的操作要熟悉，对于客户要耐心和礼貌，客户有疑问也要解释清楚。作为银行的窗口，象征着银行对外的形象，是非常重要的一部分，地位也不容小觑。

2016年4月17日