

银行大堂经理营销心得（通用 18 篇）

银行大堂经理营销心得 篇 1

在 20xx 年 10 月 29 日—30 日我参加了总行在江门举办的大堂经理第八期的培训。在短短的两天时间里我开阔了眼界，学到了如何做好本职工作，提升服务水平的业务知识。这次给我们培训的老师是上海思沃金融培训中心的王建军老师。他在授课中，诙谐机智，旁征博引，妙语连珠，使我们听起来通俗易懂，更好的掌握其内容。培训的内容主要有三点：

（一）正确定位及认知大堂经理角色及职责。

（二）掌握大堂经理日常工作内容。

（三）提升大堂经理服务意识、网点现场管理能力、处理客户投诉技巧及主动营销技巧。

培训时，老师把我们分成六个小组，互不相识的学员在短短的时间内形成团队。在学习过程中，老师给我们讲解了大堂经理规范化服务标准的几点情感需求：受欢迎的需求、及时服务需求、有序服务的需求、被理解的需求、需要帮助的需求、受关注的需求、被称赞的需求、被记住的需求、受尊重的需求。讲完后，还分小组进行情景演练，在演练中让大家学以致用，能更好的体会老师所说的内容。

服务是永恒的主题，老师通过案例启发我们工作中要勤于思考，充分研究客户心里，识别客户需求，以客户需求为导向，关注客户情感需求，注重每一个工作细节，学习以客户为中心的现代商业银行服务理念，树立正确的职业化意识

与积极的服务心态，积极工作，主动服务。客户来到我行，给他印象最深的不是我们的硬件设施，而是我们“润物细无声”的服务。作为客户来到我行第一接触到的大堂经理，亲和的同时更加专业才能吸引和维系更多的客户，这就需要在我们工作之余研究金融市场，熟悉金融产品，对每一档在售理财的产品结构优点卖点拈熟于心。课堂的互动让我深切感受到每一位行员都那么出色，同时更加深了自己学习专业知识，提高自身素质的紧迫感。

最后老师给我们讲述了大堂经理在工作中遇到的最烦心问题——客户投诉。处理客户抱怨要遵循以下几个原则：先处理心情，再处理事情。不回避、第一时间处理；了解顾客背景；找出原因，界定控制范围；设定目标；取得授权；必要时让上级参与，运用团队解决问题。寻求双方认可的服务范围；不作过度的承诺；交换条件；必要时，坚持原则。在理论的基础上老师给我们讲了很多生动有趣的案例，使我们茅塞顿开。

通过这次培训，给我留下了很多深刻印象。只要干一行，爱一行，全心全意为客户服务，定能取得好成绩。

银行大堂经理营销心得 篇2

我从事这个大堂经理岗位的时间也不算短了，据我的经验，客户纯粹来找茬的案例几乎是很少，当然也存在(如敲诈银行)，绝大部分的客户实际上并不想来找气受，也就是说我们首先要反思的是自己，而不能认为客户是在无理取闹，只有抱这样的心态才能真正的解决问题。

如果客户找到你把你当成救命稻草，来向你反映我们的工作人员某某存在什么问题，不要急于去辩解什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，因为这不是法庭，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，你首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题，如果这个问题的确与制度冲突，要耐心的聆听客户为什么如此的为难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，因为有些客户他可能并不是真的就要逆着我们的制度办事，他需要的是一种宣泄，也可能他是在其他方面生气来到你这发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，你可能觉得做到这一点太委屈也太难，的确，这就需要一个良好的心态。

这是你的工作，不要对某个客户一直耿耿于怀，过去的就当作一次经验，仅此而已。

你可以坚持记工作日记，只要遇到客户投诉便记录下来，加之自己的总结。下一次的客户投诉也许是重复的，那么你可以轻松的把以前总结的拿来就用，如果又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次

经验的积累，你会发现你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最后的平静应对。

客户着急的时候，你做事不要乱，但一定要和客户一样急，让他能感觉到你是真的全力以赴的为他办事，尤其是有些问题涉及到了另外一个部门，客户在抱怨的时候，你要顺着他的意思，同时也可以一起来埋怨某个部门的确存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。

客户无论怎样态度不好，我们的态度一定要好，这是重中之重，这也是摘除自己责任的最基本的原则，因为有时客户并不时冲你来得，但你要态度恶劣的与客户辩驳，他的矛头很可能指向了你，所以，保护好自己十分重要。

无论上班时遇到什么样的客户，下了班，就全都忘了吧，或者当作笑谈和朋友调侃一下，记住的是经验，但不要对这样的不愉快念念不忘。

银行大堂经理营销心得 篇3

20xx 年，对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自己的话说“这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且，出乎预料差点落眩竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，不辱使命，他是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。

截至现在，我完成新增存款任务 2415 万元，完成计划的 241.5% ，办理承兑汇票贴现 3 笔，金额 460 万元，完成中间业务收入 1 万元，完成个人揽储 61 万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司建行网上银行系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代收代扣系统的研发和推广。

我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，在工作方法上，始终做到“三

勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。我在工作中能够做一个有心人，他从某公司财务人员一句不太起眼的话语。

20xx 年我幸运的到了一个新的工作岗位，脱离了原来的会计岗位，成了一名专职的理财经理。更幸运的是，我们行长对个金非常重视，对理财的理解非常有前瞻性，所以理财经理的考核真的是以客户为导向，而不是以产品为导向。所以，在看到好多客户经理说产品任务指标的压力与以客户为中心的冲突时，我时常感到很庆幸。新的工作岗位，开阔了我的视野，同时也给了我很多压力。一是来自于同事的压力，同事都是层层选拔的佼佼者，各有自己的特长，稍一松懈可能工作就要落在后面。另外一方面是来自工作的压力，工作分两方面，一是内部外部的培训，对于不爱在公共场合讲话的我是一个挑战，再加上其他同事在语言方面都特别擅长，更是对我造成不小的压力。另一方面是专业知识，目前来说，理财不仅仅是资产的配置，而且还有针对市场的不同形势所给予的客户的适时的建议，才能赢得客户的信任。这方面说起来容易，要做好是非常不容易的，要靠长时间的知识积累。在 20xx，尽量做到了变压力为动力，不断思考工作方法，工作算初步打开了局面。

在 20xx，参加了周末版的 cfp 学习班，聆听到知识渊博的老师的细心讲解，使自己的对专业了解的更深入，连续几个月周末的学习，挤掉了很多与孩子相处的时间，也花了不少银子，最后过了四门，算是个不圆满的结局，当初最看轻的福利反而没过，我觉得福利考试简直把人当成计算机来考了，大量的计算，让我非常反感。态度决定行动，行动决定结果，结果就栽到了福利上。

大家可能都听到过鹰的故事，到了一定年龄，长长的喙有一层厚厚的壳，羽毛也变得非常厚重，为了获得新生，它便飞到高高的岩石上，磕掉原来的喙，啄掉原来的羽毛，重新长出新的来获得新生。到了新的岗位，便有了新的`岗位要求，原来的缺陷也要渐渐啄去，就像对于木桶来说，盛水的容量决定于最短的那块木板的高度，既然不能改变别人，只能改变自己了。

在 20xx，虽然有了进步，但还有好多不足，尤其是工作的计划性，执行性，与人沟通的能力上，以及其他等等，还需要在 10 年继续努力。

银行大堂经理营销心得 篇 4

负责，令问题迎刃而解我从来不把服务当作一件被动的任务，而是当作一种帮助客户解决问题、满足客户业务需求的机会。客户的事就是自己的事，这样想来，怎能不尽自己所能，解决问题呢？为了使对客户的管理更加全面细致，使工作落到实处，以满足每个客户的不同要求，我准备了几个记事本，分别记录客户基本情况，各种基金产品介绍，以及客户有待解决的问题等内容，并在工作中不断更新和完善，从中总结经验。这几个小本，联系了客户与银行，起到了业务枢纽的作用，很多问题都是靠这几个小本来解决的，这样的事例数不胜数。一次，一位客户拿着一张没有银联标志的异地卡来柜台支取现金，得知这种情况不能直接支取，只能通过银行办理异地托收，而且还要支付 10% 的手续费和 20% 的税费，便觉得收费太高，非常失望。

于是，我赶紧上前安慰，并商量帮她请示上级行能否有更好办法解决，再电话回复她，并商量好适合她的回复时间，以免打扰。她非常感动，欣然答应了。我马上把此客户情况和问题记到本上，争取尽快解决。两天后，我打电话给她，很快解决了问题。几天之后，她亲自来到大厅，并高兴地说：

“你们行在这儿落户之前，我去过周围所有的银行，就没遇见向您态度这么好、这么负责的工作人员，你们建行的服务真好，我以后就来这儿了……”客户的肯定，是对我们最大的鼓励，将激励着我们更加努力地为群众服务。

真情，让我们走得更近如果说，认真负责还是热情服务的一种外在表现的话，那么，真诚，才是热情服务的终极真谛。以心换心，为客户带来关爱与温暖，真情的力量将是无穷的。一天，一个身材非常矮小的客户来存钱，找不到合适高度的写字台，我看到后，就拿来一本书放在椅子上，并抱歉地说：“对不起，您在这儿填好吗？”

客户回答：“没事儿，我已经习惯了，像我这样的到哪儿都没有合适的桌子。”

”虽然他的回答很平静，但我还是觉得我们做得不到位，就说：“下次我再准备一块垫板吧，这样你比较方便。”

”这位客户很是感动，连声表示感谢，说：“我在各种公共场所，从没遇到像您这样为我们考虑的，真是太谢谢您了。”

有时，在回家路上，还能碰见熟悉的客户，就顺便聊聊工作，话家常，没想到过了几天，客户将亲朋好友或老板介绍到行里，成为新客户，甚至发展成为 ViP 客户，为业务的积累作出了很大贡献，使得我们提前甚至超额完成任务，连我们自己都感到惊讶。

细心，使沟通不断延伸经常会有外国人来办理业务，我就尝试着用自己掌握的为数不多单词与客户交流，还经常查阅字典，请教年轻人，提高英语水平。逐渐地，外国客户已经能够明白我的意思，顺利办理业务了。另外，我还学习了一些哑语，以便和聋哑客户交流。这种学习过程让我深深感到，只要自己用心，就没有做不好的事情，只要决心学习，任何时候都不晚。我会一直坚持下去，相信自己能够做得更好。

负责、真情、细心，只是服务工作的几个侧面，但是无论如何，发自内心的则是真诚的，而真诚，从来不会辜负人。

银行大堂经理营销心得 篇 5

在刚刚过去的一个月中，我有幸来到交通银行会计处实习。虽然真正上班的时间只有短短的二十天，但是在这段时间里我学到很多在大学的课本上无法学到的东西。我即将大学毕业，竞争激烈的毕业求职也摆在了眼前，对于像我这样从来没有真正走出校门接触社会的学生来说，这次的实习给了我一个很好的学习机会，让我可以亲身体验工作的滋味，为即将开始的职业生涯做好准备。

在会计处实习的这一个月里，我主要学习了综合业务处理系统，熟悉了银行的会计科目，基本掌握了该系统的记账和复核的操作，并能独立处理同城交换、在练习操作中，对会计处的主要工作有了更加系统的了解，我只从书上学到过它的基本概念，对真正的票据并没有具体的认识。以下是我在工作中的一些体会和心得：

一、银行工作需要严谨的工作态度。尤其是在会计处，每个岗位

都需要与数字打交道，任何一点细小的错误都会影响到整体的结果。才能进行解付和交款人账号等各项要素准确无误。

二、讲究分工合作，比如进行代理兑付如果资料出现错误，就无法使交易成功。必须大家一起分工合作，才能最后完成工作任务。

三、由于一个完整的任务需要大家分工合作来完成，所以同事给下一道工序的同事造成不尽快地解决问题，大家才能齐心协力地搞好工作。这

实习期间，老师和前辈们的关心与帮助，各位老师都非常耐心地教导我，让我不但学会业务，也学到很多待人处事的道理。特别是办公室里的老师们，在繁忙的工作中抽出时间，不仅在工作上给我指导，向我解说业务知识，还在生活上给与很多关怀。希望以后有机会能再向各位老师学习请教。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”初读此句时，我并没有特别的感觉。然而就在这不长的实习后，我不仅真正明白了它的意义，更深切体会到它的内涵。对我而言，社会 and 单位才是最好的大学，我发现自己在课本上学到的知识太有限，太浅薄。在交行里每一个人都是我的老师，我要学习的实在太多太多，不仅是专业技能，还有职业精神和社会经验，这些都能成为我以后能很好的胜任工作的基础，也是我能在激烈的竞争中脱颖而出最重的砝码。

银行大堂经理营销心得 篇6

转眼间从竞聘大堂经理到现在算起已经一年多了,时间说长不长,说短也不短。

这段时间让我对于大堂经理的工作有了更加深入的了解,也让我通过自身的学习、领导和同事的教育帮助,提升了自身的业务技能和技巧,更加胜任自己正在从事的这个岗位工作。特别是最近这一季度,我作为工商银行一名普通员工,亲身感受了工商银行股改给我们的日常工作带来了巨大变化.二级考核分配带来的岗位分工和收入分配的显著变化。**XX**年末,行里设立大堂经理这个重要岗位,报名并经行内的选聘有幸被调动至大林桥支行担任大堂经理工作。从一名柜面员工转到原先从未接触过的岗位,在领导的教育关心、同事的帮助指导,通过学

习探索我很快渡过了起初的不适应，迅速地融入到现在的岗位角色中。

面对本市金融市场日渐强大的趋势,希望以服务为切入点打出一个差异化,从而增强我行在同业中的竞争优势,这对于全面拓展我行业务有着重要的意义.而大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注.因此要求综合素质必须相当高,首先要求对银行金融产品`业务知识比较熟悉和专业了解,能够在第一时间对客户进行解释和宣传;然后在服务礼仪上要做到热情大方,主动规范,而且要处事机敏,能够随机应变.

客户是我们的衣食父母 服务的目的就是让客户满意,从而提高客户的忠诚度.重视和尊重来我行办理业务的每一位客户,能够细心地记住并且准确地称呼经常来我行的客户姓名,这等于给予了客户一个巧妙而有效的赞美.而客户对我的称呼也是有其一定的理由.有一次早晨,刚到单位,正在打扫卫生,突然，从自助区传来了一声大叫：“喂!服务员!快来!”我一个箭步冲了过去，一位客户指着取款机上卡着的两张钞票，着急地对我说：“服务员，怎么回事?我还没弄好呢，怎么就取不了了。”我迅速从取款机上拉下这两张钞票,帮他继续操作,这时，客户紧张的心情不见了。

称呼我服务员的客户，一定是想让我为他们提供最快，最好的服务。

称呼我领班的客户，一定是对我们的服务有一点点不满，让我作为领班来主持一下公道。

称呼我经理的客户，一定是对我们的服务很满意，鼓励继续保持。因为我们所的客户大多是街坊，熟面孔，对我们十分信任，我们也经常为他们做理财规划。

称呼我师傅的客户，一定想让我成为他最贴心的人。

称呼我阿姨的客户，一定把我当成了她的家长，对我有太多的依赖。这主要是离我们不远处一所学校的学生。

称呼我姑娘的客户，一般对我十分亲近，拿我当成了自己的孩子，希望我能把他们照顾得无微不至。他们大多是老年人。

大堂经理的工作内容主要是与客户交流,了解客户的需求,推介适当的产品,为客户提供全方位的服务.最重要的是语言,学会适当的时机用适

当的语言，找适合的话与客户交流,这需要日积月累逐渐摸索。有一次，储户周阿姨早上 9：00 来办理基金业务，柜员说：“对不起，您这基金业务要等到 9：30 以后才能办理。”周阿姨情绪有些急，声音很大：“干嘛还等到 9：30 呀？”我急忙上前说：“周阿姨，您先别着急，我给您解释，由于基金业务系统与股市的时间相同，是周一到周五 9：30—15：00，上次您办基金业务时，我把时间给您写到信封上了，您可能给忘了。”周阿姨把信封拿出来一看，还真是，她马上说：“对不起，都怪我记性不好，给你们添麻烦了。不仅如此还要眼观六路，耳听八方。老年客户举着单子左看右看，要适时递上老花镜；有的客户进门东张西望，要主动询问办理什么业务；有的客户在宣传折页栏前找寻，要上前问一句：“您需要什么业务的资料，我来帮您介绍。”

银行大堂经理营销心得 篇 7

20__年 x 月 x 号开始为期一个月的时间在__银行__支行进行了毕业实习。在__银行__支行实习期间，在单位指导老师的帮助、指导和教育下，我熟悉了__银行的主要经济业务活动，系统地学习并较为深刻地掌握了__银行各方面的实务工作，对于关于银行经营和管理的理论知识和各方面实际工作能力都得到了不错地锻炼和提高。也明白了理论与实践相结合的重要性。

一、实习的目的

1)通过在__银行实习进一步了解和巩固在学校期间所学的各门金融学课程的基本理论和基础知识，学会理论联系实际，增强自我解决实际问题的能力。

2)通过在__银行的实习，达到学校的社会实践要求，并在单位指导老师的指导、帮助和教育下，熟悉__银行的主要经济业务活动，较为系统地学习银行个人金融管理工作和日常业务的操作流程。

3)通过在__银行的实习，学会如何更好的适应新的工作环境以及端正自我的学习及工作态度，为更好的走入社会打下坚定地基础。

二、对于银行的认识

__银行全称__有限公司，总行位于__市__门内大街 x 号。是__(不包括__地区)五大国有商业银行之一，规模在__五大银行位列第__。__银

中银国际、中银保险等控股金融机构，在全球范围内为个人和公司客户提供全面和优质的金融服务。按核心资本计算，20__年__银行在英国《__》杂志“世界__家大银行”排名中列第__位

关于__银行的业务

商业银行业务是__银行的传统主营业务，包括公司金融业务、个人金融业务及金融市场业务。

1)公司金融业务

公司金融业务为__银行业务利润的主要来源。包括存款业务、贷款业务、金融机构业务、国际结算及贸易融资业务、其他公司金融业务。

2)产品服务创新

__银行配合公司客户最新业务需求，组合和创新公司金融产品;加大与金融同业的产品合作，积极开展同业间公司信贷资产的转让业务;推出融易达(基于应收账款的融资服务)、通易达(应收账款质押开证)、融信达(基于投保出口信用险的应收账款的融资服务)和融货达(货物质押融资)等产品，进一步丰富了“达”系列贸易融资产品种类。

3)个人金融业务

个人金融业务为__银行战略发展重点之一。包括储蓄存款业务、个人贷款业务、个人中间业务、“中银理财”服务、私人银行业务、银行卡业务、渠道建设。

4)产品服务创新

依托全球服务网络和多元化服务平台，__银行为客户提供全方位金融服务，不断创新推出本外币理财新产品。继续推动海外财富管理专柜业务，为客户跨境资产配置提供了便利。

5)金融市场业务

__银行金融市场业务主要包括：本外币金融工具的自营交易与代客业务、本外币各类证券或指数投资业务、债务资本市场业务、代客理财和资产管理业务、金融代理及托管业务等。__银行主要通过在北京、上海、香港、伦敦及纽约设立的五个交易中心经营资金业务

在这次实习过程中可以说真的是获益良多，大致上掌握了__银行的各项业务，熟悉了银行日常业务的操作流程以及工作制度等等，从客观上对自己所学的有关银行方面的各项知识和理论有了更深一层的认识。在实习期间，我能够做到虚心学习，认真工作，认真地完成各项工作任务，并与同事建立了良好的关系，得到了行里员工的一致认可。

实习的工作具体可以分为以下几个阶段：

1)在银行大堂和顾客接触，了解和满足他们的需求；

在银行大堂跟着大堂经理学习，大堂经理是连接客户、高柜柜员、客户经理的纽带，因此首先就得学习柜面相关知识，才能更好的解答客户问题，引导客户办理相关业务，维持大堂秩序，减轻柜员的工作量，提高整体服务效率。营业中的礼仪主要有四大内容：解答客户问题、营业中分流客户、维护大堂秩序、适当理财产品的营销。在此段时间我学会了如何跟顾客进行沟通，如何使顾客对我们的服务感到满意，另外还有就是要尽心尽力地去帮助他们，例如是帮助他们填写单据或是教他们正确使用自动柜员机。

2)做一些打杂的小工作；

如分类书信，打 word 文档和 excel 表格，使用 excel 公式计算，折对账单等等。虽然是些小工作，但也让我学习了很多。

3)到营业部学习，了解银行的基本业务及其流程。

四、实习心得与收获

虽然这只是一个月的实习，虽然短暂但却又非常的充实，对我来说，是大学生涯中甚至是人生中很重要的一部分积累和经验，这在我以后的学习和生活中都会发挥着很重要的作用。而且这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会的一个平台，为我今后踏入社会奠定了良好的基础。而尽快实现角色的转变，是作为一个大学毕业生刚步入社会时要面临的首要任务。对此，我们必须端正好自己的心理和态度。

篇 8

担任大堂经理的岗位，我也是认真的去做好工作，回顾任职以来

是尽责做好，得到肯定，同时也是在这工作里头收获挺多。

去为客户服务，作为大堂经理，平时也是要察言观色，面对每一个客户也是会不一样的服务，毕竟他们来找我们做的事情也是不一样，有些是咨询产品的，有些是需要取钱的，有些是要账户办理一些事情的，每个人的事情不一样，应对也是不一样的，有些是需要引导他们去取号排队到窗口办理的，有些是可以马上给解决的，还有的是需要去引导他们去自主的柜台去操作，每个人的能力也是不一样，所以面对不同的客户我们也是要有耐心，认真尽责的去做好，一些年轻的客户是可以很好自己解决很多的问题的，只是需要我们的引导，而一些老年的客户对于机器以及一些方式的确是不能那么的熟悉，而我们也是积极的去做好工作去帮助他们来把服务做到位，让他们的业务办理好，在这段期间也是认真做好，得到很多客户的肯定，也是遇到过一些刁难的客户，不过我都是尽责的服务好，微笑的去面对处理好问题。

作为大堂经理，做好自己的工作之外也是和同事积极的去配合，无论是柜台或者其他的大堂同事有困难的时候我也是会及时的去帮助，同事也是对于我遇到的问题会给予帮助，大家一起配合去把大堂的工作来做好，来更好的去为客户而服务。自己也是除了日常工作，会在工作结束之后去反思回想一天的工作，去找到一些做的还不到位或者可以去改进的地方来让自己多去学，多去思考如何提升，工作的能力只有不断的去进步，那么自己的大堂工作才会是做的更好，面对难题能够去解决掉，而不会由于没有太多的经验或者自己做的不好而让客户的问题处理不到位，这也是给自己的岗位抹上了污点，我不想如此，所以还是要去多思考提升才行的。

通过工作，让自己得到锻炼，而客户的肯定也是让我自己对于工作也是更加的有自信做好了，我也是知道自己的付出是得到了好的回报，而且也是让我更加的明白要继续的前行来为客户做好自己的工作，积极的去处理好每天的事情。

本次实习的目的是要把在学校所学的知识充分运用到现实社会岗位中，找到实际差距以更好弥补当中所缺乏的问题所在。在实习当中我会更好的把握问题的方向，弥补平时书本所学的知识的漏洞。同时也通过对银行业务的实习，掌握银行业务的基本技能，熟悉银行日常业务的操作流程以及工作制度等，为今后的工作奠定基础。

二.实习具体内容

实习单位简介

中国工商银行，成立于 1984 年，在国内 30000 多个分支机构，与境外 50 多个国家和地区的 410 家银行总行建立了代理关系，它是中国五大银行之一，是世界五百强企业之一。作为中国资产规模最大的商业银行，经过 27 年的改革发展，中国工商银行已经步入质量效益和规模协调发展的轨道。20__年末资产总额约 52791 亿元人民币，占中国境内银行金融机构资产总和的近五分之一。截至 20__年末，工商银行总资产 134586. 亿元左右，居全球上市银行之首。

我所实习的中国工商银行临淄支行分为三个部门，分别是营业部，公司业务部和风险部。三部门间相互联系相互配合，协调一致，才能使银行正常运作。下面介绍一下我实习的岗位：

1.柜面业务岗实习

柜面岗是银行最基础的工作岗位，也是我们平时去银行办理一般业务所接触到的岗位。同时柜面岗分为现金业务区和非现金业务区，业务对象分类分为对公业务和对私业务。我在刚开始实习的时候主要是在非现金业务柜(对公业务区)学习，通过细致观察和师傅的耐心教导，我从中学到了不少知识。比如：

供应账户开户需要的证件有：营业执照，企业代码证，税务登记证，法人和降半人身份证，授权书，开户许可证，等，非本地单位开户需出示当地人银行开出的为开立基本户的证明。开立银行账户经人像凭批准后次日起的三个工作日后才能办理支付业务。企业与银行办理业务受限就是需要在银行开立结算账户。银行结算账户是指银行为存款人开立的用于办理现金存取转账结算等资金收付活动的活期存款

单位银行结算账户按用途分为基本存款账户，一般存款户，专用存款户和临时存款户四种。基本存款账户是存款人的主办账户，存款人日常经营活动的资金收付及其工资，奖金和现金支取应该是通过该账户办理。一般存款账户用于办理存款人借款转存，借款归还和其他结算资金支付。该账户可以办理现金缴存，但不能办理现金支取。而专用存款账户则是用于办理各项专用资金的收付，临时存款账户是办理临时机构及存款人临时经营活动发生的资金收付。

2.大堂经理岗位实习

在一半的实习时间里，除了跟综合柜员和客户经理学习银行业务外另外就是向大堂经理学习营销技巧，维持大堂秩序以及解答客户的咨询。我在此实习期间学会了单据管理，例如：如果客户要办卡开户或办存折，我们要为其提供《个人客户业务》并辅助客户正确填写。如果不是本人亲自办理，还需要为其提供《代理人开立个人结算账户核实单》。

如果客户要存办理对公转账业务，我们要为其提供《进账单》并让客户将转账支票正反面的付款人，收款人，背书人和被背书人填好，检查公司章有无模糊现象等，检查完毕后将客户引至非现金业务区对应窗口办理业务。在大堂工作要特别注重礼仪，礼仪是人们在社交活动中形成的规范准则，时刻在与客户打交道的大堂经理代表着企业的形象和名誉，所以一切要小心谨慎。要想做好大堂经理工作必须要做到干练，稳重，自信，亲和。营业中的礼仪主要有：解答客户问题，营业中分流客户，维持秩序，适当理财产品营销。其中解答客户问题就要求大堂经理必须了解银行的每一业务的操作流程，所以想要做好一个大堂经理，必须要拥有丰富的知识面。

3.公司业务部实习

在剩下的时间里就是在公司业务部实习，公司业务部也就是银行的信贷部门，主要负责给中，大型企业贷款。而企业向银行贷款必须满足一定的贷款条件，例如企业的经济状况良好，需有能力偿还贷款。贷款要提供的材料有很多，例如借款申请书，产品供销合同，企业基

司股东会决议等等。此外，企业与银行还需签订核保书，最高额保证合同等。具体贷款流程如下：

1> 受理。客户的申请一般由开户行受理和初审，并由该行对受理的贷款提出初步意见。

2> 初审。固定资产贷款初审阶段审查内容主要是下级行申请报告，项目批准文件，业主借款申请书，借款人近期报表状况，项目贷款条件。

3> 评估。贷款项目的青古一半由中国工商银行信贷评估部门组织进行。评估应具备的资料，借款人营业执照，公司章程，贷款证，贷款申请书。公司近三年的审计报告和资产负债表，损益表和县级流量表等。有权部门对项目立项的批复，项目可研报告，环保部门的批复文件等。市场供求，产品价格，行业状况分析资料。项目建设资金来源证明文件等。

4> 审查审批

5> 发放贷款

三.

这次实习，总的来说，有苦有甜。对我来说，是一种挑战，也是一个机会。一个月的银行实习，让我对银行的基本业务有了一定的了解，并且我觉得自己在其他方面的收获也是非常大。我真实地感受到自己所学的知识的浅薄和在实际运用中的专业知识的匮乏。刚开始的一段时间里，对一些工作感到无从下手，茫然不知所措。在学校学到的知识，一旦接触到实际，才发现自己的差距。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”看似简单的业务处理，当真正上岗时却有这么多的细节需要注意。比如：对客户的态度，首先是要用敬 您好，请签字，请慢走，：其次，与客户传递资料室必须起立并双手接送，最后对客户的一些问题和自学必须要耐心解答。这使我认识到真正的工作当中要求的事我们严谨和细致的工作态度，这样才能在自己的岗位上有所发展。作为一名在校大学生，这次的暑期实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会提供一次

良好的契机。

首先，我深刻体会到银行工作规范化管理，严格执行标准的重要性。那么，在工作岗位上，必须要有很强的责任心，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。例如，在银行工作，如果没有完成当天的工作，职员必须加班：如果是不小心弄错了钱款，而又无法追回，那也必须有经办人负责赔偿。同时，遇到不懂得问题向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位，按时上下班等。其次，工作后每个人都必须坚守职业道德和女里提高自己的职业素养，正所谓做一行摇动一行的行规。这一点我从实习单位同事哪里还深有体会。现在的银行已经类似于服务行业，所以支援的工作态度尤为重要。

再次，培养良好的工作习惯，虚心向他人学习，和同时培养钻对合作精神，在实际生活中学习与沟通交流等一些做人处事的基本原则，不断培养好的习惯，不断提高自己的素质。在银行，尽管许多操作看似简单重复枯燥，但要做到保持适中如意的工作热情和长期的准确无误还需要加倍努力以及进一步再学习。从这次实习中，我认识改进了自己的一些缺点，学会了如何戒骄戒躁，耐心谨慎地对待每一笔业务。

认识到这些，我更需要将自己在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，是一个具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

俗话说，千里之行始于足下。这短暂而又充实的实习，对我走向社会起到了一个桥梁的过渡作用，是我人生中的一段重要经历，对将来走上和工作岗位也有着很大的帮助。感谢中国工商银行为我提供了这样一次宝贵的实习机会，感谢工行领导和指导老师对我的教导和支持。

银行大堂经理营销心得 篇 10

首先描述一下我的工作岗位要求：上班时间是早上八点钟到下午五点半，中间休息两个小时；上班地点是永川区棠城公园右方；工作单位是重庆农村商业银行——棠城分理处；实习岗位是大堂经理；工作要求，一是必须穿制服上班（白衬衣+黑色裙子+黑色高跟鞋），二是尽量不要坐着，尽量不接打电话，三是禁止吃零食，四是提前三

十分钟到达上班地点，做好准备工作；工作内容有，一是引导客户，二是业务解说 三是客户投诉处理；工作组同事有蒋主任，赵主任，华姐，玲玲，陈燕，黄果（校友），陈老师（保安叔叔）以及我。

实习第一天的上午我主要是熟悉单位上的一些规章制度，工作要求，服务态度等；中午休息两个小时，下班之后我还刚刚可以吃到学校最后的餐点，上午，屁股坐疼了，下午，脚站疼了。让我对工作产生了恐惧，因为我是直接面对人群的，所以用的最多的就是嘴巴。可是我今天怎么都不想开口，总觉得站在门边笑呵呵地对来说“欢迎光临重庆农商行”“请慢走”让我觉得自己很尴尬的，后来，非常亲和的蒋主任就过来跟我说，让我不要不好意思，不要怕，她说她以前才开始上班的时候也是觉得不好意思，让我放开胆子，虽然有时候会发生很不如人意的事，但是我们不能改变别人，只能改变自己。并且要把自己的工作做好，别人没有素质，我们不能也没有素质，所以我迎接客户和欢送客户是必须要做的。

由于第一天上班没有准备制服。下班之后马上去买，才发现好贵呀，我一个月的工资才几百呀，我的心呀，滴哒滴哒的流血呀，不过没关系，人家说投资大才有成效，呵呵，只能这样安慰了。明天 早早的起床上班吧。一个月的实习。很快就会过去的，加油！

20xx 年 7 月 11 号，一天又过去了，时间过去的比以前快了些，可是心却依然疼，脚也依然痛。今天有个客户把身份证落下了，柜员甲叫我去叫住，我先没听明白，过了一会，脑子反应过来了，马上跑出门，去追客店，嘿嘿，我追到的……回来的时候，柜员甲告诉我：“刘梦，你还跑得多快耶！”我笑笑，回想了一下过程，好像是挺快的……好傻呀，穿个高跟鞋，还能让人说我跑得快，我可能是内心想发泄一下吧！然后回到我的位置上，保安叔叔又对我说：“你跑得还多快耶！”我都不好意思了，其他的依然如故！

通过这次的实习，我学到了：

一、别人没有素质，我不能没有素质——这样就会自然而然的散发出一种气质。

二、微笑服务——即使是假装，也会让人觉得亲切。

三、勤勤恳恳做事——会让领导对你微笑点头。

四、不仅是头脑反应要快，而且四肢反应也要快——这样会让人觉得你这个人做人机灵

五、一定要有目标——因为有目标才有进步。

我发现做到这些的人通常会容易使人接受，容易与人交流，才能从别人那里得到经验。

银行大堂经理营销心得 篇 11

20__年 7 月中期到 8 月上旬,我在湖北__农村商业银行进行了为期 4 周的实习。四周的时间里,我见习了大堂经理,参与了__农商行新开发的“四区星级网格化金融服务全覆盖管理系统”操作手册的编纂,了解了农商行的信贷流程,体验了初入社会的乐趣与烦忧,实现了一次书本知识与实践经验的深度结合。很感谢竹山农商行给了我这样一次珍贵的机会,感谢行领导对我的支持、信任,分配适合于我的工作给我,感谢农商行工作人员向我耐心地讲解知识,无私地传授经验。在这短短的四周里,我收获颇多,以下便是我的实习心得:

见习大堂经理时,我掌握了基础业务的流程,如开户,挂失,解挂,办理特殊业务(重置密码,更正银行卡的户名等),办理个人向个人汇款、个人对公储蓄或转账、国内个人结算业务、定期存单业务等等。“进账单”、“现金缴款单”、“国内个人结算业务申请书”、“定期存单”等单据,我曾经在会计课上见过,但一直未能真正了解他们的用途,也不知道如何使用,如今在实际业务中遇上,我终于彻底弄懂了他们,还能够熟练的使用,这无疑深化了我的所学知识。

同时,我还学会了使用存折补登机补登存折,在补登补贴时,难免会接触到各类补贴:“义兵补”“粮油补贴”“高龄补贴”“五保金”“低保金”,深入去了解这些补贴,有利于我了解国家的财政转移支付政策,拓宽我的知识面。另外,我也学到了活卡率(新卡办理后,第二天有一笔 1 元以上的交易,或者较长时间里卡内余额大于 300 元,这才代表这张卡是活的),活机率(安装 pos 机后,每个月至少有五笔交易,并且一个月的交易总额必须在 500 元以上,这个 pos 机才是活的)以及替代率(能用自助机器操作的,尽量不到柜台操作以节约人力,节省时间)等概念,这些概念让银

行的业务不再神秘,抽象,而是具体化为一个个可以一步步操作的细节。

见习大堂经理,不仅让我收获了专业知识,还让我学会了为客户服务的精神。指导我的那位大堂经理每日都穿着整齐的工作装,带着笑容,亲切耐心地为每一位客户提供他们需要的服务:指导客户填写必要的单据,向客户解释他们有疑惑的业务。有些客户年纪大了,需要来来回回解释很多遍他们才能听明白;有些客户不懂怎么在自助机上储蓄取款,她便耐心的教导。

工作多年,她也不改最初的热忱。初初见习时,我偶有厌烦,她便告诫我说:作为服务行业工作人员就应该时时刻刻为客户着想,本着为客户服务的心,用最好的服务态度和最优的服务质量来帮助客户办理业务,这才不辱没这份职业。这句话使我深受教诲。我也下定决心,既然将来要从事服务业,就要拿出应有的服务精神。

我来实习的这段时间,恰逢竹山农商行研发出一款“四区星级网格化金融服务全覆盖管理系统”的软件。这款软件旨在实现“深耕四区”走访建档工作的无纸化、网格化管理,提升金融服务水平,促进各项业务发展,推动地区经济繁荣。我有幸参与了这款软件操作手册的编纂。

编纂过程中,我深入、系统、全面地了解了这个系统的组成部分,一方面,我的专业知识与该系统所涉及的知识高度结合,我重温了“贷款五级分类”、“资产负债情况”、“巴塞尔协议”等所学知识,并将他们与实际结合,另一方面,我在实际业务学到了“重置成本法”、“市场评估法”“资金归行率”“三色分类”“四区”等以往不知道或不够了解的知识。为了编好这一手册,我也学习了相关的计算机知识,我对OFFICE办公软件的使用也更熟练了。

随着编纂的深入,我不断地惊讶于该软件内容的全面、设计的精妙、构思的周密。由此我想到,在银行稳妥运营的过程中,竹山农商行不满足于已有的业绩,不贪图现有的安逸,敢为天下先,另辟蹊径,勇于提出新思路,想出新方法并排除万难付诸行动,这种开拓创新精神是难得可贵的,也是我在今后的学习工作中应当参考的。

在我实习期间,这款软件已经在全县成功推广,我与农商行的工作人员一起分享了一份骄傲与喜悦。在不远的将来,我期盼着它能在全市、

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/367105012104006161>