# 工商银行工作心得体会(十五篇)

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2024-06-29

*当在某些事情上我们有很深的体会时，就很有必要写一篇心得体会，通过写心得体会，可以帮助我们总结积累经验。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。工商银行工作心得体会篇一我...*

当在某些事情上我们有很深的体会时，就很有必要写一篇心得体会，通过写心得体会，可以帮助我们总结积累经验。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

**工商银行工作心得体会篇一**

我是中国政法大学汉语言文学专业的一名大三学生，能有来银行实习的机会实属难得，所以决心珍惜机会，用心向周围的同事学习。我的工作性质相当于大堂经理助理，主要负责分流客户，指导客户完成一些基本的填单任务，简单介绍一些银行业务项目等银行的基础性工作。总之这是一项基础性的服务性工作，最需要的是耐心和用心，要努力起到提高银行服务效率、服务质量的作用，这就是我对自己工作情况的基本认识。

做银行的大堂工作尤其是我所在的城关支行是昌平业务量最多最繁忙的银行首先得过体力关，记得第一天上班基本上站一天回答一天的问题，晚上下班还真有些体力不支，浑身酸痛，但是后来这样坚持几天慢慢就可以应付这样的体力消耗量，我想好的身体永远是做好工作的基础和前提。

其后进入熟悉业务阶段，要清楚各项银行业务的办理流程，各种表格、单据的填写方法，以及如何恰当又准确的引导客户等。这阶段的过关要特别感谢我们银行的老师——负责大堂的唐经理，她给了我们细心严格的指导和真诚的帮助，可以感受到经理在用心传授给我们她的工作经验技巧以及工作心得。还用许多和我们实习生年龄相仿的从事证券和保险行业的哥哥姐姐也给了我们很大的帮助，我们相互配合，感觉到银行的工作气氛十分融洽，我想我们会成为生活和工作上的好朋友，我会用心的学习这些同事们身上的优点。

现在应该是提高业务水平阶段，怎样才能更好的与各户交流，准确了解到对方的需求，高效的帮客户解决问题，以及如何更好的识别客户，并可以进一步了解一些理财产品，以更好的引导帮助客户。

我的第一份工作虽然并不高端，并不需要太多技术，但却锻炼了做好一份工作尤其是服务性行业的基本素质：很好的交流倾听沟通能力，恰当准确的表达能力以及融洽的与人相处的能力,我想这也是我所学习的汉语言文学所应该掌握的基本素养，这也是一个人在社会上生存所需要终生学习提高的方面。

每一天都有近千人来我所在的城关支行办理各项业务，每一人都是那么的不同，来自不同的家乡，操着不同的口音，不同的要求，不同的愿望，不同的生活状态，每天见证不同人的不同的忧乐哀愁，但这些日子的工作经历让我在心里不断提醒自己，对于每一个人不管贫穷还是富有，位高权重还是身份卑微，聪慧多知还是孤陋寡闻，你都应该发自内心的尊重每一个人，要耐心，认真的倾听每一个人的想法要求，尽量为客户着想，因为你也需要别人这样对待你、帮助你。只要这样想我就可以以一份很平和的心态对待我每天的重复性较高的工作，因为我想我的工作是有意义的。

另外的不得不提的实习收获是理财意识的提高，一个人不光要会挣钱，还要会有效的管理自己的钱，就是要学会理财，学会投资。在银行的实习让我开始接触保险、股票、基金等理财投资项目，并慢慢开始学习如何去合理规划适合自己家庭的理财方案，比如一个家庭最好要有10%左右的资产投资于保险，60%的资产用于较为稳定的投资等，我想学好理财是在银行实习期间要去研究的大学问，也是一个人要去终身学习的必修课。

每天在工行实习也会有很多小插曲，也因为指导客户填单出现一些小问题而被批评，也经常会遇到有各种急事焦急等待的客户，抱怨连连的客户，谦虚诚恳的接受批评，也不要埋怨别人的坏心情为什么朝你发泄，要理解其实他并不一定针对你，慢慢疏导安慰客户，并学会一些技巧解决棘手的事情，有时候并不要直接去面对问题，而是应该换种思路或者拐个弯去处理它。

下面再谈一下我对工行的一些感想，工行应该是四大银行中客户量最多的银行，每天客户基本上都面对同一个有些头疼的问题——排队，尤其在我所在的银行——昌平城关支行，这里每天的客户量近千人，客户最多的问题也是：“我这个号要等到什么时候?”“我这个号今天还能办完吗”，“我前面怎么又一百多号在等候?”，我想这个问题还会存在很长一段时间，而且必须要采取一些措施予以缓解，工行招收我们这些实习生是一种缓解的手段，我们可以向客户更细致的讲解网上银行、电话银行、手机银行的便捷之处以及各项atm自助终端类业务的强大功能以缓解工行排队时间长的问题，我想开拓技术并推广技术的使用是一个长期要做的工作并且是银行分流客户的重要手段之一。另外现在工行周末会加开一个窗口这也起到了提高效率的作用，其次我想是否应该对办理各项业务的比率做一个统计，比如现在办理开户业务的客户比较多且比较耗时，是否可以单开设一个开户窗口;或者一些客户的业务比较简单，可能就是取个工资或是存点钱，是否可以开设一个简单业务窗口，我想细致科学的分工也是可以有效提高效率的，一些客户也经常有这样的要求。

实习的这段时间要特别感谢我们的大堂经理，我们亲切的称她为唐姐，虽然一开始觉得她有些太过严谨小心，但是后来发现这样的严格细心对于银行的工作是十分必要的。她既像我们的工作上的老师还是我们生活上的良师，唐姐特别喜欢给我们讲人生哲理，而且她拥有一种从生活的细节中提炼智慧的能力，她在不断传授给我们与人相处的技巧，家庭生活的技巧甚至连爸爸妈妈都很少提及的谈恋爱的技巧，经理最让我感动的是她的认真与用心，无论对于工作还是生活。她总是对我们强调凡事要早做准备，要用心去经营，说实话我这个二十几岁的人面对这样一位人到中年的女性也自愧不如她对生活的热爱与上进心，更重要的是对于家庭和工作的责任感。感谢让我遇到这样的良师益友我们的唐姐。

还很幸运的是能遇到那些从事保险、证券工作的哥哥姐姐们，他们虽然也没比我们大几岁，但却十分照顾我们，从他们身上我看到许多闪光点：壮的热情稳重，旭的耐心坚持，雯雯姐的坚强，谢姐的真诚善良，峰哥的个性可爱……从他们身上我看到了我们这代人的奋斗与坚持，能和他们和谐融洽的配合一起工作真是每天的快乐的事情，我想我不会忘记我这群朋友。

这些日子，在工行遇到的这些人，每天那么多的客户，那么多不同的处境和情况，让我再次坚定我的基本信念：要热爱生活，要有上进心，要坚持和用心，要真诚和尊重每一个人，我想这是一切的根本，我会珍惜下面在工行的日子，慢慢用心积累属于我的生活工作的经验。

**工商银行工作心得体会篇二**

暑假期间，我有幸来到了中国工商银行永登县支行进行了为期一个月的会计实习，学到了许多书本以外的知识，受益非浅。下面是我对银行储蓄存款实名制进行的一点简单探讨。

一、储蓄存款实名制的含义

储蓄存款实名制是指居民在金融机构开户和办理储蓄业务时，必须出示有效身份证明，银行员工有义务给予记录，并要求存款人在存单上留下自己姓名的制度。其根本宗旨在于有效保护个人利益和维护国家利益的前提下，促进金融体系在公平、公正、公开的基础上进行，保证个人金融资产的真实性、合法性。

我国建国五十年来，储蓄存款制度一直实行的是记名(虚名)储蓄制度。其记名可以是真名、假名、代码亦可以是亲友的名字。特别是活期储蓄，银行只认存折不认人，只要取款人提供存折出示印鉴或输对密码(由取款人开户时约定)银行即按折付款。储蓄存款实名制是发达国家早已实行的一项金融制度，也是绝大多数发展中国家实行的金融制度。

二、为什么要实储蓄存款实名制

我国现行的储蓄存款记名制可以说从源头上造成了一系列社会经济问题，已经妨碍了改革开放的进程，到了积重难返的地步。

1、储蓄存款加快增长现象下掩盖了触目惊心的社会财富转移。截止年6月末，我国商业银行储蓄存款总额(本外币全折人民币)达6.3万亿元。我国居民储蓄存款是呈几何级数增长的，年，我国居民储蓄存款余额仅3073亿元，年突破1万亿元，年突破2万亿元，年突破3万亿元，到年末更是达5.3万亿元，而仅仅半年，年6月末已达6.3万亿元。年以来，我国gdp增长率虽然走上了快速增长的通道，最高的年份是年的14.1%，最低的年份是年的7.8%，从年到年，算术平均数也仅10.76%，gdp的增长与储蓄存款增长不同步，这说明两点，一是国民收入的分配过份向个人倾斜。二是有些个人收入已经不来源于国民收入，而是直接来源于国有资产的流失。

2、税收征管困难，偷逃税款严重。纳税是公民的义务，但在现实条件下，能偷逃税赋成了个人的本事，对不少财务管理人员来说，逃税倒成了其义务，我国个人所得税规模占人均gdp的比重大约在0.28%左右，远低于发展中国家平均水平的2.1%，税源流失过多，根源在于我国的现行储蓄存款制度根本无法支持个人所得税的征收和监管，而存款制度的不完善，不利于建立公民的信用体系，不能明确个人对国家应尽的义务，无法通过税收杠杆调节居民收入差距和贫富差距，缓解社会矛盾，使国家集中力量办大事。

3、使我国的相关调整政策无所适从，实施效果大打折扣。比如，针对我国内需不旺、消费疲软的状况，国家出台了一系列刺激消费的政策，如连续下调利率、鼓励消费信贷、征收储蓄利息所得税、增加公务员和事业单位人员工资收入、刺激教育消费等等，但这些政策实施效果很不明显，为什么?因为储蓄存款记名制掩盖了贫富差距，立法和行政机构很难对症下药，对少部分暴富阶层的人士来说(据非官方资料，这部分仅占存款人数7%的阶层控制了约60%以上的储蓄存款总额)，收入只是数字的增加减少，钱对他们来说几辈子也花不完，该有的都有了，因此他们对刺激消费的政策很麻木。

4、个人信用制度无法建立起来。市场经济就是信用经济，一切经济关系要靠信用来维系，没有好的信用制度，就会产生“交易冷淡”和“投资锁定”现象，由于互不信任，交易方式会向现金交易和以货易货等原始的刻板的方式滑落，“银行惜贷、企业惜投、个人惜借”的悲观情绪弥漫，造成经济活力日益下降，宏观调控政策难以发挥作用。个人信用制度建立当然是一个复杂的程序，涉及到金融法律法规建设、金融产品创新、技术创新和管理创新等诸多内容，但储蓄暑期实习报告存款实名制则是最基本、最核心的内容。

三、如何实行储蓄存款实名制

1、以现有的个人身份证号码为基础，建立储蓄存款实名制。信用是公民活在世上的面子和通行证，个人信用的好坏直接关系到能否享受贷款、透支和分期付款，还影响到退休保障。在储蓄

存款实名制的记录和支持下，每个人的每一笔收入、交易、纳税、借款、还款的情况都记录在案，作为考核信用的基础。

2、明确一个申报确认期，对现有个人帐户及个人财产进行申报登记，说明可计算的合法来源，对于到期按兵不动，无人认领的，以及无法说明合法来源的，国家给予冻结调查，违法收入将没收充公。

3、实行银行帐户与税务机关联网，个人帐户收支情况在授权范围内报送税务局，由税务局作为纳税依据，税务局有义务对个人财产高度保密，并建立相应的惩罚措施。为堵塞现金交易、逃避税务检查的漏洞，银行应严格控制大额存取款的数量和次数，对不正常情况报送税务局。

4、要促进支付手段的票据化，为财产登记和依法征税提供依据。尤其是个人帐户要普及支票转帐业务，票据清算要实现电子化、即时化、通存通兑化，切实提供“随时、随地、随意”的个人转帐业务，逐步改变传统的依赖现金交易的做法。

四、实行储蓄存款实名制中要注意减轻负面影响

年来，我们是靠广大老百姓的勤俭节约的美德和高储蓄率才支撑起社会和经济的稳定和发展。金融是经济的核心，金融稳定了，人心才能稳定，社会才能稳定和发展。发展储蓄需要安全感，安全感源于储蓄保密性，实行储蓄存款实名制，有可能造成存款人不安全心理的增加，因为“怕露富”是一种普遍的社会心理，老百姓怕露富，贪污腐败分子也怕露富，如何在两者之间权衡，趋利避害，很费思量，这是我们实行储蓄存款实名制要考虑的第一个问题。第二，推出储蓄存款实名制后，大批黑色和灰色收入将退出银行储蓄，一部分深怀恐慌心理的老百姓也可能提款增加，而这种存款下降必然首先冲击中小银行，因为中小银行的历史、背景和存款实力一直是老百姓把握不住的。存款的过份提取将造成银行流动性风险和支付压力，所谓水落石出，存款的下降有可能使商业银行的不良资产突冗出来，由此冲击到整个银行体系，甚至引起金融恐慌。

因此，减轻实行储蓄存款实名制的负面影响，关键要做好以下三点：

1、加强法律法规配套建设。如“保密法”、“个人财产保护法”。

2、加强职业道德教育。对银行内部工作人员和公安、法院、纪检、审计等执法部门内部工作人员进行职业道德教育，严格执法，严格保密。加大对执法部门的监督力度，控制好执法机构对个人金融财产查询、冻结、划扣的权力。

3、反对腐败。某些地方基层机构乱收费、乱摊派、乱罚款比较严重，实行储蓄存款实名制，有可能使干部更容易掌握居民的家底，因而更容易有的放矢治理“三乱”效率更高。因此对基层干部要加强知法守法教育，严惩“三乱”，对滥用职权，侵犯存款人利益的要坚决追究其法律责任和经济责任。

**工商银行工作心得体会篇三**

现在在银行实习也将近20多天了，想想下来也积累了一些心得，不写出来的话有些浪费了^\_^。银行的工作，说白了就是与钱打交道，做久了未免觉得枯燥无味，下面来谈谈我的一些感想，希望能对其他人有借鉴意义~。

心得一：银行是讲究务实的地方，切勿自作聪明。

现在的人基本上都形成了一个共识：企业和领导都喜欢聪敏的下属，懂得灵活变通。这个说法自然有其道理，但是并不是在所有地方都适用，比如说银行。在银行工 作，并不需要你有多高的智商，相反它最重视的是那种脚踏实地的员工，勤勤恳恳仔仔细细的做事情。很多业务，例如办理零售住房或者公积金贷款，大部分的时间 都是重复着简单的程序，但是却对员工的耐性和细致度有很高的要求;例如抄合同，一般的住房贷款(别的我不清楚，因为我最近只是做这块的)合同都是四份，分 别被银行，贷款人，担保人和公证处持有，如果在抄合同的过程中出了一点错误，比如抄错了一个数字，都会造成严重的后果。而且一般都是涉及到较大的金额，一 个轻微的笔误会带来重大损失。刚开始做的人，像我们实习生，碰见不确定的地方千万不能自作聪明，哪怕再简单也要去问，因为很多细节不是像你想当然的那样， 它们都有着各自的严格的规定。我就曾经犯过一个错误;有一次替人抄写收据的时候，不小心在扣款账户那一栏里写错了数字，我想都没想直接划掉重写，因为想着 之前抄合同时偶尔写错也可以涂掉----这就是可怕的思维惯性!殊不知，银行正式的收据单是不能出现涂抹痕迹的!哪怕一个数字写错了也要拿另外一份重写。 好在后面带我的阿姨及时发现叫我重写了，不然真的要造成不小麻烦 汗~不过这样的话给本来就不喜欢数字的我造成了很大的困扰，为了怕抄错金额眼睛一直死盯着原件不敢移开，抄完还要用手指着再对一遍，一上午下来眼睛酸疼得要命，头皮都麻了.......

心得二， 问问题不一定非得“勤”，但却必须“巧”。

在这点上我自诩还是做得不错滴嘿嘿~很多 前人告诫新来的实习生都是要多问问题，勤学苦思，但是我认为他们只说对了一个方面：问问题不一定要问的多，却应该问的巧。所谓的巧，就是找恰当的时机问， 有针对性的问，最好一个问题能一箭双雕，省掉不少麻烦。在银行工作的人平时都会很忙，就算是师傅也不可能一天到晚围着你转，更别说被你缠着问问题了。比如 说你在工作时遇到一个有疑虑的地方，而此时你的师父却在忙忙碌碌的打电话或者接待客户，这时候你会去打扰他么?明显不可能。不妨把问题积攒下来找个空闲时 间集中问，当然这个很多人都知道。不过还要注意的一点就是人的个性是不一样的，碰见个耐心的师傅算你好运气，但是有的人就不喜欢被人追着问问题，这该怎么 办?其实还是有很多解决方法，比如去问其他人，或者自己找类似的材料照抄什么的。主要就是要察言观色，不要动不动把人惹烦了。

心得三， 既然是实习生，就要做好打杂的准备。但不能光是打杂，要做个“有心人”。

以前听见人去实习，感觉都很羡慕，好像他每天都可以充实的学到很多知识，其实不然。很多地方的实习都是分派一些简单的活，让人觉得自我价值无处体现。可是 仔细想想：人家的正式员工每天也就无非做这些事情，何况你一个实习生呢?我还算好了，开始去帮他们抄合同，基本没什么技术含量，熟悉了流程就埋头狂写好 了。开始也觉得很枯燥无趣，抄合同抄得吐血只想快点结束算了，但是后面却发现表面上很无脑的工作，只要用心的话还是能学到东西的。我接触的业务大部分都是 办理个人住房贷款。在合同中有很多内容，例如规定的一些条款都是一样的。以我所在的中国银行举个例子：它对提前还款者有着如下两条限制：1，必须在正常还 款满12期(即一年)后才能提前还款。2，每次提前还款的金额不得少于10000元。这其实主要还是为了限制提前还款行为的发生(那样的话银行得到的贷款 利息会少很多，因此提前还款一般被视为违约行为如果合同中事先没有规定)。再譬如对于住房按揭的抵押率(按揭贷款本息和与抵押物估价之比)，不同的银行有 不同的规定，有的抵押率不能高于60%有的不能高于70%，当贷款风险越大时抵押率上限也就越低。这些都是平时抄写合同时注意到的细节，记住后回家上网 查，也能学到不少金融知识。

其他的还有利息浮动，信贷循环，票据贴现，公积金贷款等等，都是从材料中或者平时工作人员的对话中留意到的，就这样变成了自己的知识。

由此可见，学习确实应当是一个主动的过程。你不主动去求知，难道等着别人像学校老师一样来主动灌输不成?这点上我有不少进步，不过还有不足，须多多改善。

心得四，无所事事的时候给自己找点事情做

在 银行实习，并不如想象中的那么忙碌。在每季度末的时候尤其是6月底一般都会很忙，因为要做年报，办按揭的人也集中起来。这时候是最繁忙的，我印象中前段时 间一天可以接待大约十来位客户，加上以前堆积的材料，那真是只嫌自己没多长一双手。但是碰到淡季也很闲，基本无事可做。工作人员总是有任务的，但是实习生 就不一样了。用得着你帮忙的时候自然能上就上，一旦没什么要帮忙的那就完完全全的闲下来了-----毕竟你不是正式员工，有些事情是不可能交给你去做的。 这时候在办公室闷得发慌，没人管你，又不好走掉，该怎么办?在办公室间游荡吧，又怕干扰人家工作;坐在那里发傻也容易给领导留下不学无术的印象。此刻就是 体现一个人求知精神的时候了!~~银行的办公室一般都会有许许多多的档案文件，有个人的也有企业的，实习生的便利之处就是能够得到允许翻阅这些资料。我没 事做的时候就常常去办公桌旁那一堆厚厚的档案袋中翻阅资料，也受益匪浅。有一次拨来拨去看到一份大额企业贷款的记录档案，好奇之下细看起来：厚厚的一沓文 件中，详细记录了该企业的各方面信息，对该企业贷款的审批过程以及发放贷款的理由。这才知道原来企业贷款的审核是如此之繁琐，包括了调查该企业的管理结构 和运行模式，用于抵押的房产价值如何，以及分析还款人的第一，第二还款源是否充足。这些还不够，后面往往附有该企业的年度财务报表：资产负债表，损益表与 现金流量表。哈!~这下在学校学到的会计知识可算派上了用场，我不费什么力气就看懂了这些报表(当然这些属于小企业，比较简单)，随后的数据和各种 ratio的分析也基本是驾轻就熟，可见大学学的专业知识必然是会有用的。

**工商银行工作心得体会篇四**

从20\_\_年2月14日至3月28日这段时间，我在\_\_银行进行了为期6周的实习。这是我人生第一次真正意义上的上岗工作。虽然这次实习的时间还不是很长，但是我从中获得的收益却是非常大的。

这一个多月的实习生活，我主要在业务部度过。业务部是大家最为熟悉的部门，同时也是银行里最忙碌的一个部门。首先，我在柜台进行了4周左右的见习。在这段时间里我以看、听、记为主，更多的是为了熟悉前台业务流程、制度和规章，了解我们银行的主要业务种类和金融产品。在前3周，我一直坐在师傅旁边，看师傅如何进行系统操作，如何办理各种不同类型的业务。

第四周，师傅开始让我在业务比较空闲的时候进行一些简单的实际操作，如办理存款、取款、账号汇款以及开户信息录入等业务。通过这些操作，使我将之前三周的所看、所学在实践中得到应用。在这几天中，柜台的同事很耐心、很热情地教会了我很多柜台的技能和知识，如交易码，点钞，打捆，捆钱，挂失等等，各种不同分类地业务的处理方式几乎都有涉猎。

除了柜台操作之外，我还学习了大堂经理的相关业务。大堂经理的工作更多地是引导客户办理各种业务，辅助客户填写各种单据，帮助客户解除疑惑，发现和挖掘潜在客户。这项工作是一项与人打交道的工作，既要求我们对银行的业务有全面的了解，也需要具备较高的工作热情和素质。

第五周，我进入了对公业务部门进行实习。对公业务相对于对私业务会轻松空闲许多，客户比较少。但是，对公业务涉及到本票、支票、企业开户等，少了一些细碎和零星的业务，业务相对来说更加复杂一点。由于我们银行的对公业务办理较少，所以我在对公业务部门所接触到的东西也比较简单一点。

第六周，我进入了业务部的办公室实习。在这里工作的主要是业务部的负责人，他们掌控和负责整个业务部的业务和运作。在这里，我跟着陈师傅学习信用卡业务。陈师傅负责我们银行所有信用卡的进件和审核工作。首先，我学习了\_\_制订的信用卡业务推广培训资料。

对\_\_信用卡的产品属性、特点、使用与服务有了基本的了解。同时，还熟悉了信用卡发卡要求和风险管理等内容，对我们银行信用卡的使用、审核、管理有了大致的印象。在了解了\_\_信用卡的基本理论知识之后，我还跟着陈师傅学习了如何审核信用卡申请表，如何进件，如何对信用卡中心审核反馈后的信息进行统计。

六周的实习生活虽然很短暂，但是，我从中学到了很多的经验和知识，心得体会非常丰富，真是收益匪浅。

首先、我深刻地理解到理论和实践是有很大差异的。之前在学校，我们更多的是学习条条框框的理论知识，这些知识是告诉我们“这个是什么”、“为什么要这么做”。但是，实践在教会我们“这个是什么”之外，还教我们“应该怎么做”。没有经过实践的理论是空洞的、苍白的。

例如，本票、支票我们在书本上见过了很多次，我们明白本票、支票的定义。但是，本票、支票上的几枚印鉴扫描可能就能够让我忙活半天。又比如在银行中最普通的盖章，我在第一次盖印戳的时候，一连盖了三回都没有成功。

第一次，桌面不够平整盖花了;第二次，盖章的瞬间出现晃动，盖糊了;第三次，用力不足，印记不够明显。经历了三次之后，我终于在第四次盖出了一个清晰、完整的印戳。在银行里很多操作和业务看似很简单、很熟悉，但是当我们真正进行实际操作时，可能就会遇到这样那样的问题。

这次实习，我最深刻的、最真切的体会就是实践的重要性和必要性。在今后的工作中，我必须更加努力，多操作，多熟悉，来弥补自身的不足。

其次、我认识到银行的工作需要耐心和细心。银行业是一个高风险行业，银行业务操作中的每一个环节都是非常重要的。大到一份合同，小到一个印戳、一个小数点，都需要操作者非常谨慎，不容许出现任何差错。例如，我们银行柜台工作人员每天下班前必须做的一件事情就是把所有印戳的时间都改成明天的日期。这样做的目的是为了避免第二天上班之后

由于忙碌而盖错印戳的日期。又比如，我们银行规定前台的垃圾当天不得清倒，必须要在行内放置一天后再倒掉。

这六周的实习，我真实地体会到书本上提到的商业银行经营管理三性中的“谨慎性”原则。的确，在银行经营管理中的方方面面都无不渗透着谨慎和细心的氛围。

再次、我体会到作为一个银行从业人员需要很高的工作热情，具备吃苦耐劳的精神。真实的银行实习生活让我了解到作为一个普通的银行从业者，我们的工作可能是很单调的、很辛苦的。在很多的银行工作岗位，工作压力是比较大的，工作流程可能是很单调的简单重复劳动。

但是，这对于绝大多数的银行业新手来说是一个必需经历的过程，更是一个熟悉银行基本运作、适应工作环境的过程。我们应该始终保持着较高的工作热情，摆好心态，做到认真努力，坚持不懈。

最后、这次实习让我提前熟悉了职场环境，学习了如何更好地与同事、领导相处。我们银行的整体工作氛围很融洽，单位的同事都非常热情地向我传授各种知识和操作技巧，领导也很关心我，大家相处非常愉快。六周的实习生活让我体会到了工作的充实和快乐。

在\_\_银行的实习生活不但使我的专业知识得到了巩固，专业技能得到了提高，综合素质得到了提升，而且也发现了自身的许多不足。非常感谢\_\_支行所有领导和同事的指导与帮助。此次实习让我亲身感受了银行的工作，我明白自己必须保持着积极、勤奋、愉悦的工作心态从基础做起，从点滴做起。

**工商银行工作心得体会篇五**

今年暑假是我人生中最特别的一年暑假了,十二号一考完就直接回到株洲参加面试，十四号开始培训，经过三天轰炸式的培训，直接下发到网点正式开始了我们为期一个月的暑假实习，也开始了我人生中第一段真正意义上的社会实践„„

建行实习的收获：我这次的收获在于两个方面——业务方面和人际关系方面。

虽然三天的培训很累，但是我的收获是很大的，从与财经完全没有联系的中文师范专业来到建行实习，这对我而言确实是一个挑战，记得第一天下午培训信用卡知识的时候，我基本上是像一个傻子一样的，因为太多的专业术语我是完全听不懂的，比如说iop、atm、pcd等等。其实我对储蓄卡都是很不了解的，我自己除了有一张工商卡之外什么卡也没有，也什么业务也没办，我甚至连什么是住房公积金都不知道„„看着那些其他的实习生超级强悍的回答和发言，我只能在心里默默叹一句：隔行如隔山哪! 但是二十多天过去了，现在的我觉得自己在业务上收获很多，总的来说主要是三点： 首先就是：“知之为知之，不知为不知”.

银行里面对业务的精确度要求度很高，完全容不得一点错误，有时候一点小小的错误就会引起很大的损失。其实我自己之前听这样的话已经听得够多了，我也一直以为我是很懂这句话的内涵了，可是人都是这样的，除非是亲身经历，否则别人和你讲再多也只是别人的经验之谈，自己并未真正的吸收。这次在建行亲身经历的几件事让我对

这句话有了深刻的理解。印象最深的是有一次，有一个大概二十岁上下的顾客来银行汇外币，他首先是来到柜台咨询，其实他只要直接汇过去就行了，不需要兑换成人民币的，也不知道是谁对他说，你直接到专门办理外汇业务的二号柜台兑换就行了，结果那个客户就直接去柜台兑换成人民币，在兑换成外币之后有兑换回欧元再汇到外国去，中间就产生了五六百的手续费，这个损失是应当由给他引导的大堂承担的，只是那个客户人很好，摸摸鼻子就自己出了这个费用，但这个过错确实是由于柜台业务不熟练却又不稳的缘故造成的。这件事让我深刻的理解并记住了“知之为知之，不知为不知”的这句话。 其次是，时刻谨记自己的职责本分，保证把自己的工作做好，不拖别人的后腿。

记得我刚到网点的第二天，就直接被指派和我们的个人客户经理一起到化工厂去发公积金卡，我是负责网银激活这部分，可是那天我是真的什么都不懂，也什么都没准备，就个人跟着过去了，连笔和银行卡都没带，结果在那边激活的时候，因为没有原始的十块钱入账，没有办法进行转账，也就没有办法进行激活，以至于整个发卡的工作都由于我的缘故而受到严重影响，虽然大家都没有说我什么，但那天其实我心里是很不好受的，说自己搞不清楚状况，说自己还是新手，是菜鸟，所以做错也是情有可原的„„其实这都是借口，错了就是错了，年轻并不是我们犯错的资本，只要认清自己的本分工作，时时刻刻记住自己的职责，就能保证自己在任何情况下都能够很好的完成自己的工作，不会影响整个团队的工作进度。

最后就是，“失之东隅，收之桑榆”。

很多时候在有些事情上总觉得自己是吃亏了，可是其实自己收获的远比自己想象的还要多，只是自己尚未意识到而已。就比如说我刚到实习网点的第二天就跟随我们网点的个人客户经理化工厂发卡，那里的激活条件比网点的差很多，我本来激活操作就不熟练，现在主客观条件都不具备了，激活的业绩也不算我的，那一天我真的很沮丧。但是发完卡回到网点之后，我在激活网银的时候惊奇的发现我激活网银的成功率居然达到了百分之九十以上，而且通过扫楼活动，我激活天翼、电信等之前让我头疼的手机银行的成功率也大大增加，果然是“失之东隅，收之桑榆”，看来“把吃苦当作是进补”还是有点道理的。

我觉得我这次收获最大的是在人际交往方面，我不仅认识了许多新朋友，而且在于陌生人的交流方面也有了很大的收获，同时对自己也有了全新的认识。

在培训的时候，我结识了许多新的同学，他们之中有许多是我以前没有接触过的类型，在她们身上我学到了很多，也增长了许多的见识和阅历。我非常强烈的感觉到他们身上的竞争性和上进心，这对我在中文系长久以来形成的安与落后的心态形成了一次强悍的冲击，和他们在一起培训给我最大的感觉就是，古老落后的乡村和快节奏的现代化都市接上轨了，碰撞是必然的，痛苦也是有的，但是进步是一定的，收获是很多的„„

我的二十岁生日，也是我去建行营业部网点实习的第一天，真的是我人生中最特殊的一个生日了，也是我第一次没有在家里过生日。我不知道去建行的实习，算不算是一份我自己选择的人生二十岁的礼物，但是这绝对是一份特别的会让我自己铭记一辈子的经历，从家人和学校的象牙塔里走出来，第一次真正的接触正规的职场，在没有任何人保护的情况下去面对这个社会，在银行里面对各式各样的客户，由于自己对业务一窍不通，从早到晚一直犯错，面对客户犀利的指责时才发现，自己以为的成熟冷静根本就是不堪一击的，当一个人和你没有任何利害关系的时候，他面对你的态度才是最真实的，对你的欣赏是最真诚的，对你的批评也是最真实最中肯的，同时也是最不留情的„„

而和上级、同事的相处之道根本就不是学校能学得到的，也不是我们自己想象的那样，无所谓公平与不公平，而在于你有心或无心。我从刚开始到营业部的时候由于大家都不熟，总觉得营业部很冷，没有人情味，每天上班都觉得很难受很无聊，大概过了三天左右实在是受不了了，既然环境适应不了我，那就只能我来改变自己去适应环境，于是我决定做一些事情来改变这个现状——每天早上都提早二十分钟来上班，利用这二十分钟做好三件事：帮所有的人泡好茶水，把垃圾篓里的垃圾倒掉，把柜台的表单准备好。就因为这几件小事，让我和大家的距离大大的拉近了，现在我和大家相处的非常融洽，让我觉得自己其实也是受人肯定的，内心是很有成就感的。现在想到自己的实习即将结束，就觉得对营业部的那些很照顾我的姐姐们很不舍„„

总之,这个暑假的建行实习是我人生中一笔丰厚的财富,它对我以后的人生将会产生巨大的影响,我很感谢建行为我提供这次机会,中国建设银行,建设我的未来人生!

**工商银行工作心得体会篇六**

我来到中国工商银行\_\_\_支行进行阶段实习。中国工商银行\_\_\_支行是一个以房产贷款、个人贷款办理为特色的一个支行，存款规模达17个亿，各项贷款达14个亿，主要办理各项人民币、外币的存、贷、汇款业务，同时办理各种代理保险业务等。该支行在银行改革的大背景下，进行各项业务，特别是信贷业务的创新，连续3年盈利居全市首位。

选择银行的原因是因为一直以来银行是各行各业资金的交汇点，加上体制的关系，人们更愿意把商业银行看作是一个\"国家机构\"，而忽视了商业银行应该是作为一个法人主体、作为以盈利为主要目的的企业。对于银行的盈利的讨论很大程度上和银行的存款额相挂钩，某些地区用存款额的多少来考察银行经营的成功性，而至关重要的信贷盈利却被丢在一边，产生了大量的坏帐。

入世之后，中国的金融行业必将接受来自世界金融业的强烈冲击，如果四大国有银行和各地区商业银行继续采用原先的政策，将使中国银行业陷入前所未有的困境。中央在看到这一情况后，国务院决定对四大国有银行进行股份制改制，今年7月15号，中国工商银行宣布，在国务院决定对工商银行实施股份制改革后的70天时间里，工商银行已较好地完成了财务重组的各项任务。

财务重组完成后，工商银行的财务和资产质量指针已经达到了健康银行的标准。截至6月底，工商银行资本总额达到2806亿元，充足率为9.12%，其中核心资本达到2525亿元，充足率为8.07%;境内外机构不良资产率降至2.72%，不良贷款率降至4.58%，分别较年初下降11.51个百分点和14.42个百分点;按拨备余额与应计拨备算，拨备覆盖率达到了100%。这也就意味着，工行将告别以存款额为业绩的历史，更加大信贷等盈利性业务在工行的营业范围和营业比重。

我的目的就是用会计知识了解和分析除了存款外，其它盈利性业务在工行的经营情况，并在此过程中，提高自己会计实践能力。很有幸，在工行能够进入信贷部，因为信贷部作为盈利性业务的代表，基本上就是整个盈利性业务的一个全面反映。能使我能够比较全面了解赢利性业务。

在实习期间，主要学习了个人住房贷款和个人消费贷款的具体操作业务，在学习过程中我也对个人住房贷款和个人消费贷款这两项贷款业务进行了会计分析，希望用会计方法得到这两项业务的盈利情况。这两项业务是将国家规定的基准利率下调10%，以4.32%至4.59%的利率范围进行业务开展。因为这两项业务的信贷风险是所有信贷业务中最低的，所以用较低的利率水平以吸引更多的贷款业务，实现创利。

再从具体操作方式上看，在利率下调基础上，银行通过贷款中特定的条例，和保险公司合作，对所贷资金进行投保，这样既保证了所贷资金的安全性，又在和保险公司合作中得到利润，作为纯粹企业意义上来说是很好的盈利方式。当然，在具体规则的制定上，都是有利于银行利润的增长，并对个人住房贷款和个人消费贷款还分别做了关于实际贷款金额、贷款金额、首付金额、贷款年限、抵押资产内容、抵押方式、资产评估等方面不同的要求。这些要求又为贷款提供了安全性保障，使银行的坏帐率达到最小。

由上述数字可以看出，个人信贷业务，银行风险还是比较小的，利润的多少，仅仅取决于贷款数额的多少。只要根据市场特点制定相对应较低的利率水平，银行是可以从个人信贷上取得固定利润的，这两项贷款业务是可以实现资产增值的。

**工商银行工作心得体会篇七**

原以为客服经理只是一种引导作用，然而事实不然。它所涵盖的工作可以涉及到营业部里大大小小各个方面，需要了解所有业务的情况，包括普通的对公对私业务的存取款、贷款的办理及还贷、理财业务的部分指导等，要有一种处理全局，解决突发状况的头脑以及良好的交流能力。

以一个下午的时间学习了\_\_银行客服经理准则以及厅堂服务标准，接触了各种表格的填写、帮助还贷、网上银行开通及使用、查询机的使用等。每日准时上班，一天一站就是6个多小时。

表格的填写方面，由于\_\_银行作为较小的商业银行，有别于中、农、工、建、交以及农村信用合作社。它与其他小银行如\_\_银行，\_\_银行等方面有一定的优惠政策，即：由于它们之间运用的是银联清算系统(大银行之间使用的为\_\_银行支付清算系统)，在\_\_银行存取在\_\_银行卡上的钱时无需交手续费，此费用由银行替客户进行支付。此外，同城转账若转到5大国有银行，则需填写同城通存通兑单(但现今\_\_银行没有通兑业务);若为异地转账，则需填写异地转账单。而指导客户填写表格以及帮客户取号成了我工作组成的一部分。

网上银行业务的开通及使用对于一个不曾接触过的我来说起初有点困难。需教客户如何操作，并需要进行相关演示。要回答客户u宝和浏览器证书的区别以及网银申请时对单笔和累计额度的限制等问题。

此外，由于理财经理在我实习的该周请假休息，因而，我也担任起了介绍理财业务的重任。虽然显得有些粗略，很多东西还要请老师帮忙，但逐渐地也越来越能熟练应对了。

在实习期间也发生了一定的突发状况，比如，在\_\_月\_\_日停电一天，险些造成银行备用电供应不足。在这种尽量关闭电脑，节省电量使用的情况下也就对办理业务的速度产生了很大的影响，同时也导致取号机器难以使用。在此情况下如何稳定客户在等待中不厌烦的情绪，合理地进行解释并保持一定的等待顺序成了我遇到的一个问题。但凭借着之前学生工作的经验，让我很好地对此进行了处理，也使银行内其他人员比较满意。

**工商银行工作心得体会篇八**

20\_\_年过去了，我进入\_\_银行这个大家庭已经有半年了。感谢\_\_银行，\_\_营业厅和\_\_支行在过去的\_\_个月里给了我不断学习和锻炼的机会。新年伊始，为了给今年的工作打下良好的基础，我将对过去半年的培训和工作进行总结：

首先，在\_\_营业厅实习的一个月，让我对银行的现金柜工作有了初步而形象的认识。并在\_\_\_师父的指导下进行了实践。正是这种有效的接触，使我在此后的培训中能够很快的熟悉所学知识和技能，顺利的完成培训任务。

其次，在参加新进员工的入行培训过程中，我作为\_\_分行的组长，在副组长和各位同事的支持配合下，努力营造学习氛围，积极参加各项活动，圆满完成了培训任务。我们不仅取得了气排球联赛的第二、第三名，而且在结业考试中取得了优秀的成绩。我和另一位同事荣获优秀学员，并且我很荣幸的作为优秀学员代表在结业典礼上发言。

通过培训，我学习了\_\_行的基本知识，全面了解了\_\_行的各项业务，并掌握了一些临柜基本技能，为今后的工作打下了基础。在培训期间的朝夕相处，更是让我跟同事们结下了深厚的友谊。

最后，我很高兴能加入\_\_行\_\_支行这个温暖的家。

过去\_\_个月来我接触的每一个同事都让我感受到了关怀和友好。在20\_\_年，我将继续坚持“工作第一”的原则，认真执行各项规章制度，努力学习，提升自我价值，提高个人素质，绝不辜负各位领导和前辈对我的关心和期望，兢兢业业，努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长，克己之短，为\_\_行贡献自己的微薄之力!

**工商银行工作心得体会篇九**

桂林银行前身是桂林商业银行，是一家由桂林市政府下属企业、区内优质民营企业以及个人投资者出资发起设立的具有独立法人资格的地方性股份制商业银行，在桂林市内有35个支行，异地分支行有5个。

桂林银行是九点钟开始营业，在营业前的半小时是晨会时间。开晨会时都要对各种礼仪手势和话语进行一遍演示，周一的时候每一位员工都要对上一周的工作进行简单的总结，特别的在晨会结束之前，要集体一起大声地念口号“爱岗敬业 礼貌服务 尊重客户”，然后所有员工一起唱歌，在我们支行里是唱《真心英雄》，别的支行是唱《感恩的心》。因为唱歌可以祛除早上的困意，同时《真心英雄》这首是特别励志的，“一天之计在于晨”这使得每位员工都能振奋起来，充满活力的开始一天的工作.这是桂林银行工作美好的开始。

桂林银行真真切切地奉行着他们所喊的口号。

桂林银行对于员工业务学习要求很高。支行会不时组织员工在下班的时候进行一些业务的学习，并且在下个星期进行抽查，检查上个星期学习的内容是否过关，总行里也会组织各支行进行业务知识的考试。同时员工也会积极主动学习业务知识，不断的提高自己的工作技能。

在银行里有时因为办理业务的人很多，难免会让顾客等久一些，为此有些顾客因为等待的时间太长，而产生不良情绪，在行里大声地发牢骚，表示不满。可是不管顾客怎样的大声责骂抱怨，大堂经理都会微笑的礼貌的应对，尽量的安抚客户，让客户能够理解我们的工作。

有一天突然下大雨，有在行里办理业务的客户没带雨伞，但是又要赶着回家，不能等雨停了再走。在行里的保安大哥二话不说拿出一把伞，撑着伞送客户到他的车旁，回来的时候保安大哥的衣服都已经被淋湿了。还有一些来行里办理业务的顾客身有残疾或怀抱小孩，大堂经理见到他们要进到行里都会主动上前去为顾客开门。这些点滴的举动都充分的让我感受到桂林银行的服务是以人为本，顾客至上的。每个员工都尽心尽力的为顾客服务，排忧解难，尊重每一位客户。

总行对各支行的管理要求是很严格的，要求员工在为顾客办理业务时都要做到“三声两站一双手”——来有迎声 问有答声 走又送声 迎站姿 送站姿 传递资料一双手，同时每个月都会进行“漓水春风”的评定。每个月不定时间的派一些人员伪装成客户到各支行进行检查，“神秘客户”的检查是非常严格的，他们都会悄悄地在行里观察柜台人员办理业务的情况，大堂经理在大堂里的服务情况和保安是否做好本职工作，同时还会对大堂和atm机附近的清洁卫生进行检查，检查完后进行评分，在下个月对每个支行的评分进行排名，并且指出存在的问题，要求进行更正。

是的，桂林银行能够茁壮的成长，取得辉煌的成绩，就是因为他们永远秉承着自己的理念，实行先进、科学、高效的管理。我想在这样的完整严明的公司制度下，桂林银行会发展得越来越好，取得更辉煌的成绩!

学会主动的学习，不懂就问。在工作中没有谁会手把手叫你做事，唯有自己积极主动学习，多问多思。刚进行里工作的时候，大堂经理只是简单的跟我讲解工作技能，之后都是靠我自己去学习。刚开始我还有些不好意思，后面发现如果我不问就学不会，因此在后来的工作中只要遇到不会的我都会向大堂经理或保安，还有比我先进行里的实习生询问，有时间的时候我也会和另一个实习生交流，向他学习，并且在下班回家后我都会把今天遇到的问题和解决办法整理好记录下来，这使我的工作技能在很短的时间里得到了很大提高。

刚开始一星期对工作还会保持着新鲜感，可是日复一日，每天几乎都在重复同样的事情时候渐渐地就会感觉很枯燥。有几天我就有不想干的冲动，可是后来我进行了自我反思，觉得自己这样的情绪是不对的，因为生活就是这样，工作就是这样，我不能因为工作枯燥而放弃，这只是我的开始，未来还有很长的路要走，我应该学会保持激情。因此我开始在工作中寻找快乐，积极主动地做每一件事，不让自己沉浸在不良情绪中，每天都保持着对工作的热情。

在学校的时候有时会想以后工作了就不用再学习，不用再面对考试的压力，可是实习之后才发现并不是这样，因为像在桂林银行就经常进行各种考试和培训，促使员工不断学习，这使我深深地感受到在这个竞争如此激烈的年代里，我们要不断的学习，不断地更新自己的知识，使自己更具备竞争力，这样才不会被这个社会给淘汰，才能在这个社会立足!

**工商银行工作心得体会篇十**

根据学校毕业实习要求，本人于\_\_\_\_年\_\_月至\_\_月期间在\_\_\_\_银行\_\_分行\_\_支行进行了为期\_\_周的毕业实习。实习期间，在学校和单位指导老师的帮助下，我熟悉了金融机构的主要经济业务活动，系统地学习并较好掌握了银行会计实务工作，理论水平和实际工作能力均得到了锻炼和提高。现将毕业实习的具体情况及体会作一系统的总结。

一、实习单位简介

\_\_\_\_银行是四大国有银行之一，是中国金融体系的重要组成部分，总部设在北京。在国内，\_\_\_\_银行网点遍布城乡，资金实力雄厚，服务功能齐全，不仅为广大客户所信赖，已成为中国最大的银行之一。在海外，\_\_\_\_银行同样通过自己的努力赢得了良好的信誉，被《财富》评为世界500强企业之一。\_\_\_\_银行\_\_分行\_\_支行是\_\_\_\_的一个营业网点，一直鼎立支持\_\_\_\_经济的发展，在地方经济建设中发挥着极其重要的作用，以优美的环境，丰富的金融产品，竭诚为各类企事业单位和城镇个人客户提供安全，快捷的全方位优质金融服务。

二、实习过程

此次实习的目的在于通过在\_\_\_\_银行的实习，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。实习过程主要包括以下几个阶段:

一)了解实习单位基本情况和机构设置，人员配备等。

二)学习银行的基本业务流程与交易代码，主要包括以下方面:银行业务基本技能训练，如点钞，珠算，五笔字型输入，捆扎等;银行的储蓄业务，如活期存款，整存整取，定活两便等;银行的对公业务，如受理现金支票，签发银行汇票等;银行的信用卡业务，如贷记卡的开户，销户，现金存取等。

三)总结实习经过，并完成实习手册，实习报告。

三、实习内容

在正式学习银行业务前，我在实习指导老师的指导下首先学习银行工作必需的基本技能，包括点钞，捆钞，珠算，五笔字型输入法，数字小键盘使用等。这似乎给了我一个下马威，本来自以为银行业务相当的简单，却没发现我原来有这么多基本的技能不会操作。看着同事熟练的点钞，真是又佩服又羡慕，而我只能笨拙的从一张一张数起。对于珠算，刚开始我一直无法理解为什么不用计算器，这不是更方便吗后来慢慢才了解，原来银行柜员经常需要查点现金，看是否能账实相符，而人民币有多种卷别，在点钞时需要累加，这时使用算盘就要比计算器方便，因为计算器显示的结果超过一定时间便会消失。

经过一个星期的在银行实习，学习柜员间每天交接工作时的对账是必不可少的，对账时除了要核对现金账实是否相符外，还要查看重要空白凭证是否缺失，传票是否连续等等。而柜员间对账也是很有程序的，一般先清点现金，然后再是清点重要空白凭证如存折，银行卡，存单等。

经过一段时间的学习并背记储蓄业务的交易代码和操作流程后，我开始学习银行的会计业务，即针对企业的业务。对公业务的会计部门的核算(主要指票据业务)主要分为三个步骤，记账，复核与出纳。城关分理处的票据业务主要是指支票，包括转账支票与现金支票两种。对于办理现金支票业务，首先是要审核，看出票人的印鉴是否与银行预留印鉴相符，方式就是通过电脑验印，或者是手工核对;再看大小写金额是否一致，出票金额，出票日期，收款人要素等有无涂改，支票是否已经超过提示付款期限，支票是否透支，如果有背书，则背书人签章是否相符，值得注意的是大写金额到元为整，到分则不能在记整。对于现金支票，会计记账员审核无误后记账，然后传递给会计复核员，会计复核员确认为无误后，就传递给出纳，由出纳人员加盖现金付讫章，收款人就可出纳处领取现金(出纳与收款人口头对账后)。转账支票的审核内容同现金支票相同，在处理上是由会计记账员审核记账，会计复核员复核。

四、实习收获与体会

这次实习，除了让我对\_\_\_\_银行的基本业务有了一定了解，并且能进行基本操作外，我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的。作为一名一直生活在单纯的大学校园的我，这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心。在工作岗位上，我们必须要有强烈的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。如果没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班;如果是不小心弄错了钱款，而又无法追回的话，那也必须由经办人负责赔偿。

其次，我觉得工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件，虽然客户可能是自己认识的人，他们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，他们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要，这点我有亲身感受。在我实习快要结束时，基本业务流程我也算是掌握的差不多了，所以偶尔在空闲时指导老师让我上岗操作。没想到，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:对待客户的态度，首先是要用敬语，如

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要，主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。因此，我体会到，如果将我们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，使一个本科生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。

**工商银行工作心得体会篇十一**

根据学校毕业实习要求，本人于\_\_年2月底到4月底期间在\_\_\_\_银行\_\_县支行城关分理处进行了为期8周的毕业实习。实习期间，在学校和单位指导老师的帮助下，我熟悉了金融机构的主要经济业务活动，系统地学习并较好掌握了银行会计实务工作，理论水平和实际工作能力均得到了锻炼和提高。现将毕业实习的具体情况及体会作一系统的总结。

\_\_\_\_银行是四大国有银行之一，是中国金融体系的重要组成部分，总行设在北京。在国内，\_\_\_\_银行网点遍布城乡，资金实力雄厚，服务功能齐全，不仅为广大客户所信赖，已成为中国最大的银行之一。在海外，农业银行同样通过自己的努力赢得了良好的信誉，被《财富》评为世界500强企业之一。\_\_\_\_银行宁海县支行城关分理处是宁海县支行直属的一个营业网点，一直鼎立支持宁海经济的发展，在地方经济建设中发挥着极其重要的作用，以优美的环境，丰富的金融产品，竭诚为各类企事业单位和城镇个人客户提供安全，快捷的全方位优质金融服务。

在正式学习银行业务前，我在实习指导老师的指导下首先学习银行工作必需的基本技能，包括点钞，捆钞，珠算，五笔字型输入法，数字小键盘使用等。这似乎给了我一个下马威，本来自以为银行业务相当的简单，却没发现我原来有这么多基本的技能不会操作。看着同事熟练的点钞，真是又佩服又羡慕，而我只能笨拙的从一张一张数起。对于珠算，刚开始我一直无法理解为什么不用计算器，这不是更方便吗 后来慢慢才了解，原来银行柜员经常需要查点现金，看是否能账实相符，而人民币有多种卷别，在点钞时需要累加，这时使用算盘就要比计算器方便，因为计算器显示的结果超过一定时间便会消失。

经过一个星期的\"苦练\"，我虽然还不能熟练操作银行的基本技能，但大致也掌握了其中的技巧，所谓熟能生巧，主要是靠以后勤加练习了。于是接下来，实习指导老师便让我学习储蓄业务。该分理处的储蓄业务实行的是柜员负责制，就是每个柜员都可以办理所有的储蓄业务，即开户，存取现金，挂失，解挂，大小钞兑换，受理中间业务等。对于每一笔业务，我都学习了其abis系统的交易代码和操作流程，业务主要可分为单折子系统和信用卡字系统两类。此外我还学习了营业终了时需要进行的abis轧账和中间业务轧账，学习如何打印流水，平账报告表，重要空白凭证销号表，重要空白凭证明细核对表，审查传票号是否连续，金额是否准确，凭证要素是否齐全等。

在银行实习，学习柜员间每天交接工作时的对账是必不可少的，对账时除了要核对现金账实是否相符外，还要查看重要空白凭证是否缺失，传票是否连续等等。而柜员间对账也是很有程序的，一般先清点现金，然后再是清点重要空白凭证如存折，银行卡，存单等。

经过一段时间的学习并背记储蓄业务的交易代码和操作流程后，我开始学习银行的会计业务，即针对企业的业务。对公业务的会计部门的核算(主要指票据业务)主要分为三个步骤，记账，复核与出纳。城关分理处的票据业务主要是指支票，包括转账支票与现金支票两种。对于办理现金支票业务，首先是要审核，看出票人的印鉴是否与银行预留印鉴相符，方式就是通过电脑验印，或者是手工核对;再看大小写金额是否一致，出票金额，出票日期，收款人要素等有无涂改，支票是否已经超过提示付款期限，支票是否透支，如果有背书，则背书人签章是否相符，值得注意的是大写金额到元为整，到分则不能在记整。对于现金支票，会计记账员审核无误后记账，然后传递给会计复核员，会计复核员确认为无误后，就传递给出纳，由出纳人员加盖现金付讫章，收款人就可出纳处领取现金(出纳与收款人口头对账后)。转账支票的审核内容同现金支票相同，在处理上是由会计记账员审核记账，会计复核员复核。

这次实习，除了让我对农业银行的基本业务有了一定了解，并且能进行基本操作外，我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的。作为一名一直生活在单纯的大学校园的我，这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心。在工作岗位上，我们必须要有强烈的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。如果没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班;如果是不小心弄错了钱款，而又无法追回的话，那也必须由经办人负责赔偿。

其次，我觉得工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件，虽然客户可能是自己认识的人，他们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，他们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要，这点我有亲身感受。在我实习快要结束时，基本业务流程我也算是掌握的差不多了，所以偶尔在空闲时指导老师让我上岗操作。没想到，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：对待客户的态度，首先是要用敬语，如\"您好，请签字，请慢走\";其次与客户传递资料时必须起立并且双手接送，最后对于客户的一些问题和咨询必须要耐心的解答。这使我认识到在真正的工作当中要求的是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。

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要，主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。因此，我体会到，如果将我们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，使一个本科生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。

**工商银行工作心得体会篇十二**

在实习的过程中，我了解到了\_\_银行的历史，发现\_\_银行历史悠久，源远流长，\_\_银行于1912年1月24日由孙中山总统下令批准成立。1912年2月5日正式开业。故\_\_银行为中国历史最悠久的银行之一。

开始进入银行时，主管人员安排我进入银行粗略了解了一下银行的业务，通过询问，查阅，我了解到很多关于银行业务的知识。

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\_\_\_(基于应收账款的融资服务)、\_\_\_(应收账款质押开证)、\_\_\_(基于投保出口信用险的应收账款的融资服务)和\_\_\_(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

个人金融业务为中国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、“\_\_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。

6)产品服务创新

新产品的设计与报价能力是\_\_银行金融市场业务主要竞争优势之一。\_\_银行始终秉持以客户需求为导向的创新理念，凭借在外汇业务方面的丰富经验及战略投资者的专业知识，致力于通过开发创新及度身订造的资金产品及服务吸引客户。

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。

**工商银行工作心得体会篇十三**

这次实习，作为杭州银行的柜员，不但让我对银行日常基本业务有了必须了解，并且能进行基本操纵外，还让自我在处事方面的收获也是挺大的。作为一名一向在单纯的大学的卧冬这次的实习无疑成为了我踏进社会前的一个平台，为我今后踏进社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不一样就是进进社会以后务必要有很强的职责心。在银行工作自我所担任的就是一名工作职员，要对自我做的事情负责，对公司负责，对储户负责。假如没有完成当天就应完成的工作，那职员务必得加班，假如不留意出现了错误，也务必负责纠正，而这些是作为一名工作职员的分内之事，尽对不会有人往同情你，或者往帮忙你做你没有完成的工作。或许你要抱怨社会的无情，但是你要是跟不上别人的步伐，你并将被淘汰在社会之外。

其次，我觉得工作后每个人都务必要坚守自我的职业道德和努力进步自我的职业素养。正所谓做一行就要懂一行的行规，没有规矩不成方圆。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件或者最最少的复印件，固然来行的客户可能是自我熟悉的人，我们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，我们也总是耐心的解释为什么务必得这么做。此刻银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度题目尤为重要，这点我有亲身感受。正所谓，我们在工作的时候，是在出售我们的服务态度。

此外，在银行实习，我能够站在银行的角度往看社会的消费。我觉得最好的客户当然是私营老板和企业会计。除开经济上方的原因不说，整体来讲，大客户也是素质相比较较高的，说话相对礼貌，耐心也相比较较好，能够交流，能够理解我们工作，熟悉流程，单据填写完整，错误率比较低。出现题目，也愿意配合解决。假如人手紧张的时候，排在后面的人群就会催我们工作职员，说我们的效率不高之类的，天地良心啊，那是由于前面排队的储户一个人要办多笔业务，而且相比较较复杂。其次是民工。民工固然大多看起来比较邋遢，但是守规矩，听指挥，假如是文化程度相对高点的，单据填写的水准也还能够，错了也愿意改，没有太多空话，但是看他们签字的时候，就有点冷心了。再次就是老年人，一般文化程度都还能够，也比较礼貌，大多是存定期或者存取工资，业务简单。但是有些老人脾气比较差，记忆力也差，经常要办理挂失，比较麻烦。而在我印象里，最差的就是大学生，经常有学生举着卡进来取钱，张口就是50，40，96之类的数字，往往要把卡里最后一点钱都取走才罢休。能够说，就卡这一块的收益来说，学生只有民工的1/10还不到，有些地区的学生卡甚至是负效益，有时候进门就直奔柜台取钱，完全无视排队的人当中，学生最多，但

是和中年人有意识的插队不一样，这些学生完全是无意识的这么做。再就是填写单据为所欲为，也不明白问问别人或者看样本，要么就是站着发呆，不明白要干吗。

在我们平时的生活中，倘若你往银行取款被告知没有大款项可取的时候，你可能会觉得这个银行不负责什么的，但是经过我的实习，发现了银行柜台有时候也会上演着真话与谎言的对决，比如：我们那里没钱了;取万现金以上需要提前电话预约;我们没有零钞;这尽对是真话。尽管很多人会觉得银行里怎样会没有钱呢?但是事实上，由于安全的考量，每个营业试冬分理处或者储蓄所都有自我的限额，不会存放超多的现金(发达地区除外)，假如有超多的现金结余，那么就会运到一个集中的金库里存放，实在不足的话，再运来。这个运输过程是需要时光的。所以在某些取钱的高峰期，比如十一，春节或者天天的早上，没有现金是真的。相应的，大额现金的支取，电话预约是唯一能够确保银行有计划的预留手段。所以有时候会出现有超多现金却不与支付的现象，由于那是有人预约的。同样，银行一般不会超多保存零钞，由于零钞体积，重量和面额不成正比，一万元的1元比一万元的100元要重太多。

我们那里不能办理挂失/换卡(折)，需要回原开户行办理没有卡了，明天再来办。而对于这些话基本上的假的。事实上，只要是在同一个地区(城市)内(跨省市确实不能办理)，任何一个网点都能够办理。只但是这些业务手续比较麻烦，所以一般都不太愿意办理，除非是本所开户，无法拒尽。同样，开卡比较麻烦，所以放工前，都不太愿意办理这种业务，只有少数状况是真的没有卡了，但这种状况实在比较罕见，大多只是敷衍。

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要的，但是也是很重要的。在工作中，单位主要看的是个人的业务潜力和交际潜力。任何工作，做得时光久了是谁都会做的，在实际工作中动手潜力更重要。

三个月的银行实习一晃而过，却让我从中学到了很多社会道理，而这些东西也将让受益匪浅，银行的实习加深了我与社会各阶层人的情感，拉近了我与社会的间隔，也让自我在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进步了适应社会的潜力。因此，我体会到，在大学生就业如此严重的状况下，假如将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一齐，用实践来检验真理，使一个专科生具备较强的处理基本实务的潜力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

**工商银行工作心得体会篇十四**

未接触到银行柜员实习时，以为柜员工作只是简单的数钱，盖章，核算而已没想到实际工作中有很多我不懂的地方，也明白了柜员工作面临的挑战，这几天的实习使我收获了许多有益的知识，以下是我的心得体会：

此次实习的目的在于经过在校内的实习，掌握银行业务的基本技能，熟悉银行日常业务的操作流程。

实习重要的是要理论联系实际，这次实习，更使我深深的认识到了作为一名柜员的主要职责：

1.对外办理存取款、计息业务，包括输入电脑记帐、打印凭证、存折、存单，收付现金等;

2.办理营业用现金的领解、保管，登记柜员现金登记簿;

3.办理营业用存单、存折等重要空白凭证和有价单证的领用与保管，登记重要空白凭证和有价单证登记簿;

4.掌管本柜台各种业务用章和个人名章;

5.办理柜台轧帐，打印轧帐单，清理、核对当班库存现金和结存重要空白凭证和有价单证，收检业务用章，在综合柜员的监督下，共同封箱，办理交接班手续，凭证等会计资料交综合柜员。

这学期我们主要学习的业务包括个人储蓄业务，贷款业务，银行卡业务，教育储蓄业务，中间业务，本票，汇票业务，储蓄业务比较简单，开销户，存取现金，需要清楚各种活期、定期储蓄产品。银行的储蓄业务是银行的基础业务，它主要是针对个人而言。储蓄主要是个人的存款和取款业务。储蓄种类分活期储蓄、定期储蓄两大类。在开户时，需填写资料有存款日期、户名、存款金额的活期储蓄存款凭条，并将凭条、现金和个人身份证明交银行经办人员。银行经办人员审核后，发给客户存折;若要求凭密码或印鉴支取，要在银行网点的密码器上自行按规定格式输入密码。

教育储蓄是指个人按国家有关规定在指定银行开户、存入规定数额资金、用于教育目的的专项储蓄，是一种专门为学生支付非义务教育所需教育金的专项储蓄。教育储蓄采用实名制，开户时，储户要持本人(学生)户口簿或身份证，到银行以储户本人(学生)的姓名开立存款账户。到期支取时，储户需凭存折及有关证明一次支取本息。教育储蓄提前支取时必须全额支取。

提前支取时，客户能供给“证明”的，按实际存期和开户日同期同档次整存整取定期储蓄存款利率计付利息，并免征储蓄存款利息所得税;客户未能供给“证明”的，按实际存期和支取日活期储蓄存款利率计付利息，并按有关规定征收储蓄存款利息所得税。逾期支取：教育储蓄超过原定存期部分(逾期部分)，按支取日活期储蓄存款利率计付利息，并按有关规定征收储蓄存款利息所得税。

活期储蓄有储蓄存折、一本通续存，定活两便储蓄、通知存款等，定期储蓄有整存整取定期储蓄、零存整取定期储蓄存本取息取息定期储蓄、大额定期储蓄等。定期储蓄存期分三个月、半年、一年、二年、三年、五年六种。

存款业务：储户前来银行输存款业务时，必须向银行祟有效身份证明，并把相应的款项交给柜员，柜员应认真核对客户的身份证件，并将客户提交的钱款过行仔细的清点，然后进行点钞后与客户核对金额、存期后，上机操作，根据电脑所示进行逐项输入，录入完毕再次核对金额和户名，待交易成功后打印存款凭条、存单，在存单上加盖用章，再次核对存单上的各个要素，将客户的身份证明边同存单一并交于客户，并请客户进行核对。

定期储蓄是指在存款时约定存期，一次或按期分次存入本金，整笔或分期、分次支取本金或利息的一种储蓄方式。

零存整取有专门的储蓄存折，是按约定存期、每月固定存款、到期一次支取本息的一种储蓄。开户手续与活期相同，每月要按开户时的金额进行续存。储户提前支取时的手续比照整存整取定期储蓄存款有关手续办理。一般五元起存，每月存入一次，中途如有漏存，应在次月补齐。计息按实存金额和实际存期计算。无论办理那种业务，都要注意以下几点：

1.要会识别票据和现钞的真伪;

2.要有必须的会计学基础，明白账务处理流程;

3.要熟记交易代码，明白什么业务使用什么交易;

4.最重要的是你要明白各种结算业务的处理过程中需要注意的问题，比如大额支取现金、办理开户手续、可疑支付、储蓄管理条例等等。最终就是积累结算经验。

柜员工作有必须的危险性，即使在实习中也不也能马虎大意，需要我们时刻的警惕，提高自我的业务知识与实际操作水平，把不必要的失误、麻烦降到最小。精湛的业务技能是一名优秀综合柜员所必备的要求，不要以小而不为，在平常中我们要积累经验，要以一些案例去为己所用，提醒自我;且不可马虎大意。

完美源于认真。为了做好柜面实习工作，为以后工作打下良好的基础，我在实习期间刻苦训练。因为，没有做不好的业务，仅有不认真的态度。在柜员实习中，我进取刻苦钻研业务，理论结合实践，熟练掌握各项技能。我从点滴小事做起，在模拟办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效。

实习虽然告一段落了，但我要学的东西还很多，怎样样高效率的完成工作，怎样样提升自我的业务水平。在日常学习中，我要进取刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我会认真参与每一个学习的机会，总结实际操作中的经验和积累学习中自身的不足，密切关注和了解银行柜员工作发展的最新动向，为以后即将从事的工作打下坚实的基础，走向工作岗位时，才能够让自我胜任自我的工作，在大浪淘沙中能够找到自我屹立之地。

这次实习使我受益颇丰，他让我意识到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大!人生的价值仅有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

**工商银行工作心得体会篇十五**

转眼已经实习了两个多星期，曾怀念睡觉睡到自然醒的生活。但是现在银行紧张有序的实习生活让我一改从前自由散漫的作风，自觉融入到这个优良的工作环境中去。生活节奏变得规律，每天准时上下班，上学时候的散漫、轻松的日子一去不复返。

实习期间，在单位老师的帮助下，我熟悉了金融机构的主要经济业务活动，系统地学习并较好了解了银行零售部门的工作，理论水平和实际工作能力均得到了锻炼和提高。因为我以前没接触过，对零售方面很多业务都不懂。\"师傅\"是一个随和而又豪爽的人，从第一天起，她就仔细给我传授业务的点点滴滴。在师傅和领导的关心和支持下，我各方面进步都很快，对银行工作也有了一个全新的认识。在银行工作首先要抱着\"认认真真工作，堂堂正正做人\"的原则，在实习岗位上勤勤恳恳，尽职尽责。上班期间要认真准时地完成自己的工作任务，不能草率敷衍了事，对工作每一笔业务都要谨慎小心。在银行业谁赢得了客户谁就是最后的胜利者。业务主任娜姐告诉我，在工作中要特别注重礼仪，礼仪是人们在交往活动中形成的行为规范与准则，成天与客户打交道的业务人员，代表着企业的形象与信誉，所以一切都要谨小慎微。要做好业务人员的工作就必须做到以下几个方面：干练，稳重，自信，亲和。对顾客的需求要能够迅速作出反应，对工作里出现的不同问题要能够表现出遇事不慌的心态，机智的处理并解决出现的状况，作为一个业务人员要能够以低姿态友善地与客户沟通、交流，但也不能唯唯诺诺，在任何时刻我们都应该对自己充满信心。在客户迷茫时，我们为其指明方向;在客户遇到困难时，我们施予援手;当客户不解时，我们耐心解释;当客户不满时，我们及时安抚。我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户的信赖。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。

刚从学校走入社会的我有一颗不安静的心，而从事工作后，我最大的体会就是个人的发展和能力的进步不仅需要高超的技能，更需要对工作的忠诚和以工作为中心的职业精神，即做事能沉得下心。这主要体现在日常工作的许多小事上，从细节处入手。在金融市场激烈竞争的今天，除了要加强自己的理论素质和专业水平外，更应该加强自己的业务技能水平，这样我们以后才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。同时，我也领悟到学生和社会工作者的区别。工作说不辛苦那是假的，参加工作后让我进一步领悟到生活中的本质东西，即你要成功，你想得到你所希望的状态，首先你必须付出12分的努力。实习以后，我们才真正体会父母挣钱的来之不易，而且开始有意识地培养自己的理财能力。\"在大学里学的不仅是知识，更是一种叫做自学的能力\"。参加实习后才能深刻体会这句话的含义。除了英语和计算机操作外，课本上学的理论知识用到的很少。在这个信息爆炸的时代，知识更新太快，靠原有的一点知识肯定是不行的。我们要在以后的工作中要勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己要虚心请教他人，并做好笔记认真的去理解分析。没有自学能力的人迟早要被社会所淘汰!

在实习的过程中我深刻的认识到尽快实现角色的转变，是一个大学毕业生刚步入社会时所面临的首要任务。对于刚毕业的大学生来说，一开始就做一番伟大的事业并不现实，而是必须从最细小的工作中做起，甚至还要一遍遍的重复那些“细小”。这不仅要我们从行动上改变，更要先从心理上、思想上接受并改变，要充分认识到伟大都是从平凡累积起来的。正如书中所说，成功是一种努力的累积。平凡的人乃是一种无过高期望但又极认真生活的一种人。首先态度是乐观的，将人生视为一种在不断奋斗中的历练，经得起人生的大起大落，能够以宽容的胸怀善待一切。总是将复杂的事简单做，简单的事重复做，重复的事快乐做，快乐的事用心做。要是想变得伟大，其实不一定要成就辉煌的功业，因为构成伟大的决定性因素，恰恰在做得比平凡者更平凡而已。认清了这些以后，角色转变也就不再是问题。作为一

名零售人员，不但要熟悉业务知识、金融产品,，更要加强自身职业道德修养，坚守自己的职业道德。平时在工作中，零售人员是第一个接触到顾客的人,，因此她的一言一行会第一时间受到客户的关注,，就要求她必须要有过高的综合素质，才能更好的展示银行的实力与形象。由于很多顾客都是直接拿着相关证件来咨询，还经常需要大堂经理帮忙指导atm的操作等问题，这些都涉及了顾客的切身利益,坚决遵守“为顾客保密”的原则就成为每个零售人员的最基本素质，最基本的职业道德。当然作为一名业务人员，必须具有敏锐的洞察力，能够及时的发现顾客的需求与困难，随时提供帮助。顾客就是上帝，我们必须为每一个客户提供及时、全面、周到、热情的服务，但不是对所有的客户都提供千篇一律的服务，首先得迅速判断顾客的需求，然后提供差异化的服务。银行跟一般企业的经营目的一样，都是寻求利润最大化,，业务人员又是客户与银行的纽带，所以要特别能够挖掘黄金客户并想办法留住他们，这样才能发挥大堂经理的真正作用。同时，业务人员必须及时发现顾客的问题，积累并分析，向银行提出具有建设性的建议，不断提高银行的服务、管理水平，改善银行的业绩，为员工、客户提供一个舒服的环境。

通过这段实习的经历，对有意向从事销售工作的学员来说也是很有帮助的，尤其是想从事证券，保险，期货以及信托工作的学员。银行是如今中国资本市场上的龙头老大，所占的比例是最大的，有过银行工作经历的求职者是很受以上这些金融行业公司欢迎的，就劳动力市场而言，这种复合型人才是最为缺乏的。我们也期望更多的青年，通过一次良好的见习机会，提供自己一次快速成长的机会。

不过，跟任何工作一样，成功的实习需要学员足够正确的态度。在实习过程中不可避免的会遇到各种困难，关键在于大家是否能坚定目标，坚持。就拿我来说，一开始最大的障碍就是对业务的不熟悉，面对客户提出的问题我都不知道，一问三不知，很是迷茫。而一开始面对客户的时候也很紧张，别人盯着自己，就难免有点不自信。另外，有时空的时候，会觉得很无聊，忙的时候，又会感觉累得不得了，特别是最开始几天，脚疼地不得了，全身的肌肉都很酸痛。不过，带教老师说，每个人都有这么一个过程，关键问题还在于对银行业务的不熟悉，还有就是你的学习方法对不对。整个实习过程中，带教老师不可能一直陪着我，所以善于观察，主动理解，不断尝试，是使自己快速独立的好办法。每个学习工作都有一个过程，而开始的过程又是最易让人放弃的。“坚持”就是每个学员走向成功的基石。

我最欣赏把撒哈拉沙漠变成人们心中绿洲的三毛，也最欣赏她一句话：即使不成功，也不至于成为空白。成功女神并不垂青所有的人，但所有参与、尝试过的人，即使没有成功，他们的世界也不是一份平淡，不是一片空白。实习的工作是忙碌的，也是充实的。生活的空间，须借清理挪减而留出，心灵的空间，则经思考领悟而扩展。当我转身面向阳光时，我发现自己不再陷身在阴影里。我开始学着从看似机械重复的实习工作中寻找快乐

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找