# 中国建设银行大堂经理实习报告范文

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-06-13

*据学校寒假实践活动要求，本人于20xx年2月1日到2月15日在中国建设银行郑州市经三路支行营业室进行了为期半个月的实习。实习期间，在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大堂经理这一岗位的工作，...*

据学校寒假实践活动要求，本人于20xx年2月1日到2月15日在中国建设银行郑州市经三路支行营业室进行了为期半个月的实习。实习期间，在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大堂经理这一岗位的工作，理论水平和实际工作能力均得到了锻炼和提高。

中国建设银行（简称建设银行或建行，最初行名为中国人民建设银行，1996年3月26日更名为中国建设银行）成立于1954年10月1日，是股份制商业银行， 是国有五大商业银行之一。中国建设银行主要经营领域包括公司银行业务、个人银行业务和资金业务，中国内地设有分支机构14,121 家（2024年），在香港，台湾，墨尔本等地设有分行，拥有建信基金、建信租赁、建信信托、建信人寿、中德住房储蓄银行、建行亚洲、建行伦敦、建行俄罗斯、建行迪拜、建银国际等多家子公司，为客户提供全面的金融服务。中国建设银行拥有广泛的客户基础，与多个大型企业集团及中国经济战略性行业的主导企业保持银行业务联系，营销网络覆盖全国的主要地区，于2024年6月末，市值为1,767 亿美元，居全球上市银行第五位。

在实习的前五天，我主要学习了柜面操作基本知识以及相关的人民银行下发的各种文件。大堂经理是连接客户、柜面人员、客户经理的纽带，因此首先就得学习柜面的相关知识，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。柜面相关知识主要有五大部分：对公业务，对私业务，联行业务，授信业务，公共业务。其中具体包括对凭证及相关传票、操作流程、交易代码的学习。在学习的过程中，要非常用心，因为这些知识点既散又细，而且对于一位银行服务人员特别是柜员来说，任何一点细小的规定如果操作失误就可能酿成不可估量的后果。同时还要学习人民银行下达的相关文件，结合商业银行的内部规定变动了解银行改革的方向和动态。

大堂经理李老师告诉我，在大堂工作要特别注重礼仪，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经理，代表着企业的形象与信誉，所以一切都要谨小慎微。要做好大堂经理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做出反应，对大堂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，作为一个大堂经理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。营业中的礼仪主要有四大内容：1、解答客户问题。

3、维护大堂秩序。4、适当理财产品的营销。

完成角色转变，是一个大学毕业生刚步入社会时所面临的首要任务。从学生转变为社会中负担着一定社会责任的公民，这个转变有些巨大也有些突然。

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。

作为一名大堂经理，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，大堂经理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。

作为一名大堂经理，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，大堂经理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。

随着银行服务范围的扩张，对私业务成为银行的关键发展方向（国外的各大银行早以有了几十年的经验，所占银行的业务收入比重很大）。由于服务网点数量的迅速增加，因此各大银行对个人业务服务岗位的各类需求随之上升。

银行系统对大堂经理的人才需求量应该是巨大的。然而，一个合格的大堂经理也是需要从助理或者更低的岗位慢慢培养的。

另外通过这段见习的经历，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。

不过，跟任何工作一样，成功的见习需要学员足够正确的态度。在见习过程中不可避免的会遇到各种困难，关键在于是否能坚定目标，坚持见习。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，脚疼得不得了，全身的肌肉都很酸痛。不过，带领我的李老师说，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。整个见习过程中，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。

通过寒假这半个月的实践，我不仅学习到了一些金融业的知识，而且为将来的毕业实习积累了信心，更重要的是，我学习到了作为银行从业人员的应具有的基本素养和处事态度。

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