

# 實習心得報告



## 國泰世華銀行

公司名稱：國泰世華銀行

班級：國貿四 C

學號：S03420339

姓名：吳宜潔

## 實習重點

一、基本服務態度：微笑致祥和、凝視表尊敬、動作求敏捷、奉物用雙手、相遇

先問好、接物先道謝、答詢先起立、謙敬先讓行；

離櫃前必問「還有什麼需要為您服務的嗎？」

二、電話禮儀：三聲響必接電話，問候語：「國泰世華您好，敝姓吳，很高興為

您服務。」，結束語：「還有什麼需要服務的嗎？謝謝您的來電。」

三、綁鈔：最基本的綁鈔，必須將鈔票綁得夠緊以避免鬆脫。

四、使用點幣機：熟記各種硬幣的數量分配，如兩千元綁橡皮筋、一千元用釘的。

(五元和一元除外)

五、瞭解存匯程序：分辨存錢、領錢、轉帳、匯款的差異以及程序上的不同。

六、熟悉櫃員系統：熟記櫃員系統各項業務的代號，以及如何使用驗印系統分辨

印鑑正確與否。

七、開櫃：獨自開櫃親自操作、面對客人，從做中學。

## 三月學習心得

第一個月來到分行，大學讀的是國貿相關課程，其實也不算本科系學生，所

以什麼都不會，但是同事、主管對我都很好，也很好相處，輔導員帶著我從最基

本的綁鈔開始，一開始不太上手，總是綁得太鬆，但輔導員為了增加我的信心，還一邊自嘲自己當初學了一個禮拜才會；對於我做得好的地方不會吝於誇獎，做錯了也會糾正我，而我也會記取錯誤，不讓自己犯第二次。一開始只會負責算零錢，漸漸地越來越上手後，主管和輔導員決定在四月讓我開櫃，希望接下來的挑戰可以越來越上手！

超級感謝我的輔導員，對我真的非常好，自己生病請假沒辦法帶我，還會私下跟我說抱歉，非常有責任感；也因為她，我學習的進度非常快，聽不懂的地方他也會一直找各個例子努力的敘述讓我理解；私下也會跟我分享她當初也在分行實習的過程或一些有趣的事情，非常幸運在這裡實習可以認識大家！

## 四月實習心得

第二個月來到分行，實際開櫃比在輔導員旁邊學習多了更多意想不到的狀況，有關信用卡、優惠方式、還貸款等等，也犯了不少錯誤，像是稅的滯納金、本行到期票做成交換，或是沒把傳票檢查清楚導致需要麻煩客人回來補章等等，但也因為犯了錯，我記取教訓，不讓自己犯同樣的錯，希望每天現金帳都能合，不要再犯錯了！

很感謝主管和同事們真的對我非常好，像姊姊一樣指導我，遇到客人不願意告知資金用途或來源時都會主動幫我，有一次因為和隔壁櫃員換錢錯誤，結帳時

少了二十萬元，當時嚇都嚇傻了，經理卻對我說：「別怕！姊姊幫你付！」心裡真的很感謝、很有踏實感。記得有一次經理突然對我說：「宜潔你好棒喔，客人誇獎妳耶！」才知道原來客人到網站上填寫客訴，但是是誇獎我服務的很好，希望可以讚許；這才發現原來客訴不一定是負面的，還是有客人會寫正面的客訴，讓我更有信心面對接下來的開櫃！

## 五月實習心得

這個月因為有了前一個月的開櫃經驗，做得越來越上手，與客人的應答也越來越順暢，雖然還是會有客人對因為不是穿制服又是實習的我有些意見，覺得我會算錯錢、作錯帳，還有客人嫌我動作慢而懷疑我在底下做什麼事情，當時真的感到非常無辜及失落，幸好有輔導員即時出現幫我說話，真的非常感謝她，實習到現在，從一開始教我所有的流程到現在有問題去打擾她，她都會很有耐心的回答我、在我旁邊教我，而在沒客人時她則會像朋友一樣和我聊天，聊他之前實習的趣事，也會在大家聚餐的時候約我一起去，讓我感到很溫馨，感覺有被當自己人的感覺。

實習也快到尾聲了，希望我能更加進步，也希望以後還能留在這邊和大家一起成長！謝謝在這個實習所有幫助我的同學、老師、人資、分行主管、同事們：)

## 總結

從一開始的行前訓，到現在的分行實習，我認為公司在學生實習的部分籌備的非常有制度，行前訓帶我們到台北淡水的訓練中心過了充實的兩天一夜，進入分行後人資也會時常關心大家，還計畫了期中回訓，派遊覽車到台中來載大家到台北上課，真的對我們非常好。而在實習中也會有拍影片的作業，我想他們也想透過影片了解我們實習的狀況和成長吧！

另外也有證照計畫，透過考取證照來獲得小組分數，考金融證照這件事，一方面也是為了以後進入職場能向主管證明自己，一方面也是進入金融業的基礎；如果沒有這個計畫，可能我到畢業都還拿不到一張證照，很感謝有這個企劃，讓我在實習到現在三個月中，已經考了三個證照，這是我在大學四年（實習前）都沒做到的事情。

我會非常推薦對金融業有興趣的學弟妹在課明顯變少的四年級下學期到國泰世華銀行實習，這裡真的會豐富你的眼界，以及了解到自己是有多麼的不足，然後在這裡和大家一起學習成長，最後我要非常感謝吳立偉主任以及雁捷助教的幫忙，我才能獲得這次珍貴的實習經驗，真的非常謝謝您們。

照片大集合



▲陪伴我實習每一天的名牌

▲行前訓集體合照



▲最好的輔導員沂諾☺

▲總是很溫柔的欣怡

▲剛拿到新制服的庭瑄



▲實習計畫的大前輩家因 ▲一個人扛外匯的琇俞 ▲常常關心我的琳雅



▶健行分行最棒的主管：經理♡