

107 年 國貿系四下實習心得報告

實習公司：國泰世華銀行 西台中分行

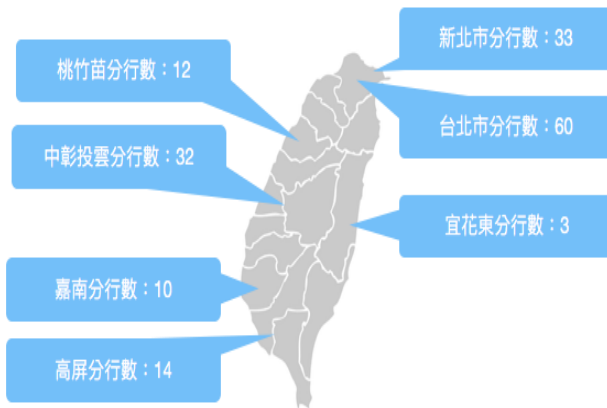
實習時間：107.02.26～107.06.29

實習生：國貿四 C 蔡佩璇



國泰世華銀行簡介

1. 國內民營銀行營業據點第一



2. 台灣首家赤道銀行

3. 提供以下眾多金融服務





國泰世華銀行實習心得

很幸運在四下可以參與學校的實習機會，讓我在大學中能累積實戰的經驗，也很開心自己能進入國泰世華商業銀行實習，感受到大公司給予實習生很多的學習資源。在實習期間主要學習銀行櫃員的職務，包含基本的存提款、轉帳及匯款，到次交票、託收支票的處理及預借現金、銷戶等等，每天皆要面對不同的客人及業務，剛開始覺得壓力很大，沒想到實習的第四天就要獨自開櫃了，除了工作業務上的瞭解之外，還要學習如何去應對客人。在實習之前對銀行的印象十分刻板，也不知道原來簡單的存提款也要經過許多的步驟檢核，我們處理的每一項業務皆要謹慎，如果稍有閃失影響是非常全面的，所以在學習的過程中，不只學習到銀行的工作，還真正了解到謹慎、負責的重要。

實習的這段期間，我覺得櫃員的工作內容都是進去才學習的，跟大學所學的專業知識沒有太大的關係，比較專業的是支票的那個部分，所以我覺得收穫比較大的是在心態的調適方面，我得到最大的收穫為以下兩點。第一點是「第一線員工的重要」，在銀行中，第一線接觸到客戶的就是櫃員這個角色，除了禮貌且專業的服務客人之外，我們還肩負著審查這個重要的工作，當客人前來交易時，絕對不能只是照做客人所要辦理的業務，還需要幫助客人了解金錢的流向是否正常，所辦理的業務是否安全合法。並且也因為我們是第一線接觸顧客的員工，顧客對於企業的觀點也會因為我們的服務好壞而有所改變，假設我們服務的不好或者出錯，顧客就會對此企業抱有疑慮，甚至會近而不信任這個企業，相反的，如果我們給予顧客完善的服務，就可以幫助企業奠定好的形象在顧客心中。

第二點是「負責任」，從小到大都知道負責任的重要，一個人要為自己的行為負責，但往往因為我們是學生的身份，大人們都能包容我們錯誤，但在實習的過程中瞭解到工作上的失誤並不能單單用包容就可以解決的，雖然我只是在裡面擔任實習生，處理基本的業務，依然能感受到做每個行為背後可能會帶來的後果所形成的壓力。在職場中，也必須隨時準備好自己跟上企業的脚步，例如主管第四天就要求我獨自開櫃作業，他們不會去想我之前從未接觸過銀行業務，也不會

去想我之前沒有接受過任何相關訓練，主管們的想法是已經給予三天的學習時間，我們就應該把一切準備就緒，親自實作。

實習的一天從早上 8:50 到下午 5:30，一早到就要立馬準備開櫃的流程，一般來說一開門就會有客人進來了，目前遇到比較忙的是星期一、星期五、五號十號發薪日與繳稅日那幾天。中午的時候櫃員們必須輪流去吃飯，忙起來的話一兩點吃飯都很正常，接著就繼續忙到 3:30 銀行關門，大家就要日終自己的櫃員餘額，每天都會擔心自己會有錢多或錢少的狀況，所以我覺得在銀行上班真的很不容易，每天都要處理那麼多筆現金交易，一有錯誤後果都必須自行負責。並且在進銀行實習之前一直以為銀行都很早下班，可能 3:30 過後忙一下就可以早早下班了，進去實習才知道 3:30 過後才是真正忙的時候，正式職員 6、7 點下班都很正常。

國泰世華安排了許多活動給實習生參與，一開始是進分行前的兩天職前受訓，帶我們認識國泰世華的核心價值，並且凝聚大家的向心力，之後下分行除了平常在銀行作業之外，還給了我們許多任務，像是每個月都會有主題影片給我們拍攝，第一個月的主題是相見歡，讓我們分享在實習單位和大家的互動，第二個月的主題是 One Team，讓我們分享在工作中團結的表現，最後一次的主題則是勇敢道別，內容是搜集單位同仁對自己的話以及想對國泰說什麼。此外還安排了期中回訓，參訪國泰企業，也有給予各組專案報告，以及提供我們考證照的相關資訊，讓我在實習期間考取了信託業業務人員信託業務專業證照，所以我覺得國泰世華在實習生計畫花了非常多心思，讓實習生能在實習期間收穫滿滿，希望我們系能持續與國泰世華銀行的合作，讓不是財金系的我們也可以提早去接觸銀行業，了解銀行業是不是自己想要的工作。



接著來分享我實習期間遇到的挫折及暖心事件，記得剛開櫃那幾天，遇到一位男客人，來辦理業務的時候一直急著走，偏偏那個時候我什麼都還不熟悉，做得很慢需要請教其他同事的幫忙，那位客人就很不耐煩地對我說第一次遇到像你這麼慢的，當下一直向客人道歉，等客人離開的時候覺得超想哭，這件事是我進來實習所遇到的第一個挫折，深深體會到工作的不容易，也了解到了服務業的心酸。另一件事是有一對夫妻來領現金票而那張支票是有抬頭人並且禁止背書轉讓，上面的抬頭人名字是先生的名字，我就請那位先生在背後簽名，結果我一個不注意，跟他一起來的妻子就拿去寫了自己的名字，差點讓他們無法領現金，也因為這件事，之後客人拿支票來兌現，我一定會清楚地告知客人領支票的流程，以防再度出錯。

隨然工作很累，有時也會出錯，但還是遇到許多暖心的客人，有些客人會稱讚我工作細心，有些客人會關心我實習的狀況及日後工作出路，也會給予我很多職場上的意見，還有客人跟我說如果實習結束後國泰世華銀行沒有缺人，他在其他銀行業有認識的主管可以幫我詢問職缺，這些客人都是上班中的小確幸，讓我頓時忘記工作的辛苦。

最感謝的還是一群幫助我的同事們，三個月來真的遇到過好多問題，還好有同事及主管們的幫忙，讓我的實習之路順順利利，也從他

們身上瞭解到銀行業的許多資訊，希望未來工作的同事也能像他們一樣好相處，成為一起奮鬥的夥伴。



實習三個月的時間，依然還有很多東西需要學習，慶幸自己現在還是實習生的身份，大家都願意教導我，也可以接受我犯錯，再不久自己就要從大學畢業了，往後出社會或許就不會有當學生時候別人的包容，感謝學校提供這麼好的實習機會給我們，讓我從對銀行業的陌生到慢慢了解銀行業的工作內容，也讓我走出舒適圈，知道沒有工作是輕鬆的，一步一步都要靠自己的努力打拼，這次的實習讓我比別人可以先體驗職場生活，先為自己的未來做規劃，只能說「非常值得」。



感謝

國泰世華商業銀行

東海大學國貿系

東海大學國貿系系主任—吳立偉老師