

2023年大堂经理工作心得(实用8篇)

在总结工作心得的过程中，我们可以反思自己的工作方式和方法，不断调整优化，以期获得更好的工作效果。以下是小编为大家收集的学习心得范文，供大家参考和借鉴。

大堂经理工作心得篇一

度主要工作情况今年我在高雄支行担任大堂经理一职，随着商业银行的市场化，服务也越来越受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的第一印象，因此我行对我们的要求也格外严格；大堂经理是连接客户、高柜柜员、客户经理、沃德经理的纽带。我们不仅是工作人员，同时也是客户的代言人。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；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。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。我们高雄支行地处居民生活社区，也是有名的夜生活饮食区，正因为这些，给我行带来了一系列的问题。平时在每天来办理业务的客户中老龄客户居多，也时有大批零钞业务，从而增加了柜面的压力；为了解决这些问题，我们准备了几套方案同时进行，针对老龄客户偏多，存折业务较多的问题，我们在平时就安排大厅人员的布控，及时带客户到自助设备上去登折，帮他们查帐，带有卡客户到自助设备办理，进行客户分流，从而减轻柜面压力。每当客流量较大时，我就会大声询问“xx客户请到x号柜台办理业务”，分流客户任务，以免一些客户中途离开的空号占据时间，保持营业厅内良好的工作秩序。因为只有良好的营业秩序，我们才能成功地寻找到我们的目标客户，营销我们的理财产品，引荐给我们的客户经理，实现服务与营销一体化。在零钞业务问题上，我们发出公告，实行专柜专时专办，也就是专门时间专门柜台专门办理，大大地减轻了大厅压力；

我行在这里已经有许多年，设备也经常出现故障，经常有客户提意见，为了解决这一问题，我们每天定点检查维护机器，及早发现，及早处理，把设备陈旧所带来的不便降到最低。作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉本行的业务和产品，更应该走出去，知己知彼，方能百战百胜。在我们的`客户中就有很多类似的情况，记得今年元月份的一天，整个营业厅内挤满了人，来咨询理财产品、转定期、取工资的人络绎不绝，我也忙的不可开交。这时保安师傅带来了咨询理财产品的客户，我简单地向他介绍了新股随心打及得灵宝七彩系列，可客户没兴趣，说建设银行的理财产品好，我们把钱转到建设银行去，于是就去排队了。当时我被几位客户围着，也没时间跟这两位客户继续攀谈，但我心里一直在想，“建设银行有什么产品吸引他们呢？”我快速处理完身上的业务，走到刚才那两位客户身边说“您能给我介绍一下建设银行的产品吗？”他们送给我一份太平洋保险宣传单。我一看连忙解释说：“其实您要买的这种产品我们也有，而且太平洋保险是从我行分离出的，我行和太平洋保险公司的联系紧密，已有多年合作。而且我们这里还有其它保险公司产品，如平安、新华等等，我可以给您比较一下，让您有更多的选择。”然后我给客户介绍了一下产品。最后，经过我们的努力，客户选择了太平保险公司。此事也给我提了个醒，只有深入了解这个行业和竞争对手的情况，才能更好的去做好营销。而在向客户推荐产品时，一定要注意防范风险，问客户是准备长线投资，还是短线投资，再针对其情况介绍对应产品，从而防范售问题。

作为大堂服务人员，除了要对银行的金融产品、业务知识熟悉外，更要加强自身职业道德修养，爱行敬业。在工作中，自觉维护国家、交行、客户的利益，遵守社会公德和职业道德。平时在工作中，大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当高。在服务礼仪上也要做到热情、大方，主动、规范。而且还要处事机智，能及时处理一些突发事件，同时还应有一些紧急救生知识。就在今年夏天，有一位七十多岁的法院退休老干部到我行来

取工资，没坐几分钟，突然站起来，就倒下去了；把我们行长和客户都吓坏了，我和保安师傅连忙跑过去，一看老人非常虚弱，老人说让他躺一会，我和保安师傅也不敢随便乱动，行长马上拨了120，没等120到，客户情况稍好了些，我们连忙扶他坐起来，并及时通知其家人，避免了一场事故的发生。

二、工作中存在的问题在过去的一年中，我在大堂经理这个岗位上学习到了许多与客户交流的经验和一些营销的技巧，但也存在许多的不足之处。在今年的第三季度神秘人检查中，我行得分倒数第三，给分、支行抹了黑。之后我们痛定思痛，分析了失分的原因，主要是外部环境，和一些细节上出现了问题，针对这些问题，我们在平时积极培训，通过我们的努力，终于在第四季度受到了分行行为规范小组的通报表扬。我相信，只有踏踏实实，默默无闻的耕耘，才能结出丰硕的果实。明年我行又面临着搬迁的工作。建议分行在此位置还应保留自助设备服务区，从而来避免客户的流失。在新的一年里，我要努力学习服务技巧和专业知知识，提高自身业务水平，以新的面貌，为客户提供更好更优质的服务。

大堂经理工作心得篇二

作为工行的一名青年员工，从事大堂经理期间我深刻体会到大堂经理的使命和责任，大堂经理服务的好坏直接影响银行的经营效益和外形象。一名优秀的大堂经理，身兼六职：业务引导、服务示范、情绪安抚、矛盾协调、环境保洁和安全监督。大堂经理作为一个重要的岗位，在客户服务、产品营销等方面具有不可替代的作用。青年员工更要不断学习努力完善自我，提升业务能力。

首先，对工作细节的正确把握是大堂经理必备的基本素质。大堂经理需要对银行业务知识认真学习，在实践中不断深化对知识的理解，充分掌握全面的银行业务，这样才能有足够的基础为客户提供服务，对于来办业务的客户要认真询问，了解所办业务，耐心讲解，细致的助。

其次，在履行自身职责的同时还要讲究工作的艺术。我认为在工作中要做到以下几点：

一、微笑服务。大堂经理要时刻保持乐观的心态，微笑面对客户，用微笑感染客户、拉近与客户的距离、留住客户。巧妙的使用“笑”的技巧，体现银行客户第一、服务至上的经营理念。练好内功，让微笑带来的温情充满营业大厅，让客户有宾至如归之感。大堂经理要提升个人素质和仪表形象，起码做到端庄、优雅、大方。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们展开会心的微笑，热情、文明去迎接客户，用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满足他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

二、能说会道。大堂经理直接面对客户，要有较强的与客户沟通的能力。不仅要做到与客户的沟通，更应该协调客户与柜员之间的摩擦，做到面观四方、耳听八方，及时与客户沟通，密切与客户的关系。良好的口才和超常的耐心是做好大堂经理工作的基本前提，可以在大堂经理这个平台得到尽情的发挥。“说”要做好三点：一是勤说，即对前来的客户要勤开口，反复讲，全力推介产品；二是能说，即描述业务过硬，讲解准确，不过份夸大，也不刻意掩饰，把工行产品的特点和功能正确无误地推介给客户，三是会说，即讲究服务策略，因人而异，差别营销。在“说”上攒足功夫，可以起到事半功倍之效。另外，对理解力较差和疑难点较多的客户咨询，大堂经理必须不厌其烦要有足够的耐心，把客户当亲人，反复深入浅出地讲解，这样才能得到客户的尊重和信任。

三、善于提问。凡是进门的客户，都要热情迎接，主动问候，不能有嫌贫爱富的不良心里。要善于揣摩客户心理，对客户异常反应要上前询问，真诚关心，帮助解决。尤其是重要的当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，最后要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自已，代表的工行的企业形象。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。此外需勤问柜员，对柜台内现金和业务处理情况了如指掌，以保证及时调整客户到指定窗口迅速办理业务。让客户深切感受到我行的准确、方便、快捷的服务，树立良好的服务形象。

哈佛大学西奥多·李维特教授曾经说过：“与顾客之间的关系走下坡路的一个信号就是顾客不抱怨了。”这是因为客户不抱怨意味着客户完全失去了对企业的信心，准备选择其他企业的服务。这就说明我们应当避免客户不抱怨的发生，而最好的方法就是从不忽视客户的抱怨。

我们遇到的很多客户抱怨并不需要提供实际的解决方法，比如客户抱怨排队时间过长等。但依旧要解决客户的抱怨，否则会让客户更为不满，出现投诉等事件。这时，我们应该采用委婉处理法，通过向客户表示歉意，或者与客户聊天，或者对客户表示理解等方式来转移客户的注意力，消除客户的不满情绪。一旦排队时间过长问题得到缓解，或者可以为这位客户办理业务时，客户就不会继续抱怨了。

客户对某项业务产生抱怨时，我们可以通过引入让客户参与进来消除客户的抱怨。具体方法如下：假如客户认为某项业务办理起来太过麻烦，大堂经理在充分致歉之后可让客户提出可行性建议，比如简化一些程序，接下来大堂经理可以提出这些程序不能简化是出于安全性的考虑，再向客户做出具体的解释，之后再请客户提出其他的修改性建议。参与处理法不仅能够平息客户的抱怨，同时还能让客户进行“换位思考”，理解银行。需要注意的是大堂经理或其他处理抱怨的人员应对相应流程有较为深入的了解。

3高层处理法

有些时候，客户抱怨的往往是多方面的内容，比如服务不好、

态度较差、产品不好等等。这时，想要完全去解决客户抱怨的全部内容是非常困难的。我们可以挑出其中一个最容易解决的问题进行解决，这样既能表明我们对客户的重视，同时可以向客户显现我们真的在解决问题。当客户只抱怨一方面的内容时，我们也可以采用这个方法。将客户抱怨的内容进行分解，解决最容易解决的问题。

示例如下：

大堂经理：“您是想这位柜员向您道歉，对吧？”（注意语气）
客户：“是。”

大堂经理：“好，请向客户道歉。”柜员：“对不起，非常抱歉。”客户：“……”

5实际补偿法

对于不断在抱怨的客户，我们也可以采用一些实际补偿的方法，通过一些小的优惠或者小的礼品来换得客户的不抱怨。一般来说，实际补偿法是抱怨的最后解决方法，谨慎使用。一个满意的客户会告诉身边的1-5人良好的感受，而一个抱怨的客户会把他糟糕的经历告诉10-20人，那么他的背后就会迅速变成拥有25个不满的客户，这种蝴蝶效应的后果是可怕的！在银行为客户提供优质业务体系及服务质量的今天，如何处理好客户的抱怨直接影响着银行的品牌和形象，而巧妙处理客户抱怨的技巧也成了银行员工需要掌握的技能之一。

大堂经理工作心得篇三

开交。这时保安师傅带来了咨询理财产品的客户，我简单地向他介绍了新股随心打及得利宝七彩系列，可客户没兴趣，说建设银行的理财产品好，我们把钱转到建设银行去，于是就去排队了。当时我被几位客户围着，也没时间跟这两位客户继续攀谈，但我心里一直在想，“建设银行有什么产品吸

引他们呢？”我快速处理完身上的业务，走到刚才那两位客户身边说“您能给我介绍一下建设银行的产品吗？”他们送给我一份太平洋保险宣传单。我一看连忙解释说：“其实您要买的这种产品我们也有，而且太平洋保险是从我行分离出的，我行和太平洋保险公司的联系紧密，已有多年合作。而且我们这里还有其它保险公司产品，如平安、新华等等，我可以给您比较一下，让您有更多的选择。”然后我给客户介绍了一下产品。最后，经过我们的努力，客户选择了太平保险公司。此事也给我提了个醒，只有深入了解这个行业和竞争对手的情况，才能更好的去做好营销。而在向客户推荐产品时，一定要注意防范风险，问客户是准备长线投资，还是短线投资，再针对其情况介绍对应产品，从而防范售问题。

作为大堂服务人员，除了要对银行的金融产品、业务知识熟悉外，更要加强自身职业道德修养，爱岗敬业。在工作中，自觉维护国家、交行、客户的利益，遵守社会公德和职业道德。平时在工作中，大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当高。在服务礼仪上也要做到热情、大方，主动、规范。而且还要处事机智，能及时处理一些突发事件，同时还应有一些紧急救生知识。就在今年夏天，有一位七十多岁的法院退休老干部到我行来取工资，没坐几分钟，突然站起来，就倒下去了；把我们行长和客户都吓坏了，我和保安师傅连忙跑过去，一看老人非常虚弱，老人说让他躺一会，我和保安师傅也不敢随便乱动，行长马上拨了120，没等120到，客户情况稍好了些，我们连忙扶他坐起来，并及时通知其家人，避免了一场事故的发生。

大堂经理工作心得篇四

在大堂经理这份工作上已经坚持了半年了，这半年的时间给我带来了许多新的改变。这些改变让我整个人也越来越好了一些了。不管是在观念上，还是在处理事情的能力上，都提升了不少。此外，我也认识到想要做好这份工作，责任感是一定的，同时不可或缺的还有我们对这份工作的执着和热爱、

以及在工作上的热情和激情。

大堂经理工作心得篇五

哈佛大学西奥多·李维特教授曾经说过：“与顾客之间的关系走下坡路的一个信号就是顾客不抱怨了。”这是因为客户不抱怨意味着客户完全失去了对企业的信心，准备选择其他企业的服务。这就说明我们应当避免客户不抱怨的发生，而最好的方法就是从不忽视客户的抱怨。

我们应当重视客户的抱怨，将客户抱怨当作修复客户与银行之间关系的重要契机。通过化解客户抱怨来让客户重新获得对银行服务的满意，我们还应根据客户抱怨的实际情况来不断改进服务的水平和能力，持续提升客户的满意度。那么，如何化解客户抱怨呢？我们可以通过以下五种方法来解决。

1 委婉处理法

我们遇到的很多客户抱怨并不需要提供实际的解决方法，比如客户抱怨排队时间过长等。但依旧要解决客户的抱怨，否则会让客户更为不满，出现投诉等事件。这时，我们应该采用委婉处理法，通过向客户表示歉意，或者与客户聊天，或者对客户表示理解等方式来转移客户的注意力，消除客户的不满情绪。一旦排队时间过长问题得到缓解，或者可以为这位客户办理业务时，客户就不会继续抱怨了。

值得特别注意的是，委婉处理法只适合那些抱怨主要来自情绪不满（比如等候时间过长，对员工服务态度不满等）的客户，对于有实质抱怨内容和原因的客户不适合委婉处理法。

2 参与处理法

客户对某项业务产生抱怨时，我们可以通过引入让客户参与进来消除客户的抱怨。具体方法如下：假如客户认为某项

业务办理起来太过麻烦，大堂经理在充分致歉之后可让客户提出可行性建议，比如简化一些程序，接下来大堂经理可以提出这些程序不能简化是出于安全性的考虑，再向客户做出具体的解释，之后再请客户提出其他的修改性建议。参与处理法不仅能够平息客户的抱怨，同时还能让客户进行“换位思考”，理解银行。需要注意的是大堂经理或其他处理抱怨的人员应对相应流程有较为深入的了解。

3高层处理法

人们普遍具有更重视高层意见的倾向，就像我们看到在很多电视剧里，一些较低岗位服务人员很难处理的问题，一个较高岗位人员出面处理就会很容易。这一点我们同样可以用于处理客户抱怨上。当我们很难直接处理客户抱怨时，不妨将客户领到比我们岗位更高的人员面前为其处理。这样既能表现出我们对于这位客户的重视，同时也能通过自己的退让(客户通常会说“我要找你们领导”之类的话，那我们就让客户见领导)来获取客户的退让。

实际上，营业网点可以专门设立一个“客户意见处理经理”之类的名称来专门处理客户抱怨。

4就地解决法

有些时候，客户抱怨的往往是多方面的内容，比如服务不好、态度较差、产品不好等等。这时，想要完全去解决客户抱怨的全部内容是非常困难的。我们可以挑出其中一个最容易解决的问题进行解决，这样既能表明我们对客户的重视，同时可以向客户显现我们真的在解决问题。当客户只抱怨一方面的内容时，我们也可以采用这个方法。将客户抱怨的内容进行分解，解决最容易解决的问题。

示例如下：

大堂经理：“您是想这位柜员向您道歉，对吧？”（注意语气）

客户：“是。”

大堂经理：“好，请向客户道歉。”

柜员：“对不起，非常抱歉。”

客户：“……”

5实际补偿法

对于不断在抱怨的客户，我们也可以采用一些实际补偿的方法，通过一些小的优惠或者小的礼品来换得客户的不抱怨。一般来说，实际补偿法是抱怨的最后解决方法，谨慎使用。

一个满意的客户会告诉身边的1-5人良好的感受，而一个抱怨的客户会把他糟糕的经历告诉10-20人，那么他的背后就会迅速变成拥有25个不满的客户，这种蝴蝶效应的后果是可怕的！

在银行为客户提供优质业务体系及服务质量的今天，如何处理好客户的抱怨直接影响着银行的品牌和形象，而巧妙处理客户抱怨的技巧也成了银行员工需要掌握的技能之一。

大堂经理工作心得篇六

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。

大堂经理工作心得篇七

20__年__月，经过我的自身努力，我来到了__支行实习，学习和实践书本上课堂中学习的金融业务知识。__路支行位于新国际展览中心展对面，周围很多别墅区环绕，所以也是外籍与高端客户最多，日常业务最 全，办理业务最 复杂的一个网点。这对于一个初涉银行业的我来说是一个很大的挑战，也是一个非常难得的锻炼机会。

我实习的岗位是在大堂，辅助大堂经理做好大堂礼仪，维护大堂正常秩序的大堂引导员。我的职责就是迎送、引导、分流客户，耐心解答客户咨询，指导客户填写各类凭证，及时向领导反馈相关信息等。我要学习如何才能更好的解答客户的问题，引导客户办理好相关业务，减轻柜员的工作量，提高整体服务效率和质量。我的师傅是中行__分行十佳金牌大堂经理之一的__，这更让我坚定了做好银行这份工作的信心。

大堂日常工作看似很细小很简单，却让我受益颇多。大堂引导员是个综合性极强的职位，作为一名大堂引导员，每天都会遇到形形色色的客户，在与他们接触的过程中，我深刻的体会到何为耐心、细心、虚心、诚心、贴心。去年12月份，顺义区启动拆迁工程，__路支行全程参与吸收拆迁款的工作，我陪同网点行长、大堂经理、理财经理连续一个月亲自到村子里，走街串巷营销我行理财产品，风雪无阻。

这是我第一次学习如何营销，对于我的营销能力是个很好的锻炼机会。此次行动，虽然不是很成功，但也得到了不少村民的支持。我也曾几次亲自带客户去__银行、__银行将拆迁款转到我行购买理财产品。在我网点全员营销的努力下，我网点获得了20__年__支行储蓄存款第一名的骄人成绩。作为服务行业，难免会遇到客户不满意，指责，甚至故意刁难的情况，我学会了谨言慎行，因为业务复杂多样，也许是小小

的疏忽大意，也许是少说一个字，都会给客户和银行带来很大的麻烦和损失。

在这三个月的实习过程中，我学习了__银行的各种银行卡、信用卡业务，各种业务收费情况，对公开立账户业务，对公对私理财业务，基金、保险销售，客户沟通，金融英语，消费信贷，汽车分期，对其他日常业务有了初步的了解。而且我还学习了如何做人，如何做一名优秀的金融机构从业者，从师傅们身上我学到了奉献、尽职、诚实的优秀职业品质。

通过这次实习，我还体会到了什么是团队精神，团队精神就是分工合作基础上的集体努力，为了一个共同的目标大家共同奋斗。在今后的工作中，我将认真总结这次难忘的实习经历带给我的各种收获，发扬银行员工身上的优秀品德，为__学院争光，实现自己心中的理想。

这次实习是一个过渡期，它很好的将我在校学习的管理学，经济学，商业银行经营学的理论知识与实践联系在了一起，为我以后踏入社会奠定了良好的基础，尽快完成学生向成人的转变，对此，我已经端正了自己心态，准备迎接未来更多未知的挑战。

大堂经理工作心得篇八

转眼已经实__个月了，以往怀念睡觉睡到自然醒的生活。可是此刻__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，每一天准时上下班，上学时候的散漫、简便的日子一去不复返。

我是在__的__支行实习，报到的第一天，有点紧张，也有点激动，我受到了__行长的热情接待，他与我进行了一番意味深长的谈话。从他的话语和笑容中我能感觉到这个和谐而又热情的团队。随后行长安排我对公服务的岗位。

在师傅和领导的关心和支持下，我各方面提高都很快，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我的工作任务，不能草率敷衍了事。

一颗浮躁的心归于平静，但不缺乏活力。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本事的提高不仅仅需要高超的技能，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。这主要体现此刻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日，除了要加强自我的理论素质和专业水平外，更应当加强自我的业务技能水平，这样我们以后才能在工作中得心应手，更好的为广大客户供给方便、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，你想得到你所期望的状态，首先你必须付出12分的努力。实习以后，我才真正体会父母挣钱的来之不易，并且开始有意识地培养自我的理财本事。“在大学里学的不仅仅是知识，更是一种叫做自学的本事”。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。我要在以后的工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，虚心请教他人，并做好笔记认真的去理解分析。没有自学本事的人迟早要被社会所淘汰！

这次实习，除了让我对银行的基本业务有了必须了解，并且能进行基本操作外，我觉得自我在其他方面的收获也是挺大的。作为一名一向生活在单纯的大学学校的我，这次的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。

我觉得工作后每个人都必须要坚守自我的职业道德和努力提高自我的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。在这一点上我从师傅那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件，虽然客户可能是自我认识的人，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。此刻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。

从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有必须距离的。虽然这次实习的业务多集中于比较简单的前台对公会计业务，可是，这帮忙我更深层次地理解银行会计的流程，核算程序供给了极大的帮忙，使我在银行的基础业务方面有了一个比较全面的了解。尤其是会计分工，对于银行防范会计风险有着重要的意义，其起到了会计之间相互制约，互相监督的作用，也有利于减少错误的发生，避免错帐。俗话说，千里之行始于足下，这些最基本的业务往往是不能在书本上彻底理解的，所以基础的实务尤其显得重要。从这次实习中，我体会到，如果将我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，使一个本科生具备较强的处理基本实务的本事与比较系统的专业知识，这才是我学习与实习的真正目的。

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，我发现自我不再陷身在阴影里。我开始学着从看似机械重复的实习工作中寻找欢乐，我欢乐实习工作着，游刃有余。