

工商银行工作心得体会(优秀8篇)

通过教学反思，我们可以发现自己在教学上的不足之处，并制定相应的改进计划。下面是一些学习心得的经典范文，供大家学习和参考，希望能帮助大家提高写作水平。

工商银行工作心得体会篇一

我叫___，是一名来自__学院__专业的学生。这几个月，我有幸来到中国工商银行绍兴县支行国际部和会计处实习。作为报告开头，我想先介绍一下工行一些基本情况。

中国工商银行是四大国有独资商业银行之一，拥有分支机构2万多个，是中国资产规模最大的商业银行，20__年末资产总额近53000亿元人民币，占中国境内银行业金融机构资产总和的近五分之一。而工行绍兴县支行在20__年__省工行系统县级支行的收益排名中位列第二，其中很大一部分是得益于国际业务，这主要是因为当地对外轻纺贸易较为发达。

在会计处实习的时间里，我主要学习了综合业务处理系统，熟悉了银行的会计科目，基本掌握了该系统的记账和复核的操作，并能独立处理同城交换、证券清算和外汇核算。通过看、问和动手操作，我对会计处的主要工作有了更加系统的了解，特别是支票汇票等，在实习之前，我只从书上学到过它的基本概念，对真正的票据并没有具体的认识。现在已经大致明白了审票和解付的过程。而在国际部实习的时间里，我边干边学，发现其实大部分知识已在《国际结算学》中学过，我所要做的就是熟悉各种票据，掌握它们在国际贸易中的作用，同时帮助和指导客户填单和审单。在实习过程中有带教领导、银行员工的协助、自己的努力，自感收益不小。

这次实习把我从学校纯理论学习中拉到了在实践中学习的环境。一进入岗位，我就意识到，该把学生时代的野性收敛了。

没有规矩无以成方圆，虽然这个银行内部气氛和谐，没有老套的束缚，但它毕竟是一个跟钱打交道的机构，需要有严谨的纪律和详细的规程，我就应该严于律己，这样不仅可以遵守银行的规矩，对我自己更有好处。以下是我实习几个月来的体会：首先，来工行绍兴县支行实习的短短一个月的时间里，使我在思想上有了很大的转变。以前，在学校里学知识的时候总是老师往我的头脑里灌知识，自己根本没有那么强烈的求知欲，大多是逼着去学的。然而到这里实习，确实使我的感触很大，自己的知识太贫乏了，银行员工的学习气氛特别浓无形中给我营造了一个自己求知的欲望。

其次，在本次实习的几个月中，我深深体会到团队合作的重要性。记得那时我在工行已独立上岗二个星期了，已不像第一次那样紧张了。那一天银行业务特别多，系统太忙，计算机运行得很慢，其中有一笔900元的取款已发生，但发票打印不出，查了流水也成功了，主管确认这笔业务已成功，至于发票只好用手工补。可到了傍晚轧帐时，发现少了900元，再次查流水时，发现那笔900元的取款还在发送途中。但当时主管也确认过了，并确认也成功了，大概是系统不好，电脑自动充值，所以才会这样。所幸该客户的帐号是在我行开户，同事们帮我查到了这个人的联系方式，主管帮我追回了900元，当时我真好感激行里的每位同事，我认识到团队合作真的是很重要。

这次实习为我从各方面融会知识，为我将来的工作和生活铺垫了精彩的一幕，我认为这种改变是质的飞跃。现在实习结束了，工行绍兴县支行的领导和同事对我的成绩也给予了肯定。我也对自己的表现基本满意，为我走向社会打下了坚实的基础。与银行员工的相处中，我也学到了待人、处事的态度、方式，银行的员工待人诚恳，虽然他们年龄和我一般大，有的还要小几岁，我感觉他们很成熟，有很多值得我学习的地方，这几个月是我用金钱买不到的机会，无论从工作、学习、做人上，我都有很大的收获。我没有白来，如果有时间，希望能还有一次这样的实习机会。

以上就是我实习的心得体会。最后，我衷心的感谢工行绍兴县支行的每一个人，今后我不会辜负你们的期望，把工作做得更好，对事业尽心尽责。

工商银行工作心得体会篇二

为提高教师专业技能水平和实践教学能力,建设出高水平的“双师型”教师队伍,学校积极响应教育部号召,于20__年暑期再次安排各系专业教师下企业实践.本人作为财经系的专业教师之一,也被分派到了校企合作单位——中国工商银行苏州分行进行了为期一个月的锻炼学习.下面我将实习的情况及体会作简单总结:

一、实习单位简介

中国工商银行成立于1984年.作为中国资产规模最大的商业银行,经过20几年的改革发展,中国工商银行已经步入质量效益和规模协调发展的轨道. __年末资产总额近53000亿元人民币,占中国境内银行业金融机构资产总和的近五分之一. __年英国《银行家》杂志按一级资本排序,中国工商银行名列全球1000家大银行的第十六位,连续五次入围美国《财富》全球500强,并被美国《远东经济评论》评为中国高质量产品(服务)十强. __年由工商银行自主投产成功的全功能银行(nova)系统,为业务和管理的进步提供了强健的动力.

二、实习过程

此次实习的目的在于: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,使教学更有针对性,对学生就业岗位需求把握更灵敏.

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) 了解银行的基本业务流程, 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) 了解银行会计核算方法, 科目设置与账户设置, 记账方法的确定等, 区别与比较银行会计科目账户与企业的异同.

(四) 总结实习经过.

三、实习内容

在分行领导的指导, 帮助下, 我们首先就银行工作中所必需的基本技能, 包括点钞, 捆钞, 珠算, 五笔字型输入法, 数字小键盘使用等进行了详细了解和现场观摩. 特别要说的是珠算, 很多学生包括我自己都无法理解在这个信息技术高速发展的时代, 为什么还要苦练珠算, 为什么不用计算器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.

接下来, 我们又在个人理财中心观摩了银行柜面业务的全过程. 工行柜面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, 都必须进入nova系统办理. 此外营业终了时需要进行的nova轧账和中间业务轧账, 柜员必须学习如何打印流水, 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, 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.

四、实习收获与体会

财经系中许多年轻的专业教师虽然已具备扎实的理论知识和基础技能素养,但与企业缺少紧密联系,以致当学生问到相关行业的细节问题时,答不上来,只能“照本宣科”.而学校安排教师到企业实践,就是为了了解企业生产组织方式,工艺流程,产业发展趋势等基本情况等,并结合企业的生产实际和用人标准,不断完善教学方案,改进教学方法,积极开发校本教材,切实加强职业学校实践教学环节,提高技能型人才培养质量,为了改变教学与实际脱节状况.

这次下企业实践,除了使我对工商银行的基本业务有了一定了解外,银行职员的工作态度和职业礼仪也给我留下了深刻的印象.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.但以礼待人固然重要,绝不能抛弃基本的职业道德和素养.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,职员也必须要求对方出示证件,而当对方有所微词时,职员则须耐心的解释为什么必须得这么做.

听许多毕业班老师交流时说到:不少毕业生刚到企业时,常会“水土不服”,上手慢.我想这与老师对企业用人标准不够了解有关.但这次下企业使得老师们都获得了共同“信号”:企业青睐综合素质高的职教生,即学生除了扎实的专业技能,还需要良好的口头表达,人际沟通,应急反应等能力,如一些单位招聘人才时,还会考一考“字写得怎样”,“电脑水平如何”,“英语沟通是否顺畅”等,这些能力在平时都应让学生有所“储备”.

此次的下企业实践活动使我受益匪浅,对今后的教育教学起到了积极的指导作用.期望以后能有更多类似的学习机会.

工商银行工作心得体会篇三

为提高教师专业技能水平和实践教学能力,建设出高水平的“双师型”教师队伍,学校积极响应教育部号召,于20____年暑期再次安排各系专业教师下企业实践.本人作为财经系的专业教师之一,也被分派到了校企合作单位——中国工商银行苏州分行进行了为期一个月的锻炼学习.下面我将实习的情况及体会作简单总结:

一, 实习单位简介

中国工商银行成立于

1

984年.作为中国资产规模最大的商业银行,经过20几年的改革发展,中国工商银行已经步入质量效益和规模协调发展的轨道.____年末资产总额近53000亿元人民币,占中国境内银行业金融机构资产总和的近五分之一.____年英国《银行家》杂志按一级资本排序,中国工商银行名列全球

1

000家大银行的第十六位,连续五次入围美国《财富》全球500强,并被美国《远东经济评论》评为中国高质量产品(服务)十强.____年由工商银行自主投产成功的全功能银行(nova)系统,为业务和管理的进步提供了强健的动力.

二, 实习过程

此次实习的目的在于: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,使教学更有针对性,对学生就业岗位需求把握更灵敏.

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) 了解银行的基本业务流程, 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) 了解银行会计核算方法, 科目设置与账户设置, 记账方法的确定等, 区别与比较银行会计科目账户与企业的异同.

(四) 总结实习经过.

三, 实习内容

代, 为什么还要苦练珠算, 为什么不用计算器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.

接下来, 我们又在个人理财中心观摩了银行柜面业务的全过程. 工行柜面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, 都必须进入nova系统办理. 此外营业终了时需要进行的nova轧账和中间业务轧账, 柜员必须学习如何打印流水, 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, 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.

四, 实习收获与体会

财经系中许多年轻的专业教师虽然已具备扎实的理论知识和基础技能素养, 但与企业缺少紧密联系, 以致当学生问到相关行业的细节问题时, 答不上来, 只能“照本宣科”. 而学校安排教师到企业实践, 就是为了了解企业生产组织方式, 工艺流程, 产业发展趋势等基本情况等, 并结合企业的生产实际和用人标准, 不断完善教学方案, 改进教学方法, 积极开发校本教材, 切实加强职业学校实践教学环节, 提高技能型人才培养质量, 为了改变教学与实际脱节状况。

工商银行工作心得体会篇四

工作是成就事业的基础, 人只有在工作中才能找到自身的价值。因此, 我们必须学会怎样对待工作。下面是整理的范文, 欢迎阅读。

一日, 在电梯中看到一片充满朝气的脸, 发现不知从何时起自己居然也被必恭必敬地称作老师时, 才突然意识到原来自己已经是一名老员工了, 真是时光飞逝啊。

回忆起五年前自己应聘的场景, 就好像发生在昨天。其实当初应聘工行的想法很单纯, 甚至有几分幼稚, 仅仅是觉得人们每天从银行存取取那么多钱, 银行的信贷员随口谈着被常人认为是天文数字的资金……金融企业对我而言就像座神秘的城堡。于是怀着一点点的好奇和冲动, 我挤进了里三层外三层的招聘展台, 经过笔试、面试, 我顺利地加入了工行浦东分行。

进行后我被分配到信贷部, 回忆起上班前一天的心情, 真是又兴奋又紧张。兴奋的是自己就要操纵数百万甚至更多的资

金了，紧张的是万一算错了一个零，那可是几辈子也赔不上呀。行里为我指派了老师对我进行指导，这时我才知道原来信贷工作不仅是填填借据算算利息那么简单，而是要向客户提供一套全面的金融服务。为了摆脱客户“一问三不知”的尴尬，我开始“恶补”银行业务，虚心向“老法师”求教……很快我成为了业务骨干。

人的成长和周围环境有着很大的联系。一直认为我很幸运，能在这样一个充满了机遇和挑战的环境中成长。工行具有最丰富的客户资源，最强大的资金和网络的支持，这些都是我用来争取优质客户的法宝。同时客户对服务的专业要求，也使我接触到最全面的业务，这些都是其他商业银行所不能给予的。现在我才能真正体会到“学业务到工行”的说法。

工行给了我广阔的发展空间，无论在业务学习上还是角色定位上都给了我有力的支撑。如今，我有幸成为了一名二级支行的管理者，这对我来说是一个全新的体验。“麻雀虽小五脏俱全”，我学会了如何处理和协调各方面的事物。

5年的时间很长，在这个大熔炉中，我已经由一个稚气未脱的学生蜕变为一名成熟的“工行人”。5年的时间很短，因为每一天我都享受着这里忙碌而充实的生活。

从去年开始在工商银行工作，到现在已经有半年多的时间了。在工行工作的这段时间里，让我从开始的忐忑到现在的得心应手，因为在这段时间里我学到了知识，交到了朋友，拥有了最可爱的同事们。大半年以来我一直处于一种幸运而满足的状态之中。

进入银行学习新的业务知识，适应新的生活环境都让我不断的成长，让我在工作半年之余很快的找到的人生的目标，有了最大的追求。其实在工作中，让我最深的感触就是同事和领导的帮助和关心。由于我是外地人在工商银行工作，人生地不熟，对于地方的语言和生活方面也有许多的不熟悉，这

些都让我在刚开始工作时有很多的不顺利，但是我的同事们总会很热情的帮我解决生活上的问题，在工作中我的师傅也会很耐心的解答我不懂得地方，尤其当我犯错误的时候会协助我进行正确的处理，手把手的教导我，这让我很感激，更加感受到工行大家庭的温暖，很幸运能遇到这样的一个团队，这样一帮同事。

每一份工作的开始都会有一些不如意的地方，但是我始终相信好的事情会比坏的多，好的我会深深的记住，不好的很快的忘记。有那么一句话“记忆是一张网，滤去了痛苦的留下了幸福的”。这样我们才会更懂感恩，更加幸福。在工作中，有许多方面我还很不足，但我会尽力做好自己所能做的，努力做到现在能做的最好点。

大半年经历不少，学到很多，也尝试了很多，很感谢领导对我的关心，让我感觉很亲近，即使是远离家乡，也能够异地收获到一份亲情。工作以来，我最大的收获就是学会了感恩，这使我在柜面的工作中，即使面对焦躁的客户，也能够保持一颗平静的心，来为他们服务，真心的理解客户的难处，学会换位思考。业务上也能够虚心受教，不断学习。我自己认为进入工行是我的一种幸运，这样的工作让我很满足，而我会珍惜这份缘分，尽职尽责做好工作，成为一个优秀的工行员工。并且要对自己要求，没有更好，只有最好。

我是工行的一名员工，初次来到这个地方看到大家都在谈论自己的工作感受。感到很亲切，由此也来谈谈自己在工作中对工行的一些感触。目前我所工作的地方，工行员工最近的工资一降再降，而员工的压力一加再加。一天到晚不是考试就是所谓的培训。我们那边最可怜的储蓄所一个月每人最少时只能拿到不到500块的工资。然而他们却要面对多的向天文数字一样的任务。最为可恶的是在每次裁员中大部分被裁掉的都是一线员工。而内部科室基本不动。

我本人自认为对经济和管理学有一定的研究，我用尽我的全

部所学都无法解释他们的这种经营和管理方式。先谈谈代理中间业务。这个业务是工行今年工作的重点。工行发展的最早的`中间业务是代收水电气和电话费业务，也是我所认为的最为失败的领导层决策之一。代收水电气和电话费业务的直接结果是导致我行柜面出现长期排队的局面，一方面是我们有限的一线人力资源至少被长期占用约1/4。由此对我们的正常业务发展带来了很大的阻碍。另一方面由于缴费所带来的和缴费储户(或许这样称呼不太准确，因为其中有一大部分人再工行并没有存款)一些摩擦，对我行的在公众之中的形象带来了很的的负面影响。从市场营销学的角度讲，我们由此损失了很多潜在的企业公众。这种影响造成的损失是无法估量的。事实上从工行接收代收水电气和电话费业务以来，相对于其他三大银行的正常业务发展明显滞后，我们的市场份额被抢占了相当的一部分。至于最近接手的基金业务和保险业务，由于种种原因我不便做评论。

接下来再谈谈人事制度，我行的员工分为三种，正式工。柜员制合同工以及临时用工。这种划分是我最想不明白的，我们对工行都是一种聘用关系，而且从事的都是相同的工作。但是在福利和待遇上却有很大的差别。而且后两类员工在工行基本上不可能得到升职。如果是在美国的话工行的任何一名柜员制合同工和临时用工都有权力起诉工行对他们进行歧视。由此带来的结果就是人才流失，即使使留下来的人也不会敬业。因为对他们而言工作只不过是一种暂时的谋生的手段而已。一旦有机会哪怕是其他地方的待遇稍微低一些，只要有更好的发展。他们都会跳槽。另外在人事任用方面工行目前的情况基本上是任人唯亲，人浮于事。据我了解我周围的所有人都是通过关系进行的。(当然我也不例外，不过对于我而言我实在是很无奈。)另外我所了解的历次招聘都是过场而已。

以上是我在工作中的一些感触。当然我做为一名下层员工，也许我看到的只是一个片面的工行或者一个地方的工行。但是如果说全国上下都是如此这般。那么我只能说：工行完了。

喜欢这篇帖子的人希望狂顶或是发表自己的见解，别让它沉下去。不喜欢的人就当我是写的是一个笑话。

工商银行工作心得体会篇五

时间过的真快，转眼间已来咱光大银行望京支行实习了一个月，时间虽然不长，但是却让我收获和成长了太多太多。

下面我想从银行业务，银行软实力，银行理财产品、实习心得体会几大方面来向领导汇报一下我这一个月的收获：

一、银行业务：

这一部分主要是我所学到的一点基础的对私业务知识，根据这一个月实习所遇到的情况，基本的对私业务大体可以分为以下几类：开卡，存款，汇款，换汇，个人信息修改，提前还贷，理财产品购买，西联汇款等。

1、这些基本的业务大多属于重复性的机械性劳动，如果可以在这上面提高效率、节省时间，那么理财经理们就能有的时间去发展客户、维护客户。

基于上面的目的，我个人有一些不成熟的看法想向领导汇报：

不同的业务需要填写不同的单子，如果单以填写单子的平均速度来测算，理财产品购买和西联汇款两类业务所耗时间最长。

（1）因为西联汇款的中国代理银行只有三家，所以来咱行办理西联汇款的人比较多，其中又以外国人居多，他们中几乎没有人能够熟练的使用中文或者看懂汉字，所以在填单过程中极容易犯错，而西联汇款要求严格，单子上有一点点涂改都必须重写，这样不仅降低咱行的办事效率、耗费资源，同

时也浪费了客户的宝贵时间。

(2) 客户在购买理财产品时，理财经理需要指导客户填写多张单子，并需要查看客户的风险评估，同时还要打印产品说明书，这一系列服务的完成至少需要3到5分钟的时间，这还没有算上前期给客户介绍理财产品所耗的时间，如果在人多的时候容易应付不过来而犯一些低级的错误，例如：没有跟客户解释清楚产品到期时间而导致后期产生纠纷。

个人建议：

提前做好分类，很多固定环节可以提前准备，例如拿单子、打印产品说明书，这些都可以提前做好，等客户购买填单时一次性全部拿给客户，省去中间环节所耗时间。同时也可以让咱们的大堂显得井井有条，不至于在人多时显得那么忙乱。

2、因为各种各样的影响，二楼的vip业务改到在一楼办理，这就让很多vip客户觉得自己并没有受到应得的vip待遇，经常遇到vip客户抱怨他们等待的时间太长。

个人建议：

(1) 让vip客户享有在任何窗口都可以优先办理业务的权利，不要仅限于4号窗口。

(2) 如果vip客户在某一段时间内人数较多，就尽量安抚客户情绪，如实的跟客户们解释说：行里领导已经意识到这个问题，所以正在着手对二楼进行装修改造，等完工后会给客户呈现出更高质量的硬件环境，请客户理解支持。

二、银行软实力：

让我最为钦佩、最为自豪并且让我学到的最有价值的，便是咱们光大银行望京支行的软实力。下面分三个小方面来谈谈

我对咱们望京支行的软实力的理解：

1、 英明的领导：

一个好的领导，一个优秀的领导班子，可以充分发挥员工的潜能，咱行的发展就充分印证了这一点：零售业务在兄弟支行中做的最好，几乎所有的考核指标都能够名列前茅。通过这一个月的实习，我深深的钦佩王行的领导力和亲和力，王行对全局的掌控，对细节的把握，对危机的处理等各方面堪称完美，我也非常幸运能够近距离的跟这样优秀的领导接触、学习。每天最让我感到兴奋的事，就是能够去王行办公室开会，听王行的讲话，每天都能让我有新的收获，新的启迪，我个人认为这是咱望京支行最大的财富。

2、 优秀的理财团队：

咱行的零售业务之所以做的这么好，与咱行理财团队的努力是分不开的。通过这一个月的接触，我发现理财团队里人才济济，各有特色：夏哥的仔细认真、不差毫厘，陆哥的营销能力和对大堂的掌控力，黄哥对高端客户的发展和把握力、出色的学习能力，安乐姐和思杨姐特有的亲和力和踏实肯干的工作作风，都让我受益匪浅。他们每个人都是我的老师，都是我学习的榜样，在他们身上所体现出的特质，可以让我受用终生。

最让我感动的是这个团队的凝聚力，虽然各有千秋，各有长处，但丝毫没有影响他们之间和谐共处的氛围。每个人都尽可能的为他人着想，互相帮扶的同时又不失良性竞争，这种积极和谐的良性循环使咱们的理财团队能够在王行的英明领导下不断取得更好的成绩。

3、 光大银行特有的“阳光服务”：

不得不承认，通过这些天的实习，一改往日我对银行的那种

暮气沉沉、态度恶劣的形象，反之给我的感受是，光大银行真正把顾客放在第一位，用心服务，真诚服务，阳光服务。从“来有迎声，走有送声”、每天早晨开门五分钟的“晨迎”等细节方面的精益求精，到对一些“刁蛮客户”的危机处理上的“有理有利有节”，无不体现出咱们银行特有的这种“阳光服务”精神，也充分落实了“阳光在心，服务在行”的品牌理念。

这里有两个比较有代表性的事例：一个是裴女士的“活期宝事件”。那天正好王行去总行开会，虽然已经临近下班时间，但是王行听到消息后立即从金融街赶回，耐心细致的亲自处理纠纷，直到最后成功的解决问题，让客户满意，前后耗费了大量的时间和精力，这样的工作作风在“四大行”是不可能出现的。第二个事例是：有一天早晨临近9点，此时外面正下着大雨，气温较低，有一个抱着小孩的中年妇女正在外面焦急的等待着，虽然还没有准时到9点，但是理财经理马安乐却主动要求先把门先打开，让抱着孩子的妇女先进来，别冻着孩子。

类似这些事例每天都在发生，无时无刻不让我感动和自豪，感动的是从上至下的这种“阳光服务”的工作作风，这种真正为客户着想意识已经融入到了行里每个人的血液中，已经形成了一种下意识的习惯而不单单是个别人的“突发奇想”。自豪的是我能够身处这样一个完美的工作氛围之中，深受周围环境影响的我现在也不断的提高自己的，把“阳光服务”融入到我的日常工作和生活中，让我获益匪浅。

虽然咱行的“阳光服务”已经日趋成熟，但是怎么样更好、更有效率的为客户服务，却是一个永无止境的课题需要大家去探索。

这里列举几个其它银行的比较有特色的服务方式，希望能够为领导层下一步的宏观决策提供一点微小的帮助：

1、“自助填单系统”。目的是利用客户在等待排队时，客户可以在自助填单机上通过二代身份证读取、全键盘手工输入的方式进行要办理业务的单据填写，系统会自动校验客户填写的信息是否合法，并进行填写指导提示，客户填写完毕，自助填单机直接在原始凭证上进行套打，形成的单据与银行现有的单据效率一样，不改变银行现有流程。

2、“引导员”体系。可以设一至两个“引导员”岗位，将一些如填单、交费等基础业务外包给专业的公司，这些公司为给我们提供业务精湛的引导员，帮助我们处理一些日常基本业务。

（注：以上两种方式都可以直接或者间接的减轻大堂经理和理财经理的工作负担，使他们能够“好钢用在刀刃上”，将节省出来的时间和精力用在对中高端客户的发展和维护上面，毕竟这才是理财经理的核心职责。）

3、加快推出“电子芯片银行卡”的步伐。最近有很多客户来咱行询问关于更换电子芯片卡的相关信息，大堂里也早已挂出相关条幅，但是迟迟不见书面宣传材料或者相关信息。据了解，工商银行在这方面早已先行一步，将磁条卡全部更换为芯片银行卡。较之与普通磁条卡，芯片卡更安全、更便捷，全球至今没有出现被盗刷的案件。大堂前几天刚处理了一起信用卡被盗刷的案件：持有咱行信用卡的客户被盗刷几万元，客户表示自己的卡从未离身，密码只有自己知道。芯片银行卡必将是未来的潮流和趋势，咱们光大银行如果能够提前抓住机会，也许就能吸引的客户前来办卡。

三、银行理财产品：

在我来望京报到之前，人力资源部就跟我说咱行的零售业务是做的最好的。通过我这一个月的接触，确实是不同凡响，名副其实。

因为时间所限，我接触的最多的就是咱行理财产品的营销，在这里我就浅谈一下我对咱行理财产品的一点点不成熟的了解：

由于市场行情的持续低迷，基金和股票的收益率很低，投资者大多比较保守。虽然咱行大部分理财产品不承诺保本，但是风险为两颗星的非保本浮动收益的理财产品因为年化收益率相对其它银行较高，风险相对基金类理财产品而言相对较低，所以深受客户青睐。这其中尤以短期理财产品（例如“t计划”系列）的销售量居多。分析客户购买的动机：时间基本相同的情况下“t计划”的收益率平均要比“盈系列”高出零点三个百分点左右，基本上理性的投资人如果短期不使用资金的情况下，基本上都会选择收益率相对较高的理财产品。

我比较困惑的是，为什么咱行的理财产品中，短期理财的收益率甚至要比一些长期理财产品的收益率还要高？因为个人的水平有限，我实在想不出这其中的原因所在。这种情况下，个人认为不是很适合咱行长期保留客户资金，因为短期理财到期后大量客户赎回产品，能够选择继续把资金留在咱行做理财产品的毕竟只是一部分，不利于咱行的长远发展。个人认为行里是否可以建议设计一些时间比较长一些、收益率与“t计划”等短期理财产品持平或者更高一些的理财产品。

四、实习心得体会

这是我毕业后的第一次银行实习，也是至今为止收获最多的一次实习。

如果可以用两个字概括我所有的这些收获，那就是“充实”。这体现在以下两个方面：

- 1、业务能力上的“充实”。刚进咱行的时候，我非常的浮躁，觉得自己无所不会、无所不能，眼高手低，所有刚毕业的大学生具有的种种缺点几乎都可以在我身上体现。但是随着自

己工作的开展，慢慢的发现原来一些在自己眼里并不那么起眼的工作却蕴含着巨大的智慧，任何小事都不是看起来那么“小”。而且随着学到的业务知识越多，就越感觉自己不知道的东西越多，需要提高的空间越大。就这样一点点积累，一步步努力，使自己的心慢慢的沉了下来，逐渐的克服了浮躁、眼高手低的缺点。正是因为业务上对我的锻炼，让自己感觉现在的我比之前踏实了很多，稳重了很多。

2、个人性格上的“充实”。咱行有这么完美的领导，这么高质量的团队，能跟这么多优秀的人一起并肩作战，共同奋斗，是我的幸运。通过与理财经理们在平时工作上的配合和互动，通过他们平日对我点滴的教导，我学到了很多道理，无论是做人还是做事。我相信这些道理会使我受用终生。他们身上所体现出的特质正是我所不具备的，正是我所需要学习和培养的。榜样的力量是无穷的，无论现在还是今后，我都将以这些优秀的人才为我的榜样和楷模。

通过这一个月的实习，让我从一张白纸到对银行业务有了基本的了解，让我从一个毕业刚踏入社会的稚嫩学生到如今已有知名银行实习经验，从刚开始的“举目无亲”到现在跟很多优秀人才成为好朋友，我真的非常感谢上级领导能够给我这个来望京支行实习的机会，非常感谢望京的领导对我的关心和支持，感谢理财经理们对我的教导和照顾。

不管以后我选择在哪里实习，在哪里作为我事业的开端，我都会谨记这段难忘时光并充满感恩。真心祝福光大银行能够始终走在中国经济现代化的最前列，成为世界一流银行。祝愿光大望京支行能够延续辉煌，祝愿领导身体健康，万事如意！

工商银行工作心得体会篇六

一. 顶岗实习目的:

根据学校顶岗实习要求，本人于2015年8月至今在中国工商银行贵溪支行进行顶岗实习。实习期间，在单位老师的帮助下，我逐步熟悉了工商银行这一金融机构的主要业务活动，并且系统地学习了银行相关业务知识，并通过自己的努力出色的胜任了大堂经理这一职位，也通过这一次顶岗实习使自己的理论水平和实际工作能力得到了锻炼和升华。现将此次顶岗实习的具体情况以及一些心得体会作一总结。

二. 顶岗实习单位简介：

三. 顶岗实习内容：

(一) 学习相应理论基础知识及银行相关各种文件

在实习的第一周,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。故而学习乃至工作中容不得半点马虎。在学习业务知识同时，作为一名银行从业人员我还得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。只有全面了解了这些文件规定，才能树立更强的'服务意识和竞争意识，以优质的服务让顾客满意，以强劲的竞争力为银行争取更大的生存空间。

(二) 学习大堂营销技巧及解答客户咨询

我实习所在支行网点的经理曾告诉我，“在大堂工作时要特

别注重礼仪，这不仅仅是工作的要求，更是一个人生存的基本素养”因为其代表着企业的形象与信誉，所以一切都要谨小慎微。因此要做好一名合格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作出反应，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。(2)营业中分流客户。(3)维护大堂秩序。(4)适当理财产品的营销。所以，作为一名大堂经理要有丰富的知识，随机应变的能力，以及善于营销的口才。

四. 实习收获与成果

(一)尽快实现角色的转变，对于我们即将进入社会的学生来说这是一个急需面临的问题。这不仅要从行动上改变，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。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，快乐的事用心做才能真正做到改变自己。

(二)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，这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”的原则就成为每个大堂经理的最基本素质，最基本的职业道德。

(三)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。同时，大堂经理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。

五. 存在问题与今后实习方向：

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，关键在于大家是否能坚定目标，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，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。

回顾这段时间的实习工作，我学习到了很多，也体会到了很多，我会在今后的实习工作中更加努力，将前面学习到的东西更加合理的运用到实际工作中，争取以最完美的成绩完成此次实习。

工商银行工作心得体会篇七

工商银行基层员工的工作满意度的调查将直接影响到其服务

的质量,从而影响到顾客的满意度和工行的盈利能力与竞争力,因此工行应该努力提高基层员工满意度,以满意的员工创造满意的顾客,来赢得市场。本研究在对员工满意度的定义、理论基础、影响因素等国内外研究文献进行综述的基础上,采用修改后的几种调查方法,对工行员工的满意度进行了调查,运用科学分析对获得的相关数据进行了信度和效度分析、因子分析、描述性统计分析、相关分析和单因素方差分析,并做了假设检验。主要目的是探讨目前工行基层员工工作满意度的现状以及影响工作满意度的因素,并为构建工行激励机制提出建议。

一、调查的目的与意义

1、调查目的

当前,随着金融改革的深入,银行部分基层员工在思想上出现一些不良倾向。切实掌握职工思想状况,寻求思想政治工作对策,事关工商银行的改革和发展大局。本调查针对工商银行职工对工作岗位的满意度为切点,了解员工思想状况,发现存在的思想问题,为开展积极有效的思想政治工作,调整好银行职工管理体制等提供积极的参考建议。

2、员工满意度调查的意义

员工满意度的研究受到普遍重视,不同专家学者从不同的角度指出了员工满意度的重要意义,归纳起来主要有以下几个方面。

(一)员工满意度可以诊断企业人力资源管理现状,是企业发展的`基石企业是由若干员工构成的,员工满意度直接决定他们的工作积极性水平的高低。

底银行业全面开放以来,外资银行大量涌入。在竞争日益激烈的银行业中,人才的流动非常频繁,各银行大打人才争夺战。很多银行都强烈意识到储备人才、留住人才的重要性。

党的十六届三中全会提出坚持以人为本，促进人的全面发展。要想吸引和留住人才，就必须提高员工的满意度，培养员工的归属感，不断增强员工对单位的忠诚度，实现以人为本的管理。

(二)具体意义在于：了解员工的意见，为管理决策和管理变革提供重要数据。对管理进行诊断，为管理的改善和提升提供方向和指引。评估组织政策与组织变化对员工的影响。了解到决策对员工心态的影响，从而能及时做出调整和修正。提供企业管理绩效方面的数据，监控管理成效，掌握发展动态。培养员工认同感、归属感，提高员工的满意度。

二、调查的对象

工商银行部分营业所职工、分行部分职工、市行部分中层干部

三、调查的方法及手段

1、调查方法：

- (1) 访谈调查法：收集口头资料；记录访谈观察。
- (2) 问卷调查法：设计出卷子后分发个别员工或集体。
- (3) 抽样调查法：随机抽样、等距抽样、分层抽样、整体抽样。

2、分析方法：

- (1) 内部比较。不同区域、部门、职级、年龄、学历比较。
- (2) 历史比较。将历史数据进行比较。
- (3) 外部比较。收集外部数据，分析出自己优势和劣势。

本次对于工商银行员工工作满意度调查通过实践与理论相结合，以员工满意度的调查和管理为研究对象。首先简述了员工满意度的概念以及员工满意度的调查方法及员工满意度分析方法，根据商业银行自身特点和需要，设计了合理的、有针对性的商业银行员工满意度调查问卷。在市工商银行进行员工满意度调查，获得300份有效调查问卷。对调查问卷数据，运用spss13.0软件进行因子分析，确定影响商业银行员工满意度的主要因素。此外，对有效样本按照性别、年龄、受教育程度、职务和在本单位工作时间等分为不同的样本组，分别作方差分析，研究不同特征值对商业银行员工满意度的影响。对调查问卷数据进行因子分析得到的结论是，影响商业银行员工满意度有四大主要因素，分别是：员工成长与发展、工资待遇与福利、工作本身与发展前景。对不同性别、不同年龄、不同受教育程度、不同的职务和不同工作时间的样本组做方差分析得到的结论是：性别、年龄、受教育程度、职务和本单位工作时间对商业银行员工总体满意度都存在显著差异；女性满意度较低，年轻员工满意度较低，高学历满意度较低，普通员工满意度较低，工作时间短的满意度较低。针对影响商业银行员工满意度的四大主要因素，对商业银行这四个方面的现状作了详细的调查研究。

四、职工对岗位满意度高低表现及成因

自上世纪80年代末90年代初以来，中国的人力资源的发展经历了三次浪潮。第一次浪潮在全国全面推行人事管理制度，并得到了深入的发展；在20世纪初的第二次人力资源发展浪潮中，由股份制银行先行，国有银行跟进，各银行打破了传统的科、处行政管理体制，基本形成了按工作性质分类，业务水平分级，级内分等，工作等级与薪酬挂钩的聘任制人事管理体系。以来，人力资源领域掀起了第三次的发展浪潮，人才的重要性愈发凸显，“以人为本”的管理思想逐步为包括银行在内的国内各行业企业接受，并全面引发了对人力资源的本质含义的思考和探索。这次改革在带来新的人力管理浪潮的同时也使得采用了变革的市运管所工作人员和出租车经

营单位代笔哦职工对岗位满意度高低产生了新的问题，对于工商银行而言，主要体现在应用不成熟，系统内人员过多，改革难进行，以及由人事制度改革而带来的员工心理等一系列问题。具体表现如下：

(一) 工作满意度调查的数据指标

日前，我们以工商银行系统现场随机发放回收问卷的形式，调查工商银行工作人员对于工作满意度，结果显示，总体满意度62.11%。

(二) 工商银行职工面临的问题调查

- 1、对银行的科技型、智能化新知识与新业务的适应力。
- 2、对银行的大发展、大任务、高指标的承受力。
- 3、对金融业前途的信心。
- 4、对银行收入分配方式改革的态度。
- 5、对工作产生厌倦感。忧患意识和危机感。

(三) 原因的分析

- 1、个人主观原因
- 2、单位原因
- 3、社会原因
- 4、其它原因

五、提高职工满意度的建议与对策

(一) 提高商业银行员工满意度的管理措施：

1. 构建学习型组织。

进一步加大对工商银行员工学习的考核力度。全面完善了学习制度，构建学习型组织。小组学习时间每月不少于2天，并且每次学习都指定两名中心发言人进行重点讨论发言，每次学习都切实做好考勤登记和学习记录，领导干部员工出勤率达到100%。切实做到了时间、人员、内容、质量、效果五落实。举办展评活动，不断总结新经验、探寻新方法，促进理论武装工作向深度、广度推进。

2. 推行职业生涯管理。

加强对职工职业道德教育。工商银行员工坚持每年一个主题思想政治教育，教育分三个类型：一是基础性教育，教育员工遵章守纪、爱行爱岗、干事创业。二是针对性教育，根据不同时期员工们可能出现的思想问题，结合反面典型事例进行专项教育，教育员工分清是非界限，抵制各种不良影响，保持思想上的先进性和政治上的坚定性。三是创新精神教育。创新是金融事业兴旺的不竭动力。我们从培养员工高尚的道德感和社会责任感入手，教育员工从世界角度、未来的角度、现代化的角度来考虑工行发展，激发员工的进取精神和拼搏意识，鼓励员工大胆创新，阐述新观点，开拓新领域，形成新思路，创造新业绩。

3. 提供员工帮助计划。

近年来，为适应新形势、新要求，围绕创建文明单位工作，不断创新工作形式，开展了一系列富有成效的、内容丰富的创建实践活动，提供员工帮助计划，确保了创建成效。

4. 完善薪酬系统。

(二) 提高商业银行员工满意度具体建议

1、思想方面。

近年来，工商银行以“服务价值年”活动为统领，以提高客户满意度和客户体验度为精髓，以“服务创造价值”理念为愿景，按照省行的安排部署，重点围绕总行服务价值提升“十大工程”，从抓细节、强系统、贯宗旨、强理念、树典型、强机制入手，深化“服务价值年”活动，确保服务水平有新提高，服务能力有新增强，服务形象有新改进。同时，加强宣传教育，树立精神支柱。员工满意度直接受每个人价值观的影响，不同的员工对工作存在不同的价值判断和预期；同样的工作环境和回报，个人价值观不同，也会导致不同的员工满意度。因此要使广大银行员工树立正确的世界观、人生观、价值观。

2、考评考核方面。

将职工满意度与绩效考核结合起来。加强日常服务管理。按照“服务创造价值”的理念，深入研究提升服务效能的形式、渠道和内容。行制定了《营业网点服务工作现场检查考评标准》，按月通报，按季考核。制定《营业网点现场检查工作表》，作为工行各级服务管理人员每个工作日营业前、营业中和营业后的服务工作履职纲要。在此基础上，实行全辖服务工作月通报制度，并与支行当季绩效挂钩，实行季考核兑现制度。

3、组织方面。建立职工与银行管理者的沟通机制。建立一套有效的沟通机制，建设正式与非正式的沟通渠道的建设，并从组织与制度方面给予保障。

4、技能方面。加强对银行基层职工的业务培训。尽快让其适应新的机制、新的技术手段、新的服务理念以及新的工作环境和压力的要求，变被动的心态为积极的行动。

5、分配平衡方面。包括干部及职工在工作中的廉政问题对满意度的影响。

6、服务方面。

抓“细节”，深入开展“全员业务体验，改善100个服务细节”活动。“细节决定成败”，长治分行在发动全员查找不足和问题的基础上，各自列出10-20个需要重点改进的服务细节清单，提出改进措施，确定改进期限，分解落实责任。服务细节包括营业网点服务、业务难点疑点服务、业务流程和操作等。春节前夕，工商银行领导亲率保卫、运行、办公室等职能部门主要负责人对工行员工进行了突击检查，并对存在的工作细节问题进行了现场整治。

7、工作压力方面。

按照“客户满意不满意”的原则，长治分行统一设计“客户满意度调查表”广泛征求客户意见，认真分析影响服务工作整体提升的“瓶颈”问题。不定期对营业网点客户体验度和满意度进行问卷调查，并针对服务客户的薄弱环节积极整改。提高员工的工作压力意识，有压力才有动力。

8、职业的稳定方面。

坚持以“创佳评差”、“岗位学雷锋”和创建“文明单位”、“青年文明号”、“女子巾帼文明岗”等活动为载体，用正确的思想引导员工，用先进的文化教育员工，锻造企业精神，凝聚员工之力，形成了一心一意共谋发展的良好局面，落实好员工的职业的稳定，实现了在新的起点上推动各项业务又好又快发展的目标。

工商银行工作心得体会篇八

作为80后的年轻人，我不仅深切感受到了近年来家庭生活翻

天覆地的巨大变化，同时，作为工行新员工，我也充分领略到金融机构在促进经济社会发展中的巨大贡献。我曾在店口分行工作了一年半，新兴的集镇为我烙下美好映象。店口人以实际行动创造了“创强争先、吃苦耐劳、勇于创新”的店口精神，涌现出海亮、盾安、万安等一大批集团企业和3000多家中小型企业。依托五金业发展的店口镇人均gdp超过1万美元，位列全国千强镇第18位。“我们企业的发展离不开银行的大力支持”，综合实力居中国民营企业500强第12位的海亮集团掌门人曾经这样对我说。事实也是如此。就在去年“冬天来了”的时候，店口镇的许多企业却感受到了阵阵温暖，这“温暖”就来自诸暨工行。