

# 中國銀行 2016 台灣實習生計畫-實習心得

廣東分行 楊O慧

在大學裡的最後一個暑假中，很高興能爭取到這次的實習機會，更感謝中行提供這次短暫卻無比珍貴的實習機會。比起安逸過完暑假，更希望有個不一樣的暑假，藉由這次寶貴的實習，充實自己並提早體驗職場生活。

## 正式實習前-北京研修院

正式到各分行實習前先到北京研修院，先建立起團隊精神外，一起共同認識這個擁有百年歷史進而走向世界的中國銀行，了解中國銀行的經營歷史後，對這次的實習更加期待。中國銀行不僅在中國為非常具有影響力的銀行，更被入選為全球系統重要性銀行，為相關科系畢業學生首選工作地點再適合不過了。此外在研訓院，特地邀請了清華大學的教授為實習生們概述中國的產業和經濟發展，讓我們能更熟悉中國的發展情況，促進兩岸的交流。課堂之餘，我們一同參觀中國銀行北京總行，一進大廳就能感受到與眾不同的氣派，經導覽員介紹解釋，原來每個造景、擺設都有其原因，對門面也相當講究的，最特別的是，中國銀行這四個字是使用繁體字書寫而成的，別具一格，讓人感受到中國銀行與歷史有著密不可分的氣息。週末時間，中行特地為實習生安排了一趟知性之旅，參觀了圓明園以及頤和園，可能是因為圓明園被摧毀的文物較多，頤和園所保留的，藉由導覽員細心解說，仍然能感受到那些曾在這發生過的歷史氣息，每個場景都有著一段故事。很快地，結訓後，實習生將到各分行展開實習生活。



中國銀行北京總行



頤和園

## 正式實習

在這短短的三週實習期間，被安排到了珠江支行營業部以及國際金融中心支行學習。

第一週實習地點為珠江支行營業部，主要在這學習的內容為協助大堂經理處理在大堂裡所接觸的各種大大小小的事務。站在大堂裡，不僅能以最直接的方式來理解一個銀行中最基本也是最重要的部分—面對客戶，並能自身去感受中國銀行以客戶為中心的理念下，如何在這麼繁忙的大堂內，盡心服務每一位客戶，從

簡單的抽取號碼至辦理各種業務上的問題(如開戶、激活手機銀行、外幣預約、打回單、打流水、結匯購匯等等)，在台灣的銀行中，並看不到所謂的大堂經理的，所有事物都是直接到櫃台辦理。銀行就是一種服務業，無論VIP或是一般客戶，不分彼此都應一致用心去服務，確切落實以客戶為中心的概念。站在大堂的這段時間內都能深刻感受到大堂經理及大堂協理的專業態度，忙進忙出安排好每一件事情，令人深感佩服。印象最深刻莫不過於有時行內因辦理個人業務或是公積金業務的客戶較多時，導致等待時間較長，有些客戶就會因此抱怨或誇張一點則是破口大罵，大堂經理都能及時處理並安撫客戶，考驗了應變能力。除了大堂外還有在個人貸款方面學習觀摩，不僅要謹慎小心查詢客戶信用，還得經過層層審核、核對所需資料才能完成一個完整的程序紀錄，可看出身為一位銀行內部人員所需要擁有細心謹慎的特質。或許會常聽到客戶抱怨中行辦理業務手續繁瑣，好像自找麻煩，但嚴謹的操作流程和表準的銀行憑證是銀行對客戶負責的表現，也是客戶自我權益的保障。

第二週及第三週的實習地點為國際金融中心支行，在這裡能直接感受到與營業部的氣氛很不一樣，由於支行所在為廣州的金融中心，所接觸的客戶也與營業部的客戶有所不同，來這辦理業務的客戶大多為公司業務為主及因附近為多國領事館，相較於辦理簽證業務的較多，行員需要一點外語能力，來應付各種情況。在國金支行實習當中，由兩位理財經理教導我們，一開始先瞭解中行所推行的信用卡，普通卡、白金卡等，以及理財商品如保險、基金、貴金屬，再更深入敘述各產品的內容與細節，深入了解後發現中國目前最流行的都以保本型保單為主，不僅利率高、風險、收益穩，是非常吸引客戶的，相較於台灣現今的理財商品利率高了許多。在了解理財商品時，理財經理不僅僅是口頭上敘述，加上經客戶同意能直接觀摩經理與客戶的實際互動，能直接參與，也能體驗到身為一個理財經理如何為客戶做理財，是最好的教材。除了針對理財產品做一些專業知識的瞭解外，也透過跟理財經理或其他行員們的交流，對廣州有更深入的认识，介紹了許多廣州必遊、必吃、必逛的景點，推薦了很多好地方給我們，只可惜自由活動的時間比較少，所以無法一一的去參觀，希望未來有機會一定要好好的體驗一番。



國際金融支行



認識理財商品

很慶幸自己能爭取到這次在中行的實習機會，雖然只是短短的三周，但在實習過程中，有很多事對於還是學生的我而言，是在學校裡所無法體驗到的，體悟了「讀萬卷書，不如行萬里路。」的重要性，在上班實習的生活很充實之外，下班後的生活也是很精彩，很感謝中行廣東分行以及各支行、網點、生活導師、行員們的細心照顧及教導，除了參觀行史館讓我能進一步瞭解充滿歷史氣息的中國銀行，周末也安排一些參訪活動，像是越秀公園、五羊雕像、中山紀念堂、北京路、荔枝灣等等，讓我們更深入瞭解廣州。所謂食在廣州，吃遍廣州各美食，像是砂鍋粥、雙皮奶、點都德飲茶、滷水拼盤等等，瞭解了廣州歷史文化、廣州飲食以及跟著廣州人運動，也讓我漸漸愛上了廣州這個好地方。在這我更要感謝中行領導們與實習生夥伴們給我了一個很不一樣的生日驚喜，因第一次過生日不在臺灣，原以為就像是個平凡的日子過一天，殊不知下班後有個慶祝活動等著我，令我十分感動也感受到許多溫暖與祝福，衷心感謝領導們的安排。



羽毛球友誼賽



夜跑活動



生日會(右)



參觀中國銀行行史館(廣東)



周末活動-五羊雕像



周末活動-中山紀念堂

很開心能夠被分配到廣東分行，對廣州市有了更深入也更深刻的感受之餘，並瞭解了中國現今金融行業生態、探索及確認自己未來的方向、發現自己需加強的地方與能力，也很認真地認識了這個擁有百年歷史以及口號為「擔當社會責任，做最好的銀行」的中國銀行，更在這結識了一群好朋友們，二十幾天的點點滴滴已成為人生中一段很寶貴的經驗，當然也少不了文化交流，希望能藉由這次的實習經驗在臺灣與大陸銀行之間切磋比較，給予互相一些建議，一起共同努力、改善、成長。

