**访问工程师工作报告**

经济系 郭娜

2016年07月，利用学校开展访问工程师项目的契机，为了更好的将教学与实践结合，我主动申请前往中国邮政储蓄银行股份有限公司海门市支行进行实地的访问学习。在学校的大力支持下，项目顺利获批，自己也开始了实地的学习交流之旅。几个月的学习，于我而言是一份宝贵的财富，让我学到了许多书本上没有的知识，不仅利于自身实践能力的提高，也以自身行为积极响应我院双师型教师人才培养目标。为更好的总结经验，加强学习，下面将就自己在项目访问过程中的所见所闻、所学所思做一个简单的汇报。

**一、访问单位基本情况**

2008年4月29日，中国邮政储蓄银行海门市支行正式挂牌成立。支行在邮政储蓄吸纳公众存款的基础上，坚持“服务城乡大众，支持三农”，不断探寻金融需求、创新金融服务；同时紧扣新农村建设的重点，积极配置资产业务投放目标，支持当地农户、个体工商户和中小企业的融资。

网点人员概况：网点工作人员10人左右，具体为营业部主任1名，副主任1名，工资发放人员1名，综合柜员5名（储蓄窗口3名，对公窗口1名，汇兑窗口1名），理财经理1-2名，保安1名（保安公司派驻）。

 常规工作时间：日常营业时间为8:00-12:00(7:45为每天固定晨会时间)，13:30-17:30，周六公休。结合网点主要业务和储户特点，柜台业务时间集中于每年12月-2月，每月中旬10-20号较其余时间忙碌，每周一、五人流较大。

主要业务开展：到网点客户经大堂经理引导分流后，于自助区柜台办理卡折存取款、存折明细补登及社保查询业务；到人工柜台区进行额度为2万以上的存取款、存折更换及存单业务办理等。大堂经理负责网银、手机银行的协助下载，客户的问询分流等；理财经理进行理财业务咨询解答，相关产品推荐。

主体客户类型：结合该行业务类型及网点主要位置。本网点储户以老年人为主，占比高达70%，业务主要集中于存取款、农保社保领取，可供发展其他业务的空间较小。同时因储户对银行存款的信赖，所以存单业务较多，银行实行存款利率上浮40%，一年期利息为2.1%。

**二、访问交流主要工作**

访问期间,亲身体会了银行大堂经理一职，对银行的主要业务内容、日常接触的客户群体有了一个较为全面清晰地认识，也对自己参与的工作岗位主要职责、工作内容有了一个更为深入的了解。

从事的主要工作：进行网点晨会体验，观摩银行主要业务模拟练习；进行服务用语演练；解读当天工作要点。在对大堂经理岗位的实际体验中，深刻领会了工作中的“笑迎、分流、取号填单、推介营销、恭送”五大内容。主动服务每一位到网点进行业务办理的客户；根据客户拟办理的业务类型进行自助区和柜台区的有意识分流，以节省客户等待时间；引导客户有序的进行排队取号，对存折开户、账户明细补登和存折取款等客户自主性操作内容进行指导；熟悉整个银行业务操作流程，主动对目标客户进行网上银行、手机银行开户营销，同时对有理财、保险需求的客户与理财经理进行对接；最后对办理完业务的客户进行恭送。在进行以上5大工作内容之余，留意银行各柜台窗口动向，协助其进行客户业务办理，同时每天工作结束后，填写大堂经理工作日志，进行每天网点客户流量统计。

工作中的个人感悟：对于银行员工，都会有各岗位的轮岗学习，作为看似技术含量不高的大堂经理一职，工作内容和要求却并不低。他们作为与客户接触的一线人员，其个人态度关乎着客户对网点的服务感知，而这也是岗位内容中“笑迎和恭送”的依托。同时除了热忱的工作态度以外，最为重要的还要求对银行的各项业务耳熟能详，因为形形色色的客户，其需求也是各异的，作为服务人员的大堂经理，只有对银行各项业务都了如指掌才能更好地提供服务，所以，这也要求他们必须具备较强的业务水平。在实际的工作中发现，本网点的客户以老年人居多，所涉及的业务涵盖农保、水电费缴纳等细项，而老人的自助能力较差，所以工作中的细心和耐心也必不可少，要有面对繁琐与重复性工作的耐心，才能真正的做好工作，这也给我自己的工作带来了一定的启发。只有真正的融入工作，热爱工作，才能实在的干好工作。

三、**主要人员沟通交流**

**与理财经理交流：**本网点上一任理财经理的晋升通道为理财经理—理财主管—营业部副主任，是本地邮储行内唯一一位CFP持证人。目前理财经理新到岗两个月，行内理财经理一职实行4年一轮换，同时对各个投资理财品种要有基本的认识。6个月内通过银行从业（必须通过个人理财科目考试）、保险从业，黄金从业等资格考试。在与客户接触过程中，重点关注客户对于收益与期限的要求，了解客户的风险承受能力（对产品是否保本的 看法等）。当前主动上门咨询理财业务的客户量约为每日2例左右。

交流感悟：对于咱们有志于进入银行领域工作的同学来说，理财经理是一个具有相当技术含量，需要专业知识的岗位。所以作为一些专业资质的证书，在教学过程中鼓励和引导学生积极备考；同时将实际交流的一些理财案例主动引用到货币银行学课程的教学过程中，增强课堂的趣味性。

**与营业部主任交流：**作为网点的负责人，主任对于网点的概况，各柜员职责的履行有一个全局的总览。我们对教学和实践的差异，以及岗位对学生的专业技能要求进行了重点交流。通过交流，我意识到，当前我系金融ERP课程开设的必要性，能够让大家在书本之外对银行的业务类型，工作流程有一个整体把脉；同时也鼓励大家积极参与银行实习机会的获取。每年银行都会组织专门的实习考试，通过者可获得为期2个月的实习机会；有这样的实习机会对于学生今后进入银行从业有着很好的助力。

交流感悟：读万卷书不如行万里路，在没有到银行进行实地的交流访问之前，对银行的认知还停留到自己想象层面；但真的置身其中参与之后，才发现，业务内容远比我们想象的繁琐很多，工作也没有想得那么光鲜容易，都得一分耕耘一分收获。同时结合该行的招聘要求，应聘学生有着极强的生源里优势，往年常熟理工学院、淮阴师范学院、盐城工学院等很多同类院校毕业生也都有成功就业案例，。所以也给我们提供了一个多的就业思路和去向。那么在实际的教学中，也鼓励学生理论结合实践，多动手多参与，增强对金融行业的整体感知。

以上就是我在该行访问学习期间的一些感悟和思考，非常感谢中国邮政储蓄银行股份有限公司海门市支行的领导、员工对我的关心和支持，向我积极介绍网点状况、业务特点、储蓄规模等内容。同时感谢学院领导和系部领导给我这次机会，在我能去邮储学习，为自己的课堂教学工作积累了相应的实践经验，能够更好的指导教学。