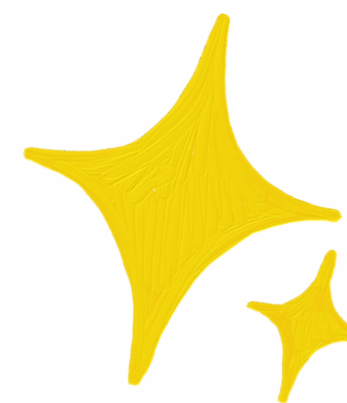


台中銀行



present : 經管4B李沛萱



1. 實習公司簡介

2. 公司主要產品

3. 實習職業介紹

4. 職前培訓

5. 實習工作內容

目錄



6. 實習學習的技能或知識

7. 實習薪資與福利

8. 生活點滴

9. 遇到困難與解決方式

10. 實習心得



阿中



讚咩



台妹



銀寶



李沛萱



經營管理學系4B
實習單位：台中銀行-埔里分行
實習職位：實習櫃員、外匯實習員





台中商業銀行（簡稱台中銀行 / 台中銀）

Taichung Commercial Bank

成立時間：民國 42年（1953年）

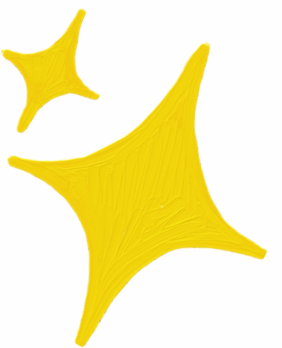
總部：位於台中市西區民權路

上市代號：2812

台中銀行旗下子公司包含：

台中銀證券

台中銀保經公司





台中銀行主要業務涵蓋：

- 存款業務
- 放款 / 授信業務
- 國內信用狀
- 信用卡服務
- 信託業務
- 外匯業務
- 國內匯兌等金融服務
- 保險、證券



實習職務介紹



主要工作內容：

- 開櫃
- 處理文件、傳票整理
- 教導客戶使用自動櫃員機 (ATM/CDM)
- 協助客戶填寫開戶、外幣兌換等相關申請書
- 處理抽票、文件分類、檔案建置
- 學習銀行業務流程、客戶接待技巧

部分接觸到：

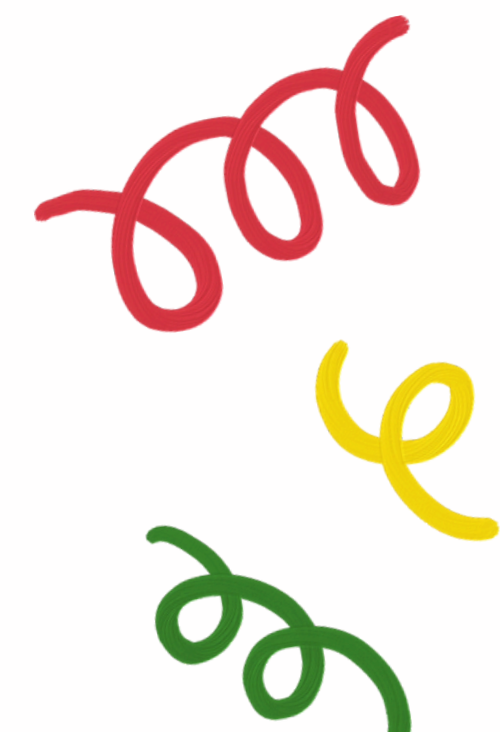
- 風險控管概念
- KYC (客戶身分審查)
- 基本金融法規
- SI、壽險、產險、平安險業務等...



當下的緊張都會幻化成你前進的動力



台中銀行- 太平員工訓練中心 7/1~7/11



沒有嘗試過，怎麼不會知道自己有直面的勇氣？

職前培訓



(1) 銀行基本制度與規範

- 銀行保密原則
- 遵循法遵與反洗錢 (AML)
- 資料保護與設備使用規範

(2) 分行環境與流程介紹

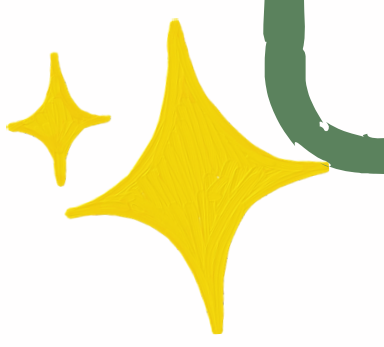
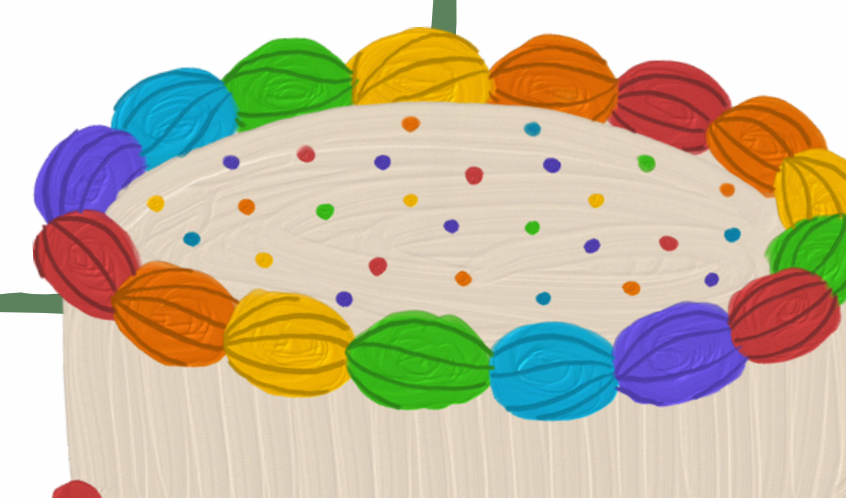
- 櫃檯動線
- 客戶接待 SOP
- 系統工具、作業流程

(3) 實作演練

- 實操作業流程
- 叫號/機器操作
- 基本話術訓練

(4) 服務禮儀

- 服務態度
- 職場服儀
- 電話禮貌用語



🌟 工作內容:



✨ 工作內容:



✨ 工作內容:



✨ 工作內容:



🌟 工作內容:





實習學習到的技能與知識

(1) 專業知識

- 基本銀行業務流程
- 存款、提款、匯款與授信基礎知識
- 外幣與金融商品概念
- KYC / AML 的實務運作
- 金融法規與資料保密原則





實習學習到的技能與知識

(2) 實務能力

- 客戶溝通能力
- 表單檢查能力
- 機器操作 (ATM/CDM/補摺)
- 文件建檔與分類
- 時間管理與工作流程規畫





實習學習到的技能與知識

(3) 職場軟技能

- 團隊合作
- 職場禮儀
- 面對壓力的應對能力
- 面對突發狀況的處理能力
- 整合問題溝通協調



生活點滴 (同事相處經驗)



- 教導新人如何看託收與辨識錯誤填寫，確認他是否有學會。
- 傳授顧客應對的技巧與話術給予新人。
- 經理會在早會中點出需要注意的合規與風險，讓新人提早建立職場敏感度。
- 在忙碌之餘抽空教導新人帶他進入環境能輕鬆不壓迫的學習。
- 在關門後教導新人，開櫃畫面操作流程。



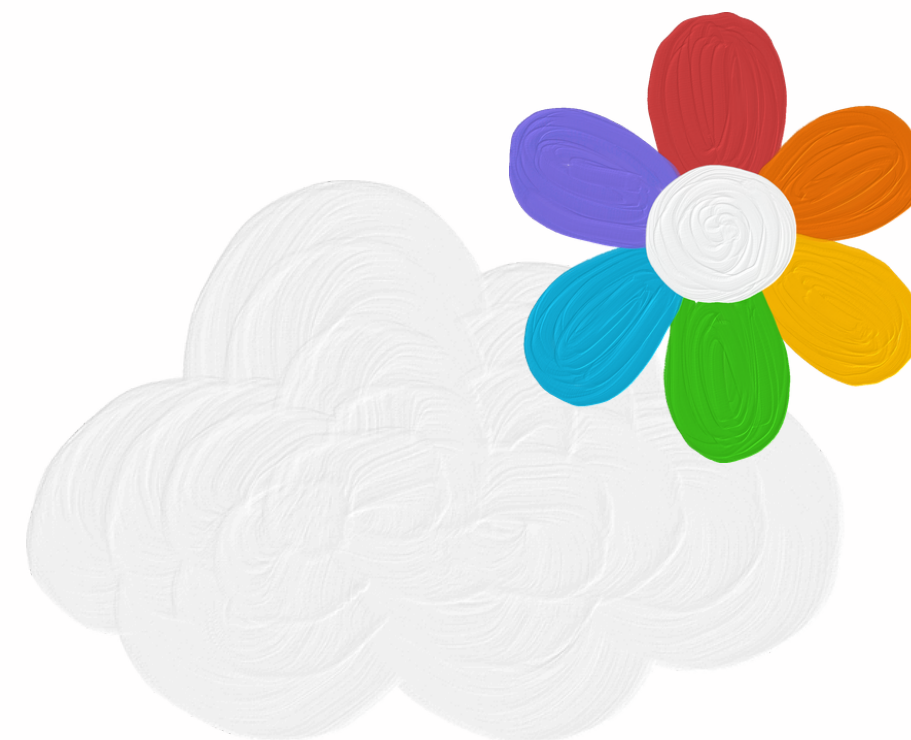
遇到困難與解決方式



1. 高齡客戶看不懂傳票：
先口頭解釋，再用範例示範，並確認是否需代理填寫
2. 不熟悉銀行名詞（如 KYC、AML）：
主動向學姊們請教，並利用午休閱讀銀行內部教材
3. 一次面對多名客戶時感到緊張：
先掌握客戶需求分類（ATM、開戶、匯款...），依優先順序引導



遇到困難與解決方式



4. 傳票種類繁多、容易混淆：

用顏色分類貼紙記錄不同用途（如開戶、外幣、定存）

5. 對於業務流程不熟導致效率較慢：

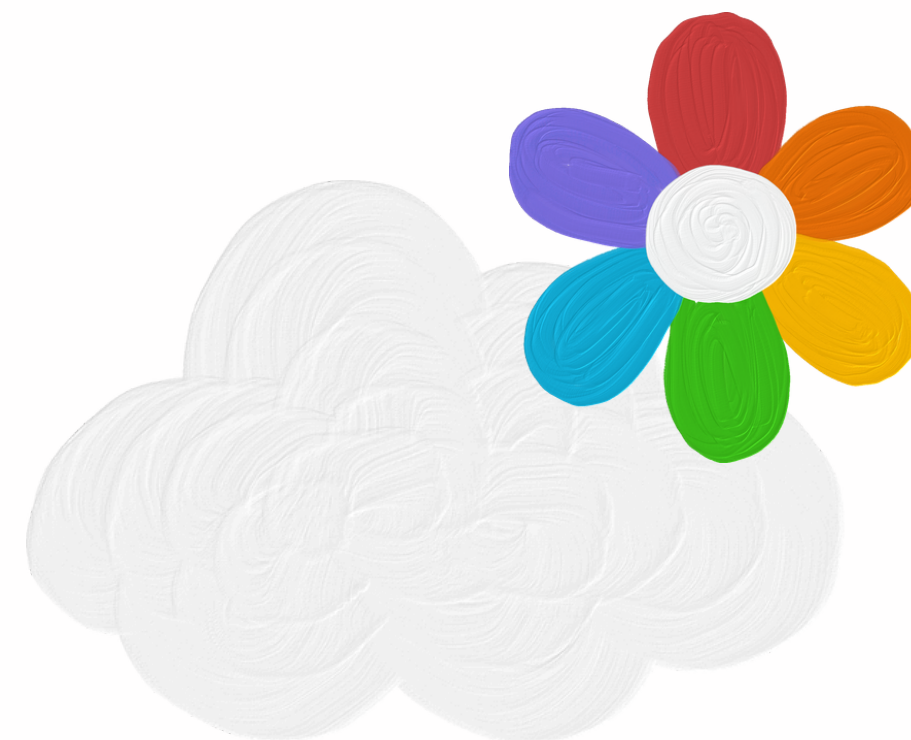
每天下班整理「流程筆記」，逐漸完整化 SOP

6. 面對客戶抱怨時不知如何應對：

保持冷靜，了解客戶實際需求，安撫客戶情緒，必要時請主管協助



實習薪資與福利



櫃員實習生月薪津為**新臺幣\$30,090元**(114年)

- 供應午餐或發給中食費(每月3,000元)。
- 節金、慶生會、旅遊補助、經營績效獎金(依考核級別發給)等。
- 各項福利補助(結婚、生育、慶壽、喪葬補助等…)。
- 勞保、健保、勞退及員工團體保險
(包括意外傷害醫療險、定期壽險、癌症醫療險、手術日額保險、住院日額保險等)。
- 全額證照報名費補助。





心得

大學四年的銀行實習，讓我從懵懂的新人成長為能獨立處理業務的學長姐。櫃員工作雖然充滿壓力與挑戰，但也讓我快速學習如何面對客戶、與主管溝通，以及在忙碌中保持冷靜。這段經歷不只是實習，更是我提前適應職場的重要過程，也讓我了解到銀行不只是辦理業務的地方，更是需要耐心與關懷的服務平台。

最大的收穫是：

- 提升溝通能力：學會與不同類型的客戶及主管有效溝通。
- 培養抗壓與應變能力：在高壓環境中學習冷靜處理問題。
- 提早適應職場生活：了解職場責任與團隊合作的重要性。



 台中銀行
TAICHUNG BANK



 台中銀行
TAICHUNG BANK

Q & A





 台中銀行
TAICHUNG BANK

感謝
您的聆聽！

