

文藻外語大學學生實習成果報告

實習課程名稱: 學期間/寒假/暑假(請擇一圈選)

(12 標楷體,以下同)

實習機構:玉山銀行

實習期間: 113 年 02 月 19 日至 113 年 06 月 29

日實習學生: XXXXXXXXXX UJ4C

參加寒假實習的學生請寫「日誌」、參加暑期/學期間實習的學生請寫「週誌」

實習學生必須最晚於實習完成後的 1 週內完成及繳交。

目錄

目錄	p. 2
實習內容介紹	p. 3
工作日(週)誌	p. 4
21	
實習成果及心得	p. 21
22	
檢 討 建 議	
p. 22	23 對實
習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議	p. 23
24	

實習課程名稱	學期校外實習(一)
實習機構	玉山銀行苓雅分行
實習機構指導人員:	
實習與工作內容介紹:	玉山銀行是台灣知名的金融機構,提供全方位的金融服務。在玉山銀行的金服實習與工作內容豐富且多樣,實習生和員工能夠在不同的業務範疇中學習並成長。以下是關於顧客接待、櫃檯業務、資料裝訂和整理等工作內容的詳細介紹。 首先是顧客接待。在這一環節,實習生和員工需要具備良好的溝通技巧和親和力,因為他們是銀行與客戶之間的第一道橋樑。工作內容包括迎接來訪客戶、回答客戶的基本問題、指引客戶至合適的櫃檯或辦公室,以及處理客戶的一般諮詢。這部分工作不僅要求熟悉銀行的業務流程,還需具備處理突發事件的能力和耐心。 其次是櫃檯業務。櫃檯業務是銀行運營的核心部分之一,實習生和員工需要進行各種金融交易,如存取款、匯款、兌換外幣、支票兌現等。此外,還需要處理一些客戶的特定需求,如開戶、掛失卡片、修改個人資料等。這部分工作需要高度的細心和責任心,因為任何錯誤都可能影響客戶的資金安全和對銀行的信任。 資料裝訂和整理則是另一重要的工作內容。這項工作涉及到對大量文件的管理和歸檔,包括各種合同、申請表、交易記錄等。實習生和員工需要將這些資料按照規定的格式進行整理、分類並裝訂成冊,以確保日後能夠方便地查閱和調用。這部分工作強調條理性和精確性,要求實習生和員工具備良好的組織能力和細心程度。 總結來說,玉山銀行的金服實習與工作內容涵蓋了多方面的金融業務,從顧客接待到櫃檯業務,再到資料的裝訂和整理,每一環節都至關重要。實習生和員工在這些工作中不僅能夠學到豐富的金融知識,還能鍛鍊到與人溝通、問題解決和文件管理等多方面的能力,為將來的職業發展打下堅實的基礎。

WENZAO

工作日(週)誌			
日期	交辦事項	進度	實習機構指導人員批示
2/19 – 2/23	台北總部行前訓練教育、e-Learning 課程	這一週,我參加了玉山金控位於台北總部的行前訓練。訓練內容豐富且實用,包括公司文化介紹、部門運作簡介,以及相關職務的基本要 求。透過與資深員工的交流,我對公司的工作環境與職責有了更深入的了解。 此外,我完成了公司提供的 e – Learning 線上課程。課程內容涵蓋金融基礎知識、風險管理及客戶服務技巧等,幫助我快速掌握了實習所需的專業知識。課程設計精良 內容詳盡,令我受益 整體而言,這週的行前訓練和線上課程為我即將展開的實習打下了堅實的基	(請簽章或書寫評語後簽章)

		礎,使我對未來的工作充滿信心和期待。	
2/26 — 3/01	櫃台觀摩操作(矮櫃)	這一週,我在玉山金控的矮櫃櫃臺進行了觀摩操作,深入了解了事故處理、開戶流程以及外匯業務等實務操作。首先,	

		觀摩了事故處理的程,了解到如何快、且有效地解決客戶的緊急問題,這對於升客戶滿意度非常重要。 接著,我參與了開戶流程的觀摩,從資料審核、身分確認、開戶文件的填寫,一個環節都需要細和嚴謹,這讓我體會到金融業務中規範操作的重要性。 最後,我觀摩了卜匯業務的操作,了解了不同貨幣的兌換流程及相關規定。這環節讓我對國際金市場有了更深的認識,並掌握了基本的卜匯操作技巧。 通過這些實務操作的觀摩,我對玉山金控的各項業務有了全面的了解,也為自己未來的工作打下了良好的基礎。 這一週,我在玉	
3/04 — 3/08	櫃台觀摩操作(高櫃)、傳票整理和裝訂	山金控的高櫃櫃臺進一了觀摩操作,重點了解提存、轉匯等一業務的處理流程。	

		、先,我觀摩了現金 存的操作,學習了	
--	--	-----------------------	--



		何進行準確的金額對和票據驗證,並保每筆交易的準確 接著,我觀摩了匯業務的操作流,了解了國內及國不匯款的具體步驟和注意事項。這部分業需要高度的細心和耐心,尤其是在處理額交易時,更需要格遵守操作規範和險控制措施。 此外,我還觀摩了其他日常業務操,包括支票兌現和定存業務等。每一項業務的操作都讓我深」體會到金融服務業的專業性和嚴謹性。 通過這些觀摩,不僅熟悉了高櫃櫃臺的日常業務操作,提升了自己在實際臬作中的應變能力和業知識儲備,為未來的工作奠定了堅實的基礎。 這一週,我重點	
	櫃台觀摩操作(矮		

3 / 1 1 — 3 / 15	櫃)、數位管理經 辦	複 觀 處 匯 摩 習了在矮櫃櫃 臺的摩操作,包 括事故理、開戶 流程和外業務。 通過反覆觀事故處 理流程,我	
---------------------	---------------	---	--



		地 升 戶 對 解 規 再 對 熟悉了如何迅速有效解決客戶問題,提了應變能力。在開流程的複習中,我資料審核和文件填寫更加得心應手,理了操作中的細節和範。對外匯業務的度觀摩,加深了我于貨幣兌換和相關規定的理解,提升了實操作技能。 此外,我開始學習數位管理經辦,了了數位化金融服務的 最新趨勢和操作流。學習內容包括線客戶服務、數據分 和風險管理等。這數位工具的運用 僅提高了工作效,也為未來的金融 技發展打下了基 通過這週的複習新知學習,我對玉山金控的業務有了更面的理解,並掌握了更多實務操作技巧數位管理知識,為來的職涯發展增添了信心和實力。	
	櫃台觀摩操作(矮櫃)	這一週,我複習	

3/18-3/22		了矮櫃櫃臺的觀摩操作,包括事故處理、戶流程和外匯業	
-----------	--	---------------------------	--

。通過再度觀摩事處理,我加強了應能力,能夠更有效解決客戶問題。在 1 戶流程中,我熟悉了資料審核和文件填寫的細節,提升了操的準確性。對外匯業務的複習,使我更了解貨幣兌換流程和關規定,提升了實操作技能。

此外,我還學習理了一些日常雜,包括訂餐、盤點寄送外部信件等。

餐過程中,我學會了如何快速、高效地調同事需求。進行存盤點時,我了解了資源管理的重要

,並掌握了基本的點技巧。寄送外部件的任務,讓我熟悉了公司內外部溝通的流程和要求。

這週的實習讓我專業技能和日常管上都有所提升,對玉山金控的業務和運作有了更全面的認

,為未來的工作積累了寶貴的經驗。

顧客數位操作引導 這一週,我主要 3/ 25 — 3 / 29 負責引導顧客進行數

立操作,包括使用

		ATM、自動補摺機和網銀 APP。首先，在 ATM 操作引導中，我教導顧客如何進行提款、轉帳及查詢餘額等基本操作，並解答了他們在操作過程中的疑問，確保每位顧客能夠順利完成交易。 在自動補摺機的引導中，我示範了如何使用機器更新存摺資訊，幫助顧客了解操作步驟和注意事項，提升了他們的使用體驗和效率。 此外，我還協助顧客安裝和使用玉山金控的網銀 APP，介紹了 APP 的各項功能，包括在線轉帳、賬戶查詢和電子支付等。通過耐心講解和操作示範，我讓顧客能夠更加便捷地管理自己的財務。 這週的實習讓我深刻體會到數位化金融服務的重要性和便利性，並提升了我與顧客溝通和協助他們解決問題的能力，為未來的工作積累了寶貴的實戰經驗。	
--	--	--	--

4/ 01 – 4 / 03	信用卡客服聯絡	這一週,我主要協助顧客申辦信用卡並處理信用卡事故。首先,在信用卡申辦過程中,我幫助顧客填寫申請表格,收集必要的身份證明文件,並解釋了各類信用卡的優惠和使用條款。通過詳細的講解和指導,確保每位顧客都能順利完成申請流程並選擇最適合他們需求的信用卡產 此外,我還處理了幾起信用卡事故,包括卡片遺失和可疑交易等問題。在與客服中心聯絡過程中,我詳細記錄了顧客的問題,迅速與相關部門溝通,協助顧客掛失並申請新卡,同時啟動調查程序來處理可疑交易。通過這些實際操作,我學到了如何高效解決顧客問題,並加深了對公司內部流程的理解。 這週的實習讓我提升了協助顧客和解決問題的能力,並更深入了解信用卡業務的細節,為未來的	
-----------------------	----------------	---	--

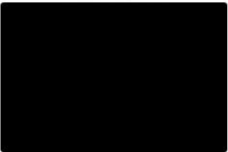
		金融服務工作打下了 堅	
--	--	----------------	--



		實的基礎。	
4 /08 — 4/ 12	代收代理經辦	這一週,我主要學習了代收代理經辦的線上課程。課程內容全面,涵蓋了代收代理業務的基本概念、操作流程以及風險管理等方面。通過詳細的講解和案例分析,我了解了如何正確處理各類代收業務,如水電費、電話費及保險費等,並掌握了每個步驟的操作要點。 課程還強調了風險控制的重要性,介紹了如何識別和防範潛在的操作風險,確保每筆交易的安全性和準確性。此外,我還學習了相關法規和公司內部規範,了解了合規操作對於代收業務的重要性。 這週的學習使我對代收代理經辦有了系統的認識和實務操作的基礎,提升了我的專業知識和實務技能。通過線上課程的學習,我對未來在玉山金控的工作充滿信,期待	

		能夠在實踐中應用 這些所學,為公司和 客戶提供更優	
--	--	---------------------------------	--



		質的服務。	
4/15-4/19	稽核文件裝訂整理	這一週，我主要協助完成稽核文件的裝訂工作。首先，我按照稽核部門的要求，將大量稽核報告、相關文件和資料進行分類整理，確保每份文件都準確無誤地歸類到相應的稽核項目中。 在裝訂過程中，我學習了如何正確使用裝訂設備，確保文件裝訂整齊、美觀且符合公司的標準。每一份文件都需要仔細檢查，確保頁數完整，內容無遺漏，並根據順序進行裝訂。這項工作需要極大的耐心和細心，因為任何細小的錯誤都可能影響稽核結果的準確性。 此外，我還協助整理和歸檔稽核文件，確保所有資料都能方便查閱和管理。這週的實習讓我深刻體會到細節管理的重要性，也提升了我的文件處理和管理能力。通過這些實際操作，我對稽核工作有了更深的了解，為未	

		在金融業務中的合操作打下了堅實的礎。	
4/ 22 – 4/ 26	營業廳接待作業	這一週,我主要習並實踐了在營業接待顧客的相關工作。首先,我熟悉了何根據顧客需求分目抽取號碼牌。了顧客來訪的目的,根據不同業務地如戶、貸款、理財等,幫助顧客選擇于應的號碼牌,確保們能夠迅速且有序獲得服務。 此外,我還學習了數位引導的技巧, 助顧客使用營業廳內的自助設備,如 TM、自動補摺機和銀 APP。我向顧客·寅示了這些設備的基操作,並解答他們使用過程中的疑問。通過這些引導,客能夠更便捷地完、各項交易,提升了們的滿意度。 這週的實習讓我會到接待工作的重性和細節管理的必	

		性。通過實際操 ,我提高了與顧客 ' 通的能力和應對不 同需求的技巧,為未	
--	--	--	--

		來在玉山金控的工作 積累了寶貴的經 驗。	
--	--	----------------------------	--

4/29 — 5/03	ATM 機台備鈔、清鈔作業	這一週,我專注於學習 ATM 機台的備鈔和清鈔作業流程。 首先,我深入了解了 ATM 機的備鈔流程包括如何準備各種面額的紙鈔,確保個 ATM 機的現金存量充足和合規。 在備鈔過程中,我學會了如何確認紙鈔的真偽和完整性,並按照指定的程序進行裝載,以保證顧客在使用 ATM 時能夠順暢地提取現金。 此外,我也了解了清鈔的作業流程,即如何定期對 ATM 機進行清點、清潔和維護。清鈔過程中,我學會了使用專用工具和檢查清單,仔細檢查每個 ATM 機的現金狀態,確保其安全和正常運行。 這週的實習讓我深入了解了 ATM 機運作的背後流程和重要性,並提升了我的操作技能和細心程度這些知識和經驗不僅豐富了我的專業能	
--------------------	----------------------	---	--

WENZAO

		力,也為我未來在金 服務領域的發展奠 定了堅實的基礎。	
--	--	-----------------------------------	--

5 / 06 — 5 / 10	外幣買賣(結購、結售)基礎觀念學習	這週,我專注於習外幣買賣的基礎念,包括結購和結售的過程。首先,我解了外幣買賣的基概念,即根據市場匯率進行買進或賣出幣,以達成客戶的同貨幣需求。 在學習結購過程中,我了解了如何從行的角度進行外幣買,包括如何計算價、處理交易和證月交易的完整性。這包括確保所購買的外幣數量和貨幣種類準無誤,以滿足客戶的特定需求。 同樣地,我學習了結售的程序,即當客戶需要出售外幣時,如何遵循市場匯率進行評估和交易,以確保交易的公平性透明度。 這段時間的學習我瞭解了外幣買賣的重要性及其對客戶金融機構的意義。 也意識到了在貨幣交易中需保持高度的	銀購報明
----------------------------	--------------------------	---	-------------

		專業性和準確性，以保服務質量和客戶意度。這些知識和能將成為我未來在融行業發展中的寶	
5/ 13 — 5/ 17	文件管理經辦	這週我專注於子習文件管理經辦的練上課程。課程涵蓋了文件管理的基本概、操作流程及其在融機構中的重要性。我深入了解了如。有效地管理和組織類文件，確保信息的準確性和安全性。 在課程中，我學習了文件分類、索引歸檔的最佳實踐，以及如何遵循公司內。β 的標準程序進行操作。這些技能不僅適用於紙質文件，還包數位化文件的管理存檔，進一步提升了我的操作效率和資岳管理能力。 此外，課程還重介紹了文件安全和口規要求，包括隱私呆護和文件銷毀的規六。這些知識使我更理解了在文件管理程中需要注意的法/和倫理問題，以及何避免潛在的風	

		這段時間的學習—我在文件管理和資保護方面取得了顯著進展,為我未來在融服務行業中的工作提供了堅實的基礎。 。我期待能夠將所應用於實際工作中,為公司提供更加業和高效的服務。	
5/ 20-5/ 24	道德證照考試準備	習和準備金融市場常識與職業道德的證照考試。該考試涵蓋了金融市場基本知 、投資理論、風險管理以及職業倫理等內容。通過深入學習這些課題,我加深了金融市場運作機制規範的理解,並掌了應對不同情況下的職業道德標準。 在準備過程中,注重理論知識的掌和實際案例的應用,以提升解題能力分析技巧。透過模考題和答案解析,不斷強化自己的考試技巧和策略,確保	

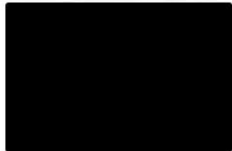
		考試中能夠更加自 和高效地應對各粒	
--	--	----------------------	--



		此外,我也注重職業倫理的學習,學會了如何在面對各種道德困境時,做出符合行業規範和法律要求的正確決策。 這段時間的學習不僅豐富了我的專業知識,還提升了我的職業素養和道德觀念。我深信這些準備將為我未來在金融服務行業的職業發展奠定堅實的基礎,並使我成為一名更加全面和有競爭力的金融專業人士。	
--	--	--	--

5 / 27 — 5/ 31	開戶相關內容學習	這週,我專注於學習顧客開戶的所需準備資料和操作流程。首先,我了解了開戶流程的基本概念和法律規定,包括不同類型的帳戶如個人帳戶、企業帳戶等的開立要求和程序。 在學習過程中,我深入瞭解了客戶需提交的各項文件和資料,例如身份證明文件、地址證明、財務證明等。這些資料的準備和核對對確保開戶程序的順利進行至關重要。	
---------------------------	-----------------	--	--



		此外，我也學習了如何準確填寫開戶申請表格，包括聯繫資訊、財務狀況和所選服務等信息。這些步驟不僅要求精確無誤，還需要根據客戶的需求提供專業建議和服務。 這段時間的學習讓我獲得了開戶流程的全面認識和實際操作的技能。我深知在金融服務中準確性和效率的重要性，並期待將這些知識應用於實際工作中，為顧客提供更專業、高效的服務，同時為公司的發展貢獻自己的力量。	
6/03-6/07	匯兌經辦	這週，我專注於參加玉山金服的匯兌經辦線上課程。課程內容豐富，涵蓋了匯率計算、外匯市場概況、國際匯款流程等相關知識。我學習了如何根據市場匯率計算不同貨幣之間的兌換比率，以及如何確保匯款過程的安全和準確性。 在課程中，我瞭解了不同種類的匯款方式，包括即期匯款	

		口電匯,以及各自的用情況和手續費用。我也學習了如何國際合作夥伴合 ,確保匯款能夠及到達接收方。 此外,課程還重介紹了外匯市場的基本運作原理和影響,率波動的因素,這知識對於我理解全金融市場有入 了更深的認識。 通過這週的學習,我不僅提升了對匯兌業務的理解和操作技能,還為將來在融行業中從事國際融交易打下了堅實的基礎。我期待將所應用於實際工作中,為顧客提供專業口高效的服務。	
	相關業務觀摩學	這週,我有幸觀	

6/11－6/14	習	並學習了玉山金服理財業務工作流 。從客戶需求分析，提供投資建議，整固流程充滿了專業和田賦。我學習了如何 行資產配置、風險；估和投資組合管 ，以滿足不同客戶的財務目標和風險承受能力。這段時間讓 、深入了解了理財規	
-----------	---	--	--

		的重要性,並增強了對個人財務管理的、趣和能力。	
6/17－6/21	理財相關業務觀摩學習	本週我持續觀摩了玉山金服的理財業務到工作流程。我注意到每位理財顧問如何據客戶的財務狀況目標,量身定制投資方案。他們不僅注重長期投資策略,還注於風險管理和客市監測。這段時間我到了如何運用金融具,如債券、基金口保險產品,來幫	

		助戶實現財務自由 和目標達成	
6 / 24 — 6 / 28	習	了解了玉山金 服的財業務流 程。從客的投資 組合評估到險管 理和定期監 ，每一步都展現了 團隊的專業和細 心。學到了如何 利用技分析和基 本面分析評估市 場趨勢，並用這 些分析來調整戶 的投資策略。這 段時間的觀摩不 僅增口了我的投 資知識，鼓舞了 我將來在理、才顧 問領域的志向和 展。 校內學科學習之相 互、	證並附活動照片)
實習成果及、得(具體收穫事項、			

在玉山銀行的實習經歷對我來說是一段極為寶貴的學習旅程,既充實又富

有挑戰性。在這段實習期間,我不僅在專業知識上有了顯著提升,也在個人能力和職業素養方面得到了全面的鍛鍊和成長。

首先,實習讓我對銀行業務有了更深入的理解。作為實習生,我主要參與了顧客接待、櫃檯業務和資料整理等工作。每天迎接來訪的客戶,回答他們的諮詢,指引他們到相應的部門,使我學會了如何與不同的客戶進行有效的溝通。在櫃檯業務方面,我處理了各種金融交易,包括存取款、匯款和兌換外幣等操作。這些實際操作不僅鞏固了我在學校學到的理論知識,更提升了我對細節的把握和處理能力。此外,資料整理工作讓我認識到良好的文件管理對於銀行運營的重要性,養成了細心和條理的工作習慣。

在這段實習中,我深刻體會到職場中的團隊合作精神和職業倫理的重要性。每天與同事們一起工作,我感受到團隊合作的力量。在面對複雜問題時,我學會了如何向經驗豐富的前輩請教,如何在團隊中發揮自己的作用。這種合作不僅提高了工作的效率,也讓我學會了尊重和信任他人,理解了銀行文化中強調的誠信和責任感。

實習還教會了我如何在壓力下保持冷靜和高效工作。銀行的業務量大,工作節奏快,尤其是在繁忙的時段,如何快速而準確地處理每一筆交易,如何面對和解決客戶的各種突發問題,都是對我能力的極大挑戰。這些經歷使我在壓力管理和問題解決方面得到了極大的提升,培養了我沉著冷靜的職業態度。

總的來說,在玉山銀行的實習經歷讓我在專業知識、實踐能力和職業素養上都有了全方位的提升。我不僅學到了豐富的金融知識和技能,還體會到職場中溝通協作、誠信守則的重要性,這些都是我未來職業生涯中不可或缺的寶貴財富。通過這段實習,我對自己的職業規劃有了更清晰的認識,對未來的職業道路充滿信心。我深信,這段寶貴的實習經歷將成為我職業生涯中一個重要的起點,為我未來的發展奠定堅實的基礎。

檢討建議(含對自我和學校課程的檢視與建議)

在玉山銀行的金服實習期間,我獲得了許多寶貴的經驗,但也發現了自身的一些不足。通過這段時間的工作,我進行了深入的自我檢討,並提出了一些改進的建議。

首先,我在實習初期對於銀行業務流程的掌握不夠熟練,這導致在處理客戶需求時有時顯得手忙腳亂。為了改進這一點,我需要更加主動地學習和熟悉各項業務流程,並向有經驗的同事多請教。此外,多進行模擬練習,以提高自己在實際操作中的反應速度和準確性。

其次,在與客戶溝通方面,我有時過於拘謹,未能充分展現自信和專業性。要改進這一點,我應該更多地參與到實際的顧客服務中,積極習溝通技巧,學會用簡潔明了的語言解釋銀行產品和服務,並保持良好的職業態度和自

最後,在時間管理和壓力應對方面,我發現自己在面對繁忙的工作時容易感到壓力。未來,我需要學會更有效地分配和管理時間,優先處理緊急和重要的任務,同時養成良好的工作習慣,以提高工作效率。此外,學習一些壓力管理的方法,如深呼吸和短暫休息,以保持心態平和和工作狀態的穩定。

總結來說,玉山銀行的實習讓我認識到了自身的不足和改進的方向。通過持續學習和自我提升,我相信能夠在未來的職業生涯中變得更加專業和自信

對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議、

對於想要在玉山銀行實習的學弟妹們,我有幾點建議,希望能對你們有所幫助

首先,要做好充分的準備。玉山銀行是一家專業性很強的金融機構,進入實習之前,建議你們先了解一些基本的銀行業務知識,如存取款、匯款、貸款等,這將有助於你們更快地適應工作環境。此外,可以多參考相關的金融書籍或線上課程,增強自己的理論基礎。

其次,保持積極的學習態度。在實習過程中,遇到不懂的地方要主動請教前輩,同時要善於觀察和學習他們的工作方法。不要害怕犯錯,因為每次錯誤都是成長的機會。多參與各項業務,積極參與培訓和會議,這會讓你們對銀行的整體運作有更深入的了解。

第三,培養良好的溝通能力。與客戶和同事的溝通是銀行工作的重要部分,保持禮貌和耐心,學會傾聽和回應客戶的需求非常關鍵。習用簡潔明了的語言解釋業務,這會提高你們的專業形象。

最後,要有良好的時間管理和壓力應對能力。銀行的工作節奏快、業務量大,合理安排時間、提高工作效率是必須的。同時,學會在壓力下保持冷靜,找到適合自己的解壓方式,如運動或聽音樂,以保持良好的工作狀態。

總結來說,玉山銀行的實習是一次寶貴的學習機會,希望你們能夠充分利用這段時間,不斷提升自己,為未來的職業生涯奠定堅實的基礎。祝你們實習

WENZAO

順利,收穫滿滿!
