

首先，非常感謝能有此機會，來中國銀行實習三周，能從眾多學生中，被挑選來交流是非常令人雀躍的事，我也很珍惜這個機會。

在北京研訓院，了解中行的經營歷史，才知道中行在戰爭時期依然屹立不搖，直到今天，中行仍是廣受重視的銀行之一，並且已有四十多個海外據點，可見中行的影響力甚大。此外，中行也邀請清華大學的講師，為實習生們概述中國的產業和經濟發展，從中發現，中國正在推行「十三五」，集創新、綠色、共享於一體，這個課程，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，中行還安排實習生們參觀中國銀行北京總行，一進到大廳就感受到建築的氣派，每個擺設、造景都有原因，並非隨意置放，而且，建築物為貝聿民大師親手參與設計出來的，更顯現出中行不僅對內涵重視，對門面也是非常講究的，尤其是中行的圖標，不僅代表硬幣也代表中國銀行，這是讓我覺得非常有趣的地方，而且圖標非常簡單好記，更特別的地方是，中國銀行這四個字並非使用簡體字，而是使用繁體字書寫而成的。週末時間，中行也為我們安排了一趟知性之旅，先是參觀頤和園，還沒到入口就已經人滿為患，當我們走到裡面，聽導覽員的解說，就像是帶我們回到過去活一遍，每個場景都是一段故事，其實，我最不喜歡上歷史課了，但是我最喜歡參觀歷史文物和聽歷史故事了，因為，讀萬卷書不如行萬里路，尤其中國的歷史是非常悠久的，有許多典藏珍寶等著有心人來發掘，參觀完頤和園，我們來到了圓明園，比照兩個園，雖然都經過英法聯軍的摧殘，但是圓明園被破壞的比較多，能完好無缺的文物並不多，不過仍值得一遊。

受訓完，我們來到了廣州分行開始實習，我被分配到天河支行的營業部實習，實習的第一天，唐春靈行長和大堂的燕姐帶我們到大衛皇朝吃美食，當作是歡迎我們的到來，在休息時間，唐行和燕姐非常照顧我們的胃，總是推薦我們好吃好玩的，但是在上班時間，唐行和燕姐便會拿出專業來服務客戶，這是非常值得學習的態度，在對的時間點做對的事，當我們遇到問題的時候，唐行和燕姐都會細心並且仔細地講。最令我感動的是，當天剛好是我的生日，中行的領導們訂了晚上的餐廳，還準備了生日蛋糕，要幫我和另一位同學慶祝 21 歲生日，今年的生日很特別，因為是在國外過，但是卻有滿滿的愛，難怪中行是中國的大學畢業生們最愛的雇主之一，既對客戶尊敬，也與下屬的關係良好，從中，我學習到與人相處時，應拿出最好的態度，因為，每個人都有可能成為生命中的貴人。在營業部實習，讓我能理解最前線的大堂經理和櫃檯人員，是非常辛苦的基層人員，因為，客戶的每個需求，都必須要達到最大的滿足，絕不能草率，因為，客戶就



是中行的主人，也因此，中行才能擔當社會責任，做最好的銀行。另外，大堂經理在台灣的銀行裡面是不存在的，因此，當我看到中國銀行的大堂經理，總是忙進忙出的安排每件事，我就深感佩服，這和台灣的銀行風格是非常不同的，在台灣，只會幫客戶取號，並不會帶客戶填單、購匯、打流水、開戶、激活手機銀行等等，所有的事情都是到櫃台辦理，不會有大堂經理詢問客戶欲辦理的事項，如果少了證件，也只能認命地回家準備好再過來，但是，在中國銀行，如果讓客戶白等，是會讓滿意度下降的。還有一點不同，就是中國銀行的櫃檯人員和客戶隔著玻璃窗，後面還會站著主管，每個步驟都需要主管的核章，因此，每個客戶都會需要至少 20-30 分鐘的時間來辦理，所以，常常造成其他等候的客戶心生不耐，有些比較激動的客戶，就會找大堂經理抱怨，比較不理性的客戶還會喧鬧，在台灣，比較少有客戶抱怨等候時間長的問題，幾乎每個人都花 5-10 分鐘就辦理完成，我在想，有可能是中國人多，排隊等候的時間就多，所以心煩氣躁的人就多。

一周後，我們被安排到中信廣場支行實習，我一樣跟著大堂經理學習，但是碰到的客戶層次不同，在天河支行都是碰到老人、婦女居多，在中信廣場支行，碰到的都是在寫字樓上班的，因此，來客數多的時間都是在中午的吃飯時間，因為上班族吃完飯會順路過來辦事，這邊的客戶比較願意等待，也比較理性，而且有超多的日本人，大部分的日本人都是想把薪資匯回日本，我發現，他們的中文說的挺好的，不太需要翻譯，但是，從中也發現我的語言能力不足，因此，回台後我想找個自己有興趣的語言學習，增加自己的廣度，進而提升溝通能力。在中信廣場的夥伴們，每個都很活潑，主管也經常請我們喝果汁，下班後也一起去跑微馬拉松，增進體能，工作才能更有勁。

工作之餘，我們也品嚐了許多廣州的美食，像是砂鍋粥、拉腸、腸粉、雙皮奶、姜撞奶、滷水等美食，吃在廣州果然沒錯，隨便一間餐廳都很厲害，台灣的美食如果要在廣州進駐，可能要有真實力才能生意長久。了解一個地方最重要的當然是走訪歷史景點，像是越秀山上的五羊雕像、中山紀念堂、荔枝灣、北京街、上下九步行街、沙面，其中，我最愛逛北京街，因為很好買，而且美食也多，但是，非常可惜的是，我沒有辦法和同伴們一起去荔枝灣，因為我感冒只能待在房裡休息，但是我並不孤單，因為還有東文姐、銀姐、戴主任照顧我，還在醫院陪我吊點滴，讓我感受到媽媽的愛，但是對東文姐很抱歉，忙於照顧我，害她後來也感冒了。

經過三周的實習，我除了得到知識，還得到一群朋友，很幸運我能來到廣州，和大家互相交流，透過娛樂活動，彼此之間的感情也增進了不少，希望未來的我們，都能是自己人生道路上的佼佼者。