



## 實習計畫說明



全台分行存匯櫃員/電話客服人員



2024/2/26 ~ 2024/6/30  
(依下學期實際開學期間為主)



商學院相關科系之大四應屆畢業生  
具信託、內控、金融常識與道德證照優先錄取



工作表現、學習  
態度、證照取得



通過考核者，  
畢業後優先任用。

# 實習計畫招募流程



履歷收件  
2023/10月  
2023/10/16收件截止



錄取通知  
2023/12月-2024/01月



評核結業  
2024/6月底



主管面試  
2023/10/30-11月



分行實習  
2024/2月-6月

# 訓練規劃-分行存匯櫃員實習生

## 訓練中心

第1週  
職前訓練

## 分行見習

第2~3週  
專屬指導員

## 存匯櫃員

第4~8週  
正式上線

## 全功能櫃員

第9~12週  
邁向成功

### 實習課程

1. 服務禮儀、應對技巧
2. 了解重要法令規章
3. 介紹業務與工作規則
4. 說明業務實務及流程
5. 電腦連線交易實作

### 業務觀摩

1. 櫃員系統操作
2. 熟記交易先後順序
3. 學習和觀察學長姐與客戶應對方式，並抄寫筆記

### 開櫃實習

1. 100%點鈔準確
2. 綁鈔牢固度
3. 傳票交易順序正確性
4. 熟記交易代號
5. 系統操作順暢度

### 獨立開櫃

1. 獨立開櫃作業表現
2. 經辦業務作業表現
3. 簡易外匯業務作業表現

## 訓練規劃-電話客服實習生

### 新訓課程

#### 專屬客服課程

1. 信用卡專業知識及作業流程學習(開卡、掛失、資料異動、繳款方式等)。
2. 操作系統畫面
3. 客服應對話術學習及演練
4. 課程考試及研討

### 值機見習

#### 值機演練

1. 跟聽資深客服同仁見習信用卡服務實務。
2. 資深同仁跟聽，協助實機上線服務客戶。
3. 信用卡專業知識及服務應對流程及系統操作熟悉度
4. 職機考試及研討

### 客服專員

#### 獨立值機

1. 獨立服務及應對態度表現
2. 專業知識及告知訊息正確性
3. 作業流程熟悉正確

### ◆ 工作成就與樂趣

一通電話，一個學習，讓客戶開心地掛下每一通電話，會有不同收穫與樂趣!!

## 實習 薪資

28,800元/月

具信託、內控、金融常識與道德證照、  
多益500分起 30,000元 / 月(註)

註：須於實習前滿足條件並提出，實習期間內達成不調薪。



## 特休

依勞動基準法給假。  
實習期間回校報告出示證明給予公假一天。



## 行儲

享有行儲優惠存款!

## 番外篇

正式行員福利!



結婚



生育



喪葬



自強活動



社團



端午節



中秋節



春節



生日



團體保險