



**KHOA KINH TẾ THƯƠNG MẠI  
NGÀNH TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

**Tên đề án:**

**HOẠT ĐỘNG CHO VAY  
TẠI TRUNG TÂM BÁN MIỀN NAM  
NGÂN HÀNG TECHCOMBANK**

Tháng 3/2013



---

**KHOA KINH TẾ THƯƠNG MẠI  
NGÀNH TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

**Tên đề án:**

**HOẠT ĐỘNG CHO VAY  
TẠI TRUNG TÂM BÁN MIỀN NAM  
NGÂN HÀNG TECHCOMBANK**

**Tên cơ quan thực tập: Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam  
(Techcombank) – Trung Tâm Bán miền Nam.**

**Sinh viên thực hiện: ĐOÀN THỰC QUYÊN**

**Lớp: TC 1011                      MSSV: 104644**

**Giảng viên hướng dẫn: Thạc sỹ Tô Thị Tú Trang**

**Ngày nộp báo cáo: 06/03/2013**

Tháng 3/2013

## **NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**TP.HCM, ngày ... tháng ... năm .....**

**Họ tên người nhận xét**

**Ký tên**

## NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN THỰC TẬP

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**TP.HCM, ngày ... tháng ... năm .....**

**Họ tên GVHD**

**Ký tên**

## TRÍCH YẾU

Đề án thực tập nhận thức này là kết quả của quá trình làm việc của tôi tại phòng khách hàng cá nhân - Trung Tâm Bán ngân hàng Techcombank. Ngoài trực tiếp làm việc tại Ngân hàng, tôi còn được mở rộng thêm mối quan hệ, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, và vận dụng các kiến thức đã học từ những bộ môn như: đạo đức kinh doanh, tài chính doanh nghiệp, tài chính tiền tệ, ... thông qua các công việc tại phòng Khách hàng cá nhân của ngân hàng.

Sự hướng dẫn nhiệt tình cùng việc trao đổi những kinh nghiệm của các thành viên tại Trung Tâm Bán miền Nam – Trụ sở Ngân hàng Techcombank TP.HCM đã giúp tôi tích lũy cho mình thêm những kiến thức mới, phục vụ tốt cho việc học tập hiện tại và công việc của tôi sau này.

Thông qua đợt thực tập nhận thức này, tôi muốn tự mình tìm hiểu và khám phá môi trường làm việc thực tế. Tôi đã có được những cái nhìn khách quan hơn và những kinh nghiệm quý giá về một môi trường doanh nghiệp, điều này sẽ giúp ích cho tôi rất nhiều cho việc học tập cũng như công việc của tôi sau này.

## LỜI CẢM ƠN

Đề án này là kết quả của quá trình thực tập tại phòng khách hàng cá nhân – Trung Tâm Bán miền Nam của trụ sở Ngân hàng Techcombank TP.HCM.

Trước hết, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành sâu sắc tới các thầy cô giáo trong trường Đại học Hoa Sen nói chung và các thầy cô trong khoa Kinh Tế Thương Mại đã tạo điều kiện cho tôi có cơ hội tiếp cận với môi trường thực tế của doanh nghiệp, từ đó tôi có thể rút ra những nhận thức cho riêng mình và đặt ra các mục tiêu để phấn đấu sau này. Tôi xin gửi lời cảm ơn đến cô Tô Thị Tú Trang, cô đã tận tình giúp đỡ, chỉ bảo và góp ý khi tôi thực hiện đề tài.

Tôi đặc biệt cảm ơn anh Huỳnh Thanh Phong – Phó Giám Đốc Trung Tâm Bán miền Nam ngân hàng Techcombank TP.HCM đã đồng ý tiếp nhận tôi vào thực tập và người hướng dẫn của tôi là chị Phạm Trần Thuỳ Trang cùng những sự chỉ bảo tận tình và giúp đỡ các anh chị đã dành cho tôi. Và xin được cảm ơn toàn thể các anh chị làm việc tại phòng khách hàng cá nhân đã chỉ bảo, truyền đạt rất nhiều kinh nghiệm quý báu trong công việc cũng như cuộc sống trong suốt quá trình tôi thực tập tại đây.

Mặc dù bản thân tôi đã rất cố gắng nhưng chắc chắn đề án không tránh khỏi những thiếu sót, rất mong được nhận những ý kiến đóng góp bổ sung của quý thầy cô cùng các bạn.

## MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP .....	1
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN THỰC TẬP.....	2
TRÍCH YẾU .....	3
LỜI CẢM ƠN.....	4
MỤC LỤC .....	5
DẪN NHẬP.....	7
GIỚI THIỆU CƠ QUAN THỰC TẬP .....	8
1. GIỚI THIỆU CHUNG NGÂN HÀNG TMCP KỸ THƯƠNG VIỆT NAM (TECHCOMBANK): .....	9
1.1. Lịch sử hình thành và phát triển .....	9
1.2. Ý nghĩa thương hiệu .....	9
1.3. Quá trình phát triển của Techcombank.....	10
1.4. Cơ cấu tổ chức .....	17
1.5. Lĩnh vực hoạt động và các sản phẩm chủ yếu của Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam.....	18
2. NGÂN HÀNG TMCP KỸ THƯƠNG VIỆT NAM TRỤ SỞ CHI NHÁNH TP.HCM – TRUNG TÂM BÁN MIỀN NAM. ....	20
2.1. Sự thành lập .....	20
2.2. Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của các phòng ban .....	21
CÔNG VIỆC THỰC TẬP.....	23
1. MỤC TIÊU THỰC TẬP.....	23
2. CÁC CÔNG VIỆC.....	23
2.1. In ấn .....	24

2.2. Học cách nghe và nói chuyện qua điện thoại .....	25
2.3. Các quy trình thực hiện cho vay: .....	27
<b>NHẬN XÉT VÀ ĐÁNH GIÁ BẢN THÂN</b> .....	<b>31</b>
1. Nhận xét .....	31
2. Thuận lợi và khó khăn.....	31
2.1. Thuận lợi.....	31
2.2. Khó khăn.....	31
3. Đánh giá .....	32
<b>KẾT LUẬN</b> .....	<b>33</b>



## DẪN NHẬP

Trường Đại học Hoa Sen với phương châm “Đào tạo xen kẽ” với mong muốn giúp sinh viên hoà nhập nhanh chóng với môi trường doanh nghiệp trong thực tế sau khi đã tốt nghiệp. Vì vậy, bao năm qua, Hoa Sen luôn tổ chức đợt thực tập nhận thức tại các doanh nghiệp, giúp sinh viên học hỏi thêm nhiều kiến thức, kinh nghiệm thực tế để làm hành trang cho sự nghiệp sau này.

Khi đi vào đợt thực tập nhận thức, tôi đã xác định cho mình các mục tiêu sau:

- Mục tiêu 1: Hiểu sơ lược về quy cách tổ chức, cơ cấu các phòng ban trong một Ngân hàng TMCP nói chung và Trung Tâm Bán miền Nam ngân hàng Techcombank nói riêng.
- Mục tiêu 2: Thích nghi được với môi trường công sở tại phòng khách hàng cá nhân. Ngoài ra, cố gắng xây dựng mối quan hệ tốt với các anh chị nhân viên trong phòng.
- Mục tiêu 3: Áp dụng được những kiến thức đã học tại trường vào thực tế, học hỏi kinh nghiệm của các anh chị nhân viên. Đồng thời rút ra những thiếu sót của bản thân, để cố gắng hơn trong quá trình học tập còn lại tại trường.

Với chuyên ngành của mình là Tài chính – Ngân hàng, tôi đã xin vào thực tập tại vị trí chuyên viên khách hàng của phòng khách hàng cá nhân – Trung Tâm Bán miền Nam ngân hàng Techcombank TP.HCM.

Qua đợt thực tập nhận thức này, tôi đã hoàn thành được phần nào các mục tiêu đề ra. Tuy chưa hoàn thiện lắm nhưng cũng giúp tôi nhận thức được công việc của một chuyên viên khách hàng và có được những kinh nghiệm trong giao tiếp, ứng xử và tác phong làm việc trong tập thể.

## GIỚI THIỆU CƠ QUAN THỰC TẬP

Tên cơ quan thực tập: **NGÂN HÀNG TMCP KỸ THƯƠNG VIỆT NAM**  
(Trụ sở chi nhánh **TECHCOMBANK TP.HCM**) – **TRUNG TÂM BÁN MIỀN NAM.**

Ngày thành lập: 18/09/2008.

Địa chỉ: 6 đường Nguyễn Thị Minh Khai, phường Đa Kao, quận 1, TP.HCM.

Trụ sở chính : 70-72 Bà Triệu, Hoàn Kiếm, Hà Nội.

Điện thoại: 84 (8) 39111 6868 – (8) 3456 6868

Fax: 84 (8) 39112199

Website: [www.techcombank.com.vn](http://www.techcombank.com.vn)

Logo:



Vốn điều lệ: 8.848.078.710.000 đồng  
(12/04/2012)



## **1. GIỚI THIỆU CHUNG NGÂN HÀNG TMCP KỸ THƯƠNG VIỆT NAM (TECHCOMBANK):**

### **1.1. Lịch sử hình thành và phát triển**

Được thành lập ngày 27/09/1993 với số vốn ban đầu là 20 tỷ đồng, trải qua 18 năm hoạt động, đến nay Techcombank đã trở thành một trong những ngân hàng thương mại cổ phần hàng đầu Việt Nam với tổng tài sản đạt trên 180.874 tỷ đồng (tính đến hết năm 2011).

Techcombank có cổ đông chiến lược là ngân hàng HSBC với 20% cổ phần. Với mạng lưới hơn 300 chi nhánh, phòng giao dịch trên 44 tỉnh và thành phố trong cả nước, dự kiến đến cuối năm 2012, Techcombank sẽ tiếp tục mở rộng, nâng tổng số Chi nhánh và Phòng giao dịch lên trên 360 điểm trên toàn quốc. Techcombank còn là ngân hàng đầu tiên và duy nhất được Financial Insights tặng danh hiệu Ngân hàng dẫn đầu về giải pháp và ứng dụng công nghệ. Hiện tại, với đội ngũ nhân viên lên tới trên 7.800 người, Techcombank luôn sẵn sàng đáp ứng mọi yêu cầu về dịch vụ dành cho khách hàng. Techcombank hiện phục vụ trên 2,3 triệu khách hàng cá nhân, trên 66.000 khách hàng doanh nghiệp.

### **1.2. Ý nghĩa thương hiệu**



- Hai hình vuông đỏ lồng vào nhau tạo thể vững chắc, ổn định, thể hiện cam kết cho sự hợp tác bền vững và có lợi nhất cho khách hàng, đối tác và nhân viên ngân hàng.
- Hai hình vuông đỏ có tám cạnh mang triết lý phương Đông sâu sắc, tượng trưng cho sự may mắn, phát tài, phát lộc, điều mà Techcombank luôn mong muốn cho quý khách hàng, bè bạn và cho chính mình.
- Hai hình vuông lồng vào nhau sinh ra một hình vuông nhỏ ở giữa nói lên sự phát triển liên tục của Ngân hàng, những mong muốn tạo ra ngày càng nhiều những giá trị vật chất và tinh thần mới cho xã hội, kết hợp hài hòa ba lợi ích: lợi ích cá nhân, lợi ích tập thể và lợi ích cộng đồng.

- Màu đỏ của hai hình vuông lớn nói lên sự nhiệt thành, tận tụy, màu trắng ở giữa tượng trưng cho cái tâm trong sáng, tính minh bạch, đó là điều quan trọng tạo nên phong cách phục vụ và văn hóa kinh doanh mà Techcombank muốn xây dựng.
- Ý tưởng kết hợp giữa màu đen và màu đỏ nhiệt huyết, những hình khối chắc và khỏe và kiểu chữ hiện đại sẽ là hình ảnh mới của Techcombank, khẳng định những định hướng giá trị tích cực mà một định chế tài chính vững mạnh cần phải có và mang đến khi sát cánh bên khách hàng trong mỗi dự định và thành công.

### **1.3. Quá trình phát triển của Techcombank**

#### **1994-1995**

- Tăng vốn điều lệ lên 51,495 tỷ đồng.
- Thành lập Chi nhánh Techcombank Hồ Chí Minh, khởi đầu cho quá trình phát triển nhanh chóng của Techcombank tại các đô thị lớn.

#### **1996**

- Thành lập Chi nhánh Techcombank Thăng Long cùng Phòng Giao dịch Nguyễn Chí Thanh tại Hà Nội.
- Thành lập Phòng Giao dịch Thăng Lợi trực thuộc Techcombank Hồ Chí Minh.
- Tăng vốn điều lệ tiếp tục lên 70 tỷ đồng.

#### **1998**

- Trụ sở chính được chuyển sang Toà nhà Techcombank, 15 Đào Duy Từ, Hà Nội.
- Thành lập Chi nhánh Techcombank Đà Nẵng tại Đà Nẵng.

#### **1999**

- Tăng Techcombank tăng vốn điều lệ lên 80,020 tỷ đồng.
- Khai trương Phòng giao dịch số 3 tại phố Khâm Thiên, Hà Nội.

#### **2000**

- Thành lập Phòng Giao dịch Thái Hà tại Hà Nội.

## 2001

- Tăng vốn điều lệ lên: 102,345 tỷ đồng.
- Ký kết hợp đồng với nhà cung cấp phần mềm hệ thống ngân hàng hàng đầu trên thế giới Temenos Holding NV, về việc triển khai hệ thống phần mềm Ngân hàng GLOBUS cho toàn hệ thống Techcombank nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

## 2002

- Thành lập Chi nhánh Chương Dương và Chi nhánh Hoàn Kiếm tại Hà Nội.
- Thành lập Chi nhánh Hải Phòng tại Hải Phòng.
- Thành lập Chi nhánh Thanh Khê tại Đà Nẵng.
- Thành lập Chi nhánh Tân Bình tại Thành phố Hồ Chí Minh.
- Là Ngân hàng Cổ phần có mạng lưới giao dịch rộng nhất tại thủ đô Hà Nội. Mạng lưới bao gồm Hội sở chính và 8 Chi nhánh cùng 4 Phòng giao dịch tại các thành phố lớn trong cả nước.
- Tăng vốn điều lệ lên 104,435 tỷ đồng.
- Chuẩn bị phát hành cổ phiếu mới để tăng vốn điều lệ Techcombank lên 202 tỷ đồng.

## 2003

- Chính thức phát hành thẻ thanh toán <mailto:F@stAccess-Connect> 24 (hợp tác với Vietcombank) vào ngày 05/12/2003.
- Triển khai thành công hệ thống phần mềm Globus trên toàn hệ thống vào ngày 16/12/2003. Tiến hành xây dựng một biểu tượng mới cho ngân hàng.
- Đưa chi nhánh Techcombank Chợ lớn vào hoạt động.
- Vốn điều lệ tăng lên 180 tỉ tại 31/12/2004.

## 2004

- Ngày 09/06/2004: Khai trương biểu tượng mới của Ngân hàng.
- Ngày 30/6/2004: Tăng vốn điều lệ lên 234 tỉ đồng.
- Ngày 02/8/2004: Tăng vốn điều lệ lên 252,255 tỷ đồng.
- Ngày 26/11/2004: Tăng vốn điều lệ lên 412 tỷ đồng.

- Ngày 13/12/2004 Ký hợp đồng mua phần mềm chuyển mạch và quản lý thẻ với Compass Plus.

## 2005

- Thành lập các chi nhánh cấp 1 tại: Lào Cai, Hưng Yên, Vĩnh Phúc, Bắc Ninh, T.P Nha Trang (tỉnh Khánh Hoà), Vũng Tàu..
- Đưa vào hoạt động các phòng giao dịch: Techcombank Phan Chu Trinh (Đà Nẵng), Techcombank Cầu Kiều (Lào Cai), Techcombank Nguyễn Tất Thành, Techcombank Quang Trung, Techcombank Trường Chinh (Hồ Chí Minh), Techcombank Cửa Nam, Techcombank Hàng Đậu, Techcombank Kim Liên (Hà Nội).
- Ngày 21/07/2005, 28/09/2005, 28/10/2005: Tăng vốn điều lệ lên 453 tỷ đồng, 498 tỷ đồng và 555 tỷ đồng. Ngày 29/09/2005: Khai trương phần mềm chuyển mạch và quản lý thẻ của hãng Compass Plus.
- Ngày 03/12/2005: Nâng cấp hệ thống phần mềm Globus sang phiên bản mới nhất Tenemos T24 R5.

## 2006

- Nhận giải thưởng về thanh toán quốc tế từ the Bank of NewYorks, Citibank, Wachovia.
- Tháng 2/2006: Phát hành chứng chỉ tiền gửi Lộc Xuân.
- Tháng 5/2006: Nhận cúp vàng “Vì sự tiến bộ xã hội và phát triển bền vững” do Tổng liên đoàn lao động Việt Nam trao.
- Tháng 6/2006: Call Center và đường dây nóng 04.9427444 chính thức đi vào hoạt động 24/7.
- Tháng 8/2006: Moody’s, hãng xếp hạng tín nhiệm hàng đầu thế giới đã công bố xếp hạng tín nhiệm của Techcombank, ngân hàng TMCP đầu tiên tại Việt Nam được xếp hạng bởi Moody’s.
- Tháng 8/2006: Đại hội cổ đông thường niên thông qua kế hoạch 2006 – 2010; Liên kết cung cấp các sản phẩm Bancassurance với Bảo Việt Nhân Thọ.
- Tháng 9/2006: Hoàn thiện hệ thống siêu tài khoản với các sản phẩm mới Tài khoản Tiết kiệm đa năng, Tài khoản Tiết kiệm trả lãi định kỳ.
- Ngày 24/11/2006: Tăng vốn điều lệ lên 1.500 tỉ đồng.
- Ngày 15/12/2006: Ra mắt thẻ thanh toán quốc tế Techcombank Visa.

## 2007

- Tổng tài sản đạt gần 2,5 tỷ USD.
- Trở thành ngân hàng có mạng lưới giao dịch lớn thứ hai trong khối ngân hàng TMCP với gần 130 chi nhánh và phòng giao dịch tại thời điểm cuối năm 2007.
- HSBC tăng phần vốn góp lên 15% và trực tiếp hỗ trợ tích cực trong quá trình hoạt động của Techcombank.
- Chuyển biến sâu sắc về mặt cơ cấu với việc hình thành khối dịch vụ khách hàng doanh nghiệp, thành lập Khối Quản lý tín dụng và quản trị rủi ro, hoàn thiện cơ cấu Khối Dịch vụ ngân hàng và tài chính cá nhân.
- Nâng cấp hệ thống corebanking T24R06.
- Năm phát triển vượt bậc của dịch vụ thẻ với tổng số lượng phát hành đạt trên 200.000 thẻ các loại. Trở thành ngân hàng Việt Nam đầu tiên và duy nhất được Financial Insights công nhận thành tựu về ứng dụng công nghệ đi đầu trong giải pháp phát triển thị trường.
- Triển khai chương trình “Khách hàng bí mật” đánh giá chất lượng dịch vụ của các giao dịch viên và điểm giao dịch của Techcombank.
- Ra mắt hàng loạt các sản phẩm mới: như các chương trình Tiết kiệm dự thưởng “Gửi Techcombank, trúng Mercedes”, Tiết kiệm Tích lũy bảo gia, Tín dụng tiêu dùng, các sản phẩm dành cho doanh nghiệp như Tài trợ nhà cung cấp; các sản phẩm dựa trên nền tảng công nghệ cao như <mailto:F@st> i-Bank, sản phẩm Quản lý tài khoản tiền của nhà đầu tư chứng khoán <mailto:F@st> S-Bank và Cổng thanh toán điện tử cung cấp giải pháp thanh toán trực tuyến cho các trang web thương mại điện tử <mailto:F@stVietPay> .
- Nhận giải thưởng “Thương mại Dịch vụ - Top Trade Services 2007” - giải thưởng dành cho những doanh nghiệp tiêu biểu, hoạt động trong 11 lĩnh vực Thương mại Dịch vụ mà Việt Nam cam kết thực hiện khi gia nhập WTO do Bộ Công thương trao tặng.

## 2008

- Tháng 02/2008: Nhận danh hiệu “Dịch vụ được hài lòng nhất năm 2008” do độc giả của báo Sài Gòn Tiếp thị bình chọn.
- Tháng 03/2008: Ra mắt thẻ tín dụng Techcombank Visa Credit.
- Tháng 05/2008: Triển khai máy gửi tiền tự động ADM.

- Triển khai hàng loạt dự án hiện đại hóa công nghệ như: nâng cấp hệ thống phần mềm ngân hàng lõi lên phiên bản T24.R7, là thành viên của cả hai liên minh thẻ lớn nhất Smartlink và BankNet, kết nối hệ thống ATM với đối tác chiến lược HSBC, triển khai số Dịch vụ khách hàng miễn phí (hỗ trợ 24/7) 1800 588 822.
- Tháng 06/2008: Tài trợ cuộc thi Sao Mai Điểm Hẹn 2008.
- Tháng 08/08/2008: Ra mắt Công ty Quản lý nợ và khai thác tài sản Techcombank AMC.
- Tháng 09/2008: Nhận giải thưởng Sao Vàng Đất Việt 2008 do Hội Doanh nghiệp trẻ trao tặng.
- Tháng 09/2008: Tăng tỷ lệ sở hữu của đối tác chiến lược HSBC từ 15% lên 20% và tăng vốn điều lệ lên 3.165 tỷ đồng.
- Tháng 09/2008: Ra mắt thẻ đồng thương hiệu Techcombank – Vietnam Airlines – Visa.
- Ngày 19/10/2008: Nhận giải thưởng “Thương hiệu chứng khoán uy tín” và “Công ty cổ phần hàng đầu Việt Nam” do UBCK trao tặng.

## 2009

- Tháng 07/2009: Tăng vốn điều lệ lên 4.337 tỷ đồng.
- Tháng 09/2009: Tăng vốn điều lệ lên 5.400 tỷ đồng.
- Tháng 09/2009: Ký kết hợp đồng tài trợ vốn vay bắc cầu dự án 16 máy bay A321 với Vietnam Airlines.
- Tháng 09/2009: Ra mắt sản phẩm Tiết kiệm Online....
- Nhận giải thưởng “Top 500 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam năm 2009” do Việt Nam Report trao tặng.
- Nhận giải thưởng “Ngân hàng xuất sắc trong hoạt động thanh toán quốc tế” do ngân hàng Wachovia trao tặng.
- Bắt đầu khởi động chiến lược chuyển đổi với sự hỗ trợ của nhà tư vấn hàng đầu thế giới McKinsey.

## 2010

- Triển khai các chương trình chuyển đổi chiến lược tổng thể, công bố tầm nhìn sứ mệnh và các giá trị cốt lõi của Techcombank. Đồng thời thực hiện việc tái cấu trúc mô hình kinh doanh và quản lý và chuyển đổi văn hóa doanh nghiệp.



- Tháng 04/2010: Đạt giải thưởng “Ngôi sao quốc tế dẫn đầu về quản lý chất lượng” (International Star for Leadership in Quality Award) do BID – Tổ chức Sáng kiến Doanh nghiệp quốc tế trao tặng.
- Tháng 05/2010: Nhận Danh vị “Thương hiệu quốc gia 2010”.
- Tháng 05/2010: Nhận giải Ngân hàng Tài trợ Thương mại năng động nhất khu vực Đông Á do IFC, thành viên của Ngân hàng Thế giới trao tặng.
- Tháng 06/2010: Nhận giải thưởng Ngân hàng Thanh toán quốc tế xuất sắc năm 2009 do Citi Bank trao tặng.
- Tháng 6/2010: Tăng vốn điều lệ lên 6.932 tỷ đồng.
- Tháng 7/2010: Nhận giải thưởng “Ngân hàng tốt nhất Việt Nam 2010” do tạp chí Euromoney trao tặng.
- Tháng 8/2010: Nhận Giải thưởng “Sao Vàng Đất Việt 2010” do Hội doanh nhân trẻ trao tặng và Giải thưởng Thương hiệu Việt được ưa thích nhất năm 2010 do Báo Sài Gòn Giải phóng trao tặng.

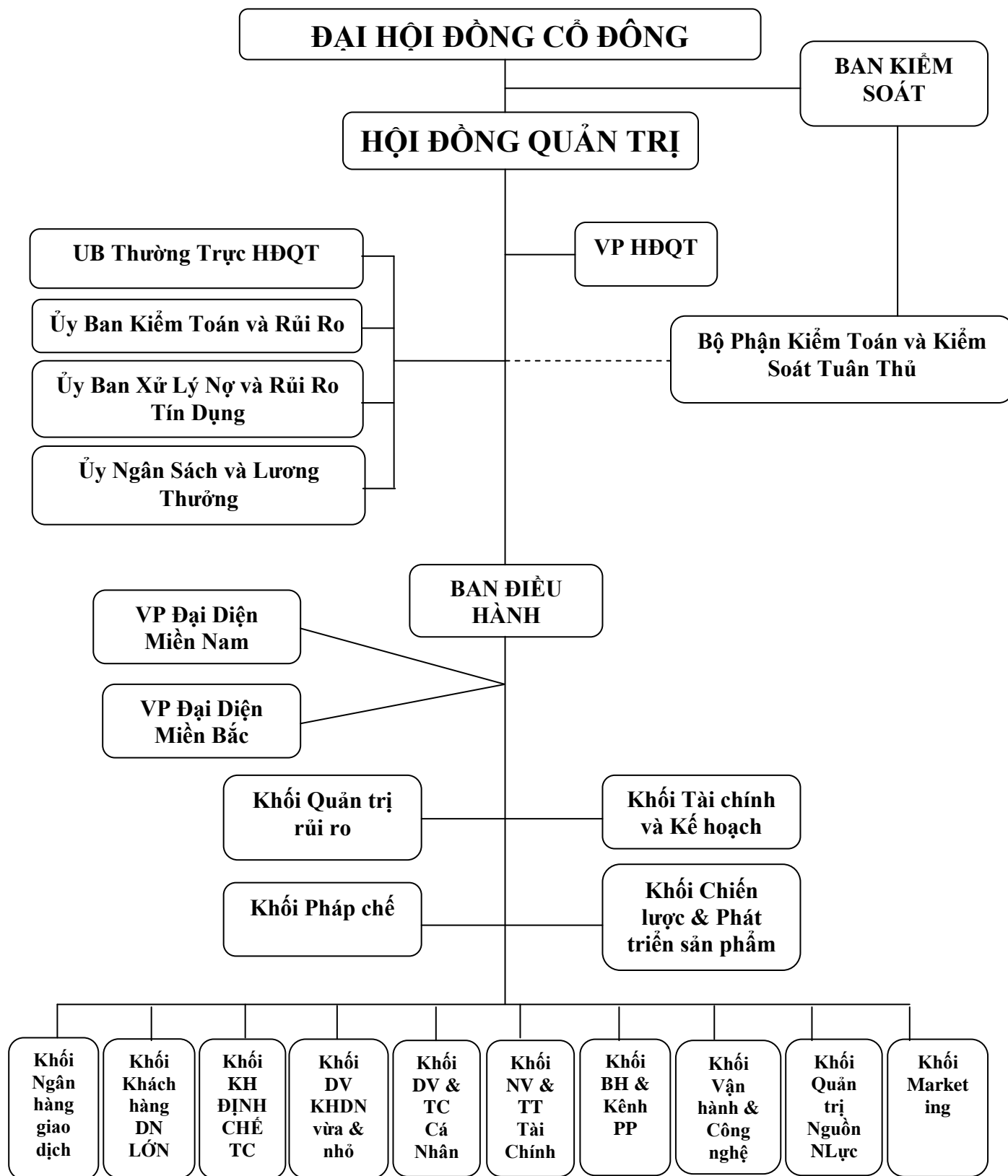
## **2011**

- 3/2011: Nhận giải thưởng “Tỷ lệ điện tín chuẩn” từ ngân hàng Bank of New York.
- 4/2011: Được xếp hạng trong “top 500 doanh nghiệp hàng đầu Việt Nam” từ tổ chức VNR 500 và nhận giải thưởng “Sản phẩm tín dụng của năm” từ Thời Báo Kinh Tế Việt Nam.
- 5/2011: Nhận giải “Doanh nghiệp đi đầu” của tổ chức World confederation of businesses.
- 6/2011 đến 8/2011: Nhận 8 giải danh giá của các tổ chức quốc tế uy tín, bao gồm:
  - “The Best Bank in Vietnam”- Ngân hàng tốt nhất Việt Nam năm 2011; “The Best Cash Management Bank in Vietnam” - Ngân hàng quản lý tiền tệ tốt nhất Việt Nam năm 2011 và “The Best Trade Bank in Vietnam” - Ngân hàng tài trợ thương mại tốt nhất Việt Nam năm 2011 do Tạp chí Finance Asia trao tặng.
  - “The Best Bank in Vietnam” - Ngân hàng tốt nhất Việt Nam năm 2011; “The Best Cash Management Bank in Vietnam” - Ngân hàng quản lý tiền tệ tốt nhất Việt Nam năm 2011 và “The Best Trade Bank in Vietnam” - Ngân hàng tài trợ thương mại tốt nhất Việt Nam năm 2011 do Tạp chí Alpha South East Asia trao tặng.
  - “The Best FX provider in Vietnam” - Ngân hàng cung cấp ngoại hối tốt nhất năm 2011 do Tạp chí Asia Money trao tặng.

- “Vietnam Retail bank of the year” do Tạp chí Asian Banking and finance trao tặng
- 12/2011: Nhận Giải “Best domestic bank in Vietnam” – Ngân hàng nội địa tốt nhất Việt Nam do Tạp chí The Asset trao tặng.

*(Nguồn: Techcombank.com.vn)*

### 1.4.Cơ cấu tổ chức



### **1.5.Lĩnh vực hoạt động và các sản phẩm chủ yếu của Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam.**

- Huy động tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán của cá nhân và đơn vị bằng VND, ngoại tệ và vàng.
- Cho vay ngắn hạn, trung và dài hạn; cho vay đồng tài trợ; cho vay thấu chi; cho vay sinh hoạt, tiêu dùng; cho vay theo hạn mức tín dụng bằng VND, ngoại tệ và vàng với thủ tục đơn giản.
- Mua bán các loại ngoại tệ.
- Thực hiện các giao dịch ngân quỹ, chi lương, thu chi hộ, thu chi tại chỗ, thu đổi ngoại tệ, nhận và chi trả kiều hối, chuyển tiền trong và ngoài nước.
- Các nghiệp vụ bảo lãnh trong và ngoài nước (bảo lãnh thanh toán, thanh toán thuế, thực hiện hợp đồng, dự thầu, chào giá, bảo hành, ứng trước, ...)
- Gói dịch vụ du học Techcombank. Tư vấn đầu tư – tài chính - tiền tệ.
- Dịch vụ thu hộ tiền điện Tổng Công ty Điện Lực TP.HCM.
- Phát hành và thanh toán thẻ tín dụng nội địa và quốc tế: Thẻ thanh toán nội địa F@stAccess, thẻ thanh toán quốc tế Techcombank Visa, thẻ tín dụng quốc tế Techcombank Visa, các sản phẩm thẻ đồng thương hiệu với Vietnam Airlines, với Mercedes Benz và với Vincom Center Loyalty, thẻ tín dụng Techcombank Visa Platium, ...

- Một số hình ảnh các sản phẩm thẻ của Ngân hàng Techcombank:

Thẻ thanh toán nội địa – F@stAccess



Thẻ phát hành ngay – F@stAccess-I



Thẻ tín dụng Techcombank Visa



Thẻ tín dụng Mercedes Techcombank Visa



Thẻ tín dụng Vietnam Airlines Techcombank Visa



## **2. NGÂN HÀNG TMCP KỸ THƯƠNG VIỆT NAM TRỤ SỞ CHI NHÁNH TP.HCM – TRUNG TÂM BÁN MIỀN NAM.**

### **2.1.Sự thành lập**

Ngày 18/09/2008 - Techcombank đã chính thức khai trương Văn phòng đại diện Techcombank tại Thành phố Hồ Chí Minh và Trụ sở Chi nhánh Techcombank Hồ Chí Minh tại Tòa nhà Golden Tower, Số 06 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường Đakao, Quận 1, Tp.HCM.

Đây là một bước ngoặt lớn, đánh dấu những nỗ lực vươn lên không ngừng của Techcombank, thể hiện cam kết phát triển để phục vụ tốt nhất các khách hàng khu vực miền Nam. Đồng thời, đây cũng là một trong những kế hoạch lớn nhân dịp kỷ niệm 15 năm thành lập của Techcombank.

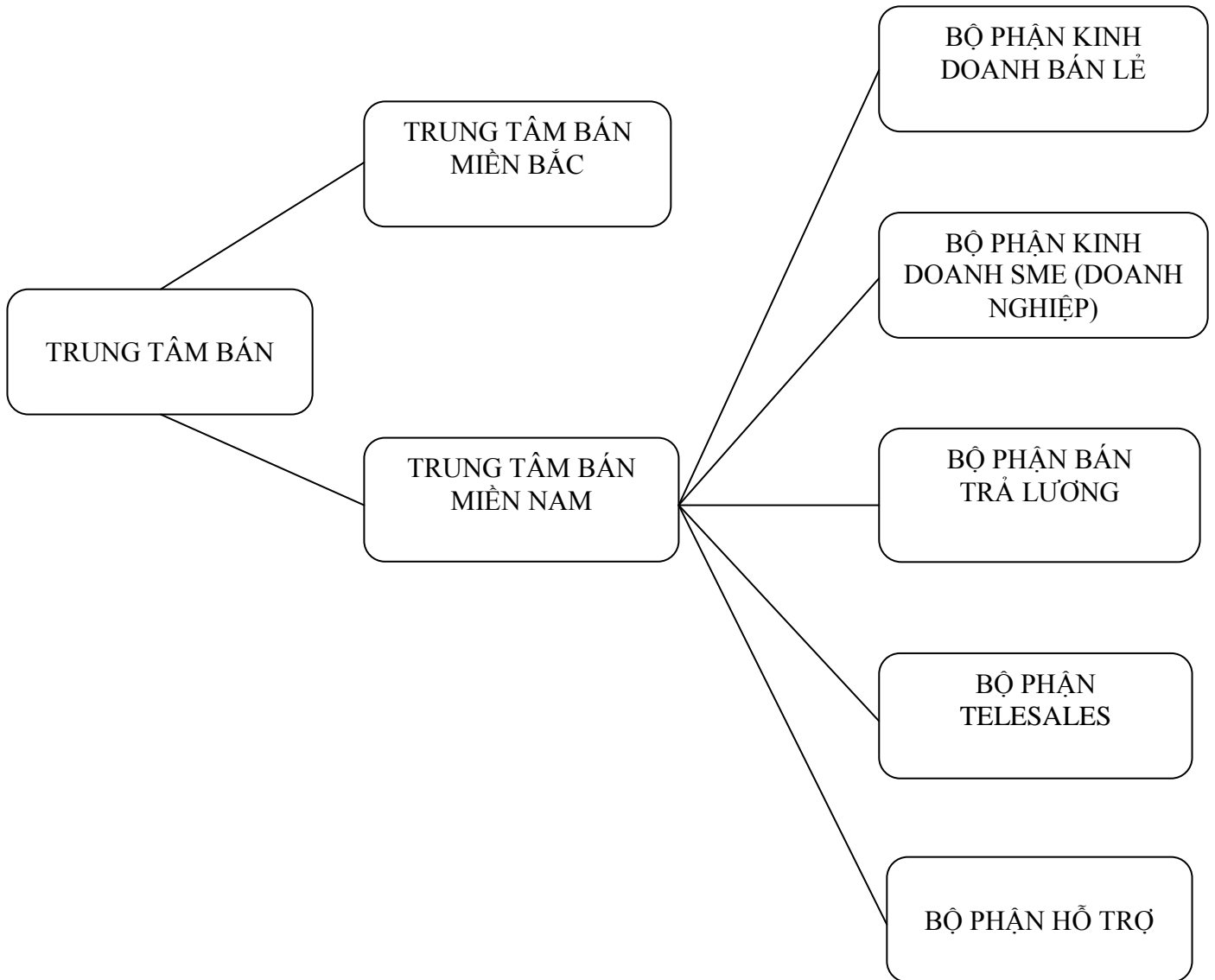
Trụ sở Techcombank tại số 6 Nguyễn Thị Minh Khai bao gồm hoạt động của 2 bộ phận:

- Văn phòng đại diện Techcombank khu vực Phía Nam: nơi tập trung tất cả các phòng ban trọng điểm của Techcombank khu vực phía Nam với chức năng hỗ trợ và quản lý ngành dọc đối với hoạt động kinh doanh của các đơn vị tại khu vực.
- Trụ sở mới của Chi nhánh Techcombank Hồ Chí Minh (chuyển sang từ địa chỉ 24 – 26 Pasteur Quận 1) thực hiện đầy đủ các nghiệp vụ kinh doanh của chi nhánh Ngân hàng Thương Mại theo quy định của Pháp luật Việt Nam.

Đặc biệt, tại Quầy giao dịch của Techcombank Hồ Chí Minh áp dụng hình thức giao dịch teller một cửa, khách hàng chỉ cần đến gặp một kế toán giao dịch và thực hiện giao dịch tại chỗ, tiết kiệm thời gian và mang lại nhiều tiện ích cho khách hàng.

## 2.2. Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của các phòng ban

### a. Cơ cấu tổ chức và quản lý điều hành của Trung Tâm Bán Miền Nam Techcombank.



**b. Chức năng và nhiệm vụ của Trung Tâm Bán :**

**Chức năng:**

- Là kênh trực tiếp khai thác và bán các sản phẩm cho vay nhà, ô tô, tiêu dùng thể chấp bất động sản, và các sản phẩm cho vay khác, hoặc huy động theo định hướng của ngân hàng.
- Tham mưu, đề xuất các chính sách cải tiến với các Khối, các bộ phận liên quan về chính sách, sản phẩm quy trình đối với các sản phẩm cho vay.

**Nhiệm vụ:**

- Bán các sản phẩm chính về cho vay có thể chấp như : nhà, ô tô, tiêu dùng thể chấp bất động sản, cho vay khác...
- Quản lý nguồn dữ liệu, các quan hệ với chủ đầu tư bất động sản, sàn giao dịch bất động sản, showroom auto, và các quan hệ hợp tác khác liên quan đến các sản phẩm cần bán.
- Hỗ trợ và phối hợp các hoạt động đào tạo cho đội ngũ RBO chuyên nghiệp, có chuyên môn, nghiệp vụ về sản phẩm được yêu cầu cho Trung tâm.
- Xây dựng cơ sở dữ liệu và đánh giá định kỳ về khách hàng tiềm năng cũng như đối thủ cạnh tranh đối với các sản phẩm bán.
- Phối hợp với các phòng/ban đơn vị trong viện bán chéo sản phẩm.
- Thực hiện các công việc khác được giao từ ban lãnh đạo theo từng thời kỳ.



## CÔNG VIỆC THỰC TẬP

### 3. MỤC TIÊU THỰC TẬP

- **Mục tiêu 1:**

Mục tiêu đầu tiên mà tôi đặt ra đó chính là hiểu được sơ lược về quy cách tổ chức, cơ cấu các phòng ban trong một Ngân hàng TMCP nói chung và Trung Tâm Bán miền Nam ngân hàng Techcombank nói riêng.

- **Mục tiêu 2:**

Thích nghi được với môi trường công sở tại phòng khách hàng cá nhân. Ngoài ra, cố gắng xây dựng mối quan hệ tốt với các anh chị nhân viên trong phòng.

- **Mục tiêu 3:**

Áp dụng được những kiến thức đã học tại trường vào thực tế, học hỏi kinh nghiệm của các anh chị nhân viên. Đồng thời rút ra những thiếu sót của bản thân, để cố gắng hơn trong quá trình học tập còn lại tại trường.

### 4. CÁC CÔNG VIỆC

Vì tôi chỉ là sinh viên thực tập nhận thức, có nghĩa là trình độ và kiến thức chuyên ngành của tôi chưa đủ tiêu chuẩn để có thể thực hiện những công việc như một nhân viên bình thường. Ngân hàng có quy trình làm việc rõ ràng nên tôi không thể được giao những công việc như các anh chị nhân viên khác. Tôi được giao các nhiệm vụ đơn giản như tiếp khách, tiếp điện thoại, in ấn, và kiểm tra các giấy tờ trong hồ sơ vay vốn, ngoài ra những gì tôi học hỏi được là do tự mình quan sát các anh chị chuyên viên.

Trong suốt quá trình 7 tuần thực tập tại phòng cho vay khách hàng cá nhân – Trung tâm Bán Techcombank, tôi có thể tóm tắt các công việc của bộ phận này như sau:

## Các công việc đã làm:

### **4.1. In ấn**

- **Cách thực hiện**

Đối với máy in, đầu tiên phải mở file cần in và thực hiện các bước sau:

- Chọn file trên thanh Menu.
- Chọn Page Setup để chỉnh sửa trang in.
- Chọn Print Preview để xem trang trước khi in.
- Chọn Print sau khi hộp thoại xuất hiện, tại mục Page range muốn in toàn bộ dữ liệu thì chọn "ALL", nếu chỉ in theo trang hiện hành chọn "Current page", nếu in số trang nào đó thì chọn "Page". Sau đó tại mục "Copies" chọn số trang cần in.
- Cuối cùng chọn "OK" để hoàn tất thao tác.

Vì máy in được kết nối với tất cả các máy tính tại phòng ban nên máy in rất thường xuyên được sử dụng.

- **Khó khăn ban đầu**

- Lần đầu tiên tôi được tiếp xúc với máy in có kết nối tới nhiều máy tính trong một phòng, tôi đã gặp trở ngại trong việc tìm ID của máy tính mình, nên mất thời gian trong việc kết nối máy tính tới máy in.
- Bị kẹt giấy, hết giấy trong khi đang in tài liệu.

- **Kinh nghiệm**

Vì chỗ ngồi của tôi kế bên máy in, nên tôi thường được quan sát các anh chị nhân viên đến in tài liệu. Sau khi tiếp xúc với máy in và quan sát các anh chị in tài liệu, tôi rút ra được vài kinh nghiệm nho nhỏ để tránh gây mất thời gian trong công việc in ấn:

- Trước khi in, phải mở văn bản tại máy tính làm việc của mình và kiểm tra lại, tránh lãng phí giấy và mực.
- Khi máy in không hoạt động, phải kiểm tra xem có kết nối với máy tính hay không, có giấy trong máy hay không.

- Có thể ngồi ngay tại máy tính của mình và nhấn nút in, nếu máy chủ có kết nối với các máy tính trong phòng.

- **Kết quả đạt được**

Trước đây, tôi đã từng tiếp xúc với máy in, nhưng chỉ là in những tờ tài liệu đơn và với số lượng ít. Giờ đây, tôi có thể tự tin sử dụng thành thạo các thao tác trên máy in.

#### **4.2. Học cách nghe và nói chuyện qua điện thoại**

Gọi điện thoại cho khách hàng cá nhân là một phần trong các công việc thường xuyên nhất của các anh chị nhân viên, thế nên tôi thường có cơ hội được quan sát quá trình này. Do chưa hiểu hết về các sản phẩm vay của ngân hàng, nên tôi chỉ được chị Trang ưu ái cho phép thực hiện vài cuộc gọi đến những vị khách quen của chị.

Đây là một công việc tưởng chừng khá đơn giản, nhưng khi bắt đầu thì tôi mới thấy công việc này đòi hỏi khá nhiều kỹ năng và cả sự linh hoạt.

- **Cách thực hiện**

- Đầu tiên là phải xưng tên và công ty, chức vụ.
- Xác nhận số điện thoại mà ta gọi đến. Nếu khoảng thời gian đó là phụ hợp (khách hàng không bận) thì sẽ bắt đầu đề cập đến các sản phẩm cho vay, và cố gắng giải thích nhanh gọn các chi tiết khách hàng thắc mắc.
- Điều quan trọng khi gọi điện thoại là phải luôn giữ thái độ nhiệt tình vui vẻ và không tỏ ra khó chịu khi khách hàng từ chối.
- Phải luôn chuẩn bị sẵn giấy bút để ghi chép nhanh những thông tin quan trọng.
- Khi nhận điện thoại thì phải đợi chuông reo hai lần rồi mới bắt máy.

- **Nhận xét**

Tuy thường xuyên sử dụng điện thoại nhưng tôi vẫn thấy rất hồi hộp, tim đập mạnh khi giao tiếp với khách hàng. Áp dụng trong khi nói vì thiếu thông tin về sản phẩm đó chính là thiếu sót của tôi.

- **Kinh nghiệm**

- Nên nói chuyện với khách hàng với một phong thái rất tự tin và vui vẻ, luôn bắt đầu cuộc nói chuyện nhanh chóng bằng việc tự giới thiệu bản thân và hỏi thăm khách hàng.
- Sử dụng giọng điệu rất nhẹ nhàng nhưng rành mạch, nhanh chóng tóm tắt toàn bộ sản phẩm và chức năng của sản phẩm cho khách hàng nắm bắt nhanh chóng. Ngoài ra còn phải biết rõ khách hàng đang làm nghề gì và từ đó có thể dễ dàng tiếp cận đến những nhu cầu của khách hàng và giới thiệu sản phẩm cho vay hợp lý.
- Tươi cười trong lúc giao tiếp với khách hàng qua điện thoại là một trong những yếu tố đem lại hiệu quả cao cho mục đích của mình.
- Không kéo dài cuộc gọi quá lâu, nếu khách hàng tỏ ý muốn tìm hiểu thêm, hãy hẹn khách tới ngân hàng hoặc nơi thuận tiện cho khách hàng.

### **4.3. Các quy trình thực hiện cho vay:**

#### **Bước 1: Tiếp nhận, thu thập hồ sơ, xử lý kết quả**

##### **Chuyên viên khách hàng (CVKH) thực hiện:**

- Tìm kiếm và trực tiếp liên hệ, làm việc với khách hàng.
- Tiếp nhận Đề nghị vay từ khách hàng và hướng dẫn khách hàng cung cấp các hồ sơ liên quan cần thiết theo quy định tại danh mục hồ sơ vay vốn.

##### **Nhận diện và kiểm tra thông tin khách hàng**

- Nhận diện và đánh giá sơ bộ thông tin khách hàng.
- Đánh giá sơ bộ khách hàng.
- Kiểm tra, xem xét các điều kiện cấp tín dụng đối với khoản vay theo quy định hiện hành.
- Kiểm tra, đánh giá sơ bộ tài sản đảm bảo (TSDB) của khách hàng trong bộ hồ sơ vay vốn và lập phiếu Đề nghị đánh giá.
- CVKH xem xét tính hợp lý giữa phương án vay và mục đích sử dụng vốn, thẩm định như cầu vốn là có thực trên cơ sở xem xét phương án vay vốn và thẩm định các thông tin liên quan, tín toán, cân đối nguồn trả nợ dựa trên tỷ lệ PTI - Tỷ lệ tổng nợ vay phải trả trên tổng thu nhập.

##### ***Đối với hồ sơ không đủ điều kiện cấp tín dụng :***

- CVKH yêu cầu khách hàng khai, cung cấp giấy tờ bổ sung đầy đủ thông tin (nếu có) hoặc chứng minh thông tin.
- Nếu khách hàng không đủ điều kiện vay, CVKH thông báo cho khách hàng về lý do từ chối khoản vay hoặc hướng dẫn khách hàng bổ sung hoàn thiện hồ sơ.

##### ***Đối với hồ sơ đủ điều kiện được xem xét tín dụng:***

- CVKH lập Đề nghị cấp tín dụng theo mẫu biểu quy định.
- Trình lãnh đạo CN/PGD/TPPKD kiểm soát và ký duyệt đề xuất.

**Bước 2: Kiểm soát, ký duyệt đề xuất**

- Lãnh đạo CN/PGD/TPPKD kiểm soát nội dung, hồ sơ vay vốn và ký xác nhận đề nghị cấp tín dụng của CVKH.
- CVKH hướng dẫn khách hàng thực hiện thủ tục về định giá TSĐB cho khoản vay theo quy định của TECHCOMBANK.

**Bước 3: Thực hiện định giá TSĐB**

Có sự phân luồng hồ sơ Thẩm định TSĐB như sau:

- Dựa theo bảng giá quy định của Nhà nước, nếu TSĐB đủ để đảm bảo cho nhu cầu vốn của khách hàng thì sẽ sử dụng bảng giá này và CVKH sẽ tự định giá.
- TSĐB được chuyển cho bộ phận Thẩm định miền Nam xử lý hồ sơ chuyên viên thẩm định TSĐB sẽ đi thực tế và định giá tùy theo nhu cầu vốn của khách hàng (50% - 65% - 70% giá trị TSĐB).
- Kết hợp với các công ty định giá bên ngoài như Saigon Land, Savils... Đây là những công ty đã có liên kết với Ngân hàng và sẽ chịu trách nhiệm trên giá trị tài sản mà công ty đã định giá.

**Bước 4: Kiểm tra, thẩm định và phân loại hồ sơ**

**Chuyên Viên xếp loại hồ sơ (CVXLHS) thực hiện:**

- Kiểm tra tính đầy đủ của hồ sơ theo Checklist
- + Nếu hồ sơ không đầy đủ: CVXLHS thông báo và trả lại hồ sơ cho CVKH.
- + Nếu hồ sơ đầy đủ: CVXLHS thông báo cho CVKH và tiếp tục các bước sau:
  - Thẩm định hồ sơ vay vốn.
  - Thu thập thông tin từ CIC.
  - Kiểm tra lịch sử tín dụng của khách hàng tại TECHCOMBANK.
  - Liên hệ khách hàng qua điện thoại để xác định tính chính xác, trung thực của các thông tin khách hàng cung cấp.
  - Lập báo cáo thẩm định khách hàng.

- Thực hiện xếp hạng tín dụng khách hàng trên T24.

**Trường hợp các hồ sơ đáp ứng các điều kiện theo quy định của TECHCOMBANK, CVXLHS căn cứ vào giá trị của khoản vay mà chuyển cho CGPD phê duyệt khoản vay theo đúng thẩm quyền phê duyệt.**

#### **Bước 5: Phê duyệt tín dụng**

Phê duyệt theo mức phán quyết được uỷ quyền của HĐQT/ Tổng giám đốc từng thời kỳ.

- Nếu khoản vay trong mức phán quyết được uỷ quyền, CGPD tiến hành phê duyệt khoản vay:
  - + Nếu chấp nhận khoản vay, CVXLHS lập thông báo tín dụng chấp thuận.
  - + Nếu không chấp nhận khoản vay, CVXLHS lập thông báo tín dụng từ chối.
    - Nếu khoản vay có điều kiện khác biệt (hồ sơ ngoại lệ), CGPD cho ý kiến:
      - + Nếu đồng ý với đề xuất thì chuyển lại hồ sơ cho CVXLHS đề trình lên CGPD có thẩm quyền hồ sơ ngoại lệ.
      - + Nếu không đồng ý thì CGPD gửi trả lại hồ sơ cho CVXLHS và trả lại cho CN/PGD

Trường hợp được CGPD có thẩm quyền hồ sơ ngoại lệ phê duyệt, CN/PGD lập thông báo tín dụng chấp thuận, nếu không thì gửi thông báo tín dụng từ chối.

#### **Bước 6: Gửi thông báo tín dụng về CN/PGD**

- CVXLHS lập thông báo tín dụng theo kết quả phê duyệt đảm bảo tuân thủ các điều kiện phê duyệt theo mẫu biểu do TECHCOMBANK quy định theo từng thời kì và tập hợp các giấy tờ khác thành Hồ sơ phê duyệt chuyển cho CN/PGD để trực tiếp chuyển cho khách hàng.
- CVXLHS tiến hành lưu Báo cáo thẩm định bản gốc.
- Đối với các trường hợp hồ sơ được phê duyệt, sau khi khách hàng đã đồng ý chấp thuận vay vốn, CVKH chuyển bản scan hồ sơ vay vốn đã phê duyệt sang CCA để thực hiện theo đúng quy trình.

**Bước 7: Kiểm soát hồ sơ tập trung tại CCA**

- Scan hồ sơ tín dụng đã được phê duyệt gửi CCA.
- Kiểm tra hồ sơ, soạn hồ sơ.
- + Kiểm tra tính đầy đủ của các hồ sơ pháp lý, hồ sơ TSDB, hồ sơ mục đích sử dụng vốn, hồ sơ phê duyệt đúng theo quy định của TECHCOMBANK và quy định của pháp luật.
- + Kiểm tra giấy tờ và chữ ký của khách hàng đảm bảo thống nhất, đầy đủ, hợp lệ.
- + Kiểm tra phù hợp về thẩm quyền phê duyệt, theo lãi suất đúng quy định.
- + Kiểm tra tính phù hợp của điều kiện giải ngân theo phê duyệt.
- + Xác nhận nghĩa vụ của khách hàng tại TECHCOMBANK để phục vụ công tác kiểm soát trước giải ngân.
- + Nếu hồ sơ không đáp ứng điều kiện theo quy định, yêu cầu CVKH bổ sung các hồ sơ/ thông tin còn thiếu.
  - Kiểm soát hồ sơ soạn thảo.

**Bước 8: Thoả thuận ký hợp đồng với khách hàng và hoàn tất thủ tục về TSDB**

- Thoả thuận ký kết hợp đồng với khách hàng.
- Hoàn tất thủ tục công chứng và đăng ký giao dịch bảo đảm.
- Nhập kho TSDB và gửi hồ sơ giải ngân.

**Bước 9: Giải ngân khoản vay**

- Tiếp nhận, kiểm soát hồ sơ giải ngân.
- Hạch toán, duyệt TSDB và giải ngân trên T24.
- Chuyển tiền giải ngân cho khách hàng.
- Kiểm soát sau giải ngân.
- Hạch toán thu nợ, gia hạn và tắt toán khoản vay.

**Bước 10: Quản lý, lưu trữ hồ sơ khách hàng, hồ sơ TSDB**



## NHẬN XÉT VÀ ĐÁNH GIÁ BẢN THÂN

### 5. Nhận xét

Sau khoảng thời gian 7 tuần thực tập tại phòng khách hàng cá nhân -Trung Tâm Bán Ngân hàng Techcombank TP.HCM, tôi đã nắm được sơ lược về công việc của một chuyên viên khách hàng, cũng như tập làm quen với môi trường doanh nghiệp. Với vốn kiến thức chưa hoàn chỉnh của mình và là lần đầu tiên tiếp xúc với các công việc như thế này, tôi chỉ được giao những việc vặt và một vài giai đoạn trong quá trình làm việc với khách hàng. Bên cạnh đó, tôi chỉ được phép quan sát những công việc quan trọng, cần tính chuyên nghiệp và nghiêm túc của các anh chị.

Một điều mà bản thân tôi dễ nhận ra, đó là khả năng giao tiếp của tôi được cải thiện. Tôi không còn hồi hộp ghi đối diện với khách hàng. Ngoài ra, tôi cũng thấy được kiến thức đã học ở trường vẫn là chưa đủ để hoàn thành các công việc của một chuyên viên khách hàng. Bên cạnh lý thuyết, tôi còn cần phải học hỏi thêm từ thực tiễn, các kỹ năng mềm cũng như phải nâng cao, mở rộng các mối quan hệ cá nhân.

### 6. Thuận lợi và khó khăn

#### 6.1. Thuận lợi

- Chị Trang, người hướng dẫn của tôi đã tạo điều kiện cho tôi được trực tiếp liên hệ với các khách hàng của chị. Ngoài ra, anh Tuấn, anh Luận, anh Sĩ, ... còn nhiệt tình giải thích cho tôi nghe về Trung Tâm Bán và tính chất công việc của các anh chị.
- Khi còn ở trường, tôi đã được học qua môn Kỹ năng giao tiếp, điều đó đã phần nào giúp tôi có thể tạo không khí thoải mái khi trò chuyện với mọi người ở nơi làm việc.
- Tôi đã áp dụng những kiến thức đã được học ở trường vào thực tế. Ví dụ như làm bài kiểm tra E-Learning của nhân viên Techcombank về môn Chuẩn mực ứng xử, Phòng Chống tham nhũng, gian lận và rửa tiền...

#### 6.2. Khó khăn

- Những khó khăn đầu tiên trong quá trình thực tập của tôi chính là sự ngại ngùng, e dè của bản thân. Tôi bỡ ngỡ với môi trường doanh nghiệp, nơi làm việc mới lạ. Ngoài ra, sự khác biệt giữa những gì đã được học tại nhà trường và thực tế cũng chính là một trở ngại đối với tôi.
- Do kiến thức về chuyên môn chưa được hoàn chỉnh, thế nên tôi không thể tham gia vào các công việc chính như các anh chị.

## 7. Đánh giá

Sau 7 tuần thực tập tại phòng khách hàng cá nhân tại Trung Tâm Bán miền Nam ngân hàng Techcombank, với tất cả sự cố gắng và kiến thức đã tích lũy được, tôi đã học hỏi và quan sát công việc của mọi người xung quanh, cũng như hoàn thành tốt những công việc được giao. Tôi đã đạt được những mục tiêu do mình đề ra là:

- **Mục tiêu 1:** Hiểu sơ lược về quy cách tổ chức, cơ cấu các phòng ban trong một Ngân hàng TMCP nói chung và Trung Tâm Bán miền Nam ngân hàng Techcombank nói riêng.
- **Mục tiêu 2:** Thích nghi được với môi trường công sở tại phòng khách hàng cá nhân. Ngoài ra, cố gắng xây dựng mối quan hệ tốt với các anh chị nhân viên trong phòng.
- **Mục tiêu 3:** Áp dụng được những kiến thức đã học tại trường vào thực tế, học hỏi kinh nghiệm của các anh chị nhân viên. Đồng thời rút ra những thiếu sót của bản thân, để cố gắng hơn trong quá trình học tập còn lại tại trường.

## KẾT LUẬN

Trong quá trình thực tập, tôi đã hoàn thành tương đối tốt các mục tiêu đã đề ra. Tuy bước đầu còn gặp nhiều khó khăn, nhưng nhờ tinh thần ham học hỏi và sự chỉ bảo, hướng dẫn nhiệt tình của các anh chị nhân viên trong ngân hàng, tôi đã hoàn thành hầu hết các mục tiêu đề ra ban đầu và còn cải thiện được một số kỹ năng của bản thân:

- Tìm hiểu về mô hình tổ chức của một Ngân hàng.
- Tự tin hơn trong khả năng giao tiếp.
- Tiếp thu được tính kỷ luật trong công sở.
- Hoàn thành một số công việc văn phòng.
- Học hỏi thêm nhiều kiến thức chuyên môn và kỹ năng làm việc thực tiễn trong văn phòng.
- Tạo thêm được nhiều mối quan hệ với các anh chị nhân viên.

Do hạn chế về kiến thức cũng như kinh nghiệm thực tế và thời gian, nên tôi chưa hoàn thành báo cáo này một cách hoàn hảo nhất. Vì vậy, tôi rất mong nhận được những sự góp ý, hướng dẫn thêm của quý thầy cô để tôi có thể nhìn thấy được những sai sót cũng như những mặt hạn chế và lỗ hổng trong quá trình học tập, làm việc của chính mình. Từ đó, tôi có thể rút ra được những bài học kinh nghiệm cho bản thân, làm hành trang quý giá cho bài Báo cáo Thực tập tốt nghiệp cũng như cho sự nghiệp của mình sau này.

Để hoàn thành bài báo cáo này, không chỉ có sự nỗ lực của bản thân mà còn có sự giúp đỡ nhiệt tình của các anh chị trong phòng Khách hàng cá nhân tại Trung Tâm Bán Techcombank và giáo viên hướng dẫn của tôi – cô Tô Thị Tú Trang. Một lần nữa, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến phòng Khách hàng cá nhân – Trung Tâm Bán Techcombank.