

Praktikumsbericht

16. März 2018

Von:
Max Mustermann
Berliner
Str. 23
80331 München

Bei:
Münchner Beispielbank
Isarstraße 76
81379 München

Für den Praktikumszeitraum vom 22.01.2018 bis zum 01.02.2018

Inhaltsverzeichnis

1	<u>Praktikumssuche und Gründe für das Praktikum</u>	<u>2</u>
2	<u>Vorstellung des Unternehmens</u>	<u>3</u>
3	<u>Meine Aufgaben während des Praktikums</u>	<u>3</u>
4	<u>Beispiel eines typischen Arbeitstages</u>	<u>4</u>
5	<u>Tagesberichte</u>	<u>5</u>
6	<u>Bewertung des Praktikums</u>	<u>7</u>
6.1	<u>Praktikumsnachbereitung</u>	<u>7</u>
6.2	<u>Praktikumsbeurteilung</u>	<u>9</u>
7	<u>Anhang/Bilder</u>	<u>10</u>

1 Praktikumssuche und Gründe für das Praktikum

Für mich war klar, dass ich mein freiwilliges Betriebspraktikum in der 9. Klasse bei einer Bank absolvieren will. Mich hat es schon immer interessiert, wie das Bankwesen funktioniert und was mit unserem Geld geschieht, wenn wir es zur Bank bringen. Mein Onkel arbeitet auch bei der Bank als Kundenberater und hat mir schon viele interessante Dinge über seinen Beruf erzählt. Das ist ein weiterer Grund, warum ich eine Bank unbedingt besser kennenlernen wollte. Nach einem Telefonat, in dem ich mich über die Möglichkeit eines Praktikums erkundigte, brachte ich meine Bewerbung persönlich in der Filiale vorbei. Meine Zusage bekam ich schon in der Woche darauf.

Das Praktikum dauerte vom 28.03.2016 bis zum 08.04.2016.

2 Vorstellung des Unternehmens

Die Münchner Beispielbank gibt es schon seit 1921. Aus der kleinen Bank ist mittlerweile ein überregionales Unternehmen geworden. Wie bei jeder Bank besteht die Hauptaufgabe in der Verwaltung des Geldes ihrer Kunden. Nebenbei ist sie jedoch auch in anderen Gebieten tätig, etwa dem Immobilienmarkt.

In der Filiale in der Isarstraße arbeiten 18 Mitarbeiter. Diese verteilen sich auf die Bereiche Kundenservice und Kundenberatung, Vermögensberatung, Baufinanzierungsberatung, Firmenkundenbetreuung, Immobilienvermittlung und Versicherungsdienst. Der größte Bereich ist der Kundendienst, die anderen Bereiche werden manchmal nur von einer Person betreut.

3 Meine Aufgaben während des Praktikums

Mein Arbeitstag dauerte täglich von 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr. Auch als Praktikant musste ich immer einen Anzug tragen. Das fand ich aber eher gut, weil man im Anzug immer schick aussieht. Am Anfang war es zwar etwas ungewohnt, aber schon nach wenigen Tagen fühlte ich mich im Anzug wohl.

Im Laufe meines Praktikums lernte ich den Kundenservice, die Kundenberatung und den Versicherungsdienst kennen. Den Großteil meines Praktikums habe ich bei Herrn Franz Fröhlich im Kundenservice und Frau Klaudia Klein im Sekretariat verbracht.

Jeden Tag half ich morgens dabei die Geschäftsstelle zu öffnen. Anschließend ging ich zur Post, um das Postfach zu leeren. Danach sortierte ich die Post und verteilte sie. Ebenfalls täglich durfte ich die Überweisungsdaten in den Computereingabe und auf Vollständigkeit überprüfen. Manchmal fehlte zum Beispiel eine Unterschrift. Dann musste ich die entsprechenden Kunden anrufen und nach einer Bestätigung der Überweisung fragen. Im Sekretariat bestand meine Hauptaufgabe darin, Briefe auszudrucken, einzupacken und zu frankieren. Bei Standardbriefen durfte ich den Brief oft auch selbst ausfüllen. Dazu musste ich meistens die Adressen aus der Datenbank suchen.

Ich half Frau Klein auch einen Brief zu verfassen. Weil ich noch keine Erfahrung hatte, durfte ich im Kundenservice nicht mit Kunden arbeiten. Stattdessen kümmerte ich mich um kleinere

Tagesaufgaben. Dazu gehörten zum Beispiel das Auffüllen der Geldautomaten und das Abzählen des Geldes. Das fand ich besonders interessant, weil ich noch nie zuvor so viel Geld auf einmal gesehen hatte.

Ich war positiv überrascht, wie viel Vertrauen in mich gesteckt wurde.

Ganz allein war ich dabei jedoch nicht, denn Herr Fröhlich war immer bei mir. Trotzdem wurde keiner der Abläufe vor mir geheim gehalten.

Sonst half ich Herrn Fröhlich dabei Kundenaufträge zu bearbeiten. Diese bekam er meistens als E-Mail.

Einen kompletten Tag half ich bei einer Veranstaltung mit. Eine Schulklasse war zu Besuch, um sich die Bank etwas genauer anzusehen. Zusammen mit Herrn Fröhlich führte ich sie durch die Räumlichkeiten und brachte sie in den Konferenzraum, den ich zuvor hergerichtet hatte. Dort half ich die Schüler zu verpflegen und kümmerte mich da-rum, dass die Präsentation funktionierte. Einen Tag verbrachte ich im Büro meines Onkels und durfte bei seinen Beratungsgesprächen dabei sein. Zu meiner Freude waren alle Kunden damit einverstanden und ich konnte vielen interessanten Gesprächen zuhören. Genaues darf ich aufgrund des Bankgeheimnisses nicht erzählen, aber die meisten Kunden wollten hinsichtlich ihrer Geldanlage beraten werden.

Zwischen den Terminen wurde mir viel gezeigt und erklärt. Vor jedem Termin half ich dabei alle nötigen Unterlagen herzurichten. Danach räumte ich wieder alles auf, damit das Büro ordentlich blieb.

Auf besonderen Wunsch durfte ich auch den Versicherungsdienst kennenlernen und dort zwei Tage verbringen. Hier hatte ich Einblick in verschiedene Akten und musste Dokumente richtig ablegen. Zuvor musste ich überprüfen, ob alle Felder ausgefüllt waren.

Ich durfte auch zwei Telefonate mit Kunden führen, die ich zuvor mit Michael Munter, einem Mitarbeiter aus dem Versicherungsdienstabgesprochen hatte.

Ich hatte auch die Möglichkeit viele Fragen zu stellen. Darüber war ich sehr dankbar, weil mich dieser Bereich besonders interessiert hat.

4 Beispiel eines typischen Arbeitstags

Ein typischer Arbeitstag für mich lief folgendermaßen ab:

08:00 Uhr: Beginn des Arbeitstags, Öffnen der Geschäftsstelle

08:15 Uhr: Post holen, sortieren und verteilen

08:45 Uhr: Arbeit im Sekretariat (Briefe einpacken, Dokumente drucken)

12:30 Uhr: Mittagspause

13:30 Uhr: Kundenaufträge bearbeiten mit Herrn Fröhlich

15:00 Uhr: Geldautomat auffüllen

15:30 Uhr: Herrn Fröhlich im Büro helfen

16:00 Uhr: Feierabend

5 Tagesberichte

Woche 1**Montag****Datum:**

Dienstag**Datum:**

Mittwoch**Datum:**

Donnerstag**Datum:**

Freitag**Datum:**

Woche 2

Montag**Datum:**

Dienstag**Datum:**

Mittwoch**Datum:**

Donnerstag**Datum:**

Freitag**Datum:**

6 Bewertung des Praktikums

6.1 Praktikumsnachbereitung

Mein Praktikum: Nachbereitung

Dieses Arbeitsblatt soll dir dabei helfen, dein Praktikum im Nachhinein noch einmal zu bewerten. Die Überlegungen sind zeitgleich die ideale Vorbereitung für das Verfassen deines Praktikumsberichts.

Name und Adresse des Betriebs: _____

Praktikum im Ausbildungsberuf: _____

Zeitraum des Praktikums: _____

Name des Praktikumsbetreuers: _____

Übung

Fülle in der Tabelle aus, welche Aufgaben du besonders gut und welche du weniger gut fandst und begründe deine Entscheidung. Das macht es dir später leichter, zu beurteilen, ob du dir eine Ausbildung oder ein Duales Studium in diesem Bereich vorstellen kannst.

Diese Aufgaben haben mir gefallen:	Begründung:

Diese Aufgaben haben mir nicht gefallen:	Begründung:

Nützliche Kenntnisse und Fähigkeiten, die ich durch diese Aufgaben erworben habe:

Welches Arbeitsumfeld habe ich kennen gelernt? (Kreuze an)

- | | |
|--|---|
| ☐ Laden / Geschäft | ☐ Personenbeförderung |
| ☐ Labor / Forschungseinrichtung | ☐ Büro |
| ☐ Großveranstaltungen / Messen / Konzerte | ☐ Atelier / Künstlerwerkstatt |
| ☐ Freie Natur | ☐ Baustelle |
| ☐ Auto / Lieferwagen / LKW | ☐ Werkstatt / Fertigung / Handwerksbetrieb |
| ☐ Gastronomie | ☐ Arztpraxis / Pflege / Betreuung |

Kann ich mir dieses Umfeld auch für meinen zukünftigen Arbeitsplatz vorstellen? Warum?

6.2 Praktikumsbeurteilung

Ich war mit meinem Praktikum in jeder Hinsicht sehr zufrieden. Alle Aufgaben fand ich interessant und die Kollegen waren sehr nett. Im Nachhinein finde ich es schade, dass das Praktikum nur zwei Wochen gedauert hat. Obwohl ich sehr viele Einblicke bekommen habe, hätte ich gerne noch mehr gesehen und die anderen Abteilungen kennengelernt. Besonders erfreut war ich über das Vertrauen, das mir entgegengebracht wurde. Ich hätte zum Beispiel nicht damit gerechnet einen Geldautomaten von innen zu sehen oder das Geld aus der Kasse abzählen zu dürfen. Leider konnte ich in der kurzen Zeit nicht genug lernen, um auch schwierigere Aufgaben selbstständig zu lösen. Doch auch so machten mir alle meine Aufgaben Spaß. Besonders gefallen hat mir die Kundenberatung, weil ich beim Kundengespräch mit im Beratungsraum sitzen durfte und so viele interessante Fälle erlebt habe. Auch den Versicherungsdienst fand ich interessant, habe ihn mir aber spannender vorgestellt. Das Geld zählen fand ich ebenfalls spannend.

Ich habe schon vor meinem Praktikum mit dem Gedanken gespielt eine Ausbildung zum Bankkaufmann zu machen. Nun bin ich mir sicher, dass das der richtige Beruf für mich ist. Mir wurde angeboten, mich nach meinem Abitur noch einmal zu melden. Vielleicht kann ich dann gleich hier eine Ausbildung anfangen.

7 Anhang/Bilder