# 202\_客服试用期总结范文

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2025-01-29

*本子上记录着的一排排熟悉的数字号码，仿佛是很久以前的事了，在不知不觉中学到了很多东西，增长了自己的阅历，只要用心去做，去想，那便会有收获，有结果。为帮助大家学习方便，小编收集整理了客服试用期总结5篇，希望可以帮助您，欢迎借鉴学习!客服试用期...*

本子上记录着的一排排熟悉的数字号码，仿佛是很久以前的事了，在不知不觉中学到了很多东西，增长了自己的阅历，只要用心去做，去想，那便会有收获，有结果。为帮助大家学习方便，小编收集整理了客服试用期总结5篇，希望可以帮助您，欢迎借鉴学习!

**客服试用期总结1**

经过为期两周的呼叫中心实训，让我对呼叫中心以及客服代表有了一个由浅入深的了解，更深刻的感觉到做好一个客服人员是不容易的。

这次实训采用的是理论与实践相结合形式。在正式呼叫实训之前，我们有进行一次简单的客服培训，老师主要讲解了在呼叫过程中应注意的问题，沟通技巧，礼貌用语等等。

经过了几天的理论培训后，开始进入了正式的呼叫实训，首先是要先熟悉脚本，因为是移动兑换积分的活动，相对而言会比较熟悉，所以在熟悉脚本上面就不会出现太大的问题。但是，最重要的还是上线呼叫。当我拨打第一个电话时，心情还是挺紧张，甚至有点期盼对方不要接通才好。不过几通电话下来，有适时的调整好心态，渐渐的进入状态，保持一个好的心态。虽然刚开始的成功率不高，但是也没有因此失去信心，而是把这次实训当成一个很好的锻炼。

在实训中会遇到各种用户，面对不同的客户。无论客户态度如何，但对待不同的客户我们仍需要注意礼貌用语，因为我们的言语是代表移动公司的，因此，我们要始终对待客户文明有礼貌。而且，我们也应有将心比心的心态对待客户，我们这次实训的时间大部分是在客户休息和上班的时间，有时候连续打了十几通电话都没有人接听的或者是匆匆忙忙的就挂了电话的。当客户太忙就不要纠缠着介绍业务，免得适得其反。

每次结束之后，我们有通过听自己的录音和他人的录音进行分析，看到自己的不足之处以便下次改进。通过比较发现自己的不足之处就是，在通话结束的时候，如果本次通过比较成功，结束语就会充满热情，如果不成功，口气就没有原先的热情，甚至有点不耐烦，可能会给顾客造成不好的印象。在改进之后，对待每一个客户，都是以热情相待，不再带着个人的感情色彩。

通过两周的呼叫实训，我学到了很多，面对以后的工作，需要我们有耐心，要有不动摇的毅力，在工作中，不断改善自己，也要仔细发现周围的问题，改变对自己不利的局面，化不利为有利，在苦难中将只是学以致用，活学活用，训练自己能耐苦耐挫的能力。也不断改善自己表达沟通能力，要有团队协作能力培养自己能有时代进步对年轻一代的职业素养要求。

**客服试用期总结2**

“您好，请问有什么可以帮您?”“感谢来电，再见!”。这两句话伴随了我一个半月的时间。在电力公司市东供电公司，我在热线话务员的岗位上实习了一个半月。在这段时间内，通过师傅们的言传身教、循循善诱，把积累了多年的人生财富和实践经验毫不保留地传给了我，很好地发挥了“传、帮、带”作用，使我受益非浅，收获颇丰，在思想认识、工作能力等方面都有了长足的进步和提高，也为我今后的学习打下了坚固的基础。

由于我是新手，所以，我就更要付出比别人的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。在刚上平台的时候，凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，我除熟悉了语音平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到设备的整个运作流程，让我在工作时更能得心应手。

然而平台作为一个群众服务窗口，我作为一名普通的接线员，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记;对于一些基础业务知识，我经常会翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才能让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我常常在网上学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

在与来电人的开始几分钟交谈中，我聚精会神倾听来电人的信息，保持礼貌态度，提高工作质量。遇到反馈意见，要听清楚来电人的全部要求，准确理解来电人的意思，要抓住问题中心，尽可能避免多讲无关紧要的事并做好相关记录工作方便日后和用户联系，为正常的工作状态保驾护航。还要做好事后的回访工作，当用户反映表示不满意时，应悉心认真的用户述说，尽可能的替用户排除问题，做到急客户之所急，想客户之所想。

在不断的学习中，我发现自己的生活充实了许多，也精彩了许多，原来那个默默无语的我也变得叽叽喳喳了，以前总被遗忘的我也得到了大家的认同。但是由于自己性格方面的缺陷，也使我错过了许多机会。所以在新一天，我要再接再厉，做得更好。

日子过得真快，一眨眼的工夫，我不知不觉已在客户服务中心忙忙碌碌的工作了一个半月。回首过去，展望未来，回顾这段时间来的点点滴滴，取他山之石，对于我而言，没有，只有更好。

**客服试用期总结3**

进入大学快2年啦，真正的实习其实已经有2次啦，第一次在苏宁，这一次在支付宝，但是工作都是同一个种类——客服，我的理解就是无条件为来电的顾客服务，你必须是抱着一种敬畏的心态对待顾客，在交谈的过程中，你必须是客气，耐心，亲切。这差不多是必须的。其实经过这两次的实习，我发现自己并不适合那种静坐在办公桌，虽然我热衷与交谈，我觉得沟通是交流的最好的方式，是桥梁。拉近彼此的距离，但是我似乎不喜好听声交谈，我喜欢facetoface这样的方式似乎更能满足我。

客服就是一种听声沟通，根据对方的语速，根据对方的语气，来判断，臆测对方的表情变化，我想这样的工作更适合腼腆型的人，这样似乎更能发挥这类人的优势。一般来说不害羞的人，一般都是有那么点大大咧咧，那么其实这类在做客服时，他的情绪就不那么好克制，语气容易产生很大的波动。我想我就是属于后者吧。其实现在社会，一个充满在各种交流方式的社会，再加上网络世界的不断发展，人们可以足不出户就能做任何可以再网上完成的事，那么随之而来有很多的问题就摆在那，那么什么方式可以解决这些矛盾呢。

这样客服的队伍就这样在不断的扩大，这一个行业其实也解决了很多就业问题。我想我们有时把这个职业想的太简单啦，做一个合格的客服其实真的很难，一个合格的客服，必须了解的事情太多，企业内部的，企业外部，与企业有着密切联系的，相关的业务知识，当然回答问题时的用语也应该是相当有要求的，起码的口齿清楚，专业的用语规范，亲切的回答，很好的语言组织能力，我想这个就是一个客服必备的。

在支付宝实习，在此刻我觉得最大的收获并不是我所在的这个岗位带给我的感受，其实公司的氛围是我最大的收获，尤其是在总部的时候。其实工作虽然是谋生的一种方式，但是我觉得更是生活的一种方式，只要你是快乐的工作，那你的谋生其实也就存在着浓厚的生活情趣，在工作的快感，就会给你的生活增添不少乐趣。

这样的实习机会真的很好，但是以后的实习，我还是希望能接触不同的领域，我想我们的生活就应该有不同身份变换，接触不同领域的人，了解不同的知识，融汇贯通，这样的人生应该才是有滋有味的。当然以后有机会的话，我还是愿意到支付宝工作的，但是是不一样的岗位。

**客服试用期总结4**

20\_\_年\_月底我应聘到\_\_省\_\_物业服务有限公司当实习客服助理，实习期间，我依次对设施管理、事务管理、消防安全管理等进行了实习。在实习中，我在同事的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识。实习工作中既紧张忙碌又新奇，收获很多。通过实习，使我对物业管理工作有了深层次的认识。该物业管理处首先向我们介绍了一些基本情况，然后依次对事务管理、客户管理与服务流程及安全保卫等做了简要介绍。

然后就开始“上岗”了。回顾此次实习过程，感受良多，收获颇丰。通过实习有效缩短了课堂和社会实际工作之间的差距，使我能系统地、全面地掌握物业管理工作和方法。在老师的细心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意理论知识与实际应用的结合，用实践检验所学的物业管理理论知识，由此加深了我对物业管理工作的理解。下面是对这次实习的总结：

一、优化客户管理和服务流程

(一)客服部是整个物业公司的“中转站”，地位非常重要。服务人员是第一时间与业主打交道的，因此，他们的给广大客户留下的形象则代表了公司的精神面貌规范服务人员形象。规范形象包括仪表、语言、行为三个方面，仪表规范要求我们的服务人员要持证上岗，统一着装，佩带明显的标志，语言形象要求服务接待人员要讲普通话。客服人员要无时无刻地向用户传递公司的良好形象。

(二)加大企业宣传力度。重视业主大会和业主委员会的作用，使之成为物业与业主沟通的桥梁。

(三)客户数据信息记录该小区内业主与租户的信息;财务管理记录各种收入与支出明细;服务管理记录用户报修与维修服务进程的记录。该系统具有方便、快捷的优点，能为物业管理服务提供数据支持，但是仍有很多方面需要改善。比如服务管理模块系统开放程度不够，用户利用此报修并不多，主要还要通过电话由专人接受报修与跟踪。如此一来，信息化应用就不到位，各种资源成本在信息化的助力下并未得到有效的降低。对此，应该完善服务管理系统，重新设计服务流程，分离管理与服务系统，加强宣传与开放，促使用户更多的利用该系统报修。

二、推行、倡导“以人为本”服务理念

物业管理必须树立以人为本的服务理念，倡导人性化服务，实施以人为本的服务措施，提高服务效能，把客户的满意作为物业管理的最佳追求。物业公司利用相关数据指标与员工绩效考核有效的结合，通过严格的规章制度实现。并推出诸如“最佳服务笑脸”标准化服务模式，使员工在意识层面上确立什么样的服务符合业主的需求，充分发掘客服人员的服务意识与专业技能。注重生态与人文的和-谐和互补，塑造健康的人居环境，达到生活与健康同在，生活与艺术同在，生活与自然同在。

三、事务管理工作精细化

在物业管理实际工作中，面对都是一些简单而重复的琐碎事情，物业管理成员每天仍然用非常饱满的热情，认认真真做好每一件事情，为业主提供良好的居住环境做好后勤工作。这些都有赖于从操作程序上制定明细的流程，创立和实行精细化管理，从细节做起，从小事做起，从平凡事做起。同时，公司设立严格的奖惩制度，规范员工的作为，使其知有所为，有所不为。

四、实习总结

这次的实习使我从实践中总结过去所学的知识，扩宽了对物业管理的视角。物业管理是服务行业，所以在对服务的理解与应用上有更多的切实感受，在服务行业，我们的工作面对的既有人也有物，最终我们是为客户服务的，所以我们要在做好物的工作的基础上，更多的要做人的工作，毕竟人是服务的根本所在。总之，经过此次实践，我得到了真正的切实的实践经验，综合所学的理论知识，这将会为我以后做好物业管理工作奠定了坚实的基础。

**客服试用期总结5**

这次实习是我们学习了两年的电子商务专业后，进行的一次全面性的实践练习，是把所学的专业知识运用于社会实践当中，让我们学会工作，找到自己的不足。在学校的安排下，我到\_\_\_市\_\_\_\_有限公司的客服部，进行工作实习，客服对于大家来说都不会陌生，现在科技的发达，很多人都是足不出户，但是还是要买些东西，看看商品，所以现在很多人都是运用网购，有的公司会要客服，就是有的顾客想对这个产品更加的了解，或者是我们的销售任务，还有就是已经购买的顾客对产品的反馈，售后等服务。

第一天来到公司上班，在领导的安排下，我跟着一位前辈工作实习，刚开始我没有什么工作任务，而是对公司的产品进行了解。经过我的努力和前辈的讲解我对公司的产品已经很了解了，然后交给我一些电话号码，让我给这上面的人进行推销，经过两天的实习和了解，这工作还是很简单的，我看到其他的同事都做得很好，每个人都销售出去了一些产品。而我怀着兴奋的心情给这些人打着电话，可是我都没有成功，越到后来我的心情就越差劲，我就停下来思考，我有什么地方做得不对，可是经过反复的思索，我也没有头绪，前辈在旁边看出了我的疑惑。他来到我的身边，然后跟我讲起打电话的技巧，说话的方式，让我站在别人的角度上思考下问题，还跟我讲他的一些销售技巧，和工作的经验，这让我受益匪浅。慢慢的工作，每天都会碰壁，但是我每天都在不断的努力，每天不断的总结、积累，当我成功的推销了第一件产品，慢慢的就顺利了。现在我的工作和前辈们一样，每天完成相同的工作任务，虽然没有她们做得漂亮，但是我一定会超过她们。

通过这次的工作实习，我学会了在工作中做事，要沉着、冷静、有自信地面对，在工作中都会碰到许多不尽人意的事情，或者麻烦，但是我们要冷静，不要着急和发脾气不然共组只会越做越乱。在工作中，我积累了很多的工作经验，这让自己对以后的工作有着一定的信心，毕竟现在不管是哪里招工，后面都会加上一句“有工作经验者优先”，所以在以后的工作中我会不断的努力，尽力做得更好。

style=\"color:#FF0000\">客服试用期总结

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！