# 202\_大学生客服实习报告范文

来源：网络 作者：天地有情 更新时间：2024-01-25

*202\_大学生客服实习报告范文（精选4篇）202\_大学生客服实习报告范文 篇1 一、对岗位实践过程的认识 五月我到中国联通衡钢一厅做客服，刚开始我想应该和老师讲的差不了多少吧!当我做了一两天的时间后才发现原来这一切并不简单，进入社会对我还需...*

202\_大学生客服实习报告范文（精选4篇）

202\_大学生客服实习报告范文 篇1

一、对岗位实践过程的认识

五月我到中国联通衡钢一厅做客服，刚开始我想应该和老师讲的差不了多少吧!当我做了一两天的时间后才发现原来这一切并不简单，进入社会对我还需要一段时间而不得不让我更深切地体会到就业的压力。我们一出校门什么都不会，学校只是我们的避风港，然而总有一天，我们要冲出这个港湾，驶向“大海”。去过几趟杭州人才市场，看到一张张招聘广告上的要求，我黯然伤心：我想发明一种威力无比的新型军事武器，它的子弹只有一纳米那么大，但它的威力却能把一个星球炸得粉碎。这种武器的子弹是用空气做成的，非常环保，爆炸后会产生100多万吨的氧气，地球上用不了时，就可以将这些子弹发射到月球和火星上去，当地球上的能源要用尽时，我们好到月球和火星上去开发我们人类生存的空间。虽然现在我还没有能力制造这种武器，但我会好好学习科学文化知识，将来我一定会发明出这种军用武器，好保卫我们美丽的家园。

虽然有了更多的实践，让我们有了一次涉及社会的体验，然而那犹如小孩子刚学会站立，还没学会走路，那么这次实践我们就是在学走路，当然在学的一路上会摔跤、哭泣，但现在我们都挺过去了，回头看看一路上留下了足迹，这次实践还是蛮有意义与必要的。接到公司的培训电话，我的心也就安定下来了，终于站住脚，那时很兴奋与开心，便前去培训。培训期间，交代公司文化、公司制度、公司产品……不可否认找得又是电话营销，一个服务行业，又与专业对口的工作。

电话是现代商人越来越常用的一种交流工具，因此，做电话营销人员了解一下打电话的一般要求是很有用的。打电话的基本原则是简明扼要，切忌罗嗦，既突出不了问题，又占用别人时间，从而引起别人反感。

客服部这个分为很多组。大致分为话务组，业务处理组，投诉组，质检组，采编组。话务组很明显负责接电话，帮助用户记录要求或建议。业务处理组负责帮用户开通取消业务。投诉组很明显受理投诉，并给用户回复。质检组也就是质量检测，主要是监听话务组的录音，当然不是每条录音都听，是随机抽取的，然后把监听情况，包括合格和不合格的情况整理后再反馈给话务组。采编组的主要工作是负责接收上级下达的业务，整理后，进行采编，给各组培训。

二、对专业岗位职责的认识

我是作为联通公司委托客服的身份去电话营销——办理炫铃业务。虽然以前有过电话营销的经验，然而这次代表的是作为一名客服经理，是话务员与营销员的结合体，所以沟通是很重要的一种交流方式。在一片永远做不完的业务的前景下，如何进行沟通，如何做好沟通从心开始，都要留给我们自己去深思，在实践上慢慢体验得出经验并运用于实践，提高自己的工作效率!有了几天有培训，演练文稿，第三天自己便“上阵”与客户沟通了。我们主要是为客户办理炫铃业务，虽然以前有过电话营销的经验，然而这次代表的是联通公司，所以电话营销中就要特别注重语言这方面的沟通。

服务有语就要用得当，对于这个行业，语言方面的技巧一定要很好地表达：

1、有正面的语言表达，不用负面有语;

2、能用我则不用你;

3、能不用“不”则不说;

4、涉及企业形象，避免就事论事;

5、减少口头禅。

每次与客户之间的沟通都是不同的，不能只按文稿上面的文字去沟通，这就要针对不同的人采用不同的方法，一套方针是不能很好地营销。比如，每当我说：“能为您简单介绍一下炫铃业务……

有些人开口便问：“需不需要钱，每月要多少钱。”这就说明他注重费用这方面，针对这些人就要突出卖点，这个月不收月租费。而有些客户能耐心听，那我就要仔细地介绍业务内容，突出能给他们带来帮助的一面。还有针对女性与男性也要有不同的方法，一般女性比较贪小便宜，男性比较爽快，所以针对女性一开口就要说：“我们公司有个优惠活动，能为您介绍一下吗?”这样她们就会耐心地听下去，男性一般不采用这种方法。

三、对理论与实践结合的认识

做电话营销这行耐性一定要强，尤其是一天不知要拨打多少个电话，与多少位客户沟通，而且不是介绍好自己的产品就行了，客户他们有很多方面要咨询，如意邮箱以及小秘书等有关业务方面要咨询。还有呢?有些用户会提一些建议等等方面。我们都要及时做出反应，及时回答。这让我懂得了，进入一家公司我们不能只着眼于自己的产品，更多的是了解公司的其他产品，这样才会有助于更好地营销自己的产品。

记得每次拨号我们拨的都是数字号码，无法显示对方的性别与年龄，同样无法判断是外国人还是中国人。一通电话性别是明了了，而中国人还是老外还是无法辨认了，有好几次接通了，我心太急，只把炫铃业务介绍完毕，问他需不需要时，他便来句：“sorry，idon’tknow”。那时我不知是生气还是尴尬。

只能用自己简陋的外语来回话，那时想必很糗。因为我一核对电话号码，他只要回答：“是”或“不是”，我便只管介绍自己的产品了，没有做好沟通工作，老外一般简单的汉语还是能懂的，要是自己的外语精一点，起码能用英文介绍业务时那就方便多了。所以学好一门外语也是很重要的，连电话营销也需要外语水平，我们生活中缺少不了外语的参与。

202\_大学生客服实习报告范文 篇2

实习刚开始的时候，我想应该和教师讲的差不了几多吧!当我做了一两天的工夫后才发现原来这统统并不简略，进入社会对我还需要一段工夫而不得不让我更深切地领会到就业的压力。我们一出校门什么都不会，学校只是我们的避风港，但是总有一天，我们要冲出这个港湾，驶向“大海”。去过几趟杭州人才市场，看到一张张招聘告白上的要求，我黯然伤心：一、没履历;二、没资格证;三、没胆子。固然有了更多的实践，让我们有了一次涉及社会的体验，但是那犹如小孩子刚学会站立，还没学会走路，那么这次实践我们便是在学走路，当然在学的一路上会摔跤、哭泣，但如今我们都挺已往了，转头看看一路上留下了足迹，这次实践还是蛮故意义与必要的。接到公司的培训电话，我的心也就稳固下来了，终于站住脚，当时很高兴与开心，便前去培训。培训时期，交代公司文明、公司制度、公司产品……不行否认找得又是电话营销，一个办事行业，又与专业对口的事情，希望的这篇电话客服实习报告可以给在职实习生作为参考范文。

一、对岗亭实践过程的了解

电话是当代商人越来越常用的一种交流工具，因而，做电话营销职员相识一下打电话的一样平常要求是很有用的。打电话的根本原则是简明简明，切忌罗嗦，既突出不了题目，又占用他人工夫，从而惹起他人恶感。

客服部这个分为许多组。大抵分为话务组，业务处理组，投诉组，质检组，采编组。话务组很显着负责接电话，帮助用户记载要求或建议。业务处理组负责帮用户守旧取消业务。投诉组很显着受理投诉，并给用户复兴。质检组也便是质量检测，重要是监听话务组的录音，当然不是每条录音都听，是随机抽取的，然后把监听环境，包罗及格和不及格的环境整理后再反应给话务组。采编组的重要事情是负责吸收下级下达的业务，整理后，举行采编，给各组培训。

二、对理论与实践联合的了解

做电话营销这行耐性一定要强，尤其是一天不知要拨打几多个电话，与几多位客户相同，并且不是先容好本身的产品就行了，客户他们有许多方面要咨询，如意邮箱以及小秘书等有关业务方面要咨询。还有呢?有些用户会提一些建议等等方面。我们都要及时做出反响，及时回答。这让我懂得了，进入一家公司我们不克不及只着眼于本身的产品，更多的是相识公司的其他产品，这样才会有助于更好地营销本身的产品。

记得每次拨号我们拨的都是数字号码，无法显示对方的性别与年龄，同样无法果断是外国人还是中国人。一通电话性别是明明晰，而中国人还是老外还是无法识别了，有好几次接通了，我心太急，只把炫铃业务先容终了，问他需不需要时，他便来句：“sorry，idon’tknow”。当时我不知是负气还是尴尬。只能用本身大略的外语来回话，当时想必很糗。由于我一核对电话号码，他只要回答：“是”或“不是”，我便尽管先容本身的产品了，没有做好相同事情，老外一样平常简略的汉语还是能懂的，要是本身的外语精一点，起码能用英文先容业务时那就方便多了。所以学好一门外语也是很紧张的，连电话营销也需要外语水平，我们生存中缺少不了外语的到场。

大学生客服实习报告3

一、实习目的

这次实习是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，了解企业运营管理各流程，了解企业各职能的管理职能.通过了解企业电子商务运营的情况，找出所学的电子商务知识和企业实际需要的结合点，帮助企业实施电子商务战略.通过现场学习，培养自己独立分析问题和解决问题的能力，并培养自己的职业素质.

通过这一次的实习，主要想达到以下几个目的：

1、考察自己在校所学的知识在实际应用中是否能够得心应手，学会致用;

2、增强自己上岗意识.企业不是学校，学校是一个学习的圣地，可以允许人犯错不断修正的，企业是要盈利的社会组织，不盈利就会被社会淘汰，每个员工都要承受着压力，把企业做好的.通过这一次的实习，可以磨练和增强我的岗位责任感.

3、积累工作经验.公司要培养一个人才是要成本的，所以公司招聘人才的时候，一般都会把有经验者优先录用.有了这一次的顶岗实习，可以增强我的工作能力，增强工作中的沟通和适应能力，增强做人的才干，积累经验.为今后的就业铺路.

4、适应以后工作的生活方式.在学校里，有着学校的规章制度限制和同学朋友的真诚友谊.刚踏进复杂多彩的社会，是需要一个过渡期.通过这次实习，可以提前让我更加早地了解与体会真正进入社会后该如何生活，该如何面对工作与生活的困难，然后找出解决的方法.

5、通过实习，回校后有更加明确的目标，抓紧时间补习自己在实习中缺乏的知识，为以后的工作做好准备.

二、实习时间

20xx-06-25到20xx-7-31

三、实习地点

广东省XX市天河区

四、实习单位和岗位

北京电子商务有限公司，网络客服

五、岗位工作描述：

我是在分公司的明星客服部，我们这里的网络客服是集售前售后于一身的，每人配置一台手提电脑和一台座机电话，每天上公司给定的53KF工作平台的客服号和一个QQ客服号.售前，耐心地向每一位顾客解说产品性能、使用办法，引导顾客购物;售后，指导顾客使用产品，消除顾客的疑惑及不满情绪.除了上客服，还有每天提交自己拿到的订单，打电话催顾客签收、催快递人员派送，偶尔还要打电话回访顾客，看看顾客使用的情况，看他有没有需要再继续订购的意愿或者是了解这款产品在市场反应如何.还有一项工作就是接电话，由于我们是官方网直销，是有订购热线的，经常会有顾客打电话进来咨询我们的产品，我们要非常熟悉公司的产品才能给顾客介绍.

六、实习总结

1、实习心得：

1)沉着、冷静、有自信地面对面试

对于如今就业竞争那么激励的市场中，想找到一份适合自己的工作并不是特别容易的事，况且对于一个还没有毕业，而且只能做一到两个月的兼职工想找一份适合自己的工作并非容易的事，但是我坚信我一定会找到一份适合自己的工作的.

虽然未来的路谁也无法预料，但是只要有信心、坚定地走下去肯定能够找到的.当然，当我在网上投了大量的简历，也到实地那里面试了好多家，可还是没有一个公司愿意要一个随时都会走人的下属，虽有失意，但最后在我的沉着、冷静、自信地面度，最后我找到了一份适合我的工作，而且与我的专业息息相关的——网络客服.

失败并不可怕，可怕的是你被失败打败.

2)脚踏实地，从小事做起

万事开头难，做事情是不由得你随随便便就能成功完成，必须脚踏实地地干实事，单单是凭你口花花的吹嘘自己多么能行，别人是不会认同你的，相信你的.所以，在实习当中，不要因为自己的有学历，就可以要干大事，小事就不足为之一提的感觉.必须要一步一个脚印地学习，请教别人，把一个个问题解决，把一件件的事情做好.事情虽小，也要做出实效.要不，连一个打扫卫生的职位，别人也不会请你.

3)专著认真，注重细节

专著认真，注重细节，在实习过程中，我深刻地体会到这一点的重要性.认真的态度可以体现在细节中.就我们这些没有任何工作经验而且是没有毕业的大学生，更要做到这一点，特别是在业务的这一块工作的.

我也是因为这一点，让我受到了教训.为什么这么说呢?那次是我上班以来少有爽快的客户，他只询问了我几个简单的问题就订购了，留好了电话、姓名和住址给我，可当我给我们公司的电话给他时，我却发错了号码，直到那天下午那个顾客要打钱进来时却打不通我们公司的电话，第二天打电话过去我才发觉，客户非常怀疑我们的网站是否真的，也非常生气，后来我给客户道歉，并答应客户免费送一些小礼品，也无补于事了.因为客户认为这事情好大因素都是我的问题，觉得我做事情马马虎虎，不放心与我合作!所以，这个订单失去了.

通过这件事情，我认识到自己的错误，改进自己的工作态度.不能再像在校的时候，犯错还可以纠正，现在所做的是不能儿戏，出了差错，就会丧失机会，有关于自己本身的生存，公司的命运.也让我明白了，做事一定要认真.认真的态度，可以从细节上体现，比如，与客户洽谈、发我们公司相关的资料要正确、价格.这些微不足道的动作，足以让客户感受到你的认真，那自然而言就愿意与你合作了.

4)重复事情，持之以恒

从事网络客服这项工作，虽然是坐在办公室里面，像个白领一样，但是要你天天12个小时都要面对这电脑，打电话，在同一个地方，面对同样的一些人，时间一长，你就会感觉到这样的生活很枯燥，特别是我们这些刚走进工作的毕业生，不习惯，这也是为什么好多毕业生老是要换工作的因素之一.其实不管做什么工作，干什么事情都需要我们有毅力.任何事情做久了我们都会产生厌倦感的，只是刚刚开始时有热情是远远不够的，我们需要的是持之以恒.怎样做到，就需要我们在平淡中寻找快乐，自己给自己找一些有趣的事情做.

就我做网络营销来说，每天都要看网站上更新的内容并记牢，接待网客，核实订单，提交订单，接听电话，解决售后问题.这些的工作，时间一长，也会成为很枯燥的事情.我就是那样的在工作久了以后，就开始产生了厌倦，刚开始的热情也一点点的被时间给消磨掉了.可是，工作可不是任你想做就做，想不做就不做的，这时候，就要考验了我们的耐心、毅力.能持之以恒的话，这些工作将会带给你丰富的经验，会成为一种习惯;不能坚持，只能辞呈，换新环境，新工作，到头来，都是一个新人.

5)要学会在工作中自我肯定和自我否定.

在大学期间我曾在社团待过两年，为把工作做到完美，对自我采取了否定，目的是激励自己下一次要做得更好.而现在工作了，每天都要追求业绩.经理曾说过：“有顾客进来我们的网站询问，那就表示她有这个需要，而你不能说服她购买，那就是你的沟通能力还欠缺，还需要更加努力.”经过这次实习，我深深地体会到工作的那种压力以及紧张，今天也你会接到很多订单，但难保明天你一单也没有，所以，做这个销售这个行业，你必须懂得自我总结、自我肯定和自我否定，只有这样，你才能更加好的面对明天.对于我自身而言，一味的否定自己只会让我自己失去对工作的热情，对自己失去信心，所以我现在学会了自我肯定和自我否定来增强自己在工作上的信心.

6)不能带自己的情绪，始终微笑工作

工作不能带情绪，这一点是我们上司经常强调.现在，开发客户都不用实地面对面地联系，可以利用电话、网络等手段.可是这不并意味着，工作带情绪就没有影响工作了.

其实，无论哪种哪种方式需找客户，情绪都会很大程度影响工作.据了解，阿里巴巴公司要求每个员工的桌前都要放一面镜子，对着镜子微笑地打电话.这个方法可以有效地解决这个问题.有时候，我无意中就会带情绪工作，特别是打电话，自己的情绪也会波及到对方，所以工作效率很低.自己心情好了，多微笑，觉得对方也会好聊点，遇到的拒绝的情况会少一点.

在工作中，一定要学会调节自己的心态，要保持积极向上，让自己带微笑工作.一切皆有可能，遇到困难，千万不能埋怨，消极，这样子，只会自己更累，没心情去做，失败率会更高.冷静下来，想想怎么解决问题的方法，因为人脑是灵活的，问题是固定的，相信问题总会有解决的办法.带微笑工作，也会给自己周围的人带来好心情.

7)网上做生意不容易

现阶段，电子商务在人们的心中也普遍传开了，不再是什么新鲜的事情.虽然很多人都投进这个网里，但是，做生意谁都知道要冒风险，为了控制风险，保守一点，人们都不太愿意直接在网络上交易，特别是中国人的性子就是要谨慎行事，有很多的顾虑，担心受骗，而且，现在的老板级的人物大多是60、70后的人，他们不太相信网络交易这种方式，这是一方面.另一方面，有了网络，产品的价格太过于透明了，很多客户先向你询价，然后，就在没有回音了.有时候，要等一个星期甚至更长时间，才能等到客户向你下单.

不过，经理也说过，人类是很多时候购买东西都是冲动型的，如果当你能说服她，那么这个单子也许是很简单地拿下，虽然网上生意不容易，但只要有信心，我们的未来还是很光明的.

2.实习得失

我的所得：在这次实习中，我学到了在学校里面学不到的知识.如：女性护肤品的行业知识;如何寻找客户，与客户更好的交流，跟进客户;认识了一班来自中国各地的同事，他们都是一群很友好的、热心帮工人、知识渊博的人，和他们一起工作，学到很多做人的道理以及博广自己的知识面.在寻找客户的过程中，我也能接触到各行各业的人，能够与他们绝大多数人很好地相处，因而，扩展了我的交际圈.随着自己接触的人多了，也感觉自己没有在校的那种胆怯，慢慢地变得更开朗，更加自信，能说会道.

我的所失：讲到这一点，主要涉及到我的身体健康，刚到公司工作，什么事规规矩矩地，很勤奋地做事情，加上自己对产品不是很了解，以致工作时间过长，几乎没有运动，平时的饮食习惯改变，加上公司的菜全都加辣椒，而我从小就不怎么受得了，没规律地饮食!导致身体经常不舒服!

身体是革命的本钱，没有好的身体，如何谈事业，所以，以后要更加主要身体与工作的合理安排.

3.今后的计划及专业建设建议

通过这次实习，我深深地了解到自己不足之处，还有半年的时间是可以在学校充电的，我更加应该抓紧那仅剩的半年时间，把自己在实习时遇到的困难但又解决不了的，回校后努力找到答案，同时要学好如何使Photoshop、网站建设.

当我在面试和找工作时，很多公司都会问你会不会PS，或者是网站维护、网站建设之类的问题，所以在此我提出两点建议：

1)建议计算机的应用方面有更深一层的了解与实操.

我们上计算机时，都是电脑上操作的，都是理论的，但是没有真正地把电脑拆开、真正地掌握电脑的基本要点，只有真正掌握了，才能更好地运用.

2)建议开设一个电子商务案例分析课程.

大家都知道电子商务的发展前景是如何，很多的中小型企业都看中了电子商务的商机，都纷纷开设电子商务，这对我们专业学生的发展提供了平台，有用武之地了.但问题是，企业开展电子商务并不只是停留在建站和做宣传方面，更多的是能顺利进行线上的交易和更深层次的运用.此外，一个企业开展电子商务，并不是一个方案就能解决的问题，实施的过程中也会遇到很多的瓶颈，这就需要我们主动去分析研究.而在校学习的过程中，老师在课程设计上很少涉及案例分析类的课程.我想，很多的同学刚来到企业，对公司在电子商务上的发展都缺少主动思考和分析的意识.所以，我建议开设这个课程，来培养师弟妹对企业电子商务发展的思考，培养他们独立分析和解决问题的能力，至少培养他们有做电子商务人的意识.

4.总结分析及个人感想

这次的实习工作，简单而言，我就是相当于网络销售员，而网络营销要求的人才要具有比较广泛的知识面.网络营销基本技能一定要具备，例如，制作处理图片的能力，货物上架，装修、维护、推广网站的能力，很强的沟通能力等等.除此之外，要熟悉自己所从事的行业的行情，会计算成本利润，做出合理的报价.而且，要看言知人，快速获悉客户的所需或所好.知识面广的人有更多的志同道合的话题跟客户交流，商业方面，在与客户的感情加深后，再谈生意轻易而举地达成合作关系.

当然，计算机网络技术、电子商务技术基础、网络程序设计、网络营销与我现在的网络管理工作内容比较吻合.但事实上，我在技术方面学得不好，自己还在摸索中和有时趁同事有空就会去请教，再重新学习.现在出来工作了，有一点我是颇有感触的，就是判断某一门课程对你重不重要，你以后能不能用上，不是你学的过程中就可以判断，因为你不知道你将来什么时候能用上它.在校学习的过程中，我慢慢发现自己在学习技术类课程的过程中没多大兴趣，什么网络技术基础，建站等，所以在学习上没放什么心思，只求合格，也决心不会从事技术类的工作.现在事实证明，这一些的想法都是错的.当你身在工作中，并不是你不想做某项工作，你就可以不做，决定权不在你手上.所以，将来的事，谁也料不准，学好各科才是万全之策.

在这短短的一个月的实习中，也许它不是我的全部，但它却能给毕生难忘的经历，通过这次的实习，我更加明确自己的目标，无论前面的路是荆棘的还是坎坷的，我都会以积极的态度面度它，我相信我会闯出属于我自己的一片天空的.

202\_大学生客服实习报告范文 篇3

在放暑假之前，我就一直筹划着暑期工的计划，也在网站搜索过许许多多的招聘信息，但总是不合心意。正在我一筹莫展的时候，我听说了我们县的老少共建团举办的一个暑期励志学习班。这个学习班是由团裏的一些老人开办的，目的是给一些在校的中专生，大学生们创造一些社会实践的机会。这些和蔼可亲的老年人们，年纪虽大，但为了下一代的健康成长，不辞劳苦开办了学习班，我觉得其意义非常大，於是，我加入了这个励志学习班，开始了我暑期社会实践日子。

7月13号开班仪式上，来自广州省的几个大学的学生们聚在一起谈了一些最近热门的话题，让我深刻地了解到了当代大学生的一些想法与概念。当时气氛融洽，个个精神抖擞，意气风发，我很快就被励志学习班的精神感染了。我想，接下来的团体工作以及学习中，大家肯定会相处愉快，工作顺利的。

开班仪式后，我们其中一部分人介绍到了一家日本料理店当侍应，另外一大部分同学就介绍到了中国移动广州分公司去当客服代表。共建团的曹奶奶说过，上一届的一些师兄师姐们也是被介绍进了中国移动当客服代表，但有些同学因为某些原因没有把工作坚持到底……可想而知，这份工作是有一定的压力的，我不得不暗地裏自加信心，做好承受压力的准备。任何工作都会有一定的压力，能成功的对付面前的压力，并且能把它化为动力，我想这应该是我们该学习到的东西了。既然加入了学习班，我是不会打退堂鼓的，无论如何也会坚持到底。

面试过后，很荣幸我开始正式进入了移动当上客服代表。开始几天的培训中，一些繁琐的系统操作，全职工们熟练的应对技巧还有灵敏的反应能力，都让我有点吃不消的感觉。这样的工作我能胜任吗?

培训过后，我终於正式地开始了外呼工作，每天不停地呼出电话，耐心细心地解答客户的问题;每天面对许许多多不同类型的人，面对由一种情况萌发出来的异曲同工的问题;每天过著挤公车——公司——学校三点一式的生活……几天下来，就感觉自己已经基本融进了社会当中。

还没进移动工作之前，我从来没有接触过那麽多的社会人士。记得以前做过的收银员，最极限的充其量就是客人对物价的一些埋怨与唠叨，或者是对钞票的新旧程度的不满，这种情况一般都是忍住怨言，好言相劝地就可以跟客户解释过去。我本身是一个怕麻烦的人，不愿意跟任何人结怨，处於一种多一事不如少一事的心态，因此很少与他人出现过正面的冲突，也很少被别人责骂过，对社会的认识也仅局限於很小很小的一个方面。天真的我还是以为社会没有听说的那麽复杂，社会也就是单纯的一个大个体。但是，工作由外呼做到接线服务，我经受了责骂、刁难、埋怨、不满等等林林总总的经历，开始逐渐走出了单纯社会的小角落，进入了大社会。以前的我被人一指责，半句话都无法挤出来，到现在，遇到一些气急败坏的客户在听筒的另一端大吼大叫时，我竟有一种临危不惧的感觉，甚至可以礼貌地耐心地回应客户和聆听客户的话语，环视以前，不争气的眼泪肯定会唰唰直出了。古语有云：士别三日，定必刮目相看。我想，我可以当上这句古语中的“士”了。

工作了一个多月，总结了一下我的心得：

(1)怎麽才能做好客户服务

客户服务部是公司对外联系的窗口，对企业创立品牌形象有至关重要的作用。客户就是公司的命脉，而客户服务部门又是联系客户与公司的桥梁，所以，做好客户服务工作，对公司而言，是非常重要的。如何才能做好客户服务工作?关键在於从客服代表的角度去提高服务的质量，从公司或厂家方面提高产品(服务)的质量。如果有投诉产生，尽快为客户解决问题，如果问题是客户自己的使用方法或其他方面出问题，则应指引客户正确的使用方法或为客户提供满意的解决方案。“客户至上”，永远是客服人员的第一理念。永远站在客户的角度去为客户解决问题，那麽公司的忠诚客户将越来越多。在具体工作中，制订适合自己公司的客户服务流程，规范客户服务部门的管理制度，定期为客服代表提供有必要的培训。关於投诉，永远是客户服务工作中的重点。根据以往电话回访数据，单次销售产品或服务，每100个客户中，有10—20个人会对产品(服务)感到不满意，在这10几个人中，打电话投诉的只有2—3个人。所以，一旦有客户投诉产生，必定是客户对产品(服务)感到非常不满，心裏有怨言。因此投诉必须马上解决，把客户的不满浇灭在初级阶段。如果客户觉得产品(服务)不够好，客户服务又不能帮他解决问题，那麽公司将永远失去这个客户。任何公司的客户都是一个一个积累来的。失去第一个，就会有第二个。

(2)客户服务人员必须具备的素质和心理素质

要做好客户服务工作，客服人员的心理素质和个人素质是关键。一个优秀的客户服务人员，应当在接到客户电话或者面对客户的时候，能让客户感觉到你是真心在为他服务，能让他从你的声音和表情，感觉到你很乐意为他去服务。不要带著情绪去接客户的电话或者面见客户，那只会将不好的情绪传染给客户，让工作更加难做。客户服务的重中之重：永远站在客户的角度上想问题，所谓“同理心”，就是要切身处地的理解客户的情绪，感同身受的体会客户的处境及感受，并应客户所需。一个优秀的客户服务代表，永远都是一个优秀的心理学家，感受客户所感受，想客户所想，从中探察客户的最终目的，并以此为导向，开展客户真正需要的服务工作，身为客服，这是要做的第一点。此外，良好的沟通能力，准确判断客户心理的能力都是客服工作必须的，无论客户是投诉还、是咨询，都可以从中了解到一些有用信息，可以引导客户的情绪，能有效的为客户提供他想、要的服务并让客户感到满意，可以让客户信赖，让客户感觉是有人诚心在为他服务。如果可以做到这，你就是一个专业的客户服务人员!

另外，除了心得之外呢，也养成了一些生活小习惯。

1、从身边的小事做起

“到9点9啦!”听到有人叫了一声，同事们纷纷站了起来向门外走了出去。乱七八糟的凳子，歪歪斜斜的桌子，这就是我们刚进公司时培训结束后，在培训室裏留下的场景。起身后，都要把自己坐的凳子归回原位;下班了，关上电脑，关上显示器，放好键盘和鼠标。已在公司工作一个多月的我，现在这些已经成为了我的一个习惯。初入公司，经理组织我们培训的一些礼仪、坐姿等礼节，使我们有了一个注重小节的良好开端。好几次上晚班时，看到下了班的经理在将摆放不整齐的凳子放好，帮没有关掉电脑显示器的员工关上显示器，将桌上的键盘和鼠标一个个摆放整齐。让我知道：想要做好一件事情，就要从身边的小事做起!

2、获得一样东西就要放弃另一样东西

我们常常在做某件事情的时候，总是有这样那样的唠叨，总在说“我以前……”“当初……”因为我们都没有好好的去想过，做这些事情的时候会和以前有什麽样的差别，我们想去做好、得到这样东西的时候，我们将要放弃了哪些东西?就像我们的工作，电话中的我们要热情、有礼貌、有耐心;用户也许会很凶、无理取闹甚至还会在骂你，你很委屈、很生气、不想再听他说话，还要与他一争到底!你想做好工作吗?想。你想做个优秀的客服代表吗?想。那就要抛开这一切，看清我们的选择，因为我们想做好这件事情。

202\_大学生客服实习报告范文 篇4

一、实习目的

为期一个月的实习时间，秉着为以后的工作奠定基础的原则，努力学习更多的知识，积累更多的实践经验，在实习的过程中去发现自己的不足和缺点，同时让自己学到更多的知识，在实践中运用到我们在学校学习的知识，检验我们的学习成果，从而更好的发展自己，更好的在社会上立足。

二、实习时间

20xx-6-29到20xx-7-29

三、实习地点

广东省广州市白云区金沙洲沙贝东就街36号301

四、实习单位和岗位

广州大淘商贸有限公司、淘宝售后客服

五、岗位工作描述：

来到广州大淘商贸有限公司这个单位实习，是我自己去投简历并经过面试而得到这个实习机会的。广州这个地方，我也不是很熟悉，在找实习单位的过程中，真正吃了不少的苦头。在历经多次面试后，积累了经验，懂得了技巧，终于被该公司录取了。我的实习岗位是售后客服。主要的工作是处理售后问题，解决中差评，处理退换货事件。但是虽然是售后客服，可实际上并没有分的非常清楚，售前客服要完成的任务，我也是必须得完成的。

1、通过淘宝旺旺聊天软件,接待来访顾客的在线咨询，包括产品特点、规格、款式等商品信息细节参数的解析。

2、通过高超的语言沟通技巧和谈判技巧，向顾客推荐商品并促成满意购买。

3、按照顾客要求或店规为顾客分拆或合并订单、修改邮费、为顾客订单备注信息。

4、向买家提供良好的售后服务，解决售后问题、解决客户纠纷，处理中差评。

这些基本上每天必须要做的事情。

六、实习总结

6.1实习内容

20xx年6月29日开始上班，我们上班的第一天，客服主管就开始带我们，给我们分配任务。早上的时间是先来熟悉公司的规章制度，同时了解我的工作职责，她告诉说我明天需要做的工作是什么以及让我在面对客户的时候，我要怎么说，还有告诉我，通常会遇到多少种客户，让我如何去面对，如何去解决一般客户提出的疑问。

而我的工作是售后客服，主要就是处理中差评以及相应的售后问题，在客户有问题要找我们客服的时候，我们的一言一行都是要非常小心翼翼的，因为我们的言语就是代表我们公司的承诺，我们就是公司的代表。像我，当一名售后客服，主要的工作的处理售后问题，售后纠纷，解决中差评，退还货问题。这些问题的解决，不是一两下就可以解决的。比如说是解决一个售后问题，处理中差评，我要先查询客户的信息，核对客户的资料，查询客户的评价内容，了解其评中差评的原因。在了解这些情况之后，要看客户是什么时间有空，再给其打电话或者是旺旺联系。

在电话接通或者旺旺联系上以后，要根据客户的语言和口气来给客户说明原因并提出解决方案以供其选择，力求得以解决，双方和-谐相处并达成信赖关系，使客户成为我们公司的忠实客户。我发现，在这个过程中，特别是打电话的过程中，做好客户的信息收集和准备是非常重要的，同时，在客户不满的时候，我们一定要倾听并适时给予肯定，最后才提出我们的解决方案。虽然说看上去好像不是很难，但是真正做起来不是很简单的一件事情。因为我们面对的客户是不一样的，每个人的性格都是不一样的，这时候的我们需要时间去区分，去发现，我们现在面对的客户究竟是属于哪一种人，才能找到相应的解决问题的方法，根据客户的说话语气和声调去辨别并回答客户提出的质疑，为其提供相应的解决措施，让客户真正满意。

不仅仅是中差评问题需要给客户打电话，像客户发现货不满意或者出现问题时，同样要给客户解决，我要跟仓储部的人员联系好，先了解是否有货，然后在收到客户退回来的货物之后，及时给客户回复。这时候，最需要注意的地方是：一定要及时和信息要有效，以及注意说话技巧。这个一般情况下解决起来问题不大，不过心态要放好，因为有时候客户会发脾气，但是如果我们站在消费者的角度上去看的，我们就会心平气和的去解决了。

6.2实习心得

不知不觉间，一个月的实习时间已经到了。在这一个月的实习中，我成长了，也发现了很多的问题。

我所在的实习单位是广州大淘商贸有限公司。该公司起先是由老板和老板娘两人携手办起来的，是从一个没有任何信誉的小淘宝店，一笔一笔的做到今天的三个皇冠，实在是相当的不容易。从20xx年开始经营，到今天已经有整整5年的时间了。是经过不断的坚持和努力，才有今天这样的成绩的。公司的宗旨是：客户至上，服务第一。秉着这一原则，我们工作时刻警惕着。

公司规模不大，一共分为两个部门：客服部和仓储部。两个部门的独立分开但同时又是密不可分的，是一种相对独立的模式，并同时直接由老板管理。

做了一个月的实习工作，每天做的事情是很繁琐，但是是绝对不能马虎，因为一个不留神，就可能损失一个客户甚至是带来一个差评，严重的可能还会导致维权处理。因此，我在我的岗位实习中，是非常谨慎和小心的。生怕粗心，弄错事情，那样损失就惨重了。

在工作中，就不像是在学校那么轻松了，不是上上课，吃吃饭，完成完成作业就可以解决掉一天的日子了。我们明天都是要完成一定的工作量的。

在学校里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力 。实行后才体会到含义。我们必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰，于是在实习中，只有不断的学习，不断的充实自己才能在这社会上站得住脚，才有生存的地方。

实习了，就意味着我们不是在学校了，面对的不单单是客户，不单单是工作，生活圈子也不仅仅是同学，不仅仅是老师了，我们还要面对同事，面对上级，面对老板。

实习中，不仅仅要承受工作上的压力，还要懂得职场上的规则，和同事之间，上级，老板之间要如何相处。很多时候同事不会象同学一样对你嘘寒问暖。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，因此刚出校门的我们很多时候无法适应。但是环境往往会影响一个人的工作态度。

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！