# 202\_客服顶岗实习报告模板范文

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-01-30

*实习是大学生毕业之前必须经历的一次课程，在这次实习当中，那么你有了怎样的收获呢?下面是小编给大家整理的关于20\_客服顶岗实习报告模板，欢迎大家来阅读。售后客服顶岗实习报告1对于即将毕业的我们而言，实习不仅仅是对我们专业掌握能力的锻炼。更是让...*

实习是大学生毕业之前必须经历的一次课程，在这次实习当中，那么你有了怎样的收获呢?下面是小编给大家整理的关于20\_客服顶岗实习报告模板，欢迎大家来阅读。

**售后客服顶岗实习报告1**

对于即将毕业的我们而言，实习不仅仅是对我们专业掌握能力的锻炼。更是让我们体会社会，锻炼自我适应力的一种方法。在这次的顶岗实习期间，我负责的岗位是在\_\_公司的一名售后客服。虽然起初我对这个岗位并没有多少了解和认识。但经过这段的实习中的体会，我的见识也在这个岗位中被渐渐打开，并认识到了这个岗位、公司以及社会的情况!

转眼，三个月的实习期匆匆结束，我也已经在实习中学习了许多的经验，并增长了自我的见识。在此，我对这段时间来自身的实习情况做实习报告如下：

一、思想的改变

经历了这段实习后，我首先感受到的就是自身思想上的改变。在社会的环境中，虽然我们仍保留作为学生的身份，但在另一方面，我们也逐渐跨进了社会和企业的环境中。通过在这里的生活和工作，我渐渐意识到社会已经距离我们不再遥远，我们也即将正式的走出校园，在社会中寻找自己的方向，在企业中发展自己的未来!

这些认识，不仅提升了我在实习期间的紧张感，也让我的思想开始正式向着一名真正工作者转变。在后来的工作中，我也因为这份转变而变的更加严谨，努力，并积极的思考自己在社会中的发展目标。

二、工作的体会

在工作方面，我作为一名售后客服首先在培训中学习了各种工作方面的知识和案例。了解了我们应该用怎样的态度和方式去面对今后的工作。

作为售后客服，我们需要解答客户的各种疑惑，甚至面对客户的责问。面对工作中的种种情况，我一直严格保持着对工作的态度和责任。并从领导的教导和指点中，认真仔细的处理好客户的每一个问题，保持对工作的热情和耐心，为客户提供良好的服务。

在工作方面，我通过这段体会学到了很多知识LiU\_ue86.CoM，也感受到了实际工作的辛苦和压力，但经历了这些体会，我的内心和能力都得到了出色的锻炼，并能在工作中积极的发挥出自身的学习能力，一步步完善自己的工作。

三、实习的心得

在实习的经历中，我从学校走向了社会，从课堂来到了企业。为了适应这些环境的巨大变化，我的专业能力以及为人处世的本领都得到了极大的进步!且通过实际的体会，我冲实习中明白了生活的不容易。作为即将走上社会的一名学生，我一定会好好的努力，让自己能在社会中做出一番成绩，回报父母，回馈社会!

**客服顶岗实习报告2**

前言

20\_\_年6月末开始在广州大淘商贸有限公司客服部进行实习，实习的岗位是网络客服。广州市大淘商贸有限公司，成立于\_\_年，是立足于淘宝的女鞋销售企业。公司店铺最衣着女鞋现在信誉达到两皇冠，销售业绩突出。该店鞋款始终站在时尚尖端，坚持真时尚，快时尚，有些鞋款甚至几天前还在欧洲t台上走过，马上就出现在该公司货架上。广州市大淘商贸有限公司现致力于打造优秀时装女鞋供应平台。为了实现“最衣着品牌化的公司”的发展目标，公司不断提升自己在专利，运营和管理方面的优势，公司7月初步申请了摇摇鞋的供应专利，并打算扩大公司的发展规模，壮大公司的市场。

5年以来，广州大淘商贸有限公司一直本着“客户至上”的运营理念，积极探索客户的穿着需求，不断推出新的服务项目，为客户提供方便，全面的付款和产品流通渠道，使得客户能更方便，更好的对当今市场最流行的鞋作出反应，更加方便地满足自己的购买欲望，同时不断提升员工的业务技能和素质，努力为客户提供质的客户服务，竭尽全力打造“最衣着”这一鞋子品牌。

一、实习目的

希望自己在此次的实习，能够对本专业的知识有个更深层次的认识了解，也希望能从中了解到自己的不足之处和自己应该从哪方面充实自己。也希望借此实习机会能提高自己的为人处事方面的能力和综合素质，为今后正式工作打下基础。

二、实习时间

\_\_

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、淘宝客服

五、岗位工作描述：

我在广州大淘商贸有限公司的实习岗位是淘宝客服，其主要负责就是专门负责招呼买家，回答买家的咨询，向买家介绍商品，引导客户购买，为买家提供良好的售前后服务。除了上述职能，还要以下一些职责：接受买家投诉以及帮忙打单和打包等，库存点货以及淘宝后台商品档案资料的更新定期或不定期进行客户回访，询问客户对公司产品和客服的态度的建议，电话通知客户关于换货或者延长发货的情况，解决尚未发货的订单。淘宝的售后工作很重要，顾客有什么问题必须与他们及时联系，处理问题，只有这样顾客才会信任你，才会成为老顾客。

六、实习总结

6.1实习内容

对于刚刚上岗的我们有一位客服主管带领我们，第一天主要是了解工作的公司的规章制度，了解工作的基本流程，熟悉公司的工作环境和同事们。第二天才算是真正的工作，基本上一些表面的操作流程还是了解的，但一些比较深层次的，自己要摸索，要理解，带我们的主管只能讲一些基本的东西，真正的东西要靠我们的实践，这样才能掌握该掌握的技巧，尤其是回访客户的交流技巧。

在为期一个月的实习中，基本上是分为两个阶段。

适应阶段：了解和熟悉操作流程。在开始的10天里，作为新人的我们有些手忙脚乱，因为初步接手客服这个工作只是对一些表面的回复和顾客沟通的方法有所了解，但真正的开始和顾客沟通时是有区别的，关键是我们刚着手，很多东西都还不熟悉。但为了让自己能快些适应工作环境，对每天发生的事，做好每一天的工作记录，记录每一天的问题，想想产生这些问题的原因，自己应该如何才能更好的解决。每一天都会有售后的客户服务催货问题，老顾客询问的问题。

总之，刚刚开始的时候，忙了这边忙不过那边，搞得一团糟。而且打电话给客户的时候也经常会挨骂，即使受了委屈还在不停的给顾客道歉和解释，尽管原因在不我们，但是仍然拿出了自己的耐心和态度为每一个客户解答。作为一个合格的客服，随时心里都要谨记客户至上，态度要诚恳，语气不能太过于僵硬。不过还好，处理解决问题之后，还是会得到一些客户的认同和肯定，正因为这些客户的认同，自己对工作耶充满了信心，很快的，我适应了这忙碌又充实的工作。

学习成长阶段：再剩下的时间里，主要是打电话处理一些催货或投诉，验单，更新淘宝商品资料还有就是接单。在我们熟悉基本的操作后，上班那些职责都会显得比较轻松一点，但有时由于店铺搞活动，会忙不过来，同时积累的一些尚未处理的订单都会遭到一些投诉，工作上更繁琐了。不仅要和有购买意向的顾客沟通联系，还要处理好售后的服务，和跟踪好物流相关的事情。尽管是第一次真正当淘宝客服，但这份工作做得还算顺手。不过这也是公司同事的帮忙和指导，我才能更快的适应这份工作，并做好它。

在这个暑假的实习培训中，我学习到了很多平时在课堂上学不到的东西，收货可谓颇丰厚。在实习期间，我学会了聆听，和客户保持良好的沟通力和换位思考问题，以礼待人，站在客户的角度想问题，在客户出现不满清晰时要及时安抚并且尽可能地帮客户解决问题。我在电话回访客户和电话解决关于发货问题等问题时时，学会了去应对在解决过程中遇到的形形色色的人，学会边听边说，也体会到了在帮助他人听到那句你服务态度很好的快乐心情。

6.2实习心得

实习的这一个月之中，在老板的关心、支持下，在同事的热心帮助下，通过自身的不断努力，我很快适应了环境，适应了工作岗位。同时也慢慢熟悉掌握淘宝后台的一些操作流程以及一些淘宝软件，工作并学习着，工作实践让我不断提高，慢慢能够客户沟通得越来越好，老板以及同事对我都给以了肯定。

与此同时，我自己的思想认识都有了很大的提高。这份工作让我树立了较强的责任心，因为员工的一点点疏忽就会导致公司店铺遭到投诉，以及店铺的形象会受损。以下是我的一些实习心得：

在工作进程方面。要随时保持乐观的心得，接单的时候要快速解决客户的问题，不能将个人的心情带入工作中。拨打电话时，大脑一定要清晰，要热情，真诚，不管自己情绪如何，也不可对客户不礼貌，让客户知道我们是真诚解决这问题的。同时注意倾听客户的话，对于不确定的事不能贸然回答客户客户，更不能给客户。

在同事关系方面。踏上社会，我们与形形色色的人打交道。由于存在利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会像同学一样对你嘘寒问暖。因此对于刚出校门的我们很多时候是无法适应的。虽然是这样，我们要想快速融入这个团队中，就主动跟其他同事交流，要少说多做，多听听别人的意见，尊重他人，同事有不懂的地方要主动耐心的帮助，自己有不懂的地方可以向同事虚心请教，经常跟同事相互交流沟通。维持好和谐的同事关系也是在职人员必备的，毕竟我们是一个团体。在这期间，我深刻体会到同别人交流的重要性，尤其是客户关系这门课程的实际应用方面。

此时此刻，即将面临毕业，最深切的感受就是，无论从何处起步，无论具体从事哪种工作，认真细致和踏实的工作态度是很重要的。

6.3实习小结

通过实习的一个多月里，我学到了很多，但也深感自己的不足。在剩下的大学生涯或者说接下来的日子，我会在以后的学习中更加努力，取长补短，虚心请教。

(1)不断学习，不断充实自己。多关注一些时事，多看一些杂志新闻，不断学习理论、和社会知识，不过要注重实践。大学只是单纯的学习知识，而社会实践则意味着继续学习，并将知识应用于实践。

(2)学好专业知识，坚持与实践相结合。实习一个月，我渐渐明白有时实际要比理论简单直接的多，但大多数情况下实际操作还是比理论要复杂、间接，而且知识面要广，要不然处理起问题会有些困难。值得庆幸的是在一个月的时间里，公司的同事都给予了我热情的指导和帮助，在理论运用于实践的同时，也在实践中更加深刻地理解了以前没有理解透彻的知识。

(3)要学会有耐心、乐观、要经常与其他人交流沟通。对于刚刚出社会的我们，不管到哪家公司，一开始都不会给我们布置过多的工作任务，一般都是先让我们熟悉公司的工作环境，在这段时间里或许我们会觉得很无聊，没事可做，便会产生离开的念头。在这个时候我们一定要坚持，不能轻易放弃。上班被客户批是正常的事，承受能力差的同学很容易放弃。这时我们要直面问题，要乐观，笑笑而过，切忌跟客户顶嘴，此时沟通技巧很重要。

6.4结束语

在广州大淘商贸有限公司实习这一个月期间，我体会到了公司这个大家庭的和睦，也让我感受到同事的各种热情，同时我拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，希望自己在工作中积累各方面的经验，为将来自己走的路做好准备，也希望以后的路越走越远。

**客服顶岗实习报告3**

一、实习单位基本情况

单位名称：\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_

类型：中小企业

二、实习岗位基本情况

实习岗位：淘宝商城\_\_旗舰店客服

工作任务：售前、发货、打包、售后

三、实习目的

选择了电商专业的我，作为与时俱进的互联网行业，社会实践当然必不可少。只有参加社会实践才能够让我们的专业知识有付诸到实践的作用。全面了解电子商务的操作流程，如果不及时的参加社会实践，将会与行业脱节。就拿淘宝平台来说，今天的规则或许明天就改变了。每天都会有改变，会出现很多新的运营规则、运营工具。这些我们都是要去学习的。光在学校学习的书本知识，在现实社会中是远远不够的。所以每一个在校学生都必须去参与社会实践，完善自我。

希望能够通过这次实习对淘宝商城有更进一步的了解，了解更多的付费推广，熟练使用淘宝商城的前后台操作、对客服这一岗位能够有个更深刻的认识，更加直面的接触这个行业。

四、实习的具体工作内容

每天9点半打开电脑，登上客服旺旺，等待客户的咨询，一般客户想要购买公司的产品都会通过旺旺来联系我们，了解产品的详细属性及折扣活动情况，客户有什么凝问我们当售前的就必须的给客户一个明确的解释，网上购物虽是很方便，但由于看不到商家与商品，诚信是十分重要的一点，如何消除客户心中的戒备也是很有学问的，我认为所有的交易都是建立在诚信的基础上的，因此在回复客户的凝问时，必须准备明了的解释，这一过程是十分重要的，出一点小小的错误都有可能会失去一单生意。给力的折扣与赠品也是成交一笔生意的重要因素，这也是一种网络营销的和种方式，在这次实习中，也给了我一个对网络营销全新的认识。

打开已卖出宝贝页面，查看一天的订单。查看已付款等待发货，看一下有没有特别需要再次备注的，根据签约快递公司提供的运费报价，看快递是否能送到，做出预估，插旗帜，备注出来，必须细心，避免出错。

每天下午3点准时下单。打开淘宝助理，登录，下载好当天的订单，在原先备注好要发的订单选择相应的合作快递公司，手写输入快递单号，将备注好要发的客户订单打印出来。然后根据打印出来的订单去备货，将相应的货打包好，将快递单粘在相应的包裹外。

下午5点，挑好货包装好以后，在淘宝后台点击发货。并告知顾客“亲，您好，您的物品已发货，\_\_快递公司\_\_\_运单号，请收到货后先验货再签收哦，别忘了对我们五分的好评与支持哦”

处理售后，耐心的听顾客讲述损坏情况、答复他们的疑问。及时汇总到每日的顾客疑义汇总表，根据问题严重情况，进行分类，按时间先后循序处理。补发货物，及时的将运单号、日期备注到淘宝系统后台并告知顾客。及时向仓库下单，安排快递将补发的货物或者零部件发到顾客手里。收到顾客的退货，也要及时的拆开验货，与顾客联系。

五、实习体会与收获

经过这次的实习，我对于我客服的工作也更加的熟悉，回复客户咨询的速度、打字速度、解决售后的速度都有了一定的提升。

(一)责任心

其实刚到公司的时候，我们并没有意识到工作要细致，每一天到货发货都要清点货物，直到有2天连续发生丢失货物，我们才意识到，工作一定要细致，每天的进货、出货都要清点。凡事都要做一个心眼，把工作做仔细。每天清点货物，可以更好的降低丢失货物的情况，我们心里也更加有底。在单位实习不同于学校，在学校或许我们哪里做错了，老师会指出来让我们改正，也不会去批评我们什么，都很理解包容我们。但是，在企业实习，都是直接和经济效益挂钩。公司都有严格的规章制度，我们要对我们工作的每一个错误负责。只有在真的工作的时候，才会觉得什么叫责任，责任是这么重，所以，我们也要对于工作越来越谨慎。

(二)吃苦耐劳

宋庆龄曾说过，“知识是从刻苦劳动中得来的，任何成就都是刻苦劳动的成果。”我们那5个客服，其中我即当是售前客服，又当是发货员，要处理一堆要当天发货的货物。这就是我工作日的下午。同个办公室其他部门的人，常常笑对我说，小小个子还真男人!虽然在实习里，我的手臂粗了，有肌肉了，我还是挺高兴的。每当别人看着我搬着个大箱子货物的时候，说“这个细小的伙子，蛮有力气啦”!其实，我是在咬着牙，对自己说加油!硬撑!

(三)学会坚持，给自己寻找目标

每当出现售后问题时，总是最苦恼的时候。我们发出去的货物越多，就有越多的售后问题。

每每出现售后问题，顾客的态度是不会很好的。他们会不断的抱怨、有时候甚至怒骂。但是做为客服，必须笑脸迎人。这就是我作为淘宝客服每日工作，内容丰富。有点辛苦，很充实。把以前没做过的事情都做了一遍，每天的内容基本相同，时间一久，或许很多人都会厌倦。但是我还是坚持下来了，我一直在给自己找目标，经常给自己一些考验，我最快时间处理一个售后需要多少时间，最快打一个包需要多少时间，客户咨询回应速度是多少秒，等等!这样让自己变得有动力，每完成自己的目标的时候会特别有成就感。

六、实习总结

通过这次实践能把自己在学校学到的知识真正运用出来也使我颇感兴奋!在学校上课时都是老师在教授，学生听讲，理论部分占主体，而我自己对专业知识也能掌握，本以为到了企业实践应该能够应付得来，但是在企业里并没想象中如此容易。平时在学校，做错了重新来一遍、或者修改一下就可以交，老师也不会去批评我们什么，都能理解我们的错误。但是在企业里是不行的，因为效益是企业的第一生命。不能够给企业带来经济效益，企业就会在竞争的浪潮中失败，所谓“逆水行舟，不进则退”，企业要时时保持着这种竞争状态，才能在市场中立于不败之地，就因为这样，企业会对每一个员工严格要求，每一个环节都不能出错，这种要求在学校的课堂上是学不到的，这里更需要的是与实际相结合，只有理论，没有实际操作，只是在纸上谈兵，是不可能在这个社会上立足的，所以一定要特别小心谨慎，这是我对这次实习的总结。

**客服顶岗实习报告4**

“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。

**客服顶岗实习报告5**

一、实习目的

从目前就业难社会形势看，培养具有一定实际操作的应用型社会人才是我学院对我们旅游管理专业的教学方向，学院安排我们在\_\_酒店实习半年主要是让我们正式踏入社会轨道去了解酒店的生产经营状况，酒店的组织与管理，酒店文化，酒店服务技能，加强理论知识与社会实践相结合，培养我们的服务意识和吃苦耐劳的习惯为以后工作奠定基础。

二、实习内容

(一)实习单位概括

1、\_\_酒店简介

位于\_\_县\_\_度假区，坐落在绵延十几公里的银色海滩的黄金地段上，拥有面积一万多平方米的沙滩，以及两万平方米的天然海水浴场，酒店按四标准规划兴建，建有豪华别墅海景房和园林房，特色亲海小屋、海泉阁、套房共291间，同时拥有360度全海景餐厅，夏威夷海上酒吧，私人海滨浴场和五沐浴阁，以及\_\_标志性建筑——欧式灯塔，并拥有多个不同规格的豪华会议室(可容300人)，是一家集休闲度假、会议培训、餐饮住宿、康体娱乐于一体的综合型度假酒店。

酒店所分部门有：人力资源部、销售部、前厅部、客房部、保安部、海上康乐酒吧部、沙滩综合娱乐部。酒店人力资源部根据酒店的实际经营需要，结合我们班人员总数，分别把我们安排到前厅部、客房部、保安部、海上康乐酒吧部、沙滩综合娱乐部实习。为了能使我们全面的接触酒店的各个部门的工作，在为期六个月的实习时间里，酒店还安排了我们为期二个月的轮岗制度，让我们充分了解酒店各部门的工作。

(二)实习过程

1、岗前培训

在还没分派岗位之前，酒店派其行政助理和其他部长对我们班为期3天的酒店上岗前培训，共把我们班分为4个小组。培训内容包括酒店管理理论、酒店文化知识、酒店服务技能，开展一些具有团队精神的小游戏，消防现场演练，通过这些培训看出同学们的表现来安排同学们的实习岗位。

2、上岗实习

我实习的部门先后是沙滩娱乐部和客房部

(1)沙滩娱乐部

一开始我被安排在沙滩娱乐部实习，由于酒店有淡旺季之分，实习结束后沙滩娱乐部(沐浴阁)就基本不营业了需等下一年实习生到来才营业，而这一段时间正属于淡季，所以不营业，在这一段时间里沐浴阁已经变成了一个堆各种杂物的大仓库，我们部门的同学在五一黄金周前主要的任务是把对沐浴阁进行大清洁，将里面的所有物品翻洗一遍并且要整理好，并且需要我们6个同学讨论出经营管理方式、工作流程、确定物价等等，五一劳动节正式营业。从4月24到4月30日这7天我们都非常幸苦，干的是又脏又累的基层活，但是我们部门的关系融洽，民主意识强，大家很自觉地拿起活就干，百忙之际也渗透满快乐融洽气氛。

我所在沙滩娱乐部主要工作是租赁海上娱乐用品、买水票、验票、提供烧烤和篝火前准备、清洁沐浴阁卫生、清洁酒店沙滩的垃圾。在这沙滩部两个多月的工作里，我们几个同学一起努力经营起沐浴阁，一起努力创建高服务高效率的服务团队，其间有过许多艰辛与挫折，有过成功与失败，有过快乐与失落，我们不怕苦累脏，勤奋尽职，面对形形色色的客人我们依然微笑面对服务，镇定自如地去解决所出现问题。

(2)客服部

最后的两次轮岗我被分到客服部实习，后四个月的实习时间我在客服部度过，7月份开始正值于旺季，酒店入住率很高，所以我去到客服前几天是边工作边培训，客房部人手不够，后来加上暑假工还好一点，天天汗颊背流，满头大汗，真正体会到钱的来之不易。

客服部的主要工作是做房、保洁、和对客服务。每一件工作都要非常仔细认真去完成，否则将出现服务破绽，给入住客人留下不好印象，有损酒店良好形象。一般主管或领班安排我们2个人一栋楼共有20间房左右，天天铺床、洗厕所、拖地、搞清洁、配一次性用具、保洁、对客服务，天天重复同样的工作，正是因为如此，才锻炼了我吃苦耐劳和注重细节的性格。面对客人的百般刁难我并没有退缩，而是主动地微笑着耐心跟客人解释清楚。面对客人的要求，我尽可能去满足。面对对好心客人对你(服务员)的关怀，我感动至极。面对主管或领班的工作细微要求，我尽自己的努力去完成。由于我班男生少，在我完成自己任务的同时我也常去帮助女生，工作作风尚且等到了酒店上级的赞可，让我欣慰。

三、实习效果、实习体会

在六个月的实习时间里，我各获得了酒店颁发的6月份和8月份优秀实习生荣誉称号，工作得到了认可，颇感欣慰。我从一个大学生转换到社会工作人员的角色大转变，半年的磨练使得我的适应能力大大提高，体验到社会竞争的残酷，现实的无奈。学会了如何处理复杂的社会人际关系，更重要的是懂得该如何去做人做事，得到了很多宝贵的社会经验财富，认识到了自己的不足，总结了经验和教训，在以后的学习工作中我将不断增值自己，为以后自己的创业之路做好准备。

四、对实习的意见和建议

(一)对学院的建议

1、应该详细介绍实习前准备事宜

在这次的实习当中，实习前的实习动员大会院系只讲了些大概况，我认为有必要向同学们讲清楚该带的哪些物品，此次因为不知道那里的气候，去到实习单位后才真正发现海边晚上比较凉快，常吹海风，不带外套去实习的话容易着凉感冒，有些同学因为不知情没带外套，刚去就水土不服感冒了一两个星期，严重影响了良好的实习状态。实习班主任的效果不明显，

实习班主任余老师每隔一个月来酒店一次，在那边实习，一个月会发生许多事，出现许多问题，老师一来累积了一个月的实习状况同学们或许会有许多都忘了，问题得不到及时解决，导致同学们情绪波动很大，做出一些极端行为。建议实习班主任来酒店的次数多点，时间间隔短点，根据老师的实际情况安排在比较合理的范围内。提高实习生的生活补贴，

如今的社会形势，人民币小幅升值，物价上涨，反而工资不涨，钱越不值钱了。在酒店里的加班费确实偏低了，辛苦付出的回报才得到2.5元(前三个月)或2.9元(后三个月)一个钟，导致有些同学不愿意加班，工作进程延误。建议学校跟酒店商讨适当提高实习生的生活补贴，增加加班费。

(二)对酒店的建议

酒店常有些工程问题出现，常有客人抱怨和投诉，问题是酒店设备逐渐老化和工程部工作人员少，建议酒店逐渐更新陈旧老化的设备及物品，多聘个工程部技能熟练的工作人员。酒店里的正式员工问题。

酒店的个别正式员工常有不尊重不关心实习生的行为举此，男生宿舍电视房经常是正式员工霸占着且音量大阻碍我们实习生的正常休息，导致我们实习生比较少看电视。有时候我们工作累到极困的时候得到的是冷漠，却得不到关心与尊重。建议酒店应该常教育正式员工作为培训员工素质的一部分，酒店应更加关心和尊重我们实习生。实习生换岗应公正公开透明。

在这次的实习中，三次换岗机会，同学们都有些情绪波动，我认为是不够公开透明，建议酒店在换岗之前应召集各部门负责人开个会议说明些本次换岗的一些情况，让同学们有心理准备。实习生评奖制度不够公平公正。

在这次实习中，我们当中有许多实习生获得了酒店评的优秀实习生、优秀员工……等等奖章，但是我们实习生都不知情是怎样评出来的?有些获奖的同学我们实习生竟有过半的同学不满意，有些同学勤奋努力付出却一无所获。所以建议酒店评奖应该采用管理层考评和实习生投票相结合的形式，做到公平公正透明，让实习生实习得更有激情更有意义。

style=\"color:#FF0000\">20\_客服顶岗实习报告模板

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！