

# 2023年客服的社会实践报告 暑期客服社会实践报告(模板5篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 客服的社会实践报告篇一

2015年暑假，我没有一直宅在家，而是出往实习，即使时间不长，但是收获匪浅。这一次的实习，让我见识上班族的生活，了解了一个快递公司的工作流程，一个客服职员的工作，接触了快递物流领域。实践进程是体验上班生活的进程，所做的事情或许很繁琐，可是却是一种难忘的经历，有没有奈，有历练，有见识。当代大学生应当大胆地走出往，练习生存能力。

### 一实践目的

- (一) 体验社会，锻炼本身生存能力。
- (二) 从事服务行业，学会与他人沟通的技能。
- (三) 熟习一个快递公司的运作流程，取得工作经验。

### 二社会实践内容

- (一) 2015-7-29至2015-8-3，辅助公司客服做月结

快递速递公司是全国性快递公司，我所实习的地点是快捷福建福清站点。快件分为收件和派件，收件是指快捷其他站点

发到本站点的快件，派件是指本站点的速派员在本站点的服务区域范围内收到的要发到其他地区的快件。快递用度的支付分寄付(寄件人付用度)和到付(收件人付用度)，另外还有月结，即对一些有长时间业务合作的公司可以选择一个月结一次账，快递公司留有每件快件的面单，面单上记录运费，每件收件和派件都会记录在电脑中。快捷与福清的很多单位企业有长时间合作，快捷快递公司每到月底会进行月结，即用计算机器人工算出月结客户的七月用度总和，再与电脑上的记录进行核对，若出现核对不一致的情况，则要找出错误记录，漏记的快件单号，核对一致后，在首张面单上写上收件用度和派件用度和总计用度。各个月结客户的月结用度表格情势整理打印出来，按区域划分，交给负责各区域的业务员，业务员再到各个公司进行结算。

在这段期间，我将大碟大碟的面单按公司名称分类，一直按着计算器算出7月份各至公司的快递用度总和，与电脑上的数据进行核对，确保正确。这是很费心的工作，由于面单上的数据人工输进进程，在按公司名称整理面单的进程，用计算器算出用度总和的进程都有可能出错，有的数据反复计算却会得出不同的结果，所以会比较费心劳力。

## (二) 处理题目件

一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超越快捷快递公司的服务范围即超区，业务员没法派送，收件人不愿意到本站点自提快件，或快件在派送进程中有所破损或错寄，客户表示不熟悉寄件人要求退回&..出现这样题目而没法送到收件人手中的快件即为题目件。

所有的题目件，要将情况上报全国联网的系统，并通过布谷鸟将收件题目上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会及时通知本站点的客服。对破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对电话号码错误的情况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收

件人新的联系方式，再将信息通过布谷鸟通知给发出题目的站点客服，客服及时做处理。对超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

### (三) 上传本站点发出和收进的快件数据

快捷其他站点发到本站点的快件本站点发往其他站点的快件在进进仓库时

经过业务员用巴枪扫描器进行数据扫描，在业务员开始派件后，客服职员将巴枪数据上传到全国联网的系统，这样在网上进行查询时系统便可显示正在派送。再将本站点收进的快件与系统上要发至本站点的快件数据进行对照，得出有发无到的快件数据，将数据发至快捷讨论群里提示发出站点及时跟进。

### (四) 接电话，服务客户

有公司或个人打电话进行询问一些情况，例如快捷快递公司的收费计算方式，快捷能否派送到某市某镇，对这个题目要查找电脑上全国最新服务范围表或打电话给相干站点进行询问。收件人或寄件人打电话进来查询，一些快件是不是正在派送，派送到哪里，大概什么时候会送到收件人手中，若已被签收，是不是为本人签收。对这类题目，客服职员在系统上输进快件单号便可查到想要的信息。

这类工作比较繁琐，在接电话是要留意礼貌用语，有的客户不愿自提快件同时会对快递公司的服务表示很不满，对客服职员抱怨个不停。有的客户的快件比较急，总是打电话进来催件，就是让业务员优派某个快件这些情况频繁出现，一个人会忙不过来，所有在处理这些题目时要分清轻重缓急。这类工作比较考验人的应对突发情况的能力和耐力。

## 三. 实习的收获：

## （一）与人的沟通很重要

与他人的沟通在平时学习和工作中起很重要的作用，特别在一些特定的工作中，沟通是不可少的。在刚刚接触一样事物时，只有通过与他人充分的沟通，说明自己的不解，在与他人的交换中增长自己的见识并熟悉工作的原理。与他人的沟通要讲技能，遵时守时，相互尊重，相互配合，相互理解。

作为客服职员，最常做的事情就是通过电话与他人进行沟通，有时是将他人给自己说的信息正确无误地传递给另外一个人，在传递信息的进程中，关键处说的不清楚时就会影响工作，致使效力低下。在接电话，打电话时说明身份，让客户知道你是做甚么的，报上公司的名字，自己的名字可以省略。

## （二）处变不惊，淡定，事有轻重缓急

处变不惊的应对力，具有承受打击的能力情绪的自我掌控及调理能力是一个优秀客服不可少的品质。有些客户以为花了钱买的服务很不值，发觉服务很不周到，就会在电话中对客服大发不满，客服只能忍受，不能与客户发生口舌之争。客服要熟习公司的运作原理，能对各种题目进行分析解决，不推脱，不推委，不耽误。客服的工作比较繁琐，所以要分清轻重缓急，进步办公效力。

## （三）学习无处不在，在实战中发现本身存在的能力缺陷，成心识地自学

在工作的进程中，我也发现本身存在的能力的缺失。在他人眼里，大学生是很难得的，处事能力要比他人强，实在不见得，处事能力是来源于基于实打实的经验。在课堂里所学的知识不一定在工作岗位上都能用上，并且在工作岗位上所需要的技能不一定都能在课堂里学得。在同一个岗位上工作一样长的员工所收获的东西有可能不同，在岗位上成心识地自学，增长本身的知识储备的这一进程是最宝贵的。

在此次实习中，我常常听说各种各样的地名，省内省外的都有，有地级市，县级市，或是本县的各个城镇，由于我长时间不在老家，对县内的各个城镇的地理位置不熟习，当他人问我，能否派送某镇某村，我不能马上答上来。在平时在工作比较闲的时候，多看看舆图，看后才发现自己对故乡是有多么不了解。

(四) 工作中感受艰辛，每行每业都不轻易，平时更要多多体谅

公司的业务员总是顶着大太阳往跑业务，客服职员地繁琐地工作中时时有可能受气，由于在任何环节都有可能出错，有的客户很好说话，很体谅，但有些客户故意找茬经过这次实习我更是熟悉到工作的艰辛，生活中彼此体谅，感同身受会在不经意间产生影响。

(五) 发觉知识的重要，珍惜学习的机会

现在的大多数人的工作都离不开计算机，电脑在人的生活中的地位不问可知。新的信息不断出现，要理解新的信息，就要具有跟专业的知识。另外，一个不具有电脑打字技能的人没法担负此类工作信息在更新，头脑也需要更新，因此要珍惜学习的机会。而且这类学习的机会不单单在大学课堂里。

一 实践目的

- (一) 体验社会，锻炼自身生存能力。
- (二) 从事服务行业，学会与别人沟通的技巧。
- (三) 熟悉一个快递公司的运作流程，获得工作经验。

二 社会实践内容

## （一）2011-7-29至2011-8-3，辅助公司客服做月结

快递速递公司是全国性快递公司，我所实习的地点是快捷福建福清站点。快件分为收件和派件，收件是指快捷其他站点发到本站点的快件，派件是指本站点的速派员在本站点的服务区域范围内收到的要发到其他地区的快件。快递费用的支付分寄付（寄件人付费用）和到付（收件人付费用），另外还有月结，即对于一些有长期业务合作的公司可以选择一个月结一次账，快递公司留有每一件快件的面单，面单上记录运费，每一件收件和派件都会记录在电脑中。快捷与福清的许多单位企业有长期合作，快捷快递公司每到月底会进行月结，即用计算人工算出月结客户的七月费用总和，再与电脑上的记录进行核对，若出现核对不一致的情况，则要找出错误记录，漏记的快件单号，核对一致后，在首张面单上写上收件费用和派件费用和总计费用。各个月结客户的月结费用表格形式整理打印出来，按区域划分，交给负责各区域的业务员，业务员再到各个公司进行结算。

在这段期间，我将大碟大碟的面单按公司名称分类，一直按着计算器算出7月份各大公司的快递费用总和，与电脑上的数据进行核对，确保正确。这是很费心的工作，由于面单上的数据人工输入过程，在按公司名称整理面单的过程，用计算器算出费用总和的过程都有可能出错，有的数据反复计算却会得出不同的结果，所以会比较劳神劳力。

## （二）处理问题件

一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超出快捷快递公司的服务范围即超区，业务员无法派送，收件人不愿意到本站点自提快件，或者快件在派送过程中有所破损或错寄，客户表示不认识寄件人要求退回……出现这样问题而无法送到收件人手中的快件即为问题件。

作为客服人员，要及时处理问题件。对于超出快递公司服务

范围的快件，客服人员要先打电话给收件人，说明情况并让收件人到本站点自提文件，若客户愿意到本站点自提文件，客服就要向客户说明本站点的具体地址，再将快件放置在专门的框框里，以备客户自提。对于所有的问题件，要将情况上报全国联网的系统，并通过布谷鸟将收件问题上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会及时通知本站点的客服。对于破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对于电话号码错误的情况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收件人新的联系方式，再将信息通过布谷鸟通知给发出问题的站点客服，客服及时做处理。对于超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

### （三） 上传本站点发出和收进的快件数据

快捷其他站点发到本站点的快件本站点发往其他站点的快件在进入仓库时

经过业务员用巴枪扫描器进行数据扫描，在业务员开始派件后，客服人员将巴枪数据上传到全国联网的系统，这样在网上进行查询时系统即可显示正在派送。再将本站点收进的快件与系统上要发至本站点的快件数据进行对比，得出有发无到的快件数据，将数据发至快捷讨论群里提醒发出站点及时跟进。

### （四） 接电话，服务客户

有公司或个人打电话进行询问一些情况，例如快捷快递公司的收费计算方式，快捷能否派送到某市某镇，对于这个问题要查找电脑上全国最新服务范围表或打电话给相关站点进行询问。收件人或寄件人打电话进来查询，一些快件是否正在派送，派送到哪里，大概何时会送到收件人手中，若已被签收，是否为本人签收……对于这类问题，客服人员在系统上输入快件单号即可查到想要的信息。

这种工作比较繁琐，在接电话是要注意礼貌用语，有的客户不愿自提快件同时会对快递公司的服务表示很不满，对客服人员抱怨个不停。有的客户的快件比较急，总是打电话进来催件，就是让业务员优派某个快件……这些情况频繁出现，一个人会忙不过来，所有在处理这些问题时要分清轻重缓急。这种工作比较考验人的应对突发情况的能力和耐力。

### 三. 实习的收获：

#### （一） 与人的沟通很重要

与别人的沟通在平时学习和工作中起很重要的作用，特别在一些特定的工作中，沟通是不可少的。在刚刚接触一样事物时，只有通过与他人充分的沟通，说明自己的不解，在与别人的交流中增长自己的见识并认识工作的原理。与别人的沟通要讲技巧，遵时守时，互相尊重，互相配合，互相理解。

作为客服人员，最常做的事情就是通过电话与别人进行沟通，有时是将别人给自己说的信息准确无误地传递给另外一个人，在传递信息的过程中，关键处说的不清晰时就会影响工作，导致效率低下。在接电话，打电话时说明身份，让客户知道你是做什么的，报上公司的名字，自己的名字可以省略。

#### （二） 处变不惊，淡定，事有轻重缓急

处变不惊的应对力，拥有承受打击的能力情绪的自我掌控及调节能力是一个优秀客服不可少的品质。有些客户认为花了钱买的服务很不值，发觉服务很不周到，就会在电话中对客服大发不满，客服只能忍耐，不能与客户发生口舌之争。客服要熟悉公司的运作原理，能对各种问题进行分析解决，不推脱，不推诿，不耽误。客服的工作比较繁琐，所以要分清轻重缓急，提高办公效率。

#### （三） 学习无处不在，在实战中发现自身存在的能力缺陷，



## 有意识地自学

在工作的过程中，我也发现自身存在的能力的缺失。在别人眼里，大学生是很难得的，处事能力要比别人强，其实不见得，处事能力是来源于基于实打实的经验。在课堂里所学的知识不一定在工作岗位上都能用上，并且在工作岗位上所需要的技能不一定都能在课堂里学得。在同一个岗位上工作一样长的员工所收获的东西有可能不同，在岗位上有意识地自学，增长自身的知识储备的这一过程是最宝贵的。

在此次实习中，我经常听说各种各样的地名，省内省外的都有，有地级市，县级市，或是本县的各个城镇，由于我长期不在老家，对县内的各个城镇的地理位置不熟悉，当别人问我，能否派送某镇某村，我不能马上答上来。在平时在工作比较闲的时候，多看看地图，看后才发现自己对家乡是有多么不了解。

（四）工作中感受艰辛，每行每业都不容易，平时更要多多谅解

公司的业务员总是顶着大太阳去跑业务，客服人员的繁琐地工作中时时有可能受气，因为在任何环节都有可能出错，有的客户很好说话，很谅解，但有些客户故意找茬……经过这次实习我更是认识到工作的艰辛，生活中彼此谅解，感同身受会在不经意间产生影响。

（五）发觉知识的重要，珍惜学习的机会

现在的大多数人的工作都离不开计算机，电脑在人的生活中的地位不言而喻。新的信息不断出现，要理解新的信息，就要具备跟专业的知识。另外，一个不具备电脑打字技能的人无法担任此类工作……信息在更新，头脑也需要更新，因此要珍惜学习的机会。而且这种学习的机会不仅仅在大学课堂里。

xx号的面试□xx号得到正式上班，就这样，我成为了xx咨询管理有限公司的一名实习生，也就这样，我暑假的社会实践之旅就启程了，怀着希望，憧憬，期待的心情加入公司，希望自己能顺利完成这次的实践，憧憬着社会实践的工作内容，环境，场所，文化氛围，同事间的人际关系……期待着我付出点点滴滴的之后的滴滴点点的收获。

我的工作内容说简单不简单，看似简单的一份客服工作，电话邀约，然而干起来却需要很大的耐心，细心，恒心。但我相信每一份工作，只要有心，有付出都会有收获的，付出就要努力，努力把问题，困难解决好，在我工作的整个流程中，每一个部分都存在关卡，需要不断把关卡打-倒，我的工作流程就是：首先，拨打电脑系统上的随机抽到的电话号码，接通了，问好，告诉客户我这边是什么单位，针对什么问题，目的在于解决什么问题……这些都需要向客户解释清楚的，其实，在这一关卡上，需要很强的承受能力，要学会被拒绝是一件很正常的事情，因为自己也亲身体会到，当自己接到一些莫名其妙的电话时，第一感觉就是一些推销产品的电话，心理上觉得没有太大的必要去接听，更是那些上班族，大老板，有钱人接到这样的电话时，就会不断追问我们为什么会有他们的电话号码，因为他们觉得是一个隐私的问题，觉得这些访问的电话对他们的生活造成一定的干扰，所以换个角度思考，被拒绝是正常的。那怎样减少拒绝就是我所要做的，拿出自己的真诚，向客户解释清楚说我们主要是针对亚健康的问题，也为了配合政府工作才举行的全省的健康普查活动，希望客户能花上一分钟的时间的配合我们完成这个公益性活动。如果客户产生更多的疑问，我们再进行详细的解释，说结合现在社会的食品安全问题，水质问题和空气质量的问题严重影响了我们的身体健康才举行的公益性活动，或者说在生活中出现什么健康问题或疾病方面的困扰也可以提出来的，我们这边会安排健康专家免费做详细的解答和分析，或者问他们平时上网，看电视，报纸杂志比较关注的是哪一方面的健康问题，在说话的同时，我们也要注意言语，态度，同时也要不断地思考怎样才能让客服户接这次的访问，这个是一

个沟通的过程，当然少不了沟通的技巧，说话的能力，反应的能力。

然后，我们在访问客户的健康情况时，更注重的是接近自己与客户的距离，例如，问客户：“肠胃方面有没有受食品安全问题的影响，经常便秘，消化不良或腹泻呢？有没有出现胃酸胃痛胃胀的情况呢？当客户说会受影响，此时，我们就要敏感起来，对胃酸这个健康问题向客户提出一些简略的解释并提出一些在平常日常生活中也可以做到的事情，跟他说：“胃酸过多的时候，不一定要吃药的，因为药始终对我们身体产生一定的副作用，对身体也不好，我们可以在家里或者在办公的地方储备一些苏打饼，苏打饼是属于碱性的，酸碱中和，可以舒缓过多的胃酸。”又比如说，有些人会因为上火而导致口腔溃疡和牙龈出血，牙痛，我们也可以建议他们去药店买一瓶1到3元的维生素c□里面已经有100多片了，我们从中拿一片出来，把它磨成粉末，然后用干净的棉签把粉末涂到溃疡的地方，这样很快就处理好口腔溃疡的，对于牙龈出血和牙痛，可以建议他们临睡觉之前用淡淡地盐水漱一下口，可以起到消炎解毒的作用。

其实，说真的，在这里，在xx咨询有限公司里贺老师的耐心教导下，我们学习的健康小知识还是很实用的，现在的都市人，上班族，每天都忙碌与工作之中，把工作放在第一，健康放在第二位置上，甚至忽视自己的身体健康，进行的这一次健康访问活动，既可以了解市民群众的健康情况，又可以增强市民的健康意识，增强他们的健康小知识。这还是一件很有意义的事情。对于那些有重大疾病困扰，去医院治疗得不到效果的，或者想得到改善的，把身体调理好的顾客，我们会把他们的资料，健康问题详细地记录下来，最后发到咨询部那边开单的。

xx咨询管理有限公司，我很欣赏这家公司的企业文化，每天都会组织晨会，晨会的内容有醒神舞蹈，爱心勉励，企业使命...最令我难以忘怀的是每个月的12日举行的月度总结表

彰大会，我还是头一次有幸参加过7月份的月度总结会，多么精彩的表演，多么振奋人心的话语，晚会上，聚集了同一行业的行家各位董事长，经理，既可以促进生意上的友好往来，又可以互相交流心得，在这家公司，员工上下一心，团结一致，朝气蓬勃，业绩蒸蒸日上，能够在这里学习，真的很感谢何总提供这个平台给我，[莲山课件]在这里学习到得远比在课堂上学习的更实际，更实用。这次的社会实践，的确，我收获很大，感触很深，可以称得上是满载而归。

首先，我非常感谢何总一直都那么欣赏我，因为有他的支持，我的业绩也不断地进步，每一周上台拿周冠军，我的心情都很激动，也很感动，何总的一言一行都给了我莫大的启发，当然，我还要感谢xx的所有伙伴们，在他们身上学习了很多，[莲山课件]丰富了我的阅历，在此时此刻，我想到一个成语“伯乐识马”，一匹马遇上了伯乐，而我也算是遇上了一直看好我的上司，一直支持我的主管，一直教导我的经理，他们都成为了我的偶像，我也要成为他们的骄傲。

在xx千言万语汇成几句话。

一分耕耘，分收获。

不要吝啬自己的掌声。

每天的晨会都会有爱心勉励的环节，能站在台上演讲的，就是有让人佩服的优点，他们都是我们的骄傲，学习的对象，何总说得对，要别人拿出经验来分享，没有足够的掌声，别人原来就要拿出来分享的经验就得不到很好的分享了，一个人，看到台下的观众热情奔放，掌声热烈，还会怯台吗？没错，别人做得好，我们就要以热烈的掌声给予鼓励与赞美，别人做得不太好，我们更要以掌声激励，其实，最大的受益者是我们自己，所以不要吝啬自己的掌声。

没有最好，只有更好。

这一句话是我一次上台拿周冠军的时候对xx的伙伴们说的，周冠军不能仅仅满足于当一周的冠军，我的目标是月度冠军，所有说没有最好的，路还远着，需要不断地跨过关卡，战胜前路的困难，眼光要放远点，才会不断地更好地进步。

世界上唯一不变的就是变化。

这可是何总在晨会上说的，因为8月初，我们公司在各方面都作出了很大的调整，很多人多多少少都会难以避免有点不适应，适者生存，不适者淘汰，只有那些适应变化的人才能更好地取得成功，变化不可怕的，只是心态的问题，认清一点就是世界上唯一不变的就是变化。

比ceo更大的是ufo

很多人的目标是当一名ceo，但比ceo更大的是什么？其实听到这句话的时候，还蛮幽默的，对，我们每个人的目标都应该更远更大，眼光放的更长远些吧，相信我们自己，给自己信心，朝抵抗力最大的路径走，我行，我行，我能行。相信自己是最棒的。

敢于否定自己，敢于创新。

每天都坐着，对着电脑，说着同一套话术，做着同一件事情，是没有什么发展空间的，我们要敢于创新，对于话术，我们要不断地创新，打开自己的思维，创新去吧，收获的会更多。会创新的人才会认识到每一件事情的价值，发掘更大的价值，站在新大陆上挥起我们的旗帜吧。

这次亲身体验让我有了深刻感触，这不仅是一次实践，还是一次人生经历，是一生宝贵的财富。在今后我要参加更多的社会实践，磨练自己的同时让自己认识的更多，使自己未踏入社会就已体会社会更多方面。

转眼暑期社会实践邻近尾声，在中国移动上班也快一个月了，感谢学校以及中国移动公司提供的这个社会实践平台，让我积累社会经验，体会服务行业的宗旨。

作为在校大学生的我们，已逐渐踏入社会。在这竞争日益激烈的社会环境中想要拥有一席之地，要学的不仅仅是文化知识更重要的是学会为人处事，处理自己与各阶级之间的关系。摆正自己的位置为将来进入社会作铺垫。

面对金融危机的影响，就业成了现在大学生最头疼的问题，因此多多参加社会实践，积累经验对大学生以后的求职是非常重要的。在这里非常感谢中国移动通信集团襄樊有限公司举办的“移动勤工检学”活动给我们大学生提供一个锻炼自己的平台。通过这项活动我们不但深入了解中国移动公司的历史、企业文化、品牌、业务、工作流程，而且还增加我们在校生的社会实践经验，为以后的求职奠定一定的基础。很荣幸我们成为移动勤工检学会实践的一份子。经过短暂而又认真的培训后，我们正式开始了实践生活。在进入营业厅，顺利完成第一天实践生活后，我们感觉到虽然一天的时间比较短暂，但是我们体验到了以前没有过的生活，也学到了不少的东西。同时我们深有感触，不管是在做事方面，还是在与别人相处方面，沟通是最重要的。作为临时的业务员，对于很多业务我们不是很清楚，这时和营业厅人员的沟通是非常重要的，培养自己的团队精神，加强自己的集体荣誉感，这些都必不可少。在组长和领导的关心和支持下，我各方面进步都很快，对移动公司的工作也有了一个全新的认识。首先要抱着“认认真真工作，堂堂正正做人”的原则，在实习岗位上勤勤恳恳，尽职尽责。上班期间要认真准时地完成自己的工作任务，不能草率敷衍了事，对每个客户都要真诚热情。中国移动是一个值得尊重的移动信息专家。“正德厚生臻于至善”是中国移动的核心价值观，体现了中国移动独有的特质，又阐释了中国移动历来的信仰；“创无限通信世界做信息社会栋梁”是中国移动的企业使命，体现了中国移动通过追求卓越，争做行业先锋的强烈使命感；“成为卓越品质的创造者”是

中国移动的愿景. 中国移动一直以来都坚持以客户为导向, 秉承“沟通从心开始”的企业精神。

这一次的实践虽然时间不长, 虽然接触到的工作很浅, 但是依然让我学到了许多知识和经验, 这些都是书本上无法得来的。通过实践我们能够更好的了解自己的不足, 了解工作的本质, 了解这个社会的方方面面, 能够让我更早的为自己做好职业规划, 设定人生目标, 向成功迈进一大步。

在工作中我感受到自己的微薄, 体会到整个社会强大的凝聚力. 一方面, 我锻炼了自己的能力, 在实践中成长, 在实践中学习, 充实了自我, 增强了口头表述能力与人交流, 真正地走出课堂. 去义务地帮助别人, 让别人享受自己的成果, 使自己陶醉在喜悦之中, 有时会很累, 但更多的感觉是我在成长, 我在有意义地成长, 在这之后, 我明显地发现自己变开朗了, 虽然我自己的力量不足以改变一些东西, 但如果再多一些人呢, 整个社会共同努力, 这才是动力之根本, 动力之源泉; 另一方面, 我意识到了自己的不足, 没有经验, 没有与人交流的口才。另外, 在中国移动工作过程中, 我体验到中国移动(襄樊)客服中心一个很特别的优点, 就是中心的员工没有勾心斗角的内部矛盾. 中心的员工个个都会真诚相对, 互相关心, 共同努力, 团结一心为公司工作. 这种员工之间为了公司的利益而团结奋进的先进企业文化是使中国移动一直保持强大的竞争力的一大法宝, 也是中国移动蒸蒸日上的根本保证. 在这次实践中, 我可谓受益非浅。仅仅的1个月的实践, 我将受益终生。

## 客服的社会实践报告篇二

往事如烟, 飘然而过 ; 转眼间, 话务生活已悄然而逝, 迎接我们的是一种新环境, 新气象。

回首过去, 展望未来, 从思想上来说, 我从一个年少无知的小女孩到一个为社会服务的话务员, 思想觉悟有了很大的提

高，做为一个刚刚步入油田的年轻人来说，什么都不懂，没有任何实践经验，不过在各位热心领导和同事的帮助下，我很快的融入到了这个新环境，这对我今后的工作是非常有益的，除此之外我还学会了如何更好地与别人沟通；在这短短的十几天里，我学到了很多在学校学不到的东西，也认识到了自己很多的不足，感觉收益非浅，以下是我在这十几天实习期间对工作的以及一些自己的心得体会。

## 一、首先，我想谈一下实习的意义

实习是一种对用人单位和实习生都有益的人力资源制度安排。对接受实习生的单位而言，是发展储备人力资源的措施，可以让其低成本、大范围的选择人才，培养和发现真正符合用人单位要求的人才，亦可以作为用人单位的公关手段，让更多的实习生了解用人单位的文化和理念，从而增强社会对该组织的认同感并赢得声誉。

对学生而言，实习可以使每一个学生有更多的机会尝试不同的工作，扮演不同的社会角色，逐步完成职业化角色的转化，发现自己真实的潜力和兴趣，以奠定良好的事业基础，也为自我成长丰富了阅历，促进整个社会人才资源的优化配置。

作为一名学生，我想学习的目的不在于通过毕业考试，而是为了获取知识，获取工作技能，换句话说，在学校学习是为了能够适应社会的需要，通过学习保证能够完成将来的工作，为社会作出贡献。然而步出象牙塔步入社会是有很大落差的，能够以进入公司实习来作为缓冲，对我而言是一件幸事，通过实习工作了解到工作的实际需要，使得学习的目的性更明确，得到的效果也相应的更好。

## 二、其次，我介绍一下我实习所做的工作

再次，我要总结一下自己在实习期间的体会。



## 1、自主学习

工作后不再象在学校里学习那样，有老师，有作业，有考试，而是一切要自己主动去学去做。只要你想学习，学习的机会还是很多的，老员工们从不吝惜自己的经验来指导你工作，让你少走弯路；集团公司、公司内部有各种各样的培训来提高自己的，你所要作的只是甄别哪些是你需要了解的，哪些是你感兴趣的。

## 2、积极进取的工作态度

在工作中，你不只为公司创造了效益，同时也提高了自己，象我这样没有工作经验的新人，更需要通过多做事情来积累经验。特别是现在实习工作并不象正式员工那样有明确的工作范围，如果工作态度不够积极就可能没有事情做，所以平时就更需要主动争取多做事，这样才能多积累多提高。

## 3、团队精神

工作往往不是一个人的事情，是一个团队在完成一个项目，在工作的过程中如何去保持和团队中其他同事的交流和沟通也是相当重要的。一位资深人力资源专家曾对团队精神的能力要求有这样的观点：要有与别人沟通、交流的能力以及与人合作的能力。合理的分工可以使大家在工作中各尽所长，团结合作，配合默契，共赴成功。个人要想成功及获得好的业绩，必须牢记一个规则：我们永远不能将个人利益凌驾于团队利益之上，在团队工作中，会出现在自己的协助下同时也从中受益的情况，反过来看，自己本身受益其中，这是保证自己成功的最重要的因素之一。

## 4、基本礼仪

步入社会就需要了解基本礼仪，而这往往是原来作为学生不大重视的，无论是着装还是待人接物，都应该合乎礼仪，才

不会影响工作的正常进行。这就需要平时多学习，比如注意其他人的做法或向专家请教。

## 5、为人处事

作为学生面对的无非是同学、老师、家长，而工作后就要面对更为复杂的关系。无论是和领导还是同事，都要做到妥善处理，要多沟通，并要设身处地从对方角度换位思考，而不是只是考虑自己的事。

## 三、最后，我至少还有以下问题需要解决

### 1、缺乏工作经验

因为自己缺乏经验，很多问题而不能分清主次，还有些培训或是学习不能找到重点，随着实习工作的进行，我想我会逐渐积累经验的。

### 2、工作态度仍不够积极

在工作中仅仅能够完成布置的工作，在没有工作任务时虽能主动要求布置工作，但若没有工作做时可能就会松懈，不能做到主动学习，这主要还是因为懒惰在作怪，在今后我要努力克服惰性，没有工作任务时主动要求布置工作，没有布置工作时作到自主学习。

### 3、工作时仍需追求完美

在工作中，不允许丝毫的马虎，严谨认真是时刻要牢记的。

## 客服的社会实践报告篇三

“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xx个半月的时间。在xx公司，我在热线话务员的岗位上实习了xx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实的基础。

由于我是新手，所以，我就更要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。

在刚上xx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xx设备的整个运作流程，让我在工作时更能得心应手。

然而xx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xx客户服务中心忙忙碌碌的工作了xx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，没有最好，只有更好。

## 客服的社会实践报告篇四

将近xx个月的实习期已经结束了，回来之后一直专心写论文，看到一些工作上的资料，心里还有点遗憾。因为工作很好，离开京东不免有些可惜，不过还好如果想去，我还有机会，只不过应该不会再去京东，再去做京东的电话客服了。还记得当时一起去实习的有xx个左右，有同班同系，还有别系的同学。当时人事招聘员对我们说，工作一个月、三个月、半年，这三个时期都是心里动荡期，这三个时间里人都容易跳槽。

我们是xx月xx号到公司报到，那天正好是周五，签了合同后

我们就来了个双休，很不幸的是第二天就有同学离开了，原因是工作地点太偏僻。距离春节大概也就是xx个月左右的时间，放假来了之后才发现，同学已经走的差不多了。其实每一个同学的离开都会引起其他人的骚动，都在预谋着什么时间离开，去自己想去的城市。我也是这样。一直到我们以交实习论文为理由离开公司时，仍有同学在坚持，无论是出于没有后路或者干脆为了论文而留下，还好我们都坚持了下来，想想也挺为自己骄傲的。我想这次的实习经历会永远留在我的记忆里，而在实习中学会的坚持、责任感也会成为我今后人生的动力，更为以后路上的坎坷挫折做铺垫。

人可能就是在一次次的不断地超越自己的过程中攀登到自己人生的顶峰的，就像破茧成蝶一样，一旦突破了限制自身发展的瓶颈，那么胜利就离你不远了。现在的顶岗实习支教就如同一个破茧的过程，我们都在被一件件大大小小的事情磨练着，我们都在完成各自的每一件任务之后留下属于自己的精神财富。就这样不断的积累、不断的探索、不断的超越。我相信在不久的将来我们一定会因为由量变的积累达到质变的飞跃的。

在我看来，超越其实是一种挑战，是一种创造，它相当的时候更倾向于人格的塑造。白岩松曾经说过“人格是最高的学历”，超越自己主要就是克服自身的心里惰性，勇敢的面对摆在自己面前的一切困难。当我把这种超越带给自己甚至传染给学生的时候我就是成功了。

出来社会小半年，已经是半个社会人了。不能再向学生那样，某些时候可以随心所欲。校外企业顶岗实习，为我们提供了一个很好的实践机会，可以让我们更好的把理论应用于实践，在实践中领悟理论，更可以学习到很多书本上学习不到的、甚至比理论知识更实用的业务知识。

经历了这一次实习，我渐渐的认识到了，每一份工作或每一个工作环境都无法尽善尽美，但每一份工作中都有许多宝贵的

经验和资源，如失败的沮丧、自我成长的喜悦、温馨的工作伙伴、值得感谢的客户等等，这些都是工作成功者必须体验的感受和必备的财富。如果每天怀着感恩的心情去工作，在工作中始终牢记“拥有一份工作，就要懂得感恩”的道理，你一定会收获很多很多。在你收获很多很多的同时，你会发现自己已经在锻炼中变得勇敢，坚强，乐观，阔达。这样的你，是不断前进的走在成功的路上的。

最后，感谢这一段曲折的时光，感谢每个我所在的企业，感谢企业领导以及上司对我的重视和栽培，感谢我所遇到的同事们，你们一路给我帮助和支持，让我在前进的路上充满着激情和勇气！感谢河南商专，让我在短短的两年时间里认识到很多的良师益友，让我在知识的海洋中不断吸取知识不断的完善自己，感谢各位辅导老师的辛勤付出与教导，给我们无微不至的呵护，让我们在工作中振作起来并且找到迷茫的出口！

## 客服的社会实践报告篇五

客服的工作虽然枯燥，但是正是在这份枯燥中，我学会了忍耐，从这份全新的体验中，我体会到了工作的不易。这次的工作虽然没在专业的知识上给予我太大的帮助，但是凭借着与客户以及同事们的对话，我更加的了解社会的生活，总的来说，收获也不小。以下是我在这次社会实践中的报告：

这次的工作是我自己找的，头一次靠自己去找工作的感觉真的很自由，但是因为网上太多的信息，反而有些不知道如何去选择，有的时候甚至想过去选一些看起来待遇非常高的工作，但是仔细的想想，现在这样大学生泛滥的社会，又怎么可能会有这样的简单的事情？在现在这样的情况下，对工作的选择也是个技术活。

在敬礼了严谨的挑选之后，我终于选定了一家比较靠近的公司，成为了一名暑假的临时客服。选择成为客服，先是为了

挑战自己和人说话的胆量，再是为了能去真正的公司去体验一番。在来到了自己的岗位之后，我开始学习如何成为一名客服。

刚开始的学习很艰难，我有一堆的东西要去背牢，还要熟知公司的产品问题。虽然都记载在手册里，但是要求就是要全部记下来，而且要准确。毕竟客户不可能等着你去翻找手册。

正式的开始工作是一段时间之后了，在期间我们一直在学习，和做一些杂事，当我们熟悉了工作之后，才开始正式的上手。期间除了做客服的工作去解答顾客的问题，我也在经理要求下做过统计数据，整理资料的事情，都是很小的事情，但是其中却可以看到很多的情况。看着自己和同期的暑假工最近的数据对比，我也知道该更加的努力。

工作的日子就这样日复一日的过去，每天都能在同事那里或多或少的学到新的东西，有的时候犯些小的错误也会被及时的点出来，到了后面的时候，我也差不多适应了工作，成了一名勉强合格的客服员工。但是，这个时候我也差不多该走了。

这次的体验说不上多深奥，但是学到的都是些在社会和工作中使用的东西，也正是因为学会了这些，所以我才能在这段时间工作下来。在今后的学习和生活中，我也会更多的去接触社会，多学习这些来自社会的知识。