

# 最新会计继续教育时候开始 会计人员继续教育论文(模板8篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 联通公司实习工作总结篇一

经过暑期社会实践的磨练，不得不让我更深切地体会到金融危机下就业的压力。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：一、没经验；二、没资格证；三、没胆量。虽然有了上次的实践报告，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。

我是作为联通公司委托的客服经理的身份去电话营销——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，语言方面的技巧经验一定要很好地表达：一、有正面的语言表达，不用负面有语；二、能用我则不用你；三、能不用“不”则不说；四、涉及企业形象，避免就事论事；五、减少口头禅。

每次与客户之间的沟通都是不同的，不能只按稿上面的字去沟通，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。

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，他便句“srr,idn'tn”那时我不知是生气还是尴尬。只能用自己简陋的外语回话，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。作为客服经理工作态度一定要好，不仅通过电话从声音中传递你的肢体语言与面部表情，而且能体现一个人的工作态度。作为现代社会的服务行业，如果服务不到佳，绝没人愿意买你的产品，尤其是作为一名联通公司的客服经理，一旦语言失措便会招投诉警告，所以我在营销中就要非常注重工作态度的良好状态。

实践的这些日子，在公司学到了很多有关联通公司的业务知识，也学到了很多为人处事方面的知识，结交了一些朋友。这段时间虽然每天早出晚归很累，但其中也有开心与欣慰，生活过得很充实。如当翻开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，那也在无声诉说着在不知不觉中我学会了很多东西，增长了自己的阅历，我相信过程就是结果，只要我们用心去做，去想，那便会有收获，有结果。

有了这两次的实践作为铺垫，我相信以后我们的工作就更加老练了，我们也会变得更成熟地去接纳工作！

## 联通公司实习工作总结篇二

这次能有机会在联通公司营销中心实习，我感到非常荣幸，虽然只有短短的一个月，但是在这段时间里，我学到了很多，受益匪浅，以下是我在实习期间的工作、总结以及心得体会。

我实习的地点叫：联通大世界。一楼是手机卖场，二楼和三楼是客户服务区和工作区。7月19日下午我便开始了我的暑期实习。进入营销中心后，我认识了李姐、秦哥、肖哥、萍和汪叔，每个人都很好，在我的实习期间给了我很多帮助和指导。一开始我先了解联通的各种业务：吉祥卡、畅听卡、顺心卡、世界风□186-3g卡、小神通□3g上网卡、新势力、宽带等等。作为一名客户经理，一定要对自己的业务了解，做好足够的准备才能与客户更进一步的沟通。实习还让我了解了办公室生活，如上班下班和开会等等，对于初涉社会的大学学生是很有用的。第二天早上我就参加了公司的周会，体验着公司的上班氛围，心里充满惬意。

实战营销是在邻城宁国举行，所以也算是经历了我生平的第一次出差。我和汪叔、肖哥一组，我们的任务是在制定区域推销电话卡，8分卡，手机□2m和4m宽带，光纤等等。我们每完成一项业务就能积不等的分数，最终看每个小队的总分评出一二三名等各个奖项。

7月23日这天6点多就被汪叔叫起来了，在宁国分公司开了会分好任务，每个队一个督导，我们拿好宣传材料就出发了。我们在划给我们的区域转了一圈，进了好多店都是一点结果没有。这才开始体验到营销人员的工作困难，我感觉上门推销很容易被人看成骗子。也见识了广大群众对我们营销人员的各种应对方式，可爱的是有两家店的老板都说她老公是电信的把我们拒绝了。不过和汪叔肖哥在一起，总是能发现开心的事，积极面对，不轻易言败。

后来我们改变策略，在一个广场摆摊点。这个方法倒是为我们吸引了不少客户，好几个办宽带的客户，大热天的汪叔他们跑来跑去，忙得不可开交。我也坚守我的岗位，做好自己的工作，不管天热，激情向客户讲解。

营销人员最重要的一点：一定要能说会道，察言观色。我还要需要加强，还欠缺很多，比如对于客户心理的把握，以及

简单明了的讲解等等。

最终我们拉了3个4m宽带，2个2m宽带，一个固话和3张卡。我们以19:21输给了广德队，拿到了第二名。我看到居然还有个队促成一家宾馆拉了10m光纤和好多固话，只是没装机不能算分。这么多厉害的营销人员，真是值得学习。

上下班的路上，我注意到一家正在装潢的酒店，就记下号码，想打电话过去问对方是否需要我们联通提供的固话以及宽带等服务。但由于我没想好开场白，电话迟迟拨不出去。李姐告诉我要胆大，勇敢地走出营销第一步！然后我准备好就拨电话过去了，虽然对方告诉我他已经办理好类似业务了，我也很开心，因为我勇敢地迈出了第一步，跨过了心里的坎，以后的工作就更容易上手了。

8月2日晚7点公司我们客户经理进行了一次小培训。这些都给我极大触发，原来很多细节都是成败的关键。首先是服务礼仪：我们客户经理一定要给客户以信任的印象！！自身着装要干净，精神！不要穿凉鞋，短裤，也不要把钥匙挂在腰带上叮咚作响！要表现的胸有成竹，沉着！而且切记不要装嫩！！站如松，坐如钟，还要跟客户进行眼神交流，展现良好的精神面貌！同时在握手，拿名片，递名片等等许多方面，注意细节，不要给客户以轻浮的印象·····还有业务知识的培训，都给我极大的震撼，知之甚少，而且有些东西即使知道，也很难在平时注意到。

## 联通公司实习工作总结篇三

在还没暑期放假的时候，我就得知我很荣幸可以来到联通xx分公司集团部进行暑期实践的活动。这份工作充满了挑战性，工作期间也发生了很多不尽如人意的地方，但我还是从这份工作中积累了丰富而宝贵的工作经验。

刚开始来上班的时候，还没完全调整好自己的工作状态，刚

接触到这新环境，自己多多少少都有点紧张，做事情的时候还没能完全放开手脚，身边的同事也并不怎么认识，但这时我并没有气馁，我努力做好师傅给我安排的工作，和同事一起完成当天的工作任务，慢慢的我开始融入了这个和谐的团队。我这个部门主要负责3g天眼的推广，联通业务的扩展，联通客户的跟踪服务等任务，而我主要负责的工作就是和师傅出去了解下3g天眼的推广和安装，这份工作虽然看似简单，但其中却充满了学问，让我受益匪浅，同时也让我了解自己的很多不足，需要我以后努力去改正和学习。这是我自己总结的几点需要我自己注意的地方：

### 1、首先需要培养自己的礼貌意识。

联通公司是属于一个服务行业，在带给客户各种通讯服务的同时，更要提高自己的服务质量和水平，礼貌就是个必不可少的功课。平时和师傅外出调查安装摄像头的实地情况的时候，礼貌的与人沟通可以使我们面对的客户更加容易接受并且有助于我们工作的高质量完成。

### 2、其次要提升自己有关通讯方面的专业知识。

我的工作虽然不怎么要用到平时上课的专业知识，但我从师傅和客户交谈的时候，我就发现我有很多这行的专业用语我是不了解的，课本学习的知识只是基本的理论知识，以后要很好的做好这通讯行业的话，就需要我学会把课本的理论知识运用到工作当中来。

### 3、要提升自己为人处世的能力。

一个大型的公司往往他是分很多部门的，单单靠一个部门是不可能把这公司做大做强，更不利于工作的效率，这就需要学会和身边的同事交流和沟通，对于领导安排的工作任务我们要做到有所交代，工作后无论有没把任务落实好都应该和领导和同事报告，这样才不容易导致重复工作，提高工作

效率，也可以相应得到你在领导和同事眼里的信任。

#### 4、最后做事要学会总结、学会忍耐、学会感恩。

每个人来到一个陌生的环境后都会有一个认知的过程，从不知到知之，肯定有个学习的过程，其中会有很多琐碎事让你去做，有很多重重复复的事情要你去解决去学习，这样你就要有耐心，不烦躁，当做一件事心中有怨气的时候，这势必会影响工作的情绪，所以当工作到烦恼的时候学会调整自己的情绪这必不可少，一个人要想进步，总结也必不可少，这样你才不会重重复复做一些自己很容易做错的事情，才可以了解到自己的不足之处。

人无完人，工作过程中多多少少都会犯错，这并不重要，重要的是要在错误中总结到自己的不足学习到一些自己不了解的知识。在此要感谢领导和同事的包容和教导，同时感谢贵公司给我这个机会宝贵的实习机会。

## 联通公司实习工作总结篇四

今秋十月，农民伯伯收获的是沉甸甸的稻穗和硕果累累的果实；工人收获的是大批的订单和大量的发货；而我在联通公司打工实践的这一段期间收获的不仅是知识和经验，更多的还是收获了“友谊”这杯美酒。以下是我在联通公司参加打工实践的一些心得与体会：

中国联通有限公司，是经国务院批准的我国第二家经营电信基本业务和增值业务的电信企业。由我国只有一间提供移动通信服务公司中国电信，至国务院批准成立第二间提供移动通信服务公司中国联合通信有限责任公司。我国移动通信业于近十年间从零到现在，发展速度相当之快。从刚开始的模拟移动通信（简称第一代移动电话），至现在的数字移动通信（第二代移动电话），这十年内发展之快，可以说在世界上也没有

多少个国家做到。拥有国内最大的寻呼网络及用户。联通公司主要经营话音、数据、互联网等业务。

联通所包含服务有cdma和gsm移动电话业务、193长途电话业务、165公众互联业务、ip电话业务、idc业务、国际租线业务、寻呼业务等综合性通信业务和电子商务、移动通信、wap、ip全球电话会议、小区广播、呼叫等待、信息点播、股讯通、股市通、中文秘书、icq、如意呼等增值业务。为满足不同用户对通信产品的不同需求。根据不同的业务种类，发挥综合业务优势，提供丰富多采差异性产品和个性化服务。

据本站的一份材料联通公告称，在全国范围内，截止到今年4月，联通g网用户达11029万户，其中后付费用户为5679万户，c网用户为3820万户，今年前4个月，联通g网用户增加442万户，g网用户增加数为c网的2.7倍。

这次的打工实践从事的是市场营销和管理宣传广告工作，我们所学的“经济学”与“广告策划”课程正好和打工实践的工作相符，这给我带来了很大的信心，可我并没有掉以轻心，而是虚心的听取公司领导的指导并结合所学知识认真完成工作任务。没有来打工实践之前总感觉老师上的理论没有用，可在这次实行期间我深深的体会理论是认识的基础，实际中遇到的问题其实就是理论的延伸，我们所能做的就是努力的学好理论知识，灵活的是把理论和实际联系起来，只有这样我们才能更好的面对困难。

联通最新推出的“联通无限”新业务的状况，包括互动视界、彩e、神奇宝典、掌中宽带、定位之星等新推出的服务，其中那个叫做“大显”的视讯服务给我的印象最为深刻，一个手机大小的东西竟然能够当电视机用，而且可以随时查看路况。为了更好的宣传这一新的业务我们还专门设点宣传。

这的打工实践重点还是“放号”，就是扩展更多联通用户。



炎炎夏日，我们不怕苦不怕累，耐心的为用户服务，力争让每一位用户得到满意的答案。

下面我将就我所看到的联通从三方面说明。沟通方面：每周二早会即是很好的沟通平台。每个销售团队，自行就昨天的成绩与不足做分析，对今天的工作提出个人的意见。共同商讨，最终决定。这应该是“参与式管理”的一个方面吧，让员工真正的融入到决策行动中，减少摩擦与反对。“没有完美的个人，只有完美的团队”这是团队的要求。姑且不去议论它本身的对错，但其足以体现联通团队精神的重要地位。强调分工，鼓励协作，这就是团队。

文化方面。在公司的会议厅，你第一可以看到“我是最棒的，我一定会成功！”“成功者找方法，失败者找借口”等等催人奋起的标语。如果说这是一种情感的唤起，那么墙壁上那画满曲折线条的销售业绩表则是责任的压力与动力。它有这这样的用意：到差距，看到成绩，不骄不躁，塌实向前。在这里我想特别提出的是它的“鼓掌文化”。无论何时何事，给予掌声，给予肯定。不同的场合不同的击掌，给发言者不同意义的肯定。这种掌声体现联通的尊重与融合及其团队的精神。因为尊重所以努力，因为融合所以团结。

以上是我就我眼中的联通所做的总结。通过这些了解，让我或多或少的了解联通快速发展的背后故事，也让我对它以后的发展怀有信心。

关于营销 这次走出校园，我对营销的个人方面有些许体会：首先营销的前提是了解你所做的是什，你的优劣在哪里，知己知彼，是成功的第一步。其次营销(推销)人员要具有感染人的激情，感染客户，让他认可你，他选择的不仅是产品更是一种信任。再次营销尤其是推销人员要具有坚韧的意志，遇到排斥的眼光和赤裸裸的拒绝不能就此灰心放弃，而是调整心态重新出发。同时说话是门深奥的艺术，一种好的表达方式，一种机敏的技巧，能帮助你推销自己，推销产品，推销公司。同时我

认识到自己的处事的青涩,给我重新审视自己的方向。

联通的战略。首先,从宏观战略方面。

1. 采用低价渗透战略。在打工实践业务培训中,通过仔细比较与分析,发现中国联通的各项资费都略低于移动。这一策略的实施是从联通目前所处的境况出发的。众所周知,联通自94年成立,发展时间短,其市场份额,市场占有率明显低于移动,同时面临着人群接受率低,品牌发展不成熟的状况,因此实施低价渗透策略有利于其逐步扩大市场份额,壮大自身规模。2. 市场细分原则的运用。联通就其g网和c网两大网络,制定不同的营销战略。以收入为细分原则,根据不同的收入人群,推行不同的营销策略。有一般人群和普通卡,商务人士的商务卡,出差公干人群的商旅卡,崇尚时尚动感的青春校园卡。而对注重健康环保的白领商务人士大力提倡cdma。总之,充分运用了市场细分和反细分原则。

通过打工实践和简单的市场调查,我就联通提以下个人的一些粗浅看法。

1,改善信号服务质量。市场问卷调查表明,约百下面我将就我所看到的联通从三方面说明。首先,从宏观战略方面。

1. 采用低价渗透战略。在打工实践业务培训中,通过仔细比较与分析,发现中国联通的各项资费都略低于移动。这一策略的实施是从联通目前所处的境况出发的。众所周知,联通自94年成立,发展时间短,其市场份额,市场占有率明显低于移动,同时面临着人群接受率低,品牌发展不成熟的状况,因此实施低价渗透策略有利于其逐步扩大市场份额,壮大自身规模。

2. 市场细分原则的运用。联通就其g网和c网两大网络,制定不同的营销战略。以收入为细分原则,根据不同的收入人群,推行不同的营销策略。有一般人群和普通卡,商务人士的商务卡,出差公干人群的商旅卡,崇尚时尚动感的青春校园卡。而对注

重健康环保的白领商务人士大力提倡cdma□

有分之六十以上人群拒绝联通是因为其信号不稳定, 通话质量不高。因此, 联通应该攻克“信号”关。质量是产品的根本保证。

2, 就cdma我个人认为它的发展前景很广阔, 它辐射小, 保密性强等优点符合科技进步人类价值趋向的发展。就cdma的专网专号专机, 我以为是适合做一流企业的“标准”。(一流企业做标准, 二流企业做品牌, 三流企业做营销, 四流企业做市场, 五流企业做产品)。但目前存在着其市场定位不清晰, 功能优势未突出, 品牌形象模糊。因此我认为应该开展广泛的市场调查, 对其进行再定位, 突出功能优势, 加大品牌推广, 使其品牌形象清晰明确。

3, 对cdma的推广我有不成熟的设想。鉴于它的功能优势及目标定位, 我认为可以在大学校园里进行优惠推广。

这次打工实践最大的收获就是在联通公司认识了许多的朋友。他们都给我很大帮助, 工作上遇到不了解的地方, 他们不会摆出师长的身份, 而是以朋友孜孜不倦的指导, 让我感受到在新环境, 新大家庭的温暖。在他们的帮助下, 我不仅克服了许多困难, 还增长了很知识。

转眼间, 打工实践结束了, 原本迷茫与无知, 现如今满载而归。因而十分感谢联通公司给我提供了这样好的打工实践环境和各种优越条件, 感谢所有的带教朋友对我们的辛勤教导, 让我在踏上岗位之前拥有了如此良好的实践机会。

## 联通公司实习工作总结篇五

### 一、对岗位实践过程的认识

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，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：一、有正面的语言表达，不用负面有语；二、能用我则不用你；三、能不用“不”则不说；四、涉及企业形象，避免就事论事；五、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，还有呢？有些用户会提一些建议等等。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。

### 四、对企业文化的认识

很充实。如当翻开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，那也在无声诉说着在不知不觉中我学会了很多东西，增长了自己的阅历，我相信过程就是结果，只要我们用心去做，去想，那便会有收获，有结果。市场营销环境是指影响企业市场营销活动及其目标实现的各种因素和动因。企业作为一个开放的社会系统，与环境的变动息息相关。分析营销环境，主要要认清环境威胁和市场营销机会。从环境威胁和市场机会这两个维度来比较，中国联通面临的威胁主要在于新的进入者如电信“小灵通”的加盟、现有竞争对手中国移动的品牌形象的深化和整体规模优势的加大；其市场机会则在于巨量的中低端市场的广阔潜力[]cdma业务和技术优势逐渐为社会所认知以及其争取高端市场的营销知识的丰富。而对于中国移动而言，其外在威胁主要有新的进入

者如电信“小灵通”的加盟、现有竞争对手中国联通在中低端市场份额的不断上升和其整体实力规模的加大[]cdma业务差异化优势的确立及其对中高端市场的冲击；其市场机会则在于海量的广告投入所塑造出来的知名品牌、在长期对中高端客户管理工作中积累起来的客户体验优势以及反攻中低端市场存在的广阔潜力。这表明，中国联通与中国移动虽然共享产业生态环境，但短期来看其博弈的现实却异常残酷和无情，属于典型的此消彼长、不进则退的零和式竞技格局。

## 大学生在联通的社会实践报告

联通公司的实习是我暑假实践活动的主体，我是联通益阳分公司高新区的校园先锋，我们高新区总共有12位校园先锋，我们的实习总共三个月，其实主要是为湖南城市学院大一新生入校准备的，大学新生拥有很强的购买力，是很多商家的必争之所。联通公司作为国内与移动公司比肩的通信公司，自然不会落后。我们在联通公司的实习，分为两个阶段，第一个阶段是快乐暑假；第二个阶段是走向学校。第一个阶段，我们十二个人被分为4组，每组三个同学，这三个人作为一个团体去社会直销联通公司的部分业务，一个月后统计各组完成任务量。其实这个阶段的目标并不是要你完成多少任务，而是让你熟悉联通的业务，学习一些社会经验，为第二个阶段准备。我们是校园先锋主要的工作就是高校新生入校时，将手机卡销售给新生。

联通的工作并不累，但是有困难。我们十二个同学第一阶段“快乐暑假”的任务完成量不是很理想，原因很多。我总结了一下： 1. 大部分同学对直销员这个工作比较陌生，也不知道如何下手。2. 很多市民对联通公司的通信质量不认可，造成了很大的困难。3. 联通公司缺少一个活动来促销手机卡。

给联通公司的一些建议：

我们先看一下移动和联通的广告语

移动：移动专家

联通：技术领先专家

联通公司习惯在移动推出了新的市场政策后，根据移动的政策相应制定自己的政策，这有可取的一面，但是市场瞬息万变，常常错过了很好的商机，联通应该走自己的路，而不是一味跟在移动后面，模仿移动。3g市场是未来的发展趋势，目前联通的3g网络优于移动和电信，这是我们的优势，我们要善于利用我们的优势，扩大我们的优势，抢占3g市场，同时要完成其他配套服务，切忌不要被移动积累已久的优势平衡了我们的3g优势。

自己的贡献；但在实践过程中，我们也表现出了经验不足，处理问题不够成熟、书本知识与实际结合不够紧密等问题。我们回到学校后会更加要珍惜在校学习的时光，努力掌握更多的知识，并不断深入到实践中，检验自己的知识，锻炼自己的能力，为今后更好地服务于社会打下坚实的基础。

实习是每个学生必须拥有的一段经历，因为它会让我进一步的了解到，这个社会的性质，这是切身般的体会，在课堂上是我们学不到的知识因为只有亲身的经历过才算是彻底的认识它理解它打开你的视野增长了见识为我们以后迈向社会打下了扎实的基础，这是我进入大学以来的第一个学期让我有了第一次的社会实践。

今年的寒假放假回家，由于亲戚在中国联通工作，我就顺利的在那里做了一名营业员，《缴纳话费，介绍优惠套餐》在那里，当然我没有向别人说我是一个大学生来实习，因为这样它会使我压力，我必须备有信心装上这个工作，要体验这个社会有着经验丰富的人，不断的给自己打气，努力努力这个字眼不断的在自己的脑海里绕，工作期间，我明白了与同事们相互沟通，相互交流，这对工作非常重要，这样一然的顺利和同事们相处工作，投入的非常快。慢慢地得到了老

板的信任，开始给了我做一些比较简单的业务。但是时间过得非常的快，我在那里一个月就又进入了另一个环节——推销手机，本来就是非常烦琐的工作，在这实习的期间我曾觉得整天要面对那枯燥无味的电脑和手机而心生闷，厌倦，以至于缴费缴得错漏百出，愈错愈烦，愈烦愈错。当然这样会击垮个人的自信心导致这个工作的“雪上加霜”但是只要你真的用心去做，反而会得心应手。左右逢源。兴趣来了，越做越觉得有趣，越做越起劲。梁启超说过：“反之也都是具有趣味的，只要你肯干下去，去位子人就会发生。因此，缴费切记：粗心大意，马虎了事，心浮气躁，是不会成功的，做任何事情都一样，需要的是有恒心，细心和毅力，缺一（一篇好范文带来更多轻松：）不可，那才会到达成功彼岸才不会中途落水。这就像是一场孤独的旅途，只要你坚持的走下去，你就会获得成功，汗水是助成功的路铺成的。

社会实践活动带给我们的是迷茫，欣喜，乐趣。在社会实践活动中，我感受到了自己的微薄，自己的渺小和微不足道。体会到了整个社会的强大凝聚力。另一面是我们锻炼了自己的能力，在实践活动中成长，在实践活动中学习，在实践中受益。充实了生活，也充实了自我。与人交流，增强了口头的表达能力。同时也让我明白了一个道理：“就是，顾客至上全心全意为顾客服务，去义乌的帮助别人，让别人看到自己的成果，是自己陶醉在工作的乐趣当中。虽然有时会很累，但更多在感觉自己的不断的在成长，有意义的成长，在这之后我明显发现自己变得开朗，虽然我一个人的力量不能改变一些事情，但如果再多一些人的力量，整个社会的共同的努力，这才是动力之根本，动力之源泉；另一方面，我认识到自己的不足之处，没有经验，没有与人交流的口才，在这个社会是行不通的，对于一个大学生而言敢于挑战是一种基础的素质。于是我带着心中的问号，踏上了社会实践的道路，也结束了这个实习阶段，在这一次的中国联通实习中，我可谓是受益匪浅。仅仅二个月的实习，我是受益终生。这一次的实习虽然很短暂，接触到的工作很简单，但是依然让我学到了许多知识和经验，这个社会的人与人之间的沟通交流，



和这个社会的职业的道德，和社会的诚信。都是不可缺的，通过实践我能够更好的了解自己的不足，了解中国联通与我们生活密不可分，还有中国联通工作的本质，了解这个社会的方方面面，能够让我更好的为自己做好职业规划，定好人生的目标，向未来前进，向成功迈进。

海阔凭鱼跃，天高任鸟飞。很荣幸能参加这次联通公司举办的“青春在沃，学见计划”实践活动。经过十天的努力工作，我终于认识到学校与社会相差之大。学校只是我们步入社会的温床，而实践才能真正体会到社会竞争力的大小。不做不知道，就连一个小小的业务员，也需要百般的磨练才能将工作真正做得水到渠成。

工作对每一个人的要求都是很高的，看似平时简单的动作或言语，也许正是因为这样，你可能得到或者失去一个客户对你的信任和满意。人常说细节决定命运。不错的，其实不论是什么工作，细节是最重要也是最容易被忽略的。就像师傅们教导的，做事必须用心，尤其是搞业务方面的，首先得把自己的心放正，这样即便没有成功，你也能从他们身上学到很多东西。这次与客户面对面的接触使我受益匪浅，也发现自己还有很多不足，需要及时改正和学习。下面就我个人的经历总结以下几点，希望对我以后的人生有所帮助。

首先，礼仪是决定你成功与否的重要标杆。

现在都提倡微笑服务，所以在与客户交谈的同时必须保持微笑，不管客户对你提出什么刁难的问题，始终得认清自己的立场，坚持自己的原则，并很有耐心的为他们解释一些不懂的地方。即便最终没有完全成功，最起码客户对你的服务态度会有很高的，这样也是宣传自己、宣传公司的一种好方法。

其次，要培养较强的逻辑思维能力和语言组织能力。

每一次面对顾客，对自己的口才也是一种很好的锻炼。并不

是你能说就行，必须得会说，要懂得因人而异。不是每个人都喜欢话多的人，所以要抓住他们的弱点和优点。及时方便的推广并扩大自己的业务，并建立良好的合作（人缘）关系。

再次，培养敏锐地观察能力是取得成功的必须

每一个客户都有其弱点和优点，要善于抓住这一点，利用他们这方面的心理取得客户的满意。但需要强调的是要本着诚信的原则，并做到不欺瞒顾客，不夸大事实，做到真实、真诚、真切地为客户服务。

最后，要善于总结。

有了第一次第二次与客户接触的经验，相信之后再接触其他客户时，你的言谈举止、道德修养将会有很明显的提高。善于总结客户对你的评价以及你对客户心理方面的揣摩，相信这样对我以后的人生会有很大的帮助。

每个人都是在历练中成长起来的，相信经过这次实践活动，我及我的战友们会有一个质的飞跃。因为真正的将理论与实践结合起来不是件很容易的事情。也希望能经过这次实践使我们变得更加稳重，更加成熟。真正能担当起分担老师、同学工作的一分子，给予他们更多的帮助，更重要的是能让自己在以后的工作中有一个更好的定位。

以上就是我在联通见习十天来得到的一点经验和感悟，希望对各位有所帮助。

临安联通公司暑期实践报告

李梦思

（浙江农林大学，经济管理学院□xx级，市场营销082□xx03160419□

摘要：本文是关于中国联通运行维护部即宽带网络售后服务的现状，笔者在实践中了解到中国联通宽带网络授权代理有限责任公司在售后服务方面做得还不是很成熟，并提出了一些建议。

关键词：中国联通宽带售后服务

今年暑假我的暑期实践已经结束了，虽然时间不长，可是学到的东西却是不少，我在实习中找到了很多的不一样的地方，我对自己说，我可以在不断的发展中得到更多的进步，我想在不断的前进中，得到更多的进步，我相信这就是我一直以来要进步的地方，我必须要努力了！一个不一样的暑假在我的期盼之中到来了，没有了纷繁的作业任务，也没有了往日忙碌的补习课程...一切显的是那么的悠闲。我突然想在这短短的2个月内也书写一些人生的美丽篇章，而不是那么惶惶忽忽地虚度。自从进了大学，一直想找机会证明一下自己的存在价值，我成人了，是应该独立地去面对一些事情，而不是一味地依靠与逃避。我想闯出属于自己的一片天空，组成天空的云朵就从这次的实践出发吧。满怀信心！整装待发！

我的大学生生活，一切发生地是那么的轻松愉快。

但我的实践之路并不是只有这些元素的存在，它同时掺拌着艰辛与汗水。我所在的部门是运行维护部主要是宽带网络售后服务，我们搞售后服务的最重要的是想方设法解决客户问题，在我们看来整个部门就是一个整体，如果客户上网有什么问题就是我们整个部门十多个人的事情。在这里我们追求的是团体效益，是协作。

虽然也是计算机学院的一名学生，但是毕竟刚读大一，只学过一些简单的计算机基础课程，所以在完成某些任务时就寸步难行，一直问前辈们又不好意思，他们的工作任务也非常繁重，于是我只能上网查找资料，一边学习消化一边处理工作，因此有时会耽误完成任务的时间，而遭到上级的批评。

为此我也感到很委屈，觉的我只是来实践的，何必那么较真呢。而且我也在努力啊，又没偷懒，凭什么还要遭人骂呢？有一天我就找了同部门的一个年长的同事谈心，向他诉说了我心里的种种，他说，“我刚来时也是这种情况，经常受到领导的指责，也觉的很委屈，但我觉的天道酬勤，只要不断的学习，积累，总有一天能很出色的担当这份工作，终于我熬过来了，有了今天的成绩。”我听后感到茅塞顿开，只要一心扑向工作，不去计较太多，总有展露微笑的一天的！

最大的可以区别大学生的就是在与客户打交道时，很多同事为了更好的完成工作都把经历投向客户，毕竟交往也是一门学科吧！“艰辛知人生，实践长才干”。通过此次社会实践活动，使我逐步了解了社会，开阔了视野，增长了才干，并在社会实践活动中认清了自己的位置，大学生只是起点比较高，其它的也并没有什么优势，我逐渐地发现了自己的不足，对自身价值能够进行客观评价。这在无形中使我对自已有一个正确的定位，增强了我努力学习的信心和毅力，这是难能可贵的一次收获。我的第一次社会实践，饱涵了很多人生的哲理，这是成长过程的一次邂逅，虽然一切并不那么绮丽，但依旧美丽，它在无形之中点缀了我的人生，熠熠生辉。

我相信在今后的生活学习中，我会做的更好的，我对自己说，应该做的更好了，前面的事情很多都是这样，我相信自己能够做的更好，我可以在不断的前进中得到更多的进步，实践就是这样，只有自己努力了，就会做好这一切，我会努力的，我会一直努力下去的，我会的！

内容仅供参考

## 联通公司实习工作总结篇六

大学的最后一个暑期，我是在中国联通gl分公司中度过的，还未踏上工作岗位的时候，我把它当作是我大学生活的一个舞台、一个战场，强烈地期待着，跃跃欲试！仅因为我需要

这个能够历练自己的战场。

我实习的单位是中国联通g1分公司校园部，青年企业家训练营里聚集了来自g1八大高校的42位同学，我们这个大家庭有着一个响亮的名字——“沃”行先锋！实践的第一阶段（7月19日至7月28日），公司邀请了师大一些著名的老师和公司一些业绩骄人的经理来为我们进行理论知识培训，比如说我们社会学专业的程中兴教授给我们传授了《社会调查方法》一课；师大社会学与社会工作系主任李昌阳老师把社会公益和爱心深刻地为我们演绎；师大音乐学院党副书记蒙志明老师关于人生规划与管理的教导；师大团委副书记罗元老师关于公益创业事业的讲解；还有校园部吴经理对我们展开了礼仪培训，传统营销技巧讲座；李圃经理对我们进行了为期两天的3g体验式营销培训……近十天满满的培训，较之平时上课，同样是在教室，同样有严格的考试，但是面对紧密接触到社会、接触到客户、市场、利益的培训，更让人受益匪浅。实践的第二阶段（7月29日至8月9日），这十天，我们42个人被分配到g1市7个不同的营业厅进行3g体验式营销，我被分到了漓江路的恒祥营业厅，我们组的主要工作业务有借助体验式营销进行3g卡的推广、指导用户操作自助服务机器、拓展宽带和无线上网业务等。很庆幸自己发现问题之后就及时调整好心态，当然在这个低谷期，我得到了工作伙伴的鼓励与肯定。所以，不管面对怎么样的客户，陷入怎样的情境中，我都给自己定制了一套工作方法：首先自己就必须喜欢并且接受公司的产品，然后再根据客户的需要以及公司实际掌握的资源，最大限度的满足客户的合理需求，其中抓住客户心理后使其对公司产品产生兴趣，在我们产生共鸣后促成交易。时间是最好的见证着，我做了一个适合自己做的、自己能做的计划。实践的第三阶段（8月10日至8月20日），我们进行了综合素质拓展与户外营销。营销的过程中，再刻意增加一些诸如登门槛、滚雪球等专业技巧的小乐章，也能使人感到快乐，一种学有所用、坦然的快乐。

三十二天的实习是充实而且快乐的，在这个本以为自己会不习惯的八月，快乐已经取代了温度成为我社会实践的主旋律。事实也本该如此，开营仪式、橘红色工作服、七星公园素拓、活跃的岗前培训、营业厅里的空调、公司食堂的可口菜……一切都历历在目。通过这一个月的实践，发现了诸多问题，关于自身的思考，关于公司的思考，这同样是我在实践中收获的一笔宝贵财富。

很多大学生都会感觉到，大学校园里有一种散漫的气氛，都能深刻感受到中学与大学在生活节奏方面存在很大的落差，这种慢节奏同样与快速发展的社会是不相符的。在我们雁山校区，学生与社会接轨的机会更是少之又少，甚至可能会有学生单纯的把学习课程和参与学生活动的多寡用来衡量自己社会认知、社会实践平水的高低。我以为，这是象牙塔里一个天马行空的想象。毕竟现行的大学教育与社会的发展是有较大出入，处于预期社会化时期的我们，学习不能只是关于教科书的学习，实践自然也不能仅是搞搞学生活动，我认为个人积累社会阅历的最好方式还是有要投身与社会这个大熔炉里面，扩大自己的社会接触面——诸如与不同的社会群体、地域、职业等发生关联。当自己已经掌握了前进的资源条件时，大学生还应该拥有一种叫做坚持与责任的素质，只有这样，才会得到资源提供方与自己的肯定，持之以恒是一个社会实践者最为漂亮的实践姿势。

中国联通是中国唯一一家在香港、纽约和上海上市的国有电信运营企业，作为电信行业的后起之秀，它向世界大声宣告自己“创新·改变世界”企业文化，同时它也在为“让一切自由连通”的使命不断奋斗！引进wcdma制式、开发3g网络、新势力校园套餐等都体现了其创新精神，这是值得我们大学生去认真学习的。但是联通由于自身发展年限和战略的影响，是存在一些问题的。下面我就针对其校园业务，浅析其校园市场存在的问题以及对策。

第三，缺乏有针对性的老客户维系措施。在这个竞争无比激

烈的电信市场，市场的开拓与维系都很重要，用户是公司的上帝，所以有针对性地、人性化地为其提供一些服务，给予其一些优惠是很有必要的。第四，巩固好学生直销员这座大桥。做营销的不怕没有市场，就怕没有肯替你“卖命”的直销员，管理学生直销员不需要你有雄厚的资金，但需要你有一颗换位思考的心，可以给其一些必要的优惠、为其提供一些培训和发展的机会等。

第六，套餐资费的调整与透明化收费。现在爆料出很多关于电信运营商乱收费的现象，其中很大一部分是由于用户扭曲事实与一些客观因素造成的，虽然公司一向是诚信经营，但也并不意味着公司不需要去安抚用户心理，因此更加透明地进行费用管理是很有必要的。

在中国联合网络通信gl分公司实习的这一个月，我真切地感受到了合作的力量，学习到了市场营销的技巧……总之，我是收获的。