

营业厅实训的总结与心得(模板5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

营业厅实训的总结与心得篇一

大二的第一个假期终于缓缓走来，为了这个寒假不再只是吃喝玩乐、无所事事，我在我们街道的动感地带营业厅找了一份兼职，也就是本次寒假的社会实践内容。

我在营业厅的主要工作是流动。具体的讲，流动的主要工作是迎接进门的顾客，为等候的顾客提供报纸、宣传单等的服务。解答顾客对业务的疑问，帮助解决可通过机器办理的业务等。

工作的内容相对简单，但在工作中我还是遇到了一些问题。最常出现的问题是对业务知识的不熟悉造成的。当顾客咨询某项手机业务的资费情况、扣费方式时，有时因为自己确实也不清楚，从而只能寻求他人的帮助。有时也会遇到一些不太讲理的顾客，这也是令人发愁的问题。所谓“顾客就是上帝”，就算是上帝有所过失，作为小小平民的你也不可对上帝有所不敬，因为他们有大大武器——投诉。因此当遇到此类顾客，就算挨批也只能沉默、沉默，再沉默了。除此之外，这项工作也是对交流、沟通能力的一大考验。来营业厅的顾客并非都是能够理解你工作的同志，而你的上司也并非总能够明白这一点，所以受“夹板气”不可避免。比如：营业厅的经理告诉你，务必保持营业厅的秩序，让所有等待的客人坐下休息，并且给他们业务的宣传单页或报纸打发时间。

但是有的顾客并不喜欢坐下休息等待，有的人也不喜欢看东西。当你很有礼貌地请他们坐下时，顾客并不需要这项服务，你就也只能作罢。可你的领导却会质疑你的工作态度与工作能力，这是一项挑战。

在工作中，我遇到不少问题，但同时，也学到了很多，增长了很多社会经验。服务型行业都要求微笑服务。俗话说：伸手不打笑脸人。可谓至理名言，在这次实践中我也深有体会。微笑是沟通交流的前提与基础。而在沟通中，特别是与陌生人的沟通，技巧很重要，既要条理清楚，也要简洁明了，因为时间对每个人来说都是相当重要的，不论是顾客的亦或你的。当然，公平的态度也是一项重要的准则。进入营业厅的顾客既有开名车的有钱人，也有满身尘土的农民工。虽然他们的身份地位不同，但当他们进门时，得到的都应该是一声相同的“光临，您需要办理什么业务？”看到的都应该是一张相同的笑脸。除此之外，吃苦耐劳的精神是做任何事都必须具备的条件。“流动”是站着工作的，一整天马不停蹄的走来走去，特别是当运动鞋换成了高跟鞋的时候，所以在这份工作中，得到的重要启示是：吃得苦中苦，方为人上人。

虽然这份实习与我的专业没有任何联系，从中得到的报酬也并不丰厚，但是这样的一次实习还是令人颇为受益。

不当家不知柴米油盐贵，不工作不知赚钱吃饭难。当辛苦工作一天的工资说不定连上超市买一次零食都不够时，让我惭愧起平时花钱的大手大脚，让我对父母更又升起一片感恩之心。

社会本来就是一个大炼炉，在象牙塔中的我们常常抱怨考试的压力、生活的无趣、世道的不公，也许幼稚如我们必要经过社会的磨练才能学会坚韧与自强，必要经历生存的挫折才能免去青涩与彷徨。那么，学习的历程注定是一场充满荆棘，泪中带笑的旅程。只有能够勇敢地面对艰辛与困难的人，才能走得更好，走得更远。

这样的一次实习对我今后的择业、就业也有一定的帮助。身边工作的不再是和你同龄的学生，而是走上社会多年，拼搏过的那些人，和他们在一起，可以学到很多在校园里书本上学不到的东西，经由他们的指点，使我少走了很多弯路，也知晓了许多为人处世的道理。获益良多。

最后，我由衷地感谢那些在我的实习过程中帮助过、指导过我的人们。有了你们的帮助，我才能更快更好地适应社会，才能在不久的将来为社会作出贡献。

营业厅实训的总结与心得篇二

一、实习内容：

1、学习安全知识和有关电力的政策法规。同供电所工作人员一起到用电客户家里检修线路，并向用户宣传安全用电知识。xx月xx日，赶赴x10kv线路50#电杆断裂抢修作业点，在施工监护人的监护下协助施工人员抢修。xx月xx日，同供电所配电人员一起xx村，测低压到户整改线路，并制定预算表。

2、学习供电所完善的管理运行模式和安全生产责任体制。参加供电所会议四次。会议的主题分别是：加强用电管理和对安全生产的监督；部署迎峰度夏工作；总结xx月份工作并制定xx月份工作计划；学习实践“三个代表”总结座谈会。

3、学习供电所“对‘供电部门实行优质服务’的落实办法”。在供电所营业厅实践，实行规范化优质服务。接受广大客户咨询，向用电客户解释有关收费和电价问题。

二、实习总结与建议：

供电所统管xx镇所辖的25个行政村全部居民的生活用电和厂矿用电，在各级电力公司和省、市政府的关心支持下，其农电工作蓬勃发展，通过全所广大干部职工的辛勤努力，各项

工作取得了显著的成就□xx镇的农网建设和改造工程，除少数因电房用地建设需重新选址外，全部工程已基本完成，且成绩显著。农电管理步入规范化轨道，对农村电工基本实现了“准职业化、正规化、专业化”的管理，基本完成了对农村电工的统一考核，择优聘用，持证上岗工作。农电管理体制已基本理顺，并达到一户一表，实现“五统一”、“四到户”、“三公开”。下面一组数据是农电改造前与农电改造后的一些参数的对比，通过比较，可以说明农电改造有效地促进了农民群众生活水平的提高。

供电可靠率电压合格率线损抢修时间电价(元/kwh)

农电改造前80%左右75%左右25%以上3小时以上1.00 以上

农电改造后95%以上92%以上10%以下90分钟以内生活：0.557

生产：0.82

同时我也清醒的看到：农电的改革和发展进程、农电的规范化管理与农村经济的发展、农民物质文化生活水平的提高还不太适应；农电部门的规范化管理，服务水平和服务质量，用户还不太满意。分析投诉举报较多的地方，主要有以下几个方面的原因：

- 1、个别地方电工属供电部门临时聘用，其业务水平不够高，业务素质不够硬。
- 2、少数设施计划检修停电提前通知不到位。
- 3、客户报装用电程序繁杂。
- 4、营业网点少，企业交费不方便。
- 5、外力破坏电力设施现象日趋严重，确保电力安全生产难长

大。

6、电力供需矛盾突出，用电户紧张状况难于缓解。

7、网建设困难重重，安全稳定运行压力大

结合乡镇农村地区的实际情况，我有如下建议：

供电所加强对电工特别是临时聘用人员的业务素质和水平的考核，组织学习，提高服务质量。计划检修停电应尽量做到提前一周向社会公告。简化客户报装用电程序，缩短其等待通电时间。为方便用户，供电所可与当地银行和信用社协商，使用户可就近在银行或信用社交纳电费。供电部门要花大力气进一步做好用电知识和依法用电的宣传教育工作，同时争取有关执法部门和广大群众的多方支持。建议广播电视、公安等有关部门配合支持，大力宣传《电力法》、《电力设施保护条例》等法规，进一步提高全社会依法用电和保护电力设施的意识，加大对破坏、偷盗电力设施行为的打击力度，共同为我市电力建设和招商引资创造一个良好的外部环境。加快发展电网建设步伐是保证全市电力供应和安全稳定运行的必由之路。建议党委、政府要进一步重视支持电力企业建设，宽松环境，化解矛盾，提供在市场经济条件下的政策支持。同时，区供电部门要用足用活上级对电压质量差用电倾斜的扶持政策，积极主动向上争取项目资金，加大资金投入，重点对我区10kv线路和城镇残旧线路进行大规模改造，从根本上改善电网设施状况，保证电网安全稳定运行。建议城建、国土等有关部门支持配合市供电部门做好电力设施的规划和建设，减少施工矛盾和阻力，杜绝在电力设施保护区内违章建筑，尤其是市民普遍关注的城市居民区电网规划建设问题，相关部门要与供电部门配合认真调查论证，做到与城建规划同步进行，科学规划，预留电网设施线路，确保高压线路、变压器等设施与人居有足够的距离，并保证供电设施的合理布局。

三、实习体会：

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升自己，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、同事还是客户接触，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。

人的一生中，学校并不是真正永远的学校，而真正的学校只有一个，那就是社会。大学生社会实践是引导我们学生走出校门，走向社会，接触社会，了解社会，投身社会的良好形式；是促使大学生投身改革开放，向广大群众学习，培养锻炼才干的好渠道；是提升思想，修身养性，树立服务社会的思想的有效途径。通过参加社会实践活动，有助于我们在校大学生更新观念，吸收新的思想与知识。

一个多月的社会实践，一晃而过，却让我从中领悟到了很多的东西，而这些东西将让我终生受用。社会实践加深了我与社会各阶层人的感情，拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干。

营业厅实训的总结与心得篇三

为了响应“社会实践活动”的号召，20_年2月13日，经过多方接洽，我们电气06-1班的6名同学最后得到来沈阳电业局和平供电局进行为期三天的学习实践的机会，并且收益非浅，现将这些感受及学习实践状况报告如下：这一天一大早，我们就带着神秘和许多问号来到了供电局，还默默告诉自己，可要认真一点，真真正正透过学习实践学到一点对我们自我有用的东西。

上午我们主要参观了和平供电局办公楼内的设施，并简单参观了各个部门的工作状况，经有关人员介绍我了解到：该供电局是沈阳电业局下属基层单位，有职工四百余人，所管辖供用电户290700余户。供电局有调度、电力营销、抄表、收费、电量核算、电力稽查、客户服务等。据介绍这个局还有用电计量，七个营业所，一个营业大厅，高压用户500余户，低压电户14000余户等。还有电力工程设计、施工安装、设备维修等等。

这么多工作，我们难以想象他们是怎样完成的。然而我们所到之处看到那供电局的职工个个精神抖擞、工作热情洋溢、工作作风严谨，让我们深受教育深受触动。

下午我们有幸寻访了一位同样是学习电气工程及其自动化毕业的优秀工作人员，并向他了解到了许多与我们专业有关的状况，电气工程及其自动化这个专业，强电，弱电都有的。专业科目主要是电路、数学电子、模拟电子、控制系统、经典控制理论、现代控制理论、微机控制理论、还有电机拖动、plc、电厂供电、单片机等。他觉得最重要的是电路、数电、模电、控制理论，因为这些是最基本的。另外、单片机很不错，很容易出成果，如果单片机学习好了，很容易就业。在北京拿到8000-10000元/月就应是很简单的事。控制理论学习好了不是很容易，但要想搞科研务必学习好它。问题的关键是这个专业课程都不是很好学，很多人拿不到学位，甚至毕不了业，学好了，就业没有问题的等等。还说这个专业对于男生来说会很好找到工作，女生就比较困难。主要在电厂、供电局以及电气设备的生产和研究机构工作。如果到国有电厂和供电公司会比较稳定，但此刻竞争也越来越激烈了。还讲了一些本科生比研究生好找工作，研究生企业需求量不大；研究生到科研单位比较容易待遇还是比本科生好啦等等的社会总需求的现实状况。

虽然我们才刚刚大一，没有学习那些专业课，但是透过采访我们简单了解到了我们专业的一些关于专业学习与就业状况，

让我们深深感到了学好专业课的重要性与就业的压力，为我们以后更好学习专业课敲打了警钟。

实习活动的第二天我们被安排分成两组跟着两位抄表员到外面进行抄表岗位的实习与实践，自动化设备的可靠虽然跟我们平时所学专业无多大关系，但是我们还是很兴奋，毕竟能够亲身跟着供电局里的工作人员一齐感受一下上班族的生活也是一个不错的体验。以前我们都以为抄表是一个再简单但是的工作岗位，然而此番亲身体验让我们不得不对它做出一个最新的认识，因为它并不是想象中的那么简单，经过询问我们了解到一个抄表员的工作量是每月六千余户，抄表员对居民催费工作量到达每月五千余户。当天我们跟着抄表员就将近跑了近二三百户，去了好几幢楼，甚至有些楼的读表器并不在一楼，我们务必楼上楼下的跑，在这同时，抄表员一边工作一边向我们介绍抄表岗位的工作资料和工作流程，以及如何使用读表器读表报表等相关知识。

在经过了近一天的亲临工作现场奔波实习，亲身感受到抄表工作的辛苦。仅仅一天我们就感到劳累了，而抄表员们却是无论刮风下雪，千辛万苦天天如此。工作，个性是做好工作，真的要做好千辛万苦的准备。

实习的第三天我们先被安排到了调度室调度重地进行观摩实习，工作人员在电子模拟板前向我们绘声绘色的讲述着和平区乃至沈阳市的供电用电状况，又使我们学到了电厂发电、电网指令、电网调度、电网安全运行、自动设备的可靠运行……电力部门专业用词。

透过这次实践，使我们很好的锻炼了自我，加强了自我的自信心，同时锻炼了自我的人际交往、团队合作、与人交流沟通的潜力。又提高了自我在实践中发现问题、解决问题的潜力，丰富了自我的社会实践经历，为将来的学习与就业打好了基础，做好了准备。

三天的社会实践活动结束了，时光虽然很短，但对我们来说也是相当重要的。我们才刚刚读大学一年级，以后的学习道路还很漫长，要学习的知识还很多。很高兴的是，我们六个人最终很好地完成了这次富有好处的社会实践的工作并让我们受益匪浅。透过此次实践我们真正的了解到学好专业课的重要性，其深刻体会是，我们今后不仅仅要学好专业课，而且这种理论与实践相结合的社会实践活动，以后有机会我们还就应多多参加，此类的社会实践，因为在此类的社会实践过程中，不仅仅培养了我们自我认真负责的工作态度，也培养了自我的耐心和韧劲。更确信此次的社会实践会对自我今后学习专业课和踏入工作岗位会带来很大的帮忙。个性是在这期间所积累的专业知识和宝贵的社会实践经历将会是我们一生的财富。

营业厅实训的总结与心得篇四

尊敬的各位领导、同事们：

你们好！我是11月进入保定市顺平县移动的新员工xxx。我也曾有过很多工作选择，但命运还是让我走近了你，顺平移动，走近了你，也更让我充满了向往和渴望。

经过短短2周的新员工培训，我懂得了什么是优秀，什么是爱岗敬业，什么是移动的好员工。两周里，从网络到市场，从人力到财务，那么多优秀的主管熟练地讲述着自己工作中的经验。谈到公司，谈到工作，他们眼睛里闪烁着自信的光芒；谈起未来，谈起我们，他们言语里尽是关照。顺平移动自挂牌起成立至今，经过多年的建设和发展，已建成了一个覆盖范围广、通信质量高、业务品种丰富、服务水平领先的综合通信网络。同时，建设起了完善的网络和业务支撑系统，不断推进行业和企业信息化的建设和应用，在促进地区经济建设和信息化建设中发挥着重要的作用。这样传奇式的发展速度，怎能不让我这个走出部队、踏进社会的退伍军人由衷敬佩呢！从网络的覆盖，再到组织机构的健全、社会良好的口

碑，这一切就像一块磁石紧紧的吸引了我。

从进公司实习的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这段时间中，我既辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。在营业厅实习期间，我得到了领导谆谆的教导和营业厅各位老员工的悉心的帮助，加之公司规范的管理制度和员工严谨的工作作风，使得我对公司营业前台有了初步的了解。“纸上来的终觉浅，绝知此事要躬行。”在短暂的实习生活中，我深深的感到自己所学知识的肤浅和在实际运用中专业知识的匮乏，刚开始的一段时间里，对一些工作感到无从下手，茫然不知所措，但通过这段时间的细心学习和同事们的热心帮助，我对业务逐渐熟悉起来，并渐渐的得心应手。从彩铃的下载、飞信等每一项业务从陌生到熟悉再到熟练的过程，这不仅是工作也是一种生活阅历，虽然时间不长，但我觉得我在这个岗位上的每一天都很充实，客户满意是我工作价值的体现。

移动营业厅是移动公司直接面向客户的一个窗口，在这里的工作人员就是移动的一线工作人员，直接与客户打交道，直接代表着移动的形象。在两个多月的营业厅前台实习中，我不仅看到了前台人员工作的认真和生活的激情，更是感受到那种以公司为家的强烈的责任心与归属感。具体而言，我不仅对前台的业务流程有了最基本的熟悉，而且对前台工作人员的职责有了更全面、深入地了解。业务方面，除了正常的收费、办理业务等工作外，接待用户、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用；营业员工作职责方面，高水平的业务和协调工作的能力、较强的责任心、谦虚的工作态度、团队作战的精神、服务的热情等是衡量前台优秀员工的基本准则。这些都体现了中国移动需要什么样的员工。中国移动需要什么样的员工？在工作期间我深深体会到：1、强烈的创新意识；2、艰苦奋斗的精神；3、尽善尽美的追求；4、谦虚谨慎的态度。只有注意从身边的点滴做起，真正发挥

自己的战斗力，才能为公司、社会做出应有的贡献。

经过几个月充实、丰富、辛苦的实习后，我经常不断地总结、思考，也获得了不少的心得与体会。

1、培养细致而敏锐的观察力，抓住一切机会学习。实习的过程在某种程度上也是一个不断发问的过程，因为作为短时间实习的人员，师傅不可能有太多时间来手把手的教我们，而且他们自己都有一大堆的工作。因此，很多时候我们必须学会自己去看、去揣摩，通过观察来自己学习、自我完善。

2、积极主动，不是等工作上门，而是自己找上门。在实习刚开始时，由于他们的工作很忙，因此我们经常也会处于半闲置的状态，逐渐地感觉到实习的匮乏，但作为实习人员，我们不能光想自己学习东西，也要去想如何发挥自己的特点，达到相互学习、帮助的双赢效果。为此，我经常主动、积极地参与到一些自己可以胜任的工作中去，如营销活动的市场调查、信息反馈、移动农村市场的调查等，起到了一定的预期效果。

在以后的工作中，我会投入更多的热情，以岗为家，以职业为事业，发挥自己的人生价值，做出自己更大的贡献。

营业厅实训的总结与心得篇五

通过培训学习公司的企业文化、销售技巧、团队协作精神等方面的知识，以及本公司产品知识与业务方面的知识、流程。然后进行实践，与顾客进行沟通，积极开拓客户源；为顾客咨询做解答，向顾客推销产品，并尽量推销e家套餐系列；引导顾客办理业务。让顾客了解中国电信及其产品、业务，并尽自己的能力服务于顾客。

直接参与企业的运作过程，学习实践知识，同时进一步加深对理论知识的理解，使所学过的营销方面的理论与实践知识

相结合，圆满完成本科教学的实践任务。通过专业实习，加强我们对市场营销基本理论、基本方法和基本技能认识和掌握，提高自身的动手能力与分析问题和解决问题的能力，为后续教学提供更多的感性知识和打下良好基础。

一般来说，学校的生活环境和社会的工作环境存在很大的差距，学校主要专注于培养学生的学习能力和专业技能，社会主要专注于员工的专业知识和业务能力。要适应社会的生存要求，除了要加强课堂上的理论知识外，还必须要亲自接触社会参加工作实践，通过对社会工作的了解指导课堂学习。通过这次的实习接触认识社会，提高社会交往能力，加强个人与社会的沟通，锻炼自己的实习工作能力，进一步培养自己的业务水平、与人相处的技巧、团队协作精神、待人处事的能力适应社会能力和自我管理的能力等，尤其是观察、分析和解决问题的实际工作能力，以便提高自己的实践能力和综合素质，希望能帮助自己以后更加顺利地融入社会，投入到自己的工作中。

通过实习，学习优秀员工的优秀品质和敬业精神，培养素质，明确自己的社会责任。找出自身状况与社会实际需要的差距，并在以后的学习期间及时补充相关知识，为今后的求职与正式工作做好充分的知识、能力准备，从而缩短从校园走向社会的心理适应期。

实习工作结束了，在这短短的二十天里，虽然我对电信的了解依然很少很少，销售成绩也不是很好，比起在学校也辛苦很多，但却也收获颇丰，感触良多：

首先，在培训完之后，对电信的业务有了基本了解，但是对其具体的如资费标准等还是没有很清楚，费了不少的心才记住，这让我也深深体会到工作和上学的不同。对营业厅内的业务流程有了更深入的了解，如e家的业务流程是：取业务号—选手机号码—办业务—赠送手机。理论于实践，实践能更好地检验理论。说起容易做起来难。在理论的学习过程中，

我们总是不以为然。当自己上台操作时，这才发现不是丢东就是落西。可想而知，在以后的实际工作中，一定要脚踏实地，戒骄戒躁，时刻保持谦虚谨慎的态度。

其次，由于上学的原因，大部分时间都呆在学校里，没有任何销售经验，在实践的前面两天就常常碰壁。因为不了解电信业务方面的专业知识，在介绍的业务时搞得到后来自己都不懂得说些什么！而且往往事倍功半，磨破了嘴皮还是无功而反。为了搞好销售，白天主动跟一些老的店员了解e家业务、手机的性能与及一些销售的基本常识外，晚上上网上营业厅去了解电信的一些业务政策，后来总算摸到了一些门道。