

培训心得的 社会工作培训心得体会(精选6篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

培训心得的篇一

社会工作是一个性质明确又处于发展中的专业和社会服务。下面是小编整理的社会工作培训心得体会范文，欢迎阅读参考！

20xx年8月13日至15日，开发区社会发展局组织为期三天的社工培训。我们社区共有5名社工作为第一批参训人员参加了本次培训。作为我本人也有一些小小心得，供大家参考。

在培训中，从一开始的动员大会，到各位老师带来的专业课程；从社区社会工作理论与方法到“智慧社区”综合管理平台……每一堂课都十分精彩，让我记忆最深的是杭州师范大学王淑玲老师给我们带来的社区工作与心理咨询课程，王老师用幽默诙谐的语言讲述了她在生活、工作中接触的实例，她用心理学的知识和方法解决问题的技巧让我们得到很多启发。通过她的讲座，我们知道了社区居民的理解能力和表达能力因为经历、年龄、学识等因素而大相径庭，面对不同的人群要用不同的策略，要了解不同行为表现人群背后的心理因素，要善于站在居民的角度换位思考。因此在今后工作中，我们不能因为自己手上有事就草草打发来访居民，要耐心倾听居民诉说，让居民把情绪发泄出来，把不满诉说出来，从细微中洞察信息和居民诉求，了解事件背后的深层原因，才能更好的解决问题，为居民服务。

这次培训，内容十分丰富，包含了在社区工作中所需要的各种理论知识和实践经验，让我们学到了宝贵的工作经验。我深刻的体会到，作为一名社工，不仅要有一颗服务居民的心，还应具备社会工作专业知识及心理学、社会学、政治学、管理学、教育学、法学等多学科综合知识，要熟练掌握与社区工作业务相关的法律、法规、政策知识及个案、小组、社区、社会工作行政等社会工作方法，连兵法36计都可以应用到社区工作中去。

社区不仅仅是政府的一个窗口，更是一个联系的纽带，细小的一句话、一个举动就能感染居民的心，这需要我们在工作中不断的细致完善、不断的学习，努力提高服务居民、服务群众的本领和水平。在日常工作中熟练运用各种方法为居民排忧解难，为居民多办实事，真正做到“民有所呼、我有所应；民有所求、我有所为”，才是一名合格的社工。这也是我个人理解的本次培训的意义所在！

20xx年7月2日至4日，我参加了20xx年社区工作者培训班，虽只有短短的几天时间，但课程内容相当丰富，有社会工作实务原则的介绍，社会工作和社区互助的关系，社会工作实务的交流，还有分组案例讨论分析，十分切合社区工作实际。

培训中，每位老师带来的专业报告都十分精彩。老师们生动的讲解，举出一个个贴近生活的案例，结合具体事件，加以理论的运用，把我认为很繁琐的问题变得有条有理，使我收获颇多。

在所有课程中，让我记忆最深的是上海大学社工系范教授给我们带来的社区工作实务原则专题报告，范老师用幽默诙谐的语言讲述了他在生活、工作中接触的实例，他用心理学的知识和方法解决问题的技巧让我们得到很多启发。通过他的讲座，是我们了解到面对不同的人群要用不同的策略，要了解不同行为表现人群背后的心理因素，要善于站在居民的角度换位思考。因此在今后工作中，我们要尊重每一位居民，

耐心倾听居民的诉说，让居民把情绪发泄出来，把不满诉说出来，从细微中洞察信息和居民诉求，了解事件背后的深层原因，才能更好的解决问题，为居民服务。

分组案例讨论和集中点评，让我们分享到社区同仁的社会工作经验交流和与老师共同解析案例，学会面对出现矛盾和问题，如何着手进行处理解决，提高了自身的业务素质 and 理论水平，使我受益匪浅。

这次培训，包含了在社区工作中所需要的各种理论知识和实践经验，让我们学到了宝贵的工作经验。我深刻的体会到，作为一名社工，不仅要有一颗服务居民的心，还应具备社会工作专业知识及心理学、社会学等多学科综合知识，要熟练掌握与社区工作业务相关的法律、法规、政策知识及个案、小组、社区、社会工作行政等社会工作方法。作为新时期的社工，我们更应该以创新的理念在社区这个基层岗位上发挥它应有的作用，在日常工作中脚踏实地，勇挑重担，努力提高服务居民的本领和水平，为民排忧解难，为民多办实事，真正做到“民有所呼、我有所应；民有所求、我有所为”。

20xx年5月份我参加了在松江区西林成校举办的社会工作者培训班，经过这次培训，我对社会工作、社会工作方法、社会工作价值观等都有了深刻的认识，下面我简单谈谈几点心得体会。

社会工作是一个性质明确又处于发展中的专业和社会服务，我对社会工作的多种理解——科学的助人方法，是助人活动，是一种艺术，是一个专业。现代社会工作的本质特征：秉承利他助人的价值观，综合运用社会工作专业知识和方法，为有需要的个人、家庭、群体、机构和社区提供专业社会服务，帮助其舒缓、解决和预防社会问题、恢复和发展社会功能、促进社会公平正义的职业活动。

在学习过程中我感受最多的是老师将学习的内容进行了梳理，

系统的将知识分块整理后传授给我们。例如根据介入方法分为小组和个案两个专题，又根据服务对象分专题讨论。这种“专题”式的授课模式让我们更专注于各个不同领域呈现出来的问题及针对的技巧，在归纳与分析中加深了对不同技巧的认识和运用，可谓是“温故”。同时，在课堂上通过分小组讨论让同学积极表达自己的看法与观念，是让同学们积极投身到知识创新与分享上来的一种良好方式，既活跃了课堂的气氛又增加了与老师的互动，可谓是“知新”、一举多得。我本人非常喜欢课堂上这种讨论的环节，觉得在讨论过程中表达自己观点的同时能听取其他人的观念和思想是互相促进与提升的一种良好方式，并且在展示小组成果时展示的是智慧也是分享的喜悦。

社会工作者并不是一开始头脑中假设的简单的助人行为，通过学习我了解到，社会工作者的专业知识和职业能力分为三部分：一是价值理念。与其他社会学科不同，社会工作是一个以价值为本的专业，价值是社会工作专业的灵魂。社会工作价值是指社会工作对社会工作者在专业实践活动中所表现出来的价值倾向的要求和规定。作为一个专业的社会工作者，应具备平等、尊重、民主、接纳、诚信、助人自助、自决等专业价值理念。二是知识体系。社会工作者除应具备社会工作专业知识外，还应具备心理学、社会学、政治学、管理学、教育学、法学等多学科综合知识，应熟悉与社会工作业务相关的法律、法规、政策知识。三是实务能力。社会工作者应熟练运用个案工作、小组工作、社区工作、社会行政管理等社会工作方法，协助服务对象解决问题，克服困难，挖掘潜能，恢复和发展社会功能。社会工作者在从事社会服务过程中，应能够与各类服务建立专业关系，对服务对象的问题做出预估，制定服务计划和服务协议，能够独立接案、结案和提供跟进服务，能够对提供的专业服务质量 and 效果进行评估，能够制定科学合理的工作方案和发展规划，整合、运用相关社会服务资源，拓展服务领域，影响社会政策。

时间过得很快，这次社会工作者培训已结束。在这次培训中，

我认真听取了精彩而又有现实意义的课程，虽然培训中的课程并不一定与平日工作有直接关系，但社区工作分工不分家，掌握各个条块相关政策、情况是每位社会工作人员都应该做到的。

新世纪的社工应该以创新的理念在社区这个基层岗位发挥自己应有的作用，而作为年轻一代的社工，我们要把理论与实践结合起来，在日常工作中脚踏实地，勇挑重担，努力提高服务对象的本领和水平，为基层建设做出贡献！

培训心得的篇二

转眼间，一周的销售实训结束了，给我留下的就就是无穷的回味和深刻的体会。这次的实训主题就就是“校园经济”。校园经济就就是面向学生、依托校园而发展起来的一种区域性经济。其主体就就是大学生，发展领域也主要来自于校园。这就就是个贴合我们目前状况的实训，此刻的我们面临着找工作或创业的选取。透过这次实训我们能够看到我们自身的关于创业的好点子，能够打开我们另一个通往成功的大门。

这次就就是一个团体作业，我们团体一共有五个人，当得知这次实训的主题，我们各抒己见，看我们的创业从哪方面入手，最后根据我们团体五个人的特点和意见，我们确定我们的卖点就就是早餐。可能早餐对于我们来说，并不就就是什么新鲜事。但就就是作为一个在校居住的大学生，每一天应对食堂一样的早餐或就就是外面我们认为不健康的早餐，还有一点就就就是此刻的大学生都有睡懒觉的习惯，那样就会忽略吃早餐。但就就是早餐对每一个人来说都很重要，不能忽略。根据这些意见，我们的“早点来”早餐店就应运而生。我们的早餐店最重要的一个功能就就就是亲自把早餐送到消费者的手里。

做策划书之前，我们计划好了实训每一天的任务，根据计划，我们在努力，每一天都认真完成任务。首先我们分析了这次

营销的环境，只有先分析好营销环境，才能制定好营销战略与策略。分析营销环境时，我们五个人，一齐思考，每个人都说出自己的看法，不管正确与否，然后统一意见。环境分析完，我们也对这次确定的市场有了进一步的了解。接下来就就是调研与预测，主要就就是问卷设计，之后根据问卷的填写意见，再进行问卷分析。问卷设计，主要就就是确定我们就就是否有市场，大家对于这样一个市场就就是否有兴趣。根据被调查人的意见，能够改良我们的产品，能够看清楚市场。应对回收的问卷，我们看到了很多诚恳的意见。我们对我们的市场充满了信心，甚至有一些同学问我们就就是不就就是真的要开店。听到询问声，我们信心十足，觉得当初我们的想法就就是可行的，而且大家都非常重视早餐，只就就是有时由于时间的关系而放下吃早餐。从一份一份的问卷中，我们看到潜在的大市场，并且前景很乐观。然后我们制定了我们的目标市场并对其进行细分。这样才能更好的根据市场确定下一步。紧之后就就就是营销策略组合，这步就就是最关键的，需要从产品、价格、分销渠道、促销这些方面分析，每一个分析都要从实际出发，才能更好地把我们的产品推向市场。在进行“4p's”

分析时，我们团体的五个人都在尽自己的努力，想尽办法努力开拓我们的市场。只有大家齐心协力才能发挥更好。当然，要做好一个策划，还需要对我们的创业进行预算，虽然我们并没有真正接触过企业的创业，没有看过企业的财务报表、财务分析等等，但就就是我们还就就是根据我们已有的市场，对我们的资金进行了一个预算。最后就就就是总结，透过总结，能够看到我们应对市场该从哪里入手，我们还有哪些不足的地方。

这次的实训，把书面上的知识运用到了实际，这样不仅仅加深我们对营销的理解，巩固了所学的理论知识，而且增强了我们的营销潜力。透过团体合作，我们懂得了合作的重要性以及懂得了怎样去配合一个团体，这为我们以后应对社会打下了基础。这次的实践经历使我们终身受益，给我们积累了

经验，能够让我们更好地应对未来。

培训心得的篇三

第一段：介绍培训期的背景和重要性（200字）

在现代社会，培训已成为人才发展的重要环节。对于一个新员工来说，培训期是他们了解公司文化、熟悉工作流程以及快速融入团队的关键时期。在培训期间，我深刻体会到了培训对于工作的重要性，也发现了自身所需要提升的方面。

第二段：谈培训所带来的收获和体验（300字）

在培训期间，我首先意识到了自己对于公司文化的重视。公司文化是公司运转的灵魂，它影响着员工的价值观和行为规范。通过培训，我了解到了公司的核心价值观，并且学会了把这些价值观融入到工作中。此外，培训还让我收获了实践经验的机会。在培训期间，我通过与老师的沟通交流，学会了一些实践技巧和方法，为日后工作打下了坚实基础。

第三段：谈培训中遇到的困难和解决方案（300字）

在培训期间，我也遇到了一些困难。首先是接收大量新知识的压力。由于培训是一个密集型的学习过程，我需要在短时间内学习大量的知识。为了解决这个问题，我制定了学习计划，并且每天都保持了高度的学习状态。其次是与新同事的融合问题。在培训期间，我遇到了与一些同事之间的相处困难。为了解决这个问题，我主动与他们交流，了解他们的工作习惯，逐渐建立起了良好的合作关系。

第四段：谈培训期间的成长和进步（200字）

通过培训期间的学习和实践，我不仅提高了自己的专业技能，

还发展了自己的沟通能力和团队合作精神。通过与老师和同事的交流和合作，我逐渐成长为一个更加成熟和自信的员工。此外，培训还给了我很好的锻炼机会，我学会了如何处理工作中的各种问题，培养了解决问题的能力。

第五段：总结培训期的重要性和对未来工作的展望（200字）

培训期是一个关键的阶段，它为新员工提供了了解公司文化、融入团队和提升技能的机会。通过培训，我不仅获得了专业知识，还学会了与他人合作和沟通的技巧。未来，我将把在培训期间学到的经验运用到实际工作中，为公司的发展做出积极的贡献。

通过本次培训，我收获颇丰。我认识到培训期是一个关键的阶段，需要我全身心地投入其中。在培训期里，我意识到了自己对公司文化的重视，学习了实践经验的宝贵，遇到了一些困难并寻找解决方案，进而实现了自己的成长与进步。未来，我将继续努力，将培训所学应用到实际工作中，为公司的发展做出更大的贡献。

培训心得的篇四

作为一名新的地理教师，能参加这次地理教师远程培训，很来之不易优秀地理老师的讲解中，特别是对季风气候显著的分析，让我受益非浅，理论与实际的联系必须在地理学科里面充分体现。让学生从生活中来，到生活中去。

针对以上教学观摩，其中得出以下启发：

- 1、注重地理教具的合理有效的使用，增强学生形象感。
- 2、合理有效的组织师生互动课堂。
- 3、肢体语言在地理教学中的灵活运用。

4、制定优美的教学计划，在课堂上如何激发学生的兴趣

5、教师要有一桶水才能给学生一碗水，我们当老师的要活到老，学到老！

培训心得的篇五

在培训期工作的这段时间里，我深深感受到了工作的重要性和自己在其中的角色。通过不断的学习和实践，我积累了宝贵的经验和体会。在这篇文章中，我将总结和分享我在培训期工作中所得到的心得体会。

第一段：明确工作目标和方向

在培训期的工作中，我认识到了明确工作目标和方向的重要性。只有明确了目标，才能为自己的工作设定正确的方向并分解出切实可行的任务。在明确目标的基础上，我们可以更好地规划自己的时间和资源，使工作更加高效和有条理。同时，明确了工作目标还能激发我们的动力和激情，让我们更加投入到工作中去。

第二段：良好的沟通和团队合作能力

在培训期工作中，我意识到良好的沟通和团队合作能力对于工作的重要性。无论是与同事还是上级之间的沟通，都需要我们善于倾听和表达自己的观点。通过良好的沟通和合作，我们可以更好地协调各方面的资源，有效地解决问题和完成任务。此外，良好的团队合作能力也能增强团队的凝聚力和整体工作效率，使工作更加顺利和高效。

第三段：积极主动和持续学习

培训期工作是一个不断学习和成长的过程。在这段时间里，我明白了积极主动和持续学习的重要性。要想在工作中表现

出色，我们必须积极主动地学习新的知识和技能，不断提升自己的能力。在实践中，我们要勇于承担责任和挑战，主动寻求解决问题的方法，并从中总结经验和教训。只有不断地学习和积累，我们才能逐渐成长为一名优秀的职场人士。

第四段：保持良好的心态和工作态度

在培训期工作中，我也深刻认识到保持良好的心态和工作态度对于工作的影响。我们必须保持积极向上的心态，面对各种困难和挑战。无论遇到什么样的问题，我们都要坚持并相信自己可以解决。同时，我们要保持诚信、认真和负责的工作态度，做到对工作负责、对待同事友善、为公司贡献自己的力量。这样的工作态度不仅让我们得到他人的尊重和信任，也会让我们更好地适应职场环境和发展。

第五段：总结与展望

通过这段时间的培训和工作，我不仅学到了很多实践经验，也意识到了自身的不足。通过总结和反思，我发现自己在沟通和团队合作方面仍有待提高，同时也需要继续加强自己的学习能力和工作态度。在今后的工作中，我将更加注重提升自己的沟通技巧和团队合作能力，努力学习和提高自己的专业素质。我相信，只要持续努力和学习，我一定能够在工作中取得更好的成绩。

通过这段时间的培训期工作，我收获了很多，不仅在技能上得到了提升，也在心态和态度上有了转变。我将把这段经历变成自己工作生涯中的动力，不断完善自己，迎接更大的挑战。希望我的经验和体会能给其他正在努力工作的人们一些启示和帮助。无论在哪个阶段，只要我们保持积极的态度和做好准备，就能够充分发挥自己的潜力，取得更好的工作成果。

培训心得的篇六

客服工作是一个很大的话题，单说一方面未免有失偏颇，但要各个方面都展开来说，又未免太泛，很难说到重点。下面小编为大家搜集整理的客服培训工作心得，希望大家喜欢！

现在社会竞争很大，想找个好的单位工作真的不容易啊！真的感谢帮助我的人，以及公司领导给了我一个很好的发展平台，让我有那么好的机会学习！

从6月27日我到无锡群泰物业客服部工作，主要工作的内容是：接待客户、相关业务的办理、费用的收取及缴纳统计、客户信息反馈，以及客户档案的管理。想想自己刚进公司的时候，对物业可以说是一知半解，实际应用更不是件小事。刚开始由于一切都还没有正式启动，只是学习些书本的理论知识，到后来针对塔楼部分的签约，以及对对我们最大业主百脑汇商场的服务。可以说到现在已经对物业有个笼统的概

念。anyway做客服就是要维护好每一个客户，在我看来，客服部是公司的核心部门，客服专员素质的高低和业务知识水平的高低直接影响到整个公司的动作和利益。作为一名客服专员，首先要具备的就是服务的意识和心态的稳定，客服客服，说的就是要用心的为每一位客户服务，而且要服务到让自己满意，没有把客户的需求摆在第一位，那么他就不是一个合格的客服专员，因此作为客服专员的我，就应该把服务素质摆在首位，坚信没有做不到，只有想不到，心有多大，舞台就有多大！简单的事，重复的做，重复的事，快乐的做，快乐的事，天天做！

要做好本职工作，想成为一名专业的客服专员，有了很强的服务意识和心态与沟通还远远不够，还要有一种责任心，多一份责任感，多为客户着想，这样才能做得更好，过得才会更充实而有意义！

学习是永无止境的，不要满足于现状，要不断地进取、学习，成功永远是属于有准备的人！我希望在公司继续努力工作，不断学习，提升自我，因为现在是一个竞争很强的社会！趁着自己还年轻，多学点，当今时代，世界在飞速发展，知识更新的速度日益加快，人们要适应变化的世界，就必须努力做到活到老、学到老，要有终身学习的态度□you are never to old to learn为了更好的发展公司的业务，以下是我自己对怎样做好客服工作的一些想法与心得：

1. 肯定自己。客服服务最重要的组成要素是客服员。客服员要接受自己，肯定自己、喜欢自己。如果你连自己都嫌弃自己，却指望业户会喜欢你，那实在太难为业户了。香港销售大王冯两努说得好：“销售员成功的秘密武器是，以最大的爱心去喜欢自己。”

2. 养成良好的习惯。有人习惯每天至少打10个电话给客户，了解客户的需求，也有人每天打不到3个；有的人将下班时间定为晚上9点，也有人5点半就想着回家；有的人每天晚上都安排好明天的日程，也有人永远不知道今天早上该做些什么……人们在不知不觉中养成习惯，也在不知不觉中造就或阻碍自己，这就是习惯的力量。每一个人都是习惯的奴隶，一个良好的习惯会使你一辈子受益。如果你是客服员，不妨问问自己有哪些“成功的习惯”

3. 有计划地工作。每天多收集一些新客户的资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，要了解客户需要什么，服务的形式，接受程度等等，有针对性、特色的服务。

4. 要具备专业知识。客服员要具有业务及其有关的知识。比如“我们塔楼周边的一个租赁费用的情况”“我们提供的服务是不是完善”“塔楼的物业费有些什么”面对客户这一连串的咨询而无法提供完整或立即的答复，“我再回去查查看”、“这个问题我请经理来跟你说明”、“这一点我不太清楚”

这样绝对不是个专业工作者的态度。于是你的价值马上被打折扣。现阶段我们客服员，就要尽量让每一个客户对我们产生信任感。我们一直都坚信没有做不到，只有想不到的观念！

短暂而又充实、忙碌而又的五天封闭式培训很快结束了。带着少许疲惫但快乐的心情，回到熟悉的校园，突然感到自己五天里的成长和收获。短短五天，让我从思想上迈出了职业人的第一步，让我从心坎里感受到责任和团队。

拓展训练是乐趣与挑战并存，既有完成背摔的刺激和惊险，跨过断桥的喜悦和成就感；也有初次没能穿越电网的挫败感，以及未能七巧板任务的沮丧。整个过程，都是在教练的悉心引导和队友们的协作和鼓励下完成，无论任务是否顺利完成，我都在心里感谢教练和队友们的陪伴和支持。背摔让我初次体会到了如何把成长转化为责任，教练的话至今还萦绕在我的耳边：“站在背摔台上的就是我们以后工作的客户，我们应该怎样完善自己的服务，才可以让客户放心地投入中信银行的怀抱”；八米断桥的挑战让我再次直接感受到了对待困难的应有的态度：为之，则难者亦易矣；不为，则易者亦难矣；初次穿电网的受挫，生动的让我们知道了“先动脑，后动手”和“预则立，不预则废”的重要性；而七巧板任务的全线失败，则给全组队员提了个大醒：团队协作能力行动起来总比承诺的难 倍，相信队友，是合作的基础。

三天讲堂式的培训，为我们在中信开始职业生涯，从里到外做好了准备。曾玉惠老师用生动活泼的案例向我们传达了如何建立正确端正的职业化心态，整整一天时间里，曾老师给我留下了很多印象深刻的语句，其中对我感触最深的是“做比说重要，习比学有效”和“站得高，看得远，才能飞得高”，这两句话很简单朴实，但对于自认为执行力不够的我，第一句话可以成为以后我工作的座右铭，而第二句话提醒我，在日后不应迷失于繁杂重复的工作里，要不断学习充实自己，拓宽自己的眼界，与时俱进。第二天郝瀚老师有关银行营销的课程，帮助我们初步建立起了客户服务和营销的概念。记

得在去京城大厦支行实习报道的第一天，郭副行长给我们上了一堂生动的“商业银行学”，其中她就把银行经营中三大重点概括为服务、风险和营销，足见营销在现代商行业务开展中的重要性，而通过郝老师的课程，我对郭副行长的那番话有了更深刻更全面的认识。最后一天，幽雅大方的韩洁老师从着装、言行举止、语言等角度教我们如何培养自己良好的商务礼仪，从而打造自己的职业素养，相信这些方面对于即将步入职场的新人来说，都是必要和有帮助的。

周五晚上的晚会，也是此次培训中不得不提的重要环节之一。短短三天时间，多才多艺的队员们，奉献出了一台精彩、温馨的晚会。我们组的小合唱“爱因为在心中”作为晚会的开场节目，虽然简单低调，但包含着我们每一位组员心中的感动和温暖。其他组的节目也是精彩纷呈，另人印象深刻。尤其是最后全体成员在曹总的带领下，还有人力资源的几位工作负责但待人和善的美女们一起高唱“相亲相爱一家人”，将晚会的温情气氛推向高潮。

总的来说，五天的培训生活，让我更加全面和直接的了解了中信文化和中信人，更加认同中信总营——我们的新家和家里的每一位新成员。感谢辛勤工作的人力资源的小伙伴们，为我们安排这五天朝夕相处、相互了解学习的美好时光。这五天，是我在中信总营里成长迈出的第一步，很顺利很开心，相信以后一定会有更成功的第二步、第三步.....

没想到自己能拿到q2季度之星，好开心，也很意外□q2是在忙碌与压力中度过，整个google客服部在q2做了一次大的调整□maggie被调佛山，我接管国内客服部，刚接手，自己缺乏经验。

一开始所面临的问题：团队成员了解不够，数据不熟悉；后期又面临着新的问题：老员工流失，新人招聘与培训；客户投诉等等。特别是客户投诉问题，对我来说是一大挑战，以前碰到类似事件都是maggie处理。现在终于体会到maggie当初的

辛酸，真的很不容易。

面临着这些种种问题首先是自己思考，再通过网络搜索查看一些相关资料参考，回想当初maggie在处理这类事件的做法，最后请教领导的看法。经过以上方法，也成功的处理了几单客户投诉案，从中得到了一些方法，在此给大家作一个简单分享。

客户投诉问题整体可以分为四个步骤：

一、倾听客户诉说，控制自己的情绪，平息客户的怨气

客户来电投诉，一开始肯定很激动和恼火，这时我们应采取全方位倾听是非常重要的，充分调动自己左右脑，直觉和感觉来听，比较自己所听到、感到和想到的内容的一致性。用心体会、揣摩听懂弦外之音。此时千成别打断客户的话，让客户把心里想说的话全说出来。如果中途打断顾客的陈述，可能遭遇顾客更大的反感。在这个时候我们除了倾听外，还需要控制自己的反应情绪。总之坚持一项原则：可以不同意客户的投诉内容，但不可以不同意客户的投诉方式。

由于客户的投诉多数属于发泄性质，消除了怨气，心理平衡后事情就容易解决了。因此，作为一名客户服务人员，在面对客户投诉时，一定要先倾听，设法搞清楚客户的怨气从何而来，以便对症下药，有效地平息客户的抱怨。只有认真听取客户的投诉，才能发现实质性的原因。千万不要争辩，那只会火上加油，适得其反。

二、建立与顾客共鸣，站在客户的立场上将心比心

当客户投诉时，他最希望自己的意见能得到对方的认同，自己能被别人尊重。我们听完客户陈述后，用自己的话重述顾客的恼火原因，描述并稍微夸大客户的感受。对感受做出回应，把你从顾客那里感受到的情绪说出来。以换位来思

考：“如果我是顾客，碰到这种情况，我会怎么样呢？”。取得客户的信任，也就是建立与客户共鸣，得到对方的信任。

三、道歉，向客户表示歉意

真诚的说声“是我们的错，给您造成了损失，对不起！”语气一定要表现出真诚，这时候不要太吝啬道歉的话，因为主动道歉并不是主动承认错误，而道歉是客户这时候需要的。有道是，伸手不打笑脸人，你已经道歉了，客户很可能也会退让一步。因此，对所有客户投诉的处理，无论已经被证实还是没有被证实的，都不是先分清责任，而是先表示歉意，这才是最重要的：否则，后果将会难以想象。

四、正确及时地解决客户问题

对于客户的投诉应该及时正确地处理，若拖延时间，只会使客户的怨气变得越来越强烈，使客户感到自己没有受到足够的重视。应迅速做出应对，要针对这个问题提出应急方案；同时，提出杜绝类似事件发生或对类似事件进行处理的预见性方案，而不仅仅是修复手头的问题就万事大吉。如果经过调查，发现责任的确在于我们身上，我们应该给予适当的补偿，尽快告诉客户处理的结果。

在处理各种客户投诉时，总结两大原则：

第一是顾客至上，永远把顾客的利益放在第一位。

第二是迅速补救，及时研究对策，给予补救，重新获得顾客的信赖，引以为戒。

在工作上我还存在很多不足，需要进一步学习与提高。特别是团队管理经验，还很缺乏，请公司多给予批评与指教。