

2023年大学生客服的实践报告 公司大学生客服实习心得体会(模板5篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告的格式和要求是什么样的呢?下面是小编为大家整理的报告范文,仅供参考,大家一起来看看吧。

大学生客服的实践报告篇一

往事如烟,飘然而过;转眼间,两年的石校生活已悄然而逝,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石油工人,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。

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。

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。

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。

来源：网络整理免责声明：本文仅限学习分享，如产生版权问题，请联系我们及时删除。

content_2());

大学生客服的实践报告篇二

实习目的：

面临毕业，这次的实习对我有很大的意义。

首先，毕业生面临寻找工作的压力，为了在即将到来的社会工作中能够尽快适应，必须掌握更多的实践知识和社会经验，而这次的实习就提供了一个绝佳的机会；其次，大学三年以来，这次是自己学找实习工作，也能从侧面反映什么样的工作更适合自己的，为自己定下所找工作性质，也能借大学最后一学期好好学习自己所欠缺的知识，为将来的工作打下基础。其次初步认识社会，进一步了解证券投资与管理的相关知识，把从学校学到的理论知识与实际工作联系起来。通过本次实习在以后从业打下坚实的基础，利于以后职业生涯的发展。

通过实习，培礼仪、沟通能力(面对面的沟通能力和电话沟通能力)、处理突发事件的能力，还有一心多用的能力，通过前台文员这一职位的实习，提高了我的语言组织能力、与人沟通的能力、判断能力□office办公软件操作能力。

大学生客服的实践报告篇三

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生最大财富！我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员！

注重客服中心服务理念和团队文化建设努力创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

×号在公司团队建设中是难度系数最大单位中心员工年龄差别大用工方式不统一薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中心是防火墙话务员是灭火器”这是×号日常工作真实写照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力？怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响？通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有

它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在×号日常管理工作中将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

大学生客服的实践报告篇四

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，更不能给客户承诺，也不能按照主观意识告诉一下事情。比如鞋子的款式等这些看似很小的问题，很多客户会因为你的一句不清不白的話而投诉和差评（在实习期间，就出现了这种情况，一位“绝望”的客户在公司店铺的交流区留言，

言“自己网购次数不算太多，但是对于网购一点都不陌生，但从网购到现在，从来没有遇到过小狮子这样的卖家，你们好像上帝一样，客服如此差劲，给的承诺也兑现不了，是老板吝啬还是管理不到位”）。因此在给客户推荐或承诺时，要先了解客户资料，关注客户的消费记录。同时也要熟悉本店铺的产品，因为要给客户介绍鞋子的款式，码数以及颜色的时候，要给客户一些比较专业的回答。

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。

在学习方面。在学校时，老师总是强调我们要注重培养自己的自学能力，也拓宽自己的知识面，只有自己知识面广了，才有筹码同别人谈话。出来实习后才深刻体会到老师的良苦用心，我担任客服一职，平时在工作上只是接接单，打电话处理一些投诉和尚未处理的订单，几乎没用上自己所学的专业知识。但平时电话回访客户的时候和处理一些问题时，靠原有的一点只是肯定是不行的，所以要不断学习不断积累，不断丰富自己。

在心理素质方面。在淘宝各种各样的人都有，任何事情都有可能发生，没有一个良好的心理素质是很难胜任的，这里的心理素质不仅仅是指自己的心理，还要具有洞察买家心理的本领，随时抓住买家的心，了解买家的想法和动机，非常重要，这就要求客服具备敏锐的洞察分析能力，从而引导交易成功，比如说：讨价还价，其实这是任何一个正常的人都会

想到的，买卖当然可以还价！这已经是买家的一种习惯，不要理解为别人难缠，这时候可以用委婉一点的语气让买家接受，而不是一句“我们的商品都不讲价的”了之！

大学生客服的实践报告篇五

往事如烟，飘然而过；转眼间，两年的石校生活已悄然而逝，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石油工人，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，这对我今后的实习是非常有益的，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实习的以及一些自己的心得体会。

一、实习意义

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实习，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，获取实习技能，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实习，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，通过实习实习了解到实习的实际需要，使得学习的目的性更明确，得到的效果也相应的更好。

二、实习情况

1、自主学习

实习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实习，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、积极进取的实习态度

在实习中，你不只为公司创造了效益，同时也提高了自己，象我这样没有实习经验的新人，更需要通过多做事情来积累经验。特别是现在实习实习并不象正式员工那样有明确的实习范围，如果实习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

实习往往不是一个人的事情，是一个团队在完成一个项目，在实习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实习中各尽所长，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，在团队实习中，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，才不会影响实习的正常进行。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，而实习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。

最后，我至少还有以下问题需要解决。

1、缺乏实习经验。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，随着实习实习的进行，我想我会逐渐积累经验的。

2、实习态度仍不够积极。在实习中仅仅能够完成布置的实习，在没有实习任务时虽能主动要求布置实习，但若没有实习做时可能就会松懈，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，没有实习任务时主动要求布置实习，没有布置实习时作到自主学习。

3、实习时仍需追求完美。在实习中，不允许丝毫的马虎，严谨认真是时刻要牢记的。