

最新客服的周记周 客服实习周记(优秀10篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。相信许多人会觉得范文很难写？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

客服的周记周篇一

因为总是在做话务员工作，没有操作营销电话，所以在第八周值班经理让我尝试打一下营销电话，我一接通就是一股脑的把整个套餐的内容都吐出来，很机械地介绍，完全没有顾及客户有没有听清楚，更不要说听上去有没有吸引力了说的速度快，其实也是我不自信的表现因为紧张，我希望以最快的速度把业务介绍完，免得出现纰漏我刚开始接触业务，其实对套餐涉及的项目还不是很熟悉，而且与客户对话就是代表移动的形象，那么就要有心理准备去接受用户的提问，为其解决疑难这是让我倍感困惑的地方而且用户的基本资料，必须用电脑才可以查询，可是营业厅的员工都是每人一台电脑，根本没有多余的电脑可以给我用这无疑让我的营销工作产生更大的困难我打电话的时间，大多是别人离开座位的小小一段时间，时间短不说，还很难让我进入状态专心工作，因为随时都有把位置还回去的可能。

客服的周记周篇二

参加了多场的招聘会、面试了多家的公司、衡量了多方面的因素，我选择了这家公司开始我的实习生涯。怀着兴奋、激动地心情，早早的踏上上班的'公车，呼吸着清晨新鲜的空气，憧憬着新的一天。

来到公司陌生的环境、陌生的人和事，让我感觉有点拘谨，

努力让自己的微笑减少言语上的笨拙。第一天并不像我想象的那样，由人事经理带我们熟悉公司的环境，结识新的同事。大家似乎都很忙，可能现在是业务的旺季吧。

实习的第一周，并没有像我们想象的那样，有什么业务性的工作让我们着手。我们只是简单的分配到一些事务性的工作，如整理文档、记录一些旧的文案等等。然后利用中午休息的时间结识了一些新的同事，熟悉了公司的环境。

经过一周的实习，对公司的运作流程也有了一些了解，虽然还没有具体的操作过，但是在接触到新的事务不再不知所措，学会了如何去处理一些突发事件。比如在接到一些投诉电话的时候，懂得如何安抚客户的情绪，如何进行前期的一个简单处理等等。而且从工作地过程中明白了主动出击的重要性，在你可以选择的时候，就要把主动权握在自己手中。相信大家刚开始实习的时候，都做过类似复印打字、整理文档等的“杂活”，因为刚开始对于公司的工作内容、流程还不了解，所以做“杂活”成了实习工作必做的工作。虽然工作比较繁杂但是从中也学到不少的东西。所以说事情是不分大小，只要积极学习积极办事，做好份内事，勤学、勤问、勤做，就会有意想不到的收获。

在经历了一周的打杂工作，让我对公司的运作流程以及业务有了一个整体的了解，因此这一周我们的工作内容也有了一个小变化，除了进行简单的客户资料整理，还开始负责对一些客户的回访工作，在这之前一直认为这是一个很简单的工作，因为在学校的时候都已经学习过电话营销的技巧了，但是在真正操作的过程中，发现中间还是有很多小细节需要我们注意的，比如在初次的回访中，尽量不要拖太长时间，一般控制在3-5分钟，就应该结束谈话，要不会让客户产生厌烦心理，同时在交谈的过程中，如何自报家门，如何进行一个产品的推介等都是一个小技巧，因为只有你站在客户的角度去思考问题的时候，客户才会愿意继续下次的谈话，如应明确你为它带来什么利益、做这件事对它有什么好处等，如有

可能尽量约见见面的时间，因为很多时候，很多问题通过见面的交谈效果会比仅仅通过电话的交谈会好的多，一个可以通过面谈了解到客户的一个真实的想法，在一些问题的说明上更具说服力。

一周的电话回访，从陌生到熟练，从一个电话到n个电话的成长，每天来公司上班就是整理昨天的客户资料，看哪些客户的信息是需要继续回访的，哪些是今天重点客户，要通知其他人员去实地拜访的，接下来就要开始一个接一个不断地电话回访，回访的过程是漫长的，结果是令人心寒的，也许你打了100个电话，只有一个客户是正面的消息，其他的客户都是委婉的在拒绝，有的甚至是态度恶劣，而那一个正面的客户也可能随时泡汤。终于开始理解前辈们了。

经过一周的电话洗礼耳膜开始有了职业病的征兆了，也同时对于电话产生了恐惧心理，相信这是每一个电话营销人员在自己独当一面后，所要面临的第一关吧！繁杂、枯燥的电话回访，但是却又是必须经历的。只有在克服这个经历后才有可能有更大的进步。

时间飞逝而过，转眼间已经实习一个多月了。回首过去的几个星期，学到了很多，虽然中间有些小小的抱怨，但是功夫不负有心人，总算是没有白白浪费过去的光阴。这要感谢在我最困难的时候同事给予的鼓励和帮助，让我克服了电话恐惧症。在他们的帮助下，我学到了很多课本上所没有知识，相信这会是今后生活工作中的一块宝藏。

有了这一个月多月的业务接触，感觉在拿起电话来也比较上手了，也比较容易调整好心态了。根据每个月的工作任务，开始给自己制定周计划，开始按章执行，对于自己的每一步都做出了一个明确的规划。看似简单的工作计划，却涵盖了很多内容，一个工作计划必须是可实施的，每一个工作目标不是空话，必须是可实现的，这不仅仅是做给上级看的，更是做给自己看的，只有在实现了一个个目标之后，工作才会更

有动力。

经过将近一个月的电话回访工作后，除了汇报之前的工作情况，以及对此的一些小结，这一周我们有更艰巨的任务——跟老员工一起去拜访客户（而这也就是我们下一个阶段的工作重点了）。

在出发地前一天我们就要将材料准备好，不仅仅是书面上的材料更重要的是你脑袋里的材料，在了解清楚客户背景资料后，要明确我们交谈的内容要点，这次我们交谈所要达到的结果是什么等等都要在心里有一个简单的规划。当然这些只是一些要点，更重要的是交谈的技巧等等。

当然以上所谈的那些，老员工是不会告诉你的，比如他这次要谈什么之类的，要如何与客户切开这个话题等等，只能通过几次旁听总结他们与客户在交谈时候的内容要点。在做足功课，最重要的也就是实战的演练，因为只有通过不断地演练才有可能有一个进步，要不就只是简单的纸上谈兵了。

经过一个月的锻炼，发现自己进步还挺快的，这一周仍然做通过电话跟客户沟通的事情。偶尔也出去跟客户面谈。

由于自己向来比较内敛的缘故，首次与客户面谈显得比较紧张，也不大顺利，不过有了一次经历之后，进步了不少，再加上经理和同事的鼓励，自己尝试大胆的去应付，慢慢的好了许多。不再会在陌生的场合怯场。今天下来，面对经验比我丰富的阅历比我深的多的多的客户，也能够通过简练清晰的表达让对方熟悉我们的产品，让他们对我们的产品产生更浓厚的兴趣。

人往往都是这样，没有经历过的话，永远都不知道事情到底是怎么一个样子，是真的那么难，还是并非如此，所以，不管怎么样，即使是自己完全陌生的事情，只要有机会，都一定要去尝试，努力去做好。因为没有经验，那么就需要做更

多的准备工作。另外就是不要害怕失败，只要用心去做就可以了。等到熟练了，那么成功将是水到渠成的事情。比如我的第一次跟客户面谈，虽然我做得不够好，或者可以说失败了，但通过这次的尝试，却令我获益匪浅，对我之后的几次任务的成功都起到了极大的推动作用。自己也通过不断的经历和尝试检验了自身的水平和适应能力。

只有通过不断的努力，不断的尝试，不断的积累经验，才能够发现自己的不足，然后在弥补不足的时候，我们便实实在在的提高了自己。所以，不管怎样，努力去做吧，告诉自己，只要用心，就能做得更好！

客服的周记周篇三

记得我第一天上班我来到这个人生低不熟的岗位上工作，一切对于我来说都是新的挑战，如何处理好与上级领导和同事之间的关系尤其重要在这问题上，我得感谢学校的领导，老师的教诲，得益于丰富多彩的校园文化生活的熏陶，收益于各色各样的社团组织工作的锻炼，给予了我锻炼于发挥的舞台，才让我不会手足措在进行短短的十几天的培训之后，我们开始上岗接电话了，心里有点小激动，也有点小紧张记得在接第一个客户的电话是，尽管之前有短短的练习，但是在接入电话的时候还是没有那么流利，不过还是相信自己可以做的很好。

客服的周记周篇四

第三周我要在客服中心做话务员的业务培训，为期十七天，负责培训我们的是郑晴师姐我们就从郑晴师姐的'身上感受到中国移动员工无微不至的人文关怀，同时也感受到中国移动员工“全心全意服务顾客”的服务精神，师姐们在培训过程中一直向我们强调：我们的工作目标就是热情的服务客户，追求客户满意从参加培训的第一天起，我们就培训了作为一名专业的10086话务员服务所需要了解的流程规范，在培训期间

我感受到中国移动对员工的要求，同时也感受到公司对员工的关怀，第一次亲身感受到中国移动“沟通从心开始”的企业精神。

客服的周记周篇五

实践内容：分组破冰、淘文化任务的分配及开学典礼

首先是阿里巴巴资深副总裁、淘宝品牌官王帅给我们致辞，淘宝大学校长家骆、校园部长代表崔敏香同学、依次发言，淘宝网创始人之一的宝哥还给我们详细介绍了淘宝诞生-发展的辉煌历程和大淘宝战略和淘宝的武侠文化、倒立文化、店小二文化。

实践心得：

1、团队合作能力是最重要的个人素质之一，包容、合作、责任感、集体荣誉感、主持讨论的能力及战略眼光是团队合作成功必备要素。

3、电子商务是未来发展的趋势，新商业文明也是一个引领趋势的新商业理念

实践内容：淘宝总部参观学习和淘文化小组活动

淘宝大学校长家骆给我们做了《新商业文明的曙光》的讲座，淘宝小二赵羽分享了在淘宝成长的心路历程。小丁姐姐给我们详细介绍了兴趣派的相关信息。

实践心得：

1、新商业文明的特征：和谐、分享、责任、透明、诚信、平等

2、路选对了，就不怕远

3、梦想道路的钥匙：执行力

4、快乐工作、认真生活。一个企业的文化对员工的成长和能力展现有巨大的能动作用

实践内容：素质拓展

天都城公园进行了为期一天的素质拓展训练，虽然很遗憾的没有翻毕业墙，但正如教官说的一样；在大雨中、在电闪雷鸣的情况下，我们仍坚持站在那里，没有一个人退缩，我们就胜利了！

实践心得；

1、任何力量都是自己给自己的，如果你觉得你行，你肯定可以成功；

如果你胆怯，你只能失败。站在八米高空一跃而出的时候，我发现自己战胜了恐高，原来以为不可能的事情在决定跳出时候变成了现实。

3、挑战60秒，虽然我们表现得很好，但是有两点需要总结；第一、分享也是一种竞争策略，把对手看做朋友也许会事半功倍；

第二、冷静思考，注重技巧。在60秒面前如果我们不慌乱，拿相机拍一下图片，效果绝对更好。

4、乐观、坚强、永不放弃才能成功。最期待的毕业墙竟然遇见了倾盆大雨、还有电闪雷鸣。虽然淋湿透了、虽然雷声滚滚但是大家站在暴雨中没有退缩。即使最后还是很遗憾没有翻毕业墙，我知道，大家已经成功了，大家都是好样的！

实践内容：职业生涯规划、网络营销培训、知名卖家买家交

流会、学生创业交流

实践心得：

- 1、大学专业并不十分重要，重要的是你自己的改变，变得更好！
- 2、大学里学到的东西，就是除你专业之外的一切东西
- 3、证明自己需要一个过程，在一个事情上付出2万个小时才会成功
- 4、顾客满意度在营销中的重要作用
- 5、在你决定不放弃的那一瞬间，成功就在向你招手。两位残疾网店老板。给我们莫大的感动和激励！

客服的周记周篇六

星期天考完了单证员，自我感觉还好，希望能过吧！这个星期要考英语四级，老板也同意了我请假一个星期。因此这个星期，没有工作，没有实习，有的只是天天往图书馆跑。之前去图书馆借的都是英语阅读刊物，现在快考试了，阅读方面的书籍也不怎么看了。更多的时间是花费在英语听力方面。听力是我最薄弱的部分，因此前段时间我从图书馆借了一本《那些给我勇气的句子》，把听力下到了我的手机上，有事没事就哪来听听。平时闲暇时间，电视剧看的都是美国的，为的就是多练下听力。看美剧，练英语，这可是考出英语四级的学生的经验之谈，希望对自己真的有帮助吧！英语作文想拿高分的话，其实也不难。我们需要做的就是多背一些作文套句，把作文的首尾，段落的开头写好，然后字也的工整、清晰一点就可以了。其实也惭愧，对于四级，向来都不怎么认真对待，这次是真的认识到了英语能力的重要性。这个学期，平时都有做些练习，现在快考试了，现在再抱下佛脚，

希望不要再重复之前的悲剧。

客服的周记周篇七

7-1今天是我实习的第三天。对于刚刚来的新员工，公司肯定不可能让我们接触淘宝客服最核心的管理部分。所以就简单说说今天所做哪些皮毛事情吧。早上过来公司，首先就是登上旺旺，进入淘宝后台，看看早上的交易量和未发货的数量。接下来就是用旺旺同顾客聊天，回答客户提出的问题，引导顾客购买，促成交易，同时也要处理顾客对我们产品和服务的不满，例如售前客服的态度和退款退货问题等等。即使受了委屈也需要不停地给顾客道歉和解释，尽管导致顾客不满的原因不在于我，但是仍然还是拿出了直接的耐心和最真诚的态度为每个顾客解答。尽管有些顾客很刁钻，很难处理，但是记得要微笑打电话，尽量为他们提供好的解决方案，虽然提出的解决方案不能违背老板给的权限，但是尽力站在客户角度想问题，（现实与理想的冲突）。不过，也有值得很开心的就是，得到客户的认同和支持后，帮客户解决问题之后，感到很开心，觉得自己还是有价值的。

下午最主要的工作就是打电话和更新淘宝后台数据以及打印单据。由于售前客服那边的原因和库存不足的原因，导致一些缺货以及发货的延迟之类的问题。所以作为售后人员的我要打电话给客户告知他们情况，并尽量说服他们换颜色或款式，尽量避免退款。当然，打电话避免不了顾客的投诉和不满，尽管不是自己的错误，仍要耐心倾听顾客的投诉和不满，并微笑对客户说抱歉。看着那么多的单据，看着那么多的电话号码，一天要打几十个电话，刚开始感觉很有压力，看着电话就害怕。心里也烦，不知道如何更好的处理客户那些投诉问题。

客服的周记周篇八

这一周又是这么快过去了，每天忙忙碌碌却很开心。大家各

忙各的，互相合作，又每一个不可缺少的，各司其职，各尽其责，相处得也很融洽，我觉得很有收获。

我在这里一方面要发扬自主思考问题的能力，在碰到问题的事情，自觉努力去独立解决，这样对问题便能够有一个更深刻的了解，当解决的时候也会获益良多。

另一方面，要发扬团队精神。检测站是一个整体，每个人都需要跟其他人更好的沟通和交流，互相帮助，合力完成共同的目标，团结众人的智慧才能够发挥最大的效能。

客服的周记周篇九

通过对理论课的学习，我了解了人身保险的基本原理、各类保险产品种类和责任等相关知识。然而这只是停留在理论的层面，如何把它运用到实践中去就需要走向市场，就需要到保险公司、拜访客户等深入到保险业务的每一个环节。

为此，我和20多名本班同学准备去民生人寿保险股份有限公司洛阳分公司（以下简称“民生人寿”）和洛阳市区的居民小区进行实习。

首先我们确定了实习内容，包含以下几个方面

- 1、了解保险公司形成体制、公司文化与发展史。具体了解民生人寿内部的组织体系、管理体系，总公司、分公司、支公司、营销部之间管理与责权利的划分。
- 2、了解保险公司在展业、承保、理赔等业务流程和熟悉主要险种和相关单证。具体知道民生人寿在人寿保险、健康保险、意外伤害保险业务营销中的主要环节、主要险种。
- 3、进行市场调查，了解人们对保险的具体需求和认识，保险营销现状并交流心得。具体向居民介绍民生人寿产品并力促

成交。

遵照上述内容，我们的计划是：

- 1、花费一周多一点的时间，去了解民生人寿尤其是洛阳分公司的情况、民生人寿的主流产品和业务流程。
- 2、安排一周时间做市场调查，了解居民的需求和认识。
- 3、再安排至少两周的时间做保险销售工作，进行实战演练。

二、实习环节介绍

在民生人寿实习的一个多月的时间内，我们做了如下工作：

- 1、通过公司讲解了解了民生人寿公司情况
- 2、学习了民生人寿的产品及其责任

民生人寿的业务经营范围包括人寿保险、健康保险、意外伤害保险、上述保险业务的再保险业务和资金运用业务。险种包括：定期寿险、终身寿险、短期健康保险、长期健康保险、个人和团体意外伤害保险、两全保险和年金保险。具体了解了“合家欢”综合意外伤害保险，民生人寿《吉祥卡》保险，民生长乐保障保险等相关产品和其保障对象、保险责任、保单利益等知识。

- 3、在公司理赔服务部了解了理赔的流程

首先，如果发生保险事故，客户应及时向保险公司报案，并将相关的资料由自己或委托他人送到保险公司。其次，保险公司理赔部接到材料后，会马上立案，如遇重大事故或有疑问的事故，会派专人进行调查。第三，调查员根据要求，展开调查。第四，理赔员对材料进行审核，确定事故是否属于保险责任范围，计算出赔付金额。如有疑问仍可派人调查。

作出核赔结论。第五，理赔员将审核意见和结论上报，专人签批，签批同意后结案。第六，通知客户领取赔款或其他书面通知。

4、深入市场展开调查，介绍产品并力促成交

首先，我和同学制作了调查问卷，先后深入到了十几个居民小区进行调查，询问了他们的需求以及对保险的认识。其次，在调查中有针对性的向居民介绍民生人寿的产品。第三，对有需求且有感兴趣的准客户准备计划书，进行多次拜访力推产品并成交。

三、保险实习中遇到的问题分析

通过实习，我了解到我国保险业存在着不少问题。既有保险公司和保险代理人的问题，也有居民的经济购买力和意识的问题。

客服的周记周篇十

今天的实习周记主题是客服实习周记，一起来练练笔吧。在客服的实习工作中大家会遇到各种用户，但是无论客户的态度如何，大家都需要礼貌对待。你是否在找正准备撰写“客服售后实习周记”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

物业管理是一种与房地产综合开发的现代化生产方式相配套的综合性的管理，它是与因住房改革而出现的产权多元化格局相衔接的统一管理，是与建立市场经济体制相适应的社会化、专业化、企业化、经营型的管理。这种集高度统一的管理全方位多层次的服务、市场化的经营为一体，寓经营与管理于服务中的物业管理，其实是一种服务性的行业。

物业管理属于第三产业，是一种服务性行业。同属第三产业，物业管理又具有自己特有的性质，即它是集管理、服务、经营于一体，并寓经营、管理于服务中的产业。为物业所有人与使用人提供优质、高效、周到的服务，使物业升值。恒佳物业管理公司想业主之所想，急业主之所急。其运作处于良好水平，收费率达到88%以上，业主满意度达到中上等水平。小区环境优美，绿化程度高，设施齐全完备，经常开展各项活动，丰富业主的业余生活，属于高品质小区。其经营目标是为主业创造一个“安全、温暖、快捷、方便、洁净”的生活小区。

本次我实习的主要工作是接待业主来访、故障申报以及投诉处理。其中，主要应该注意的是热情接待业主，并尽快的帮助业主解决实际问题。针对一些不属于物业负责范围内的问题，进行进一步分析，提出对策与解决方法，大大降低业主利益损失程度。过年前，在领导的指导下，对小区内的安全隐患进行了清除和排解。为小区业主提供了一个干净的环境，度过一个安全而又和谐的新年。同时，也对小区业主缴费情况进行录入与整理，保障每个业主的利益，也就爱减肥网同时对一些恶意欠费的业主进行上门回访和问题的处理。

加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务“。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说”你好“，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度上也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20__年我到中国联通齐齐哈尔分公司做客服，当我做了一两天的时间后才发现原来这一切并不简单，进入社会对我还需要一段时间而不得不让我更深切地体会到就业的压力。

当我第一天进入单位时，我的指导老师带着我熟悉下工作环

境，及业务方面的知识，及工作流程。第一周下来，我深刻的了解到原来客服是这么多说法，自己以前的认识是那么片面。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整理后再反馈给话务组。采编组的主要工作是负责接收上级下达的业务，整理后，进行采编，给各组培训。终于对业务有了初步的了解与认识，并逐步进入工作状态。

第二周时，我的工作任务确定下来，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，现在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。

第三周时，我已经渐渐进入佳境，能熟练的处理业务。这周，由于业务繁忙，每天工作量都比较大，有一次，我心太急，一接通我便把炫铃业务介绍完毕，当问他需不需要时，他便来句[sorry, idon't know]那时我不知是生气还是尴尬。只能用自己简陋的外语来回话，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，起码能用英文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。我体会到做任何工作都需要平静的心态，心急吃不了热豆腐。

这是我实习的最后一周啦。终于要结束这次实习。这周里，我又开始里我的工作，我再一次拨通了一位客户的电话，我说：能为您简单介绍一下炫铃业务 && 客户开口便问：需不需要钱，每月要多少钱。我现在已经能了解客户的心态啦。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。通过这一个月实习，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。

通过这一个月社会实践。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，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。

大学的时光仿佛就在眼前，在那个时候我憧憬着快点毕业，这样我就可以走向社会开始工作赚钱，然而我现在开始实习了，又会去怀念在学校的时光。我可能跟大多数的大学生不一样，我并不是非得找跟自己专业相契合的工作，我找工作的只有三点要求，一是这份工作要自己喜欢，二是自己能学到东西，三是只要是一份正经工作即可，怀着这样的心态，我拿到了一份客服的工作，现如今我也是工作了有一段时间了，对待这份工作也是有了一些心得体会。

我在高中的时候是学校播音室的成员，在大学我是广播站台的一员，这方面的工作一直都是我比较喜欢的，不知道是不是对自己声音的自信以及普通话的自信，在我工作的时候，我总是能非常的有斗志，绝对不会因为工作时间的长短，对工作的态度就发生变化。这份客服的实习工作，跟之前的在学校的工作，也是有着异曲同工之处，自然也是会对客服的工作有一定的加成，事实就是如此，一开始因为我是作为一个小白接触到这个行业的，公司的领导还要我先试岗几天，觉得不满意就走人，没想到的是，我对这份工作的适应能力超出他的想象，我也就被留下了正式实习了，这份工作不会让我感到有任何的不适和讨厌，反而每解决一个用户的问题，我心中的自豪就多一分，都说兴趣是最好的老师，我现在是真的毫不犹豫的相信这句话，客服人员的工作注意事项，我已经背的滚瓜烂熟了，所以一般我在工作上很少出现错误的，但是奈何经验问题，我也是经常被用户问倒，比如这个产品大概能用多少年、七天包换的第七条天才给我们发回来，算不算等等，总是会有这样难缠的问题，但是我的应变能力很强，我会说去帮他查一下，让他稍等，然后再去问旁边的同事。在工作当中也要学会随机应变，不能干死活，遇到问题就坐以待毙，事实上并不是只有一种解决办法，就看自己脑子转的够不够快了。

没有哪份工作是不锻炼人的，就看你是否愿意去挑战自己。我在进行客服工作的时候，因为我还是实习生，会把简答的售后问题咨询的专线接给我，这一款就是我工作主要负责的方面，这一块算是很轻松的，但是我觉得这样度过三个月未免太普通了，于是我就向领导申请，最后我争取到了很多的用户电话，因为很多时候，就会出现客服繁忙的情况，我就是领导把我当正式员工对待，无论哪个专线我都能收到电话，这才能锻炼我。实习的时候，一定不能有所保留，你肯拼尽全力的去证明自己，那么现实也会给你非常好的回报。

每个大学生在毕业之前都是外出实习一段时间，通过实习，我们将课堂上学到的理论知识运用到工作实践当中，使我们

对社会工作和自己所学的专业更加的了解，在实习中我们都是动手实践，这就培养了我们的动手能力，在工作中会遇到很多问题，我们就要学会如何的解决这些问题，培养我们的工作素质，增加我们各自的工作经验，为以后的工作打下坚实的基础。

这次实习是我们学习了两年的电子商务专业后，进行的一次全面性的实践练习，是把所学的专业知识运用于社会实践当中，让我们学会工作，找到自己的不足。在学校的安排下，我到__市__有限公司的客服部，进行工作实习，客服对于大家来说都不会陌生，现在科技的发达，很多人都是足不出户，但是还是要买些东西，看看商品，所以现在很多人都是运用网购，有的公司会要客服，就是有的顾客想对这个产品更加的了解，或者是我们的销售任务，还有就是已经购买的顾客对产品的反馈，售后等服务。

第一天来到公司上班，在领导的安排下，我跟着一位前辈工作实习，刚开始我没有什么工作任务，而是对公司的产品进行了解。经过我的努力和前辈的讲解我对公司的产品已经很了解了，然后交给我一些电话号码，让我给这上面的人进行推销，经过两天的实习和了解，这工作还是很简单的，我看到其他的同事都做得很好，每个人都销售出去了一些产品。而我怀着兴奋的心情给这些人打着电话，可是我都没有成功，越到后来我的心情就越差劲，我就停下来思考，我有什么地方做得不对，可是经过反复的思索，我也没有头绪，前辈在旁边看出了我的疑惑。他来到我的身边，然后跟我讲起打电话的技巧，说话的方式，让我站在别人的角度上思考下问题，还跟我讲他的一些销售技巧，和工作的经验，这让我受益匪浅。慢慢的工作，每天都会碰壁，但是我每天都在不断的努力，每天不断的总结、积累，当我成功的推销了第一件产品，慢慢的就顺利了。现在我的工作和前辈们一样，每天完成相同的工作任务，虽然没有她们做得漂亮，但是我一定会超过她们。

通过这次的工作实习，我学会了在工作中做事，要沉着、冷静、有自信地面对，在工作中都会碰到许多不尽人意的事情，或者麻烦，但是我们要冷静，不要着急和发脾气不然共组只会越做越乱。在工作中，我积累了很多的工作经验，这让自己对以后的工作有着一定的信心，毕竟现在不管是哪里招工，后面都会加上一句“有工作经验者优先”，所以在以后的工作中我会不断的努力，尽力做得更好。