

# 2023年营业厅社会实践 联通公司社会实践报告(模板5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 营业厅社会实践篇一

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。

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。

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。

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。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。

## 营业厅社会实践篇二

姓名：

学号：\*\*\*

专业：市场营销 班级：2012级

学院：北京邮电大学网络教育学院

完成日期：2014年8月

一. 社会实践内容

社会实践时间：2014年7月至8月

这次社会实践活动中，我主要在宽带接入业务、移动通信业务的销售岗位实习工作。首先，公司对实习的员工进行为期两周的培训，培训内容主要为销售技巧、基本业务知识。公司请到了中国联通电子商务部门的李经理给实习员工讲课，从课堂中我了解了中国联通的发展历史、公司现况和营销战略。在销售技巧培训环节，讲师进行了各种互动方式，结合销售案例，将营销技巧口传心授教给实习员工。接着进行了固网接入业务和移动通信业务的培训，我从培训中学到了很多相关的基础业务知识。如什么是2g、3g和4g业务、宽带的各种接入方式和各通信运营商所采用的通信网络制式等知识。还有中国联通的主打的移动通信业务产品资费政策，如新势力、市话王、长话卡、阳光卡、畅聊卡和沃3g等各种套餐业务。陌生拜访一课，更让我学会了如何应对客户，通过拜访与客户洽谈，最终达成销售合约。

通过两周的培训，我的业务素质有了很大的提高，使我能够在后面销售岗位实习有了一定的信心。随着两周短暂的业务培训结束，我也开始了在联通营业厅的正式实习工作。我做的第一个工作是给营业厅宽带活动点的客户进行宽带业务的讲解与销售，吸引客户来办理中国联通的固网宽带。由于不熟练，刚开始我只能为客户讲解宽带业务的产品资费情况以及办理各项业务流程，时不时有点紧张。于是，经理鼓励我独立与一位客户进行业务销售。我遇到的是一位小区的大妈，于是我认真地进行业务介绍，希望大妈能在我的促销下办理宽带业务。可是，在交流的过程中大妈总是觉得搞不懂我给她介绍的宽带业务，总觉得不够实惠。眼看就要失去这位客户的时候经理过来帮我一把，她三五句就使那位大妈改变了想法，最终在她的努力下成功为大妈办理两年的宽带业务。我满怀疑惑向经理请教，于是经理告诉我，办理业务时我们会遇到很多不同的客户。有企业高管、普通职员、平头百姓、年轻的、年长的客户，每一位客户都要用到相应的营销策略，尤其与不同客户交流时的语言技巧尤其重要。而对于小区大妈就要用通俗易懂的聊天话去交流，专业术语大妈肯定听不懂，更要把握住客户的心理，要让大妈知道怎样才是更实惠

的。通过经理的一番指导我明白了很多，并且逐渐掌握了语言销售的技巧。

通过实习工作，我明显地感觉到了自己的进步，无论是理论知识还是实际工作能力，无论是学习能力还是与人交际的能力，进步和提升都很多。感触最深的要数以下几点：1. 任何工作岗位都应该认真仔细，工作中要善于专注细节，学习不同的方法。要善于观察，根据不同的情况制定相应的策略。营销工作更是如此，牢牢掌握基础的销售理论知识，专业而且细心。在日常工作中时刻做好准备，应对不同的挑战。

2. 学会与人交流，掌握语言这门学问。不仅是与客户交流，在工作中更要学会与同事之间的交流。交流才会获得不同的思想火花，虚心请教才能使人进步。在与人交流时要适合的语言，语言要礼貌文明，交流方式要正确。这都是我们应该学会并掌握的技能。3. 对市场营销的认识和销售技巧的掌握。首先，要懂得市场营销的观念的核心是：了解消费者的需求，运用合适的产品、定价、渠道、促销和服务等方法来满足消费者的需要。它包括以下四个方面的含义：第一、认清消费者的需求。第二、激起和满足消费者的欲望。第三、制造所能销售的产品并有效的组织实施销售活动。第四、以客户为主体，一切为了满足消费者。市场营销不等于销售，它不只是流通阶段的经济活动。市场营销观念与推销观念也有本质区别市场营销观念是以消费者需求为中心，通过分析把握消费者需求，开发产品满足消费者需求，使消费者在满足需求的同时企业获得利润。市场营销的手段是开展综合性的营销活动，即整体营销，在市场上把产品策略、定价策略、销售渠道策略、促销策略等四大要素在时间与空间上协调一致，实现最佳的营销组合，以达到综合最优的效果。

#### 四. 企业的营销状况的分析

1. 中国联通公司宽带业务与其他各大运营商的市场占有比重

宽带业务各大运营商市场占有率中国联通中国移动中国电信其他公司

## 2. 中国联通公司移动通信业务与其他运营商市场占有率

移动通信业务各大运营商市场占有率中国联通中国移动中国电信其他公司

## 3. 消费者对4g时代各大运营商的发展前景的看好程度

这次社会实践活动对我来说收获非常大，在有限的时间里加深了对销售的了解，找出来了自身的不足。我感觉自己在知识、技能、与人沟通和交流等方面都有了不少的收获。总体来说这次对我的综合素质的有了培养、锻炼和提高。在营销岗位的工作使我在今后的工作及业务能力的提高起到了促进的作用。但我也认识到，短暂的实践活动和一份短期的工作还不能够使我完全掌握市场营销专业的所有技能。我还需要在平时的学习和工作中逐渐的积累，不断丰富自己的经验。提高自己的专业技能，很好的适应社会和未来的职场工作。

## 营业厅社会实践篇三

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！我的社

会实践活动就从我的找工作拉开了序幕。带着希望与渴望，开始了我的找工作的征程。一开始我期望很高，一心想怎么说，我也是个南邮的本科大学生，找个工作在话下，一定要趁这个机会大捞一笔，但当我真正开始时，发现很多的工作都需要工作经验，那些端盘子，做促销的工作我又不想干，觉的不能真正地锻炼自己的能力，接触社会，每天都以失败告终，在无尽郁闷的同时我开始了自我反省。关键在于我没有正确地摆正自己的位子，放下一切，不在工资问题上纠结。以“我就是一位打工者的心态”重新开始。

总结了以前的失败的教训，摆正好自己的位置，我决定社会实践只要有工作，能供饭吃，试用的也可以干啊。于是我找到了中国联通宽带网络授权代理有限责任公司。经过面试经理同意试用一个月。当时我兴奋不已。第二天，我便开始了我的暑假假社会实践生活。虽然是试用，明知我只在公司干一个月，但我还是以饱满的工作态度来开始实践的每一天，谦虚向一些前辈请教，主动要求完成一些工作任务。有几个同事都没念过大学，他们对大学生生活很有兴趣，我就饶有兴致地跟他们介绍我的大学生生活，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！短暂的实践旅程很快就结束了，这里的一切并不只是回忆，更是一种收获。在这里有很多东西是学校里边学不到的，公司的生活与学校最大的区别就是一切与工资挂钩：做好了有相应的奖金，做错了哪怕你是不小心也要扣工资。这让我很难适应，毕竟在学校的一切都是父母拿钱！没钱了只要一个电话父母就打过来，而出社会了呢？我想不可能一辈子都靠他们吧！在这里，在同事们的身上我看到了竞争的激励，看到了自立的艰辛以及需要的勇气、韧性。他们也是一样是大学毕业，有专科，也有本科毕业的，但大都是计算机专业。而工作呢？一个非专业的我都能胜任—可想而知工作对他们来说有多简单，更本就没有挑战性。我想这就是大学几年辛辛苦苦而干的事情？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。

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。虽然有了上次做电话营销的实践报告，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，我的心也就安定下来了，终于站住脚，那时很兴奋与开心，便前去培训。培训期间，交代公司文化、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。

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，不能只按文稿上面的文去沟通，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。

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。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来投诉警告，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。

来到联通市场部实践已有一个多月了。趁着假期，特回顾总结过去这段时间的工作情况，同时明确下一步工作思路，以便日后的提高。

尽管对于刚刚踏入通信行业的我来说，这份工作充满着挑战和未知，但是从到公司第一天，也是第一次参加部门例会起，我就感觉到市场部特有的文化魅力，我为能有机会在如此优秀的团队实践深感荣幸。在例会上，部门领导将电子渠道的相关工作交付与我，包括业务培训，营销策划等方面。

## 业务培训方面

在这么多项工作中，迅速组织一次电子渠道的培训对于一个行业的新人要在如此短的时间内完成，是一件极富挑战的任务。我在心里一再对自己说，不管多难都要上，这将是一次极佳的展示自我的机会，我不能辜负领导和同事对我的信任。当两天后，我站在大会议室，面对近50个行业精英，克服了内心的紧张情绪，完成了此次培训任务。

培训是什么?销售的最高境界就是培训，培训不是一朝一夕的，想要给别人半桶水，自己首先要有一桶水。实战经验少，要注意积累实战的经验，大量的学习业务，为了完成好日后的培训任务，我在过去的几周里，像以前的培训同事讨教经验，回去翻阅看大量的资料，把电子渠道的业务知识研究透撤，然后在学联通的其他方面的业务知识。在业务知识积累的前提下，注意将自己的培训技巧提高。倘若只是干念材料，的

确非常无聊，我们的学员也会对你失去兴趣，势必会影响培训的质量。培训不是一件简单事情，我深知自己责任重大，必须尽快将电子渠道相关业务知识领悟彻底，组织培训语言，为今后的工作做好准备。

## 营销策划方面

在四月里，组织了手机绑定业务使用情况的精准营销，包括前起的策划，业务开展状态跟踪以及后期的结果分析。在策划方案的过程中，将之前电话营销问答模式做出调整，以‘流程+表格’的问答形式呈现给话务员，提高的问答效率，方便的业务的统计。通过对问答语句的反复斟酌，最终获得领导的批准。开始转入公司会签，由于对公司的流程不熟悉，我楼上楼下跑了很多次，通过努力，最终由总经理审核通过。营销的工作终于得以执行。日后，我也亲身在电话营销中心培训话务员，要他们注意到每一个细节，并在营销现场，结合实际提出修改建议，提高营销的有效率。

有人说策划是一个艺术性的工作，犹如艺术家一样，本人部分的认同，还有人说策划是一个具有创造性的工作，本人是百分之百的赞同，但这里的创造并非漫无边际的天马行空，还是得有所限制的。他需要你具备做策划的潜质与天赋，但终究而言，策划工作对策划人的要求是非常之高的，这种要求体现在对市场的敏感认知度，对市场的理性分析度，因为我们所看到的市场，我们所了解到的信息有太多的假象，如何能够拨云见日，去假存真，对每一个策划人来说，都是一项考验。人脑就是一台电脑，对于策划人而言，需要大容量的内存和外存，并且需要一个运算速度极快的cpu[]特别是在做项目定位概念设计时，有时一个好的创意就在那么一刹那间一闪而过，你需要快速的去捕捉。而且，策划人必须是一个杂家，上至天文，下至地理，要求你全方位的了解，随时随地拿来就能用上。而这种杂家的形成，并非一日之寒，而是经年累月的学习与兴趣。除此之外，丰富的生活阅历也是一个策划人应具备的必不可少的要素，所谓“读万卷书不如

行万里路”，因为“行万里路可以阅人无数”。通过营销策划，我对公司的流程以及相关业务进一步的了解，我坚信我能越做越好。

这看似简单的几项工作的完成，可能对联通的其他精英来说完成起来易如反掌，可是对我这个新人来说却来之不易。过去的一个多月，由于对公司相关业务及流程不熟悉，碰了不少钉子，幸得领导悉心指导和同事们大力协助，让我顺利完成工作。最后再次感谢领导对xx的信任，感谢同事给予我的帮助。在实践期间，我将加倍努力，迅速提高业务知识水平，改进优化工作方法，提高思想觉悟。为新联通美好的明天，贡献自己力量。

## 联通公司实习暑期社会实践报告联通社会实践报告范文

实践单位：中国联合网络通信有限公司宣州区分公司

实践时间□xx年7月19日——8月19日

实践部门：营销中心

实践职位：客户经理

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□

### 一、初步阶段

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。

## 二、实战营销

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。

我们队以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。

### 三、电话营销与礼仪业务培训

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。

### 四、“乒临天下”乒乓球比赛

我们实习时正值联通的“乒临天下”乒乓球比赛，我先后充当了区选拔赛和市选拔赛的工作人员。

虽然工作比较辛苦，但看到客户们的踊跃参加，积极比赛，我便有些欣慰。诚然，不管企业做的多大，都应该汇报社会，回报客户。赚钱并不是企业的唯一宗旨，赚钱也不应该是我们唯一的人生目标，钱不是万能的，拥有一颗美好的心乐观

的看待社会才是最重要的。

## 五、市场调查

8月10日下午，周总给我们布置任务，沿街店铺做问卷调查。我和萍一组，负责锦城路和东门建材市场。一开始，我还是比较兴奋地+相当期待+信心满满。。可事实再次证明，期望越大，失望越大。。

任务一下来，我们就去跑调研。先从锦城路开始，主要是服装等商店。我们说我们是联通公司的暑期实习生，想做一下市场调查，能否问您几个问题？第一个店员勉强的配合我们，我们问、我们填表、她勉强答···才好不容易完成了第一份问卷。接下来的，就完全打击我们自信心了，店员全都不理我们，赶我们走。我们也不是每一家店都进去，看到店里太忙就不进去了。一家金店，我们拿着调查表正准备进去，连门都没跨过去，里面的人就大叫不要进来出去出去！有的人完全把我们当骗子看，有人一听是联通就说自己是移动，有的人很厌烦地问我们调查什么调查什么，有人说他没手机···记得被一家赶出来后，萍推那个玻璃门，砰的一声没打开，后面的店员就在叫：“拉！拉！拉！没看上面写的是拉呀！”

真的很委屈，原来调研并不是我想象的那么轻松与简单。最后在路边看了个貌似大学生的女生做了当天的最后一份也是第二份问卷。我觉得吧，可能与人们的小市民心理有关，而且由于最近频频发生上门推销的恶性事件，人们的警惕心很强。回去后，李姐安慰我们，提醒我们要注意沟通。虽然倍受打击，我们还是要坚持不懈，要勇敢地面对，找出外在的、自身的问题所在，挑战自我，超越自我！

8月11日上午，我们继续跑锦城路的另一半边。开始的第一家勉强的做成一份问卷，可后面的调查也不行了。我和亚萍商量，把调查表收起来，也不说我们是联通公司的，就说我们



是在校大学生，来做市场调查，这样情况才略微好转。然后我们分开，她跑对面的店铺。虽然情况和昨天下午类似，钉子不断，但最终我们都拿到5-6分问卷。一上午我的心情就呈锯齿状曲线高频波动，我填好一份调查表高兴至极，被狠狠地拒绝一次就伤心至极。

下午我们继续。坐了一段很长的公交，来到了建材市场。本以为建材市场的人一概比较好说话吧，可惜情况还是那样。商人们都对我们不理不睬，不止一家的人讲她不识。建材市场还是很大的灰尘，最后我们还是取得10份问卷的好成绩。

要我来概括调研人员的生活，就是酸甜苦辣。被人拒绝心里酸酸的，被人接受心里甜甜的，跑来跑去吃力不讨好很是辛苦，同时还要不畏火辣辣的太阳，无视环境的艰难，完成任务。不过我们的心态还是很好，积极面对；)

8月17日，我和方亚萍又接了一个任务，就是跑酒店餐饮类的调查。这次调查在李姐的示范下开始，我们有学到一手。任务不大，明显比上次要好多了，我们自己也是颇为欣慰！

## 六、三个问题

在实习中，李姐曾问我三个问题：

第一：我是谁？

第二：我在干什么？

第三：我的目标是什么？

“我是谁？”，“我是我自己”，“我是张亚俊”。我觉得这个问题就是在问我自己了不了解自己，是否能认清楚自己。我发现我在实习工作中，自己还总是显得那么稚嫩，不能够大胆地完全地放开自己。发现自己，了解自己，做最真实的

自己，这是我在实习中的最大收获。

第二个问题，“我在干什么”，我的回答是我正在观察了解融入这个社会，同时在为自己的将来做准备。这个问题，我应该时常这样问问自己，因为虚度的光阴永远无法弥补回来。这让我想到一首歌“我的未来不是梦，我要认真度过每一分钟”，认真度过每一分钟，青春只有一次，就让我无悔的怒放。

## 七、感谢

这次的暑期社会实践实习快结束了，我真心的感谢李姐，秦哥，肖哥，汪叔和萍，让我度过了一个充实的暑期实习。我学会了复印，进入内网查询电话等等很多东西，体验了一段别样的生活，用汗水与辛劳换了一份宝贵的社会经验。其实工作也不是一件轻松的事，上班后就想着读书时代的美好。在实习中体验了社会这个大学，看到了形形色色的人，我确定了我的定位，努力向自己的梦想奋斗，珍惜此刻，把握现在！

## 营业厅社会实践篇四

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，我的心也就安定下来了，终于站住脚，那时很兴奋与开心，便前去培训。培训期间，交代公司文化、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。

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。

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。

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。

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来投诉警告，所以我在营销中就要非常注重工作态度的良好状态。

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！

## 营业厅社会实践篇五

今年暑假，我进入了中外运实践，从基层做起，工作的岗位是国际快件的操作部和客户部，日常了解着物流的基层操作，学习着快件的操作流程。让即将毕业的我，慢慢的积累着融入社会工作的经验，增强着对物流行业的实际操作知识。

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！

在实践锻炼期间，镇团委在生活上也给予了我细致入微的照顾，在工作中及时帮助、指导，充分信任，提供了极好的锻炼机会，在思想上更是时时关心过问。书记也在繁忙的工作中抽空谈话，传授工作经验，帮助解开思想疙瘩。

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！我的社会实践活动就从我的找工作拉开了序幕。带着希望与渴望，开始了我的找工作的征程。一开始我期望很高，一心想怎么说，我也是个南邮的本科大学生，找个工作在话下，一定要趁这个机会大捞一笔，但当

我真正开始时，发现很多的工作都需要工作经验，那些端盘子，做促销的工作我又不想干，觉的不能真正地锻炼自己的能力，接触社会，每天都以失败告终，在无尽郁闷的同时我开始了自我反省。关键在于我没有正确地摆正自己的位子，放下一切，不在工资问题上纠结。以“我就是一位打工者的心态”重新开始。总结了以前的失败的教训，摆正好自己的位置，我决定社会实践只要有工作，能供饭吃，试用的也可以干啊。于是我找到了中国联通宽带网络授权代理有限责任公司。经过面试经理同意试用一个月。当时我兴奋不已。

第二天，我便开始了我的暑假假社会实践生活。虽然是试用，明知我只在公司干一个月，但我还是以饱满的工作态度来开始实践的每一天，谦虚向一些前辈请教，主动要求完成一些工作任务。有几个同事都没念过大学，他们对大学生生活很有兴趣，我就饶有兴致地跟他们介绍我的大学生生活，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！短暂的实践旅程很快就结束了，这里的一切并不只是回忆，更是一种收获。在这里有很多东西是学校里边学不到的，公司的生活与学校最大的区别就是一切与工资挂钩：做好了有相应的奖金，做错了哪怕你是不小心也要扣工资。这让我很难适应，毕竟在学校的一切都是父母拿钱！没钱了只要一个电话父母就打过来，而出社会了呢？我想不可能一辈子都靠他们吧！在这里，在同事们的身上我看到了竞争的激励，看到了自立的艰辛以及需要的勇气、韧性。

他们也是一样是大学毕业，有专科，也有本科毕业的，但大都是计算机专业。而工作呢？一个非专业的我都能胜任—可想而知工作对他们来说有多简单，更本就没有挑战性。我想这就是大学几年辛辛苦苦而干的事情？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！

7月12日中午十二点□xx美院的21个支教志愿者从本部出发，前往xx市xx县的xx中学支教。经过六小时的长途颠簸，来到

那个古老而淳朴的学校时，天色已黑，待安顿下来已是深夜12点。