

客服实习报告总结(实用8篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

客服实习报告总结篇一

客服实习报告怎么写，欢迎阅读本站小编整理提供的客服实习报告3000字范文，欢迎阅读与参考。

客服实习报告3000字(一)

在大学课堂上，我们学到了很多的东西，但是那个太理论化了，要想运用于实践，就要在工作上好好历练一下，为以后的工作打下基础。所以，我们就有将近50天的实习时间，所以，我在xx物流信息科技有限公司找到了一份客服文员的工作。在这个职位上，不懂的人会觉得它是个很容易的工作，一开始我也是这样认为的，但是，经过一段时间的工作，让我觉得这不仅是一个脑力活，还是一个体力活。

一、实习的内容

职位：物流客服

实习的时间□20xx年7月10号到20xx年8月25号

实习的地点□xx物流信息科技有限公司

实习的目的：了解长沙的物流市场及学习物流工作的流程，锻炼自己的语言交际能力，培养团队精神同时将理论与实践有机的结合，并从实际中进一步学习和理解物流的内涵与外

延。

岗位的职责：了解客户出现的问题并且解决他们所遇到的难题。

在进入公司的第一天就进行了几天的岗前培训。因为公司的产品很多，我们要学的东西很多，而且又要懂得很透彻，也要熟练操作一些系统，基本上不能准时上班，又是会宿舍了还要背一些东西。除了这些业务上的学习，还有就是学习怎么说话，学会保持良好的声线，还要做药要客户满意。

正式工作的时候，还是会觉得有点力不从心的，所以还是有很多的东西是需要学习的。不过，不懂的还是需要问前辈的。刚开始会觉得特别紧张，不敢讲话，口语化得词语也很多，而且也会因为专业化的知识不是非常熟悉，系统的操作也不熟练，这回导致有许多的客户不满意，这会降低客户的满意度。不过经过一段时间的锻炼，自己也慢慢的熟悉了在这个岗位的职责，自己也会解决一些客户提出的问题。在此次实习中，主要内容有一下的工作内容：

1、回访电话：根据档案资料，定期向客户进行电话跟踪服务定期向客户。询问有关产品的使用情况，对我们公司的产品性能进行评价和促销员的态度，也可以针对一些产品进行合理使用的建议，做好跟踪服务的记录和统计。我们在回访电话前要做好充分的准备，要有针对性，不能漫无主题，要简明扼要，发生潜在性的服务消费需求的时候，及时向领导汇报。

2、客户的咨询解答与投诉处理

客户电话咨询有关的维修业务问题，并留意记下客户的工作地址、单位、联系电话，以便以后的联系。在此过程中，我们要认真听客户的意见，并做好记录，听完意见后，立即给与答复，如不能立即处理的，应先向客户致意，表示歉意并

明确表示下次的答复时间，处理投诉时，不能主观臆断，要冷静的处理。

三、实习的收获

1、实习的心得

其实，客服是一个可以尝便酸甜苦辣的地方，从开始什么都不会，跟客户都不知道怎么说，到现在有一点经验，这个也算是一种磨砺。可以锻炼一个人的耐心，不管自己的心情如何，都要把自己最好的一面展现在客户的面前。

做客服要有一定的基本功，三个基本功是不可缺少的。首先，必须要有一个好心态，一个积极向上的乐观的心态，这是做任何事情都需要的，其次专业知识必不可少，知识是要不断的积累的，一个使我们公司产品，我们要非常熟悉他们，这样我们才能做到有问必答，还有就是懂得我们作为客服的知识，要了解他的规章制度，更好的知道我们的义务权限，为客户提高更好的服务。同时在必要的时候，还可以用这些规定来捍卫我们的利益，再就是有一个良好的沟通。还有就是及时的检讨一下自己，从开始到现在，自己有什么样的进步，犯过什么样的错误，成为最好的客服，究竟有多远。

我们的客户也有好几种类型，总结一下，一共有三类：一类是不了解型：这类客户知识缺乏、疑问多、依赖性也很强。这就需要我们懂得东西很多了，而且还要有足够的耐心，切忌简单粗暴，一问三不知。一类是专家型的：这类客户知识面广、自主性强，我们只要全程配合他们和适当的建议，切忌答非所问，不懂装懂。一类是半知半解型，这类客户略知一二，比较主观而且容易主观，我们要有条不紊的对客户的问题进行详细的解答，切忌固执己见，争强好胜。当然，对于一些非常挑剔的客户，有必要把售后可能产生的问题，提前告知，要他自己决定购买与否。

除了工作外，在与同事的相处中，也要注意很多的事项，刚进入公司的我们要学会低调，有什么不懂的问题要多问问，态度要好，不要总拿乔，觉得自己很厉害什么都懂得样子，这样的你会被大家给孤立的。在交谈中，最重要的是要待人以诚，让别人觉得你这个朋友是值得交的。在发生一些错误的时候，都要首先想到是不是自己做错了，如果没有发现，就需要学学换位思考下，体会一下对方的感受。

在这次实习中，也让我自身得到一些提升。。首先是个人角色的转换与整个人际关系的变换：我们从学校里的学生变成了未知领域的里从头开始学的学生，这就需要我们学的东西很多，而不是纯理论化的啦，所以我也相信时间和实践让我会很快完成角色的转换，真正融入到这个大社会。其次在语言运用能力有了很大的提高，。再次，不要把自己要求太高，因为期望越高，失望就会越大，但适当的期望和希望还是必要的。

2、客服中存在的问题

物流客服在企业中是非常重要的，物流客服是指物流企业为促进其产品或服务的销售，发生在客户与物流企业之间的相互行为，在向客户提供服务的过程将把价值附加到交换的产品和服务中心去。公司致力于开展客服工作，但是要提高物流客服水平和客户的满意度，为客户提供最优质、最有效的物流服务，打造一个优秀的物流企业形象。

随着行业观念的转变，再加上市场的竞争越来越激烈，如何让提高客户的满意度，提高物流企业的客户服务水平，成为了公司迫切需要去研究和解决的重要课题。

物流公司在客户服我存在的问题有几点：首先，售后服务存在的问题，企业要想长期盈利，走向强盛，就要赢得永久的顾客，保持顾客的忠诚度，提高顾客满意度。企业在实施这一举措中，满意的售后服务便是成功的法宝之一。海尔、联

想、长虹等之所以成为受消费者欢迎的品牌，有一个很重要的原因就是包括售后服务在内的优质服务做得好。公司的售后服务做的还是不够，没有牢固地把握顾客，客户信息管理混乱，信息不统一共享，另外公司不能及时地想客户所想，快速反应能力差，不能提供客户所需的服务。其次，不理解与客户之间的关系，作为一个物流服务供应商如果没有长期的客户将是一件很可怕的事情。不能真正理解到自己与客户之间的关系，在交易完成后只把这次交易当做是单次交易，没有意识到应该与客户长期合作，也就是公司与客户间缺少建立良好战略同盟关系的意识。再有，客户部门与客户之间缺少沟通，当一次交易结束后，企业就应该及时得到客户的态度，如客户是对自己的服务的态度是怎么样的，好在哪儿，不足之处又有哪些，哪些环节是需要改进的。我觉得在这方面，联想是做的非常好的，他们会在交易完成后询问他们的服务的好坏，公司还需要多多向他们学习。工作人员也缺少主动性，不主动与客户进行沟通，导致了一些客户的流失。

对于公司来说，客服这一行业的性质会限定员工的内部晋升路线，故而，这会难以满足员工自身成长的需要，会导致员工的流失，员工的辞职率也是会大大提高的。这是所有公司客服中都会存在的问题，一是由于这个工作的性质的枯燥，他决定了狠毒员工都不会过久的从事这份工作，这其实也是需要承受很大的压力的。我觉得公司可以尽可能多的为员工提供一些福利保障，加强公司内部的凝聚力，从而降低员工的去职率。

四、实习的总结

人各有不同的选择，而我选择了客户服务这个行业。对我而言，这是一项挑战和一个新的学习机会，在这里可以接触到很多新的知识，懂得如何面对客户，学习了客户的关系管理。不断完善自我，丰富自己的人生。我们作为客服，我们了解了客户的需要，尽量为客户解决他们所遇到的难题、投诉、建议我都一用心聆听，每次我们都要尽我们所能为客户解决

问题，使他们满意。在这里，也认识到了很多同事，也体会到了团队合作心得，不断的提升彼此的知识。这份工作带给我宝贵的知识和满足感，也锻炼出语言的沟通技巧。

客服实习报告3000字(二)

一、实习目的

这次实习是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，了解企业运营管理各流程，了解企业各职能的管理职能.通过了解企业电子商务运营的情况，找出所学的电子商务知识和企业实际需要的结合点，帮助企业实施电子商务战略.通过现场学习，培养自己独立分析问题和解决问题的能力，并培养自己的职业素质.

通过这一次的实习，主要想达到以下几个目的：

- 1、考察自己在校所学的知识在实际应用中是否能够得心应手，学会致用；
- 2、增强自己上岗意识.企业不是学校，学校是一个学习的圣地，可以允许人犯错不断修正的，企业是要盈利的社会组织，不盈利就会被社会淘汰，每个员工都要承受着压力，把企业做好的.通过这一次的实习，可以磨练和增强我的岗位责任感.

客服实习报告总结篇二

近期，我有幸在一家大型企业中担任客服实习生的职位。通过这段时间的实习，我收获了许多宝贵的经验和体会。在这篇报告中，我将从以下几个方面总结我的个人心得体会。

首先，我认识到客服工作需要耐心与细心。在实习期间，我

负责处理客户的咨询和投诉电话。有时，客户的问题可能非常琐碎，但我们需要全力以赴，积极解决他们的困扰。此外，客户的情绪也可能不稳定，我们需要保持冷静，用温和的语气与之沟通。在整个实习期间，我学会了深入倾听客户的需求，尽量满足他们的要求。

其次，良好的团队合作能力对于成为一名优秀的客服来说非常重要。客服部门是一个高度合作的工作环境。在实习期间，我和我的同事们合作默契，分工协作，共同完成各项任务。我们互相帮助、倾听并分享经验，这使我学到了很多。更重要的是，团队合作带给我一份归属感和成就感，我意识到只有团队的力量才能更好地为客户提供优质的服务。

此外，良好的沟通能力是一名客服人员必备的素质。在和客户进行电话沟通时，我认识到一个简单的笑容和友善的语气能够有效地缓解客户的紧张情绪。我学会了倾听和理解客户的需求，并用简单明了的语言回答他们的问题。此外，我还学会了处理客户投诉的技巧，通过专业的态度化解矛盾，让客户感到满意。

通过客服实习，我还意识到了自己的不足之处。在有限的时间内，我无法完全满足每个客户的需求，有时甚至会犯错。然而，这个经历让我明白了自己的发展空间，明确了今后的努力方向。我要通过不断的学习和提升自己的技能来完善自己，为客户提供更好的服务。

总结而言，客服实习期间，我收获了耐心与细心，团队合作能力，良好的沟通技巧，并认识到自己的不足之处，明确了今后的发展方向。这次实习给我留下了深刻的印象，也给我提供了宝贵的经验。我相信，在今后的工作生涯中，这些宝贵的经验将会成为我进一步成长的动力。我将珍惜这次实习机会，不断完善自己，成为一名优秀的客服人员。

客服实习报告总结篇三

在大学期间，为了提高自己的实践能力和接触社会的机会，我选择了一家知名企业的客服部门进行实习。作为一个学生，我希望通过这段实习经历，能够学习到更多与人沟通的技巧和处理问题的能力。同时，我也希望能够了解企业的运营模式和市场需求，为将来的职业规划打下基础。

第二段：实习内容和感受

在客服部门的实习期间，我主要负责接听客户的电话咨询，解答他们的问题，并处理一些纠纷和投诉。这个过程中，我切实感受到了客服工作的辛苦和重要性。每天接听大量的电话，要保持耐心、礼貌，并且在短时间内及时解决问题，这对个人的应变能力和观察力提出了较高的要求。与此同时，客服部门也是了解企业运作和市场需求的一个重要环节，我通过实习了解了企业的产品和服务，以及客户的需求和反馈。这些经历对我的职业规划和将来的工作中都具有重要的意义。

第三段：经验与收获

通过这段客服实习的经历，我积累了丰富的沟通和解决问题的经验。首先，我学会了如何倾听并耐心回答客户的问题。每个客户都有自己的情况和需求，作为客服人员，我们要善于发现客户的真正问题，并提供针对性的解决方案。其次，我也学会了如何应对不同类型的客户。有些客户可能会情绪激动或提出不合理的要求，这时候我们要保持冷静，并寻找最佳的解决途径。最重要的是，我意识到在每一个细节和小事情上，都能够对客户的满意度产生巨大影响。因此，无论是产品质量还是服务态度，我们都必须始终保持高标准。

第四段：困难与挑战

在客服实习的过程中，我也遇到了一些困难和挑战。首先，

工作强度很大，经常需要加班甚至在周末处理客户的问题。这对我的体力和精神状态都提出了很大的考验。其次，有些客户的问题可能非常复杂，且需要多方协调解决。这就要求我们要有耐心和条理性，在时间紧迫的情况下，找到最合适的解决方案。最后，客服工作容易受到负面情绪和压力的影响，通过实习，我学会了如何调节自己的情绪，保持积极的工作态度。

第五段：对将来的期望和展望

通过这段客服实习经历，我对自己的将来有了更清晰的规划和展望。我意识到客服工作不仅是一个技能，更是一种心态。通过与客户的交流和解决问题的过程，我发现自己对于与人沟通和理解需求的能力有着较高的天赋。因此，我希望将来能够继续在客户服务方面的工作中发展自己，并成为一位优秀的客户服务经理。为此，我将继续学习商务和管理知识，提升自己的沟通和协调能力，为实现个人和企业的双赢做出努力。

总结：

客服实习报告个人心得体会，通过这段实习经历，我不仅学到了许多在课堂中学不到的知识和技巧，更重要的是，我积累了宝贵的工作经验和人际交往能力。对于我个人而言，这段实习经历是我成长道路上的重要一站，也为我未来的职业发展奠定了坚实的基础。我相信，在今后的工作中，我将能够充分利用这些经验和知识，为企业的发展与公司与客户间的良好合作建立起更有效的桥梁。

客服实习报告总结篇四

第一段：引言部分（引入主题）

客服实习是一个对个人专业能力和人际交往能力的全面锻炼，

同时也能够为未来的就业做好准备。在这次的实习中，我承担了客户服务部门的相关工作，全面参与了公司的日常运营。通过这段时间的实习，我深刻体会到了客服工作的重要性和挑战，同时也收获了很多宝贵的经验和教训。

第二段：工作内容与职责（介绍实习工作的具体内容）

在客服实习期间，我的主要工作职责是接听客户咨询电话，为客户提供相关产品和服务的咨询、解答疑问，处理客户投诉和问题，并协助解决客户遇到的难题。在电话沟通中，我学会了如何耐心倾听客户的问题，并开展有效的沟通，以满足客户的需求。另外，我还负责处理日常的客户数据记录和整理工作，确保客户信息的准确性和及时性。

第三段：职业成长与技能提升（介绍在实习过程中的成长与提升）

在实习过程中，我从中获得了很多职业成长和技能提升的机会。首先，通过与客户的沟通交流，我更加熟练地掌握了口头表达能力和沟通技巧，提高了自己的语言表达和解决问题的能力。其次，我更加了解了客户服务的重要性和客户需求的多样性，学会了如何从客户的角度思考问题并提供好的解决方案。在处理客户投诉和问题时，我学会了冷静应对和妥善处理，有效提高了自己的问题解决能力。

第四段：团队合作与人际关系建立（介绍在实习过程中与团队的协作与沟通）

在客户服务部门，团队合作和良好的人际关系是至关重要的。在实习过程中，我深刻体会到了团队合作的重要性。通过与团队成员的合作，我学会了如何有效地协调和配合他人的工作，明确分工，并通过讨论和交流解决问题。同时，我也学会了如何与同事建立良好的人际关系，尊重他人、关心他人，以及向他人学习和取长补短。团队合作和良好的人际关系不

仅提高了我的工作效率，还增强了我在团队中的凝聚力和归属感。

第五段：总结与展望（总结实习经历并展望未来发展）

通过这次客服实习，我不仅积累了宝贵的工作经验，也提高了自己的职业素养和综合能力。在未来的工作中，我将更加注重客户需求，不断提升自己的服务水平和专业能力，为客户提供更好的服务。同时，我也将借鉴这次团队合作的经验，继续加强团队协作和沟通能力，努力实现个人与团队的共同进步。客服实习是一个难得的机会，我会将这次实习的经验和收获发挥到最大，为自己的职业发展打下坚实的基础。

总之，在这次客服实习中，我深刻体会到了客服工作的重要性和挑战，通过努力工作和学习，取得了一定的成绩。同时通过与团队的协作和沟通，在团队中得到了提升和成长。这次实习经历不仅丰富了我的简历，还为我未来就业奠定了坚实的基础。我相信，在今后的工作中，我会充分发挥所学的技能 and 经验，更好地应对各种挑战，取得更大的成就。

客服实习报告总结篇五

本文是由本站实习报告范文频道为大家提供的《客服实习报告范文2000字》，希望对大家有所帮助。

“您好，请问有什么可以帮您？”，“感谢来电，再见！”。这两句话伴随了我一个半月的时间。在上海电力公司市东供电公司，我在热线话务员的岗位上实习了一个半月。在这段时间内，通过师傅们的言传身教、循循善诱，把积累了多年的人生财富和实践经验毫不保留地传给了我，很好地发挥了“传、帮、带”作用，使我受益非浅，收获颇丰，在思想认识、工作能力等方面都有了长足的进步和提高，也为我今后的学习打下了坚实的基础。

由于我是新手，所以，我就更要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。在刚上95598平台的时候，凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，我除熟悉了语音平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到95598设备的整个运作流程，让我在工作时更能得心应手。

然而95598作为一个群众服务窗口，我作为一名普通的接线员，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，我经常会翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才能让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我常常在网上学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

在与来电人的开始几分钟交谈中，我聚精会神倾听来电人的信息，保持礼貌态度，提高工作质量。遇到反馈意见，要听清楚来电人的全部要求，准确理解来电人的意思，要抓住问题中心，尽可能避免多讲无关紧要的事并做好相关记录工作方便日后和用户联系，为正常的工作状态保驾护航。还要做好事后的回访工作，当用户反映表示不满意时，应悉心认真的用户述说，尽可能的替用户排除问题，做到急客户之所急，想客户之所想。

在不断的学习中，我发现自己的生活充实了许多，也精彩了许多，原来那个默默无闻的我也变得叽叽喳喳了，以前总被遗忘的我也得到了大家的认同。但是由于自己性格方面的缺陷，也使我错过了许多机会。所以在新一天，我要再接再厉，

做得更好。

日子过得真快，一眨眼的工夫，我不知不觉已在95598客户服务中心忙忙碌碌的工作了一个半月。回首过去，展望未来，回顾这段时间来的点点滴滴，取他山之石，对于我而言，没有最好，只有更好。

客服实习报告总结篇六

一个人客户管理与服务为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验□xxxx年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到。

结合xxxx移动公司的各项工作指标，本着服务以人为本的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合服务与业务的战略目标，始终坚持创无限通信世界做信息社会栋梁的企业使命，不断增强员工的危机感、紧迫感、使命感、责任感在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业

下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率战争中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查、社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们实训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在内将信息清楚明确的传递给目标客户。

是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户，外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理。

为进一步提高客户满意度、保持服务持续，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户**。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司领导派单，管理人员及时支撑，处理解决。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。

在xx年的日常工作中,我们着重系统实训客户经理的服务与业务双全面优化营销体系,实现客户经理规模化。大力推进新业务的规模发展,加快改进服务的步伐,全面优化营销体系,推动中心完成全年的营销指标。

20xx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式,提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务,促进服务价值化。继续大力宣贯正德厚生,臻于至善的核心价值。

客服实习报告总结篇七

20xx年11月10日20xx年3月5

xx物流有限责任公司(客服部)

了解xx的物流市场及学习物流工作的流程,锻炼自己的语言交际能力,培养团队精神同时将理论与实践有机的结合,并从实际中进一步学习和理解物流的内涵与外延。

公司简介:

西xx物流有限责任公司,以下简称(xx物流),创建于20xx年7月,注册资金xx万元,总公司设在xx首府xx公司下设零担货运事业部、车辆管理置业部、仓储配送事业部、快递事业部、贸易事业部、客户服务部及xx多个营运分公司。现有职员近xx人,拥有各种车辆100多辆,仓储面积达2.5万多平方米,是目前xx发展速度最快、最具市场潜力的物流公司之一。

公司实行直线连锁管理模式,充分应用电子商务网络管理系统,服务网点遍布xx各大、中城市,为广大客户提供全国整车/零担货物专线直达往返运输;中转全国各地货物运输;代垫运费、代收代付货款;品牌代理、仓储包装、门对门配送

等第三方物流超值延伸服务。此外□xx物流引进先进现代物流管理观念，以为客户提供优质、全方位的物流服务为服务宗旨。

物流客户服务的重要性：

物流客户服务是指物流企业为促进其产品或服务的销售，发生在客户与物流企业之间的相互行为，在向客户提供服务的过程将把价值附加到交换的产品和服务中去□xx物流致力于开展客户服务工作，公司在业务拓展、市场推广、品牌打造等方面都取得了很大的成效，为此公司决定通过不断提高物流客户服务水平，继续为客户提供最优质、最有效的物流服务，在xx市、xx全区乃至全国树立起广泛的影响，实力打造一个优秀的物流企业形象。

随着行业观念的转变，再加上市场竞争越演越烈，如何提高客户的满意度，提高物流企业的客户服务水平，成为xx物流企业迫切需要去研究和解决的重要课题！

xx物流在客户服务中存在的问题

1、售后服务存在问题

企业要想长期盈利，走向强盛，就要赢得永久顾客，保持顾客忠诚度，提高顾客满意度。企业在实施这一举措中，满意的售后服务便是成功法宝之一□xx等之所以成为受消费者欢迎的品牌，有一个很重要的原因就是包括售后服务在内的优质服务做得好□xx物流的售后服务做的还是不够，没能牢固地把持客户；客户信息管理混乱，信息不统一和共享；另外，公司不能及时地想客户所想，快速反应能力差，不能提供客户所需的服务。

2、不理解与客户之间的关系

作为一个物流服务供应商，如果没有长期的客户将是一件很可怕的事情。不能真正理解到自己与客户之间的关系，在交易完成后只把其当作是单次交易，没有意识到应该与客户长期合作，也就是公司与客户间缺少建立良好战略同盟关系的意识。

3、客户部门与客户之间缺少沟通

当一次交易结束后，企业就应该及时得到客户的态度，如客户是对自己的服务的态度是怎样的，好在哪里，不足之处又是哪些，哪些环节需要改进。工作人员缺少工作主动性，不主动与客户进行沟通，不能及时了解客户的心声，导致了一些客户的流失。

客服实习报告总结篇八

一、实习目的：

二、实习时间□20xx年7月—20xx年10月；

三、实习地点：（这个自己写下）：

四、实习部门或岗位：电话营销部门的话务员；

五、企业基本情况：（自己了解了在自己写下主要是公司的历史什么的）

六、实习内容和过程：

一培训我在红莲公司实习期间，有1个星期是在接受培训。这是针对新进话务员做的一个基础培训，包括日常用语的培训、话务员语音语调培训、业务知识培训几大部分。其中业务知识是重点，也是个难点，对于我这样从未接触过这一行的人来说，联通的业务知识简直就是经书，可是没办法，不懂也

得硬着头皮背。记的那段时间里，光是基础知识我就抄了一大笔记本，再加上一本厚厚的培训材料和新推出的一些业务，我几乎每天都是在抱着这些“知识点”在背，简直太恐怖了，可见做话务员也不是什么简单的事。我是一个誓要坚持到底的人，所以一点都不敢疏忽，继续在整理笔记，寻找材料重点，互相讨论，甚至课余时间都在交流背诵的方法和技巧。

当然，在公司的学习并不全是需要我们死记硬背的。信息总是不断更新，网络上包涵了更多更新的重要资料及数据，我们除了练习操作一些界面外，还要搜索更为详细的信息。在这方面，作为新一代的大学生，我们还是很有优势的，而上网更是我们的兴趣所在。在接受培训的那段时间里，我们满怀热情，无时无刻不在期待着上机工作的那一天！

二、有苦楚，也有欢乐

姐们都戴着耳麦，对着电脑屏幕噼哩啪啦地敲击键盘，呈现在眼前的是一片忙碌的景象。在这略显紧张的环境中，却没有一丝慌乱，虽然每个人都在争分夺秒，但一切仍井然有序，之前培训师所说的“微笑服务”在这里更是有了完美体现。

我坐到自己的位置上，打开电脑，启动每个界面后，很庄重地把耳麦戴上了，仿佛正开始一项很神圣的工作，正了正话筒后，马上迎来了第一个电话，是一位小姐要给她的朋友留言。我当时很高兴，因为这项业务的操作是最简单的，所以我立即礼貌地问了她的留言内容以及她的姓氏，在确定她没有遗漏的留言之后，随着这个用户的一声“谢谢”，我的第一通电话便顺利结束了。我紧张的几乎能听到自己心脏跳动的声音，一股成就感油然而生，但我还来不及平复这激动的心情，电话已经接二连三的打了进来。

作为一名合格的话务员，除了普通话要标准、业务熟练外，还必须使用礼貌用语，保证语音的甜美热情，以此体现对用户主动热忱的服务态度。如果不是明显的骚扰电话，一般

来说，话务员是不可以自己挂机的。

在工作中，我遇到的用户大部分都是彬彬有礼，通情达理的，所以我们的业务交流总是在一种轻松愉快的氛围中进行和结束的。但工作并不总是一帆风顺，有时也会遇到一些比较难缠的用户。有一次，我接到了一个电话客户，这个用户也许是个脾气急躁的人，没等我的服务用语说完，他已经迫不及待地破口大骂了，责骂我服务不到家，甚至有些更难听的粗话。初次遇到这样的用户，并且让人如此无理大骂，我心里非常难受，甚至当时眼泪都在眼眶里打转了。不过工作还是要继续的，所以我控制住情绪，保持好语音语调，耐心同他解释清楚，最后也总算是顺利挂机了。遇到这样令人郁闷的电话时，除了懂得应变以及有技巧的交流外，最重要的就是要懂得在心理上进行自我调节，以免影响后来的工作。

随着时间的推移，我渐渐地发现，虽然这份工作只是坐在一个大厅里接电话而已，但是通过一支细细的麦管，我却可以接触到社会上各式各样的人，同各类人物打交道。感觉就象是在一个小小的窗口前，忽然打开了一个缤纷的世界，我用心地为这个世界工作着，而这个世界所给予的褒贬评价也时时牵动着我，影响着我的所有情绪。但无论如何，情绪归情绪，哀与怒只能是放在心里的，我却万万也不敢将之带入下一个电话之中的。

还记得内训时，班组长对我们说：“你们很努力也很优秀，但却仍欠专业。在语音包装上，虽然需要语音甜美，但更注重的是吐字清晰，言无歧义。在受理业务时，并不是用户说什么就要答什么如此简单的，还需要学会主动服务，主动引导用户。还要针对不同的用户，采取不同的技巧来进行沟通，并保持和颜悦色，让用户听到你们的微笑。同时，可以避免不必要的投诉。做任何事都是一个道理：把自己当成别人，把别人当作自己！”刚开始，我对此不以为然，但是通过工作的实践，也逐渐悟出其中的要义了。

七。实习体会和收获：

经历3个月的生产实习终于结束了，我和公司的职工还有领导都相处得很是融洽，大家对我也关怀备至，时常给我鼓励和帮助；我工作的时候也是兢兢业业，不仅顺利完成工作任务，工作之余还经常总结经验教训，不断提高工作效率，虽说工作中我也会犯一些错误，从而受到领导批评，但我认为这些错误和批评是能极大的促进我的工作热情，让我能在以后的工作中谨慎小心，提高工作效率。在和大家工作的这段时间里，他们严谨、认真的工作作风给我留下了很深刻的印象，我也从他们身上学到了很多自己缺少的东西。这次生产实习虽然说时间比较少，但是却让我知道了很多在大学生活期间无法了解的社会经验，这对我来说是很宝贵的。

这次实习我总结了以下几条经验，在以后的生活中如果我能吃透这些经验，将会使我受益匪浅。

第一：在工作岗位上一定要勤于思考，不断改进工作方法，提高工作效率。像在平常我的工作中，不同的服务对象，我要用不同的语气和情感与他们交流。经常站在服务对象的角度想问题。可以更好的提高业绩和成功率。这也是后来我的业绩能够越打越好的主要原因。公司的日常工作都会比较繁琐，而且几天下来也会比较枯燥，就是需要你多动脑筋，不断地想方设法改进自己的工作方法，寻找或是设计简捷的流程，提高工作效率，减少工作所需时间。实际上勤于思考在工作中是很重要的，在思考如何提高工作效率的同时，自己也能够学到更多的知识，掌握更多的技能。当你在较短的时间内就完成了自己的工作，你将留下更多的时间去放松，去学习，去和别人打交道，这对你来说是百利而无一害的。

第二：在与别人打交道时一定要主动积极。我自己本身是个相对比较外向的，擅长主动和别人交流打交道，但是在本次实习中我也发现了自己的不足。比如在刚开始实习的几天内，因为我是女生比较怯生，和办公室的几位同事打过招呼后就

不敢说什么了。只敢跟熟悉的人之间交流。虽说我是怕影响他们工作，也因为不了解工作环境不能顺利交流，不能快速学习到工作经验。通过实习我也认识到了自己的不足，面对沉默不语的尴尬，自己有责任和义务去与别人主动交流。在公司里一个新的职工到来时很平常的，老师傅们也没有必要主动和一个新职工主动打交道，这时候你就应该主动去和别人交流，介绍介绍自己啊，拉拉家常，关心一下工作啊，都会让大家认识你，了解你，对你留下良好的印象。在后来的实习中我已开始能和大家愉快的交流，就是出于自己的积极主动。大家提出的对待提高业务效率的办法，也让我受益匪浅。

在工作的时候同样也要积极主动地和别人交流。在今后的社会工作中，工作不再是一个人所能完成的，那是几个人或是一个团队的工作，而且你还必须去帮助别人或是接受别人的帮助已完成工作。因此你不能期望你自己一个人就能完成任务，或是看到别人有困难也不去帮助。虽然此次我是来实习的，由于对业务的不了解以及专业知识的不熟悉，只能够在领导的安排下进行一些相对简单的工作，但是我也很积极地去帮助别人完成自己力所能及的工作。就比如在实习中，在领导没有分配任务的空暇里，我就常主动询问周围的工作人员有没有需要帮忙的，有时候别人也不好意思麻烦我，我就主动承担他们的工作。这样子不仅锻炼了自己，帮助了他人，还融洽了你与别人之间的关系，在今后的工作中人家也更乐意与你交往了。

第三：工作时一定要一丝不苟，认真仔细。一个职员在公司的大部分时间都是在工作的，这就要求他在这段时间内一定要小心谨慎，一丝不苟，不能老是出错。有时候一个失误不仅仅使你自己的工作进程受阻，还会影响他人，甚至受老板批评责备，因此认认真真地做每一件事情就显得尤其重要。为了不使自己前功尽弃，我们在刚开始工作的时候一定要慎之又慎，对自己的工作要十分重视，如果有必要一定要检验自己的工作结果，以确保自己的万无一失。在你对工作开始了解并熟练后，你会发现自己已能不用检验就能保证工作的质量了。而此时你也许不需要总是重复检验

工作结果，但还是要对自己的工作认真对待，以免失误。。

本次实习3个月不算长，而且和我所学的专业也不对口。但是还是有了这些职业和人生感悟，实习已经快结束，我也该开始新的生活在不多的大学生活里，我还需求做更多事情继续对专业上的学习和对专业上的关注，未来不管是做个职业人还是自主创业。这段实习经历都是我人生的宝贵的财富。

八。对母校的感谢

首先衷心感谢老师辛勤教育与培养，以及在我的关心照顾。能够给予我这次在这么优秀的公司实习的机会，希望以后能让母校今后能以为我荣。最后祝愿母校明天更美好！