

2023年物流快递实训报告总结(精选5篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

物流快递实训报告总结篇一

实习时间□xx年3月1日-xx年6月10日

实习地点：中国邮政速递物流11183呼叫中心

实习公司简介：邮政速递物流客户服务中心(11183)是11185客户服务中心在速递物流客户服务方面的强化和升级，增强了专业的服务手段和效果，弥补了邮政综合客户服务平台对竞争性业务服务支撑不到位的短板问题，与整体速递物流业务流程的嵌合更为紧密，服务效率要求更高。

速递物流客户服务中心定位为速递物流专业服务，主要支撑全国速递物流核心业务、专业客户维护和国际业务深度服务，速递物流客户服务中心的服务质量管理由速递物流总部负责。

首先，第一个阶段，也是所有实习生必备的阶段，进入公司的初期，由企业导师给我们进行了专业化的培训，由来自全国各地的老师来讲解他们各自省市内的地理情况和邮政速递业务，主要针对业务知识进行了重点培训。

第二，在经过了为期两周的业务培训后，开始试上线，实习岗位为前台坐席，主要负责福建、湖北和浙江三省的邮政速递揽收业务。主要把客户寄邮件的需求通过系统反馈到揽收员的pda手持终端或者手机上，这样我们就了解了邮政速递揽

收业务流程。

第三，第三阶段的职位仍然是前台坐席，但会负责安徽、甘肃、广西、贵州、海南、黑龙江、湖南、吉林、江西、内蒙古、宁夏等20个后上线省市的邮政速递查询服务，跟进了解邮政速递查询系统，把客户的需求及邮件在运输途中的问题反馈到相关部门，使我们深入了解邮件在运输途中的操作，以及客户对邮政的意见和建议。

第四，根据集团公司下达的任务指标和划分的责任范围，我们开始了内部改革，即把邮件查询业务划给了11185服务热线，而我们11183则主要负责全国的上门取件和投诉建议，所以我们查询组则更倾向于向投诉业务的转变，在大趋势引导下，我报名了投诉组的培训，接受更有挑战性的任务。

第五，两周的业务培训后，开始了投诉的工作，主要负责全国客户对邮政速递ems的投诉建议工作。主要把客户的邮件的问题通过信息平台传达给相关责任部门去核实和调查，再根据地方速递部门反馈回来的信息整理核对后答复给客户，这样不仅能够了解到邮政速递ems存在的缺陷和不足，更能很好的锻炼自身的处理能力和人际沟通能力以及提高自己心理素质。

1、人际交往是生存的基础。纵观古今，人类的历史可以说是一部人际关系史。人是社会性动物，其自我意识和各种职能也都是社会性的产物。人只有置身于社会环境中，通过社会获得信息才能不断的得以修正和发展。反之，如果剥夺其与人的交往机会，这个人的身心就会受到极大的伤害，甚至成为心理残疾的人。良好的人际交往能力以及良好的人际关系是人们生存和发展的必要条件，也是一个人在学习、生活乃至工作之中不可或缺的，可以毫不夸张的说，人际交往是个人生存的基础。

2、良好的心态为成功保驾护航。心态影响着人的情绪和意志，

心态决定着人的工作状态与质量。在工作中，有些员工常常抱着一副事不关己，我行我素的态度，他们问自己最多的问题就是：公司能为我做些什么？怎么样才能让自己得到最多好处？殊不知，这种态度与做法不仅给单位造成了损失，也同时扼杀了自己的进取心和创造力，于公于私都毫无裨益，贻害深远。没有根基的大厦，很快就会倒塌；没有踏实工作的心态，成功永远只能是空想。每位员工都应该将心态摆正，戒除浮躁，勤奋敬业，脚踏实地，抛弃借口；将每一次任务都视为一个新开始，一段新的体验，一扇通往成功的机会之门；要多关注工作本身，多关注在工作中能够学到的知识与经验。实际上，无论什么工作，你如果能秉持一个良好的心态，真正积极的重视它，它都一定会带给你真正想要的一切——幸福，快乐，成功与荣耀。

大多数人都认为客服是很轻松的事，不就是接电话的么，其实接电话也是很考验人的，特别是经历了客服中心投诉组的人，每天面对的都是客户的抱怨、牢骚、甚至谩骂，而我们不管遇到什么问题都要保持自己的服务质量，都要不愠不火地向客户解释、道歉并提出正确解决方案，所以一个良好的心态，也是自身发展的前提和保障。

3、学习，永无止境。在没有接触这个行业前，对于呼叫中心，似乎总是隔着一层面纱，甚至在初到公司时，对于自己要担负的责任也不是很了解，但经过这一个多月的实习，我们不仅对呼叫中心有了一定了解，更重要的是初步了解了中国邮政速递物流ems的揽收、分拣、打包、运输、中转以及其中我们所学到的物流技术，例如条码技术，自动分拣技术等。然而，学到的东西越来越多，遇到的问题也越来越多，不论是在实习中还是以后正式的工作，我都要端正学习态度。学习并不是一劳永逸的事，像呼叫中心，每天都有新的通知，让我们灵活掌握，以备不时之需。人生也是一样，总要为自己留条后路才不会走上绝路，学习是一条路，更是一种生活态度，是需要我们为之奋斗一生的事业。

所以，不论我们是不是还在学校，或者正处于人生中的哪个阶段，学习，应该是永恒不变的，只有不断学习，不断提升自己，才能达到作为一个人的人生目标，也才能更好更充分地实现自己的价值。

（2）实习中发现的问题及建议：

问题：

1、邮件寄递质量差的现象时有发生。寄递质量包括邮件的揽收，运输，以及投递的质量。揽收质量，指揽收员按照客户要求及时，准确，高质量地将邮件取回邮局。邮件的运输，就是指邮件的整个运输过程包括：邮件集中分拣，打包封法，交通运输等环节。而投递就是邮件到达寄达地派送到收件人手中的过程。目前邮政方面存在的寄递质量问题主要包括：揽收员上门取件不及时；服务态度差；运输环节繁琐；邮件延误现象时有发生；邮件跟踪透明度低，中间运输环节无法跟踪，或很难确认责任机构；无法按时投递；反馈虚假妥投信息等。

2、信息化建设，信息透明度较差。关于信息透明度，这里简单的举几个常见的例子：

1) . 有过邮寄经验的人应该不难发现，邮件在运输途中的信息在ems官网上是看不到的，这对我们消费者来说，无疑增加了对于邮件安全性的疑虑。2) . 除此之外，邮件的收寄信息即邮件的重量和价格也是不会显示在官网上的。3) . 邮件在各个操作环节，其操作人员的信息也是完全不会显示，这样就不能对邮件在运输途中的各个环节予以更好，更严格的监督。

3、工作人员服务质量有待提高。作为服务行业，不论其一线工作人员还是幕后的客户服务话务员，都应本着一颗为人民服务的心，真诚，尽责地为客户提供高质量的服务。目前邮

政ems面对的问题之一也正是工作人员的服务质量，邮政的工作人员根据其工作性质分为：前台收礼服务人员、揽收员、投递员、热线客服，此外还有不与客户发生直接接触的工作人员，他们构成了我们邮政的服务团队，影响着客户对我们服务质量的评价，《国家邮政局关于xx年3月邮政业消费者申诉情况的通告》也表明，在服务质量上ems还有所欠缺，工作人员的. 服务质量还有待进一步提高。

4、速递物流价格高。国内标准ems首重500g之内的基础费用都是20元，不包括包装和单封的费用，续重根据不同分区4、6、10、17元不等。这样就比同类产品邮寄费用高出很多。

建议：

1. 邮件寄递质量的提高。

a□建设一支富于团队精神的速递队伍，加强人员培训，提高全体员工的素质。

b□完善邮件监管制度，对于邮件实行全程跟踪，严谨责任划分，对于邮件丢失、破损积极主动地划分到具体部门，不推诿，不放任。

c□严格按照《邮政法》的规定，投递入户，投递到收件人本人手中，他人代收，要出具身份证明，做到不随便代收，不拒绝按址投递。

2. 完善信息化建设，提高信息透明度

a□提高pda手持终端使用的普遍性，完善pda系统。

b□建设专业的官网维护队伍，实时更新网络信息，排除网络故障

c□提高信息录入的正确性，减少虚假信息，信息倒置的情况

d□强化邮件跟踪的透明度，方便客户自助查询，减少客户疑虑

3. 工作人员服务质量有待提高

c□完善绩效考核制度，区分员工责任划分，增强员工责任感

d□建立邮件丢失，内件破损的有效赔偿机制，增加客户用邮安全感

4. 降低速递物流成本

a□分析各项成本所占比例，进行资金优化配置

b□优化邮路，组合各种交通运输方式，提高运输效率

c□裁剪重叠机构，整合各项服务

d□调整员工与管理人员的比例

e□建立相关企业之间的战略合作伙伴关系，降低航空运输处理费用

总体来说，此次实习不但充实了我们的生活更使我们认识到竞争的压力和成为一个好员工的要求，虽然我们只在11183呼叫中心实习了短短三个多月，但对于邮政这样庞大的企业也有了一定的了解，提升了自己的工作能力也发现了自身的不足，更主要的是能够借助实习这样一种形式，来剖析一个企业，从它的发展历程、经营模式、业务流程、企业精神以及客户对该企业的评价，深刻地发现这个企业存在的问题并寻找解决的方案，对于我们刚刚步入职场的大学生来说是很好的一个运用所学知识展示自我能力的机会，现在，实习期

已经结束，有了这样一次实习的经历对我们以后的就业也是一个很好的借鉴。我相信我能够在这个竞争日益激烈的社会上占有一席之地，只要我能够将我所学所悟融入到生活和工作之中，我就能成为人生的赢家。在此再次感谢一直给予我帮助的指导老师，谢谢！

物流快递实训报告总结篇二

湖北邮政速递物流武汉分公司隶属于湖北省邮政公司，是中国邮政速递物流公司下设子公司，于20xx年7月在湖北省工商行政管理局注册成立，注册资本800万元人民币，负责湖北省内邮政物流业务的规划和管理，共有员工272人，目前主要从事邮政物流一体化物流业务、市内综合配送业务、中邮快货业务、功能性运输业务以及分销物流业务的开发和管理。邮政速递物流以市场为导向，以服务为本，将迅速、准确、安全、方便、诚信作为用户的服务宗旨，通过几年来的发展，现已逐步渗透到社会的各领域，合作伙伴日益增多，由最开始的零星用户发展到与多家上市大公司集团的合作，如神龙汽车公司、百威啤酒、武汉烟草、顶益食品、雅芳公司、丝宝集团、烽火科技、安利、麦德龙、家乐福、国美电器、戴尔公司、联想集团、波导手机等。

进入实习单位后，因为专业对口，我被分配进了武汉市公司市场营销部，实习过程大致可以分为两个阶段：

第一阶段，主要是协助市场部人员处理一些日常的事务性工作，通过对部门业务骨干的学习观察以及与同事之间的交流沟通中，我比较详细的了解了邮政速递物流的运作流程及工作方式，对邮政速递物流有了一个直观的认识。

第二阶段，在熟悉了基本的业务流程之后，市场部主任给了我一个对我来说颇具挑战性的项目——11183呼叫揽收平台现阶段运行状况分析及优化改进办法。

为适应信息化社会的发展趋势并不断加强企业的核心竞争力，中国邮政速递物流于20xx年10月31日全线升级，11183中心正式上线，同时上门收件人员配备手持终端pda能够实时查询邮件情况，及时反馈邮件信息给客户。邮政速递物流11183呼叫中心作为11185在速递物流客户服务方面的强化升级版，增强了专业的服务手段和效果，弥补了邮政综合客户的服务平台支撑不到位的短板，上门服务效率更高。

11183呼叫中心首先负责受理速递物流专业客户服务问题，处理客户揽收、咨询、深度查询及客户投诉工作，承担派揽派投调度，揽投工单处理质量督办工作；其次负责客户网上订单受理、重点客户维护以及呼入客户资源的采集、维护、分析及反馈等工作；最后负责提供相关话务及业务数据监控、客户信息、服务质量、运行质量等各类统计数据、客户用邮服务监督、客户回访及评价意见征集工作。

在邮政速递物流实习期间，市场部主任给我的另外一个重要任务就是以局外人的身份对邮政速递物流提出建议，每周部门例会时都会要求我做发言，下面是我总结的对于公司在软硬件方面的一些看法：

fedex、ups、dhl以及tnt四大海外速递巨头之所以能在世界速递行业内出类拔萃，很重要的原因是他们都实现了物品的准确、快速、安全寄递。他们得以具备这些能力的一个共同特点就是他们都非常重视公司的信息化建设，搭建了高度现代化的信息技术平台。ems要想更好的发展，成为下一个向fedex这样的公司，必须大力进行信息化建设。

但是在实际实习过程中我发现目前的信息化程度依然无法很好的满足公司发展的需要。从“硬件”上来说，虽然公司建立了一个覆盖面广，功能较为完善的网络系统，但由于网络带宽的限制使得网上办公的速度受到影响。特别是在网上进行邮件查询，在工作高峰时间查询一件邮件往往需要等待较

长时间，这在很大程度上降低了工作效率。从“软件”上来说，一方面，公司建立的网络系统各自分散，并且较为复杂，对于管理人员特别是高级别的管理人员来说，复杂的系统操作繁琐，不易上手，加大了管理人员的工作难度。另一方面，基层工作人员的工作经常要在不同系统之间切换，加重了他们的工作负担，也使得系统在信息录入的时候经常出现不规范的情况。

传统观念中，邮政行业属于劳动密集型行业，这点从我的在实习中的观察中得到了证明。公司的运作在搬运、分拣、信息采集等很多环节上很大程度的依赖于人工操作。这种情况造成了两个问题。

一是生产能力趋于饱和，生产效率难以得到进一步提高；

二是对员工劳动强度加大，难免出现差错，影响服务质量。

这在一定程度上导致了公司在邮件妥投率和及时率上与强大竞争对手产生较大的差距，同时也增加了人工成本。加快引进先进的物流技术和设备，提高公司的运行效率，既能够为客户提供更快捷，安全的服务提高公司的核心竞争力，也能减少员工的劳动强度，减少出错几率，为客户提供更好的高附加值服务。目前国际速递四大巨头以及国内的顺丰、宅急送等竞争对手很多都在揽投时采用了较为先进的便携式信息采集设备、物品称量设备以及物品装卸设备，使得揽投人员能够方便快捷的在短时间内完成对一个客户的服务然后及时响应下一位客户的需求。此外这些设备的使用也能简化邮件送达邮件处理中心后的后续分拣、信息采集等流程，提高工作效率。

特殊物品的寄送能力要求公司拥有较高的技术及装备实力，对公司来说需要较大的投入，但是也正因为进入门槛较高，不易被小公司模仿，技术、设备水平不够的速递公司难以用价格与拥有这种能力的公司竞争这部分市场。据我了解，武

汉市有一些高新技术公司（如烽火）和大型制造类企业（如武钢）都有物品寄送的需求。目前我公司虽然也在进行这方面业务的工作，但是情况不太理想，经常会有货品损失的情况出现。加强公司对特殊物品（如精密仪器及元器件、超大、超重物品等）寄送能力不但能够争取到更多的高端客户也可以与大力提高公司的核心竞争力，拉开与小型速递企业的距离，避免与很多竞争对手进行惨烈的价格战。此外还能在很大程度的提高我公司的利润率。

做好广告宣传已经成为各大中外企业营销手段的重要内容。dhl、ibm、中国移动、等各行各业的龙头企业都非常注重自身品牌的宣传活动。然而从我的角度来看，邮政速递在自身品牌的宣传上还有待加强。中国邮政虽然是百年品牌，要保持自己的品牌知名度也需要顺应形势的发展大力进行品牌宣传，力争在广大人群特别是年轻人这一未来的消费群体中建立起邮政ems专业、安全、迅速、方便的企业形象。具体可参考的宣传方式有：直接的主流媒体宣传；针对不同目标人群开展各种与中国移动、中国电信类似的优惠促销活动，调动客户积极性，吸引公众的注意；要求与客户直接打交道岗位的员工统一着装、佩戴统一标识、配备较为专业和先进快递设备（如便携式物品装卸、称量设备，手持式信息采集终端以及手持式费用结算设备等）。

我认为公司在加大营销项目开发的同时也应该积极做好客户服务。这样既能挽留住客户又能塑造公司在业界的良好形象，吸引更多客户。实事求是的说，目前公司在邮件处理流程上仍有不规范的情况出现。仅从代收货款业务来看，随着业务的深入开发，目前代收货款业务已初具规模，但是问题也随之而来。具体有：

2) 对大客户邮件的用邮情况和用邮资料保存和整理不善造成损失。如美嘉工作人员偶尔会因疏忽造成对退回邮件信息录入不及时、不准确，当美嘉公司因邮件去向问题与我公司产生分歧时，我公司往往因为无法提供有效证据证明自身的清

白而被白白考核。可见，公司虽然已经有很规范流程，但在实际操作过程中仍然存在很多基础工作不到位的情况，针对上述问题，公司需经常强调工作流程中的规范性，并为类似美嘉这种发货量较大的特殊客户建立详细的档案，当双方产生纠纷时我方能够有充分的证据证明自己的清白，减少损失。

出的快递需求还有很大潜力可挖。邮政ems应该更加广泛的与其他电子商务公司进行深入的合作，甚至可以整合邮政公司自身电子商务部门的资源，搭建强大的电子商务平台，在这一市场中获得更多的市场份额和销售收入。

另一方面，由于这块市场非常巨大，ems由于在人力、物力、财力上的限制不可能将整个市场垄断下来。这个时候，不妨考虑与同行业的企业合作，达到双赢的目的。此时，邮政ems如能在使用同一品牌的条件下与当地中小型快递公司合作，既能大大提高ems在同城快递中的工作效率和市场占有率，也能减少竞争对手，与当地中小型快递公司实现双赢。

第一，对速递物流行业有了直观具体的了解。通过不同阶段的观察、学习和工作，我在感性和理性上对中国邮政公司的发展历程、经营范围、运行方式、企业文化等各方面有了一定的认识。对于全国、湖北省以及武汉市邮政速递公司的组织形式、发展规模、工作流程、经营管理状况、行业竞争态势和在当前形势下公司发展的方向和机遇有了更多的了解。

从公司的运营流程来看，为了保证邮件寄送的安全性，公司对邮件的处理有十分规范的处理流程。邮件的寄递过程主要由验视、收寄、分拣、封袋、转趟、中心局开拆、分拣、封袋、运输、转趟、开拆、分拣、封袋、转趟、投递等环节组成。

从整个速递行业的大环境来看，尽管中国邮政ems在总体上仍然占据了国内快递市场较大的市场份额，但是从目前快递

行业的竞争态势来看，中国的速递行业竞争已臻白热化。邮政ems正面临着来自国内外多家实力强大竞争对手的挑战。以四大国际快递巨头为代表的国外速递公司占据了国际业务80%的市场份额，且已将发展重点转移到了国内市场；以顺丰快递、宅急送、申通、圆通等为代表的国有和民营快递企业异军突起，正在加紧构建自有的覆盖全国的运营网络，并积极融资，向规模化、规范化的方向发展，与ems争抢国内异地业务。在多家强大的竞争对手的进攻下，ems的领先优势越来越不明显。

物流快递实训报告总结篇三

按照培养方案要求，我们08级商贸系的学生要进行为期三个月的毕业实习。根据自己的`就业意向，通过各种途径，找到实习单位。本人自3月1日开始在中国邮政速递物流11183呼叫中心实习。现将4月21日-6月10日的实习情况汇报如下。

首先，根据集团公司下达的任务指标和划分的责任范围，我们开始了内部改革，即把邮件查询业务划给了11185服务热线，而我们11183则主要负责全国的上门取件和投诉建议，所以我们查询组则更倾向于向投诉业务的转变，在大趋势引导下，我报名了投诉组的培训，接受更有挑战性的任务。

第二，在经过了为期两周的业务培训后，开始试上线，实习岗位为前台坐席，主要负责全国客户对邮政速递ems的投诉建议工作。主要把客户的邮件的问题通过信息平台传达给相关责任部门去核实和调查，再根据地方速递部门反馈回来的信息整理核对后答复给客户，这样不仅能够了解到邮政速递ems存在的缺陷和不足，更能很好的锻炼自身的处理能力和人际沟通能力以及提高自己心理素质。

第三，在做好本职投诉工作的同时兼顾一些查询工作，由于内部变革具有临时性，很多客户都不是很了解，在查询邮件

时仍会拨打11183，我们则会负责一些由上门取件组转接过来的查询电话，这样就不会像小熊掰玉米似的掰一个掉一个了，也有利于我们各项技能的均衡发展。

1、心态决定一个人的发展。我想谁都不会否认一个良好的心态对于一个人一生的重要性，经历过邮政速递投诉工作的我更是对此深信不疑，由于我们接到的大多是有问题的邮件，不是丢了就是迟迟没有投递到收件人手中，这样的邮件其收寄双方都是非常着急并且情绪上都是很激动的，挨骂，我想任何一位客服工作者都已习以为常，但初入职场的我们却不是那么容易接受的，经常被客户骂哭，不但没有给客户解决问题，也严重影响了自身的工作情绪，所以一个良好的心态，也是自身发展的前提和保障。

2、勤劳是成功的伙伴。对于客户提出的一些关于速递的问题而我们有没有进行过相关培训的情况总会时有发生，这时我们又会浪费很多的时间去咨询组长，给客户带来不好的服务体验，所以很多东西不能是没有培训就可以不用掌握，这种懒惰的意识是不可取的，我们应当在最好的年纪去主动地提升自己，在最适合学习的时候丢掉懒惰的情绪扩充自己的知识面，否则最后吃亏的还是自己。

3、学习因该是我们为之奋斗一生的事业。学到的东西越来越多，遇到的问题也越来越多，不论是在实习中还是以后正式的工作，我都要端正学习态度。学习并不是一劳永逸的事，像呼叫中心，每天都会有新的通知，让我们灵活掌握，以备不时之需。人生也是一样，总要为自己留条后路才不会走上绝路，学习是一条路，更是一种生活态度，是需要我们为之奋斗一生的事业。

物流快递实训报告总结篇四

(3) 实习收获与体会：

1、电话礼仪的活学活用。刚上大一时，我们开了礼仪公共课，当时感觉那些近乎苛刻的礼仪行为规范离我们非常遥远，特别是电话礼仪，平时打电话非常的随意，也不注重言简意赅的表达方式，更不会敏锐捕捉对方话里的意思，经过一个多月的呼叫中心的实习使我们充分了解到所有学过的知识都是有用的。作为呼叫中心，信息传播的载体之一就是电话，我们在实习中有严格的电话礼仪考核，例如：接起电话时，按照话述使用标准普通话，礼貌清晰的问候来电客户，通话中主动、适时、灵活有礼貌地核实客户信息，正确及时的领悟客户的核心思想及要表达的意思等，以此得出，在大学里所学的所有知识我们都应该认真学习并积极付诸实践，这样才会有助于我们的成长和事业的成功。

2、良好的心态是迈向成功的第一步。我想谁都不会否认一个良好的心态对于一个人一生的重要性，经历过邮政速递查询工作的我更是对此深信不疑，“觉得邮件有问题了，客户才会来查。”企业导师经常这样说，是的，我们接到的大多是有问题的邮件，不是丢了就是迟迟没有投递到收件人手中，这样的邮件其收寄双方都是非常着急并且情绪上都是很激动的，挨骂，我想任何一位客服工作者都已习以为常，但初入职场的我们却不是那么容易接受的，经常被客户骂哭，不但没有给客户解决问题，也严重影响了自身的工作情绪，所以一个好的心态，也是自身发展的前提和保障。

3、早起的鸟儿有虫吃。所有业务资料都会被导师和领导发布、更新进我们的共享里面，但是很多员工都是被动学习，很少会主动学习，作为呼叫中心，没有问题就是没有问题，但是一旦遇到问题就会是非常棘手的，这点在实战时也是让我吃尽了苦头，所以，之后我们都会主动去看更新的业务知识，及时掌握所有发布的资料，这样在接听电话时再遇到问题就能迎刃而解了。

4、活到老学到老。在没有接触这个行业前，对于呼叫中心，似乎总是隔着一层面纱[shixi./甚至在初到公司时，对于自己

要担负的责任也不是很了解，但经过这一个月多月的实习，我们不仅对呼叫中心有了一定了解，更重要的是初步了解了中国邮政速递物流ems的揽收、分拣、打包、运输、中转以及其中我们所学到的物流技术，例如条码技术，自动分拣技术等。所以，不论我们是不是还在学校，或者正处于人生中的哪个阶段，学习，应该是永恒不变的，只有不断学习，不断提升自己，才能达到作为一个人的人生目标，也才能更好更充分地实现自己的价值。

以上就是我在中国邮政速递物流11183呼叫中心一个月多月的实习报告和心得，初出茅庐的我们，对于邮政这样庞大的企业了解的还不是很透彻，也有待于我们进一步的认识，在呼叫中心，虽然没有实际去送邮件，但是我们这套系统集发布信息、反馈信息、监督运营于一体，邮件的各个环节都能清晰可见，使我们对物流系统也有了一个实际的认识，我相信在之后的工作中还会更好地认识邮政速递物流，并能针对邮政速递物流存在的问题找到解决方案，与此同时，我们正在积极争取更多更好的发展空间，下一阶段的目标是进入作为呼叫中心难度性的投诉组，我会凭借自己在学校学到的所有知识，保持良好的心态，以及积极主动的学习态度来完成公司交给我的任务，争取得到公司的认可，在此也感谢一直给我们指导的企业导师和学校里一直给我们反馈信息的指导老师，我会尽我所能来完成学校布置的实习任务，谢谢。

物流快递实训报告总结篇五

本站发布速递物流实习报告模板范文，更多速递物流实习报告模板范文相关信息请访问本站实习报告频道。

速递物流实习报告

按照培养方案要求，我们08级商贸系的学生要进行为期三个月的毕业实习。根据自己的就业意向，通过各种途径，找到

实习单位。本人自3月1日开始在中国邮政速递物流11183呼叫中心实习。现将一个多月的实习情况汇报如下。

(1) 实习单位情况介绍：

邮政速递物流客户服务中心(11183)是11185客户服务中心在速递物流客户服务方面的强化和升级，增强了专业的服务手段和效果，弥补了邮政综合客户服务平台对竞争性业务服务支撑不到位的短板问题，与整体速递物流业务流程的嵌合更为紧密，服务效率要求更高。

速递物流客户服务中心定位为速递物流专业服务，主要支撑全国速递物流核心业务、专业客户维护和国际业务深度服务，速递物流客户服务中心的服务质量管理由速递物流总部负责。

(2) 实习主要内容：

首先，第一个阶段，也是所有实习生必备的阶段，进入公司的初期，由企业导师给我们进行了专业化的培训，由来自全国各地的老师来讲解他们各自省市内的地理情况和邮政速递业务，主要针对业务知识进行了重点培训。

第二，在经过了为期两周的业务培训后，开始试上线，实习岗位为前台坐席，主要负责福建、湖北和浙江三省的邮政速递揽收业务。主要把客户寄邮件的需求通过系统反馈到揽收员的pda手持终端或者手机上，这样我们就了解了邮政速递揽收业务流程。

(3) 实习收获与体会：

1、电话礼仪的活学活用。刚上大一时，我们开了礼仪公共课，当时感觉那些近乎苛刻的礼仪行为规范离我们非常遥远，特别是电话礼仪，平时打电话非常的随意，也不注重言简意赅的表达方式，更不会敏锐捕捉对方话里的意思，经过一个多

月的呼叫中心的实习使我们充分了解到所有学过的知识都是有用的。作为呼叫中心，信息传播的载体之一就是电话，我们在实习中有严格的电话礼仪考核，例如：接起电话时，按照话述使用标准普通话，礼貌清晰的问候来电客户，通话中主动、适时、灵活有礼貌地核实客户信息，正确及时的领悟客户的核心思想及要表达的意思等，以此得出，在大学里所学的所有知识我们都应该认真学习并积极付诸实践，这样才会有助于我们的成长和事业的成功。

2、良好的心态是迈向成功的第一步。我想谁都不会否认一个良好的心态对于一个人一生的重要性，经历过邮政速递查询工作的我更是对此深信不疑，“觉得邮件有问题了，客户才会来查。”企业导师经常这样说，是的，我们接到的大多是有问题的邮件，不是丢了就是迟迟没有投递到收件人手中，这样的邮件其收寄双方都是非常着急并且情绪上都是很激动的，挨骂，我想任何一位客服工作者都已习以为常，但初入职场的我们却不是那么容易接受的，经常被客户骂哭，不但没有给客户解决问题，也严重影响了自身的工作情绪，所以一个良好的心态，也是自身发展的前提和保障。

3、早起的鸟儿有虫吃。所有业务资料都会被导师和领导发布、更新进我们的共享里面，但是很多员工都是被动学习，很少会主动学习，作为呼叫中心，没有问题就是没有问题，但是一旦遇到问题就会是非常棘手的，这点在实战时也是让我吃尽了苦头，所以，之后我们都会主动去看更新的业务知识，及时掌握所有发布的资料，这样在接听电话时再遇到问题就能迎刃而解了。

4、活到老学到老。在没有接触这个行业前，对于呼叫中心，似乎总是隔着一层面纱，甚至在初到公司时，对于自己要担负的责任也不是很了解，但经过这一个月多月的实习，我们不仅对呼叫中心有了一定了解，更重要的是初步了解了中国邮政速递物流ems的揽收、分拣、打包、运输、中转以及其中我们所学到的物流技术，例如条码技术，自动分拣技术等。

所以，不论我们是不是还在学校，或者正处于人生中的哪个阶段，学习，应该是永恒不变的，只有不断学习，不断提升自己，才能达到作为一个人的人生目标，也才能更好更充分地实现自己的价值。

以上就是我在中国邮政速递物流11183呼叫中心一个多月的实习报告和心得，初出茅庐的我们，对于邮政这样庞大的企业了解的还不是很透彻，也有待于我们进一步的认识，在呼叫中心，虽然没有实际去送邮件，但是我们这套系统集发布信息、反馈信息、监督运营于一体，邮件的各个环节都能清晰可见，使我们对物流系统也有了一个实际的认识。

我相信在之后的工作中还会更好地认识邮政速递物流，并能针对邮政速递物流存在的问题找到解决方案，与此同时，我们正在积极争取更多更好的发展空间，下一阶段的目标是进入作为呼叫中心难度性的投诉组，我会凭借自己在学校学到的所有知识，保持良好的心态，以及积极主动的学习态度来完成公司交给我的任务，争取得到公司的认可，在此也感谢一直给我们指导的企业导师和学校里一直给我们反馈信息的指导老师，我会尽我所能来完成学校布置的实习任务，谢谢。