

# 京东在线客服实训报告总结(优秀5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？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。

## 京东在线客服实训报告总结篇一

在xx物业服务中心实习期间，我担任的主要职务是客服部的物业客服，其次还担任公司临时文员。我的工作就是辅助主任，做好客服部的工作安排。其中包括接待来电来访；负责处理业主日常的意见反馈及投诉业务，并在第一时间内通知相关的工作人员及时解决；负责接洽中心所在小区内其他单位提出的临时保洁业务；日常保洁、保安工作的监督与管理，找出不足，发现问题等。临时文员的主要工作任务包括填写客服记录单，每周例会的会议记录整理，起草并张贴公司各类通知（如：停电通知），起草公司临时文件等等。这次深入企业的实习让我收获颇丰。

在实习过程中，我积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证所学的物业管理理论，探求物业管理工作的本质与规律。通过实习，使我对物业管理工作有了深层次的感性与理性的认识。实习中，我对物业管理工作有了进一步的了解，分析了开展物业管理有关工作的特点、方式、运作规律等。同时，对管理处的设施管理、事务管理、保安管理有了初步了解。

xx物业服务中心为了在管理上更贴近客户，为客户提供更便捷、更快捷的服务，在管理处成立客户服务中心。客户服务中心作为管理处运作的一种新的管理模式，大大提高了物业管理处的工作效率，提高了管理处的服务质量，赢得了业主

的信任和支持，取得了良好的经济效益和社会效益。

客户服务中心是管理处的核心部门，管理处的绝大部分管理工作都由客户服务中心来处理和完成。该管理模式的主要特征是：一站式服务、全程式管理、信息流畅、集中处理、快速应答、及时反馈。其主要职责有：

- (1) 接受业主投诉，通知相关部门处理；
- (2) 对投诉进行跟踪、回访和记录；
- (3) 对投诉进行统计、分析，并向管理处主任提供分析报告；
- (5) 各种管理工作的检查、督促；
- (6) 各种资料的档案管理；
- (7) 业主入住等合约签订；
- (8) 组织管理处的内部培训；
- (9) 管理处各种费用的收取。

回顾实习生活，在实习的过程中，既学到了好多知识，也发现了xx物业服务中心物业管理工作中的一些小问题：

员工综合素质不高、服务意识有待提高。由于xx物业服务中心是由xx公司转型过来的，大部分员工的思想意识还停留在““端铁饭碗的””的时代。虽然中心也开展了多种培训来提高员工的服务意识，但有一部分员工的服务意识还是达不到，和业主的交流沟通总是一副高高在上的姿态，客户服务的员工在服务方面接受的培训不够，不知道服务礼仪礼节，也从来不把业户当成顾客，有时服务态度甚至随着自己的情绪产生变化，导致业主感知服务质量不高。

从事客户服务的员工常常知识面非常单一，有些是懂法律法规知识，却无物业管理实操经验；对设备维修一窍不通；还有的连最基本的沟通知识都没有掌握，处理业户的问题时不知如何下手，效率低下。客服人员技能不全、不精，缺乏独立思考能力。管理员不懂得如何组织开展社区活动；维修工上门维修技术粗糙；绿化工不知道病虫害如何打药，如何将花木修剪造型等。很多服务从业人员只懂得一点皮毛知识，这其中包括一些中层领导。

管理制度缺乏执行力。执行力是企业日常管理工作的重中之重，在企业管理实践中流行着这么一种观点：“没有执行力，就没有竞争力”。制度建设是企业管理的重要基础工作之一，是一项贯穿企业管理全过程的活动。提高执行力的绝大部分内容就是提高制度执行力□xx物业服务中心并不缺乏各种规章制度，缺乏的是对各种规章制度的执行力。

很多过于理论，执行起来难度过大。譬如，物业中心的绩效考核制度，每月考核的时候注重一些文字记录，现场考核力度不大，这样下面执行的时候就弄虚作假，把各种记录报表花心思做好就行，绩效考核搞成形式主义，制度只是一堆纸而已，没有实际效果。因为它实质上在告诉员工“这些制度是无用的，只有领导有用”。

## 京东在线客服实训报告总结篇二

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。

单位名称□xx

地址□xx

联系电话□xx

类型：中小企业

实习岗位□xx旗舰店客服。

工作任务：售前、发货、打包、售后。

选择了电商专业的我，作为与时俱进的互联网行业，社会实践当然必不可少。只有参加社会实践才能够让我们的专业知识有付诸到实践的作用。全面了解电子商务的操作流程，如果不及时的参加社会实践，将会与行业脱节。就拿淘宝平台来说，今天的规则或许明天就改变了。每天都会有改变，会出现很多新的运营规则、运营工具。这些我们都是要去学习的。光在学校学习的书本知识，在现实社会中是远远不够的。所以每一个在校学生都必须去参与社会实践，完善自我。

希望能够通过这次实习对淘宝商城有更进一步的了解，了解更多的付费推广，熟练使用淘宝商城的前后台操作、对客服这一岗位能够有个更深刻的认识，更加直面的接触这个行业。

每天9点半打开电脑，登上客服旺旺，等待客户的咨询，一般客户想要购买公司的产品都会通过旺旺来联系我们，了解产品的详细属性及折扣活动情况，客户有什么凝问我们当售前的就必须的给客户一个明确的解释，网上购物虽是很方便，但由于看不到商家与商品，诚信是十分重要的一点，如何消除客户心中的戒备也是很有学问的，我认为所有的交易都是建立在诚信的基础上的，因此在回复客户的凝问时，必须准备明了的解释，这一过程是十分重要的，出一点小小的错误都有可能失去一单生意。给力的折扣与赠品也是成交一笔生意的重要因素，这也是一种网络营销的和种方式，在这次实习中，也给了我一个对网络营销全新的认识。。

打开已卖出宝贝页面，查看一天的订单。查看已付款等待发货，看一下有没有特别需要再次备注的，根据签约快递公司提供的运费报价，看快递是否能送到，做出预估，插旗帜，

备注出来，必须细心，避免出错。

每天下午3点准时下单。打开淘宝助理，登录，下载好当天的订单，在原先备注好要发的订单选择相应的合作快递公司，手写输入快递单号，将备注好要发的客户订单打印出来。然后根据打印出来的订单去备货，将相应的货打包好，将快递单粘在相应的包裹外。

下午5点，挑好货包装好以后，在淘宝后台点击发货。并告知顾客”亲，您好，您的物品已发货□xx快递公司xxx运单号，请收到货后先验货再签收哦，别忘了对我们五分的好评与支持哦”

处理售后，耐心的听顾客讲述损坏情况、答复他们的疑问。及时汇总到每日的顾客疑义汇总表，根据问题严重情况，进行分类，按时间先后循序处理。补发货物，及时的将运单号、日期备注到淘宝系统后台并告知顾客。及时向仓库下单，安排快递将补发的货物或者零部件发到顾客手里。收到顾客的退货，也要及时的拆开验货，与顾客联系。

经过这次的实习，我对于我客服的工作也更加的熟悉，回复客户咨询的速度、打字速度、解决售后的速度都有了一定的提升。

### （一）责任心

其实刚到公司的时候，我们并没有意识到工作要细致，每一天到货发货都要清点货物，直到有2天连续发生丢失货物，我们才意识到，工作一定要细致，每天的进货、出货都要清点。凡事都要做一个心眼，把工作做仔细。每天清点货物，可以更好的降低丢失货物的情况，我们心里也更加有底。在单位实习不同于学校，在学校或许我们哪里做错了，老师会指出来让我们改正，也不会去批评我们什么，都很理解包容我们。但是，在企业实习，都是直接和经济效益挂钩。公司都有严

格的’规章制度，我们要对我们工作的每一个错误负责。只有在真的工作的时候，才会觉得什么叫责任，责任是这么重，所以，我们也要对于工作越来越谨慎。

## （二）吃苦耐劳

宋庆龄曾说过，”知识是从刻苦劳动中得来的，任何成就都是刻苦劳动的成果。”我们那5个客服，其中我即当是售前客服，又当是发货员，要处理一堆要当天发货的货物。这就是我工作日的下午。同个办公室其他部门的人，常常笑对我说，小小个子还真男人！虽然在实习里，我的手臂粗了，有肌肉了，我还是挺高兴的。每当别人看着我搬着个大箱子货物的时候，说”这个细小的伙子，蛮有力气啦”！其实，我是在咬着牙，对自己说加油！硬撑！

## （三）学会坚持，给自己寻找目标

每当出现售后问题时，总是最苦恼的时候。我们发出去的货物越多，就有越多的售后问题。

每每出现售后问题，顾客的态度是不会很好的。他们会不断的抱怨、有时候甚至怒骂。但是做为客服，必须笑脸迎人。这就是我作为淘宝客服每日工作，内容丰富。有点辛苦，很充实。把以前没做过的事情都做了一遍，每天的内容基本相同，时间一久，或许很多人都会厌倦。但是我还是坚持下来了，我一直在给自己找目标，经常给自己一些考验，我最快时间处理一个售后需要多少时间，最快打一个包需要多少时间，客户咨询回应速度是多少秒，等等！这样让自己变得有动力，每完成自己的目标的时候会特别有成就感。

## （四）直面行业压力

因为每一次顾客的咨询，都是投了成本的。特别像是淘宝直通车和淘宝客、钻石展位等都是用钱买来的人流量。淘宝用

户每次一次的点击、每一个页面的广告展示都是投入了成本了。看似简单的淘宝页面每一块广告图、看似简单的每日焦点，别看那是一个小格子，就像城市的公交站牌、路边海报灯牌一样都是花钱花成本的。很多淘宝用户或许很反感、讨厌这些广告，却是淘宝无数商家竞价、争抢过来的。

这是第一次深深的感受到在淘宝这个市场的竞争激烈，以及商战的硝烟。如果作为淘宝商家不在淘宝网上投入成本是很难存活很久的。我自己也是开过淘宝店铺的，深知作为一个小卖家的不容易，除了日常的打理店铺以外还要不断的降低自己的价格，靠着低价格来获得顾客进店。往往店铺好不容易进来了顾客，买家还要和卖家讲条件，挑三拣四的。再则因为小店产品如果缺乏自身特色，那么无疑是难上加难。

通过这次实践能把自己在学校学到的知识真正运用出来也使我颇感兴奋！在学校上课时都是老师在教授，学生听讲，理论部分占主体，而我自己对专业知识也能掌握，本以为到了企业实践应该能够应付得来，但是在企业里并没想象中如此容易。平时在学校，做错了重新来一遍、或者修改一下就可以交，老师也不会去批评我们什么，都能理解我们的错误。但是在企业里是不行的，因为效益是企业的第一生命。

不能够给企业带来经济效益，企业就会在竞争的浪潮中失败，所谓”逆水行舟，不进则退”，企业要时时保持着这种竞争状态，才能在市场中立于不败之地，就因为这样，企业会对每一个员工严格要求，每一个环节都不能出错，这种要求在学校课堂上是学不到的，这里更需要的是与实际相结合，只有理论，没有实际操作，只是在纸上谈兵，是不可能在这个社会上立足的，所以一定要特别小心谨慎，这是我对这次实习的总结。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

## 京东在线客服实训报告总结篇三

我的第一份全职工作——电话客服。

从来没有这么大的压力，我觉得和当年的高考有的一拼，每天都顶着压力上班。首先感谢公司给我实习的机会，给了我一个锻炼自己的平台。坦白的说，自己在这段充满压力和竞争的日子里过的很充实。每当回执栏上自己名旁边画了两个大d(回执的意思)，我就感到很开心，很开心，因为至少今天的任务我完成了。公司其他人也都很卖力地打着回执，都抱着签单的决心和信心。他们一如既往地努力着，常常听到这句话：“难道我今天仅仅只有一个回执吗?我不相信”，说完电话声再次响起，听到我们每天重复上百遍的邀约话语。看到他们坚持的身影，我汗颜。我体会社会上的竞争力到底是有多激烈。

不只是这样，回执是一个部门，甚至是整个公司的事，就算是个人回执完成了，而整个部门没完成，那还是得加班，不过我们基本上能完成任务，公司也比较人性化，很少要我们加班。从中我学到了团队合作的重要性。

实习公司不仅培训员工如何赚钱，还创造一种时时刻刻学习和娱乐的氛围，可以说是劳逸结合。每天早会，大家就跟中学生一样一起读《世界上最伟大的推销员》上面的羊皮卷，说实话，羊皮卷上面的内容不仅让自己振奋，还能带动整个公司的气氛，我们每个人说说自己读羊皮卷的体会，跟自己打回执就明显的联系上了，鼓励自己加油。羊皮卷中的一句话：“我要笑遍世界”，我对此感触颇深。每天打电话必然

会遭到无数次的拒绝，但是看到谷旭的兄弟姐妹们每天开心的笑容，他们也一样坚持在自己的岗位上，他们坚持做下来的，我为什么不能做下来，想到自己的付出没有白费，自己还是会坚持下来。公司注重劳逸结合，有时也会牺牲上班时间，让我们全体员工去体育馆运动运动。总是工作，难免会烦，适度运动，对我们和公司都是有益处的。

工作是在兴奋与失望中度过的，当我兴奋时，一般是因为回执打的不错，这时耳边会传来一种声音，回执打的好也不一定能签单，每个人心中都应该有一个假想敌，你上面还有比你牛的人，你比不过他，拜托，自己再努力一点；当我失望时，耳边又传来另一种声音，没事，只要努力了就好，你要明白自己过来的目的是什么，努力过就不后悔。我真心感谢上司和同事的鼓励，从中我体会到公司激励制度的重要性，这是从书本中体会不到的。但是个人觉得别人对自己的鼓励不比自己给自己的鼓励来的重要，因为只有自己才了解自己的心态，只有自己才是最了解自己的。当然，公司的激励制度也是非常重要的。马斯洛需求理论，讲述了人的需要主要有5个层次，精要如下：生理需要——安全需要——社交需要——尊重需要——自我实现需要。后来美国耶鲁大学著名管理学家奥尔德弗提出了erg理论，较马斯洛需要层次理论更全面地反映了社会现实。他认为，人的需求可归结为：生存需要(existence):维持生存的基本需求；关系需求(relation):维持重要人际关系的欲望；成长需要(growth):追求自我发展的欲望。其主要观点是：是同一层次上，少量需要满足后会产生更强烈的需要；较低层次的需要满足得越充分，对较高层次的需要越强烈；较高层次的需要满足得越小，较低层次的需要则更强烈。不论是马斯洛需求理论还是erg理论，两者都反映了人的需求层次的变化。管理者要好好洞察员工的变化，尤其是hr(人力资源者)。人事是沟通上级与下属的桥梁，好好发挥该职能的重要性是非常关键的。

现在我想站在公司的立场上说些问题，说的话若有冒犯，敬

请谅解。我们谷旭中我认为存在的不足是公司的人力资源管理方面不怎么到位。一个明显的表现是公司人员流动性大，我相信这不仅是我们公司存在的'问题，也是现今很多公司存在的问题。这与很多因素有关，主要有如下一因素。

一、公司的整体经济环境

二、公司内部人文、企业文化

三、公司机制(包括奖惩、福利)

四、岗位安排

五、公司管理层

我想说的是公司只是个平台，尤其是干销售这行的就需要努力努力再努力，承认这行生存比较难。大家在公司的目的注重的是发展空间，如果没有发展空间，离职时必然的。当公司有人签单后，签单人可能会出现离职的现象，但是就像公司李总说的，签单了又能怎样，你能谈单吗?更别说跟单、挖单了。不要以为自己很了不起，要考虑自己的长远发展，这点是我非常赞同的。但是不得不说的是公司人员流动性是比较大，这样下去不是长远之计的，这点公司要考虑自身原因，什么事都是有原因的。公司上司说的一句话我记住了，公司中你走了，又有千万个人进来，公司中多你一个不多，少你一个不少，这句话虽然是事实，但有没有想过招聘新人的人力资源成本，新人招进来，花费培训成本，新人熟悉环境，融进公司需要一个过程，这又是个潜在的机会成本缺失的过程。我认为公司要重视每个员工，学习管理的知识是非常重要的。人才一直是企业需要的人，留住人才，这不仅能提升整个公司的凝聚力，还能调动员工积极性。

公司的成本与收入是不得不提的，员工有业绩，公司才会有收入，成本基本上没有多大变动，可以看做是常数，所以应

该机敏地看到员工的潜在价值是有多大，公司最重要的要开发每个员工的潜能，不要把降低成本与降员工的工资等同看待，公司的待遇对员工积极性调整是非常重要的。在马斯洛理论中，生存需要是最基本的，但并不代表生存需要解决了，公司的积极性就提高了。这需要每个公司针对不同的员工做长期详细的研讨，这对于公司的hr和管理者是有所警示的。说了这么多关于公司激励方面的事，只是想公司越来越强大，团队阵容也越来越强悍，希望看到的是每个同事奋斗和激情的笑容。

## 结束语

转眼间两个月快过了，又到了开学的季节，这个暑假过得很充实，没有枉费我来谷旭一趟，再次感谢谷旭能给我这次实习的机会。至少让我体验到了工作的感觉，也让我认识了一些同事，感谢他们在工作中给我的鼓励，现在回想自己在学生会工作中失意时还傻傻的哭是多么愚蠢，多么懦弱，原来一切都不值一提。

整理行装，收拾心情，准备以全新的姿态回到学校。珍惜在学校的每一天，记住错过了就不会再拥有。加油。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

## 京东在线客服实训报告总结篇四

将近五个月的实习期已经结束了，回来之后一直专心写论文，看到一些工作上的资料，心里还有点遗憾。因为工作很好，离开京东不免有些可惜，不过还好如果想去，我还有机会，只不过应该不会再去京东，再去做京东的电话客服了。还记得当时一起去实习的有40个左右，有同班同系，还有别系的同学。当时人事招聘员对我们说，工作一个月、三个月、半年，这三个时期都是心里动荡期，这三个时间里人都容易跳槽。

干脆为了论文而留下，还好我们都坚持了下来，想想也挺为自己骄傲的。我想这次的实习经历会永远留在我的记忆里，而在实习中学会的坚持、责任感也会成为我今后人生的动力，更为以后路上的坎坷挫折做铺垫。

自身发展的瓶颈，那么胜利就离你不远了。现在的顶岗实习支教就如同一个破茧的过程，我们都在被一件件大大小小的事情磨练着，我们都在完成各自的每一件任务之后留下属于自己的精神财富。就这样不断的积累、不断的探索、不断的超越。我相信在不久的将来我们一定会因为由量变的积累达到质变的飞跃的。

在我看来，超越其实是一种挑战，是一种创造，它相当的时候更倾向于人格的塑造。白岩松曾经说过“人格是最高的学历”，超越自己主要就是克服自身的心里惰性，勇敢的面对摆在自己面前的一切困难。当我把这种超越带给自己甚至传染给学生的时候我就是成功了。

出来社会小半年，已经是半个社会人了。不能再向学生那样，某些时候可以随心所欲。校外企业顶岗实习，为我们提供了

一个很好的实践机会，可以让我们更好的把理论应用于实践，在实践中领悟理论，更可以学习到很多书本上学习不到的、甚至比理论知识更实用的业务知识。

经历了这一次实习，我渐渐的认识到了，每一份工作或每一个工作环境都无法尽善尽美，但每一份工作中都有许多宝贵的经验和资源，如失败的沮丧、自我成长的喜悦、温馨的工作伙伴、值得感谢的客户等等，这些都是工作成功者必须体验的感受和必备的财富。如果每天怀着感恩的心情去工作，在工作中始终牢记“拥有一份工作，就要懂得感恩”的道理，你一定会收获很多很多。在你收获很多很多的同时，你会发现自己已经在锻炼中变得勇敢，坚强，乐观，阔达。这样的你，是不断前进的走在成功的路上的。

最后，感谢这一段曲折的时光，感谢每个我所在的企业，感谢企业领导以及上司对我的重视和栽培，感谢我所遇到的同事们，你们一路给我帮助和支持，让我在前进的路上充满着激情和勇气！感谢河南商专，让我在短短的两年时间里认识到很多的良师益友，让我在知识的海洋中不断吸取知识不断的完善自己，感谢各位辅导老师的辛勤付出与教导，给我们无微不至的呵护，让我们在工作中振作起来并且找到迷茫的出口！

## 京东在线客服实训报告总结篇五

随着个人素质的提升，我们都不可避免地要接触到报告，通常情况下，报告的内容含量大、篇幅较长。那么你真正懂得怎么写好报告吗？下面是小编为大家整理的客服实习报告，仅供参考，希望能够帮助到大家。

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。

了解客户出现的问题并且解决他们所遇到的难题。

培训公司签订了定向培训协议，为公司的发展提供了有效地管理支持，也为公司发展提供了源动力。要打造中国物流公共服务第一品牌！

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。

## 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，还有就是要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。还有就是要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，好在哪里，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。

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。