

# 2023年大学客服实训心得 大学生客服个人顶岗实习工作总结(精选5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。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。

## 大学客服实训心得篇一

### 一、实习目的：

毕业实习是我们大学期间的最后一门课程，不知不觉我们的大学时光就要结束了，在这个时候，我们被学校安排其来 光电，实习完我非常希望通过实践来检验自己掌握的知识的正确性。在这个时候，我来到 煤矿，在这里进行我的毕业后的顶岗实习。

### 二、实习单位及岗位介绍：

光电这是我刚刚进入社会的第一次工作是学校安排的实习，我在里面做电脑 组装和物料管理， 煤矿建于 20xx年，现在具有现代化管理，我在这里当电工。

### 三、实习内容及过程

20xx年的x月，我离开了生活了两年的轻工学院；我被学校安排到来厦门其实 习，在此期间我学到在学校和在社会的不同经历□20xx年x月x日，我在 煤矿 中我找到了自己的岗位，在机电组当一名小小的电工。在工作中我遇到很多难的问题，但是我都在老师的指导下完成，通过在实际中学习使我在学习中学会来很多在 学校里没有学校到的底细啊□20xx年x月 x日，我在写这份实习报告。

回顾这将近一年的实习，有过欢笑有过泪水，酸甜苦辣尽在心头。在这一年脱离学校的锻炼中，我在社会中不断努力渐渐得以立足，并得到了最快速的成长。

#### 四、实习总结

我怀着美好的期盼来到煤矿开始为期几周的实习生活。每一天、每一周、每一月都能在工作中学到很多。这次实习给我最大的收获是我觉得很多工作需要我去摸索和探讨，要不怕吃苦，勇于激流勇进，有的工作虽然单调又重复，但这是磨练意志最有效地方法，我告诫自己要认真完成，对每项工作都要认真的对待，做到每一件事过程中遇到困难，一定要争取不放弃，坚持到最后。只要希望还在，胜利一定属于我。

作为一名刚毕业的学生，理论是我们的优势，但是怎么样把理论结合到实践中成了我们克服的最大困难之一。而经理平时对我的不断教导让我在工作中将理论融合进去，提高了工作效率。看着那些同事忙忙碌碌的来来去去，坚定的态度是那么一点一滴在铸就起来，一个被人认可的人首先一定是一个认真负责的人，一个认真负责的人无论到哪里都可以站的正。

相对于经验和技能而言，这些都是可以积累的，可以日久能熟，但能否有正确的态度是因人而异的。我从来没把现在的工作当做实习，我就是认定这就是我的工作，而不是专门来学习东西的。我是在工作中学习，在学习中能更好的完成工作。现在的努力并不是为了现在的回报，而是为了未来；艰难的任务能锻炼我们的意志，新的工作能拓展我们的才能，与同事的合作能培养我们的人格，与客户的交流能训练我们的品性。人生并不是只有现在，而是有更长远的未来。总体来说我的这一次实习时成功的。我能在矿里学习到很多校园里、课堂上、课本中学不到的东西，也了解很多和动的了做人的道理，特别是体会到生活中的艰辛和找工作的不容易。感谢学校给了我自已实习的机会，感谢矿里的实习指导教师

给予我指导，感谢领导对我的关心。我相信，通过这次实习，一定会令我的人生走向新一页。

## 五. 实习体会

出来社会大半年，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。而且，这些实习经验，无疑是我们毕业后就业的一大筹码，我们与其他大专生相比，就赢在了起点上！作为一个成年人，作为一个社会职业人，任何时候都要守规矩，做好自己的本分，承担起自己所需要的责任。经历了 2 份不同的工作，我渐渐的认识到，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，感谢矿领导以及老师对我的重视和栽培，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！感谢煤矿，让我在短短的半年的时间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，感谢院领导们的英明政策，让我有机会将自己所学的知识充分的运用到实践中并在实践中检验所学的真理，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，让我们在在工作中振作起来并且找到迷茫的出口！

## 大学客服实训心得篇二

2012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'tknow”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。通过这一个月的实习，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。

通过这一个月的社会实践。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。

## 移动客户服务中心实习报告

毕业实习是学生完成大学全部课程后的最重要的实践环节。通过实习了解社会，接触实际，巩固专业理论和提高实际操

作技能，培养良好的职业道德，熟悉和掌握市场经济条件下企业的运营规律，并通过撰写实习报告，学会综合应用所学知识，为走向正式工作岗位做好准备。在两个月的实习时间里，我选择了中国移动润迅分公司作为实习单位，通过在国企进行的实地学习，让自己在校所学的专业理论知识在实践中可以得到全面系统的掌握和应用。在了解和熟悉了该公司的运作模式、经营管理方式以及员工的团作协作能力的基础上，使我能够对自己的实习作出一个报告。

很多人都想去看一下，那个甜美的声音后面究竟是怎样一个人呢，而10086又是一个怎样的地方呢？带着这个好奇心，这个疑问我走进了中国移动深圳分公司的10086客服中心。11月2日，我对中移动的客户服务中心10086的了解就从开始了！

## 二、实习岗位及实习过程

### 呼入实习

前两个月我实习的岗位是神州行10086客服，接听客户电话，提供业务的咨询、查询和办理。

进入润迅的第二天就开始了岗前培训。培训无疑是辛苦而又充实的，我们一共20位同事一起跟着移动公司的师兄师姐学习业务，因为移动的业务品种很多，我们要学习的东西很多，而且有很多要背的知识点，还需要熟练操作好几个系统，基本上不能准点下班，甚至回到宿舍还要记忆和熟练，而且除了业务上的学习，另一项要学习的就是说话，学会保持良好的声线，要做到让客户能够感觉到你的积极态度、感觉到你的微笑，并且也要学习语言技巧，让客户信服，接收我的话。但是我和周围的同事都很努力，因为大家都相信，只有对业务的熟练掌握，才能解决和客户的问题，才能做好自己的工作，体现实习的价值。

通过学习业务、学习系统操作、旁听师兄师姐们的电话、试

呼这些培训过程，我开始正式上线接听电话了。

刚开始接客户电话时特别紧张，口语很多，而且由于业务知识的不扎实，系统操作的不熟练，查询速度比较慢，很多问题都要求助师兄师姐们，甚至有客户在等待时不耐烦的挂断电话。

同时也遇到了对我们的工作以及公司的业务很不理解的客户，对我发泄他们的不满情绪，客户的满意度也比较低。

刚开始，我们都是比较害怕，不够自信，怕答错，很依赖师兄师姐们，总是在面对问题时就求助师兄师姐，他们在帮我们解决之后都会和我们说，遇到问题，我们要做的是自己先思考、过滤问题，得出解决方案，而不是一味地依赖他们，我们总有要自己面对问题的一天；对业务多看多了解多熟悉，在应答客户时一定要准确、自信，让客户对你的作答可信度提高，确保你的权威性。

在接下来的几个星期里，我通过不断的训练来完善我的客服技能，而且我也在这样的训练中不断成长，各项技能也日渐纯熟，逐渐达到一个客服代表所应该达到的标准。

在这个暑假的实习培训中，我们学习到了很多平时在课堂上学不到的东西，收获可谓颇丰厚。在这里，我们学会了聆听，和客户保持良好的沟通力和并且进行换位思考，在通话中要保持和客户的互动，以礼待人，站在客户的角度急人之所急，在客户出现不满情绪时要及时安抚并且尽己所能地帮客户解决问题。我在呼入客服岗位上学会了说话，学会了去应对在接线过程中遇到的形形色色的人；我们学会了边听边说，学会了在听的过程中去解决问题，去帮助他人，也体会到了在帮助他人听到那句谢谢后的快乐心情。

呼出实习

就在我对于呼入坐席代表工作驾轻就熟时，我们班因为公司的调度都开始了呼出工作，我又开始学习呼出的技能。

呼出的工作内容其实就是电话营销，它是一个较新的概念，是指通过使用电话，来实现有计划、有组织、并且高效率地扩大顾客群、提高顾客满意度、维护顾客等市场行为的手法。我们呼电话给客户，进行调研回访、邀请客户参加优惠活动、帮客户登记办理业务，呼出工作的主动性比呼入大得多，但是压力也大得多。因为客户对于营销总是比较抵触的，在外呼时几乎每隔几分钟就要受一次气，因为有些人觉得你打扰他了，有些人不信任移动，认为优惠业务是一个骗局，有些人本身性格不好，遇到这样不同的人用户拒绝你，不理解你甚至骂你时，我刚开始会比较沮丧，情绪低落，但是后来也马上调整好了，因为作为外呼客服代表服务态度一定要好，不能通过电话传递自己的私人情绪。作为当代社会的服务行业，要是服务态度不到位，绝没人乐意买你的产品，所以只有以积极的心态面对工作，提高自己的沟通技巧，抓住客户的心理，让客户感受到自己的诚意，体会到业务的优惠，客户才会放心的办理优惠业务并认可我的服务。

因为我学习过呼入以及呼出，所以我成为公司的双技能员工，在平时大多数时间进行呼出，在话务繁忙的时候支撑呼入，保证接通量。在两种角色中自由转换对我来说很有挑战性也得到了很多的锻炼，只有了解客户需要什么样的帮助，才能够抓住客户的心理，将产品营销出去。

### 三、实习总结和心得

#### （一）实习总结

与此同时，我自己思想认识都有了很大的提高。这份工作让树立了强烈的责任心。因为员工的一点疏忽就会导致公司罚款及个人的被投诉，以及企业形象受损，我要时刻对客户负责，时刻对自己负责，时刻对公司形象负责。



## （二）实习心得

1、在工作进程方面。要提前做好准备，在与用户接触前几秒就要判断出对方年龄、职位、学历以及预计对方接下来要问的问题，在呼入的时候能快速解决客户问题，在呼出的时候能够尽快确认到客户是否需要办理，尽量让客户围绕我们转而不是我们花很长时间绕用户转，保持主动性。

2、在电话营销方面。拨打电话时，大脑一定要清晰，要热情、大方、友善、真诚；不管自己情绪如何，也不可对顾客不礼貌；尽量不用口头禅“嗯、这个、那么”等；让客户知道不只是他一个人办理了业务（如呼gprs时，可以对用户说“以后3g的来临的来临，每个人手机都可以上网都是通过3g网络联系，您现在可以提前尝试”）；注意倾听客户的话；当劝了用户1至2次不同意时选择放弃，以免被用户投诉；外呼口径严格按公司规定要求。

3、在同事关系方面。同事有不懂的地方可以耐心的帮助，自己有不懂的地方也可以虚心的请教。维持好和谐的同事关系也是在职人员必备的，有利于公司整体发展，也有利于个人不了解的知识越来越少。按总体上说公司所有员工是个大集体，因为公司会要求全体达到多少量。目前公司也分组，每一组是一个团体。

## 四、对实习单位建议

毋庸置疑，公司作为一个国企在很多方面确实做的不错，以下仅仅是作为一个员工对公司一点不足做点建议。

1、公司在对新员工这一方面，缺少关心以及详细的知识培训。刚来的新员工，对业务知识及专业术语了解甚少，就开始正式上线，公司未对员工做一个系统的知识介绍。可能之前的一批人知道哪是对的，哪不对，但另一批人就不知，这就完全靠与同事之间沟通才得知了。建议在新人在正式操作之前

就将一些经常可能发生的错误说清楚，及时关注新人的动态。

2、在呼电话方面，拨打电话时应口齿清晰，讲解优惠应清晰，那么讲解到收取功能费也应清晰。为了移动用户对移动业务的长期支持，为了外呼中心能长远健康的发展。建议外呼客户优惠时真正的为客户着想，对牵涉到收费、绑定等要和客户说明，不能一概而论，含糊带过。

3在激励方面，公司喜欢采取一些物质方面的比如过节送东西，假期购物卡，奖金等等。但没看到公司有什么精神方面的激励。依然会有员工整天抱怨。建议下班时间可以了解对方状况，问候今天是否被用户骂等等。可以增加班组活动，班组集体出去玩既可以增进同事凝聚力，也可以加强内部沟通。

## 五、致谢

实习以来，承蒙各位老师的厚爱，师兄师姐们的支持，同学、朋友们的关心，让我更有动力专注于工作中，特此向诸位致以诚挚的谢意。

感谢全体老师传授给我的理论知识，感谢辅导员的长期以来的关心与支持！学生在此向你们敬礼了，你们辛苦了！

感谢公司里的师兄师姐们不厌其烦为我解答业务问题，提供业务支撑，以及在生活方面无微不至的照顾。。

感谢我的朋友和同事，在我工作压力大时，能给予我安慰，陪我一起度过这段难忘的实习期。

## 大学客服实训心得篇三

客服基本可分为人工客服和电子客服，其中电子客服又可细分为文字客服、视频客服和语音客服三类。文字客服是指主

要以打字聊天的形式进行的客户服务;视频客服是指主要以语音视频的形式进行客户服务;语音客服是指主要以移动电话的形式进行的客服服务。下面是本站小编整理的一些关于大学生客服岗位实习工作总结,供您参考。

我以为,要作为一名合格的客服员,在工作中应该具备良好的心理素质,沟通及应变能力,高度的责任感和荣誉感、产品专业知识,产品专业知识是我们工作的基石,这是作为一名合格客服员不可缺少的条件。

一、客服工作需要具备良好的心理素质。客户服务职员直接接触用户,为其提供咨询服务、接受用户投诉等等,特殊的工作性质决定了客户工作职员要有一定的忍耐性,宽容对待用户的不满,能够承受压力,具备良好的心理素质。

二、熟练掌握业务知识,了解产品及用户需求。熟练掌握业务知识是客服工作职员的基本素质之一,只有真正的了解产品及用户的需求所在,熟练掌握业务知识才能够积极应对客户。

三、沟通及应变能力。客服工作相比其他岗位工作在沟通及应变能力上对从业职员提出了更高的要求。客服职员在接受用户投诉时需要运用一定的沟通技巧,积极应变,化解矛盾争端,解决冲突与对抗,从投诉流失中吸取教训,维护企业形象并及时为用户解决题目。

四、高度的责任感和荣誉感。客服工作是企业形象对外展示的窗口,客服工作的质量,客服工作职员的素质直接影响着企业的形象。这就需要企业的客服工作职员具备高度的职业道德,做好本职工作,维护企业的形象。

总而言之,客户服务工作的好与坏代表着一个企业的文化修养、整体形象和综合素质,与企业利益直接挂勾。能否赢得价值客户,不仅是企业的产品质量,产品标准,产品价格等

方面的题目，客户服务也是一个关键环节。

对于以后的客服工作还有很多需要不断向同事学习的地方，在工作的同时不断加强学习，提升个人专业素养，为企业的发展贡献自己的一份气力。

作为二十一世纪的大学生，我在联通公司实习电话客服，当我实习工作了一段时间后发现自己把一切都想的太简单了，毕竟我只是个半只脚踏出象牙塔的实习大学生，社会的复杂是我看不清楚的，我深刻地感受到了就业的压力。

第一天到联通公司实习的时候，我的指导老师带我熟悉了下工作环境，说明了下公司的规章制度，还介绍了一些业务方面的知识和工作流程。我被安排在电话客服岗位实习，我深刻的了解到电话客服并没想象的那么简单，我的工作主要就是作为联通公司的电话客服业务员身份去进行电话营销，推荐客户办理联通公司的彩铃业务，这让我很有压力，我开始以为电话客服就是打电话，和客户保持良好的关系，并解决客户的一些业务问题等等。做电话客服主要就是要讲究沟通交流的艺术，在一片永久的业务下，要如何去和客户沟通，都是值得我们去思考的，在实习中积累经验，用于实践中，提高自己的业绩和工作效率。

经过几天的培训，我已经能够正式上岗了，我们主要是负责为客户办理彩铃业务这一块，实习中要注意自己的语气和语言，对于这个行业，最看重的就是语言的表达，也就是说话的艺术，首先一定要注意正面的语言表达，不要有不好的词语让顾客反感。第二就是要言简意赅，一语道出重点，要知道，客户可能没时间听你多说，所以在客户接通电话的那一刹那我们就要直接说出目的。还要注意能不说“不”就不说，在业务介绍中要明白我们的身份，我们是联通公司的实习电话客服人员，要时刻注意企业形象，还有就是不要用口头禅。在明白这些说话的艺术后，就很好做了。

慢慢的经过我对业务的熟悉，和自己不断的努力，以及同事和领导们的帮助，我已经能娴熟的处理电话客服这块的任务了。我在实习期间的表现也是得到了领导和同事的一致认可，可以说这次的电话客服实习是满载而归，我要特别感谢大家对我的帮助。

这次的电话客服实习对我这个大学生来说是很有意义的，在这次的实习中，我学会了很多说话的艺术和为人处事的道理，是一次让我受益匪浅的实习经历。

进入大学快2年啦，真正的实习其实已经有2次啦，第一次在苏宁，这一次在支付宝，但是工作都是同一个种类——客服，我的理解就是无条件为来电的顾客服务，你必须是抱着一种敬畏的心态对待顾客，在交谈的过程中，你必须是客气，耐心，亲切。这差不多是必须的。其实经过这两次的实习，我发现自己并不适合那种静坐在办公桌，虽然我热衷与交谈，我觉得沟通是交流的最好的方式，是桥梁。拉近彼此的距离，但是我似乎不喜好听声交谈，我喜欢face to face这样的方式似乎更能满足我。客服就是一种听声沟通，根据对方的语速，根据对方的语气，来判断，臆测对方的表情变化，我想这样的工作更适合腼腆型的人，这样似乎更能发挥这类人的优势。一般来说不害羞的人，一般都是有那么点大大咧咧，那么其实这类在做客服时，他的情绪就不那么好克制，语气容易产生很大的波动。我想我就是属于后者吧。其实现在社会，一个充满在各种交流方式的社会，再加上网络世界的不断发展，人们可以足不出户就能做任何可以再网上完成的事，那么随之而来有很多的问题就摆在那，那么什么方式可以解决这些矛盾呢。这样客服的队伍就这样在不断的扩大，这一个行业其实也解决了很多就业问题。我想我们有时把这个职业想的太简单啦，做一个合格的客服其实真的很难，一个合格的客服，必须了解的事情太多，企业内部的，企业外部，与企业有着密切联系的，相关的业务知识，当然回答问题时的用语也应该是相当有要求的，起码的口齿清楚，专业的用语规范，亲切的回答，很好的语言组织能力，我想这个就是一个客服

必备的。

在支付宝实习，在此刻我觉得最大的收获并不是我所在的这个岗位带给我的感受，其实公司的氛围是我最大的收获，尤其是在总部的时候。其实工作虽然是谋生的一种方式，但是我觉得更是生活的一种方式，只要你是快乐的工作，那你的谋生其实也就存在着浓厚的生活情趣，在工作的快感，就会给你的生活增添不少乐趣。

这样的实习机会真的很好，但是以后的实习，我还是希望能接触不同的领域，我想我们的生活就应该有不同身份变换，接触不同领域的人，了解不同的知识，融汇贯通，这样的人应该才是有滋有味的。当然以后有机会的话，我还是愿意到支付宝工作的，但是是不一样的岗位。

## 大学客服实训心得篇四

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。

在2019年的实习中，我在管理处指导老师的热心指导下，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。简短的实习生活，既紧张，又新奇，收获非常的大。

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。\_\_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。其经营目标是为业主创造一个“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，也同时对一些恶意欠费的业主进行上门回访和问题的处理。

## 一、实习目的

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。

## 二、实习内容

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：

### (一)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，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。

## (二) 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。

## 三、实习总结

为加强管理处与业主、住户的联系，及时为业主、住户排忧解难，提高社会效益，特建立接待来访投诉工作制度。

1. 接待来访工作由客户服务中心负责，宣传接待投诉的办公地点、电话，让业主、住户来访投诉有门、信任管理处。



2. 任何管理人员在遇到业主、住户来访投诉时，都应给予热情接待，主动询问，面带微笑，不得刁难，不得推诿，不得对抗，不得激化业主、住户情绪，并做到对熟人、陌生人一个样、对大人小孩一个样、忙时闲时一个样。
3. 对住户投诉、来访中谈到的问题，客服人员应及时进行记录，须于当天进行调查、核实，并将结果和处理建议汇报办公室主任，由主任决定处理办法和责任部门。
4. 责任部门在处理来访、投诉时，要热诚、主动、及时，要坚持原则，突出服务。不得推托、扯皮、推卸责任、为难业主、住户、或乘机索取好处、利益等，在处理完毕后应将结果回复业主、住户和管理处主任，做到事事有着落、件件有回音。
5. 全体管理人员要认真负责做好本职工作，为业主、住户提供满意管理、服务，减少住户的投诉、批评，将业主、住户的不满消解在投诉之前。

## 大学客服实训心得篇五

经过在2019年一个月的实习，我感受颇多。做客服代表其实也不是一件简单轻松或者不用动脑的事，在这一个月里，我深深地感受到做客服代表除了考验你的耐心外还要考验你的手脚灵活性和思维的灵活性。

有时候遇到一些无理的顾客的来电，我们做客服的既不能反驳顾客，也不能挂对方的电话，有时候真的觉得好委屈，但这也没办法，我们的职责就是为顾客解决问题。另外，我们应届毕业生对于刚出来工作，一时间适应不了这种快节奏的生活方式，第一个星期我们接受培训，主要培训我们眼快，手快，脑转得快，还让我们背编码，刚开始的时候觉得很有压力，但慢慢地接受了这种高频率的日子，主管说得对，日子不是那么容易混的，要想抓住时代的步伐，除了时间变外，

我们也要抓紧时间变，不然就会被社会所淘汰。

做客服是我踏入社会的第一份工作，它给我上了离开校园前的第一堂课，这一堂课让我受益匪浅啊，也可以这样说，它给我打了工作恐怖症的预防针啊。总之，这次实习有苦有累也有乐，最重要的是你以哪一种心态去体会，学会体会，学会快乐！

实践让我走出课堂，走向应用。当前，我们缺少的主要不是知识，而是缺少将知识与实际相结合的能力。我们在课堂上所学的，与在实际当中遇到的是不尽相同的，其往往具有不明显的特征，这需要我们在实践中获取经验，才能解决各种问题。社会实践的时间不长，可它使我认识到：人的一生中，校园并不是永远的学校，真正的学校只有一个，那就是社会。

一周的实践一晃而过，却让我从中悟到了很多东西，而这些东西也将让我终身受用。社会实践加深了我与社会各阶层人的情感，拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。社会是学习和受教育的大课堂，在那片广阔的天地里，我们的人生价值得到体现，为将来打下坚实基础。我会不断实践，在实践中锻炼，在实践中得真知。在今后的学习生活中会更加努力，端正思想，明确方向，在不断完善中求发展。