

# 客服的社会实践报告(优秀7篇)

编写整改报告可以帮助我们了解自己的优点和不足，以此来对今后的工作或学习做出调整 and 规划。辞职报告范文八：个人在公司得到了充分的锻炼和成长，但个人职业规划需要追求更广阔的发展平台，敬请理解。

## 客服的社会实践报告篇一

201x年12月23日我由嘉路人力资源公司进入中国移动广西分公司担任10086呼叫中心客服代表。嘉路人力资源有限公司主要负责移动移动通信进行招聘职工人员。通过面试我进入中国移动有限公司广西分公司，担任10086呼叫中心客服代表，工作内容是接听使用中国移动手机用户解答办理业务或是投诉工作。

实习目的：

是为了使自己能够适应毕业后的工作的环境做一个铺垫，了解社会所需要的人才类型以及锻炼自己的适应能力、自己的坚持力、忍耐能力、学习能力、交流能力。

实习内容：

移动10086客服呼叫中心的主要工作就是，接听每一位移动用户的电话，回答用户的问题，帮助用户办理业务、解决问题。承接广西所有移动用户的电话。不管电话内容如何，都要以最好的服务态度展示给顾客。在正式成为客服代表接电话前，公司安排我进行了半个月业务上的培训，培训的主要内容是如何接听拨打10086客服中心的电话，处理业务、回答移动用户的问题以及办理业务。中国移动有手机的2g、3g、宽带、大灵通等业务，业务范围比较广，培训的过程是一个痛苦的过程，在学校或许要半年才能完全吸收消化的知识在半个月內

我们需要掌握，所承受的压力已经超出我的想象范围、接受范围，很多同时培训的同事相继离开。坚持就是胜利！

## 客服的社会实践报告篇二

从网上报名到参加听试、笔试、面试、体检、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变。从一个独立的个体到成为建设银行福建省分行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题，并且对于新的业务进行每日巩固知识培训；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余。在这里，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，。在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励。在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们建设银行福建省分行电话银行客服中心大家庭般的温暖。在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴。更重要的是，在这里，我们在建设银行福建省分行电话银行客服中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。从这几月的工作中总结出以下几点：

### 一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做。当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

## 二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为建设银行福建省分行电话银行客服中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化。其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。

## 客服的社会实践报告篇三

公司的业务员总是顶着大太阳去跑业务，客服人员的繁琐地

工作中时时有可能受气，因为在任何环节都有可能出错，有的客户很好说话，很谅解，但有些客户故意找茬……经过这次实习我更是认识到工作的艰辛，生活中彼此谅解，感同身受会在不经意间产生影响。

### (五) 发觉知识的重要，珍惜学习的机会

现在的大多数人的工作都离不开计算机，电脑在人的生活中的地位不言而喻。新的信息不断出现，要理解新的信息，就要具备跟专业的知识。另外，一个不具备电脑打字技能的人无法担任此类工作……信息在更新，头脑也需要更新，因此要珍惜学习的机会。而且这种学习的机会不仅仅在大学课堂里。

## 客服的社会实践报告篇四

大学最后一年的时间终于到来了，即将面临的的就是实习，其实一直都没有想过自己要去实习了，就20xx年9月25日，我从学校出来，去了x□到顺丰快递公司，我做的是客服。来到这里实习，心理充满了自信，希望自己有一天能留在顺丰快递公司，发挥自己的聪明才智，为公司出力，作贡献。

顺丰快递公司是全国性快递公司，我所实习的地点是x下城区。快件分为收件和派件，收件是指顺丰其他站点发到本站点的快件，派件是指本站点的速派员在本站点的服务区域范围内收到的要发到其他地区的快件。快递费用的支付分寄付（寄件人付费用）和到付（收件人付费用），另外还有月结，即对于一些有长期业务合作的公司可以选择一个月结一次账，快递公司留有每一件快件的面单，面单上记录运费，每一件收件和派件都会记录在电脑中。顺丰与福清的许多单位企业有长期合作，顺丰快递公司每到月底会进行月结，即用计算机人工算出月结客户的七月费用总和，再与电脑上的记录进行核对，若出现核对不一致的情况，则要找出错误记录，漏记的快件单号，核对一致后，在首张面单上写上收件费用和

派件费用和总计费用。每个月结客户的月结费用表格形式整理打印出来，按区域划分，交给负责各区域的业务员，业务员再到各个公司进行结算。

在这段期间，我将大碟大碟的面单按公司名称分类，一直按着计算器算出7月份各大公司的快递费用总和，与电脑上的数据进行核对，确保正确。这是很费心的工作，由于面单上的数据人工输入过程，在按公司名称整理面单的过程，用计算器算出费用总和的过程都有可能出错，有的数据反复计算却会得出不同的结果，所以会比较劳神劳力。

一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超出顺丰快递公司的服务范围即超区，业务员无法派送，收件人不愿意到本站点自提快件，或者快件在派送过程中有所破损或错寄，客户表示不认识寄件人要求退回…出现这样问题而无法送到收件人手中的快件即为问题件。

作为客服人员，要及时处理问题件。对于超出快递公司服务范围的快件，客服人员要先打电话给收件人，说明情况并让收件人到本站点自提文件，若客户愿意到本站点自提文件，客服就要向客户说明本站点的具体地址，再将快件放置在专门的框框里，以备客户自提。对于所有的问题件，要将情况上报全国联网的系统，并通过布谷鸟将收件问题上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会及时通知本站点的客服。对于破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对于电话号码错误的情况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收件人新的xxx□再将信息通过布谷鸟通知给发出问题的站点客服，客服及时做处理。对于超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

顺丰其他站点发到本站点的快件本站点发往其他站点的快件在进入仓库时，经过业务员用巴枪扫描器进行数据扫描，在业务员开始派件后，客服人员将巴枪数据上传到全国联网的

系统，这样在网上进行查询时系统即可显示正在派送。再将本站点收进的快件与系统上要发至本站点的快件数据进行对比，得出有发无到的快件数据，将数据发至顺丰家人群里提醒发出站点及时跟进。

有公司或个人打电话进行询问一些情况，例如顺丰快递公司的收费计算方式，顺丰能否派送到某市某镇，对于这个问题要查找电脑上全国最新服务范围表或打电话给相关站点进行询问。收件人或寄件人打电话进来查询，一些快件是否正在派送，派送到哪里，大概何时会送到收件人手中，若已被签收，是否为本人签收…对于这类问题，客服人员在系统上输入快件单号即可查到想要的信息。

这种工作比较繁琐，在接电话是要注意礼貌用语，有的客户不愿自提快件同时会对快递公司的服务表示很不满，对客服人员抱怨个不停。有的客户的快件比较急，总是打电话进来催件，就是让业务员优派某个快件……这些情况频繁出现，一个人会忙不过来，所有在处理这些问题时要分清轻重缓急。这种工作比较考验人的应对突发情况的能力和耐力。有次在接电话中，我都已经下班，但是电话来了，我不得不接，我拿起了电话，客户说了半天我都没听懂，最近经过我的询问，我知道他在说什么了，但是跟他解决问题的时候，我心里都懵了，这个真是纠结，不知道怎么办才好，最后我只有请别人帮忙了，估计这事以后还会遇到。

### （一）与人的沟通很重要

与别人的沟通在平时学习和工作中起很重要的作用，特别在一些特定的工作中，沟通是不可少的。在刚刚接触一样事物时，只有通过与他人充分的沟通，说明自己的不解，在与别人的交流中增长自己的见识并认识工作的原理。与别人的沟通要讲技巧，遵时守时，互相尊重，互相配合，互相理解。

作为客服人员，最常做的事情就是通过电话与别人进行沟通，

有时是将别人给自己说的信息准确无误地传递给另外一个人，在传递信息的过程中，关键处说的不清晰时就会影响工作，导致效率低下。在接电话，打电话时说明身份，让客户知道你是做什么的，报上公司的名字，自己的名字可以省略。

## （二）处变不惊，淡定，事有轻重缓急

处变不惊的应对力，拥有承受打击的能力情绪的自我掌控及调节能力是一个优秀客服不可少的品质。有些客户认为花了钱买的服务很不值，发觉服务很不周到，就会在电话中对客服大发不满，客服只能忍耐，不能与客户发生口舌之争。客服要熟悉公司的运作原理，能对各种问题进行分析解决，不推脱，不推诿，不耽误。客服的工作比较繁琐，所以要分清轻重缓急，提高办公效率。

（三）学习无处不在，在实战中发现自身存在的能力缺陷，有意识地自学，在工作的过程中，我也发现自身存在的能力的缺失。在别人眼里，大学生是很难得的，处事能力要比别人强，其实不见得，处事能力是于基于实打实的经验。在课堂里所学的知识不一定在工作岗位上都能用上，并且在工作岗位上所需要的技能不一定都能在课堂里学得。在同一个岗位上工作一样长的员工所收获的东西有可能不同，在岗位上有意地自学，增长自身的知识储备的这一过程是最宝贵的。

在此次实习中，我经常听说各种各样的地名，省内省外的都有，有地级市，县级市，或是本县的各个城镇，由于我长期不在老家，对县内的各个城镇的地理位置不熟悉，当别人问我，能否派送某镇某村，我不能马上答上来。在平时在工作比较闲的时候，多看看地图，看后才发现自己对家乡是有多么不了解。

（四）工作中感受艰辛，每行每业都不容易，平时更要多多谅解

公司的业务员总是顶着大太阳去跑业务，客服人员的繁琐地工作中时时有可能受气，因为在任何环节都有可能出错，有的客户很好说话，很谅解，但有些客户故意找茬……经过这次实习我更是认识到工作的艰辛，生活中彼此谅解，感同身受会在不经意间产生影响。

#### （五）发觉知识的重要，珍惜学习的机会

现在的大多数人的工作都离不开计算机，电脑在人的生活中的地位不言而喻。新的信息不断出现，要理解新的信息，就要具备跟专业的知识。另外，一个不具备电脑打字技能的人无法担任此类工作……信息在更新，头脑也需要更新，因此要珍惜学习的机会。

最后，非常感谢顺丰快递给我这个难得实习的机会，让我接触了很多学校书本知识外的东西，也让我增长了见识。感谢我所在部门的所有同事，是你们的帮助让我能在这么快的时间内掌握工作技能，感谢业务管理的领导们，帮助我解决处理相关问题，包容我的错误，让我不断进步。

## 客服的社会实践报告篇五

摘要□20xx年暑假，我没有一直宅在家，而是出去实习，即便时间不长，但是收获匪浅。这一次的实习，让我见识上班族的生活，了解了一个快递公司的工作流程，一个客服人员的工作，接触了快递物流领域。实践过程是体验上班生活的过程，所做的事情也许很繁琐，可是却是一种难忘的经历，有无奈，有历练，有见识。当代大学生应该大胆地走出去，训练生存能力。

（一）体验社会，锻炼自身生存能力。

（二）从事服务行业，学会与别人沟通的技巧。



(三)熟悉一个快递公司的运作流程，获得工作经验。

## 二社会实践内容

### (一)20xx-7-29至20xx-8-3□辅助公司客服做月结

快递速递公司是全国性快递公司，我所实习的地点是快捷福建福清站点。快件分为收件和派件，收件是指快捷其他站点发到本站点的快件，派件是指本站点的速派员在本站点的服务区域范围内收到的要发到其他地区的快件。快递费用的支付分寄付(寄件人付费用)和到付(收件人付费用)，另外还有月结，即对于一些有长期业务合作的公司可以选择一个月结一次账，快递公司留有每一件快件的面单，面单上记录运费，每一件收件和派件都会记录在电脑中。快捷与福清的许多单位企业有长期合作，快捷快递公司每到月底会进行月结，即用计算机器人工算出月结客户的七月费用总和，再与电脑上的记录进行核对，若出现核对不一致的情况，则要找出错误记录，漏记的快件单号，核对一致后，在首张面单上写上收件费用和派件费用和总计费用。各个月结客户的月结费用表格形式整理打印出来，按区域划分，交给负责各区域的业务员，业务员再到各个公司进行结算。

在这段期间，我将大碟大碟的面单按公司名称分类，一直按着计算器算出7月份各大公司的快递费用总和，与电脑上的数据进行核对，确保正确。这是很费心的工作，由于面单上的数据人工输入过程，在按公司名称整理面单的过程，用计算器算出费用总和的过程都有可能出错，有的数据反复计算却会得出不同的结果，所以会比较劳神劳力。

一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超出快捷快递公司的服务范围即超区，业务员无法派送，收件人不愿意到本站点自提快件，或者快件在派送过程中有所破损或错寄，客户表示不认识寄件人要求退回……出现这样问题而无法送到收件人手中的快件即为问题件。

作为客服人员，要及时处理问题件。对于超出快递公司服务范围的快件，客服人员要先打电话给收件人，说明情况并让收件人到本站点自提文件，若客户愿意到本站点自提文件，客服就要向客户说明本站点的具体地址，再将快件放置在专门的框框里，以备客户自提。对于所有的问题件，要将情况上报全国联网的系统，并通过布谷鸟将收件问题上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会及时通知本站点的客服。对于破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对于电话号码错误的情况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收件人新的联系方式，再将信息通过布谷鸟通知给发出问题的站点客服，客服及时做处理。对于超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

快捷其他站点发到本站点的快件本站点发往其他站点的快件在进入仓库时

经过业务员用巴枪扫描器进行数据扫描，在业务员开始派件后，客服人员将巴枪数据上传到全国联网的系统，这样在网上进行查询时系统即可显示正在派送。再将本站点收进的快件与系统上要发至本站点的快件数据进行对比，得出有发无到的快件数据，将数据发至快捷讨论群里提醒发出站点及时跟进。

有公司或个人打电话进行询问一些情况，例如快捷快递公司的收费计算方式，快捷能否派送到某市某镇，对于这个问题要查找电脑上全国最新服务范围表或打电话给相关站点进行询问。收件人或寄件人打电话进来查询，一些快件是否正在派送，（本文由（）大学生个人简历网提供）派送到哪里，大概何时会送到收件人手中，若已被签收，是否为本人签收……对于这类问题，客服人员在系统上输入快件单号即可查到想要的信息。

这种工作比较繁琐，在接电话是要注意礼貌用语，有的客户

不愿自提快件同时会对快递公司的服务表示很不满，对客服人员抱怨个不停。有的客户的快件比较急，总是打电话进来催件，就是让业务员优派某个快件……这些情况频繁出现，一个人会忙不过来，所有在处理这些问题时要分清轻重缓急。这种工作比较考验人的应对突发情况的能力和耐力。

与别人的沟通在平时学习和工作中起很重要的作用，特别在一些特定的工作中，沟通是不可少的。在刚刚接触一样事物时，只有通过与他人充分的沟通，说明自己的不解，在与别人的交流中增长自己的见识并认识工作的原理。与别人的沟通要讲技巧，遵时守时，互相尊重，互相配合，互相理解。

作为客服人员，最常做的事情就是通过电话与别人进行沟通，有时是将别人给自己说的信息准确无误地传递给另外一个人，在传递信息的过程中，关键处说的不清晰时就会影响工作，导致效率低下。在接电话，打电话时说明身份，让客户知道你是做什么的，报上公司的名字，自己的名字可以省略。

处变不惊的应对力，拥有承受打击的能力情绪的自我掌控及调节能力是一个优秀客服不可少的品质。有些客户认为花了钱买的服务很不值，发觉服务很不周到，就会在电话中对客服大发不满，客服只能忍耐，不能与客户发生口舌之争。客服要熟悉公司的运作原理，能对各种问题进行分析解决，不推脱，不推诿，不耽误。客服的工作比较繁琐，所以要分清轻重缓急，提高办公效率。

在工作的过程中，我也发现自身存在的能力的缺失。在别人眼里，大学生是很难得的，处事能力要比别人强，其实不见得，处事能力是来源于基于实打实的经验。在课堂里所学的知识不一定在工作岗位上都能用上，并且在工作岗位上所需要的技能不一定都能在课堂里学得。在同一个岗位上工作一样长的员工所收获的东西有可能不同，在岗位上有意地自学，增长自身的知识储备的这一过程是最宝贵的。

在此次实习中，我经常听说各种各样的地名，省内省外的都有，有地级市，县级市，或是本县的各个城镇，由于我长期不在老家，对县内的各个城镇的地理位置不熟悉，当别人问我，能否派送某镇某村，我不能马上答上来。在平时在工作比较闲的时候，多看看地图，看后才发现自己对家乡是有多么不了解。

公司的业务员总是顶着大太阳去跑业务，客服人员的繁琐地工作中时时有可能受气，因为在任何环节都有可能出错，有的客户很好说话，很谅解，但有些客户故意找茬……经过这次实习我更是认识到工作的艰辛，生活中彼此谅解，感同身受会在不经意间产生影响。

现在的大多数人的工作都离不开计算机，电脑在人的生活中的地位不言而喻。新的信息不断出现，要理解新的信息，就要具备跟专业的知识。另外，一个不具备电脑打字技能的人无法担任此类工作……信息在更新，头脑也需要更新，因此要珍惜学习的机会。而且这种学习的机会不仅仅在大学课堂里。

## 客服的社会实践报告篇六

通过今天的实践，我懂得了很多，我以后希望有更为这样的机会！总之，今天很开心！下面是整理的关于大学生社会实践报告全文：

转眼间大学第一学期已将结束，大家都归心似箭，希望赶快回家，同时各自也在为自己制定这的寒假的实践活动，随着假期的到来，束缚已久的身心终于可以迎来自由自在的天空，呼吸着冬天特有的味道，去享受体会属于自己的假期。寒假是学生充实自我、增加阅历、了解社会的重要阶段。作为社会中思想最活跃的群体，大学生都有着自己精彩的假期计划：打暑期工，是一种身心的磨练，在赚取生活费用的同时，又

可以亲身感受社会这个熔炉;有人抓紧机会去进修,参加雅思□toefl托福、考研等培训班,让自己的知识得到更完善的补充;有人则准备跋山涉水,去游历神州各个地方,扩大自己的视野、丰富自己的阅历……而卧则是希望能够深入校园,融入学生的群体中,所以我选择了教师实践这项活动。

假期实践能够锻炼我们的能力,但不是朋友一拉、老师一说参加实践有这样那样的好处,脑袋一热就上了,一定要保持一颗平常心去面对。在持有正确的态度,向有经验的老师和同学咨询,然后真正的全身心的投入到其中。可以很好的提高学生的观察力,能发现问题分析问题,更深入的了解学生的生活学习情况,毕竟大学生大多是来自于农村,最后也要服务于农村,及早深入社会有助于大学生为将来的工作与生活做更充分的准备。

实践教学是培养学生中的一个十分重要的实践教学环节思想汇报专题,要积极探索实践教学与“生产、研究、学习”相结合的办法,才能培养具有求是创新精神人才。实践教学目的是理论联系实际,增强大学生对于社会、国情和学科专业背景的了解;通过实地动手、思考解决现实问题,使其开阔视野、巩固理论知识、增强创新意识、提高综合分析问题和解决问题的实际能力;增强劳动观念,激励学生创新和创业精神。

下面就讲讲我的大学生教学实践经历吧,很令人难忘的回忆,它是我大学以来的第一次教学实践,从中我觉得自己成熟了,因为我要照顾比我更小的学生,看到他们纯真的眼神,我觉得自己有义务担负起教育他们传授给他们只是得责任。目前各大高校都有着各自与学校专业相互挂钩的教学实践基地,这更有利于针对性地将学生所学专业与实际生产相联系。当我们在实践过程中,不能只是在实践中观察老师前辈们怎么做,更多的是要亲身尝试。学生在实践过程中,还要定期书写实践报告或心得,这样才能很好的总结实践经验,为以后的工作奠定基础。

一开始我先较快的了解整个班级的学生情况。记得刚开始和小同学相处时，我急着找谭老师了解班级情况。但谭老师并没有直接告诉我，而是让我自己去发现、去了解。可能当初我有点不理解。但后来想一想谭老师并没有做错。我应该用自己的眼睛用心去观察了解这个班级，了解学生，毕竟我面对的还是学生，这也是对我的一个考验。接下来我就通过班干了解了班级的一些日常工作以及班委的一些工作。其次，我再熟悉和掌握学生的情况。为了能和学生打成一片，我抓住一切可能的机会和他们接触交流。除了上课时间，我一直是跟班的。刚开始几天，学生都不怎么和我说话，都非常被动。我发现自己好象很难融入这个班级，原因是彼此不了解，这时我采取主动，通过关心他们的学习、生活情况，慢慢的和他们交流。通过自己的主动以及对他们的关心，学生也逐渐放开来了，都愿意主动找我交流了。师生之间就应该多交流，只有这样，才能了解学生。

我能在谭老师的指导下，辅助她主持日常工作并组织了一次班级活动。在这短短的两个星期，我的是监督学生的学习、纪律以及卫生。在监督的同时，不忘教一些道理给他们，能结合他们的年龄特点进行思想教育。比如作业上交，很多同学每次过来不是说自己忘了做作业就是说不会做的理由来拖欠作业。通过自己对他们的`监督及必要的思想教育，一部分同学能很好的改掉不写作业的坏习惯。特别是我们班的张明，每次作业都不写，到了后来都是他主动把作业本给我，看到上面写满满的，我非常高兴。我想他们还是比较懒，学习主动性不够，像此类学生就需要我们的监督和引导。除了作业，还有卫生打扫，女生比较认真积极，而有部分男生就非常懒，总是推推拖拖。对与这类学生，就应该给他们明确的任务。我们班有太多调皮的学生，我发现自己很难对他们进行思想教育，你不能对他硬来，你越是态度强硬，他就越反抗。对于这类学生，应该在平时和他们多交流，能够在平常的交流中适当的通过一些言语对他们作一些引导。

## 客服的社会实践报告篇七

xx年寒假如期而至,我高高兴兴的回到了老家。老家的天气不像广元那么的好,阴冷阴冷的,满天的乌云,太阳终究没有要出来的意思。然而每个季节都有每个季节的好处,老家是山区,所谓“开门见山”大概说的就是我老家那样的情况吧。

回到老家,久违了的青山又扑进了我的眼帘,山上的的大树有的已经落光了叶子,有的仍然郁郁葱葱。看到这样的景象,心情都顺畅了许多。更有意思的是,老爸说现在市场急需木炭,叫我和他一起上山烧木炭,“烧木炭,好耶!”我高兴的答应了。

烧木炭上传统项目,相信大家没有烧过木炭的。冬天,放一火盆,加入木炭引着,一群人围着火盆聊天、吹牛、身上暖暖的,多好啊!而且,用木炭烤出来的腊肉,肉质晶莹剔透,可谓人间美味。

然而木炭要靠人来烧的,要有木炭窑,木材放入窑中密封,窑下面烧大火,让窑里面的木材受高温炭化,然后待冷却,再取木炭。

第二天,我就和爸爸来到了山上,我们找到了一块宽广的平地,这就是我们挖坑的地方了,首先,我们挖了一个长2米,宽1米的坑,我们又找来了木材,锯成2米的木条做烧炭用,我们还找来了几捆干木材和嫩树叶。一切材料都已经准备就绪了,我们就开始把这些材料放在一起烧了。

放最底下的当然是干材了,然后把烧碳用的木头按从小到大的顺序叠放在干材上,再把嫩树叶覆盖上去,最后盖上一层土,只留一头用于点火。一切准备就绪后,激动人心的时刻终于到来了,我高兴地说,“爸,我来点火。”

“好的”,我拿来打火机点燃了干材,一刹那间,滚滚白烟就升起来了,虽然这个时候没有太大的风,但是,那浓烟好像是专门更我作对似的,我到哪里它就更到哪里,害我无处可躲,直叫我

泪流满面,哎!烧碳的确不简单啊。

然而,刚刚放的干材不足以把湿的木头烧到火候,所以还必须随时添些干材,我和爸爸两人轮流着来,每次都弄得我们一把鼻涕一把泪的,不知道的人还以为我们为什么事而哭呢!待我们估计炭火不会灭的时候,我们找来嫩叶把点火的口封住,照样的也盖上了土。第一天的工作基本完成了,就待第二天木材炭化了就取出来了。

一天的工作结束了,累得我腰酸背痛的,然而我的心中还是乐滋滋的,夜里还梦见了一筐黝黑发亮的木炭。

第二天的清晨依旧是在冷冷的寒风中来了,暖暖的被窝实在是让我眷恋。这个时候,老爸叫我了,“起来了,我们去收木炭了!”天气虽冷,但一想到我的木炭,我就有了起床的勇气,马上爬起来随老爸去捡炭了。炭坑仍然冒着轻烟,然而,现在的烟已经表示那么呛人了,却发出了淡淡的清香。

轻轻地拨开土层,上层的木炭就露出来了,有的还有火星,我欲把它扔到水里,老爸赶忙制止了我,“木炭放到水中会吸水过多,而且泛白导致质量下降,只需要用一点点水浇灭就行了。”

“哦,我知道了。”

一个上午下来,我们终于把木炭捡完了,一过称,足足有一百多斤。接下来就拿到集市上去卖了,不想一到集市,就有一个老板说我们的木炭油光发亮,质量上成,一下子就全要了,没想到卖得那么顺利。我心里那高兴劲就甭提了。

看到自己烧出来的一根根木炭,我不禁想起了人生,人生就是一段从头烧到尾的木炭,从生下来那天起开始由父母点燃,一直烧到死亡那天,我们不断获取燃烧的质量促使自己能燃下去,这个能量的大小最终形成了我们一生中的亮点。



这个比喻是有点俗气,不入雅,但在我看来,却非常真实贴切。木炭的特性就是只要有火,就能燃烧,如果炭质量好的话,当然就会给人更多的温暖与热量。而且单独的一根木炭是很难烧得好的,必须要几根一起,才能最后烧起熊熊烈火。如木炭般的人生必然是简单而有力的,专一而奋进的,温暖而又热烈的。

按照佛教里的说法,人生原本是简单的,简单才是真实的,真实的才是可把握的,可把握的才是有价值的。看过很多普通老百姓的人生,其实还是简单。只不过我们燃烧的方法与能量不同罢了。就人生而言,我们都是木炭一根。