# 客服助理调研论文范文精选19篇

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2024-06-08

*客服助理调研论文范文 第一篇作为一个合格的客服，随时心里都要谨记客户至上，态度要诚恳，语气不能太过于僵硬。不过还好，处理解决问题之后，还是会得到一些客户的认同和肯定，正因为这些客户的认同，自己对工作耶充满了信心，很快的，我适应了这忙碌又充实...*

**客服助理调研论文范文 第一篇**

作为一个合格的客服，随时心里都要谨记客户至上，态度要诚恳，语气不能太过于僵硬。不过还好，处理解决问题之后，还是会得到一些客户的认同和肯定，正因为这些客户的认同，自己对工作耶充满了信心，很快的，我适应了这忙碌又充实的工作。

一、实习目的

希望自己在此次的实习，能够对本专业的知识有个更深层次的认识了解，也希望能从中了解到自己的不足之处和自己应该从哪方面充实自己。也希望借此实习机会能提高自己的为人处事方面的能力和综合素质，为今后正式工作打下基础。

二、实习时间

20\_年x月x日到20\_年x月x日

三、实习地点

\_省\_市

四、实习单位和岗位

\_公司、淘宝客服

五、岗位工作描述

我在公司的实习岗位是淘宝客服，其主要负责就是专门负责招呼买家，回答买家的咨询，向买家介绍商品，引导客户购买，为买家提供良好的售前后服务。除了上述职能，还要以下一些职责：接受买家投诉以及帮忙打单和打包等，库存点货以及淘宝后台商品档案资料的更新，定期或不定期进行客户回访，询问客户对公司产品和客服的态度的建议，电话通知客户关于换货或者延长发货的情况，解决尚未发货的订单。淘宝的售后工作很重要，顾客有什么问题必须与他们及时联系，处理问题，只有这样顾客才会信任你，才会成为老顾客。

六、实习总结

1、实习内容

对于刚刚上岗的我们有一位客服主管带领我们，第一天主要是了解工作的公司的规章制度，了解工作的基本流程，熟悉公司的工作环境和同事们。第二天才算是真正的工作，基本上一些表面的操作流程还是了解的，但一些比较深层次的，自己要摸索，要理解，带我们的主管只能讲一些基本的东西，真正的东西要靠我们的实践，这样才能掌握该掌握的技巧，尤其是回访客户的交流技巧。

在为期一个月的实习中，基本上是分为两个阶段。

适应阶段：了解和熟悉操作流程。在开始的10天里，作为新人的我们有些手忙脚乱，因为初步接手客服这个工作只是对一些表面的回复和顾客沟通的方法有所了解，但真正的开始和顾客沟通时是有区别的，关键是我们刚着手，很多东西都还不熟悉。但为了让自己能快些适应工作环境，对每天发生的事，做好每一天的工作记录，记录每一天的问题，想想产生这些问题的原因，自己应该如何才能更好的解决。每一天都会有售后的客户服务催货问题，老顾客询问的问题。总之，刚刚开始的时候，忙了这边忙不过那边，搞得一团糟。而且打电话给客户的时候也经常会挨骂，即使受了委屈还在不停的给顾客道歉和解释，尽管原因在不我们，但是仍然拿出了自己的耐心和态度为每一个客户解答。

学习成长阶段：再剩下的时间里，主要是打电话处理一些催货或投诉，验单，更新淘宝商品资料还有就是接单。在我们熟悉基本的操作后，上班那些职责都会显得比较轻松一点，但有时由于店铺搞活动，会忙不过来，同时积累的一些尚未处理的订单都会遭到一些投诉，工作上更繁琐了。不仅要和有购买意向的顾客沟通联系，还要处理好售后的服务，和跟踪好物流相关的事情。尽管是第一次真正当淘宝客服，但这份工作做得还算顺手。不过这也是公司同事的帮忙和指导，我才能更快的适应这份工作，并做好它。

在这个暑假的实习培训中，我学习到了很多平时在课堂上学不到的东西，收货可谓颇丰厚。在实习期间，我学会了聆听，和客户保持良好的沟通力和换位思考问题，以礼待人，站在客户的角度想问题，在客户出现不满清晰时要及时安抚并且尽可能地帮客户解决问题。我在电话回访客户和电话解决关于发货问题等问题时，学会了去应对在解决过程中遇到的形形色色的人，学会边听边说，也体会到了在帮助他人听到那句你服务态度很好的快乐心情。

2、实习心得

实习的这一个月之中，在老板的关心、支持下，在同事的热心帮助下，通过自身的不断努力，我很快适应了环境，适应了工作岗位。同时也慢慢熟悉掌握淘宝后台的一些操作流程以及一些淘宝软件，工作并学习着，工作实践让我不断提高，慢慢能够客户沟通得越来越好，老板以及同事对我都给以了肯定。

与此同时，我自己的思想认识都有了很大的提高。这份工作让我树立了较强的责任心，因为员工的一点点疏忽就会导致公司店铺遭到投诉，以及店铺的形象会受损。以下是我的一些实习心得：

**客服助理调研论文范文 第二篇**

姓 名： 黄 珺

学 号： 1231040207

专业班级： 12电子商务2班

所属分院： 经济管理分院

实习单位： 义乌欧邦电子商务有限公司

实习岗位： 客 服

实习单位指导教师： 童 成

校内指导教师： 金丽静

实习日期： 20xx 年 11月 1 日至 20xx 年 1月 25 日

>一、 实习概述

在参加学校10月底安排的招聘会，并经历了面试后，我成功的得到了从20xx年11月初到20xx年1月底，在义乌欧邦电子商务有限公司的顶岗实习机会。虽然算不上正式的员工，但我依然会以正式员工的规定严格要求自己;以实习生的心态努力学习，将最好的自己展现出来!

我实习的公司是于20xx年9月新成立的义乌欧邦电子商务有限公司，坐落于离飞机场很近的北苑幸福里电子商务园区，义乌欧邦电子商务有限公司主营爱达屋空气净化器，针对的是中高端空气净化器线上市场。面对日益严重的雾霾，甲醛，等空气污染问题，空气净化器市场不可谓不宽广，这给这个新晋的公司带来了极大的机遇;但是看到这个商机的人同样不在少数，怎样能在同行中脱引而出，对于这个新晋的公司是个极为严峻的挑战。而我作为这个新晋公司的一份子，从上班的第一天开始努力的融入该集体，希望能以自己的绵薄之力帮助公司抓住机遇，战胜挑战。

我实习的岗位是可客服一职，对于这个最简单的职位，我并没有小看这个职位的作用。我相信客服是卖家与买家的桥梁，客服的优劣在一定程度上决定着店铺的成功与否，虽然我没有太多的客服经验，但我抱着一颗服务他人的真诚的心，总能打动顾客的。由于欧邦电子商务有限公司是14年9月新成立的，产品的详情图方面有很多不够成熟的地方，我每天的任务除了接单;还有罗列出每款空气净化器自身的特点，及较其他空气净化器的优势，从而帮助优化我们店铺的宝贝详情图;此外，还有寻找一些可能对空气净化器感兴趣的店铺，推广我们的空气净化器，让其一起来销售我们的空气净化器。

>二、 实习过程

在进入这个公司之前，我只能说是听说过空气净化器而已，对于空气净化器的品牌、种类、规模、工作原理可谓是一无所知。刚开始上班的几天，尤为担心自己能否胜任这个公司的客服一职。对于客户来询问有关空气净化器方面的问题时，我也时常答不上来，总是需要寻求运营主管的帮助，才能解决客户的疑问;面对一些专业名词，如“光触媒”等，我也觉得不知所云，完全不知道该怎么去回答客户。但在经过几天的研究学习之后，我发现自己渐渐了解了空气净化器的各个方面，并正慢慢地融入到这个公司当中。

在与同事相处方面，我也能很快的融入到这个新的群体当中，并与之相处融洽。在人与人的相处过程中，难免会产生矛盾，如何去看待这个矛盾并解决矛盾值得我们深思，而我始终坚信中庸之道——“和为贵”。就拿打扫办公室来说，老板要求大家轮流打扫，每天都要打扫，而有的同事可能因为个人原因，一周只打扫一次，地上桌上布满厚厚的灰尘也熟视无睹。但是我不能因为他不打扫，我也跟着不去打扫，甚至就跟他老死不相往来，这种做法是小学生的幼稚行为。他不打扫卫生，我要打扫的更加干净，才能让办公室看上去更整洁。总之，向着“以德报怨”靠拢就是最好的与人相处之道。

在生活方面，由于公司临近飞机场，每天都能听到飞机从头顶低空掠过，震耳欲聋的轰鸣声使得我脑子一片混乱，感觉很压抑，身心疲惫。每天晚上躺在新的床上，难以入眠，第二天一早又被飞机的轰鸣吵醒，房间的隔音效果尤其不好，楼道里还时不时传来电梯的叮咚声，真是让我难以适应。另外，由于这个幸福里电子商务园区是新建成的，我们公司又是新成立搬进来的，宿舍的设施也还没有完善，面对自己每天换下来的衣服，却没有洗衣服的地方，真是一件苦恼的事。不过经过一周左右时间的沉淀，我终于逐渐地跟上了新工作的节奏，慢慢地适应了新的工作环境。

熟悉的疲惫让我想到大一当义博会志愿者那会，义博会的展期一般都是5天，万万没想到我却参加了10天的志愿者活动。前面的5天，每天都是一大早去参展商报到处，帮前来参展的展商们填写资料并发放组委会提供的资料，每天都是照着，站到俩腿发软，下班后又要走近一个小时的路回学校，那份辛酸让我记忆犹新。之后的5天，在服务台为有问题的采购商、参展商等解决问题，同样也是每天站着，看着人来人往好不热闹，恨自己不能离开岗位也去参观。

一次短暂的志愿者服务活动让我深刻认识到生活的不易，以及今后的工作生活中需要用百倍的努力及汗水才能获得一分的成功，不能做到脚踏实地却想要一步登天，那只能是白日做梦。世人总会看到一个人成功的那面，却看不到他背后辛酸的一面。刚开始我也没想到，一个短短5天的展会，前期准备工作竟长达几个月的时间，期间展会工作人员、参展商的繁忙鲜少有人能够体会。回过头来发现要经营好一家天猫店也不是一件简单的事，前期准备必不可少，过程更为枯燥忙碌，结果却未必硕果累累，可能只是干瘪的稻穗，甚至可能是华而不实的花。

下面我想谈谈在近三个月客服岗位的工作感悟。

**客服助理调研论文范文 第三篇**

我做了半年的客服工作，有的时候感觉很累有的时候感觉蛮开心的，累是因为要面对有些很难缠的顾客，开心是因为我可以帮顾客解决问题。在客服的这半年时间我学到了很多，也看清了一些在学校里学不到的人生哲理。明天就要离开这里了，我不后悔虽然在今年特别难找工作的时候，因为感觉心太累了，我还没有适应这种生活。

面对客户你必须微笑，朋友说感觉自己好假，不过这个没有办法啊，客户不满意，老板就不满意，对你就更不满意了，对你不满意的直接你的工资就等于要被剥削掉一点了，其实在客服里你做的再好，有些事情上客户还是会对你不满意的。上面有上面的规定，客户有客户的想法，就像销售者和消费者的思想永远只会停留在对峙的画面，而不会相交，偶尔的相交也是被销售者蒙的。而客服和销售者又不一样了，他们只看到卖出去的量有多少，而客服就是售后服务，要保证客户对产品的使用，“有问题找客服”这是销售者甩给顾客的话，要吵架什么的都由客服来顶，客服的前台压力好大，责任也好大，外面要面对客户，要是好说话点的还好，不好说话的就是破口大骂，动手摔东西的也有。想进来缓解一下心情吧，经理看到了又要说“你怎么怎么，连这点事都解决不了”她们拿着微薄的薪水，不但要受顾客的气有时还要接到投诉，哎呀，难啊。自从做了这行，很能理解做客服的难处，一般有什么问题我不愿去说，如果遇到真的要解决的，我也不愿和前台吵架，直接找经理，因为她们太不容易了。

大概写的有点乱了，我这次的决定离开不是因为别的，而是因为不开心，因为老板。也许每个老板都是一样的，也许等我自己也成了老板的时候也会这样，但是我起码有一点不会是这样，我不会总是说别人的不好，让自己的心情去左右自己做事情，这是不成熟的表现，一个人不能控制好自己的心情，就算你做到很高的职位又能怎么样，这里是因为有人罩你，当你自己出去闯的时候呢?

**客服助理调研论文范文 第四篇**

>一、实习目的：

>二、实习时间：20XX年1月24日——20XX年6月20日

（2）物流配送：我首先选择的是“顺丰速运”，因为它的效率和服务在业内都得到了比较好的\'评价，但缺点是邮费相对于其他快递要高一些，这就增加了我的经营成本。期间也使用过其他快递，比如中通，申通，圆通，邮政…但整体感觉都没有顺丰好，因此默认快递就定为“顺丰速运”。

2、选择好的快递，不能只图便宜，因为快递的好坏也直接影响顾客对你的评价;

3、很基本的，态度要好，有耐心，尽量满足顾客所有的知情权，设身处地的为顾客着想;

**客服助理调研论文范文 第五篇**

每个大学生在毕业之前都是外出实习，通过实习，我们将课堂上学到的理论知识运用到工作实践当中，使我们对社会工作和自己所学的专业更加的了解，在实习中我们都是动手实践，这就培养了我们的动手能力，在工作中会遇到很多问题，我们就要学会如何的解决这些问题，培养我们的工作素质，增加我们各自的工作经验，为以后的工作打下坚实的基矗

第一天来到公司上班，在领导的安排下，我跟着一位前辈工作实习，刚开始我没有什么工作任务，而是对公司的产品进行了解。经过我的努力和前辈的讲解我对公司的产品已经很了解了，然后交给我一些电话号码，让我给这上面的人进行推销，经过两天的实习和了解，这工作还是很简单的，我看到其他的同事都做得很好，每个人都销售出去了一些产品。而我怀着兴奋的心情给这些人打着电话，可是我都没有成功，越到后来我的心情就越差劲，我就停下来思考，我有什么地方做得不对，可是经过反复的思索，我也没有头绪，前辈在旁边看出了我的疑惑。他来到我的身边，然后跟我讲起打电话的技巧，说话的方式，让我站在别人的角度上思考下问题，还跟我讲他的一些销售技巧，和工作的经验，这让我受益匪浅。慢慢的工作，每天都会碰壁，但是我每天都在不断的努力，每天不断的总结、积累，当我成功的推销了第一件产品，慢慢的就顺利了。现在我的工作和前辈们一样，每天完成相同的工作任务，虽然没有她们做得漂亮，但是我一定会超过她们。

通过这次的工作实习，我学会了在工作中做事，要沉着、冷静、有自信地面对，在工作中都会碰到许多不尽人意的事情，或者麻烦，但是我们要冷静，不要着急和发脾气不然共组只会越做越乱。在工作中，我积累了很多的工作经验，这让自己对以后的工作有着一定的信心，毕竟现在不管是哪里招工，后面都会加上一句“有工作经验者优先”，所以在以后的工作中我会不断的努力，尽力做得更好。

**客服助理调研论文范文 第六篇**

摘 要：深刻分析传统民航运输专业实践教学存在的诸多弊端，以民航运输企业的岗位需求分析为基础，结合通识教育和专业教育的基本思想构建两大模块，依据基础实践、专业实践、综合实践和创新实践四大系列细分实践模块，提出了具体的改革措施。

关键词：模块化教学；民航运输专业；实践教学

20\_年，民航运输行业完成运输总周转量亿吨公里，比上年增长；全行业运输飞机期末在册架数2650架，比上年增长280架；颁证运输机场210个，比上年增加8个。迅速发展的行业和相对滞后的专业教育使得民航专业人才需求和供给产生了较大的偏差。民航企业看重专业技能、动手能力、适应能力等，而传统单一的教学体系已无法满足快速发展的行业的要求，实践教学改革迫在眉睫。

1 民航运输专业传统实践教学中存在的问题

首先，传统实践教学内容分散。传统实践教学往往以课程为单位，以学期为单位，内容相对较为分散，无法与企业和岗位对接，也无法体现各实践项目之间的关联性；其次，传统实践教学模式陈旧、方法单一。主要体现为课程实践、专业实习和毕业论文，实践目标不够明确，实践内容不够丰富，制约了学生实践能力的全面提高；最后，传统实践教学与岗位需求严重脱节。传统的实践教学作为理论教学的辅助形式，主要作用是对理论知识的解释、验证或者简单的延伸，并未结合专业背景和岗位需求建立系统完善的实践教学体系。

2 民航运输专业实践教学体系的构建

民航运输专业实践教学的定位

民航运输专业旨在培养德、智、体等全面发展，具备现代民航运输管理知识、具有良好政治、人文、身体、心理和专业等方面的综合素质，具备民航机场运营管理、航空公司运营管理、适航管理、空中交通管理、安检等方面专业能力，从事民航运输组织、生产、商务营运的企业经营管理的高级应用型人才。在要求学生学好基础理论课的基础上，注重实践能力的培养，依托公共课，专业基础课以及专业课的理论教育，构建基础技能、专业技能、综合应用能力以及创新能力等实践教学环节的系统化实践教学体系。

民航运输专业实践教学体系的构建

通识教育与专业教育是相辅相成的关系，在教育发展过程中，因角度不同、立场不同，各专家学者仁者见仁智者见智。文艺复兴之后，大学的专业教育在被推向极端之时，产生了一种宣扬自由发展的教育，这种教育在近半个世纪被赋予了全新的概念――通识教育。通识教育愈来愈被更多专家学者所重视。民航运输专业的定位使得其在实践环节需要通识教育与专业教育并重，以注重能力培养为主线，以培养民航企业经营管理的高级应用型人才为目标，充分考虑理论教学与实践教学的相互配合与促进，考虑各知识体系之间的内在关联，以民航企业各岗位的具体需求为基本模块，由简单操作到综合实训，遵循基础技能到创新能力的培养规律，创建基础实践、专业实践、综合实践和创新实践的系统化实践教学体系（如表1所示）。

第一环节是基础实践。主要针对低年级学生的认知背景和知识结构开展诸如军训、思想政治实训、英语实训、计算机应用实训以及民航企业认知实训等基础性的实训项目，旨在培养学生的基础技能。

第二环节是专业实践。考虑到中高年级的学生已经掌握了足够的专业基础知识，对行业背景也有了基本的认知，结合相应的理论知识和行业岗位的分工和需求着重培养学生的专业技能，细分为客运服务、货运服务、机场服务、安检服务以及专业拓展五大模块。

第三环节是综合实践。主要包含暑期社会实践、毕业实习、综合课程设计以及毕业论文。在高年级的W生掌握了相对完善的理论知识，进行了相应的专业实践后，将其融会贯通，综合运用，引导学生从被动接受转化为主动实践。

第四环节是创新实践。根据《教育部、财政部关于“十二五”期间实施“高等学校本科教学质量与教学改革工程”的意见》和《教育部关于批准实施“十二五”期间“高等学校本科教学质量与教学改革工程”20\_年建设项目的通知》，积极响应“大众穿心，万众创业”的号召，推进创新实践。主要包含创新创业大赛、创新课程，在教师的指导下设计方案进行创新创业项目的实践，或者专题的调研，旨在培养学生的调研能力和创新意识。

3 实践教学改革措施

建设配套仿真实践教学平台

民航客运实训中心。民航客运实训中心主要包括民航客运计算机订座、 民航离港控制、 民航值机服务、民航安全检查和飞机载重平衡等实训室组成。

民航货运实训中心。民航货运实训中心包括航空货物收运、货物仓储、货物检测、特种货物、报关报检等实训室。

民航旅客服务中心。 民航旅客服务中心由\_场贵宾室、模拟特殊旅客实训室组成。

加强系列实践慕课建设

由于在线开放课程拓展了教学时空，增加了受众范围，提高了课程吸引力，进而也增强了学习者的积极性，因而正全面的崛起，也给传统的教学带来的巨大的机遇和挑战。以精品课程或者精品视频课程为依托，录制相关实训项目视频，便于学生及时巩固实践项目，根据个人对实践项目的掌握程度随时控制项目演示的进度，并开发交互式平台，以便及时解决学生在观看慕课时遇到的问题。

实践教学模式和方法改革

民航运输专业实践课程模块既各具特点又包含着有机的联系，以模块的各自特点为出发点采用适宜的教学方法是实现人才培养目标的主要途径。以民航运输专业模块化课程体系构建为背景，通过运用任务驱动式、体验学习式教学法，头脑风暴学习法和自主学习法对当前教学中不适用的教学方法进行变革。同时要提升专业师资队伍的教学能力以保障教学方法的运用。

强化科研训练

为提高学生创新能力，通过各种方式强化科研训练。如提倡学生积极参与各种级别的创新创业大赛，鼓励学生撰写专业学术论文，并提高教师科研项目学生的参与程度。

加强毕业论文的管理

**客服助理调研论文范文 第七篇**

我们俩在日彤天实习了为期一个多月的时间。因为种种原因，我们是在深圳蛇口住，在深圳福田上班，所以每天坐车都要三四个小时。公司早上9点上班。我们早上7点准时起床刷牙洗脸就要去等车，因为福田那边每天都是那么塞车的，一个站有时都要塞它半个小时，真是太吓人了，我们再早去上班经常都是迟到的，真的是很无奈。晚上6点半左右下班，最早也要到八点才能回到蛇口。原本并不辛苦的工作，因为天天要那么多时间坐车使我们变得疲惫不堪。可以说每天是早出晚归。

日彤天是一间设计公司—主要是设计种子（如：萝卜、茄子、白菜、南瓜、豆角等等只要你能说出的都有）的包装袋，还有名片、logo之类的设计。我们刚去的一个星期是在帮忙整理资料，把那些资料分类整理好用文件袋装好，有时老板或者老板娘安排我们做一些力所能及的事。如：去旧公司拿一些文件快递、写快递单、打一些字啊等等。第二个星期我们就开始了正式的实习。我们实习的所在部门是客服部，主要是跟客户沟通，确切地说是连接客户和设计师的桥梁和纽带。我们把客户的设计要求传达给设计师，设计师设计好了我们再把它发邮件个客户确认。看是否可行，不行时就要通过沟通再修改，直到客户满意为止。这就是我们天天的工作，说起来很简单但做起来还真不简单。

下面我就举个实例子吧（完成一个订单的例子）首先是广西天农的滕总来电话说要帮他设计《特选清秋76白菜》，我就得用工单记下来，然后录到用友通上，再用自己的本子记下来跟进。把工单下给总监。总监再分配给了朱设计师。朱设计师设计好了我就发邮件给滕总，再打电话通知他发到他的邮箱了叫他去查看一下。还有就是跟客户说话要很客气，不能太大声吓到客户，也不能太小声人家根本就听不到，连说话都是那么讲究的，之前我还真不知道啊（这是我实习学到的第一点东西是老板娘教我们的）。我上午叫滕总看了邮件，下午又得打电话问他看得怎么样有没有要修改的地方。那个滕总真是太讲究了，那个白菜都修改了至少有十遍，而且周总亲自修改了两次。最后滕总才勉强满意。他说算了就这样吧，改来改去都是这样了。

因为是新设计的，所以要打彩样。先填写打彩样单，晚上打出彩样，第二天就会送过来，设计师看过觉得可以了，我就要把白菜的彩样快递给滕总。滕总收到快递说颜色可以了，我们就可以开始生产了。我就要去告诉朱设计师可以天农76白菜可以打印了，她就会把那白菜的图片放到服务器的打印文件中，我就要打印出黑白稿，不是打出来就完事了，我还要认真地看看里面的内容是否符合客户的要求，检查过没有错时就在上面写上尺寸、材料、日期、签上自己的名字、还要叫设计师签名，然后把它交给客户经理，再去把它填写到生产单上。

最后一个环节是写合同，写好后打印出来签好名给财务盖章，然后再传真给客户。这么多的工作才算基本上完成了客服的一个订单工作。每天根本就不止接一个订单，一般都是在七八个左右真是累死了。有时客户打电话来说找我，弄得我总是对不上号，还问他找谁，有一个客户很生气地说：“我就找你，你不是小陈吗？”弄得我哭笑不得。

虽然实习的时间不是很长，就一个多月。虽然说实习工作是跟我们的专业不一致。我的专业是会计，而我们的实习工作是客服。在别人看来是学不到什么东西。但我觉得我是学到很多东西的：如复英打英传真这些虽然是很基本的，如果我没来实习我是不会的。就这些每行每业都是一样的。会计专业照样要用到这些。还有就是如何与别人沟通，我们天天都用电话与客户沟通，慢慢地我们当然就学会了如何与人沟通才是礼貌的，才能让客户满意，让客户觉得我们是最棒的！以后都会很主动地把订单给我们！还有就是在工作的这段时间里同事、老板教我们的一些知识。虽然一时起不了什么作用，但我相信在我以后的工作中是会受用的。其实我一直都在琢磨着老板娘对我们说过的一句话：做事容易，做人难。有时觉得挺好道理的！

最重要的一点是：在这次实习中，我发现自己有一个大毛病——那就是我的记性真是太差了和太粗心了。刚写好的生产单，我在跟设计师说着其他订单的时候，老板问我那个单填了没有，我要很长时间才能反应过来。每次经理叫我发邮件或者通知客户，我因为在忙着其他的事，忙完后就什么都忘了，当她再次问我完成了没时，我就不好意思地说还没有呢。还好她脾气挺好的没有骂人的习惯。这点我实习了几天我就发现了自己的这个缺点。我才发觉这个缺点是我来到大学才养成的，高中的时候我的头脑是很清醒的，根本就不会说记性不好丢三落四。

大学时也不知道怎么了，反正就是很容易丢三落四的，所以每次出了宿舍门不是忘了带钥匙就是忘了带胸卡。就这毛病都不知道让我多跑了多少冤枉路程。粗心表现在明明是客服经理叫我打印黑白稿了，我一时发蒙还是怎么了没有在打印版里打印而是在发邮件里打印出来了。因为邮件里是错的，当我叫给客服经理时，她发现是错的。就把设计师小张骂了一顿。弄得我特不好意思。这都怪我，要不是我那么粗心小张就不会挨骂了，那次为自己的粗心深深地内疚了一次。这学期一定要尽最大的努力把这些坏毛病改过来，我深刻地意识到这对我以后的工作和生活都会带来很大的苦恼。实习时上司看在我是学生的份上可以原谅我，但以后真正出去工作了就不同了，别人不会随便原谅你的错误，一切后果都得自己承担，而且我的专业是会计就更是啦。一定要认真细心，具备一丝不苟的品质！一不小心在账单里写少一个零就足以让公司亏大本，足以让公司把我炒鱿鱼。到时再改毛病就迟了。

这一个多月的实习，因为天天坐长时间的车，再加上客服部的人手不够，工作上也挺忙的，总体来说也挺辛苦的。虽然没有学到专业上的知识，我觉得还是学到了不少东西的，我想再以后的人生路途中是会受用的。当然还有更多的东西值得我去学习。套用一句话：人活到老，学到老。我会好好去学习的。

**客服助理调研论文范文 第八篇**

1高职酒店管理专业毕业论文撰写存在的问题

毕业论文理论性太强，与工作实际结合太少

高职高专毕业论文与本科、研究生毕业设计要求不同，更加注重其实践性。但是现在很多高职酒店管理专业毕业生在撰写毕业论文时，理论性内容偏多，有些文字材料甚至是教材内容的搬家，使得毕业论文学术味太浓，这和高职类毕业生培养目标是不一致的。

毕业论文抄袭现象较普遍

指导教师实践经验少，论文专业化水平低

目前很多酒店管理专业教师都是从本科学校毕业再到高职院校工作，自身专业实践较少，在给学生布置论文题目时导致理论性题目多，专业性强的题目太少，论文的整体专业化水平较低。针对目前高职酒店管理专业毕业论文撰写存在的诸多问题，笔者更加认识到毕业设计应改革现有毕业论文这种单一化形式的现状，在毕业设计的形式与内容等方面进行创新。

2毕业设计形式与内容的创新

通过毕业设计形式与内容的创新，一方面可以提升学生的综合职业能力，以毕业设计实习报告、毕业设计作品、服务流程优化方案、营销策划方案等形式来代替毕业论文写作，更具有实用性和适用性，有利于学生职业能力的可持续发展；另一方面，创新的毕业设计形式改变了论文的枯燥性，通过项目引领，任务驱动性更强，起到学生自主学习，自我创新的作用。

撰写毕业设计实习报告

毕业设计实习报告是与专业紧密联系，加强校企合作，改革论文撰写途径，进行毕业设计创新的良好方式。实习报告通常是学生根据实习岗位及工作内容，结合实践过程中的实习心得体会进行写作。这种方式在一定程度上可以防止学生的抄袭，与实习酒店结合紧密，更符合就业导向和高职高专学生的毕业设计要与所学专业及岗位需求紧密结合的原则。

设计毕业作品

结合酒店管理专业学生的顶岗实习工作需要，为更好检验学生的专业学习情况，充分发挥学生的想象力、创造力，毕业设计可以进行作品设计，例如进行酒店主题宴会设计。主题宴会设计一般由主题宴会花台设计和菜单设计两部分构成，两个部分都必须全部完成。主题可从商务宴、寿宴、婚宴、等任选其一。首先宴会设计要利用实习酒店自身优势，凝练主题，同时要注意分析目标顾客，有针对性地设计符合顾客需求，深受顾客欢迎的主题宴会产品，主题宴会设计要融入现代服务理念，综合运用所学知识，设计好花台、餐具、桌椅等，要求所有设备设施要与主题一致，注意整体的协调性。菜单也是宴会设计的重要组成部分，菜品名称要体现宴会主题，要注意菜品的营养均衡，菜肴的品种搭配，结构合理。学生可以自己完成，也可分组完成体现工作的协作性，要求学生形成文字说明材料并利用PPT进行宴会设计的总体展示。

撰写服务流程优化方案

学生结合实习酒店自身情况，综合运用所学知识，理论与实践相结合，对酒店服务流程进行重新设计，优化服务过程，提高工作效率和服务质量。服务流程优化方案应以宾客为导向，体现整体服务的思路，例如有的酒店在客房服务流程的设计中，专业化分工过细，造成客房业务被分割成很多部分，由几个部门分别运作，人为地破坏了对客服务的连贯性，造成了部门间工作效率低，完成一件工作常常要经过许多部门协调配合，否则就不能正常完成，客房的工作人员多是招聘一些中年妇女，这些员工流失率较高，员工培训与管理的难度很大。学生针对酒店存在的这些问题进行认真分析，写出服务流程优化方案，对客房部的一些部门进行整合，提高员工待遇，组织机构扁平化运作等等，这些服务服务流程优化的措施对加强酒店管理也有很强的指导意义。

撰写营销策划方案

酒店营销策划方案是酒店在市场销售和服务之前，为使销售达到预期目标而进行的各种销售促进活动的整体性策划。酒店管理专业学生可以分析营销策划中存在的问题并提出相应的建议，制定系统的营销计划及实施方案，及时评估营销效果，帮助酒店规避风险、获取更大的效益。例如酒店管理专业学生可以制定圣诞节营销策划方案，确定营销策划主题，明确市场定位、制定产品价格、选择营销渠道、设计促销方式等，帮助酒店增加客源，提高经济效益。

3毕业设计创新过程中的一些注意事项

选题要结合工作酒店实际及岗位需要

不论采用哪种毕业设计形式，题目的选取一定都要结合实习酒店的工作情况，结合自己的岗位去写，有些题目可以和酒店经营管理人员结合共同拟定，这样更加具有针对性，毕业设计内容可以避免抄袭现象的发生。

校企双方共同完成毕业设计的考核

**客服助理调研论文范文 第九篇**

1.实习内容

进职培训

岗位工作

1、沟通技术的应用

2、展示产品的技巧

3、排除异议的方法

4、把握成交的控制

3、远景展看

两个月TESCO乐购购物广场的工作，我收获了很多。常言道‘在学校学的知识不实践，不运用便都是死知识’。确实如此，一次踏实的实践将比理论知识抄上一百遍好得多，“纸上得来终觉浅，尽知此事要躬行。”

1.实习内容

我是以治理培训生的身份被录用的，按照公司给我们的培训计划，是半年景为低级治理职员，即课长，两年景为高层治理职员，即经理。我对是否能够成为公司里的治理职员，不是看得很重。我以为TESCO乐购是家至公司，曾在全球五百强中曾排名51名，在全球零售业中排名第三。对于这样的外企，我觉得她的成功一定有她的过人之处，我希看我能够成为乐购这个大家庭的一员，感受这种至公司的文化，并通过努力，将这一段实习生涯的所学作为步进社会的一笔财富，我相信TESCO乐购的企业文化，一定对我的工作观会有很大的帮助，我也希看通过这段实习理解零售业，了解销售行业，了解服务行业，通过亲身感受，往发现自己爱好与特长的所在。假如可以的话，我也希看我未来的职业生涯可以在零售业发展。目前TESCO乐购正在大刀阔斧地拓展中国市场，急需高素质的治理人才，正由于如此，乐购拟了一个大学生培训计划，而我很荣幸地成为了这一计划里的一员。我很珍惜这样的机遇，我的实习生涯就是怀着这样的一种学习与谋发展的态度往展开的。

进职培训

1月22号我们到公司报道，办理进职手续，然后就是开始上培训课，主要有人资部的人负责。主要讲解了我们公司的发展历史，目前的状况，在全球零售业中的位置，公司未来的发展战略，也讲解了公司的经营理念，企业文化，核心竞争力，以及对我们这批大学生的一个培训计划。通过培训，加深了我们对公司的了解，通过对公司的了解，往更好的定位好自己在公司中的位置，明确怎么样将自己的个人职业生涯发展与公司的发展同一起来。就我而言，我觉得公司的企业价值观跟我的价值观一拍即合，所以从第一天开始，我就喜欢上了这个公司，不管接下来我的工作岗位是什么，我都愿意以一个主人翁的心态往接受。

TESCO于20\_年登陆中国市场，以收购上海嘉定乐购作为她迈进中国市场的第一步。此后几年公司大力发展，先后在华东、东北地区建立了大型购物场，前不久在青岛建立的大都会就是目前国内最大的购物广场。最近两年重点发展华南区，往年就有在华南区新开八家店的计划。这对我们这批即将踏进社会工作的大学生来说，是一个很好的发展机会。

岗位工作

我刚开始的岗位是在营运部，公司希看我们可以在公司的每个岗位都学习一阵子，最好是每个岗位都做过，都懂得怎么做，这样才能真正的做好一名治理者。我们需要做大量的基层工作，才能更好地了解公司各个岗位的运作，知道各部分之间如何协调合作。我的工作就是从客服部开始的，先是负责收银课的前台工作，后来就转为内勤。在客服部工作，给我提供了一个充分接近顾客的机会，在近一个月的客服工作中，我学会了很多，让我更清楚，更全面的了解了顾客需求，怎么样往满足顾客需求，怎么样为顾客创造价值等等。现在尽大多数的企业，想要生存，都必须以顾客为导向，明白顾客需要什么，提供给顾客需要的产品与服务，只有这样，企业才能立足，做大做久。

**客服助理调研论文范文 第十篇**

20\_年xx月底我应聘到xx省蓝天xxxx有限公司当实践客服助理，实践期间，我依次对设施管理、事务管理、消防安全管理等进行了实践。在实践中，我在同事的热心指导下，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。实践工作中既紧张忙碌又新奇，收获很多。通过实践，使我对物业管理工作有了深层次的认识。该物业管理处首先向我们介绍了一些基本情况，然后依次对事务管理、客户管理与服务流程及安全保卫等做了简要介绍。

然后就开始“上岗”了。回顾此次实践过程，感受良多，收获颇丰。通过实践有效缩短了课堂和社会实际工作之间的差距，使我能系统地、全面地掌握物业管理工作和方法。在老师的细心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意理论知识与实际应用的结合，用实践检验所学的物业管理理论知识，由此加深了我对物业管理工作的理解。下面是对这次实践的总结：

一、优化客户管理和服务流程

1、客服部是整个物业公司的“中转站”，地位非常重要。服务人员是第一时间与业主打交道的，因此，他们的给广大客户留下的形象则代表了公司的精神面貌规范服务人员形象。规范形象包括仪表、语言、行为三个方面，仪表规范要求我们的服务人员要持证上岗，统一着装，佩带明显的标志，语言形象要求服务接待人员要讲普通话。客服人员要无时无刻地向用户传递公司的良好形象。

2、加大企业宣传力度。重视业主大会和业主委员会的作用，使之成为物业与业主沟通的桥梁。

3、客户数据信息记录该小区内业主与租户的信息;财务管理记录各种收入与支出明细;服务管理记录用户报修与维修服务进程的记录。该系统具有方便、快捷的优点，能为物业管理服务提供数据支持，但是仍有很多方面需要改善。比如服务管理模块系统开放程度不够，用户利用此报修并不多，主要还要通过电话由专人接受报修与跟踪。如此一来，信息化应用就不到位，各种资源成本在信息化的助力下并未得到有效的降低。对此，应该完善服务管理系统，重新设计服务流程，分离管理与服务系统，加强宣传与开放，促使用户更多的利用该系统报修。

二、推行、倡导“以人为本”服务理念

物业管理必须树立以人为本的服务理念，倡导人性化服务，实施以人为本的服务措施，提高服务效能，把客户的满意作为物业管理的追求。物业公司利用相关数据指标与员工绩效考核有效的结合，通过严格的规章制度实现。并推出诸如“服务笑脸”标准化服务模式，使员工在意识层面上确立什么样的服务符合业主的需求，充分发掘客服人员的服务意识与专业技能。注重生态与人文的和-谐和互补，塑造健康的人居环境，达到生活与健康同在，生活与艺术同在，生活与自然同在。

三、事务管理工作精细化

在物业管理实际工作中，面对都是一些简单而重复的琐碎事情，物业管理成员每天仍然用非常饱满的热情，认认真真做好每一件事情，为业主提供良好的居住环境做好后勤工作。这些都有赖于从操作程序上制定明细的流程，创立和实行精细化管理，从细节做起，从小事做起，从平凡事做起。同时，公司设立严格的奖惩制度，规范员工的作为，使其知有所为，有所不为。

四、我的实践体会

这次的实践使我从实践中总结过去所学的知识，扩宽了对物业管理的视角。物业管理是服务行业，所以在对服务的理解与应用上有更多的切实感受，在服务行业，我们的工作面对的既有人也有物，最终我们是为客户服务的，所以我们要在做好物的工作的基础上，更多的要做人的工作，毕竟人是服务的根本所在。总之，经过此次实践，我得到了真正的切实的实践经验，综合所学的理论知识，这将会为我以后做好物业管理工作奠定了坚实的基础。

**客服助理调研论文范文 第十一篇**

>一. 实习单位简介

思远IT学院是98年成立的，是以前思远双N的升级版，面向高中毕业生提供IT实用技术教育和就业服务,学员统一住校，全日制强化学习，大学化的校园环境，使学生获得更好的教学质量。

>二．实习内容

刚来这里上班的第一天，我没有实际上的工作，只是跟着这里的同事熟悉业务，跟她们学习与客户交流的技巧和方法，了解我们在工作当中应该注意的事项，清楚我们在工作中应当注意的各个方面。

在以后的实际工作中，我发现其实这项工作看似很平常，但是不很简单。我们要通过前面的两三句对客服身份的了解去揣测客户的心理状态，看他是属于哪一类的客户，我们好有个时间上的把握，提高自己的工作效率，保证工作的及时有效的完成。

>三. 实习总结

这次为期两个月的实习过程，对我步入社会起到了一个桥梁的作用，是一个过渡的阶段，是我人生中一段重要的经历，也是重要的一个步骤。

实习的这一段时间所学到的经验和知识大多来自领导和同事们的教导，这是我一生中的一笔宝贵财富。也让我深刻了解到，在工作中和同事保持良好的关系是很重要的。做事首先要学做人，要明白做人的道理，如何与人相处是现代社会做人的一个最基本的问题。

在工作方面，我要学习的还有很多，在跟客户交流的过程中，我刚开始的时候显得很急躁，没有掌握好客户的心理，没有清晰的思路来(！)引导客户对我们学校各个方面进行了解。经过了一段时间的工作后，我发现在跟客服交流的时候要把握好一个“度”，太过急躁会把客户给“吓”，太过舒缓就会给自己带来压力，想要每天完成任务就有些危险了。

当我们渐渐了解了工作的过程和技之后，接下来的工作就会是一下重复的了，但还是需要我们的细心和耐心来给我们的客户正确的信息和引导。

虽然实习的时间不长，但是自己还是学到了很多的东西，知道以后应该怎样去对待生活和学习中的人和事，还有很关键的就是应该多去实践，发现自己的不足，加以改进。

**客服助理调研论文范文 第十二篇**

>实习时间

xxxx年11月10日——xxxx年3月5日

>实习地点

广西xxxx物流有限责任公司(客服部)

>实习目的

了解广西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

广西xxxx物流有限责任公司，以下简称(xxxx物流)，创建于xxxx年7月，注册资金300万元，总公司设在广西首府——南宁。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30多个营运分公司。现有职员近400人，拥有各种车辆100多辆，仓储面积达万多平方米，是目前广西发展速度最快、最具市场潜力的物流公司之一。

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。xxxx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，在南宁市、广西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xxxx物流企业迫切需要去研究和解决的重要课题!

xxxx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。海尔、联想、长虹、格兰仕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。xxxx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。

**客服助理调研论文范文 第十三篇**

学以致用，这是学习的态度。在经过大学几年的时间学习后，我开始了我的实习。

一、实习目的

从目前就业难社会形势看，培养具有一定实际操作的应用型社会人才是我学院对我们旅游管理专业的教学方向，学院安排我们在\_\_酒店实习半年主要是让我们正式踏入社会轨道去了解酒店的生产经营状况，酒店的组织与管理，酒店文化，酒店服务技能，加强理论知识与社会实践相结合，培养我们的服务意识和吃苦耐劳的习惯为以后工作奠定基础。

二、实习内容

(一)实习单位概括

1、\_\_酒店简介

位于\_\_县\_\_度假区，坐落在绵延十几公里的银色海滩的黄金地段上，拥有面积一万多平方米的沙滩，以及两万平方米的天然海水浴场，酒店按四标准规划兴建，建有豪华别墅海景房和园林房，特色亲海小屋、海泉阁、套房共291间，同时拥有360度全海景餐厅，夏威夷海上酒吧，私人海滨浴场和五沐浴阁，以及\_\_标志性建筑——欧式灯塔，并拥有多个不同规格的豪华会议室(可容300人)，是一家集休闲度假、会议培训、餐饮住宿、康体娱乐于一体的综合型度假酒店。

酒店所分部门有：人力资源部、销售部、前厅部、客房部、保安部、海上康乐酒吧部、沙滩综合娱乐部。酒店人力资源部根据酒店的实际经营需要，结合我们班人员总数，分别把我们安排到前厅部、客房部、保安部、海上康乐酒吧部、沙滩综合娱乐部实习。为了能使我们全面的接触酒店的各个部门的工作，在为期六个月的实习时间里，酒店还安排了我们为期二个月的轮岗制度，让我们充分了解酒店各部门的工作。

(二)实习过程

1、岗前培训

在还没分派岗位之前，酒店派其行政助理和其他部长对我们班为期3天的酒店上岗前培训，共把我们班分为4个小组。培训内容包括酒店管理理论、酒店文化知识、酒店服务技能，开展一些具有团队精神的小游戏，消防现场演练，通过这些培训看出同学们的表现来安排同学们的实习岗位。

2、上岗实习

我实习的部门先后是沙滩娱乐部和客房部

(1)沙滩娱乐部

一开始我被安排在沙滩娱乐部实习，由于酒店有淡旺季之分，实习结束后沙滩娱乐部(沐浴阁)就基本不营业了需等下一年实习生到来才营业，而这一段时间正属于淡季，所以不营业，在这一段时间里沐浴阁已经变成了一个堆各种杂物的大仓库，我们部门的同学在五一黄金周前主要的任务是把对沐浴阁进行大清洁，将里面的所有物品翻洗一遍并且要整理好，并且需要我们6个同学讨论出经营管理方式、工作流程、确定物价等等，五一劳动节正式营业。从4月24到4月30日这7天我们都非常幸苦，干的是又脏又累的基层活，但是我们部门的关系融洽，民主意识强，大家很自觉地拿起活就干，百忙之际也渗透满快乐融洽气氛。

我所在沙滩娱乐部主要工作是租赁海上娱乐用品、买水票、验票、提供烧烤和篝火前准备、清洁沐浴阁卫生、清洁酒店沙滩的垃圾。在这沙滩部两个多月的工作里，我们几个同学一起努力经营起沐浴阁，一起努力创建高服务高效率的服务团队，其间有过许多艰辛与挫折，有过成功与失败，有过快乐与失落，我们不怕苦累脏，勤奋尽职，面对形形色色的客人我们依然微笑面对服务，镇定自如地去解决所出现问题。

(2)客服部

最后的两次轮岗我被分到客服部实习，后四个月的实习时间我在客服部度过，7月份开始正值于旺季，酒店入住率很高，所以我去到客服前几天是边工作边培训，客房部人手不够，后来加上暑假工还好一点，天天汗颊背流，满头大汗，真正体会到钱的来之不易。

客服部的主要工作是做房、保洁、和对客服务。每一件工作都要非常仔细认真去完成，否则将出现服务破绽，给入住客人留下不好印象，有损酒店良好形象。一般主管或领班安排我们2个人一栋楼共有20间房左右，天天铺床、洗厕所、拖地、搞清洁、配一次性用具、保洁、对客服务，天天重复同样的工作，正是因为如此，才锻炼了我吃苦耐劳和注重细节的性格。面对客人的百般刁难我并没有退缩，而是主动地微笑着耐心跟客人解释清楚。面对客人的要求，我尽可能去满足。面对对好心客人对你(服务员)的关怀，我感动至极。面对主管或领班的工作细微要求，我尽自己的努力去完成。由于我班男生少，在我完成自己任务的同时我也常去帮助女生，工作作风尚且等到了酒店上级的赞可，让我欣慰。

三、实习效果、实习体会

在六个月的实习时间里，我各获得了酒店颁发的6月份和8月份优秀实习生荣誉称号，工作得到了认可，颇感欣慰。我从一个大学生转换到社会工作人员的角色大转变，半年的磨练使得我的适应能力大大提高，体验到社会竞争的残酷，现实的无奈。学会了如何处理复杂的社会人际关系，更重要的是懂得该如何去做人做事，得到了很多宝贵的社会经验财富，认识到了自己的不足，总结了经验和教训，在以后的学习工作中我将不断增值自己，为以后自己的创业之路做好准备。

四、对实习的意见和建议

(一)对学院的建议

1、应该详细介绍实习前准备事宜

在这次的实习当中，实习前的实习动员大会院系只讲了些大概况，我认为有必要向同学们讲清楚该带的哪些物品，此次因为不知道那里的气候，去到实习单位后才真正发现海边晚上比较凉快，常吹海风，不带外套去实习的话容易着凉感冒，有些同学因为不知情没带外套，刚去就水土不服感冒了一两个星期，严重影响了良好的实习状态。

实习班主任余老师每隔一个月来酒店一次，在那边实习，一个月会发生许多事，出现许多问题，老师一来累积了一个月的实习状况同学们或许会有许多都忘了，问题得不到及时解决，导致同学们情绪波动很大，做出一些极端行为。建议实习班主任来酒店的次数多点，时间间隔短点，根据老师的实际情况安排在比较合理的范围内。

如今的社会形势，人民币小幅升值，物价上涨，反而工资不涨，钱越不值钱了。在酒店里的加班费确实偏低了，辛苦付出的回报才得到元(前三个月)或元(后三个月)一个钟，导致有些同学不愿意加班，工作进程延误。建议学校跟酒店商讨适当提高实习生的生活补贴，增加加班费。

(二)对酒店的建议

1、酒店的工程问题

酒店常有些工程问题出现，常有客人抱怨和投诉，问题是酒店设备逐渐老化和工程部工作人员少，建议酒店逐渐更新陈旧老化的设备及物品，多聘个工程部技能熟练的工作人员。酒店里的正式员工问题。

酒店的个别正式员工常有不尊重不关心实习生的行为举此，男生宿舍电视房经常是正式员工霸占着且音量大阻碍我们实习生的正常休息，导致我们实习生比较少看电视。有时候我们工作累到极困的时候得到的是冷漠，却得不到关心与尊重。建议酒店应该常教育正式员工作为培训员工素质的一部分，酒店应更加关心和尊重我们实习生。实习生换岗应公正公开透明。

在这次的实习中，三次换岗机会，同学们都有些情绪波动，我认为是不够公开透明，建议酒店在换岗之前应召集各部门负责人开个会议说明些本次换岗的一些情况，让同学们有心理准备。实习生评奖制度不够公平公正。

在这次实习中，我们当中有许多实习生获得了酒店评的优秀实习生、优秀员工……等等奖章，但是我们实习生都不知情是怎样评出来的?有些获奖的同学我们实习生竟有过半的同学不满意，有些同学勤奋努力付出却一无所获。所以建议酒店评奖应该采用管理层考评和实习生投票相结合的形式，做到公平公正透明，让实习生实习得更有激情更有意义。

**客服助理调研论文范文 第十四篇**

郭子强是一所高校的研究生，他不仅成绩优秀，而且还在学术期刊发表过一些学术论文。所以，还没毕业，他就被一家跨国公司看中，并签了合同。当身边的同学们一个个为找工作而四处奔波，为赶写毕业论文忙得焦头烂额时，郭子强早已高枕无忧地和女朋友浪漫于花前月下，畅想着毕业后的美好人生。

随后，他接到了代写的第一篇论文：《关于C++编程语言的改进方案》。要求写这篇文章的顾客是一名即将毕业的本科生。这对于学计算机专业出身的子强来说简直是小菜一碟。一个星期之后，他凭着自己深厚的学识功底把论文搞定。由于他代写的这篇论文很快通过顾客导师的审核，且受到顾客的好评，因此一千元钱的报酬很快收入囊中。

此后，每隔一个星期他就接到新的代写任务。一个月下来就有好几千元的收入。初次尝到甜头的他不禁有些飘飘然，觉得这些外快来得太容易了。尽管如此，郭子强仍不满足。为了牢牢地拴住女友的心，他渴望赚更多的钱。

原来，他代写的这篇论文，顾客的导师审核之后，发现这篇论文有多处与导师的好友某大学教授两年前发表的论文内容一模一样。结果顾客的文章非但没有通过审核，还把他牵扯了出来。最终郭子强因剽窃大学教授论文而被追究法律责任。消息一经传开，之前已跟他提前签约的跨国公司也与他解除了合同。

20\_年6月，郭子强被追究法律责任。此刻，人财两空的郭子强才追悔莫及。一直视“代写”为摇钱树的郭子强终于意识到：被金钱蒙蔽了双眼的人，最终看不到精彩的人生。

**客服助理调研论文范文 第十五篇**

>一、 实习单位基本情况

单位名称： 地址：

类型：中小企业

>二、实习岗位基本情况

实习岗位：淘宝商城xxxxxx旗舰店客服

工作任务：售前、发货、打包 、售后

>三、实习目的

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。

>四、实习的具体工作内容

**客服助理调研论文范文 第十六篇**

>一、实习目的

通过在中国xx代理分公司担任话服员，充分了解到企业内部的管理模式与机制，联系在校所学知识，做到理论与知识相结合，为日后真正走出社会作一个铺垫；

>二、实习时间

20xx年x月—20xx年x月

>三、实习地点

xx公司

>四、实习部门或岗位

电话营销部门的话务员

>五、实习内容和过程

一培训我在xx公司实习期间，有一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。

上班的第一天，我刚踏进机房的门，未见其人，先闻其声：许多话务员小姐甜美而礼貌的声音此起彼伏地传入耳瞽。绕过班长台，首先映入眼帘的是一个个蓝色的办公座位，整齐的排列在大厅里，每个位置上摆放着电脑设备，话务员小姐们都戴着耳麦，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，甚至还有些更难听的粗话。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。

>六、实习体会和收获

经历3个月的话务实习终于结束了，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学习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的，擅长主动和别人交流打交道，但是在此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。

>七、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！

**客服助理调研论文范文 第十七篇**

经过一个多学期的理论知识学习后，我们迎来了大学生活以来第一个专业实训周——电子商务认知实习。这为期一周的实训给了我很大的收获但也给了我一个很深的感触，科技的力量不可小视，IT技术的飞速发展给我们的生活与工作带来了便捷。

>一、实训时间

20xx年5月9日—13号

（星期一至星期五）

>二、实训目的

通过本课程的实训，更深入的了解大学生电子商务的实训意义，电子商务发展现状及未来发展空间。而通过对此专业社会发展的了解让学生可以更好的认识自己的专业，将课堂知识与现实工作进行结合，达到理论与实践相结合目的，为即将进入社会做好准备和进行必要的热身及适应。

>三、实训要求

1。 使学生加深对电子商务基本理论与概念的理解。

2。 培养学生解决实际操作问题的能力。

3。 培养学生认真细致的态度及科学严谨的实训作风与习惯。

4。 要求每位同学独立完成一篇实训报告。

>四、实训安排

周一、实训前准备

周二、实训动员会

周三、参观无锡科技展示中心、感知科技

周四、参观博宜教育

周五、和08届学长、学姐交流相关专业知识

>五、实训心得

一个星期的实训不知不觉的就这样过去了，在这里不敢说自己学到很多的东西，但我真的在其中明白了很多。学校给我们提供的这次实训，是一个很好的学习机会，可以摸索自己的兴趣和以后发展的方向，可以让自己提前认识到自己想得到的东西是什么，“不知不知，先行后知”。两个星期的实习生活，使我受益匪浅，回味无穷，实习所感历历在目。

电子商务的实训课程是学生学习电子商务方法、掌握电子商务技能的重要渠道。

**客服助理调研论文范文 第十八篇**

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。

一、实习目的

(一)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;

(二)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。

(三)积累工作经验。公司要培养一个人才是要成本的，所以公司招聘人才的时候，一般都会把有经验者优先录用。有了这一次的顶岗实习，可以增强我的工作能力，增强工作中的沟通和适应能力，增强做人的才干，积累经验。为今后的就业铺路。

(四)适应以后工作的生活方式。在学校里，有着学校的规章制度限制和同学朋友的真诚友谊。刚踏进复杂多彩的社会，是需要一个过渡期。通过这次实习，可以提前让我更加早地了解与体会真正进入社会后该如何生活，该如何面对工作与生活的困难，然后找出解决的方法。

(五)通过实习，回校后有更加明确的目标，抓紧时间补习自己在实习中缺乏的知识，为以后的工作做好准备。

二、岗位工作描述

1、实习心得：

1)沉着、冷静、有自信地面对面试

对于如今就业竞争那么激励的市场中，想找到一份适合自己的工作并不是特别容易的事，况且对于一个还没有毕业，而且只能做一到两个月的兼职工想找一份适合自己的工作并非容易的事，但是我坚信我一定会找到一份适合自己的工作的。

**客服助理调研论文范文 第十九篇**

密切配合是提高工作效率的重要抓手。工程部、外勤部、客服部等职能部门，虽然分工各不相同，但目的只有一个，那就是给广大业主提供优质、高效的服务。各职能部门只有保持及时沟通协调、相互密切配合的长效运转机制，工作效率才会提高，服务才会及时到位。比如，保安或保洁人员发现公共区域的设备设施有损坏或有异常情况，及时向工程部反映，工程人员立刻采取相应措施，以保证设施设备的完好性并发挥正常使用功能，可大大缩短设备设施维修时间。客服人员接到业主的有关信息，及时反映到相关的部门，及时做好解释处理，可大大减少业主的负面情绪，既解决了问题，又展示雷厉风行、紧张快干的工作作风，还提升了物业在广大业主心中的地位。

以上心得是在工作中慢慢体会得来的，我也希望我的心得能够与其他的前台进行分享，大家共同进步。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找