# 人力资源实习报告3篇

来源：网络 作者：落霞与孤鹜齐 更新时间：2024-07-16

*移动强调服务的质量，从每一个细小的地方做起，下午的营业厅服务规范课上，许老师示范了作为一名合格的移动营业厅服务人员的标准，虽然很多细微的动作我们平时去营业厅都没有认真地注意到，但是它们确实都一丝不苟的按照标准作的，比如当用户进门时，...*

移动强调服务的质量，从每一个细小的地方做起，下午的营业厅服务规范课上，许老师示范了作为一名合格的移动营业厅服务人员的标准，虽然很多细微的动作我们平时去营业厅都没有认真地注意到，但是它们确实都一丝不苟的按照标准作的，比如当用户进门时，营业员(前台无用户)起立迎候(站姿：眼平、颌收，颈直、肩松平、收腹、挺胸、垂臂、腿直、跟拢，尖分、v/丁字)，双手自然叠放于小腹前，右手叠加在左手上，面带微笑，点头示意。在岗工作时，不得擅自相互串岗、脱岗或离岗，不得从事与客户服务无关的事情，不得放下手上工作，拨打和接听私人电话，业务办理过程中不得与其他营业员闲聊，不可携带私人移动电话上岗;其他人员不得私自打断受理人员与客户之间的谈话，务必做到先外后内;严格执行首问责任制;没有客户时，不得相互聊天或交头接耳;不得利用工作之便私自查看、更改客户档案资料、索要或接受客户馈赠或做违反正常操作规程的事;下班时若未办理完客户的业务需继续将业务办理完毕或交待接班人员办理，不可推诿、拒办业务;在接待用户过程中，务必做到始终保持微笑。“站迎站送”，“唱收唱付”等等。我想到了培训第一天老师说的话，移动不是卖手机的，是卖服务的!确实，从它们的服务态度能够看得出来，移动之所以能够发展到今天这一步，离不开严格的规范和优质的服务。

人力资源实习报告（3）

雨下了一夜，一直没有停过，的交通异常的拥挤，许多地方积水很深车辆无法通过，等了半个小时车才等到，路上又用去四十五分钟，到学校已经快上课了，发现移动老师还没来，等了一会在被告知在路上了，后来才知道是一处的网络坏了需要他去处理一下，可以理解。

第一堂是“网络结构及发展规划”，听这个名字完全不明白。所谓网络规划，就是在一定的成本下，在满足网络服务质量的前提下，建设一个用量和覆盖范围都足够大无线网络，并能适应未来网络发展的和扩容的要求。通过网络规划可以使网络在覆盖，容量，质量，成本等发面实现良好平衡。

现

在虽然移动的网络覆盖到全国，但是还是有许多不足之处需要改善：

1.少说覆盖地区却站，覆盖类投诉热居高不下

2.网络话务快速增长。现网话务比年初增长超过100%

3.话务不均衡，只要体现在地理位置，时间区域上

4.高校站稀缺，迫切需要增加站址解决容量问题

5.由于地势原因，少数丘陵地区农村仍存在弱覆盖甚至盲区

成本和技术是成正比的，移动公司要在其中找到一个很好的平衡点恐怕还需要一段时间，不过相信3g的到来可以加快技术的发展，但时候成本也会降下来。

我一直以为移动公司只做技术不需要做上门推销的事，可是现在发现我错了，移动公司还是有相当多的人从事的是市场销售，把自己的服务推销给别人，当然这里的别人通常是大客户或企业，所以销售的技巧也就显得尤为重要。客户可以使用你的产品也可以使用别人的产品，那他为什么要选择你的产品?质量固然很重要，但是更重要的还是销售人员的服务态度和技巧。我们可以把客户分为四种类型：演员型性格的客户，结果型性格的客户，学者型性格的客户还有老好人型性格的客户。但从这些名字上就能看出来他们身上所具有的特质，对付不同的客户要用不同的方法。

其实销售是一门很深的学问，而不是别人所说的靠一张嘴吃饭，一个好的销售人员不但口才要好，要能把活得说死咯死得说活了还要有相当的专业知识，不然别人也不会信服。

下午的课教会我们如何融入团队，所谓团队就是由员工和管理层制成的一个共同体。该共同体合理利用每一个成员的知识和技能协同工作，解决问题实现共同目标。团队的五个要素是：目标(purpose)，人员(people)，定位(place)，权限(power)，计划(plane)这就是所谓的5p。

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