# 大学生客服实习报告范文

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2024-09-03

*沟通能力特别是有效沟通能力是作为客服工作人员应该具备的一个基本素质，客户服务是跟客户打交道的工作，倾听客户、了解客户、启发客户、引导客户，都是我们和客户交流时的基本功，只有了解了客户需要什么服务和帮助，了解了客户的抱怨和不满在什么地方，才能...*

沟通能力特别是有效沟通能力是作为客服工作人员应该具备的一个基本素质，客户服务是跟客户打交道的工作，倾听客户、了解客户、启发客户、引导客户，都是我们和客户交流时的基本功，只有了解了客户需要什么服务和帮助，了解了客户的抱怨和不满在什么地方，才能找出我们公司存在的问题，对症下药，解决客户问题。下面给大家分享一些关于大学生客服实习报告范文，供大家参考。

**大学生客服实习报告范文(1)**

每个大学生在毕业之前都是外出实习一段时间，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础。

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。在学校的安排下，我到\_\_\_市\_\_\_\_有限公司的客服部，进行工作实习，客服对于大家来说都不会陌生，现在科技的发达，很多人都是足不出户，但是还是要买些东西，看看商品，所以现在很多人都是运用网购，有的公司会要客服，就是有的顾客想对这个产品更加的了解，或者是我们的销售任务，还有就是已经购买的顾客对产品的反馈，售后等服务。

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。

**大学生客服实习报告范文(2)**

一、对岗位实践过程的认识

20\_\_年五月我到中国联通衡钢一厅做客服，刚开始我想应该和老师讲的差不了多少吧!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。我们一出校门什么都不会，学校只是我们的避风港，然而总有一天，我们要冲出这个港湾，驶向“大海”。去过几趟杭州人才市场，看到一张张招聘广告上的要求，我黯然伤心：　　我想发明一种威力无比的新型军事武器，它的子弹只有一纳米那么大，但它的威力却能把一个星球炸得粉碎。这种武器的子弹是用空气做成的，非常环保，爆炸后会产生100多万吨的氧气，地球上用不了时，就可以将这些子弹发射到月球和火星上去，当地球上的能源要用尽时，我们好到月球和火星上去开发我们人类生存的空间。虽然现在我还没有能力制造这种武器，但我会好好学习科学文化知识，将来我一定会发明出这种军用武器，好保卫我们美丽的家园。

一、没经验;

二、没资格证;

三、没胆量。

虽然有了更多的实践，让我们有了一次涉及社会的体验，然而那犹如小孩子刚学会站立，还没学会走路，那么这次实践我们就是在学走路，当然在学的一路上会摔跤、哭泣，但现在我们都挺过去了，回头看看一路上留下了足迹，这次实践还是蛮有意义与必要的。接到公司的培训电话，我的心也就安定下来了，终于站住脚，那时很兴奋与开心，便前去培训。培训期间，交代公司文化、公司制度、公司产品……不可否认找得又是电话营销，一个服务行业，又与专业对口的工作。

电话是现代商人越来越常用的一种交流工具，因此，做电话营销人员了解一下打电话的一般要求是很有用的。打电话的基本原则是简明扼要，切忌罗嗦，既突出不了问题，又占用别人时间，从而引起别人反感。

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。

二、对专业岗位职责的认识

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,第三天自己便“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。

每次与客户之间的沟通都是不同的，不能只按文稿上面的文字去沟通，这就要针对不同的人采用不同的方法，一套方针是不能很好地营销。比如，每当我说：“能为您简单介绍一下炫铃业务……

有些人开口便问：“需不需要钱，每月要多少钱。”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。而有些客户能耐心听，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。

三、对理论与实践结合的认识

做电话营销这行耐性一定要强，尤其是一天不知要拨打多少个电话，与多少位客户沟通，而且不是介绍好自己的产品就行了，客户他们有很多方面要咨询，如意邮箱以及小秘书等有关业务方面要咨询。还有呢?有些用户会提一些建议等等方面。我们都要及时做出反应，及时回答。这让我懂得了，进入一家公司我们不能只着眼于自己的产品，更多的是了解公司的其他产品，这样才会有助于更好地营销自己的产品。

记得每次拨号我们拨的都是数字号码，无法显示对方的性别与年龄，同样无法判断是外国人还是中国人。一通电话性别是明了了，而中国人还是老外还是无法辨认了，有好几次接通了，我心太急，只把炫铃业务介绍完毕，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。

**大学生客服实习报告范文(3)**

刚开始我想应该和教师讲的差不了几多吧!当我做了一两天的工夫后才发现原来这统统并不简略，进入社会对我还需要一段工夫而不得不让我更深切地领会到就业的压力。我们一出校门什么都不会，学校只是我们的避风港，但是总有一天，我们要冲出这个港湾，驶向“大海”。去过几趟杭州人才市场，看到一张张招聘告白上的要求，我黯然伤心：一、没履历;二、没资格证;三、没胆子。

固然有了更多的实践，让我们有了一次涉及社会的体验，但是那犹如小孩子刚学会站立，还没学会走路，那么这次实践我们便是在学走路，当然在学的一路上会摔跤、哭泣，但如今我们都挺已往了，转头看看一路上留下了足迹，这次实践还是蛮故意义与必要的。接到公司的培训电话，我的心也就稳固下来了，终于站住脚，当时很高兴与开心，便前去培训。培训时期，交代公司文明、公司制度、公司产品……不行否认找得又是电话营销，一个办事行业，又与专业对口的事情。

一、对岗亭实践过程的了解

电话是当代商人越来越常用的一种交流工具，因而，做电话营销职员相识一下打电话的一样平常要求是很有用的。打电话的根本原则是简明简明，切忌罗嗦，既突出不了题目，又占用他人工夫，从而惹起他人恶感。

客服部这个分为许多组。大抵分为话务组，业务处理组，投诉组，质检组，采编组。话务组很显着负责接电话，帮助用户记载要求或建议。业务处理组负责帮用户守旧取消业务。投诉组很显着受理投诉，并给用户复兴。质检组也便是质量检测，重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，然后把监听环境，包罗及格和不及格的环境整理后再反应给话务组。采编组的重要事情是负责吸收下级下达的业务，整理后，举行采编，给各组培训。

二、对专业岗亭职责的了解

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。固然曩昔有过电话营销的履历，但是这次代表的是作为一名客服司理，是话务员与营销员的联合体，所以相同是很紧张的一种交流方法。在一片永远做不完的业务的远景下，如何举行相同，如何做好相同从心开始，都要留给我们本身去寻思，在实践上慢慢体验得出履历并运用于实践，提高本身的事情服从!

有了几天有培训，演练文稿，第三天本身便“上阵”与客户相同了。我们重要是为客户办理炫铃业务，固然曩昔有过电话营销的履历，但是这次代表的是联通公司，所以电话营销中就要分外看重语言这方面的相同。办事有语就要用得当，对付这个行业，语言方面的技巧一定要很好地表达：一、有正面的语言表达，不消负面有语;二、能用我则不消你;三、能不消“不”则不说;四、涉及企业形象，制止就事论事;五、淘汰口头禅。

每次与客户之间的相同都是不同的，不克不及只按文稿下面的文字去相同，这就要针对不同的人接纳不同的要领，一套目的是不克不及很好地营销。好比，每当我说：“能为您简略先容一下炫铃业务……”有些人启齿便问：“需不需要钱，每月要几多钱。”

这就说明他看重用度这方面，针对这些人就要突出卖点，这个月不收月租费。而有些客户能耐心听，那我就要仔细地先容业务内容，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要领，一样平常女性比较贪小便宜，男性比较爽快，所以针对女性一启齿就要说：“我们公司有个优惠运动，能为您先容一下吗?”这样她们就会耐心肠听下去，男性一样平常不接纳这种要领。

三、对理论与实践联合的了解

做电话营销这行耐性一定要强，尤其是一天不知要拨打几多个电话，与几多位客户相同，并且不是先容好本身的产品就行了，客户他们有许多方面要咨询，如意邮箱以及小秘书等有关业务方面要咨询。还有呢?有些用户会提一些建议等等方面。我们都要及时做出反响，及时回答。这让我懂得了，进入一家公司我们不克不及只着眼于本身的产品，更多的是相识公司的其他产品，这样才会有助于更好地营销本身的产品。

记得每次拨号我们拨的都是数字号码，无法显示对方的性别与年龄，同样无法果断是外国人还是中国人。

作为客服司理事情态度一定要好，不但经过电话从声响中传递你的肢体语言与面部心情，并且能表现一小我私家的事情态度。作为当代社会的办事行业，要是办事不到佳，绝没人乐意买你的产品，尤其是作为一名联通公司的客服司理，一旦语言失措便会招来投诉警告，所以我在营销中就要非常看重事情态度的良好形态。

四、对宁静，失密方面的特殊高要求

中国联通就企奇迹单元对宁静，失密方面的特殊高要求，提供了宁静性极高的cdma通讯网络.cdma起源军事失密技术，广泛使用于军事领域，具有抗滋扰，宁静通讯，失密性好等特性.联通cdma网络宁静，失密性能超群并在多个领域成功使用失掉认可(例如:省军区，省委机要处，省军分区等).

实践的这些日子，在公司学到了许多有关联通公司的业务知识，也学到了许多为人处事方面的知识，结交了一些朋侪。这段工夫固然每天早出晚归很累，但其中也有开心与欣喜，生存过得很充分。如当翻开簿本上记载着的一排排熟悉的数字号码，好像是很久曩昔的事了，那也在无声诉说着在不知不觉中我学会了许多东西，增长了本身的阅历，我信赖过程便是结果，只要我们用心去做，去想，那便会有劳绩，有结果。

**大学生客服实习报告范文(4)**

您好，请问有什么可以帮您? ， 感谢来电，再见!。这两句话伴随了我一个半月的时间。在上海电力公司市东供电公司，我在热线话务员的岗位上实习了一个半月。在这段时间内，通过师傅们的言传身教、循循善诱，把积累了多年的人生财富和实践经验毫不保留地传给了我，很好地发挥了传、帮、带 作用，使我受益非浅，收获颇丰，在思想认识、工作能力等方面都有了长足的进步和提高，也为我今后的学习打下了坚固的基础。

由于我是新手，所以，我就更要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。在刚上95598平台的时候，凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，我除熟悉了语音平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到95598设备的整个运作流程，让我在工作时更能得心应手。

然而95598作为一个群众服务窗口，我作为一名普通的接线员，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记;对于一些基础业务知识，我经常会翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。

如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才能让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子肚子里有倒不了来。所以我常常在网上学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

在与来电人的开始几分钟交谈中，我聚精会神倾听来电人的信息，保持礼貌态度，提高工作质量。遇到反馈意见，要听清楚来电人的全部要求，准确理解来电人的意思，要抓住问题中心，尽可能避免多讲无关紧要的事并做好相关记录工作方便日后和用户联系，为正常的工作状态保驾护航。还要做好事后的回访工作，当用户反映表示不满意时，应悉心认真的用户述说，尽可能的替用户排除问题，做到急客户之所急，想客户之所想。

在不断的学习中，我发现自己的生活充实了许多，也精彩了许多，原来那个默默无语的我也变得叽叽喳喳了，以前总被遗忘的我也得到了大家的认同。但是由于自己性格方面的缺陷，也使我错过了许多机会。所以在新一天，我要再接再厉，做得更好。

日子过得真快，一眨眼的工夫，我不知不觉已在95598客户服务中心忙忙碌碌的工作了一个半月。回首过去，展望未来，回顾这段时间来的点点滴滴，取他山之石，对于我而言，没有最好，只有更好。

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