# 2024年话务员的实践报告 话务员的实践报告(13篇)

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-06-29

*报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!话务员的实践报告 话务员的实践报告篇一这次实习我总结了以下几条经验，在以后的生活中...*

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

**话务员的实践报告 话务员的实践报告篇一**

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。

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，不断地想方设法改善自己的工作方法，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。

我个人是一个比较喜欢创新的人，在工作的时候不喜欢单调、枯燥、机械的处理任务，因为本来这类任务的处理是有规律的，完全不需要重复地做，如果动一动脑筋使用批处理或是其他方法就能大大减少处理的过程和步骤，从而减少工作时间，提高工作效率。就比如我在实习的时候，一次要使用电子e管家来进行邮箱账号的激活，本来是项资料重复的任务，就是登陆每个邮箱，编写3条信息然后发送出去，透过使用来激活。刚开始我采用的是单次发送的方式，即每个账号分3次发送激活，但是这样貌大大影响了工作效率。在经过一番探索后，我尝试了模版群发和直接群发等方法，对发送流程进行了优化，提高了工作效率。同时我也充分使用快捷健等操作来提高自己的工作效率，使工作进程提高了近一倍。在最后，我选用了一种最快捷又最准确的方法，顺利地完成了任务。

我自己本身是个相比较较内向的，不擅长主动和别人交流打交道，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，我比较怯生，和办公室的几位同事打过招呼后就不敢说什么了。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，但我也认识到了自己的不足，应对沉默不语的尴尬，自己有职责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，这时候你就就应主动去和别人交流，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。在之后的实习中我已开始能和大家愉快的交流，就是出于自己的用心主动。

在工作的时候同样也要用心主动地和别人交流。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，而且你还务必去帮忙别人或是理解别人的帮忙已完成工作。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忙。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，但是我也很用心地去帮忙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。这样貌不仅仅锻炼了自己，帮忙了他人，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。

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必须要留意谨慎，一丝不苟，不能老是出错。有时候一个失误不仅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必须要慎之又慎，对自己的工作要十分重视，如果有必要必须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。

一个人在自己的职位上有所作为，必须要对自己职业的专业知识有所熟悉，对自己业务所在范围内的业务技能也要熟练掌握，这样你才算是一位合格的工作人员。在工作的时候，拥有丰富专业知识和业务水平的你将会发现自己在工作时左右逢源，在处理各种难题和困难都能很顺利地去应付。

在经历了大学三年的学习后，我自信自己已掌握了必须的通信相关的知识，但是到了电信公司实习后，我才发现自己离专业工作还有一些距离，且不说自己所学的都是些基础、皮毛，就是在应用方面，飞速发展的科技已经把很早之前的理论给湮没了。当发现自己的知识已不能做为自己的资本时，我更深刻体会到专业知识和技能在工作中的重要性。

**话务员的实践报告 话务员的实践报告篇二**

几乎所有的没有干过10086客服的中国老百姓都说在移动工作多好啊，世界500强，每天上亿元的收入，工资待遇都很好。其实我想说的是这是表面。一个企业在短时间内简历如此健全严格的体制，不得不说，很强悍。可是谁又知道10086客服客服的艰辛，因为就业的压力，经过层层选拔，我进入了这个岗位，成为10086客服话务中心中的一员，经过这几个月的经历，我写了这篇文章，目的是想抒发一下自己的感想，想让每个人善待我们，没有华丽的语言，只有真实的经历……

可能很多人都认为在移动工作每天就是接接电话，解答一下用户的问题，很轻松，很舒服。其实，我们的工作不是那么轻松的。每天最少也要工作六到八个小时，看起来时间并不长，但大家试想一下，让你不停的说话，说4到5个小时，脑子不停的思考问题，手还要不停地在操作电脑，还要注意自己的语音语调要保持热情、耐心，一颗心分成几半用（一心几用），不管你今天的心情是高兴还是不高兴，在你戴上耳机开始接听电话时就要开始保持微笑服务，每天最少接100多个电话。

有的人可能要说，我花钱买的就是你们移动的服务，买的就是你们的尊重。是的，这是我们的本职工作，我们没什么可抱怨的，拿这份钱就要做好这份工作，这是理所应当的。可是有些用户却连起码的人与人之间应有的尊重都不给我们。当我们真诚的向用户说声“您好，很高兴为您服务”时，听到的回应却是“小姐，你妈贵姓氨更有些人在电话的另一端发出不堪入耳的声音，请大家换位思考一下，如果当时你或你的亲人或者女朋友是话务员你会是什么心情。

我想说的是：

一、10086客服不是万能的，我们这里不是什么问题都能解决的，我们80%的功能是查询咨询，给您解答一些常识问题，15%是把您提出的资费问题和遇到的麻烦，反映给其他部门，由别人给您解决，5%是由我们10086客服能给您解决办理的，请您不要把10086客服想成万能的，我们可以告诉您解决的方法，要您自己去办理，请您不要总问你为什么解决不了，你为什么不能办理，你是移动的窗口，你不解决谁解决，我为什么要等，我凭什么要等，你现在就给我解决，你为什么查不了我的通话记录，为什么办理业务要这么麻烦去验证密码，这些问题您问我我也给您解决不了，这些问题中国移动所有人都知道，为什么不给提供。天晓得，你问问中国移动的高层吧，别问我你们经理是谁，电话多少，我真不知道，我们是移动的最底层。

二、10086客服挣的钱很少的，您不要把我们和银行相提并论，您别以为中国移动，中国银行，工行等都是世界500强（中国移动可能比他们有的银行为之还要高），中国移动交的税在中国也是大户（比很多银行要多）。

三、10086客服挣的很少罚得很多！！！每月的工资还要看你的绩效，每个电话还要点来电原因，点错了要扣分等于直接扣你的钱，满意度不到94%要扣钱，对客户服务态度不好要扣钱，业务回答错误要扣钱；客户故意气你，你要听着，客户骂你一句，你要等他骂你第二句，因为骂你两句，你可以告诉他，我有权利挂断你的电话，呵呵，有意思吧。

四、10086客服很累没有什么假期，平时上4—6天班放一天假，我们没有什么假期，五一，十一，过年都和平常一样，该怎么上怎么上，因为别人放假就是我们最忙的时候。

五、我很感谢移动公司能给我们实习生也提供这样的工作岗位，让我能找到一份能养活自己的工作，让我生活能够独立，让我的`人不再漂泊，但是移动公司是一个卧虎藏龙的地方，平常你根本看不出来，其实这里研究生博士生有一大堆，呵呵，简直是不能相信，我觉得李宁品牌的宣传口号一切皆有可能，应该用在中国移动上面。

六、最后请大家打完10086客服后如果对我们客户代表回答的还算满意，请您挂机前按一下5或者4都可以（固定电话，小灵通，联通，移动都可以），如果对我们的回答非常满意，您可以在挂断电话以后，再打一次10086客服对刚才我们的客户代表进行表扬，表示你的感激之情，你可以说客户代表服务热情，或者说客户代表回答问题特别周全，告诉客户怎么可以省钱，为客户着想等，都可以。

说了这么多，写了这么多，一篇长长的文章，想必你也看累了吧，可是这是我真实的经历，谢谢您可以看完，最后我想告诉每一位看过这篇文章的人：

（1）如果10086客服自动台可以办理的业务，请您尽量使用自动台办理，或者通过网站办理，不要麻烦前台的话务员。并且请您在月底提前几天办业务、更改套餐，不要在月底最后一天办业务，我们的压力真的很大！

（2）请您在询问完业务后，不要吝啬您的一声“谢谢”，因为他会让电话这头的话务员很温暖！如果我们的服务没有问题，请您不要吝啬您的手指，按一下“满意”吧！

（3）请您不要因为一些小事动不动就就要投诉我们话务员，我们又有什么错呢？说白了，我们只是你们的出气捅！移动公司眼花缭乱、巧立名目的收费项目是我们制定的吗？这些钱是给我们了吗？我们的待遇因此提高了吗？回答不言而喻！

（4）我要对那些恶意骚扰的用户说一声：“请您善待我们前台的话务员，我们是人，不是你们的发泄工具！”对着话筒那端很多善良单纯的人肆意谩骂，进行恶作剧，出言污秽，你们难道没有父母、兄弟姐妹、妻子女友和孩子吗？扣你话费的是公司，不是我们自己扣你的，我们这些10086客服的工作人员也是妈生父母养的，希望你们能理解，支持我们的工作。

最后，我再次向支持理解我们工作的人们真诚的说声“感谢您的来电，很高兴为您服务！”，也告诉那些没事拨打10086客服说些无聊不尊重别人话的人，请尊重我们，同时也是在尊重你自己！

**话务员的实践报告 话务员的实践报告篇三**

经历两个月的生产实习终于结束了，我和公司的职工甚至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。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。

我个人是一个比较喜欢创新的人，在工作的时候不喜欢单调、枯燥、机械的处理任务，因为本来这类任务的处理是有规律的，完全不需要重复地做，如果动一动脑筋使用批处理或是其他方法就能大大减少处理的过程和步骤，从而减少工作时间，提高工作效率。就比如我在实习的时候，一次要使用电子e管家来进行邮箱账号的激活，本来是项内容重复的任务，就是登陆每个邮箱，编写3条短信然后发送出去，通过使用来激活。刚开始我采用的是单次发送的方式，即每个账号分3次发送激活，可是这样子大大影响了工作效率。在经过一番探索后，我尝试了模版群发和直接群发等方法，对发送流程进行了优化，提高了工作效率。同时我也充分使用快捷健等操作来提高自己的工作效率，使工作进程提高了近一倍。在最后，我选用了一种最快捷又最准确的方法，顺利地完成了任务。

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内向的，不擅长主动和别人交流打交道，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，我比较怯生，和办公室的几位同事打过招呼后就不敢说什么了。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，但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。

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。

第四:要有丰富的专业知识和专业技能，这会使你的工作更加得心应手。一个人在自己的职位上有所作为，一定要对自己职业的专业知识有所熟悉，对自己业务所在范围内的业务技能也要熟练掌握，这样你才算是一位合格的工作人员。在工作的时候，拥有丰富专业知识和业务水平的你将会发现自己在工作时左右逢源，在处理各种难题和困难都能很顺利地去应付。

在经历了大学三年的学习后，我自信自己已掌握了一定的通信相关的知识，可是到了电信公司实习后，我才发现自己离专业工作还有一些距离，且不说自己所学的都是些基础、皮毛，就是在应用方面，飞速发展的科技已经把很早之前的理论给湮没了。当发现自己的知识已不能做为自己的资本时，我更深刻体会到专业知识和技能在工作中的重要性。

**话务员的实践报告 话务员的实践报告篇四**

在一个多月的实践中我学会了许多与别人交流和待人处事方面的一些技巧，而且还战胜了自己一些心里障碍，我不仅从同事们身上学到很多东西，和他们成为朋友，更重要的是，在这个过程中拿到了开启通往社会之路大门的钥匙。在社会上要善于与别人沟通，如何与别人沟通好，这门技术是需要长期的练习。

同时我也学到了很书本上没有的知识，在学校，只有学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了获得更多的报酬而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自已的能力！

总的来说这里既增长了见识，开阔了视野，又增长了实践操作能力、丰富了生活阅历，这将是我们走向社会的一笔最为宝贵的财富。实践为我们将来在这社会中打拼打下坚实的\'基础，为以后做好铺垫，使自己在以后的道路上顺顺利利，才不会让自己在这个竞争激烈的社会中被人淘汰，丢弃在某个角落，有能力有自信才会更加充实的生活下去。

实习结束，回顾这半年多的生活，我多了一份理智，了一份成熟。也学到了很多再学校学不到的东西。再实习的过程中，我能把理论与实际联系起来。每项工作都有共性和特性，不能说它们之间脱节。作为一名酒店管理专业的学生，我不仅要学好理论知识，更要把理论实际结合。在校应该学好专业知识，并且要不断扩大自己的知识面。更要学会处理好人际关系。这个社会就是优胜劣汰，适者生存。深刻认识到自己的优劣势。

关于实习，我收获到很多东西，学到很多知识。更明白了自己以后的职业规划。总的来说，我的优势有以下几点：

第一，由于我性格平和，做事情比较耐心踏实。这对于我以后从事服务性工作有很多益处。

第二，我思维比较活跃，具备创新思维，以后想从事具有挑战性的工作。

第三，我具备吃苦耐劳的精神，以后工作再怎么辛苦，我也能坚持下来。

不过，我也有一些还需要改进的地方：

第一，我不愿意从事重复性的工作，这是最大的思维误区。作为一名即将毕业的大学生，我应该思考我想做什么？我能做什么？很多时候，我们最先做的都是一些最基础的。最简单的工作。我应该调整好自己的心态。

第二，我缺乏团队意识，喜欢一个人来完成一项工作，有时候对自己的能力过于自信，不喜欢和别人合作分享。我应该明白，我不是一个单独的个体，要得与别人分享苹果，交换想法。只有注意调整，才会有利益我以后的工作。

实习归来，再剩下不到三个月的时间里，我最先作的是要调整自己的心态，掌握一些求职技巧和方法，多获取一些求职信息，争取有一个良好的起点，未来的路很长，我相信自己会作的更好。

**话务员的实践报告 话务员的实践报告篇五**

为提高市民服务热线的办理效率与办理质量，我单位时刻以全心全意为人民服务为宗旨，坚持“群众利益无小事”的工作原则，高度重视市民服务热线工作，认真受理群众来电，在单位领导的帮助和各个部门的密切配合下，我单位的热线工作也得到扎实有序推进，根据园林局《会议预备通知》要求，现将20xx年以来市民服务热线工作总结如下。

根据局关于认真做好市长热线办理工作的要求，为了把此项工作真正落到实处，我单位领导高度重视。具体做法为召开会议成立市民服务热线工作小组，单位主要领导为组长，确定小组分管领导和热线工作人员，各部门主要负责人分别为热线第一责任人参与到热线工作处理中。凡是涉及本单位的投诉热线，单位主要领导都亲自过目审批，分管领导亲自办理后，在规定的时限内由热线工作人员将处理结果报送局办公室。

在办理的过程中难免遇上疑点难点问题，对此单位主要领导专门召开领导班子会议讨论研究后，做出令投诉人满意的\'答复。

我单位严格按照局下发的通知精神，以高度的责任心和为单位负责、为广大人民群众负责的精神，认真受理群众来电，坚持做到当天热线当天处理，并及时回复和回访热线。工作人员及时督促协调解决问题，尽量将每一环节工作做细做好，让群众满意。

自20xx年以来，我单位共受理各类市民服务热线37件次，达到了办理率100%，按规定向投诉人回复回访率100%，满意率95%以上。其中xx地段市民热线为16件次，多数的投诉原因为体育器械的损坏、路灯的损坏及公厕的临时维修关闭，我单位工作人员发现问题及时维修，如有发现路灯损坏的问题也及时联系路灯处协调处理；xxx的投诉热线均为树叶垃圾未能及时清理，工作人员接到投诉电话均第一时间派人前往处理；xxx、xxx由于经营中的问题接到业户的投诉，其中xx由于租赁摊位的问题接到业户投诉，单位主要领导和分管领导主动出面组织业户开会交流沟通，耐心解释，最终做出了让业户满意的答复。xx因为刚刚接手经营接到业户关于商城税收问题的投诉，在单位与国税局xx分局多次协商，经领导多次解释，并由税务部门做国家税法宣传，截止到现在各业户税务缴纳正常；另外还有投诉热线是与单位的管辖不相关的内容，一方面主动帮助协调相关部门，另一方面热线工作人员也在请示领导后报送局办公室说明情况。

3年来，我单位市民服务热线办理工作虽然有了较大的改善和提升，但办理工作还存在着一些不足，如对热线工作重视程度还有待进一步提高，个别疑难问题和投诉市民不好沟通的问题不能在第一时间回复给投诉人等。

在今后的工作中，我单位领导与工作人员将会更加提高对市民热线的认识，端正工作态度，增强服务意识，调节工作进度，确保问题得到更加全面、质量更高的落实，提高热线市民的满意度，使此项工作真正做到有领导管、有部门抓、有专人办，确保为民服务热线工作的顺利开展，真正达到服务热线为民服务的目的。

**话务员的实践报告 话务员的实践报告篇六**

日子真的过的很快，一眨眼的功夫我在艾特公司工作都有5个多月了，刚进公司的时候一直都在紧张的学习一些基本的用语和普通话的加强练习，也不知道自己能不能适应这份工作，以前没有做过类似的工作。我一直以为，生活中往往有好多事情，只要做好准备工作了，一切都不会有问题了，但在实践中我却发现，做得不如我想象中的那么好，例如刚开始做话务工作，平时我总和几个新来的同事一起做模拟练习，自我感觉都还可以，可一旦到了与客户通话的时候，我都会觉得很紧张，甚至有时候连话都说不出来，有可能是因为太紧张的原因，后来跟新的同事交流后，又与老同事们请教时才知道，原来大家都有过这样的过渡期，刚开始多少是会有一些紧张的。但是我告诉我自己，没有事情是我做不好的，我一定要努力，我也不会允许我自已连一件简单的事都做不好。时间在走，我也在成长，慢慢的打电话的次数多了，就感觉一切也开始习惯了，在不断的学习当中，我发现现在的生活比以前充实多了，也精彩多了。不论怎么样，我相信我自己，只要我努力，我一定能做到最好。下面是我一些工作情况：

首先：作为话务员，最主要的工作就是在电话里与客户沟通，没有面对面的交流，双方都是通过声音来传递我们之间的信息，而我们又是第一个与客房接触的，那么我们在电话这头的一言一行，就代表着公司的形象，代表着公司给客户的第一印象，客户虽然看不到，但我相信他们是能感觉到的，所以我们要时刻注意自己语言亲和力，用词要恰当得体;另外一个就是我们的心态要调整好，打电话的时候，客户是能感受到的。在这一点上，我觉得自己可能有不足之处，例如平时如果是客户接听电话时说话声音非常大，很急躁，脾气不好时甚至在里面骂人，这些都是客户的情绪，作为话务员我们不能受他感染，就算对方说话声音再大，脾气再急躁，我们都必须耐心的接听对方的电话，一定不能与客户在电话里发生争执。有一句话叫做“客户就是上帝”，我们作为服务人员，态度是第一重要的，如果你的服务态度不佳的话，他就会在第一时间否决我们的产品，那我们就会因此失去很多，不仅仅是一个客户，而是我们公司的形象，个人的形象。其实往往很多客户他不仅仅只是冲着你的这个产品到访公司考察，也有很大的可能是因为通过在电话里的交谈，我们能给对方留下一个很好的印象，如我们声音甜美，说话中听，让对方能信任我们等等.....

其次，之前，我认为只要声音好听服务态度好就能做好话务员，其实不然，想做一名优秀的话务员，不仅要刻苦学习沟通技能，还要时时刻刻做一个有心人，还是那句话“说者无心，听者有意”。要不断得检讨自己在打完每一个电话后的结果，面对各种各样的客户提出的问题，我们要用最满意的.答案来回答她，每一次通话，我都寄托着一份希望，这其中包含着客户对我们话务员的信任，因此耐心倾听客户的提出的问题，抓住重点，把握关键。尽量的替客户排除不清楚的问题，客户问的越多就证明他是真正的想做的，如果不具备良好的服务沟通能力，本来一个简单的问题，就可能得不到妥善的解决，客户还会不停的问。

最后，要保持一颗平常心，宽容平和的心态是做事情前最基本要具备的东西。

但其中也有开心与欣慰，生活过得很充实。如今当我翻开本子上记录着的一排排熟悉的数字号码，感觉好像是很久以前的事了，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。

以上是一些需要注意的，都是自己需要改进的地方，3月份，我也检讨了一下，在心态方面和情绪上，可能因为自己一点私人方面的问题，有些地方做得不是很好，可能有导致部分客户的流失，我知道，我现在，离一个优秀话务员，还很远，但在以后的工作中，我会不断得完善自己，提高自己。

**话务员的实践报告 话务员的实践报告篇七**

20xx年7月离开母校至今，回想着这一段的实习，有过欢笑有过泪水有过热闹有过孤独，酸甜苦辣尽在心头。在脱离学校的锻炼中，在社会中，不断的努力渐渐从一个依赖朋友依赖家人的小女孩变成了独立成熟的社会人员，并得到了快速成长。

离开学校我的第一正式工作是在山东万山红广告有限公司实习，从事话务员一职，在一开始的时候也许只有自己能领悟到当时的那份辛酸，由于没有坚持在学校里所应聘的工作，所以第一次离开家人离开朋友自己一个人走近一个陌生的城市，在开始的时候没有朋友没有亲人，当时因为我说话生硬而做的又是话务员一职公司曾经想要劝退我，在最难煎熬的那一霎那，没有了家人朋友的怀抱，只有自己在租的那间蜗居似的房间里哭泣，曾经真的想过要放弃这份工作，逃回学校、亲人、朋友那温暖的怀抱，但是从来没有真正的放弃，我说服自己要勇敢的面对，我必须得独立的去面对我的第一份工作，人都必须现实的接受这个过程我也不例外，我相信自己可以承受可以坚强的把这份工作做好。

一开始工作我努力的学习，每次晚上回到自己租住的房子里都要练习话术，有时候工作压力压得我甚至都喘不上气，虽然每天只是打打字说说话可是那时候感觉是无比的累，好希望有朋友来陪我，我害怕进入那间属于我自己的卧室，但是既然我选择了又能有什么办法呢，如果就这样的回家岂不是让乡亲们都瞧不起我吗?所以我努力的学习工作。由于我的努力终于被公司所接受。

在不断的煎熬与努力中我做到了，我常常与人为善，最终终于融入到工作的气氛了有了新的朋友同事。除了做话务员之外我在闲于时间向维修人员请教系统上的一些问题，由于是电话营销所以也用的上电脑，所用的系统正是在学校期间所学到的，每逢同事的系统出现问题我都会帮着解决，解决不了的就虚心请教维修人员，所以我认为这次的实习给我带来的是双重实习，不但学会了营销还巩固了所学的专业知识，像是网络数据库、数据库原理及应用、c语言等。这些锻炼让我大大提升自己各方面的经验，看到了自己的进步。同时，让我懂得一个人的能力无论是创造力、社会经验还是决策力，并非一出生就拥有的，是在不断的工学习中积累而来的。

工作了两个月后由于公司不断的上新的产品，所以也必须要壮大人员的力量，也正好赶上各大院校实习，陆陆续续的有进了不少新的员工，看着他们重复着我刚刚进公司时的那副表情动作，想想之前自己刚进公司时才二三十的人，没两个月的时间竟然壮大到一百来口人，当然中间也有陆续走的老员工，此时此刻自己也算的上是一位老员工了，当那些新来的同事们请教我问题的时候我总是虚心耐心的讲解给他们听，同时在平常的时候也非常的照顾他们，因为我知道我经历过刚到一个陌生的环境的时候的那种无助，幸好的是他们还是从学里一批过来的所以比我当时还要好过的多。

然而也由于广告上的多所以工作量也就大了，从一开始的八个小时延续到十个小时，从一开始得上白班慢慢的开始了夜班的生活，有时候培训都是在正式下班之后才开始，所以往往回到家天都是黑黑的了，一天天重复着这些同样的事情，做着同样的工作，按时上班下班过着寻常人的生活，曾有过抱怨有说过走人，后来渐渐的适应了这样的环境。虽然很忙还有夜班，但是我感觉的了自己的每一步都在不断成长。并且在这样的环境下，我比别人成长的更快。

由于人多了所以我们也必须要有带头的人所谓的主管，我们开始了重新分组，我被分到了二队从一开始的不喜欢到后来的舍不得。跟随着这个主管我们工作也很积极很团结，当然在工作上也会遇到很多问题，有时候顾客问的问题很刁钻，但是有同事主管组长的帮忙，所以的问题也就迎刃而解了，虽然是主管但是我们的年龄大部分都是相当的，所以在工作的时候是主管私下我们也都是很好的朋友，同事们在一起都很开心很快乐，虽然偶尔都会对公司有些抱怨，又是做的饭不好吃了，又是随便改制度了，又是延迟发工资了，但是我们同事之间一直保持着友好的往来。

这份工作，虽然学到的不是很多，但是主管同事们教会了我很多创业的.必备条件与行业的门道，这为我以后自己创业打下了良好的基础。这份工作，让我深刻认识到:社会上的知识，管理上的知识，如何做好自我管理，这对于一个刚刚走出校门的学生是非常重要的。自我管理做的好，对于自己的心态和对待工作的热情是很有帮助的。自己是自己的敌人，自己也是自己的绊脚石。做好时间的管理，要保留独处思考的时间。好让自己有足够的时间做思考反省或沉淀消化的时机，然后又是新的一天新的开始。

其次，做好情绪管理，不要老是感情用事。在工作中要控制好自己的情绪，因为是做销售所以难免会遇到很挑剔的顾客，所以必须得学会机智的去处理这样的客户，顾客是上帝，我们必须自己忍着也不能和顾客较真，无论受到再大的委屈也得忍受着，也得把泪水咽回自己的读者李情绪不能太夸张，大起大落得情绪总是惹人烦的，任何事情都要有稳定的情绪。再次，做好学习管理。学会认知、学会做事、学会与他人相处、学会发展。做好学习管理，是迈向成功的必经之道。最后做好健康的管理，健康是生命的本钱，一个人拥有健康的体制，就是拥有的一笔无形的财富。这比财富要是你不珍惜就会慢慢的流失。因此，无论工作有多忙，每天都不要忘记吃饭运动。当你具备良好的自我管理，也就离成功不远了，前面的曙光就能照耀到你。

**话务员的实践报告 话务员的实践报告篇八**

经过半年多的实习，无论从心态上还是你自己的做事方法上我都了很大的改善和提高，特此对整个实习过程做一个总结，以便自己对自己以后的职业生涯有一个良好的指导和规划。

实习是大学教育最后一个极为重要的实践性教学环节。通过实习，使我们在社会实践中接触与本专业相关的实际工作，增强感性认识，培养和锻炼我们综合运用所学的基础理论、基本技能和专业知识，去独立分析和解决实际问题的能力，把理论和实践结合起来，提高实践动手能力，为我们毕业后走上工作岗位打下一定的基础；同时可以检验教学效果，为进一步提高教育教学质量，培养合格人才积累经验，并为自己能顺利与社会环境接轨做准备。全面严格要求自己，不断追求进步，不断完善自己，不断超越自己。

实习的时候，由于自己的性格关系，也是为了以后自身更好的发展，我没有选择与自己专业对口的酒店进行实习。因为在大二开始，我就为自己的职业生涯做了一个总体的分析。如果以后在酒店发展，我的职业道路走得不是很顺利，如果能从我的性格特点来选择适合自己的道路，我会更加走得顺利。相反，我可以利用从酒店管理专业中所学到的知识从其他方面来发展，会更加有利益自己。因为我本身很踏实很耐心，而且很善于与别人沟通，我选择了电视购物这一个行业，从事电话营销。

在校期间，我对电话营销这一行业并不是了解得很多，相反，我平时投入大量精力的是市场营销，而且真正投入到电视购物中来，我才知道这个行业中的一些特点。电话营销，只能够凭借客户声音和特点来揣摩这个客户的性格特点，做这一行业特别能锻炼一个人的洞察能力和反应能力。

最开始进行的培训，因为在校期间，酒店管理这个专业中也有商务中心和前厅管理这方面的知识，所以，我上手很快，很短的时间内我就掌握了电话营销的一些礼仪，说话的方式以及一些用词方法。培训的一周中，我认真思考了电话营销中一些细节以及蕴含在其中的道理，争取早点成为一名合格的话务员。

一周后我能够顺利地和老员工一起进入回访状态。初次给陌生的客户打电话，我显得格外紧张。不过，在两三个电话后，我的紧张感和不安也明显地减少了，我意识到，销售面临着很高的拒绝率，也是对我应变能力和交集能力的一个挑战，打了10多个电话，大部分的电话都遭到了客户的拒绝。不过，我却从中锻炼了自己的胆识，说话的方式，以及如何与别人打交道。

回访的过程中，在公司里我的激情永远是最高的，因为我深深地知道，我是新员工，我没有工作经验，因此，我只能是比别人更努力，更踏实，我才能好别人的差距越来越小。回访中我特别有成就感，在工作中我比较耐心，所以，我总能在与克服沟通的过程中得到更多客户的认可和赞同。

回访过后紧接着是热，就是真正开始上广告，我代表的是我们的公司，更是代表我们的产品形象。最先订购的是一个水宜生微电解制水器。公司的很多老员工在两年以前就已经卖过这个产品了。因此，在这个产品的订购过程中我确实与他们存在很大的差距。我能做的就是比他们更加努力，更加用心与客户沟通，给客户讲解我们产品知识。我明白了我不是说服客户买我们的产品。而是在帮助客户买产品。时刻站在客户的角度上想问题，看待问题，客户才会更加相信你，信任你，从而才会相信你的产品。进而，客户也会更加尊重你。当你和一个客户沟通得很好的时候，你就会很有成就感，从中拿到的不仅是提成，而更多的是一些成功和喜悦。

从事电话营销，我明显感觉到自己的交际圈子扩大了，我与很多客户建立了良好的关系。客户和我不仅仅是买东西和卖东西的关系，像一对挚友和亲人。为什么这么说呢？有的客户在订购产品的过程中会因为我很耐心，比较会站在客户的角度上想问题，他会把他心中的对产品一些真实虑告诉我，让我帮忙解决他们的.疑虑。其实，销售最大的成功就是，当客户把你当成自己最信任的朋友就已经成功了。还发现，自己的沟通能力在工作中也得到了很大的提高。我面对的不仅仅是一个客户，而是无数个客户。不同的客户有不同的性格特点。因此，对不同的客户采取不同的沟通方法和技巧，这也是对我处事能力和沟通能力的考验和锻炼。

热线期间讲的是效率，而广告过后的回访更能考验一个人的耐力。广告期间客户的购买欲望很高，而回访期间的客户的购买欲望会大大下降。这是，如何耐心沟通便成了一个大问题。我和很多客户沟通的时间大多都在25分钟以上。回访的过程中，我不再把自己成一个话务员，我把自己当成一名买产品的顾客。当时卖的是一个戒烟的产品。其实，包括我自己的父亲也抽烟。大家都知道抽烟的危害大，但是为什么要抽烟？就是因为工作压力和应酬，压力和应酬是因为什么，是为了生生存。我关心客户，并且也会在产品讲解过程中不断给他们抛问题。了解他们的需求。当你与客户的关系越来越近时，成交就再也不是难题。客户购买产品，买的是一份信任，更是一份安全感。订购过产品后，我仍然会与客户保持联系。询问他们在品使用的过程中有哪些问题，而为顾客排忧解难。其实，尊重和关爱都是相互的，客户也会在节日或是周末给我发来祝福短信，并且还不断地给我介绍新的客户和朋友。

实习结束，回顾这半年多的生活，我多了一份理智，更多了一份成熟。也学到了很多再学校学不到的东西。再实习的过程中，我能把理论与实际联系起来。每项工作都有共性和特性，不能说它们之间脱节。作为一名酒店管理专业的学生，我不仅要学好理论知识，更要把理论实际结合。在校应该学好专业知识，并且要不断扩大自己的知识面。更要学会处理好人际关系。这个社会就是优胜劣汰，适者生存。深刻认识到自己的优劣势。

关于实习，我收获到很多东西，学到很多知识。更明白了自己以后的职业规划。总的来说，我的优势有以下几点：第一，由于我性格平和，做事情比较耐心踏实。这对于我以后从事服务性工作有很多益处。第二，我思维比较活跃，具备创新思维，以后想从事具有挑战性的工作。第三，我具备吃苦耐劳的精神，以后工作再怎么辛苦，我也能坚持下来。不过，我也有一些还需要改进的地方，第一，我不愿意从事重复性的工作，这是最大的思维误区。作为一名即将毕业的大学生，我应该思考我想做什么？我能做什么？很多时候，我们最先做的都是一些最基础的。最简单的工作。我应该调整好自己的心态。第二，我缺乏团队意识，喜欢一个人来完成一项工作，有时候对自己的能力过于自信，不喜欢和别人合作分享。我应该明白，我不是一个单独的个体，要得与别人分享苹果，交换想法。只有注意调整，才会有利益我以后的工作。

实习归来，再剩下不到三个月的时间里，我最先作的是要调整自己的心态，掌握一些求职技巧和方法，多获取一些求职信息，争取有一个良好的起点，未来的路很长，我相信自己会作的更好。

**话务员的实践报告 话务员的实践报告篇九**

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，开始进入社会融入一个更大的群众中。在这个时候我们十分期望透过实践来检验自己掌握知识的正确性，以便能够充分利用上。在这个时候，我来到xx广告有限公司，在那里进行我的毕业实习。

20xx年7月离开母校至今，回想着这一段的实习，有过欢笑有过泪水有过热闹有过孤独，酸甜苦辣尽在心头。在脱离学校的锻炼中，在社会中不断的努力渐渐从一个依靠朋友依靠家人的小女孩变成了独立成熟的社会人员，并得到了快速成长。

离开学校我的第一正式工作是在xx广告有限公司实习，从事话务员一职，在一开始的时候也许只有自己能领悟到当时的那份辛酸，由于没有坚持在学校里所应聘的工作，所以第一次离开家人离开朋友自己一个人走近一个陌生的城市，在开始的时候没有朋友没有亲人，当时因为我说话生硬而做的又是话务员一职公司以前想要劝退我，在最难煎熬的那一霎那没有了家人朋友的怀抱只有自己在租的那间蜗居似的房间里哭泣，以前真的想过要放下这份工作，逃回学校、亲人、朋友那温暖的怀抱，但是从来没有真正的放下，我说服自己要勇敢的应对，我务必得独立的去应对我的第一份工作，人都务必现实的理解这个过程我也不例外，我相信自己能够承受能够坚强的把这份工作做好。

一开始工作我努力的学习，每次晚上回到自己租住的房子里都要练习话术，有时候工作压力压得我甚至都喘不上气，虽然每一天只是打打字说说话但是那时候感觉是无比的累，好期望有朋友来陪我，我害怕进入那间属于我自己的卧室，但是既然我选取了又能有什么办法呢，如果就这样的回家岂不是让乡亲们都瞧不起我吗所以我努力的学习工作。由于我的努力最后被公司所理解。在不断的\'煎熬与努力中我做到了，我常常与人为善，最终最后融入到工作的气氛了有了新的朋友、同事。

除了做话务员之外我在闲于时间向维修人员请教系统上的一些问题，由于是电话营销所以也用的上电脑，所用的系统正是在学校期间所学到的，每逢同事的系统出现问题我都会帮着解决，解决不了的就虚心请教维修人员，所以我认为这次的实习给我带来的是双重实习，不但学会了营销还巩固了所学的专业知识，像是网络数据库、数据库原理及应用、c语言等。这些锻炼让我大大提升自己各方面的经验，看到了自己的进步。同时，让我懂得一个人的潜力无论是创造力、社会经验还是决策力，并非一出生就拥有的，是在不断的工学习中积累而来的。

工作了两个月后由于公司不断的上新的产品，所以也务必要壮大人员的力量，也正好赶上各大院校实习，陆陆续续的有进了不少新的员工，看着他们重复着我刚刚进公司时的那副表情动作，想想之前自己刚进公司时才二三十的人，没两个月的时间竟然壮大到一百来口人，当然中间也有陆续走的老员工，此时此刻自己也算的上是一位老员工了，当那些新来的同事们请教我问题的时候我总是虚心耐心的讲解给他们听，同时在平常的时候也十分的照顾他们，因为我明白我经历过刚到一个陌生的环境的时候的那种无助，幸好的是他们还是从学里一批过来的所以比我当时还要好过的多。

然而也由于广告上的多所以工作量也就大了，从一开始的八个小时延续到十个小时，从一开始得上白班慢慢的开始了夜班的生活，有时候培训都是在正式下班之后才开始，所以往往回到家天都是黑黑的了，一天天重复着这些同样的事情，做着同样的工作，按时上班下班过着寻常人的生活，曾有过抱怨有说过走人，之后渐渐的适应了这样的环境。虽然很忙还有夜班，但是我感觉的了自己的每一步都在不断成长。并且在这样的环境下，我比别人成长的更快。

由于人多了所以我们也务必要有带头的人所谓的主管，我们开始了重新分组，我被分到了二队从一开始的不喜欢到之后的舍不得。跟随着这个主管我们工作也很用心很团结，当然在工作上也会遇到很多问题，有时候顾客问的问题很刁钻但是有同事主管组长的帮忙所以的问题也就迎刃而解了，虽然是主管但是我们的年龄大部分都是相当的所以在工作的时候是主管私下我们也都是很好的朋友，同事们在一齐都很开心很快乐，虽然偶尔都会对公司有些抱怨，又是做的饭不好吃了，又是随便改制度了，又是延迟发工资了，但是我们同事之间一向持续着友好的往来。

这份工作，虽然学到的不是很多，但是主管同事们教会了我很多创业的必备条件与行业的门道，这为我以后自己创业打下了良好的基础。这份工作，让我深刻认识到：社会上的知识，管理上的知识，如何做好自我管理，这对于一个刚刚走出校门的学生是十分重要的。自我管理做的好，对于自己的心态和对待工作的热情是很有帮忙的。自己是自己的敌人，自己也是自己的绊脚石。做好时间的管理，要保留独处思考的时间。好让自己有足够的时间做思考反省或沉淀消化的时机，然后又是新的一天新的开始。其次，做好情绪管理，不要老是感情用事。

在工作中要控制好自己的情绪，因为是做销售所以难免会遇到很挑剔的顾客，所以务必得学会机智的去处理这样的客户，顾客是上帝，我们务必自己忍着也不能和顾客较真，无论受到再大的委屈也得忍受着，也得把泪水咽回自己的读者李情绪不能太夸张，大起大落得情绪总是惹人烦的，任何事情都要有稳定的情绪。再次，做好学习管理。学会认知、学会做事、学会与他人相处、学会发展。做好学习管理，是迈向成功的必经之道。最后做好健康的管理，健康是生命的本钱，一个人拥有健康的体制，就是拥有的一笔无形的财富。这比财富要是你不珍惜就会慢慢的流失。因此，无论工作有多忙，每一天都不要忘记吃饭运动。当你具备良好的自我管理，也就离成功不远了，前面的曙光就能照耀到你。

出来社会近半年已经是半个社会人了。不能再向学生那样，某些时候能够随心所欲。校外企业顶岗实习，为我们带给了一个良好的实践机会，能够让我们更好的把我理论应用于实践，在实践中领悟理论，更能够学习到许多课本上学不到的、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，作为一个社会人，任何时候都要遵守自己的本分，承担起自己所应承担的职责。

在工作中渐渐的学会了很多，有很多宝贵了经验和资源，如：失败的沮丧、自我成才的喜悦、温馨的工作伙伴、值得感谢的顾客等，这些都是成功者务必体验的感受和必备的财富。如果每一天都怀着一颗感恩的心去工作，在工作中始终记牢：“拥有一个工作，就要懂得感恩”的道理，你必须回收货很多。在你收货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、豁达、独立。这样的你是走在成功道路上的你。

最后感谢所有帮忙、伤害过我的人，因为有你们的存在我才开始了漫漫的成长，感谢公司领导对我的培养，感谢我遇到的同事们，你们一路给我帮忙和温暖，让我始终走在前进的道路上。感谢我的母校，让我认识到的良师益友，让我在知识的海洋中不断吸取知识不断的完善自己。感谢各位辅导员的辛勤付出与教导，给我们无微不至的呵护，让我们在工作中振奋起来找到迷茫的出口。

**话务员的实践报告 话务员的实践报告篇十**

我在xx客服中心的实习已经画上一个圆满的句号了。在这两个星期的实习里，我懂得了很多，也成熟了许多。短短的两个星期，在一个人生命的长河中，只不过是弹指一挥间，但有些时候，即使是一秒钟，也能让人的一生发生变化。我所实习的公司是xx的客服中心。作为客服中心的一位话务员，每天的工作就是打电话。我们的工作可以用枯燥，单调，乏味来形容，有时候也感到很委屈。我们平时的工作就是挨家挨户的打电话，对他们说：“今年是xx公司成立二十二周年，举办喜庆活动，免费送您家xx，通知您携带身份证来领取的……”每天大概要打xx到xx个电话。只要接通，就能说这个。由于我们是按照电话号码的顺序拨号的，所以可能是空号，也可能是公司的电话。就算是家用电话，有的人在听到是xx公司时就把电话挂了，有时候感到真的很委屈，我们是送xx的，又不是……

后来，我想客户的这种反应是正常的，现在的人都被骗怕了。人们不相信“天上会掉馅饼”，人们会想“为何无缘无故地送我xx呢，这里面一定有什么不可告人的秘密。”于是，他们便不再相信这是送xx，他们认为这里面暗含玄机。其实，这种想法是可以理解的，即使是xx的老客户，也有时很担心，怕自己的个人信息被暴露，更何况是那些素不相识的新客户呢！现在，电视或报纸上每天都有人被骗，这怎能让别人不担心呢？这怎能不让人对那些“真正的送祝福”起疑心呢？我并不是在说这个社会怎么样，我也没有在责备那些人没有眼力，如果真的要说的话，那只能怪那些“名副其实”的骗子了，就是因为有这些骗子的存在，现在的人才会变得人心惶惶，人们不再相信自己的耳朵，不再相信自己的眼睛，生怕因为自己的一个小小的动心，就将失去整个世界！人们逐渐地封锁了自己，不再与别人进行心与心的交流；人变得自私，胆怯，不敢走出自己为自己定制圆圈。于是，人与人之间的交流变得是那么的机械，那么的保守，那么的急功近利。人类是进步了，还是退步了，此时似乎变得很难说……

我并不是什么哲人，也不是什么学者，我不想评论这个社会，我只想说说我这次实习的感受。

话务员，这份工作，需要的并不是你那高人的口才，也不是你那动人的嗓音，它更多的是需要耐心，抗压能力，还要耐得住寂寞。打电话，通知客户领取一份xx，用固定的话术，这并不难，而且可以说是相当简单的，但是，每天要把这件简单的事做上三四百次，这是有难度的；要是持续不断地做上一个星期，一个月，一年，甚至是更长时间，那是相当不容易的\'。试想一下，你连续不断地每天做同一件事，而且每天还要做上三四百次，你不烦吗？你不感到乏味吗？你真的是机器啊？机器也有损耗的时候啊，更何况是一个有思想，有追求，有血脉的人啊！不过，有很多的人在那儿做了很长时间，那儿的很多人是有追求的，因而就有了动力，因而就能耐得住寂寞。那儿真的有很多人可以被称为是“天后”，尤其是那一位——她开学也是读大二，不过她已在那儿工作了一年了，现在就要入司了，她电话打得特别棒，与她通话简直就是一种享受，但我知道，每一个成功人的背后都隐藏着自己的汗水，泪水，还有那永不言弃的毅力！她也不例外，我虽然不知道她的上一年是如何具体度过的，但我敢肯定她的付出一定是很多的：时间，青春，精力……我尝试着幻想她上一年是怎么打电话的：或拒绝或接受，这样的经历造就了她的从容与淡定，永不放弃，为了自己心中的梦，而不懈地努力，奋斗。因为一份耕耘，一份收获。

说真的，这份工作真的十分锻炼人。它可以让浮躁的人变得沉静；让脆弱的人变得坚强，让一个口讷的人变成一个有名的演说家。也许，你打了xx个电话，但都被拒绝了，有的误解你，有的甚至还说你是大骗子，这时，你怎么想？很委屈？那你还会打第xx个吗？万一他的语言又刺痛了你那原本早已受伤的心呢？但若你不打，你甘心吗？万一他是你平安的老客户呢？每次当我遇到这种情况时，我的脑海中浮现的是《当幸福来敲门》中的男主人翁，当我想到他时，便毫不犹豫地接着打下去。这个号码不行换下一个，心中坚信总有一个行的……

有些时候，一些客户已经答应你，并和你约好了时间签单，但他就是不来，回访时，他又说他很忙，没有时间，改日再联系。于是我们便不断地打回访又不断地约新客户。看似很枯燥，很无趣，但从另一方面看，这却是有趣的，有趣之余更是引人深思。因为你每天可以和那么多的人通话，听那么多人的声音，即便那些声音或是严肃，或是和蔼，或是难听，或是动听。但不管怎么说，你听到的是中国人的声音，听出的是那些人的心态和想法，听听他们对“天上掉馅饼”的反应……

这次实习让我想到了很多，也让我成熟了许多。从客户的话语中，我似乎看出现代人内心的一些本质的东西，从而反应出这个社会中的一些现象，有的东西真的很耐人寻味。

我与那的大部分员工，主管相处得十分融洽。她们说我有思想，很努力，很踏实，并且很有磁场。她们说我身上有一种让人难以拒绝的磁场。她们喜欢和我谈笑，喜欢和我一起工作时的感觉，喜欢被我磁场作用后而感到的轻松与激情……离开那儿时，我真的很不舍，很留恋，心中有一种淡淡的忧伤……虽然，我在那儿只实习了两个星期，但是，这两个星期给了我太多的感动与不舍，它让我明白了许多，也让我改变了许多。从她们身上，我学到了很多。她们让我懂得什么叫坚持，什么叫忍耐，什么叫敢于尝试。

感谢命运为我安排了这两周的实习，因为它，我将彻底改变！

**话务员的实践报告 话务员的实践报告篇十一**

透过在中国红莲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；

20xx年7月—20xx年10月；

（这个自己写下）

电话营销部门的话务员；

（自己了解了在自己写下主要是公司的历史什么的）

（一）、培训

我在红莲公司实习期间，有1个星期是在理解培训。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，但是没办法，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，我几乎每一天都是在抱着这些“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。

当然，在公司的学习并不全是需要我们死记硬背的。信息总是不断更新，网络上包涵了更多更新的重要资料及数据，我们除了练习操作一些界面外，还要搜索更为详细的信息。在这方面，作为新一代的大学生，我们还是很有优势的，而上网更是我们的兴趣所在。在理解培训的那段时间里，我们满怀热情，无时无刻不在期盼着上机工作的那一天！

（二）、有苦楚，也有欢乐

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，呈此刻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”在那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，立刻迎来了第一个电话，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资料以及她的姓氏，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情绪，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，还务必使用礼貌用语，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\*扰电话，一般来说，话务员是不能够自己挂机的。

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简单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，我心里十分难受，甚至当时眼泪都在眼眶里打转了。但是工作还是要继续的，所以我控制住情绪，持续好语音语调，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，以免影响之后的工作。

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，但是透过一支细细的麦管，我却能够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，并持续和颜悦色，让用户听到你们的微笑。同时，能够避免不必要的投诉。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，但是透过工作的实践，也逐渐悟出其中的要义了。

经历3个月的生产实习最后结束了，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，时常给我鼓励和帮忙；我工作的时候也是兢兢业业，不仅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留意，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，但是却让我明白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：在工作岗位上必须要勤于思考，不断改善工作方法，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。能够更好的提高业绩和成功率。这也是之后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，不断地想方设法改善自己的工作方法，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：在与别人打交道时必须要主动用心。我自己本身是个相比较较外向的的，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\*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。透过实习我也认识到了自己的不足，应对沉默不语的尴尬，自己有职责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，这时候你就就应主动去和别人交流，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。在之后的实习中我已开始能和大家愉快的交流，就是出于自己的用心主动。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用心主动地和别人交流。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，而且你还务必去帮忙别人或是理解别人的帮忙已完成工作。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忙。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，但是我也很用心地去帮忙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。这样貌不仅仅锻炼了自己，帮忙了他人，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：工作时必须要一丝不苟，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必须要留意谨慎，一丝不苟，不能老是出错。有时候一个失误不仅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必须要慎之又慎，对自己的工作要十分重视，如果有必要必须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。

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，期望以后能让母校今后能以为我荣。最后祝愿母校明天更完美！

**话务员的实践报告 话务员的实践报告篇十二**

从x月x日到x月x日，整个暑假，每一天都在进行社会实践——从宿舍到公司上班，上班的环境是在空调室内，对着电脑而工作，其实挺简单的，就是每一天对着资料打打电话，上班时间是早上8：30到下午6:00，中午有两个小时的休息时间，但是每一天坐几个钟，要打一两百个电话，有点厌烦是难免的。在这个话务员的工作上，学到了许多知识，这个暑假很个性，时间过得很充实，在为人处事等方面都让我受益匪浅。

一开始，我去面试这个兼职时，以为是学校里的，暑假在那里帮忙招生，结果打电话过去问了才明白是学校外面的公司在招话务员。同学都说话务员这个工作很累，每一天要打很多电话，很枯燥。但是我没做过话务员，想挑战一下电话营销这一行业，所以就去公司面试了。本来还有一个培训的，结果我因为要考试，培训就错过了，什么的不明白，就给了我几份资料，让我坐在办公室里自己先看一下，办公室里还有其他的暑假工，有些还是高中刚毕业的，我在这次实践的过程中倒是认识了很多人，我们学校的还有两个。

培训进行了几天，因为人还没找齐，我们这几个第一个星期就是在办公室里看看资料，之后也给我们练过，让我们随便在资料上找一个号码，打过去推销防伪标签，刚开始很紧张，因为没打过，而且都是老总，有时候我想的和他问的不一样，我就慌了，不明白要怎样回答，之后练了两天好多了，经理告诉我们，他第一次打电话的时候也很紧张，慢慢电话打多了，有感觉了，就不会这样了。

公司是中鼎国信防伪有限公司，去年刚成立的，所以是一个挺新的公司，有采购部、市场一部和二部、行政部、技术部、还有会计，挺完善的。公司刚成立时，所有员工都是透过培训，然后以自荐的形式去竞选职位的，让其他的职员投票，听起来挺好的，能够刺激大家的用心性和胆识。大多公司上下班是用打卡的形式，那里都是扫描指纹的，这样能够避免代别人打卡的现象。那里的公司主要是做防伪标签的，我们的任务就是打电话寻找潜在的意向客户，发资料给他们看看。

同时还要介绍一下用了防伪标签的好处，它能够防止别人对自己产品的假冒伪劣，帮忙打假，为公司节省开支，还能够让购买的消费者放心。每一天我们都要跟形形色色的人联系，有些态度好、有些态度差，刚开始跟那些老总聊的时候，还很紧张，锻炼了几天之后，就没什么感觉了，大多数状况下我们都能应对。因为做这一行需要员工每一天都要有激情，所以那里星期一早上都要开早会，终结一下上个星期的工作状况，完成了那些任务(那里的市场部每个人每个月都会有目标，根据人的潜力的不同，分配的任务也不一样)，接下来就是唱歌，那首“相信自己”所有员工都一齐唱，我第一次发现原先这首歌这么有激情，这么让人振奋，呵呵。

在那里我们还和董事长谈过话，他才三十几岁，挺年轻的，在董事长室里，他还跟我们谈了他的创业史。以前他是本科毕业，分配到三门的一家派出所里当警察，那里的办公室里就两台电脑，一台是上司用，另外的一台他们要十几个人共用，所以有些人就一大早过去蹲点，抢电脑，他自己不喜欢玩，每一天早上就是看看报纸，然后去老警员那里逛逛。他发现自己不能适应那里的生活方式，而且警察这一行业升迁是最慢的，有些人干了一辈子，到快退休的时候才被升了一个很小的官，发现了这一点之后，毅然决定辞职，自己去打拼。也换过很多行业，在为别人工作的\'时候，学到了很多东西，也建立了必须的关系网，再之后就是自己去开公司了。

接下来的几天，我们都是在会议室里打电话，11个人。每一天都是对着一叠资料，打给全国的人，有时候打到人好的，一天的情绪也会很好，有时候难免会遇见那些素质不高的，可能还会骂人的，这些都是我们避不了的。在打电话的过程中，我们都是边打边学，他们一般都会问我们什么问题，我们就应怎样回答。在接电话跟打电话的时候，第一句不能说“喂”，这样很不礼貌，但是我们打电话的第一句都是“喂”，已经变成了一种习惯，每次都脱口而出。虽然打电话的时候对方看不见我们，但是我们还是要坐直，面带微笑的说话，在你说话的时候，对方会感觉的到的，而且这也从侧面反映了一个人的工作态度。公司为了让我们有竞争，还给我们分了两组，让我们互相pk，看哪组的最好，还有奖，。

组都有一个组长，当然还有一个大组长，大组长是管两个组长的，职责最重，我们每一天的业绩都要记录下来，打了多少个电话，有多少个意向客户等等。有些人在工作之后觉得不适应，选取了离开，我也有过这种想法，觉得每一天这样很累，但是又觉得既然做了，就就应把它做完，坚持下去，还是用句古语：“既来之则安之”，留下来，并且我也相信有努力就有收获，结果并不是最重要的，过程才能助我成长。

这个暑假，无论是工作上或是生活，我觉得都学到很多，也收获了很多，交到很多新新朋友，适应了新环境，融合到新的人和事，快乐地和她们生活了一个暑假，真地很精彩。其实，与人相处，最重要的一点就是要尊重他人，就像微笑是相互的。生活中无小事，但是事事让人受教育，只要用心去做好，相信无论是什么样的事，都会有好的转机，也能做得更好!

**话务员的实践报告 话务员的实践报告篇十三**

前言

经过半年多的实习，无论从心态上还是你自己的做事方法上我都了很大的改善和提高，特此对整个实习过程做一个总结，以便自己对自己以后的职业生涯有一个良好的指导和规划。

实习是大学教育最后一个极为重要的实践性教学环节。透过实习，使我们在社会实践中接触与本专业相关的实际工作，增强感性认识，培养和锻炼我们综合运用所学的基础理论、基本技能和专业知识，去独立分析和解决实际问题的潜力，把理论和实践结合起来，提高实践动手潜力，为我们毕业后走上工作岗位打下必须的基础；同时能够检验教学效果，为进一步提高教育教学质量，培养合格人才积累经验，并为自己能顺利与社会环境接轨做准备。全面严格要求自己，不断追求进步，不断完善自己，不断超越自己。

实习的时候，由于自己的性格关系，也是为了以后自身更好的发展，我没有选取与自己专业对口的酒店进行实习。因为在大二开始，我就为自己的职业生涯做了一个总体的分析。如果以后在酒店发展，我的职业道路走得不是很顺利，如果能从我的性格特点来选取适合自己的道路，我会更加走得顺利。相反，我能够利用从酒店管理专业中所学到的知识从其他方面来发展，会更加有利益自己。因为我本身很踏实很耐心，而且很善于与别人沟通，我选取了电视购物这一个行业，从事电话营销。

在校期间，我对电话营销这一行业并不是了解得很多，相反，我平时投入超多精力的是市场营销，而且真正投入到电视购物中来，我才明白这个行业中的一些特点。电话营销，只能够凭借客户声音和特点来揣摩这个客户的性格特点，做这一行业个性能锻炼一个人的洞察潜力和反应潜力。

江苏南通市海安县通榆南路8号

江苏同喜贸易有限公司

最开始进行的培训，因为在校期间，酒店管理这个专业中也有商务中心和前厅管理这方面的知识，所以，我上手很快，很短的时间内我就掌握了电话营销的一些礼仪，说话的方式以及一些用词方法。培训的一周中，我认真思考了电话营销中一些细节以及蕴含在其中的道理，争取早点成为一名合格的话务员。

一周后我能够顺利地和老员工一齐进入回访状态。初次给陌生的客户打电话，我显得格外紧张。但是，在两三个电话后，我的紧张感和不安也明显地减少了，我意识到，销售面临着很高的拒绝率，也是对我应变潜力和交集潜力的一个挑战，打了10多个电话，大部分的电话都遭到了客户的拒绝。但是，我却从中锻炼了自己的`胆识，说话的方式，以及如何与别人打交道。

回访的过程中，在公司里我的\*永远是的，因为我深深地明白，我是新员工，我没有工作经验，因此，我只能是比别人更努力，更踏实，我才能好别人的差距越来越小。回访中我个性有成就感，在工作中我比较耐心，所以，我总能在与克服沟通的过程中得到更多客户的认可和赞同。

回访过后紧之后是热，就是真正开始上广告，我代表的是我们的公司，更是代表我们的产品形象。最先订购的是一个水宜生微电解制水器。公司的很多老员工在两年以前就已经卖过这个产品了。因此，在这个产品的订购过程中我确实与他们存在很大的差距。我能做的就是比他们更加努力，更加用心与客户沟通，给客户讲解我们产品知识。我明白了我不是说服客户买我们的产品。而是在帮忙客户买产品。时刻站在客户的角度上想问题，看待问题，客户才会更加相信你，信任你，从而才会相信你的产品。进而，客户也会更加尊重你。当你和一个客户沟通得很好的时候，你就会很有成就感，从中拿到的不仅仅是提成，而更多的是一些成功和喜悦。

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