# 大学生电信局社会实践报告

来源：网络 作者：落花时节 更新时间：2024-09-13

*大学的第一个暑假,我有幸到扬州电信总部实习,在10天的实习期里,我初步接触大电信公司的一些运作,积累了一定的社会经验。对于我们刚刚走入大学的大学生来说，社会是陌生的。再观目前，如今的教育越来越脱离实践，在丰富书本内容的同时却忽略了实践的重要...*

大学的第一个暑假,我有幸到扬州电信总部实习,在10天的实习期里,我初步接触大电信公司的一些运作,积累了一定的社会经验。对于我们刚刚走入大学的大学生来说，社会是陌生的。再观目前，如今的教育越来越脱离实践，在丰富书本内容的同时却忽略了实践的重要性.然而竞争是残酷的，往往公司招聘人员时，都要看应聘人是否有过实践经验。因此我非常感谢扬州电

信能给我这样一次实践机会。通过这次实践不但丰富了我的知识面，同时能将我所学的知识得到运用。在通过10天尽然有序的实践中，也将我们这帮大学生一扫刚进大学的颓废之风，在这些日子里，依稀觉察出它是一个朝气蓬勃的团体。我明显感受到公司与学校的氛围完全不一样，包括工作精神、态度以及人际间的交往等等。公司里的职员都很努力，都很上进，大家上班准点准时，但是也会没日没夜加班加点，似乎存在着一种无形的竞争机制，大家都很自觉。我的专业是商务英语，在大一的学习中，在学校还是以学习英语为主要，大二将开展商务一系列的课程，通过这次实践，我将带着问题去学习，努力将实践与认识结合，更好的完成自己的学业。

关键词：社会实践、宽带续包、退网应对

实践地点：扬州电信局总部

实践时间：XX.7.27——XX.8.7

实践目的：提升自我价值，积累社会经验，为以后的学习打下坚实的地基。锻炼自己的交流能力，努力将实践和认识相结合，为走向社会塑造良好的条件。

以下是我这次实践的总结：

一：真诚待人.我刚来报到时,遇到很多新的面孔,由于和他们未熟悉,所以不敢和他们说太多的话,而且对工作未曾了解,开始觉得不太适应.后来我慢慢发现,只要真诚待人,虚心请教同事,他们也很乐意和我交往.还教会我一些技术,由此我深感真诚的重要性,在公司里不但要学会如何做事,而且要学会如何做人.正确处理同事之间的关系是非常重要的,它会关系到你能否开展工作.孤芳自赏并不能说明你有个性,过于清高是很难融入大集体的.

二：不要偷懒.什么样的员工在企业里会受欢迎?当然是不偷懒的员工.试问有哪个老板会喜欢懒惰的下属的?于是我时刻提醒自己要多干活,尽力把本份工作做好.还记得我前不久在永和豆浆店做服务员时,主管很讨厌在工作时几个人围在一起聊天的事,所以在工作的时候,就算是生意很淡的时候也不要聊天.由于我时刻牢记这一点,最终努力没有白废,我以良好的表现完成了实习.

三：勤学好问.刚来到单位时,我对很多方面都未熟悉,这就需要我勤学好问.因为经验是很重要的。当我第一次去10000时，看着那些业务员不断地拨打电话，我连一句话都不敢说，看着别的小组和所跟的老师忙得热火朝天，我则憋了一肚子的问题，心里很不是滋味。当天下午开小组会时，我这个做组长的连一个要点都说不出来。我回到家不断地反思，我发现如果我不去问，我这实践就一点意义都没有。在以后几天中，我积极和老师交流，学到许多宽带续包的知识。我通过和老师的交流，发现以下几点交流时必须注意的:在问人之前要分清哪些问题可以问,哪些问题不该问.还要注意在什么时候问会好一点.比如新来的员工就尽量避开报酬这个话题,不要对薪水太在乎,对于新人来说,能学到东西才是最重要的.

四：讲究条理.年轻人刚到工作单位时往往会表现急躁,这是正常的,但最好不要急功近利,急于表现自己可能会使自己处于不利地位.我们要抱着踏实的态度来做事,虚心点往往能得到别人的认同.其实我发觉前辈做事有一点很值得学习的,就是他们做事很讲究条理,他们遇到问题会一步步去解决,而不是惊慌失策.例如他们在遇到客户退网和客户对套餐质疑时,首先会根据用户的反映来分析情况,然后问清楚客户对产品哪方面不满意,在相应的给以帮助，并且站在客户的立场上推荐更适合客户的套餐业务。这种做事方式就很有条理,不会做一些无用功,工作效率也得到提高.受他们的影响我也慢慢变得做事不那么急躁了,这真是很难得的工作经验啊!

通过这短短10天的时间，我大概了解了宽带续包的业务流程：1.拨通客户电话；2自我介绍；3询问是否需要续包；4在不续包的情况下问其是否想换套餐；5最终洽谈；6 谈判完毕

同时我还关注了以下业务员的工作步骤：1“通过excel表格文件查询业务将要到期的客户情况。2：通过icd客服中心具体查询业务情况，并在excal文档中记录。3：拨打客户的电话（电话分付费号码和绑定号码）4：详细记录下每次通话后的情况（当时无法立即确认的，则需要说明情况和时间）

业务员在谈话时，首先会向客户询问对客户之前所包的业务的感觉，如若感觉良好给以续包的帮助，同时进行天翼手机和新产品的介绍(对诚信的老用户开始推销)，当遇到脾气不是太好，有点急躁的客户，业务员会依旧用甜美的声音进行说明和服务，遇到年老的客户，业务员会不断重复，让客户能听清她说的话。

同时我注意到电信公司很关注客户的诚信问题，在10000号拨打电话时，对于非诚信用户只是提醒，我觉得这很好，这也叫我们所有客户在想要得到电信帮助的同时要给电信起码的诚信。

在实践的10天中，我也遇到几例退网的客户，我总结了几点：

一：电信的宽带费用比移动高。

二：没有单独的优惠的宽带业务，往往和手机、固话绑定在一起。

三：套餐内容多复杂，大多数人不认真看不易看懂。

四：营业厅少，缴费不方便。

对此我想提一下几点建议：

一：开通单独的优惠宽带套餐。

二：和个人私营合作，多开点营业点。

三：简化套餐内容，开展业务的介绍会，让大家了解业务内容，深入社区。

最近电信又推出天翼手机，我觉得天翼手机是面对已工作人群和家庭为主，如果要推向学生群体，鉴于移动已在校园推行了这么多年，我觉得电信应该将天翼手机在公司和家庭中的地位稳定了，再着手与学生群体，但不代表放弃，可以慢慢介入。我有以下建议：

一：改变赠送手机的机型，和大型手机商合作。

二：提出更适合大学生的套餐。

三：经常在校园举行活动。

四：多开展暑期实践活动，让大学生自身走入电信，了解电信。

为期十天的实践就要结束了，感受颇多。今次的暑期实践带给我不仅仅是一种社会经验,更是我人生的一笔财富。更可喜的是我在实践期间还结识了一些好朋友,他们给予我不少的帮助。俗语说:纸上得来终觉浅。没有把理论用于实践是学得不深刻的。当今大学教育是以理论为主,能有机会走进电信公司去实践,对我来说是受益不浅的。我 3年后就要走向社会了,相信这次实践对我日后参加工作有帮助。感谢在这期间所有帮助过我的人!

衷心感谢扬州电信局总部提供我社会实践的机会，以及同事们无微不至的帮助！

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