

在客服实习报告范文锦集6篇

我们眼下的社会，越来越多人会去使用报告，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。为了让您不再为写报告头疼，以下是小编精心整理的在客服实习报告6篇，仅供参考，大家一起来看看吧。

在客服实习报告 篇1

我的第一份全职工作——电话客服。

从来没有这么大的压力，我觉得和当年的高考有的一拼，每天都顶着压力上班。首先感谢公司给我实习的机会，给了我一个锻炼自己的平台。坦白的说，自己在这段充满压力和竞争的日子里过的很充实。每当回执栏上自己名旁边画了两个大d(回执的意思)，我就感到很开心，很开心，因为至少今天的任务我完成了。公司其他人也都很卖力地打着回执，都抱着签单的决心和信心。他们一如既往地努力着，常常听到这句话：“难道我今天仅仅只有一个回执吗?我不相信”，说完电话声再次响起，听到我们每天重复上百遍的邀约话语。看到他们坚持的身影，我汗颜。我体会社会上的竞争力到底是有多激烈。

不只是这样，回执是一个部门，甚至是整个公司的事，就算是个人回执完成了，而整个部门没完成，那还是得加班，不过我们基本上能完成任务，公司也比较人性化，很少要我们加班。从中我学到了团队合作的重要性。

实习公司不仅培训员工如何赚钱，还创造一种时时刻刻学习和娱乐的氛围，可以说是劳逸结合。每天早会，大家就跟中学生一样一起读《世界上最伟大的推销员》上面的羊皮卷，说实话，羊皮卷上面的内容不仅让自己振奋，还能带动整个公司的气氛，我们每个人说说自己读羊皮卷的体会，跟自己打回执就明显的联系上了，鼓励自己加油。羊皮卷中的一句话：“我要笑遍世界”，我对此感触颇深。每天打电话必然会遭到无数次的拒绝，但是看到谷旭的兄弟姐妹们每天开心的笑容，他们也一样坚持在自己的岗位上，他们坚持做下来的，我为什么不能做下来，想到自己的付出没有白费，自己还是会坚持下来。公司注重劳逸结合，有时也会牺牲上班時間，让我们全体员工去体育馆运动运动。总是工作，难免会烦，适度运动，对我们和公司都是有益处的。

工作是在兴奋与失望中度过的，当我兴奋时，一般是因为回执打的不错，这时耳边会传来一种声音，回执打的好也不一定能签单，每个人心中都应该有一个假想敌，你上面还有比你牛的人，你比不过他，拜托，自己再努力一点；当我失望时，耳边又传来另一种声音，没事，只要努力了就好，你要明白自己过来的目的是什么，努力过就不后悔。我真心感谢上司和同事的鼓励，从中我体会到公司激励制度的重要性，这是从书本中体会不到的。但是个人觉得别人对自己的鼓励不比自己给自己的鼓励来的重要，因为只有自己才了解自己的心态，只有自己才是最了解自己的。

当然，公司的激励制度也是非常重要的。马斯洛需求理论，讲述了人的需要主要有5个层次，精要如下：生理需要——安全需要——社交需要——尊重需要——

紫气实现需要。后来美国耶鲁大学著名管理学家奥尔德弗提出了erg理论，

较马斯洛需要层次理论更全面地反映了社会现实。他认为，人的需求可归结为：生存需要(existence):维持生存的基本需求;关系需求(relation):维持重要人际关系的欲望;成长需要(growth):追求自我发展的欲望。其主要观点是：是同一层次上，少量需要满足后会产生更强烈的需要;较低层次的需要满足得越充分，对较高层次的需要越强烈;较高层次的需要满足得越小，较低层次的需要则更强烈。不论是马斯洛需求理论还是erg理论，两者都反映了人的需求层次的变化。管理者要好好洞察员工的变化，尤其是hr(人力资源者)。人事是沟通上级与下属的桥梁，好好发挥该职能的重要性是非常关键的。

现在我想站在公司的立场上说些问题，说的话若有冒犯，敬请谅解。我们谷旭中我认为存在的不足是公司的人力资源管理方面不怎么到位。一个明显的表现是公司人员流动性大，我相信这不仅是我们公司存在的问题，也是现今很多公司存在的问题。这与很多因素有关，主要有如下一因素。

一、公司的整体经济环境

二、公司内部人文、企业文化

三、公司机制(包括奖惩、福利)

四、岗位安排

五、公司管理层

我想说的是公司只是个平台，尤其是干销售这行的就需要努力努力再努力，承认这行生存比较难。大家在公司的目的注重的是发展空间

，如果没有发展空间，离职时必然的。当公司有人签单后，签单人可能会出现离职的现象，但是就像公司李总说的，签单了又能怎样，你能谈单吗？更别说跟单、挖单了。不要以为自己很了不起，要考虑自己的长远发展，这点是我非常赞同的。但是不得不说的是公司人员流动性是比较大，这样下去不是长远之计的，这点公司要考虑自身原因，什么事都是有原因的。公司上司说的一句话我记住了，公司中你走了，又有千万个人进来，公司中多你一个不多，少你一个不少，这句话虽然是事实，但有没有想过招聘新人的人力资源成本，新人招进来，花费培训成本，新人熟悉环境，融进公司需要一个过程，这又是个潜在的机会成本缺失的过程。我认为公司要重视每个员工，学习管理的知识是非常重要的。人才一直是企业需要的人，留住人才，这不仅能提升整个公司的凝聚力，还能调动员工积极性。

公司的成本与收入是不得不提的，员工有业绩，公司才会有收入，成本基本上没有多大变动，可以看做是常数，所以应该机敏地看到员工的潜在价值是有多大，公司最重要的要开发每个员工的潜能，不要把降低成本与降员工的工资等同看待，公司的待遇对员工积极性调整是非常重要的。在马斯洛理论中，生存需要是最基本的，但并不代表生存需要解决了，公司的积极性就提高了。这需要每个公司针对不同的员工做长期详细的研讨，这对于公司的hr和管理者是有所警示的。说了这么多关于公司激励方面的事，只是想公司越来越强大，团队阵容也越来越强悍，希望看到的是每个同事奋斗和激情的笑容。

结束语

转眼间两个月快过了，又到了开学的季节，这个暑假过得很充实，没有枉费我来谷旭一趟，再次感谢谷旭能给我这次实习的机会。至少让我体验到了工作的感觉，也让我认识了一些同事，感谢他们在工作中给我的鼓励，现在回想自己在学生会工作中失意时还傻傻的哭是多么愚蠢，多么懦弱，原来一切都不值一提。

整理行装，收拾心情，准备以全新的姿态回到学校。珍惜在学校的每一天，记住错过了就不会再拥有。加油。

在客服实习报告 篇2

社会实践使大学生增加社会阅历，积累工作经验。社会阅历和工作经验是职场中的决定因素，但这些因素是校园里学不到的，只有参加社会实践活动，才能缩短毕业后适应社会的时间，在社会实践中日积月累，把体验融入自己的知识，通过实践的检验，最终升华为自身的阅历和经验。

今年暑假，我被安排在XX公司XX客户服务中心实习，负责指导我的是一名姓X的班长，而实习内容主要是电力报修业务的办理。工作中我基本了解了XX客户服务中心业务开展情况。经过班长的悉心教导，很快我就熟悉了这些业务的各项原理，实际操作能力也有所提高。

XXX客户服务中心是一个集电费查询、电力报修、业务受理、业务投诉、业务咨询于一体的综合性服务平台。而我在这个岗位上实习时最重要的不仅仅要掌握好各个业务的基本内容，同时在面对用户时也要有一个亲切友好的态度，这也是专业的一个表现。

我们受理用户的信息主要来源于两个方面：一是历史纪录，二是向客户询问所得相关信息。前者历史资料较为零散，不系统，因此需要我们利用所学统计学的知识借助计算机操作软件来完成有用数据的筛选和归类。而且有些数据需要我们通过判断然后从电力内部网站搜索。后者由于客户类型特征各不相同，须向其询问需要的信息，通过自己的组织归类整理数据。我们充分发挥团队精神并得到基层分公司工作人员的积极协助和配合。将理论应用于实践。我们根据地址姓名、临近道路、联系方式、故障类型等相关信息进行记录与核实。

在那实习的日子里，明显能够比较实际的感受到公司与学校氛围的不一样，包括工作精神、态度以及人际间的交往等等。作为一个国企，与私营企业不同，他们会很准点准时，可能不会没日没夜的加班加点，但是也存在着一一种无形的机制，职员都很自觉，譬如说中午可以休息，公司职员可能会吃完饭就回自己的职位而没有要钻时间的空子。或者说，虽然在企业里没有一种明显的条文规定职员该怎么样去工作去守时，但能发现一个好的企业给你的印象绝对不是懒散的，而是紧凑的、有条不紊的、还有就是有一种无形的竞争，大家都在努力，都在上进，因为大家都明白 " 适者生存 " 的道理。其实有时候可以从企业的一些外在表象看出该企业文化的特征是怎样的，企业理念是哪个方向。

我们还是学生，对于企业来说，可能是没有任何工作经验的生手。所以在实习当中的心得体会是办事绝对要找对路子，顺应事情发展的途径。其实这个想法大家都明白，但真正的实行到工作实践当中去的时候或者说面对具体问题的时候会比较迷茫，因为之前是没有接触过的。这些事情虽然看似琐碎但还是要方法可循才能把事情做好。此外要懂得虚心向前

辈请教，人才可以不断进步。在实习过程中，由于方法不对，可能事倍功半，而企业关注的是最后的绩效成果。或许每个企业的处事风格和办事方法是不一样的，有各自的规则，只有快速适应游戏规则的人才能被快速接受，才会创造更优的绩效。

在客服实习报告 篇3

我有幸到淘宝网合作企业xx通信(集团)有限公司实习，在8个月的学习、实习中，学习了包括淘宝规则、交易流程、规则、电话服务、邮件服务等在内的淘宝业务知识。在这8个月里，我学到很多、收获很多、感慨很多。这里，把我对xx公司文化的理解、在xx学习和工作的感受、以及实习的收获做一个简单总结。

跟以往一样，对大多数的学生来说，20xx年暑假仍然是一个酷热难熬的长假。但对我来说，这是一个不一般的暑假。这个暑假，我们开始了大学生涯中重要的一课——校外实习。

20xx年7月15日，我们结束期末考试才刚两天，在大多数同学们还来不及高呼暑假快乐时，我们又踏上一个新的征程。根据学院教学改革安排，我们剩余的学习时间将在实习单位度过，并以顶岗实习的形式完成剩余的教学任务。就这样，我们，45位同学带着满怀希望、激动、好奇的心情来到xx集团，开始了我们的实习生涯。

在整个实习阶段，我们学习了包括淘宝规则、交易流程、规则、电话服务、邮件服务等在内的淘宝业务知识。20xx年8月28日，我们结束了40天的培训和考核，走上了工作岗位，以淘宝语音客服的身份开始了我们的

实习工作。在xx学到的淘宝业务知识以及6个半月的实习工作中所获得的收获，让我对服务、淘宝网、乃至中国电子商务都有一个全新的认识，更让我迅速成长起来。在实习的8个月里，我们有酸有甜，有苦有乐，每一位同学都为着目标而奋斗；我们每一位同学都有了很大进步，相比在校时我们，我们已经经历一个很明显的成长过程：8个月，240个日夜，每一天、每一时、每一分、每一秒，都是我们成长的见证。

初到xx公司

20xx年x月x日，我们来到xx公司的第一天，这一天，我们成为了xx集团淘宝项目部的20xx年度第九届语音学员；这一天，我参加了一个特别的开学典礼；这一天，我真正的感受到淘宝网的繁忙；这一天，我也感受到一股工作压力即将向我涌来.....

早在7月7日，学院就已经安排我们到xx集团参观。在那一天里，我们简单的了解到xx集团主营业务及合作伙伴，包括淘宝网、广西广电网络、李宁集团等知名企业，并简单的了解xx集团的淘宝项目部及其业务，为即将开始的实习做个简单的准备。

初到xx，感触很深，也突然发现自己欠缺很多。那一天，我告诉自己，要把握好这个机会，好好的充实自己。

感受xx公司文化

来到xx公司后，为尽快适应这里的环境，必须要尽快了解、熟悉xx，这就需要熟悉xx的管理制度、文化、理念等。在初来的几天里，我们了解到，公司总裁是出身，所以公司在管理的制度上是较为严格。可能对很多人来说，严格的管理制度让他们难以适应，但我觉得，高效的工作效率与

严格的管理制度是分不开的。同时，对从事客户服务工作的人来说，严格的管理制度也是必不可少的。

来到xx公司几天后，公司给我们配发了学员证。在学员证背面的上方有这样15个字：软件即服务 平台即服务 一切皆服务；学员证背面的中间，印有xx公司的服务理念“融入客户 团队工作 理性探索 坦诚主动 专注”这16个字；学员证背面的下方，还有：真诚向善 服务永远 这8个字，简单的39个字，概括出xx集团的文化、服务理念等内容。

对于公司的文化，我这样去理解：

1、软件即服务平台即服务

一切皆服务，从事客户服务工作的，不管是利用软件技术，还是以现有的及所能利用的平台，所做的一切，都以为客户服务为目标。

2、融入客户 团队工作 理性探索 坦诚 主动

专注。融入客户，即融入到客户中去，把客户当做我们的朋友、亲人一样去对待，站在客户的角度去看待客户的问题，真正的了解客户的实际情况和需要，做到真正为客户服务。团队工作，现实中，不同的客户遇到的问题需要的解决方法是不一样，同时，部分客户的问题个人是无法为客户解决的，这就需要我们能有一个能满足不同客户需要，且能随时以集体力量解决客户问题的团队。在这个团队里，每个人都承担着不同的工作，每个人的工作都会影响到整体的工作。所以，为了能高效解决客户的问题，我们必须要学会团队工作，还要善于团队工作，要发挥出 $1+1>2$ 的团队效应，做到为客户服务周到、让客户满意、放心。理性探索，客户

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要
下载或阅读全文，请访问：[https://d.book118.com/218115050047006
127](https://d.book118.com/218115050047006127)