

文员的实习报告范文锦集9篇

随着个人的文明素养不断提升，报告的用途越来越大，我们在写报告的时候要避免篇幅过长。其实写报告并没有想象中那么难，下面是小编整理的文员的实习报告9篇，希望能够帮助到大家。

文员的实习报告 篇1

20xx学年的第二个学期，学校为丰富学生的实践经验，将课本知识融入到实际工作中去，特地为我们08旅游管理班的同学安排了为期4个月的专业实习。

1、工作单位介绍

（略）搜索公司资料，复制粘贴。

2、实习目的

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”课堂上学到的永远只能称为知识，只有实际接触去做的才能叫实践。知识都是片面的肤浅的理论，无论道理多深刻多正确，也需要经过巧妙地实际运用才能完美嵌入这个变化多端的社会。而我们实习，就是从课堂走向社会的过程，是要把我们纸上学来的知识转化为运用操作。同时，又将工作中遇到的问题、发现的奥妙再融汇所学知识去领悟生活领悟这个社会。

我们学习了两年半的旅游管理，了解了酒店管理、旅行社管理、导游服务工作的内容、性质、要求。但只有实际走到工作岗

位中去才能真正抓住它的精髓，明白要做好这份工作，不是简单意义上的按文件按指标按流程一步步做就可以的，还需要很多临时应变和处理技巧。

我来到这个岗位，就是要了解旅行社的运作流程，了解一个旅游产品从出生到销售到售后服务一系列环节中每个人在扮演什么角色，如何改进才能吸引更多的消费者。而作为自身，我踏入社会，旅行社是不是适合我的单位，怎样才能不断提升自己的专业素质，怎样学到更多懂得更多。同时，这也是我积累工作经验的一个平台。

3、工作内容介绍

我在这家旅行社从事的是文员岗位的工作，主要负责单位一些琐碎的文件整理、录入等，也担任一部分客服的小角色，通过QQ、msn、旺旺、百度HI等聊天工具为客人解答问题、给客人提供酒店价格、旅游线路价格等旅游信息。工作时间较固定，内容也相对轻松。

4月18日是我上岗的第一天，从来没接触过旅行社的我一时间无从下手，钱经理很耐心教我怎么做这些工作，先给我安排相对简单的事情处理，然后慢慢教我熟悉旅行社的业务还有很多必要的旅行常识。虽然在课堂、书本上我已经学过导游服务质量标准、旅行社管理条例、旅行社办理旅游意外保险暂行规定等基本知识，但实际操作过程却仍有很大差距。

慢慢的，一开始的生面孔变成熟悉的同事，抛开学生的身份正式融入工作岗位。接电话、回复咨询、文件整理等工作有条不紊的进行。这是个熟悉的过程，也是学习的过程。

4、实习心得

我觉得在文职工作中，与同事的相处非常重要。见面要打招呼，要一直保持微笑，时常是一些很细微的表情拉近人与人的关系。仅仅一个礼拜的时间，我就和同事打成一片，没有出现变成“透明人”的糟糕情况。这样一来，自己的工作心情也好热情也高涨，工作起来也得心应手，不懂不会的有很多人热心来帮助。一起工作就是一个团队，同事间的亲密程度就是团队的凝聚力，是关乎工作顺利、成功与否的重要因素。

其次要善于沟通。沟通是一种重要的技巧和能力，现在这个年代已经不适合含蓄内敛小姑娘羞嗒嗒才被人夸，而是要大胆主动和人沟通、相互探讨才能赢得互利互惠。无论是对客

户还是对同事，都要“主动出击”。

当你可以选择的时候，把主动权握在自己手中。我想很多人和我一样，刚进实习单位的时候，都做过类似复印打字的“杂活”。或许同事们认为你是小字辈，要从小事做起，但有些时候，是因为他们心中没底，不知道你能做什么。做“

杂活”是工作的必需，却无法让我学到什么。我决定改变自己的命运。有些东西不能选择，有些东西却可以选择。份内的工作当然要认真完成，但勇敢的“主动请缨”却能为我赢得更多的机会。只要勤问、勤学、勤做，就会有意想不到的收获。面对客户的时候更要主动了，主动推销旅游产品，在客人犹豫不决的时候你的“主动”就是成就一份合同的临门一脚。

保持工作热情很重要。一旦踏上工作岗位，可能是你几年、几十年甚至一辈子要重复做的事，尤其是像文员这样的岗位，工作内容通常会很枯燥单一，保持工作热情非常重要。记得以前去浙江天堂国旅参观学习的时候

候，他们的经理就送给我们两个字“初心”，我一直谨记。无论在这个岗位有多久，对工作有多熟悉，都要保持原来刚开始的热情和认真对待的态度，这样才会有进步才会一直把工作完成的出色。面对工作不仅如此，面对同事面对客户也需要一如既往的热情。

在忙碌的时候，要讲究条理，特别是文职工作。“做什么事情都要有条理，分清楚先后”这是钱经理给我的忠告。其它的工作也一样，讲究条理能让你事半功倍。当我们肩上扛着责任，凡事就必须小心谨慎，有条不紊耐心细致的完成工作，才能对得起发你薪水的经理。养成讲究条理的好习惯，能让我们在工作中受益匪浅。

我看过很多餐馆的服务员，忙时总是错误百出，他们不分来客先后，逮到事情就做，碰到客人抱怨就抛下正在服务的客人转向另一边，这样的忙碌和尽责最后并不能达到双赢而是换来投诉一大堆。做服务工作一定有条理的慢慢来。

5、实习收获

在这半年多的时间，我学到了很多，不仅有学习方面的，更学到了很多做人的道理，对我来说受益非浅。除此以外，我还学会了如何更好地与别人沟通，如何更好地去陈述自己的观点，如何说服别人认同自己的观点。相信这些宝贵的经验会成为我今后成功的最重要的基石，这对我今后踏入新的工作岗位是非常有益的。实习是每一个大学毕业生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，也打开了视野，增长了见识，为我们以后更好地服务社会打下了坚实的寄出。

通过实习，在实践中检验了自己的学习成果，让我更清楚明白今后学习的重点。在那些琐碎的工作中，我渐渐了解旅行社各个部门的工作和整个旅行社的管理和运行，让我把所学的转化为实际操作来看。

最重要的是，我明白了工作的意义。今后无论从事什么岗位，工作态度和为人处事的方法是一样的。专业知识上或者性格上让我认识到自身的不足，利于明确今后的学习的方向和动向，为以后的工作打下牢固的根基，让以后的工作能过更加能如鱼得水，轻松自在。

6、今后的学习目标

我要努力考取导游证，才能对得起自己学习4年的专业。旅游不仅是我的专业也是我的爱好，从事导游工作，也许很多人会觉得辛苦，但在幕后工作的这几个月，让我跃跃欲试亲自带团体验整个过程。

我发现外语是我的弱项，在剩余一学年中，我应该努力克服这个弱区。当面对操一口流利英语的客户时，我必须要有自信并且会简单的专业语句，不能蹩脚又疙疙瘩瘩的回答问题。这对于任何工作都是很必要的。这个时候，我就会感谢环球英语在去年暑期给我两个月的实习机会和外教全天交流，提高自己的口语水平。今后，我要继续努力提高。

四个月的实习很快就要划上句号，我很感谢能够拥有这样的实习机会，让我亲身投入旅行社工作岗位。回顾实习生活，感触是很深的，收获是丰硕的。这次实习，也将督促我今后更努力的学习。

行政管理指一切社会组织、团体对有关事务的治理、管理和行政管理学执行的社会活动，大学实习生之所以会选择这个工作职位，与其对人的锻炼性是成正比的。

20xx年3月22日，作为一名实习生我进入了欧拓公司，担任行政助一职。回顾自己在欧拓两个多月日出日落的时光，心中有很多体会。通过实习让我增长了见识，积累了经验，在观念上更加明确了自己的定位，更重要的是通过实践提高了解决实际问题的能力。在实习过程中我遵守纪律，服从安排，积极完成经理交办的工作，学到了许多课本上学不到的知识，从而更高更远的看待问题。

作为助理，我主要负责的职务是公文的写作、复印、接受、传达、对一些相关客诉的安排处理及经理指示的传达，因此我接触了一些办公用品，如传真机、打印机等掌握了这些机器的基本操作，了解了公司办公的基本情况，同时也学到了更多有用的东西。同时，我还要协助行政经理做好公司人事的工作，做好招聘，新员工入职及物品发放工作和各项安排，分类整理公司人员请假，辞职，工作方面的资料，便于人员的合理安排及月末的考勤工作。此外，办公用品的采购，工作餐的订购，快递邮件的收发，劳保用品的管理都在我的职责范围内。主管说过，在人力行政部，我们的客户就是员工，只有是员工满意，才是对工作是否做好的标准。助理的工作性质杂乱、繁多，工作强度很大，有时候我会整个上、下午都在面对着电脑打着似乎永远打不完的文件直到累得腰酸痛。有时候会奔波各处，安排面试，入职及简单的培训，偶尔还会要去劳保局等相关单位办理一些公司的手续，星期天还会额外加班整理公司的各种文件，由于我的任务比较琐碎繁杂，所以做事情要分主次、有条理。说着容易，做着难，每天要

发传真、收信件、复印等，手头有许多事情需要完成。当然这时候就要将重要的事情放在首位，把所有事情的主次顺序排好，这样就不会乱。开始实习时，刚进入陌生

的环境，难免会有些紧张，不知道该怎么办，是同事们友善的微笑缓解了我的尴尬。大家都很有礼貌，不管大事小事都要说声谢谢，对于我这个很少跟生人打交道的学生来说，是给我上了一堂礼仪课。主管更是愿意教我，把一些事情交给我自己去处理，锻炼我的能力，每次我有问题都会耐心解答，循循善诱。在工作的间隙，我也会更多的关注其他同事的工作方法，思维方式，让自己理念能和他们靠近，就能提高我的工作效率。

在这2个月的实践学习中，我学到了很多知识，这以后在我的工作中都会起到很大的指导作用的。助理工作要求有很强的文字表达能力和逻辑思维能力。为了提高自己的写作能力，我从研究已成的材料入手，细心揣摩，边写边改，并请周围经验丰富的同事和领导提出意见和建议，然后再进行深入加工，经过反复推敲，最后定稿。对工作中存在的问题，我积极动脑，想办法为领导献计献策充分发挥了助手和参谋作用。对于要印发的文件，我每次都进行认真的核稿和校对，至少三遍以上，并请其他同事帮助把关，减少了出错的几率，保证了文件准确及时发放。实习期间复印、传真、公文、电脑处理等琐碎工作我都基本熟练。在各种文件中，大部分有不同程度的保密性，而且各级助理人员经常接近领导，看一些重要文件，参加一些重要会议，所以在公共场合活动时要注意内外有别，把握分寸，对什么应该说什么不应该说要心中有数，知道助理的职责是协助上司做好工作的重要前提。在公司里，我始终保持精神饱满

，以充沛的精力和自信去迎接各种挑战。犹豫不决的工作作风是应该坚决反对的，即使是常规的机械的事务性工作，也应该一丝不苟，兢兢业业地做好。在助理这个职位上技术性的劳动并不多，大多是些琐碎重复的工作，看似容易，其实难，需要认认真真的对待才行。

经过两个月的实习，当然也发现了一些公司存在的漏洞及不合理的安排。如：

1. 公司培训制度不完善，新员工的培训不到位，导致员工对公司的文化等不能够深刻理解。建议完善员工培训制度，加强自身的素质而不是一味的关注缺勤。

2. 采购制度不合理，后勤管理混乱，一些规定性制度没有很好的完成。导致劳保办公用品购买程序重复，资源的浪费。建议完善采购制度，明确购买管理体系，提高资源利用效率，节省公司开销，更好的服务员工。

3. 车间环境不理想，福利较少。建议增加员工福利，改善车间环境，以更好的留住老员工，招聘更多的新员工，以发展壮大公司。

4. 物业保安制度不完善。由于公司为租用的厂房，没有正规的物业和保卫，导致人员进出混乱，虽然近期来有所好转，但是仍旧不尽如人意，财产安全得不到保障。

实习是我步入社会的第一课，它教会了我怎样待人接物，如何处理各种事情。虽然在短短的两个月里看到的只能是工作的一个侧面，学习的只能是一些初步的方法，但这些对于我是非常重要的。

一、实习概况

(一) 实习时间：XXXX年2月18日——XXXX年4月11日

(二) 实习地点：xxxxxxx连锁机构xx分店

(三) 实习目的：主要是培养实习生的礼仪、沟通潜力(应对面的沟通潜力和电话沟通潜力)、处理突发事件的潜力，还有一心多用的潜力。透过前台文员这一职位的实习，提高了我的语言组织潜力、与人沟通的潜力、决定潜力，office办公软件操作潜力。

(四) 实习单位概况：xxxxxxx连锁机构建立于上世纪90年代，是中国现代美容业最早的企业之一。多年来，xx始终致力于女性健康产业，与美国、瑞士、法国、加拿大等全球多个国家和地区，长期持续着技术交流与战略合作，如今已成全国极具实力的xxxx连锁机构之一。

二、实习资料

2.1 接待实习

2.1.1 第一印象服务的实习

前台最能表现公司的形象，由于客户对公司第一印象十分重要，怎样给客户完美的第一印象呢

要求前台工作人员务必面带微笑，让客户一看到你就感觉亲切和热情，有种宾至如归的感觉!其实我认为这个并不是很困难，因为笑，想想开心的事情就能笑了，但是要一整天都持续这样的微笑就不是一件易事了。记得我刚入职实习的时候笑容十分的不自然，用我同事的话讲就是把嘴角的肉拼命地往两边扯，是扯皮而不是笑。为此我向店里的微笑天使请

教了。她告诉我笑得自然、灿烂是需要技巧的。首先要自信，只有自信你的笑容才能透出阳光的味道，才能自然。其次，想像。能够想想自己开心的事情。

第二天，早上来了两位没有预约的客人。我是这样貌接待的

我：您好！欢迎光临！两位小姐请问是否有预约呢（热情地微笑）

客户：没有，我是有那个民生银行的XX券的。我们想做护理。

我：（微笑地看着两位客户）不好意思，两位小姐。我们做护理是需要预约的。（说完后，把护理券上“提前两天预约”的标示指给客户看）

客户：这样貌的，我还真没有看到呢！

我：好的，两位先这边稍坐一下，我帮两位看一下是否有护理房能够安排给两位，好吗（招呼后，查看护理房间的使用状况）

（真诚，微笑地看着两位客户）不好意思，两位，我们此刻的护理房已经安排满了，这天暂时不能帮两位安排护理。您看，先帮两位约下次的护理时间好吗

客户：好吧，那就先帮我约在星期天12点吧

我：星期天是4月18号，12点钟刚好有两个护理房。我就帮两位约在那里啦，好吧这个是您的护理券，您先收好，到时候带上护理券准时过来就足够了。

客户：好的，好的。是4月18号是吧

我：是的，是的。

这个是我们公司的名片，上面有我们店的联系电话(把电号码指给客户看)(抬头，微笑地看着客户)您到时候如果有什么问题或者时间上有什么变动都能够打这个号码找到我们的。我帮您把护理时间写上去，这样貌你就记住了，好安排你的行程。

客户：(笑着看着我，从她们的眼中我看到了满意和赞许)好的。谢谢你!

在整个接待过程中，我认为自己是专业的。把之前同事教我的都用上了还真的管用。我这个人比较看重友情，所以我就把客户当成是我的朋友。其实也能够把客户想像成你最在乎或者最能让你愉悦的人事物。另外，细节上做得也不错。客人说预约星期天，然后我把日期也告诉了她，把护理的日期写在名片上以免客户忘记。这些细节都是做得不错的。能让客户感觉到贴心与真诚。

2.1.2接待流程的实习

公司要求我们客户进店时要按规定的流程接待。

(1)客户到店时问好:您好，欢迎光临!

(2)自报家门:xxxx店。

(3)自我介绍:我是前台某某很高兴为您服务。

(4)划分顾客类型(新、老客户之分)

①老客户：2分钟内找到顾客档案，直接通知其美容师，安排好护理房。

②新客户：引导客户完整填写顾客档案并录入电脑，预约编号并做好新客户统计，带客户到休息厅休息，安排客户经理为顾客选取护理，根据客户选取安排适宜的美容师与护理房。

(5) 客户离店时：您好，做完护理啦，下次什么时候过来呢

(6) 询问客户下次护理时间，做好预约登记。

(7) 送客：下次护理见！

在整个接待过程中，最重要的是控制好客户等待的时间。在投诉案例中，大部分是等待时间过长造成的。客户需要等待绝大部分又是因为护理房紧张。所以我们要做的首先就是统筹一天的预约状况，合理预约每个时间段的客户。同时坚持一个原则：只为客户持续10——15分钟的护理房，时间过后不予接待。这样虽然会让一部分客户不开心，但是却能保证店里的正常的运作。总体上是为每一位客户的时间负责。如果特殊状况实在没有护理房或美容师能够安排，那么必须要跟客户解释清楚因什么而要等，要等多长时间，尽量避免投诉事件的发生。

2.2 电话沟通实习

店里的电话主要是来自客户和公司内部客服中心(帮每个店拓展客源)

2.2.1 电话与内部客服中心交流

对于客服中心，接电话时应变度要求不高，几乎每次都是那几个固定的问题：

(1) 某个时间段能不能安排客户做护理

(2) 某位客户是否有在约定的时间做了护理。

因此，能够直接根据预约状况与客户到店状况回答。客服中心的跟进工作是做得很到点的。常常在忙得不可开交的状况下，这边来个电话问：某位客户到店没有呢那边又发个om(om功能与qq一致，是一种在局域网内使用的即时工具)问：此刻能不能安排一位新客做护理那时候真是烦死人了。有一天前台当值的只有我一人，有个时间段的客人来得很多。当我在忙着安排客户护理的时候，两个电话又同时响了。而其中有一个电话就是我们客服中心打过来询问，约好10点的陆小姐到店没有。那时候真的个性烦躁，都忙得喘但是气来了，她竟然问这么一个“小玩意”，那时候我的不耐烦就表现出来了，语气也显得爱理不理的。事后，客服中心给我一个评价：服务态度不热情!透过这件事情，让我了解到：不管是公司员工还是客户，任何时候接电话都要注意自己的语气，不能带有情绪工作。

客服中心能帮我们拓展新的客源，她们的服务直接影响店里新客户的数量。前台工作人员对客服中心的服务态度要好，而且要与客服中心持续紧密交流让她们有激情，有动力去为我们挖掘更多的客户。

2.2.2电话与客户交流

电话与客户交流类型：(1)主动——去电预约提醒(2)被动——客户来电咨询、改约、预约。

(1)去电提醒预约客户的时候，我们要注意语气与时间的控制，因为很多客户不喜欢接到提醒电话，说太多客户易产生厌烦的情绪。一般一个提醒电话只用20秒——40秒的时间。

(2)客户主动预约、咨询、改约，对于解决这一类电话首先就是要了解自身的状况(店里预约状况及其美容师的预约状况，公司专业知识)

，在接听到一般咨询客户的电话时我们要有必须的专业知识去为其解答，但是如果是十分专业的或是我们并不了解的问题时，要懂得把问题交给专业的人士去解决，以给客户更完美的、更满意的回复。

在电话沟通中，除了注意语言的使用，语气的婉转外还要求熟悉服务流程，要有一条清晰的思路。

记得刚实习的时候我接、打电话的时候说话是断断续续的。有天早上，同事为了锻炼我就把我自己一个人放到电话身旁。那时候我是主动给预约的客人打提醒电话的，状况如下

1、确认客户是否是本人

我：您好！请问是冯小姐吗

客户：对，我是。

2、确认预约时间地点

我：您好，冯小姐。我们这边是xxxx店的前台，你跟我们约的是这天下午的3点钟到这边做护理的。想提醒一下您，请问您到时候能准时过来吗

客户：能够是能够，但是我在白云区这边的平和路这边呀，我不明白坐什么车过去。

3、由于刚刚实习，对于路线不熟悉。我开始紧张了，不明白怎样办才好。愣在那里足足30秒

客户：喂，有在听吗

我：你不明白怎样到我们店是吧

客户：是呀，我很少去越秀区那边的。

我：这样貌是吧你稍等。

4、向同事需求帮忙(在向同事需求帮忙的时候没有把电话筒按住，对方能听到我这边的谈话)

我：我们这边是xx广场四座201。有xx广场这样一个公交站的，你看一下你那边是否有公交车到这边的好吗

客户：你帮我查一下咯，因为我很少出门。

我：不好意思，我们这边是不能够上互联网的。或者你坐地铁到杨箕站从d出口出来也是能够到我们店的。

客户：我这边附近没有地铁站呀

我：这样貌呀那我再帮你问一下啦。(在这时候也没有把话筒按住)

5、询问同事

在询问过程中

客户：你是不是新来的呀

客户：我自己再找找看吧。再见！

在整个的通话中，首先第一，第二部是没有问题的。我们是需要确定通话人是否我们要找的客户。而且，如果不是客户本人，我们是不能向其他人透露客户的护理信息的。但是，其他的对话是十分地不专业的，存在以下的问题：

①没有清晰的思路，对于路线不熟悉。②让客户等待时间过长。如在第三步的时候，我不熟悉路线，而让客户等待时间过长。其实，能够这样貌跟客户说：您好！不好意思，因为我对于白云区那边不熟悉，我立刻帮您找一位熟悉路线的同事来帮您，您看能够吗先把这件事情交给同事处理，事后再向同事请教处理方法。这样不仅仅能够很好地解决问题，而又不会出现下面的尴尬，影响公司的形象。③没有把话筒的传音处按住，这样我们的谈话客户都能听得一清二楚了。也许我把客筒按住了，客户就不会在后面问我是否新来的了。这是一个很低级的错误。

2.3突发事情处理实习

在美容院，突发事情一般指客户发怒、投诉。

有一天早上，一位客户没有预约就到店想做护理。我是按以下步骤去接待的：

1、询问了客户的基本信息，并要求客户填写了她的姓名和电话号码。

2、请客户到休息厅休息，并端上茶水。

3、在客服系统上查询此客户的资料。

4、发现没有此客户资料，立刻去告知客户：实在不好意思，小姐，我们在电脑上查不到您的资料，您确定您是在我们店做过护理了是吗她很生气地说：你们怎样搞的我明明在你们那里开的卡。你却告诉我没有资料

5、立刻利用卡号查询，但是电话号码与名字显示的与客户刚刚填写的不一致。（此时客户一向跟着到仓库来查资料）

6、告知客户此卡是另一位客户的信息：不好意思，刘小姐，此卡显示的是另一位名为何太的客户的资料。

客户：我就是何太呀！

我：但是刚刚您填写的不是何太这个名字，而且您刚刚填写的电话号码也不是这个的。

客户：我用假名，有两个电话号码不行吗

我：不是说你不能有两个电话，只是我们公司规定客户信息不一样不能给予护理。

为此她就开始发怒了，劈里啪啦地臭骂一通。当时我真的被吓坏了。她是东北人，声音十分宏亮，把我整个人都震住了。我不知怎样办才好，愣在那里。等她骂完了才清醒过来，为她添茶后跑去找客服经理来解决这个事情。

在这个案例中，第一到第三步是没有问题的，尤其是先请客人休息端茶再查阅客人资料是做得很好的，给客户一种重视的感觉。在第四步的时候，发现客户情绪不对时没有尝试先安抚。或者能够这样跟客户说：您在我们店里办了卡是吧好的，您先在这边稍坐一会。我此刻立刻去为您查询，好吗(这样做不仅仅能够安抚了客人的情绪也避免了第五步时客户参与到工作进程里，这样能够让我们有更多的时间与空间去思考和解决问题，而客户的情绪也不会那么激动)。第五步，发现客户已经参加到我们工作的进程里去了，在此时也能够这样跟客人说：刘小姐，先带您到休息厅稍坐一会，我立刻去为您解决这个问题好吗第六步，此时客人已经很生气了。不就应立刻表态不给她做护理。而且，当客户说用假名的时

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/337104003034006>
[160](#)