

工商管理社会实践报告

工商管理社会实践报告 1

上年初，我在__x 有限公司进行了社会实践。在实践过程中，富士达对于我来说，不仅仅是一个工作企业，更是一所社会大学，跨入它的职场平台，便开始新学习生涯，我在单位领导的热心指导和同事的大力帮助下，积极参与与日常业务相关的各项工作，并且注意把书本上学到的工商管理理论知识与实际工作相联系，力求在实践中提升自己的能力，升华自己的理论水平。在这里我学到的不仅仅是专业上的技能，更多的是我学到了很多为人处世的道理，与同事、领导的沟通与协作当中，深感自己日益成熟与进步。

在社会实践期间，我对日常行政管理工作有了更深层次的感性与理性的认识，让我体会到了作为一个社会人和学生的区别，收获颇多。工作中，我采用了看、问、学等方式，对公司管理工作的开展有了进一步了解。不同的职能办公室具有不同的工作及职责范围，作为公司的配套部门，其岗位使命是实施管理推进，协调内外关系，强化品牌宣传，为公司实现长期发展战略与经营管理目标服务的综合性部门，工作范围大，任务也比较繁杂。综合管理工作是办公室的主体工作，领导要做到决策科学化，离不开各个管理人员的协助。综合管理人员处理着大量的日常事务工

作，使得领导能集中精力考虑大问题；另外，还能发挥他们了解全面情况，掌握多方面信息的优势，辅助领导决策，提供合理的建议。办公室工作头绪多，任务重，必须抓好以下几个方面：

第一，主动做好领导之间、部门之间的协调工作，帮助领导有计划、有步骤、有重点的抓好各项工作，做到忙而不乱。并从过去偏重办文办事，转变到既办文办事，又出谋划策。

第二、开展调查：了解供应商的物资供货情况，及时下达物料订单并跟踪到位。第三、第四、组织起草本部门的工作计划、报告、总结、规划、决议和规章制度。第四、日常工作，如：接收往来函件，供应办公用品的领用；各项工作公司各类会议的通知，会议决定的督办、反馈等。

在工作中让我学习到了不少工作流程和方式。除此之外很重要的就是让我知道了如何安排时间及沟通的能力。沟通创造价值，所以沟通也是很重要的，少点摩擦，多点宽容，这样同事、部门之间的工作才能协调配合的更好。每天工作结束后我都会在便条纸上写下第二天待完成的工作，这样做的好处：第二天工作的时候就不会遗漏需要处理的事情，而且每做完一件事在做上记号，这样也利于我们工作总结。在工作当中我们一定要全心投入工作中去，以健康快乐的心态来工作，有效率的工作，为自己所做的每一件事负责。

同样，公司给我们每一个人都有自己的平台和价值观。我能干什么，我会干什么，我干的怎么样。我们都应该拥有勇于挑战自我，创新自我的人生价值观。只要你是千里马有一天会遇到伯乐的。更重要的一点是我们要与团队共成长，成功 20%是靠自己，80%是靠别人。没有完美的个人，只有完美的团队，团队的辉煌依靠我们第一个人的努力。我们的成功离不开团队的力量。无论是之前还是以后未来我将会更加努力、更加勤奋的工作、更高的目标、更高的起点要求自己。

以上是我的社会实践报告。不妥之处，请老师指正。在这新的一年我将以（亲情、开心、奋斗、互助）在一起，幸福一触即达的企业文化为核心，迎接 20__ 年！

工商管理社会实践报告 2

转眼间，三年的大学生活过去了，这三年来我在学校系统地学了不少管理方面的知识，但实践经验几乎没有，对于这个重理论更重实践的专业来说是个致命的缺陷。而作为一名即将踏上工作岗位的大学生来说，单会纸上谈兵是不行的，如何于社会各方面的人交往，如何应付各种事情是迫切需要学习的，因此，假期的实习对我们来说尤为重要。为了把自己锻炼成一个能适应社会的有用的人才，我在暑期到____市第二纺织机械厂实习了十天，应该说这十天的收获还是丰厚的。

____市第二纺织机械厂是我国纺织测试仪器的主要科研基地，具有二十多年开发，设计，制造各类纺织测试仪器的历史，是国内纺织仪器的主要生产厂，是我国生产纺织测试仪器的国家二级企业，是国内纺织测试仪器高水平的代表。企业加工设备精良，技术力量雄厚。不求最好，只求更好，是企业不断追求的永恒目标。

作为一名工商管理专业的学生，进了企业，虽然时间不长，心得体会了解地不深，可能也不太全面，但总体结构上还是有一些认识地。该企业刚刚完成了股份化改造，由原先的国有企业改制为民营企业，企业通过选举产生了一名董事长和五名董事以及二十名股东，董事，股东按比例出资构建了企业的资本结构。企业的管理体制比较合理，能各司其职，权责明确。因为该企业有着几十年的制造各类纺织测试仪器的经验，所以企业的产品还是有市场的，但在决策上也不短视，没有死抓住一棵树，而是利用自己的长项生产了一些延伸性产品，还与国外几家企业联合生产，加工一些仪器，应该说企业的生产能力和营销能力还是可以的。此外，企业正在准备通过 iso9002 的认证，在产品质量也在逐步提升，财务方面也越来越规范。

但企业和一些实力强的企业相比，还是有一些不足之处的。我想，人的因素是居首位的，企业职工的文化素质不高是不争的事实。企业绝大部分员工的文化水平在大专以下，本科生很少，

没有硕士以上学历的，在仪器智能化，产品国际化趋势越来越明显的情况下，个人简历企业严重缺乏计算机人才和外贸英语人才，也正是这两点，限制了企业的竞争力和企业的规模。没有高水平的专业人才使得企业的研发能力大受限制，近年来除了吃老本产品外，只能按外商的图纸，用外商的技术来生产一些出口产品，而这些出口产品只能以略高于成本价的价格给外商，外商赚取了其中的巨大差额，而企业生产任务重，获利少，工人因此也有较多的抱怨，由此形成了一个恶性循环。在这一点上，我加深了对“科学技术是第一生产力”的认识。

工商管理社会实践报告 3

像曲径上挥汗如雨的攀登者，像彩云环绕的山岫，像大漠里长途跋涉的征人，渴望莺飞草长的绿洲，终于通过几天的努力，找到了一份工作。还是跟人说了半天的情，才让去工作的，不然别人一般不收短工，想想这几天的经历，才知道要找一份好点的工作是如此的艰辛，本准备去做促销员，可是由于自己的能说会道能力还不行，被拒之门外，去帮别人买衣服吧，老板又说没工作经验不收，只好泡汤，经过一次一次失败的打击，本想放弃的，可是又觉得不能这样的逃避“失败并不可怕，可怕的是失败后的畏惧不前”这句话闪过脑海，于是就找道了现在的工作。

找到工作后的心情真是用言语无法去说，高兴的像只快乐的小鸟飞来飞去的，在家里乱蹿。只听见妈妈说：“她是不是傻了，

怎么这么的兴奋”其实她不知道我找到了人生的第一份工作，第一次让我感觉到自己长大了，自己可以工作了，可以挣钱了，以后就可以不用在向爸妈要钱了，有了第一次找工作的经验对以后找工作就多了一份经历了。找工作让我体会到当一扇门为我们关闭时，我们不要放弃，因为总有一扇门会为我们开启。坚持就是胜利！

1月13日工作的第一天

因为晚上兴奋过度，导致失眠，但也并没有影响我上班的时间，7点准时起床，洗刷完毕后就在外面随便吃了点早餐，因为第一天给别人一个好点的印象，早上的工作就是择菜，扫地，拖地，擦桌子。我首先是扫地，把屋内外全部扫完后，就拖起了地板，刚开始拖得时候还蛮兴奋的，只是拖了两间屋后就觉的很吃力了，拖完后就累的上气不接下气了。小喝几口水后，便开始择菜，因为在家择菜少，有的菜我还不会择，还好老板好，教了我一些择菜的方法，不一会各试各样的菜都被我择好了！哇，没想到择菜完了还归我洗，没办法也只有认了，在学校洗衣服有时还用热水洗衣服，可现在不可能用热水洗菜吧！水真是刺骨啊！终于明白了妈妈洗衣服的辛苦了，妈妈真是伟大，以前总是她一个人洗家里一大群人的衣服，在冰冷的水中一洗就是几个小时，从来没有半句怨言，等我回家了一定不让妈妈那么的辛苦了！菜终于洗完了，可是我的手却似乎没有了感觉，但也不能休息，地已经

干了，还得去擦桌子，一会还有人来吃饭，如果看到桌子不干净，别人又怎么会吃的香了。中午时间快到了就看见有很多的客人纷纷的来到酒楼，看到来了客人老板让我们领他们去几号餐厅坐下，还得倒水端茶他们喝，还得一直的站在该号餐厅房的外面等待着被叫喊，有什么需要马上去办。不灵活还得被老板说，等客人吃完走后，留下的残局也得我们收干净。第一天上班，上天既然这样的照顾我。听老板说今天客人最多，今天跑去跑来估计也有好几十趟了，等我把碗洗好后，已经是下午3点了，在看看被搞脏的地面，又在自己的范围之内，只得拿起扫把，拖把把它弄干净，还要我半个小时就搞定了！还有大概2个小时的时间可以休息。在学校2个小时感觉好长好难过啊，一是没事做，又不想出去，在寝室里这边转，那边又转这边，好无聊，如今的2个小时是那么的短暂，还没来得急休息好就过去了，又是客人来吃饭的时间了，又是引导客人们去几号餐厅房。这次有个很挑的客人，他不是说这个菜没炒熟就是那个菜太淡了，是不是没放盐，我都快被他搞的生气了，可是老板却还是面带笑容的帮他换，真搞不懂，等到晚上快没客人来吃饭的时间，我的工作才算是完成了。

完成了工作，老板还要开会，也不算开会，只是跟我一个人说，他说：“工作的还不错，要继续坚持，适当的时候要灵活，还有遇到很挑的客人不能发脾气，需要明白顾客是上帝，还要注意以微笑待人，不能摆张臭脸，不然客人还以为就像是非来你这

不可一样，别人又怎么会吃的高兴！吃的不高兴下次怎么会再来了？所以以后要记得微笑待人！”

一天的工作终于完了，回到家以是晚上 10 点了，看着家里人做再那里看着自己的电视，好羡慕，累了一天的我，躺再床上，想想今天的一切也觉的有点自豪，因为我做到了，我坚持住了！

1 月 14 日工作第二天

今天早上就比起来的晚一点，我舍不得我暖暖的被子，就多睡了一会，赶到的时候刚好 8 点。开始工作，和的一样开始了我第二天的工作，重复的拖着我的地，没有了的兴奋，但是还是拿出了我不怕吃苦的精神，干完了拖地的工作。然后开始择菜，问问择菜的小王在这里干了多久，哇，已经干了两年了，厉害真的很勤劳，她的精神真是值得我学习。由于第一天来上班不好意思和别人说话，今天就主动搭话了，问了一下其他人才知道她是干的最长的，也是最能干的，什么都会做，而且也是做的最好的，在这工资最高，我干了一天，就尝到了这种工作的辛苦，她能干这么长时间真是让人佩服，看着她那样执着，我也从中学到了一点东西，不要懒惰，要手快，眼快，看到什么要做就马上行动，不要总等这别人来说，来叫你，这样就会有效率，客人也就会越喜欢，喜欢了就会经常来这里吃饭！今天我学到了要处事灵活！

1 月 15 日工作第三天

说实话，经过两天的累真的有点受不了这样的生活，但也没有半法，不能说就这样不做跑了吧，那我不是太失败了吗！我不能做逃兵，我要坚持我的工作。于是我在扫地，拖地中找到了自己的快乐，我可以把每天的扫地，拖地当成自己在做某种运动，即完成了工作身体也可以得到锻炼，何乐而不违了。我学会了从劳动中找到自己的快乐，并努力的朝着胜利的方向前行！

1月16日~19日工作最后四天

前三天还做着自己该做的事和自己力所能及的事，一切都是那样的平淡，那么的累，但也从中慢慢体验着父母的艰辛，体验着生活的酸甜苦辣，明白了很多，也懂事了很多。最后一天做完工作，酒楼也开始停业了，准备着过大年了，最后一天要把所有的椅子，桌子全给洗一下，也过一个干净的年，当事情都搞完时，老板给了我这几天的工作的工资，虽然不是很多，但是看着自己挣来的第一份工资心里无比的高兴和喜悦，还有老板的那句“你真行”让我兴奋了好几天，我终于完成了我的工作，我坚持下来了。爸爸妈妈也为我能坚持下来而高兴的不得了！说：“说这姑娘长大了！”虽然只有短短的七天，但是从中体会到了一个找工作到得到自己应该得到的快乐与经历是多么的艰辛，体会到读书的可贵。我们都应该珍惜现在的幸福生活，不要迷茫在人生的十字路口！

我们应该孜孜不倦地追求，追求甘露可滋润那干枯的心灵，追求清风能鼓起偃息的生活翅膀，对理想和事业的追求，使人青春常在，而那旺盛的精力如研峰吐翠，催人自强不息！澎湃的生活似大江奔流，我们要选择好的生活追求，不应该是损人利己，唯利是图，不应该是贪图安逸，祈求神灵，不应是沉醉酒色，寻找刺激而应是在拼搏，进取，创造中生根，是在求真，至善生活中成熟，它萌动于求知人心中茁壮于跋涉者足下，它激励你攻占知识的高地，从汗水中获取欢乐的报酬，召唤你征服科学的峰巅。大步挺进新兴学科的羊肠小道间，酷爱真理，无所畏惧让阳光与幸福并肩携手，憧憬未来，让我们把历史的使命担在肩头使追求的乐章扬声高奏，让我们把时代的彩笔握在手，使明天的宏图一片锦绣，虽然这次短暂的寒假实践没能让我学到还没有学到的东西，但是我会努力的去学习，不在那么的迷茫，那么的虚度光阴，我们每个人都应该正视自己的人生，从现在开始做一个求真，至善的人！

4

从就业角度来说，根据相关调查数据显示，工商管理各个专业尽管设置和就业方向不同，但从总体趋势上分析，未来五年内各专业就业形势依然看好。

根据不同专业的培养方向的不同，工商管理各个专业的毕业生的就业取向差别还是非常明显的。

大致说来，工商管理毕业生主要有以下几个就业选择：

（一）一般传统管理类岗位由于专业性不太强，在人才市场上，没有经验或经验不足的工商管理类毕业生应聘一般传统管理类岗位将收到有技术背景并有一定管理经验的其他专业毕业生的有力冲击。

课堂上讲授的理论一般比较抽象，必须结合工作实际才能发挥应有的功效。

企业一般会安排管理专业的新员工下基层接受相应的锻炼，以积累进入管理层所需的经验。

这是一个过渡时期，相应的薪酬标准也很低，这样的现实可能与许多毕业生的职业期望值存在巨大的落差。

不少毕业生由于无法接受而选择离开。

（二）市场营销类岗位市场营销岗位市场需求量大，入行要求低，高端营销岗位收入丰厚使得无数求职者纷纷加入市场营销岗位的角逐。

现代商业社会经营与销售的好坏，在相当大的程度上决定了企业的兴衰。

发展中的中国更需要有专门商品知识的营销人员。

相对于其他专业的从业人员来说，工商管理的毕业生在与市场营销相关的市场管理和项目策划领域更能有出色的表现。

行业竞争加剧对销售人员的专业素质和专业技能要求越来越高。

专家建议毕业生和准毕业生们不妨根据自身的职业定位和兴趣爱好，选择某一行业的某家领军公司切入，深入研究该行业的销售模式、销售渠道以及经典的营销案例等，有目的地培养个人的心理承受能力，人际沟通能力。

（三）人力资源管理类岗位目前，国内大学没有专门开设人力资源管理专业，而工商管理开设了该门专业课。

但是，今年来，国内企业对于人力资源管理的需求持续走高，他们在企业外部战略和内部建设中发挥了巨大的作用。

一般大中型企业企业内部都设立有人力资源部，()主管企业招聘，员工培训，绩效考核，人事调度等相关事宜。

人力资源管理岗位的薪酬相对较高，人力资源管理岗位的高级管理人员比一般管理人员更容易成长为职业经理人，步入高职高薪的金领行列。

当然，好的工作岗位竞争也非常激烈。

专家建议有志于从事人力资源管理工作的准毕业生们不妨善用学校的实习安排，尽量争取到一些大企业的人力资源部见习，熟悉招聘、考核等日常工作流程，以及一些简单而实用的工作技巧。

工作满一年的新人则可以考虑考取国家认可的“助理人力资源管理师”资格证书，为个人的职业发展添砖加瓦。

（四）物流管理类岗位物流，继物资资源、人力资源之后，素有有“第三个利润源”之称。

物流的职能是将产品由其生产地转到消费地，从而创造地点效用。

物流管理的好坏直接影响到企业的产品、服务质量和企业经济效益。

企业对压缩物流成本的诉求已转化成对物流管理人才的需求，物流管理人才被列为 12 类紧缺人才之一，市场需求量超过 600 万。

物流管理又分为企业内部物流管理和第三方物流公司物流管理两类。

这是个比较注重管理经验的岗位，一般新人的待遇根据所服务的行业的不同而存在比较大的差异，但是高级的物流作管理人员的薪酬水平明显高于其他一般的管理岗位。

物流管理岗位的特殊性要求从业人员具备一定的物流、法律、国际贸易等方面的专业知识，对外语的要求也比较高。

独之秀职业顾问建议学有余力的准毕业还可以适当的参加一下全国报关员、跟单员资格认证，有利于熟悉物流作业流程和提高物流规划意识。

（五）出国或者考研与其他学科专业相比，工商管理毕业生中出国和考研的比例并不高。

一方面，管理类专业在发达国家也很热门，留给外国留学生的空位相对较少，因而导致工商管理类专业的毕业生出国深造受阻。

另一方面，由于专业限制，一般学校的 MBA 要求申请人必须具备几年以上的管理经验才能报考，而一般院校开设的 MBA 进修课程收费又比较高，这也是毕业选择先就业的主要原因。

此外，主要从事企业、文化、体育交流活动的策划项目管理师，帮助企业和个人进行管理咨询、战略规划管理咨询师等其他工作岗位也是工商管理毕业生不错的就业选择。

总体来说，工商管理专业学科分类多，适用面广，对口行业比较多，在未来五年内，毕业生就业形势依然会保持比较好的态势。

这次社会实践，学校要求我们系统的掌握现代管理理论知识，能够运用所学的专业知识发现、分析和解决实际问题。通过《中央广播电视大学管理实验室》这个软件的操作，逐步掌握了一些企业内部各职能部门的运作过程，部门与部门之间如何相互协调关系，如何把企业作为整体系统适应外部环境变化的条件等知识，锻炼了我们的实际应用能力，增强我们的工作适应性。

我们通过好几个模块的操作，基本熟悉了该软件的应用过程。首先，我们通过基础模块的操作，基本了解了基础数据在企业管理中的作用。然后，通过设备管理模块的实习，掌握设备动力保障系统的运作内容与要求。接着，通过品质管理模块的实习，理解品质管理的体系包括品质的控制、品质保证、品质工程三个重要组成部分的基本要求；掌握物料、产品质检的一般流程，了解质检技术标准。我们通过生产管理模块的操作，理解了排产计划的制定方法，以及按生产计划组织生产过程的一般流程，了解物料清单和物料需求计划的基本内容。

我们通过多种模块的操作，了解了现代企业管理的一般过程，了解了企业管理中各管理部门的职能，企业的供应和销售过程，掌握了物流、资金流、信息流的运行程序。等工作后需要运用所学的知识，充分发挥管理资源的作用，不断完善企业管理，最终以实现企业价值最大化为奋斗目标。

工商管理社会实践报告 6

在这次社会实践过程中，我们通过操作有关现代企业管理模型的教学软件，参与了营销、生产、采购、财务、人事等各个环节的模拟操作过程。逐步掌握了一些企业内部各职能部门的运作过程，部门与部门之间如何相互协调关系如何把企业作为整体系统适应外部环境变化的条件等知识，使我们对一个企业的运作过程有了个大致地了解。

首先，我们通过基础模块的操作，基本了解了基础数据在企业管理中的作用。然后，我们通过营销管理模块的操作，掌握了有关销售合同的签定，按客户定单组织生产的一般流程，掌握了一些客户管理的基本内容与要求，了解售后服务的主要业务，明确营销管理在企业管理中的重要地位。

接着，我们通过生产管理模块的操作，理解了排产计划的制定方法，以及按生产计划组织生产过程的一般流程，了解物料清单和物料需求计划的基本内容。接下来，我们通过采购管理模块的操作，掌握了物料采购的一般流程，了解了物料供应的基本要求。

最后，通过人力资源模块的实习，提高了我们对人本管理重要意义的认识，掌握员工招聘、录用、使用和业绩评价的一般流程，理解提案制度对提高人力资源作用的意义。

我们通过以上多种模块的操作，了解了现代企业管理的一般流程，但是还缺乏相关的专业知识，需要在以后的学习和工作中去弥补，争取掌握现代企业管理的使用工具和方法，成为企业所需要的实用管理人才。

工商管理社会实践报告 7

一、实践目的

实践是我们从理论到实际一个重要的综合性学习环节。通过进厂实地实践，培养我们实践动手的能力，获得更多的感性认识，把专业课与实际生产更好的联系起来，检验自己掌握的工商企业管理专业知识能否运用到实际的生产管理当中去。利用先进的管理方法和理论知识，提高知识运用、文件起草和资料收集的能力，达到理论与实际的高品质结合。提高协同合作及组织工作的能力，培养独立分析问题和解决实际问题的能力。为以后能够灵活运用理论知识解决实际生产中的问题，使我们进一步了解企业、社会、国情，以完成我们从学习岗位到工作岗位的初步过渡。

二、实践单位及岗位介绍

公司介绍：

_____是一家致力于为个人和企业用户提供最具创新的局域网络设计、应用方案及电脑维修等业务的公司。主要从事 IT 全面服务，从事计算机软硬件产品代理及销售、系统集成、软件开发、

技术服务、互联服务和计算机网络工程等于一体，提供全面的计算机系统维护服务的综合性公司。自实践开始我担任公司售后服务部经理一职，岗位职责如下：

1. 组织制订、修订所管辖职责范围内的相关规章制度和作业程序标准，经批准后监督执行。

2. 组织实施售后服务部营销计划：

(1) 根据公司售后服务计划，组织制订本部的售后服务计划；

(2) 负责按计划组织、安排售后服务工作；

(3) 合理调配人员和设备，调整售后服务方案，提高工作效率。

3. 售后服务过程管理：

(1) 主持售后服务部例会，全面协调部门工作；

(2) 对售后服务过程进行监督、指导；

(3) 监督检查部门员工的工作，对违反规章制度的现象提出警告并指正；

(4) 参与售后服务问题的分析，制定并实施纠正和预防措施；

4. 售后服务现场管理：

(1) 建立现场管理制度，并指导培训现场管理知识；

(2) 推进现场管理制度，实现售后服务部门标准化管理；

(3) 按时考核部门员工的现场执行情况，实施奖惩，确保制度得到落实。

5. 售后服务安全管理：

(1) 负责落实企业各项安全制度，开展经常性安全检查；

(2) 控制关键要害部位，杜绝安全隐患，防止安全事故的发生；

(3) 定期组织安全教育培训。

6. 部门维修成本控制：

(1) 统计分析部门每日的维修情况，寻求改善，提高效率；

(2) 统计分析部门的成本消耗，制定可操作性成本控制措施。

7. 部门员工管理：

(1) 组织部门售后服务员工参加业务培训；

(2) 配合人力资源部做好部门员工考勤及工资核算等事宜。

8. 其他工作：

(1) 负责协调与其他相关部门的关系；

(2) 及时与上级领导和其他部门沟通，解决售后服务过程发生的突发事件；

(3) 完成领导交办的其他任务。

三、实践内容及过程

起初，刚进入售后服务部的时候，部门里的一切对我来说都是陌生的。第一天进入售后服务部开始工作时，所在小组的组长、技术员给我安排工作任务，分配给我的任务是简单的组装电脑系统的内部结构，我按照技术员教我的方法，运用操作工具开始慢慢学着组装电脑，在组装的同时注意操作流程及有关注意事项等。在工作的同时慢慢熟悉部门的工作环境。作为初次到科贸公司去工作的我来说，对公司的了解以及对工作各方面情况的了解都是甚少陌生的。一开始我对部门里的各项规章制度，组装操作规程及工作中的相关注意事项等都不是很了解，于是我便向小组里的员工同事请教了解工作的相关事项，通过他们的帮助，我对部门的情况有了一定的了解。部门的工作实行8小时工作制，工作时间段为：早上7：30至中午11：00；下午2：00至5：00。部门的所有员工都必须遵守该上、下班制度。

对部门里的环境有所了解熟悉后，开始有些紧张的心开始慢慢平静下来，工作期间每天按时到公司上班，上班工作之前先到会议室等待总经理集合员工开会，强调工作中的有关事项，同时给我们分配工作任务。明确工作任务后，则要做一下工作前的准

备工作，于是我便到我们部门的工具存放区找来一些工作中需要用到的相关用具(比如：螺丝刀，电烙铁等)。在维修区域进行正常作业，我运用工作所需的用具按操作规程进行维修。在工作期间有些电脑的维修难度较大。刚开始维修起来还真棘手的，工作效率不高，维修出来的电脑质量也不达标。于是我便向小组里的员工同事交流，向他们请教简单快速的维修方法与技巧。运用他们介绍的操作方法技巧慢慢学着维修有难度的电脑。同时在维修中选择适合的维修工具，提高工作的效率。

在工作中维修出的产品有时会出现异常(比如：开机断电、开机主机报警等)。出现上述情况时，及时告知部门技术员，让他帮助解决出现的问题，针对电脑出现的不同问题，采取不同的纠正措施，最终符合检验的要求。

经过两个月的现场操作后公司安排我在部门经理一职实习，主要负责组织实施部门维修计划：

- (1) 根据公司维修计划，组织制订本部门的维修作业计划；
- (2) 负责按计划组织、安排维修工作，确保维修进度；
- (3) 合理调配人员和设备，合理调配人员和设备，调整售后服务方案，提高工作效率。

部门维修过程管理：

- (1) 主持部门例会，全面协调部门工作；

(2) 对维修作业过程进行监督、指导，同时进行维修质量控制，保证维修质量；

(3) 监督检查技术员工的工作，对违规操作提出警告并指正；

(4) 参与维修质量问题的分析，制定并实施纠正和预防措施；

人员管理：

(1) 组织部门员工参加业务培训；

(2) 配合人力资源部做好部门员工考勤及工资核算等事宜。

其他工作：

(1) 负责协调与其他相关部门的关系；

(2) 及时与上级领导和其他部门沟通，解决生产过程发生的突发事件；

(3) 完成领导交办的其他任务。

组织实施车间生产计划方面

我的工作的主要内容在总经理助理的带领下，制定本月维修计划。我每天的工作就是将当日要维修的电脑进行分配，再安排技术员进行维修。

人员管理方面

部门维修工作属于专人作业，我带领的团队不论在工作绩效，工作质量，团队融洽度，合作性，员工稳定性方面都有良好的表现。这主要得益于对赫茨伯格的双因素激励理论的运用和个人的敬业、民主、亲和的领导风格。双因素理论使我认识到作为管理者不光要关注激励因素，适时激励员工，提高效率，同时也要关注保健因素，经常和员工沟通，解决他们的困难，更有利于增加员工的满意度和凝聚力。

这此期间本人带领的团队最多超过 5 人。使我深刻的认识到了团队建设的重要作用，团队精神在企业中的意义。同时参与了公司每月的改善活动。主要参加的改善项目有，缩短维修时间，提高维修效率；仓库的流程改善，优化供应链管理，收货、来料检料流程改善等。通过这些改善活动，一方面使我认识到改善在企业中是永无止境，改善活动在不断的提升企业的效率。另一方面，通过每个月五个工作日的亲自参与，提升了个人管理能力，并接触了许多新的工作领域，增加个人的工作经验。总的来说，在公司的管理实践中，积极负责，不断进取，使本部门的工作有了很好的改善。我也体会到了，学习一定要和工作实践相结合，才有效果，在工作中运用所学的知识，这才是自学的真谛。

问题发现：

在市场激烈竞争的今天，随着消费者维权意识的提高和消费观念的变化，消费者在选购产品时，不仅注意到所购买的产品，

在同类产品的质量和性能相似的情况下，更加重视产品的售后服务。因此，当企业为用户在提供价各类产品的同时，更需要提供完善的售后服务，从而提升企业品牌竞争力。

任何企业都需要向用户提供售后服务，然而如果希望向用户提供专业、快速、准确的售后服务，企业则需要面临许多挑战：

快速响应客户问题反馈，需要售后人员及时了解客户基本资料及购买产品情况；

当客户不同类别的问题时，需要相应的专业人员进行跟进处理；

向客户开放的多种问题受理渠道，但是无法集中统计客户问题反馈历史；

售后服务人员为客户解决问题后，不能及时了解客户满意度。

基于问题提出的售后服务管理解决方案

因八百客业务管理专家基于对各类企业售后管理的深刻了解，结合国际先进的管理思想和经验，推出 800APP 售后服务解决方案。它具有以下特点：

以客户管理为中心，围绕客户问题反馈管理、配件管理、派工管理等管理流程，对企业售后服务工作进行全方位管理；

应用 800APP 平台，将客户提交的支持请求转换为可以被记录的工单提交给售后服务人员，从而让内部服务人员进行有针对性的受理与服务，并根据实际情况对支持请求进行转移和分配，让所有的客户售后服务请求都不会疏漏。

通过强大的统计和分析功能很很好的掌握客户服务人员的绩效和客户满意度评价走势，便于企业对售后服务的进行针对性的改进，从而完善服务质量；

既支持初创型微小企业，也能充分满足多地区集团化售后管理业务，达到共性和个性的统一，是一个可根据未来发展随需应变的管理平台。

四、实践总结及体会

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”初读此句时，我并没有特别的感觉。然而就在这不长的实习后，我不仅真正明白了它的意义，更深切体会到它的内涵。对我而言，社会和单位才是最好的大学，我发现自己在课本上学到的理论知识如果不与公司工作实践相结合就显得太有限，太浅薄。在公司里每一个人都是我的老师，我要学习的实在太多太多，不仅是专业技能，还有职业精神和社会经验。回想当初刚要实习的时候，我抱着终于进入自己梦寐以求的充满活力的____工作的心情，进入____实习，在这短短三个月实习里发现自己学到的东西始终是不够，这也让我深刻地认识到学习是永无止境的。这次实习的时间虽然很短，可

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/395014301000011241>