

话务员的实习报告汇总八篇

随着个人素质的提升，越来越多人会去使用报告，报告中涉及到专业性术语要解释清楚。为了让您不再为写报告头疼，以下是小编帮大家整理的话务员的实习报告8篇，仅供参考，大家一起来看看吧。

话务员的实习报告 篇1

一、 实习目的：

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集体中。在这个时候我们非常希望通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，我来到山东万山红广告有限公司，在这里进行我的毕业实习。

二、 实习单位及岗位介绍：

三、 实习过程及内容：

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，我担心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，好像是网络数据库、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2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時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。自我管理做得好，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可以和顾客较真，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可以太夸张，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。

四、 实习感悟：

出来社会近半年便是半个社会人了。不可以再向学生那样，某些时候可以随心所欲。校外企业顶岗实习，为我们提供了一个良好的实践机会，可以让我们更好的把我理论应用于实践，在实践中领悟理论，更可以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责任。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，这些都是成功者必须体验的感受和必备的财富。如果每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，你一定回收货很多。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。

最后感谢所有帮助、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，你们一路给我帮助和温暖，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。

话务员的实习报告 篇2

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。

一、实习目的

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。

二、实习择业分析

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。若是以后在酒店发展，我的职业道路走得不是很顺利，若是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。

三、实习地点

江苏南通市海安县通榆南路8号

四、实习单位和部门

江苏同喜贸易有限公司

五、实习内容：

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，我显得特别紧张。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，也是对我应变能力和交际能力的一个挑战，打了十多个电话，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，客户才会更加坚信你，信任你，从而才会坚信你的产品。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十分良好的关系。客户和我不只是是买东西和卖东西的关系，犹如是一对挚友和亲人。为何这么说呢？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。

六、实习总结

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，我获得到很多东西，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。但是，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好自己的心态，懂得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，我坚信自己会作的更好。

话务员的实习报告 篇3

摘要：通过在暑期担任话务员的社会实践，我充分认识到社会是一个大课堂，大学生应该多投入到社会，提高自身的实践能力，才能认识到自身的不足，为以后走出校园踏入社会创造良好的条件。

我于7月17日到8月17日在重庆市南岸区八公里的重庆渝州车辆工程技术学校担任招生话务员一职。在此期间，有40个大学生，分成了6组，分别由学校老师引导。各个同学都十分认真，拿着手里的单子，打电话到各个地方，有四川，云南，陕西，贵州，重庆.....说着普通话，礼貌的询问着。在此期间，除了对工作的积极，还有和在校老师的沟通谈心。听听他们对当代大学生的意见和对大学生的建议与希望，听他们讲述着社会的进步与发展，我深受感悟。在实践活动中我感受到自己的微薄，体会到整个社会强大的凝聚力。一方面，我锻炼了自己的能力，在实践中成长，在实践中学习，充实了自我，增强了口头表述能力，与人交流，真正地走出课堂。去义务地帮助别人，让别人享受自己的成果，使自己陶醉在喜悦之中，有时会很累，但更多的感觉是我在成长，我在有意义地成长，在这之后，我明显地发现自己变开朗了，虽然我自己的力量不足以改变一些东西，但如果再多一些人呢，整个社会共同努力，这才是动力之根本，动力之源泉，使国家繁荣富强

的途径,提高国民素质的实践活动.另一方面,我意识到了自己的不足,没有经验,没有与人交流的口才,有些东西以前

没有尝试过,难免会出差错,如果我还一成不变的话,以后很有可能没有立足之地,现在的社会不仅要有知识,还要拥有各方面的综合素质以及一些应辨能力,光靠在学校汲取知识,远远不够,从现在开始,就要培养自己的能力.

我以后也要珍惜在校学习的时光,不断参加类似的活动,有目的的深入实践,之后还要`进行分析与体会,才能紧跟社会步伐,在以后的生活中站稳脚跟,做一个强人,才能哟能否自己宝贵的实践阅历打开成功之门!

暑假的社会实践活动已经结束了,但社会实践给我带来的巨大影响却远没有结束。它使我们走出校园,走出课堂,走向社会,走上了与实践相结合的道路,到社会的大课堂上去见识世面、施展才华、增长才干、磨练意志,在实践中检验自己。一个月的社会实践虽然比较辛苦。是庆幸?还是依恋?回想起来,才发觉,原来乏味中充满着希望,苦涩中流露出甘甜。通过本次社会实践活动,一方面,我锻炼了自己的能力,在实践中成长;另一方面,我们为社会做出了自己的贡献;但在实践过程中,我们也表现出了经验不足,处理问题不够成熟、书本知识与实际结合不够紧密等问题。我回到学校后会更加要珍惜在校学习的时光,努力掌握更多的知识,并不断深入到实践中,检验自己的知识,锻炼自己的能力,为今后更好地服务于社会打下坚实的基础。

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/578121035003007012>