# 大学生客服社会实践工作总结

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2025-03-22

*社会实践报告是进行社会实践后需要完成的报告，是指有目的、有组织、有计划的深入实际、深入社会，对完成的社会实践活动的一个总结报告。今天为大家精心准备了大学生客服社会实践工作总结，希望对大家有所帮助!　　大学生客服社会实践工作总结　　“在学校里...*

社会实践报告是进行社会实践后需要完成的报告，是指有目的、有组织、有计划的深入实际、深入社会，对完成的社会实践活动的一个总结报告。今天为大家精心准备了大学生客服社会实践工作总结，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]　　大学生客服社会实践工作总结

　　“在学校里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力”。实行后才体会到含义。我们必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰，于是在实习中，只有不断的学习，不断的充实自己才能在这社会上站得住脚，才有生存的地方。

>　　一、实习目的

　　为期一个月的实习时间，秉着为以后的工作奠定基础的原则，努力学习更多的知识，积累更多的实践经验，在实习的过程中去发现自己的不足和缺点，同时让自己学到更多的知识，在实践中运用到我们在学校学习的知识，检验我们的学习成果，从而更好的发展自己，更好的在社会上立足。

>　　二、实习时间

　　20\_\_21年\_月\_日到20\_\_21年\_月\_日

　>　三、实习地点

　　\_\_省\_\_市

　　>四、实习单位和岗位

　　\_\_大淘商贸有限公司、淘宝售后客服

>　　五、岗位工作描述

　　来到\_\_大淘商贸有限公司这个单位实习，是我自己去投简历并经过面试而得到这个实习机会的。这个地方，我也不是很熟悉，在找实习单位的过程中，真正吃了不少的苦头。在历经多次面试后，积累了经验，懂得了技巧，终于被该公司录取了。我的实习岗位是售后客服。主要的工作是处理售后问题，解决中差评，处理退换货事件。但是虽然是售后客服，可实际上并没有分的非常清楚，售前客服要完成的任务，我也是必须得完成的。

　　1、通过淘宝旺旺聊天软件,接待来访顾客的在线咨询，包括产品特点、规格、款式等商品信息细节参数的解析。

　　2、通过高超的语言沟通技巧和谈判技巧，向顾客推荐商品并促成满意购买。

　　3、按照顾客要求或店规为顾客分拆或合并订单、修改邮费、为顾客订单备注信息。

　　4、向买家提供良好的售后服务，解决售后问题、解决客户纠纷，处理中差评。

　　这些基本上每天必须要做的事情。

　　>六、实习总结

　　1、实习内容

　　我们上班的第一天，客服主管就开始带我们，给我们分配任务。早上的时间是先来熟悉公司的规章制度，同时了解我的工作职责，她告诉说我明天需要做的工作是什么以及让我在面对客户的时候，我要怎么说，还有告诉我，通常会遇到多少种客户，让我如何去面对，如何去解决一般客户提出的疑问。

　　而我的工作是售后客服，主要就是处理中差评以及相应的售后问题，在客户有问题要找我们客服的时候，我们的一言一行都是要非常小心翼翼的，因为我们的言语就是代表我们公司的承诺，我们就是公司的代表。像我，当一名售后客服，主要的工作的处理售后问题，售后纠纷，解决中差评，退还货问题。这些问题的解决，不是一两下就可以解决的。比如说是解决一个售后问题，处理中差评，我要先查询客户的信息，核对客户的资料，查询客户的评价内容，了解其评中差评的原因。在了解这些情况之后，要看客户是什么时间有空，再给其打电话或者是旺旺联系。在电话接通或者旺旺联系上以后，要根据客户的语言和口气来给客户说明原因并提出解决方案以供其选择，力求得以解决，双方和-谐相处并达成信赖关系，使客户成为我们公司的忠实客户。我发现，在这个过程中，特别是打电话的过程中，做好客户的信息收集和准备是非常重要的，同时，在客户不满的时候，我们一定要倾听并适时给予肯定，最后才提出我们的解决方案。虽然说看上去好像不是很难，但是真正做起来不是很简单的一件事情。因为我们面对的客户是不一样的，每个人的性格都是不一样的，这时候的我们需要时间去区分，去发现，我们现在面对的客户究竟是属于哪一种人，才能找到相应的解决问题的方法，根据客户的说话语气和声调去辨别并回答客户提出的质疑，为其提供相应的解决措施，让客户真正满意。

　　不仅仅是中差评问题需要给客户打电话，像客户发现货不满意或者出现问题时，同样要给客户解决，我要跟仓储部的人员联系好，先了解是否有货，然后在收到客户退回来的货物之后，及时给客户回复。这时候，最需要注意的地方是：一定要及时和信息要有效，以及注意说话技巧。这个一般情况下解决起来问题不大，不过心态要放好，因为有时候客户会发脾气，但是如果我们站在消费者的角度上去看的，我们就会心平气和的去解决了。

　　2、实习心得

　　不知不觉间，一个月的实习时间已经到了。在这一个月的实习中，我成长了，也发现了很多的问题。

　　我所在的实习单位是\_\_大淘商贸有限公司。该公司起先是由老板和老板娘两人携手办起来的，是从一个没有任何信誉的小淘宝店，一笔一笔的做到今天的三个皇冠，实在是相当的不容易。从202\_年开始经营，到今天已经有整整5年的时间了。是经过不断的坚持和努力，才有今天这样的成绩的。公司的宗旨是：客户至上，服务第一。秉着这一原则，我们工作时刻警惕着。公司规模不大，一共分为两个部门：客服部和仓储部。两个部门的独立分开但同时又是密不可分的，是一种相对独立的模式，并同时直接由老板管理。

　　做了一个月的实习工作，每天做的事情是很繁琐，但是是绝对不能马虎，因为一个不留神，就可能损失一个客户甚至是带来一个差评，严重的可能还会导致维权处理。因此，我在我的岗位实习中，是非常谨慎和小心的。生怕粗心，弄错事情，那样损失就惨重了。

　　在工作中，就不像是在学校那么轻松了，不是上上课，吃吃饭，完成完成作业就可以解决掉一天的日子了。我们明天都是要完成一定的工作量的。

　　实习了，就意味着我们不是在学校了，面对的不单单是客户，不单单是工作，生活圈子也不仅仅是同学，不仅仅是老师了，我们还要面对同事，面对上级，面对老板。

　　实习中，不仅仅要承受工作上的压力，还要懂得职场上的规则，和同事之间，上级，老板之间要如何相处。很多时候同事不会象同学一样对你嘘寒问暖。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，因此刚出校门的我们很多时候无法适应。但是环境往往会影响一个人的工作态度。一个冷漠没有人情味的办公室，大家就会毫无眷恋之情，有更好的机会他们肯定毫不犹豫的跳槽。他们情绪低落导致工作效率不高，每天只是在等待着下班，早点回去陪家人。而偶尔的为同事搞一个生日party，生病时的轻轻一句慰问，都有助于营造一个齐乐融融的工作环境。心情好，大家工作开心，有利于公司的发展。而我们的公司虽然是一间小规模的公司，但是我们同事之间的关系都很好。在我刚刚进入这件公司的时候，我可以说是什么都不懂，这时候可以说只能靠自己的力量慢慢去摸索，去学习，才能够真正将工作做得更好，所以，我经常请教我的同事。还好，我的同事都很热心的教我，在我不懂的时候，即使工作非常的忙，也会放下手头上的工作，教我怎么去处理，在跟客户交流的时候，怎么说才能取得更好的效果;我被客户刁难的时候，总是鼓励我;在客户发脾气的时候，总是给我信心，让我坚持下去，冷静下来。渐渐的，我的心态也变得比之前好了，在她们的帮助下，我的脾气也变得更好了，在她们的教导下，我做起事情来也比较井井有条了，有秩序了。

**大学生客服社会实践工作总结**

　　毕业实习是学生完成大学全部课程后的最重要的实践环节。通过实习了解社会，接触实际，巩固专业理论和提高实际操作技能，培养良好的职业道德，熟悉和掌握市场经济条件下企业的运营规律，并通过撰写实习报告，学会综合应用所学知识，为走向正式工作岗位做好准备。

　　在两个月的实习时间里，我选择了了中国移动深圳分公司作为实习单位，通过在国企进行的实地学习，让自己在校所学的专业理论知识在实践中可以得到全面系统的掌握和应用。在了解和熟悉了该公司的运作模式、经营管理方式以及员工的团作协作能力的基础上，使我能够对自己的实习作出一个报告。

　　很多人都想去看一下，那个甜美的声音后面究竟是怎样的一个人呢，而10086又是一个怎样的地方呢?带着这个好奇心，这个疑问我走进了中国移动深圳分公司的10086客服中心。

　　20\_21年11月2日，我对中移动的客户服务中心10086的了解就从开始了!

　>　二、实习岗位及实习过程

　　呼入实习

　　前两个月我实习的岗位是神州行10086客服，接听客户电话，提供业务的咨询、查询和办理。

　　进入深圳的第二天就开始了岗前培训。培训无疑是辛苦而又充实的，我们班一共28位同事一起跟着移动公司的师兄师姐学习业务，因为移动的业务品种很多，我们要学习的东西很多，而且有很多要背的知识点，还需要熟练操作好几个系统，基本上不能准点下班，甚至回到宿舍还要记忆和熟练，而且除了业务上的学习，另一项要学习的就是说话，学会保持良好的声线，要做到让客户能够感觉到你的积极态度、感觉到你的微笑，并且也要学习语言技巧，让客户信服，接收我的话。但是我和周围的同事都很努力，因为大家都相信，只有对业务的熟练掌握，才能解决和客户的问题，才能做好自己的工作，体现实习的价值。

　　通过学习业务、学习系统操作、旁听师兄师姐们的电话、试呼这些培训过程，我开始正式上线接听电话了。

　　刚开始接客户电话时特别紧张，口语很多，而且由于业务知识的不扎实，系统操作的不熟练，查询速度比较慢，很多问题都要求助师兄师姐们，甚至有客户在等待时不耐烦的挂断电话。同时也遇到了对我们的工作以及公司的业务很不理解的客户，对我发泄他们的不满情绪，客户的满意度也比较低。

　　刚开始，我们都是比较害怕，不够自信，怕答错，很依赖师兄师姐们，总是在面对问题时就求助师兄师姐，他们在帮我们解决之后都会和我们说，遇到问题，我们要做的是自己先思考、过滤问题，得出解决方案，而不是一味地依赖他们，我们总有要自己面对问题的一天;对业务多看多了解多熟悉，在应答客户时一定要准确、自信，让客户对你的作答可信度提高，确保你的性。

　　在接下来的几个星期里，我通过不断的训练来完善我的客服技能，而且我也在这样的训练中不断成长，各项技能也日渐纯熟，逐渐达到一个客服代表所应该达到的标准。

　　在这个暑假的实习培训中，我们学习到了很多平时在课堂上学不到的东西，收获可谓颇丰厚。在这里，我们学会了聆听，和客户保持良好的沟通力和并且进行换位思考，在通话中要保持和客户的互动，以礼待人，站在客户的角度急人之所急，

　　在客户出现不满情绪时要及时安抚并且尽己所能地帮客户解决问题。我在呼入客服岗位上学会了说话，学会了去应对在接线过程中遇到的形形色色的人;我们学会了边听边说，学会了在听的过程中去解决问题，去帮助他人，也体会到了在帮助他人听到那句谢谢后的快乐心情。

　　呼出实习

　　就在我对于呼入坐席代表工作驾轻就熟时，我们班因为公司的调度都开始了呼出工作，我又开始学习呼出的技能。

　　呼出的工作内容其实就是电话营销，它是一个较新的概念，是指通过使用电话，来实现有计划、有组织、并且高效率地扩大顾客群、提高顾客满意度、维护顾客等市场行为的手法。

　　我们呼电话给客户，进行调研回访、邀请客户参加优惠活动、帮客户登记办理业务，呼出工作的主动性比呼入大得多，但是压力也大得多。因为客户对于营销总是比较抵触的，在外呼时几乎每隔几分钟就要受一次气，因为有些人觉得你打扰他了，有些人不信任移动，认为优惠业务是一个骗局，有些人本身性格不好，遇到这样不同的人用户拒绝你，不理解你甚至骂你时，我刚开始会比较沮丧，情绪低落，但是后来也马上调整好了，因为作为外呼客服代表服务态度一定要好，不能通过电话传递自己的私人情绪。作为当代社会的服务行业，要是服务态度不到位，绝没人乐意买你的产品，所以只有以积极的心态面对工作，提高自己的沟通技巧，抓住客户的心理，让客户感受到自己的诚意，体会到业务的优惠，客户才会放心的办理优惠业务并认可我的服务。

　　因为我学习过呼入以及呼出，所以我成为公司的双技能员工，在平时大多数时间进行呼出，在话务繁忙的时候支撑呼入，保证接通量。在两种角色中自由转换对我来说很有挑战性也得到了很多的锻炼，只有了解客户需要什么样的帮助，才能够抓住客户的心理，将产品营销出去。

　　>三、实习总结和心得

　　(一)实习总结

　　实习的这几个月之中，在领导的关心、支持下，在同事的热心帮助下，通过自身的不断努力，我很快适应了环境，适应了工作岗位。在学习方面严格要求自己，凭着对个人的目标和知识的强烈追求，牢固地掌握了一些专业知识，工作并学习着，工作实践让我的技巧不断提高，慢慢能够抓住不同客户的心理，和客户沟通得越来越好，办理量、满意度等各项数据也相当不错，公司上级以及同事对我的成绩都给予了肯定

　　与此同时，我自己思想认识都有了很大的提高。这份工作让树立了强烈的责任心。因为员工的一点疏忽就会导致公司罚款及个人的被投诉，以及企业形象受损，我要时刻对客户负责，时刻对自己负责，时刻对公司形象负责。

　　(二)实习心得

　　1、在工作进程方面。要提前做好准备，在与用户接触前几秒就要判断出对方年龄、职位、学历以及预计对方接下来要问的问题，在呼入的时候能快速解决

　　客户问题，在呼出的时候能够尽快确认到客户是否需要办理，尽量让客户围绕我们转而不是我们花很长时间绕用户转，保持主动性。

　　2、在电话营销方面。拨打电话时，大脑一定要清晰，要热情、大方、友善、真诚;不管自己情绪如何，也不可对顾客不礼貌;尽量不用口头禅\"嗯、这个、那么\"等;让客户知道不只是他一个人办理了这个业务(如呼GPRS时，可以对用户说\"以后3G的来临的来临，每个人手机都可以上网都是通过3G网络联系，您现在可以提前尝试\");注意倾听客户的话;当劝了用户1至2次不同意时选择放弃，以免被用户投诉;外呼口径严格按公司规定要求。

　　3、在同事关系方面。同事有不懂的地方可以耐心的帮助，自己有不懂的地方也可以虚心的请教。维持好和谐的同事关系也是在职人员必备的，有利于公司整体发展，也有利于个人不了解的知识越来越少。按总体上说公司所有员工是个大集体，因为公司会要求全体达到多少量。目前公司也分组，每一组是一个团体。

　>　四、对实习单位建议

　　毋庸置疑，公司作为一个国企在很多方面确实做的不错，以下仅仅是作为一个员工对公司一点不足做点建议。

　　1、公司在对新员工这一方面，缺少关心以及详细的知识培训。刚来的新员工，对业务知识及专业术语了解甚少，就开始正式上线，公司未对员工做一个系统的知识介绍。可能之前的一批人知道哪是对的，哪不对，但另一批人就不知，这就完全靠与同事之间沟通才得知了。建议在新人在正式操作之前就将一些经常可能发生的错误说清楚，及时关注新人的动态。

　　2、在呼电话方面，拨打电话时应口齿清晰，讲解优惠应清晰，那么讲解到收取功能费也应清晰。为了移动用户对移动业务的长期支持，为了外呼中心能长远健康的发展。建议外呼客户优惠时真正的为客户着想，对牵涉到收费、绑定等要和客户说明，不能一概而论，含糊带过。

　　3在激励方面，公司喜欢采取一些物质方面的比如过节送东西，假期购物卡，奖金等等。但没看到公司有什么精神方面的激励。依然会有员工整天抱怨。建议下班时间可以了解对方状况，问候今天是否被用户骂等等。可以增加班组活动，班组集体出去玩既可以增进同事凝聚力，也可以加强内部沟通。

　>　五、致谢

　　实习以来，承蒙各位老师的厚爱，师兄师姐们的支持，同学、朋友们的关心，让我更有动力专注于工作中，特此向诸位致以诚挚的谢意。

　　感谢全体老师传授给我的理论知识，感谢辅导员的长期以来的关心与支持!学生在此向你们敬礼了，你们辛苦了!

　　感谢公司里的师兄师姐们不厌其烦为我解答业务问题，提供业务支撑，以及在生活方面无微不至的照顾。。

　　感谢我的朋友和同事，在我工作压力大时，能给予我安慰，陪我一起度过这段难忘的实习期。

**大学生客服社会实践工作总结**

　　此次实习是本人的毕业实习，自己希望通过本次实习能够达到在校期间综合理论的再学习和应用，力求适应并掌握书本以外的知识，增长和扩充知识面，增加对社会的接触，为下一步步入社会打下基础。此次实习，主要有以下的工作内容：

　　1、回访电话

　　工作内容：根据档案资料，定期向客户进行电话跟踪服务。跟踪服务的第一次时间一般选定在客户车辆出厂二天至一周之内。跟踪服务内容有：询问客户车辆使用情况，对我公司服务的评价，告之对方有关驾驶与保养的知识，或针对性地提出合理使用的建议，提醒下次保养时间，欢迎保持联系，告之公司免费优惠客户的服务活动。做好跟踪服务的纪录和统计。通话结束前，要致意：“感谢您对我们的支持和信任!”体会：回访电话，要文明礼貌，尊重客户，在客户方便时与之通话，不可强求;回访电话要有一定准备，要有针对性，不能漫无主题，用语要简明扼要，语调应亲切自然。要善于在交谈中了解相关市场信息，发现潜在服务消费需求。并及时向领导汇报。

　　2、客户的咨询解答与投诉处理

　　工作内容：客户电话咨询有关维修业务问题;并留意记下客户的工作地址、单位、联系电话，以利今后联系。

　　体会：认真听客户意见，并做好登记、记录。听完意见后，立即给予答复。如不能立即处理的，应先向客户致意：表示歉意并明确表示下次答复时间。处理投诉时，不能凭主观臆断，不能与客户辩驳争吵，要冷静而合乎情理。投诉对话结束时，要致意：“\_\_先生(女士)感谢您的信任一定给您满意的答复。”客户对我方答复是否满意要作记录。

　　3、回访电话报表填制、报送

　　工作内容：周、月回访电话的数量、满意度的记录、统计及月统计分析报告。

　　体会：按规定时间完成报表填报，日报表当日下班前完成，周报表周六下班前完成，月报表月末一天下班前完成。统计保证准确、完整，不得估计、漏项。

　　通过这次实习我学习到了以下几点：

　　1.首先是个人角色的转换及整个人际关系的变化——学校里的学生变成了未知领域里从头学起的实习生，而熟悉的校园也变成了陌生的企业单位，身边接触的人同样改变了角色：老师变成了领导，同学变成了同事，相处之道完全不同。在这样的转变中，对于沟通的认知显得非常苍白。于是第一次觉得自己并没有本以为的那么善于沟通。当然，适应新的环境是需要过程的，所以我相信时间和实践会让我很快完成这种角色的转变，真正融入到工作单位这个与学校全然不同的社会大环境中。

　　2.在心理上努力去适应全新环境的同时，最大的体会莫过于实际工作方面的收获。特别是在实习过程中，大大的提高了我的言运用能力。

　　语言，是人们思想交流的工具，言为心声，语为人镜，客服回访每天要回访或面访不同类型的客户，主要是靠语言这个工具与客户沟通和交流，客服专员的语言是否热情，礼貌，得体。直接影响着自身和公司的形象。如果只是机械地使用礼貌用语而不有任何诚意，只会起到相反的作用，影响客户对售后服务的满意度。

　　3.走出校门，踏进社会，不能把自己要求太高。因为期望越大，失望可能会越大，但适当的期望与渴望还是非常必要的。不能认为我在学校里读了多少本书、写了多少万字、听了多少堂课，自己了不起了。我毕竟还是一个初出茅庐的小丫头，没有任何实践经验，比起前辈们来还差得很远。学校生活暂告一段，社会生活刚刚起步，应该在步入社会后，继续学习，不断增长和扩展知识面，才能使自己在社会占有一席之地。

　　总之，毕业实习使我获得了人生第一笔宝贵的工作经验，虽然在步入社会后，还有很多东西要学习，很多教训要吸收，但我想我已经做好了足够的准备，无论是心态上还是技能上。现代社会的竞争是残酷的，但只要努力地付出，我的职业生涯就必定会开出希望的花，结出成功的果——我相信。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！