# 客服实习工作总结五篇

来源：网络 作者：梦中情人 更新时间：2025-04-09

*客服实习工作总结范文五篇总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以帮助我们总结以往思想，发扬成绩，为此我们要做好回顾，写好总结。下面是小编为大家整理的客服实习工作总结，希望对你们有帮助。客服实习工作总...*

客服实习工作总结范文五篇

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以帮助我们总结以往思想，发扬成绩，为此我们要做好回顾，写好总结。下面是小编为大家整理的客服实习工作总结，希望对你们有帮助。

**客服实习工作总结1**

进入大学快2年啦，真正的实习其实已经有2次啦，第一次在苏宁，这一次在但是工作都是同一个种类——客服，我的理解就是无条件为来电的顾客服务，你必须是抱着一种敬畏的心态对待顾客，在交谈的过程中，你必须是客气，耐心，亲切。这差不多是必须的。其实经过这两次的实习，我发现自己并不适合那种静坐在办公桌，虽然我热衷与交谈，我觉得沟通是交流的最好的方式，是桥梁。拉近彼此的距离，但是我似乎不喜好听声交谈，我喜欢face to face这样的方式似乎更能满足我。

客服就是一种听声沟通，根据对方的语速，根据对方的语气，来判断，臆测对方的表情变化，我想这样的工作更适合腼腆型的人，这样似乎更能发挥这类人的优势。一般来说不害羞的人，一般都是有那么点大大咧咧，那么其实这类在做客服时，他的情绪就不那么好克制，语气容易产生很大的波动。我想我就是属于后者吧。其实现在社会，一个充满在各种交流方式的社会，再加上网络世界的不断发展，人们可以足不出户就能做任何可以再网上完成的事，那么随之而来有很多的问题就摆在那，那么什么方式可以解决这些矛盾呢。

这样客服的队伍就这样在不断的扩大，这一个行业其实也解决了很多就业问题。我想我们有时把这个职业想的太简单啦，做一个合格的客服其实真的很难，一个合格的客服，必须了解的事情太多，企业内部的，企业外部，与企业有着密切联系的，相关的业务知识，当然回答问题时的用语也应该是相当有要求的，起码的口齿清楚，专业的用语规范，亲切的回答，很好的语言组织能力，我想这个就是一个客服必备的。

在实习，在此刻我觉得最大的收获并不是我所在的这个岗位带给我的感受，其实公司的氛围是我最大的收获，尤其是在总部的时候。其实工作虽然是谋生的一种方式，但是我觉得更是生活的一种方式，只要你是快乐的工作，那你的谋生其实也就存在着浓厚的生活情趣，在工作的快感，就会给你的生活增添不少乐趣。

这样的实习机会真的很好，但是以后的实习，我还是希望能接触不同的领域，我想我们的生活就应该有不同身份变换，接触不同领域的人，了解不同的知识，融汇贯通，这样的人生应该才是有滋有味的。当然以后有机会的\'话，我还是愿意到工作的，但是是不一样的岗位。

**客服实习工作总结2**

跟随公司的大部队，我们来到了\_\_公司，进入了售后客服岗位工作，在进入工作前几天我们有两周的培训，之后进入到了正式的形式工作，我们实习时间是六个月，工作在期待中展开。

进入岗位，每个领了一个电话，根据公司发给的资料一个个去拨打，而公司的这些资源都是承包其他公司的业务，做的就是解决售后问题，做一站式售后服务工作，在进入工作岗位上需要解决的客户最多是\_\_，我们要做的就是让客户满意，不能使客户投诉，把这些问题都解决，却并不容易，我每天都在忙碌这这些工作，把每天的任务都安排好了，拨打了我工作以来的第一个电话，我非常有礼貌的接听了电话，与客户好声交谈，但是却不能如愿，因为客户更本就不给我多少机会，直接就是一顿发火，就是因为自己购买到了假货，还没有用多久就已经报废了，客户非常恼火，而却不让我说，之后我说了很多话也做了很多但是却就是解决不了这个客户，反而被要求了更多，让我实习第一天就受到了严重的打击，我反省，也思考是该如何去解决这些问题呢?对于问题只要去寻找我的经理，在他的安抚下客户慢慢的平复接受了结果。

从中让我意识到了一点就是我们工作需要配合话术来沟通，如果按照自己的逻辑和理论在做，并不能做好工作，反而会令事态变得不好，所以我就改变了工作态度，重新做好工作，为了熟悉话术，每天在沟通时练习，在休息时候看，在下班之后看，这让我感觉重新回到了薛笑学习的时候，这些学习过程都成为了自己工作的养分，经过了前两个月的努力学习，终于在第三个月里我能够自己从容的解决各种问题，能够帮助公司完成工作任务做好工作。任何一个客户我都能够进行沟通和协商，除非遇到那种不讲理的，其他都能够被我轻易的解决，从而让我的工作效率得到了很大提升有了收获有了结果。

我们工作是按照完成了多少个客户来算的，我一开始一天能够做完五十个，但是到了后来能够达到两百个这是我自己工作的结果，成为了成长的重要因素，对此我感到了非常自豪，同时也发现其实工作只要掌握了方法就能够轻易的解决，如果不能够掌握方法，之后越做越乱，反而不能够做好任何事情，这样的工作并不是我们希望的也不是我们想要的，这只会领我们非常恼火。

今后工作，我会虚心前进，不断创造更好的佳绩，做出更出色的业绩来，一个是证明自己，一个是获得更多的成绩，完成实习工作。

**客服实习工作总结3**

实习的经历很短暂，但却十分的充实。在这个陌生的社会环境中，我充分体会到了过去那些知识和经验的运用，有体会到了很多不了解的技巧和方法。更重要的是，我在实习的工作中认识了很多的新的朋友，新的知识!这都让我对这个世界更加了解，更加开阔了我的视野!增长了我的体会和收获!

一、进入社会的体会

这不是我第一次体会社会，在过去的寒暑假期间我也曾尝试过在社会中吸收经验。但是，这次的体验却让我第一次深入到了社会的生活中来，让我体会到了真正的社会工作者是怎样的的体会。那种感觉真的十分的——辛苦!

过去，我以为成年人的生活只是在工作的时候会辛苦一些，所以一直都没没能真正的体会父母的无奈。但真正的开始了自己的实习之后，我才明白，辛苦不仅仅是工作上的!在生活中，我们不仅要处理家务、管理财政，还要对往来的人际关系以及今后的工作做准备……这些都还仅仅是生活的一部分，但想要做好这一部分就已经很不容易了，更别说是在工作后。

为此，在体会了这次的实习经历后，我也真正的感受到了父母在这样的情况下供养我生活和读书是多么的不容易，为此我也要更加的努力，更加的去回报他们!

二、实习工作的体会

在实习的工作中，我作为新人得到了很多的照顾和原谅。在工作中我一直在领导的指点下培训并完成工作任务，为此也经常有犯错的时候。但领导会在批评后继续指点我，这也让我在工作中更加努力和认真，再不让自己继续犯下同样的错误。

此外，在工作中还有很多的同事。虽说我们一般交流的话很少，但在工作中他们却十分的照顾我，还有时会到教导我一些工作的技巧和方法，让我在工作中取得了更大的成绩。

三、实习的收获

通过这次的实习，在工作方面，我收获了知识和经验，了解了公司的环境以及\_\_行业的工作要求和目标。并且，通过工作上的努力和奋斗，我也学会了责任，了解了作为一名工作者的义务。

而在生活方面，我了解了社会生活的许多技巧，也在独立和自我管理上大大的锻炼了自己，让自己能在生活中有严格的作息习惯，保证每天的热情和精神!

这次的实习让我体会到了社会中各种各样的体会，但在今后真正的社会生活到来前，我会让自己变得更加努力，更加优秀!

**客服实习工作总结4**

学会了怎么处理杂乱的社会人际关系，更重要的是懂得该怎么去做人干事，得到了许多名贵的社会经历财富，知道到了自己的缺乏，总结了经历和经验，在往后的学习作业中我将不断增值自己，为往后自己的创业之路做好预备。

一、实习意图

从现在作业难社会局势看，培育具有必定实践操作的应用型社会人才是我学院对咱们旅行办理专业的教育方向，学院组织咱们在酒店实习半年首要是让咱们正式踏入社会轨迹去了解酒店的生产运营状况，酒店的组织与办理，酒店文明，酒店服务技术，加强理论常识与社会实践相结合，培育咱们的服务认识和吃苦耐劳的习惯为往后作业奠定根底。

二、实习内容

1、实习单位归纳

(1)酒店简介

坐落县休假区，坐落在连绵十几公里的银色海滩的黄金地段上，具有面积一万多平方米的沙滩，以及两万平方米的天然海水浴场，酒店按四星级规范规划兴修，建有奢华别墅海景房和园林房，特征亲海小屋、海泉阁、套房共291间，一同具有360度全海景餐厅，夏威夷海上酒吧，私家海滨浴场和五星级沐浴阁，以及标志性建筑——欧式灯塔，并具有多个不同标准的奢华会议室(最大可容300人)，是一家集休闲休假、会议训练、餐饮住宿、康体文娱于一体的归纳型休假酒店。

酒店所分部分有：人力资源部、销售部、前厅部、客房部、保安部、海上安康酒吧部、沙滩归纳文娱部。酒店人力资源部依据酒店的实践运营需求，结合咱们班人员总数，分别把咱们组织到前厅部、客房部、保安部、海上安康酒吧部、沙滩归纳文娱部实习。为了能使咱们全面的触摸酒店的各个部分的作业，在为期六个月的实习时刻里，酒店还组织了咱们为期二个月的轮岗准则，让咱们充沛了解酒店各部分的作业。

2、实习进程

(1)岗前训练

在还没分配岗位之前，酒店派其行政助理和其他部长对咱们班为期3天的酒店上岗前训练，共把咱们班分为4个小组。训练内容包含酒店办理理论、酒店文明常识、酒店服务技术，展开一些具有团队精力的小游戏，消防现场演练，经过这些训练看出同学们的体现来组织同学们的实习岗位。

(2)上岗实习

我实习的部分先后是沙滩文娱部和客房部

3、沙滩文娱部

一开端我被组织在沙滩文娱部实习，由于酒店有淡旺季之分，实习完毕后沙滩文娱部(沐浴阁)就根本不运营了需等下一年实习生到来才运营，而这一段时刻正归于冷季，所以不运营，在这一段时刻里沐浴阁现已变成了一个堆各种杂物的大库房，咱们部分的同学在五一黄金周前首要的使命是把对沐浴阁进行大清洁，将里边的一切物品翻洗一遍而且要整理好，而且需求咱们6个同学评论出运营办理方法、作业流程、确认物价等等，五一劳作节正式运营。从4月24到4月30日这7天咱们都十分幸苦，干的是又脏又累的底层活，可是咱们部分的关系和谐，民主认识强，咱们很自觉地拿起活就干，百忙之际也浸透满高兴和谐气氛。

我地点沙滩文娱部首要作业是租借海上文娱用品、买水票、验票、供给烧烤和篝火前预备、清洁沐浴阁卫生、清洁酒店沙滩的废物。在这沙滩部两个多月的作业里，咱们几个同学一同尽力运营起沐浴阁，一同尽力创立高服务高效率的服务团队，其间有过许多艰苦与波折，有过成功与失利，有过高兴与丢失，咱们不怕苦累脏，勤勉尽职，面临五花八门的客人咱们仍然浅笑面临服务，镇定自若地去处理所呈现问题。

4、客服部

最终的两次轮岗我被分到客服部实习，后四个月的实习时刻我在客服部度过，7月份开端正值于旺季，酒店入住率很高，所以我去到客服前几天是边作业边训练，客房部人手不行，后来加上暑假工还好一点，天天汗颊背流，满头大汗，真实领会到钱的来之不易。

客服部的首要作业是做房、保洁、和对客服务。每一件作业都要十分细心仔细去完结，不然将呈现服务漏洞，给入住客人留下欠好形象，有损酒店杰出形象。一般主管或工头组织咱们2个人一栋楼共有20间房左右，天天铺床、洗厕所、拖地、搞清洁、配一次性用具、保洁、对客服务，天天重复相同的作业，正是由于如此，才训练了我吃苦耐劳和重视细节的性情。面临客人的百般刁难我并没有畏缩，而是主动地浅笑着耐性跟客人解说清楚。面临客人的要求，我尽可能去满意。面临对好意客人对你(服务员)的关怀，我感动备至。面临主管或工头的作业纤细要求，我尽自己最大的尽力去完结。由于我班男生少，在我完结自己使命的一同我也常去协助女生，作业作风姑且等到了酒店上级的赞可，让我欣喜。

三、实习作用、实习领会

在六个月的实习时刻里，我各取得了酒店颁布的6月份和8月份优异实习生荣誉称号，作业得到了认可，颇感欣喜。我从一个大学生转换到社会作业人员的人物大转变，半年的锻炼使得我的适应才能大大进步，体验到社会竞赛的严酷，实践的无法。

四、对实习的定见和主张

1、对学院的主张

(1)应该具体介绍实习前预备事宜

在这次的实习傍边，实习前的实习动员大会院系只讲了些大概略，我认为有必要向同学们讲清楚该带的哪些物品，此次由于不知道那里的气候，去到实习单位后才真实发现海滨晚上比较凉爽，常吹海风，不带外套去实习的话简略着凉伤风，有些同学由于不知情没带外套，刚去就不服水土伤风了一两个星期，严重影响了杰出的实习状况。实习班主任的作用不明显，实习班主任余教师每隔一个月来酒店一次，在那边实习，一个月会产生许多事，呈现许多问题，教师一来累积了一个月的实习状况同学们或许会有许多都忘了，问题得不到及时处理，导致同学们心情动摇很大，做出一些极点行为。主张实习班主任来酒店的次数多点，时刻距离短点，依据教师的实践状况组织在比较合理的范围内。

进步实习生的日子补助，现在的社会局势，人民币小幅增值，物价上涨，反而薪酬不涨，钱越不值钱了。在酒店里的加班费的确偏低了，辛苦支付的报答才得到2。5元(前三个月)或2。9元(后三个月)一个钟，导致有些同学不愿意加班，作业进程延误。主张校园跟酒店参议恰当进步实习生的日子补助，添加加班费。

2、对酒店的主张

酒店常有些工程问题呈现，常有客人诉苦和投诉，问题是酒店设备逐步老化和工程部作业人员少，主张酒店逐步更新陈腐老化的设备及物品，多聘个工程部技术娴熟的作业人员。酒店里的正式职工问题。

酒店的单个正式职工常有不尊重不关怀实习生的行为举此，男生宿舍电视房常常是正式职工霸占着且音量大阻止咱们实习生的正常歇息，导致咱们实习生比较少看电视。有时分咱们作业累到极困的时分得到的是冷酷，却得不到关怀与尊重。主张酒店应该常教育正式员作业为训练职工素质的一部分，酒店应愈加关怀和尊重咱们实习生。实习生换岗应公平揭露通明。

在这次的实习中，三次换岗时机，同学们都有些心情动摇，我认为是不行揭露通明，主张酒店在换岗之前应招集各部分担任人开个会议阐明些本次换岗的一些状况，让同学们有心理预备。实习生评奖准则不行公平公平。

在这次实习中，咱们傍边有许多实习生取得了酒店评的优异实习生、优异职工……等等奖章，可是咱们实习生都不知情是怎样评出来的?有些获奖的同学咱们实习生竟有过半的同学不满意，有些同学勤勉尽力支付却一无所得。所以主张酒店评奖应该选用办理层考评和实习生投票相结合的方式，做到公平公平通明，让实习生实习得更有热情更有意义。

**客服实习工作总结5**

往事如烟，飘然而过 ;转眼间，两年的石校生活已悄然而逝，迎接我们的是一种新环境，新气象。

回首过去，展望未来，从思想上来说，我从一个年少无知的小女孩到一个为社会服务的石油工人，思想觉悟有了很大的提高，做为一个刚刚步入油田的年轻人来说，什么都不懂，没有任何实践经验，不过在各位热心领导和同事的帮助下，我很快的融入到了这个新环境，这对我今后的工作是非常有益的，除此之外我还学会了如何更好地与别人沟通;在这短短的十几天里，我学到了很多在学校学不到的东西，也认识到了自己很多的不足，感觉收益非浅，以下是我在这十几天实习期间对工作的以及一些自己的心得体会。

一、首先，我想谈一下实习的意义

实习是一种对用人单位和实习生都有益的人力资源制度安排。对接受实习生的单位而言，是发展储备人力资源的措施，可以让其低成本、大范围的选择人才，培养和发现真正符合用人单位要求的人才，亦可以作为用人单位的公关手段，让更多的实习生了解用人单位的文化和理念，从而增强社会对该组织的认同感并赢得声誉。

对学生而言，实习可以使每一个学生有更多的机会尝试不同的工作，扮演不同的社会角色，逐步完成职业化角色的转化，发现自己真实的潜力和兴趣，以奠定良好的事业基础，也为自我成长丰富了阅历，促进整个社会人才资源的优化配置。

作为一名学生，我想学习的目的不在于通过毕业考试，而是为了获取知识，获取工作技能，换句话说，在学校学习是为了能够适应社会的需要，通过学习保证能够完成将来的工作，为社会作出贡献。然而步出象牙塔步入社会是有很大落差的，能够以进入公司实习来作为缓冲，对我而言是一件幸事，通过实习工作了解到工作的实际需要，使得学习的目的性更明确，得到的效果也相应的更好。

二、其次，我介绍一下我实习所做的工作

再次，我要总结一下自己在实习期间的体会。

1、自主学习

工作后不再象在学校里学习那样，有老师，有作业，有考试，而是一切要自己主动去学去做。只要你想学习，学习的机会还是很多的，老员工们从不吝惜自己的经验来指导你工作，让你少走弯路;集团公司、公司内部有各种各样的培训来提高自己，你所要作的只是甄别哪些是你需要了解的，哪些是你感兴趣的。

2、积极进取的工作态度

在工作中，你不只为公司创造了效益，同时也提高了自己，象我这样没有工作经验的新人，更需要通过多做事情来积累经验。特别是现在实习工作并不象正式员工那样有明确的工作范围，如果工作态度不够积极就可能没有事情做，所以平时就更需要主动争取多做事，这样才能多积累多提高。

3、团队精神

工作往往不是一个人的事情，是一个团队在完成一个项目，在工作的过程中如何去保持和团队中其他同事的交流和沟通也是相当重要的。一位资深人力资源专家曾对团队精神的能力要求有这样的观点：要有与别人沟通、交流的能力以及与人合作的能力。合理的分工可以使大家在工作中各尽所长，团结合作，配合默契，共赴成功。个人要想成功及获得好的业绩，必须牢记一个规则：我们永远不能将个人利益凌驾于团队利益之上，在团队工作中，会出现在自己的协助下同时也从中受益的情况，反过来看，自己本身受益其中，这是保证自己成功的最重要的因素之一。

4、基本礼仪

步入社会就需要了解基本礼仪，而这往往是原来作为学生不大重视的，无论是着装还是待人接物，都应该合乎礼仪，才不会影响工作的正常进行。这就需要平时多学习，比如注意其他人的做法或向专家请教。

5、为人处事

作为学生面对的无非是同学、老师、家长，而工作后就要面对更为复杂的关系。无论是和领导还是同事，都要做到妥善处理，要多沟通，并要设身处地从对方角度换位思考，而不是只是考虑自己的事。

最后，我至少还有以下问题需要解决。

1、缺乏工作经验

因为自己缺乏经验，很多问题而不能分清主次，还有些培训或是学习不能找到重点，随着实习工作的进行，我想我会逐渐积累经验的。

2、工作态度仍不够积极

在工作中仅仅能够完成布置的工作，在没有工作任务时虽能主动要求布置工作，但若没有工作做时可能就会松懈，不能做到主动学习，这主要还是因为懒惰在作怪，在今后我要努力克服惰性，没有工作任务时主动要求布置工作，没有布置工作时作到自主学习。

3、工作时仍需追求完美

在工作中，不允许丝毫的马虎，严谨认真是时刻要牢记的。

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！