# 客服实习工作总结范文

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2025-04-18

*实习正式提供了一个从学生变成员工，从学习变成工作，从学校走进职场的机会，让大家真实的接触职场。有了实习的经验，以后就业的道路就会少走很多弯路。下面是小编给大家整理的客服实习工作总结，希望大家喜欢!客服实习工作总结1“您好，请问有什么可以帮您...*

实习正式提供了一个从学生变成员工，从学习变成工作，从学校走进职场的机会，让大家真实的接触职场。有了实习的经验，以后就业的道路就会少走很多弯路。下面是小编给大家整理的客服实习工作总结，希望大家喜欢!

**客服实习工作总结1**

“您好，请问有什么可以帮您?”，“感谢来电，再见!”。这两句话伴随了我一个半月的时间。在\_\_电力公司市东供电公司，我在热线话务员的岗位上实习了一个半月。在这段时间内，通过师傅们的言传身教、循循善诱，把积累了多年的人生财富和实践经验毫不保留地传给了我，很好地发挥了“传、帮、带”作用，使我受益非浅，收获颇丰，在思想认识、工作能力等方面都有了长足的进步和提高，也为我今后的学习打下了坚固的基础。

由于我是新手，所以，我就更要付出比别人的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。在刚上\_\_平台的时候，凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，我除熟悉了语音平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到\_\_设备的整个运作流程，让我在工作时更能得心应手。

然而\_\_平台作为一个群众服务窗口，我作为一名普通的接线员，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记;对于一些基础业务知识，我经常会翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才能让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我常常在网上学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

在与来电人的开始几分钟交谈中，我聚精会神倾听来电人的信息，保持礼貌态度，提高工作质量。遇到反馈意见，要听清楚来电人的全部要求，准确理解来电人的意思，要抓住问题中心，尽可能避免多讲无关紧要的事并做好相关记录工作方便日后和用户联系，为正常的工作状态保驾护航。还要做好事后的回访工作，当用户反映表示不满意时，应悉心认真的用户述说，尽可能的替用户排除问题，做到急客户之所急，想客户之所想。

在不断的学习中，我发现自己的生活充实了许多，也精彩了许多，原来那个默默无语的我也变得叽叽喳喳了，以前总被遗忘的我也得到了大家的认同。但是由于自己性格方面的缺陷，也使我错过了许多机会。所以在新一天，我要再接再厉，做得更好。

日子过得真快，一眨眼的工夫，我不知不觉已在\_\_客户服务中心忙忙碌碌的工作了一个半月。回首过去，展望未来，回顾这段时间来的点点滴滴，取他山之石，对于我而言，没有，只有更好。

**客服实习工作总结2**

每个大学生在毕业之前都是外出实习，通过实习，我们将课堂上学到的理论知识运用到工作实践当中，使我们对社会工作和自己所学的专业更加的了解，在实习中我们都是动手实践，这就培养了我们的动手能力，在工作中会遇到很多问题，我们就要学会如何的解决这些问题，培养我们的工作素质，增加我们各自的工作经验，为以后的工作打下坚实的基矗

这次实习是我们学习了两年的电子商务专业后，进行的一次全面性的实践练习，是把所学的专业知识运用于社会实践当中，让我们学会工作，找到自己的不足。在学校的安排下，我到\_\_市\_\_有限公司的客服部，进行工作实习，客服对于大家来说都不会陌生，现在科技的发达，很多人都是足不出户，但是还是要买些东西，看看商品，所以现在很多人都是运用网购，有的公司会要客服，就是有的顾客想对这个产品更加的了解，或者是我们的销售任务，还有就是已经购买的顾客对产品的反馈，售后等服务。

第一天来到公司上班，在领导的安排下，我跟着一位前辈工作实习，刚开始我没有什么工作任务，而是对公司的产品进行了解。经过我的努力和前辈的讲解我对公司的产品已经很了解了，然后交给我一些电话号码，让我给这上面的人进行推销，经过两天的实习和了解，这工作还是很简单的，我看到其他的同事都做得很好，每个人都销售出去了一些产品。而我怀着兴奋的心情给这些人打着电话，可是我都没有成功，越到后来我的心情就越差劲，我就停下来思考，我有什么地方做得不对，可是经过反复的思索，我也没有头绪，前辈在旁边看出了我的疑惑。他来到我的身边，然后跟我讲起打电话的技巧，说话的方式，让我站在别人的角度上思考下问题，还跟我讲他的一些销售技巧，和工作的经验，这让我受益匪浅。慢慢的工作，每天都会碰壁，但是我每天都在不断的努力，每天不断的总结、积累，当我成功的推销了第一件产品，慢慢的就顺利了。现在我的工作和前辈们一样，每天完成相同的工作任务，虽然没有她们做得漂亮，但是我一定会超过她们。

通过这次的工作实习，我学会了在工作中做事，要沉着、冷静、有自信地面对，在工作中都会碰到许多不尽人意的事情，或者麻烦，但是我们要冷静，不要着急和发脾气不然共组只会越做越乱。在工作中，我积累了很多的工作经验，这让自己对以后的工作有着一定的信心，毕竟现在不管是哪里招工，后面都会加上一句“有工作经验者优先”，所以在以后的工作中我会不断的努力，尽力做得更好。

**客服实习工作总结3**

20\_\_年\_\_月底我应聘到\_\_省蓝天\_\_\_\_有限公司当实习客服助理，实习期间，我依次对设施管理、事务管理、消防安全管理等进行了实习。在实习中，我在同事的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识。实习工作中既紧张忙碌又新奇，收获很多。通过实习，使我对物业管理工作有了深层次的认识。该物业管理处首先向我们介绍了一些基本情况，然后依次对事务管理、客户管理与服务流程及安全保卫等做了简要介绍。

然后就开始“上岗”了。回顾此次实习过程，感受良多，收获颇丰。通过实习有效缩短了课堂和社会实际工作之间的差距，使我能系统地、全面地掌握物业管理工作和方法。在老师的细心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意理论知识与实际应用的结合，用实践检验所学的物业管理理论知识，由此加深了我对物业管理工作的理解。下面是对这次实习的总结：

一、优化客户管理和服务流程

(一)客服部是整个物业公司的“中转站”，地位非常重要。服务人员是第一时间与业主打交道的，因此，他们的给广大客户留下的形象则代表了公司的精神面貌规范服务人员形象。规范形象包括仪表、语言、行为三个方面，仪表规范要求我们的服务人员要持证上岗，统一着装，佩带明显的标志，语言形象要求服务接待人员要讲普通话。客服人员要无时无刻地向用户传递公司的良好形象。

(二)加大企业宣传力度。重视业主大会和业主委员会的作用，使之成为物业与业主沟通的桥梁。

(三)客户数据信息记录该小区内业主与租户的信息;财务管理记录各种收入与支出明细;服务管理记录用户报修与维修服务进程的记录。该系统具有方便、快捷的优点，能为物业管理服务提供数据支持，但是仍有很多方面需要改善。比如服务管理模块系统开放程度不够，用户利用此报修并不多，主要还要通过电话由专人接受报修与跟踪。如此一来，信息化应用就不到位，各种资源成本在信息化的助力下并未得到有效的降低。对此，应该完善服务管理系统，重新设计服务流程，分离管理与服务系统，加强宣传与开放，促使用户更多的利用该系统报修。

二、推行、倡导“以人为本”服务理念

物业管理必须树立以人为本的服务理念，倡导人性化服务，实施以人为本的服务措施，提高服务效能，把客户的满意作为物业管理的追求。物业公司利用相关数据指标与员工绩效考核有效的结合，通过严格的规章制度实现。并推出诸如“服务笑脸”标准化服务模式，使员工在意识层面上确立什么样的服务符合业主的需求，充分发掘客服人员的服务意识与专业技能。注重生态与人文的和-谐和互补，塑造健康的人居环境，达到生活与健康同在，生活与艺术同在，生活与自然同在。

三、事务管理工作精细化

在物业管理实际工作中，面对都是一些简单而重复的琐碎事情，物业管理成员每天仍然用非常饱满的热情，认认真真做好每一件事情，为业主提供良好的居住环境做好后勤工作。这些都有赖于从操作程序上制定明细的流程，创立和实行精细化管理，从细节做起，从小事做起，从平凡事做起。同时，公司设立严格的奖惩制度，规范员工的作为，使其知有所为，有所不为。

四、我的实习体会

这次的实习使我从实践中总结过去所学的知识，扩宽了对物业管理的视角。物业管理是服务行业，所以在对服务的理解与应用上有更多的切实感受，在服务行业，我们的工作面对的既有人也有物，最终我们是为客户服务的，所以我们要在做好物的工作的基础上，更多的要做人的工作，毕竟人是服务的根本所在。总之，经过此次实践，我得到了真正的切实的实践经验，综合所学的理论知识，这将会为我以后做好物业管理工作奠定了坚实的基础。

**客服实习工作总结4**

因为前一段时间教育服务有限公司开设的课程和组织的活动都比较多，所以客服部的工作量会比较大，\_老师问我是否愿意过去帮忙。虽然这学期本来没打算做兼职的，但老师说最主要的还是让我到公司学习的，提早接触企业毕竟对自己将来就业有好处么!其实说心里话，我是很喜欢这家公司的，接触这家公司也有将近一年的时间了吧!

在这里学习的一年时间里，我参加了很多主题课程和素质拓展活动，这些对于我的成长以及人生都是很有帮助的;此外我爱教育的这些老师们，与其说老师，我更喜欢说他们是朋友、是贵人，在这个平均年龄24岁的团队里，我可以看到年轻人努力拼搏的干劲，可以看到他们对于自己事业的热情，他们也大多数刚刚走出大学校园一两年的年轻人，但每个人都非常的优秀，从他们的身上我可以学到很多;此外我更喜欢他们的亲和力，这点与我是很相像的，每次看到我时所表现出来的热情，和对我的关心照顾，我都觉得倍感温暖，我觉得离开家这么远来到长沙上大学，能认识你们对于我来说是一笔财富，我非常珍惜你们带给我的这份感动。这些也是我之所以在那么低的工资下接受这份工作的原因，我喜欢这个团队，我爱这里的每个有梦想的年轻人。

记得第一天去公司上班是在10月28日那天吧!我们是早晨9点上班，到公司楼下那挤电梯的场面真是让我至今难忘啊!我和田老师是第三次才挤进去的，好在没有迟到，下次一定早点来，避开这个高峰期，哈哈!到了公司，我们首先开了个早会，每个老师总结前一天的工作情况以及新一天的工作安排，每个人的目标都是那样明确。工作就是要有计划性，盲目的工作会浪费很多不必要的时间，所以这点也很值得我借鉴，一定要有明确的目标，清晰的思路和执着的追求。

接下来就等甘老师分配工作任务了，因为是做客服工作，所以主要还是以打电话通知学员和储干参加活动和课程为主要工作内容啦!当然还要涉及到资料的统计和汇总等一些工作。之前一直不了解打电话的威力，这次真的体验到了，一天打了三四百的电话整个人都是晕的，到下班后很久一直都是晕的啊!我不是一个说话很清晰的人，语速比较快，又因为南北方的差异，所以我必须把话说的很好，这也是我的工作目的之一，说好普通话，走遍全天下，哈哈!

面对那些怎么打都不接电话的真是无语，还有那些在喧闹环境和信号不好地方接电话的人更是头疼，好在我是个比较有耐心的人啊!那天也有一段小插曲，就是我对于\_老师安排的一个工作任务非常不满意，就是核实调查问卷信息的真实性，我觉得这是对于大学生诚信问题的不尊重，而且调查问卷这个工作之前也找到过我，不得不说我对这个比较排斥，尤其是核实的方式更是让我接受不了，所以我没过一会就被惹火了。\_老师有她自己的想法，在某种程度上也有一定的道理，不过与我的价值判断还是不同，我到现在也是接受不了的，这也可以说是我这八天工作遇到的最大问题吧!听田老师的课，讲到有一点是对于上级安排的工作是要不说“做不到”、“不可能”、“我不干”的，联想到这件事，还是比较纠结的。\_老师也可能是因为这个工作不费嗓子、不用说那么多话才安排给我的吧!

不过因为自己的一些因素真的不愿意做这件事，还请老师多多包涵。之后安排给我的那个工作，也就是给老储干打电话，通知一个不确定的上课信息，目的在于看这些号码是否仍然有效……我不知道公司的电话费要不要钱，应该不要吧!因为一张纸的成本会考虑而不会考虑这个，我觉得应该是免费的……其实看这些号码是否有效，完全可以确定开课时间地点后，一起完成的，我知道还有新储干要通知，六百多个老储干一起通知工作量很大，但开课信息是周三左右就可以出来的，每一次通知储干上课不也都是周六一天搞定再加上之前和老师报名的么，我觉得这完全是在做无用功，不过我也不

想再说什么，我也只不过是一名兼职的学生而已，不管与老师们的关系多好，多说不宜，这样的工作记得貌似还用了一两天呢吧!之后通知学员们参加活动时也有类似的情况，就是没最终确定就开始通知了，当然我也知道开一次课、举办一次活动都是非常不容易的，有很多的不确定因素会发生，但是我想还是应该在把事情落实好后再去通知吧!要不真的很浪费时间的。正常晚上是六点就要下班的，但看老师们还都继续着自己未完成的工作，这种爱岗敬业的精神很值得我去学习，所以我也就继续着自己的工作了，很晚才回学校，第一天上班结束后用一个字形容最恰当，那就是：晕~~

之后的工作也无外乎就是打电话通知学员、储干开课和活动、录入储干信息、汇总报名和上课的情况等一些工作，收获肯定是有的，不管是沟通能力还是资料汇总能力，甘老师也会经常给我做一些工作总结和指导，我觉得也是很受用的。而且我也体会到工作中一定要注意的一些细节问题，都是对将来自己真正处于职场很有帮助的。在打电话的过程中，还是有一些问题能够反映出来的，一般被打电话通知上课的都是不主动报名的，或者说是学习兴趣不高的，有的打电话在不同时段打了三次还不接的，我只想说真是脑袋有泡!在招学员或是储干的时候，我觉得还是有必要在重质的基础上再重量的，对于让学生主动学习、主动了解开课信息这一点还是要加强的，打电话通知真的是费时费力。还有老师和我说的社会角色问题，在平时我们是师生、朋友的关系，在工作中你是领导，每个人都有不同的社会角色，这一点也让我知道职场是很现实的，但就我个人而言，我很能够把握这个度。这也激励我一定要更加努力拼搏，在将来我不想去做一个看别人脸色的打工仔，我要去创办自己的企业，在社会中能够立足，就一定要有地位。

一个月的工作一晃过去了，还有不到五十天的时间也该放寒假了。一方面期末的临近，我也该全身心的投入到学习中去了，另一方面公司在这学期的活动和课程也将告一段落了。我的兼职也就此画上了一个句点。工作的这一个月，觉得还是挺辛苦的，但是苦中有乐，我收获到了很多，学到了很多，不管是储干报到时\_老师的讲话方式、新来的那位老师的面试方式和应聘者的一些应答方式，还是\_老师、
\_老师在筹办活动的流程、以及x\_讲的一些职业生涯规划方面的理念……而且老师们对我也都非常的照顾，都让我感到非常的温暖，使我觉得在这个团队里工作很幸福、很快乐。也很珍惜和你们共处的这一个月的时间，以后如果有机会，我仍然愿意和你们共同工作、学习，你们是我非常好的榜样，希望你们在将来的每一天都工作顺利、生活幸福。也希望我们一同努力，年轻就是资本，相信我们都能拥有我们想要的未来，都能实现我们的梦想，不断创造人生的辉煌，我爱这个年轻的团队的每一个人，衷心的祝福你们。

**客服实习工作总结5**

从原来的工作单位辞职之后，我准备开始一次新的尝试，我想要做好的工作有很多，不过我相信自己可以做的更好的。在经过很多次的面试应聘之后，我终于在面试中取得一次突破性的进展。有一家公司及时的看到了我的才华，给我机会。我想我会尽我的全力来实现自己的价值，实现之前一直没有过的理想、抱负。

本人于本月经行政部许部长和娄总分别面试后到岗试用三天。在这三天试岗期间我的工作是作为客服部主管管理客服部所有员工，处理客服部日常事务，协助楼层主管和值班经理维护商场正常运营。经过几天的工作与观察，我对客服部的日常工作有了一定的了解，并从中学习到很多原来从未接触过的实践经验。结合我的学习与工作经验，现将我所了解到的本商场客服部的实际运作状况做出如下汇报：

一、目前客服部主要工作

1、vip会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

2、接待客户投诉(前台投诉和电话投诉)。

3、商场大门显示屏信息的录入与播放。

4、每日邮件收发。

5、商场内部其他事务处理。

6、播音室日常工作。

二、客服部现有工作状态

我所接手的客服部经过前期招聘工作之后，人员编制正常，前台服务部4人，播音室2人，共6人，全部实行商场正常早晚班制度。目前客服部运作的优势特点如下：

1、员工新老交接正常，没有业务不熟悉的员工独立上岗的状况，业务熟练。

2、客服部员工与各楼层、各部门衔接顺畅，工作配合较默契。

3、楼层管理到位，有效地辅助管理了客服部前台。

4、客服部前台工作细致周到，办事准确，例如每日邮件收发，员工订餐，商场故障维修处理等。

5、播音室工作进展顺利。

三、目前客服部主要工作中所发现的问题与不足

1、前台简化接待客户投诉流程

现有投诉流程：前台投诉→电话投诉所属楼层主管→直接将投诉转至楼层主管和各柜台自行处理。这样的处理方式容易造成楼层主管工作量过重，导致管理上的混乱，一方面客服主管无事可做，另一方面楼层主管应接不暇。以目前商场的客流量来说，这样的处理方式的确可以节省大量的人力物力资源，而且也可以提高投诉处理时间，但是，随着商场销售业绩的提高，客流量增加，势必会引起管理混乱继而引发各部门之间的权责划分不清的矛盾。特别是我商场即将新装开业，类似上述情况很有可能因此而产生。

2、工作记录缺失

前台没有工作记录，前台员工所作工作无据可查，整个前台只有一本手写vip客户登记本用以将会员信息录入到计算机系统中和一本邮件领取登记本，没有客户投诉记录单，电话接待记录，失物、寻人等其他工作记录单，播音室只有日常播音记录一份，每日临时播报(广告、促销信息、寻人、移车、失物等)没有记录。这种工作方式导致员工工作积极性低，对于应做工作往往消极怠工能推就推，如果造成工作失误无据可查，员工间会互相推脱，无法追究责任。另外工作记录缺失导致客服主管无法正常管理员工工作职责，难以提高管理工作的质量，这也是造成我商场客服部主管流失严重，无法长期开展工作的一个原因。

3、客服部员工考勤纪律差

客服部员工考勤差，两天两人三次擅自脱岗超过半个小时，均以身体不适为借口，但都没有请病假，如不被主管查岗则不会如实上报，整个部门无排班表，员工间随意倒班不报主管批准，相互包庇。

4、办公成本过高，办公用品消耗量超出了本部门的预损耗量。如播音室多次申领笔、纸，前台胶带消耗量大。

5、客服部相关职能转移

客服部的客户投诉处理权限，商品退换，发票开据，团购等职能被其他部门分散管理，造成客服部员工工作闲散，无所事事，思想懒散。

6、无后期客户忠诚度培养

客服部对于vip会员的后续服务根本没有，前台服务人员对会员权利不清楚，单纯建立客户档案后没有进行跟踪服务，客户维护、回访等工作。

四、针对发现的问题提出一些建议

1、要求客服部主管加强考勤管理，保证员工出勤，工作期间严格管理，严查员工在岗纪律，每周制定规范排班登记表，整顿部门工作纪律。

2、对员工进行小型部门内独立业务培训，如接待投诉流程，退换货流程，改变原有的简单流程，规范工作流程。目的是为今后客流量增加避免工作混乱权责不明的现象。

3、制定工作记录本，投诉记录、电话投诉记录、邮件收发记录、)临时播音稿件记录，前台其他服务记录等，便于领导检查工作和主管管理员工。

4、建立客户后续跟踪服务制度，用以培养和维持商场的固定消费群，建立客户对商场的忠诚度，特别是对vip会员客户进行追踪服务，如定期客户电话回访、大型促销活动通知，积分换购温馨提醒等，来配合营销部、企划部工作。

5、严格控制办公成本，如消耗量大的办公用品可以采取以旧换新法，填物品申领后用使用完的办公用品去换领新的，再如电话外线拨打要做登记等。

6、客服部相关业务可以适度分担，如开发票、退换货等权责，前提是要保证客服部主管拥有具有良好的执行力，否则容易管理不力造成混乱。

由于本人试岗时间有限，对整个商场的运营并不是非常熟悉，观察得还不够深入细致，看到的问题比较浮浅粗糙，对于一些措施的考虑并不周全，并不一定能够真正反映出整个客服部的全貌，希望领导能够批评指正，给出指导意见。另外，以目前商场的客流量和管理制度而言，需要改进的地方并不是十分突出，考虑到我商场重装开业会扩大经营，现有的管理力度无法应付以后的商场规模，借此装修之际进行加强管理势在必行。

我也不知道自己能否在试用期之后，继续留在这里担任客服部主管。不过我在三天的试用期中，表现还是不错的，虽然对客服部的情况没有太大的了解，不过大概情况还是知道的。希望公司能够看到我的潜力，让我继续在现在的工作岗位工作下去，我相信自己有这个能力当好客服部主管。我会尽我的全力来工作，我会为公司的发展做出我最大的贡献!

style=\"color:#FF0000\">客服实习工作总结

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！