# 大学生计算机专业学生实习日记范文

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-01-10

*大学生相关的实习日记怎么写？大家来探讨一下。大学生的实习工作快一年了，时间真的很快。我们，从一个学生到步入社会，变化也甚多。你是否在找正准备撰写“大学生计算机专业学生实习日记”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！1大学生计算机专业学...*

大学生相关的实习日记怎么写？大家来探讨一下。大学生的实习工作快一年了，时间真的很快。我们，从一个学生到步入社会，变化也甚多。你是否在找正准备撰写“大学生计算机专业学生实习日记”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

**1大学生计算机专业学生实习日记**

目的

认识实习是在学生已学习了专业基础课和部分专业课后进行的一个理论联系实际的实践性教学环节。通过认识实习，使学生加深对专业的了解，拓宽知识面，提高分析问题和解决问题的实际能力之目的。通过认识实习激发学生学习专业课的迫切要求，增强学生的学习积极性，也有利于毕业就业的双向选择和选修课的定向选择。

心得

一、继续学习，不断提升理论涵养。

在信息时代，学习是不断地汲取新信息，获得事业进步的动力。认真学习java和.net语言，是自己具有更好的专业知识，为以后就业做准备。作为一名青年学子更应该把学习作为保持工作积极性的重要途径。只有现在，把大学利用起来，使自己有所提高

二 努力实践，自觉进行角色转化。

只有将理论付诸于实践才能实现理论自身的价值，也只有将理论付诸于实践才能使理论得以检验。同样，一个人的价值也是通过实践活动来实现的，也只有通过实践才能锻炼人的品质，彰显人的意志。必须在实际的工作和生活中潜心体会，并自觉的进行这种角色的转换。从一个学生到工作者的转变，需要的是努力实践，自觉进行角色转变。

三、提高学习积极性和主动性

实习，是开端也是结束。展现在自己面前的是一片任自己驰骋的沃土，也分明感受到了沉甸甸的责任。在今后的学习和生活中，我将继续努力学习，深入实践，不断提升自我，努力创造成绩，继续创造更多的人生价值。

四、要有信心

通过此次实习，我对未来充满了信心，我相信只要从现在开始努力，提高自己的专业知识，提高自己的综合素质，尽量的吸取知识，自己能力达到了就一定能够找一个好工作。

五、要培养自己的团结合作精神

工作学习生活中，团结合作，是必须的，尤其，是计算机工作，有项目必须很多人一起才能完成，因此，从现在起，可以培养自己的团结合作精神，为以后的工作做准备。

六、激情与耐心

不论学习还是工作，都学要有激情，没有激情，就没有工作学习的动力，也就没有学习的热情，同时，还学要耐心，两者并不矛盾，耐心也是必须的，没有耐心，工作学习，就会丢三落四，三天打鱼两天晒网，多不利于工作。

七、了解专业分类及就业情况

我们学校，计算机学院目前有软件工程，网络工程和计算机科学与技术。我会通过网络以及书籍了解各专业的情况，并根据自己的情况，来确定要学什么，要怎样去学，学到什么程度。从而去定自己的人生方向。

**2大学生计算机专业学生实习日记**

7月7日，崇川暑期挂职锻炼动员大会在狼山镇街道礼堂举行，这也是南通大学学生暑期挂职锻炼的一个起点。

从开始进入社区进行挂职锻炼以来，我一直抱着努力学习，拓宽视野，积极向上的心态，去尝试做好每一件事。但我发现并不是每一件事都能事事顺心，都能又快又好地完成。尽管这样，在短短的一个星期里，我学到了很多在大学中所无法学到的，感受到了许多校园没法感受的，进一步认识了社会，也更加明白自己肩上的责任。

社区工作的第一天，就令我感慨颇深，让我原本认为社区工作很轻松观念彻底改变了。卞红卫阿姨带领着我们到南郊社区居民家中查抄水表，原本很轻松的工作，但一放到农村，就不是那么轻松了。有些人家的水表在污水下面，面对那令人无法忍受的污水，卞阿姨却那么从容，跪下身子，用碗一点一点地将污水舀出，丝毫不在意那泥土污水会脏了自己的手和衣服。卞阿姨给我上了深动的一课，让我深深地体会到基层工作者工作的辛苦，以及他们为人民服务的宗旨。

社区工作者时刻保持着微笑，即使面对陌生人，她们也不吝啬自己的微笑，让每一位来办事的居民都收获一份好心情。即使她们工作再繁忙，只要有居民来，她们都会放下手中的工作，负责而耐心地为居民解决困难，而不是敷衍了事。负责、认真、耐心、主动积极正是她们的工作态度，这正是值得我们要学习的。

我第一周的工作主要是入户调查，帮助社区完成居民的信息采集。入户调查并没有我所想象的那么容易，社会诚信方面的缺失让居民对我们缺少信任，这曾让我很沮丧，同时，我们每半天就要爬100层楼，有时两腿都麻木了，但每当我想起卞阿姨查水表与社区工作者繁忙的工作，我这点挫折和劳累变得就很渺小，只是沧海一粟，抬起头，继续向前进发。我的耐力在此过程中得到了最大的提高。面对以后的挫折，我会多一份淡定，多一份耐力。

社区工作者通过自己的工作，向我展示了如何为人民服务，什么是人民最需要的。从那些党员身上，让我明白自己作为一名预备党员还有哪些需要加强的。

虽然仅挂职了一个星期，我就收获颇多。我相信，一个月的挂职锻炼结束之后，我会发生质的突变，将更好地为同学、为老师、为社会服务，承担自己对社会的一份责任。

**3大学生计算机专业学生实习日记**

\_\_\_\_区的实习不仅让我的社会实践能力有所提高，更重要的是让我收获了一份又一份的友谊。

一个月的时间不长也不断，我在\_\_\_\_区组织部的实习就在8月9号结束了。怀着一丝丝眷念，在离开的那一天，我深深地回望着\_\_\_\_区委大楼，仿佛要把它刻进灵魂深处似的，然后在这里想对一个月里容忍我的粗心大意等缺点的朋友们，鞠躬着对你们说在离开时没有说的那一句话：感谢你们一个月的照顾和体谅。

朋友们，虽然我一直话不多，但是我一直很喜欢听你们的声音，我喜欢听\_\_\_\_师姐充满热情地说着生活上琐碎的事情;喜欢听\_\_\_\_师姐头头是道地说着对见闻的见解;喜欢听\_\_\_\_\_\_师兄的教诲;还有\_\_\_\_\_\_师兄的玩笑和\_\_\_\_\_\_，\_\_\_\_\_\_的闲聊。大家的友好相处互帮互助，让我深受感动。

还有 一直热心工作忙得停不下来的\_\_\_\_，我们一直受到你的照顾，你总把最轻的工作交给我们比如打印复印盖章等等，从你平时工作的方式和态度中我学会不少。你的口才真的很好，通过你的指点我学会了应如何圆滑地接电话。由于常常来往于6楼的办公室和1楼的财局我还学会了如何打支票等等。接触了从没有接触过的档案整理，现在我对档案充满了兴趣，还打算自己制作个人档案好让自己将来老了可以回忆一下。

有一句话说得很好，就是21天就会形成习惯。这一个月以来早睡早起早出晚归的生活规律不知不觉已成了我的一个习惯。习惯早上6：30起床刷牙洗脸，7：00准时到达华师西门的树下的凳子上等待师姐们一起搭地铁，等待时看着那那树叶在微风轻抚下悠然地飘动，我感觉时间过得很悠闲很慢，我希望这一刻可以停下来让我细细感悟，繁忙的生活节奏有时会让那聆听内心和世界声音的时间都冲刷掉，这样静静地等待不知不觉已经成为我的一个习惯，一个让我发现世界的习惯。7：10左右师姐们便会出现在林荫大道上，然后我们一起出发。这时我总会感觉有集体的力量，一种团结的力量。\_\_\_\_区的芳村离华师实在够远，我们下了地铁还要转公车通常8：10才到达。在那里吃早餐，然后在8：30前到达619办公室开始一天的工作。可以说每天都过得相当快，不知不觉就到下午5：30下班。带着一天的疲惫，坐公车和地铁1个多小时，差不多7：00才回到学校。还记得大暑的那天，回到宿舍时那种热的压迫感真得让我难以忍受。我发现原来公务员的生活也不是很容易，不，应该说每一份工作都不容易，我想我实在要珍惜现在大学时间，正如一个已经工作的师兄所说，大学给予我们最充足读书时间，千万不能浪费。这次实习实在让我明白到作为一个大学生原来是一件如此幸福的事情，虽然说就业形势不理想，但是创业形势明显，反正船到桥头自然直，不需太担心未来，只要做好现在作为一个大学生该做的事情，我相信没有跨不过的坎。

在实习过程中，我发现谦虚和礼貌是十分重要的品质。在组织部，每个人都很有礼貌，即便不认识也会微笑或点头以示招呼。主任科长们总是很情切地叫我们“小姑娘”“小伙子”。韩姐常嘱咐我们不懂的一定要问，问到懂为止，不要不懂装懂把事情搞砸。有时候他们见我们辛苦会体恤地帮我们倒杯水喝。有时候和他们聊天会学会不少，还记得杨科长他说他是华中师大的，当年考研究生没考上，现在挺后悔的，我们问他现在工作不好吗,他说不是不好而是学多一点学问总会有好处的。听他一说，想想也有道理，就像一句名言所说“知识就是力量”，知识是一种永恒的财富，别人不可能从你身上把它夺走。

付出了也收获了，\_\_\_\_区组织部的实习在我人生中划下一个完美的句号，它是我人生的一部分并指导我走好以后的人生路。一点一点的积累总会水滴石穿，我想社会实践要从菜鸟走向骨灰级，还有很漫长的路。也许时间本身就是一个最好的投资，当我们老了的时候回头看看，曾经走过的道路是如此丰富，那也不算虚度此生吧。

**4大学生计算机专业学生实习日记**

一、前言

转眼就已经实习结束了，在本次实习中我有学到很多课堂上没有的知识，也学到了一些道理。希望通过本次实习我也希望对物流也有进一步的了解。

二、实习目的

想通过亲身体验实习，找出自己的不足和差距所在，让自己更进一步了解社会，在实习中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性，更为重要的是检验一下自己所学的东西能否被社会所用，自己的能力能否被社会所承认。为加强对书本知识的理解以及对专业基础知识重要性的认识;为进一步认识物流管理的概念及其运营模式，以及当今物流的现状;利用在学校所学的物流实务知识，从理论到实践，对内蒙古牙克石市塔尔气的铁路运输处业务运作和经营管理状况进行分析，指出不足之处完善公司制度;了解淮北矿业集团铁路运输处的各项规章制度，增强组织性和纪律性，认识自身不足，提高自身素质;加强和\_\_铁路运输处各层次员工的沟通和交流，学习其优秀品质，提高对现实问题的认识，逐步提高社会交际能力和应变能力;适应课程教学和专业发展需要，收集现实国有企业在仓储，物流运作方面的资料，夯实专业知识;最后为了更好的适应物流行业的工作，通过实践使得在课本中所学到的知识得到升华。

三、实习单位简介

\_\_\_\_铁路运输局，始建于\_\_年5月。目前已经形成组织结构合理、投资主体多元、经营机制灵活、内部运作规范、管理手段科学的母子公司管理格局。它是以煤炭和煤化工产品生产为主，多种经营、综合发展的特大型企业集团。地处东北地区。巨大的发展潜力，优越的地理位置，优先的政策优势，丰富的铁炭资源，为\_\_\_铁路运输局可持续发展拓展了更为广阔的空间。

打开运输局战略视野，呈现的是一个新的高度，一个新的起点，一个新的征程。巨大的发展潜力，优越的地理位置，优先的政策优势，丰富的煤炭资源，优质齐全的铁炭品种和优势。\_\_年初被国家经贸委确定为内蒙古发展商品配送重点单位。

四、实习要求

1、做好实习前准备工作，了解实习目的和任务，以提高实习效果。

2、遵守实习纪律，服从实习安排，完成实习任务。

3、与指导教师定期保持联系，汇报实习进展情况，接受指导教师的指导。

4、实习结束，提交《实习单位鉴定》和《实习报告》。

五、实习内容

第一天进入\_\_\_铁路运输处，我被分配到了工务段工作，工务段主要负责的是物流的畅通运行，我们收单，每天统计进入的集装箱和提走的集装箱，在这里将集装箱按作用分成几类：运抵—即到堆场里等待集运，而运抵又分为自换单运抵和由我们公司换单，回空—其他单位和公司办理手续从公司提走箱子，定期再送回，外提空箱入场—由于公司有散货仓库，很多单位都来公司装货，重箱拆箱—即从外面进货，带场内卸货，提箱—我们则需打提箱小票，而箱子又分为好多种COSCO、PIL等等，每种箱子都有自己的堆场，如果提错要发钱，提走没有使用还好，如果装货甚至已经上船，钱数就更多了，我有个学长就罚了两百，落重、落空(及装完货的箱子或空箱暂时放在堆场里，等待提走，重箱可能集运，也可能拆箱，集运—一般做运抵的箱子都去集运，卡口的人员要根据系统录得单子对去集运的师傅进行刷卡，同时还有车队的人员进行核单。对于散货需要过泵，带货进去的，出去时需要回皮即卸货后的车重。工务段还有验箱人员，对每个进场的箱子进行检验，如果有问题需要及时的批注及照相，以备核对，由于有些货不能用残箱装，货物对箱子的要求很高，有时还要清洗箱子。公司分为进口和出口，进口分为普通的和过泵的，由于并不是所有的车都需要过泵，所以普通的口事情比较多，而出口分为集运和普通的，同样普通的多，而且出口普通的最容易出错，因为箱子一旦放出就很难找回了，而，车没办法集运必须回来，所以就不会出错，而进口录错的话还有出口把关，这样就安全的多了。每个卡口都需对箱子进行统计，如委托人(那个车队的)，箱型(有20GP、40GP、40HC、45HC等)，动态码(运抵、落重、落空等)，车牌，船次，提单号，箱号等，以便以后的查询。

二十三天后我调到了业务部，做运抵客服，及一些单位需要我们公司进行换单，就发传真委托我们换单，我们根据他的委托单，在\_\_业务单上做记录以便留底，然后在系统录入提单号、船次、委托人、箱量、备注(做什么用的)和费用、换单地点(不同的单子或提单号对应的地点不同，而且有时单子上写的不一定正确，我公司只与几个换单地点有协议，并使所有的都行)。当跑单员去跑单，我们就根据留底打运抵小票，由于每单单子来的时间不定，有时都赶在吃饭或下班的点，而自己的速度又慢，真担心会出错，由于是传的单子很多时候数字都模糊了，估计是哪个数字很难，有时会录错了，被主管批评一顿，当换单有什么问题时应及时通知委托单位，从而采取相应的措施，不能拖延，以免后来有事情给忘记了，从而耽误事情。一开始有师傅教一些基本操作，自己学习起来才不是那么费劲，现在已基本能掌握了这些操作，而且经常和老员工进行讨论，保证温故知新，遇到问题也能解决。

六、实习结论及建议

铁路运输段物流存在的问题：

一是各部门之间的协调能力差，物流区域布局不合理;二是仓库高层货架的利用率过低，有的不到三分之一;三是配送中心各部门和各配送区间没有得到更大程度的有效利用。

针对上述问题所提出的合理化建议和意见：

第一、加强各部门之间沟通和联系力度，合理分配各部门之间的物流作业，有效利用物流配送中心的作业区域，利用空间、设备、人员和能源;限度地减少物料搬运;简化作业流程;缩短生产周期;力求投资最低;为职工提供方便、舒适、安全和卫生的工作环境。

第二、仓库高层货架的利用率过低严重的制约着物流配送中心的有效发展。为此我们必须建立合理、可靠的供应链信息管理体系，把过高的库存转嫁给供应商，或者重新布局自己的仓储结构，把多余的仓储提供给急需要库存的单位和个人，发展第三方物流业，为企业谋求更大的发展空间。

第三、应该有效的利用配送中心的各种资源优势和空间区域优势，可以开设必要的物流师培训班，企业经理人培训班，做到学习实践两不误，为企业赢得更多的信息和人力资源。限度的降低物流配送中心的作业成本。

七、实习收获

一是专业知识得到运用。作为实践教学的主体，学生在实习单位很好的做到了理论和实际的结合，吸收许多课堂上没有的社会知识，并通过实习逐步把专业知识应用到物流领域中的最基础物流环节一一运输及仓储的实作中。在各配载部主要从事的工作有调度，包括用车时间，安排出车计划;掌握路单、提货单、托运单、送货单、合同等单证操作;货物运输的跟踪服务，不间断的与司机保持联系;客户服务工作，包括耐心解答客户提出的问题，尤其学生在遇到自己不清楚或无法解答的问题的时候，都能做到与公司员工多学习。经过这段时间的学习，学生已能独立办理一些物流运输合同和回单的签订、货物的跟踪以及仓储配载的基本操作，并能就物流过程中的一些问题提出富有建设性的想法和意见。

二是社会实践能力、交际能力得到提升。大部分学生积极发挥主动性，提高与人沟通的能力，尽快融入到工作环境中，把自己作为公司的一员，进入到角色中去，了解社会，适应社会，增强自我独立的能力。工作中自觉遵守公司劳动纪律，吃苦耐劳，比如有三个学生刚分到一个规模不是很大的配载部的时候，公司经理只是让他们呆在办公室里面，可他们在第二天就提出要去仓库工作，因为在办公室很少能学到真正的东西，而在仓库里面的工作条件很艰苦，每天都要工作到很晚才能回来休息，有时候刚回来休息有业务必须马上回去工作，而学生一点怨言都没有。同时在各配载部的锻炼，他们不断加强与领导和同事们的沟通与交流，建立了融洽的人际关系，增强了社会交往能力。如有一个学生，实习起始阶段在公司就一言不发地坐着，面对忙碌的同事只是偶尔和他们交流，但经过一段较短的适应后，很快意识到自身存在的问题，彻底改变了自己。每天认真对待每一件事情，包括主动清扫办公室卫生、整理文件资料等琐碎的事情，并主动与经理和同事们交流，请教业务上的知识。用她自己的话讲：“要把每一天当成新的开始，新的起点，不管干什么，既然干了，就要干得，更重要的要相信自己的能力。”各个公司经理和业务员都把学生当成一家人，在工作中和生活中对他们给予很大的帮助，经常和学生讲要物流业务中要注意的要点，力求在有限的时间内让他们学到更多的知识。从一开始的不适应这里的环境到现在的依依不舍，其间的转变是明显的。

三是适应能力得到加强。经过这段时间的实习，学生由起初的不适应环境、不适应社会到现在逐步认识社会，融入工作环境，这也是我们取得的重要成效之一。实践学习让学生们懂得了：是自己去适应环境，而不是环境来迁就自己;是努力去付出，而不是被动等待索取;是主动去接受锤炼，增强自身的综合素质，而不是面对困难，望而却步。如有两个女生在一物流公司实习时，由于表现的不够积极，对于跟单等单证操作做的不及时，影响了公司的正常运作，并带来一些不良后果，单位领导对她们产生了一些想法。通过我们老师的及时沟通，她们认识到实习的真正目的，迅速转变原有的观念，表示要主动去适应，力争学有所获。其后她们的努力得到回报，公司领导和同事对她们的表现赞不绝口。结束实习离开时，公司还特地为她们安排一些活动以示告别，其间所建立的深厚感情不言而喻。正如有些公司的经理对我们所讲的那样“和学生们虽然只待了两个多月，但他们一下子走了，就像失去自己的左右手一样，还真有点不习惯。”

八、实习感想

这次实习让我有了很大的收获，这使我对本专业有了一个更深的认识，虽然和我当初想象中的有很大的出入，比如当初刚进大学时我对物流的认识仅限于汽车和火车的货物运输，以为这就是物流的全部了，没想到通过一次实习我就就让我明白了我对本专业的了解还是远远不够的。仓库的参观让我明白了货物从进库，储存，保管，出库的全部流程，需要注意的事项，以及装卸搬运所用到的机器比如说叉车，老虎车的等等。港口的参观让我对港口的整体布局有了一个更加具体认识，比如说装卸区域，仓储区域，指挥及监控室的分布区域。通过讲座我从宏观的角度上掌握了当前物流业的发展情况;第三方物流的进一步发展和完善，第四方物流萌芽的出现等等。这次实习还有一个更重要的收获，那就是我开始意识到就业危机，虽然物流是一个需求量很大的行业，但其发展水平还是不是很高，竞争压力和其他行业一样很大，我只有加强自己对专业知识的掌握才能在未来竞争中脱颖而出，找到自己理想的工作。

**5大学生计算机专业学生实习日记**

刚进入实习单位的时候我有些担心，在大学学习物流管理专业知识与实习岗位所需的知识有些脱节，但在经历了几天的适应过程之后，我慢慢调整观念，正确认识了实习单位和个人的岗位以及发展方向。我相信只要我们立足于现实，改变和调整看问题的角度，锐意进取，在成才的道路上不断攀登，有朝一日，那些成才的机遇就会纷至沓来，促使我们成为物流管理专业公认的人才。我坚信“实践是检验真理的标准”，只有把从书本上学到的物流管理专业理论知识应用于实践中，才能真正掌握这门知识。因此，我作为一名物流管理专业的学生，有幸参加了为期近三个月的毕业实习。

一、实习目的

通过认识实习、加强理论学习与实际结合，验证和巩固充实所学理论知识、加深对相关内容的理解、触课堂以外的实践知识、加深了解社会对本专业的需要。开阔眼界及思路，为即将步入社会积累经验。

二、实习地点

扬州\_\_物流有限责任公司，以下简称(\_\_物流)，创建于20\_年7月，注册资金300万元，总公司设在广西首府——南宁。公司下设零担货运事业部、车辆管理置业部、仓储配送事业部、快递事业部、贸易事业部、客户服务部及30多个营运分公司。现有职员近400人，拥有各种车辆100多辆，仓储面积达2.5万多平方米，是目前广西发展速度最快、市场潜力的物流公司之一。

公司实行直线连锁管理模式，充分应用电子商务网络管理系统，服务网点遍布广西各大、中城市，为广大客户提供全国整车/零担货物专线直达往返运输;中转全国各地货物运输;代垫运费、代收代付货款;品牌代理、仓储包装、门对门配送等第三方物流超值延伸服务。此外，\_\_物流引进先进现代物流管理观念，以为客户提供优质、全方位的物流服务为服务宗旨。

三、实习内容与过程

第一天，早早的起来，去了单位，本身很期待着成为其中的一员。当走进单位的一刹那，就遇见了当时的经理，他带着我们两个人认识了一下公司的人员，他们很热情地介绍了自己的职务和姓名。简单聊了几句后就开始介绍我们的工作性质和工作任务安排，最后经理还做了简短的讲话欢迎我们的到来，并祝我们工作顺利。

接下来就是让我们熟悉业务，公司专门找了一位业务精英来给我们介绍，从他那里获悉业务的基本内容。我们今后主要做的是联系客户、接洽业务、签订合同、成交货物等几个方面。联系客户就是先与下级客户沟通，问清楚客户是什么产品，规格怎样，价格如何，数量多少，注意事项等;然后再寻找上级客户，说清楚下级客户的要求，若能够满足就签合同。或者进行相反的操作流程，由上到下，其结果一样。公司与上下级客户签完合同就到了运输与交货阶段，风险是无处不在，规避风险是关键，尽可能的完善合同进行规避风险，若仍发生了风险，那就要找到合理的、人性化的处理方式。事后通过同事，我认识了全国公路运输协议、货运的单证该如何填写、其中的注意事项又有哪些等等。短短的实习过程中，我从初步了解公司的基本业务，到熟练掌握第三方物流的操作流程，一方面，将所学的专业知识应用、拓展到实习工作当中，而后学到了更多物流专业知识，为以后参加工作奠定了基础。另一方面，学会了如何有效良好的处理与客户之间的关系。实习中深刻认识到一个工作人员所应该具有专业知识和职业情操在工作过程中应用的重要性。

实习初期——快运部客服处

物流客户服务是指物流企业为促进其产品或服务的销售，发生在客户与物流企业之间的相互行为，在向客户提供服务的过程将把价值附加到交换的产品和服务中去。公司在业务拓展、市场推广、品牌打造等方面都取得了很大的成效，为此公司决定通过不断提高物流客户服务水平，继续为客户提供质、最有效的物流服务，在河北乃至全国树立起广泛的影响，实力打造一个优秀的物流企业形象。随着行业观念的转变，再加上市场竞争越演越烈，如何提高客户的满意度，提高物流企业的客户服务水平，成为物流企业迫切需要去研究和解决的重要课题!此阶段实习主要任务：

1.接听客户的电话，如在业务操作中负责客服的信息咨询，受理客服的投诉，提供相关业务和流程的介绍，接受与处理客户业务单证，指令。

公司有完善的客户服务系统使客户可以随时打电话来询问自己货物所处的状态以及所处的位置，如果货物丢失，也可以查询是在哪一个环节被弄丢的，那么就可以很准确的查出肇事者，并且让其承担相应的责任，这个系统大大规范了人们的行为.对不熟悉公司业务的客户做基本详细的讲解，使客户对公司业务达到满意，增加公司的顾客群体，拓展公司业务范围，提升公司认知度及信誉度。

2.对客户的订单进行跟踪记录，准确填写内容，并对客户进行相应制单，及时了解操作动向。

客服部的工作人员所需要做的工作并不是接电话那么简，他们还对客户进行相应的制单，把每一项都记入电脑里，每天打入客户部的电话不计其数，所以客户部的人员每天都单要进行工作量很大的录单工作，这就要求每个工作人员都有非常快的打字速度.在客户部实习的一个星期，我们学简单会了理单，并把分好的单证在电脑里进行核实确认.

3.收集相关市场信息，并及时制作信息报告反馈给公司。

顾客的信息能够及时反映出现在市场上的某些变动，由于市场竞争激烈，丰富广泛的信息量会给公司带来有效作用，作为客服部，定期的询问老顾客对公司业务的满意情况，收集顾客提供的相应建议十分重要。及时有效的将业务情况反馈给上级部门，等待上级的进一步更改指示，更大作用的发挥客服部在公司发展中的作用。

4.即使弥补操作失误，及时更改单证，避免或减少产生的不良后果。

若业务上出现操作失误，客服人员要及时发现并进行更改，如果引起顾客的不满甚至是影响到到顾客的正常生活，要及时向顾客道歉，解释清楚，使顾客放心。

在客服部约两星期的实习，认识到作为一名客服人员需要拥有良好的心理素质来受理顾客的不满或不解，需要专业的服务质量确保顾客的理解，还需要优秀的服务态度。

作为一个客户服务工作人员，应该掌握与客户沟通的四个步骤：

(1)端正心态，要相信顾客的处境正如他所说的，并非故意来找碴。

(2)与顾客建立相互信任的关系，融入顾客的世界。

(3)准确地获取对方的资讯，明确用户的需求及期望。

(4)采取具体行动去帮助他，使顾客满意。

优秀的处理问题的能力，可以给客户留下良好的印象，让客户认可公司的服务能力，同时对公司产生足够的信任，以便提升客户忠诚度。

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！