# 202\_年客服毕业顶岗实习报告五篇范文

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2024-01-21

*又是一年毕业季,离开了学校温暖的怀抱,身为一名客服的你，对于参加客服顶岗实习后都有何收获呢?下面是小编为大家收集的关于20\_年客服毕业顶岗实习报告五篇范文。希望可以帮助大家。20\_年客服毕业顶岗实习报告篇一带着幸运和幸福的感受我们开始我们大...*

又是一年毕业季,离开了学校温暖的怀抱,身为一名客服的你，对于参加客服顶岗实习后都有何收获呢?下面是小编为大家收集的关于20\_年客服毕业顶岗实习报告五篇范文。希望可以帮助大家。

**20\_年客服毕业顶岗实习报告篇一**

带着幸运和幸福的感受我们开始我们大学必要走的路程——实习。实习是残酷的，但同时它又代表着希望，我们都必须紧紧的牢记自己的目标和理想，在自己的实习岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，最终实现自己的预定目标，不给学校丢脸，不给自己抹黑，用自己的能力证明，我们是一个强者，不论从工作还是学习，我们都可以做得很好，并为真正踏入社会，奠定牢固的基础。

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\_\_年\_月\_日到20\_\_年\_月\_日

三、实习地点

\_\_省\_市\_白云区金沙洲沙贝东就街36号301

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。广州这个地方，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。

这些是基本上每天必须要做的事情。

六、实习总结

6.1实习内容

20\_\_年6月29日开始上班，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，主要的工作是处理售后问题，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：一定要及时和有效，以及注意说话技巧。

6.2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\_\_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20\_\_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。

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。

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。

**20\_年客服毕业顶岗实习报告篇二**

一、实习单位基本情况

单位名称：\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_

类型：中小企业

二、实习岗位基本情况

实习岗位：淘宝商城\_\_旗舰店客服

工作任务：售前、发货、打包、售后

三、实习目的

选择了电商专业的我，作为与时俱进的互联网行业，社会实践当然必不可少。只有参加社会实践才能够让我们的专业知识有付诸到实践的作用。全面了解电子商务的操作流程，如果不及时的参加社会实践，将会与行业脱节。就拿淘宝平台来说，今天的规则或许明天就改变了。每天都会有改变，会出现很多新的运营规则、运营工具。这些我们都是要去学习的。光在学校学习的书本知识，在现实社会中是远远不够的。所以每一个在校学生都必须去参与社会实践，完善自我。

希望能够通过这次实习对淘宝商城有更进一步的了解，了解更多的付费推广，熟练使用淘宝商城的前后台操作、对客服这一岗位能够有个更深刻的认识，更加直面的接触这个行业。

四、实习的具体工作内容

每天9点半打开电脑，登上客服旺旺，等待客户的咨询，一般客户想要购买公司的产品都会通过旺旺来联系我们，了解产品的详细属性及折扣活动情况，客户有什么凝问我们当售前的就必须的给客户一个明确的解释，网上购物虽是很方便，但由于看不到商家与商品，诚信是十分重要的一点，如何消除客户心中的戒备也是很有学问的，我认为所有的交易都是建立在诚信的基础上的，因此在回复客户的凝问时，必须准备明了的解释，这一过程是十分重要的，出一点小小的错误都有可能会失去一单生意。给力的折扣与赠品也是成交一笔生意的重要因素，这也是一种网络营销的和种方式，在这次实习中，也给了我一个对网络营销全新的认识。

打开已卖出宝贝页面，查看一天的订单。查看已付款等待发货，看一下有没有特别需要再次备注的，根据签约快递公司提供的运费报价，看快递是否能送到，做出预估，插旗帜，备注出来，必须细心，避免出错。

每天下午3点准时下单。打开淘宝助理，登录，下载好当天的订单，在原先备注好要发的订单选择相应的合作快递公司，手写输入快递单号，将备注好要发的客户订单打印出来。然后根据打印出来的订单去备货，将相应的货打包好，将快递单粘在相应的包裹外。

下午5点，挑好货包装好以后，在淘宝后台点击发货。并告知顾客“亲，您好，您的物品已发货，\_\_快递公司\_\_\_运单号，请收到货后先验货再签收哦，别忘了对我们五分的好评与支持哦”

处理售后，耐心的听顾客讲述损坏情况、答复他们的疑问。及时汇总到每日的顾客疑义汇总表，根据问题严重情况，进行分类，按时间先后循序处理。补发货物，及时的将运单号、日期备注到淘宝系统后台并告知顾客。及时向仓库下单，安排快递将补发的货物或者零部件发到顾客手里。收到顾客的退货，也要及时的拆开验货，与顾客联系。

五、实习体会与收获

经过这次的实习，我对于我客服的工作也更加的熟悉，回复客户咨询的速度、打字速度、解决售后的速度都有了一定的提升。

(一)责任心

其实刚到公司的时候，我们并没有意识到工作要细致，每一天到货发货都要清点货物，直到有2天连续发生丢失货物，我们才意识到，工作一定要细致，每天的进货、出货都要清点。凡事都要做一个心眼，把工作做仔细。每天清点货物，可以更好的降低丢失货物的情况，我们心里也更加有底。在单位实习不同于学校，在学校或许我们哪里做错了，老师会指出来让我们改正，也不会去批评我们什么，都很理解包容我们。但是，在企业实习，都是直接和经济效益挂钩。公司都有严格的规章制度，我们要对我们工作的每一个错误负责。只有在真的工作的时候，才会觉得什么叫责任，责任是这么重，所以，我们也要对于工作越来越谨慎。

(二)吃苦耐劳

宋庆龄曾说过，“知识是从刻苦劳动中得来的，任何成就都是刻苦劳动的成果。”我们那5个客服，其中我即当是售前客服，又当是发货员，要处理一堆要当天发货的货物。这就是我工作日的下午。同个办公室其他部门的人，常常笑对我说，小小个子还真男人!虽然在实习里，我的手臂粗了，有肌肉了，我还是挺高兴的。每当别人看着我搬着个大箱子货物的时候，说“这个细小的伙子，蛮有力气啦”!其实，我是在咬着牙，对自己说加油!硬撑!

(三)学会坚持，给自己寻找目标

每当出现售后问题时，总是最苦恼的时候。我们发出去的货物越多，就有越多的售后问题。

每每出现售后问题，顾客的态度是不会很好的。他们会不断的抱怨、有时候甚至怒骂。但是做为客服，必须笑脸迎人。这就是我作为淘宝客服每日工作，内容丰富。有点辛苦，很充实。把以前没做过的事情都做了一遍，每天的内容基本相同，时间一久，或许很多人都会厌倦。但是我还是坚持下来了，我一直在给自己找目标，经常给自己一些考验，我最快时间处理一个售后需要多少时间，最快打一个包需要多少时间，客户咨询回应速度是多少秒，等等!这样让自己变得有动力，每完成自己的目标的时候会特别有成就感。

六、实习总结

通过这次实践能把自己在学校学到的知识真正运用出来也使我颇感兴奋!在学校上课时都是老师在教授，学生听讲，理论部分占主体，而我自己对专业知识也能掌握，本以为到了企业实践应该能够应付得来，但是在企业里并没想象中如此容易。平时在学校，做错了重新来一遍、或者修改一下就可以交，老师也不会去批评我们什么，都能理解我们的错误。但是在企业里是不行的，因为效益是企业的第一生命。不能够给企业带来经济效益，企业就会在竞争的浪潮中失败，所谓“逆水行舟，不进则退”，企业要时时保持着这种竞争状态，才能在市场中立于不败之地，就因为这样，企业会对每一个员工严格要求，每一个环节都不能出错，这种要求在学校的课堂上是学不到的，这里更需要的是与实际相结合，只有理论，没有实际操作，只是在纸上谈兵，是不可能在这个社会上立足的，所以一定要特别小心谨慎，这是我对这次实习的总结。

**20\_年客服毕业顶岗实习报告篇三**

在大学课堂上，我们学到了很多东西，但是那个太理论化了，要想运用于实践，就要在工作上好好历练一下，为以后的工作打下基础。所以，我们就有将近50天的实习时间，所以，我在\_\_物流信息科技有限公司找到了一份客服文员的工作。在这个职位上，不懂的人会觉得它是个很容易的工作，一开始我也是这样认为的，但是，经过一段时间的工作，让我觉得这不仅是一个脑力活，还是一个体力活。

一、实习的内容

职位：物流客服

实习的时间：20\_\_年7月10号到20\_\_年8月25号

实习的地点：\_\_物流信息科技有限公司

实习的目的：了解\_\_的物流市场及学习物流工作的流程，锻炼自己的语言交际能力，培养团队精神同时将理论与实践有机的结合，并从实际中进一步学习和理解物流的内涵与外延。

岗位的职责：了解客户出现的问题并且解决他们所遇到的难题。

二、实习的过程

在进入公司的第一天就进行了几天的岗前培训。因为公司的产品很多，我们要学的东西很多，而且又要懂得很透彻，也要熟练操作一些系统，基本上不能准时上班，要是回宿舍了还要背一些东西。除了这些业务上的学习，还有就是要学习怎么说话，学会保持良好的声线，要做到令客户满意。

正式工作的时候，还是会觉得有点力不从心的，所以还是有很多的东西是需要学习的。不过，不懂的还是需要问前辈的。刚开始会觉得特别紧张，不敢讲话，口语化的词语也很多，而且也会因为专业化的知识不是非常熟悉，系统的操作也不熟练，导致有许多的客户不满意，这会降低客户的满意度。不过经过一段时间的锻炼，自己也慢慢的熟悉了这个岗位的职责，自己也会解决一些客户提出的问题。在此次实习中，主要内容有以下的工作：

1、回访电话：根据档案资料，定期向客户进行电话跟踪服务定期向客户。询问有关产品的使用情况，对我们公司的产品性能进行评价，也可以针对一些产品进行合理使用的建议，做好跟踪服务的记录和统计。我们在回访电话前要做好充分的准备，要有针对性，不能漫无主题，要简明扼要，及时向领导汇报。

2、客户的咨询解答与投诉处理

客户电话咨询有关的维修业务问题，并留意记下客户的工作地址、单位、联系电话，以便以后的联系。在此过程中，我们要认真听客户的意见，并做好记录，听完意见后，立即给与答复，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的答复时间，处理投诉时，不能主观臆断，要冷静的处理。

三、实习的收获

其实，客服是一个可以尝遍酸甜苦辣的地方，从开始什么都不会，跟客户都不知道怎么说，到现在有一点经验，这个也算是一种磨砺。可以锻炼一个人的耐心，不管自己的心情如何，都要把自己的一面展现在客户的面前。

做客服要有一定的基本功，几个基本功是不可缺少的。首先，必须要有一个好心态，一个积极向上的乐观的心态，这是做任何事情都需要的，其次专业知识必不可少，知识是要不断的积累的，一个是我们公司产品，我们要非常熟悉他们，这样我们才能做到有问必答，还有就是要懂得我们作为客服的知识，要了解规章制度，更好的知道我们的义务权限，为客户提高更好的服务。同时在必要的时候，还可以用这些规定来捍卫我们的利益，再就是有一个良好的沟通。还有就是要及时的检讨一下自己，从开始到现在，自己有什么样的进步，犯过什么样的错误，成为的客服，究竟有多远。

我们的客户也有好几种类型，总结一下，一共有三类：一类是不了解型：这类客户知识缺乏、疑问多、依赖性也很强。这就需要我们懂得东西很多了，而且还要有足够的耐心，切忌简单粗暴，一问三不知。一类是专家型的：这类客户知识面广、自主性强，我们只要全程配合他们和适当的建议，切忌答非所问，不懂装懂。一类是半知半解型，这类客户略知一二，比较主观而且容易主观，我们要有条不紊的对客户的问题进行详细的解答，切忌固执己见，争强好胜。当然，对于一些非常挑剔的客户，有必要把售后可能产生的问题，提前告知，要他自己决定购买与否。

在这次实习中，也让我自身得到一些提升。首先是个人角色的转换与整个人际关系的变换：我们从学校里的学生变成了未知领域里从头开始学的学生，这就需要我们学的东西很多，而不是纯理论化的，所以我也相信时间和实践让我会很快完成角色的转换，真正融入到这个大社会。其次在语言运用能力有了很大的提高，再次，不要把自己要求太高，因为期望越高，失望就会越大，但适当的期望和希望还是必要的。

物流客服在企业中是非常重要的，物流客服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心去。公司致力于开展客服工作，但是要提高物流客服水平和客户的满意度，为客户提供质、最有效的物流服务，打造一个优秀的物流企业形象。

四、实习的总结

人各有不同的选择，而我选择了客户服务这个行业。对我而言，这是一项挑战和一个新的学习机会，在这里可以接触到很多新的知识，懂得如何面对客户，学习了客户的关系管理。不断完善自我，丰富自己的人生。

**20\_年客服毕业顶岗实习报告篇四**

前言

20\_\_年6月末开始在广州大淘商贸有限公司客服部进行实习，实习的岗位是网络客服。广州市大淘商贸有限公司，成立于\_\_年，是立足于淘宝的女鞋销售企业。公司店铺最衣着女鞋现在信誉达到两皇冠，销售业绩突出。该店鞋款始终站在时尚尖端，坚持真时尚，快时尚，有些鞋款甚至几天前还在欧洲t台上走过，马上就出现在该公司货架上。广州市大淘商贸有限公司现致力于打造优秀时装女鞋供应平台。为了实现“最衣着品牌化的公司”的发展目标，公司不断提升自己在专利，运营和管理方面的优势，公司7月初步申请了摇摇鞋的供应专利，并打算扩大公司的发展规模，壮大公司的市场。

5年以来，广州大淘商贸有限公司一直本着“客户至上”的运营理念，积极探索客户的穿着需求，不断推出新的服务项目，为客户提供方便，全面的付款和产品流通渠道，使得客户能更方便，更好的对当今市场最流行的鞋作出反应，更加方便地满足自己的购买欲望，同时不断提升员工的业务技能和素质，努力为客户提供质的客户服务，竭尽全力打造“最衣着”这一鞋子品牌。

一、实习目的

希望自己在此次的实习，能够对本专业的知识有个更深层次的认识了解，也希望能从中了解到自己的不足之处和自己应该从哪方面充实自己。也希望借此实习机会能提高自己的为人处事方面的能力和综合素质，为今后正式工作打下基础。

二、实习时间

三、实习地点

广东省广州市白云区金沙洲沙贝东就街36号301

四、实习单位和岗位

广州大淘商贸有限公司、淘宝客服

五、岗位工作描述：

我在广州大淘商贸有限公司的实习岗位是淘宝客服，其主要负责就是专门负责招呼买家，回答买家的咨询，向买家介绍商品，引导客户购买，为买家提供良好的售前后服务。除了上述职能，还要以下一些职责：接受买家投诉以及帮忙打单和打包等，库存点货以及淘宝后台商品档案资料的更新定期或不定期进行客户回访，询问客户对公司产品和客服的态度的建议，电话通知客户关于换货或者延长发货的情况，解决尚未发货的订单。淘宝的售后工作很重要，顾客有什么问题必须与他们及时联系，处理问题，只有这样顾客才会信任你，才会成为老顾客。

六、实习总结

6.1实习内容

对于刚刚上岗的我们有一位客服主管带领我们，第一天主要是了解工作的公司的规章制度，了解工作的基本流程，熟悉公司的工作环境和同事们。第二天才算是真正的工作，基本上一些表面的操作流程还是了解的，但一些比较深层次的，自己要摸索，要理解，带我们的主管只能讲一些基本的东西，真正的东西要靠我们的实践，这样才能掌握该掌握的技巧，尤其是回访客户的交流技巧。

在为期一个月的实习中，基本上是分为两个阶段。

适应阶段：了解和熟悉操作流程。在开始的10天里，作为新人的我们有些手忙脚乱，因为初步接手客服这个工作只是对一些表面的回复和顾客沟通的方法有所了解，但真正的开始和顾客沟通时是有区别的，关键是我们刚着手，很多东西都还不熟悉。但为了让自己能快些适应工作环境，对每天发生的事，做好每一天的工作记录，记录每一天的问题，想想产生这些问题的原因，自己应该如何才能更好的解决。每一天都会有售后的客户服务催货问题，老顾客询问的问题。

总之，刚刚开始的时候，忙了这边忙不过那边，搞得一团糟。而且打电话给客户的时候也经常会挨骂，即使受了委屈还在不停的给顾客道歉和解释，尽管原因在不我们，但是仍然拿出了自己的耐心和态度为每一个客户解答。作为一个合格的客服，随时心里都要谨记客户至上，态度要诚恳，语气不能太过于僵硬。不过还好，处理解决问题之后，还是会得到一些客户的认同和肯定，正因为这些客户的认同，自己对工作耶充满了信心，很快的，我适应了这忙碌又充实的工作。

学习成长阶段：再剩下的时间里，主要是打电话处理一些催货或投诉，验单，更新淘宝商品资料还有就是接单。在我们熟悉基本的操作后，上班那些职责都会显得比较轻松一点，但有时由于店铺搞活动，会忙不过来，同时积累的一些尚未处理的订单都会遭到一些投诉，工作上更繁琐了。不仅要和有购买意向的顾客沟通联系，还要处理好售后的服务，和跟踪好物流相关的事情。尽管是第一次真正当淘宝客服，但这份工作做得还算顺手。不过这也是公司同事的帮忙和指导，我才能更快的适应这份工作，并做好它。

在这个暑假的实习培训中，我学习到了很多平时在课堂上学不到的东西，收货可谓颇丰厚。在实习期间，我学会了聆听，和客户保持良好的沟通力和换位思考问题，以礼待人，站在客户的角度想问题，在客户出现不满清晰时要及时安抚并且尽可能地帮客户解决问题。我在电话回访客户和电话解决关于发货问题等问题时时，学会了去应对在解决过程中遇到的形形色色的人，学会边听边说，也体会到了在帮助他人听到那句你服务态度很好的快乐心情。

6.2实习心得

实习的这一个月之中，在老板的关心、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。同时也慢慢熟悉掌握淘宝后台的一些操作流程以及一些淘宝软件，工作并学习着，工作实践让我不断提高，慢慢能够客户沟通得越来越好，老板以及同事对我都给以了肯定。

与此同时，我自己的思想认识都有了很大的提高。这份工作让我树立了较强的责任心，因为员工的一点点疏忽就会导致公司店铺遭到投诉，以及店铺的形象会受损。以下是我的一些实习心得：

在工作进程方面。要随时保持乐观的心得，接单的时候要快速解决客户的问题，不能将个人的心情带入工作中。拨打电话时，大脑一定要清晰，要热情，真诚，不管自己情绪如何，也不可对客户不礼貌，让客户知道我们是真诚解决这问题的。同时注意倾听客户的话，对于不确定的事不能贸然回答客户客户，更不能给客户承诺。

在同事关系方面。踏上社会，我们与形形色色的人打交道。由于存在利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会像同学一样对你嘘寒问暖。因此对于刚出校门的我们很多时候是无法适应的。虽然是这样，我们要想快速融入这个团队中，就主动跟其他同事交流，要少说多做，多听听别人的意见，尊重他人，同事有不懂的地方要主动耐心的帮助，自己有不懂的地方可以向同事虚心请教，经常跟同事相互交流沟通。维持好和谐的同事关系也是在职人员必备的，毕竟我们是一个团体。在这期间，我深刻体会到同别人交流的重要性，尤其是客户关系这门课程的实际应用方面。

此时此刻，即将面临毕业，最深切的感受就是，无论从何处起步，无论具体从事哪种工作，认真细致和踏实的工作态度是很重要的。

6.3实习小结

通过实习的一个多月里，我学到了很多，但也深感自己的不足。在剩下的大学生涯或者说接下来的日子，我会在以后的学习中更加努力，取长补短，虚心请教。

(1)不断学习，不断充实自己。多关注一些时事，多看一些杂志新闻，不断学习理论、和社会知识，不过要注重实践。大学只是单纯的学习知识，而社会实践则意味着继续学习，并将知识应用于实践。

(2)学好专业知识，坚持与实践相结合。实习一个月，我渐渐明白有时实际要比理论简单直接的多，但大多数情况下实际操作还是比理论要复杂、间接，而且知识面要广，要不然处理起问题会有些困难。值得庆幸的是在一个月的时间里，公司的同事都给予了我热情的指导和帮助，在理论运用于实践的同时，也在实践中更加深刻地理解了以前没有理解透彻的知识。

(3)要学会有耐心、乐观、要经常与其他人交流沟通。对于刚刚出社会的我们，不管到哪家公司，一开始都不会给我们布置过多的工作任务，一般都是先让我们熟悉公司的工作环境，在这段时间里或许我们会觉得很无聊，没事可做，便会产生离开的念头。在这个时候我们一定要坚持，不能轻易放弃。上班被客户批是正常的事，承受能力差的同学很容易放弃。这时我们要直面问题，要乐观，笑笑而过，切忌跟客户顶嘴，此时沟通技巧很重要。

6.4结束语

在广州大淘商贸有限公司实习这一个月期间，我体会到了公司这个大家庭的和睦，也让我感受到同事的各种热情，同时我拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，希望自己在工作中积累各方面的经验，为将来自己走的路做好准备，也希望以后的路越走越远。

**20\_年客服毕业顶岗实习报告篇五**

转眼间大学生活已剩最后一年。然而一切如梦初醒，揉揉眼就面临着要离开生活学习了三年的母校，踏入社会接受社会考验的时候了。为增加实践经验，我在20\_\_年11月15日至20\_\_年2月14日在院安排下到了\_\_货运有限公司实习。

我很感谢\_\_货运有限公司给我这样的难得机会，同时由衷地感谢所有为我的实习提供帮助和指导的\_\_货运有限公司的工作人员及我的老师，感谢你们为我的顺利实习所做的帮助和努力。

一、实习简介

(一)实习目的：大学生实习是为了在毕业进入社会前，将自己的理论知识与实践融合，并且完成从学生到职员的过渡。

我认为大学生的实习是迈向成熟重要的一步，也是大学生正视社会和正视自己，走出自我，真正融入社会生活工作的第一步，而且很多时候通过实践，尤其在不同的职业中的实践才会真正找到自己感兴趣并适合自己的行业，也是完成从空想到现实转变的第一步。

(二)实习时间：20\_\_年11月15日―20\_\_年2月14日

(三)实习地点：\_\_东路6679号

(四)实习单位和部门：\_\_货运有限公司客服代表

二、实习内容

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。

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

统计保证准确、完整，不得估计、漏项。

三、实习收获

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，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没有任何诚意，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。

style=\"color:#FF0000\">20\_年客服毕业顶岗实习报告五篇范文

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！