# 客服实习报告202\_

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2024-01-31

*转眼，三年的大学生活已近尾声。回首，那些懵懂的过往已然模糊，那些单纯的面容已附上成熟的痕迹。心里有惋惜、有担心、有不舍，可是一切都不再由我控制，因为我需要工作，要学会如何养活自己，学会成长，学会回报亲人，回报学校和社会，我要把所学的知识...*

　　转眼，三年的大学生活已近尾声。回首，那些懵懂的过往已然模糊，那些单纯的面容已附上成熟的痕迹。心里有惋惜、有担心、有不舍，可是一切都不再由我控制，因为我需要工作，要学会如何养活自己，学会成长，学会回报亲人，回报学校和社会，我要把所学的知识奉献给社会，做一个有用的人。

　　穿梭于各种人才市场，各种人才交流会，同学们陆陆续续的找到了工作，很快我也加入到了上班族的行列。这是一家私营企业，总公司在成都，主要业务在菲律宾以及澳门和厦门一带，南宁的公司只是一个小小的分部。在南宁，公司的全称是---南宁迅时科技有限公司，主营宽带和智能监控这两个业务。我被分配到宽带部门，与我所学的专业知识有一定联系。

　　我的岗位是网络客服专员，实习期为三个月，但可以根据个人工作能力调整转正。在这里以前我一直以为客服人员只是接接电话而已，可是真正接触了，才知道客服的工作没那么简单。特别是客服专员，不只是接电话，还要走访小区，与其客户。

　　网络宽带部门，最主要的工作便是安装宽带。宽带最传统的接入方式便是与固定电话捆-绑在一起，利用电话来拨号，通过电话线来转送数据，通过“猫”来分开网络数据包和电话数据。但近些年来，通信市场的不断扩大，技术不断的更新、领先，多种宽带接入方式随之产生。一种是有线电视线路的CableModem方式, 还有一种是电力线上网,也叫PLC(英文全称是PowerLineCommunication),即电力线通信，另外一种是双绞线的以太网方式。迅时公司便是以双绞线的以太网方式来安装宽带，主要定向于南宁的新开发的楼盘。

　　客服的工作主要分两种，一是处理客户问题,与客户间的关系.一般分电话客服,就是专接电话,处理客户的投诉、意见、反馈。第二种是上门服务型，上门了解客户的需求及意见。不过我的工作就比较例外了，是两种兼具。我的工作主要是接电话，走访小区了解客户需求，到各个小区做宣传。

　　>1、接电话

　　在这里，接电话，并不是那么的简单。接电话，主要是客户报装、咨询、和解决客户投诉的疑难。

　　客户报装流程：问清楚报装客户的电话，姓名，住址，与其客户的需求，约好上门时间，并做好详细的记录。然后下单，再把业务受理单送到财务部，让其开帐号和发票。最后通知技术人员到财务领单，并监督催促技术人员准时上门安装。

　　有些客户，对公司的网络不了解，不能很快的下决心报装我们的宽带，就会来电话咨询。客服部每个月都有任务量，因此在客户来电咨询的时候我们必须完全清楚宽带的各种资费，掌握公司现行资费的所有优点，回答客户的时候最重要的便是自信。自信的口吻才能让客户放心安装我们的宽带，才能为公司争取到更多的用户。

　　在这，所有人都知道，作为客服，最重要的就是要具备足够的耐心。但是在这里我还是要重申一遍，没有耐心，最好别做客服。当然除了耐心，客服还必须具备一颗宽容的心。虽然计算机是越来越普及，网络已成泛滥。可是会使用网络的人不一定了解网络，更不一定懂得电脑硬件与其软件等知识。客服最苦恼的一件事就是遇到不明就理，先骂了再说这一类客户。这一类客户往往什么都不懂，是电脑自身的问题导致网络速度慢，开不了网页，或是路由器坏了，他们的第一反应就是网络提供商的服务器出了问题。这时候他们就会打电话来投诉，他们很急，可是我必须耐心听他投诉完，等他的火气熄了，再慢慢帮他分析，告诉他是电脑或是路由器出了问题，并给他解决问题的意见。在这一方面我不只要了解电脑的许多知识，还要熟悉网络，网络故障，网络故障的解决方法。只有熟悉了这些知识，才能很快的从客户的投诉中判断是电脑本身的问题还是网络问题，并给出解决的办法。只要安装了迅时的宽带，只要在电脑桌面商下载一个电影播放器，就可以免费观看我们的宽带电影。我曾遇到过这样的一个用户。有一次有一个用户打电话投诉很生气的说宽带电影院的电影看不了，打开就是黑屏，质问是不是我们的电影院出了问题。可是我监控后发现我们的宽带电影播放正常的。我分析后，判断他输入的电影院网址有误，然后告诉他正确的网址，可是他却说他不会开网页。我让他在地址栏输录正确的网址后，按回车就可以了。可是他却又问，“哪个是回车键?”别人也许会觉得好笑，可是我却不能笑，因为我是要帮客户解决问题而不是取笑客户，必须尊重客户。最终在我耐心的讲解下，客户终于打开了我们的电影网站，并跟我说，谢谢!尽管之前客户在骂我，可这时候我是开心的，能帮客户解决问题，说明我的能力也有了提升。

　　一般情况下，打不开网页，或是打开网页的速度很慢，但开不QQ;又或者打得开QQ，开不了网页，十有八-九是计算机中毒或是IE浏览器中毒了。这个时候不只是杀毒这么简单了。一般用户都会在电脑的桌面上下载360安全卫士和杀毒软件。但360安全卫士只能防病毒却不能杀病毒。有些病毒可以用杀毒软件来清理，但计算机病毒千变万化，多种多样，杀毒软件不能杀完所有的病毒。这时候只能将浏览器卸载，再重新下载一个浏览器，或者重新安装系统，清除所有病毒。

　　安装宽带后，宽带连接的方式是在桌面上创建一个“宽带连接”的快捷方式，双击，在弹出的对话框中输入用户名和密码，单击连接，就是所谓的拨号。一般使用网络的客户在遇到故障的时候，拨号都会出现相应的错误代码。最经常遇到的就是678、691、734、735、769、 815.

　　拨号出现错误691时，很可能是网费到期或者用户名和密码输入错误。

　　错误734、735，一般出现此故障的原因是非正常关机造成网络协议出错。此种情况下重新启动电脑即可恢复，如果不能恢复，可以删除所有网络组建并重新安装拨号协议。其步骤如下：

　　(1)网上邻居→属性

　　(2)在弹出的对话框中，单击创建一个新的连接

　　(3)单击下一步

　　(4)选择“连接到Internet(c)，单击下一步

　　(5)选择“手动设置我的连接“，单击下一步

　　(6)选择“用要求用户名和密码的宽带连接来连接“单击下一步

　　(7)留空白，单击下一步

　　(8)留空白，单击下一步

　　(9)选“在我的桌面上添加一个到此连接的快捷方式，单击“完成”

　　(10)双击在桌面上刚刚创建好的“宽带连接图标”，输入用户名和密码，单击连接即可。

　　若还不能恢复，只能寻求技术员的帮忙。

　　错误769，无法连接到指定目标，出现此种情况，往往是客户不注意时

　　将网卡禁用了或是用户误操作或一些防火墙软件、计算机病毒引起的，比较普遍。此时右单击网上邻居，选属性。在弹出的窗口中找到本地连接，双击

　　可启用网卡。若不能消除故障，或是找不到本地连接，那很可能是网卡没装好或是坏了，此时只能联系电脑供应商，或者再重新购买一张网卡。

　　错误678，远程计算机没有反应。一般情况下都是线路故障。这个时候我们会先建议用户检查连接计算机的主线有没有插好，然后重新启动计算机，再次拨号。若是故障仍然存在，作为客服的我就要负责做好故障记录，并安排技术员上门检修。

　　一开始的时候，对这些故障我都不是很了解。接触了才知道自己对电脑的那一点点认识是远远不够的，在学校所学的知识，更只是皮毛。一切都得重新来过。我得学习，路由器如何设置端口数据，还要清楚路由器正常运行和出现故障时，分别是怎么样的一个状况。还要分清楚交换机与路由器在使用上有何区别。在没有来公司之前，我一直都认为，路由器和交换机买回来插上网线就可以使用，他们最大的区别只是在于，路由器具有选择路径的功能，而交换机没有已造成数据转送堵塞。但现在看来，却不是这么简单。路由器需要经过设置端口，才可以实现多台计算机共享一个帐号的带宽。而交换机不用设置，可以直接购买公司开设的子帐号。

　　一开始的时候，对这些技术上的东西我都不是很了解，都只是略知一二，在接电话的时候也常常出错。经常是接了电话，问清楚了状况，却忘了问用户是的地址或是联系方式。可以在电话里解决的故障，比如错误734、735、691、769,因为紧张，经常没有办法帮客户解决问题，还需转接给技术人员，这是不应该的。不过我觉得自己很幸运，带我的姐姐，很有耐心，从不对我发火。细心教我如何掌握接电话的流程，一步一步的带我走到今天，使我在面对客户时不再紧张，同时让我懂得很多关于网络技术的知识，帮客户解决了许多的问题。同时我也严格要求自己，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映或寻求其他工作人员的帮助;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

　　>2、走访小区

　　“客户至上，服务第一”这是服务行业的宗旨。为使公司的业务得以延续和扩大，也为了使用户在使用迅时网络时更加舒心，客服人员每月定期走访小区。了解，收集客户反馈的意见和建议。我们公司目前并不能和电信相比，网络覆盖率还是比较低，也比较分散。公司的网络主要分布在南宁新兴起的各个楼盘，力公司比较远，也比较分散。这样就给我们客服的工作带来很多不便。有时一天可以走5、6 阁小区，但就是因为路途远，有比较分散，以至于我一天才能走两小区，人很累但效率却很低。但为了能把工作做好，我还是咬牙坚持了下来。在客户反馈的意见中，我整理的结果是总体上网速还可以，但是受电的影响比较大，只要小区停电就没办法上网;电恢复后也会出现678的错误，必须要等到技术员到小区处理或重启服务器后才可恢复，给用户带来了很多的不便。将收集到的材料和意见反馈回公司，领导也说这一方面公司一直都又在改善当中。

　　>3、到各个小区做宣传

　　走访小区，不只是了解用户的需求和意见，当然还要到小区的物业管理处与物业的管理人员搞好关系，他们给我们提供场地和广告栏，这样我们在小区里才好开展业务。到小区宣传，被公司的同事戏称为“摆摊”。当然也不是每一次都是“摆摊”，有时候物业需要在小区里做些活动，想要增进与业主的感情，保持良好的关系。他们就会想到让我们和他们一起做活动，我们可以同时和他们策划活动，做我们公司宽带的宣传，但条件是活动的经费由我们来出。这种情况下对公司来说是利大于弊，当然会欣然接受。在搞好与物业之间的关系这一块，客服人员和市场部人员必须做好相关的工作，我们不卑不亢，但在权限范围内尽可能的满足物业的要求。

　　除此之外，若是物业提供宣传栏让我们张贴广告，那我就得冒着太阳，顶着别人异样的眼光在那些华丽的小区，漂亮的楼房前，用胶水将那些美丽的宣传单贴在公告栏上。

　　有些小区的电梯提示，停车场的温馨提示，电子门的温馨提示都只是用普通的纸来做，我们看好这一块的市场，与物业管理处做好协商，免费帮他们做比较漂亮且美观的写真，条件是附带我们的广告。做好的温馨提示，有些物业他们自己贴，但有时要求我们帮贴。

　　不管是走访小区还是到小区做宣传，客服都必须熟悉目前公司网络覆盖的所有小区。来公司的第二天，带我的那位姐姐就带我走访了一些小区。但是我天生的没有方向感，对那些路总是记不清楚。说来惭愧，有一次，我就迷路了。那次我一个人到丽景豪庭这个小区去贴停车场的温馨提示，那个停车场在负1楼，很大，有些黑，一个人有些怕，但我还是咬牙

　　坚持贴完了所有的温馨提示。可当我往回走时，我却找不到了出口，在停车场兜兜转转将近一小时，原本一小时能做完的事，我花了两个小时，真不应该啊!“不过失败乃成功之母”，吸取了这一次的教训，在接下来的工作中，感觉顺手多了。

　　总结：在公司的这段时间里明显能够比较在公司工作的实际感受与学校氛围的不一样，包括工作精神、态度以及人际间的交往等等。现在我就爱你个在公司的所感和体会列出如下：

　　第一、真诚待人.我刚来报到时,遇到很多新的面孔,由于和他们未熟悉,所以不敢和他们说太多的话,而且对工作未曾了解,开始觉得不太适应.后来我慢慢发现,只要真诚待人,虚心请教同事,他们也很乐意和我交往.还教会我一些技术.

　　第二、勤学好问.刚来到单位时,有很多东西不懂.比如说有些技术问题，不明白,我就问到明白为止。我始终觉得问别人不是一种可耻,不仅能很快提高自己的能力，而且还会赢得别人的尊敬。

　　第三、讲究条理.该做什么的时候就做什么,要有条不紊，这样才不会漏这漏那。

　　第四、要有足够的耐心和宽容，这是作为客服最必须具备的优点。当然还要讲究说话技巧，这个别人是没办法教会你的，只能在日常的工作中不断积累。

　　第五、作为宽带市场的客服人员，并不是接电话这么简单，它倾向于技术，因此做这一方面的客服还要对电脑、网络以及宽带安装技术有更多的了解。这样才能在工作中如鱼得水。

　　在这里我感谢老师，是她在我们还未毕业的时候就提前给我们做了许多就业的培训，督促我们练习打字，培训普通话，这些在工作中都给我带来许多益处。但令人遗憾的是，我没把专业课程学好。刚来公司的时候，主管对我说，“《通信电源》、《光纤通信》你学的怎么样呢?如果你学得好的话可以帮到公司哦!”只可惜我一走出校门，就把在学校所学的知识忘得差不多了，这也都怪我没把专业知识学牢!

　　这份工作，总体是还是比较辛苦的，不过对于我这么一个刚刚从学校走出来的什么经验也没有的小丫头正好是一个难得锻炼机会。不管有多累，我一定会坚持到能做到最好，而不是没做好就丢弃。这毕竟是我大学毕业的第一份工作，第一份工作都做不好，那么以后还能做好什么呢?

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！