# 实训客服心得体会（模板16篇）

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2025-04-29

*通过撰写心得体会，我们可以更深入地思考自己的成长和进步。写心得体会时，可以采用具体的案例和实例来说明自己的观点和思考。7.多读心得体会范文可以帮助我们拓宽思维，提高写作水平。实训客服心得体会篇一创业，对于许多大学生来讲，并不陌生，但也不亲近...*

通过撰写心得体会，我们可以更深入地思考自己的成长和进步。写心得体会时，可以采用具体的案例和实例来说明自己的观点和思考。7.多读心得体会范文可以帮助我们拓宽思维，提高写作水平。

**实训客服心得体会篇一**

创业，对于许多大学生来讲，并不陌生，但也不亲近，苦读十多年，能够考上理想中的学校，几乎所有学生都对前途充满期盼，都希望能实现自己的人生理想和价值。如何实现？创业无疑是其中一种很“光鲜”的方式，但同时，创业伴随的往往是高付出、高风险、知识面有限和技术能力不够等，许多大学生因此而望而生畏，也有很多人认为自身能力不足，希望工作一段时间后等待机会再去创业，我也不例外。

很感谢政府和学校给我们在校大学生提供了一个学习交流的平台，让我们对创业有了更一步的了解。在这7天里，通过老师的教学我们组建了自己的模拟公司，有了自己的团队，学会了一个公司创建成立的流程，经营方式等等。我们意识到创业并非想象中那么容易，掌握好各方面的能力，吸取多方的经验才有可能让企业更好的发展。当然这也离不开一个好的合作团队。在实践模拟活动游戏中我们知道了很多注意的问题还有管理者应具有的一些战略性思维，和同学们的合作与交流也让我获益良多。为日后的创业的做好铺垫，而且更加懂得了自主创业需要各方面的知识积累，还需要社会经验和处理人际关系的能力，以及良好的心里承受能力和风险意识。自主创业的大学生有成功也有失败，并不是每一个人都适合自主创业。因此，我认为，大学生选择自主创业要多一些理性。创业仅有兴趣和激情是远远不够的。还受到资金、人际关系、政策及所处环境等各方面的制约。

我相信，我以后不论是创业者还是就业者，这次实训课都将对我有很大的帮助。在接下来的生活中我会运用在这次实训课程中学到知识指导我的人生航向。

**实训客服心得体会篇二**

客服实训是许多大学生走向社会的第一步，是一个学生了解企业运营、了解客户需求、提高沟通能力的机会。在经历了一次次的客服实训，我深深感受到了客服工作的不易，同时也体会到了客服工作的重要性，这里，我愿意分享我的客服实训心得和体会。

第二段：理论知识的学习和理解。

在客服实训之初，我们进行了一系列的理论学习和专业知识的培训。我深深感受到了专业知识对客服工作的重要性。只有了解产品或服务的所有细节，我们才能够更好地向顾客介绍，为顾客提供更加满意的服务。同时，在学习专业知识的过程中，我也感受到了理论知识和实践操作的巨大差距，为了更好地完成客服工作，我们需要进行大量的实践操作。

第三段：实际操作的经验积累和提高。

在实习期间，我们需要面对各种不同类型的顾客，从而学习到了解决不同类型的情况时的技巧和方法。同时，我们也要学会大量的基础工作，例如清点库存、准确提供顾客资料等，从而为顾客可靠的服务奠定一个稳定的基础。其实，客户的需求各异，他们体验的好坏与客服的反应速度、服务态度、专业知识密切相关，而我们需要学会从不同的角度去为顾客思考，从而为顾客提供最优质的服务。

第四段：团队协作的重要性。

作为客服人员的一员，我们需要与团队成员协作，才能够更加有效地完成工作。在实习期间，团队共同出现一系列挑战，我们共同面对。在这个过程中，大家相互扶持、鼓励，最终解决各种问题。在这个过程中，我们也学会了领导能力，并发掘自身的长处和优点。只有团队协作，我们才能更好地完成我们的工作。

第五段：总结。

通过这次客服实训，我学到了很多关于客服工作重要性的事情。例如，专业知识、实践操作经验、大量的基础工作、团队协作。面对顾客时，我们需要根据顾客的不同需求，提供个性化的服务。在工作中，我们还需要承担一定的责任，处理突发事件、解决问题，并积极反馈意见和建议。这次客服实训，是我学会了更加深入理解与赞赏客服工作中的各个方面，亦让我更具备了一个合格的客服人员的基本素质和理念。

**实训客服心得体会篇三**

ITMC客服实训心得体会，这是我在大学生活中收获最为珍贵的一段经历。在这次实训中，我不仅学到了专业知识和技能，还锻炼了沟通能力和解决问题的能力。下面我将从实训前的期待、实训过程中的体验、遇到的困难及解决办法、与同伴与师傅的感受以及实训后的收获等五个方面，详细阐述我对ITMC客服实训心得体会。

【实训前的期待】。

对于一个计算机专业的学生来说，进入ITMC客服实训可以说充满了期待。作为计算机专业，我对于计算机系统以及常见问题的解决方法有一部分基础知识。而在实训中，我期待能够通过实际操作去巩固已学知识，了解更多实操技巧，提升自己的动手能力和解决问题的能力。此外，作为客服实训，我也期待能够锻炼自己的沟通能力和为他人提供帮助的能力，培养自己的服务意识。

【实训中的体验】。

在ITMC客服实训中，我有幸参与了一系列真实的客服案例分析以及问题解决。通过模拟实际的客服服务场景，我能够更加全面地了解客户的需求，并运用所学知识寻找最佳解决方案。在这个过程中，我学到了如何保持耐心和冷静，并且专注地帮助客户解决问题。实训中，我还参与了团队合作实践，与同伴共同分析和解决复杂的问题，通过交流讨论，不断汲取经验。

【遇到的困难及解决办法】。

在实训过程中，遇到困难是难免的。时间紧迫、技术难题、沟通不畅等问题可能都会带来困扰。面对这些困难，我首先向导师请教，尽可能地将困难的环节理顺，然后再与同伴进行讨论，共同探讨最佳解决方案。如果还不能解决，我会通过查询资料和与其他实训组的同学交流，寻找新的解决方法。通过多种方法的尝试，我不断超越自己，解决了许多困扰我的问题。

【与同伴与师傅的感受】。

在与同伴合作的过程中，我深刻感受到了团队的力量。每个人有不同的优势和经验，互相帮助、倾听和尊重是我们团队合作的基础。通过共同努力，我们能够迅速地解决问题，为客户提供最佳服务。同时，我还感受到了师傅的敬业和专业。他们不仅为我们提供了指导和支持，更是用自己的亲身实践给我们树立了榜样，激励我们不断进步。

【实训后的收获】。

ITMC客服实训结束后，我收获颇丰。首先，我相信自己的计算机技术能力有了大幅提升，通过实践运用，我对计算机系统和常见问题的解决方法更加熟悉。其次，我的沟通能力和服务意识得到了锻炼和提高。在这次实训中，我学会了倾听、沟通和解决问题的技巧，这对于我未来的职业发展有着重要的意义。最后，我也收获了珍贵的团队合作经验。通过与同伴的互动和师傅的指导，我学到了如何在团队中发挥自己的优势，与他人密切合作，共同实现目标。

【结语】。

ITMC客服实训给了我一次全新的学习和成长的机会。通过实训，我提升了自己的技能和能力，培养了解决问题和服务他人的意识。这段宝贵经历将成为我未来职业生涯的宝贵财富，我相信我能够更好地适应将来的工作挑战，并展现自己的才华和能力。我衷心感谢实训团队的辛勤付出和指导，希望能够继续积极参与实训项目，并不断提升自己。

**实训客服心得体会篇四**

20xx年xx月我来到贵公司，经过了几天的培训，我对这份工作有了一定的了解和认识，现在我将感想以及工作的认识总结如下：

客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神，具有良好的沟通能力，工作认真细致，需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识及良好的心态.

学会忍耐和宽容，忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户，

转载自 FANWEN.CHaZiDiAn.coM

算算，我来到公司已经将近十天了.回想一下，在这几天里面我虽然感觉到了前所未有的压力，但是，我也一直在努力适应着这种压力，虽然曾经有放弃过，但是我昨天晚上想了一夜，既然已经来了，就要做到最好，受一点委屈算什么，如果这一点委屈都受不了，那根本就不用出家门，直接呆在家里天天靠父母好了，经过了跟晓晓，还有叔叔以及同事们的交淡，我找回了自信心，虽然现在不会，现在会犯错误，但是只要我每天都努力了，每天都有进步了.那就是收获.

现在，以后我会努力奋斗，努力学习，尽量做到不犯错误，，认真对待每一个客户，努力做到每个客户都能满意，以及领导和同事的满意。

**实训客服心得体会篇五**

春华秋实。转眼之间一个月的大学生实习实训就已经结束了。这是我第一次参加暑期社会实践，也明白了学校布置这种作业，社会提供这种机会是为了让我们学生走出校门，接触社会，了解社会，培养自身能力。

实习的时间总是过得很快，转眼间到了离开的时候了，通过实习生活我也学到了很多东西，果然实践是检验真理的唯一标准，通过这次经验我接触到了许多学校课本上接触不到的东西，通过实践学来的东西往往比通过学习理论知识来的更加直接有效。这次实习让我对单位工作有了一定的认识。一开始我并不是很了解市场监管局是负责什么的，现在我知道了它主要负责监督管理市场秩序，负责市场主体统一登记注册等等。这次实习我被分到了办公室，办公室主要负责机关日常运转。承担文电、会务、信息、新闻宣传、机要保密、档案、信访、政务公开、政务督办、后勤服务等工作。负责和协调社会治安综合治理工作，组织协调市场监督管理方面重大事故的应急处置和调查处理工作。

实习的第一天办公室谢主任把市场监督管理局的基本情况向我进行了简单的介绍，使我有了基本的了解，并且为我安排解决了午餐以及午休的问题，给我安排了工位，我就开始了我的实习生活。由于我对局里的工作流程并不是很了解，所以更多的是观察办公室里别的姐姐的工作，办公室工作多且杂，时不时会有群众打电话进来投诉反映情况，我们的工作人员会认真的了解情况，通过正规的流程去解决问题，做到一心为人民办实事。一个月的时间很快就过去了。

在短暂的实习过程中，我深深的感受到了自身的不足，以及在实际运用中的专业知识的贫乏，对一些事物无从下手，茫然不知所措，这让我很难过。在学校总是被灌输知识，自己不能没有求知欲，但是一旦接触到了实际才觉得自己知道的是多么的少，才知道“学无止境”的真正含义。那天来了一个什么科技公司的工作人员来办公室盖章需要我把那个盖章的字打出来，但是我由于心急把能特科技打成了能特科级，盖章的时候我都没细看都没有发现，那个工作人员拿到东西离开后才发现才又返回过来我又重新打了一次，通过这件事我还体会到了我们对待每一样工作都要有必不可少的责任心，做事情要谨慎小心，因为小小的错误可能就会带来损失。在这个实习过程中我也无时无刻的感受到了工作人员的团队精神，敬业精神。在实习快要结束的时候疫情又有了反弹的趋势，工作人员迅速沉着应对，组成专班制定各项抗疫措施，并且24小时都安排了专人值班保障人民群众安全。

通过这次实训，让我更加了解单位的日常工作流程，以及成为一名国家公职人员所应具备的职业素养和专业技能，提高了严格按流程办事的意识，不能图一时的方便，办事要合法合规这样才能有理有据。而且执法也要情理交融，要人性化，就比如上次办公室里在对一个投诉的处理中就考虑到了如果不分青红皂白全部下架老百姓吃什么的问题，结合了这些方面再进行人性化的处理。

文档为doc格式。

**实训客服心得体会篇六**

从实训第一天分配好小组以后，就对老师给我们布置的任务开始实施，组长把任务分配给每位组员，大家都认真的去准备，查阅资料，并且经常召开小组会议，对我们的任务进行一次次的讨论研究，找到当中存在的问题及时的改正，并且听取大家好的意见把它融入到我们的策划中。在此过程中，我们也与其它小组进行了交流，交换意见。

和实训总结报告。

在模拟招聘过程中，老师也指出我们存在的问题，并指导我们该怎样去完成，这样可以更好地避免我们在以后的工作中出现类似的问题。

经历了这两周的实训的，我学到了很多课堂上不能学到的知识，我一直认为招聘是个很简单的事情，就是对面试者进行一些问题的提问，看他回答的是否满足我们的要求。但是在实践操作中我发现它并不是那么的简单，它当中包括了很多的招聘技巧，包括面试问题的选择，这些问题如何问才能更好地反映出面试者的实际情况，还有就是拟定招聘广告，招聘广告我们随时都可以看见，但是让我们自己去写一份那也不是那么简单，根据刊登的渠道不同，广告的形式也有很大的区别。模拟招聘也让我们有了不一样的体会。这次实训所包含的内容对我们将来的工作有很大的帮助，让我们真正的体验了以后我们工作所要完成的事情。

实训就这样结束了，这次实训让我在招聘方面有了很大的进步。也让我又一次的感受到了团队的力量，和大家一起努力真的很开心，刚开始的时候大家都不知道如何下手，但是随着进程，大家也都有了想法，讨论、查资料，这都让我收获不小，相信这次实训对我们以后的工作有很大的帮助。

这个实训度过的很有意义，无论怎样能真实的锻炼自己，就如想象和现实的差距总是很大，做的收获往往是只可意会不可言传，经过这近一周的实训我们掌握整个人力资源管理流程，掌握多种甄选测试方法。并学会制作在招聘与录用工作中所需表格，这让我们在今后的工作打下坚实的基础。这次的实训给我们提供了一个很好的机会让我们深入了解一个企业的招聘是如何实施的，实训中我认识到就目前来说我还有很大的不足，如果就一个人力资源管理专业的学生来说的话我还不合格，作为一个大学生、作为一个hr专业的学生我们还有很长的路要走，还有很多的东西要学。

**实训客服心得体会篇七**

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，这对我今后的实训是非常有益的，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训期间对实训的以及一些自己的心得体会。

实训是一种对用人单位和实训生都有益的人力资源制度安排。对接受实训生的单位而言，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，让更多的实训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，实训可以使每一个学生有更多的机会尝试不同的实训，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，获取实训技能，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实训，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，能够以进入公司实训来作为缓冲，对我而言是一件幸事，通过实训实训了解到实训的实际需要，使得学习的目的性更明确，得到的效果也相应的更好。

1、自主学习。

实训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实训，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、积极进取的实训态度。

在实训中，你不只为公司创造了效益，同时也提高了自己，象我这样没有实训经验的新人，更需要通过多做事情来积累经验。特别是现在实训实训并不象正式员工那样有明确的实训范围，如果实训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。

实训往往不是一个人的事情，是一个团队在完成一个项目，在实训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实训中各尽所长，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，在团队实训中，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，才不会影响实训的正常进行。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，而实训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、缺乏实训经验。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，随着实训实训的进行，我想我会逐渐积累经验的。

2、实训态度仍不够积极。在实训中仅仅能够完成布置的实训，在没有实训任务时虽能主动要求布置实训，但若没有实训做时可能就会松懈，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，没有实训任务时主动要求布置实训，没有布置实训时作到自主学习。

3、实训时仍需追求完美。在实训中，不允许丝毫的马虎，严谨认真是时刻要牢记的。

**实训客服心得体会篇八**

卖家，做诚信的店铺，不要欺骗，好的服务好的产品好的信誉，生意自然会很好。一个店铺想要发展的更快更好，不仅仅要做推广，客户的满意程度将会很大程度上影响到店铺的长久发展。好的店铺买家都会去帮你推广。

只有淘宝的买家卖家共同努力，淘宝这个网上交易平台才会更加和谐哦。

入职半个月以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

于即将毕业的我来说，实习是势在必行的一件事情了。我所学的专业是市场销售，这个专业是我比较感兴趣的。我是一个标准的电脑控，生活很难离开电脑，所以我选择的实习工作也没有离开电脑，那就是淘宝的客服工作。

有很多的人认为，淘宝客服只是回答你咨询的问题，并不和销售有关的。其实这是错误的理解。在我11月份期间的实习时间来看，这个淘宝客服的工作，不仅仅只是解答顾客咨询的问题，还包括查看销售记录、下订单等等各方面的工作。可以说是集销售与服务为一体的一条完整的销售模式。

**实训客服心得体会篇九**

作为二十一世纪的大学生，我在联通公司实训电话客服。当我实训工作了一段时间后，发现自己把一切都想的太简单了，毕竟我只是个半只脚踏出象牙塔的实训大学生，社会的复杂是我看不清楚的，我深刻地感受到了就业的压力。

第一天到联通公司实训的时候，我的指导老师带我熟悉了下工作环境，说明了下公司的规章制度，还介绍了一些业务方面的知识和工作流程。我被安排在电话客服岗位实训，我深刻的了解到电话客服并没想象的那么简单，我的工作主要就是作为联通公司的电话客服业务员身份去进行电话营销，推荐客户办理联通公司的`彩铃业务，这让我很有压力。

我开始以为电话客服就是打打电话，和客户保持良好的关系，并解决客户的一些业务问题等等。做电话客服主要就是要讲究沟通交流的艺术，在一片永久的业务下，要如何去和客户沟通，都是值得我们去思考的，在实训中积累经验，用于实践中，提高自己的业绩和工作效率。

经过几天的培训，我已经能够正式上岗了，我们主要是负责为客户办理彩铃业务这一块，实训中要注意自己的语气和语言，对于这个行业，最看重的就是语言的表达，也就是说话的艺术，首先一定要注意正面的语言表达，不要有不好的词语让顾客反感。第二就是要言简意赅，一语道出重点。

要知道，客户可能没时间听你多说，所以在客户接通电话的那一刹那我们就要直接说出目的。还要注意能不说“不”就不说，在业务介绍中要明白我们的身份，我们是联通公司的实训电话客服人员，要时刻注意企业形象，还有就是不要用口头禅。在明白这些说话的艺术后，就很好做了。

慢慢的经过我对业务的熟悉，和自己不断的努力，以及同事和领导们的帮助，我已经能娴熟的处理电话客服这块的任务了。我在实训期间的表现也是得到了领导和同事的一致认可，可以说这次的电话客服实训是满载而归，我要特别感谢大家对我的帮助。

这次的电话客服实训对我这个大学生来说是很有意义的，在这次的实训中，我学会了很多说话的艺术和为人处事的道理，是一次让我受益匪浅的实训经历。

**实训客服心得体会篇十**

进入大学快x年啦，真正的实训其实已经有x次啦，第一次在xx，这一次在xx，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训，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xxx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xxx实训，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。

这样的实训机会真的很好，但是以后的实训，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xxx工作的，但是是不一样的岗位。

**实训客服心得体会篇十一**

今天参加客服中心的实训，工作后认识到沟通是很重要的能力。今天的老师是个中国台湾人，还不错，听她的课我还有种看小s节目的感觉，呵呵，中国台湾人都善于幽默吧。课程中讲了讲电话的技巧，发现我平时与代销机构机构电话沟通时，无意中还用到了不少老师今天建议的说法，算是给自己一点肯定。老师在课程中讲到一些字眼让我想起最近的一些事情，终于可以在这个周末晚上好好整理下。

首先想到的区域经理的支持工作。自我反省现在没有以前耐心了，是繁琐的工作改变了我的耐心?32个区域经理什么问题都找我，从怎么填写发票、哪些发票可以用到邮箱怎么收不了邮件，从公司订机票的电话到什么时候转正，从他们自己的季度补贴金额到借款……好像我是全能的，何况很多东西我是邮件、短信、会议上，各种方式都尝试过了，还是会就同样的问题问好几遍。更过份的是指引写得够细了，不看，也不写，空着那里，像个大爷似的，认为你就该为他填，这种人我真的没法忍耐。这种人我要怎么克服厌恶情绪?老师说遇到这样的人，做为客服人员还是要面带微笑应付，我想对所有人都适用，以后我会尽力控制自己，但是偶尔对这些人不耐烦还是可以接受，呵呵。

另外我最近在看《撞上快乐》，是哈佛大学一位心理学教授写的，感触最深的是他说人的大脑不是对眼前事物的反映，而是从以前的记忆片段中提取相关的信息组成的一个新反映。如果你的大脑里都是快乐的、美好的片段，那么你对事物的反映就会是美好的。一个记者也说过在动荡的年代里，他要看到很多美好、悲惨的事情，而他尽量让他的相机留住美好的事物，不然他承受不了现实的悲惨，甚至可能活不下去。黎姐和魏姐说每次看到我都好像很开心，每次看到我都在笑，我还真没意识到这个。我想正如《撞上快乐》所说，我潜意识中也选择了美好的事物，记着的是周围人对我的好，记着每次的旅行，记着自己知足的生活。当然生活中也有不如意的时候，估计我也一直潜意识地使用我选择快乐方式，忘掉这些不愉快的事情。

关于“查岗”。今天课程里，还提到真诚，真挚的感情，我不由得想起了lp嫂子。

前几天lp嫂子发短信问我lp的近况，然后说他交了辞职报告。虽然这个事情早有听闻，但从她那里知道这个消息还是有点惊讶，离开总会引起点伤感。我跟她认识的方式有点特别，她因为看见lp的手机上有很多跟我联系的电话，所以忍不住在深夜11点给我打了电话，先问我是不是by的，又问是否认识lp.....我当时感觉很诡秘，这个人怎么知道我这么多。然后自我介绍是lp的妻子，因为lp电话里看到很多与我通话的记录……当时我第一个反映是她认为我是第三者，呵呵，这个想法好笑吧。要知道我最痛恨别人婚姻的第三者，所以马上开始解释，告诉她我的具体工作以及为什么他和我联系多等等，等我不停地说完一通后，lp嫂子才忙解释说她不是这个意思，她相信她老公不会那样。终于松口气，原来她只是想从侧面了解lp的工作，担心公司老是让他回深圳从而没心思顾家里。

我详细具体地给她介绍了我们公司及一群可爱的同事，还建议她看看我们的集体照就知道我们是怎样和善的人…….估计我的回答让她放心很多，不过这些回答都是我发自内心的，发自内心的东西对方一定能感受到的。这次让我感动的是她在短信说：“他是个优秀的男人，她很爱他。怕他因为这个事情难受，她心疼他。”看到这条短信时，我体会到什么是真挚的爱。我多想给lp嫂子说应该把这句话告诉lp，我认为lp最希望从妻子那里得到肯定，最在乎的人就是最爱的人。后来只发了句苍白的“感动”两个字，此时只恨缺乏文字。我没有资格告诉她该怎么做，但是我的确为此感动，为她这种默默地爱感动，为他们彼此间的关怀和认可感动。

老师说要懂得发泄，不然人很容易憋得变态。这点我也认可。不管是高兴的事还是不高兴的事，小窝已经成了我发泄的地方，写日志也是为了记录我青春的日子，多年后再来看看曾经幼稚的文字。说到发泄，我还要感谢我的朋友们，听我倾诉，给我鼓励。谢谢有你们。

**实训客服心得体会篇十二**

结束了这段实习的工作，我感到自己过去把握的学问和阅历更加的紧密，更加的严谨。面对现在的工作我也能更好的去完成。下面是我对实习的心得感受：

面对这份工作，一开头的时候我也特别的迷茫。在高校的高塔中我知道自己要学习，也知道自己该怎么去学习，这特别的习以为常。但事实自从走出了哪里，自从来到了xx公司，我就开头不知道向什么地方去前进，更不知道自己该怎么去前进。

但是这段迷茫并没有持续多久。很快，我就在领导的带领下开头学习，开头熬炼。公司里有太多的事情需要我去学习。但是仅仅是如此，还是有不少的问题和不理解。由于学习的不仅仅是我，领导不行能顾及到全部人。但是这个时候，却有不少的同事热忱的伸出了援手，为迷惑的我教导迷津。但让我真正度过的这次实习期的并不是这些，这些只是给了我面对工作的.基础。真正让我顺当的度过这次实习的，还是由于我在工作中的坚持，以及不断通过实践领悟的个人阅历。

这次的实习对我来说是是一次特别特殊的体验，来到了一个新的环境，四周都是不熟悉的同事。这让我感到特别的不习惯、这份工作也总是觉得不适应。一开头的时候，我甚至会始终惦念学校的生活。

但是，当我真正的融入了这个集体后，我才开头时看到这个公司的全面貌。在这里的大家都特别的热忱，尽管我不擅长融入集体，但是他们也总是给我带来关心，让我顺当的在公司中学习到只是。

这次的实习，让我在各个方面都有了极大的提升。不仅仅如此，由于这段实习，我也更加适应了在社会中独立的生活。信任，在将来我肯定能利用这段时间的阅历给自己的正式工作带来便利！

**实训客服心得体会篇十三**

工作总结前要充分占有材料，必须要实事求是，成绩不夸大，缺点不缩小，更不能弄虚作假。本站工作总结频道为各位朋友修改了20\_\_年淘宝客服年终总结与计划，欢迎收看。

目前，做淘宝的人越来越多了，成功者屡见不鲜，有谁明白他们身后还隐藏着一个成功的团队呢，还有谁会去思考到淘宝客服对这个团队的作用呢?很少。一个好的淘宝客服往往能留住很多客户，促成很多交易，给公司带来利润，是公司财富的最直接的创造者。偶然的机会我干了淘宝客服这个工作。不知不觉已快半年了，感觉时光挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。

有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不少的，碰到的人也是十分搞笑的，因为买家来自五湖四海的。上班的第一天，旺旺挂着，但是没有人与我交谈，反复的翻阅资料，熟悉产品，但是好像没有办法记忆深刻，碰到问题的时候还是无从下手记得刚来的时候，第一次接触淘宝，觉得它是那么的陌生，但是我相信对于卖衣服肯定不陌生，但是它和想象中的就是那么的有差别，第一次让我们看网页上的衣服，我都快蒙了，衣服满目琳琅的在电脑上滚动，眼睛看花了。

第一天上班时候，老大让我们熟悉熟悉衣服，熟悉了一些简单的衣服后，让我们看看怎样和客人沟通，沟通很重要，看着他们用着熟练的手法和语气，我不得不呆了，他们和每个客人聊天时都用了\"亲\"这个词，很细心的和我们解释了亲这个词的含义，我们也很虚心的学习了，记下了，我们才刚刚开始接触客服这个行业，很多都不懂，回答点简单的问题都是他们先教我们如何如何回答，时光长了我们也有自我的见解了，先开始的几天他们都会教我们怎样应付不一样的客人，刚开始做客服和客人沟通时每句都用上了\"亲，您好，\"这个词，店长说并不必须每句都要用的上，看你在什么适当的时机用就能够了。

在不优惠的状况下成交，想在不优惠的状况下成交，对于这类问题当然不会同意，一旦退让，顾客会认为还有更大余地能够还价，所以，针对此类问题，我觉得态度要和善，委婉的告知对方不能够优惠的。要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，敬请谅解，对于在发货中存在的问题，给顾客带来麻烦的，那就只有赔礼道歉，承认错误，在的客户面前装可怜，一般人都是会心软的，我也是亲身经历的，但是客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。

之后我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服从来都不明白面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，此刻最后明白了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，此刻对店里的衣服都有了大致的了解，也明白了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按适宜的尺寸给客人推荐衣服。刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自我很有成就感，之后慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变潜力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。起初做客服的时候和客人沟通的时候会犯一些错误，比如:有时候在迷迷糊糊就答应给客人包邮了，有时候稀里糊涂的就答应给客人减去多少多少钱。

经常有新手会犯的错误，经过店长的指导，这些错误一点一点的改变，以致此刻都没有出现这类的错误。最常见的错误莫过于发错货、填错快递单号，衣服质量但是关，这写错误基本上是每个淘宝客服都会犯的错误，这些问题会直接影响到公司、个人以及客人的情绪等等的问题，所以我们在做任何事情的时候都要仔细认真，虽然这些问题还是存在，但是经过我们不屑的努力把这种几率降到最低，争取不会出现这些问题。第一次接触库房的时候发现库房也是一个中心点，挽留客人的心一部分都是属于库房的，做库房主管也是一个艰难的职务，第一次打快递单子，第一次发货检查衣服质量，衣服的质量很重要，稍有点瑕疵，我们就惨了，天下之大，什么样的客人都有，把衣服的质量检查合格，做到万无一失，这样才能保证老顾客的回头率，库房第二大任务就是随时检查库存，这一点做的不好，我们会流失很多客人的，有些客人就是喜欢这款的，没有他也就不要了，有的客人比较随和换别的颜色和款式，但是客人心里怎样想的我们也无从猜测，也许从那里就流失了许多的回头客了。

**实训客服心得体会篇十四**

现在社会竞争很大，想找个好的单位实训真的不容易啊！真的感谢帮助我的人，以及公司领导给了我一个很好的发展平台，让我有那么好的机会学习！

从6月27日我到无锡群泰物业客服部实训，主要实训的内容是：接待客户、相关业务的办理、费用的收取及缴纳统计、客户信息反馈，以及客户档案的管理。想想自己刚进公司的时候，对物业可以说是一知半解，实际应用更不是件小事。刚开始由于一切都还没有正式启动，只是学习些书本的理论知识，到后来针对塔楼部分的签约，以及对我们最大业主百脑汇商场的服务。可以说到现在已经对物业有个笼统的概念。

不管怎样，做客服就是要维护好每一个客户，在我看来，客服部是公司的心脏部门，客服专员素质的高低和业务知识水平的高低直接影响到整个公司的动作和利益。作为一名客服专员，首先要具备的就是服务的意识和心态的稳定，客服客服，说的就是要用心的为每一位客户服务，而且要服务到让自己满意，没有把客户的需求摆在第一位，那么他就不是一个合格的客服专员，因此作为客服专员的我，就应该把服务素质摆在首位，坚信没有做不到，只有想不到，心有多大，舞台就有多大！简单的事，重复的做，重复的事，快乐的做，快乐的事，天天做！

要做好本职实训，想成为一名专业的客服专员，有了很强的服务意识和心态与沟通还远远不够，还要有一种责任心，多一份责任感，多为客户着想，这样才能做得更好，过得才会更充实而有意义！

学习是永无止境的，不要满足于现状，要不断地进取、学习，成功永远是属于有准备的人！我希望在公司继续努力实训，不断学习，提升自我，因为现在是一个竞争很强的社会！趁着自己还年轻，多学点，当今时代，世界在飞速发展，知识更新的速度日益加快，人们要适应变化的世界，就必须努力做到活到老、学到老，要有终身学习的态度。为了更好的发展公司的业务，以下是我自己对怎样做好客服实训的一些想法与心得：

1、肯定自己。

客服服务最重要的组成要素是客服员。客服员要接受自己，肯定自己、喜欢自己。如果你连自己都嫌弃自己，却指望业户会喜欢你，那实在太难为业户了。香港销售大王冯两努说得好：“销售员成功的秘密武器是，以最大的爱心去喜欢自己。”

2、养成良好的习惯。

3、认真实训。

每天多收集一些新客户的资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，要了解客户需要什么，服务的形式，接受程度等等，有针对性、特色的服务。

4、要具备专业知识。

客服员要具有业务及其有关的知识。比如“我们塔楼周边的一个租赁费用的情况”“我们提供的`服务是不是完善”“塔楼的物业费有些什么”面对客户这一连串的咨询而无法提供完整或立即的答复，“我再回去查查看”、“这个问题我请经理来跟你说明”、“这一点我不太清楚”这样绝对不是个专业实训者的态度。于是你的价值马上被打折扣。现阶段我们客服员，就要尽量让每一个客户对我们产生信任感。我们一直都坚信没有做不到，只有想不到的观念！

5、建立顾客群。

在和老客户建立好关系的同时也别忘了客户的转介绍。

6、坚持不懈。

短暂的失败，我学会了更改的方法，促成自己进步。不断的进步，不断的改善，一次又一次的再从头开始，便有了最后的美好结果。一位生意场上的高手说的好：“一份心血一份财，心血不到财不来。”

7、吸收别人的优点为己用。

8、树立良好的个人形象。

实训你给人的第一印象是什么？一个拥有整洁外貌的人容易赢得别人的信任和好感。心理学家曾做过一个影响力的实验，安排衣装笔挺和穿沾满油污的实训服两个人，分别在无红灯无车时穿越马路。结果衣着笔挺的明显地有较多的跟随者，而着实训服的却只有少数甚至没有跟随者。所以“人要衣装”可是一点也不假。

**实训客服心得体会篇十五**

实训的经历很短暂，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，我在实训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！

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训之后，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，在体会了这次的实训经历后，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！

在实训的工作中，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。

通过这次的实训，在工作方面，我收获了知识和经验，了解了公司的环境以及xx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！

这次的实训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！

**实训客服心得体会篇十六**

在日常服务中，前台不仅要接待业主的各类报修、询问、投诉和建议，更要准时地向相关部门、施工单位反映业主需求，监督修理跟进工作，对修理完成状况进行回访，完成最终闭环。为提高工作效率，在持续做好人工沟通记录的同时，前台接待还要负责收费资料的统计存档，使各种信息储存更完整，查找更便利，保持了原始资料的完整性搞好专业学问培训、提高专业技能.

除了礼仪培训以外，专业学问的\'培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理方法》等污染法规、学习相关法律学问，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程修理方面的学问，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清晰了这些问题，才能给业主宣扬、讲。让业主清晰明白物业管理不是永久保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间担当多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累阅历。

管理处接待来访设诉工作制度。

为加强管理处与业主、住户的联系，准时为业主、住户排忧解难，提高社会效益，特建立接待来访投诉工作制度。

一、接待来访工作由客户服务中心负责，宣扬接待投诉的办公地点、电话，让业主、住户来访投诉有门、信任管理处。

二、任何管理人员在遇到业主、住户来访投诉时，都应赐予热忱接待，主动询问，面带微笑，不得刁难，不得推诿，不得对抗，不得激化业主、住户心情，并做到对熟人、生疏人一个样、对大人小孩一个样、忙时闲时一个样。

三、对住户投诉、来访中谈到的问题，客服人员应准时进行记录，须于当天进行调查、核实，并将结果和处理建议汇报办公室主任，由主任打算处理方法和责任部门。

四、责任部门在处理来访、投诉时，要热诚、主动、准时，要坚持原则，突出服务。不得推托、扯皮、推卸责任、犯难业主、住户、或乘机索取好处、利益等，在处理完毕后应将结果回复业主、住户和管理处主任，做到事事有着落、件件有回音。

五、全体管理人员要仔细负责做好本职工作，为业主、住户供应满足管理、服务，削减住户的投诉、批判，将业主、住户的不满消解在投诉之前。

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！