# 最新实训客服心得体会 客服的实训体会(五篇)

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-10-11

*我们在一些事情上受到启发后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样我们可以养成良好的总结方法。那么你知道心得体会如何写吗？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。实训客服心得体会 客服的实训体会篇...*

我们在一些事情上受到启发后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样我们可以养成良好的总结方法。那么你知道心得体会如何写吗？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**实训客服心得体会 客服的实训体会篇一**

很多人都想去看一下，那个甜美的声音后面究竟是怎样的一个人呢，而10086又是一个怎样的地方呢?带着这个好奇心，这个疑问我走进了中国移动深圳分公司的10086客服中心。

20\_\_年11月2日，我对中移动的客户服务中心10086的了解就从开始了!

二、实习岗位及实习过程

呼入实习

前两个月我实习的岗位是神州行10086客服，接听客户电话，提供业务的咨询、查询和办理。

进入深圳的第二天就开始了岗前培训。培训无疑是辛苦而又充实的，我们班一共28位同事一起跟着移动公司的师兄师姐学习业务，因为移动的业务品种很多，我们要学习的东西很多，而且有很多要背的知识点，还需要熟练操作好几个系统，基本上不能准点下班，甚至回到宿舍还要记忆和熟练，而且除了业务上的学习，另一项要学习的就是说话，学会保持良好的声线，要做到让客户能够感觉到你的积极态度、感觉到你的微笑，并且也要学习语言技巧，让客户信服，接收我的话。但是我和周围的同事都很努力，因为大家都相信，只有对业务的熟练掌握，才能解决和客户的问题，才能做好自己的工作，体现实习的价值。

通过学习业务、学习系统操作、旁听师兄师姐们的电话、试呼这些培训过程，我开始正式上线接听电话了。

刚开始接客户电话时特别紧张，口语很多，而且由于业务知识的不扎实，系统操作的不熟练，查询速度比较慢，很多问题都要求助师兄师姐们，甚至有客户在等待时不耐烦的挂断电话。同时也遇到了对我们的工作以及公司的业务很不理解的客户，对我发泄他们的不满情绪，客户的满意度也比较低。

刚开始，我们都是比较害怕，不够自信，怕答错，很依赖师兄师姐们，总是在面对问题时就求助师兄师姐，他们在帮我们解决之后都会和我们说，遇到问题，我们要做的是自己先思考、过滤问题，得出解决方案，而不是一味地依赖他们，我们总有要自己面对问题的一天;对业务多看多了解多熟悉，在应答客户时一定要准确、自信，让客户对你的作答可信度提高，确保你的权威性。

在接下来的几个星期里，我通过不断的训练来完善我的客服技能，而且我也在这样的训练中不断成长，各项技能也日渐纯熟，逐渐达到一个客服代表所应该达到的标准。

在这个暑假的实习培训中，我们学习到了很多平时在课堂上学不到的东西，收获可谓颇丰厚。在这里，我们学会了聆听，和客户保持良好的沟通力和并且进行换位思考，在通话中要保持和客户的互动，以礼待人，站在客户的角度急人之所急，

在客户出现不满情绪时要及时安抚并且尽己所能地帮客户解决问题。我在呼入客服岗位上学会了说话，学会了去应对在接线过程中遇到的形形色色的人;我们学会了边听边说，学会了在听的过程中去解决问题，去帮助他人，也体会到了在帮助他人听到那句谢谢后的快乐心情。

呼出实习

就在我对于呼入坐席代表工作驾轻就熟时，我们班因为公司的调度都开始了呼出工作，我又开始学习呼出的技能。

呼出的工作内容其实就是电话营销，它是一个较新的概念，是指通过使用电话，来实现有计划、有组织、并且高效率地扩大顾客群、提高顾客满意度、维护顾客等市场行为的手法。

我们呼电话给客户，进行调研回访、邀请客户参加优惠活动、帮客户登记办理业务，呼出工作的主动性比呼入大得多，但是压力也大得多。因为客户对于营销总是比较抵触的，在外呼时几乎每隔几分钟就要受一次气，因为有些人觉得你打扰他了，有些人不信任移动，认为优惠业务是一个骗局，有些人本身性格不好，遇到这样不同的人用户拒绝你，不理解你甚至骂你时，我刚开始会比较沮丧，情绪低落，但是后来也马上调整好了，因为作为外呼客服代表服务态度一定要好，不能通过电话传递自己的私人情绪。作为当代社会的服务行业，要是服务态度不到位，绝没人乐意买你的产品，所以只有以积极的心态面对工作，提高自己的沟通技巧，抓住客户的心理，让客户感受到自己的诚意，体会到业务的优惠，客户才会放心的办理优惠业务并认可我的服务。

因为我学习过呼入以及呼出，所以我成为公司的双技能员工，在平时大多数时间进行呼出，在话务繁忙的时候支撑呼入，保证接通量。在两种角色中自由转换对我来说很有挑战性也得到了很多的锻炼，只有了解客户需要什么样的帮助，才能够抓住客户的心理，将产品营销出去。

三、实习总结和心得

(一)实习总结

实习的这几个月之中，在领导的关心、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。在学习方面严格要求自己，凭着对个人的目标和知识的强烈追求，牢固地掌握了一些专业知识，工作并学习着，工作实践让我的技巧不断提高，慢慢能够抓住不同客户的心理，和客户沟通得越来越好，办理量、满意度等各项数据也相当不错，公司上级以及同事对我的成绩都给予了肯定

与此同时，我自己思想认识都有了很大的提高。这份工作让树立了强烈的责任心。因为员工的一点疏忽就会导致公司罚款及个人的被投诉，以及企业形象受损，我要时刻对客户负责，时刻对自己负责，时刻对公司形象负责。

(二)实习心得

1、在工作进程方面。要提前做好准备，在与用户接触前几秒就要判断出对方年龄、职位、学历以及预计对方接下来要问的问题，在呼入的时候能快速解决

客户问题，在呼出的时候能够尽快确认到客户是否需要办理，尽量让客户围绕我们转而不是我们花很长时间绕用户转，保持主动性。

2、在电话营销方面。拨打电话时，大脑一定要清晰，要热情、大方、友善、真诚;不管自己情绪如何，也不可对顾客不礼貌;尽量不用口头禅\"嗯、这个、那么\"等;让客户知道不只是他一个人办理了这个业务(如呼gprs时，可以对用户说\"以后3g的来临的来临，每个人手机都可以上网都是通过3g网络联系，您现在可以提前尝试\");注意倾听客户的话;当劝了用户1至2次不同意时选择放弃，以免被用户投诉;外呼口径严格按公司规定要求。

3、在同事关系方面。同事有不懂的地方可以耐心的帮助，自己有不懂的地方也可以虚心的请教。维持好和谐的同事关系也是在职人员必备的，有利于公司整体发展，也有利于个人不了解的知识越来越少。按总体上说公司所有员工是个大集体，因为公司会要求全体达到多少量。目前公司也分组，每一组是一个团体。

四、对实习单位建议

毋庸置疑，公司作为一个国企在很多方面确实做的不错，以下仅仅是作为一个员工对公司一点不足做点建议。

1、公司在对新员工这一方面，缺少关心以及详细的知识培训。刚来的新员工，对业务知识及专业术语了解甚少，就开始正式上线，公司未对员工做一个系统的知识介绍。可能之前的一批人知道哪是对的，哪不对，但另一批人就不知，这就完全靠与同事之间沟通才得知了。建议在新人在正式操作之前就将一些经常可能发生的错误说清楚，及时关注新人的动态。

2、在呼电话方面，拨打电话时应口齿清晰，讲解优惠应清晰，那么讲解到收取功能费也应清晰。为了移动用户对移动业务的长期支持，为了外呼中心能长远健康的发展。建议外呼客户优惠时真正的为客户着想，对牵涉到收费、绑定等要和客户说明，不能一概而论，含糊带过。

3 在激励方面，公司喜欢采取一些物质方面的比如过节送东西，假期购物卡，奖金等等。但没看到公司有什么精神方面的激励。依然会有员工整天抱怨。建议下班时间可以了解对方状况，问候今天是否被用户骂等等。可以增加班组活动，班组集体出去玩既可以增进同事凝聚力，也可以加强内部沟通。

五、致谢

实习以来，承蒙各位老师的厚爱，师兄师姐们的支持，同学、朋友们的关心，让我更有动力专注于工作中，特此向诸位致以诚挚的谢意。

感谢全体老师传授给我的理论知识，感谢辅导员的长期以来的关心与支持!学生在此向你们敬礼了，你们辛苦了!

感谢公司里的师兄师姐们不厌其烦为我解答业务问题，提供业务支撑，以及在生活方面无微不至的照顾。。

感谢我的朋友和同事，在我工作压力大时，能给予我安慰，陪我一起度过这段难忘的实习期。

**实训客服心得体会 客服的实训体会篇二**

“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。

**实训客服心得体会 客服的实训体会篇三**

一、实习目的：

引导自己深入社会，获得实际的工作知识和技能，进一步掌握和巩固所学的技能、理论知识，培养学生的劳动观念和良好的职业道德素养，全面提高人才素质。让自己对自己未来的工作方向和工作内容有初步的认识。培养自己在外工作与上司之应付进退，与同事之相互配合和团队精神，对工作之全盘负责。为以后的工作奠定基础。

实习网店：\_\_\_

店铺介绍：\_\_\_的创店时间是2024年9月30日。经过5年的努力，现在的卖家信用已经达到四个皇冠。该网店主要经营:服装/化妆品/香水/护肤品/彩妆/化妆包/韩国饰品。

二、实习内容：

1、实习岗位：网店客服

2、实习工作职责：

(1)日常网店管理：负责宝贝的上架和宝贝卖完之后的下架、每天上班第一件事情就是把电脑打开，登陆旺旺、处理旺旺上的留言。

(2)买卖沟通：使用淘宝旺旺和顾客进行交流，回答顾客咨询的问题，帮助他们成功购买商品。如果买家没有确定商品的属性，买家又不在线，给买家留言和打电话让他确定商品的属性。

(3) 使用系统接受处理网店订单，打包发货，物流跟踪

(4) 货物进出管理：没有库存的商品马上联系卖家送货，买出去的商品检查商品的质量、数量。核对卖出去的商品与订单上的是否一致。

(5)盘点库存：对货架上的商品进行清理，了解那些是热卖商品，那些卖得不是很好的，尽可能使库存数量做到最少、最有效。

(6)评价：对买方进行评价工作。

三、实习结果：

经过这一段时间的实习，清楚地了解了网店客服的工作流程和日常事务。每天在网络上与人沟通交流，使自己的口才也得到了很大的锻炼。

在工作中学到了很多技巧，同时也学到了很多与人沟通和交流的手段，主要表现在以下几个方面：

(一)上架技巧

搜索结果排名规律影响商品排名的关键因素有两个，分别是“剩余时间”和“是否推荐商品”。其中的剩余时间=宝贝有效期-(当前时间-发布时间))

淘宝会根据商品上架时间来排序的，也就是说剩余时间越短，商品就越靠前，因此，商品剩余时间越少，商品就越容易让买家就越容易看到。同时还要考虑到买家在什么时候上网人数最多，据统计上网人数最多的时候是10:00-11:30、15:30-17:30和19:30-21:30。基于以上两点考虑，为了使获得更好的宣传效果，赢得更多更有利的商品推荐机会，在以后新品上架过程中建议按照如下方法上架商品。

a、选择上架时间为七天。这样就比选择14天多了一次下架的机会，当然可以获得更多的宣传机会

b、商品一定选择在黄金时段内上架。在具体操作中，可以从11:00-16:00、19:00-23:00，每隔半小时左右发布一个新商品。为什么不同时发布呢?原因很简单啊，同时发布，也就容易同时消失。如果分隔开来发布，那么在整个黄金时段内，都有即将下架的商品可以获得很靠前的搜索排名，带来的流量也更高(这个是否半小时发布一件得根据具体情况、时间、新品在黄金时段上架，这一点很重要)

c、所有的橱窗推荐位都用在即将下架的商品上.(多关注.放在一些比较热门的.快要下架的商品上面.这个要求随时关注产品的下架时间.)

(二)买卖沟通

核心关键词：诚信、专业、热情、耐心、服务„„(另外开心与幽默对做好生意也非常有帮助)

认识:店长与客户沟通一般以淘宝旺旺为主，多数用文字交流。旺旺沟通的优点是显得更从容坦然，表达得更充分。可以掩饰语言交流上的弱点，给对方好的第一印象。缺点是不直接，有虚拟成分，需要建立信任感的时间较长。

1、学会尊重，要从内心深处尊重客户。多用“您”，多写短句，多按回车键，别让客户久等。不管客户以哪种姿态和你交流，傲慢也好，怀疑也罢，要象大侠郭靖一样，以真诚对待所有的人，不管你善意敌意。不以顾客出手阔气而谄媚，真心尊重顾客，因为不了解你，现在她可能是小气的.，但是将来她可能就是大气的。

2、学会赞美，用真诚赞美赢得客户的心。通过聊天交流，发现客户的优点，用最美好的语言赞美对方。

3、多使用旺旺表情。旺旺的表情是所有的交流工具中最美的表情。初步接触多用微笑、握手，熟悉了用憨笑、大笑、干杯，再后来就可以用飞吻、拥抱了。表情是使用旺旺的优势，是沟通的润滑剂。

4、学会耐心。这一点说的轻松，做起来还真难。

5、换位思考，诚恳待人。这也是人人知道的技巧.但是请您自问：“我真的做到了吗?如果真能站在顾客角度，您就会发现有很多不能理解的都理解了，有很多不能接受的要求也接受了

6、实事求是，不隐瞒缺点。网购的很多纠纷缘起于卖家的隐瞒

7、热情如火，持之以恒。卖家真正的热情不是在成交前，而是成交之后。买家购买之前，卖家对买家热情，购买之后，还能保持原有的热情.把每个淘友当成朋友，那么您的热情是不会先多后少的。

8、区别对待不同的客户.是否研究过客户的类型?

一是交际型，有的客户很喜欢聊天，先和您聊了很久，聊得愉快了就到您的店里购买东东，成交了也成了朋友，至少很熟悉了。二是购买型，有的顾客直接买下您的东东，很快付款，收到东东后也不和您联系，直接给您好评，对您的热情很冷淡。三是礼貌型，本来因为一件拍卖的东东和您发生了联系，如果您热情如火，在聊天过程中运用恰当的技巧，她会直接到您的店里再购买一些东东，售后热情做好了，她或许因为不好意思还会到您的店里来。四是讲价型，讲了还讲，永不知足。四是拍下不买型。对待这5种客户，都要热情如火，要把重点放心第1、3种，对于第2种类型的，不要浪费太多的经历，如果执着地和她保持联系，他会认为这是一种骚扰。对待第4种要咬紧牙关，坚持始终如一，保持您的微笑。对待第5种，可以投诉、警告。也可以全当什么都没发生，因各自性格决定采取的方式，不能说哪个好，哪个不好。

9、倾听为主，顺着顾客的思路走，适当引导。真正的语言艺术不是说的天花乱坠，而是默默的倾听.顾客既然关注您的东东，一般是研究过了，您只需要回答她提出的问题就行了。如果顾客真的很外行，哪里不明白自然会逐个问您的，您可以根据顾客的问题，适当引导到交易上来，不要过分急于求成。

(三)应对买家的讨价还价

1.较小单位报价法.(根据我们店的情况..一般强调数量.)

2.证明价格是合理的

无论出于什么原因，任何买家都会对价格产生异议，大都认为产品价格比他想象的要高得多。这时，必须证明产品的定价是合理的。证明的办法就是多讲产品在设计、质量、功能等方面的优点。通常，产品的价格与这些优点有相当紧密的关系，正是所谓的“一分钱一分货”。可以应用说服技巧，透彻地分析、讲解产品的各种优点，指明买家购买产品后的利益所得远远大于支付货款的代价。

当然，不要以为价格低了买家一定会买。大幅度降价往往容易使买家对产品产生怀疑，认为它是有缺陷的，或是滞销品。有些时候，产品的价格要稍微提高一些才能打开销路。

总之，一句话：只要你能说明定价的理由，买家就会相信购买是值得的。

3.在小事上要慷慨

在讨价还价过程中，买卖双方都是要做出一定让步的。尤其是作为网店主而言，如何让步是关系到整个洽谈成败的关键。

就常理而言，虽然每一个人都愿意在讨价还价中得到好处，但并非每个人都是贪得无厌的，多数人是只要得到一点点好处，就会感到满足。

正是基于这种分析，网店主在洽谈中要在小事上做出十分慷慨的样子，使买家感到已得到对方的优惠或让步。比如，增加或者替换一些小零件时不要向买家收费，否则会因小失大，引起买家反感，并且使买家马上对价格敏感起来，影响了下一步的洽谈。反之，免费向买家提供一些廉价的、微不足道的小零件或包装品则可以增进双方的友谊，网店主是决不会吃亏的。

4.比较法

为了消除价格障碍，网店主在洽谈中可以多采用比较法，它往往能收到良好的效果。

比较的做法通常是拿所推销的商品与另外一种商品相比，以说明价格的合理性。在运用这种方法时，如果能找到一个很好的角度来引导买家，效果会非常好，如把商品的价格与日常支付的费用进行比较等。由于买家往往不知道在一定时间内日常费用加起来有多大，相比之下觉得开支有限，自然就容易购买商品了。

一位立体声录音机网店主曾向他的买家证明其录音机的价格，只相当于买家在一定时期内抽香烟和乘公共汽车费用的总和。

另一位家庭用具网店主则这样解释商品的价格：这件商品的价格是2024元，但它的使用期是10年，这就是说，你每年只花200元，每月只花16元左右，每天还不到6角钱。考虑到它为你节约的工作时间，6角钱算什么呢?

5.讨价还价要分阶段进行

和买家讨价还价要分阶段一步一步地进行，不能一下子降得太多，而且每降一次要装出一副一筹莫展、束手无策的无奈模样。

有的买家故意用夸大其辞甚至威胁的口气，并装出要告辞的样子吓唬你。比如，他说：“价格贵得过分了，没有必要再谈下去了。”这时你千万不要上当，一下子把价格压得太低。你可显示很棘手的样子，说：“先生，你可真厉害呀!”故意花上几十秒钟时间苦思瞑想一番

之后，使用交流工具打出一个思索的图标，最后咬牙作出决定：“实在没办法，那就??”比原来的报价稍微低一点，切忌降得太猛了。

当然对方仍不会就此罢休，不过，你可要稳住阵脚，并装作郑重其事、很严肃的样子宣布：“再降无论如何也不成了。”在这种情况下，买家将错觉为这是最低限度，有可能就此达成协议。也有的“铁公鸡”买家还会再压一次，尽管幅度不是很大：“如果这个价我就买了，否则咱们拜拜。”这时网店主可用手往桌子一拍，“豁出去了!就这么着吧”，立刻把价格敲定。实际上，被敲定的价格与网店规定的下限价格相比仍高出不少。

6.讨价还价不是可有可无

像挤牙膏似的一点一滴地讨价还价，到底有没有必要呢?当然有必要。

首先，买家会相信网店主说的都是实在话，他确实买了便宜货。同时也让买家相信网店主的态度是很认真的，不是产品质量不好才让价，而是被逼得没办法才被迫压价，这样一来，会使买家产生买到货真价实的产品的感觉。

网店主千方百计地与对方讨价还价，不仅仅是尽量卖个好价钱，同时也使对方觉得战胜了对手，获得了便宜，从而产生一种满足感。假使让买家轻而易举地就把价格压下来，其满足感则很淡薄，而且还会有进一步压价的危险

7.不要一开始就亮底牌

有的网店主不讲究价格策略，洽谈一开始就把抛出来，并煞有介事地说：“这个，够便宜的吧!”

网店主的这种做法其成功率是很低的。要知道，在洽谈的初始阶段，买家是不会相信网店主的最低报价的。这样一来，你后悔也来不及了。这时你只能像鹦鹉学舌一样反来复去他说：“这已是了，请相信我吧!”此时此刻若想谈成，只能把价格压到网店要求的下限价格之下。

8.如何应付讨价还价型买家

在买家当中，确实有一种人胡搅蛮缠，没完没了地讨价还价。这类买家与其说想占便宜不如说成心捉弄人。即使你告诉他了，他仍要求降价。对付这类买家，网店主一开始必须狠心把报价抬得高高的，在讨价还价过程中要多花点时间，每次只降一点，而且降一点就说一次“又亏了”。就这样，降个五六次，他也就满足了。

有的商品是有标价的。因标有价格所以降价的幅度十分有限，每一次降的要更少一点。

四、实习体会

经过这次实习，我对未来充满了美好的憧憬，在未来的日子，我将努力做到以下几点：

(一) 继续学习，不断提升理论素养。

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。作为一名年轻大学生更应该把学习作为保持工作积极性的重要途径，不断努力提高自己的理论素养，使自己所学的得到充分的运用

(二) 努力实践，自觉进行角色转化。

“理论是灰色的，生活之树常青”，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，彰现人的意志。

从学校走向社会，首要面临的问题便是角色转换的问题。从一个学生转化为一个单位人，在思想的层面上，必须认识到二者的社会角色之间存在着较大的差异。学生时代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，学生时代可以自己选择交往的对象，而社会人则更多地被他人所选择。诸此种种的差异。不胜枚举。但仅仅在思想的层面上认识到这一点还是不够的，而是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。

(三) 提高工作积极性和主动性

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。在今后的工作和生活中，我将继续学习，深入实践，不断提升自我，努力创造业绩，继续创造更多的价值。

**实训客服心得体会 客服的实训体会篇四**

一、实习单位基本情况

单位名称：\_\_-\_\_\_-\_\_\_-\_厂地址：广东\_\_-\_\_\_-\_\_\_10号\_\_-\_\_\_-\_02-703

联系电话：，\_\_-\_\_\_-\_\_

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。

(四)直面行业压力

因为每一次顾客的咨询，都是投了成本的。特别像是淘宝直通车和淘宝客、钻石展位等都是用钱买来的人流量。淘宝用户每次一次的点击、每一个页面的广告展示都是投入了成本了。看似简单的淘宝页面每一块广告图、看似简单的每日焦点，别看那是一个小格子，就像城市的公交站牌、路边海报灯牌一样都是花钱花成本的。很多淘宝用户或许很反感、讨厌这些广告，却是淘宝无数商家竞价、争抢过来的。

这是第一次深深的感受到在淘宝这个市场的竞争激烈，以及商战的硝烟。如果作为淘宝商家不在淘宝网上投入成本是很难存活很久的。我自己也是开过淘宝店铺的，深知作为一个小卖家的不容易，除了日常的打理店铺以外还要不断的降低自己的价格，靠着低价格来获得顾客进店。往往店铺好不容易进来了顾客，买家还要和卖家讲条件，挑三拣四的。再则因为小店产品如果缺乏自身特色，那么无疑是难上加难。

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。

**实训客服心得体会 客服的实训体会篇五**

实习的经历很短暂，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，我在实习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!

一、进入社会的体会

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习之后，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，在体会了这次的实习经历后，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!

二、实习工作的体会

在实习的工作中，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。

三、实习的收获

通过这次的实习，在工作方面，我收获了知识和经验，了解了公司的环境以及\_\_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!

这次的实习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!

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找