# 最新话务员实践报告字(15篇)

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2024-06-06

*随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。话务员实践报告字篇一通过在中国联通尉犁县分公司担任话服员，充分了解到企业...*

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

**话务员实践报告字篇一**

通过在中国联通尉犁县分公司担任话服员，充分了解到企业内部的管理模式与机制，联系在校所学知识，做到理论与知识相结合，为日后真正走出社会作一个铺垫；

实习时间：20xx年7月20xx年10月；实习地点：中国联通尉犁县分公司；实习部门或岗位：电话营销部门的话服员；

实习内容和过程：

我在联通公司实习期间，有三个月是在接受培训。这是针对新进话务员做的一个基础培训，包括日常用语的培训、话务员语音语调培训、业务知识培训几大部分。其中业务知识是重点，也是个难点，对于我这样从未接触过这一行的人来说，联通的业务知识简直就是经书，可是没办法，不懂也得硬着头皮背。记的那段时间里，光是基础知识我就抄了一大笔记本，再加上一本厚厚的培训材料和新推出的一些业务，我几乎每天都是在抱着这些“知识点”在背，简直太恐怖了，当时我们这批人大概有三十人，培训没有几天就走了好多个，可见做话务员也不是什么简单的事。我们当中剩下的誓要坚持到底的人，仍一点都不敢疏忽，继续在整理笔记，寻找材料重点，互相讨论，甚至课余时间都在交流背诵的方法和技巧，尤其是考试更是人心惶惶，比高考还要紧张。

当然，在公司的学习并不全是需要我们死记硬背的。信息总是不断更新，网络上包涵了更多更新的重要资料及数据，我们除了练习操作一些界面外，还要搜索更为详细的信息。在这方面，作为新一代的大学生，我们还是很有优势的，而上网更是我们的兴趣所在。在接受培训的那段时间里，我们满怀热情，无时无刻不在期待着上机工作的那一天！

工作中还有为用户代发短信这项服务，在能熟练打字及操作系统的同时，要简洁明了地为用户传达正确的意思。这就要求我们必须具备扎实的语言功底和较强的文字驾驭能力，必须具备一定的礼仪知识和心理学等方面知识。

上班的第一天，我刚踏进机房的门，未见其人，先闻其声：许多话务员小姐甜美而礼貌的声音此起彼伏地传入耳瞽。绕过班长台，首先映入眼帘的是一个个蓝色的办公座位，整齐的排列在大厅里，每个位置上摆放着电脑设备，话务员小姐们都戴着耳麦，对着电脑屏幕噼哩啪啦地敲击键盘，呈现在眼前的是一片忙碌的景象。在这略显紧张的环境中，却没有一丝慌乱，虽然每个人都在争分夺秒，但一切仍井然有序，之前培训师所说的“微笑服务”在这里更是有了完美体现。

我坐到自己的位置上，打开电脑，启动每个界面后，很庄重地把耳麦戴上了，仿佛正开始一项很神圣的工作，正了正话筒后，马上迎来了第一个电话，是一位小姐要给她的朋友留言。我当时很高兴，因为这项业务的操作是最简单的，所以我立即礼貌地问了她的留言内容以及她的姓氏，在确定她没有遗漏的留言之后，随着这个用户的一声“谢谢”，我的第一通电话便顺利结束了。我紧张的几乎能听到自己心脏跳动的声音，一股成就感油然而生，但我还来不及平复这激动的心情，电话已经接二连三的打了进来。

作为一名合格的话务员，除了普通话要标准、业务熟练外，还必须使用礼貌用语，保证语音的甜美热情，以此体现对用户主动热忱的服务态度。如果不是明显的骚扰电话，，一般来说，话务员是不可以自己挂机的。

在工作中，我遇到的用户大部分都是彬彬有礼，通情达理的，所以我们的业务交流总是在一种轻松愉快的氛围中进行和结束的。但工作并不总是一帆风顺，有时也会遇到一些比较难缠的用户。有一次，我接到了一个电话是要求取消某种短信的。这个用户也许是个脾气急躁的人，没等我的服务用语说完，他已经迫不及待地破口大骂了，责骂我服务不到家，甚至还有些更难听的粗话。初次遇到这样的用户，并且让人如此无理大骂，我心里非常难受，甚至当时眼泪都在眼眶里打转了。不过工作还是要继续的，所以我控制住情绪，保持好语音语调，耐心同他解释清楚，最后也总算是顺利挂机了。受表扬固然是高兴的，但要是遇到这样令人郁闷的电话时，除了懂得应变以及有技巧的交流外，最重要的就是要懂得在心理上进行自我调节，以免影响后来的工作。

随着时间的推移，我渐渐地发现，虽然这份工作只是坐在一个大厅里接接电话而已，但是通过一支细细的麦管，我却可以接触到社会上各式各样的\'人，同各类人物打交道。感觉就象是在一个小小的窗口前，忽然打开了一个缤纷的世界，我用心地为这个世界工作着，而这个世界所给予的褒贬评价也时时牵动着我，影响着我的所有情绪。但无论如何，情绪归情绪，哀与怒只能是放在心里的，我却万万也不敢将之带入下一个电话之中的。

还记得内训时，质检师对我们说：“你们很努力也很优秀，但却仍欠专业。在语音包装上，虽然需要语音甜美，但更注重的是吐字清晰，言无歧义。在受理业务时，并不是用户说什么就要答什么如此简单的，还需要学会主动服务，主动引导用户。还要针对不同的用户，采取不同的技巧来进行沟通，并保持和颜悦色，让用户听到你们的微笑。同时，可以避免不必要的投诉。做任何事都是一个道理：把自己当成别人，把别人当作自己！”刚开始，我对此不以为然，但是通过工作的实践，也逐渐悟出其中的要义了。

本次实习，共持续了三个月，不算长，也不算短。虽然我所做的和所学的人力资源管理专业门户不对，但我还是有很多的感悟。

我证明了自己的价值。至少我知道，如果我现在就出去工作，是一点也不用担心自己的就业问题了。剩下的时间，我只能是做的更好，学的更多，让自己的砝码更重，找一份更好的工作。从我的专业角度去看，现在的很多中小企业存在很多管理问题，最突出地表现组织结构松散。有些公司根本就没有组织结构，大事小事全凭老板一句话。虽然在突发事件上很有决策效率，但更多地会成为公司发展的瓶颈。我所在的公司属于联通公司的代理分公司，我感觉其发展以及运行已经进入一个非常熟练的阶段，许多业务都是公司与公司间的相互合作，在实习的这段时间所学的知识，很好地从另一个方面为我开拓视野，补上了一堂在学校学不到的课程。

实习已经结束，我也该开始新的生活了。在不多的大学生活里，我还需要做好很多事情，比如英语的继续学习，比如专业课的深入学习，比如对行业的继续关注等。未来不管是做个职业经理人还是自主创业，大学时期的积累，必定是我人生的一笔财富！

**话务员实践报告字篇二**

差异化服务从以企业为中心向以客户为中心转变。你的需求，我的标准是吉林移动差异性服务的追求。个性化、差异性的服将服务内涵引向深入。从客户需求出发，去转变服务意识、树立全新的服务理念、理顺内部服务流程、建立服务质量考核体系。实现了从4p向4c的转变，即从产品、价格、渠道、促销到需求、成本、便利、沟通的转变。为了增强全球通的竞争能力，提高产品的差异化水平，吉林移动推出了为全球通用户免费赠送随身邮电子信箱活动。这是全球通用户获得的附加服务，具有能够定制账单、短信通知、大容量、自动转移、安全邮件等特点，受到全球通用户的欢迎。同时为gprs平台开通后在wap上开通邮箱服务奠定了基础。全方位开发推广新业务引领了市场的潮流。

为迎合用户不断需求个性化服务的消费心理，吉林移动注重数据新业务的开发和推广工作。随着梦网业务迅速推广，用户对梦网业务的要求也逐步提高。为更好地适应用户对短信业务的需求，充分利用现有短信设备的网络资源，吉林移动对基于短信平台业务进行了整合工作。

信息点播业务的整合。原有的168信息点播业务只有股票、航班、电视节目和英汉词典等几项基本功能，功能比较单一，增加新业务的难度较大。针对这一情况，吉林移动提出了新的信息点播平台改造方案，与厂商及工程部门确定了技术方案，在新平台上增加了天气预报、幽默笑话、体彩福彩查询、谜语、黄历、新闻、体育、足球专栏、影视介绍、生活常识、电视节目、每日一词、违章查询等新的业务功能。对原来的点播指南进行整改，更加方便地帮助用户使用信息点播业务。在开发信息点播业务的同时，充分考虑到用户长期使用该业务的需求和定制业务的需要，在短信点播中大部分业务开发了定制功能。

开展1259数字点播业务。针对部分用户在手机上进行短信操作不熟练的情况，与sp合作开发了数字点播平台，用户可以不用编辑短消息，直接拨打特定的号码，来获得短消息。数字点播是一种新的信息点播方式，操作快捷，非常适用于电视竞猜等节目。基于此，与电视台及sp紧密合作，共同策划了新的参与性节目，增加短信流量，提升了移动梦网知名度。

对定制类业务进行整合实现语音定制。传统的定制类业务，就是用户登录网站，定制喜欢的内容。以后每到预定的时间都收到来自该网站的信息内容。由于吉林省上网用户和手机用户的交集并不是非常大，很多人知道移动梦网的概念，但苦于并没有上过网。针对这些移动梦网定制业务范围外的用户，与sp合作，推出手机杂志服务来解决这个问题：用户拨打1258由话务员代为定制信息，很好地促进了梦网业务在普通用户中的使用。强调宣传方略带动了业务的发展在国民经济发展并不理想的吉林省，移动数据业务对大多数用户来讲还是一个新鲜的事物，因此如何在短时间内使更多的人了解移动梦网是首要的工作。吉林移动借助5.17电信日开展了主题为互联网--挑战、机遇与前景的新闻发布会。对stk业务便利卡中的部分梦网服务进行了宣传，通过媒体扩大了影响。

组织移动梦网高校行活动。年轻人市场是移动梦网的重点目标消费群体，也是移动梦网业务的市场切入点。针对吉林省大专院校较多的特点，吉林移动适时开展了移动梦网高校行系列活动。包括移动互联展示会、有奖征文、移动梦网迎新生文艺晚会、业务创意活动、梦网迎新生校园租机活动等，为移动数据业务从校园走向社会创造了良好的开端。开展短信风暴活动。目前移动梦网业务的.使用方式分为两种：一种是通过wap方式，一种是通过短信方式。wap方式由于终端、服务内容、资费、速度的问题而发展缓慢，短信方式则成为移动梦网业务发展的主要方式。针对这种情况，吉林移动借鉴兄弟省市的成功经验，开展了短信风暴活动。短信风暴采取发短信赠话费的形式，极大地激发了移动用户发短信的热情。短信风暴活动开展后，仅两个月的时间点对点短信量就超过了3000万条。

建立移动梦网俱乐部，吸引更多的年轻用户。一年来中国移动的梦网业务获得了迅速的发展，短信量和梦网业务点播量与日俱增。年轻人市场是移动梦网的重点目标消费群体，也是移动梦网业务的市场切入点。因此吉林移动成立了移动梦网俱乐部，通过建立积分制度，使梦网用户获得更多的优惠政策，并推动了移动梦网的发展。加强合作的战略促进了发展吉林移动在经营数据业务过程中，注意加强对gps业务合作商的管理，大力促进移动gps业务开展。目前吉林有吉林森泰克公司、深圳巨兆公司、吉林省铭创公司、北京青鸟天目公司、一汽启明公司等五家gps运营商与吉林移动数据公司签订了合作协议。在短信设备扩容后，根据实际情况重新规范了对gps运营商的收费标准。另外，为了减轻短信设备的负荷及更好地促进其业务开展，允许业务量比较大的gps业务合作商自建短信中心专门用于开展移动gps业务，这样大大促进了合作商的业务开展。截止到去年底，吉林移动gps业务用户已发展了1165户。通过对这一系列基于短信平台的数据业务整合工作，吉林移动梦网业务得到了长足发展，并与三十多家sp开展了业务合作，推出了近百种应用，出色地完成了百家sp千种服务活动，为用户提供了丰富的短信应用。提高承载能力，加强维护保证了可持续发展。

**话务员实践报告字篇三**

在这个漫长的暑假里，我找到了最好的方法来度过，那就是打一份工。既可以充实生活又可以丰富人生阅历，确实是最好的选择。

我的工作单位是xxxx。在这里，我扮演的角色不在是学生，而是一名话务员；我面对的不在是书本。而是一批批的电话任务；我所要打交道的也不在是老师同学，而是同事领导；不一样的生活开始了。

上级告诉我做话务员的首要条件就是普通话标准，声音柔和，口齿清楚。其次就是有耐心。面对操着宁乡，浏阳等家乡话的接听者要努力地与其沟通。将学校最新的招生信息传递给每一个学生。

早上八点，我的工作开始。规定一天需打一百五十个电话。为了完成任务，我必须不停地拨号码，不停地讲。一拿起电话，首先是很有礼貌的介绍：您好，我是中南林业科技大学河西自考部的。稍等对方有反应后，再向其介绍我们学校招生信息。其中包括报名时间，专业开设，学校位置，教学质量等等。对方问什么我就要答什么，尽量做到服务到家。因为是自考学校，所以有些人很反感。其中挂电话的，肆意漫骂的也有不少。碰到这种情况心理真是不好受，这时就需要有受得起打击，经得起磨练的优良品质，心理承能力一定要强才可以。当然，我们总说要一分为二的看问题，一件事带来的影响有坏也有好，打工亦如此。其中有些接到电话的学生家里是农村的，家里经济条件非常不好，只好无奈的`说没钱读书。每当听到这样的话，我就好难过。我感受到了没钱读书的痛苦，体会到了被学校拘之门外的难堪。我除了可以对他们说几句鼓励的话外，我什么都做不了。我知道了读书的机会确实来之不易，我要珍惜。

一个多月的打工生活让我真真切切体会到了赚钱的不容易，也深刻了解到了爸爸妈妈工作的辛苦。

一个多月的劳动付出是值得的，它锻炼了我与人打交道的能力，随机应变的能力，适应陌生环境的能力。

总之，我觉得自己很不错，已是一名优秀的话务员了！

**话务员实践报告字篇四**

经历两个月的生产实习终于结束了,我和公司的职工甚至领导都相处得很是融洽,大家对我也关怀备至,时常给我鼓励和帮助;我工作的时候也是兢兢业业,不仅顺利完成工作任务,工作之余还经常总结经验教训,不断提高工作效率,虽说工作中我也会犯一些错误,从而受到领导批评,但我认为这些错误和批评是能极大的促进我的工作热情,让我能在以后的工作中谨慎小心,提高工作效率.在和大家工作的这段时间里,他们严谨、认真的工作作风给我留下了很深刻的印象,我也从他们身上学到了很多自己缺少的东西.这次生产实习虽然说时间比较少,但是却让我知道了很多学习期间无法了解的社会经验,这对我来说是很宝贵的。

这次实习我总结了以下几条经验,在以后的生活中如果我能吃透这些经验,将会使我受益匪浅。

第一:在工作岗位上一定要勤于思考,不断改进工作方法,提高工作效率.公司的日常工作都会比较繁琐,而且几天下来也会比较枯燥,就是需要你多动脑筋,不断地想方设法改进自己的工作方法,寻找或是设计简捷的流程,提高工作效率,减少工作所需时间.实际上勤于思考在工作中是很重要的,在思考如何提高工作效率的同时,自己也能够学到更多的知识,掌握更多的技能.当你在较短的时间内就完成了自己的工作,你将留下更多的时间去放松,去学习,去和别人打交道,这对你来说是百利而无一害的。

我个人是一个比较喜欢创新的人,在工作的时候不喜欢单调、枯燥、机械的处理任务,因为本来这类任务的处理是有规律的,完全不需要重复地做,如果动一动脑筋使用批处理或是其他方法就能大大减少处理的过程和步骤,从而减少工作时间,提高工作效率.就比如我在实习的时候,一次要使用电子e管家来进行邮箱账号的激活,本来是项内容重复的任务,就是登陆每个邮箱,编写3条短信然后发送出去,通过使用来激活.刚开始我采用的是单次发送的方式,即每个账号分3次发送激活,可是这样子大大影响了工作效率.在经过一番探索后,我尝试了模版群发和直接群发等方法,对发送流程进行了优化,提高了工作效率.同时我也充分使用快捷健等操作来提高自己的工作效率,使工作进程提高了近一倍.在最后,我选用了一种最快捷又最准确的方法,顺利地完成了任务。

第二:在与别人打交道时一定要主动积极.我自己本身是个相对比较内向的,不擅长主动和别人交流打交道,在此次实习中我也发现了自己的不足.比如在刚开始实习的几天内,我比较怯生,和办公室的几位同事打过招呼后就不敢说什么了.虽说我是怕影响他们工作,也因为不了解工作环境不能顺利交流,但我也认识到了自己的不足,面对沉默不语的尴尬,自己有责任和义务去与别人主动交流.在公司里一个新的职工到来时很平常的,老师傅们也没有必要主动和一个新职工主动打交道,这时候你就应该主动去和别人交流,介绍介绍自己啊,拉拉家常,关心一下工作啊,都会让大家认识你,了解你,对你留下良好的印象.在后来的实习中我已开始能和大家愉快的交流,就是出于自己的积极主动。

在工作的时候同样也要积极主动地和别人交流.在今后的社会工作中,工作不再是一个人所能完成的,那是几个人或是一个团队的工作,而且你还必须去帮助别人或是接受别人的帮助已完成工作.因此你不能期望你自己一个人就能完成任务,或是看到别人有困难也不去帮助.虽然此次我是来实习的,由于对业务的不了解以及专业知识的不熟悉,只能够在领导的安排下进行一些相对简单的工作,但是我也很积极地去帮助别人完成自己力所能及的工作.就比如在实习中,在领导没有分配任务的空暇里,我就常主动询问周围的工作人员有没有需要帮忙的`,有时候别人也不好意思麻烦我,我就主动承担他们的工作.这样子不仅锻炼了自己,帮助了他人,还融洽了你与别人之间的关系,在今后的工作中人家也更乐意与你交往了。

第三:工作时一定要一丝不苟,认真仔细.一个职员在公司的大部分时间都是在工作的,这就要求他在这段时间内一定要小心谨慎,一丝不苟,不能老是出错.有时候一个失误不仅仅使你自己的工作进程受阻,还会影响他人,甚至受老板批评责备,因此认认真真地做每一件事情就显得尤其重要.为了不使自己前功尽弃,我们在刚开始工作的时候一定要慎之又慎,对自己的工作要十分重视,如果有必要一定要检验自己的工作结果,以确保自己的万无一失.在你对工作开始了解并熟练后,你会发现自己已能不用检验就能保证工作的质量了.而此时你也许不需要总是重复检验工作结果,但还是要对自己的工作认真对待,以免失误。

第四:要有丰富的专业知识和专业技能,这会使你的工作更加得心应手.一个人在自己的职位上有所作为,一定要对自己职业的专业知识有所熟悉,对自己业务所在范围内的业务技能也要熟练掌握,这样你才算是一位合格的工作人员.在工作的时候,拥有丰富专业知识和业务水平的你将会发现自己在工作时左右逢源,在处理各种难题和困难都能很顺利地去应付。

在经历了大学三年的学习后,我自信自己已掌握了一定的通信相关的知识,可是到了电信公司实习后,我才发现自己离专业工作还有一些距离,且不说自己所学的都是些基础、皮毛,就是在应用方面,飞速发展的科技已经把很早之前的理论给湮没了.当发现自己的知识已不能做为自己的资本时,我更深刻体会到专业知识和技能在工作中的重要性。

**话务员实践报告字篇五**

暑假期间，我有幸来到思远it学院进行了为期一个月的暑期社会实践，学到了很多书本以外的知识，让我受益匪浅。虽然我实践的范围不是我的服装专业，但是我认为，只要自己用心去做，在哪里都可以学到东西，都可以在磨砺中学会成长。

我们在那的工作主要是负责每天打电话，电话的主要对象是20xx年高考应届毕业生。一方面询问他们今年高考的情况，了解他们读书升学的意向。起初我以为这是一份很简单的工作，不就是每天打电话，只要我普通话讲的好不就可以了嘛!但事实远非我想象的这么简单。初到思远第一天，老师就对我们进行了几天的培训。让我们对今年的高考招生形式有了个大体的了解，也向我们阐述了我们招生的性质。当正式开始工作的时候，一天下来，就给了我强烈的挫败感，碰到心情好的学生、家长，他们会耐心与我谈话，碰到心情不好、态度不好的家长，索性挂你电话，完全不给我说完的机会，更残忍的是，当我表明我的招生意向，他们就以怀疑的口吻质疑我们，甚至对我们大小声 而对于这些现象，不断持续，甚至有愈演愈烈的趋势。很快的，我最初的热情变得平淡如水，毫无斗志。原来一开始看起来越来越简单的事情，做起来会越来越不简单。后来几天，心态的调整是我主要的生活课题。

我很感谢，和我一起工作的同事们，以及不断给于我们鼓励与精神支柱的老师们。在他们身上我学会了，什么是越挫越勇，什么是永不放弃，什么是在打击中学会永带微笑、服务大众。渐渐地，我适应了。负责询问高考生的读书升学情况是我的工作，有没有意愿配合我们是他们的选择，我们凡事不必太勉强。当然在与一些高考家长负责交流的过程中也有很多感人的桥段，多次让我忍住想哭的冲动。特别是那些自己没有读过多少书但希望孩子可以继续上大学，但是孩子高考又考的不理想的，听的出，他们的焦急。可怜天下父母心!与此同时，我也在换位思考中，懂得了做子女的唯有好好学习才可让父母有所慰藉。又一次，就这样被亲情触动了，朴实的父母之爱。更重要的是，我学会了如何与人交流。虽然之前在学校社团及学生会工作中，自己的口才与交际能力早已得到锻炼与提升，可是在这里工作，我更是学会了与人沟通与交流的技巧。懂得了对于那些出言不善的人，要学会自我忽视与释怀，不跟他们一般计较;对于那些深陷纠结苦恼泥沼，不知所措的家长和学生，要学会用自己懂得的知识储备让他们直接简明的了解现状 不得不承认，就是这样一份看似简单的话务员工作，就让我懂得了这些，我很庆幸我来到这里工作，也不会再小瞧这份工作了呢。

在这里工作，我也认识了很多朋友，都是和我年龄差不多的学生。我们虽然来自不同的学校，但我们有着相同的初衷，我们都想在这一次的`暑期社会实践中让自己得到锻炼与成长，靠自己的努力赚取生活费，为家里减轻些许经济上的负担。为了提高大家工作的热情，我们分为四个组，每个组有组名，口号，队歌。有叫 一呼百应 的，他们的队歌是根据范晓萱的健身歌改编的 左啦啦，右啦啦，无人接听，无人接听，大家一起来加加油 记得每次听他们唱这个队歌的时候，我总是有一种笑的岔气的趋势。就是很好玩。有叫 电闪雷鸣 的，他们的口号更是引自流行语录 哥不是传说，姐才是神话;吼一吼，业绩抖三抖 很有气势，听着不觉让人精神抖擞。有叫 给力ring ring ring 的，这个口号也是借鉴了she的一首歌的呢!不可否认，我们这些孩子都是紧跟流行元素呢!而我们组的口号更是可爱到爆，我们叫 大嘴巴 既是流行乐坛大嘴巴组合的队名，同时也符合我们的业务素质，直白顺口，很多次，我都为我们这个队名感到无限的自豪呢!起初我不太重视这个队名及口号的意义，慢慢的我才明白，这不仅是形式与标志更是代表着一个团队。因为一个团队远比个人来的重要。在与队员一起工作的过程中，我感受到集体荣誉感，感受到大家一起打拼的幸福感，也感受到与其他几个组良性竞争的快感。

同是花样般年纪的孩子，我们身上有着太多致命的相似，就这样，我们大家聚在一起，一起工作，一起吃饭，一起开玩笑，一起打闹，一起在跌跌撞撞中学会成长。七月的武汉烈日炎炎，亦如我们每个人燥热难安的心，我们在燥热中找寻激情与泪水的最佳平衡点。突然间好怀恋在思远工作的那段日子，那段让我们又气又累又恨的日子，那段我们一起笑过一起哭过的日子，那段我们明明存在但已逝去不再复返的青春

**话务员实践报告字篇六**

目前，中国联通的集团客户中心已经独立与市场部进行工作，如果整体思路还是沿袭大众市场，整体管理、营销、服务和运营的模式还是脱胎于大众市场或个人大客户营销服务模式的话，不管如何优化都不会行程高效清晰地模式，如何努力最终都将陷于迷惑，这也正如“刻舟求剑”没有什么两样，舟已行矣而剑不行，求剑若此，不亦惑乎?

而我在联通公司的实习岗位就是集客部客户经理。随着时间的消逝，我作为一名即将毕业的应届大学生，带着希望与渴望，找到了实习单位——中国联通公司绍兴县分公司。

刚进公司时，主管就告诉我，联通公司的经营理念就是全民销售，所以不管我所任的是什么职位，工作就是引导客户使用联通的各项产品。想着自己的性格比较外向，又有从事过与销售相关的工作，所以我对这份工作充满了期待，同时又充满了信心。第一天去工作，天气很热，从家里到公司又很远，所以每天很早起床去坐公司的接送车，到了公司之后，更让我感受到了我从来没有感受到过的激情。在这里，我深深感受到了大公司的企业文化，员工们的优良素质和他们热情。公司每天早上都会开晨会，公司流传着这样一句话：我今天，很快乐;我今天，士气如宏;我今天，充满信心;我今天，坚持二十访;我今天，真的很不错;我今天，一定会成功。每天早上在晨会之前，员工们都会准备些自己的节目，争抢着呈现给大家，带动着大家的热情。会上各个分区的经理都会公布前一天的销售排行榜，更会有不同的销售精英向大家传授自己的销售经验，销售之道等等。让我学会了很多在学校里学不到东西。接下的几天就是师傅对我这个新人的培训，经过培训，使我更加了解了联通公司和他们的产品。

培训中，师傅向我分析了联通的市场分布的基本情况：我们所在的大学大部分用的是移动，二者的比例是30%/70%，在这样的情况下，经理就告诉我们：不要灰心，移动的市场虽然大，但是想要再开拓就比较难了，我们的市场因为小，所以给我们带来了比较大的空间，资费相对又比移动优惠，现在是3g时代，联通的3g网络与移动、电信相比，是比较有优势的，要用自己的优势去开拓市场。终于经过一个星期，培训结束了，我即将面对是走出去，发展自己的客户。这个对我自己，是一个很大的挑战，即使做了很长时间的心理准备，还是很难走好这一步。

前几次出去，师傅带着我，让我听、看、学。学习他是怎么与客户沟通的，怎么将移动和电信的`客户发展成我们联通的客户。师傅告诉我，在这个过程中，重要的不是你去说服别人去办我们的业务，而是听客户说，听客户反映他们在使用业务过程中常遇到的问题，反映的问题，根据他们的反映再向他们介绍适合他们的我们的业务。心里要想着：我们是为客户解决问题去的。当客户发展成以后，最要的就是要做回访。解决一些他们不明白的问题。之后就是要单枪匹马的自己出去发展客户了，师傅对我的要求就是不要求我有多少客户，只要我发名片，让更多的人知道我，师傅对我下的任务就是一天时间发出去200张名片和宣传单页，并记下有意向的客户联系方式，刚开始我很紧张，因为如果单单只是发名片那还简单很多，但我要做的不仅仅是把名片发出去，还要找机会跟客户交流，让客户了解我们的产品，了解我们产品的优惠所在等等。但是既然选择了就不能不做，于是放开了心去做，经过几个客户的交流之后，我终于可以很好的做到了，我一天下来记下了6个意向客户，虽然没有成功，但是这也是我自己的进步，我心里还是很高兴的。刚开始没成绩时，师傅就安慰我们，做销售出现这种情况很正常，千万不要气馁。接下来的每天就是这样，我跑了一天又一天，由白跑到签单成功，一点一点的在进步着，这离不开我师傅的鼓励和教导，让我受益匪浅。 经过不长不短的两个月的实习，让我对社会有了个基本的了解，也同时对自己的适应能力有了个基本的评估。

首先，我学会了许多与别人交流的技巧。人类有一个共性特点：当一个陌生人带有利益目的与另一个人接触时，另一个人会本能地排斥，若这个人不抱有个人目的与其交往，甚至帮助对方，这时对方会很乐意接受。这就是常说的“交往以对方为中心”。这样一来，谈业务就容易多了，对方甚至会像帮助朋友那样顶力相助。在和客户沟通时不要急于说自己想说的话，因为客户想听的和你想说的永远不一样，而这个时候让顾客产生兴趣是最明智的作法，可以说一些客户感兴趣的话题或与业务相关并可以为客户带来好处的话题，而后待消除了生疏感后在把话题引向你的目的，而恰当的提问也会激发客户的兴趣，同时可以了解到更多的客户信息，一些重点的大客户更是要策略性的迂回前进，前几次接触甚至可以先不谈你的业务，只为与其建立联系并尽可能为客户解决问题。虽然短短的两个月下来，我还不能很好地运用这些技巧，但是在以后的学习生活中，这些东西是让人受益匪浅的。

更重要的是我觉得自己的心态更成熟了。信心是每个人都有的，也是每个人都容易失去的，对于一个行走于艰难险恶市场一线的销售人员来说信心更为重要。如果对自己或所销售的产品没有信心，还能指望客户相信你和你的产品吗?当一个营销人员要去说服一个客户前，必须先彻底说服自己，否则结果只能是失败。经过历练，后来在面对客户，我已经能胸有成竹的叙述产品的性能。这是从一个学生到一位营销人员的转变。市场一线销售是企业中最辛苦的岗位，现在大多数情况是销售人员每天忙于开发新客户，维护老客户，上门拜访，下走市场。我也不例外，两个月里面，不仅常遭白眼与闭门羹，还感到身心俱疲。这些挫折让我在以后面对类似的困境时，能更从容地应付。

实践让我们成长，我也从实践中有所收获，做事要注重细节，即使很小，就像我的这次实践的一个微笑，也会改变很多，连锁效应常常出乎我们的意料。当拿到自己的劳动成果的时候，不禁暗暗叹气，现代社会，想要生活，尤其是想得到好好的生活，需要付出的努力是不可估量的，人可以为某新事物奋斗，但是人很多时候是没有信心为失败去奋斗的，这样就决定了这个社会上成功者并不多，成功也不会是偶然，必须具备各种良好的素质，心理抗压能力也很重要。

**话务员实践报告字篇七**

经过半年多的实习，不管从心态上仍是你自个的干事办法上我都了很大的改善和进步，特此对全部实习进程做一个总结，以便自个对自个今后的作业生涯有一个杰出的辅导和计划。

实习是大学教学最终一个极为重要的实习性教学环节。经过实习，使咱们在社会实习中触摸与本专业有关的实践作业，增强感性认识，培育和训练咱们归纳运用所学的根底理论、基本技能和专业常识，去独立剖析和处理实践疑问的才干，把理论和实习联系起来，进步实习动手才干，为咱们结业后走上作业岗位打下一定的根底；一同可以查验教学效果，为进一步进步教学教学质量，培育合格人才堆集经验，并为自个能顺畅与社会环境接轨做准备。全部严格要求自个，不断追求进步，不断完善自个，不断逾越自个。

实习的时分，因为自个的性情联系，也是为了今后自身非常好的开展，我没有挑选与自个专业对口的酒店进行实习。因为在大二开端，我就为自个的作业生涯做了一个总体的剖析。假如今后在酒店开展，我的作业路途走得不是很顺畅，假如能从我的性情特色来挑选适合自个的路途，我会愈加走得顺畅。相反，我可以运用从酒店办理专业中所学到的常识从别的方面来开展，会愈加有利益自个。因为我自身很结壮很耐性，而且很长于与他人交流，我挑选了电视购物这一个职业，从事电话推广。

在校时期，我对电话推广这一职业并不是了解得许多，相反，我平时投入许多精力的是市场推广，而且真实投入到电视购物中来，我才知道这个职业中的一些特色。电话推广，只可以凭仗客户声响和特色来揣摩这个客户的性情特色，做这一职业格外能训练一个人的洞悉才干和反应才干。

xxx南路8号

xx有限公司

最开端进行的培训，因为在校时期，酒店办理这个专业中也有商务中心和前厅办理这方面的常识，所以，我上手很快，很短的时间内我就把握了电话推广的一些礼仪，说话的办法以及一些用词办法。培训的一星期中，我认真考虑了电话推广中一些细节以及包含在其间的道理，争夺早点变成一名合格的话务员。

一星期后我可以顺畅地和老职工一同进入回访状况。初次给生疏的客户打电话，我显得格外严重。不过，在两三个电话后，我的严重感和不安也明显地减少了，我认识到，出售面临着很高的回绝率，也是对我应变才干和交集才干的\'一个应战，打了10多个电话，大多数的电话都遭到了客户的回绝。不过，我却从中训练了自个的胆略，说话的办法，以及如何与他人打交道。

回访的进程中，在公司里我的热情永远是最高的，因为我深深地知道，我是新职工，我没有作业经验，因而，我只能是比他人更尽力，更结壮，我才干好他人的距离越来越小。回访中我格外有成就感，在作业中我对比耐性，所以，我总能在与战胜交流的进程中得到客户的认可和附和。

回访往后紧接着是热，即是真实开端上广告，我代表的是咱们的公司，更是代表咱们的商品形象。最早订货的是一个水宜生微电解制水器。公司的许多老职工在两年曾经就现已卖过这个商品了。因而，在这个商品的订货进程中我的确与他们存在很大的距离。我能做的即是比他们愈加尽力，愈加用心与客户交流，给客户解说咱们商品常识。我理解了我不是压服客户买咱们的商品。而是在协助客户买商品。时刻站在客户的角度上想疑问，看待疑问，客户才会愈加信任你，信赖你，然后才会信任你的商品。进而，客户也会愈加尊敬你。当你和一个客户交流得极好的时分，你就会很有成就感，从中拿到的不只是提成，而的是一些成功和高兴。

从事电话推广，我明显感觉到自个的交际圈子扩展了，我与许多客户建立了杰出的联系。客户和我不只仅是买东西和卖东西的联系，像一对好友和亲人。为何这么说呢？有的客户在订货商品的进程中会因为我很耐性，对比会站在客户的角度上想疑问，他会把他心中的对商品一些真实虑告诉我，让我帮助处理他们的疑虑。本来，出售最大的成功即是，当客户把你当成自个最信赖的兄弟就现已成功了。还发现，自个的交流才干在作业中也得到了很大的进步。我面临的不只仅是一个客户，而是无数个客户。不一样的客户有不一样的性情特色。因而，对不一样的客户采纳不一样的交流办法和窍门，这也是对我处事才干和交流才干的检测和训练。

热线时期讲的是功率，而广告往后的回访更能检测一个人的耐力。广告时期客户的采购愿望很高，而回访时期的客户的采购愿望会大大降低。这是，如何耐性交流便成了一个大疑问。我和许多客户交流的时间大多都在25分钟以上。回访的进程中，我不再把自个成一个话务员，我把自个当成一名买商品的顾客。其时卖的是一个戒烟的商品。本来，包含我自个的爸爸也抽烟。咱们都知道抽烟的损害大，但是为何要抽烟？即是因为作业压力力和应付，压力和应付是因为啥，是为了生计。我关怀客户，而且也会在商品解说进程中不断给他们抛疑问。了解他们的需求。当你与客户的联系越来越近时，成交就再也不是难题。客户采购商品，买的是一份信赖，更是一份安全感。订货过商品后，我依然会与客户保持联系。问询他们在品运用的进程中有哪些疑问，而为顾客排忧解难。本来，尊敬和关怀都是彼此的，客户也会在节日或是周末给我发来祝愿短信，而且还不断地给我介绍新的客户和兄弟。

实习结束，回忆这半年多的生活，我多了一份沉着，了一份老练。也学到了许多再学校学不到的东西。再实习的进程中，我能把理论与实践联系起来。每项作业都有共性和特性，不能说它们之间脱节。作为一名酒店办理专业的学生，我不只要学好理论常识，更要把理论实践联系。在校应当学好专业常识，而且要不断扩展自个的常识面。更要学会处理好人际联系。这个社会即是优胜劣汰，适者生计。深入认识到自个的优劣势。

对于实习，我收获到许多东西，学到许多常识。更理解了自个今后的作业计划。总的来说，我的优势有以下几点：榜首，因为我性情平缓，干事情对比耐性结壮。这对于我今后从事服务性作业有许多好处。第二，我思想对比活泼，具有立异思想，今后想从事具有应战性的作业。第三，我具有吃苦耐劳的精神，今后作业再怎样辛苦，我也能坚持下来。不过，我也有一些还需要改善的当地，榜首，我不愿意从事重复性的作业，这是最大的思想误区。作为一名即将结业的大学生，我应当考虑我想做啥？我能做啥？许多时分，咱们最早做的都是一些最根底的。最简单的作业。我应当调整好自个的心态。第二，我缺少团队认识，喜爱一个人来完结一项作业，有时分对自个的才干过于自信，不喜爱和他人协作共享。我应当理解，我不是一个单独的个别，要得与他人共享苹果，交流主意。只要留意调整，才会有利益我今后的作业。

实习归来，再剩余不到三个月的时间里，我最早作的是要调整自个的心态，把握一些求职窍门和办法，多获取一些求职信息，争夺有一个杰出的起点，将来的路很长，我信任自个会作的非常好。

**话务员实践报告字篇八**

从x月x日到x月x日，整个暑假，每天都在进行社会实践——从宿舍到公司上班，上班的环境是在空调室内，对着电脑而工作，其实挺轻松的，就是每天对着资料打打电话，上班时间是早上8：30到下午6:00，中午有两个小时的休息时间，但是每天坐几个钟，要打一两百个电话，有点厌烦是难免的。在这个话务员的工作上，学到了许多知识，这个暑假很特别，时间过得很充实，在为人处事等方面都让我受益匪浅。

一开始，我去面试这个兼职时，以为是学校里的，暑假在这里帮忙招生，结果打电话过去问了才知道是学校外面的公司在招话务员。同学都说话务员这个工作很累，每天要打很多电话，很枯燥。但是我没做过话务员，想挑战一下电话营销这一行业，所以就去公司面试了。本来还有一个培训的，结果我因为要考试，培训就错过了，什么的不知道，就给了我几份资料，让我坐在办公室里自己先看一下，办公室里还有其他的暑假工，有些还是高中刚毕业的，

我在这次实践的过程中倒是认识了很多人，我们学校的还有两个。培训进行了几天，因为人还没找齐，我们这几个第一个星期就是在办公室里看看资料，后来也给我们练过，让我们随便在资料上找一个号码，打过去推销防伪标签，刚开始很紧张，因为没打过，而且都是老总，有时候我想的和他问的不一样，我就慌了，不知道要怎么回答，后来练了两天好多了，经理告诉我们，他第一次打电话的时候也很紧张，慢慢电话打多了，有感觉了，就不会这样了。

公司是中鼎国信防伪有限公司，去年刚成立的，所以是一个挺新的公司，有采购部、市场一部和二部、行政部、技术部、还有会计，挺完善的。公司刚成立时，所有员工都是通过培训，然后以自荐的形式去竞选职位的，让其他的职员投票，听起来挺好的，可以刺激大家的积极性和胆识。大多公司上下班是用打卡的形式，这里都是扫描指纹的，这样可以避免代别人打卡的现象。这里的公司主要是做防伪标签的，我们的任务就是打电话寻找潜在的意向客户，发资料给他们看看，同时还要介绍一下用了防伪标签的好处，它可以防止别人对自己产品的假冒伪劣，帮助打假，为公司节省开支，还可以让购买的消费者放心。每天我们都要跟形形色色的人联系，有些态度好、有些态度差，刚开始跟那些老总聊的时候，

还很紧张，锻炼了几天之后，就没什么感觉了，大多数情况下我们都能应对。因为做这一行需要员工每天都要有激情，所以这里星期一早上都要开早会，终结一下上个星期的工作情况，完成了那些任务(这里的市场部每个人每个月都会有目标，根据人的能力的不同，分配的任务也不一样)，接下来就是唱歌，那首“相信自己”所有员工都一起唱，我第一次发现原来这首歌这么有激情，这么让人振奋，呵呵。在这里我们还和董事长谈过话，

他才三十几岁，挺年轻的，在董事长室里，他还跟我们谈了他的创业史。以前他是本科毕业，分配到三门的一家派出所里当警察，那里的办公室里就两台电脑，一台是上司用，另外的一台他们要十几个人共用，所以有些人就一大早过去蹲点，抢电脑，他自己不喜欢玩，每天早上就是看看报纸，然后去老警员那里逛逛。他发现自己不能适应那里的生活方式，而且警察这一行业升迁是最慢的，有些人干了一辈子，到快退休的时候才被升了一个很小的官，

发现了这一点之后，毅然决定辞职，自己去打拼。也换过很多行业，在为别人工作的时候，学到了很多东西，也建立了一定的关系网，再后来就是自己去开公司了。

接下来的几天，我们都是在会议室里打电话，11个人。每天都是对着一叠资料，打给全国的.人，有时候打到人好的，一天的心情也会很好，有时候难免会遇见那些素质不高的，可能还会骂人的，这些都是我们避不了的。在打电话的过程中，我们都是边打边学，他们一般都会问我们什么问题，我们应该怎么回答。在接电话跟打电话的时候，第一句不能说“喂”，这样很不礼貌，但是我们打电话的第一句都是“喂”，已经变成了一种习惯，

每次都脱口而出。虽然打电话的时候对方看不见我们，但是我们还是要坐直，面带微笑的说话，在你说话的时候，对方会感觉的到的，而且这也从侧面反映了一个人的工作态度。公司为了让我们有竞争，还给我们分了两组，让我们互相pk，看哪组的最好，还有奖，每组都有一个组长，当然还有一个大组长，

大组长是管两个组长的，责任最重，我们每天的业绩都要记录下来，打了多少个电话，有多少个意向客户等等。有些人在工作之后觉得不适应，选择了离开，我也有过这种想法，觉得每天这样很累，但是又觉得既然做了，就应该把它做完，坚持下去，还是用句古语：“既来之则安之”，留下来，并且我也相信有努力就有收获，结果并不是最重要的，过程才能助我成长。

这个暑假，无论是工作上或是生活，我觉得都学到很多，也收获了很多，交到很多新朋友，适应了新环境，融合到新的人和事，快乐地和她们生活了一个暑假，真地很精彩。其实，与人相处，最重要的一点就是要尊重他人，就像微笑是相互的。生活中无小事，但是事事让人受教育，只要用心去做好，相信无论是什么样的事，都会有好的转机，也能做得更好！

**话务员实践报告字篇九**

通过在中国xx代理分公司担任话服员，充分了解到企业内部的管理模式与机制，联系在校所学知识，做到理论与知识相结合，为日后真正走出社会作一个铺垫。

20xx年7月—20xx年10月

xx

电话营销部门的话务员

xx（略）

（一）培训

我在xx公司实习期间，有1个星期是在接受培训。这是针对新进话务员做的一个基础培训，包括日常用语的培训、话务员语音语调培训、业务知识培训几大部分。其中业务知识是重点，也是个难点，对于我这样从未接触过这一行的人来说，联通的业务知识简直就是经书，可是没办法，不懂也得硬着头皮背。记的那段时间里，光是基础知识我就抄了一大笔记本，再加上一本厚厚的培训材料和新推出的一些业务，我几乎每天都是在抱着这些“知识点”在背，简直太恐怖了，可见做话务员也不是什么简单的事。我是一个誓要坚持到底的人，所以一点都不敢疏忽，继续在整理笔记，寻找材料重点，互相讨论，甚至课余时间都在交流背诵的方法和技巧。

当然，在公司的学习并不全是需要我们死记硬背的。信息总是不断更新，网络上包涵了更多更新的重要资料及数据，我们除了练习操作一些界面外，还要搜索更为详细的信息。在这方面，作为新一代的大学生，我们还是很有优势的，而上网更是我们的兴趣所在。在接受培训的那段时间里，我们满怀热情，无时无刻不在期待着上机工作的那一天！

（二）有苦楚，也有欢乐

上班的第一天，我刚踏进机房的门，未见其人，先闻其声：许多话务员小姐甜美而礼貌的声音此起彼伏地传入耳瞽。绕过班长台，首先映入眼帘的是一个个蓝色的办公座位，整齐的排列在大厅里，每个位置上摆放着电脑设备，话务员小姐们都戴着耳麦，对着电脑屏幕噼哩啪啦地敲击键盘，呈现在眼前的是一片忙碌的景象。在这略显紧张的环境中，却没有一丝慌乱，虽然每个人都在争分夺秒，但一切仍井然有序，之前培训师所说的“微笑服务”在这里更是有了完美体现。

我坐到自己的位置上，打开电脑，启动每个界面后，很庄重地把耳麦戴上了，仿佛正开始一项很神圣的工作，正了正话筒后，马上迎来了第一个电话，是一位小姐要给她的朋友留言。我当时很高兴，因为这项业务的操作是最简单的，所以我立即礼貌地问了她的留言内容以及她的姓氏，在确定她没有遗漏的留言之后，随着这个用户的一声“谢谢”，我的第一通电话便顺利结束了。我紧张的几乎能听到自己心脏跳动的声音，一股成就感油然而生，但我还来不及平复这激动的心情，电话已经接二连三的打了进来。

作为一名合格的话务员，除了普通话要标准、业务熟练外，还必须使用礼貌用语，保证语音的甜美热情，以此体现对用户主动热忱的服务态度。如果不是明显的骚扰电话，，一般来说，话务员是不可以自己挂机的。

在工作中，我遇到的用户大部分都是彬彬有礼，通情达理的，所以我们的业务交流总是在一种轻松愉快的氛围中进行和结束的。但工作并不总是一帆风顺，有时也会遇到一些比较难缠的用户。有一次，我接到了一个电话客户，这个用户也许是个脾气急躁的人，没等我的服务用语说完，他已经迫不及待地破口大骂了，责骂我服务不到家，甚至还有些更难听的粗话。初次遇到这样的用户，并且让人如此无理大骂，我心里非常难受，甚至当时眼泪都在眼眶里打转了。不过工作还是要继续的，所以我控制住情绪，保持好语音语调，耐心同他解释清楚，最后也总算是顺利挂机了。遇到这样令人郁闷的电话时，除了懂得应变以及有技巧的交流外，最重要的就是要懂得在心理上进行自我调节，以免影响后来的工作。

随着时间的推移，我渐渐地发现，虽然这份工作只是坐在一个大厅里接接电话而已，但是通过一支细细的麦管，我却可以接触到社会上各式各样的人，同各类人物打交道。感觉就象是在一个小小的窗口前，忽然打开了一个缤纷的世界，我用心地为这个世界工作着，而这个世界所给予的褒贬评价也时时牵动着我，影响着我的所有情绪。但无论如何，情绪归情绪，哀与怒只能是放在心里的，我却万万也不敢将之带入下一个电话之中的。

还记得内训时，班组长对我们说：“你们很努力也很优秀，但却仍欠专业。在语音包装上，虽然需要语音甜美，但更注重的是吐字清晰，言无歧义。在受理业务时，并不是用户说什么就要答什么如此简单的，还需要学会主动服务，主动引导用户。还要针对不同的用户，采取不同的技巧来进行沟通，并保持和颜悦色，让用户听到你们的微笑。同时，可以避免不必要的投诉。做任何事都是一个道理：把自己当成别人，把别人当作自己！”刚开始，我对此不以为然，但是通过工作的实践，也逐渐悟出其中的要义了。

经历3个月的生产实习终于结束了，我和公司的职工还有领导都相处得很是融洽，大家对我也关怀备至，时常给我鼓励和帮助；我工作的时候也是兢兢业业，不仅顺利完成工作任务，工作之余还经常总结经验教训，不断提高工作效率，虽说工作中我也会犯一些错误，从而受到领导批评，但我认为这些错误和批评是能极大的促进我的工作热情，让我能在以后的工作中谨慎小心，提高工作效率。在和大家工作的这段时间里，他们严谨、认真的工作作风给我留下了很深刻的印象，我也从他们身上学到了很多自己缺少的东西。这次生产实习虽然说时间比较少，但是却让我知道了很多在大学学习期间无法了解的社会经验，这对我来说是很宝贵的。

这次实习我总结了以下几条经验，在以后的生活中如果我能吃透这些经验，将会使我受益匪浅。

第一：在工作岗位上一定要勤于思考，不断改进工作方法，提高工作效率。像在平常我的工作中，不同的服务对象，我要用不同的语气和情感与他们交流。经常站在服务对象的角度想问题。可以更好的提高业绩和成功率。这也是后来我的业绩能够越打越好的主要原因。公司的日常工作都会比较繁琐，而且几天下来也会比较枯燥，就是需要你多动脑筋，不断地想方设法改进自己的工作方法，寻找或是设计简捷的流程，提高工作效率，减少工作所需时间。实际上勤于思考在工作中是很重要的，在思考如何提高工作效率的同时，自己也能够学到更多的知识，掌握更多的技能。当你在较短的时间内就完成了自己的工作，你将留下更多的时间去放松，去学习，去和别人打交道，这对你来说是百利而无一害的。

第二：在与别人打交道时一定要主动积极。我自己本身是个相对比较外向的的，擅长主动和别人交流打交道，但是在此次实习中我也发现了自己的不足。比如在刚开始实习的几天内，因为我是女生比较怯生，和办公室的几位同事打过招呼后就不敢说什么了。只敢跟熟悉的人之间交流。虽说我是怕影响他们工作，也因为不了解工作环境不能顺利交流，不能快速学习到工作经验。通过实习我也认识到了自己的不足，面对沉默不语的尴尬，自己有责任和义务去与别人主动交流。在公司里一个新的职工到来时很平常的，老师傅们也没有必要主动和一个新职工主动打交道，这时候你就应该主动去和别人交流，介绍介绍自己啊，拉拉家常，关心一下工作啊，都会让大家认识你，了解你，对你留下良好的印象。在后来的实习中我已开始能和大家愉快的交流，就是出于自己的积极主动。 大家提出的对待提高业务效率的办法，也让我受益匪浅。

在工作的时候同样也要积极主动地和别人交流。在今后的`社会工作中，工作不再是一个人所能完成的，那是几个人或是一个团队的工作，而且你还必须去帮助别人或是接受别人的帮助已完成工作。因此你不能期望你自己一个人就能完成任务，或是看到别人有困难也不去帮助。虽然此次我是来实习的，由于对业务的不了解以及专业知识的不熟悉，只能够在领导的安排下进行一些相对简单的工作，但是我也很积极地去帮助别人完成自己力所能及的工作。就比如在实习中，在领导没有分配

任务的空暇里，我就常主动询问周围的工作人员有没有需要帮忙的，有时候别人也不好意思麻烦我，我就主动承担他们的工作。这样子不仅锻炼了自己，帮助了他人，还融洽了你与别人之间的关系，在今后的工作中人家也更乐意与你交往了。

第三：工作时一定要一丝不苟，认真仔细。一个职员在公司的大部分时间都是在工作的，这就要求他在这段时间内一定要小心谨慎，一丝不苟，不能老是出错。有时候一个失误不仅仅使你自己的工作进程受阻，还会影响他人，甚至受老板批评责备，因此认认真真地做每一件事情就显得尤其重要。为了不使自己前功尽弃，我们在刚开始工作的时候一定要慎之又慎，对自己的工作要十分重视，如果有必要一定要检验自己的工作结果，以确保自己的万无一失。在你对工作开始了解并熟练后，你会发现自己已能不用检验就能保证工作的质量了。而此时你也许不需要总是重复检验工作结果，但还是要对自己的工作认真对待，以免失误。。

本次实习3个月不算长，而且和我所学的专业也不对口。但是还是有了这些职业和人生感悟，实习已经快结束，我也该开始新的生活在不多的大学生活里，我还需求做更多事情继续对专业上的学习和对专业上的关注，未来不管是做个职业人还是自主创业。这段实习经历都是我人生的宝贵的财富。

首先衷心感谢老师辛勤教育与培养，以及在我的关心照顾。能够给予我这次在这么优秀的公司实习的机会，希望以后能让母校今后能以为我荣。最后祝愿母校明天更美好！

**话务员实践报告字篇十**

通过在中国xxxx分公司担任话服员，充分了解到企业内部的管理模式与机制，联系在校所学知识，做到理论与知识相结合，为日后真正走出社会作一个铺垫;

20xx年7月20xx年10月;

(这个自己写下)

电话营销部门的话务员;

五，企业基本情况：

(自己了解了在自己写下主要是公司的历史什么的)

(一)，培训

我在xx公司实习期间，有1个星期是在接受培训。这是针对新进话务员做的一个基础培训，包括日常用语的培训，话务员语音语调培训，业务知识培训几大部分。其中业务知识是重点，也是个难点，对于我这样从未接触过这一行的人来说，联通的业务知识简直就是经书，可是没办法，不懂也得硬着头皮背。记的那段时间里，光是基础知识我就抄了一大笔记本，再加上一本厚厚的培训材料和新推出的一些业务，我几乎每天都是在抱着这些“知识点”在背，简直太恐怖了，可见做话务员也不是什么简单的事。我是一个誓要坚持到底的人，所以一点都不敢疏忽，继续在整理笔记，寻找材料重点，互相讨论，甚至课余时间都在交流背诵的方法和技巧。

当然，在公司的学习并不全是需要我们死记硬背的。信息总是不断更新，网络上包涵了更多更新的重要资料及数据，我们除了练习操作一些界面外，还要搜索更为详细的信息。在这方面，作为新一代的大学生，我们还是很有优势的，而上网更是我们的兴趣所在。在接受培训的那段时间里，我们满怀热情，无时无刻不在期待着上机工作的那一天!

(二)，有苦楚，也有欢乐

上班的第一天，我刚踏进机房的门，未见其人，先闻其声：许多话务员小姐甜美而礼貌的声音此起彼伏地传入耳瞽。绕过班长台，首先映入眼帘的是一个个蓝色的办公座位，整齐的排列在大厅里，每个位置上摆放着电脑设备，话务员小姐们都戴着耳麦，对着电脑屏幕噼哩啪啦地敲击键盘，呈现在眼前的是一片忙碌的景象。在这略显紧张的环境中，却没有一丝慌乱，虽然每个人都在争分夺秒，但一切仍井然有序，之前培训师所说的“微笑服务”在这里更是有了完美体现。

我坐到自己的位置上，打开电脑，启动每个界面后，很庄重地把耳麦戴上了，仿佛正开始一项很神圣的工作，正了正话筒后，马上迎来了第一个电话，是一位小姐要给她的朋友留言。我当时很高兴，因为这项业务的操作是最简单的，所以我立即礼貌地问了她的留言内容以及她的姓氏，在确定她没有遗漏的留言之后，随着这个用户的一声“谢谢”，我的第一通电话便顺利结束了。我紧张的几乎能听到自己心脏跳动的声音，一股成就感油然而生，但我还来不及平复这激动的心情，电话已经接二连三的打了进来。

作为一名合格的话务员，除了普通话要标准，业务熟练外，还必须使用礼貌用语，保证语音的甜美热情，以此体现对用户主动热忱的服务态度。如果不是明显的骚扰电话，一般来说，话务员是不可以自己挂机的。

在工作中，我遇到的用户大部分都是彬彬有礼，通情达理的，所以我们的业务交流总是在一种轻松愉快的氛围中进行和结束的。但工作并不总是一帆风顺，有时也会遇到一些比较难缠的用户。有一次，我接到了一个电话客户，这个用户也许是个脾气急躁的人，没等我的服务用语说完，他已经迫不及待地破口大骂了，责骂我服务不到家，甚至还有些更难听的粗话。初次遇到这样的用户，并且让人如此无理大骂，我心里非常难受，甚至当时眼泪都在眼眶里打转了。不过工作还是要继续的，所以我控制住情绪，保持好语音语调，耐心同他解释清楚，最后也总算是顺利挂机了。遇到这样令人郁闷的电话时，除了懂得应变以及有技巧的交流外，最重要的就是要懂得在心理上进行自我调节，以免影响后来的工作。

随着时间的推移，我渐渐地发现，虽然这份工作只是坐在一个大厅里接接电话而已，但是通过一支细细的麦管，我却可以接触到社会上各式各样的人，同各类人物打交道。感觉就象是在一个小小的窗口前，忽然打开了一个缤纷的世界，我用心地为这个世界工作着，而这个世界所给予的褒贬评价也时时牵动着我，影响着我的所有情绪。但无论如何，情绪归情绪，哀与怒只能是放在心里的，我却万万也不敢将之带入下一个电话之中的。

还记得内训时，班组长对我们说：“你们很努力也很优秀，但却仍欠专业。在语音包装上，虽然需要语音甜美，但更注重的是吐字清晰，言无歧义。在受理业务时，并不是用户说什么就要答什么如此简单的，还需要学会主动服务，主动引导用户。还要针对不同的用户，采取不同的技巧来进行沟通，并保持和颜悦色，让用户听到你们的微笑。同时，可以避免不必要的投诉。做任何事都是一个道理：把自己当成别人，把别人当作自己!”刚开始，我对此不以为然，但是通过工作的实践，也逐渐悟出其中的要义了。

(三)，实习体会和收获：

经历3个月的生产实习终于结束了，我和公司的职工还有领导都相处得很是融洽，大家对我也关怀备至，时常给我鼓励和帮助;我工作的时候也是兢兢业业，不仅顺利完成工作任务，工作之余还经常总结经验教训，不断提高工作效率，虽说工作中我也会犯一些错误，从而受到领导批评，但我认为这些错误和批评是能极大的促进我的工作热情，让我能在以后的工作中谨慎小心，提高工作效率。在和大家工作的这段时间里，他们严谨，认真的工作作风给我留下了很深刻的\'印象，我也从他们身上学到了很多自己缺少的东西。这次生产实习虽然说时间比较少，但是却让我知道了很多在大学学习期间无法了解的社会经验，这对我来说是很宝贵的。

前言

经过半年多的实习，无论从心态上还是你自己的做事方法上我都了很大的改善和提高，特此对整个实习过程做一个总结，以便自己对自己以后的职业生涯有一个良好的指导和规划。

一、实习目的

实习是大学教育最后一个极为重要的实践性教学环节。通过实习，使我们在社会实践中接触与本专业相关的实际工作，增强感性认识，培养和锻炼我们综合运用所学的基础理论、基本技能和专业知识，去独立分析和解决实际问题的能力，把理论和实践结合起来，提高实践动手能力，为我们毕业后走上工作岗位打下一定的基础;同时可以检验教学效果，为进一步提高教育教学质量，培养合格人才积累经验，并为自己能顺利与社会环境接轨做准备。全面严格要求自己，不断追求进步，不断完善自己，不断超越自己。

二.实习择业分析

实习的时候，由于自己的性格关系，也是为了以后自身更好的发展，我没有选择与自己专业对口的酒店进行实习。因为在大二开始，我就为自己的职业生涯做了一个总体的分析。如果以后在酒店发展，我的职业道路走得不是很顺利，如果能从我的性格特点来选择适合自己的道路，我会更加走得顺利。相反，我可以利用从酒店管理专业中所学到的知识从其他方面来发展，会更加有利益自己。因为我本身很踏实很耐心，而且很善于与别人沟通，我选择了电视购物这一个行业，从事电话营销。

在校期间，我对电话营销这一行业并不是了解得很多，相反，我平时投入大量精力的是市场营销，而且真正投入到电视购物中来，我才知道这个行业中的一些特点。电话营销，只能够凭借客户声音和特点来揣摩这个客户的性格特点，做这一行业特别能锻炼一个人的洞察能力和反应能力。

三、实习地点

江苏南通市海安县通榆南路8号

四、实习单位和部门

江苏同喜贸易有限公司

五、实习内容：

最开始进行的培训，因为在校期间，酒店管理这个专业中也有商务中心和前厅管理这方面的知识，所以，我上手很快，很短的时间内我就掌握了电话营销的一些礼仪，说话的方式以及一些用词方法。培训的一周中，我认真思考了电话营销中一些细节以及蕴含在其中的道理，争取早点成为一名合格的话务员。

**话务员实践报告字篇十一**

经历两个月的生产实习终于结束了,我和公司的职工甚至领导都相处得很是融洽,大家对我也关怀备至,时常给我鼓励和帮助;我工作的时候也是兢兢业业,不仅顺利完成工作任务,工作之余还经常总结经验教训,不断提高工作效率,虽说工作中我也会犯一些错误,从而受到领导批评,但我认为这些错误和批评是能极大的促进我的工作热情,让我能在以后的工作中谨慎小心,提高工作效率.在和大家工作的这段时间里,他们严谨、认真的工作作风给我留下了很深刻的印象,我也从他们身上学到了很多自己缺少的东西.这次生产实习虽然说时间比较少,但是却让我知道了很多学习期间无法了解的社会经验,这对我来说是很宝贵的.

这次实习我总结了以下几条经验,在以后的生活中如果我能吃透这些经验,将会使我受益匪浅.

第一:在工作岗位上一定要勤于思考,不断改进工作方法,提高工作效率.公司的日常工作都会比较繁琐,而且几天下来也会比较枯燥,就是需要你多动脑筋,不断地想方设法改进自己的工作方法,寻找或是设计简捷的流程,提高工作效率,减少工作所需时间.实际上勤于思考在工作中是很重要的,在思考如何提高工作效率的同时,自己也能够学到更多的知识,掌握更多的技能.当你在较短的时间内就完成了自己的`工作,你将留下更多的时间去放松,去学习,去和别人打交道,这对你来说是百利而无一害的.

我个人是一个比较喜欢创新的人,在工作的时候不喜欢单调、枯燥、机械的处理任务,因为本来这类任务的处理是有规律的,完全不需要重复地做,如果动一动脑筋使用批处理或是其他方法就能大大减少处理的过程和步骤,从而减少工作时间,提高工作效率.就比如我在实习的时候,一次要使用电子e管家来进行邮箱账号的激活,本来是项内容重复的任务,就是登陆每个邮箱,编写3条短信然后发送出去,通过使用来激活.刚开始我采用的是单次发送的方式,即每个账号分3次发送激活,可是这样子大大影响了工作效率.在经过一番探索后,我尝试了模版群发和直接群发等方法,对发送流程进行了优化,提高了工作效率.同时我也充分使用快捷健等操作来提高自己的工作效率,使工作进程提高了近一倍.在最后,我选用了一种最快捷又最准确的方法,顺利地完成了任务.

第二:在与别人打交道时一定要主动积极.我自己本身是个相对比较内向的,不擅长主动和别人交流打交道,在此次实习中我也发现了自己的不足.比如在刚开始实习的几天内,我比较怯生,和办公室的几位同事打过招呼后就不敢说什么了.虽说我是怕影响他们工作,也因为不了解工作环境不能顺利交流,但我也认识到了自己的不足,面对沉默不语的尴尬,自己有责任和义务去与别人主动交流.在公司里一个新的职工到来时很平常的,老师傅们也没有必要主动和一个新职工主动打交道,这时候你就应该主动去和别人交流,介绍介绍自己啊,拉拉家常,关心一下工作啊,都会让大家认识你,了解你,对你留下良好的印象.在后来的实习中我已开始能和大家愉快的交流。

就是出于自己的在工作的时候同样也要积极主动地和别人交流.在今后的社会工作中,工作不再是一个人所能完成的,那是几个人或是一个团队的工作,而且你还必须去帮助别人或是接受别人的帮助已完成工作.因此你不能期望你自己一个人就能完成任务,或是看到别人有困难也不去帮助.虽然此次我是来实习的,由于对业务的不了解以及专业知识的不熟悉,只能够在领导的安排下进行一些相对简单的工作,但是我也很积极地去帮助别人完成自己力所能及的工作.就比如在实习中,在领导没有分配任务的空暇里,我就常主动询问周围的工作人员有没有需要帮忙的,有时候别人也不好意思麻烦我,我就主动承担他们的工作.这样子不仅锻炼了自己,帮助了他人,还融洽了你与别人之间的关系,在今后的工作中人家也更乐意与你交往了.

第三:工作时一定要一丝不苟,认真仔细.一个职员在公司的大部分时间都是在工作的,这就要求他在这段时间内一定要小心谨慎,一丝不苟,不能老是出错.有时候一个失误不仅仅使你自己的工作进程受阻,还会影响他人,甚至受老板批评责备,因此认认真真地做每一件事情就显得尤其重要.为了不使自己前功尽弃,我们在刚开始工作的时候一定要慎之又慎,对自己的工作要十分重视,如果有必要一定要检验自己的工作结果,以确保自己的万无一失.在你对工作开始了解并熟练后,你会发现自己已能不用检验就能保证工作的质量了.而此时你也许不需要总是重复检验工作结果,但还是要对自己的工作认真对待,以免失误.

**话务员实践报告字篇十二**

经过半年多的实习，无论从心态上还是你自己的做事方法上我都了很大的改善和提高，特此对整个实习过程做一个总结，以便自己对自己以后的职业生涯有一个良好的指导和规划。

实习是大学教育最后一个极为重要的实践性教学环节。通过实习，使我们在社会实践中接触与本专业相关的实际工作，增强感性认识，培养和锻炼我们综合运用所学的基础理论、基本技能和专业知识，去独立分析和解决实际问题的能力，把理论和实践结合起来，提高实践动手能力，为我们毕业后走上工作岗位打下一定的基础；同时可以检验教学效果，为进一步提高教育教学质量，培养合格人才积累经验，并为自己能顺利与社会环境接轨做准备。全面严格要求自己，不断追求进步，不断完善自己，不断超越自己。

实习的时候，由于自己的性格关系，也是为了以后自身更好的发展，我没有选择与自己专业对口的酒店进行实习。因为在大二开始，我就为自己的职业生涯做了一个总体的分析。如果以后在酒店发展，我的职业道路走得不是很顺利，如果能从我的性格特点来选择适合自己的道路，我会更加走得顺利。相反，我可以利用从酒店管理专业中所学到的知识从其他方面来发展，会更加有利益自己。因为我本身很踏实很耐心，而且很善于与别人沟通，我选择了电视购物这一个行业，从事电话营销。

在校期间，我对电话营销这一行业并不是了解得很多，相反，我平时投入大量精力的是市场营销，而且真正投入到电视购物中来，我才知道这个行业中的一些特点。电话营销，只能够凭借客户声音和特点来揣摩这个客户的性格特点，做这一行业特别能锻炼一个人的洞察能力和反应能力。

江苏南通市海安县通榆南路8号

江苏同喜贸易有限公司

最开始进行的培训，因为在校期间，酒店管理这个专业中也有商务中心和前厅管理这方面的知识，所以，我上手很快，很短的时间内我就掌握了电话营销的一些礼仪，说话的方式以及一些用词方法。培训的一周中，我认真思考了电话营销中一些细节以及蕴含在其中的道理，争取早点成为一名合格的话务员。

一周后我能够顺利地和老员工一起进入回访状态。初次给陌生的客户打电话，我显得格外紧张。不过，在两三个电话后，我的紧张感和不安也明显地减少了，我意识到，销售面临着很高的拒绝率，也是对我应变能力和交集能力的一个挑战，打了10多个电话，大部分的电话都遭到了客户的拒绝。不过，我却从中锻炼了自己的胆识，说话的方式，以及如何与别人打交道。

回访的过程中，在公司里我的激情永远是最高的，因为我深深地知道，我是新员工，我没有工作经验，因此，我只能是比别人更努力，更踏实，我才能好别人的差距越来越小。回访中我特别有成就感，在工作中我比较耐心，所以，我总能在与克服沟通的过程中得到更多客户的认可和赞同。

回访过后紧接着是热，就是真正开始上广告，我代表的是我们的公司，更是代表我们的产品形象。最先订购的是一个水宜生微电解制水器。公司的很多老员工在两年以前就已经卖过这个产品了。因此，在这个产品的订购过程中我确实与他们存在很大的差距。我能做的就是比他们更加努力，更加用心与客户沟通，给客户讲解我们产品知识。我明白了我不是说服客户买我们的产品。而是在帮助客户买产品。时刻站在客户的角度上想问题，看待问题，客户才会更加相信你，信任你，从而才会相信你的产品。进而，客户也会更加尊重你。当你和一个客户沟通得很好的时候，你就会很有成就感，从中拿到的不仅是提成，而更多的是一些成功和喜悦。

从事电话营销，我明显感觉到自己的交际圈子扩大了，我与很多客户建立了良好的`关系。客户和我不仅仅是买东西和卖东西的关系，像一对挚友和亲人。为什么这么说呢？有的客户在订购产品的过程中会因为我很耐心，比较会站在客户的角度上想问题，他会把他心中的对产品一些真实虑告诉我，让我帮忙解决他们的疑虑。其实，销售最大的成功就是，当客户把你当成自己最信任的朋友就已经成功了。还发现，自己的沟通能力在工作中也得到了很大的提高。我面对的不仅仅是一个客户，而是无数个客户。不同的客户有不同的性格特点。因此，对不同的客户采取不同的沟通方法和技巧，这也是对我处事能力和沟通能力的考验和锻炼。

热线期间讲的是效率，而广告过后的回访更能考验一个人的耐力。广告期间客户的购买欲望很高，而回访期间的客户的购买欲望会大大下降。这是，如何耐心沟通便成了一个大问题。我和很多客户沟通的时间大多都在25分钟以上。回访的过程中，我不再把自己成一个话务员，我把自己当成一名买产品的顾客。当时卖的是一个戒烟的产品。其实，包括我自己的父亲也抽烟。大家都知道抽烟的危害大，但是为什么要抽烟？就是因为工作压力和应酬，压力和应酬是因为什么，是为了生存。我关心客户，并且也会在产品讲解过程中不断给他们抛问题。了解他们的需求。当你与客户的关系越来越近时，成交就再也不是难题。客户购买产品，买的是一份信任，更是一份安全感。订购过产品后，我仍然会与客户保持联系。询问他们在品使用的过程中有哪些问题，而为顾客排忧解难。其实，尊重和关爱都是相互的，客户也会在节日或是周末给我发来祝福短信，并且还不断地给我介绍新的客户和朋友。

实习结束，回顾这半年多的生活，我多了一份理智，更多了一份成熟。也学到了很多再学校学不到的东西。再实习的过程中，我能把理论与实际联系起来。每项工作都有共性和特性，不能说它们之间脱节。作为一名酒店管理专业的学生，我不仅要学好理论知识，更要把理论实际结合。在校应该学好专业知识，并且要不断扩大自己的知识面。更要学会处理好人际关系。这个社会就是优胜劣汰，适者生存。深刻认识到自己的优劣势。

关于实习，我收获到很多东西，学到很多知识。更明白了自己以后的职业规划。总的来说，我的优势有以下几点：第一，由于我性格平和，做事情比较耐心踏实。这对于我以后从事服务性工作有很多益处。

第二，我思维比较活跃，具备创新思维，以后想从事具有挑战性的工作。

第三，我具备吃苦耐劳的精神，以后工作再怎么辛苦，我也能坚持下来。

不过，我也有一些还需要改进的地方，

第一，我不愿意从事重复性的工作，这是最大的思维误区。作为一名即将毕业的大学生，我应该思考我想做什么？我能做什么？很多时候，我们最先做的都是一些最基础的。最简单的工作。我应该调整好自己的心态。

第二，我缺乏团队意识，喜欢一个人来完成一项工作，有时候对自己的能力过于自信，不喜欢和别人合作分享。我应该明白，我不是一个单独的个体，要得与别人分享苹果，交换想法。只有注意调整，才会有利益我以后的工作。

**话务员实践报告字篇十三**

过了这个暑假，我就已经大三了，大一大二的生活说起来或许有些安逸，大三的我不能再这样下去了，因为我即将毕业，即将面临严峻的社会，我必须得动起来为明天打好基础，我必须学习了解更多的社会经验，提高实践能力，丰富业余生活，从而接触社会，了解社会，从社会实践检验我的能力并提高，这样我才能更有资本的去踏入这个社会。

在这个假期，我通过朋友的介绍，在一家装修公司上班，作为一名话务员，每天主要的工作内容给客户打电话，推销我们的公司。对于这个工作，属于销售一类的，做好销售，一方面能积累资本，为创业做好物质准备。另一方面能锻炼自己以后工作的能力。当初干这个工作也是因为这跟我的专业有关系，我是学商务的，也跟销售有关系，我也希望通过这次工作能让我提高我的语言表达能力，让自己更好地应对以后工作时遇到的问题。

我工作的这家公司是一家特别小的公司，刚成立两三年，主要是给别人进行室内装修和设计。在正式上班之前，公司给我们进行了一个为期一天的简单的培训，培训老师把一些相关的话术交给我们，然后再是公司的介绍，最后再进行了一个简单的模拟考核。

在没上班之前，我觉得话务员这个工作没什么难度，不就是坐在那给客户打电话吗，而且培训老师都已经把话术教给你了，照着念就行了。可是自从自己接触并入职这项工作以来,才发现所谓的话务员并不像我想象的那样简单。

因为涉及的是有关装修方面的，所以你得对装修方面的一些东西有所了解，以应对客户的问题，直接就不考虑你们公司，我们干这一行，就要熟悉自己推销的公司的特点，一些优点缺点，价格策略，规格促销，在客户面前要特别表现对自己公司的熟悉度，不然客户会觉得你这个公司不太靠谱。我就在刚开始工作，因为对装修方面没有什么了解，对公司的一些价格策略也记的不太熟，给一些客户打电话的时候，对于客户的一些比较专业性的问题回答不上来，客户就流失的比较多。

其次，因为现在科技比较发达，骚扰电话也是层出不穷，买房的、卖房的，教育机构的等等，一些客对这极度反感，所以在打电话过程中他们的`语气、态度有时候就会很恶劣，我遇到过一次，刚说完我们是做什么的，然后客户上来就一

顿骂，这个时候就需要你的忍耐与宽容。除此之外，作为一名话务员，你不能轻易答应客户一些事情，或者为客户承诺什么，这样不仅会让自己的工作变得很被动，在有些情况下可能会给公司造成一定的损失。

然后，作为一名话务员，你的语言表达能力要不错，对产品的描述、你的措辞、语速等等这些，你都要把握好，不然，一段话下来，客户很有可能还不知道你到底在讲什么。另外，我们还要学会换位思考，从客户的角度考虑问题，这样才能留住客户。

推销我们公司时要根据客户的习惯和想法分配。要讲方法，讲策略，要随时总结经验，不断提高。虽然销售从一开始着手会困难，但是随着时间增长，会渐入佳境，从中会挖掘出很多商机，销售也是一个扩大人际交往的过程。推销产品其实就是推销自己介绍自己，推销自己比推销产品更重要。刚开始因为不太懂得里面的技巧，只是一味地在推销我们的公司，给客户干巴巴的讲解我们的公司，结果那段时间拿到的单子也就特别少几乎没有。

最后，通过这次工作我学到了也很多，社会就像一棵大树，我们都是树上的猴子，往事看全是屁股，往下看全是笑脸，我们一定要爬上树顶，争口气才可以。没有一件工作不辛苦，没有一件人事不复杂，即使你再排斥现在的不愉快，时间也不会过得快点。要学会低调，取舍间必有得失，不用太计较。要学着踏实而务实，越努力越幸运。

很开心有这次实践机会，虽然只有短短两个月，但我觉得特别的充实，至少让我的暑假没有浪费过得很有意义。更何况我还学到了那么多知识和技巧。今后我要参加更多实践，磨练自己时同时还让自己认识的更多，使自己未踏入社会就可以学到很多实用技巧，不以单纯的想法认识这个世界，为自己的未来打好基础。在学校好好学习，尽量将自己的知识用到实践中，以后还会有许多机会去实践，定会在其中学到更多的东西。

一个人他一辈子不去做任何尝试，他不做任何冒险的事情，他不为任何事情努力，他永远不会失败，他都没有资格遭遇失败。但是我不同，我努力过，我尝试过，我哭过笑过奋斗过，于是，那么普普通通的一个我，却拼进全力活出最好的自己，所以我的人生是成功的。

人生这么短，我就要选择做那种又热情又盲目的傻瓜，永远年轻，永远热泪

盈眶，永远相信梦想，相信努力的意义，相信遗憾比失败更可怕。因为努力的人生可能不完美，但是它完整。

泰戈尔曾经说过：飞鸟从天空飞过，可是它并没有留下痕迹。可是，我们自己应该懂，我们在这片天空飞翔过。

实践出真知。以前的我总是想赢，想去证明自己，对什么事情都不能很好地去实践，就盲目地下结论。通过这次话务员工作，我觉得我更加明白脚踏实地和沟通的重要性。即使你学过很多理论知识，即使你高高在上甚至无所不能，但是在希望有时间我们可以放下手机和电脑，出去多体验体验，多多磨练，多多受益。

**话务员实践报告字篇十四**

积累一些工作经验，培养我理论联系实际的能力，分析问题和解决问题的能力，以及独立工作的能力。同时也让我了解到社会和学校的不同，锻炼自己处理人际关系的能力。

时间过的真快，转眼间，在浙江正道车业服务有限公司的实习马上要接近尾声了。在这一个多月的时间，我学到了很多东西，不仅有工作方面的，更学到了很多做人的道理，对我来说受益匪浅。做为一个刚踏入社会的年轻人来说，什么都不懂，没有任何社会经验。不过，在朋友和同事的帮助下，我很快融入了这个新的大学，这对我今后踏入新的工作岗位是非常有益的。除此以外，我还学会了如何更好地与别人沟通，如何更好地去陈述自己的观点，如何说服别人认同自己的观点。相信这些宝贵的经验会成为我今后成功的最重要的基石。实习是每一个大学毕业生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，也打开了视野，增长了见识，为我们以后更好地服务社会打下了坚实的基础。浙江正道车业服务有限公司是一家以产业投资为背景、以整合产业链资源和再造业务流程为运作手段、以提供汽车后市场品牌服务为目标的企业。公司以“车走正道，想到做到”为诉求，为广大汽车用户提供最高水准的服务。我在公司先是就职于汽车大学组主要，从事汽车漆面保养工作，如抛光、封铀、镀膜等，刚开始的时候由于对抛光机的使用不熟练，工作中好多问题都不会处理，后来在同时的帮助下慢慢的进步懂得了其中的使用技巧。工作中就显得轻松多了。其实汽车大学是一项比较简单的工作，技术含量并不高，最主要的就两个字“细心”。

我们公司对汽车大学工还有以下几点原则：1、耐心细致：汽车美容是精细工作，类似工艺品的加工制作，必须有耐心，要精益求精。粗心大意容易出错，稍有疏忽就会留下边边角角的污点。如果工作干得不细、不清，就会失去顾客。2、求稳避灾：车漆美容时，一旦研磨或抛光过度，会造成原有漆面的破坏、很难补救。因此，当出现难题时要停下来，规划好后再继续操作。3、取轻避重：进行美容作业时，应根据部位及材料选用产品，并作好试验、试用工作。优先选用柔和型、稀释型或微切型的产品。尽量由低速档位、小力量开始试验操作，直至速度、用力大小满足要求为止。4、先试后用：为了保证作业要求，应在全面作业之前，在隐蔽处小范围内进行试验，以便掌握情况正确使用产品和优化操作方法。

十几年的\'学生生活，即将划上一个句号。在浙江正道车业服务有限公司实习的这段时间，我懂了不少东西。大人们都说刚毕业的学生身上总存在着许多让公司老板头痛的“特点”，现在我终于亲身体会到了。以前作为一共2页，当前第1页12服务公司毕业实习报告名学生，主要的工作是学习；现在即将踏上社会，显然，自己的身份就有所变化，自然重心也随之而改变，现在我的主要任务应从学习逐步转移到工作上。这一个月，好比是一个过渡期——从学生过渡到上班族，是十分关键的阶段。回想自己在这期间的工作情况，不尽如意。对此我思考过，学习经验自然是一个因素，然而更重要的是心态的转变没有做到位。现在发现了这个不足之处，应该还算是及时吧，因为我明白了何谓工作。在接下来的日子里，我会朝这个方向努力，我相信自己能够把那些不该再存在的“特点”抹掉。现在就要和老师离别了，多少有点伤感，感谢老师们对我的指导和教诲，我从中受益匪浅。

**话务员实践报告字篇十五**

毕业实习是我们大学期间的最后一门课程，不知不觉我们的大学时光就要结束了，开始进入社会融入一个更大的集体中。在这个时候我们非常希望通过实践来检验自己掌握知识的正确性，以便能够充分利用上。在这个时候，我来到山东万山红广告有限公司，在这里进行我的毕业实习。

20xx年7月离开母校至今，回想着这一段的实习，有过欢笑有过泪水有过热闹有过孤独，酸甜苦辣尽在心头。在脱离学校的锻炼中，在社会中不断的努力渐渐从一个依赖朋友依赖家人的小女孩变成了独立成熟的社会人员，并得到了快速成长。

离开学校我的第一正式工作是在山东万山红广告有限公司实习，从事话务员一职，在一开始的时候也许只有自己能领悟到当时的那份辛酸，由于没有坚持在学校里所应聘的工作，所以第一次离开家人离开朋友自己一个人走近一个陌生的城市，在开始的时候没有朋友没有亲人，当时因为我说话生硬而做的又是话务员一职公司曾经想要劝退我，在最难煎熬的那一霎那没有了家人朋友的怀抱只有自己在租的那间蜗居似的房间里哭泣，曾经真的想过要放弃这份工作，逃回学校、亲人、朋友那温暖的怀抱，但是从来没有真正的放弃，我说服自己要勇敢的面对，我必须得独立的去面对我的第一份工作，人都必须现实的接受这个过程我也不例外，我相信自己可以承受可以坚强的把这份工作做好。一开始工作我努力的学习，每次晚上回到自己租住的房子里都要练习话术，有时候工作压力压得我甚至都喘不上气，虽然每天只是打打字说说话可是那时候感觉是无比的累，好希望有朋友来陪我，我害怕进入那间属于我自己的卧室，但是既然我选择了又能有什么办法呢，如果就这样的回家岂不是让乡亲们都瞧不起我吗？所以我努力的学习工作。由于我的努力终于被公司所接受。在不断的煎熬与努力中我做到了，我常常与人为善，最终终于融入到工作的气氛了有了新的朋友同事。除了做话务员之外我在闲于时间向维修人员请教系统上的一些问题，由于是电话营销所以也用的上电脑，所用的系统正是在学校期间所学到的，每逢同事的系统出现问题我都会帮着解决，解决不了的就虚心请教维修人员，所以我认为这次的实习给我带来的是双重实习，不但学会了营销还巩固了所学的专业知识，像是网络数据库、数据库原理及应用、c语言等。这些锻炼让我大大提升自己各方面的经验，看到了自己的进步。同时，让我懂得一个人的能力无论是创造力、社会经验还是决策力，并非一出生就拥有的，是在不断的工学习中积累而来的。

工作了两个月后由于公司不断的上新的产品，所以也必须要壮大人员的力量，也正好赶上各大院校实习，陆陆续续的有进了不少新的员工，看着他们重复着我刚刚进公司时的那副表情动作，想想之前自己刚进公司时才二三十的人，没两个月的时间竟然壮大到一百来口人，当然中间也有陆续走的老员工，此时此刻自己也算的上是一位老员工了，当那些新来的同事们请教我问题的时候我总是虚心耐心的\'讲解给他们听，同时在平常的时候也非常的照顾他们，因为我知道我经历过刚到一个陌生的环境的时候的那种无助，幸好的是他们还是从学里一批过来的所以比我当时还要好过的多。然而也由于广告上的多所以工作量也就大了，从一开始的八个小时延续到十个小时，从一开始得上白班慢慢的开始了夜班的生活，有时候培训都是在正式下班之后才开始，所以往往回到家天都是黑黑的了，一天天重复着这些同样的事情，做着同样的工作，按时上班下班过着寻常人的生活，曾有过抱怨有说过走人，后来渐渐的适应了这样的环境。虽然很忙还有夜班，但是我感觉的了自己的每一步都在不断成长。并且在这样的环境下，我比别人成长的更快。广告公司话务员实习报告范本

由于人多了所以我们也必须要有带头的人所谓的主管，我们开始了重新分组，我被分到了二队从一开始的不喜欢到后来的舍不得。跟随着这个主管我们工作也很积极很团结，当然在工作上也会遇到很多问题，有时候顾客问的问题很刁钻但是有同事主管组长的帮忙所以的问题也就迎刃而解了，虽然是主管但是我们的年龄大部分都是相当的所以在工作的时候是主管私下我们也都是很好的朋友，同事们在一起都很开心很快乐，虽然偶尔都会对公司有些抱怨，又是做的饭不好吃了，又是随便改制度了，又是延迟发工资了，但是我们同事之间一直保持着友好的往来。

这份工作，虽然学到的不是很多，但是主管同事们教会了我很多创业的必备条件与行业的门道，这为我以后自己创业打下了良好的基础。这份工作，让我深刻认识到:社会上的知识，管理上的知识，如何做好自我管理，这对于一个刚刚走出校门的学生是非常重要的。自我管理做的好，对于自己的心态和对待工作的热情是很有帮助的。自己是自己的敌人，自己也是自己的绊脚石。做好时间的管理，要保留独处思考的时间。好让自己有足够的时间做思考反省或沉淀消化的时机，然后又是新的一天新的开始。其次，做好情绪管理，不要老是感情用事。在工作中要控制好自己的情绪，因为是做销售所以难免会遇到很挑剔的顾客，所以必须得学会机智的去处理这样的客户，顾客是上帝，我们必须自己忍着也不能和顾客较真，无论受到再大的委屈也得忍受着，也得把泪水咽回自己的读者李情绪不能太夸张，大起大落得情绪总是惹人烦的，任何事情都要有稳定的情绪。再次，做好学习管理。学会认知、学会做事、学会与他人相处、学会发展。做好学习管理，是迈向成功的必经之道。最后做好健康的管理，健康是生命的本钱，一个人拥有健康的体制，就是拥有的一笔无形的财富。这比财富要是你不珍惜就会慢慢的流失。因此，无论工作有多忙，每天都不要忘记吃饭运动。当你具备良好的自我管理，也就离成功不远了，前面的曙光就能照耀到你。

出来社会近半年已经是半个社会人了。不能再向学生那样，某些时候可以随心所欲。校外企业顶岗实习，为我们提供了一个良好的实践机会，可以让我们更好的把我理论应用于实践，在实践中领悟理论，更可以学习到许多课本上学不到的、甚至比理论知识更实用的业务知识。而且，这些实习经验，无疑是我们毕业后就业的一大筹码，我们与其他大专生相比就赢在了起点上，作为一个社会人，任何时候都要遵守自己的本分，承担起自己所应承担的责任。在工作中渐渐的学会了很多，有很多宝贵了经验和资源，如:失败的沮丧、自我成才的喜悦、温馨的工作伙伴、值得感谢的顾客等，这些都是成功者必须体验的感受和必备的财富。如果每天都怀着一颗感恩的心去工作，在工作中始终记牢:“拥有一个工作，就要懂得感恩”的道理，你一定回收货很多。在你收货很多的同时你会发现自己已经在锻炼中变得勇敢、坚强、乐观、豁达、独立。这样的你是走在成功道路上的你。

最后感谢所有帮助、伤害过我的人，因为有你们的存在我才开始了漫漫的成长，感谢公司领导对我的培养，感谢我遇到的同事们，你们一路给我帮助和温暖，让我始终走在前进的道路上。感谢我的母校，让我认识到的良师益友，让我在知识的海洋中不断吸取知识不断的完善自己。感谢各位辅导员的辛勤付出与教导，给我们无微不至的呵护，让我们在工作中振奋起来找到迷茫的出口。

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