# 2024年大学客服实训心得(11篇)

来源：网络 作者：柔情似水 更新时间：2024-09-21

*每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。大学客服实训心得篇一物业...*

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**大学客服实训心得篇一**

物业管理属于第三产业，是一种服务性行业。同属第三产业，物业管理又具有自己特有的性质，即它是集管理、服务、经营于一体，并寓经营、管理于服务中的产业。为物业所有人与使用人提供优质、高效、周到的服务，使物业升值。恒佳物业管理公司想业主之所想，急业主之所急。其运作处于良好水平，收费率达到88%以上，业主满意度达到中上等水平。小区环境优美，绿化程度高，设施齐全完备，经常开展各项活动，丰富业主的业余生活，属于高品质小区。其经营目标是为业主创造一个“安全、温暖、快捷、方便、洁净”的生活小区。

本次我实习的主要工作是接待业主来访、故障申报以及投诉处理。其中，主要应该注意的是热情接待业主，并尽快的帮助业主解决实际问题。针对一些不属于物业负责范围内的问题，进行进一步分析，提出对策与解决方法，大大降低业主利益损失程度。过年前，在领导的指导下，对小区内的安全隐患进行了清除和排解。为小区业主提供了一个干净的环境，度过一个安全而又和-谐的新年。同时，也对小区业主缴费情况进行录入与整理，保障每个业主的利益，也同时对一些恶意欠费的业主进行上门回访和问题的处理。

加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，第一范文网专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

前台接待是管理处的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督巡查、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。在日常服务中，前台不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地向相关部门、施工单位反映业主需求，监督维修跟进工作，对维修完成情况进行回访，完成最后闭环。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，查找更方便，保持了原始资料的完整性。

**大学客服实训心得篇二**

不知不觉间，来到公司已经有半年时间了，这半年对我来说是人生的重大转折点，我从此由学生转变成公司员工，开始了自己的工作之旅。在这半年我经历了很多酸甜苦辣，认识了很多良师益友，获得了很多经验教训，感谢领导给了我成长的空间、勇气和信心。在这半年的时间里，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

我于20xx年7月进入公司，我被分配在实验室工作，通过将近五个月的学习，室内试验、现场试验、内业资料整理等都有了一定的掌握。在试验过程中，我勤于动手，发现有疑点难点时，悉心向同事们请教，并自己摸索实践，在很短的时间内熟悉试验的工作，熟练掌握各种试验方法和步骤。业余时间，看一些规范及对自己从事的行业有关的书籍，增长自己的知识面。

通过这段时间的接触，我发现我是幸运的，因为我遇上了这么多，这么好的同事。在工作中，我们互帮互助，虽然我们各自管着一面，但我们还是抽空去帮助其他需要帮助的同事。在生活中，我们互相关照，互相帮助。到了这，不管工作、生活多么困难，我都必须坚持下去，因为这里是我的起点，在这里我可以学到很多知识、很多经验，我受益匪浅。

经过半年的工作学习，我也发现了自己离一个职业化的人才还有差距，主要体现在工作技能、工作习惯和工作思维的不成熟，也是我要在工作中不断磨练和提高自己的地方。仔细总结一下，自己在半年的工作中有以下方面做得不够好主要表现在

1：缺乏沟通，不能充分利用资源，在工作的过程中由于对专业比较陌生，又碍于面子，不能够积极向其他同事求教，造成工作效率降低甚至出现错误，不能达到优势资源充分利用。俗话说的好“三人行必有我师”，在以后的工作中，我要主动加强和其他同事的沟通，通过公司这个平台达到资源共享，从而提高自己的业务水平。

2：对试验过程不够熟悉;工作不够精细化;平时的工作距离精细化工作缺少一个随时反省随时更新修改的过程，虽然工作也经常回头看、做总结，但缺少规律性。

3：专业面狭窄，由于刚毕业，水利建筑工程的专业知识不够，特别是建筑方面的各种法律法规、标准规范等，这些都限制了自身的发展。在以后的工作过程中，我将加强专业知识的学习，充分利用公司资源，提高主观能动性，争取能成为一专多能的复合型人才

4：再就是缺乏工作经验，尤其是现场经验，通过这半年的学习，现场经验有了很大的提高，对整个项目试验有了很高的认识，但在一些细节上还缺乏认知，具体的做法还缺乏了解，需要在以后的工作中加强学习力度。

5：缺少平时工作的知识总结;在这半年工作中我虽然经常总结，但仍不够，如果每天、每周、每月都回过头来思考一下自己工作的是与非、得与失，我想我会成长的更快。在以后的工作中，此项也会作为重点来提高。

6：做事不够果断，不拘泥细节，有拖沓现象;拖沓现象是我很大的一个缺点，凡事总要拖到后面，如果在工作能够更积极主动一些，更雷厉风行一些，我想工作会做的更快更出色。

7：工作的条理性不够清晰，一遇到事情就盲目去做，没有分清轻重缓急。

在以后的工作中，我一定时时刻刻注意修正自己不足的地方，一定会养成良好的工作习惯，成长为一名公司优秀的职业化人才

新的一年里我还为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我们，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只看到个人的一些小利益，更要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其它同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步，争取更好的工作成绩。

**大学客服实训心得篇三**

在寒假期间，我和同学到了\_镇委员会进行社会实践。期间，我负责的是办公室文秘的工作。从来没有从事过文秘相关工作的我，首先向有关人员了解了大概的相关事项工作，提供具体时间内的实习效果。希望在这次实践中能够锻炼自己的社会能力，提高自己的社会意识，为将来走进社会作准备。

一、主要工作

秘书长的直接领导下开展日常工作，主要通过文稿撰写、会议组织等来发挥参谋助手、综合协调、督促检查、后勤服务的职能作用。所以我在实习期间所有的工作都是围绕这些方面展开的。主要是在逐步熟悉单位情况的基础上，按照领导的安排与布置，协助科室负责同志做好相关工作。

协助做好日常工作。实习期间我的日常工作主要是协助部门负责人校对稿件、查询资料、起草文稿、接听电话、分送报刊、检测和维修办公设备、编写大事记以及打印和送阅材料等，并做到每天打扫办公室卫生和做好其它一些琐碎性工作。

协助做好会务工作。实习期间先后参加了镇委办公室秘书科工作会议、镇委秘书长办公会等相关会议的会议通知、会场布置、材料分发等会务工作，并参加和旁听了有关会议，负责做好会议记录和编发会议纪要，会后协助编制会议重要工作任务分解表。

协助进行值班工作。实习期间，我主动协助单位有关同志做好值班工作。

二、主要体会与经验

在本次实习中我注重对工作中的细微之处进行观察，并经常进行一些深入的思考和总结。通过本次实习，主要有以下体会与经验：

(一)思想政治理论知识对文秘工作人员十分重要，必须加强学习。很多时候，我们大学生往往觉得思想政治理论知识很大，很空，同时一提起“政治”往往有排斥情绪。但是作为一位文秘工作者，那就必须加强思想政治理论知识的学习，因为我们往往是在单位的综合枢纽部门和领导身边工作，只有具备较高的思想政治理论水平，才能够把握住大局和方向，才能够和组织及领导保持一致。另外如果没有较为扎实的理论知识功底，那么我们在起草一些文稿的时候就会很困难，往往把握不住要领和方向，不知道从何下手，因为公文具有很强的思想理论性。因此我们必须训练自己独立思考问题能力，最重要的是要不断提升自己的思想水平。

(二)要努力培养自己的信息意识和主体意识。现代社会是一个信息大爆炸的时代，每时每刻都有各类信息层出不穷，如果不及时了解和掌握相关信息，就会落后，尤其是对文秘人员来说，信息工作是我们工作中很重要的一个方面，只有随时随地留心观察周围的人和事，才能做到思想常新。只有围绕主体工作，不断获取各方面的信息，并提升辨别、分析和处理信息的能力，才能够真正做好领导的参谋工作。另外在工作中不要把自己当外人，以一个旁观着地身份去开展工作，而要以主人翁的角色融入到单位中，这样才能有组织的荣辱感，才能在工作中才能全身心地投入。

(三)要大力提升自己的写作水平。写作是秘书人员最基本的工作，同时也是应具备的最基本的能力，对秘书人员来说来说十分重要，因为几乎对于所有的单位来说最头疼的就是文字性工作，所以如果你的写作水平很好，那就很可能会得到领导的赏识与重用。

(四)文化课学习和实践锻炼同样重要，不可重此轻彼。在日常学习中，我们有很大一部分同学是死读书，整天就只知道学习书本知识，考试成绩固然很好，但实际工作能力却很差。还有一部分同学口口声声高呼自己不在乎文化课成绩，要的是实践能力，可到头来是文化课没学好，实践能力也没提升多少，即使真的实践能力得到了很大提升，但没有知识更新，没有很好的理论作指导，那我们的实践也只能停留在一个层面上，不会超越。因此在日常的学习中我们一定不能走极端，只强调某一个方面，而要做到理论与实践相结合，不是说那一个更重要。理论水平上不去，实践也好不到哪儿，说文化课不重要往往是不学习的借口。同样不注重实践，就体会不到理论学习的重要性。

(五)要不断领悟，注意秘书工作中的艺术：1、要注意场合，谨慎说话。在公共场合说话时要注意内外有别，把握分寸，对什么该说什么不该说必须心中有数，不能为了哗众取宠、一时兴趣而口无遮拦什么都往外说。这样，不仅会泄露一些工作秘密，而且还可能会损害领导者的形象，于工作、于己都不利。

2、重视领导安排，按时完成工作。对领导安排的工作一定要重视，当面问清工作要求和时限，按时完成工作，如果由于特殊原因不能如期完成也要向领导说明情况。因为没有那个领导会容忍自己的下属把自己说的话当耳边风。这个时候如果你大而化之，那就会很危险。同时遇到不懂的程序要主动向直接领导请示，不越级、不要自作主张，这样就可以避免一些不必要的麻烦。

3、不要在公众场合和上司面前随便评论别人。不要在公众场合了随便评论一个人，不要在上司面前随便说同事的不对，有什么问题可以单独跟同事谈，这样你的同事很可能会十分感激你，你就会赢得同事的尊重。这不仅是一个做事方式，更是一个做人原则。

4、严守纪律，保守机密。“要注意保密”，这是我刚进单位，领导就对我说的话。秘书人员要制发文件，处理文件和管理文件。在各种文件中，大部分具有不同程度的保密性，而且各级秘书人员经常接近领导，看一些重要文件，参加一些重要会议，所以，秘书人员就应该注意保密，养成保密的习惯。我国已经制定了《保密法》，秘书人员要认真学习，模范执行，切实做好\_。

同时在实习过程自己还存在着不少的缺点和不足。比如做事比较粗心大意，经常有浮躁情绪，容易冲动，说话不太注意方式，存有懒惰心里，处理事情还不够灵活，礼节方面的知识还掌握得不够等。但我都力求在今后不断克服改进。

实践出真知，同时实践也能够让人更加明确理论学习的重点和方向。这次实践，让我拓宽了视野，增长了见识，让我更加明白了自己的缺点和不足，更加明确了今后努力的重点，以便为将来走工作岗位做准备。同时实习单位的工作环境很温馨，同志们都以礼相待，从办公室每个人身上我都学到了对我很有帮助的东西，所以很感谢他们，感谢他们的帮助和照顾。

**大学客服实训心得篇四**

两个月的服务台接待员岗位实习很快过去了，在这段时间里，我收获了很多，不论是理论的学习还是实际的工作，现在的我，对自己的岗位有了一个全面、较深层次的了解，随着实习的深入进行、知识的不断积累，我的接触面越来越广，对于问题的思考程度也日渐加深。实习过程中，上级领导多次的沟通与指导，是我不断进取的动力，无形中加强了我对做好这份工作的信心与勇气。总结这两个月以来的点点滴滴，感触颇多：

这段时间，我的主要实习岗位是服务台接待员，因此对于这份工作认识最深刻：服务台接待员是商场的窗口岗位，与顾客接触最多，也最直接，个人的言行举止关系着整个商场的形象，服务的态度同样向外界传达的是整个商场的……

1、沟通能力提高

作为一名前台接待员，作为酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人不免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

2、突发事件应变能力提高

在前台接待处工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为一名前台接待员，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的清况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

3、工作独立处理能力提高

通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

4、服务意识提高

作为一名前台接待员，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供最好的服务的意思。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

通过这次实习，我重新看到了自身的不足以及缺点。在语言能力上依然是无法十分流利的与客人进行沟通。日常入住凤凰城酒店的客源主要是国内客人以及日本客人。但是在广交会期间，酒店主要的客源是外国客人。由于自身的英语口语能力能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上障碍。并且由于自身的酒店工作经验不足，导致工作上出现不应该出现的错误，为同事带来了许多不便。另一方面，在工作上，我的某些缺点更是表露无疑。比如工作不够细心，不够虚心接受同事的批评等等。但通过这接近四个月的锻炼，我已经在不断的改正当中。

**大学客服实训心得篇五**

在律所实习的这段时间，一直都是闷着头在办公室里看书，总觉得实习除了每天过来打扫一下卫生什么东西都学不到，有时心里会很抱怨，不过想想自己要是在家里呆着连书都不想看，还是有收获的，至少时间没有浪费掉。今天是我来律所实习以来收获最大的一天。

早上律所的副主任叫我到他办公室一趟，我很诧异，因为副主任平时有事情不会来找我的，今天这是怎么了?到了办公室，他指了指墙角的一盆盆景说，这盆东西不要了，你把它搬到楼下去。原来是叫我做苦力来了，心里不禁有点愤怒，来实习，除了每天打扫律所的走廊外，还要做这些事情，真把我当成免费的清洁工了。不过心里气氛归气氛，事情还是要做的。我把盆景端了下去，回来准备把办公室里原本放盆景的地方打扫一下，没想到，副主任说你把办公室都扫扫吧，没办法我就耐着性子把办公室扫了一遍，看着他放在一旁的拖把，我就说我再把办公室拖一下吧。 好的，你拖吧。 副主任随口一说大学生律师所实习心得精选3篇大学生律师所实习心得精选3篇。我想您还真不客气。接着我就托起了办公室。天太热，他办公室的空调坏了，电扇也没开，我衣服都被汗湿透了。拖着地，副主任问我你是哪个学校的，学的什么专业，哪儿人，我都耐着性子回答着。当我说我是研究生时，副主任看着我一脸的惊讶，然后说了句深深触动我的话，你性格太内向了，平时也不大说话，干我们这一行的，专业水平固然重要，但与人的沟通能力更重要，不会沟通，肯定干不好，你来咱们律所，就要学着和所里的律师打成一片。寥寥数语，把我的弱点暴露无遗。虽然每个人都不喜欢听对自己不好的话，不过能有人给你指出你的问题，是很难得的。我这个人就是太内向了，遇到人不爱说话，喜欢把自己封闭起来，这个问题一直存在，我心里也知道这样不好，但一直都没重视，只觉得以后工作了会慢慢好转的。现在想想，问题要靠自己积极采取行动去解决的，不解决问题自己不会就这样消失，而且在这个社会上，与人沟通交流的能力是最重要的。我想从今天起，我就要重视这个问题，努力改善自己，提高自己。

上午，主任拿来一个案子，说让我看看我们作为被告方的代理人如何处理，拿着一卷厚厚的案件材料，越看越迷惑，里面关系错综复杂，脑袋都看晕了，上午没看完，下午回来接着看

大学生律师所实习心得精选3篇心得体会。我把案件的材料反复看了两遍，又在纸上把关键部分理出来，这才有点头绪，理出了事实，关键还得看证据，看适用法律，以前学过的法律规定，一到实际案例中才觉得自己对法律了解得太少了，很多东西都不懂，不得不去翻看法律条文。看来法律功底还是太差。不过分析案子的过程中，也体会到，要想掌握好法律，一定要有丰富的人生阅历，光看法条，很多东西都不了解的。难怪美国的大学本科教育中不开始法律专业，难怪美国的最高法院的大法官都是上了年纪的老头了。

下午4点多，有几个人过来找主任咨询案子，主任叫我们过去听听。其实就是一个离婚分割财产的案子，只是财产的构成比较复杂。不过主任在给当事人提供咨询的时候所表现出的清晰的逻辑思路，精练的语言，以及扎实的法律功底和丰富的实践经验，让我受益匪浅，听了主任的分析，我学到了很多东西，这些都是书上学不到的。感觉自己现在的差距太大了，不过乐观的说，提升的潜力也很大。

回到家都6点多了，虽然今天没看书，虽然今天是七夕，不过感觉还是过得最充实的，我真喜欢这种状态，就是每天都能学到东西，每天都能感觉到自己在进步，以后要更加努力，为了自己的事业而奋斗!

**大学客服实训心得篇六**

时间过的飞快，转眼间我已经接手\_\_班这个新的班级将近\_\_个月。感触颇多，却又不知从何说起。

只记得刚开始的时候，对他们我是心存感激的。因为学生与之前的老师感情很好，我的突然出现不仅会让他们感到不适应，很有可能还会造成他们的抵触情绪。上第一节课前我还脑补了一下电视剧里的画面，学生会不会因为不喜欢我故意在我的课上捣乱让我没有办法正常上课?他们会不会故意不交作业表示反对?种种可能性我都想过，但我也知道人生总有一些事是避不开的，不仅要我们迎难而上，而且必须做好承担一切后果的准备。就这样怀着一丝忐忑抱着一份希望走进了教室，让我意外的是，整节课学生都很乖也很配合我，当然不可避免的我能从一些学生的表情和课堂表现上看出他们在心底里是不接受我这个老师的，这是正常现象，我能理解，这刚刚是第一节课，以后的时间还很长。

我最开始教的\_\_班已经熟悉了我的教学模式，但是在\_\_班这个全新的班级还是要慢慢来。两个班级，我感觉我肩上的担子更重了，这也意味着我要比平时多付出一倍的努力。用心走好每一步，努力把好每一关。

在备课方面，原本备课要花费1～2个小时，现在基本上是2～3个小时，备课内容更加精简，突出重点;在读单词方面，我没有继续沿用\_\_班以往读单词的方式，这样两个班会不一致。学生熟悉新的规则需要一个过程，虽然中间出现了一些小差错，但是经过多次反复不停调整，学生也在逐渐地适应;在上课方面，因为两个班进度要保持一致，所以我一改以往讲课拖拉的坏习惯，争取做到每节课都能完成当堂的任务，不拖沓到下一节。虽然我不能保证每节课都能如此，但到现在为止几乎每一节课我都在努力地践行着;在作业方面，我从学生那里了解到之前他们都是每讲完一课交一次作业，但是考虑到我的工作量是之前的两倍，所以我给他们改成了每讲两课交一次作业。每次留作业会事先问一下学生的建议，不会布置太多作业造成学生的负担;在听写方面，每讲完一课会在第二天早自习及时组织听写，每讲完一单元会组织单元听写。

适应和改变是一个相互的过程，需要我和学生共同来完成。在这个过程当中，有意无意地我会收到一些学生的反馈，这些反馈在一定程度上能够帮助我了解学生的适应情况。其中最有感触的是学生的作业。之前讲到过学生的作业是每两课一交，但我批作业的速度比较慢，因为我会精细到每一个词，每一个字母。记得有一天上午的时候刚刚把\_\_课作业发下去，晚上课代表就把\_\_课作业拿过来了，虽然看作业看得心累，但是学生的学习热情和对我教学的配合真的让我感动。平时会有很多学生到办公室找我帮助他们画出课本的重点知识，这同样让我感到很欣慰。还有一次是我通知学生周三的英语早自习改到周五，当时一个男生不经意间说出一句：老师，那天你会听写吗?就是这样一句话让我觉得学生无形当中在一步一步地熟悉着我的教学模式。当然类似的事情还有很多，总归一句话就是过程很艰辛，但结果很美好。

除了教学上的适应和改变，当然还有生活。可能我先天就具备一个优势，那就是爱笑。老师的笑容，会感染到学生，如果老师脸上的“晴雨表”总是显示“多云”，那学生的心里怎能充满阳光呢?用微笑温暖学生的心灵，拉进与学生之间的距离，让学生感受到你的亲和力，逐渐地去适应你、接受你。

人生总会迎来一些挑战，学会适应，学会改变，不断地提升自己，完善自己。未来的路，我与学生共风雨，同进退，在适应与改变中变得更加强大。未来，我们一起加油。

**大学客服实训心得篇七**

纵观整个实习生活，我的实习工作可被分成两部分，即：担任临时客服经理及学习对公业务。

原以为客服经理只是一种引导作用，然而事实不然。它所涵盖的工作可以涉及到营业部里大大小小各个方面，即需要了解所有业务的情况，包括普通的对公对私业务的存取款、贷款的办理及还贷、理财业务的部分指导等，要有一种处理全局，解决突发状况的头脑以及良好的交流能力。

由于在学校学习过银行会计的课程，同时接触过清算系统的实践操作，因而在本人的申请下，由临时客服经理工作转到对公业务的学习。

在此期间，首先了解了点钞的规范动作。起初有些生硬，还险些拿不稳一捆，速度缓慢。在不断地训练下，由原来的一捆需1分钟左右到最后一捆40秒左右，让我感到缓慢的进步。

出于想在尽量短的时间内了解更多的银行业务，我开始每晚回家背五笔字字根，练习五笔字，望对以后能有所准备。

总之，在银行实习的半个月时间里，让我保持着一种规律的上下班生活，不断地了解着工作的意义，思考着那个曾经想以后要在银行工作的想法。同时，也让我明白，在实习期间一定要保持一种虚心求教的心态以及不耻下问的勇气，主动争取自己想要学习的东西，才能获得更多的收获。

**大学客服实训心得篇八**

作为毕业生，新学期开始我们又进行了为期三周的金工实习生活。因为上个学期已经实习过一次了，所以这次都做好了准备，不再像上次开始那样那么彷徨。这次金工的内容主要是数控加工技术方面的，有电火花加工、线切割加工、数控车削加工、数控铣削加工、加工中心加工、热处理、快速成型还有plc。每一个工种的学习，都让我受益匪浅，使我更加深刻地了解到了机械工程及自动这个专业所包含的最实质的东西，也为自己以后选择专业方向埋下了种子。下面是我学习各个工种的收获。

1、加工中心：加工中心是计算机控制下的自动化机床，比数控机床多了一个自动换刀的装置。我们在学习这个工种的时候，首先是用soildworks软件绘制出一个我们需要加工零件的模型。第一次接触soildworks这个软件，感觉挺难的。但是用了一个上午之后，发现挺好用的，毫不费力地把所需要加工的零件模型给绘制出来了。然后就到机器前面听老师讲解加工中心各个部分的构成，老师又演示了自动换刀的过程，很方便。

接着回到编程室用powermill软件把所需要加工零件的工艺过程、运动轨迹、工艺参数和辅助操作等信息，按一定的文字和格式记录在程序载体上，然后仿真，看下自己的设置对不对，最后把自己编好的程序输入到与加工中心相连接的电脑上，接下来就是加工中心的操作了，由于只有一台设备，所以我们都没有能够自己动手操作，大家都认真的看了老师示范了一次。

2、线切割：主要是利用移动的细金属丝作为工具电极，然后再金属丝与工件间通以脉冲电流，利用脉冲放电的电腐蚀作用对工件进行切割加工。线切割加工出来的工件很漂亮，因为是用细金属丝作为工具电极，所以浪费极少，加工一些贵重的金属就再也不好过了。不过有个缺点，就是加工的速度太慢了。如果设计的图形过于复杂的话，那就需要较长的时间来加工。

3、车削加工：车削加工主要用到的是数控车床，全称是数字程序控制车床，它集通用性好的万能型车床、加工精度高的紧密型车床和加工效率高的专用型普通车床的特点于一身。我们主要任务是熟悉车床的各个部位，正确的使用lcd/mdi面板来进行对刀等操作。数控车床和其他的数控机器一样，都是把你所要的加工的零件的程序输入到装置中，然后进行自动加工。比机械加工里面的车削加工简单得多，而且方便、精准，加工出来的零件更加漂亮。

4、plc：plc是指可编程逻辑控制器，是一种数字运算操作的电子系统，专为在工业环境应用而设计的。学习了这一工种之后，对于红绿灯又有了新的认识。也就是通过plc来控制红绿黄灯按一定的时间的变换。它把你需要表达的东西用灯光表达出来，很神奇的一个工种，对我来说。

5、电火花：电火花加工的原理是基于工具盒工件之间脉冲性火花放电时的电腐蚀现象来蚀除多余的金属，以达到对工件的尺寸、形状及表面质量预定的加工要求。它可以加工任何难加工的金属材料和导电材料，还可以加工形状复杂的表面，对于对薄壁、弹性、低刚度、微细小孔、异形小孔等有特殊要求的零件也可以加工。

6、热处理：热处理是指将钢在固态下加热、保温、冷却，以改变钢的内部组织结构，从而获得所需性能的一种工艺。在热处理的时候，根据你所需要的零件的形状、大小、材料及其成分和性能要求，采用不同的热处理方法，如退火、正火、淬火、回火及表面热处理等。钢材含碳量不同，它们的内部结构也不同，需要用显微镜才可以观察出来。也可以根据钢材在磨削时候的火花来判断是何种钢材。

7、快速成型：快速成型技术又称快速原型制造技术，它可以自动、直接、快速、精确地将设计思想转变为具有一定功能的原型或直接制造零件，从而为零件原型制造、新设计思想的校验等方面提供了一种高效低成本的实现手段。主要是通过材料的堆积成实体原型。但是有一个缺点，就是加工的时间太长了。如果工件再大一点，需要几天的时间甚至更多。

8、铣削加工：数控铣削加工主要用到的是数控铣床。相对于加工中心来说，数控铣床少了一个自动换刀装置，必须要人工换刀。数控铣床能够完成基本的铣削、镗削、钻削、攻螺纹及自动工作循环等工作，可加工各种形状复杂的凸轮、样板及模具零件等。总的操作过程和加工中心一样，先画出所需要加工的图形，然后用powermill编程，形成ug文件，最后放到铣床的系统中，完成自动加工。

经过了为期三周的实习生活后，对于机械工程我又有了进一步的认识。总的来说，数控主要是先画图，然后编程，再把程序接入到机器上，然后简单地操作一下机床，完成准备工作，最后机床自动加工。说是简单，但是要学好这一门专业，不仅仅需要过硬的理论知识，也必须全面地掌握各种机器的操作以及各种数控软件的操作，实践才是真理。这也为我在下个学期选专业方向上有了比以往都清晰的选择。在最后，感谢一路教导我们的老师们，你们辛苦了。

**大学客服实训心得篇九**

这个寒假，为了以后走了工作岗位做好准备，我到--农业生产资料有限公司进行了为期一周的实习，任办公室文员一职。在工作的这段时间，我始终怀着一颗感恩的心，按照公司的要求，严格要求自己，在公司领导及各位同事的支持与帮助下，较好地完成了自己的本职工作。现将实习心得总结如下：

经过了一个月的工作，在工作中发现了很多自身的缺点和不足，就这些方面作此总结，请各位领导及同事们批评指正。

本人的工作的综合能力还有待提高，有以下几点需要提高：

沟通技巧有待增强：在工作中遇到一些自己不明白的问题时，很少能做到与领导及时有效的沟通，没有完全意识到下级与上级沟通的重要性，自己在摸索中收效又不大，也没能做好与各方面进行及时果断有效的沟通，耽误了工作的完成时间。今后我会在这方面多加注意，逐步改变自身的在沟通上不敢去说的习惯，养成以工作完成度为重心的沟通技巧。

技术水平有待提高：工作的闲暇时间未能充分用来学习或与同事探讨技术知识。技术知识面较陈旧，未能做到及时了解更新自身要理解的新的技术知识，以至于领导分派下任务后，只能在摸索中完成;技术知识面较窄，有很多在实际工作中用到的设备及技术都还不了解。对自己技术能力水平还要进一步提高，多去学习新的技术知识，掌握新的技能。

工作经验要不断积累：在这一个月的工作中，对公司内很多实际工作的流程不甚了解。缺少业务知识方面的实际经验，还处于等待领导分配工作再去做的阶段。没能完全主动地申请自己没接触过的但可以提高自身能力的任务，没有充分做好在一段时期内的工作规划，实际工作经验只是停留在了一定的水平之上且增长缓慢。在工作中总是怕麻烦别人，很多时候遇到问题时未能做到与领导及同事的有效沟通。本来一个懂得人一点就通的问题，自己总是费了很多时间与精力，才得出一个相同的结果。这样既减慢了工作的效率，在下一项工作下来时，又延误了工作的完成时间，以至于工作都堆在了一起造成这样的原因主要是平时做事不专心，马虎大意，总犯自以为是的错误，不能虚心地听取他人的意见，这种浮躁的心态，错过了向别人学习和增长知识的机会。以后我会多去主动接触、尝试一些以前没接触过的任务，对自己不懂的问题做到及时地询问这方面经验多的领导及同事，多向领导及同事学习他们的经验。使自己多些锻炼的机会，让自己在工作中不断积累新的经验，这样在今后的工作中才能快速成长起来。

在思想观念方面本人还有以下几个方面需要改变：

培养适应变化的能力:职业内容的不断更新和新型职业的不断产生决定了现代职业对人的素质提出了更高的要求。新资源的\'开发、新技术的发明与应用、生产工具的革新、生产组织的改革和管理水平的提高，不仅要求人们具备更高的科学技术知识和操作技能，而且要求人们打破旧的传统观念，解放思想，开阔思路，树立时间观念、效率观念与合作观念。

培养竞争意识和创新观念：竞争意识是推动个体努力学习，自觉提高职业素质的动力。创新就是要打破安于现状、听天由命、依赖别人的人生观。自己光有文化知识和职业技术是不够的，还必须具有创新观念与创业精神，才能更好地实现在企业中的就业培养良好的职业品格：良好的职业道德是抵制各种不正之风，转变企业风气，建立良好的人际关系，建设高度的企业精神文明的重要保证。要具有忠于职守，献身事业的乐业和敬业精神，实事求是、严肃认真的劳动态度，刻苦钻研、精益求精的工作作风以及在工作中团结协作和全心全意为他人服务的精神。在工作中，无私、正直、勤奋、诚实、守信、坚定、勇敢等优秀职业品质是在工作上做出成绩的必要条件。 一个对人热情友好、乐于助人的人能得到同事的好感;一个有强烈事业心和责任感的人能得到领导的赏识;一个谦虚好学、踏实肯干的人能得到师傅的赞扬。很难想象，一个不讲奉献、自私自利、贪图安逸的人，能得到领导、同事的青睐。

**大学客服实训心得篇十**

社会经济的发展，让会计学成为炙手可热的行业，也成为企业、公司等日常经营必不可少的必备。随着会计制度的日臻完善，对会计人员的高度重视和严格要求，作为即将步入社会的会计专业人员，为了符合社会的要求，加强社会竞争力，必须严于自身的专业素质修养，培养较强的会计工作的实践操作能力。经过三年半的专业学习后，在把握了一定的会计基础知识的前提下，为了进一步巩固理论知识，将理论与实践有机地结合起来，本人进行了为期三个月的专业实习，以下是此次实习中的一些心得和体会。

实习真的是一种经历，只有亲身体验才知其中滋味。

课本上学的知识都是最基本的知识，不管现实情况怎样变化，抓住了最基本的就可以以不变应万变。如果没有学过系统的会计理论知识，不懂得那些专业的财务词汇，要想完成会计工作，是相当的困难。

会计工作是比较繁琐而细微的，面对的不是深刻的文字，而是反复出现的阿拉伯数字，很容易产生疲倦的感觉。一旦注意力不集中，就会导致账目记录、登录错误，计算的错误等问题。只有静下心来，认真的做，才不会出现差错。因此，工作的时候，绝对的高度集中注意力，不能分心，不能心浮气躁。不然，效率极低，而且错漏百出。

面对着事务所里的律师，看着他们每天从事的工作，其实，本质上都与我的工作差不多，有着不断的重复，但是，他们却从来都是严禁以待，对于每份证据，每份文件，每个程序，每个环节，都要做反复地核对与检查，保证着工作的质量与效率。在诉讼文书上，对每个字，每句话，都有着相当严密的推敲与构思。就如同会计工作一样，一个小数点都得斤斤计较。看起来是多么的乏味，枯燥。但是，真正用心了，才发现，工作的乐趣，在于过程中的谨慎，与完成工作后的轻松。当你发现自己的工作，做得一天比一天精确，一次比一次有效率的时候，那种精神上的满足感是旁人无法体会的。

偶尔闲暇也与律师们聊天，才发现，他们对着财务的见解，也是相当的独到，让我意识到自己工作的价值。会计是一个经营机构最基本的构建，也是一个掌握经济命脉的关键部门，无论公司大小，都是围绕着经济在运作的。这个位置举足轻重，每一个数字都牵扯到公司的兴衰，毕竟，这个商业社会中，经济牵动着所有的公司与所有的人，日常法律事务，其实也是大部分围绕着经济流转而产生，因此，会计部门的重要性，是不能忽略的，作为掌握一切经济动向的部门，就好像命运的齿轮，一旦它停止了，那么整个公司也就无法再正常运作下去。

良好的专业素质、认真的敬业精神、严谨的工作态度、清廉的道德修养，都是对会计人要的基本要求，此外，作为会计人员，对外的沟通力与交际能力，也是要求颇高的。一个会计的综合素质，体现了一个公司的整体水平。

经过这段时间的实践操作学习，我对会计工作的认识有了更多的提升。会计工作也如同一门艺术一样，要潜心修炼，提高自身，才能得到更多的肯定与承认。仅仅有着专业知识，是无法胜任会计工作的，还必须有着综合素质的修养，才是一名合格的会计人员。只有认识到自身的不足，与会计工作的重要性，才能让自己更了解自己的位置，肩负的责任，与工作的真实意义。也只有坚持不懈，精益求精，才能成为一名优秀的专业会计人。

**大学客服实训心得篇十一**

实习目的：

1、简单了解车床的工作原理及其工作方式;

2、学会正确的车床使用方法，并能正确使用一种工件加工方式。

车工准备知识：

一、车工安全知识

1、 上班穿工作服，女生戴工作帽，并将长挽入帽内。

2、 工作时必须精力集中，不准擅自离开机床。

3、 工件和车刀需装夹牢固，以免工件和车刀飞出伤人。

4、 工件旋转时，不准测量工件。

5、 工件安装好后，三爪扳手必须随手取下，以免不注意开动车床，以免扳手飞出伤人。

6、 上班不准串岗，坚持各自工作岗位。

二、车工理论知识

1、 车工：操作车床，在车床上加工机械产品的工人。

2、 什么是车削：利用工件的旋转运动和刀具的进给运动力，改变工件毛坯尺寸的大小和形状的一种冷加工车削方法。

3、 车床的型号标准注释及说明c w 6 1 40车床 特性：万能 变通车床组 型别代号 表示最大加工直径的1/10 表普通车床型

4、 车床的组成部分：主轴箱、挂轮箱、走入箱、拖板箱、刀架、尾架、拖板(大、中，小)三杆(丝、光。操纵)、床身、附件。

5、 车床的维护和保养①润滑油 ②检查机床是否完好 ③防砸 ④打扫卫生 ⑤关闭电源。

三、工件名称 加工内容 工具

1、车外圆 车φ30±0.5 90度的外圆车刀 游标卡尺2、车台阶(画线定位) 车φ22和φ17 90度外圆车刀 游标卡尺3、车圆弧 车r105和r135圆弧 成型车刀4、整形 用锉刀整形 锉刀、砂布四、车床通用规定：(一) 工作中认真作到：1、 找正工件时只准用手板动卡盘或开最低速找正，不准开高速找正。

2、 加工棒料时，棒料不得太长，一般以不超出主轴孔后端300毫米为宜并用木片在主轴孔内卡紧。如超过300毫米以上，应用支架支承，确认安全后方可加工，但不准开高速度。

3、 加工偏重工件时，配重要加得恰当，紧固牢靠，用手转动卡盘检查无障碍后，再低速回转，确认配重符合要求，方可加工。

4、 用尾座顶针顶持工件时，尾座套筒的伸出量不准超过套筒直径的二倍，同时注意锁紧。

5、 用尾座装钻头钻孔时，不准用杠杆转动手轮进刀。

6、 装卸较重的工件时，要在床面上垫块木板，防止发生意外。

7、 装卸卡盘时，只准用手转动三角皮带代动主轴回转进行，绝对禁止直接开动机床强制松开或拧紧，同时要在床面上垫块木板，防止发生意外。

8、 溜板作快速移动时，须在离极限位置前50~100毫米处停止快速移动，防止碰撞。

9、 车刀安装不宜伸出过长，车刀垫片要平整，宽度要与车刀底面宽度一致。

10、车削外圆时，只准用光杠而不准用丝杠代动溜板走刀。

11、改变主轴回转方向时，要先停主轴后进行，不准突然改变主轴回转方向。

12、工作中不准用反车的方法来制动主轴回转。

13、加工钢件改为加工铸铁件或其他有色金属件时，应将切屑彻底清除及擦净冷却液。加工铸铁件或其他有色金属件改为加工钢件时，应将切屑清除，彻底擦净导轨面并加油润滑。

14、作高速切削时，必须注意：① 切削钢件要有断屑装置。② 必须使用活顶尘

15、大型车床的工件重量转速，一定按使用说明书要求进行。

(二) 工作后认真做到：

1、 把溜板及尾座移到车床的尾端位置上。

2、 停车一个班以上，未加工完的大型工件，应用木块支承住。

实习内容：

一、基本知识： 车削加工的原理与加工范围以及特点。(1) 普通车床的基本结构、种类和用途。(2) 车刀种类、结构与作用、车刀的简单刃磨方法以及安装。(3) 车削外圆、端面、沟槽、螺纹、锥面的方法。(4) 工件的安装方法、车床主要附件的作用。(5) 车削用量的概念及选择。(6) 常用量具的正确使用方法，尺寸的检验。(7) 车削的一般工艺知识。(8) 车工安全技术。

二、基本技能：(1) 正确独立操作车床、安装和使用常用刀具。(2) 外圆端面、沟槽、螺纹和锥面等车削加工。(3) 独立完成作业件。实习结果： 车工的实习时间相对充裕了许多，因为安排了两天的时间来实习车工。我们加工的零件也有两个，一个是一个阶梯圆柱体，另一个是小型手把。除此而外，我们利用剩余的时间还各自都极尽想象力的加工一些小玩意，比如玲珑宝塔，葫芦，子弹等等。

总结体会：

车工是我实习的第一个工种，也是我练习时间最长，自我感觉掌握程度最好的一个工种。老师们似乎很轻松，因为他们除了简单的介绍了一下车床的使用方法以外基本上就是在闲坐聊天，偶尔出来帮忙看看我们的练习进度。再就是我们谁要是一个不小心把车刀给磨坏了，需要老师帮忙出来磨一下刀具。除此而外，基本上都是我们自己在探索在瞎摸在尽情的折腾。也不能说这样的折腾没有效果，毕竟我们都做出了那么多玲珑小巧又可爱的小玩意。这不能不说是我们的一个小成功，因为没有差强人意的技术，这种小玩意即使做出来也不好看。因此，车床上的工作，最讲究的是一个脑力劳动。我们学习的又是普通车床，一切的操作都是人为的控制，要想做出精美的工艺来，非有娴熟的技术和缜密的安排难以达到要求。它需要你再拿到一个需要加工零件的零件图时，不仅仅懂得安排先处理那块，后处理那里，还必须懂得在处理的时候两手、大脑、身体各个部位都要全身心地协调配合起来。真可谓是“牵一发而动全身”。而且，车床的工作当中注意事项相当的繁杂，更需要你有耐心有恒心有毅力。

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