# 2024年实训总结客服心得体会(17篇)

来源：网络 作者：星月相依 更新时间：2024-09-22

*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。优质的心得体会该怎么样去写呢？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。实训总结客服心得体会篇一东阳市画航工艺品...*

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。优质的心得体会该怎么样去写呢？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

**实训总结客服心得体会篇一**

东阳市画航工艺品有限公司，成立于20--03-23经营范围包括一般项目：工艺美术品及礼仪用品制造（象牙及其制品除外）；珠宝首饰制造；体育用品制造；日用杂品制造；日用品生产专用设备制造；服装制造；服饰制造；玩具制造；鞋制造；工艺美术品及收藏品批发（象牙及其制品除外）；珠宝首饰批发；体育用品及器材批发；厨具卫具及日用杂品批发；服装服饰批发；玩具、动漫及游艺用品销售；鞋帽批发(除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动)

2.实习工作介绍

电商客服主要做什么：电子商务客服是承载着客户投诉、订单业务受理（新增、补单、调换货、撤单等）、通过各种沟通渠道获取参与与客户调查、与客户直接联系的一线业务受理人员。作为承上启下的信息传递者，客服还肩负着及时将客户的建议传递给其他部门的重任。

电商客服主要工作内容为：解决客人的疑问（关于商品、快递、售后、价格、网站活动、支付方式等疑问）、处理交易中的纠纷、售后服务以及订单出现异常或者无货等情况时与客户进行沟通协调。电商客服的工作内容电商客服岗位职责

1、负责收集客户信息，了解并分析客户需求，规划客户服务方案；

2、负责进行有效的客户管理和沟通；

3、负责建立客户服务团队以及培训客户代表等相关人员；

4、定期或不定期进行客户回访，以检查客户关系维护的情况；

5、负责发展维护良好的客户关系；

6、负责组织公司产品的售后服务工作；

7、按照要求每天填写《网络部客户咨询表》和《网络部成交记录表》；

8、熟悉公司的产品和深入理解公司相应的销售政策，并且把它变成自己的语言，流利地把它表达出来；

9、不断提高自己的销售能力(销售语言，销售技巧)；

10、工作责任心；

11、每月底都要制定出自己下月的工作计划和销售目标，以便在推广的同时，稳定老市场，稳定基础销量。主要在网络上进行销售，销售平台大多是微信平台，然后底薪加销售业绩的提成

3.实习工作中发现的问题

一、店铺出现延迟发货的情况未告知买家

商家们都知道拼多多规定商家要在48小时内进行发货（预售商品、定制商品除外），但有时也会因为特殊情况而导致商家未能准时发货的情况（如缺货、天气原因等），也有买家有要求指定快递而商家并没有发送其指定快递，这些种种情况都可能照成买家的不满，所以如果发生这种事商家客服们要提前告知买家，说明原因，相信对于好态度的客服买家也是会体谅的。

二、客服不能及时回复、态度不好拼多多客服做的就是售前和售后工作，服务态度很重要，也是影响店铺转化的重要因素之一，而且平台也是有一个有效回复率的，客服如果没在指定时间内进行回复的话，是可能让店铺受到惩罚的；一个合格的客服是热心、耐心的，如果客服态度不好，很容易引起买家的不满，店铺受到投诉也是咎由自取的了。

三、客服推脱责任

出现纠纷的的“重灾区”就是处理售后的那一环，在这一环节商家很容易和买家出现纠纷，特别是退换货运费和退款申请这两个方面。很多买家因为产品没有达到自己买前的需求就要进行退换货，但又不想承担邮费，而商家服务方面则认为产品没有问题，拒绝买家的退款申请而导致买家投诉到平台客服，导致客服介入，导致店铺纠纷率介入提升，得不偿失。对于这种情况，卖家可以开通退换货包邮功能，如果遇到恶意退款的买家，我们只需要收集证据，然后向拼多多客服提起申述即可。所以，店铺一定要做好客服的培训，好的客服才能让店铺走得更远有所保障。

4.给企业的建议

一.建平台的目的与动机

首先关于这个问题，很多商家在在有做电商的想法时都不会考虑到这个问题，及时考虑到对于前期的目的也不是很明确。对于刚开始接触电商或者根本不了解电商的商家前期需要思考你做电商的目的是什么？为了通过线上渠道进行产品销售还是为了单纯的品牌宣传与提供服务，考虑清楚这个问题之后，明确目的之后接下来需要思考销售产品有哪些产品可以进行销售，可以提供哪些服务或者如何进行品牌宣传。

二.产品是否适合线上平台进行销售

在思考这个问题之前需要先将自己的目前发展模式、产品、客户群体挨个过一遍，为什么要先做这些呢？因为你需要了解我目前发展模式适不适合做电商平台，假如销售产品，我可以销售哪些产品，我的产品适不适合通过线上平台进行销售，我的客户群体是哪些，他们能否可以接受线上平台交易。

三.如何选择适合自己的平台；

选择平台对于刚起步的电商平台来说非常重要机遇安全因素考虑选择平台时需要了解该平台的系统稳定性、平台商户数量、资金安全保障等因素，其次需要了解自己的销售范围是本地还是全国市场，最后需要对比价格、平台功能

四.做好产品需要注意哪些问题

做好之前的三步就可以开始进行产品分析工作，你需要了解目前手头的产品哪些可以在线上进行销售，哪些无法通过线上平台销售，产品说明书、详细资料、消费人群、产品功能、卖点、客户需求痛点以上文件需要提前整理好为上线做充足的准备工作。另外需要了解该平台的交易流程与交易规则，为之后平台运营做好基础功课。

5.工作展望

很多电商客服在进入工作岗位上之后对于个人的职业晋升路径是迷茫的，不清楚电商客服岗位的发展方向。了解这一岗位的多维度发展通道很重要，尤其不要被所处公司的框架局限住自己的发展，因为有些电商公司的业务面有限，故而组织架构简单紧凑。其实电商客服在职业发展中有三个方向：

一.朝管理的岗位发展，比如电商客服专员——客服组长——客服主管——客服经理；

二.朝运营的岗位发展，比如电商客服专员——运营助理——运营/策划——运营/策划主管——市场经理；

三.朝培训方向发展，比如电商客服专员——客服培训专员——客服培训主管——客服培训经理。

个人与岗位的匹配度

在职业规划中，还要进行个人分析与工作分析，知悉个人兴趣、能力、性格，以及不同发展方向需要具备的职业技能和职业素养，才能明确自己适合的岗位，找准方向，事半功倍。比如：朝管理岗位发展，需要个人的综合能力比较强，有领导力、有统筹管理的观念；朝运营岗位发展，需要个人在思维上极其活跃，对各类热点信息有敏锐洞察力；朝培训岗位发展，需要个人在产品、营销、销售上有极强的钻研精神，并且要具备很好的表达能力。当然，个人适合发展方向并不是一开始就能明确的，需要在工作中不断发掘自我的素质能力，才能更好地为自己匹配发展方向。

制定详细的成长计划

电商客服的工作刚开始接手时，需要对大量产品信息、产品收发流程、与客户之间的固定沟通话术进行系统的学习，但在进入工作状态，熟悉工作内容之后更多是不断的重复，而大量的重复工作很容易让人疲软，丧失斗志，所以在工作之中一定要坚持不读学习的习惯。要学习的内容是依照个人的职业路径来制定的，明确在管理、运营、培训这三个路径中自己的方向之后，要制定1年、3年、5年、10年的目标。例如在管理通道中，可以制定一个10年规划，1年晋升资深客服、3年晋升主管、5年晋升经理、10年晋升总监，并且在每个节点都明确一个可对标的人，然后分析自己与对标人之间的差距，通过学习与事件缩减差距。

**实训总结客服心得体会篇二**

回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来瑞和物业工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

回顾当初来瑞和物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的瑞和一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新;

2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上;

3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;

4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈;

5、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访;

6、资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等;

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在瑞和物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报;细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情;至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

在20\_\_年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

1、自觉遵守公司的各项管理制度;

2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪;

3、加强文案制作能力;拓展各项工作技能，如学习photoshop 、coreldraw软件的操作等;

4、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性;

5、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入瑞和物业这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步!

**实训总结客服心得体会篇三**

作为一名移动工作人员，长假基本没有休息，奔波于大街小巷，忙碌于各个客户门店。我服务，我奉献，我快乐!因为我看见了消费者愉悦的表情，看见了零售户点钞票的笑容;因为我为祖国六十华诞也献上了一份绵薄的礼物！

我是一个客服新兵，在将近一年的时间里，每当夜深人静，我翻开工作笔记本的时候，回想起与客户交流情景的时候，兴奋之情油然而生。我深深地感到，客户在我心中，是多么的充实和快乐！

公司是树，客户是根，服务是本。客户成功了，公司才能成功，宜春烟草的品牌形象才能树立起来。客户经理传递的不仅仅是卷烟，更是对客户的关心。“以客户为中心”的宗旨，我们要时刻牢记！

客户在我心中，就是要坚持“以人为本”，把客户当作自己的朋友，做到人性化服务。不仅仅是多一点微笑，多一点热情，不仅仅是宣传政策和法规，还要倾听他们的诉说，想客户所想，急客户所急。在日常拜访过程中，积极地了解客户情况，包括他们的个人志趣、爱好、重要纪念日等等，以便更好地与零售户沟通，并及时送上节日喜庆的祝福。零售户有困难时，我们可以量力为客户解决。

客户在我心中，就要做到即是全过程的又体现差异化的周到服务。细致的调查研究是基本功，是优质服务的重要基础。客户的零售业态、经营规模、库存情况、需求数量以及守法状况等等，我们都要尽可能地了解，做到分类服务，增强服务的针对性和有效性，包括为客户提供商情信息，协助他们拟定销售计划，理清库存，引导他们转变经营理念，调整品牌结构，努力为他们提供更多的，可供选择的货源，帮助他们提高经济效益。

客户在我心中，就要加强历练，刻苦学习，虚心拜师，努力提高服务本领。从订货服务、货源信息提供到投诉咨询、新户培训，从网络技术的熟练到同客户沟通的艺术，从售前服务、售中服务到售后服务，从营销学到心理学等等，是一个系统工程。我作为一个新兵，全面提高自身素质任重而道远。回顾近一年来的历程，从陌生、担忧到热爱和逐步入门，每一步都离不开领导和同事们的关心、培养和耐心指教，客户在我心中，领导和同事们也在我心中！

客户在我心中，是责任、是效率！我将不懈努力，做到爱岗敬业，吃苦耐劳，遵纪守法，争做一名合格的客户经理！

谢谢大家！

**实训总结客服心得体会篇四**

（一）关于组织结构和岗位设置

首先，对各个部门和岗位做一个实地调查和分析，砍去可有可无的部门或者岗位，减少和控制人工成本，实现人力资源的优化配置。其次，规范组织结构，优化部门设置。部门的设置一定要符合企业实际发展需要，尽可能做到的简化、清晰。同时要将各个组织分清职责，明确部门的作用。第三，部门内部岗位的设置根据实际工作需求，严格按照企业的人力资源规划，避免因人设岗。人员编制、组织架构要有限制，不能随意更改，对岗位职责模糊不清，应进行必要的工作的分析，关键的岗位应制定工作说明书。

（二）关于人员选拔和任用

第一，坚持人才是企业发展的唯一源泉。重视和尊重人才，避免任人唯亲，关系至上。拓展人才引进的渠道，重视内部竞争和流动，提供员工发展和晋升的平台。第二，用人所长也要容人所短。选拔人才不能只看重学历文凭、工作经验甚至是关系，重视对创新型人才的培养，允许犯错，提供机会，以提升员工对企业的忠诚度。第三，留住人才是关键。无论是一线生产员工、专业技术人才还是管理人才都要防止外流，因为招到一个人的成本和难度远大于留住一个人。防止现有人力资源的流失，要从长远计议，树立所有人员都是人才的观念，重视员工个人发展需求，将员工的个人理想与企业的发展紧密联系起来，同发展共受益。

（三）关于员工的培训开发和职业生涯规划

首先，培训要制度化。员工的培训应提升层次和深度，不能局限于管理层或者企业文化、公司制度方面的培训，要充分利用公司现有人才资源、各类培训机构及一些大专院校搞好员工的培训和轮训，明确各部门各级的培训任务并使其制度化，要逐步建立各类员工各级管理层及其晋升前的必训制度。同时，要杜绝流于形式、没有实际效果的、费力伤财的培训。其次，开展员工职业生涯管理。使员工尤其是知识型员工看到自己在企业中的发展道路，而不致于为自己目前所处的地位和未来的发展感到迷茫，从而有助于降低员工的流失率。同时，不仅要为员工提供与其贡献相对等的报酬，还要在充分了解员工的个人需求和职业发展愿望的基础上，制定出系统、科学的员工职业生涯规划，有效地为员工提供多种发展渠道和学习深造的机会，设置多条平等竞争的晋升阶梯，使员工切实感到自己在企业中有实现理想和抱负的希望。最后，建立和完善内部流动机制，通过内部招聘，鼓励员工竞争上岗，搭建员工轮岗流动的平台，从而避免员工在一个岗位上束缚而造成企业内部缺乏活力和创新能力。

（四）关于k3系统的开发利用

首先，深入学习和挖掘k3系统的各个模块的功能。现在这个系统可能已经有最新版本了，最好是能和服务商联系一下对系统做一下升级，请专业机构对人力资源部的相关人员做一些专业方面的培训，要求每个人必须掌握整个系统的操作使用。其次，根据职务和职责，分工负责各自模块的管理。比如负责基础人事管理的要把员工的基本资料、合同、社会保险和福利等完善起来；负责招聘的要把招聘选拔这块建立起来；负责培训的把员工的培训发展这块建立起来，实现网络在线管理。最后，通过一步步的对基础人力资源管理的完善，然后向全公司推行、改进，实现各个环节对接，达到管理系统化。

（五）关于人事管理流程

第一，规范流程。对于不科学的流程和规定，要做出改进和完善，一切以简单有效为为目的，避免到处找人签字。第二，讲明政策。公司的人事管理制度，应向所有部门所有人讲明白，说清楚。什么可以做，什么不能做，任何人不能随意违反。第三，严格执行。对违反管理规定和操作流程的行为，要有相应的处罚措施和控制手段，不能简单的说一下就放在一边，建议与本人的绩效考核挂钩，严重的给出警告或相应的处分。

（六）、实习感悟

首先，感谢秦老师对这次暑期实习的大力倡导和支持，感谢s公司给我的这次实习机会，感谢s公司人力资源部的所有同事在这段时间里给我的帮助和指导，也感谢所有对我的实习工作支持的公司其他部门的同事。

这段时间的实习，我感受颇多。有句话说得好，“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”，书本学来的东西，终究是要经过实践的，实践才是检验真理的唯一标准。

**实训总结客服心得体会篇五**

1、实习内容

对于刚刚上岗的我们有一位客服主管带领我们，第一周主要是了解工作的公司的规章制度，了解工作的基本流程，熟悉公司的工作环境和同事们。第二周才算是真正的工作，基本上一些表面的操作流程还是了解的，但一些比较深层次的，自己要摸索，要理解，带我们的主管只能讲一些基本的东西，真正的东西要靠我们的实践，这样才能掌握该掌握的技巧，尤其是回访客户的交流技巧。

在为期一个月的实习中，基本上是分为两个阶段。

适应阶段：了解和熟悉操作流程。在开始的7天里，作为新人的我们有些手忙脚乱，因为初步接手客服这个工作只是对一些表面的回复和顾客沟通的方法有所了解，但真正的开始和顾客沟通时是有区别的，关键是我们刚着手，很多东西都还不熟悉。但为了让自己能快些适应工作环境，对每天发生的事，做好每一天的工作记录，记录每一天的问题，想想产生这些问题的原因，自己应该如何才能更好的解决。每一天都会有售后的客户服务催货问题，老顾客询问的问题。

总之，刚刚开始的时候，忙了这边忙不过那边，搞得一团糟。而且打电话给客户的时候也经常会挨骂，即使受了委屈还在不停的给顾客道歉和解释，尽管原因在不我们，但是仍然拿出了自己的耐心和态度为每一个客户解答。作为一个合格的客服，随时心里都要谨记客户至上，态度要诚恳，语气不能太过于僵硬。不过还好，处理解决问题之后，还是会得到一些客户的认同和肯定，正因为这些客户的认同，自己对工作耶充满了信心，很快的，我适应了这忙碌又充实的工作。

学习成长阶段：再剩下的时间里，负责接听客服热线、在线解答用户咨询，解决用户问题、详细做好问题记录;将无法立即解决的问题提交相关部门解决，跟踪问题解决进度，并及时回复客户，积累的一些尚未处理的订单都会遭到一些投诉，工作上更繁琐了。不仅要和有购买意向的顾客沟通联系，还要处理好售后的服务，和跟踪好物流相关的事情。尽管是第一次真正当电话客服，但这份工作做得还算顺手。不过这也是公司同事的帮忙和指导，我才能更快的适应这份工作，并做好它。

在这个暑假的实习培训中，我学习到了很多平时在课堂上学不到的东西，收货可谓颇丰厚。在实习期间，我学会了聆听，和客户保持良好的沟通力和换位思考问题，以礼待人，站在客户的角度想问题，在客户出现不满清晰时要及时安抚并且尽可能地帮客户解决问题。我在电话回访客户和电话解决关于发货问题等问题时，学会了去应对在解决过程中遇到的形形色色的人，学会边听边说，也体会到了在帮助他人听到那句你服务态度很好的快乐心情。

2、实习心得

实习的一年之中，在主管的关心、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。与此同时，我自己的思想认识都有了很大的提高。这份工作让我树立了较强的责任心，因为员工的一点点疏忽就会导致公司店铺遭到投诉，以及店铺的形象会受损。以下是我的一些实习心得：

在工作进程方面。要随时保持乐观的心得，接单的时候要快速解决客户的问题，不能将个人的心情带入工作中。拨打电话时，大脑一定要清晰，要热情，真诚，不管自己情绪如何，也不可对客户不礼貌，让客户知道我们是真诚解决这问题的。同时注意倾听客户的话，对于不确定的事不能贸然回答客户客户，更不能给客户承诺，也不能按照主观意识告诉一下事情。比如鞋子的款式等这些看似很小的问题，很多客户会因为你的一句不清不楚的话而投诉和差评，因此在给客户推荐或承诺时，要先了解客户资料，关注客户的消费记录。

在同事关系方面。踏上社会，我们与形形色色的人打交道。由于存在利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会像同学一样对你嘘寒问暖。因此对于刚出校门的我们很多时候是无法适应的。虽然是这样，我们要想快速融入这个团队中，就主动跟其他同事交流，要少说多做，多听听别人的意见，尊重他人，同事有不懂的地方要主动耐心的帮助，自己有不懂的地方可以向同事虚心请教，经常跟同事相互交流沟通。维持好和谐的同事关系也是在职人员必备的，毕竟我们是一个团体。在这期间，我深刻体会到同别人交流的重要性，尤其是客户关系这门课程的实际应用方面。

在学习方面。在学校时，老师总是强调我们要注重培养自己的自学能力，也拓宽自己的知识面，只有自己知识面广了，才有筹码同别人谈话。出来实习后才深刻体会到老师的良苦用心，我担任客服一职，平时在工作上只是接接单，打电话处理一些投诉和尚未处理的订单，几乎没用上自己所学的专业知识。但平时电话回访客户的时候和处理一些问题时，靠原有的一点只是肯定是不行的，所以要不断学习不断积累，不断丰富自己。

在心理素质方面。在淘宝各种各样的人都有，任何事情都有可能发生，没有一个良好的心理素质是很难胜任的，这里的心理素质不仅仅是指自己的心理，还要具有洞察买家心理的本领。在服务态度方面。态度可以决定一切，这一点都不夸张，作为一名客服，态度是非常重要的，由于买卖双方均是在虚拟的环境下进行的交易，整个过程都只能通过语言文字交流来进行，其中客服的态度会给买家最直接的印象，是决定买家是否愿意购买的关健因素，不管什么情况，都要记得“客户是上帝”，不要冷落任何一名客户，对于自己的过失，应该主动向买家道谦，对于买家的过错，应该积极引导。

在尚未毕业的时候能够拥有这样的实习经历，无论是对现在的自己还是将来的自己都是有所裨益的，感觉自己真的是很幸运。在这里，我能够有机会通过实践来加深自己的鞋子专业知识，也通过此次的实习加深了对淘宝操作流程的熟悉，学会了如何合理的把所学的知识运用于实际操作中，让我充分的体会到团队协作的必要性，磨练了自身的意志，得到了真正的锻炼。学到了许多为人处世的道理与方法，学会了和善待人，也学会了时刻勉励自己，使自己始终保持自强不息的良好心态!但此次实习过程中，也发现了自己有很多不足之处，专业知识不够扎实，知识面不够广阔，欠缺实践，不能很好地将理论知识很好地在实际实践中合理地将其运用，譬如说客户关系这门课程，同客户交流沟通得时候需要技巧，开场白要如何说才能更加让客户继续听下去，而客户关系这门课程却能很好的诠释，希望接下来的学习中能够不断学习新的知识，在实践中合理的将其运用，不断地提高自己的素质，锻炼自己的能力，为以后求职做好准备。同时也希望下一届的师弟师妹能够学好客户关系这门课程，在大学期间能够多参加一些活动，积累一些实践经验，开拓自己的视野。

此时此刻;即将面临毕业，最深切的感受就是，无论从何处起步，无论具体从事哪种工作，认真细致和踏实的工作态度是很重要的。

3、实习小结

通过实习的一年里，我学到了很多，但也深感自己的不足。在剩下的大学生涯或者说接下来的日子，我会在以后的学习中更加努力，取长补短，虚心请教。

(1)不断学习，不断充实自己。多关注一些时事，多看一些杂志新闻，不断学习理论、和社会知识，不过要注重实践。大学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。

(2)学好专业知识，坚持与实践相结合。实习一个月，我渐渐明白有时实际要比理论简单直接的多，但大多数情况下实际操作还是比理论要复杂、间接，而且知识面要广，要不然处理起问题会有些困难。值得庆幸的是在一个月的时间里，公司的同事都给予了我热情的指导和帮助，在理论运用于实践的同时，也在实践中更加深刻地理解了以前没有理解透彻的知识。

(3)要学会有耐心、乐观、要经常与其他人交流沟通。对于刚刚出社会的我们，不管到哪家公司，一开始都不会给我们布置过多的工作任务，一般都是先让我们熟悉公司的工作环境，在这段时间里或许我们会觉得很无聊，没事可做，便会产生离开的念头。在这个时候我们一定要坚持，不能轻易放弃。上班被客户批是正常的事，承受能力差的同学很容易放弃。这时我们要直面问题，要乐观，笑笑而过，切忌跟客户顶嘴，此时沟通技巧很重要。

(4)端正自己的态度。做人做事还不如先把自己的态度端正。好的态度是好的开始，其实很多时候很多事情会因态度而改变很多。平时，我们不管做什么事，都要明确自己的目标，无论到公司工作还是在大学，要知道自己能否胜任这份工作，自己是否要朝那个方向发展，关键是看你自己对待的态度，态度对了，即使自己以前没学过的知识也可以在锻炼中逐渐的掌握。因此，要树立正确的目标，在实现目标的过程中一定要多看别人怎样做，多听别人怎样说，多想自己应该怎样做，然后自己亲自动手去多做。只有这样我们才能把事情做好。

4、专业建设建议

无论是哪个专业，都不要一味搞理论，实践很重要。必须多动手，多操作。

我们专业是市场营销，在书本上(如客户关系)学过很多客户交流技巧等理论，似乎通俗易懂，但从未真正付诸实践过，等我们出来社会，真正亲身去跟不同客户交流的时候，才体会到难度有多大，才真正体会到我们在学校学到的理论知识只是一些皮毛，而且尚欠缺实践。我们在学校的时候，上课或书本上看到过很多精彩的交流技巧，似乎轻而易举，但等到我们亲临其境才意识到自己能力的欠缺和知识的匮乏。希望以后学校能够给更多的实践机会，只有将理论知识运用到实践当中，才能更好掌握知识，还有多提供一些展示自我的平台，例如课堂前十分钟的演讲等。

5、结束语

在京东商城实习的这段日子，我体会到了公司这个大家庭的和睦，也让我感受到同事的各种热情，同时我拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，希望自己在工作中积累各方面的经验，为将来自己走的路做好准备，也希望以后的路越走越远。

**实训总结客服心得体会篇六**

将近五个月的实习期已经结束了，回来之后一直专心写论文，看到一些工作上的资料，心里还有点遗憾。因为工作很好，离开京东不免有些可惜，不过还好如果想去，我还有机会，只不过应该不会再去京东，再去做京东的电话客服了。还记得当时一起去实习的有40个左右，有同班同系，还有别系的同学。当时人事招聘员对我们说，工作一个月、三个月、半年，这三个时期都是心里动荡期，这三个时间里人都容易跳槽。

我们是12月14号到公司报到，那天正好是周五，签了合同后我们就来了个双休，很不幸的是第二天就有同学离开了，原因是工作地点太偏僻。距离春节大概也就是一个月左右的时间，放假来了之后才发现，同学已经走的差不多了。其实每一个同学的离开都会引起其他人的骚动，都在预谋着什么时间离开，去自己想去的城市。我也是这样。一直到我们以交实习论文为理由离开公司时，仍有同学在坚持，无论是出于没有后路或者干脆为了论文而留下，还好我们都坚持了下来，想想也挺为自己骄傲的。我想这次的实习经历会永远留在我的记忆里，而在实习中学会的坚持、责任感也会成为我今后人生的动力，更为以后路上的坎坷挫折做铺垫。

人可能就是在一次次的不断地超越自己的过程中攀登到自己人生的顶峰的，就像破茧成蝶一样，一旦突破了限制自身发展的瓶颈，那么胜利就离你不远了。现在的顶岗实习支教就如同一个破茧的过程，我们都在被一件件大大小小的事情磨练着，我们都在完成各自的每一件任务之后留下属于自己的精神财富。就这样不断的积累、不断的探索、不断的超越。我相信在不久的将来我们一定会因为由量变的积累达到质变的飞跃的。

在我看来，超越其实是一种挑战，是一种创造，它相当的时候更倾向于人格的塑造。白岩松曾经说过“人格是最高的学历”，超越自己主要就是克服自身的心里惰性，勇敢的面对摆在自己面前的一切困难。当我把这种超越带给自己甚至传染给学生的时候我就是成功了。

出来社会小半年，已经是半个社会人了。不能再向学生那样，某些时候可以随心随意。校外企业顶岗实习，为我们提供了一个很好的实践机会，可以让我们更好的把理论应用于实践，在实践中领悟理论，更可以学习到很多书本上学习不到的、甚至比理论知识更实用的业务知识。

经历了这一次实习，我渐渐的认识到，每一份工作或每一个工作环境都无法尽善尽美，但每一份工作中都有许多宝贵的经验和资源，如失败的沮丧、自我成长的喜悦、温馨的工作伙伴、值得感谢的客户等等，这些都是工作成功者必须体验的感受和必备的财富。如果每天怀着感恩的心情去工作，在工作中始终牢记“拥有一份工作，就要懂得感恩”的道理，你一定会收获很多很多。在你收获很多很多的同时，你会发现自己已经在锻炼中变得勇敢，坚强，乐观，阔达。这样的你，是不断前进的走在成功的路上的。

最后，感谢这一段曲折的时光，感谢每个我所在的企业，感谢企业领导以及上司对我的重视和栽培，感谢我所遇到的同事们，你们一路给我帮助和支持，让我在前进的路上充满着激情和勇气!感谢河南商专，让我在短短的两年时间里认识到很多的良师益友，让我在知识的海洋中不断吸取知识不断的完善自己，感谢各位辅导老师的辛勤付出与教导，给我们无微不至的呵护，让我们在工作中振作起来并且找到迷茫的出口!

**实训总结客服心得体会篇七**

初来京东，一切都是陌生而新奇的。公司提供了住宿的地方，是在一所学校的寝室里，而且为我们提供了被子等生活用品，让我们的生活有了一个保障。其次它自带有食堂，所以吃饭问题也基本不用愁，中午会给每个人发放水果或酸奶或是茶叶、奶茶之类的饮品，平常的时候如果饿了，也有免费小零食提供，虽然工作起来基本没有吃东西的时间，但是这种做法挺让人感动的。公司的地理位置进行过搬迁：以前是租的场所，有两处，分为老、新职场，现在就是新盖的两栋楼。每个人一个工位、一台电脑、一部电话、一个耳机就能开始工作了，装备简单、齐全而实用。

这些外部条件都打理好了，那么就只需要个人对业务知识、对工作系统熟练就没什么问题了。新盖的两栋圆饼楼环境确实很好，虽然高度只有四层，但是很大，公司的上千人都能容纳。公司内部还放有很多盆花花草草，主要用来吸收电脑辐射，其次是起到美观的效果，同时也为现代化的职场环境增添一丝活力。之所称它为圆饼楼，是因为它呈饼状，显得很可爱。在晚上周围一片漆黑的时候，楼就会亮起来，一闪一闪的，颜色交错变化，非常漂亮。

因为这里是京东全国客服中心，所以大多数人员都是接线的，包括电话客服和在线客服，横向有行政部、人事部、运营管理部、员工关怀部等，纵向是一线客服、高级客服、主管、经理、高级经理、总监。客服里面又包括订单、售后、pop、团购、审单、投诉等，分工很明确、很详细，这就是大公司的组织构架，脉络清晰流畅。我之前所在的小公司，就不一样了：各种制度都不够完善，做一件事会牵扯到做很多其它事情，虽然能了解很多，但是做事效率很低。所以大公司、小公司，各有优缺点，就看你的性格适合什么样的环境了。

在京东除了工作外呢，还安排有其它娱乐性的活动。比如我知道的“年会”，还有类似于“我是歌手”的这种比赛，有情人节的时候选拔的大众情人，相亲等活动。虽然这些都与我无缘，但感觉公司的娱乐生活还是蛮丰富的，活动中设有抽奖等环节，同时因奖品具有很大的诱惑力，所以员工的参与度还是挺高的。公司还建有健身房、瑜伽房等场地，之后还会有ktv、羽毛球馆、篮球馆等相应组建起来。听着就觉得特别美好，让人憧憬与向往。想着以后的工作要是能轻松一些，多一点时间去锻炼锻炼身体、放松放松心情，那该件多么惬意的事情!嘿嘿，想的有点多…….

公司的硬件设施越来越好，内部政策也在发展与完善。从去年开始就新增了许多变化。首先是京东商城的首页多了一个“闪购”的栏目，闪购的出台，销量大大增加，虽然同样是销售，但是营销策略一变化，销量的变化也是必然的，而且闪购的突出特点是“品牌”、“限时”、“折扣”，刚好符合人们对物美价廉的追求。或许把“闪购”单独列为一个整体，就是抓住了人们的消费心理。其次是针对收货环节，开箱验货政策的调整，京东以前是不能开箱验货的，这让那些货到付款的消费者很不满，其实这就是一个信任问题。消费者不想让钱付了，结果发现商品没有保证;商家觉得客户直接拒收，让自己白白承担了运费很不值，因为客户的要求很多，有时候并不是因为商品质量的问题才导致的拒收，那客户无理由的拒收，对商家来说就是一个很大的损失。

现在实行了开箱验货，其实是网购的一个提升，客户不喜欢当场就拒收，直接退回，还能保证商品的完好无损性。当然了开箱验货是有限制的，验货只能验外观，对于电子产品，是不能进行使用之类的，而且像特殊商品也是不能打开包装的。其实只要一个平台或一个商家有了信誉，消费者是不需要有这样一个顾虑的，这么大的一个平台能不去维护消费者的权益吗?那之后怎么去立足呢?而且并不是只有京东不开箱验货，大环境就是这样，只是客户不能理解，在哪儿买的就把抱怨撒在哪儿。但随着电商的壮大，网购的各种条例、制度的完善，倾向于卖家的天平正在归于平衡，消费者的权益正在受到重视与保护，相信以后的网购会越来越让人感到安全和放心。最后就是随着315新消费者保护法的出台，各大购物平台都开始相应作出调整。

为了提高客户满意度，也为了能在新消法出来后京东可以顺利实施这个政策，京东还率先实施了新消法，以前手机、电脑等电子类产品，电视机、冰箱等家电类商品没有质量问题是不能退换货的，但现在很多东西都是可以的，只要保证商品的完好性就行，这为消费者的网购确实带来了很大的便利，而且还有了保障。所以京东的信誉不仅靠的是产品质量，而且还积极响应国家的政策，保障消费者权益。

来京东工作后，才知道什么叫高效率，以前培训的时候，主管说这边是四线的城市，二线的速度，当时还疑惑：这边是有多高效?真正工作的时候才体会这句话的真正含义，首先每天的电话量要求cph达到12以上，也就是每小时大于等于12个电话，一小时60分钟，一个电话大约5min左右，其实感觉这个还好，但是如果遇到无理取闹、蛮不讲理的客户，一个电话就能接10多分钟、半个小时，有时候你还要给客户回电告知事情处理的结果，所以这个高度还是不容易达到的。而且总量要求100个以上，每天我们9个小时的班，吃饭、上厕所、喝水算上1个小时，也就是8h的工作时间，所以基本每分钟都要得到合理的利用。

接完一个电话就要马上点击准备，去迎接下一个电话，因为你的话后也不能超标。但是你不是只接电话就可以了，您还要操作系统给客户解决问题、记录客户的问题，所以要做到同步录入，边接听电话，边打字，保证在挂完电话，你事情也做完了。所以根本没有消息时间，可能你还有疑惑哪有那么多电话呢?我想说的是电话都接不完，这么大一个平台，成千上万的客户可能在同一时间都遇到了问题，所以不用担心无电话可接，遇到高峰期的时候，比如“双十一”，客户电话根本打不进来，等很久才能打通。你的嘴要不听的说、手要不断的打字，可想而知，这是有多忙、多累，而且还要忽略自己的情绪，去安抚客户的情绪。

下班的时候，你还不能及时下班，还有很多后续的工作要做，因为你还要去解决客户的问题，比如去联系商家、快递询问物流异常的原因;问财务款项为什么客户还未收到，发票什么时候开出;问采销商品什么时候到货，如何使用，性能怎么样等一系列的问题，问好了之后还要给客户回复。同时当客户的一个订单处理完的时候，还要对客户回电进行确认：你是否收到货了啊?你是否收到款项了啊等问题，所以一天要工作好长时间。每天早出晚归的，虽然没做体力活，但感觉比体力活还累，忙的时候上厕所、喝水都没时间。有时候也想偷懒，但是各项指标都限制着你，若一有其它状态，就能立刻被发现。这就是大公司的制度所起的巨大作用，这样的制度让管理者放心、安心，让工作人员伤心、痛心!

虽然我们的主要工作是接电话，但是偶尔还要参加培训，更新、强化业务知识，防止解答有误造成投诉。同时每周还要周考，周考不过有补考，虽然我感觉意义不大，但是还是能起到加强的作用。总之公司在业务这一块儿，会从各方面对你进行考核。最开始培训的时候，每讲完一节，也都会有考试，测试我们对业务知识是否掌握牢固，很多人在培训这一阶段就坚持不住了，要离开，觉得太难、太繁琐，自己胜任不了，然后一部分人走了，一部分人留下了。到了真正接线的时候，难度就更大了，你面对的是真正的客户，你所掌握的知识也不一定用的到，那叫一个无措、焦急啊，你想为客户解决问题，但是不知道怎么解决，这种感受会让人非常难受，在这个时刻，就是大多数人做不下去的时候，会有大部分人选择离职，这也是在外人看来京东流失率高的原因，当然了，这完全是个人适应能力的一个问题，并不是公司让你离开，而且你自己选择让自己离开。

我现在已经工作近半年了，也有了想走的打算，但我的离开跟他们的离开就迥然不同了，我对公司的流程、规定及相关标准、业务知识基本都熟悉了，遇到相关问题，也基本不在话下，那做着做着就觉得没劲了，同时也发现自己好像并不适合这份工作，太稳定了，让生活没有了激情和斗志，每天就上着这样的班，拿着变化不大的薪水，日复一日，感觉就在浪费青春和生命。而且越熟悉，越有诸多不满，对公司制度、对相关规定有了很多自己的想法，就拿满意度和电话量来说，每天工作的时候就只抓工作量，但绩效考核，满意度却占了很大的比重。

满意度通过关闭事件，然后系统给客户发邮件，客户给你评价得到，然而工作的时间仅仅是用来接电话，关单就需要你抽下班的时间来做，你可以选择不做，但是没有满意度，没有满意度也就意味着工资只能拿底薪，所以这不是巨大的坑吗?严重压榨我们的剩余劳动价值。而且关于客户对我们满意度评价的问题，有些时候并不是我们能左右的，客户抱怨京东制度，也算做对我们的不满意，这都凭什么，跟我们有半毛钱的关系吗?而且评价满意或者一般的时候，客户的建议就写不了，评价不满意的时候才能填写原因。有的客户对你的服务还是很满意的，但又想写写自己的想法，那边就选择不满意了。这么明显的不公平因素要加注在我们头上，这得多冤啊!比窦娥还冤。无奈的是这种局面你又改变不了，因为不是你的问题，你想去提高也没办法。

那我们努力去提高自己的服务，结果又看不到效果，石沉大海，这种吃力不讨好的工作还做的下去吗?对于公司出的关单标准，就算严格执行了，满意度我看也不怎么样了，但你按照自己的方式来吧，公司还不行，说我们的标准都是经过管理层通过各种数据验证总结出来的，你的方式没有经过实践检验，毫无说服力。这个我承认，但是不管是用何种方式，是不是最终已获得较好的满意度为宗旨呢?结果是好的，何必在乎是怎么实现的?后来为了让这种局面有所好转，我每天多关单，就算有不满意度，但是总量多了，那不满度占的比值就小了，这一矛盾才有所缓解。但我不太喜欢这种做什么事都得按照条条框框来走的模式。这不是我的风格，因此离开，去选择适合自己性格的工作才是最好的选择。

以上就是我在公司的所见所闻，所感所悟。虽然工作没有太大的起伏，但是心理的变化还是显而易见的。在工作中走向成熟!

**实训总结客服心得体会篇八**

20xx年4月09日，星期六。我们土木(应用性)专业09-1班开始了为期两天的金工实习。实习基地在屏风校区的金工实验中心。

时光匆匆，岁月流梭，转眼为期两天的金工实习就结束了。在实习期间虽然很累、很苦，但我却感到很快乐!因为在实习中，我既学到了很多关于金工方面的知识，也又一次在实践中锻炼了自己。

金工实习是一门实践性很强的技术基础课，由杨小成、潘世平等老师给我们讲解和指导相关的金工实习内容。他们精彩的讲解给我一次又一次的恍然大悟、受益匪浅。

在星期六早上，我们九点钟开始在屏风校区的金工实验中心开始金工实习。我们第一天由老师带领我们认识和操作金工的加工步骤和加工的相关机器及他们的操作和注意事项。金工的加工步骤大致可以分为：工件初加工、工件半精加工、工件精加工、工件人工加工等几个步骤。加工的相关机器有刨床、铣床、磨床、剪板机、折弯机、摇臂钻床、锯床等。

现在，对刨床、铣床、磨床、剪板机、折弯机、摇臂钻床、锯床简介。 刨床是刨刀对工件的平面、沟槽或成形表面进行刨削的机床。刨床是使刀具和工件之间产生相对的直线往复运动来达到刨削工件表面的目的。往复运动是刨床上的主运动。机床除了有主运动以外，还有辅助运动，也叫进刀运动，刨床的进刀运动是工作台(或刨刀)的间歇移动。

刨床是使刀具和工件之间产生相对的直线往复运动来达到刨削工件表面的目的。往复运动是刨床上的主运动。机床除了有主运动以外，还有辅助运动，也叫进刀运动，刨床的进刀运动是工作台(或刨刀)的间歇移动。

在刨床上可以刨削水平面、垂直面、斜面、曲面、台阶面、燕尾形工件、t形槽、v形槽，也可以刨削孔、齿轮和齿条等。如果对刨床进行适当的改装，那么，刨床的适应范围还可以扩大。

铣床是一种用途广泛的机床，在铣床上可以加工平面(水平面、垂直面)、沟槽(键槽、t形槽、燕尾槽等)、分齿零件(齿轮、花键轴、链轮乖、螺旋形表面(螺纹、螺旋槽)及各种曲面。此外，还可用于对回转体表面、内孔加工及进行切断工作等。 铣床在工作时，工件装在工作台上或分度头等附件上，铣刀旋转为主运动，辅以工作台或铣头的进给运动，工件即可获得所需的加工表面。由于是多刀断续切削，因而铣床的生产率较高。用铣刀对工件进行铣削加工的机床。铣床除能铣削平面、沟槽、齿轮、螺纹和

花键轴外，还能加工比较复杂的型面，效率较刨床高，在机械制造和修理部门得到广泛应用。

磨床是利用磨具对工件表面进行磨削加工的机床。 大多数的磨床是使用高速旋转的砂轮进行磨削加工，少数的是使用油石、砂带等其他磨具和游离磨料进行加工，如珩磨机、超精加工机床、砂带磨床、研磨机和抛光机等。

剪板机是借于运动的上刀片和固定的下刀片，采用合理的刀片间隙，对各种厚度的金属板材施加剪切力，使板材按所需要的尺寸断裂分离。剪板机可分为：脚踏式(人力)、机械剪板机式、液压摆式剪板机等。剪板机常用来剪裁直线边缘的板料毛坯。剪切工艺应能保证被剪板料剪切表面的直线性和平行度要求，并尽量减少板材扭曲，以获得高质量的工件。

折弯机分为手动折弯机，液压折弯机和数控折弯机。志亚机电设备-折弯机，液压折弯机按同步方式又可分为：扭轴同步、机液同步，和电液同步。

摇臂钻床是一种孔加工设备，可以用来钻孔、扩孔、铰孔、攻丝及修刮端面等多种形式的加工。按用途和结构分类，钻床可以分为立式钻床、台式钻床、多孔钻床、摇臂钻床及其他专用钻床等。在各类钻床中，摇臂钻床操作方便、灵活，适用范围广，具有典型性，特别适用于单件或批量生产带有多孔大型零件的孔加工，是一般机械加工车间常见的机床。

锯床以圆锯片、锯带或锯条等为刀具，锯切金属圆料、方料、管料和型材等的机床。锯床的加工精度一般都不很高，多用于备料车间切断各种棒料、管料等型材。由主动轮和从动轮带动锯条运转，锯条断料方向由导轨控制架控制。通过调整自转轴承将带锯条调正调直经过扫削器将锯削扫掉。由液压油缸活塞杆支撑

导轨控制架下落进锯断料，带锯床上装有手动或液压油缸夹料锁紧机构，以及液压操作阀开关等。

接着，第二天，星期日。我们的实习项目是：钳工。

钳工实习的讲解老师是潘世平。他首先让我们认识到一句很相关的话，那就是：“钳工是最脏最累的”。与此同时，他给我们讲了钳工的作业、装配钳工、修理钳工、模具等关于钳工的主要内容。

钳工作业主要包括錾削、锉削、锯切、划线、钻削、铰削、攻丝和套丝(见螺纹加工)、刮削、研磨、矫正、弯曲和铆接等。钳工是机械制造中最古老的金属加工技术。19世纪以后，各种机床的发展和普及，虽然逐步使大部分钳工作业实现了机械化和自动化，但在机械制造过程中钳工仍是广泛应用的基本技术，其原因是：①划线、刮削、研磨和机械装配等钳工作业，至今尚无适当的机械化设备可以全部代替;②某些最精密的样板、模具、量具和配合表面(如导轨面和轴瓦等)，仍需要依靠工人的手艺作精密加工;③在单件小批生产、修配工作或缺乏设备条件的情况下，采用钳工制造某些零件仍是一种经济实用的方法。

钳工的常用设备有钳工工作台、台虎钳、砂轮等。其中钳工的实习安全技术为：

1、钳台要放在便于工作和光线适宜的地方;钻床和砂轮一般应放在场地的边缘，以保证安全。

2、使用机床、工具(如钻床、砂轮、手电钻等)，要经常检查，发现损坏不得使用，需要修好再用。

3、台虎钳夹持工具时，不得用锤子锤击台虎手柄或钢管施加夹紧力。

4、使用电动工具时，要有绝缘保护和安全接地措施。使用砂轮时，要戴好防护眼镜。在钳台上进行操作加工要有防护网。

5、毛坯和加工零件应放置在规定的位置，排列整齐、安放平稳，要保证安全，便于取放，并避免碰伤已加工的表面。

6、钻孔、扩孔、铰孔、锪孔、攻螺纹、套螺纹时，工件一定要夹牢，加工通孔时要把工件垫起或让刀具对准工作台槽。

7、使用钻床时，不得戴手套，不得拿棉纱操作。更换钻头等刀具时，要用专用工具。不得用锤子击打钻夹头。以上都是作为一名钳工必须懂的基本知识。

通过以上的认识和学习，潘老师要求我们在实习现场做一个简单的工件。这个工件制作起来很简单，它的长为50mm、宽为40mm，这些条件都是已经给的。具体要求是在长为50mm、宽为40mm的薄板工件上制作一个“l”形状的工件，“l”形状的工件的新宽是15mm，同时在“l”形状的工件的转弯处钻一个三毫米的孔。这便是那个工件制作过程。随着这个工件的完美完成，我们星期日的实习就结束了。

这就是我们两天的金工实习，虽然很累，但我却学到了很多： 1、我们知道了钳工的主要内容为划线、錾削、锯削、锉削、刮削、研磨、钻孔、扩孔、铰孔、锪孔、攻螺纹、套螺纹、装配、和修理等等。了解了锉刀的构造、分类、选用、锉削姿势、锉削方法和质量的检测。

2、了解机械制造工艺知识和新工艺、新技术、新设备在机械制造中的应用，培养、提高和加强了我们的工程实践能力、创新意识和创新能力。

3、金工实习培养和锻炼了我们，提高了我们的整体综合素质，使我们不但对金工实习的重要意义有了更深层次的认识，而且提高了我们的实践动手能力。使我们更好的理论与实际相结合，巩固了我们的所学的知识。

4、我们同时也学到老师的敬业、严谨精神。老师们不耐其烦地帮我们查找程序中的错误，一遍又一遍。有的程序特别长，可老师才不计较这些，只要有一点毛病，就一定要把它揪出来，尽自己最大的努力把同学们的作品修整得更为完美一点。有的老师会一次又一次地给同学演示如何操作，直到同学真正清楚。实习过程中我们也发扬了团结互助的精神男同学帮助女同学、动手能力强的同学帮助动手能力弱的同学，大家相互帮助相互学习，既学会了如何合作又增强了同学间的友谊。

5、在实习过程中我们取得的劳动成果——精美的螺母、螺钉等。这些曾经让人难以致信的小铁器，竟然是自己亲手磨制而成，这种自豪感、成就感是难以用语言来表达的。

金工实习让久在课堂的我切身的感受到作为一名工人的苦与乐，同时检验了自己所学的知识。金工实习更让我深深地体会到人生的意义——世间无难事，只要功夫深，铁杵磨成针!

**实训总结客服心得体会篇九**

我响应学院的号召，一直利用寒暑假和业余时间在天津市晓松叉车销售有限公司进行社会实践。目的是为了进一步进行理论与实际的结合、学院与社会的沟通，进一步自己的提高思想觉悟、业务水平，尤其是观察、分析和解决问题的实际工作能力，以便在以后的教学工作中能够运用自如。

我的专业是市场营销，20xx年大学本科一毕业我便来到天津滨海职业学院工作，作为一名主要讲授市场营销及相关课程的高职教师而言，缺乏实践实习能力一直是我的遗憾，所以我便联系了这样一家销售类型的企业进行社会实践工作。

我的目的在于通过实习，把书本上学到的系统化的理论知识，尝试性地应用于实际工作中，并通过亲身实践，了解晓松叉车实际销售的流程，熟悉该公司销售渠道的各个环节，实际体会一般营销人员和销售人员的感受，以培养自己的适应社会的能力、组织能力、协调能力和分析解决实际问题的工作能力。通过实习，找出自身状况与实际授课需要的差距，为使学生将接受的高等职业教育与正式工作的衔接做好充分的知识、能力准备。

一、企业介绍

天津晓松叉车销售有限公司(tianjin komatsu forklift sale co., ld.)

是日本小松叉车株式会社在天津(总公司)、大连(分公司)和青岛(分公司)地区授权的独家代理公司。

日本小松叉车介绍：株式会社komatsu小松制作所创立于1920xx年，至今已有80多年的历史，是全球500强企业之一的国际化跨国公司，同时也是全球最大的工程机械专业制造企业。公司主导产品是始终处于世界领先地位的建筑工程机械，产业车辆(叉车及物流搬运设备)，电子工程机械以及自动化物流集成设备等高科技产品。作为小松集团子公司的小松叉车(日本小松叉车株式会社)是全球八大叉车制造商之一。公司产品以其性能卓越、质量精良而遍布全球180多个国家和地区，销售量一直名列世界前矛。面向全球性发展的小松，把“质量和信赖”作为公司的重要经营理念，以满足全世界用户需求为宗旨，以提供安全性、环保性、高效率、高品质、有创造性的产品和优质服务为己任。

天津晓松叉车销售有限公司坐落于天津津塘公路1742号,东邻天津港码头,西近张贵庄国际机场,南靠轻轨、塘沽火车站,北依京津塘高速公路,正置天津市交通咽喉要道，地理位置优越,交通便捷。公司有300平方米的办公区和200平方米的展示区,为顾客提供了良好的购车环境,另外,公司不仅具有一支高素质员工队伍.而且还配备了一批经过日本本部专业培训的电工、液压/发动机维修技师。

晓松叉车公司经营系列：整车销售、纯正部件、电瓶、润滑油、维修保养服务、租赁以及一系列专业3s服务。整车型号有：0.5-25吨柴油、汽油、lpg液化石油气叉车、防爆叉车，0.5-3.0吨三轮、四轮平衡重电动叉车，1.0-2.5吨前移式堆垛电动叉车，0.7-1.2吨三向堆垛电动叉车，25.0-43.0吨集装箱重箱叉车，12.0-45.0吨集装空箱堆高机，0.7-3.0吨小型轮式装载机;自动导向叉车、自动导向车辆、自动化仓储设备、自动回收系统设备。

该公司吸收了大量有识之士，公司骨干均来自各知名高校的工程机械、市场营销、企业管理等相关专业，为公司的蓬勃发展不断注入新鲜血液，为公司的壮大不断填充新的能源，这同时为顾客在服务质量上许下承诺起到可靠的保证。

二、实习内容

在实习时间里，我陆陆续续在晓松叉车进行了很多工作。大致有这几大类

1、作为兼职人力资源主管，为晓松叉车引进滨海学院的毕业生，为学生和企业搭建就业桥梁。

2. 掌握晓松叉车的销售流程，与销售人员交流，从他们那里学习更多的经验

基本上该公司的客户都是生产制造类企业，有像天津港务局这样的大型国企，也有天津开发西区的维斯塔斯公司这样的丹麦独资企业，更多的是一些正在崛起的中小型私企。俗语道“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”，所以只有多与有经验的销售人员交流，才能更好的了解销售工作。

3. 对销售人员进行销售技巧的培训

由于曾经担任过市场营销经理助理培训课程的讲师，所以在销售理论上，我还是有一点心得的。所以，也在同销售人员交流的同时，向他们进行销售理论指导，大家共同进步。

4. 更好的了解工业用叉车各方面的信息，做市场分析报告

对于和公司高层的交流，主要是关于市场营销方面的。我一直认为市场营销是现代企业必须具备的重要职能，只有通过市场营销，才能体现出企业的社会价值。市场营销在很大程度上决定着企业的生存和发展，企业只有通过有效的市场营销活动，才能确立自己在市场竞争中的优势地位。市场营销是一个围绕市场全面展开企业经营管理活动的过程，在这个过程中，个人和群体通过创造、提供、与他人交换有价值的产品而满足自身的需要和欲望。现代市场营销不仅要求企业发展适销对路的产品，制定吸引人的价值，使目标顾客易于取得他们需要的产品，而且还要求企业控制其在市场上的形象，设计并传播有关的外观、特色、购买条件以及产品给目标顾客带来的利益等方面的信息，即进行沟通与促销活动。

5. 真正了解叉车“3s店”的含义

而现在所谓的“4s”也就是：整车销售(sale)、零配件(sparepart)、售后服务(service)、信息反馈等(survey)。3s和4s相比，就是少了一个信息反馈。

三、实习感想

天津晓松叉车销售有限公司的经营宗旨是一流的质量、一流的服务、合理的价格始终是我们公司。完善的售后服务、一流的服务质量、全天24小时的服务。及时、准确、高效的技艺为顾客排忧解难。正如公司老总高国森说过的：每一位顾客都是我们的上帝，每一次热线都是对我们的考验，给顾客最满意的答案是我们的心愿，也是我们始终认认真真去履行的责任!公司的企业精神为：诚信为本、服务当先、团结奋进、争创一流!

这家企业虽然规模不大，只有30-40名员工。但是，只要用心去观察就能发现小企业也存在着并不简单的运营管理问题。我觉得我的收获是不少的，通过观察、分析、解决实际问题，我运用理论解决实际问题的能力有所提高，不仅对书本上的知识有了更深的理解，还学到了不少书本以外的东西。我要感谢企业实习!

以下是我的留影!

**实训总结客服心得体会篇十**

从7月16日到8月1日我在\*\*日报社进行了为期十五天的实习。短短的实习期虽然出去采访的次数并不多，但阅历倒是增加不少，应该说留心处处皆学问，用心去感受就会发现很多学问。发觉书本所讲的理论与实践多少是有距离的，我们学生要在实践中把学到的理论知识运用起来并不是容易的事。只有真正经历过亲身感受过才知道其中所蕴含的道理。而经过了四次的外出采访，有顺利接受采访的，有被拒绝采访的，事后都是受益匪浅的。

书本理论与实践相结合：在学校就知道做记者人际很重要，一个良好的人际网，以及相关的新闻素质是很重要的，但运用到实际，要做到得心应手就不容易了。

一、遵循新闻的事实性，客观性，针对不同的读者群进行换位思考。

吴记者把我和另外一个实习生叫到他面前，在网上随手找了一篇报道让我俩看，我们睁大眼睛看，是关于学校的一篇研究报道，看完了新闻我俩面面相觑却不懂有什么看头。吴记者就说你们要尽力利用周围身边的所有资源获取新闻，做自己熟悉的领域。就像现在从你们的学校出发，从自己的最方便的出发。看这新闻你们觉得有什么可以做?我们依然沉默。“你们首先必须遵循新闻的事实和客观性，然后想想我们这份报纸是什么人群看得多，你们自己还想从这消息事件知道什么，也站在他们的立场去想想他们还想知道什么，进行这样一个换位思考。”在吴记者的引导下，我们从这消息找出还可以报道的东西，然后联系新闻当事人，开始着手实习的第一篇新闻。

二、做自己熟悉的领域，不断提高自我交际能力，扩大交际圈

因为是放假时间联系不到学校教授，我们的采访一时陷入进退两难的境地。报社吴记者意味深长地对我们说：“现在科技这么发达，电脑，电话，身边的所有人都可以发生作用。再说你们是学生，本来就具有得天独厚的便捷，发散人力去干吧，没有问题是解决不了的。”后来经过多方面真的就是联系上了教授。

其实当记者真的需要很大的交际圈，有丰富的信息资源才可以尽快尽量准确的办好事情。就像一篇报道，你可以找到相关的新闻对象，根据“六人认识论”人传人，以一传十，十传百，你很快就可以找到最需要的对象。而一个至关重要的人甚至可以使你的采访得心应手。我们就尝试过，因为是记者的身份而遭受采访拒绝，而老记者通过某个有点“权力”的朋友帮忙，我们最终还是可以进行采访获得了需要的新闻信息。当然人际在任何一个领域都是很重要的，而对于记者来说更加是重中之重。

三、扩展思维，从点延伸

主任拿起我身边的报纸，没看多久就叫我到他跟前，说发现有新的材料可以写。他说报道说还有很不全面的地方，我们可以补充这些消息作为新闻，还是会有很多读者关注。这是关于湛江节能灯的同一篇新闻，我看完了就把报纸扔到一边了。而主任却看到了可以写的新闻，就是新闻敏感，就是经验?对于自己目光狭隘我真的无话可说，问了主任很笨的问题：“怎么发现新闻?”主任就说，“留心处处皆学问，我们就要做别人所没有的。学会扩展思维，从点延伸。”

好一个处处留心，做别人所没有，因为主任的仔细观察，我是写了两篇跟踪报道，如果不是主任“慧眼识珠”恐怕这消息就会随着报纸一起沉默，成了没有的东西。其实我们也可以做到，这不只是经久“沙场”的老记者才可以做到的。问题在于自己有没有去动脑，有没有用实际行动去证明。看这新闻就要懂得从新闻找新闻，“查缺补漏”都可以派上用场。

生活精神：工作就是生活，细心一点记录会发现生活里有很多学问。

四、急转弯把握时机，改错都可顺带新消息

因为是电话采访的缘故，登出来的新闻人物的一些个人资料与实际有点出入，当事人的父亲打来投诉电话，当时自己却不知道如何解决心里生怕被骂。无奈硬着头皮寻求老记者的帮忙，谁知老记者轻快的说：“没事阿，用不着登什么更正消息，你应该再联系当事人，希望获取新的消息，然后在新的报道里重声一下就行啦。”看到我紧张的样子他还补充一句：“不用紧张，错误是有的，有时候可以将错就错，这不又可以有新闻出来了，还可以减少不必要的支出。”真的想不到可以通过这样一个途径去解决错误报道的问题，更加想不到还可以顺带出新闻。发觉解决问题只要用心去想，还是有很多办法的。这是一堂很好的课。在接下来的报道我也几乎是竭尽全力，尽力把这则“意外”的新闻写好。

五、铁倒了也要抓一把沙

由于没有做好相关的程序采访没有顺利完成，消息只获得一部分。见我们无精打采的样子陈记者告诉我们，“虽然没有获得完全的消息，但还是有大部分消息的，可以根据这些材料，换一个报道形式，比如本来是深度报道的就变成图片新闻。记住，就算铁倒了也要抓一把沙，没有任何事可以做到完美，记者采访就肯定会遇上很多的闭门羹，你们要慢慢适应，只要尽力了就好了。”

后来我们回到报社根据所有的材料整理好还是写出了一篇消息，得到市民的良好反响。“跌倒了也要做一把沙”，我想不到在采访写稿子的时候这句话也会用得上。在生活中难免就会有不如意，而在经历风雨之后或者失败后，勇敢的人总是可以站起来的。站起来不是一件容易的事，而铁倒也不是一件可笑的事，铁倒了可以站起来，可以从失意中意识到什么，可以知道自己的不足，可以成长成熟，我想这就是那一把沙。

六、从领导看阶层性，当好记者一项重任务

八·一建军节来临之际，我们报社陪同领导慰问军团。第一次如此接近领导，而我深深的感受到形式主义的泛滥。领导们的稿子都是千篇一律，我们记者的到来也不是为写什么稿子，一电台老记者就说这类性会议我们陪同就够了，稿子就写一百来字。后来才发觉自己最大的作用就是陪领导喝酒，而我们却不得不喝，真的很无奈。然后我们当女记者更加难，因为没有人会护着我们，而往往也是首要对象，那时候真的不得不自己去面对。社会不可能一帆风顺，不可能都合自己的心意，在遇到一些自己不得不面对的现实时，自己就要懂得如何迎合这个社会，懂得如何保护自己。

也许现实就是这样，不得不面对一些你无能为力的事情，当发现不得不面对的事实时应该始终保有自己的原则就好了。

**实训总结客服心得体会篇十一**

我叫，是来自北京xx大学xx学院公共事业管理专业大三的学生。面对金融风暴的寒流，为了能够顺利就业，我决定暑期不回家，留在北京实习。通过学校的模拟面试大赛，我获得了来北京电子技术有限责任公司实习的机会。

北京电子技术有限责任公司是一家专业从事微电子产品研发和生产的高新技术企业，主要从事视频图像传输、压缩、解码、视频抗干扰等方面的研究和生产。虽然这个公司与我的专业不太对口，但是我很珍惜这次的实习机会，想到能从事企业宣传方面的工作，并且可以更加深入企业，了解社会，对今后的就业能够起到很大的帮助，我就满怀充期待的来到，开始了我的实习生活。

2xx年的x月x日，是我实习的第一天，刚进公司，大家都对我很热情，好像我是他们很久不见的朋友一样，这种亲切的感觉让我很快融入了xx大家庭。如今已是7月22日了，在“”的日子，不知不觉已经过去两个星期了，在这里每天过的都很充实，不仅学到了很多在学校学不到的知识，而且让我从另一个侧面了解了社会，学着去处理各种复杂的人际关系。在工作中，我有以下收获：

1、坚持就是胜利：

是一家高新技术企业，很多技术性的东西我都不懂，看产品手册时，我第一次发现，我居然连中文都看不懂了，什么“小型复用”、“大型复用”、“抗干扰”的产品，除了认识这些字外，我对它们了解甚少，看着摆在我面前厚厚的宣传资料，我有想过这份工作我是否能胜任。但我告诉自己，没有人生下来就什么都会的，再难也要坚持下来，不断学习。有不懂的地方我就请教窦力禹大哥、程军大哥、杨闪大哥。他们都很细心的给我讲解，窦大哥还专门培训了我们一次，让我快速的了解一些产品的信息。我相信：坚持就是胜利!

2、没事就要找事做：

作为没有工作经验的大学生，公司一般不会放心的让我们独立的去做一些重要的工作，而且公司的同事有他们自己的工作，不可能专门来带实习生的。一开始我也不知道怎么办，后来王总就叫我到公司各个部门去看看，所以我就学会“没事找事做”了。没事的时候就到生产部帮忙，到其他部门学习。工作就像是一本实用的教科书，点点滴滴的知识都很宝贵，我明白了自己要有一双善于发现学习机会的眼睛。不怕吃苦，不怕受累，没事就要找事做。

3、要养成良好的工作习惯：

以前在学校，就要努力的做个好学生，上课认真记笔记。现在来实习，就要做个合格的实习生，工作以后认真写工作日志。养成良好的工作习惯才能不断的提高工作效率!

4、要不断的虚心学习：

在工作过程中，我们会碰到很多问题，有的是我们懂得的，也有很多是我们不懂的，不懂的东西我们要虚心向同事或领导请教，当别人教我们知识的时候，我们也应该虚心的接受，不要认为自己懂得一点皮毛就飘飘然。我很感谢王总为我指出人生要有明确的目标，我很感谢侯捷大哥教我调整心态积极面对工作，我很感谢程军大哥为我指出不足，让我有了提高自己的机会，在实习工作让我懂得了要不断的虚心学习。

在以后的日子里，我会仔细考虑王总的话：要看目标!看全局!我会不断努力的，现在做一个合格的实习生，以后做个成功的职业人!我会踏踏实实、认认真真的做好每件事的。

**实训总结客服心得体会篇十二**

按照专业的安排，我们进行了为期一周的电子商务实习。实习中掌握了许多实质性的操作技能。这次实习我更加了解并熟悉了电子商务的流程，收获很多。

下面先阐述一下我对此次实习的心得。

这次实训它的内容主要包括：b2c、b2b、c2c、电子银行、网络营销、电子邮件、网上单证、ca认证、电子数据交换edi等一系列的操作流程。

我们主要是在电子商务实训室的模拟平台上面进行的操作，不管是b2b还是b2c交易模式都有前台和后台之分。前台是让客户进行操作的平台，客户可以注册成为会员、网上购物、网上银行的开户、电子钱包、数字证书的注册和获取、以及电子合同的签订等。而后台管理系统是网站管理人员才可以操作的。它能够对前台购物网站进行全面的管理和运作。通过对后台系统的操作，能够让我们了解与参与到电子商务运作与管理过程，有助于我们知识的实践。而后台管理系统的主要模块包括：系统管理模块、日常业务模块、综合查询模块、报表管理模块、月末处理模块、系统帮助模块等。其中的采购业务管理，主要提供采购的各种管理，如采购订单的填写、采购订单的确认，采购入库等管理。电子钱包以及企业数字证书的审批。

另外，我们还参加了金算盘公司的讲座，这次的讲座主要是金算盘公司的经理负责演讲 ，主要了解了金算盘公司的状况以及当前就业形势，金算盘软件有限公司创立于1992年12月，总部设于中国重庆市，在北京、上海、广州、成都、西安、沈阳、武汉等地拥有40多家分支机构，与100多家中外知名机构建立了战略合作关系，业务范围和服务能力可以覆盖世界各地， 主要致力于通过互联网和移动通信网向用户提供集erp功能和电子商务功能于一体的全程电子商务服务。

在操作的过程中，我觉得自己的基础知识并不牢固，有一些专业术语，自己不知道什么意思，所以继续操作下去有点困难。这让我认识到了自己的不足，所以在今后的学习当中不仅仅需要操作的训练，更重要的是提高自己的专业知识。

只有在学好专业知识的基础上，才能够使得自己更快、更容易的去学习和接受其他知识。我在操作电子商务“b2b”，“b2c”与“c2c”这三种网上交易的方式的时候，就觉得要做好这些操作也并非一件容易的事，因为这里面每一个细节的操作都是很重要的，稍有错误就完成不了交易。这使得我不得不仔细的操作每一个步骤,直到最后完成整个交易。

在电子邮件服务中，最主要的是电子邮件的申请：个人资料、密码的修改，电子邮件操作：邮件的浏览、撰写、抄送以及删除。网上银行也就只有三个内容，网上银行服务的申请、网上银行后台管理和网上银行服务使用。内容最多是电子商务的三中模式，内容是有很多，但是操作起来还是蛮容易的，只要做一步后面的几乎都可以了。这三中模式就是让我们能熟练的掌握企业与消费者交易的整个过程，包括：消费者网上购物、b2c后台初始化、商店经理业务等操作。还要掌握企业交易的整个过程和熟练掌握拍卖的全过程，熟练前台会员注册、客户投诉、新手上路、服务中心、新品上架、每日一拍、商品推荐、竞拍热点、特色拍卖等项目还有一些等录日志、会员管理、群组设置、拍卖目录设置、和拍卖商品管理等。最难的也是让我最火就是这个了，不过还好，一切都知道了，就觉得也不是很难了，万事开头难，看来说的一点也不错啊。

通过这次的实训，让我知道，电子商务是伴随着网络信息技术的发展和计算机应用的普及而产生的一种新型的商务交易形式。这种新型的国际贸易方式以其特有的优势(成本低、易于参与、对需求反映迅速等)，已被愈来愈多的国家及不同行业所接受和使用。这种新兴贸易方式对传统法律(无论是英美法系，还是大陆法系)关于合同的成立条件、合同有效性规范、支付方法、提单的转让等一系列法律法规和要求，提出了严肃的挑战。现行的法律法规已无法满足电子商务发展的需求，阻碍了电子商务的正常发展。因此，有必要为电子商务建立起一套必要的法律法规和共同遵守的商业规则，为电子商务的动作提供法律依据，以促进国际贸易更好的发展。

实践出真理。一个星期的实训时间非常短，但是我接触到新的东西却很多，这些东西给我带来新的体验和新的体会。每一个同学在实训的过程中，都可以说遇到过困难。尤其是有的时候操作得不到结果的时候，伴随而来的压力和毫无头绪的想法，常常令我们苦恼，也正是因为这样，使我对自己的能力有更清楚的认识。通过这次实训，我认识到了要学好电子商务，要注重理论和实践相结合，理论固然重要，但实训操作才能使我们更快的掌握这些知识。学校给我们这次的实训机会，从理论和操作这两方面融会我们的知识，为我们的学习和以后的工作铺垫了精彩的一幕，因此，我坚信，只要我用心去发掘，勇敢的去尝试，一定会有更大的收获和启发，只有这样才能为自己以后的工作和生活积累更多的丰富的知识和宝贵的经验。

经过这次的实训,我们对电子商务有了更深的了解，从书面的明白到实践的理解。我们这次实习对我们的认识起到了很大的启发作用，使我们以后在接触电子商务的过程中少走点弯路。也使我们对人生和社会有了更清楚的认识，任何的成功都有艰辛和汗水铺出来的，没有那么多的意外收获。

**实训总结客服心得体会篇十三**

我在学校南校区校工厂进行了为期三周的金工实习。期间，我们接触了锯、锉、錾、钻、车、铣、刨等7个工种，还简单地了解数控机床加工技术。每天，大家都要学习一项新的技术，并在6小时的实习时间里，完成从对各项工种的一无所知到制作出一件成品的过程。在老师们耐心细致地讲授和在我们的积极的配合下，我们没有发生一例伤害事故，基本达到了预期的实习要求，圆满地完成了三周的认知实习。

说真的，刚开始感觉三周真的很漫长，可时光匆匆，三周转眼间就飞逝了，现在回想这三周的蓝领之行，我尝到了：酸——严格的上下班和工作制度;累——手持锉刀不停地锉呀锉;辣——高速切削的精彩表演;更多的甜——亲手制作精美的工件。

我们去到南校区，首先学习的是钳工，钳工是以手工工作为主的加工方法，劳动强度大，生产效率低，操作技术要求较高。但是钳工应用的工具简单，加工多样灵活，适应性强，能完成某些加工所不便或难于进行的工作，因此，目前某些机械加工和修理工作中，钳工仍是不可缺少的重要工种。

初次走进钳工加工实训楼有点兴奋。第一天，老师给我们介绍了钳工的主要设备，让我们认识到了钳台、虎钳、划线平台、钻床以及各种量具、划线工具。认识完这些后，老师开始介绍锯了及锯子的使用方法。教授完后就给我们布置作业，要求我们锯割一块厚度为1mm的薄片，这就是我们的作业。我听到此话，一下子愣住了。1mm?怎么可能锯出来呢?老师说，如果不是这样怎么考验出我们的真本领呢?第一次锯割时，由于操作不熟练，我把锯路给锯歪了，弄坏了，练了两次后，掌握了操作要领，也锯出了比较满意的薄片，完成了作业!

接下来的一个星期里，老师要求我们自己通过锉刀、钢锯等工具，手工将一个铁块磨成六角螺母，再经过打孔、攻螺纹等步骤最终作成一个精美的螺母;还有两套配合的工艺品。记得最初制作螺母时，老师对我们说，工件的尺寸一定要精确，那就要在得分的基础上扣掉1分。听了这些我担心自己把六角螺母做小了，在从圆柱里锯断时就特意把厚度锯大了2mm，然后手持锉刀打磨。一开始我还以为2mm的厚度算不了什么，很快就可以磨掉的，没想到，磨呀磨呀，2mm的厚度居然花掉了我两个钟，那时我明白一个道理：原来2mm可以与2小时划上等号的。最不幸的是，后来一不小留神把六角螺母一组对边的直径磨小了0。1mm，看着那个本来就不满意的残废的半成品，我决定放弃它，重来!但当我看到别的同学都差不多做好啦,我还要把那根铁柱不平的断面磨平,再锯断,再把断面磨平,再画线,重复做那些工序,心里开始着急!当时真的很想放弃，想不做了.但我又不甘心交那个次品上去.同时我想起一位朋友对我说过:做一件事情,专注一点,心里想着一定要把它做好,就一定能行的!我对自己说,冷静点,还有时间，还可以完成作业的!第二次做时,自己学乖了很多,每一个步骤都极为小心，尽量精确，或许是由于操作技能提高了、效率提高了.第二次制作时速度明显比提高了，也好看多了，或许有了第一次的经验.经过努力，终于在规定时间内完成了作业。

吃了这一次的亏后，我也学乖了，在后来的作业中我都认真地计算，认真地按老师讲的步骤一步一步细心地做，再认真测量。经过几天的练习，效率也提高了很多，制作的工艺也越来越精确，美感系数也随之提高!但几天下来虽然很多同学的手上都磨出了水泡，浑身酸痛，但看到自己平生第一次在工厂中加工制作出的成品，大家都喜不自禁，感到很有成就感，我们痛并快乐着。

钳工实习完后，接下来的是机加工实习。我们不再像以前那样只是稳稳地坐在教室里，看着老师的比划和描绘，苦苦地思索着：到底什么是车床呀!现在可就大不一样了，当那些课本上的图像和老师课上描绘的机器真正摆在我们面前的时候，我们是异常地兴奋，看到这些曾经在头脑中苦苦思索可就是看不清其真实面目的家伙，我们是万分欢喜，再想到我们不仅可以看得到它们，摸得着它们，而且我们还会学习如何去操纵它们，除此之外还会学习如何操作数控机床，我们心中的喜悦更是难以言表。

现在老师教导我们如何去操作车床、创床、铣床，通过学习，我们都制作了自己设计的工艺品，完成了老师布置的作业。在所学的机床中危险系数最高的是车工，那车刀在飞速转动，但我们都小心谨慎，认真地遵循老师的教导及安全操作规程。在一天中同学们先要掌握开车床的要领，然后按照图纸要求车出阶梯轴及其它作业，但我们学得很轻松，经过几次练习，我们已会车出符合要求的工艺品。

时光如流水，三周时间转眼即逝，为期三周的金工实习给我的体会是：

① 通过这次实习我们了解了现代机械制造工业的生产方式和工艺过程。熟悉工程材料主要成形方法和主要机械加工方法及其所用主要设备的工作原理和典型结构、工夹量具的使用以及安全操作技术。了解机械制造工艺知识和新工艺、新技术、新设备在机械制造中的应用。

② 在工程材料主要成形加工方法和主要机械加工方法上，具有初步的独立操作技能。

③ 在了解、熟悉和掌握一定的工程基础知识和操作技能过程中，培养、提高和加强了我们的工程实践能力、创新意识和创新能力。

④ 这次实习，让我们明白做事要认真小心细致，不得有半点马虎。同时也培养了我们坚强不屈的本质，不到最后一秒决不放弃的毅力!

⑤培养和锻炼了劳动观点、质量和经济观念，强化遵守劳动纪律、遵守安全技术规则和爱护国家财产的自觉性，提高了我们的整体综合素质。

⑥ 在整个实习过程中，老师对我们的纪律要求非常严格，制订了学生实习守则，同时加强清理机床场地、遵守各工种的安全操作规程等要求，对学生的综合工程素质培养起到了较好的促进作用。

很快我们就要步入社会，面临就业了，就业单位不会像老师那样点点滴滴细致入微地把要做的工作告诉我们，更多的是需要我们自己去观察、学习。不具备这项能力就难以胜任未来的挑战。随着科学的迅猛发展，新技术的广泛应用，会有很多领域是我们未曾接触过的，只有敢于去尝试才能有所突破，有所创新。就像我们接触到的车工，虽然它的危险性很大，但是要求每个同学都要去操作而且要作出成品，这样就锻炼了大家敢于尝试的勇气。三周的金工实习带给我们的，不全是我们所接触到的那些操作技能，也不仅仅是通过几项工种所要求我们锻炼的几种能力，更多的则需要我们每个人在实习结束后根据自己的情况去感悟，去反思，勤时自勉，有所收获，使这次实习达到了他的真正目的。

**实训总结客服心得体会篇十四**

细心：细节决定成败，在助理工作中，有很多工作是要格外注重细节的，一不留神可能会造成无法挽回的错误，所以一定要细心。比如刑事案件中身份信息核对有误，计算日期有误等等就可能造成被告人人身自由受到非法剥夺。法律文书的校对一定要细致，不能有遗漏或者偏差，邮寄送达记下单号以备事后核查。

耐心：很多当事人来到法院维护自己权益寻求司法公正，鉴于经历、知识的局限性，对于法律知识不求甚解甚至误解，这就需要多次阐明事理，从情理法多个方面进行分析。尤其是附带民事调解中，有时候和他们沟通时真是有种“秀才遇到兵，有理说不清”的感觉，因此一定要耐心倾听他们的意见，给他们说话的时间和机会，多做工作。

用心：在审理案子过程中很多工作环节都是相似的，甚至很多都是规律性的东西，作为法官助理可以多留一点心，对于常用的东西进行归纳总结以提高工作效率。比如记下律师的电话号码以便下次有代理案件时便于通知;草拟文书时记下常用的法律条文;常用的手续分门别类整理好。

作为刑事审判庭的一名法官助理，我主要协助办理涉未成年人案件，深知加强对未成年人保护，发掘适合未成年人身心发展的工作举措的重要性。

针对未成年人犯罪的刑事案件，我们庭的主要做法：一是同公诉人、辩护人以及代理人密切配合，对未成年被告人进行前途教育，鼓励他们认罪伏法，认真改造;二是邀请人民陪审员参与案件审理，充分发挥团委、妇联、机关工委、学校、居委会等单位和组织的作用，形成“社会一条龙”。未成年人普通刑事案件陪审率达90%;三是改革未成年人刑事判决书的制作方法，始终坚持在裁判文书中对未成年被告人成长经历进行阐述。

对于涉及未成年的民事案件，应该加强三种举措：一是“高速通道”模式，法律关系明确、事实清楚、标的额较小的民事案件，简化诉讼程序，高效快速审理，打造维护妇女儿童权益的“高速通道”;

二是“适度社会化诉讼调解模式”，坚持调解为先，通过晓之以理、动之以情、导之以行，疏通当事人双方的症结，促使其达成调解共识;三是“未成年人的适度参与模式”，在涉及关于未成年的抚养民事纠纷中，对于能够表达自己意思的未成年人，酌情考虑其意见，增强庭审的科学性。

**实训总结客服心得体会篇十五**

在我个人看来，实习，是一种期待，是对自己成长的期待，是对自己角色开始转换的期待，更是对自己梦想的期待;学习，也有一份惶恐，有对自己缺乏信心的不安，有对自己无法适应新环境的担忧，更有怕自己会无所适从的焦虑。

带着一份希翼和一份茫然来到了xx医院，开始了我的实习生涯。从此，我的身份将从一个学生变为了一个实习护士，生活环境将从学校转为医院，接触的对象将从老师、同学转变为医生、护士、病人。对于这三大转变，对于如何做一个合格的实习护士，虽说老师对我们已是千叮咛万嘱咐，可我心里还是忐忑不安的，怪不适应，怕被带教老师骂，害怕自己做得比别人差怕，自己不知从何入手……

第一个轮转科室是icu，我的带教老师是xx老师，她是院里的操作能手，干活麻利，动作漂亮，操作规范，这无形中给了我很大压力。实习生活的开始就让我有种挫败感，在老师面前感觉自己很渺小，甚至于工作都不带脑子，只机械的执行任务，每次只想把工作做好，可越想先做好它越出错，越错越害怕，越怕越错，这就形成了一个恶性循环。以至于我都不敢主动要求做操作，可这样老师又觉得我干活不主动，有时候觉得委屈了就自己大哭一场。每天面对着老师如鱼得水忙碌的身影，我心里只有怨叹，怨自己无法将理论应用于实践，怨自己在以前见习时没有好好学，愿自己笨手笨脚。可能是我适应能力差，又不会与老师沟通，进了ccu还是处在彷徨中，但我也很感激我的带教老师，对我很耐心，也很关心我。到了手术室李楠老师每天都能看到我的进步，即使是一点点她也鼓励我，即使我很笨犯了错她也会给我讲原理，让我知道错误的根源而不是训斥。它起到了一个引导的作用，我开始有了自己的思路，又重新有了工作的激情，不管多苦多累只要心里舒服，我就可以开心度过每一天!

现在我进入了第四个轮转科室骨三。本以为可以很快适应，但现实确泼了我一头冷水，感觉自己变得更傻了，不知该干什么，而老师也觉得我们实习了这么长时间，又是本科生，做起事来应得心应手才是，面对老师的无奈我真无地自容!我又一次陷入了低谷，又回到了没脑子的生活，做事一点条理也没有。然而何婷老师知道了我由于自卑、不主动而没有得到操作锻炼时，她就给我讲操作技术的重要性，并帮我寻找锻炼机会。是老师又一次激发我的热情，真的很感谢老师对我的关怀，我也会加倍努力，不辜负老师对我的期望!

现在对于“实习”，我还是又憧憬又惶恐的。憧憬是因为实习是一次理论联系实际的机会，将学了四年的理论去应用于临床，实在是非常新鲜而有意思。然后，要在病人身上操作，要想真正地透过症状看到疾病本质，心中却没底，便难免惶恐了起来。 也曾问过不少实习同学，各说纷纭。总之是“如人饮水，冷暖自知”。但有一点是明确的使用懂得知识的真正掌握是把它用于实践，用实践来验证及巩固所学。学会如何与病人、老师交流是非常重要的!不善于与人接触是我的一大弱点，那种胆怯与不自然会使我失去很多的学习机会，所以我觉得沟通也是一门艺术，学好了将使你受益匪浅。经过这近五个月的实习，我也有了这层体会。在此，我了以下几点：

一、理论知识的问题：以前当的一直是学生，学校是以学生为中心的。而中国式的教育一向是填鸭式的：被动地接受那么多的知识，虽然考试考了那么多次，但现在我的知识在脑海中似乎没了踪迹，只好不断翻书。当在老师的提问下一次次哑口无言时，才认识到自己记的粗浅，没有时间经过的记忆犹如沙滩上的足迹，当时似乎深刻明显，却耐不住时光的清洗。

二、角色转化问题。实习刚开始，很多东西都不了解，虽然以前也曾见习过，但真正的要实际操作了，我仍觉得底气不足。我会不会弄错了，万一弄错了怎么办。干事情总是缩手缩脚，加上跟我一块实习的同学表现都很好，我觉得老师都喜欢她们，事情似乎也轮不到我头上，每天盲目跟着做基础护理，跟着操作。本想说“让我也试一下”，但又不敢。因此，我觉得角色转化是个坎，我一定要努力克服这一点。方法主要是靠主动吧，我发现，只要主动提问，主动提出操作的要求，老师都是很乐意教的。不能再像在学校里那样等着老师要求干什么了。

三、胆魄的锻炼。面对病人，特别是外科的病人，见到血是经常的，看到病人痛苦地呻吟，特别在操作的时候，心总会提到嗓子眼，因此而小心翼翼，束手束脚，反而会给病人造成更大的痛苦。因此，胆魄得锻炼得大一点，再大一点。胆大心细是我追求的目标，只有准确迅速才能早点解决病人的痛苦。

四、无菌观念和规范化操作。在外科实习这段时间，每个老师都强调无菌观念，因次，我深刻认识了无菌观念，操作中便不自觉地去遵守。而规范化操作也实在是个很保守和安全的做法!至于新办法，创新思维，那也得熟悉情况了再说吧。

五、微笑服务：在这里，我看到的是笑容可掬的脸孔，也都觉得特别地漂亮与可爱，让我有种感觉，如果我是一位病人，我会毫不犹豫选择住在这里。因此我也要求自己不把情绪带到工作中，每天保持阳光灿烂的笑容，让病人感到温暖!

总而言之，这五个月，是适应的过程，很多不足之处需要改进，这是学习的过程，很多观念得到修正，虽然辛苦疲惫，但是我相信自己肯定能克服的。这只是实习之初，今后还需要不断地摸索，同时必须对自己有所要求，才会有所收获。我想接下来的实习是一个挑战，也是一种机遇，我一定要好好把握这个机遇。

**实训总结客服心得体会篇十六**

第一次，它让我想要停留。在这里，每日每日地伴着欢声笑语，连脚步也是轻快的。事实上，这里很简陋，日子也很平淡，却是一个能轻易让人遗忘世界，丢掉烦恼的地方。这里有单纯的快乐。

当然，在这为期三周上午实习中，我也收获了许多：待人接物要真诚热情，要努力做好分内的工作，积极迎接新事物，尝试随时随地把自己融入集体……面队社会，我们代表的就是学校、学院、系，代表的是新一代大学生的面貌，我们很在乎这个社会对我们的评价。因此，我们竭尽所能去尽快适应工作和环境，希望能全面展现我们的能力。

实习就是要做到理论联系实际，扎实基础。通过努力在劳动监察队的实习，我懂得它的工作主要是处理劳动纠纷中的工资纠纷以及监督用人单位是否按规章制度运作;它的主要目的是实行对农民工权益的保护，是国家保护弱势群体的一个重要举措。由此，我还认识到普法的重要性，了解到当前公民遵守劳动法律法规的现状。虽然国家力行保护弱势群体，但是还是有一些问题不可避免地存在：

(1)劳动关系不规范。用工秩序混乱，大多数用人单位没有按《劳动法》与劳者签订劳动合同，部分已签定的合同也存在着许多“不平等”和“不合理”的内容和条款，如：一些从事建筑、采矿等危险行业的用人单位私下与农民工签订“事故责任自负”的“生死合同”。

(2)劳动权益受到侵害。表现在：一、加班不给或少给加班工资。农民工大都劳动时间长、强度大、待遇低。二、拖欠甚至拒绝给付工资。三、休息休假日权利没有落实。不少用人单位在国家法定节假日也不让农民工休息。四、工作环境恶劣。缺乏劳动保护，导致农民工职业发病率较高。

(3)社会保障权利缺失。大部分用人单位没有为农民工进行社会保险登记，不给农民工买社会保险。农民工在年老、患病、工伤、失业的情况下获得社会保障的权利没有得到保证。

(4)社会权益得不到尊重。主要表现在：一、社会歧视。农民工这一称谓不仅是对民工身份与职业分离的形象描述，也包含了许多特定的含义，是一种歧视性称谓。二、农民工子女得不到良好教育。城市正规学校入学的户籍体制使很多农民工子女不能进入学校接受教育，能够进入也需要交纳高额借读费。

建议：

(1)完善权益保护的政策机制。一、尽快出台农民工权益保障的相关政策。二、加强对劳工合同的管理。三、完善社会保障制度。

(2)加强就业前培训工作。通过培训来提高农民工的整体素质，搞好两个培训：一、职业技能培训，提高农民工的劳动技能和劳动力价值。二、结合技能培训做好农民工维权的教育。

(3)转变城市主题的管理理念：改变农民工实行经济接纳和社会拒入的态度。城市管理部门要实行积极的农民工管理制度，取消对农民工的各种歧视，多增加一些学校，接纳农民工子女上学，不增收其他费用，确保民工子女正常上学。

(4)加大执法力度和提供法律援助，劳动保障部门要加大劳动执法检查力度，严厉查处侵害农民工权益的用人单位，打击非法职业介入，确保用工市场信息准确。司法行政部门要在农民工集中的地方开展法规咨询服务，常年为农民工提供帮助。法律援助中心及法律服务机构要及时为外出农民工提供代理、辩护等帮助。

**实训总结客服心得体会篇十七**

实习是每一个毕业生必经的一段经历，它使我们在实践中了解社会，巩固知识，实习又是对每一位毕业生专业知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本学不到的知识，既开阔了视野，又增长了见识，为我们真正走向社会打下了坚实的基础，也是我们走向工作岗位的第一步。

一、综述

实习单位基本状况：

实习岗位描述：

二、主体

实习过程介绍：

(1)了解过程

起初，刚进入车间的时候，车间里的一切对我来说都是陌生的。车间里的工作环境也不怎样好，呈此刻眼前的一幕幕让人的心中不免有些茫然，即将在这较艰苦的环境中工作3个月。第一天进入车间开始工作时，所在小组的组长、技术员给我安排工作任务，分配给我的任务是简单加工一种名叫黑色套管的产品，我按照技术员教我的方法，运用操作工具开始慢慢学着加工该产品，在加工的同时注意操作流程及有关注意事项等。毕业实习的第一天，我就在这初次的工作岗位上加工产品，体验首次在社会上工作的感觉。在工作的同时慢慢熟悉车间的工作环境。

作为初次到社会上去工作的学生来说，对社会的了解以及对工作单位各方面状况的了解都是甚少陌生的。一开始我对车间里的各项规章制度，安全生产操作规程及工作中的相关注意事项等都不是很了解，于是我便阅读实习单位下发给我们的员工手册，向小组里的员工同事请教了解工作的相关事项，透过他们的帮忙，我对车间的状况及开机生产产品、加工产品等有了必须的了解。车间的工作实行两班制(a、b班)，两班的工作时间段为：早上8：30至晚上8：30;晚上8：30至早上8：30。车间的所有员工都务必遵守该上、下班制度。

(2)摸索过程

对车间里的环境有所了解熟悉后，开始有些紧张的心开始慢慢平静下来，工作期间每一天按时到厂上班，上班工作之前先到指定地点等待小组组长集合员工开会强调工作中的有关事项，同时给我们分配工作任务。明确工作任务后，则要做一下工作前的准备工作，于是我便到我们小组的工具存放区找来一些工作中需要用到的相关用具(比如：胶料袋子、脱模剂、产品标识单等)。在机台位置上根据员工作业指导书上的操作流程进行正常作业，我运用工作所需的用具将机器生产出的产品加工包装好，并将加工包装好的产品贴好产品标识单存放在指定的位置。另外在工作中，机器生产出的产品有时会出现异常(比如：产品出现缺胶、料花、气纹、色差等)。出现上述状况时，要及时告知小组组长、技术员，让他们帮忙解决出现的问题，小组长、技术员透过对机器的调节让生产出的产品恢复正常，贴合检验的要求。

在工作期间有些产品的加工难度较大。刚开始加工起来还真棘手的，加工效率不高，加工出来的产品质量也不怎样的。让人苦恼的，于是我便向小组里的员工同事交流，向他们请教简单快速的加工方法与技巧。运用他们介绍的操作方法技巧慢慢学着加工这有难度的产品，从中体会加工产品的效果。同时在加工中选取适合的加工工具，也有利于提高工作的效率。在平时工作过程中也要不断摸索出生产、加工产品的有效方法和技巧。有时在开关机生产、加工产品时，对产品就应怎样包装不明白，此时，我便向员工同事学习，向他们请教正确的加工包装方式，另外也能够询问评管(质检员)，按评管带给的要求进行生产、加工包装产品。

(3)实际操作

经过一段时间开机生产、加工包装产品的学习，我对车间产品的生产、加工包装的整个流程已有了一个较详细的了解与熟悉。对有些常加工的产品也比较熟悉了，对不良产品的识别力也有所提高了，生产、加工产品的效率也在不断提高。上班期间，听从小组长的安排，理解小组长分配的工作任务，在自我的工作区认真地进行作业。当出现一些小的问题和困难时，先自我尝试着去解决，而当问题较大自我独自难以解决时，则向小组长、技术员反映状况，请求他们帮忙解决。在他们的帮忙下，出现的问题很快就被解决了，我有时也学着运用他们的方法与技巧去处理些稍简单的问题，慢慢提高自我解决处理问题的潜力。在解决处理问题的过程中也不断摸索出解决机器小故障的方法途径。这样从而让我在工作时的自信心不断增强，对工作的用心性也有所提高。

在所开的机器不出现大的故障的状况下，在确保产品质量的基础上尽自我的努力提高工作的效率。尽量让生产出的产品数量到达班产要求的数量，以便完成生产任务。每次下班之前，将自我工作区域内的卫生打扫干净，垃圾放入垃圾袋中并放到相应的位置，把工作桌面和地面上的物品用具收拾摆放好。就这样一天的全部工作资料也就完成了，这工作任务也较艰巨的啊!

实习体会：

在实习过程中，我充分的了解到实践的重要性。透过学习，对自我专业有了更为详尽而深刻的了解，也是对学校所学知识的巩固与运用。从这次实践中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有必须距离的，并且需要进一步的学习。仅有把学到的理论知识和具体的实践工作相结合，我们才能更好的为公司乃至社会服务。

对学校开设课程的推荐：

在校学生往往重视理论课的学习，而忽视实际动手操作潜力的培养，学校应加强各种实验课，实践课，增强学生的实际操作潜力。

三、总结

对学校现行的教法、课程、管理的评价

学校的教育，对理论知识的教育是很丰富和完善的，但在实践操作方面，则缺乏深入，系统的教育，使得学生的动手潜力不是很强，学校应在这方面完善。

实习收获：

实习期间，我对实习工厂的注塑车间(部门)生产、加工包装产品的整个操作流程有一个较完整的了解和熟悉。实习中，我拓宽了自我的知识面，学习了很多学校以外的知识，甚至在学校难以学到的东西。我学会了运用所学的知识解决处理简单问题的方法与技巧，学会了与员工同事相处沟通的有效方法途径。积累了处理人际关系问题的经验方法，同时我体验到了社会工作的艰苦性，透过实习，让我在社会中磨练了自我，也锻炼了意志力，训练了自我的动手操作潜力，提升了自我的实践技能，积累了社会工作的简单经验，为以后工作也打下了一点基础。

在实习过程中我也遇到各种不一样的顾客，他们会用各种各样的态度来对待你，这就要求你有很强的应变本事。实习中不仅仅要应对顾客，还要搞好和同事与上级的关系，要自我自动自觉的去做事，才能得到大家的肯定。

一个多月来，我在公司部门领导和同事们的热心帮忙及关爱下取得了必须的提高，综合看来，我觉得自我还有以下的不足之处：

1、思想上个人主义较强，随意性较大;

2、有时候办事不够干练;

3、工作主动性发挥的还是不够，对工作的预见性和创造性不够;

4、业务知识方面异常是与客户接触沟通方面没有足够的经验，所掌握的沟通技巧还不够扎实等等。

由于公司规模较小，正处于发展阶段，我也发现了公司存在的一些问题如：员工管理上较为混乱，职责不够明确，公司没有一个有效地激励机制，造成一些员工的工作进取性和效率不高。工作公司产品库存繁杂，很多配件没有明确的数据，更没有销售预测和较为合理的库存管理，这也造成很多的产品积压和库存成本，由于电子产品更新较快，一些产品甚至积压后成为淘汰品，造成很多的资金浪费，公司应当在库存管理方面，应当用较为明确合理的库存管理，精确记录每件产品和配件，包括产品的品种、数量和日期，构成完整的库存现状，这也省去繁杂的人工作业，节省人力，提高效率，也降低库存风险和库存成本。

在短短一个多月的实习中，确实让自我成长了许多。在实习期间，我学到了许多东西，遇到了一些困难，也看到了自我本身存在着许多问题。虽然开始认为电脑的组装和销售不是一个太难的职业，可是亲临其境才意识到自我本事的欠缺和知识的匮乏。实习期间，我拓宽了视野，增长了见识，也体验到社会竞争的残酷。

实习，是大学生活的结束，也是自我步入社会努力工作的开始。在这短暂的实习期间，我深深感到了自我的不足，专业理论知识和实践应用上的差距。在以后的工作学习中，我会更加努力，取长补短，虚心求教，不断提升自我，在社会上贡献出自我的一份力量。将来无论在什么岗位上，都会努力上进，都会做一个对自我，对工作负职责的人!

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