# 话务员实习报告

来源：网络 作者：落日斜阳 更新时间：2024-10-16

*第一篇：话务员实习报告话务员实习报告摘要：面临着一个艳阳高照振奋人心的暑假，我怀着新奇和期待的心情准备迎接这次的暑期社会实践。不禁回想起这一年来的心路历程，我们从对大学的懵懂憧憬，到接受大学生活的种种挑战，再到适应了大学生活并探求属于自己...*

**第一篇：话务员实习报告**

话务员实习报告

摘要：面临着一个艳阳高照振奋人心的暑假，我怀着新奇和期待的心情准备迎接这次的暑期社会实践。不禁回想起这一年来的心路历程，我们从对大学的懵懂憧憬，到接受大学生活的种种挑战，再到适应了大学生活并探求属于自己的大学方式，一路上有喜有悲，有笑有泪，有苦有甜，有迷茫，也有豁然开朗，我们在经历着自己的丰富的人生，就像是雏鸟在学习飞向湛蓝的天空。我经历着也在思考着，有一个念头从来没有从我的脑海消失，那就是，作为一名大学生必须要有我们对人生合适的追求，一个合理的理想，可以远大也可以渺小但却必须务实，也必须有意义。随着经济的发展、人类社会的进步，房地产事业受到众人的关注，房地产行业也受到广大群众的厚爱。为了挤入那个看似神秘却不陌生的市场，我选择了最简单的一个职业——房产客户服务人员，这个看似简单，实际上是连接企业与客户中心的中心纽带的职业。

在自己的兼职群里第一眼就看到了“城市脉动文化传播有限公司”的招聘信息： 任职资格：

1.普通话标准、流利，有亲和力和感染力。

2.精力充沛，乐观豁达，工作有耐心。

3、积极，开朗，守时，认真，敢于挑战高薪。

职位描述：

1.公司提供的名单，无需外出，无需自已开发客户；

2.完成每日call客电话量，落实call客质量。

3.了解客户购房意向和需求，介绍楼盘，做好信息记录。

4.对意向客户进行约访和回访。

5.到访客户交由置业顾问服务，对成交客户享有丰厚提成。

工作时间：9:00—17:30

也许是因为工作轻松，也许是因为它接近我的理想，所以我选择了它，经过我简单的查询我才知道原来重庆城市脉动文化传播有限公司，是“一家集房地产企划、销售、活动推广于一体的专业化综合性服务公司。公司以房地产全程销售代理为主营业务，同时兼顾房地产项目的销售执行、推广策略、广告创意设计、媒介服务、公关活动等单独或分类结合的业务开展”。

“公司自成立以来，以专业为依托，迅速成长，取得了优异的发展业绩。公司积极提升专业操作水平与项目服务能力，凭着优秀的经营理念，富有个性魅力的企业文化培养和建设专业的营销队伍，专业影响力不断扩展，树立了良好的品牌形象.”。

公司里的牧总打电话告诉我工作地点在江北大石坝的东原D7区的售房部里的一个客服办公室里，于是7月1日那天我便开始了我的第一天工作。办公室的主管先让我坐在会客厅里的沙发上，并给我以及其他应聘者进行了简单的培训说明。让我们初步了解了一下我们的工作性质、目的与要求。

我先坐在会客厅里很快的熟悉了东原D7区的房产相关信息，于是主管便开始培训我们，我上手很快，在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。培训的三天中，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。

三天后我顺利的和公司其他员工一起进入工作状态。初次给陌生的客户打电话，我显得格外紧张，“您好，老···老师，这里是东原中心，想问问您···”，本来说话流利的我居然也结巴起来了，原来尽管你熟悉一切，上了战场就是不一样，我开始没自信，不过心理素质极好的我马上就调节好了自己的状态，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，电话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，不管你说的什么，只要是问客户“老师，请问您最近有购买住房和投资门面的打算吗···”等相关推销的话语，客户第一反映就是我们是骗子。我必须勇敢，勇敢的接受这种被人拒绝被人不信任的感觉与态度，我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。

我和同学的适应能力还不错，一天下来我们多少都找到了感觉，也学会抓住那短短通话时间，给不耐烦的被邀请者最大的信息量和最有可能引起他们兴趣的会议亮点，也知道了能抚平他人烦躁心情的最好的方式就是保持语气的轻快和体恤，大部分人对于礼貌热情说话的人都会保持最基本的礼貌把话听完，这就使得结果离我们邀请的目的近了许多。还能够听得出来什么样的语气是没有兴趣根本不会来参会，什么样的语气是很感兴趣，什么样的是想先再了解一下，这样，对于第一种人就可以不用耽误太多时间，工作的效率就会高很多。

虽然这份工作很枯燥，我们每天都重复同一段话上百遍，也不轻松。坐着但是一直不停打电话，几个小时下来嗓子有些受不了，还会经常被人在电话里很不客气地对待，但我们都从中学到了很多，方寸之间的电话联系着各色人等，我们在短短通话的细微之处寻到了很多心得体会，也算是挑战了下自己，不管对方是豺狼还是虎豹，我们都不骄不躁说完我们的话，礼貌地结束对话，心如止水，这，也算是到了一种境界了吧。

上班的过程中，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。打电话过程中我特别有成就感，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。

为了自己也为了公司的利益，我更加用心与客户沟通，给客户讲解我们项目的知识、优势等等。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，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。订购过相关产品后，我仍然会与客户保持联系。询问他们在签约过程中有哪些问题，而为顾客排忧解难。其实，尊重和关爱都是相互的，客户也会在第一时间告知我他们的相关情况，并且还不断地给我介绍新的客户和朋友。从而才会更加相信你的产品。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。在历经两个月的工作过程中我终于总结出了话务员处理电话业务时常见的相关问题：

（一）电话前准备工作不充分。在我所接触的话务员中，在准备环节中准备最不充分的就是目标不清楚，对各种可能出现的问题没有仔细分析过。之所以说目标不清楚，一个典型的现象就是被客户牵着鼻子走，顺着客户的思路，被客户绕来绕去，而等电话一结束，才发现自己真正要做的事情还没做。这是我们办公室里其他很多话务员都会遇到的问题。而之所以出现这种情况，关键就是目标不清楚，被客户带着走，不能再走回来。对可能出现的各种问题没有进行仔细的分析过，一个典型的现象就是遇到客户拒绝的时候不知所措，不知如何回答，只好匆匆挂掉电话。造成本来是有机会达成的电话生意，也没有办法做成，浪费了机会。大部分话务员的开场白都过于简单而没有吸引客户的优势。简洁是很重要的，但不应太简单。我认为要解决这个问题首先我们要吸引住客户的注意力和建立融洽的关系，再进入到产品介绍。

（二）电话中声音感染力不够。比如说话的活力程度，我说的声音感染力并不是指话务员声音音质本身，而更多的是指说话的方式。很多话务员中，他们的音质本身都非常的好。只是长期以来形成的习惯，声音听起来普遍都没有活力，感觉缺少热情和人情味。这种声音让客户听起来好像是跟机器人说话，而不是对着活生生的人。还有些同事不善于运用停顿和强

调重点，在说话的方式上，一个急要改进的地方就是停顿和强调重点的运用。企业要求话务员对业务很熟悉。有时正是因为她们对业务、对产品太熟悉了，在介绍产品时，好像在开机关枪一样地讲给客户听。这个问题就是我最大的问题，而且还因为这个问题被客户指责了几次，他们都抱怨完全没听清我讲的是什么就让他回答，这种尴尬的事。作为客户，基本上没有思考的余地和时间，不能很好的理解话务员所说的内容。所以，我建议每讲两句话有个短暂的停顿，听听客户的反应，再说下去；同时，对于有些内容，比如可以吸引客户注意力的词汇，应该停顿或强调。

（三）、太容易流露出不耐烦的语气。这个一定要注意讲话的语气，最应避免的就是“比较耐烦”的语气。当回答客户的问题时，第一次客户没听明白，态度还可以；第二次再向客户讲时，态度也还可以；而第三次向客户讲时，明显可以感受到话务员会透露出一种十分不耐烦的语气。这时，电话人员心里肯定在想：“你怎么这么笨啊，都已经给你解释了三遍了，你怎么还是不明白。”这种语气一流露出来，造成的最明显的结果就是会吓跑客户。

（四）、不善于与客户建立融洽的关系，不能很好的适应客户。听了很多话务员的录音，很强烈的感受就是缺少一种融洽的沟通氛围，电话中总是有一种冷冰冰的感觉。如果客户本身就冷冰冰的，而话务员又不能影响客户，让他变得热情起来，也还可以解释这种氛围。但在电话中，感觉到客户在电话线的那一端已经笑出声音来了，甚至有些客户还在开玩笑，有的话务员依然是一副冷冰冰的样子，最后，客户受电话人员的影响，也不再笑了，氛围又回到了原来的样子，变成了冷冰冰的。我们还应该适当的赞美客户，赞美客户也会帮助话务员与客户建立融洽的关系。但是，在电话中基本上没有听到话务员主动地去赞美客户。在一些电话业务中，话务员在电话中其实有很多机会是可以赞美客户的，但是他们没有这样的意识。其实，从某种程度上，如果话务员抓住机会赞美客户，是可以避免客户的反感。例如：“谢谢您的宝贵意见，我们会解决好此类问题的。”只是一句话，相信沟通氛围就会不一样的。

（六）当客户拒绝时反应几乎都是放弃，在拒绝处理环节，一方面是意识，另一方面是技巧。举例来说明。话务员在电话中问客户：“老师您对我们项目感觉怎么样？”客户在电话中说 ：“好吧，让我考虑考虑。”然而，这时很多的话务员选择的都是放弃：“好了，谢谢您的接听，不好意思，打扰到您的工作了，再见。”要知道这仅仅是客户的第一次拒绝，而客户并没有主动挂电话，至少谈话还是可以继续下去的。也有做的很好的话务员，当第一次被客户拒绝后，没有放弃，而是再一次陈述对客户的好处，又一次促进了成交，最终取得了客户的认可，做成了生意。

实习结束，回顾这两个月的生活，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。作为一名工程管理专业的学生，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。

实习归来，再剩下不到半个月的时间里，我最先作的是要调整自己的心态，多掌握一些求职技巧和方法，多获取一些求职信息，争取有一个良好的起点，未来的路很长，我相信自己会作的更好。

**第二篇：话务员实习报告**

话务员实习报告15篇

在现在社会，报告的用途越来越大，报告具有成文事后性的特点。相信许多人会觉得报告很难写吧，下面是小编整理的话务员实习报告，仅供参考，大家一起来看看吧。

话务员实习报告1

我是作为联通公司委托的客服经理的身份去电话营销——办理炫铃业务。虽然以前有过电话营销的经验，然而这次代表的是作为一名客服经理，是话务员与营销员的结合体，所以沟通是很重要的一种交流方式。在一片永远做不完的业务的前景下，如何进行沟通，如何做好沟通从心开始，都要留给我们自己去深思，在实践上慢慢体验得出经验并运用于实践，提高自己的工作效率！有了几天有培训，演练文稿，第三天自己便“上阵”与客户沟通了。我们主要是为客户办理炫铃业务，虽然以前有过电话营销的经验，然而这次代表的是联通公司，所以电话营销中就要特别注重语言这方面的沟通。

服务有语就要用得当，对于这个行业，语言方面的技巧一定要很好地表达：

一、有正面的语言表达，不用负面有语。

二、能用我则不用你。

三、能不用“不”则不说。

四、涉及企业形象，避免就事论事。

五、减少口头禅。

每次与客户之间的沟通都是不同的，不能只按文稿上面的文字去沟通，这就要针对不同的人采用不同的方法，一套方针是不能很好地营销。比如，每当我说：“能为您简单介绍一下炫铃业务……”有些人开口便问：“需不需要钱，每月要多少钱。”这就说明他注重费用这方面，针对这些人就要突出卖点，这个月不收月租费。而有些客户能耐心听，那我就要仔细地介绍业务内容，突出能给他们带来帮助的一面。还有针对女性与男性也要有不同的方法，一般女性比较贪小便宜，男性比较爽快，所以针对女性一开口就要说：“我们公司有个优惠活动，能为您介绍一下吗？”这样她们就会耐心地听下去，男性一般不采用这种方法。

做电话营销这行耐性一定要强，尤其是一天不知要拨打多少个电话，与多少位客户沟通，而且不是介绍好自己的产品就行了，客户他们有很多方面要咨询，如意邮箱以及小秘书等有关业务方面要咨询。还有呢？有些用户会提一些建议等等方面。我们都要及时做出反应，及时回答。这让我懂得了，进入一家公司我们不能只着眼于自己的产品，更多的是了解公司的其他产品，这样才会有助于更好地营销自己的产品。

记得每次拨号我们拨的都是数字号码，无法显示对方的性别与年龄，同样无法判断是外国人还是中国人。一通电话性别是明了了，而中国人还是老外还是无法辨认了，有好几次接通了，我心太急，只把炫铃业务介绍完毕，问他需不需要时，他便来句：“Sorry，Idon’tknow”。那时我不知是生气还是尴尬。只能用自己简陋的外语来回话，那时想必很糗。因为我一核对电话号码，他只要回答：“是”或“不是”，我便只管介绍自己的产品了，没有做好沟通工作，老外一般简单的汉语还是能懂的，要是自己的外语精一点，起码能用英文介绍业务时那就方便多了。所以学好一门外语也是很重要的，连电话营销也需要外语水平，我们生活中缺少不了外语的参与。

作为客服经理工作态度一定要好，不仅通过电话从声音中传递你的肢体语言与面部表情，而且能体现一个人的工作态度。作为现代社会的服务行业，如果服务不到佳，绝没人愿意买你的产品，尤其是作为一名联通公司的客服经理，一旦语言失措便会招来投诉警告，所以我在营销中就要非常注重工作态度的良好状态。

实践的这些日子，在公司学到了很多有关联通公司的业务知识，也学到了很多为人处事方面的知识，结交了一些朋友。这段时间虽然每天早出晚归很累，但其中也有开心与欣慰，生活过得很充实。如当翻开本子上记录着的一排排熟悉的数字号码，仿佛是很久以前的事了，那也在无声诉说着在不知不觉中我学会了很多东西，增长了自己的阅历，我相信过程就是结果，只要我们用心去做，去想，那便会有收获，有结果。

有了这两次的实践作为铺垫，我相信以后我们的工作就更加老练了，我们也会变得更成熟地去接纳工作！

话务员实习报告2

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

话务员实习报告3

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。在上海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，获得颇丰，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更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。在刚上95598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95598 设备的整个运作流程，让我在工作时更能得心应手。

然而95598作为一个群众服务窗口，我作为一名普通的接线员，除了要明白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。

若是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。若是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95598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，没有最好，只有更好。

话务员实习报告4

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！

话务员实习报告5

一、实习目的:

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。

二、实习单位及岗位介绍:

三、实习过程及内容:

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。

四、实习感悟:

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。

话务员实习报告6

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.

话务员实习报告7

刚刚结束了大一一年的大学生活和学习，面临着一个艳阳高照振奋人心的暑假，我怀着新奇和期待的心情准备迎接这次的暑期社会实践。不禁回想起这一年来的心路历程，我们从对大学的懵懂憧憬，到接受大学生活的种种挑战，再到适应了大学生活并探求属于自己的大学方式，一路上有喜有悲，有笑有泪，有苦有甜，有迷茫失望，也有豁然开朗，我们在经历着自己的丰富的人生，就像是雏鸟在学习飞向湛蓝的天空。我经历着也在思考着，有一个念头从来没有从我的脑海消失，那就是，作为一名大学生必须要有我们对人生合适的追求，一个合理的理想，可以远大也可以渺小但却必须务实，也必须有意义。我们进入大学接受更高等的教育就要让我们学有所用，而不是一心只读圣贤书，与这个社会脱离了联系，我们的知识只会变成一潭死水，毫无价值。大学就是这样一个平台，我们既要在这里懂得如何学习，更要学会如何与这个社会打交道。我想，各个高校都对学生有这方面的要求也是出于这个原因。我感到新奇，因为我19年的人生将要第一次融入这个熟悉又陌生的社会；也很期待，我希望可以多少学到一些与从前完全不一样的东西；当然心里也有些忐忑，毕竟将要面对完全陌生的环境。

怀着这样复杂的心情，我开始找社会实践的项目。开始我想要到一些快餐厅或饭店做服务员传菜员之类的工作，与人接触得多可以锻炼交流能力，也能见到社会各阶层的人多了解这个社会上的人和事。但是去了挺多地方面试都因为我能工作的时间太少（已经回到北京不

久就要正式上课了）而被拒绝，于是我想到了兼职。但是对于兼职大家说法各异，我也并不了解，有同学说要到中介公司去建档交会员费，但也不一定就能给安排，也有的同学说有些中介还是可信的。所以就到了网上看招聘的信息，发现有一个到展会聚会当小时工的工作还比较合适，时间也能合得来。与同学商量以后就跟负责人联系了，他让我们到学校不远的一个地方面试。原来这也是家中介公司，里面人气还挺旺，看样子也都是些大学生，稚气未脱的脸孔还让我们感觉很亲切。找到负责人后简单交流了一番竟然发现他是我们邻校北师大的学长校友，这也就使谈话轻松了起来。最后结合我们的时间安排，我们决定到一家报社去当话务员。工作隔天开始，共持续一周。我们回到学校整装待发准备开始我们的实践了。

第一天，我们现在万寿路的地铁口集合，由负责人带我们去报社。到了那里的会议室，报社方面的一个负责人过来给我们进行了简单的培训说明，让我们初步了解了一下我们工作的性质和目的。这家报社是网络世界报社，在9月23日将要在北京万豪酒店举办一个网络年会暨“第十届以太网世界大会”，规模不小，届时邀请北京业界人士参加。目标是到会800人，承办方要求至少到会400人，才资助这次的活动，所以就招聘了我们这些话务员电话邀请。之后又给我们每人发了一张e-mail联系表，一张传真号码登记表，还有我们每天工作量统计表，以及几张联系人列表，看到那表上密密麻麻的联系人，才好像掀开了我们接下来5天工作的面纱。

开始工作以后才对报社负责人说的那些话有感触，他说我们也常

常接到一些调查或推销业务的电话，会不耐烦是很正常的，虽然这次是邀请业界人士参会，但也会不可避免的被一些业务繁忙对会议不感兴趣的人反感，什么恶劣的态度都会有，什么不好的语气也都会有，甚至是一些威胁的话都可能有，所以必须要淡然淡然再淡然，不论电话那头是怎样的情况，记住有礼貌，声音和气，把会议信息耐心地告诉对方，把需要重发邀请函的人的邮箱耐心核对并登记在表。时刻记住自己的目的是邀请别人参会，其他的包括个人情绪都一律忽略就好。

我们这次邀请的大部分都是通信及计算机行业公司单位的总裁，经理或是工程师等等身兼重职的人物，其中很多公司都是闻名遐迩的，譬如IBM，联想，惠普，移动等等。与他们电话联系，常常会有在开会，在忙，不感兴趣，与工作没有联系这样的回复，太忙没有时间或是到时会出差的更是占了大部分。所以为了800人的到会人数，包括我们在内的话务员在一周内要打上上万通电话，这种紧张的氛围是与我们事先想的不一样的。

但是还好，我和同学的适应能力还不错，一天下来我们多少都找到了感觉，也学会抓住那短短通话时间，给不耐烦的被邀请者最大的信息量和最有可能引起他们兴趣的会议亮点，也知道了能抚平他人烦躁心情的最好的方式就是保持语气的轻快和体恤，大部分人对于礼貌热情说话的人都会保持最基本的礼貌把话听完，这就使得结果离我们邀请的目的近了许多。还能够听得出来什么样的语气是没有兴趣根本不会来参会，什么样的语气是很感兴趣，什么样的是想先再了解一下，这样，对于第一种人就可以不用耽误太多时间，工作的效率就会高很多。

虽然这份工作很枯燥：我们每天都重复同一段话上百遍；也不轻松：坐着但是一直不停打电话，几个小时下来嗓子有些受不了；还会经常被人在电话里很不客气地对待，但我们都从中学到了很多，方寸之间的电话联系着各色人等，我们在短短通话的细微之处寻到了很多心得体会，也算是挑战了下自己，不管对方是豺狼还是虎豹，我们都不骄不躁说完我们的话，礼貌地结束对话，心如止水，这，也算是到了一种境界了吧。

这份工作看似简单也有学问，我们从前就像是逛在大街上，街的旁边有很多的店铺房间，我们这次进入了一个房间才看到了很多细节，很多以前不可能理解的事现在也都明白了。我还要在以后多多经历，进入不同的房间去观看社会的不同角。

这次的社会实践虽然不长，但我觉得我已经达到了我的目的，初步接触了这个社会，也体会到了挣钱的辛苦和朝九晚五忙碌而充实规律的生活，我完满结束了这次的实践。

话务员实习报告8

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。

一、实习意图

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。

二、实习择业剖析

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。

三、实习地址

xxx南路8号

四、实习单位和部分

xx有限公司

五、实习内容：

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\*，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\*往后的回访更能检测一个人的耐力。\*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\*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\*，而且还不断地给我介绍新的客户和兄弟。

六、实结

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：

第一，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地方：

第一，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。

话务员实习报告9

一、实习目的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。

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。

三、实习总结

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！

话务员实习报告10

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。

话务员实习报告11

几乎所有的没有干过10086客服的中国老百姓都说在移动工作多好啊，世界500强，每天上亿元的收入，工资待遇都很好。其实我想说的是这是表面。一个企业在短时间内简历如此健全严格的体制，不得不说，很强悍。可是谁又知道10086客服客服的艰辛，因为就业的压力，经过层层选拔，我进入了这个岗位，成为10086客服话务中心中的一员，经过这几个月的经历，我写了这篇文章，目的是想抒发一下自己的感想，想让每个人善待我们，没有华丽的语言，只有真实的经历……

可能很多人都认为在移动工作每天就是接接电话，解答一下用户的问题，很轻松，很舒服。其实，我们的工作不是那么轻松的。每天最少也要工作六到八个小时，看起来时间并不长，但大家试想一下，让你不停的说话，说4到5个小时，脑子不停的思考问题，手还要不停地在操作电脑，还要注意自己的语音语调要保持热情、耐心，一颗心分成几半用(一心几用)，不管你今天的心情是高兴还是不高兴，在你戴上耳机开始接听电话时就要开始保持微笑服务，每天最少接100多个电话。

有的人可能要说，我花钱买的就是你们移动的服务，买的就是你们的尊重。是的，这是我们的本职工作，我们没什么可抱怨的，拿这份钱就要做好这份工作，这是理所应当的。可是有些用户却连起码的人与人之间应有的尊重都不给我们。当我们真诚的向用户说声“您好，很高兴为您服务”时，听到的回应却是“小姐，你妈贵姓氨更有些人在电话的另一端发出不堪入耳的声音，请大家换位思考一下，如果当时你或你的亲人或者女朋友是话务员你会是什么心情。

我想说的是：

一、10086客服不是万能的，我们这里不是什么问题都能解决的，我们80%的功能是查询咨询，给您解答一些常识问题，15%是把您提出的资费问题和遇到的麻烦，反映给其他部门，由别人给您解决，5%是由我们10086客服能给您解决办理的，请您不要把10086客服想成万能的，我们可以告诉您解决的方法，要您自己去办理,请您不要总问你为什么解决不了,你为什么不能办理，你是移动的窗口，你不解决谁解决，我为什么要等,我凭什么要等，你现在就给我解决，你为什么查不了我的通话记录，为什么办理业务要这么麻烦去验证密码，这些问题您问我我也给您解决不了，这些问题中国移动所有人都知道，为什么不给提供。天晓得，你问问中国移动的高层吧，别问我你们经理是谁，电话多少，我真不知道，我们是移动的最底层。

二、10086客服挣的钱很少的，您不要把我们和银行相提并论，您别以为中国移动，中国银行，工行等都是世界500强(中国移动可能比他们有的银行为之还要高)，中国移动交的税在中国也是大户(比很多银行要多)。

三、10086客服挣的很少罚得很多！！每月的工资还要看你的绩效，每个电话还要点来电原因，点错了要扣分等于直接扣你的钱，满意度不到94%要扣钱，对客户服务态度不好要扣钱，业务回答错误要扣钱;客户故意气你，你要听着，客户骂你一句，你要等他骂你第二句,因为骂你两句,你可以告诉他,我有权利挂断你的电话,呵呵,有意思吧.

四、10086客服很累没有什么假期，平时上4—6天班放一天假，我们没有什么假期,五一,十一,过年都和平常一样,该怎么上怎么上，因为别人放假就是我们最忙的时候。

五、我很感谢移动公司能给我们实习生也提供这样的工作岗位,让我能找到一份能养活自己的工作，让我生活能够独立，让我的人不再漂泊，但是移动公司是一个卧虎藏龙的地方，平常你根本看不出来，其实这里研究生博士生有一大堆，呵呵,简直是不能相信，我觉得李宁品牌的宣传口号-—— 一切皆有可能,应该用在中国移动上面。

六、最后请大家打完10086客服后如果对我们客户代表回答的还算满意，请您挂机前按一下5或者4都可以(固定电话，小灵通，联通，移动都可以)，如果对我们的回答非常满意，您可以在挂断电话以后，再打一次10086客服对刚才我们的客户代表进行表扬，表示你的感激之情，你可以说客户代表服务热情，或者说客户代表回答问题特别周全，告诉客户怎么可以省钱，为客户着想等，都可以。

说了这么多，写了这么多，一篇长长的文章，想必你也看累了吧，可是这是我真实的经历，谢谢您可以看完，最后我想告诉每一位看过这篇文章的人：

(1)如果10086客服自动台可以办理的业务，请您尽量使用自动台办理，或者通过网站办理，不要麻烦前台的话务员。并且请您在月底提前几天办业务、更改套餐，不要在月底最后一天办业务，我们的压力真的很大！

(2)请您在询问完业务后，不要吝啬您的一声“谢谢”，因为他会让电话这头的话务员很温暖！如果我们的服务没有问题，请您不要吝啬您的手指，按一下“满意”吧！

(3)请您不要因为一些小事动不动就就要投诉我们话务员，我们又有什么错呢?说白了，我们只是你们的出气捅！移动公司眼花缭乱、巧立名目的收费项目是我们制定的吗?这些钱是给我们了吗?我们的待遇因此提高了吗?回答不言而喻！

(4)我要对那些恶意骚扰的用户说一声：“请您善待我们前台的话务员，我们是人，不是你们的发泄工具！！”对着话筒那端很多善良单纯的人肆意谩骂，进行恶作剧，出言污秽，你们难道没有父母、兄弟姐妹、妻子女友和孩子吗?扣你话费的是公司，不是我们自己扣你的，我们这些10086客服的工作人员也是妈生父母养的，希望你们能理解，支持我们的工作。

最后，我再次向支持理解我们工作的人们真诚的说声“感谢您的来电，很高兴为您服务！”，也告诉那些没事拨打10086客服说些无聊不尊重别人话的人，请尊重我们，同时也是在尊重你自己！

话务员实习报告12

大三的暑假，是我学生生涯最后一个暑假了，我想利用这段时间锻炼下即将踏上社会的自己，给大四的就业面试增加一份自信与实践。听到学校招收95598暑期实习生的机会，我欣然报名。于是，在7月15日起我开始了为期一个月半月的培训加实习。

培训中杲永庆经理的精彩介绍给我们留下了深刻的印象，他语言生动内容丰富，在轻松愉快的气氛下为我们介绍了基本的业务知识。其间，我们都听得很投入，一点也不觉得乏味无趣。在这当中我们学到了许多基本的电力知识和有用的人际交往能力。

因为家住在市区，所以我就留在市电力客服中心—也就是南京东路181号。两天的培训后我们开始正式上机实战操作。听师傅们讲起来我感觉很简单，但是真正自己接第一个电话的时候我根本不知道自己要做什么要问什么。但在慌乱中接了几个电话后，随着对基本保修电话的熟悉，我便开始对工作产生了浓厚的兴趣，同时开始注意规范的礼貌用语。初期的我们一遇到稍困难的电话就手忙脚乱，只等着督导们的救援，用户说一句，我们便问师傅一句。通过大量的接听，现在对保修电话基本熟识了。通过这些个简单的保修电话，我也意识到我们在工作生活中如果遇到了困难，首先，不能惊慌，要对事情的基本点如时间，地点，人物和大体的事情情况有个清晰的框图在心中，然后再漫漫进行分析，不懂可以请教下前人，这样分析下来，其实很复杂的事情往往立即变得很简单了。一旦你心中突然慌了，那么再简单的事情就会变得复杂了。并且师傅告诉我们，一定要我们带着用户思路走，不能让用户的思维影响我们的正常判断。也不能因为同情心而影响对工作业务的正确判断。

师傅们每天都会有一些简洁而富有哲理的话语，每次来上班，总是喜欢先把这些话念一遍，客服中心的这个可以称为风俗习惯的“每值一语”绝对值得人人去学习和借鉴。“客户的抱怨不是麻烦，而是弥补问题的机会”，“世界上没有有趣的工作，工作就是工作，乐趣必须自己创造”，“服务就是扮演对别人有用的人”，“有时间做一件出错的事，不如一开始就吧事情做好”。

令我体会最深的莫过于礼貌用语的应用，记得杲主任在开始时就和我们说，语言的信息传导中，语气占百分之七十。相同的一句话，新手说出来就有和前辈完全不一样的效果，我真遗憾不能在这里长久得待下去，不然我的不大善于和周围人交际的情主任况就能有所好转了。如今我最大的收获是嘴上有了礼貌用语，而且运用越来越自然了，甚至在跟同学们打电话中，第一句话的“喂”已经由礼貌的“您好”攻占了，而且通过电话来处理事情时再不是以前的慌乱，代之的是一脸的镇静和相当老练的处理手段。

此外，通过这个暑假，我还对上海供电公司的抢修流程有了一个更深的了解，这对今后的学习和工作必将有很大的帮助。

在这里，最让我心悸的莫过于挨骂了，况且还是长挨。本来啥也没做，突然过个电话把你骂得气血冲头，然而我们不仅不能生气还得虔诚地道歉再加小心翼翼的解释。每次搞定一个这样的客户后感到的不再是气愤而竟是全身的释然。莫非我已学会了如何将压力轻松得转化成动力？

我们来这里，赚到的不止是一个班八十块的工资。我们赚到的是创业的精神上的第一桶金，看到的是自己将来的奋斗目标，感受到的更是无法言名的企业文化氛围。所谓行行出状元，我现在才体会到，一个小小的报修电话蕴涵了很多业务知识，很多为人处世的技巧和人与人之间的尊重。认识了很多真心教导我们的师傅，认识了很多和我们一同实习的大学生，这份友谊，这份班组师傅对我们的关心，让我时刻铭记在心。

每一个电话对我而言都有可能是一个新的挑战，每一次对话对我而言都是一次陌生的对话。经历这样一个半月的社会实践，我明白人生今后也是如此，每天都是新的挑战。但如何作好迎战的准备，这就要靠我每天不断的努力和弥补不足之处，以备今后的每一个人生挑战。

话务员实习报告13

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。

话务员实习报告14

前言

经历六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工作经验,不断提高工作效率,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.这次实习不仅让我收获了工作经验，还让我收获了真挚的友谊。

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、实习时间

20xx年12月20日~20xx年6月30号

三、实习地点

长春市绿园区新竹路北京华联大楼

四、实习单位和部门

吉林省绿园区彩云间柯达彩扩服务部???

五、实习内容

最开始进行的培训，因为在校期间也有这方面的知识，所以，我上手很快，很短的时间内我就掌握了工作要领，说话的方式以及一些用词方法。培训的一周中，我认真思考了办公和销售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文员兼销售。

由于我是新来的人员，所以我刚开始的工作并不忙，没有感觉到很累。前几天就是整理一些简单的资料，填写一些劳动合同。刚步入工作岗位，才发现自己有很多都不懂的地方，于是我就向我同一个办公室的女孩学习一些办公知识，她是一位老员工，工作的时间比较久，所以她对公司里的事情都比较了解。作为行政人事文员，所做的事情比较琐碎繁杂，指导我的同事教我，做事情要分主次、有条理，有耐心。说着容易，做着难。每天要处理考勤、办理入职和辞职人员的手续、填写用工合同、整理废旧纸张再利用等，手头有多件事情需要完成。我已经慢慢从常犯错,减轻到少犯错,犯小错,并争取不犯错。错误减少了,领导 也不会再批评了，从中也得出了自己的心得，做起事情来也没那么大的压力了，心情也就轻松多了。正如我们领导说的:“做考勤需要的不是超凡的智力,而是一份细心和耐心。”确实如此,处理考勤的工作是一项看似简单但精密度很高的工作,它需要的是更多的耐心和细心，所以我一直都在培养自己这方面的能力。

话务员实习报告15

在大学课堂上，我们学到了很多东西，但是那个太理论化了，要想运用于实践，就要在工作上好好历练一下，为以后的工作打下基础。所以，我们就有将近50天的实习时间，所以，我在XX物流信息科技有限公司找到了一份话务员文员的工作。在这个职位上，不懂的人会觉得它是个很容易的工作，一开始我也是这样认为的，但是，经过一段时间的工作，让我觉得这不仅是一个脑力活，还是一个体力活。

一、实习的内容

职位：物流话务员

实习的时间：20xx年7月10号到20xx年8月25号

实习的地点：XX物流信息科技有限公司

实习的目的：了解长沙的物流市场及学习物流工作的流程，锻炼自己的语言交际能力，培养团队精神同时将理论与实践有机的结合，并从实际中进一步学习和理解物流的内涵与外延。

岗位的职责：了解客户出现的问题并且解决他们所遇到的难题。

公司的XX物流科技有限公司成立于1995年，是一家横跨电子商务和现代物流两个领域，并专注于物流行业公共信息服务系统建设及互联网增值业务开发的高科技企业，也是湖南省唯一一家专业从事物流公共服务系统的龙头企业。目前公司开发的主要产品有：天骄物流电子名片网，天骄物流诚信服务网，VOIP网络电话系统等多项业务。

至今已承担起湖南省物流行业信息化建设的重任。公司的企业文化是以倡导以客户为中心，以成果为导向的核心价值观；营造着尊重、学习、融合、快乐的文化氛围。公司还会其人才需求或员工个人职业生涯规划，设计各类课程或与国内相关培训公司签订协议，定期对公司员工开展培训。公司觉得进入天骄公司的员工，走出天骄公司后一定是行业内的精英人才。天骄公司的卓越经理人培训计划是公司企业文化的一部分，并与国内有名的管理团队培训公司签订了定向培训协议，为公司的发展提供了有效地管理支持，也为公司发展提供了源动力。要打造中国物流公共服务第一品牌！

二、实习的过程

在进入公司的第一天就进行了几天的岗前培训。因为公司的产品很多，我们要学的东西很多，而且又要懂得很透彻，也要熟练操作一些系统，基本上不能准时上班，又是会宿舍了还要背一些东西。除了这些业务上的学习，还有就是要学习怎么说话，学会保持良好的声线，还要做药要客户满意。

正式工作的时候，还是会觉得有点力不从心的，所以还是有很多的东西是需要学习的。不过，不懂的还是需要问前辈的。刚开始会觉得特别紧张，不敢讲话，口语化得词语也很多，而且也会因为专业化的知识不是非常熟悉，系统的操作也不熟练，这回导致有许多的客户不满意，这会降低客户的满意度。不过经过一段时间的锻炼，自己也慢慢的熟悉了这个岗位的职责，自己也会解决一些客户提出的问题。在此次实习中，主要内容有一下的工作内容：

1、回访电话：根据档案资料，定期向客户进行电话跟踪服务定期向客户。询问有关产品的使用情况，对我们公司的产品性能进行评价和促销员的态度，也可以针对一些产品进行合理使用的建议，做好跟踪服务的记录和统计。我们在回访电话前要做好充分的准备，要有针对性，不能漫无主题，要简明扼要，发生潜在性的服务消费需求的时候，及时向领导汇报。

2、客户的咨询解答与投诉处理

客户电话咨询有关的维修业务问题，并留意记下客户的工作地址、单位、联系电话，以便以后的联系。在此过程中，我们要认真听客户的意见，并做好记录，听完意见后，立即给与答复，如不能立即处理的，应先向客户致意，表示歉意并明确表示下次的答复时间，处理投诉时，不能主观臆断，要冷静的处理。

三、实习的收获

1、实习的心得

其实，话务员是一个可以尝便酸甜苦辣的地方，从开始什么都不会，跟客户都不知道怎么说，到现在有一点经验，这个也算是一种磨砺。可以锻炼一个人的耐心，不管自己的心情如何，都要把自己最好的一面展现在客户的面前。

做话务员要有一定的基本功，三个基本功是不可缺少的。首先，必须要有一个好心态，一个积极向上的乐观的心态，这是做任何事情都需要的，其次专业知识必不可少，知识是要不断的积累的，一个使我们公司产品，我们要非常熟悉他们，这样我们才能做到有问必答，还有就是要懂得我们作为话务员的知识，要了解他的规章制度，更好的知道我们的义务权限，为客户提高更好的服务。同时在必要的时候，还可以用这些规定来捍卫我们的利益，再就是有一个良好的沟通。还有就是要及时的检讨一下自己，从开始到现在，自己有什么样的进步，犯过什么样的错误，成为最好的话务员，究竟有多远。

我们的客户也有好几种类型，总结一下，一共有三类：一类是不了解型：这类客户知识缺乏、疑问多、依赖性也很强。这就需要我们懂得东西很多了，而且还要有足够的耐心，切忌简单粗暴，一问三不知。一类是专家型的：这类客户知识面广、自主性性强，我们只要全程配合他们和适当的建议，切忌答非所问，不懂装懂。一类是半知半解型，这类客户略知一二，比较主观而且容易主观，我们要有条不紊的对客户的问题进行详细的解答，切忌固执己见，争强好胜。当然，对于一些非常挑剔的客户，有必要把售后可能产生的问题，提前告知，要他自己决定购买与否。

除了工作外，在与同事的相处中，也要注意很多的事项，刚进入公司的我们要学会低调，有什么不懂的问题要多问问，态度要好，不要总拿乔，觉得自己很厉害什么都懂得样子，这样的你会被大家给孤立的。在交谈中，最重要的是要待人以诚，让别人觉得你这个朋友是值得交的。在发生一些错误的时候，都要首先想到是不是自己做错了，如果没有发现，就需要学学换位思考下，体会一下对方的感受。

在这次实习中，也让我自身得到一些提升。首先是个人角色的转换与整个人际关系的变换：我们从学校里的学生变成了未知领域的里从头开始学的学生，这就需要我们学的东西很多，而不是纯理论化的啦，所以我也相信时间和实践让我会很快完成角色的转换，真正融入到这个大社会。其次在语言运用能力有了很大的提高。再次，不要把自己要求太高，因为期望越高，失望就会越大，但适当的期望和希望还是必要的。

2、话务员中存在的问题

物流话务员在企业中是非常重要的，物流话务员是指物流企业为促进其产品或服务的销售，发生在客户与物流企业之间的相互行为，在向客户提供服务的过程将把价值附加到交换的产品和服务中心去。公司致力于开展话务员工作，但是要提高物流话务员水平和客户的满意度，为客户提供最优质、最有效的物流服务，打造一个优秀的物流企业形象。

随着行业观念的转变，再加上市场的竞争越来越激烈，如何让提高客户的满意度，提高物流企业的客户服务水平，成为了公司迫切需要去研究和解决的重要课题。

物流公司在客户服我存在的问题有几点：首先，售后服务存在的问题，企业要想长期盈利，走向强盛，就要赢得永久的顾客，保持顾客的忠诚度，提高顾客满意度。企业在实施这一举措中，满意的售后服务便是成功的法宝之一。海尔、联想、长虹等之所以成为受消费者的品牌，有一个很重要的原因就是包括售后服务在内的优质服务做得好。公司的售后服务做的还是不够，没有牢固地把握顾客，客户信息管理混乱，信息不统一共享，另外公司不能及时地想客户所想，快速反应能力差，不能提供客户所需的服务。其次，不理解与客户之间的关系，作为一个物流服务供应商如果没有长期的客户将是一件很可怕的事情。

不能真正理解到自己与客户之间的关系，在交易完成后只把这次交易当做是单次交易，没有意识到应该与客户长期合作，也就是公司与客户间缺少建立良好战略同盟关系的意识。再有，客户部门与客户之间缺少沟通，当一次交易结束后，企业就应该及时得到客户的态度，如客户是对自己的服务的态度是怎么样的，好在哪里，不足之处又有哪些，哪些环节是需要改进的。我觉得在这方面，联想是做的非常好的，他们会在交易完成后询问他们的服务的好坏，公司还需要多多向他们学习。工作人员也缺少主动性，不主动与客户进行沟通，导致了一些客户的流失。

对于公司来说，话务员这一行业的性质会限定员工的内部晋升路线，故而，这会难以满足员工自身成长的需要，会导致员工的流失，员工的辞职率也是会大大提高的。这是所有公司话务员中都会存在的问题，一是由于这个工作的性质的枯燥，他决定了狠毒员工都不会过久的从事这份工作，这其实也是需要承受很大的压力的。我觉得公司可以尽有可能多的为员工提供一些福利保障，加强公司内部的凝聚力，从而降低员工的去职率。

四、实习的总结

人各有不同的选择，而我选择了客户服务这个行业。对我而言，这是一项挑战和一个新的学习机会，在这里可以接触到很多新的知识，懂得如何面对客户，学习了客户的关系管理。不断完善自我，丰富自己的人生。我们作为话务员，我们了解了客户的需要，尽量为客户解决他们所遇到的难题、投诉、建议我都一用心聆听，每次我们都要尽我们所能为客户解决问题，使他们满意。在这里，也认识到了很多同事，也体会到了团队合作心得，不断的提升彼此的知识。这份工作带给我宝贵的知识和满足感，也锻炼出语言的沟通技巧。

**第三篇：话务员实习报告**

话务员实习报告范文

话务员实习报告.1

在高校课堂上，我们学到了许多东西，但是那个太理论化了，要想运用于实践，就要在工作上好好历练一下，为以后的工作打下基础。所以，我们就有将近50天的实习时间，所以，我在XX物流信息科技有限公司找到了一份话务员文员的工作。在这个职位上，不懂的人会觉得它是个很简单的工作，一开头我也是这样认为的，但是，经过一段时间的工作，让我觉得这不仅是一个脑力活，还是一个体力活。

一、实习的内容

职位：物流话务员

实习的时间：20xx年7月10号到20xx年8月25号

实习的地点：XX物流信息科技有限公司

实习的目的：了解长沙的物流市场及学习物流工作的流程，熬炼自己的语言交际力量，培育团队精神同时将理论与实践有机的结合，并从实际中进一步学习和理解物流的内涵与外延。

岗位的职责：了解客户出现的问题并且解决他们所遇到的难题。

公司的XX物流科技有限公司成立于2024年，是一家横跨电子商务和现代物流两个领域，并专注于物流行业公共信息服务系统建设及互联网增值业务开发的高科技企业，也是湖南省唯一一家专业从事物流公共服务系统的龙头企业。目前公司开发的主要产品有：天骄物流电子名片网，天骄物流诚信服务网，VOIP网络电话系统等多项业务。

至今已担当起湖南省物流行业信息化建设的重任。公司的企业文化是以提倡以客户为中心，以成果为导向的核心价值观；营造着敬重、学习、融合、欢乐的文化氛围。公司还会其人才需求或员工个人职业生涯规划，设计各类课程或与国内相关培训公司签订协议，定期对公司员工开展培训。公司觉得进入天骄公司的员工，走出天骄公司后肯定是行业内的精英人才。天骄公司的卓越经理人培训方案是公司企业文化的一部分，并与国内出名的管理团队培训公司签订了定向培训协议，为公司的进展供应了有效地管理支持，也为公司进展供应了源动力。要打造中国物流公共服务第一品牌！

二、实习的过程

在进入公司的第一天就进行了几天的岗前培训。由于公司的产品许多，我们要学的东西许多，而且又要懂得很透彻，也要娴熟操作一些系统，基本上不能准时上班，又是会宿舍了还要背一些东西。除了这些业务上的学习，还有就是要学习怎么说话，学会保持良好的声线，还要做药要客户满足。

正式工作的时候，还是会觉得有点力不从心的，所以还是有许多的东西是需要学习的。不过，不懂的还是需要问前辈的。刚开头会觉得特殊紧急，不敢讲话，口语化得词语也许多，而且也会由于专业化的学问不是特别熟识，系统的操作也不娴熟，这回导致有很多的客户不满足，这会降低客户的满足度。不过经过一段时间的熬炼，自己也渐渐的熟识了这个岗位的职责，自己也会解决一些客户提出的问题。在此次实习中，主要内容有一下的工作内容：

1、回访电话：依据档案资料，定期向客户进行电话跟踪服务定期向客户。询问有关产品的用法状况，对我们公司的产品性能进行评价和促销员的看法，也可以针对一些产品进行合理用法的建议，做好跟踪服务的记录和统计。我们在回访电话前要做好充分的预备，要有针对性，不能漫无主题，要短小精悍，发生潜在性的服务消费需求的时候，准时向领导汇报。

2、客户的询问解答与投诉处理

客户电话询问有关的修理业务问题，并留意登记客户的工作地址、单位、联系电话，以便以后的联系。在此过程中，我们要仔细听客户的看法，并做好记录，听完看法后，马上给与答复，如不能马上处理的，应先向客户致意，表示歉意并明确表示下次的答复时间，处理投诉时，不能主观臆断，要冷静的处理。

三、实习的收获

1、实习的心得

其实，话务员是一个可以尝便酸甜苦辣的地方，从开头什么都不会，跟客户都不知道怎么说，到现在有一点阅历，这个也算是一种磨砺。可以熬炼一个人的耐烦，不管自己的心情如何，都要把自己最好的一面呈现在客户的面前。

做话务员要有肯定的基本功，三个基本功是不行缺少的。首先，必需要有一个好心态，一个主动向上的乐观的心态，这是做任何事情都需要的，其次专业学问必不行少，学问是要不断的积累的，一个使我们公司产品，我们要特别熟识他们，这样我们才能做到有问必答，还有就是要懂得我们作为话务员的学问，要了解他的规章制度，更好的知道我们的义务权限，为客户提高更好的服务。同时在必要的时候，还可以用这些规定来捍卫我们的利益，再就是有一个良好的沟通。还有就是要准时的检讨一下自己，从开头到现在，自己有什么样的进步，犯过什么样的错误，成为最好的话务员，毕竟有多远。

我们的客户也有好几种类型，总结一下，一共有三类：一类是不了解型：这类客户学问缺乏、疑问多、依靠性也很强。这就需要我们懂得东西许多了，而且还要有足够的耐烦，切忌简洁粗暴，一问三不知。一类是专家型的：这类客户学问面广、自主性性强，我们只要全程协作他们和适当的建议，切忌答非所问，不懂装懂。一类是半知半解型，这类客户略知一二，比较主观而且简单主观，我们要有条不紊的对客户的问题进行具体的解答，切忌固执己见，争强好胜。当然，对于一些特别挑剔的客户，有必要把售后可能产生的问题，提前告知，要他自己打算购买与否。

除了工作外，在与同事的相处中，也要留意许多的事项，刚进入公司的我们要学会低调，有什么不懂的问题要多问问，看法要好，不要总拿乔，觉得自己很厉害什么都懂得样子，这样的你会被大家给孤立的。在交谈中，最重要的是要待人以诚，让别人觉得你这个伴侣是值得交的。在发生一些错误的时候，都要首先想到是不是自己做错了，假如没有发觉，就需要学学换位思索下，体会一下对方的感受。

在这次实习中，也让我自身得到一些提升。首先是个人角色的转换与整个人际关系的变换：我们从学校里的同学变成了未知领域的里从头开头学的同学，这就需要我们学的东西许多，而不是纯理论化的啦，所以我也信任时间和实践让我会很快完成角色的转换，真正融入到这个大.。其次在语言运用力量有了很大的提高。再次，不要把自己要求太高，由于期望越高，绝望就会越大，但适当的期望和盼望还是必要的。

2、话务员中存在的问题

物流话务员在企业中是特别重要的，物流话务员是指物流企业为促进其产品或服务的销售，发生在客户与物流企业之间的相互行为，在向客户供应服务的过程将把价值附加到交换的产品和服务中心去。公司致力于开展话务员工作，但是要提高物流话务员水平和客户的满足度，为客户供应最优质、最有效的物流服务，打造一个优秀的物流企业形象。

随着行业观念的转变，再加上市场的竞争越来越激烈，如何让提高客户的满足度，提高物流企业的客户服务水平，成为了公司迫切需要去讨论和解决的重要课题。

物流公司在客户服我存在的问题有几点：首先，售后服务存在的问题，企业要想长期盈利，走向强盛，就要赢得永久的顾客，保持顾客的忠诚度，提高顾客满足度。企业在实施这一举措中，满足的售后服务便是胜利的法宝之一。海尔、联想、长虹等之所以成为受消费者的品牌，有一个很重要的缘由就是包括售后服务在内的优质服务做得好。公司的售后服务做的还是不够，没有坚固地把握顾客，客户信息管理混乱，信息不统一共享，另外公司不能准时地想客户所想，快速反应力量差，不能供应客户所需的服务。其次，不理解与客户之间的关系，作为一个物流服务供应商假如没有长期的客户将是一件很可怕的事情。

不能真正理解到自己与客户之间的关系，在交易完成后只把这次交易当做是单次交易，没有意识到应当与客户长期合作，也就是公司与客户间缺少建立良好战略同盟关系的意识。再有，客户部门与客户之间缺少沟通，当一次交易结束后，企业就应当准时得到客户的看法，如客户是对自己的服务的看法是怎么样的，好在哪里，不足之处又有哪些，哪些环节是需要改进的。我觉得在这方面，联想是做的特别好的，他们会在交易完成后询问他们的服务的好坏，公司还需要多多向他们学习。工作人员也缺少主动性，不主动与客户进行沟通，导致了一些客户的流失。

对于公司来说，话务员这一行业的性质会限定员工的内部晋升路途，故而，这会难以满意员工自身成长的需要，会导致员工的流失，员工的辞职率也是会大大提高的。这是全部公司话务员中都会存在的问题，一是由于这个工作的性质的枯燥，他打算了狠毒员工都不会过久的从事这份工作，这其实也是需要承受很大的压力的。我觉得公司可以尽有可能多的为员工供应一些福利保障，加强公司内部的凝聚力，从而降低员工的去职率。

四、实习的总结

人各有不同的选择，而我选择了客户服务这个行业。对我而言，这是一项挑战和一个新的学习机会，在这里可以接触到许多新的学问，懂得如何面对客户，学习了客户的关系管理。不断完善自我，丰富自己的人生。我们作为话务员，我们了解了客户的需要，尽量为客户解决他们所遇到的难题、投诉、建议我都一专心倾听，每次我们都要尽我们所能为客户解决问题，使他们满足。在这里，也熟悉到了许多同事，也体会到了团队合作心得，不断的提升彼此的学问。这份工作带给我珍贵的学问和满意感，也熬炼出语言的沟通技巧。

话务员实习报告.2

从x月x日到x月x日，整个暑假，每天都在进行.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，学到了很多学问，这个暑假很特殊，时间过得很改善，在为人处事等方面都让我受益匪浅。

一开头，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，每天要打许多电话，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。原来还有一个培训的，结果我由于要考试，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熟悉了许多人，我们学校的还有两个。培训进行了几天，由于人还没找齐，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，让我们任凭在资料上找一个号码，打过去推销防伪标签，刚开头很紧急，由于没打过，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，经理告知我们，他第一次打电话的时候也很紧急，渐渐电话打多了，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，有选购部、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，全部员工都是通过培训，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，可以刺激大家的主动性和胆识。大多公司上下班是用打卡的形式，这里都是扫描指纹的，这样可以避开代别人打卡的现象。这里的公司主要是做防伪标签的，我们的任务就是打电话查找潜在的意向客户，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，关心打假，为公司节约开支，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，有些看法好、有些看法差，刚开头跟那些老总聊的时候，还很紧急，熬炼了几天之后，就没什么感觉了，大多数状况下我们都能应对。由于做这一行需要员工每天都要有.，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状况，完成了那些任务（这里的市场部每个人每个月都会有目标，依据人的力量的不同，安排的任务也不一样），接下来就是唱歌，那首信任自己全部员工都一起唱，我第一次发觉原来这首歌这么有.，这么让人兴奋，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，安排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，他自己不喜爱玩，每天早上就是看看报纸，然后去老警员那里逛逛。他发觉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，发觉了这一点之后，毅然打算辞职，自己去打拼。也换过许多行业，在为别人工作的时候，学到了许多东西，也建立了肯定的关系网，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，一天的心情也会很好，有时候难免会遇见那些素养不高的，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，我们应当怎么回答。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看法。

公司为了让我们有竞争，还给我们分了两组，让我们相互pk，看哪组的，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，就应当把它做完，坚持下去，还是用句古语：既来之则安之，留下来，并且我也信任有努力就有收获，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，我觉得都学到许多，也收获了许多，交到许多新伴侣，适应了新环境，融合到新的人和事，欢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敬重他人，就像微笑是相互的。生活中无小事，但是事事让人受训练，只要专心去做好，信任无论是什么样的事，都会有好的转机，也能做得更好！

话务员实习报告.3

我们在电信主要从事话务员的工作，但我只做了3次的话务员，我在电信实际做的是督导，这得感谢老师对我的信任，能让我能完全了解到这行业的全貌。

我对这行业有个较为全面的接触，在实习报告时就把我自己工作下

话务员，我们在益普索进行培训的时候，当时我的用法的软硬件都不是很好，但是和在电信的也是大同小异，先是电脑上登录上自己的工号，电脑自动打卡，也会把电话录音和问卷自动上传到服务器，所以在操作上是很简洁的。

我们在电信实习的时候大家在操作上主要出现的小问题是，不知道怎么查出预约的号码。由于软件本身的的缺陷，在设置预约电话号码的时候都喜爱把号码设置的很长的时间，这样软件才不会自己打电话出去，但是很同学都不知道怎么把预约的检索出来，于是许多的预约电话都放弃了，这样对我们就太不利了，由于好不简单打通个电话，特殊是仅通话的，由于用法者的缘由的，号码质量不太好，好不简单打通一个却由于是对方正忙续约，但是确检不出来，让人遭实懊丧。

在实习的其次天开头，我就开头做现场的督导，这个工作看似很轻松，但是确需要更多的去走动，需要关怀每个同学的状况，关心他们克服心理的障碍，有时有些同学打了很久没有打通一个电话，所以心理都很烦躁，这个时候就需要现场的督导给鼓鼓劲，有时候同学们被骂了，心理很不爽，他很需要给伴侣谈谈，但是大家都在打电话，所以他最好的倾诉就是现场督导，所以督导另一个做用就是就是做同学们的心理辅导，当观察同学们疲乏的时候，应当主动找他谈谈，勉励他连续加油，但在实习中还是有个别的同学还有不自觉，做事的时候不仔细，而我在工作中最麻烦的也是这种状况，怎么在不在损害同学感情，保证整组人的效率呢？我想了一个方法，平常不停的在那些不仔细的面前走来走去，形成一种压力，让他自己感到不好意思自觉的工作，但是还是有些死油条，一般的方法不是很奏效，那就需要更好的方法，有时看他玩的时候，可以走上前，轻声问他是不是有什么问题，瞬时对方就会很不好意思，大部分都会自觉开头工作。当然我们不能完是一味的追求效率，组员的身体还是很好的，俗话说的好，身体是革命的本钱，组员有时有感冒，身体不好时，作为一个现场督导，可以关怀下他，为他打点水，做一些力所能及的事，以后工作也好做，让每个组员感受到自己是被关怀的，工作时就更好做了。

上面说的还都是前台的工作，我在电信还有幸接触到后台的操作，当每位同学完成一份胜利问卷的时候，问卷中难免还是存在一些瑕疵，假如把问卷看做产品，怎么掌握质量呢？这就是QC（质量督导）的主要工作，但详细是怎么操作的呢？首先我们会登录一个督导员的账号，这时我们就可以将同学做的问卷和录音调出来，然后就可以跟着录音将问卷看完，有时候有些同学由于电脑自身的缘由没有上传胜利，我们就需要在服务器上检索，找到他的录音。

通过几天的录音，我发觉了许多值得留意的事情，许多同学都有提示语言，而什么事提示性语言呢？就是在答案中存在的语句，比如答案中有“好”，访问者就不能说“是好吧？”这样的语句，在访问这行中，最忌讳的就是访问者诱导被访者，这样的答卷是有误差的，其实这个错误还不到费卷的程度，甄别题是整个问卷的重中之重，一旦出错，整个问卷就是费卷，为什么甄别题有这么重要呢，由于在访问者，有些职业带有明显的倾向性，比如移动公司的`自己员工确定对自己公司有偏向，这样的话问卷的精准性也大打折扣，所以甄别题才会有一锤定江山的作用，好的，许多同学在这些题上没有犯什么错误，不是才是真正的划不来了。

当然我们在检查的时候也发觉一些不该有的错误，有些同学很难打通一个电话，好不简单打通个电话，确是一个不合作的被访者，还没有将问题问完，就已经挂断电话，但是访问者还是连续把问卷做完，这种属于自填，其实我们都很怜悯这种状况，但是在录音中真真实切记录了一切，所以没有方法。这种问卷是属于费卷的，实习感受

在实习中，我们体验了在公司中做事的感觉，快速的节奏，高压的环境，上下级关系的处理，事情挨次的先后，都是我这次实习重要的收获，在公司中做事，最主要的是效率，自己觉得在工作时间相同的状况，只有效率能制造价值，有了快速的节奏，就有高压的环境，而怎么在高压环境中调整自己的心情的，让自己时刻处于傲岸斗志上，在益普索的时候，我曾经打了250个电话胜利2个的“佳录”，为什么自己能坚持下来，我觉得是有个最好的方法，就是自己肯定要树立一个目标，或许下一个就是胜利的。

实时让自己处于最佳的状态，给自己一个盼望。在公司中，怎么处理人与人的关系呢，由于公司是一个群体，同事间都有在工作上的联系，有时候，同事间会有一些摩擦，比如我有次和一个女组员有些小摩擦，其实我很想生气的。但是我当时我并没有发火，而是自己走在开，由于我知道他也不是真真的生气，只是打电话是受到委屈，她没有掌握好自己的心情，我就不能还将事情情闹大，当时走开让大家好生悄悄是最好的选着，后来那个女生观察都有不好意思，我知道她是知道自己不对了，我也没有点破，连续我该做的，在以后的工作中，那个女生在工作中就没有再出现什么问题，从这件事中我知道了，其实在心情不稳定时候，最好的方法是就是分来，让双方都冷静下，想清晰，这样既不会造成僵局，以后还可以挽回局面。

在实习中，和上级打交道也是难免的，在做现场督导的时候，由于许多问题，没有主管拍板是没有方法解决的，所以和上级打交道的机会就更多，怎么说话，怎么做事，都有不菲的收获。其实做事有先后都是属于效率事，但是为什么我会觉得应当单独感谢呢，由于我觉得，这次实习中，我收获最大就是这个，有次我们几个现场督导忙的团团转，但是现场还是很乱，我们发觉有许多组员看到我们都会提出同样的问题，结果我们乱跑，有些真正紧急的事却被耽搁了

。后来督导给我说，其实我们应当有分工，做事的时候要留意先后缓急，后来我们几个督导一合计，划分了各个管辖的范围，这样不但我们轻松，而且全组的问题还得到有效的解决，这对我很大触动。

话务员实习报告.4

工作时肯定要一丝不苟,仔细认真.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肯定要当心谨慎,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,甚至受老板批判责怪,因此认仔细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,我们在刚开头工作的时候肯定要慎之又慎,对自己的工作要非常重视,假如有必要肯定要检验自己的工作结果,以确保自己的万无一失.在你对工作开头了解并娴熟后,你会发觉自己已能不用检验就能保证工作的质量了.而此时你或许不需要总是重复检验工作结果,但还是要对自己的工作仔细对待,以免失误.要有丰富的专业学问和专业技能,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,肯定要对自己职业的专业学问有所熟识,对自己业务所在范围内的业务技能也要娴熟把握,这样你才算是一位合格的工作人员.在工作的时候,拥有丰富专业学问和业务水平的你将会发觉自己在工作时左右逢源,在处理各种难题和困难都能很顺当地去应付.在经受了高校三年的学习后,我自信自己已把握了肯定的通信相关的学问,可是到了电信公司实习后,我才发觉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,飞速进展的科技已经把很早之前的理论给湮没了.当发觉自己的学问已不能做为自己的资本时,我更深刻体会到专业学问和技能在工作中的重要性。

话务员实习报告.5

一、实习目的实习是高校训练最终一个极为重要的实践性教学环节。通过实习，使我们在.实践中接触与本专业相关的实际工作，增加感性熟悉，培育和熬炼我们综合运用所学的基础理论、基本技能和专业学问，去独立分析和解决实际问题的力量，把理论和实践结合起来，提高实践动手力量，为我们毕业后走上工作岗位打下肯定的基础；同时可以检验教学效果，为进一步提高训练教学质量，培育合格人才积累阅历，并为自己能顺当与.环境接轨做预备。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进展，我没有选择与自己专业对口的酒店进行实习。由于在大二开头，我就为自己的职业生涯做了一个总体的分析。假如以后在酒店进展，我的职业道路走得不是很顺当，假如能从我的性格特点来选择适合自己的道路，我会更加走得顺当。相反，我可以利用从酒店管理专业中所学到的学问从其他方面来进展，会更加有利益自己。由于我本身很踏实很耐烦，而且很擅长与别人沟通，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许多，相反，我平常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，做这一行业特殊能熬炼一个人的洞察力量和反应力量。

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：

最开头进行的培训，由于在校期间，酒店管理这个专业中也有商务中心和前厅管理这方面的学问，所以，我上手很快，很短的时间内我就把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，我仔细思索了电话营销中一些详情以及蕴含在其中的道理，争取早点成为一名合格的话务员。

一周后我能够顺当地和老员工一起进入回访状态。初次给生疏的客户打电话，我显得非常紧急。不过，在两三个电话后，我的紧急感和担心也明显地削减了，我意识到，销售面临着很高的拒绝率，也是对我应变力量和交集力量的一个挑战，打了10多个电话，大部分的电话都遭到了客户的拒绝。不过，我却从中熬炼了自己的胆识，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.永久是的，由于我深深地知道，我是新员工，我没有工作阅历，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。回访中我特殊有成就感，在工作中我比较耐烦，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，就是真正开头上广告，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。公司的许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的确与他们存在很大的差距。我能做的就是比他们更加努力，更加专心与客户沟通，给客户讲解我们产品学问。我明白了我不是劝说客户买我们的产品。而是在关心客户买产品。时刻站在客户的角度上想问题，看待问题，客户才会更加信任你，信任你，从而才会信任你的产品。进而，客户也会更加敬重你。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，而更多的是一些胜利和喜悦。

从事电话营销，我明显感觉到自己的交际圈子扩大了，我与许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由于我很耐烦，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知我，让我帮忙解决他们的疑虑。其实，销售的胜利就是，当客户把你当成自己最信任的伴侣就已经胜利了。还发觉，自己的沟通力量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，而是很多个客户。不同的客户有不同的性格特点。因此，对不同的客户实行不同的沟通方法和技巧，这也是对我处事力量和沟通力量的考验和熬炼。

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\*很高，而回访期间的客户的购买\*会大大下降。这是，如何耐烦沟通便成了一个大问题。我和许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？就是由于工作压力和应酬，压力和应酬是由于什么，是为了生存。我关怀客户，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，更是一份平安感。订购过产品后，我仍旧会与客户保持联系。询问他们在品用法的过程中有哪些问题，而为顾客排忧解难。其实，敬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愿短信，并且还不断地给我介绍新的客户和伴侣。

六、实习总结

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。也学到了许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同学，我不仅要学好理论学问，更要把理论实际结合。在校应当学好专业学问，并且要不断扩大自己的学问面。更要学会处理好人际关系。这个.就是优胜劣汰，适者生存。深刻熟悉到自己的优劣势。

关于实习，我收获到许多东西，学到许多学问。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，做事情比较耐烦踏实。

这对于我以后从事服务性工作有许多好处。

其次、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。

第四、我不情愿从事重复性的工作，这是的思维误区。

作为一名即将毕业的高校生，我应当思索我想做什么？我能做什么？许多时候，我们最先做的都是一些最基础的。最简洁的工作。我应当调整好自己的心态。

第五、我缺乏团队意识，喜爱一个人来完成一项工作，有时候对自己的力量过于自信，不喜爱和别人合作共享。

我应当明白，我不是一个单独的个体，要得与别人共享苹果，交换想法。只有留意调整，才会有利益我以后的工作。

实习归来，再剩下不到三个月的时间里，我最先作的是要调整自己的心态，把握一些求职技巧和方法，多猎取一些息，争取有一个良好的起点，将来的路很长，我信任自己会作的更好。

话务员实习报告.6

一、实习目的：

毕业实习是我们高校期间的最终一门课程，不知不觉我们的高校时间就要结束了，开头进入.融入一个更大的集体中。在这个时候我们特别盼望通过实践来检验自己把握学问的正确性，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。

二、实习单位及岗位介绍：

三、实习过程及内容:

20xx年7月离开母校至今，回想着这一段的实习，有过欢乐有过泪水有过喧闹有过孤独，酸甜苦辣尽在心头。在脱离学校的熬炼中，在.中不断的努力慢慢从一个依靠伴侣依靠家人的小女孩变成了独立成熟的.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，在一开头的时候或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伴侣自己一个人走近一个生疏的城市，在开头的时候没有伴侣没有亲人，当时由于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伴侣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、伴侣那暖和的怀抱，但是从来没有真正的放弃，我劝说自己要英勇的面对，我必需得独立的去面对我的第一份工作，人都必需现实的接受这个过程我也不例外，我信任自己可以承受可以顽强的把这份工作做好。

一开头工作我努力的学习，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，好盼望有伴侣来陪我，我担忧进入那间属于我自己的卧房，但是既然我选择了又能有什么方法呢，假如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。由于我的努力最终被公司所接受。在不断的煎熬与努力中我做到了，我经常与人为善，最终最终融入到工作的气氛了有了新的伴侣同事。除了做话务员之外我在闲于时间向修理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修理人员，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学问，似乎是网络数据库、数据库原理及应用、C语言等。这些熬炼让我大大提升自己各方面的阅历，看到了自己的进步。同时，让我懂得一个人的力量无论是制造力、.阅历还是决策力，并非一诞生就拥有的，是在不断的工学习中积累而来的。

工作了2个月后由于公司不断的上新的产品，所以也必需要壮大人员的力气，也正好赶上各大院校实习，陆间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，当然中间也有间续走的老员工，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烦的讲解给他们听，同时在平常的时候也特别的照看他们，由于我知道我经受过刚到一个生疏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，从一开头的八个小时连续到十个小时，从一开头得上白班渐渐的开头了夜班的生活，有时候培训都是在正式下班之后才开头，所以往往回到家天都是黑黑的了，一每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，曾有过埋怨有说过走人，后来慢慢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。

由于人多了所以我们也必需要有带头的人所谓的主管，我们开头了重新分组，我被分到了二队从一开头的不喜爱到后来的舍不得。跟随着这个主管我们工作也很主动很团结，当然在工作上也会遇到许多问题，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伴侣，同事们在一起都很快乐很欢乐，虽然间或都会对公司有些埋怨，又是做的饭不好吃了，又是任凭改制度了，又是延迟发工资了，但是我们同事之间始终保持着友好的往来。

这份工作，虽然学到的不是许多，但是主管同事们教会了我许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，让我深刻熟悉到：.上的学问，管理上的学问，如何做好自我管理，这对于一个刚刚走出校门的同学是特别重要的。自我管理做的好，对于自己的心态和对待工作的热忱是很有关心的。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，要保留独处思索的时间。好让自己有足够的时间做思索反省或沉淀消化的时机，然后又是新的一天新的开头。其次，做好心情管理，不要老是感情用事。在工作中要掌握好自己的心情，由于是做销售所以难免会遇到很挑剔的顾客，所以必需得学会机灵的去处理这样的客户，顾客是上帝，我们必需自己忍着也不行以和顾客较真，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心情不行以太夸张，大起大落得心情总是惹人烦的，任何事情都要有稳定的心情。再次，做好学习管理。学会认知、学会做事、学会与他人相处、学会进展。

做好学习管理，是迈向胜利的必经之道。最终做好健康的管理，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宝。这比财宝要是你不珍惜就会渐渐的流失。因此，无论工作有多忙，每天都不要遗忘吃饭运动。当你具备良好的自我管理，也就离胜利不远了，前面的曙完就能照射到你。

四、实习感悟：

出来.近半年便是半个.人了。不行以再向同学那样，某些时候可以为所欲为。校外企业顶岗实习，为我们供应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，更可以学习到很多课本上学不到的、甚至比理论学问更有用的业务学问。而且，这些实习阅历，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.人，任何时候都要遵守自己的本分，担当起自己所应担当的责任。在工作中慢慢的学会了许多，有许多珍贵了阅历和资源，如：失败的懊丧、自我成才的喜悦、温馨的工作伙伴、值得感谢的顾客等，这些都是胜利者必需体验的感受和必备的财宝。假如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，你肯定回收货许多。在你收货许多的同时你会发觉自己已经在熬炼中变得英勇、顽强、乐观、豁达、独立。这样的你是走在胜利道路上的你。

最终感谢全部关心、损害过我的人，由于有你们的存在我才开头了漫漫的成长，感谢公司领导对我的培育，感谢我遇到的同事们，你们一路给我关心和暖和，让我始终走在前进的道路上。感谢我的母校，让我熟悉到的良师益友，让我在学问的海洋中不断吸取学问不断的完善自己。感谢各位辅导员的辛勤付出与教育，给我们无微不至的呵护，让我们在工作中兴奋起来找到迷茫的出口。

话务员实习报告.7

一、实习目的：

通过在中国ｘｘ代理分公司担当话服员，充分了解到企业内部的管理模式与机制，联系在校所学学问，做到理论与学问相结合，为日后真正走出.作一个铺垫。

二、实习时间：

20xx年7月—20xx年10月

三、实习地点：

ｘｘｘｘｘｘ

四、实习部门或岗位：

电话营销部门的话务员

五、企业基本状况：

ｘｘｘｘｘｘ（略）

六、实习内容和过程：

（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、业务学问培训几大部分。其中业务学问是重点，也是个难点，对于我这样从未接触过这一行的人来说，联通的业务学问简直就是经书，可是没方法，不懂也得硬着头皮背。记的那段时间里，完是基础学问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“学问点”在背，简直太恐怖了，可见做话务员也不是什么简洁的事。我是一个誓要坚持究竟的人，所以一点都不敢疏忽，连续在整理笔记，查找材料重点，相互争论，甚至课余时间都在沟通背诵的方法和技巧。

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，还要搜寻更为具体的信息。在这方面，作为新一代的高校生，我们还是很有优势的，而上网更是我们的爱好所在。在接受培训的那段时间里，我们满怀热忱，无时无刻不在期盼着上机工作的那一天！

（二）有苦楚，也有快乐

上班的第一天，我刚踏进机房的门，未见其人，先闻其声：很多话务员小姐甜蜜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劳碌的景象。在这略显紧急的环境中，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”在这里更是有了完善体现。

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，仿佛正开头一项很神圣的工作，正了正话筒后，立刻迎来了第一个电话，是一位小姐要给她的伴侣留言。我当时很兴奋，由于这项业务的操作是最简洁的，所以我马上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“感谢”，我的第一通电话便顺当结束了。我紧急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兴奋的心情，电话已经接二连三的打了进来。

作为一名合格的话务员，除了一般话要标准、业务娴熟外，还必需用法礼貌用语，保证语音的甜蜜热忱，以此体现对用户主动热忱的服务看法。假如不是明显的骚扰电话，一般来说，话务员是不行以自己挂机的。

在工作中，我遇到的用户大部分都是谦谦君子，通情达理的，所以我们的业务沟通总是在一种轻松开心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，这个用户或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，我心里特别难过，甚至当时眼泪都在眼眶里打转了。不过工作还是要连续的，所以我掌握住心情，保持好语音语调，耐烦同他说明清晰，最终也终于是顺当挂机了。遇到这样令人郁闷的电话时，除了懂得应变以及有技巧的沟通外，最重要的就是要懂得在心理上进行自我调整，以免影响后来的工作。

随着时间的推移，我慢慢地发觉，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.上各种各样的人，同各类人物打交道。感觉就象是在一个小小的窗口前，突然打开了一个缤纷的世界，我专心地为这个世界工作着，而这个世界所赐予的褒贬评价也时时牵动着我，影响着我的全部心情。但无论如何，心情归心情，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，虽然需要语音甜蜜，但更注意的是吐字清楚，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洁的，还需要学会主动服务，主动引导用户。还要针对不同的用户，实行不同的技巧来进行沟通，并保持态度温和，让用户听到你们的微笑。同时，可以避开不必要的投诉。做任何事都是一个道理：把自己当成别人，把别人当作自己！”刚开头，我对此不以为然，但是通过工作的实践，也渐渐悟出其中的要义了。

七、实习体会和收获：

经受3个月的生产实习最终结束了，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，时常给我鼓舞和关心；我工作的时候也是兢兢业业，不仅顺当完成工作任务，工作之余还常常总结阅历教训，不断提高工作效率，虽说工作中我也会犯一些错误，从而受到领导批判，但我认为这些错误和批判是能极大的促进我的工作热忱，让我能在以后的工作中谨慎当心，提高工作效率。在和大家工作的这段时间里，他们严谨、仔细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许多自己缺少的东西。这次生产实习虽然说时间比较少，但是却让我知道了许多在高校学习期间无法了解的.阅历，这对我来说是很珍贵的。

这次实习我总结了以下几条阅历，在以后的生活中假如我能吃透这些阅历，将会使我受益匪浅。

第一：在工作岗位上肯定要勤于思索，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沟通。常常站在服务对象的角度想问题。可以更好的提高业绩和胜利率。这也是后来我的业绩能够越打越好的主要缘由。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，查找或是设计简捷的流程，提高工作效率，削减工作所需时间。事实上勤于思索在工作中是很重要的，在思索如何提高工作效率的同时，自己也能够学到更多的学问，把握更多的技能。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。

其次：在与别人打交道时肯定要主动主动。我自己本身是个相对比较外向的的，擅长主动和别人沟通打交道，但是在此次实习中我也发觉了自己的不足。比如在刚开头实习的几天内，由于我是女生比较怯生，和办公室的几位同事打过招呼后就不敢说什么了。只敢跟熟识的人之间沟通。虽说我是怕影响他们工作，也由于不了解工作环境不能顺当沟通，不能快速学习到工作阅历。通过实习我也熟悉到了自己的不足，面对默默无语的尴尬，自己有责任和义务去与别人主动沟通。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，这时候你就应当主动去和别人沟通，介绍介绍自己啊，拉拉家常，关怀一下工作啊，都会让大家熟悉你，了解你，对你留下良好的印象。在后来的实习中我已开头能和大家开心的沟通，就是出于自己的主动主动。

大家提出的对待提高业务效率的方法，也让我受益匪浅。

在工作的时候同样也要主动主动地和别人沟通。在今后的.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，而且你还必需去关心别人或是接受别人的关心已完成工作。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关心。虽然此次我是来实习的，由于对业务的不了解以及专业学问的不熟识，只能够在领导的支配下进行一些相对简洁的工作，但是我也很主动地去关心别人完成自己力所能及的工作。就比如在实习中，在领导没有安排

任务的空暇里，我就常主动询问四周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，我就主动担当他们的工作。这样子不仅熬炼了自己，关心了他人，还融洽了你与别人之间的关系，在今后的工作中人家也更愿意与你交往了。

第三：工作时肯定要一丝不苟，仔细认真。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肯定要当心谨慎，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，甚至受老板批判责怪，因此认仔细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，我们在刚开头工作的时候肯定要慎之又慎，对自己的工作要非常重视，假如有必要肯定要检验自己的工作结果，以确保自己的万无一失。在你对工作开头了解并娴熟后，你会发觉自己已能不用检验就能保证工作的质量了。而此时你或许不需要总是重复检验工作结果，但还是要对自己的工作仔细对待，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，我也该开头新的生活在不多的高校生活里，我还需求做更多事情连续对专业上的学习和对专业上的关注，将来不管是做个职业人还是自主创业。这段实习经受都是我人生的珍贵的财宝。

八、对母校的感谢

首先诚心感谢老师辛勤训练与培育，以及在我的关怀照看。能够赐予我这次在这么优秀的公司实习的机会，盼望以后能让母校今后能以为我荣。最终祝福母校明天更美妙！

**第四篇：话务员实习报告**

话务员实习报告

话务员>实习报告

（一）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。

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。

六、实习总结

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。

实习归来，再剩下不到三个月的时间里，我最先作的是要调整自己的心态，掌握一些求职技巧和方法，多获取一些>求职信息，争取有一个良好的起点，未来的路很长，我相信自己会作的更好。

话务员实习报告

（二）一、实习目的：

通过在中国红莲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；

二、实习时间：20XX年7月—20XX年10月；

三、实习地点：（这个自己写下）

四、实习部门或岗位：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）

六、实习内容和过程：

一培训

我在红莲公司实习期间，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。

七、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。

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。

八、对母校的感谢

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！

话务员实习报告

（三）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。

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。

**第五篇：关于话务员的实习报告**

导语：迅速接听电话。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。下面由小编为您整理出的关于话务员的实习报告内容，一起来看看吧。

关于话务员的实习报告

1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。在上海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，获得颇丰，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更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。在刚上95598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95598 设备的整个运作流程，让我在工作时更能得心应手。

然而95598作为一个群众服务窗口，我作为一名普通的接线员，除了要明白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。

若是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。若是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95598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，没有最好，只有更好。

关于话务员的实习报告

2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。若是以后在酒店发展，我的职业道路走得不是很顺利，若是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。

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。但是，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，打了十多个电话，大部分的电话都遭到了客户的拒绝。但是，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，客户才会更加坚信你，信任你，从而才会坚信你的产品。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十分良好的关系。客户和我不只是是买东西和卖东西的关系，犹如是一对挚友和亲人。为何这么说呢？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。

六、实习总结

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，我获得到很多东西，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。但是，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。

实习归来，再剩下不到三个月的时间里，我最先作的是要调整好自己的心态，懂得一些求职技巧和方法，多获取一些求职信息，争取有一个良好的起点，未来的路很长，我坚信自己会作的更好。

关于话务员的实习报告

3一、实习目的：

通过在中国红莲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；

二、实习时间：20xx年7月—20xx年10月；

三、实习地点：（这个自己写下）

四、实习部门或岗位：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）

六、实习内容和过程：

（一）、培训

我在红莲公司实习期间，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。若是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。但是工作还是要继续的，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，除了明白应变以及有技巧的交流外，最重要的就是要明白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。

七、实习体会和获得：

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，在以后的生活中若是我能吃透这些经验，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，若是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。

八、对母校的感谢

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！

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