# 最新客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会(22篇)

来源：网络 作者：寂夜思潮 更新时间：2024-08-18

*当在某些事情上我们有很深的体会时，就很有必要写一篇心得体会，通过写心得体会，可以帮助我们总结积累经验。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。客服实训总结及心得体会 实训总结客服...*

当在某些事情上我们有很深的体会时，就很有必要写一篇心得体会，通过写心得体会，可以帮助我们总结积累经验。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

**客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会篇一**

招聘过程：

首先，是找寻去应聘的路，在网上我搜索了很多的招聘网站，本来我最理想的工作是找与物流相关的工作，对于工资甚至可以不要，但是我发现这么低的要求还是让我没有办法找到合适的物流公司，一般都不愿意接受暑期工，在投了几份简历无望后，我放弃了，不是我没有坚持的心，因为我现在的阶段，我找这类的工作时相当困难的，所以，可能在以后的假期再选择这类工作吧。

于是，我走上街头，挨家挨户地去看各种商店的应聘信息，如果有就马上进去询问：“请问要兼职吗？”“对不起，我们不招兼职。”“我们需要一年以上的工作经验！”“你可以适应夜班吗？”一句句无情的话，让我的整个下午没有一点动力，于是逛过了整条街，我或过头来发现没有一点值得等待的工作，这让我郁闷无比，于是悻悻地回学校，于是在网上又又针对性地找招兼职的单位，其实在网上还是有很多这样的工作的，比较吸引我的是促销类的工作，虽然有些单位说的要求比较高，但我还是大了很多电话，投了几份简历，的确是有回应，但是后来我发现的是，很多单位都是中介公司伪装的，说说是给你找工作，其实还是骗钱的为多。或者说，我找到了一份我心里比较满意的工作，但到那里后才发现，对这个工作满意的人有无数多个，我只是一个小小的应聘者，只要我有一点点不怎么符合的地方，代替的人还排着长长的队伍呢！比如我十分看重的工作，只是因为我有一天的时间冲突，他们就再也没有给我任何回复了，这个世界就是这么现实。这让我相当地无望于整个社会，难道找一份称心如意的工作有那么难吗？

工作过程：

但是，老天还是眷顾我的，那天，陪同学去应聘，本来只是一个副角，但是抱着试试的心情，我也填了份应聘表格，也没怎么上心，因为这个工作也是有很多竞争者的，到那时很意外的是，过了几天，他们竟然给我回复了，让我去培训，这让我实在很意外，也让我感觉到机会和机遇对于一个人来说有多么重要！

在10号那天，我前往了新东方进行了培训。那边的老师很有一套方法，在我们自我介绍以后，让我们自由交流10分钟，让我们彼此认识，而且不仅要知道姓名，还要知道对方的.兴趣爱好，甚至喜欢吃的食物，虽然这种方法对于一个认人能力相当差，但是这种速记的方法还是让我知道了很多同事啊，突然就感受到了新东方的确是一个让人学习的地方啊！然后老师让我们看了新东方的宣传片，从中，我知道了新东方的成长历程，特别是北京新东方的校长俞洪敏老师从1993年创建的第一个班开始的艰辛历程，让我深深感到这个学校的虽然只有办学15年，但它可以说是一个文化底蕴很足的学校，在短短15年，新东方不仅占据了大半个中国，更是在加拿大，多伦多都有办学地点，这是值得人尊敬的，也让我感到进入这所学校工作是无比光荣的事情，一种自豪感油然而生。

我和其他两个同学被安排了客服和前台的工作，其实当时的感觉是压力相当大，因为不像助教的工作，我们这个工作是要给家长学生一个课程咨询，并且有些人什么都不了解来文你，你如果给予了错误的消息，以后的纠纷就是很难解决的了，当有一个老师对我们这些同学培训时，重点都是说要准确地给予客户最准确的信息,所以我们的培训时间也很长，因为我们要注意的东西很多，与助教相比较起来，我们要记住的东西还是有很多，不过我不会屈服的，毕竟这才能有挑战性么，有挑战性的工作才能让我提高！

第二天，我们就开始了客服的工作，当我走进客服办公室的那一刹那，电话铃声马上就响起来了，这让我有点慌，但是主管就示范着给我们接了这个电话，声音悠扬，思路明确，给了我很大的指示，于是我觉得我要学习的地方有很多，因为我的表达能力是很差的，如果我在打电话的时候突然语塞，那怎么办，这对公司的影响多大，别人肯定以为这个学校练咨询电话都说不清楚，这个教学质量肯定不行了，于是我深呼一口气，在主管给我们讲了各种课程的安排和注意事项后，我们就开始守候在电话机旁了。

很紧张地等待着第一个电话，他会不会问很难的问题，万一我一时不知道怎么回答，那该怎么办？一连串的问题还没成串，电话铃声就响了，我有点胆颤地拎起话筒：你好，新东方！“，还好，第一桶电话没有太为难我，我现在已经忘记了是什么问题，但至少我没有被语塞，还算顺利地过关了。

当然，不是每次都是这么一帆风顺，有很多次，我还是不知道问题的答案是什么，譬如问道雅思，托福的知识，我更是象在挺天方夜谭，而且有时，一个简单的询问电话号码的问题，我都回答不上来，但是老师对我们说，你不懂不要紧，不知道可以问，这让我又有了动力，毕竟人都是有一个不懂到懂的过程的，记得有一篇关于实习生的文章说，有些实习生在处理问题的时候自以为是，好像自己什么抖动，于是用自己的思维给别人处理问题，结果给公司造成了严重的损失，这是多么大的危害啊，我深知这个教训，一有不懂的，就对客户说，请稍等，我帮您问一下，客户也是非常支持地说谢谢。这也给了我很大的鼓励。

一天的工作结束了，虽然嘴巴的确干燥了许多，喝了我一大瓶水，对于一般都不怎么喝水的我来说已经是奇迹了。但总的来说也并不是怎么累，只是有时候突然几通电话一起响，弄得我们都有点忙不过来的意思。，但这种活干得很有满足感，总觉得解决了一个家长或同学的问题是很有成就感的事情。随着时间的推移，我慢慢地已经知道了整个问题的结构，对于很多的电话号码也能记住了，但是时间一长，我发现大家问的问题都是差不多的，甚至一前一后的问题都是一样的，我一遍一遍地重复着相同的解答，特别是学校教学点的地址，我不知道我一天要讲几遍，真的有点让人厌烦，但是转念一想，每个家长学生都是第一次打电话来的，他们只是想知道我们学校的地址，我回答的虽然都是同样的问题，但是我回答的人都是不一样的，也许我只是对其中一通电话感觉厌烦，在一天的通话量中只占据了百分之一，但是那一通电话的家长就会对这个学校的印象完全的打上0分。怀抱着这种想法，我尽力在讲每一通电话都回答得很有精神，尽量给他们一个有活力的印象。

没过几天的客服生活，排班的老师给我安排到了前台的工作，这又是一个挑战，电话咨询只要用耳朵和嘴巴，但是如果在前台，不仅要解决同学的问题，我还必须在行为上有所顾及，不能给人一种懒洋洋的感觉，只是在报名点，我还不能帮上什么忙，因为我是实习生，他们对我的办事能力肯定有所顾忌，如果我在报名系统上出现什么问题，那不是惨了，所以在报名点的工作，我自身感觉十分的多余，只能给一些来的家长和同学一些简单的解答问题，专业的知识，旁边的两位老师都比我懂，也插不上嘴。不过在他们回答问题的时候，我也会听听他们的说话，在他们回答问题的过程种，我也顺便取一些经，应该不算是盗窃吧，呵呵。

这次暑假的实习经历。让我同时有了客服和前台的经验，虽然有时候会感觉很简单的工作一遍一遍地重复会让我感觉十分枯燥，但是我还是在其中得到了很多经验和教训。总的来说，我同时感受到了在这个夏天对于在大太阳下苦寻工作的艰辛，和在工作中得到的宝贵财富！

**客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会篇二**

--年12月23日我由嘉路人力资源公司进入中国联通广西分公司担任10010呼叫中心客服代表。嘉路人力资源有限公司主要负责联通移动电信进行招聘职工人员。通过面试我进入中国联通有限公司广西分公司，担任10010呼叫中心客服代表，工作内容是接听使用中国联通手机用户解答办理业务或是投诉工作。

实习目的：

是为了使自己能够适应毕业后的工作的环境做一个铺垫，了解社会所需要的人才类型以及锻炼自己的适应能力、自己的坚持力、忍耐能力、学习能力、交流能力。

实习内容：

联通10010客服呼叫中心的主要工作就是，接听每一位联通用户的电话，回答用户的问题，帮助用户办理业务、解决问题。承接广西所有联通用户的电话。不管电话内容如何，都要以最好的服务态度展示给顾客。在正式成为客服代表接电话前，公司安排我进行了半个月业务上的培训，培训的主要内容是如何接听拨打10010客服中心的电话，处理业务、回答联通用户的问题以及办理业务。中国联通有手机的2g、3g、宽带、大灵通等业务，业务范围比较广，培训的过程是一个痛苦的过程，在学校或许要半年才能完全吸收消化的知识在半个月内我们需要掌握，所承受的压力已经超出我的想象范围、接受范围，很多同时培训的同事相继离开。坚持就是胜利！

半个月的时间很短，很庆幸在培训过程中我坚持了下来，--年1月份开始接听电话，我的第一个电话，至今印象还非常深刻。接：您好！实习客服代表825号为您服务，有什么可以帮您？电话那头：我家那个宽带连接不上了，怎么回事啊？我很着急，紧张到脑袋一片空白，师傅就在旁边，指导说：先问清楚连接不上提示什么？先查清楚有没有欠费，询问有没有拔插网线尝试，在系统知识库宽带业务故障咨询解答可以查询到处理办法。回答的时候我的声音还在颤抖。挂完电话，心跳如雷，久久不能平静，原来每一份工作你是否能胜任都有它一个难忘又艰苦的过程。对于业务的不熟悉，系统操作的不熟练，使得我慌乱不堪，像热锅上的蚂蚁。再一次想到的是放弃。我很庆幸我坚持到了可以写实习报告盖章的阶段。由刚开始一天8小时电话量20个到现在的100个，曾经我计算，公司的要求每一位正式员工一个月的电话量要在3000个以上，平均每小时就要接20个电话，每三分钟一个电话。我从来没有想过我一天8小时可以接这么多的电话，原来我也可以。第一次接到投诉的电话：请问一下那个营业员归不归你们管啊？我说：您有什么意见或者有什么要求我这边都可以为您记录先来反馈给相关部门为您核查处理的。他说：我到那个营业厅交话费，刚进去的时候，那个公号112的营业员在聊天，没有理我，我就到门口抽了两支烟，然后再回去交话费，那个营业员还在聊天，我就写下号码把钱放在那里，交代她帮我交话费，我去搭公交车过了十分钟还没有帮我交，我就回去，她说你不急着用交那么快干什么？态度非常恶劣。我偷笑了很久，记录了这位大叔的情况。这就是我的工作内容，每天接触不同的人，不同的问题，不同的事，不同的声音，虽然对方只是听到我的声音，从未谋面，但是能给对方留下一个声音的印象也是一件非常不可思议的事情。能够听到不同的声音感受到不同的事与物好像我去到不同的地方看到很多千奇百怪的事物的感受是一样的。当然也有很多骚扰电话，也会听到很多难听的话，如：为什么我的话费昨天还有10块，今天就只剩下5块了，你们是怎么扣费的？面对用户这样的质疑，我说：扣除的费用是来电显示的功能费5元，如还有什么疑问都可致电10010，感谢您的来电，再见。小姐，今晚几点下班啊？我请您吃饭啊。呵呵。。。天天都有这么多人请我吃饭就好了，可以省下很多伙食费了。面对这样的邀请我只能说：狠抱歉先生，如您没有其他业务上需要咨询，现将您的电话转自自动语音，如需帮助请您再选择人工进入，感谢您的来电再见！

实习结果：

--年三月，我顺利通过该公司的转正考试，对于业务知识扎实了许多，很多问题不需要问师傅自己可以很快给用户解答，每天的电话量都在100个以上，打字速度也有了很大的提高，每分钟63个字。业务所需要用到的系统也能很快熟练操作，更重要的是我承受压力的能力得到了很大的提高，这让我很自得，原来没有最笨的只有最懒的，努力总会有成绩。

实习体会：

在本次实习过程中，使我懂得很多、也学到许多、认知许多。工作并不像在学堂，困了我可以眯一下眼睛，饿了我可以带面包在教室书挡着就偷偷吃，无聊可以玩下手机上会qq，一个星期还有两天时间或是节日可以好好睡懒觉出去玩。每天早上可以赖下床，踩着点进教室。但是上班与上课虽只有一字之差，内容却是天壤之别，唯一相同的是都需要我们学习。每个公司都会有它的一项规章制度，你要遵守。你违反了将是钱的惩罚。这让我明了，你没有好好学习，没有在学堂好好学习人生这一堂课，那么在工作过程中你会学到。并且让你难忘。我学到了这一堂课，对待工作要有责任心、对待同事要抱以微笑，学习要虚心、不懂的要问、面对问题要果断、回答用户问题要耐心、说话要技巧、工作要认真。刚刚走出校园的我们，脸上还有很多稚嫩的问号，头脑还很简单，思想也很天真，寻找实习单位时我们见识到了什么叫竞争，面试时我们见识到了什么叫现实，工作了我们见识到了什么叫社会。每个人都会有这么一个过程，从稚嫩的天真到面对现实。也了解了社会所需要的人才，为了能适应，我们要学习。要像蜗牛一样不断的学习不断的往上爬，在工作中认知自我，认知社会，我们即将毕业，实习是大学里最后一堂课，从中得到的体会也是很不一般。继续努力！

**客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会篇三**

一、实习目的、要求：

通过两个月的实岗操作，明确客服代表这一工作岗位的岗位职责，掌握客服这一工作岗位的基本技能；增强自身与客户沟通交流的能力；了解公司运作的基本模式、公司运营的基本环境、感知公司企业文化、体验真切上班生活；培养一种对待工作认真、负责的态度，适应工作时的基本作息制度；为今后正式工作打下基矗

二、实习主要内容：

1、接听顺丰速运公司客服热线中1号键接单和咨询业务；

2、受理新客服下单业务，为新客服建立详尽的系统信息：具体的发件地址、联系方式等，同时通过系统匹配合适业务员，尽快上门收取客户快件；

3、通过电话与老客户核对发件地址、具体的联系方式和联系人，同时，安排地区同事尽快收取客户快件；

4、受理客户催收快件、取消发件等业务，帮助客户解决发件环节上的一系列问题；

5、解答客户有关公司业务上的一系列疑问或是客户的咨询，如：有关运价、可收送范围、收送的时效等；

6、积极参加公司早晚班会议，了解当日公司最新业务知识；参与公司有关的新业务知识方面的培训；参与与公司员工及领导的沟通活动等。

三、实结（可另附报告）：

实习单位简介：

顺丰速运（集团）有限公司创建于1993年，总部位于深圳，是国内领先、高速成长的物流速运企业。主要经营国内快递业务。十五年来，顺丰速运以成为“最值得信赖和尊重的中国速运公司”为发展目标，不断引进科学的管理理念和方法，提升技术、营运和管理方面的核心竞争力，创建先进的实物流和信息流双重网络，实现了对快件的全程监控和自动化管理，努力为客户提供优质、安全、高效的速运服务。

成都呼叫中心（四川顺丰通讯科技有限公司）属顺丰速运（集团）下属全资子公司，主要承接华中、华北话务集中呼叫业务，工作职能为：接单、查询及受理投诉等内容。中心于20--年底开始筹建，20--年3月24日正式运营，每月均有一至两批客服人员新入职。到现在已经达到三百人以上的规模，其优质的服务和高效的管理，已让其成为国内呼叫行业中的佼佼者。

实习过程的简单回顾：

20--年的暑假两个月时间我与本学院其他几位同学共同参加了四川顺丰通讯科技有限公司开展的暑期实习活动。通过两个月的实习生活，深切的体会到了工作生活与生活的不同之处。虽然是一份实习工作，但也算得上是自己人生中的第一份正式性的工作。现在回想起来，当时的一系列情景仍旧历历在目。

首先是我和其他几位同学在六月底的公司面试中获得了参加此次公司实习的机会，虽然，当时并不知道客服代表具体是个什么岗位，但是还是怀揣着一份期待和惊喜，毕竟是自己通过面试获得的第一份工作。接下来，与收到录用通知的同学一起于6月29日一同去了位于成都市高新区的天府新谷公司所在地，进行了实地参观和面谈。当大家知道，所谓的客服工作就是接电话、受理客户问题的时候，都显得有些失落。但后来，除了几位同学有特殊原因没能参加实习外，其余同学都参加了公司的实习工作。

接下来，就是对我们进行了为期9天的业务知识培训，主要有关于顺丰公司的公司基本发展历程、公司的价值观念以及公司的人才观等方面的介绍；有关客服工作的基本业务规范的要求的学习；公司业务知识的学习和了解，如：公司可收送范围、各种收寄物品的价格以及不同地址的收送时效性等；有关客服在接听电话中的有关规范用语以及专业术语的锻炼和运用；如何提高自身与客户沟通的技巧以及遇到一些自己难以处理的事情时，我们应该采取何种方式进行应对；了解快递行业的具体运作模式。

最后，在进行了几天的练习上岗后，我们便开始了正式上岗实习，与公司的正式员工一样，接听来自全国各地的客户电话。当然，我们只接听热线的1号键下单和有关咨询方面的工作，如果遇见客户要求进行快件查询或是投诉业务，我们则帮其转至2号键，有查询同事对其进行跟进。

当然，在正式实习上岗期间，我们还必须参加公司每天的早班例会或是公司的晚班例会，了解新的业务知识或是对自己一天中的工作进行小的总结。同时，我们也参与公司一系列有关新的业务知识的培训，如公司在七月下旬推行上线的新的下单系统。此外，公司为了让我们能够对速运行业有个全面的了解，在多方努力沟通下，参与实习的8位同学于8月7日来到公司位于武侯区簇桥的成都中转场进行参观了解，以增强自身对快递行业本身的理解。

实习工作于8月27日结束，8月28日，公司的管理层特意为我们几位实习生召开了实习工作总结会议。会上，我们实习老师对我们在实习期间的数据进行了公布，同时，公司领导们也对我们在实习期间的优秀表现作出了很高的评价，并且表示希望我们能够留在公司继续做兼职。此外，公司也给我们颁发了一些小的纪念品和各自的实习证明材料。自此，为期两个月的实习工作正式结束。

实习岗位工作内容：

1、接听顺丰速运公司客服热线中1号键接单和咨询业务；

2、受理新客服下单业务，为新客服建立详尽的系统信息：具体的发件地址、联系方式、具体的联系人等，同时通过公司内部系统将客户信息发到公司地区，再由地区根据客户信息就近匹配合适业务员，尽快上门收取客户快件；

3、通过电话与老客户核对发件地址、具体的联系方式和联系人，同时，如果客户是原发件地址、原联系方式则直接通过公司系统将客户发件信息发到相关业务员手持终端，安排同事尽快收取快件；如果相关信息不符，则按照新客户下单相关处理步骤进行受理，然后安排地区同事尽快收取客户快件；

4、受理客户催收快件、取消发件等业务，帮助客户解决发件环节上的一系列问题；根据客户下单时效，对已下单进行相关操作，如：改单、追件、做备注、发工单等；针对部分因客服原因需取消发件的业务，尽快做出相关操作，提醒地区同事；

5、解答客户有关公司业务上的一系列疑问或是客户的咨询，如：有关运价、可收送范围、收送的时效、可收送物品的范围、以及如何区分航空件与陆运件等；

6、积极参加公司早晚班会议，了解当日公司最新业务知识；参与公司有关的新业务知识方面的培训；参与与公司员工及领导的沟通活动；参与公司提供的参观中转场等活动，增强自身对快递各个环节的认知。

专业审视：

两个月的工作生活，让我们真切体会到了学习与工作之间的不同之处，尤其是，感受到了工作的艰辛和不易。作为客服代表，经过两个月的实际工作，我们已基本掌握了作为一名合格的客服需要的一些基本技能和基本的交流技巧和处理事件的方式，同时，我们也对快递这个行业有了一个比较大致的了解。

同时，也相应的认识到了，成为一名合格客服人员，远远不只能是声音甜美、普通话标准、打字速度快等，而更多的是一份责任。在需要耐心细致地为客户解决每一个问题的同时，也需要勇于承担责任，为客户承担、为公司承担、也为自己承担。

在公司的两个月时间里，虽然每天都是匆匆的上班和下班，但是，还是可以通过平时与同事的交流和自己的观察、以及自己的亲身体验，感受公司的文化和一些列管理规范、制度等。

首先，是公司的组织结构。作为顺丰速运集团下的子公司——四川顺丰通讯科技有限公司，承担着顺丰速运集团华中、华北等二十余省市的话务量，有效的组织结构为企业正常运行提供了良好保证。组织架构清晰、各部门职责明确，这是公司组织结构最明显标志，同时，企业在实际运中，也是按照公司设计架构而运行，因而公司在实际的运作时，就会显得很高效。如公司的技术支持组就是为整个运营管理部提供技术支撑，一旦热线组或是质检组的系统或是硬件出现故障时，便可以很快进行相关问题的跟进和解决，从而提升公司服务质量和水品。

其次，公司给人印象深刻的是公司的和谐、互助、开放的企业文化。所谓企业文化是指企业在长期的经营活动中积淀起来的全体员工共同持有的信念、价值观、行为准则和道德规范，是一种渗透在企业一切活动中的东西，是企业的灵魂所在。简而言之，就是企业信奉并付诸于实践的价值理念。而顺丰作为中国民营快递的标杆企业，其企业文化为“成为最值得信赖和尊敬的速运公司”。致力于为员工提供一份满意和值得自豪的工作，是顺丰对员工的真实承诺；致力于快速、安全、准确地传递客户的信任，是顺丰给与客服最忠实的承诺；致力于成为速运行业持续领先的公司，是顺丰对自身的承诺；致力于承担更多社会责任，是顺丰向社会作出的庄重承诺。

无论是刚进公司开始培训的时候，还是到后来在总结会上，公司的同事、领导都告诉我们说，有什么需要公司为自己提供的都可以向公司提出来；同时，自己对公司有什么建议的也可以提出来。此外，我们也发现公司的上层和一线员工开展了一系列活动和会议，以加强上下级之间的交流和沟通，相互听取各自意见，以便加以改进；同时，公司也鼓励同事之间相互帮助、相互交流，以求得员工的进步和公司的发展。我想，正是公司拥有这样一种开放的、互助的、和谐的企业文化，从而促进顺丰在今年来的发展。

再次，是公司规范的人力资源管理模式。总的\'来说，公司的人力资源是外包给泛亚人力资源公司来做的，因而公司的人力资源管理工作相当规范。无论是从人员的招聘、到员工入职、培训、上岗、以及后面的绩效考核和工资发放等，无不体现出了人力资源的专业性。

第一、公司人力资源管理的制度性、详细性。如：公司人力资源部门对公司的每一个具体的工作岗位都做了详尽的岗位说明书，明确了岗位员工的具体任职资格、岗位职责等；再如，公司对员工的绩效考核方式，也做了及其详尽的奖惩方式，如加分、扣分，以及最后的奖金基数与指数都列出了详尽的考核模式，进而可以有理有据的对员工进行考核评估，同时，公司绩效考核的基本模式遵循着：基本工资+绩效奖金，在保障员工基本工资水平的条件下，通过奖励来激发员工高效工作。从而公司在促进员工提升服务质量和提高自己的话务量的同时，也增加了公司的效益和产出。

第二、公司在员工提供劳动薪酬与奖励的同时，公司也注重对员工的人文关怀。公司针对客服这一具体行业性质，可能遇见一些刁难客户对客户代表带来负面影响，专门设立了心理发泄室，如有需要，员工可以让自己的感情在这里得到宣泄；同时，虽然，现在公司还没有自己专门的心理辅导老师，但是公司每隔一段时间，会邀请心理医生到公司为全体员工尽心心理干预；此外，公司为员工提供了数个可以员工进行休息的休息室和床位，员工有需要的话还可以进行放松式的休息。

第三、公司对员工的专业的、高效的培训。作为快递行业的支撑性公司，总公司每增加一项业务，子公司的客服代表就必须在第一时间内知晓，从而才能从根本上提升公司服务的质量。成都呼叫中心，拥有早晚班制度，早上可以对一天即将开展的工作进行安排，同时也可以通过对公司最新的小的业务进行介绍和简要培训；晚班则是对一天的工作进行总结，发现一天工作中存在的问题，同时也可以最新的业务进行一些简要的提醒和介绍。针对一些重要的、新开通的业务知识，公司会通过周密的安排来对公司员工进行培训，首先是主管、组长，再由组长对组员进行培训。这样，一来节省了公司培训的成本费用，同时也提高了公司的培训效率，而培训的效果也是相当好的。

最后，是公司的工资发放问题。公司规定的在每月上旬的具体发放工资，工资统一发放在员工所给公司提供的自己的工商银行账上。同时，公司也为每一位员工提供一份工资详情单，具体基本工资、绩效工资、个税等项目，以供员工进行核对。

总之，在顺丰的这两个月，让我深切的感受到了一个公司的运作的模式，体会到了公司的文化，真正见识了人力资源管理在企业中的具体运用。当然，在看到公司规范化的管理同时，我们也发现了一些公司还可以进行改进的地方。如：

1、公司在一味强调提升服务质量的同时，规定了客服在任何情况下都不能挂机。一般情况下，客服代表是可以做到，但是，当遇上一些蛮横不讲理的客户对我们客服代表进行侮辱性的人生攻击时，这样规定是很难让人接受的。我们在为员工提供物质报酬和改善硬件设施的同时，我们也不能忽视对员工的人文关怀；

2、由于客服这以行业性质的原因，始终呈现出一种普通员工远远大于管理者数量。因为，就相应的限制了员工的内部晋升路线。因而，这就很难满足一些员工自身发展的需要，从而导致员工的流失，一般说来，客服代表的职业生命周期是短短的2年；

3、公司员工之间缺乏必然的交流和沟通。虽然公司开展了一些列上下级交流沟通活动，但一般同事整日忙于上班与下班基本没有交流沟通机会。从而导致出现一些员工从刚开始工作到最后离职也能认识不到公司几个人情况。

4、公司员工离职率较高，当然，这是所有呼叫中心所共有的问题，一是由于这一工作性质的枯燥乏味决定了很多员工不愿意过久从事这份工作，但，同时，我们也可以看到，公司可以通过尽可能多的为员工提供一些福利保障，以增强公司内部员工凝聚力，提升员工对公司的认同感等，从而来降低员工的流失率。

总之，四川顺丰通讯科技有限公司作为顺丰速运集团下属的子公司，其拥有的一整套详尽的管理制度和模式，从而保障了公司高效的运作；同时，做为顺丰速运的指挥中心，成都呼叫中心也为顺丰的快速发展做出了很大的贡献。

个人总结：

不知不觉，两个月的实习生活已经结束。整个过程中，都在想自己究竟在这次实习中学到了些什么。有时候感觉自己似乎有很多想说的，但真的要落实到文字上的时候却又变得极其乏力。

还记得刚开始的时候，很多同学都说，做客服是一份相当枯燥的工作，没有多大的意义。尤其是对于一个学人力资源管理专业的学生来说，这似乎更是一无是处。确实，有时候，自己也觉得蛮无聊的。每天都是重复着同样的话，做同样的事情。特别是刚开始的那几天，简直一种度日如年的感觉。闲暇时候开玩笑说，如果是正式工作的话，再怎样也不会选择这个行业。

渐渐地，发现：做客服并不是我们表面所了解的那般：仅仅接接电话而已。其实，每当我们带上耳麦的时候，我们代表的就不再是我们自己本生，而是代表一个一个整体，体现的是整个公司的形象；每当我们告知客服相关业务信息的时候，我们将作为客户的最忠实的依赖者和指导者；每当我们听到客服的赞赏和感激时，内心是如此之喜悦，现在还清楚的记得一位老客服用我的工号与我热情的打招呼时，内心的那份激动……

实习中最大的挑战莫过于：每天早上一早的起床。常和朋友说起，这暑假早起的日子比过去三年起的还要多，每天或是赶公车或是自己骑车赶到公司，开始自己一天的工作。刚开始的那几天下午回到宿舍后，感觉自己就快瘫了下来，什么也不想做。打电话回家，向母亲埋怨工作很累时，母亲总是很理解的鼓励着我，年轻人，多吃苦，有好处。

而父亲更是用严厉的与语气教训道，刚刚步入社会就像好逸恶劳，这是极不可取的。是啊，这些年来，一直以为自己是一个蛮能吃苦的人，但是，到现在才知道，真的是要经历过才知道，否则我们只能在一旁空讲罢了。好在，现在自己的一切都在慢慢变得好起来了，自己也不再将工作看得那般苦难，而是更多的懂得了从枯燥中寻找快乐。

虽然，这份工作看似和自己所学的没什么联系，但是，作为一名即将步入社会的大学生，当我们在做了这份工作后，我们可以对呼叫服务这一行业有一个大致的了解，至少我们懂得作为客服人员应该如何更好的与客户沟通，怎样才能更好的帮助客户解决实际问题。

在我看来，实习，并不是要检验我们在过去的岁月里到底学到了一些什么，更重要的是，可以让我们对自己在不久的将来的工作做一个铺垫，让我们事先体验工作生活，让我们能够对未来的工作有一个大致的了解：从合理安排自己一天的工作是时间、到遵守公司的工作制度、到学会如何与自己的同事相处……

这些，对于我们这些还未涉足社会的学生来说，都是很重要的。其实，每一份工作都是一种难得的人生经历，尽管有些工作看来或许并不尽如人意。但是，试想，我们这一生中，又有多少事情能够由我们自己决定呢？更多的时候，多一种经历就会多一条路，生活亦是如此。

**客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会篇四**

一、对岗位实践过程的认识

年五月我到中国联通衡钢一厅做客服，刚开始我想应该和老师讲的差不了多少吧！当我做了一两天的时间后才发现原来这一切并不简单，进入社会对我还需要一段时间而不得不让我更深切地体会到就业的压力。我们一出校门什么都不会，学校只是我们的避风港，然而总有一天，我们要冲出这个港湾，驶向“大海”。去过几趟杭州人才市场，看到一张张招聘广告上的要求，我黯然伤心：一、没经验；二、没资格证；三、没胆量。虽然有了更多的实践，让我们有了一次涉及社会的体验，然而那犹如小孩子刚学会站立，还没学会走路，那么这次实践我们就是在学走路，当然在学的一路上会摔跤、哭泣，但现在我们都挺过去了，回头看看一路上留下了足迹，这次实践还是蛮有意义与必要的。接到公司的培训电话，我的心也就安定下来了，终于站住脚，那时很兴奋与开心，便前去培训。培训期间，交代公司文化、公司制度、公司产品……不可否认找得又是电话营销，一个服务行业，又与专业对口的工作。

电话是现代商人越来越常用的一种交流工具，因此，做电话营销人员了解一下打电话的一般要求是很有用的。打电话的基本原则是简明扼要，切忌罗嗦，既突出不了问题，又占用别人时间，从而引起别人反感。

客服部这个分为很多组。大致分为话务组，业务处理组，投诉组，质检组，采编组。话务组很明显负责接电话，帮助用户记录要求或建议。业务处理组负责帮用户开通取消业务。投诉组很明显受理投诉，并给用户回复。质检组也就是质量检测，主要是监听话务组的录音，当然不是每条录音都听，是随机抽取的，然后把监听情况，包括合格和不合格的情况整理后再反馈给话务组。采编组的主要工作是负责接收上级下达的业务，整理后，进行采编，给各组培训。

二、对专业岗位职责的认识

我是作为联通公司委托客服的身份去电话营销——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。

三、对理论与实践结合的认识

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。

四、对企业文化的认识

合通信有限公司成立于1994年7月19日。中国联通的成立在我国基础电信业务领域引入竞争，对我国电信业的改革和发展起到了积极的促进作用。中国联通在全国30个省，自治区，直辖市设立了300多个分公司和子公司。中国联通是国内唯一一家同时在纽约，香港，上海三地上市的电信服务企业。

中国联通就企事业单位对安全，保密方面的特殊高要求，提供了安全性极高的cdma通信网络。cdma起源军事保密技术，广泛应用于军事领域，具有抗干扰，安全通信，保密性好等特性。联通cdma网络安全，保密性能超群并在多个领域成功应用得到认可（例如：省军区，省委机要处，省军分区等）。

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。

**客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会篇五**

毕业实习是学生完成大学全部课程后的最重要的实践环节。通过实习了解社会，接触实际，巩固专业理论和提高实际操作技能，培养良好的职业道德，熟悉和掌握市场经济条件下企业的运营规律，并通过撰写实习，学会综合应用所学知识，为走向正式工作岗位做好准备。

一、实习概述

在参加学校10月底安排的招聘会，并经历了面试后，我成功的得到了从20--年11月初到20--年1月底，在--电子商务有限公司的顶岗实习机会。虽然算不上正式的员工，但我依然会以正式员工的规定严格要求自己；以实习生的心态努力学习，将最好的自己展现出来！

我实习的公司是于20--年9月新成立的--电子商务有限公司，坐落于离飞机场很近的--电子商务园区，--电子商务有限公司主营爱达屋空气净化器，针对的是中高端空气净化器线上市场。面对日益严重的雾霾，甲醛，pm2.5等空气污染问题，空气净化器市场不可谓不宽广，这给这个新晋的公司带来了极大的机遇；但是看到这个商机的人同样不在少数，怎样能在同行中脱引而出，对于这个新晋的公司是个极为严峻的挑战。而我作为这个新晋公司的一份子，从上班的第一天开始努力的融入该集体，希望能以自己的绵薄之力帮助公司抓住机遇，战胜挑战。

我实习的岗位是可客服一职，对于这个最简单的职位，我并没有小看这个职位的作用。我相信客服是卖家与买家的桥梁，客服的优劣在一定程度上决定着店铺的成功与否，虽然我没有太多的客服经验，但我抱着一颗服务他人的真诚的心，总能打动顾客的。

由于--电子商务有限公司是--年9月新成立的，产品的详情图方面有很多不够成熟的地方，我每天的任务除了接单；还有罗列出每款空气净化器自身的特点，及较其他空气净化器的优势，从而帮助优化我们店铺的宝贝详情图；此外，还有寻找一些可能对空气净化器感兴趣的店铺，推广我们的空气净化器，让其一起来销售我们的空气净化器。

二、实习过程

在进入这个公司之前，我只能说是听说过空气净化器而已，对于空气净化器的品牌、种类、规模、工作原理可谓是一无所知。刚开始上班的几天，尤为担心自己能否胜任这个公司的客服一职。对于客户来询问有关空气净化器方面的问题时，我也时常答不上来，总是需要寻求运营主管的帮助，才能解决客户的疑问；面对一些专业名词，如“光触媒”等，我也觉得不知所云，完全不知道该怎么去回答客户。

但在经过几天的研究学习之后，我发现自己渐渐了解了空气净化器的各个方面，并正慢慢地融入到这个公司当中。

在与同事相处方面，我也能很快的融入到这个新的群体当中，并与之相处融洽。在人与人的相处过程中，难免会产生矛盾，如何去看待这个矛盾并解决矛盾值得我们深思，而我始终坚信中庸之道——“和为贵”。就拿打扫办公室来说，老板要求大家轮流打扫，每天都要打扫，而有的同事可能因为个人原因，一周只打扫一次，地上桌上布满厚厚的灰尘也熟视无睹。但是我不能因为他不打扫，我也跟着不去打扫，甚至就跟他老死不相往来，这种做法是小学生的幼稚行为。他不打扫卫生，我要打扫的更加干净，才能让办公室看上去更整洁。总之，向着“以德报怨”靠拢就是最好的与人相处之道。

在生活方面，由于公司临近飞机场，每天都能听到飞机从头顶低空掠过，震耳欲聋的轰鸣声使得我脑子一片混乱，感觉很压抑，身心疲惫。每天晚上躺在新的床上，难以入眠，第二天一早又被飞机的轰鸣吵醒，房间的隔音效果尤其不好，楼道里还时不时传来电梯的叮咚声，真是让我难以适应。另外，由于这个幸福里电子商务园区是新建成的，我们公司又是新成立搬进来的，宿舍的设施也还没有完善，面对自己每天换下来的衣服，却没有洗衣服的地方，真是一件苦恼的事。不过经过一周左右时间的沉淀，我终于逐渐地跟上了新工作的节奏，慢慢地适应了新的工作环境。

熟悉的疲惫让我想到大一当义博会志愿者那会，义博会的展期一般都是5天，万万没想到我却参加了10天的志愿者活动。前面的5天，每天都是一大早去参展商报到处，帮前来参展的展商们填写资料并发放组委会提供的资料，每天都是照着，站到俩腿发软，下班后又要走近一个小时的路回学校，那份辛酸让我记忆犹新。之后的5天，在服务台为有问题的采购商、参展商等解决问题，同样也是每天站着，看着人来人往好不热闹，恨自己不能离开岗位也去参观。

一次短暂的志愿者服务活动让我深刻认识到生活的不易，以及今后的工作生活中需要用百倍的努力及汗水才能获得一分的成功，不能做到脚踏实地却想要一步登天，那只能是白日做梦。世人总会看到一个人成功的那面，却看不到他背后辛酸的一面。刚开始我也没想到，一个短短5天的展会，前期准备工作竟长达几个月的时间，期间展会工作人员、参展商的繁忙鲜少有人能够体会。回过头来发现要经营好一家天猫店也不是一件简单的事，前期准备必不可少，过程更为枯燥忙碌，结果却未必硕果累累，可能只是干瘪的稻穗，甚至可能是华而不实的花。

三、实习感悟

下面我想谈谈在近三个月客服岗位的工作感悟。

首先，对自己的产品要熟悉。比如说卖打底裤，总得知道你卖的打底裤是什么材质，款式如何，有哪几种颜色，哪种尺寸适合多少体重的人穿；再比如卖空气净化器，总得知道各款空气净化器的工作原理，是静电式的还是滤网式的，空气净化器有几层滤网，分别有什么作用等等。若是你不知道这些，又怎么为顾客解答呢！在工作期间有碰到过一个理工科毕业的专业人士来询问，一款空气净化器会不会产生臭氧？我就跟他说产生的是活性氧，并不是臭氧，结果他却老神在在的跟我说活性氧的化学式就是o3，具有强氧化性，所以才俗称为臭氧。在看了他的回复之后，瞬间我就无地自容，有种重回高中学习化学的冲动！

其次，既然是为他人服务的岗位，那总得要摆正心态，端正态度。心态决定了我们的言行举止，我们的态度，我们的决定。换言之，心态决定成败。所以，我们在做客服的时候，心态很重要，你抱着什么样的心态去服务于买家，就几乎能决定这笔生意是否成交，至少会影响到顾客对你的印象进而延伸至对咱们整个店铺的印象。如若你是抱着一个积极的态度去为买家服务的，那么他自然而然地会感觉到你的热情，你良好的服务态度和工作的热情，进而就会对咱们的店铺有一个良好的正面的印象，这样买家朋友才愿意购买我们的产品，才有可能再来光临我们的店铺。如果我们是一种你爱买不买，敷衍了事的态度，甚至问而不答，那么结果就可想而知了。要做好客服，就让我们抱着一种积极乐观的态度去面对每一位买家朋友。

最后，服务他人当然要懂得换位思考，将心比心。在服务于买家的时候这点也是非常重要，无论是在售前，售中，售后都要注意经常去站在买家的角度去思考一下，如果我是买家，我想知道这些产品的哪些信息，我想了解他的那些功能；如果我们是买家，如果我选择了这些产品，我会有哪些担心的，怕质量问题，还是怕售后服务不到位等等情况。在做客服的过程中，售后问题是在所难免，并且都无法回避的问题，一旦碰到了一个问题单的客户，我们更要换位思考，将心比心去服务于他，比如说有个买家很气愤，情绪很激动，这个时候我们更要冷静，要耐心去倾听，而我却顺着性子与其针锋相对，非要分出了对错，因此引发了买家对我服务态度的不满。但是假如我当时能够换个角度想想如果是我碰到这样的问题，我会怎么样？这样换位思考之后我的心情就会平静下来，就会更理解我们的买家朋友，从而尽快的帮助买家解决问题。

四、实习总结

通过这次的顶岗实习，我对客服一职有了更为详尽而深刻的了解，是对这几年大学里所学知识的巩固与运用，也让我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定差距的，并且需要进一步的再学习。

通过此次顶岗实习，不仅增加了我的实际操作经验，缩短了抽象的课本知识与实际工作的距离，更是对实际工作有了一个新的开始。顶岗实习每一个学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

通过此次顶岗实习，我深刻的认识到了自身存在的不足。勇气分为俩种，一种是冲动的勇气，属于荷尔蒙，脑子一热什么都干得出；另一种是了解的勇气，所以说，了解之后还坚信，才是坚定。我坚信我将充满第二种勇气来克服自己的不足。

五、致谢

光阴飞逝，时不待我，似乎方才进入大学的大门，如今顶岗实习已近尾声，说不感慨那必定不是真的！回想顶岗实习的三个月，短暂而美好，这必将是我学生生涯与工作生涯最宝贵的财富。

**客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会篇六**

这周正好是月末，通过一个多月的锻炼，我体会到了做事不要害怕失败，只要用心去做就可以了。等到熟练了，那么成功将是水到渠成的事情。比如我的第一次跟顾客面谈，虽然我做得不够好，或者可以说失败了，但通过这次的尝试，却令我获益匪浅，对我之后的几次任务的成功都起到了极大的推动作用。自己也通过不断的经历和尝试检验了自身的水平和适应能力。只有通过不断的努力，不断的尝试，不断的积累经验，才能够发现自己的不足，然后在弥补不足的时候，我们便实实在在的提高了自己。所以，不管怎样，努力去做吧，告诉自己，只要用心，就能做得更好!

时间就这样一周一周地过去，我自己也学到了很多的东西，这使自己更加有信心。我明白了推介要简短扼要：人在倾听时具有令人惊讶的选择性。我在这里所写的大部分东西您可能逐字阅读了，但如果我站在您面前讲同样的话，可能仅有20%或30%被注意到。那部分内容可能是您最想听的，或者出于某种原因触及您的某根神经而被记下的。有调查结果表明成年人能够注意倾听的平均最长时间为20-30分钟。

由此可知，为什么我们往往记不住一些对话以及为什么两个人对一段话的记忆常常大相径庭。 所以一定要把“销售要点”指出来，说明的语言越简炼越好，简炼能突出要点，千万不要让罗嗦的句子喧宾夺主。同时也学会了人际交往，沟通方式及相关礼节方面的内容。

“皇天不负有心人”通过努力我终于在月末里跟着队长做成了一个单子。这是自己努力的结果更值得骄傲。为了这个单子我做了很多功夫：背熟资料，还做了简单的调查，了解客户的实际情况，总结前几次失败原因等等。通过这几个星期的实践使我深深明白到销售的重要性和搞销售是一件很辛苦的事，根本不是读书时想象的那样简单。同样也使我深刻体会到在学校学好专业知识固然很重要，但更重要的是把学到的知识灵活运用到实践中去。

另一件开心的事就是，奔着这次月末，公司组织我们去进行户外拓展训练。我们是在一个休闲山庄里进行了两天一夜的户外拓展训练，之前一直在学校，虽说入学也进行过军训，但经过这次的户外拓展训练之后，我对“训练”有个另外一个认识，那就是趣味性训练。我们是公司同事一块去的，老总给我们报的是以“团队凝聚力”为主题的拓训，毫无疑问，我们所参加的各项训练都是为了考验和锻炼个人的团队意识和团队协作能力。

这次的户外拓训项目，之前我在网上看到过几个，但没想到我也能亲身体验，项目大致有：信任被摔、过电网、穿越亚马逊等，这些项目都有时间限制，而且单靠个人之绝对完不成的，这就用到了这次训练的主题“团队协作”。这些项目都是靠团队合作才能完成的项目，经过这次拓展训练我更加意识到了团队协作的重要性，在以后的工作中，要学会跟大家协作共处。

**客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会篇七**

暑假到了，为了丰富自已的阅历，适应社会，我想在这个假期能找个实习单位，渡过一个有意义的暑假。我应聘的岗位是实习会计，被建业公司安置到了置业有现公司。x公司的财务部并没有太多人，设有一名财务经理，两名出纳，两名会计。此次负责我实习的是公司出纳—刘，刘姐根据我的实习时间，主要是让我了解财务软件的使用和会计处理的流程，并做一些会计凭证。公司采用的是金碟财务软件，从编制记账凭证到记账、编制会计报表、结帐都是通过财务软件完成。我认真学习了正规而标准的公司会计流程，真正从课本中走到了现实中，细致地了解了公司会计工作的全部过程，掌握了金蝶财务软件的操作。

开始单位不会让我干什么，观察我是否有耐性全身心的投入本行业。然后是大批量的工作，数量和难度都很大但是要求不高，这是考察我的能力，也让我找到自己的位置。单位里完全按能力来分配待遇，而不是学历。社会的准则就是不能劳动的人就是废物，即便你是大学生、文化高、素质高、说话有水平、气质高、斯文做作等等。山外有山，人外有人，虚心向他人学习有真材实学才是当务之急。

作为学习了这么长时间会计的我们，可以说对会计基本上能耳目能熟了。有关会计的专业基础知识、基本理论、基本方法和结构体系，我们都基本掌握。通过实践了解到，这些似乎只是纸上谈兵。倘若将这些理论性极强的东西搬上实际上应用，那我们也会是无从下手，一窍不通。下面就是我通过这次会计实习中领悟到的很多书本上所不能学到的会计的特点和积累，以及题外的很多道理。

以前，我总以为自己的会计理论知识还算扎实，正如所有工作一样，掌握了规律，照芦葫画瓢准没错，那么，当一名出色的会计人员，应该没问题了。现在才发现，会计其实更讲究的是它的实际操作性和实践性。离开操作和实践，其它一切都为零!会计就是实际中学会做账。

在实践中我也发现，会计具有很强的连通性、逻辑性和规范性。其一，每一笔业务的发生，都要根据其原始凭证，登记入记账凭证、明细账、日记账、三栏式账、多栏式账、总账等等可能连通起来的账户。其二，会计的每一笔账务都有依有据，而且是逐一按时间顺序登记下来的，极具逻辑性。其三，在会计的实践中，漏账、错账的更正，都不允许随意添改，不容弄虚作假。每一个程序、步骤都得以会计制度为前提、为基础。体现了会计的规范性。

在登帐过程中，首先，要根据业务的发生，取得原始凭证，将其登记记帐凭证。然后，根据记帐凭证，登记其明细账。期末，填写科目汇总表以及试算平衡表，最后才把它登记入总账。结转其成本后，根据总账合计，填制资产负债表、利润表、损益表等等年度报表。这就是会计操作的一般顺序和基本流程。

在实习期间，我曾觉得整天要对着那枯燥无味的账目和数字而心生烦闷、厌倦，以致于登账登得错漏百出。愈错愈烦，愈烦愈错，这只会导致“雪上加霜”，会计本来就是烦琐的工作。不过慢慢觉得只要你用心地做，反而又会左右逢源。越做越觉乐趣，越做越起劲。清朝改良派代表梁启超说过：凡职业都具有趣味的，只要你肯干下去，趣味自然会发生。因此，做账切忌：粗心大意，马虎了事，心浮气躁。做任何事都一样，需要有恒心、细心和毅力，那才会到达成功的彼岸!

**客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会篇八**

一、前言

俗话说:纸上得来终觉浅，欲知此事需躬行。虽然我们学习有关市场营销专业的基础理论知识已经两年多了，可是我们还不怎样了解一个企业是怎样进行营销工作，怎样进行生产的。透过学校组织我们到茂名铁路运输公司，茂名石化物质供应中心，众和化塑集团有限公司等三家企业进行实地考察，参观，听取企业工作人员讲课，学习讨论，我不仅仅开拓了我的视野，并且还认识了市场营销专业知识在实际工作中的作用。

二、实习时光和过程

本次实习的时光是:20\_年1月4日到20\_年1月6日。

本次实习的过程是这样的:20\_年1月4日，学校组织我们到茂名铁路运输公司进行了参观和学习。20\_年1月5日，学校组织我们到茂名石化物质供应中心进行了实地考察和听取该公司的李主任讲课。20\_年1月6日，学校组织我们到众和化塑集团有限公司进行了参观和学习讨论。

三、实习资料

透过本次的实习，我了解了铁路运输公司的运输系统及操作和日常工作和管理的状况;了解了茂名石化的原材料是怎样供应，怎样采购，怎样储存和管理;了解了该公司的生产原材料的化学装置，生产原材料的运作和制成成品——塑料编织袋的生产流水线。透过这次的实地见习，我还了解到了各种营销手段是怎样被运用到企业的生产经营当中和各企业的营销管理特色。

四、实习体会

这次的实习虽然仅有短短的三天时光，可是，我已经收获良多。以下几点是我这次实习的心得体会。

(一)深刻了解茂石化

虽然来到茂名读书已经有三年多了，可是对于茂石化的了解说起来真的很少。平时，只是听别人说茂石化很厉害，有了茂石化才有了茂名，自我并没有主动用心地去了解茂石化。可是，听了茂名石化物质供应中心李主任的详细讲解之后，我对于茂名和茂石化最终有了一个全面而又深刻的了解。听了李主任的课之后，我不仅仅对于茂石化的起源历史有了深刻的了解，并且对于茂石化生产的产品、产品的特点、产品的用途都有了必须的了解。听了李主任的课之后，我对于石油在一个国家的重要性又有了深刻了解。这次的见习，给了一个让我深刻了解茂石化的机会。我也充分地利用了这次机会，好好地学习了茂石化的历史和生产过程。

(二)深刻认识到机械化在生产中的作用和管理

我平时都是生活在学校的象牙塔里面，很少有机会出去见习，就算寒暑假出去兼职工作，也是在劳动密集型的工厂里面做些手工活。在没有去见习之前，我对于生产机械化这一词真的没有什么概念。虽然透过教材的学习也明白此刻的社会已经很发达了，很多的生产已经进入机械化生产，苦力已经渐渐退出生产环节了。可是，没有亲眼看到，亲身经历，我不能深刻体会到机械化在生产中的作用。来到茂名铁路运输公司，看到来来往往的火车在运输着各种各样的产品，可是，却看不到有很多很多的工人在现场指挥操作。一走进他们的信息楼，看到有几个工作人员在一个很大的电子屏幕面前进行着各种各样的操作，我才明白到他们的这些运作是靠系统指挥操作的，已经进入半自动化了，所以并不需要很多的工人在现场进行指挥。而在现场的工作人员也不是去指挥工作的，而是透过系统了解到下方的机械出现了故障，下去维修的。再来到众和化塑集团有限公司，一个做编织袋的厂，年产3千万吨，我以为会有很多很多的工人在车间工作。可是，一来到车间，我明白我原先的想法是错的了。倘若大的车间，一排排机械有序的排放着，高速运转地工作着，只是有一两个工人在工作。看着这些高速运转的机器，我最终明白到3千万吨的产能是怎样来的了。此刻的

生产已经是机械化地生产，再也不是传统的人力劳动了。机械化的生产，解放了劳动生产力，大大地提高了产出，降低了生产成本，保证了产品的质量，为企业的竞争带给了很好地保障。

(三)熟悉自我的产品和竞争对手

在见习的过程中，听了三家企业的主任，厂长的课之后，我发现了他们都有一个共性:就是十分熟悉自我企业的产品，尤其是产品的特性，用途，优越性和不足。不仅仅如此，他们还十分了解他们的竞争对手，如竞争对手的产品特性，竞争对手的产出量，竞争对手采取了那些营销策略等。各位主任和厂长的经验之谈，很好地印证了教师教导的资料。在学营销基础理论知识的时候，教师教导我们在销售自我产品的时候，我们要十分熟悉产品的特性才能把产品很好地销售出去;在销售产品的时候，我们要宣传产品的优越性从而吸引顾客的眼球;在制定营销策略的时候，我们还要关注竞争对手的营销策略……我想理论与实践就是这样相结合的吧。这也是我们常说的:知己知彼，百战不殆。

(四)质量保证贯彻到实际生产中

在学习理论知识的时候，我们都明白也经常强调产品要保证质量才能销售出去，才能提高消费者满意度，可是，我们并不了解在生产过程中到底要怎样才能保证质量。在这次是实习过程中，我学习到众和化塑集团有限公司是这样做的。首先，引进先进的生产设备从而保证质量。众和化塑集团有限公司的生产设备都是十分先进的，这为他们的产品质量带给了保障。其次，建立质量方针政策，在车间的墙上挂上牌子，牌子的资料是这样的——公司质量方针:质量为本，市场导向，持续改善，用户满意;公司质量方针:目标产品合格率》=98%，顾客满意率》=95%，员工培训率100%，客户投诉和抱怨处理率100%。这样做，让每一个员工时时刻刻都记住公司对产品质量的要求，把产品质量要求深化到员工的言行中。最终，派专人负责检测产品的质量。在参观车间的时候，我们发现他们会派一两个员工专门负责检测产品的质量，并且定时检测产品的质量，从而保证产品的质量和合格率。

(五)根据实际状况制定科学的营销策略

在接近三年的学习中，我们学习了很多关于市场营销专业的理论知识，书本上也有许许多多的营销策略，如产品营销策略，价格营销策略，分销渠道营销策略，促销营销策略等。可是，在实际的营销工作中并不是必须都用书上所讲的营销策略的。我有此感受，是源自于众和化塑集团有限公司销售部的聂经理所讲述的其亲身经历。该公司在刚开始销售k胶的时候，由于营销策略使用不恰当，导致销售不顺畅，积压库存产品。当聂经理上任之后，他不是采用我们书上所说的全部营销策略，而是根据市场的实际状况，重新选取经销商和加强对经销商的管理的策略，从而使得产品畅销出去。在聂经理销售n-甲基二乙酸脓的时候，也是根据市场竞争对手的实际状况，采用与竞争对手联合的营销策略，从而使得该产品的销售额增长了2倍，而不是完全照搬书本上所说的用4p策略或者别的。从聂经理的亲身经历，我深刻明白到营销策略理论知识与实际的营销工作是有很大差别的。在运用理论知识的时候，我们要根据实际状况做适当的修改，而不是全搬全抄。仅有根据市场的实际状况，才能制定出科学的营销策略，从而才能到达企业的营销目标。

(六)实际营销工作中的产品定价

在我们学习企业定价的时候，教师告诉我们，企业产品定价受3c因素影响。可是，在实际产品定价的过程中，影响产品定价的因素何止3c。透过这次的见习，我了解到，一个产品的定价，要受到很多方面的影响。如产品的成本，成本高，定价高，这是毋庸置疑的;产品的供求关系，供过于求，定价低，供不应求，定价高，这个我们也是明白的;销售策略，如果是新产品，打入新市场，为了吸引顾客，一般都会采用低价格，而不是我们所学的撇脂定价法;销售量的大小，通常为了鼓励经销商多进些货，企业通常采用量多则价格优惠的定价策略;货款结算方式也会影响到产品的定价，通常企业采用的是现金结算就相对优惠，如果是赊销则要定相对高价的策略;产品的运输方式也会影响到产品的定价，如果经销商是自运的话，企业则会给与优惠价格，可是如果是企业帮忙运输的话，不仅仅产品的价格会高些，企业还要收取必须的运输费用……实际营销过程中的定价程序也远远要比我们所学的定价程序要复杂的多麻烦的多。

(七)营销人员的素质要求

透过这次的实地参观，听报告的实习，使我重新认识到要做一名出色的营销人员还务必具备以下素质。首先，要具备4种深刻的意识:市场意识，效率意识，服务意识，创新意识。仅有具备上方四种意识，才能洞察市场，提高效率，完善服务，不断创新。其次，要具备3种理念:树立市场第一的理念，树立随行就市的理念，树立服务至上的理念。仅有树立正确的理念，才能支配正确的行为，才能把事情做正确。没事市场就没有所谓的产品，所以要树立市场第一的理念。仅有懂得随时变通，根据市场的实际状况来改变营销策略，才能在竞争激烈的市场中永远占有一席之地。此刻的竞争已经不再是产品的竞争，很多时候已经变成了服务的竞争，有服务的理念，才会把顾客摆在第一位，仅有以顾客为中心了，才能提高顾客的满意度。

五、实习体会总结

以上的几点是我在这次见习中的感受。这次的见习给我带来了很多的认识和启发。这次短暂而又充实的认知实习，我认为对我了解实际营销工作起到了一个桥梁的作用，过渡的作用。我将会更加努力学习，注意市场营销理论知识和实际营销工作的结合，为我将来从实营销工作奠定经验基础。

**客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会篇九**

通过手工做账会计实习，对实际会计业务的操作，首先让我们又再次更好、更深入的学习和掌握了会计知识;另外，让我们理解明白了作为会计的谨慎性，不仅仅是在处理某些业务的时候，而是在各个方面都必须做到仔细，认真，还需要又足够的耐心。还有就是会计数据的真实、完整，即便是做错了，也应该按照规定进行修改，要让他人知道错误所在。最后，应该强调的是任何的实务操作都需要基础理论的支持，会计也是如此，通过实习我也看出了我的会计专业知识的匮乏，不够仔细和深入，在今后的学习及工作中还应继续努力。

通过手工财务管理实习，让我认识到了作为一个企业，财务管理的决策占据十分重要的地位。主要表现在以下几个方面：

① 通过对财务报表、财务指标的分析，我们可以看到企业历史的经营情况和发展趋势，以找到更好的管理决策方法改进原有的经营管理模式，提高企业的发展能力及社会的知名度。

② 通过科学的预算管理，我们可以早一步知道企业未来的经营情况，如有不足之处即可尽快进行调整，尽早弥补损失。

③ 通过投资可行性分析，我们就不会出现盲目上项目的情况，只有充分可行的项目，在考虑了各种风险的基础上，我们才能予以考虑项目可行。

④ 通过流动资产运营分析，我们可以掌握更好的现金持有量、最佳订货批量，选择适当的现金折扣条件。

⑤ 总之，财务管理能让公司更加科学的管理和决策。

将计算机的快捷、方便、准确运用于会计的实务操作，对会计的发展来说是一个突破性质的飞跃，但同时也暴露出很多会计电算化的弊端，比如说会计电算化就需要一个对财务权限管理严格、明确的环境以及对数据具有良好管理的环境。而针对个人来说，同样也需要具备良好的职业道德，在会计电算化中，我们可以对凭证进行无痕迹修改、个人的用户密码容易被窃取或泄漏……但从总体上说，会计电算化有其独特优化的一面，就拿用友u8来说，具有很多手工会计不可及的优点：

① 可以严格进行用户权限控制，出现越权时计算机就会出现提示或是禁止该项操作。

② 会计科目拥有辅助核算和科目受控系统，这样既方便了会计工作，又可以使会计的具体工作责权分离。

③ 各个模块的初始化工作为今后的业务处理提供了很大的方便。

④ 填制凭证时，计算机会自动算数，不平或有其他问题时，禁止保存。

⑤ 用友u8还为用户提供了各种帐表，适合不同类型的查询。

⑥ 记账的便捷：计算机在几秒钟内即可完成较手工来说繁琐而又容易出错的记账工作。

⑦ 自定义结转：对于每月都会发生的业务，可用自定义结转来定义公式，到时自动生成，大大简化了工作量。

⑧ 报表模块：一般情况下，用友u8提供的报表模板可直接引用，重算即可得出企业所想要的财务报表，即便是需要进行调整也是十分方便快捷的。

4、财务管理计算机实习：

财务管理计算机实习同样是运用了计算机的快捷、方便和准确，让我们的工作变得更加轻松、简单。其优点在上述实验过程和内容中已作阐述，这里不再累赘。但其优点背后也存在很多弊端：

① 加密系统不够完善，可轻松破译;

② 操作人员无权限控制，可任意进行操作;

**客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会篇十**

通过此次实习，让我学到了很多课堂上更本学不到的东西，仿佛自己一下子成熟了，懂得了做人做事的道理，也懂得了学习的意义，时间的宝贵，人生的真谛。明白人世间一生不可能都是一帆风顺的，只要勇敢去面对人生中的每个驿站!这让我清楚地感到了自己肩上的重任，看清了自己的人生方向，也让我认识到了文秘工作应支持仔细认真的工作态度，要有一种平和的心态和不耻下问的精神，不管遇到什么事都要总代表地去思考，多听别人的建议，不要太过急燥，要对自己所做事去负责，不要轻易的去承诺，承诺了就要努力去兑现。单位也培养了我的实际动手能力，增加了实际的操作经验，对实际的文秘工作的有了一个新的开始，更好地为我们今后的工作积累经验。

我知道工作是一项热情的事业，并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。我觉得重要的是在这段实习期间里，我第一次真正的融入了社会，在实践中了解社会掌握了一些与人交往的技能，并且在次期间，我注意观察了前辈是怎样与上级交往，怎样处理之间的关系。利用这次难得的机会，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

实习期间，我从末出现无故缺勤。我勤奋好学. 谦虚谨慎，认真听取老同志的指导，对于别人提出的工作建议虚心听取。并能够仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的知道应用到实际工作中，尽力做到理论和实际相结合的最佳状态，培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作作风。也培养了我的耐心和素质。能够做到服从指挥，与同事友好相处，尊重领导，工作认真负责,责任心强，能保质保量完成工作任务。并始终坚持一条原则：要么不做，要做就要做最好。

为期2个月的实习结束了，我在2个月的实习中学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，收益非浅.现在我对这2个月的实习做一个工作小结。

回想自己在这期间的工作情况，不尽如意。对此我思考过，学习经验自然是一个因素，然而 更重要的是心态的转变没有做到位。现在发现了这个不足之处，应该还算是及时吧，因为我明白了何谓工作。在接下来的日子里，我会朝这个方向努力，我相信自己能够把那些不该再存在的“特点”抹掉。感谢老师们在这段时间里对我的指导和教诲，我从中受益非浅。

本次实习使我第一次亲身感受了所学知识与实际的应用，理论与实际的相结合，让我们大开 眼界，也算是对以前所学知识的一个初审吧!这次生产实习对于我们以后学习、找工作也真是受益菲浅。在短短的一个星期中，让我们初步让理性回到感性的重新认识，也让我们初步的认识了这个社会，对于以后做人所应把握的方向也有所启发。

我会把这此实习作为我人生的起点，在以后的工作学习中不断要求自己，完善自己，让自己做的更好。

**客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会篇十一**

工作一年有余，也是第一份正式的工作，第一份是大三暑假时的打工，在一个不是很大的电脑城卖mp3。

没有在民营企业工作过，所以只好以中国人特有的性格去分析了。

从事的工作是技术开发，其实说明白了，在制造业里，本来就没有多少技术可言，何况一个日企。主要工作是做一些简单开发，把日本本部开发完的机种导入生产。不过，在这里时间自由一些，所以能接触到各个部门的工作情况，尽管不是很熟悉，了解了，也有不少帮助。

第一点，说它的规范作业。

整个公司鬼子不过十来个，却管着几千人，论勾心斗角，恐怕一对一，他们也占不到优势。于是一套规范标准的工作流程，起到了决定性的作用。

对于日常工作，无论部门大小，职责轻重，绝大多数工作往来都有文书，并且领导检印发行。

这样的好处是：

1.有效的推动了工作进展，正式的文件比一个口头的传达更有效，且形成了日后的证据，免去了很多口角。遵守制定好的流程，这些走的同一路线，合理的需要别的部门配合的工作，可以更快的完成。而视检印领导的级别高低，表明了工作轻重关系，而拿着这份小小的文件，可以说是代表了一个部门，虽然没有领导亲至的效果，好歹可以让对方重视一些。

2.对于交待出去的工作，属下是否已经在执行，从他拿过来检印的文件就可以明白。

3.这份文件，明确了工作内容和重点，对方需要的资料和需要对方做的部分也会体现在上面。

4.其实这份东西很简单的可以完成，都有统一的模板，几乎全excel格式，内容一般简单而明了。工作的经历让我明白了，excel实在比word有用而且方便多了。

总体说来，在这里没有很多口头的承诺，大家都按基本的方法做，虽然灵活性缺乏一些，但是可以确保正常的推进。在责权明确上也有一定作用。

对于部门内的工作呢?这则有更详细的基准。基本的工作都遵守这写流程往下走，如果有特别变更的，必须有正式的申请，在通过本部的确认后，形成一种新的基准了，才能执行。否则，品管有绝对的反对权利。

开发一个产品需要一个漫长的过程，日企没有太多的高新技术，但是工作做得很扎实，这是它品质出众的一个重要因素。

即使是实验用的产品，也必须经过品质部门的检查确认，方可使用。实际开发的阶段并不是很复杂，但为了确保品质，确保到量产过程不出问题，在设计之前有一个会议，日企的会议不是很多，而且都有明确的主题和明确的任务，节省了大量的时间，至于扯皮那些并不常见。

日本人虽然注重礼节，但在工作的时候，繁文缛节很少，即使总经理在场，发表意见的同时也无需提到他的英明领导，感谢之类的话。开场白，一般是大家好，简单的三个字。接下来是实际的内容。

设计之前的会议，除了财务，人事和一些后勤部门，基本都参加。

大家也许会奇怪财务这么重要的部门怎么能缺席，在产品开发的时候，已经有过成本的计算，并已形成了文字资料。其实参加会议的人和部门是尽可能少的好，一来节约大家的工作时间，二来也可以缩短会议时间。

会议会公布产品的预想结构，设计参数，生产计划和日程。如果从设计到量产中间存在问题，在这里可以提出来讨论。

会后有简单的记录，如果通过也会有领导检印，这就确保了会议的有效性，若有问题，也会记录下来，并在其后进行问题解决。

这只是一个例子，在此之后，产品开发完成只道量产，还有四五个必须的会议过程，可以很多项目在一起进行。而做到后来，资料自然是越多，只到量产后这份资料的封存。

整个过程是透明，可控的，而流程是固定的，对于项目，即使中间流失了人才，也可以继续下去，而资料也可以得到传递。免去了人才流失带来的项目开发进度终止的风险。

这样存在的弊端是，开发项目的完成时间比较死板，对于员工的思维也有约束，只是在教人做事，而不是在教人思考。也许，这正是他们要的效果。

**客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会篇十二**

本人于20xx年7月10日来到东莞长发光电科技有限公司开始了为期20天的暑期认识实习。最后由于该企业设备的维修以及车间的装修，本次实习被提前至7月29日结束返校。虽然只有短短的20天时间，但是在这段时间里，在企业导师、员工师傅的耐心指导和自己的虚心学习下，对于一些平常的理论知识终于有了一定的感性认识，这对我们以后的学习和工作有很大的帮助。下面是我此次实习总的心得体会，希望给师弟师妹们一些启发。

在整个实习过程中，我每天都有很多新的体会，新的想法，我总结下来主要有以下几点：

1.上学与上班的区别

上学的时候，自由支配的时间很充裕，可以适时偷懒、放松、外出等;上班的时候，每天都有要完成的任务，同时有一种责任抗在肩上，即使没任务也要到点才能下班。上学的时候可以很有个性，但上班就必须要融入企业、融入社会的文化氛围中，否则很快就会被淘汰。上学的时候很自信，觉得自己将来能干一番事业;上班了，才觉得自己需要学习的东西太多了。在学校，直来直往，犯点错误只会受点教训;出来社会，犯错会比错误本身要承受更大的责任，所以必须少说话，多办事。上了班才知道什么叫做现实，上了班才知道什么叫做生活的艰辛。所以总结下来，个人觉得能作为一名大学生是幸福的，我们需要好好地珍惜大学生活，让大学生涯充实无憾。

2.适应

从学校走到社会，环境、人群、责任都一下子发生了变化。对于大学生来说确实要做到尽快转换角色，去适应急速的工作时间和节奏，不然很有可能会影响你在工作上的状态。

3.坚持大三暑期实习心得体会

我们不管到哪家公司，一开始都不会立刻给工作我们做，一般是先让我们看或是做杂货，时间短的要几天，时间长的要几周，在这段时间里很有可能会产生厌倦或乏味无聊的感觉，便产生离开的想法，在这个时候一定要坚持，轻易放弃只会一直恶性循环，更不用提什么晋升了。

4.多做事，少说话

我们到企业工作以后，要知道自己能否胜任这份工作，关键是看你自己对待工作的态度，态度认真了，工作就不会乏味，学习和工作也就事半功倍。我觉得作为一名社会工作者，需要怀有多听、多看、多想、多做、多请教、少说话这一“五多一少的”态度。工作如此，为人处事也是如此。

**客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会篇十三**

一、实习资料摘要

实习是一种实践，是理论联系实际，应用和巩固所学专业知识的一项重要环节，其在于帮忙学生建立化工的感性认识，为学习专业课程打好基础根据教学安排我们在20\_年10月8日到20\_年\_月\_号分别我校的一些设备和石油产品、抚顺石油二厂、机械厂和乙烯厂进行了认识实习。透过本次实习使我对化工行业有了很多的了解，对化工厂和所学习的理论知识有了感性的认识，对每个参观的工厂的生产工艺流程有了初步的认识，这对我们以后的学习和工作有很大的帮忙。我再次感激学院的领导和教师能给我这样一次学习的机会，也感激教师和工人师傅的悉心讲解和指导。

二、实习过程介绍

1、第一站:学校实习中心，时光20\_\_年10月08号在那里我们看到了换热设备是将热量从一种载热介质传递给另一种载热介质的装置。还看到了抚顺石油产生产的各种蜡，看到了催化剂，还有车用汽油柴油，飞机用的煤油，还有润滑油原料，还看到了原料油，是大庆的原料油，颜色呈现的是棕黑色，有必须的黏稠度。午时我们在教室透过多媒体观看了热交换器的工作原理，明白了在大型石油生产场地是怎样生产石油的。同时说明了明天入厂的注意事项，因为石油的生产是比较危险的，不能有一点火花，所以不能穿带铁的鞋子，怕起火花，引起，并且要带好安全帽，穿好军训服。

2、第二站:抚顺石油二厂:20\_\_年10月09号早晨八点我们在初生的太阳下，一路沿着美丽的浑河来到了抚顺石油二厂。一下车工人师傅便把我们引导了操做室，对我们进行了讲解。随后我们被引到了反应设备的位置，在那里我们看到了厂子里面的是由成千上万的管道，有把原油输送进来的管道，也有把炼制成的汽油，煤油，柴油输送到外面去。在这个厂子里也都是很大型的生产设备，有常压塔，减压塔等等。在那里我们了解他们炼制的是大庆的原油，大庆的原油是低硫石蜡基原油，含蜡高，凝点高，沥青质含量低，重金属含量低，含硫低。所以他们主要生产石蜡和润滑油。不能生产道路沥青。还看到了运输油的火车。

3、第三站;抚顺机械厂;时光;20\_\_年10月10日因为机械厂正在运作的时候比较危险，所以趁工人不再工作的时候，由教师和工人师傅带领我们进行了参观。抚顺机械厂炼钢分厂是石油部所属大二型企业，炼钢分厂具有40余年冶炼生产史，生产合金结构钢、工具钢、耐热钢、轴承钢等100余种工业用钢。

该厂具有经验丰富、勇于创新的工程技术人员和技术精湛的职工队伍，配备有电弧炉、化验室、混砂机、型芯干燥窑、退火窑、喷丸机等完备的生产设备。

该厂96年与中科院金属所合作，开发生产出“铬锰钽钼铌”新型耐腐蚀钢，填补了国内生产的空白。

该厂具备七吨以下各种材质铸钢件、钢锭和三吨以下锻件的生产潜力，年产量可达铸钢件4000吨，钢锭3000吨。其产品广泛用于石油、化工、金钢石、机械、电力、矿山、皮革加工等行业。

抚顺石油机械厂炼钢分厂与国内二十余家金钢石企业长期合作，生产$320型到$620型各种金钢石压机铸钢件:铰链梁、压梁、低压等，其产品质量受到金钢石行业的一致好评。在参观完后，我们便结束了我们的旅程。

4、第四站;抚顺乙烯厂;时光;20\_\_年10月11日因为乙烯厂离学校较远，所以我们也是早早的出发了，经过一个多小时的车程，我们最终到了抚顺乙烯厂。我们排着整齐的队伍进了厂，首先是车间主任关于乙烯厂为我们做了简介。从中得知厂里主要是透过裂化得到乙稀、丙烯等混合物，然后在对其进行分离。得到的乙稀透过一些设备再聚合成聚乙烯和聚苯乙烯等等，从而制作塑料等东西。乙稀的产量是衡量一个国家石油化工发展水平的重要标志之一。之后由于出于安全思考，我们没有进入生产车间进行参观，只是近距离进行了观看。最终我们排着整齐地队伍坐上回去的客车，结束了我们的乙烯厂之旅。

三、实习感想

回想这几天的实习，听到的精彩的讲解、看到各式各样的机械、了解到的不一样工艺……我学到了许许多多平时课堂上无法学到的东西。首先对自我的专业、专业前景有了了解，更明白如何去学习专业知识。在这段实习期间，我端正了学习态度，明白如何改善学习方法，认识到专业知识与一般的基础必修课的学习不大一样，他需要的是更高的知识水平，需要阅读超多的文献，同时我们更加了解专业的发展方向。它并不仅仅仅是一门独立的学科，而是与其他学科密不可分的。所以在以后的学习中不仅仅要注重专业课的学习，还要掌握其它课程的学习。

同时我们对化工生产过程有了初步了解。见到了很多生产设备，开了眼界。这次实习培养了我们从实际状况思考问题的思维方式，不至于纸上谈兵。对每个实习单位工艺流程的大致总结，会存在很多的不足之处，可是我相信在学习专业课后会慢慢的弥补上。透过本次认识实习，使我对我的专业在现实中的应用有了很深刻的认识，我想在将来工作时也会对我有很大帮忙。在这些实习基地，经过各位师傅的认真讲解让我收获了很多的和我的专业有关的知识，与上课学习的知识联系起来了，能过将所学的知识更好的运用到实际应用于生产之中。同时还了解到，只要是进入化工厂就要携带安全帽，身穿工作服，要时时刻刻注意自身安全，注意自我保护。透过这次实习，我们也算真正和化工行业有了一次亲密接触。总之，我们受益匪浅。

**客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会篇十四**

光阴似箭，将近一年的实习生活即将接近尾声，实习期间我收获了很多，不但巩固了自己的理论知识，也提高了自己的实践经验。作为一名刚走出校门的大学生，我充分的意识到了实习的重要性，也很珍惜这次实习的机会，因为通过实践可以提升自己的能力，也为以后的发展建立良好的基石。

其实我知道要想熟悉和掌握公司会计的基本操作流程和财务核算过程是不容易的。我主要采用了\"多看、多问、多学、多悟\"四种的方式，基本了解了公司基本情况和财务状况。

我于20xx年8月25日至今在深圳市万顺兴纸制品有限公司实习，这个公司的主营业务为：纸制品(精美礼盒、酒盒等)的生产和销售，制品的销售，我在这里担任财务，该公司实行代理记账，我的工作范围是对公司所有业务进行账务处理，和编制对内报表。初来公司，我感到有点失望，因为我一直希望自己能加入一个大团队学里更多的知识。而不是在一个小工厂一个人做会计，但我渐渐发现，原来环境不大，人员不多的公司，要做的事却不少，能学到的知识也很多。

此次实习，主要分为两个阶段：一、跟着以前的胡会计学习，了解并熟悉公司业务处理的阶段，主要是\"多看、多问\";二、胡会计离职后，我对公司会计工作的流程还不是很了解，靠自己边了解边摸索边学习，直至熟悉了公司的情况熟练的处理公司的业务，主要是\"多学、多悟\"。

胡会计先带我去熟悉公司的环境，会计事务所(我们外账是委托事务所做的)、银行、国税局等地方。对此，我有些不解其意，后来她才教导我，人际关系不能只局限于这小小的工厂，也要多接触外面的人，尤其是那些经常跟自己打交道的人。\"人认识多了，事就好办多了\"，刚来第一天，她就给我上了一课，告诉了我团队与人际关系的重要性。

跟着胡会计学习时，我主要是了解公司的基本情况和主要客户及供应商，并对发生的业务进行账务处理等，并学着做一些简单的会计凭证。这个公司是一个小型微利生产企业，没有财务软件，从编制记账凭证到记账、编制会计报表、结账都是通过手工完成的。这主要依靠办公软件的帮助，因为我对办公软件的操作比较熟悉，所以使用起来也很熟练。我认真学习了该公司会计工作的流程，真正从课本中走到了现实中，细致地了解了会计工作的全部过程。

刚开始接触账务的时候，我的心情充满了激动、兴奋、期盼、喜悦。我相信，只要我认真学习，好好把握，做好每一件事，实习肯定会有好成绩。但我发现很多东西看似简单，其实要做好它并不容易。我一直觉得自己会计学得相当不错，胡会计给我看过以前的帐后，我就迫不及待的想大显身手。然而，当胡会计让我根据现有的原始凭证编制记账凭证时，我就出现了一些纰漏。这时我才明白，即使是\"借\"\"贷\"，也不能轻易忽视。胡会计细心的帮我指出了错误并耐心的给我讲解，并替我重新温习了会计重点，并告诫我一些规则，以防我日后犯错，例如：

1.数字要用红笔划横线，再盖上责任人的章，这样才能作废，而我们在学校学的，只要用红笔划掉，写上\"作废\"就可以了。

2.写错摘要栏，则可以用蓝、黑笔划掉并在旁边写上正确的摘要，而且写摘要时，一定要靠左顶格写，不能空格，这样做是为了防止摘要栏被人任意篡改。在学校时，对摘要栏不是很看重，认为可写不可写，没想到这里还有这么大的学问!

3.对于数字的书写也有严格的要求，字迹一定要清晰工整，按格填写，不能东倒西歪，并且记账时要清楚每一明细分录及总账名称，而不能乱写，否则总账的借贷方就不能结平了。

所有的账都记好后就是结账，每一帐页要结一次，每一个月要结一次(现金及银行存款要每一笔结一次)，这就是所谓的月清月结。结账最需注意的就是费用及税费，要再三复查审核，以防出错。在有不确定的情况下，也可以先用铅笔进行记账，以防出错时不好改。

胡会计说，会计的责任重大，别以为那只是单纯的动笔，关系的内容可多额，责任更是重大，一个不小心就会出现严重的后果。会计不仅要对自己负责，更要对别人负责。做为一个会计人员，职业操守及专业素质甚为重要，要细心、耐心，还要有恒心，具备了这\"三心\"才能做好一个优秀的会计人员!

胡会计离职后，我开始了自己去探索去学习的过程。首先，我认真的去熟悉公司的主要运行情况，以便我能够更加深入的了解公司，掌握公司的客户及供应商情况。其次，认真的审核各项收入及费用的单据，原材料及外协加工聊的账务处理计算，从而了解公司日常活动的经营方向。第三，熟读\"增值税防伪系统一机多票开票子系统\"、\"网上申报系统\"、\"网上报税操作指南\"等关于增值税专用票的填开、地税及国税的各种资料，让自己对整个公司的经营情况更为熟络。

期间我努力将自己在学校所学的理论知识向实践方面转化，尽量做到理论与实践相结合。待工作进入正轨后，我还制定了每月固定的工作流程表，以便自己知道干什么，怎么干，按照规定的程序来完成工作任务。同时，对会计这门专业也有了实际的操作和了解，为我以后更好的发展奠定了基础。这期间我悟出了以下心得：

1.是要有坚定的信念。会计是个很枯燥的工作，每天每月面对的事情都差不多，就这么周而复始的循环着，在这段时间里很多人会觉得很无聊，没事可做，便产生离开的想法，在这个时候我们一定要坚持，轻易放弃只会让自己后悔。

2.要认真了解公司的整体情况和工作制度。只有这样，工作起来才能得心应手。

3.要有吃苦的决心，严谨的工作态度。会计工作是一门很精准的工作，要求会计人员要准确的核算每一个科目，正确使用每一个公式。会计不是一件具有创新意识的工作，它是靠一个又一个精准的数字来反映问题的。所以我们一定要加强自己对数字的敏感度，多次复核计算核准，以便及时发现问题解决问题弥补漏洞。

4.工作中要多看，多观察，多听，少讲，坚持学习。现代的会计是与经济协调发展的，时刻处于变化更新中，要多关注学习经济、税法等烦各面的发展，以便自己能在第一时间了解到国家经济的各种政策及变动。

5.要学会怎样与人相处和与人沟通。只有这样，才能建立起良好的人际关系，工作起来才得心应手。与同事相处一定刚要注意沟通方法，要礼貌、谦虚、宽容、相互帮助和相互体谅，不要怕付出，有舍才有得。

此次的实习是我深入社会的起点，让我了解到在社会中生存应该具备的各种能力，然给我学到了许多知识和经验，这是在课本中所学不到的。工作经验的企业选择会计人员的重要因素，通过此次实习，让我能够更好的了解自己的不足，了解会计工作的本质，了解这个社会的各个方面。从而让我意识到我以后还应该多学些什么，也为自己以后的工作和生活积累了更多的丰富的知识和宝贵经验。让我能够更早的为自己做好职业规划，设定人生目标，向成功迈进一大步。

**客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会篇十五**

这是我的第一次真正的实习，怀着一份新鲜又有那么一点紧张的心情，我开始了实习的第一天。第一天做了分录。紧接是第二天。虽然大学里从来没有正真实习过，但感觉对这样的工作也不是太陌生，但只是粗略的没有那个“氛围”，当老员工说“开始登记凭证”时，面对着实习时自己桌上的做账用品，我有种无从下手的感觉，久久不敢下笔，深怕做一步错一步，后来在指导人员的耐心指导下开始一笔一笔地登记。很快的，一个原本平常上课都觉得漫长的下飞速过去了，但手中的工作还远远未达到自己所期望的要求进度。晚上继续忙当天没做完的任务。不过话又说回来了，看到自己做的账单心里还是很高兴的。虽然很累，很枯燥，但是很充实!

有了前两天的经验，接下来的填制原始凭证;根据原始凭证，填记帐凭证;根据记帐凭证填总分类帐和各种明细帐，现金日记帐银行日记帐：填制资产负债表和利润表等等的工作就相对熟练多了。不过我知道我离真正意义上的会计师还很远很远，但是我不担心，因为我正在努力的学习这些知识。下来我就开始着手做“填制原始凭证，根据原始凭证，填记帐凭证，填制科目汇总表，根据科目汇总表填总分类帐，根据记帐凭证填总分类帐和各种明细帐，现金日记帐，银行日记帐等等。往后几天又学会了如何填制支票，要求很多，所以要很仔细。这样的日子充实的过着。实习的倒数第3天老员工们教我如何订凭证以及相关注意的事项，也时通过这次学习使我对会计工作有了系统全面的认识，摒弃了以前“一叶障目不见泰山”的那种窘迫状况。

经过这些天的手工记账，使我的基础会计知识在实际工作中得到了验证，并具备了一定的基本实际操作能力。在取得实效的同时，我也在操作过程中发现了自身的许多不足：

1、比如自己不够心细，经常看错数字或是遗漏业务，导致核算结果出错，最后勾稽关系不对，帐表不平衡，无法进行结账等一些不必要的麻烦;

2、虽然这两个月里，每笔业务的分录都有老员工们在旁边进行指导监督，但想到毕业后在实际工作中还须自己编制会计分录，在这方面我还存在着一定的不足，今后还得加强练习。

通过这两个月来的会计实习深刻的让体会到会计的客观性原则、实质重于形式原则、相关性原则、一贯性原则、可比性原则、及时性原则、明晰性原则、权责发生制原则、配比原则、历史成本原则、划分收益支出于资本性支出原则、谨慎性原则、重要性原则，和会计工作在企业的日常运转中的重要性，以及会计工作对我们会计从业人员的严格要求。总而言之，两个月的实习让我对“填制原始凭证”并根据原始凭证，填记帐凭证等工作有了更进一步的认识，并在实际操作过程中找出自身存在的不足，对今后的会计学习有了一个更为明确的方向和目标。在接下来的日子里，进入单位后还要努力学习虚心向前辈请教，以便我们能不断地查漏补缺，这样更能帮助我们财会专业的学生学好会计这门课，为以后走向社会奠定良好的基础。通过实习，我们对会计核算的感性认识进一步加强并进入了理性认识，这次实习使我的认识有了质的变化。我们这次实习是综合性训练，既是主管会计、审核、出纳，又是其他原始凭证的填制人，克服了分岗实习工作不到位的不完整、不系统现象。加深理解了会计核算的基本原则和方法，将所有的基础会计、财务会计和成本会计等相关课程进行综合运用，了解会计内部控制的基本要求，掌握从理论到实践的转化过程;熟练掌握了会计操作的基本技能;将会计专业理论知识和专业实践，有机的结合起来，开阔了我们的视野，增进了我们对企业实践运作情况的认识，为我们毕业走上工作岗位奠定坚实的基础。

**客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会篇十六**

一、前言

透过这六天的实习，加深了我对工程地质这门课的认识，让我从书本中走了出来，亲眼见到了真实的地质现象，了解了断层、背斜和滑坡等重要的地质现象，亲自观察了和体验了各种岩石的分布和形态，让我从本质上对三大岩石有了一个大致的了解。实习让我们在自然中更好的理解了原先抽象的概念，使知识具体化，印象更深刻。实习丰富了我们的学习生活，为我们以后的工作和学习都有必须的帮忙，同时实习的过程激发了我在将来学习的热情。所以，实习对我来说具有十分重要的好处。同时，我们对这次实习也做了缜密的部署:

1、时光:20\_年5月4日—20\_年5月9日

2、地点:河北省秦皇岛市柳江盆地国家地质公园

3、路线:

1)、秦皇岛市石门寨镇

2)、秦皇岛市祖山东门

3)、秦皇岛市北戴河区鸽子窝公园海滩

4、目的:

1)、使理论联系实际，加深和巩固课堂知识，提高在野外识别各种地质现象的潜力同时增加感性认识，扩大视野，培养提高观察潜力，动手操作潜力，分析问题解决问题的潜力;

2)、鉴别和观察常见的岩石，矿物特征及工程性质;

3)、了解三大岩石的构成过程，产生年代、结构、产状、构成原因及现象以及流水的地质作用对岩石的影响和冲刷成河谷的过程;

4)、学习运用罗盘仪器测岩石的走向、倾向和倾角;

二、实习地区概况

1、柳江盆地地质概况

柳江盆地为我们在秦皇岛地区野外地质实习的主要区域。它位于秦皇岛市区北侧，其中心距秦皇岛市28km，属河北省秦皇岛市抚宁县管辖。

区内有纵贯南北的公路及地方窄铁路与秦皇岛市区相通，交通极为方便。该盆地为南北延伸的低山丘陵区，其北、东、西三面为陡峻的高山所包围。贯通盆地的大石河是本区最主要的水系，自西北流向东南，出盆地后在山海关的南侧入渤海。盆地内丘陵一般海拔200—300m，最高的山为老君顶，海拔493、7m。本区年降水量为400—1000mm，其中70%集中于7、8月份，所以山洪也主要集中在这个时期。

2、祖山国家地质公园概况

国家级风景名胜区、国家级地质公园和国家级稀有植物及濒危野生动物自然保护区。位于河北省秦皇岛市西北部。京沈高速秦皇岛西出口沿秦青公路北行12公里即到，距秦皇岛市区23公里。属原始森林峡谷型自然风景区。因燕山以东、渤海以北诸峰均以它的分支延绵而成，故名“祖山”。1996年开发至今，构成五大景区，100余处自然景点，是淮河以北少有的南派山水。

祖山原始森林峡谷总面积118平方公里，主峰(天女峰)海拔1428米，区内千米以上高峰20多座，植被覆盖率96%以上。象形奇石、云海、日出、古洞、原始丛林、溪流、飞瀑、奇花、高山天然草原、树挂构成景区十大景观。祖山原始森林峡谷是侏罗纪至白垩纪末地壳运动而成。在长期风化剥蚀和流水冲击下，构成了多处绝壁幽谷和造型地貌。

祖山，山势跌宕，峰峦陡峻，因渤海以北、燕山以东诸峰都是由她的分支盘拨而成，故以“群山之祖”名之。她立峭岩作脊梁，以瀑流注血脉，搽娇花饰容颜，披葱茏为秀发。景区内山势陡峻，溪水跌宕，可谓立峭岩作脊梁、注瀑布为血脉、披茂林作秀发，裁白云作霓裳，集雄奇妩媚于一体。峰奇水异，洞幽石美，林丰草茂，历史渊源，是观光旅游、避暑度假、科普考察的绝好场所。

3、鸽子窝公园海滩概况

鸽子窝公园又称鹰角公园。由于地层断裂所构成的临海悬崖上，有一巨石形似雄鹰屹立，故名鹰角石。该石高20余米，过去常有成群的鸽子或朝暮相聚或窝于石缝之中，所以得名鸽子窝。鸽子窝公园是观赏海上日出的最佳之处，每逢夏日清晨，那里云集数万名游客观赏“红日浴海”的奇景。

三、实习资料

1、柳江盆地保护区石门寨西门180米处

该处岩石以沉积岩居多，由地质构造构成。亦有石灰岩，主要成分为碳酸钙，经长期风化作用，裸露在外表的部分呈深灰色，岩层为中厚型，中间夹有薄的灰岩。灰岩呈竹叶状，较破碎，属碎屑结构，这些碎屑物质经胶结后构成灰岩。此处岩石约5亿年前构成，属下奥陶世纪，粘土矿物发黄，岩石经强烈的构造运动，由水平变为倾斜，产生背斜现象，并有正断层出现。用地质罗盘测该处岩石的产状，走向为北偏东10°，倾向为北偏东100°，倾角为30°。

由此处向西约200米处岩石出露于地表，经验证为砂岩，其结构为碎屑结构，此处不整合现象明显，由砂岩和灰岩组成，属沉积接触，砂岩约2亿年前构成，灰岩约5亿年前构成，由于构成年代不一样，说明为不整合。此现象说明秦皇岛地区至今至少经历了2次地壳运动，因为3亿年间隔构成的不整合面应在海平面下构成，至少经历2个循环，而该处岩石此刻又出露在地表。在不整合面上有矿物，是地质学家发现地下矿物的依据。不整合面处强度差，不适合在此面上施工。

2、砂锅店东北200米处

该处为石灰窑产石场，观察此处岩石，岩溶现象明显，有溶沟、石芽、天生桥等。其原因是地壳运动抬升到潜水地表以下，潜水地表共同作用构成的岩溶现象，因岩石中有裂缝，有空间且水有径流通道。岩溶现象是因为水和空气中的二氧化碳与岩石经长期化学反应，使岩石具有可溶性。该处向西北走约100米处，发现大面积的岩石间侵入接触现象，石灰岩中夹有岩浆岩，说明此处经历过火山喷发。该处亦发现有岩墙，较长，宽约3-4米，其走向为南北方向320°，由花岗岩、长石、石英、云母组成。靠近地表的岩石经长期风化，产物为第四纪土，岩石中还发现有岩洞。此处向东南方向约200米处，有超多石灰岩构成的岩层，呈单斜，基本走向为南偏北。在砂锅店东等地，发现石英斑岩，它是花岗斑岩的又一种变种，具隐基斑状结构，石英斑晶特多，普遍具有熔蚀现象。此处也有闪长玢岩，呈岩墙状产出，具隐基斑状结构，斑晶主要是斜长石，有时含角闪石较多，有的基质中含少量石英，有的可见球粒结构和流线结构等。

2、秦皇岛市祖山东门

祖山为早白垩纪构成，为响山岩基的一部分，此处沉积岩中有破碎带，火山爆发时岩浆从中冒出，冷凝成岩浆岩。祖山占地217平方公里，平面形段呈椭圆形，长轴长25公里，短轴长15公里，南北方向，岩石中以花岗岩居多，占65%左右，为中粗粒，成分主要是成肉红色的正长石，又称甲长石。石英其次，占20%-25%左右，透明发亮。此外，还有云母、斜长石。斜长石呈灰白色，由于长石含量不一样，云母颜色也不尽相同，云母占整个岩石的5%-10%。较黑的岩石中，云母含量不超过5%。在此处观察，长石颗粒大小在1厘米左右，晶体颗粒，为结晶结构。山体构造为原生结理构造，山体中有裂缝，都为竖直方向，有原生孔洞，又称之为晶洞构造，而形状不规则的孔隙是水晶的成长地。此处地貌陡峭，险峻，构造为原生结理，由于长期的风化作用及地表水的侵蚀作用，岩石部分竖直掉落，构成深谷奇峰。此处岩石倾角较大，岩体破碎。山体中有河流，称为石河，发源于祖山响山山脉，山上有明长城，由元朝徐达修建，1967年，戚继光重修，基本走向为南北方向，直达青龙。祖山最高峰为响山，海拔为1421米。

3、秦皇岛市北戴河区鸽子窝公园海滩

此处滨临渤海，为海洋环境。海洋环境按地理位置分为滨海、浅海、半深海和深海。低潮时裸露于海岸带的部分，称为滨海。滨海又分为后滨带、前滨带、外滨带。后滨带为平均海潮线，常年裸露在外;前滨带为平均海潮线到中滨线处;外滨线为中滨线以外的部分。海岸线到海底深约200处的部分，称为浅海，此处阳光充足，有机物含量多，是海洋生物的梦想栖息地。深海处动物少。

此处岩石又远古火山喷发而构成，以岩浆岩为主，岩石受海洋水动力作用，常见有海浪作用、潮汐作用和洋流作用，使此处构成有特色的海蚀地貌，有海蚀崖，海蚀柱，海蚀拱桥和海蚀平台等，构成原因有冲蚀作用，磨蚀作用等，使岩石破碎。

岩浆岩受风化作用等变成高岭土、伟晶岩。伟晶岩颗粒大，和花岗岩成分相差不大，由正长石、斜长石、云母、石英等组成。岩石被多组结晶切割。

四、结束语

透过本次实习我认识到:本区地层出露较全。从中生代地层开始，除缺失寒武系、奥陶系、三叠系、侏罗系、第三系以外，其他地层均出露完好。所构成的岩石类型多样，包括岩浆岩类，沉积岩类以及变质岩类。本区的岩浆活动从方式上有深成侵入，浅成侵入，喷出等。所见岩类有基性岩类和酸性岩类。从变质作用和变质岩方面，本区的变质作用主要为区域变质作用。主要变质岩有千枚岩，大理岩以及板岩。在构造方面，本区分布有四大褶皱，另外还有七个断层。两个大断层几乎将此区分为三部分。区域发展方面，本区经历了多次构造运动，构成了四个构造层。总体说来本区构造运动较强。

经过6天的实习，使我学到了很多东西，透过教师的讲解，使我学会了很多课内学不到的东西，包括:如何透过一块石头的色泽，去决定其类别、其构成年代;如何去辨别3大岩石;如何去测量岩石的走向等等;总之，透过实习后我更好地掌握了《工程地质学》这门学科，更好地掌握了所学知识。

**客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会篇十七**

1、手工做账会计实习：

通过手工做账会计实习，对实际会计业务的操作，首先让我们又再次更好、更深入的学习和掌握了会计知识;另外，让我们理解明白了作为会计的谨慎性，不仅仅是在处理某些业务的时候，而是在各个方面都必须做到仔细，认真，还需要又足够的耐心。还有就是会计数据的真实、完整，即便是做错了，也应该按照规定进行修改，要让他人知道错误所在。最后，应该强调的是任何的实务操作都需要基础理论的支持，会计也是如此，通过实习我也看出了我的会计专业知识的匮乏，不够仔细和深入，在今后的学习及工作中还应继续努力。

2、手工财务管理实习：

通过手工财务管理实习，让我认识到了作为一个企业，财务管理的决策占据十分重要的地位。主要表现在以下几个方面：

① 通过对财务报表、财务指标的分析，我们可以看到企业历史的经营情况和发展趋势，以找到更好的管理决策方法改进原有的经营管理模式，提高企业的发展能力及社会的知名度。

② 通过科学的预算管理，我们可以早一步知道企业未来的经营情况，如有不足之处即可尽快进行调整，尽早弥补损失。

③ 通过投资可行性分析，我们就不会出现盲目上项目的情况，只有充分可行的项目，在考虑了各种风险的基础上，我们才能予以考虑项目可行。

④ 通过流动资产运营分析，我们可以掌握更好的现金持有量、最佳订货批量，选择适当的现金折扣条件。

⑤ 总之，财务管理能让公司更加科学的管理和决策。

3、用友u8会计电算化实习：

将计算机的快捷、方便、准确运用于会计的实务操作，对会计的发展来说是一个突破性质的飞跃，但同时也暴露出很多会计电算化的弊端，比如说会计电算化就需要一个对财务权限管理严格、明确的环境以及对数据具有良好管理的环境。而针对个人来说，同样也需要具备良好的职业道德，在会计电算化中，我们可以对凭证进行无痕迹修改、个人的用户密码容易被窃取或泄漏……但从总体上说，会计电算化有其独特优化的一面，就拿用友u8来说，具有很多手工会计不可及的优点：

① 可以严格进行用户权限控制，出现越权时计算机就会出现提示或是禁止该项操作。

② 会计科目拥有辅助核算和科目受控系统，这样既方便了会计工作，又可以使会计的具体工作责权分离。

③ 各个模块的初始化工作为今后的业务处理提供了很大的方便。

④ 填制凭证时，计算机会自动算数，不平或有其他问题时，禁止保存。

⑤ 用友u8还为用户提供了各种帐表，适合不同类型的查询。

⑥ 记账的便捷：计算机在几秒钟内即可完成较手工来说繁琐而又容易出错的记账工作。

⑦ 自定义结转：对于每月都会发生的业务，可用自定义结转来定义公式，到时自动生成，大大简化了工作量。

⑧ 报表模块：一般情况下，用友u8提供的报表模板可直接引用，重算即可得出企业所想要的财务报表，即便是需要进行调整也是十分方便快捷的。

4、财务管理计算机实习：

财务管理计算机实习同样是运用了计算机的快捷、方便和准确，让我们的工作变得更加轻松、简单。其优点在上述实验过程和内容中已作阐述，这里不再累赘。但其优点背后也存在很多弊端：

① 加密系统不够完善，可轻松破译;

② 操作人员无权限控制，可任意进行操作;

**客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会篇十八**

前言

土木工程是建造各类工程设施的学科、技术和工程的总称。它既指与人类生活、生产活动有关的各类工程设施，如建筑工程、公路与城市道路工程、铁路工程、桥梁工程、隧道工程等，也指应用材料、设备在土地上所进行的勘测、设计、施工等工程技术活动。土木工程是社会和科技发展所需要的“衣食住行”的先行官之一，它在任何一个国家的国民经济中都占有举足轻重的地位。

“学以致用”是工科专业最核心最基本的学习理念，认知实习就是实践这个理念的最好方法。一个人的知识和潜力仅有在实践中才能发挥作用，才能得到丰富、完善和发展。大学生成长就要勤于实践，将所学的理论知识与实践相结合一齐，在实践中继续学习，不断总结，逐步完善，有所创新，并在实践中提高自我由知识和潜力，将这些因素逐步融合成自我的综合素质，为自我事业的成功打下良好的基础。基于这个目的，20\_年12月22日我们进行了为期三天半的房屋建筑学和钢筋混凝土课程的认知实习。

下方，我将分四部分归纳和总结这次实习的资料和收获。

基础篇

我国超多的深基坑工程始于20世纪80年代，由于城市高层建筑的迅速发展，地下停车场、高层建筑埋深、人防等各种需要，高层建筑需要建设必须的地下室。近几年，由于城市地铁工程的迅速发展地铁车站、局部区间明挖等也涉及超多的基坑工程，在双线交叉的地铁车站，基坑深达20至30米。水利、电力也存在着地下厂房、地下泵房的基坑开挖问题。

无论是高层建筑还是地铁的深基坑工程，由于都是在城市中进行开挖，基坑周围通常存在交通要道、已建建筑或管线等各种构筑物，这就涉及到基坑开挖的一个很重要资料，要保护其周边构筑物的安全使用。而一般的基坑支护大多又是临时结构、投资太大也易造成浪费，但支护结构不安全又势必会造成工程事故。所以，如何安全、合理地选取适宜的支护结构并根据基坑工程的特点进行科学的设计是基坑工程要解决的主要资料。以下简单介绍当前基坑工程中常见的支护结构类型及不一样地基土条件下的基坑工程支护结构选型原则。

[基坑支护(地下连续墙)]

一般地下连续墙能够定义为:利用各种挖槽机械，借助于泥浆的护壁作用，在地下挖出窄而深的沟槽，并在其内浇注适当的材料而构成一道具有防渗(水)、挡土和承重功能的连续的地下墙体。地下连续墙已经并且正在代替很多传统的施工方法，而被用于基础工程的很多方面。在它的初期阶段，基本上都是用作防渗墙或临时挡土墙。透过开发使用许多新技术、新设备和新材料，此刻已经越来越多地用作结构物的一部分或用作主体结构，最近十年更被用于大型的深基坑工程中。

[垫层]

垫层指的是设于基层以下的结构层。其主要作用是隔水、排水、防冻以改善基层和土基的工作条件。垫层为介于基层与土基之间的结构层，在土基水温状况不良时，用以改善土基的水温状况，提高路面结构的水稳性和抗冻胀潜力，并可扩散荷载，以减少土基变形。

垫层实例:橘子郡二期工程

橘子郡所处地带土质主要以膨胀土为主，土下圆砾层不深，不是十分梦想的地基土。使用垫层，可有效改善基础作用于地基土上的稳定性。

主要用于重型车间的承重骨架、受动力荷载作用的厂房结构、板壳结构、高耸电视塔和桅杆结构、桥梁和库等大跨结构、高层和超高层建筑等。钢结构实例:橘子郡汽车展览厅

该实例以钢材作为结构骨架，在进行力学计算时可视为多跨钢架。

[砌体结构]

砌体结构是以砌体为主制作的结构。它包括砖结构、石结构和其它材料的砌块结构。分为无筋砌体结构和配筋砌体结构。砌体结构在我国应用很广泛，这是因为它能够就地取材，具有很好的耐久性及较好的化学稳定性和大气稳定性，有较好的保温隔热性能。较钢筋混凝土结构节俭水泥和钢材，砌筑时不需模板及特殊的技术设备，可节俭木材。砌体结构的缺点是自重大、体积大，砌筑工作繁重。由于砖、石、砌块和砂浆间粘结力较弱，所以无筋砌体的抗拉、抗弯及抗剪强度都很快。由于其组成的基本材料和连接方式，决定了它的脆性性质，从而使其遭受地震时破坏较重，抗震性能很差，所以对多层砌体结构抗震设计需要采用构造柱、圈梁及其它拉结等构造措施以提高其延性和抗倒塌潜力。砌体结构实例:新华苑职工宿舍

建筑立面篇

建筑立面是指建筑和建筑的外部空间直接接触的界面，以及其展现出来的形象和构成的方式。建筑主立面，是指建筑物从主要观赏角可见的立面。点式建筑的主体墙面均为主立面。

根据课堂上学到的知识，我认为立面设计主要涉及以下几方面问题:1、立面的比例尺度:立面的比例和尺度的处理是与建筑功能、材料性能和结构类型分不开的，立面设计常借助于门窗、细部等的尺度处理反映出建筑物的真实大小。2、立面的虚实与凹凸3、立面的线条处理

1)任何线条本身都具有一种特殊的表现力和多种造型的功能。2)建筑立面透过各种线条在位置、粗细、长短、方向、曲直、疏密、繁简、凹凸等方面的变化而构成千姿百态的优美形象。

4、立面的色彩与质感

1)立面色彩设计主要透过材料色彩的变化使其相互衬托与比较来增强

建筑的表现力。

2)不一样的色彩具有不一样的表现力，运用不一样色彩的处理，能够表现出不

同建筑的性格、地方特点及民族风格。

3)建筑外形色彩设计应注意以下问题:立面设计中常常利用不一样质感材

料的处理来增强建筑物的表现力。运用不一样材料质感的比较容易获得生动的效果。

5、立面的重点与细部处理

1)在建筑物某些局部位置透过比较手法进行重点和细部处理，能够突出主体，打破单调感。见[建筑物立面重点处理]

2)建筑细部处理务必从整体出发，接近人体的细部应充分发挥材料色泽、纹理、质感和光泽度的美感作用。一般应着重于总体轮廓和色彩、线条等大效果。

立面实例(一):南宁国际会展中心

南宁国际会展中心作为“绿城”南宁新的标志性建筑，由中德建筑师及工程技术人员合作设计完成。建筑设计紧扣“汇展建筑”及“朱槿花”为主题，以理性主义的手法高度地融合了建筑技术与艺术表现，成功地营造了极具时代特色的城市标志性建筑。

会展中心依山就势逐层升高，造型独特的多功能大厅穹顶，雄踞主体建筑首端海拔108米(建筑标高+9、0米)的山丘上，进一步渲染了会展中心的隆重气氛。覆盖有先进的半透明薄膜的穹顶在光影的作用下熠熠生辉，宛如一朵硕大的朱槿花，更为这一新的标志性建筑增光添彩。

穹顶内为钢管桁架，减轻了穹顶自重，也使朱槿花的造型得以实现。

立面实例(二):广西民族博物馆

位于南宁市青秀山风景区的广西民族博物馆总投资2、5亿元，建筑面积3万平方米，是新中国成立以来广西壮族自治区投资最大的单体文化项目。广西民族博物馆是一座征集、收藏保护、研究、展示、演示广西12个民族繁衍生存、融合发展的专题民族博物馆。它的主体外形取材于富有广西地域和民族特色的铜鼓和铜鼓上的蛤蟆。

正立面以铜鼓作为主要造型标志，从鸟瞰图可见，整个建筑又酷似一只在铜鼓上名叫的蛤蟆，突出了浓郁的民族特色。

施工工艺篇

建筑施工是指工程建设实施阶段的生产活动，是各类建筑物的建造过程，也能够说是把设计图纸上的各种线条，在指定的地点，变成实物的过程。它包括基础工程施工、主体结构施工、屋面工程施工、装饰工程施工等。施工作业的场所称为“建筑施工现场”或叫“施工现场”，也叫工地。

[施工缝(后浇带)]

为防止现浇钢筋混凝土结构由于温度、收缩不均可能产生的有害裂缝，按照设计或施工规范要求，在板(包括基础底板)、墙、梁相应位置留设临时施工缝，将结构暂时划分为若干部分，经过构件内部收缩，在若干时光后再浇捣该施工缝混凝土，将结构连成整体。后浇带是既可解决沉降差又可减少收缩应力的有效措施，故在工程中应用较多。

设置后浇带的位置、距离透过设计计算确定，其宽度思考施工简便、避免应力集中，常为800-1200mm;在有防水要求的部位设置后浇带，应思考止水带构造;设置后浇带部位还就应思考模版等措施资料不一样的消耗因素;后浇带部位填充的混凝土强度等级须比原结构提高一级。后浇带实例:某高尚住宅小区

根据课堂上所学知识可知，后浇带具有以下作用:

1)解决沉降差。高层建筑和裙房的结构及基础设计成整体，但在施工时

用后浇带把两部分暂时断开，待主体结构施工完毕，已完成大部分沉降量(50%以上)以后再浇灌连接部分的混凝土，将高低层连成整体。设计时基础应思考两个阶段不一样的受力状态，分别进行强度校核。连成整体后的计算应当思考后期沉降差引起的附加内力。这种做法要求地基土较好，房屋的沉降能在施工期间内基本完成。同时还能够采取以下调整措施:(1)调压力差。主楼荷载大，采用整体基础降低土压力，并加大埋深，减少附加压力;低层部分采用较浅的十字交叉梁基础，增加土压力，使高低层沉降接近。(2)调时光差。先施工主楼，待其基本建成，沉降基本稳定，再施工裙房，使后期沉降基本相近。(3)调标高差。经沉降计算，把主楼标高定得稍高，裙房标高定得稍低，预留两者沉降差，使最终两者实际标高相一致。

2)减小温度收缩影响。新浇混凝土在硬结过程中会收缩，已建成的结构

受热要膨胀，受冷则收缩。混凝土硬结收缩的大部分将在施工后的头1-2个月完成，而温度变化对结构的作用则是经常的。当其变形受到约束时，在结构内部就产生温度应力，严重时就会在构件中出现裂缝。在施工中设后浇带，是在过长的建筑物中，每隔30-40米设宽度为700-1000毫米的缝，缝内钢筋采用搭接或直通加弯做法。留出后浇带后，施工过程中混凝土能够自由收缩，从而大大减少了收缩应力。混凝土的抗拉强度能够大部分用来抵抗温度应力，提高结构抵抗温度变化的潜力。后浇带保留时光一般不少于一个月，在此期间，收缩变形可完成30%-40%。后浇带的浇筑时光宜选取气温较低(但应为正温度)时，可用浇筑水泥或水泥中掺微量铝粉的混凝土，其强度等级应比构件强度高一级，防止新老混凝土之间出现裂缝，造成薄弱部位。

[工业建筑]

工业建筑是供人们从事工业生产的建、构筑物。包括:工业厂房:可分为通用工业厂房和特殊工业厂房。

按工业类别分类包括:化工厂房、医药厂房、纺织厂房、冶金厂房等。高新技术产业建筑:供从事高新技术研究、产品并开发以及高新技术产品生产的建筑。

工业区配套设施建筑:城市规划行政主管部门确定须在工业区内配套设置的建筑物，包括宿舍、食堂、管理楼、垃圾站、变配电所、雨水泵房等。

工业建筑设计应满足的要求有以下几点:

(1)生产工艺

(2)建筑技术

①坚固性、耐久性应贴合建筑的使用年限。

②应具有通用性和改建、扩建的可能性。

③应遵守《厂房建筑模数协调标准》及《建筑模数协调统一标准》。

(3)建筑经济

①在可能的条件下，多采用联合厂房。

②合理确定建筑的层数(单层或多层厂房)。

③合理减少结构面积，提高使用面积。

④合理降低建筑材料的消耗。

⑤优先采用先进的、配套的结构体系及工业化施工方法。

(4)卫生、安全

①应有充足的采光条件及通风措施。

②有效排除生产余热、废气及有害气体。

③采取相应的净化、隔离、消声、隔声等措施。

④美化室内外环境。

工业建筑实力:南宁机械厂生产车间

南宁机械厂作为一个有着多年历史的国营老厂，保存了我国建国以来各个时代的典型厂房，包括:木结构厂房，砌体结构厂房，砖混结构厂房以及钢筋混凝土结构厂房。

在我们参观学习的过程中，这些不一样时代的厂房仿佛是一部建筑历史书，述说着中国建筑的发展历程。

[建筑装饰]

建筑装饰是为保护建筑物的主体结构、完善建筑物的物理性能、使用功能和美化建筑物，采用装饰装修材料或饰物对建筑物的内外表面及空间进行的各种处理过程。

外墙涂料实例:某高尚住宅小区

该小区住宅楼以类似石材的小砖块贴面，并在窗格上使用白色涂料，使得建筑颜色层次分明，明暗错落，美化了立面。

总结

透过三天半短暂的认识实习，我在建设第一线感受着建筑工程专业的魅力，也体会着其中伴随着的心酸。从建筑发展的趋势来看，钢结构越来越受到人们的重视和肯定，研究钢结构的受力和增强钢结构的耐火性是一个亟待深入的课题。从地产经济的走向来看，商品住宅将越来越广泛的渗透到百姓的生活中，随着国民经济的发展，地产行业仍将持续长久的活力。

短暂的实习结束了，从中我看到了建筑行业未来的走向，也深深的明白了自我肩上担子的重量。当前，还是要立足于钢筋混凝土结构的学习，透过学习和实践对建筑的构造进行更深入的了解，并且要努力拓宽视野，将学习的领域扩展到造价、评估、监理等相关专业，更要重视那些在建筑设计、施工以及地产行业运作中存在的危险和隐患，以全能复合型人才的标准来要求自我，充实自我。

中国建筑业比起发达的西方国家还有着很多的差距，要改善的地方还有很多，一步一个脚印的搞建设才是出路，仅有靠我们中国建筑人不断努力，才能在不远的将来追上并超越他们。

以上，就是我对这次房屋建筑学和钢筋混凝土课程的认识实习的总结报告。

**客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会篇十九**

还记得正式实习的第一天，我的心情十分兴奋。早早来到办公室，跟部门经理报到后，跟员工们一起参加公司的晨会，每个人都认真地轮流汇报昨日工作情况、今日工作计划和出现的问题及相关建议，节奏很快但气氛融洽，跟大学的学习生活有很大的不同。晨会之后，大家都开始忙各自的事情。

在第一周的前几天，我一直都在看经理给的公司相关员工培训资料、条款和做一些像是整理办公室卫生等等这样繁琐的事情。可能是因为自己是刚刚来的实习生，大家都没有跟我有什么特别的交流，只是偶尔会让我帮忙做一些整理文件、帮忙找东西的小事情。由于一直翻开枯燥的文字资料，一天下来会觉得很无聊。但是只有段时间内将大量培训知识牢记于心，才能尽快上手其他工作。

在这几天，我学习了《公司员工规范要求》、《行销费率手册》、《人身保险伤残程度与给付办法》、《在办险种承保规则》以及公司运行制度服务……最后的几天，我在整理的同时，翻看办公室的各类保险项目的近期档案，在具体的档案中，我学习到各类不同保险与客户签订前一系列的流程，需要准备的文件种类等。每一步都有专业的人员进行跟进、评估，根本不是签个合同就好那么简单的事情，每一份合同背后有大量数字计算。与单调的文字相比，具体的工作实例的确显得更加吸引人。

整个实习期间的工作，我始终保持早上前三名到办公室，我清楚作为一名大学实习生，需要把很多小的事情认认真真的完成才能尽快得到大家的认可，更好的融入这个团体。我每天早上会在晨会前整理好办公室卫生、摆放整齐文件。因为没有什么独立业务完成，所以晨会上我不需要发言，只是记录同事们发言。其实从每天早上的晨会中我可以学到很多：同事们都经过很久锻炼，在汇报工作时言简意赅，讨论时不像大学里我们讨论问题一样不紧不慢，都抱着相同的目的进行问题剖析和提出相关建议，对事不对人，十分的理性。整个晨会下来，个人觉得没有一句废话，十分注重效率，大家都很严肃却没有死气沉沉，偶尔有人讲到自己处理业务过程中发生的小插曲，引起阵阵欢笑。在工作时候，耳边的电话声音此起彼伏，只有我的办公桌上的电话相对比较清闲。

有什么问题时，大家会直接提出来，有空的同事会主动进行回应。在工作的间隙，同事们之间会讨论一些近期的新闻或公司里发生的事情，针对有的同事提出的问题，大家都会给出自己的观点，而我在大多数情况下，仅仅限于观察，听的多看的多，但是说的不多。一方面是因为自己是实习生，还没有跟大家很熟悉，大家寒暄的话比较多;另一方面，其实大部分话题我插不上嘴，没有什么经验更不知道怎么表述。

作为实习生，平时的工作比较的简单，就是负责公司的网络运营情况，每个人有三台电脑，一个负责监视公司电脑系统的运行情况，另一台用于公司内部的文件传输以及员工交流，再一台就是自己用来干自己事情的。其实平时公司的电脑系统不会出现什么状况，所以我们部门的氛围通常都是比较的闲适的，但是由于公司的电脑等各方面的配置都有一些老化，所以在我实习的期间还是出现了很多的状况，每当出现状况的时候大家就会比较的忙，也会比较的紧张，因为如果不迅速的修好的话，就会对公司业务的正常运营造成很大的影响。其实每次出现问题的时候，我也只有帮帮小忙和学习的份，每次看他们忙来忙去，我也会细心的记录下他们工作的流程以及解决问题的方法

在这实习的最后两天，渐渐的我的工作态度得到了大家的肯定，同事们跟我的谈话较前面几天增多了不少，我个人觉得很开心，我知道自己离融入社会不远了，这次的实习让我对建筑公司有了新的认识，我相信每次的实习都会让我对工作和学习产生新的认识，对公司与学校学习生活的区别有更加深刻的理解。在未来时间内的实习以及工作过程中，我相信自己会学习到更多的事情!

**客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会篇二十**

这次实习，除了让我对农业银行的基本业务有了一定了解，并且能进行基本操作外，我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的。作为一名一直生活在单纯的大学校园的我，这次的实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心。在工作岗位上，我们必须要有强烈的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。如果没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班;如果不小心出现了错误，也必须负责纠正。

其次，我觉得工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件，虽然客户可能是自己认识的人，他们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，他们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要，这点我有亲身感受。

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要，主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。

因此，我体会到，如果将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使一个本科生具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

很感谢实习单位给我这个这么好的实习机会，让我学习很多、成长很多、收获很多。

**客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会篇二十一**

转眼间实习就结束了，每一份实习工作，对于一个大学生而言，都是既辛苦又难忘的宝贵财富。进行了辛勤的实习工作后，如何来进行呢?第一范文网为大家带来以下这篇大学生实习的实习总结可以可以供大家作为参考。

前言：“ 没有实习，就没有发言权 ” ,只有亲身经历过才会有那种超乎平常的感觉。我与社会的接触并不多。其实学校要求我们参加认识实习 , 无非是想让我们提前接触社会 , 了解社会 , 这样才不会在真正走上社会的时候找不到生活的重心 , 于是我才决定这个假期要真正的去接触社实践是检验真理的惟一标准。在课堂上，我们学习了很多理论知识，但是如果我们在实际当会 , 品尝社会的酸甜苦辣。 中不能灵活运用，那就等于没有学。实习就是将我们在课堂上学的理论知识运用到实战中。

我们怎样才能把课本上的知识灵活恰当的运用到生活、工作当中去，成为对别人对社会有用的人才?我们怎样才能适应当今飞速发展的社会，怎样才能确定自己的人生坐标，实现自己的人生价值呢?抱着这种想法，经人介绍我走进了长春前进大街肯德基店。在那里，我学到许多书本上所没有的社会实践知识，体会到了工作的一些难处，学会了如何处世，怎样把事做对做好，清楚了自身的不足更明确了自己以后要怎样努力去完善自己，为毕业后走上工作岗位而奠定基础。

再这段实践里我得到了许多体会与认识，理解了学院为什么一直强调加强我们社会实践能力，现我将这短短的工作经历总结做出实践报告如下，请老师予以指导。

一、实习目的：

锻炼自身的社会活动能力，了解社会现实，从实践中拉进了与社会的距离，认清一些社会问题,看清一些社会现象,在社会大课堂里，经风雨、见世面，检验知识，培养能力，磨练意志，使自身得到启迪，增强社会责任感。在实践中认识社会、增长才干、提高自身素质、为日后真正走进社会铺定基石。

二、实习内容：

开始时要试工一天，工作6个小时。试工期间，我被安排到大厅工作。及时收拾客人用餐后留下的垃圾，保持大厅的整洁是工作的重点，同时还必须兼顾厕所的卫生。别看厕所只有小小的一块地方，拖起来不费吹灰之力。但是在用餐高峰，往往前脚我刚拖完，还没等地板干掉就有3、4位顾客连着使用，地面有张乱不堪了。在我手忙脚乱之际，只见大厅的阿姨，动作马力，总能在第一时间里把所有的工作做好。速度之快让我佩服不已。

有人会说，用餐高峰时的确辛苦。但是到了低峰就轻松了吧。一开始我也是这么想的。我面试的这家餐厅设在前进大街上，和闹市区的生意不能比。过了吃饭时间，餐厅生意就会明显淡下来。在低峰时段，大厅的托盘都收好了、厕所的地面拖干净了、洗手台也几经擦的一尘不染，似乎已经没有什么事情要做了，但是总不能就垂手站着吧。于是赶忙请教阿姨——你可以把玻璃擦一下。特别是门上的玻璃，客人进出时手会碰到玻璃上，玻璃很容易花掉。大厅的地面上有一些散落的食物碎片看到吗?把地扫一下。垃圾要经常用导压棒压一下。如果压好以后，垃圾超过垃圾桶的3/4就要准备换一个新的垃圾袋了。收好的托盘要用消毒水擦拭、消毒，然后送到柜台上，保证柜台托盘的是数量。盛放吸管的盒子要定期察看，如果吸管数量不够要及时补充。经常到餐厅的外围看看。如果有烟头、树叶、纸屑要及时清扫，保持餐厅外围环境的整洁。人不多的时候，还可以把外围的地板拖一下。

以上几点是我在肯德基工作时的实习，虽已过去，但这将是一份最宝贵的财富，在我以后的人生旅途中，它将发挥重大的作用。

**客服实训总结及心得体会 实训总结客服心得体会篇二十二**

会计，这是一个注重经验的职业，工作经验是求职时的优势，那么我为了积累更多的工作经验，经过学校和朋友的努力，在x有限公司获得了一次十分难得的实习机会。在实习期间我努力将自己在学校所学的理论知识慢慢的开始向实践方面转化，尽量的做到理论与实践相互的结合，在实习期间能够严格的遵守工作纪律，不迟到、早退，认真的完成领导交办的工作，得到领导还有全体工作人员的一致好评，并且也发现了自己的许多不足之处。

x有限公司是一家事业单位下属的小型公司，其主要业务就是种苗和农药。每年的经济业务不是太多，因此财务室只设有会计、出纳各一名。该单位是采用电脑记账，采用的是三门财务软件。此次实习，我主要岗位是会计，因此主要实习了公司的会计科目及会计处理。同时对出纳的工作也有了具体的了解。在实习中，我参与了整个2到4月全部的会计工作，从审核原始凭证、编制记账凭证、登账到编制会计报表都有亲自动手。

认真学习了正当而标准的事业单位会计流程，应前辈的教诲还认真学习了《公司法》、《税法》《会计法》，真正从课本中走到了现实中，从抽象的理论回到了多彩的实际生活，细致的了解了事业单位会计工作的全过程，认真学习了各类学校经济业务的会计处理，并掌握了三门财务软件的使用实习期间，我利用此次难得的机会，努力工作，严格要求自己，虚心向财务人员会计实习报告请教，认真学习会计理论，学习会计法律、法规等知识，利用空余时间认真学习一些课本内容以外的相关知识，掌握了一些基本的会计技能，具体包括了以下几点：

1、原始凭证的审核方法及要点;

2、记账凭证的填写及审核要点;

3、明细账、总账的登记及对账;

4、财务报表及纳税申报表的编制与申报;

5、会计档案的装订及保管常识。

从而进一步巩固自己所学到的知识，为以后真正走上工作岗位打下基础。更让我感到感动的是，领导让公司的前辈教会我处理公司的综合事物。例如营业执照的办理。税务登记的有关事项。一般纳税人的申请。以及如何进行企业合法节税的运用。等等。

在这个学习和联系的过程中。我发现会计是一门实务与理论结合性很强的学科，尽管我学过这门课，但是当我第一次和公司的同事操作具体业务时，觉得又和书上有些不同，实际工作中的事务是细而杂的，只有多加练习才能牢牢掌握。这次实习最主要的目的也是想看看我们所学的理论知识与公司实际操作的实务区别在哪里，相同的地方在哪里，内部控制如何执行，如何贯彻新的会计政策，新旧政策如何过渡，一些特殊的帐户如何会计处理等等。带着这些问题，我在这一个月里用眼睛看，不懂的请教领导同事，让我对会计实习报告这些问题有了一定的解答，达到了这次实习的目的。

除了与我专业相关的知识外，我还看到许多在课堂上学不到的东西。公司是如何运做的，员工之间的团队合作精神，处理业务的过程，规章制度执行情况，企业的管理等等。另外我也看到公司存在的一些漏洞，例如内部控制情况，其中主要包括现金收支制度执行情况，公司在执行国家政策规定方面也不容乐观。然而在现实的小规模私营企业这种情况可能普遍存在。 作为一名会计实务人员，通过这次实习也更加让我看清自己今后的努力方向。例如：实务能力，应变能力，心理素质，适应能力等等。除此之外拥有一颗上进心，进取心也是非常重要的。

在工作中仅靠我们课堂上学习到的知识远远不够，因此我们要在其他时间多给自己充电，在扎实本专业的基础上也要拓宽学习领域。同时在实际的工作中遇到问题时要多向他人请教。人际沟通也是非常重要的一点，会计实习报告如何与人打交道是一门艺术，也是一种本领，在今后的工作中也是不能忽视的。马上就要进入社会的我们也要面临正式的实习了，我想每一次的经历都是一种积累，而这种积累正是日后的财富。在工作上，在学习上，我们要让这些宝贵的财富发挥它的作用，从而达到事半功倍的效果。

经过这次实习，让我学到了许多许多，无论是专业知识上，还是为人处世上，受益匪浅，感谢x有限公司提供了这次实习机会。

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