# 大学生做客服的心得体会(十二篇)

来源：网络 作者：前尘往事 更新时间：2024-09-19

*从某件事情上得到收获以后，写一篇心得体会，记录下来，这么做可以让我们不断思考不断进步。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。大学生做客服的心得体会篇一物...*

从某件事情上得到收获以后，写一篇心得体会，记录下来，这么做可以让我们不断思考不断进步。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**大学生做客服的心得体会篇一**

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

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

加强培训、提高业务水平

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

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

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

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

前台接待是管理处的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督巡查、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。在日常服务中，前台不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地向相关部门、施工单位反映业主需求，监督维修跟进工作，对维修完成情况进行回访，完成最后闭环。为提高工作效率，在持续做好人工沟通记录的同时，前台接待还要负责收费资料的统计存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持了原始资料的完整性。

**大学生做客服的心得体会篇二**

要成为一名合格的传媒人，必须经过理论学习与长期的实践。曾经有人说过：实践是检验真理的唯一标准。作为一名传媒学专业的学生，我们要注重实践技能，因为传媒业对于实践技能的要求不亚于其他行业。传统的纸上谈兵已经不能适应社会行业对于传媒学学生的要求，因此学校给我们人文系13级传媒班安排了一个星期的传媒认识实习，这次认识实习对于从未正式接触传媒设计与制作的我收获颇丰。现就本次认识实习中的经历、内容、经验得失作简单的总结。

一、实习目的

1、认识传媒公司的运作流程，各个部门的职能以及工作分派，公司的管理方式做简单的了解、初步的认识为今后的专业知识学习打下一定的基础。

2.达到认识企业、认识市场、认识新的学习方法这三方面的认识。

3.从认识中树立自己的人生理想，为自己的道路作出规划

1、实习概述

xx年8月27日，我和小组成员(李敏、刘芳)在联合传媒公司进行了为期7天的传媒认识实习。联合传媒公司是一家小型的设计、制作、策划容为一体的传媒公司，在该公司实习期间，由于所学知识与实践的差距且我也未学过任何关于传媒专业制作与设计的课程，所以我只能从事一些琐碎的日常事务，但公司的老师给了我很大的帮助和支持，给我留下深刻的印象。公司的前辈们认真、严谨的从业风格，亲切友善的待人待物，和谐友爱的工作氛围等给我留下很深的印象。第一范文网

2、实习认识的经历、内容、成果、经验得失

在认识实习中，公司老师给我很多的动手实践的机会：在业务很忙的期

他不忘教我怎么去撕那些弄好的帖，刚开始我还以为那是多么简单的工作，但做起来的时候发现自己却无从下手，还弄错了很多的地方。原来这种工作并不是那么简单，尽管看起来很简单但也需要更多的动手实践。在几天的工作中老师还教会了我如何去制作泡沫，也给我介绍了那些制作的机器器材。

在老师的指导下，我和公司的职员共同完成了“白石江公园-鼎盛世家”的传媒牌。其中的工作包括雕刻、喷漆等。工作不忙的时候，老师还演示了简单的 photoshop给我看，但由于从未接触过，所以最终也是一知半解。老师还演示了最常见的图片处理给我看，但这些对于我来说都是陌生的，我只能做一些简单的制作工作。这使我认识到了技术与实践的重要性，也使我认识到了自己的喊多不足，这给了我以后的工作积累了十分丰富的经验。

认识实习期间，我们还参观了白石江公元的房地产交易会，参观了那些作品。也看到了我们制作的传媒牌也立在其中心里充满了成就感。参展的那些传媒作品设计以及展厅设计真是精美绝伦、精彩纷呈给我留下深刻的印象。其中我看到了我们老师的作品，像汇宝集团的传媒词“火热商机，谁来主宰”、东盛房地产的传媒词 “东风点三江，盛世房地产”都出于我们老师之手。那些小册子的制作，展厅的设计，颜色的搭配，精美的文案，应有尽有。这都是我学习的榜样，也使我更喜欢传媒这个行业，对传媒行业有了更深更进一补的认识。

实习期间，让我认识到要做一名合格的传媒人并不是那么容易。从事这一行业需要更多的智慧和头脑，必须掌握很多的专业知识和实际理论，要理论和实际相结合。在短暂的认识实习过程中，我深深的感受到自己所学知识的有限以及专业技能素质的薄弱。在面对一些设计与制作的工作时，无从下手茫然不知所措，这让我决心在以后的学习中努力提高个人知识技能、把理论和实际相联系一起，力争做一名合格的传媒人。

五、总结

在为期7天的认识实习过程中中我基本掌握了传媒制作的一些基本工作，会到了传媒是既有创造性的工作。要做出精彩的作品，就必须有专业的知识和严谨认真的工作态度，知道了一丝不苟措，这让我感到非常的难过。在学校总以为自己学的不错，一旦接触到实际，才发现自己知道的是多么少，因此在以后的学习中应更加努力，让自己掌握好更多的专业知识，更好的运用传媒这门科学。

这短暂的7天中，给我最的的感受和认识是：1、机会永远属于有准备的人，做任何时都要有耐心。2、掌握的理论知识要与实际相互结合。3、要多动手，多实践，积累更多的工作经验。

最后，我想借此机会，再一次向为我的实习提供帮助和指导的老师和同学以及在实习过程中帮助我的朋友致以衷心的感谢!

这次实习丰富了我在这方面的知识，使我向更深的层次迈进，对我在今后的社会当中立足有一定的促进作用，但我也认识到，要想做好这方面的工作单靠这这几天的实习是不行的，还需要我在平时的学习和工作中一点一点的积累，不断丰富自己的经验才行。我面前的路还是很漫长的，需要不断的努力和奋斗才能真正地走好。

短暂的实习生活过去了，心情很复杂，可以说是喜悦加留恋。喜悦的是很快就要回到学校见到可爱的同学们，留恋的是友尚公司的同事和朋友们。

回顾实习生活，感触是很深层的，收获是丰硕的。回头总结我的实习报告，感到十分的欣慰。它使我在实践中了解了社会，学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，也打开了视野、增长了见识，为我即将走向社会打下坚实的基础，更达到了学校为我们安排这次实习的目的

以上是我在实习过程中的一些感悟，这也为我的人生开启了一条新的旅程，回到学校我要在平时的学习和工作中一点一点的积累，不断丰富自己的经验，更加努力学习专业知识。在丰富自己社会经验的同时，更向我自己的人生目的地又迈进了一大步!

**大学生做客服的心得体会篇三**

根据《资中县安全生产监督管理局关于阳胜同志下派煤矿基层锻炼的通知》(资安监矿发【20xx】96号)文件的精神，我于20xx年10月至20xx年3月在内江市南光有限责任公司锻炼实习。经过近半年的实习，我收获颇多。

实习，是行业新人将理论知识同生产实际相结合的有效途径，是增强其群众性观点、劳动观点、工程观点、责任心和使命感的一种途径。所谓读万卷书，行万里路，没有经过实践考验的理论永远都是纸上谈兵。我刚从学校毕业，虽具有较强的理论知识，但对于生产一线接触不深，实践经验则是一无所有。所以，我非常珍惜和重视这一次难得的实习，感谢领导给予的实习机会和南光公司提供的实习平台。

到南光实习之前，我所接触与煤矿有关的知识都是来自书本及文件上的一些法律法规和相关的行业标准等，例如《中华人民共和国安全生产法》、《煤矿安全规程》等。虽说是采矿专业毕业，但所学知识以非煤类矿山居多，因此对部分煤矿开采专业术语不甚理解，例如“一通三防”、“一炮三检”、“三专两闭锁”之类的煤矿开采专业术语等都要查阅相关资料才能了解。对于有些文字性的容易理解，然而有些实物性的设施在没有接触前理解起来就有些吃力，如“一坡三挡”、“四对八梁”和各种通风构筑物等。在南光实习的时间里，通过跟班、及向师傅们请教，我对采煤现场有了更为全面的认识和收获：采煤工作面的施工组织、设备设施、安全防护等等。通过实习及查阅资料，对南光公司的采煤工艺流程、设施设备安装运行、现场施工管理、公司制度、安全系统等等有了较为详细的了解。我认识到煤矿生产是一个复杂而有序的系统，它由采煤系统、掘进系统、提升运输系统、排水系统、通风系统、供电系统等六大系统组成。其中采煤系统是重要的生产系统，煤矿所有的生产组织都是围绕采煤系统布置的，排水、通风、供电系统则为煤矿的生产提供安全保障，提升运输系统承担着物质和人员运输的任务。

跟班与一线工人接触，我觉得他们是辛苦的、伟大的、也是充满智慧的。他们在狭小的作业空间中工作，忍受恶劣的工作环境，每天都与粉尘和具有腐蚀性的盐水打交道;他们脸铺满煤灰，只见眼睛的转动，他们或多或少都有一定的职业病。每当遇到地质条件恶劣地段的时候，工程量就会加大，工作时间也相对加长，不仅如此，他们还得想尽各种办法来处理并改善工作条件以保证安全生产和工程质量。然而在这样环境下，他们都没有埋怨、没有浮躁，因为在煤矿安全生产来不得半点马虎，更因为他们热爱这份工作，真实的做到了干一行爱一行、专一行精一行。由他们的工作环境、吃苦耐劳的精神与我现在的环境和浮动的心，让我觉得应该沉下来好好的学习专业知识，将理论和实际相结合，发挥创新精神，以改善煤矿工人的工作环境。从他们那里学习到要热爱自己的工作并踏实工作，面对困难不能乱了自己的阵脚，保持平稳的心态，要相信方法总比困难多，理出头绪做出方案来处理困难并最终战胜困难。

每次跟着师傅下井，都是与工人同时入井和出井。师傅每次在井下检查的地点都很多，工作认真、细心、负责，在存在安全隐患和施工质量不合格的地方，他们都会向工人细心的讲解，该注意些什么，该怎么整改，全部讲得浅显易懂，让工人容易接受更乐于整改。有些能够及时处理的问题都在现场监督，等处理好了再到下一个地方;有些不能现场处理或者缺少材料之类的问题则通过就近的一个通讯告诉调度室，让调度室安排人员及时来处理。不论是在工作还是生活中，都不应该带有拖沓的心理，能够今日做完并处理好的为何不做呢，尽量做到今日事今日毕。

在实习过程中，我自始至终都保持着一种观点“三人行，必有我师”，在井下不管是值班领导还是一线工人，他们都是我的老师，我也都虚心的向他们请教。比如从工人那里了解到他们所说“覆岩”的书面语就是伪顶，“阀口”的书面语就是节理等。

在实习期间，我利用此次难得的机会，严格要求自己，遵守公司纪律，不迟到、早退。认真学习专业知识，利用空余时间认真学习一些课本内容以外的相关知识，掌握了一些相关的最新的行业规范及国家有关规定，从而进一步巩固自己所学到的知识，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。在师傅们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步。在图纸方面，井上、井下对照图，采掘工程平面图，通风系统图，井上、井下配电系统图等重要的图纸均有一定的了解，能够看懂，但是领悟得还不够透彻，还必须加强学习和理解。能够看懂《采(掘)作业规程》里面的文字资料及附图。南光公司矿井为中等水患、高瓦斯矿井，我对防治水、煤(岩)与瓦斯(二氧化碳)突出防止以及瓦斯抽采方面的知识了解甚少，但我会在以后的工作学习中加强对这方面知识的提高。

古人云：“学，而后知不足也”。通过实习同时也发现自己有很多不足的地方，对以前所学过的理论知识理解得不够透彻，掌握不够牢固。学习要精、要专，更要谦虚踏实，一定不能眼高手低，要从一点一滴学起，从一点一滴做起。知识需要点滴的积累，在学习中不能因为细小而忽略学习，甚至不屑学习，勿以善小而不为，我们学习一定要认真踏实、循序渐进。学习贵在坚持，只有不断地学习才能够不断的进步，成绩的取得要靠经验的积累，这种积累就要靠坚持不懈的学习，也许学习对于很多人都可以做到，但要坚持下去就需要付出艰苦的努力。

一分耕耘，一分收获，我今天所有进步与师傅们的指导和帮助分不开。在以后的工作中我将不断求真务实、不断磨练自己、不断学习新知识、掌握新技能，不断提高自己的业务水平来满足工作的需求、服务社会。

通过本次实习，我学到了很多课本上学不到的东西，增长了见识，开阔了视野，并对煤矿井下安全生产有了更深的认识：

1.安全教育的形式

要不断增强安全教育的实效性，着力构建安全教育的长效机制，实现安全教育的正常化、制度化、规范化。安全教育不仅要保证数量，更重要的是保证质量，切忌搞一刀切、一个模式。其它企业一些运转的很好的方式方法，只能借鉴参考，严禁一成不变的照抄照搬，必须根据企业自身实际情况，根据不同的工种、不同的岗位、不同的人群，合理调整。开展不同形式的、富有针对性、职工喜闻乐见并易于接受的安全教育活动，如挂历、图片、影像资料等，把对职工安全理念的培育、思想行为的引导，直接融合到安全生产过程中，达到人人讲安全，事事讲安全，不安全不生产，一切为安全让路的状态的环境。

2.要把安全教育作为一项长期性的重要任务

把安全教育作为一项长期性的重要任务，贯穿于安全生产的全过程中。要把安全教育工作作为一项长期性的工作来办，仅靠一两次的教育就让职工始终按章作业正规操作是不太现实的。必须做到常抓不懈，持之以恒。不要等出了事故紧一阵，开展活动忙一阵的做法，更不能心血来潮，忽冷忽热。要树立长期抓的思想，切实把安全教育作为一项长期性的重要工用任务，制定长远规划，持续不断地对职工进行安全教育，使职工真正在思想上认清：“煤矿安全生产最大最危险的隐患是人的不安全意识和行为”所造成的，但“安全事故都是由违章造成的”，“违章作业就是自杀，违章指挥就是杀人、犯罪”，从而牢固树立“安全第一”、“人的生命高于一切”的安全价值观，自觉地抵制“三违”，远离“三违”。

3.职工是安全教育的主体

安全教育必须坚持以人为本，注重研究职工在安全生产过程中的思想、行为变化规律，研究不同层次的职工群体对安全生产的心理需求，研究预防为主的安全教育内容和手段。要围绕不同时期、不同阶段、不同季节的安全工作情况，针对常见事故的类型和发生地点，针对安全薄弱地点、薄弱人物的具体情况，有的放矢地对职工进行教育。要把以人为本的思想教育与法律约束、行政监督、经济和奖惩等多种手段有机结合，贯穿于企业管理、生产经营、法律法规等各项制度中，这样才能有效地增强安全教育的整体能力，提高安全教育的实效性。要不断创新教育形式和载体，积极探索安全教育的最佳方案。

总之，安全是人类生存的根本要素，安全生产更是我国国民经济和社会发展“”规划提出的战略决策。“安”者，安定和谐也。个人之安，则举家欢颜;家之安，则户纳千祥;国之安，则国运昌盛;宇之安，则万物和谐。

时间一晃而过，在南光公司的实习即将结束。(实习心得) 这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。在这段时间里公司给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了领导们“海纳百川”的胸襟，感受到了煤矿工人“不经历风雨，怎能见彩虹”的豪气，也体会到了他们的艰辛和坚定。“团结”、“拼搏”、“和谐”的南光精神一直鼓舞和感染着我，我也一定会将它秉承和发扬下去的。

在这次实习过程中，师傅们渊博的学识、严谨求实的工作态度以及对我们孜孜不倦的教诲，都将使我终身受益，是我一生宝贵财富，我将铭记于心。在以后的工作中，我还会继续的向师傅们请教学习自己未曾真正掌握的知识，以提高自己的综合能力，为以后更好的工作打下坚实的基础。

值此实习结束之际，再次向师傅们致以崇高的敬意和衷心的感谢!七台河房屋信息同时感谢对我帮助过的南光公司其他的职工，谢谢你们对我的帮助和支持，让我感受到南光公司宽大的胸襟。

最后再次感谢南光公司给我提供实习的平台，祝福南光公司精诚团结，携手共进，共创辉煌。

**大学生做客服的心得体会篇四**

(一)实习收获

1、服务意识的提高对于酒店等服务行业来讲,服务质量无疑是其核心竞争力之一,是它的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象,为其再次光临打下基础，而且能够使顾客倍感尊荣,为饭店树立良好的品牌和形象。通过酒店的学习和平时的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯;学会了用标准的礼仪礼貌待客;明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高经过了近两个月的实习，使我对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：眼到，口到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达;对于有些不能办到的不合理要求，要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

(二)实习体会

1、实习虽然只是我大学生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是时刻以一个大学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人，仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意识。也许自己以后不会在酒店做服务员，但这种关心他人，奉献社会的意识将保存并实施在今后的工作之中。

2、实习是一个接触社会的过程。通过这次实习，我比较全面地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

3、实习与未来的就业实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

**大学生做客服的心得体会篇五**

曾几何时，作为大学生的我们都梦想着自己在毕业以后能够找到一份好的工作来实现自己的人生价值。但是在现实中想要实现自己的理想，我们就必须十分的努力，因为只有这样我们才能做得更好;因为只有这样生活的路才不会更加的曲折;因为只有这样我们的前途才会更加的光明!但是现实残酷的告诉我们这一切都是枉然，除非我们去行动!不行动，即使是一颗小石子也会让我们停止不前;不行动，即使是再大的理想也将不能实现;不行动，即使是手中的黄皮卷也不会让我们成功!

光阴荏苒，一不小心大学生活的最后一个暑假已经悄悄的到来，当然大学生活中的社会实践自己也必然去面对，虽然很艰难，但是对于一个大学生来说，敢于接受挑战是一种基本是素质。虽然天气炎热，烈日当空，我毅然踏上了社会实践的道路，因为只有实践才能增长自己的知识，才能锻炼自己，才能让自己更进一步的了解社会。

就这样，我很幸运的到了一个书店工作，开始了我这个假期的社会实践。“实践，是检验真理的唯一标准”这个伟大的理论，真是将实践这个词表述的淋漓尽致。因为只有实践我们才能把学校所学的理论知识运用到实际中去，使自己的知识有用武之地。实践与理论的关系就如同数学中的0和1，谁都知道：0的位置是很重要的，0只有放到1的后面而不是放到1的前面才变得有意义，而且是1后面的0越多价值越大。所以不实践，所学的知识就等于0.理论就应该同实践相结合，而且现在的实践还可以为以后的工作打基础，通过这段时间的实习，我学到了一些学校里学不到的知识。因为环境不同所接触到的人与事都不相同，从中学的东西自然就不一样了。我们就是要从实践中学习，从学习中实践!

在这次实践的日子里，有了很多在学校里根本不可能有的感受;如在学校我们每天都享受着老师对我们的谆谆教诲，老师会不厌其烦的告诉我们今天该做什么，明天又该做什么。而我们因为读了这么多年的书也早已经习以为常。但是在实践中，将不会有人告诉你这些，你必须知道自己应该做什么，要学会自己主动的去做，而且尽量要求自己做到最好。学校，毕竟是学习的场所，没有在社会中这么多的尔虞我诈。而在工作中，你就必须要努力学会更多的知识，同时更要学会怎样去做一个人!(佛说：“人本是人，不必刻意去做人;世本是世，无须精心去处世。”切记不能加到文章中哦!)

在这次工作中也让我学到了很多人际交往和待人处事的技巧。无论什么事情我们都要努力的去做。对待自己的朋友一定要真诚，切不可斤斤计较，你知道当我们对别人微笑时，别人回报给我们的一定也是醉人的笑容。在工作中，我们必须要时刻保持主动性与积极性，对自己要有信心，要学会和自己的同事朋友沟通，多多的关心别人!

工作的日子，有喜有忧，有苦又累!也许这就是生活吧!只要我们坚持，向着自己的理想奋斗，相信自己，总有一天我们一定会成功!

：

为了丰富暑期生活，提高大学生社会实践能力，我校要求我们进行暑期实践活动。作为一名当代大学生的我，积极响应学校号召，利用暑假时间在国家干细胞产品产业基地间充质干细胞库开展了为期一个月的实践活动。在这一个月中，我了解了许多，学会了许多，受益匪浅，对我今后的工作、学习、生活都会有很多帮助，下面我就淡淡我的工作及感想。

脐带血造血干细胞及脐带兼充植干细胞的功用在国外早已被应用于临床移植，并且已有异体配型成功移植成功的个案，而在国内是近几年才被国人所了解的。因此国家大力支持脐带血造血干细胞的发展，由天津市血研所、天津市血液病医院着手研究。到前几年，使用造血干细胞分裂、分化、定向培养各种细胞的技术已经比较成熟，但并未走出实验室，应用于临床治疗更是不可能，不能让普通老百姓享受到这种新技术带来的福音。因此国家投资创办了协和干细胞基因工程有限公司，为新生儿储存脐带血，当需要使用时提取造血干细胞，从而保存了这一生只有一次取得机会的宝贵资源，为治疗以前的一些不治之症提供了可能。

造血干细胞是人体的“祖宗”细胞，分化、分裂程度很低，细胞全能性高，因此可以分化成红细胞、白细胞等任何血液细胞，这就为治疗败血症等疾病提供了可能。同时干细胞技术也在日新月异的飞速发展，到目前已经可以完成人体组织器官克隆，可以治疗败血症，治疗下肢静脉脉管炎，甚至可以辅助治疗糖尿病等。

该公司是面向光大产妇及新生儿的，它为新生儿储存脐带血并收取一定费用，因此需要办理相应手续，下面我来介绍一下具体工作流程：先由外勤人员在特定综合性医院的妇产科及某些产院、妇幼保健院发放宣传册，并在病房进行宣传，使产妇进一步了解，待产妇决定留存脐带血后，由外勤人员与产妇签署《脐带血自体储存协议书》，并留下相关信息，由外勤人员将合同带回办公室。下面就是我的工作了，由我将合同整合、编号，登记在档案上，并且输机，之后将合同按编号、月份分类排好。在产妇生产进入手术室之前由产妇家属提醒接生医生留脐带血，由医生采集，在这之后由公司的工作人员将血拿到库里进行检测，由库里出一份细菌病毒内干细胞含量等项目的报告，检测合格血入库，在-197°液氮环境下低温贮存，由我和我的同事们电话通知储户取合同和报告以及缴费发票等，之后就由储户按年产纳保管费就完成了一个储户的储存脐带血的过程。

说了这么多该说说我每天的工作了。我每天朝八晚五的工作时间过得很充实。上班前每天打扫一下办公室，擦擦地擦擦桌子，让大家都在一个干净整洁的环境中工作，以提高大家的工作效率。打扫完办公室，我便开始更正式的工作——拿出档案把外勤人员签的合同逐一登记、编号。现在该基地已有10万名储户，并且每天都能新签下3000——5000名储户，所以每天等级也要将近100本，所以上午时间几乎都要用在登记合同上。到了下午，就要根据每天登记已生产产妇名字找出相应合同送到库里，等报告出来一并返还给储户，以及核对合同，打电话通知储户等等。虽然是内勤，每天也有很多储户来办公室取合同，每天也要接待储户，这也就锻炼了我待人接物能力。现在社会不单单是靠工作能力就可以立足的，很多的时候一个人的交际能力也会在工作中有很大的用处，此次的实践我在这两个方面都有所涉及，自然也都有了一定的经验，我相信对以后我步入社会上所要经历的一切都会有很大的帮助。

这一个月的时间转眼间就过去了，在这一个月时间里我与同事们都结下了深厚的友情，相处的十分融洽。这一个月，每天都要严格按照上班时间，不迟到不早退，培养了遵守时间的好习惯，更早的适应了以后工作时候的作息。同时接待客户不仅提高了个人职业水平，还锻炼了反应，给客户讲解也要根据不同的人采用不同的讲解方式。对于客户有时说话的语气、方式、方法都要注意，方式用对了有时可以达到更好的效果，事情也就能有一个很好的开始，可是算作是事半功倍。

现在的我还是一名大学生，公司的其他员工对我也就十分的照顾，给我解释工作时都十分耐心，有什么不懂得的事情请教他们时，无论多么复杂他们都能不厌其烦的帮我讲解，有时还会手把手的教我如何去做。

作为一名内勤，每天做的工作都很琐碎，每天做的也都不尽相同，这和我在社联办公室的工作也有了共通之处，让我更好更快的适应一个新的环境。作为内勤要尽全力为外勤做好后勤保障工作，这样才能让他们更好的工作。我手头工作做完后也会尽自己所能帮助其他人做一些力所能及的事情，例如帮他们在宣传册上盖上他们的名字和电话再打包帮他们拿走，或许事情并不复杂，但是这样能让辛苦了一天的他们得到片刻的休息，我也是非常开心的。

这一个月让我了解了工作的艰辛，内勤每天有做不完的小事，而且要仔细、认真，不能出一点差错，否则错误很难查出来。外勤每天东奔西跑，风吹日晒，有时连水都喝不上，离办公室远的地方坐车得两个小时，还要提很多东西……一直在社联工作着，曾以为自己早已能够适应社会上的节奏，面对工作也能够比其他人显得更加的从容些，不过真的实践了才发现，我还差得很远。社联只是让我们初步适应，它与实际的工作还有很大的区别，这次的实践让我更清楚的认识了自己。当然，工作虽然辛苦，可是有时的一句“谢谢”或者“干得不错”就能让我无比快乐，忘了所有烦恼。

最后还要感谢学校让我们走出校门感悟工作中的辛酸，更要感谢国家干细胞产品产业化基地间充植干细胞库的各位领导给我提供了一个实习的场所，及各位员工对我的关心和照顾，这一个月的经历将成为我以后工作时的一笔来之不易的宝贵财富。

**大学生做客服的心得体会篇六**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7：工作的条理性不够清晰，一遇到事情就盲目去做，没有分清轻重缓急。

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

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

**大学生做客服的心得体会篇七**

曾几何时，作为大学生的我们都梦想着自己在毕业以后能够找到一份好的工作来实现自己的人生价值。但是在现实中想要实现自己的理想，我们就必须十分的努力，因为只有这样我们才能做得更好;因为只有这样生活的路才不会更加的曲折;因为只有这样我们的前途才会更加的光明!但是现实残酷的告诉我们这一切都是枉然，除非我们去行动!不行动，即使是一颗小石子也会让我们停止不前;不行动，即使是再大的理想也将不能实现;不行动，即使是手中的黄皮卷也不会让我们成功!

光阴荏苒，一不小心大学生活的最后一个暑假已经悄悄的到来，当然大学生活中的社会实践自己也必然去面对，虽然很艰难，但是对于一个大学生来说，敢于接受挑战是一种基本是素质。虽然天气炎热，烈日当空，我毅然踏上了社会实践的道路，因为只有实践才能增长自己的知识，才能锻炼自己，才能让自己更进一步的了解社会。

就这样，我很幸运的到了一个书店工作，开始了我这个假期的社会实践。“实践，是检验真理的唯一标准”这个伟大的理论，真是将实践这个词表述的淋漓尽致。因为只有实践我们才能把学校所学的理论知识运用到实际中去，使自己的知识有用武之地。实践与理论的关系就如同数学中的0和1，谁都知道：0的位置是很重要的，0只有放到1的后面而不是放到1的前面才变得有意义，而且是1后面的0越多价值越大。所以不实践，所学的知识就等于0.理论就应该同实践相结合，而且现在的实践还可以为以后的工作打基础，通过这段时间的实习，我学到了一些学校里学不到的知识。因为环境不同所接触到的人与事都不相同，从中学的东西自然就不一样了。我们就是要从实践中学习，从学习中实践!

在这次实践的日子里，有了很多在学校里根本不可能有的感受;如在学校我们每天都享受着老师对我们的谆谆教诲，老师会不厌其烦的告诉我们今天该做什么，明天又该做什么。而我们因为读了这么多年的书也早已经习以为常。但是在实践中，将不会有人告诉你这些，你必须知道自己应该做什么，要学会自己主动的去做，而且尽量要求自己做到最好。学校，毕竟是学习的场所，没有在社会中这么多的尔虞我诈。而在工作中，你就必须要努力学会更多的知识，同时更要学会怎样去做一个人!(佛说：“人本是人，不必刻意去做人;世本是世，无须精心去处世。”切记不能加到文章中哦!)

在这次工作中也让我学到了很多人际交往和待人处事的技巧。无论什么事情我们都要努力的去做。对待自己的朋友一定要真诚，切不可斤斤计较，你知道当我们对别人微笑时，别人回报给我们的一定也是醉人的笑容。在工作中，我们必须要时刻保持主动性与积极性，对自己要有信心，要学会和自己的同事朋友沟通，多多的关心别人!

工作的日子，有喜有忧，有苦又累!也许这就是生活吧!只要我们坚持，向着自己的理想奋斗，相信自己，总有一天我们一定会成功!

**大学生做客服的心得体会篇八**

10月12日起，我们07食品3班在信工楼的金工实习车间进行了为期两周的金工实习。期间，我们接触了钳、车、焊、刨4个工种，在老师们耐心细致地讲授和在我们的积极的配合下，我们没有发生一例伤害事故，基本达到了预期的实习要求，圆满地完成了两周的实习。

在实习之前，曾经听过师兄师姐说金工实习挺辛苦的，但初次走进车间时有点兴奋。老师给我们说明了注意事项时，特别强调了安全问题，列举一件件血淋淋的安全事故。在这时，我们彻底认识到安全的重要性。

接着我们分别被安排不同的工种，第一天我被安排车工学习。在老师的简单介绍下，我们明白了车床各个部件的功能和使用方法，然后我们要做的是利用车床车一个圆柱体形状的工件。在老师边示范边讲解如何车这个工件后，我们就开始熟悉车床各个转盘和手柄的运作，接着到我们每三个人一组，亲自动手操作车床。但是当我们车第一个工件时，并不是那么顺利，反复的车磨，反复的计算尺寸。经过大半天的折腾，第一个工件终于出来，虽然尺寸不是那么精确，但那种成就感油然而生。经过两天的练习和总结经验，我们基本掌握车床的操作，完成老师对我们的考核。

第三天，我要学习的是焊工和刨工。对于焊工，我并不陌生，曾无数次看到建筑工地里闪烁的电火花，我知道那就是焊接，但是亲自动手焊还是第一次。老师给我们详细介绍焊接的相关操作和一些注意事项，焊接所产生的气味和刺眼的光对人体都是有害的，我们在操作时要懂得保护自己，要求带上面罩和手套。从老师的讲解中我了解到：焊条的角度一般在七十到八十之间，运条的速度，要求是匀速。

刚开始时，一些女同学对这个东西有一种恐惧感，但练习几次后，自然习惯了。而我本想着操作起来很容易，然而事实却并非那样，比我想象的要难的多了，焊起钢管，那里一个洞，这里又没接上，原来这个真是易学难精。在学习焊工期间，有时会被焊接时的电弧刺痛了眼，但是我们每个人都坚持下来，基本掌握了焊接的知识，但要想作到职业工人那样标准，需要我们反复的练习，熟能生巧。焊接虽然很累，也很危险，但我们亲手焊接过，体验过，以后有机会再好好实践。接着，要开始学习刨工了，经过学习车床，操作起这个刨床，感觉容易多了，并顺利完成了老师所要求的工件。

这么快就到了金工实习的第二个星期，也是到了最辛苦的一个工种。老师告诉我们，钳工是一项完全靠手工来制作出各种零件，是最能锻炼一个人动手能力的。接着开始介绍虎钳、手锯、各种锉刀的正确用法，而我们要用这些工具将一个圆柱体制作成一把铁锤。首先，我们要锯一个平面出来，这是我才体会到钳工的辛苦，保持一个动作，来回地反复地锯，几百个来回下来，手和腰都酸了。

但我明白，这考验的是我们的毅力和耐力，所以我们只有坚持，一点点锯。锯完后，还要用锉刀一点点地把它锉平，先用粗锉，再用细锉，真是费时间。经过两天的努力，我的工件终于有一点锤子的形状了，然后打孔，又用圆锉锉平孔的边缘。当把工件拿给老师审评时，我以为我的作品已经成功了，但是老师看了看，一连串地指出我的作品的缺陷和不足。这时我才发现钳工的严谨和技巧性，精准的尺寸，美观的形态，正确地操作手法，缺一不可。

**大学生做客服的心得体会篇九**

光阴似箭,日月如梭.转眼间,愉快而又艰辛的顶岗实习工作快要结束了，在这两个月里，我们经历了从学生到教师的角色转换。且在这两个月的时间里，在教案的准备和书写上，在课堂的布置上，在课时的掌握上，都有了很大的提高。虽然两个月的时间不长，但感受颇多。让我尝试了身为一名教师的苦与乐，更让我体会到当一名教师所肩负的责任，在这两个月里，我能以教师的身份严格要求自己，为人师表，处处注意自己的言行和仪表，关爱学生，本着对学生负责的态度尽全力做好教学及班主任的每一项工作；同时，作为一名实习生，能够遵守实习学校的规章制度，尊重实习学校领导和老师，虚心听取他们的指导意见，完成我们的实习任务。现就本次实习心得如下：

第一、了解学生

学生是教学的主体，课程活动设计的首要目的是把学生吸引到教学中来，引导他们体验情感，培养能力，构建自己的知识体系。因此，深入地了解学生是非常重要的，我们现在所面临的学生好奇心强，有活力，情感单纯而强烈，记忆力强，想象力丰富，处在形象思维强而抽象思维正在形成阶段，由于学生们受到现代各种传媒的影响，有较广的知识面，对所学的内容有一定的知识储备。如果能根据学生们的情感和年龄特征，找到学生们感兴趣的话题作为切入点进行教学，再开展多种多样的活动，一定会得到很好的教学效果。

二.初为人师，为人师表

教育实习开始以前，院领导对我院的全体实习生进行了动员，并结合以往教育实习的经验和教训，向实习生进行了热爱教育事业，为人师表的教育培训，调动了同学们的积极性。因为教师可以说是学生的榜样，他的一举一动，都在影响着学生的身心。在教育实习中，我尽量做到为人师表，主要表现如下：

1.投身于教育实习中，真正的中学教学对我来说，这还是第一次。从学生转变为实习老师，这之间需要付储一定的努力。首先，在实习第一周，听了带队教师及其他教师的一些课，为第二周正式上课做了一些必要的准备。为了上好第一堂课，我深钻教材，备好第一堂课，勇于创新，进行新教法尝试。然后，开始上课，而在这期间，我又与其他实习生进行交流，吸取经验弥补自己的不足。

2.在实习中，我不仅仅只限于教学工作，而且根据中学生的特点及实习学校的实际情况，开展了大量有益的活动，丰富了实习生活。我们和学生，我们即是实习老师，又是学生的知心朋友，但这两者之间的距离保持适当。我与学生交朋友，

空余时间和学生一起玩，做好学生的思想工作。与学生打成一片，加强了与学生之间的感情，而在上课、考试时，对他们提出了很高的要求，又要有一定的严肃度，这样在学生面前保持了一定的威信。

三.做老师容易，做好老师难

做一名老师容易，做一名好老师的确很难。教学工作复杂而又繁琐。首先，要管理好整个班集体，提高整体教学水平。然后，又要顾及班中的每一名学生，不能让一名学生落伍。这就要求教师不能只凑为了完成教学任务，还要多关心、留意学生，经常与学生进行交流，给予学生帮助。做学生学习上的良师，生活中的益友。

实习工作就要结束了，但我相信这不是终点，而是另一个新的起点。在实习中获得的经历和体会，对于我们今后走上工作岗位，都有很大的帮助。经过这次实习，也提高了我的专业水平，教学水平。在以后的工作上我会有争取更大的进步。相信今后无论什么时候回想起这段经历，都会觉得是快乐的，而且永远铭记于心！

**大学生做客服的心得体会篇十**

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

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

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

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

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

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

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

**大学生做客服的心得体会篇十一**

实践是检验真理的唯一标准。在课堂上，我们初步学习了很多关于编辑出版的理论知识，老师也在课上讲了一些关于书店的相关知识，这次实习可以让我们更好的了解相关专业知识，还可以了解书店的与经营相关的知识，了解社会对图书的需求，这对我们以后的学习和工作都是经验。

因为我所在的家乡书店比较少，只有一家大的书店就是新华书店，我就选择了一个相对比较大的民营书店——蓝梦书店。之所以我选择这家书店，我是有些考虑的，第一，民营书店和新华书店肯定有所不同，新华书店通过老师和相关书籍就可以比较详尽的了解。第二，在实体书店面临一些压力的情况下，民营书店在资金、人员、销售策略等方面都有一些不同的地方，我想了解一些关于民营书店的经营状况，所以我选择了蓝梦书店。

第一天，我来到书店，店长热情的向我介绍了书店的现状，书店不是很大，但是分区很明显，每个部分都有特定的分类，书店大部分是各类教辅、教材，因为附近靠近一所高中，老师和同学们比较多，各种教辅书需求量比较大，一部分是畅销书，少儿读物比较少，还有一些经典名著和专业书，另外还有杂志、字画。为了吸引顾客和扩大影响，还经营了文房四宝、各种学生文具、工艺品、印章篆刻等周边产品。

然后店长给我分配了我的工作，我的工作是教材教辅的推销员，现在正值暑假，高一高二的同学马上就要面临紧张的高中学习了，所以这类教辅很受欢迎，我觉得这份工作很适合我，因为我不久前也经

历了高考，我也做了许多复习材料和各种教辅，我能从读者和学生的角度来看待教辅书，所以我能比较好的适应和干好这个工作。

教辅类的图书主要是《三年高考五年模拟》等练习材料，还有《星火英语》、《书虫》、《新概念英语》等英语学习材料，各种各样的教辅材料，闲暇的时间我还观察了书店的畅销书，有东方出版社的《刘心武揭秘红楼梦(第二部)》、人民文学出版社的《哈利·波特与“混血王子”》、东方出版社的《刘心武揭秘红楼梦》、人民文学出版社的《藏獒》、长江文艺出版社的《狼图腾》、中国城市出版社的《局外人》、《老人与海》、《人性的弱点全集 》、 《圣经密码》 、 《鬼吹灯》、《人生若只如初见》、《只为途中与你相见》、《明朝那些事儿》、《梦回大清》 、 《快乐生活一点通》、《30年后，你拿什么养活自己?》、《好妈妈胜过好老师》 、《职场潜伏心理学》、《杜拉拉升职记》、《莲花》 、《蔡康永的说话之道》等我能记得的的就有这么多了，还有一些没来得记下来。

当我我向店长询问这些书销售情况和进货情况时，店告诉我说一开始进货不要进太多，否则容易积压，畅销书进货稍微多一些，但是也最好不要超过50本，这是店长多年摸索的经验，畅销书虽然买的很快，但是太多了一样会积压卖不出去，如果不是畅销书，在不了解行情的情况下，进的不是太多货，通常进15本左右(特别拿不准的书也可以进个几本试试)，要是很快售空可以马上补货。这样做是为了有更多的类型，有不会有太多的积压，因为太多的压货不仅会造成一定的损失还会增加成本，包括场地的成本、管理人员的

成本、还有书籍的损失等，买的快的书籍要及时补货，这样就比较容易盈利。

店长还向我透露：因为书店的规模相对于市里的书店差的太多了，所以不能在出版社直接订货，只能去图书批发市场去进货，正版图书的进货折扣为5折到6折。有一些还有盗版图书的，十分便宜，有些质量比较差的更是便宜，有些书店常常进盗版书，但是蓝梦书店在我们家乡比较有名气，不会进盗版书充当正版来卖，有时会进一些货和积压的旧书处理来卖，为了补充旧书的类型。这也是一个现状吧，正版书太贵了，有些盗版书比正版书质量还好，但是价钱相当便宜，这也就是盗版书存在的理由吧。 对于书店的销售状况，少儿读物和各种教辅销售量比较大，开学的时候文具销售会增长很快，平时销售量比较小而且盈利也比较少，另外工具书销售量一般有时候还少点，量不是很大，畅销书的销量比较大一些，但是书店还是主要靠教辅教材来盈利，有时销售多的还容易销售完，尤其是高考复习书，店长说这种书尽管进货多一些，但是扔然需要补货。遇到销售不景气的时候，会把长期积压的图书，旧的杂志、期刊拿出来低价甩卖，几乎都比进价多一点，甚至不赔本就卖，有时候会进一些低价书，进价一般只是定价的10%-30%，进到低价书之后可以半价或者更低销售，吸引客流。谈到销售，不得不说说我的工作——导购。导购是店员工作中很重要的一部分。当顾客询问图书的信息是你都必须认真负责的告诉顾客，同时，在这个过程中，我必须学会作为一个图书的推销员来向顾客推销这类书，这就要求我必须以

一个认真负责的态度来面对每一个顾客，同时，我还必须回答顾客的疑问，在导购的过程中，有些顾客会有很多问题，他们希望能从店员这里了解到对于他们(或他们的子女)来说，选择什么样的图书更好、更适合等等。刚开始我由于比较紧张，而且对一些我原来不常用的教辅工具书的了解不是很透彻，顾客常常询问哪种教辅比较适合自己，顾客希望我能更好的分析各教辅的优劣，我感觉压力还是有不少的，随着次数的增多，以及我闲暇时的翻阅能进一步了解书店里教辅的状况，于是我渐渐的适应了这个工作，并投入了进去，而且学会了从顾客的角度出发，来了解顾客想要了解的东西，这样我几时读者又是销售者，可以锻炼我的各项能力。

当我问道图书的退换的时候，店长告诉我需要特别注意的是，无论是出版社、书商还是批发市场，基本上采取的都是“可调不退”的供书模式，调配价格按书籍现有折扣。但若碰上所进书为样书、绝版书则不退不换。

其它的方面我通过了半个月的实习也了解了不少，半个月的时间很快就过去了，进过了半个月的实习，我在想，向蓝梦书店这样的民营书店销售方面还是有一些方法的。经过半个月的实习，我觉得这样的民营书店还可以改进一下，只是自己的一些观点，我觉得书店进一步分层次销售，不同消费层次的人有不同的需求，既然附近的几所高中有那么大的教辅市场，书店完全可以和学校建立合作，可以了解学校老师的意见或者由学校老师需求来进货，然后以一个比较合适价格销售到学校，这样可以固定客户，还可以从老师同学中了解需求，还可以在学校发放会员卡，来刺激销售。还有我认为书店是不是可以增加图书的出租项目?在我实习的书店还未有此经营项目，我想是不是店长考虑图书出租会不会影响图书的销售的原因，我们可以把长时间积压的书除了拿来低价卖出外，是不是可以拿来出租出去，可以增加利润还可以节省存货空间。我认为出租的书因该是比较实用的比如字词典、农业书籍、医学、科技类的专业书籍，这类书籍本来专业性很强，大多数人知识一时看看或者学学，读者或许不会因为一时需求就会购买，所以销售会有些困难，那么就出租出去，这样可以有一定的收入。我认为还有一些很实用的书，比如农业技术类的书籍，居家生活类的书籍可以和农家书屋合作，我去了几次农家书屋，里边的书还是比较实用的，还是有一些人来借书的，所以可以支持农家书屋建设，一来缓解这方面书的存货压力，二来可以有一个广告效应，三来坚持把社会效应放在第一位，一举三得。还有最后一点，我觉得书店应该突出特色来，比如在网上看到的书籍租赁形式，买书不如租书,可以不再为只看几天的书而掏几十元了,可让教育成本立即节省10倍!是家长们愿意采用的形式。书籍银行形式闲置书不再是累赘，寄存在书店，既节省空间，又赚取利息!书籍寄售形式把闲置的书寄放在书店里出售，变废为宝，还能把闲置品变成钞票!

最后，我认为我暑假的实习的收获还是比较大的，通过实习我对书店的经营和管理有一些初步的认识，对以后的专业课比如出版物的市场营销等可有一些帮助，把理论转化成经验，只是一笔最珍贵的经验，经验在当今社会是非常看重的，所以我很乐于实习，半个月的实习不长，但我很满足，学到了许多经验，这就是一笔不菲的财富。

**大学生做客服的心得体会篇十二**

我们这次实践的主题是水污染治理的调查，而调研的其中一部分则是通过发放问卷的形式调查\_\_\_\_区\_\_\_\_水库的情况与民众对此事的看法以及民众关于水污染治理的观念。在6月26日我们全组一行八人便兴致盎然地去了\_\_\_\_市\_\_\_\_区进行调研。

经过大概3个多小时的车程之后，我们到了我们的目的地\_\_\_\_市\_\_\_\_区仓房小区。这是一个看上去很淳朴简单的小镇，没有\_\_\_\_市里的繁华，带着一股朴实的劲儿。在这里，我们的任务是以问卷的形式采访群众，于是我们便迅速分好组进行发放问卷的活动。

跟预料中一样，我们果真遇到了不少困难。大街上的人自不必说，各有各事，自有己务，再和善的人都会对你视而不见;餐厅里的人则是要看运气玩相面了。尽管后来找到了规律，但这过程确实辛苦无比。由于被拒次数过多，我当时看到那些填了问卷的人时就感觉看到了带着功德环的一脸慈悲的救苦救难观世音在他们脑后宝相端庄而立。可以说当发完问卷的那一刻，真是如释重负。由心而言，发传单的工作者真心不易，进而再想，所有的工作却也都是如此吧。但也唯有工作之艰辛，方能孕育出人类之精华。

在发放问卷的过程中，我们也听到了很多民众的声音。他们有的说根本不知道这个水库，有的却急切的问我们水库是否要拆。有的反映水库里水的味道一到下午仍然会有一股刺鼻的恶臭味，有的却也吃过从水库中钓起的鱼……形形色色的说法都有，一个水库毕竟还是对居民的生活产生了不可小觑的影响。

但在问卷填写的过程中，我们发现了民众虽对其生活环境有着较为详尽的了解和意见，但对大局的水污染极其整体的治理情况却不甚了解，更可以说是完全不关心。这些，其实令我们有些心寒。

水污染的治理应当靠我们所有民众的力量，从我们的点滴做起，少浪费一滴水就会为我们的社会贡献出很大一部分的力量。

一天的行程就这样结束了，劳累却有极大收获。通过这一次的问卷发放，我深切地知道了劳动的美好和治污的必要，并决心从己出发，节约每一滴水，为世界的绿色贡献自己的力量，共建我们美好的绿色家园。

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