# 大学生物流实训报告

来源：网络 作者：情深意重 更新时间：2024-09-01

*3篇大学生物流实训报告刚进入实训单位的时候我有些担心，在大学学习物流管理专业知识与实训岗位所需的知识有些脱节，但在经历了几天的适应过程之后，我慢慢调整观念，正确认识了实训单位和个人的岗位以及发展方向。我相信只要我们立足于现实，改变和调整看问...*

3篇大学生物流实训报告

刚进入实训单位的时候我有些担心，在大学学习物流管理专业知识与实训岗位所需的知识有些脱节，但在经历了几天的适应过程之后，我慢慢调整观念，正确认识了实训单位和个人的岗位以及发展方向。我相信只要我们立足于现实，改变和调整看问题的角度，锐意进取，在成才的道路上不断攀登，有朝一日，那些成才的机遇就会纷至沓来，促使我们成为物流管理专业公认的人才。我坚信“实践是检验真理的标准”，只有把从书本上学到的物流管理专业理论知识应用于实践中，才能真正掌握这门知识。因此，我作为一名物流管理专业的学生，有幸参加了为期近三个月的毕业实训。

一、实训目的通过认识实训、加强理论学习与实际结合，验证和巩固充实所学理论知识、加深对相关内容的理解、触课堂以外的实践知识、加深了解社会对本专业的需要。开阔眼界及思路，为即将步入社会积累经验。

二、实训地点

xxxx物流有限责任公司，以下简称（xx物流），创建于20xx年月，注册资金xx万元，总公司设在xx首府——xx。公司下设零担货运事业部、车辆管理置业部、仓储配送事业部、快递事业部、贸易事业部、客户服务部及xx多个营运分公司。现有职员近xxxx人，拥有各种车辆xxx多辆，仓储面积达xx万多平方米，是目前xx发展速度最快、市场潜力的物流公司之一。

公司实行直线连锁管理模式，充分应用电子商务网络管理系统，服务网点遍布xx各大、中城市，为广大客户提供全国整车/零担货物专线直达往返运输；中转全国各地货物运输；代垫运费、代收代付货款；品牌代理、仓储包装、门对门配送等第三方物流超值延伸服务。此外，xx物流引进先进现代物流管理观念，以为客户提供优质、全方位的物流服务为服务宗旨。

三、实训内容与过程

第一天，早早的起来，去了单位，本身很期待着成为其中的一员。当走进单位的一刹那，就遇见了当时的经理，他带着我们两个人认识了一下公司的人员，他们很热情地介绍了自己的职务和姓名。简单聊了几句后就开始介绍我们的工作性质和工作任务安排，最后经理还做了简短的讲话欢迎我们的到来，并祝我们工作顺利。

接下来就是让我们熟悉业务，公司专门找了一位业务精英来给我们介绍，从他那里获悉业务的基本内容。我们今后主要做的是联系客户、接洽业务、签订合同、成交货物等几个方面。联系客户就是先与下级客户沟通，问清楚客户是什么产品，规格怎样，价格如何，数量多少，注意事项等；然后再寻找上级客户，说清楚下级客户的要求，若能够满足就签合同。或者进行相反的操作流程，由上到下，其结果一样。公司与上下级客户签完合同就到了运输与交货阶段，风险是无处不在，规避风险是关键，尽可能的完善合同进行规避风险，若仍发生了风险，那就要找到合理的、人性化的处理方式。事后通过同事，我认识了全国公路运输协议、货运的单证该如何填写、其中的注意事项又有哪些等等。短短的实训过程中，我从初步了解公司的基本业务，到熟练掌握第三方物流的操作流程，一方面，将所学的专业知识应用、拓展到实训工作当中，而后学到了更多物流专业知识，为以后参加工作奠定了基础。另一方面，学会了如何有效良好的处理与客户之间的关系。实训中深刻认识到一个工作人员所应该具有专业知识和职业情操在工作过程中应用的重要性。

实训初期——xxx部客服处

物流客户服务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去。公司在业务拓展、市场推广、品牌打造等方面都取得了很大的成效，为此公司决定通过不断提高物流客户服务水平，继续为客户提供质、最有效的物流服务，在xx乃至全国树立起广泛的影响，实力打造一个优秀的物流企业形象。随着行业观念的转变，再加上市场竞争越演越烈，如何提高客户的满意度，提高物流企业的客户服务水平，成为物流企业迫切需要去研究和解决的重要课题！此阶段实训主要任务：

1、接听客户的电话，如在业务操作中负责客服的信息咨询，受理客服的投诉，提供相关业务和流程的介绍，接受与处理客户业务单证，指令。

公司有完善的客户服务系统使客户可以随时打电话来询问自己货物所处的状态以及所处的位置，如果货物丢失，也可以查询是在哪一个环节被弄丢的，那么就可以很准确的查出肇事者，并且让其承担相应的责任，这个系统大大规范了人们的行为.对不熟悉公司业务的客户做基本详细的讲解，使客户对公司业务达到满意，增加公司的顾客群体，拓展公司业务范围，提升公司认知度及信誉度。

2、对客户的订单进行跟踪记录，准确填写内容，并对客户进行相应制单，及时了解操作动向。

客服部的工作人员所需要做的工作并不是接电话那么简，他们还对客户进行相应的制单，把每一项都记入电脑里，每天打入客户部的电话不计其数，所以客户部的人员每天都单要进行工作量很大的录单工作，这就要求每个工作人员都有非常快的打字速度.在客户部实训的一个星期，我们学简单会了理单，并把分好的单证在电脑里进行核实确认.3、收集相关市场信息，并及时制作信息报告反馈给公司。

顾客的信息能够及时反映出现在市场上的某些变动，由于市场竞争激烈，丰富广泛的信息量会给公司带来有效作用，作为客服部，定期的询问老顾客对公司业务的满意情况，收集顾客提供的相应建议十分重要。及时有效的将业务情况反馈给上级部门，等待上级的进一步更改指示，更大作用的发挥客服部在公司发展中的作用。

4、即使弥补操作失误，及时更改单证，避免或减少产生的不良后果。

若业务上出现操作失误，客服人员要及时发现并进行更改，如果引起顾客的不满甚至是影响到到顾客的正常生活，要及时向顾客道歉，解释清楚，使顾客放心。

在客服部约两星期的实训，认识到作为一名客服人员需要拥有良好的心理素质来受理顾客的不满或不解，需要专业的服务质量确保顾客的理解，还需要优秀的服务态度。

作为一个客户服务工作人员，应该掌握与客户沟通的四个步骤：

（1）端正心态，要相信顾客的处境正如他所说的，并非故意来找碴。

（2）与顾客建立相互信任的关系，融入顾客的世界。

（3）准确地获取对方的资讯，明确用户的需求及期望。

（4）采取具体行动去帮助他，使顾客满意。

优秀的处理问题的能力，可以给客户留下良好的印象，让客户认可公司的服务能力，同时对公司产生足够的信任，以便提升客户忠诚度。

四、实训总结

售后服务不到位企业要想长期盈利，走向强盛，就要赢得永久顾客，保持顾客忠诚度，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法宝之一。xxx等之所以成为受消费者欢迎的品牌，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。我公司的售后服务做的还是不够，没能牢固地把持客户；客户信息管理混乱，信息不统一和共享；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。

大学生物流实训报告

不知不觉已经实训了将近2周的时间，从起初的不屑到现在的紧张，从来没想过原来就业已经迫在眉睫。刚开始我认为这次的实训依然会像以前一样只是一种形式，而我只是这种形式中的一个龙套，路过就行了，但是现在我才认识到自己当初的错误，巨大的错误。这次的实训地点是xxx物流园，说实话第一次见到xxx物流园和我想像中的差距还是蛮大的，在我的认识中，作为一个物流园最起码应该有个停车场吧，可是我看到的除了门面房、仓库、钢材场就什么都没了，车辆少的可怜，但是通过后续的进一步接触我才真正了解到我当初的想法错了，至少车少是因为车都在路上，反映的是企业的效益好。

xxx物流园是由xx客商主导投资建设的大型物流企业，于20xx年成立，公司总部位于xx省xxx市，是集物流与商贸为一体的大型物流园区，园区占地xx亩，总投资xx亿人民币，园区拥有xx余家物流及商贸企业入住，包括银行、保险等金融企业，为园区及周边企业提供全方位服务。来xxx的第一天我们便得到了非常热情的接待，xx经理亲自为我们讲解了xxx的现状包括其经营理念、服务理念、发展方向和质量方针。下午我们参观了xxx的仓库、物管、信息中心，从实物中对整个物流的流程有了比较客观、全面的了解。

第一天的实训虽然有一整天，但给我的感觉却是别具一番新鲜，因为那些都是书上所没有的，而且当我回来时听见其他组对于这次实训的失望时，我更加确定应该珍惜这次的实训机会。之后的实训中我们在xx的带领下分别参观了xxx厂、xx电气、xxx大通3家企业。这3家企业都是以制造业为基础，给我印象最深的是红豆，在xxx厂我们见到了如何将从市场上收购的棉花通过清花、梳棉、并条、粗纱、细纱、槽组的一系列加工，最终形成棉线的整个过程，在整个过程中，企业是如何对每一步的成本进行控制。

当即将离开时，xxx厂的xx向我们提出了几点建议，首先，不要好高骛远，在大学里，我们应该脚踏实地，将基本的东西学扎实，其次是要做个有心人，知识是积累而来的，勤奋、反复才能使你的知识不断的累积，而且在反复的过程中又能体会到新的东西，达到温故而知新，最后就是要有团队精神，企业是一个团队，每个人都充当着不同的角色，如何与他们和谐融洽的一起工作是在企业中能否走的更远的基础，永远不要成为团队的破坏者，帮助别人就等于帮助自己。依然记得那天天上下着细雨，但对我来说这雨淋在身上却是那么的值得，那么的与众不同。

接下来的几天我们在xxx的仓库、物管、信息楼进行了实训，我的第一站是仓库，该仓库是xx在xx的分布中心，接待我们的是xx，她向我们介绍了xx仓库的具体运作方式，从“物—卡—帐”的一致中我们可以看见仓库管理的严谨性与条理性，同时她也回答了一些我们提出的问题，比如：xx实行的是“先进先出”原则，那么在实际操作过程中，作为仓库管理员对货物进行怎样的排放才能做到这一点，还有当货物的出或进与单子上的数量不符时，应进行怎样的处理。通过这一环节，我认识到第一，再怎么仔细的人都有出错的时候，如何解决所犯的错误才是首位，而不是为犯下的错误自责，耽误了之后的事情，第二，要有吃苦的决心，在和xx的交谈中我了解到，在营销旺季，仓库的工作量是非常大的，长时间的工作是常有的事，所以拥有一个敢于吃苦的决心是十分重要的。

第二站我所到的是物管，xxx从百忙中抽出时间接待了我们，他主要向我们介绍了xxx整个园区的门面房管理，以及在管理中怎样解决问题的办法，比如经常用到的“三步走”方针，xx说，在物管上，我们要做的就是服务服务再服务，要让每一个入住xxx的企业都能得到满意的服务，在出现矛盾和纠纷的时候不要怕，问题来了总是会有办法解决的，要做到不要怕事。我觉得xx所说的不仅仅是在工作上，在人与人的交往中这种理念也是我们必须具备的。最后一站是信息楼，由于还处于建设和发展状态，我们所能看到的也不是很全面，但通过几个机房的实地观察，我们也了解到，要支撑起这个看似不大的物流园所需的信息量还是十分巨大的，只有通信的顺畅才能保证各环节有条不紊的进行着。

临近实训的尾声，xx专门为我们开展了一次交流会，会上，xx就性格、技能、职场陷阱，分别进行了由浅入深的讲解，当他讲到内向性格的人应该外向做事，找“3个人”时，对我的启发很大，我是一个内向的人，来到大学后我也因为内向而吃了不少的亏，所以我一直试着让自己变的外向一点，但并没有出现我所想要的结果，而xx所讲的仿佛让我看到了希望，有可能不适合我，但我也愿意去尝试。之后xx对技能这一块做了详细的讲解，他用自己多年来在职场的教训和经验为我们讲述了在职场中所必备的技能，比如，“就业同恋爱”，“四不一没有”，“三不”原则，这些都是我们在学校中从来没有接触过的，就像xx说的，要比别人快一步，你有了一只翅膀，还不够，你必须找到另一只翅膀，这样你才能飞的更高更远。

这次实训让我对于即将到来的就业绷紧了一根松弛已久的心弦，面对就业，我不会再像无头苍蝇一样到处乱撞，尽可能的做到认识自我，完善自我，学会选择，懂得放弃，耐得住寂寞，经得起诱惑，工作不就像是坐牢么，而我们要做的就是在这样的工作中，做出那一份精彩！

大学生物流实训报告

我怀着对企业实训生活的憧憬，结合在校的物流理论学习，对物流的定义、基本功能、各个作业流程有了一定的了解，希望通过实训将这些理论与实际的操作相结合，在实践中提高运用知识的能力以及进一步了解现行市场物流的特点、主要设备和作业流程，对其进行分析，能对今后的学习中起到促进作用，并结合所学的理论提出改进意见。

基于此，我进入了xxx公司开始了毕业实训生活。xxx是xxx有限公司在经营国内、国际快递业务中的一个品牌。xx在民营快递进入转折的阶段，竞争日趋激烈的形势下，加强自身建设，完善管理体制，提高服务质量；同时进一步投入巨资，开发电脑软件，完成电脑化管理，使xxx的整体管理与服务跟踪、查询等尽快进入信息化、科学化管理阶段。xx公司处理的业务投诉以及业务员派送快件时间问题，各个分点之间和谐能力差，这些都是有待提高需要解决的问题。

在实训的过程中，我对物流工作有了一些自己的心得：

1、码放货物，不能倒置的货物要按要求摆放，避免货物受损，摆放货物要合理（如：避免农药和食品摆放相邻等情况）。

2、车次卸完后，拿清单进行点货，在点货中发现少货、多货或货损等情况，应注明在清单上，交于理赔部。

3、以总公司为中心，各片区、各分公司、各站点为单位，加大巩固公司客服部的整体水平。首先领导以身作责，发现问题及时批评教育，定期培训员工以提高整体客服水平。

4、公司应加大网络宣传，所有员工应加强网络系统的培训和提升。因为在网络信息化时代，尤其作为物流公司，一个厂家、一个企业对一个物流公司的认可和评价往往很大部分是看其网络宣传规模和网络影响。随着电子商务的发展，通过网络订单购物也越来越广泛，一个好的物流公司更应该发展其网络信息化，通过网络来宣传公司。

5、严禁司机对货物野蛮装卸导致货损、货差率过高。

6、公司人事部门和客服部门应每月吸收和采纳员工提出的良好建议，做到件件有回应，采纳可通过QQ群、信箱，和直接书面发表，让公司从基层到高层人人有话说。每个人的岗位都能接触到不同的事情，往往基层的建议更能直接的影响到公司的发展，对较好的意见、可以采纳的意见给予充分的肯定和奖励，对于不能接受和采纳的给予合理解释和回应。这样做可以提高员工对工作的热情和对公司的忠诚，也可以从中挖掘人才，促进公司和谐发展。

在公司里边，有很多的管理员，他们就如我们学校里边的领导和班级里面的班干部.要想成为一名好的管理，就必须要有好的管理方法，就要以艺术性的管理方法去管理好你的员工，你的下属，你班级里的同学们！要想让他们服从你的管理.那么你对每个员工或每个同学，要用到不同的管理方法，意思就是说：在管理时，要因人而异！

一切认识都来源于实践。实践是认识的来源说明了亲身实践的必要性和重要性，但是并不排斥学习间接经验的必要性。实践的发展不断促进人类认识能力的发展。实践的不断发展，不断提出新的问题，促使人们去解决这些问题。而随着这些问题的不断解决，与此同步，人的认识能力也就不断地改善和提高！

马克思主义哲学强调实践对认识的决定作用，认识对实践具有巨大的反作用。认识对实践的反作用主要表现在认识和理论对实践具有指导作用。认识在实践的基础上产生，但是认识一经产生就具有相对独立性，可以对实践进行指导。实践，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地。

只学不实践，那么所学的就等零。理论应该与实践相结合。另一方面，实践可为以后找工作打基矗通过这段时间的实训，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。我们不仅要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中、实践中学习其他知识，全面地武装自己，才能在竞争中突出自己、表现自己。

通过这一次的实训，我总结了快递行业的优势劣势、机遇与挑战：

优势：企业长期从事快递服务业务，拥有一支快递管理及实际操作经验丰富的专业队伍，能为客户提供各项快递服务

劣势：人员配置不尽合理，员工人数过于庞大，影响企业效益；信息系统未能得到充分的利用；货仓的出租形式过于单一、死板，租金较高。

机遇：物流业虽是一个新兴产业，具有很大的发展空间和市场潜力，就业前景非常可观。挑战：快递企业间的竞争日趋激烈，如何优化自身的作业流程，充分利用企业已有的设备设施降低成本。

在公司实训，使我在实践中了解社会，让我学到了很多在课堂上根本学不到的知识，也开阔了视野，增长了见识，为我们以后更好地服务社会打下了坚实的基矗想想时间过的真快，转眼间在公司的实训工作已过去，很高兴学校有实训这么一项作业，我深知：学校让我们实训的目的是为了培养我们运用专业所学的基础理论，独立分析和解决实际问题的能力，提高专业意识，增强专业技能。在这实训，我都是抱着学习的态度在努力着。

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