# 企业实训报告做客服的实习报告

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2025-05-21

*企业实训报告做客服的实习报告3篇客服是指客户服务工作（接受顾客咨询，帮顾客解答疑惑），或者是承担客户服务工作的机构。实习报告就是一种公布式的报告，可以说是展示自身实习收获成长的重要报告。你是否在找正准备撰写“企业实训报告做客服的实习报告”，...*

企业实训报告做客服的实习报告3篇

客服是指客户服务工作（接受顾客咨询，帮顾客解答疑惑），或者是承担客户服务工作的机构。实习报告就是一种公布式的报告，可以说是展示自身实习收获成长的重要报告。你是否在找正准备撰写“企业实训报告做客服的实习报告”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

>企业实训报告做客服的实习报告篇1

进入大学快2年啦，真正的实习其实已经有2次啦，第一次在苏宁，这一次在支付宝，但是工作都是同一个种类——客服，我的理解就是无条件为来电的顾客服务，你必须是抱着一种敬畏的心态对待顾客，在交谈的过程中，你必须是客气，耐心，亲切。这差不多是必须的。其实经过这两次的实习，我发现自己并不适合那种静坐在办公桌，虽然我热衷与交谈，我觉得沟通是交流的最好的方式，是桥梁。拉近彼此的距离，但是我似乎不喜好听声交谈，我喜欢face to face这样的方式似乎更能满足我。客服就是一种听声沟通，根据对方的语速，根据对方的语气，来判断，臆测对方的表情变化，我想这样的工作更适合腼腆型的人，这样似乎更能发挥这类人的优势。

一般来说不害羞的人，一般都是有那么点大大咧咧，那么其实这类在做客服时，他的情绪就不那么好克制，语气容易产生很大的波动。我想我就是属于后者吧。其实现在社会，一个充满在各种交流方式的社会，再加上网络世界的不断发展，人们可以足不出户就能做任何可以再网上完成的事，那么随之而来有很多的问题就摆在那，那么什么方式可以解决这些矛盾呢。这样客服的队伍就这样在不断的扩大，这一个行业其实也解决了很多就业问题。我想我们有时把这个职业想的太简单啦，做一个合格的客服其实真的很难，一个合格的客服，必须了解的事情太多，企业内部的，企业外部，与企业有着密切联系的，相关的业务知识，当然回答问题时的用语也应该是相当有要求的，起码的口齿清楚，专业的用语规范，亲切的回答，很好的语言组织能力，我想这个就是一个客服必备的。

>企业实训报告做客服的实习报告篇2

我以为，要做为一名合格的客服员，在工作中应该具备良好的心理素质，沟通及应变能力，高度的责任感和荣誉感、产品专业知识，产品专业知识是我们工作的基石，这是做为一名合格客服员不可缺少的条件。

一、客服工作需要具备良好的心理素质。客户服务职员直接接触用户，为其提供咨询服务、接受用户投诉等等，特殊的工作性质决定了客户工作职员要有一定的忍耐性，宽容对待用户的不满，能够承受压力，具备良好的心理素质。

二、熟练把握业务知识，了解产品及用户需求。熟练把握业务知识是客服工作职员的基本素质之一，只有真正的了解产品及用户的需求所在，熟练把握业务知识才能够积极应对客户。

三、沟通及应变能力。客服工作相比其他岗位工作在沟通及应变能力上对从业职员提出了更高的要求。客服职员在接受用户投诉时需要运用一定的沟通技巧，积极应变，化解矛盾争端，解决冲突与对抗，从投诉流失中吸取教训，维护企业形象并及时为用户解决题目。

四、高度的责任感和荣誉感。客服工作是企业形象对外展示的窗口，客服工作的质量，客服工作职员的素质直接影响着企业的形象。这就需要企业的客服工作职员具备高度的职业道德，做好本职工作，维护企业的形象。

总而言之，客户服务工作的好与坏代表着一个企业的文化修养、整体形象和综合素质，与企业利益直接挂勾。能否赢得价值客户，不仅是企业的产品质量，产品标准，产品价格等方面的题目，客户服务也是一个关键环节。

>企业实训报告做客服的实习报告篇3

第一天到联通公司实习的时候，我的指导老师带我熟悉了下工作环境，说明了下公司的规章制度，还介绍了一些业务方面的知识和工作流程。我被安排在电话客服岗位实习，我深刻的了解到电话客服并没想象的那么简单，我的工作主要就是作为联通公司的电话客服业务员身份去进行电话营销，推荐客户办理联通公司的彩铃业务，这让我很有压力，我开始以为电话客服就是打打电话，和客户保持良好的关系，并解决客户的一些业务问题等等。做电话客服主要就是要讲究沟通交流的艺术，在一片永久的业务下，要如何去和客户沟通，都是值得我们去思考的，在实习中积累经验，用于实践中，提高自己的业绩和工作效率。

经过几天的培训，我已经能够正式上岗了，我们主要是负责为客户办理彩铃业务这一块，实习中要注意自己的语气和语言，对于这个行业，最看重的就是语言的表达，也就是说话的艺术，首先一定要注意正面的语言表达，不要有不好的词语让顾客反感。第二就是要言简意赅，一语道出重点，要知道，客户可能没时间听你多说，所以在客户接通电话的那一刹那我们就要直接说出目的。还要注意能不说“不”就不说，在业务介绍中要明白我们的身份，我们是联通公司的实习电话客服人员，要时刻注意企业形象，还有就是不要用口头禅。在明白这些说话的艺术后，就很好做了。

慢慢的经过我对业务的熟悉，和自己不断的努力，以及同事和领导们的帮助，我已经能娴熟的处理电话客服这块的任务了。我在实习期间的表现也是得到了领导和同事的一致认可，可以说这次的电话客服实习是满载而归，我要特别感谢大家对我的帮助。

这次的电话客服实习对我这个大学生来说是很有意义的，在这次的实习中，我学会了很多说话的艺术和为人处事的道理，是一次让我受益匪浅的实习经历。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找