# 最新话务员的实习报告范文

来源：网络 作者：空山新雨 更新时间：2025-05-21

*最新话务员的实习报告范文【5篇】话务员的实习报告大家都是怎么写?报告的适用范围越来越广泛，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么报告应该怎么写才合适呢?以下是小编整理的话务员的实习报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。最新话务员...*

最新话务员的实习报告范文【5篇】

话务员的实习报告大家都是怎么写?报告的适用范围越来越广泛，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么报告应该怎么写才合适呢?以下是小编整理的话务员的实习报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

**最新话务员的实习报告范文精选篇1**

一，实习目的：

通过在中国\_\_\_\_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：

20\_\_年7月—20\_\_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\_\_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。

三)，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。

1：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。

2：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。

3：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。

四)，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!

**最新话务员的实习报告范文精选篇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。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。

**最新话务员的实习报告范文精选篇3**

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\_\_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：20\_\_年7月10号到20\_\_年8月25号

实习的地点：\_\_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\_\_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。

**最新话务员的实习报告范文精选篇4**

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:

20\_\_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，我担心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，好像是网络数据库、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2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。

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可以和顾客较真，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情绪不可以太夸张，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：

出来社会近半年便是半个社会人了。不可以再向学生那样，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。

**最新话务员的实习报告范文精选篇5**

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。

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