

## 客服顶岗实习总结 ( 合集7篇 )

### 篇1：客服顶岗实习总结

12年到暑假，本来我应该跟大家一样，在东莞龙昌玩具厂实习。但是我选择了与众不同到方式，自己联系实习单位，在自己选择到实习单位中，闯出自己到一番成绩。

没有选择进入玩具厂，是因为觉得自己学习这个专业只是一年时间，并没有什么可以为企业作出贡献的，只能是在企业当中一味的学习，也给企业带来一定的负担。就是因为这个大前提，我选择了自己算是比较了解的企业--中国移动，参与他的大学生社会体验带薪实习计划，希望从自己原有的基础上，更加了解这一类企业。当然，这一次的实习，更让我体会到这家公司的企业文化--正德厚生，臻于至善。

#### 一、进入中国移动广州分公司，了解部门工作

在实习岗位招聘的时候，其实是安排在沟通100服务厅当中做导购，但是实际分配的部门是在中国移动广东公司广州分公司集团客户部(下简称集客部)，具体分配在集团服务督导团队外呼小组。在这个小组当中，主要工作就是将总部给我们的客户资料以电话的方式进行核对和关怀访问。

每一家公司都有自己的处理事情的方式，而集客部就是基于臻于至善的文化宗旨，会尽量让我们除了完成自身小组的工作以外，可以到别的小组当中体验工作。集团服务督导团队除了外呼组，还有文档组和外访组。文档主要负责通过工商信息网来核对之前客户资料，及时更新每位客户的信息，减少客户因此而浪费的时间，这也是便捷服务的体现。而外访组则是以上门拜访客户为主，虽然上门拜访的工作似乎和外呼组的工作有部分重复，但是上门拜访则是更注重客户的需求，体现移动对于客户的真实一面。

#### 二、重温工作，力争向上

由于自己曾经在中国移动的外包公司当中工作，对于使用移动拨打电话的系统并不陌生，再加上之前专业化的服务语言训练和全职员工一样的实际操作，换言之，这份工作对于我来说就是没有太大的难度，只是复习复习而已了。对于其他同事而言，业务知识这一块，我是肯定比他们熟悉的，我比起其他同事更容易上手了。

不过由于硬件设备的限制，我们不能经常上班。如果想实际体验多一些工作，可以申请做组长，因为每天工作都必须要有有一个组长在现场。于是，我就争取了做组长。通过做组长，我也在实际的工作中，学习到很多不同的东西。譬如说，分发数据、处理数据。另外也要经常跟工作场地中，属于其他公司的员工(虽然大家都是为中国移动工作，但是都属于不同的公司)打交道确实让我学到了很多很多。

#### 三、根据情况，制定工作小册子

可能是之前对于工作的处理不太妥当，前任的团队工作助理离职之后，小组工作总是出现问题，也使得领导对于我们的工作质量做出了提示。我作为组长，主要的分工就是进行工作数据的分发和处理。确实在平时处理的时候，我也会有疑惑，但是问题并不是大家不懂，而是客服中心存在的通病--业务经常更新，处理方式也是日新月异。需要统一，则是需要一个通用的规范。但是小组从成立到我成为组长之前都没有一个比较全面的工作规范，这就是引起这一次问题的主要原因。

我也感觉到情况已经十分严重了，必须制定工作的。于是，认真地考虑到所有工作上遇到的问题，为小组编写制定了适合组内使用的工作小册子。构思用了一个星期，实际编写用了两天时间。洋洋洒洒地写下了5000字的工作小册子(见附件)，其实自己也觉得不可思议，可能是前期准备工作做得比较充足，所以一次性写下5000字的文稿还算是正常。我将写好的小册子发给了另外一位组长和团队负责人查看之后，再经过数百字的添加，就成了正式交给大家的小册子了。

#### 四、顶岗

12年来的夏天，我像其他人在东莞，龙昌玩具厂的做法。但我选择了不同的方式接触他们选择实习实习，打破了一定的成果。

没有选择进入的玩具厂，是因为我们觉得只有一年的学习专业，有没有为企业作出贡献，并且只能在企业中学习到一些企业带来的负担。这个前提下，我选择了被视为更好地了解了企业-中国移动，从原来一个更好地了解这种类型的企业的基础上，来参加他的社会经验的大学生支付实习计划。当然，这次实习使我认识到公司的企业文化-正德厚生，臻于至善。

#### 五、中国移动广州分公司，了解部门的工作

实习岗位招聘时，其实是他们安排在沟通100服务购物指南，但在中国移动广东公司广州分公司集团客户部(以下简称集客部各部门的实际分配)，集团督导组呼叫组的具体分配。这个小组的主要工作是总部设在电话访问的方式进行检查和关心我们的客户。

每家公司都有自己的处事方式，臻于至善的文化的目的抵销部将努力使除了完成自己组的工作，我们可以去体验工作另一组的集团服务督导组除了出境组，文件组和出境组。该文件主要是负责检查客户数据之前，通过商务信息网，及时更新每个客户的信息，以减少因此，顾客是在浪费时间，这也体现了便捷的服务。内到外参观组在家里拜访客户的基础，主要是来看望似乎致电该小组的工作，外面有一些重叠，但前来参观更加注重对客户的需求，反映了移动客户真实的一面。

#### 六、审查工作，并努力向上

他曾在中国移动的服务外包企业，移动电话系统是不陌生的专业服务与以前的语言培训全职员工一起，在实际操作中，换句话说，我的工作没有太大的困难，只是评论。对

于其他同事，商业知识，我相信他们是熟悉，我比任何易于使用的其他同事。

然而，由于硬件的限制，我们不能总是工作。如果你想真正体验更多一点的工作，你可以申请做，头一天的工作，必须有一个团队在该领域的领导者。于是，我就争取做领队。做领导，在实际工作中也学到了很多不同的东西。例如，数据分发，数据处理。另一个一直与工作场所，是其他公司的员工(虽然我们都为中国移动，但属于不同的公司)来处理.....我真的学到了很多。

在这种情况下，制定的小册子

可能没有适当的前处理工作，出发的前助理团队工作组的工作始终是一个问题，领导为我们的工作质量作出提示。我，是数据分发和处理工作，分工负责人。事实上，在通常的处理时间，我有他们的疑虑，但问题是并不是每个人都能理解，但存在一个共同的问题-经常更新的业务的客户服务中心，该方法也日新月异。为统一的需要，是一个共同的规范。成为一个更全面的规范，直到我从一开始的组头，这是这段时间的主要原因。

我也觉得，这种情况是非常严重的，我们必须制定的工作规则和规例。因此，要认真考虑，准备制定一个合适的组小册子的所有工作组遇到的问题。用一个星期的想法，实际上写在两天的时间。处理写了5000字的小册子(见附件)，事实上，似乎令人难以置信，可能是做了比较充足的筹备工作，以便一次性写5000字，简报是相当正常的。我会写的小册子分发给另一个小组组长和组长后视图，然后添加一个几百字，它成为正式移交所有的小册子。

## 篇2：客服顶岗实习总结

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facetoface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。

### 篇3：客服顶岗实习总结

由于我是新手，所以，我就更要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。在刚上95598平台的时候，凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，我除熟悉了语音平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到95598设备的整个运作流程，让我在工作时更能得心应手。

然而95598作为一个群众服务窗口，我作为一名普通的接线员，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，我经常会翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才能让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我常常在网上学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

在与来电人的开始几分钟交谈中，我聚精会神倾听来电人的信息，保持礼貌态度，提高工作质量。遇到反馈意见，要听清楚来电人的全部要求，准确理解来电人的意思，要抓住问题中心，尽可能避免多讲无关紧要的事并做好相关记录工作方便日后和用户联系，为正常的工作状态保驾护航。还要做好事后的回访工作，当用户反映表示不满意时，应悉心认真的用户述说，尽可能的替用户排除问题，做到急客户之所急，想客户之所想。

在不断的学习中，我发现自己的生活充实了许多，也精彩了许多，原来那个默默无闻的我也变得叽叽喳喳了，以前总被遗忘的我也得到了大家的认同。但是由于自己性格方面的缺陷，也使我错过了许多机会。所以在新一天，我要再接再厉，做得更好。

日子过得真快，一眨眼的工夫，我不知不觉已在95598客户服务中心忙忙碌碌的工作了一个半月。回首过去，展望未来，回顾这段时间来的点点滴滴，取他山之石，对于我而言，没有最好，只有更好。

转眼间，我的顶岗实习生涯即将结束，不得不感慨时光飞逝，因为我已经对这有了留恋，有了感情，同时孩子们也对我有了依赖。在这段期间，在顶岗实习中，我得到了很多，也收获了很多。

顶岗实习的生活、工作、学习似乎有些单调，但是我们却有了很大的收获，而且是一生受益的收获。生活上，我们不在懒床，不在拖拉，不在喊苦喊累。相反的在工作学习上却多了份勤快，多了份坚韧，多了坚持与坚强。

首先，当我们离开母校来到实习地点，就相当于脱离了那没有风雨，没有日晒的温暖巢穴。来到这里就相当于踏进了半个社会，接触到了一个全新的世界，以及必须要学会与人相处的一些礼貌问题。初来乍到，不管你有多强的教学能力，和教学技能，那只是一方面，重要的是必须首先要搞好人际关系，通过学习以及运用自己的交际能力，和当地的老师搞好关系。要怎样才能做到最好呢!那就要多劳动、多干活，少说多听，放下自己高大的一面，谦虚请教，任劳任怨。在当地老师以及学历低得老师面前，更要多问，多请教，有礼貌。因为刚来到学校，刚接触到社会，学习的东西还有很多。要多说“请问、对不起打扰一下、谢谢”等。说话要客气，多看，多做，少说，赢得当地老师的认可，相互交流，共同进步。就算老师指出了你的错误，要面对微笑，欣然接受。并且诚心请教解决问题的方法。因为犯了错就要改正，千万不要记恨任何人，人家老师是真心帮助你，才会给你指出错误，如果不给你指出，也妨碍不到人家任何事情。所以要用一颗乐观积极地心态，去正视自己的问题。

然后，就是要搞好与实习生的关系。因为团结就是力量，这是一句经久不衰的名言。我们参加顶岗的实习生就相当于一个大团体，生活在一起，工作在一起，没有什么比我们更亲更近的了。在这期间，我们相互交流生活以及工作上的经验与建议，并且还要相互帮扶，通过我们这个团体，来共同努力，共同进步，来完成我们的教学任务。在这个团体中，不准有任何人掉队，大家众志成城，每个人都要发挥出自己在团体中的作用。而且我们还要倍加珍惜这段时光，用它来绽放出我们实习生涯中最耀眼、最灿烂的光芒。把我们的一腔热血，泼洒浇灌在这需要我们的地方，把祖国的小花朵打造成五彩缤纷。为我们的祖国打造出一个绚丽美好的花园。春蚕到死丝方尽，蜡炬成灰泪始干。我们不要怕苦，不要怕累，坚强的站起来，因为孩子需要我们。

“顶岗实习支教”，这个曾被质疑、怀疑，甚至非议的工程在我们一批又一批的师大学子中得到了认可。我们是最有发言权的，我们的话是最有力的。在这，我想说：如果你很迷茫不知未来的方向，请来顶岗;如果你很脆弱不能面对挫折，请来顶岗;如果你很害羞不敢人前讲话，请来顶岗;如果你很干不能施展，请来顶岗.....真的，顶岗让我学到了很多，感悟了很多，同时也教会我很多。我会努力学习，认真工作，好好生活，快乐顶岗。

对于一个不曾接触过的我来说起初有点困难。需教客户如何操作，并需要进行相关演示。要回答客户u宝和浏览器证书的区别以及网银申请时对单笔和累计额度的限制等问题。银行实习内容总结如下：

实习部门：营业部

实习时间：201\*年x月--x月

## 篇4：客服顶岗实习总结

对于一个不曾接触过的我来说起初有点困难。需教客户如何操作，并需要进行相关演示。要回答客户u宝和浏览器证书的区别以及网银申请时对单笔和累计额度的限制等问题。银行实习内容总结如下：

实习部门：营业部

实习时间：201\*年x月--x月

由于在学校的专业课程学习中较多地接触了金融方面的知识，同时出于修金融双专业的缘由，因此，本着一种希望能将课本与实践相结合的思想以及一种曾经想以后在银行工作的憧憬，本人开始了在民生银行的实习生活。

实习第一天，内心怀着忐忑与新奇，以一身干净的着装踏入了银行，然而在服装上被老师提出了严重的批评。作为银行工作人员，要求有统一的着装，即上身需穿白色衬衫，下着西装黑裤外加黑色皮鞋。男性需带领带，而女性的皮鞋要求前不露脚趾，后不露跟。简而言之，需保持一种干练，整洁的形态。作为实习生，虽不具有完全一致的服饰，但也需要穿跟行业服装颜色相近的衣服，以保持银行的整体形象。在受到熏陶后，下午变换上了一身职业装回到银行，在外在上俨然有了点工作的样子。

纵观整个实习生活，我的实习工作可被分成两部分，即：担任临时客服经理及学习对公业务。

### 客服经理工作

原以为客服经理只是一种引导作用，然而事实不然。它所涵盖的工作可以涉及到到营业部里大大小小各个方面，即需要了解所有业务的情况，包括普通的对公对私业务的存取款、贷款的办理及还贷、理财业务的部分指导等，要有一种处理全局，解决突发状况的头脑以及良好的交流能力。

以一个下午的时间学习了民生银行客服经理准则以及厅堂服务标准，接触了各种表格的填写、帮助还贷、网上银行开通及使用、查询机的使用等。每日准时上班，一天一站就是6个多小时。

表格的填写方面，由于民生银行作为较小的商业银行，有别于中、农、工、建、交以及农村信用合作社。它与其他小银行如宁波银行，光大银行等方面有一定的优惠政策，即：由于它们之间运用的是银联清算系统(大银行之间使用的为人民币支付清算系统)，在民生银行存取在宁波银行卡上的钱时无需交手续费，此费用由银行替客户进行支付。此外，同城转账若转到5大国有银行，则需填写同城通存通兑单(但现今民生银行没有通兑业务);若为异地转账，则需填写异地转账单;同为民生银行间转账则无需填写表格。至于其他，如借记卡办理业务，密码挂失及解锁等均需填写相关表格。而指导客户填写表格以及帮客户取号成了我工作组成的一部分。

网上银行业务的开通及使用对于一个不曾接触过的我来说起初有点困难。需教客户如何操作，并需要进行相关演示。要回答客户u宝和浏览器证书的区别以及网银申请时对单笔和累计额度的限制等问题。

## 篇5：客服顶岗实习总结

进大学快两年了，实际上也有过两次实习。第一次在苏宁，这次是为同类的——客服工作。我的理解是无条件为打电话的客户服务。你必须敬畏地对待顾客。在交谈过程中，你必须礼貌、耐心、善良。这几乎是必须的。其实经过这两次实习，我发现自己并不适合坐在办公桌前。虽然我热衷于交谈，但我认为沟通是最好的沟通方式，是一座桥梁。彼此离得更近，但我似乎不喜欢听谈话的声音。我喜欢面对面，这样似乎更能满足我。

客服是一种倾听式的交流，根据对方的语速和语气来判断猜测对方的表情变化。我觉得这种工作比较适合害羞的人，似乎能充分发挥他们的优势。一般来说，不害羞的人一般都有点大大咧咧。其实做客服的时候，他的情绪并没有那么克制，语气也容易出现很大的波动。我觉得我属于后者。其实现在这个充满了各种交流方式的社会，再加上网络世界的不断发展，人们不用出门就可以在网上做任何可以做的事情，所以随之而来的问题很多，那么如何解决这些矛盾呢？

这样，客服团队不断壮大，这个行业其实解决了很多就业问题。我觉得我们有时候觉得这个职业太简单了。做一个合格的客服真的很难。一个合格的客服一定知道的东西太多了。企业内外，都与企业息息相关。相关的业务知识，当然回答问题时使用的语言也要相当苛刻。至少是口语清晰，语言专业标准，回答友好，语言组织能力好。我觉得这是一个。

实习期间，感觉这一刻最大的收获不是职位带给我的感觉。其实公司的氛围是我最大的收获，尤其是在总部。其实工作虽然是谋生的一种方式，但我觉得是一种生活方式。只要工作愉快，生活中就有浓厚的兴趣。工作的乐趣会给你的生活增添很多乐趣。

这种实习机会确实不错，但是在以后的实习中，还是希望能接触到不同的领域。我认为我们的生活应该有不同的身份变化，接触不同领域的人，了解不同的知识，并加以整合。这样的生活应该是有意思的。当然，如果以后有机会，我愿意去工作，但是是不同的岗位。

## 篇6：客服顶岗实习总结

实践是学生接触社会，了解社会，服务社会，运用所学知识实践自我的最好途径。亲身实践，而不是闭门造车。实现了从理论到实践再到理论的飞跃，增强了认识问题、分析问题、解决问题的能力。为认识社会，了解社会，步入社会打下了良好的基础。同时还需我们在以后的学习中用知识武装自己，用书本充实自己，为以后服务社会打下更坚实的基础。在xx物流公司单位客服代表的实习中使我获益良多。

我担任物流公司客户代表一职的实习的主要内容如下：

- 1.把握客服的整个流程;
- 2.与前辈搞好关系，从他们那里学习更多得经验;
- 3.学会运用相应得沟通技巧;
- 4.更好地处理顾客的问题，对不同的问题给予不同的帮助;
- 5.体会为人民服务的真谛;

6.客服代表的主要职责：受理客户下单寄件业务、为客户提供快件查询、客户投诉处理、客户建议接纳等服务。

经过一个月的实习，感受颇多。做客服代表其实也不是一件简单轻松或者不用动脑的事，在这一个月里，我深深地感受到做客服代表除了考验你的耐心外还要考验你的手脚灵活性和思维的灵活性。有时候遇到一些无理的顾客的来电，我们做客服的既不能反驳顾客，也不能挂对方的电话，有时候真的觉得好委屈，但这也没办法，我们的职责就是为顾客解决问题。

另外，我们应届毕业生对于刚出来工作，一时间适应不了这种快节奏的生活方式，第一个星期我们接受培训，主要培训我们眼快，手快，脑转得快，还让我们背编码，刚开始的时候觉得很有压力，但慢慢地接受了这种高频率的日子，主管说得对，日子不是那么容易混的，要想抓住时代的步伐，除了时间变外，我们也要抓紧时间变，不然就会被社会所淘汰。

做客服是我踏入社会的第一份工作，它给我上了离开校园前的第一堂课，这一堂课让我受益匪浅啊，也可以这样说，它给我打了工作恐怖症的预防针啊。总之，这次实习有苦有累也有乐，最重要的'是你以哪一种心态去体会，学会体会，学会快乐!

实践让我走出课堂，走向应用。当前，我们缺少的主要不是知识，而是缺少将知识与实际相结合的能力。我们在课堂上所学的，与在实际当中遇到的是不尽相同的，其往往具有不明显的特征，这需要我们不断在实践中获取经验，才能解决各种问题。社会实践的时间不长，可它使我认识到：人的一生中，校园并不是永远的学校，真正的学校只有一个，那就是社会。

## 篇7：客服顶岗实习总结

我的工作售后客服，主要就是处理中差评以及相应的售后问题，在客户有问题要找我们客服的时候，我们的一言一行都是要十分提防翼翼的，由于我们的言语就是代表我们公司的，我们就是公司的代表。像我，当一名售后客服，主要的工作的处理售后问题，售后纠纷，解决中差评，退还货问题。这些问题的解决，不是一两下就可以解决的。譬如说是解决一个售后问题，处理中差评，我要先查询客户的信息，核对客户的资料，查询客户的评价内容，了解其评中差评的原因。在了解这些状况之后，要看客户是什么时间有空，再给其打电话或者是旺旺联系。



在电话接通或者旺旺联系上以后，要根据客户的语言和口气来给客户说明原因并提出解决方案以供其选择，力求得以解决，双方和谐相处并达成信赖关系，使客户成为我们公司的忠实客户。我发现，在这个过程中，特别是打电话的过程中，做好客户的信息收集和准备是十分重要的，同时，在客户不满的时候，我们一定要倾听并适时给予确定，最后才提出我们的解决方案。虽然说看上去好像不是很难，但是真正做起来不是很简单的一件事情。由于我们面对的客户是不一样的，每个人的性格都是不一样的，这时候的我们需要时间去区分，去发现，我们现在面对的客户到底是属于哪一种人，才能找到相应的解决问题的方法，根据客户的说话语气和声调去分辨并回复客户提出的质疑，为其提供相应的解决措施，让客户真正满意。

不知不觉间，一个月的实习时间已经到了。在这一个月的实习中，我成长了，也发现了好多的问题。