# 大学生客服代表实习总结

**篇1：大学生客服代表实习总结**

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，也发现了很多的问题。

我所在的实习单位是广州大淘商贸有限公司。该公司起先是由老板和老板娘两人携手办起来的，是从一个没有任何信誉的小淘宝店，一笔一笔的做到今天的三个皇冠，实在是相当的不容易。从\_\_\_\_年开始经营，到今天已经有整整\_\_\_\_年的时间了。是经过不断的坚持和努力，才有今天这样的成绩的。公司的宗旨是：客户至上，服务第一。秉着这一原则，我们工作时刻警惕着。

公司规模不大，一共分为两个部门：客服部和仓储部。两个部门的独立分开但同时又是密不可分的，是一种相对独立的模式，并同时直接由老板管理。

做了一个月的实习工作，每天做的事情是很繁琐，但是是绝对不能马虎，因为一个不留神，就可能损失一个客户甚至是带来一个差评，严重的可能还会导致维权处理。因此，我在我的岗位实习中，是非常谨慎和小心的。生怕粗心，弄错事情，那样损失就惨重了。

在工作中，就不像是在学校那么轻松了，不是上上课，吃吃饭，完成完成作业就可以解决掉一天的日子了。我们明天都是要完成一定的工作量的。

“在学校里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力”。实行后才体会到含义。我们必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰，于是在实习中，只有不断的学习，不断的充实自己才能在这社会上站得住脚，才有生存的地方。

实习了，就意味着我们不是在学校了，面对的不单单是客户，不单单是工作，生活圈子也不仅仅是同学，不仅仅是老师了，我们还要面对同事，面对上级，面对老板。

实习中，不仅仅要承受工作上的压力，还要懂得上的规则，和同事之间，上级，老板之间要如何相处。很多时候同事不会象同学一样对你嘘寒问暖。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，因此刚出校门的我们很多时候无法适应。但是环境往往会影响一个人的工作态度。

一个冷漠没有人情味的办公室，大家就会毫无眷恋之情，有更好的机会他们肯定毫不犹豫的跳槽。他们情绪低落导致工作效率不高，每天只是在等待着下班，早点回去陪家人。

而偶尔的为同事搞一个生日party，生病时的轻轻一句慰问，都有助于营造一个齐乐融融的工作环境。心情好，大家工作开心，有利于公司的发展。而我们的公司虽然是一间小规模的公司，但是我们同事之间的关系都很好。

在我刚刚进入这件公司的时候，我可以说是什么都不懂，这时候可以说只能靠自己的力量慢慢去摸索，去学习，才能够真正将工作做得更好，所以，我经常请教我的同事。还好，我的同事都很热心的教我，在我不懂的时候，即使工作非常的忙，也会放下手头上的工作，教我怎么去处理，在跟客户交流的时候，怎么说才能取得更好的效果;我被客户刁难的时候，总是鼓励我;在客户发脾气的时候，总是给我信心，让我坚持下去，冷静下来。

渐渐的，我的心态也变得比之前好了，在她们的帮助下，我的脾气也变得更好了，在她们的教导下，我做起事情来也比较井井有条了，有秩序了。

**篇2：大学生客服代表实习总结**

前言

作为一个大学生客服代表，我在实习期间得到了许多宝贵的经验和知识。通过这篇总结，我希望能够与大家分享一下我的学习和成长历程。

实习工作内容

在我的实习期间，我的工作内容主要包括以下几个方面：

1.接听客户电话

作为一名客服代表，我的主要工作就是接听客户的电话。在接听电话的过程中，我需要认真聆听客户的问题，耐心解答客户的疑问，并且尽力帮助客户解决遇到的问题。这需要我具备较强的沟通能力和解决问题的能力。

2.处理客户服务请求

除了接待电话，客户还可以通过邮件、微信等方式咨询服务。在处理客户服务请求的过程中，我需要在现有服务流程的基础上，为客户提供更加贴心的服务。如客户忘记密码时，我需要帮助他们重置密码。

3.充分了解公司产品

作为客服代表，我需要充分了解公司的产品。只有这样，我才能更好地为客户解答问题并提供更优质的服务。

学习成长

通过这段时间的实习，我深深地感受到了自己的学习和成长。

1.听取反馈意见

我在实习期间，与许多客户交流时，他们会提出一些问题和建议，通过这种方式，我可以更好地倾听客户的体验反馈和需求意见，对我在学习和工作中产生了很大的帮助。

2.分析问题寻求解决方案

在客服工作中，常常会出现一些难以解决的问题。只有通过分析问题，寻找最佳解决方案，才能更好地解决问题。

3.学会掌控自己的情绪

客服代表是企业与客户之间的连接纽带，每天面对不同的客户与问题，要做到尽力让每个客户都能得到满意的服务，就需要具备控制自己的情绪能力。通过这段时间的实习，我学会了如何掌控自己的情绪，使得我在面对客户问题时，能够更客观清晰的处理问题。

总结

在这段时间的实习中，我增强了自己沟通和解决问题的能力，同时也提高了自己的服务意识和质量，为我以后的学习和工作打下了良好的基础。

虽然客服代表的工作难度较大，但就是这种挑战，让我觉得意义非凡。我也相信，只有不断积累经验，并努力向上，才能得到更好的自我提升。

**篇3：大学生客服代表实习总结**

20XX年6月29日开始上班，我们上班的第一天，客服主管就开始带我们，给我们分配任务。早上的时间是先来熟悉公司的规章制度，同时了解我的工作职责，她告诉说我明天需要做的工作是什么以及让我在面对客户的时候，我要怎么说，还有告诉我，通常会遇到多少种客户，让我如何去面对，如何去解决一般客户提出的疑问。

而我的工作是售后客服，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非常小心翼翼的，因为我们的言语就是代表我们公司的承诺，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。比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。在了解这些情况之后，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非常重要的，同时，在客户不满的时候，我们一定要倾听并适时给予肯定，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。因为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究竟是属于哪一种人，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辨别并回答客户提出的质疑，为其提供相应的解决措施，让客户真正满意。

不仅仅是中差评问题需要给客户打电话，像客户发现货不满意或者出现问题时，同样要给客户解决，我要跟仓储部的人员联系好，先了解是否有货，然后在收到客户退回来的货物之后，及时给客户回复。这时候，最需要注意的地方是：一定要及时和信息要有效，以及注意说话技巧。这个一般情况下解决起来问题不大，不过心态要放好，因为有时候客户会发脾气，但是如果我们站在消费者的角度上去看的，我们就会心平气和的去解决了。

**篇4：大学生客服代表实习总结**

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。

对于以后的客服工作还有很多需要不断向同事学习的地方，在工作的同时不断加强学习，提升个人专业素养，为企业的发展贡献自己的一份气力。

**篇5：大学生客服代表实习总结**

在自己的工作岗位上也是非常努力的在坚守，同时也是不断地让自己在这份工作上去慢慢成长，就希望自己能够越工作越在这份岗位上找寻到真正的自己。对此也是在现目前的工作岗位上有着属于自己的工作感悟。

对于自己现在的这份客服工作，我也是感受到自己在这份工作上有慢慢在成长，慢慢的更适应这份工作，并且在一些工作的效率和反馈上表明出自己确实是得到了逐步的成长。从刚开始的完全不知道应该要如何去展开客服的工作，到现在已经是各方面都可以非常熟练的去完成，这些都是我逐渐努力所收获得来的。对此我也是感觉到非常的满足，更是对这份工作有坚定下去的信心。

客服的工作也就是一种服务性质的工作，而我的性格也正好是较为简单，随和的，所以在与客户交流起来也是较为简单，基本上都能够将一些问题，或是其他的一些事件都处理好。在这段时间的工作上自己也是在渐渐的让自己与这份工作逐渐融合，并且让自己可以将每一项任务都完成好，同时我自己也是有非常努力的试图让自己在工作期间找寻到自己非常想要的东西，我感觉这份工作给了我一定的归属感，并且让我的生活变得更加的多姿多彩。

从这份工作中所收获到的成长，更是非常多的，同时我也是非常的期待自己能够在下一阶段拥有更多的更好的成长，也让自己可以为自己下阶段的工作做出非常大的努力。目前身为公司的一员，我更是感受到自己渐渐在这期间都有非常大的收获，同时更是在这期间我感受到自己有非常大的成功。我的这些努力也是做好了在工作上所负责的任务，同时也让我自己在这期间有非常多的收获。

工作之余我更是非常努力的想要让自己在这期间找寻到应该奋进的方向，同时我也慢慢的在属于自己的未来上不断的前行与奋进。当然我也非常的希望自己能够在接下来的努力中去慢慢的成长，更能够将现在的这份工作完成好的。在近期的工作中我所收获到的成长，我也希望自己是可以都好好的珍藏，并让我可以在每天的工作上都得到最棒的成长，当然我个人更是非常的期望自己能够继续在这份岗位上坚持，更是做好自己身为员工真正应该做的事情。

接下来我更是非常的期望接下来的我可以有所改变，能够更好的去展开自己的工作，同时我还是会努力保持自己对于工作激情，将自己的分内工作都完成好，并且达到公司领导的要求。

**篇6：大学生客服代表实习总结**

在最开始的新人培训中，给我们培训的公司营销总监说过：服务是有瑕疵的，沟通是万能的。董事长也说：感动服务第一，完美服务第二。我们不可能让客户完全认同我们的服务，在为客户服务的过程中，会出现各种各样的问题，可能会让客户对我们的服务出现质疑，但是我相信，通过沟通一定可以让客户理解我们，相信我们可以为他提供她最需要的服务。

在客服部，从最开始的学习，到自己独立操作单子，一路磕磕绊绊，像一个蹒跚学步的孩子，会摔到，会犯错误，发生问题完全手足无措，跟着师傅学习的时候觉得，完全没问题，但是一到自己去独立操作，问题全都来了，简直到了举步维艰的地步，幸好有师傅和同事的帮助，慢慢的了解到这样一个个的问题要如何去解决。在我的理解中，作为一个好的客服，所要做的工作并不是只要将手里的单子操作完成就可以的，我们可以通过我们不同于别家的服务来形成自己的忠实客户，通过自己的努力来留住客户。

在这个过程中不能嫌麻烦，不能推卸责任，要站在客户的角度去想，怎样的服务是他们所需要的，我们的服务可以为客户创造什么样的便利，带来怎样的效益，我们需要的是创新，需要自己的特色，独一无二才能让别人看到我们的不同。

感谢我的师傅，同事们给我的帮助，让我一步步成长起来，我相信，通过不懈的努力，通过对专业知识的进一步掌握，我一定可以做好这份工作，一定可以做出自己的独一无二。

我做了半年的客服工作，有的时候感觉很累有的时候感觉蛮开心的，累是因为要面对有些很难缠的顾客，开心是因为我可以帮顾客解决问题。在客服的这半年时间我学到了很多，也看清了一些在学校里学不到的人生哲理。明天就要离开这里了，我不后悔虽然在今年特别难找工作的时候，因为感觉心太累了，我还没有适应这种生活。

刚来到这里就因为那边的网点缺人把我调过去了，到了那里被大家称为天才，想想哪来的天才，只是自己不懂多花了点时间而以。上面这样夸你了，你不做好能行吗只好加倍的努力去做，老板永远不会说自己的员工已经够好。

面对客户你必须微笑，朋友说感觉自己好假，不过这个没有办法啊，客户不满意，老板就不满意，对你就更不满意了，对你不满意的直接你的工资就等于要被剥削掉一点了，其实在客服里你做的再好，有些事情上客户还是会对你不满意的。上面有上面的规定，客户有客户的想法，就像销售者和消费者的思想永远只会停留在对峙的画面，而不会相交，偶尔的相交也是被销售者蒙的。而客服和销售者又不一样了，他们只看到卖出去的量有多少，而客服就是售后服务，要保证客户对产品的使用，“有问题找客服”这是销售者甩给顾客的话，要吵架什么的都由客服来顶，客服的前台压力好大，责任也好大，外面要面对客户，要是好说话点的还好，不好说话的就是破口大骂，动手摔东西的也有。想进来缓解一下心情吧，经理看到了又要说“你怎么怎么，连这点事都解决不了\_\_\_\_”她们拿着微薄的薪水，不但要受顾客的气有时还要接到投诉，哎呀，难啊。自从做了这行，很能理解做客服的难处，一般有什么问题我不愿去说，如果遇到真的要解决的，我也不愿和前台吵架，直接找经理，因为她们太不容易了。

