

联通客服实习总结 (合集3篇)

篇1：联通客服实习总结

20XX年12月23日我由嘉路人力资源公司进入中国联通广西分公司担任10010呼叫中心客服代表。嘉路人力资源有限公司主要负责联通移动通信进行招聘职工人员。通过面试我进入中国联通有限公司广西分公司，担任10010呼叫中心客服代表，工作内容是接听使用中国联通手机用户解答办理业务或是投诉工作。

实习目的：

是为了使自己能够适应毕业后的工作的环境做一个铺垫，了解社会所需要的人才类型以及锻炼自己的适应能力、自己的坚持力、忍耐能力、学习能力、交流能力。

实习内容：

联通10010客服呼叫中心的主要工作就是，接听每一位联通用户的电话，回答用户的问题，帮助用户办理业务、解决问题。承接广西所有联通用户的电话。不管电话内容如何，都要以的服务态度展示给顾客。在正式成为客服代表接电话前，公司安排我进行了半个月业务上的培训，培训的主要内容是如何接听拨打10010客服中心的电话，处理业务、回答联通用户的问题以及办理业务。中国联通有手机的2g、3g、宽带、大灵通等业务，业务范围比较广，培训的过程是一个痛苦的过程，在学校或许要半年才能完全吸收消化的知识在半个月内我们需要掌握，所承受的压力已经超出我的想象范围、接受范围，很多同时培训的同事相继离开。坚持就是胜利！

半个月的时间很短，很庆幸在培训过程中我坚持了下来，20XX年1月份开始接听电话，我的第一个电话，至今印象还非常深刻。接：您好！实习客服代表825号为您服务，有什么可以帮您？电话那头：我家那个宽带连接不上了，怎么回事啊？我很着急，紧张到脑袋一片空白，师傅就在旁边，指导说：先问清楚连接不上提示什么？先查清楚有没有欠费，询问有没有拔插网线尝试，在系统知识库宽带业务故障咨询解答可以查询到处理办法。回答的时候我的声音还在颤抖。挂完电话，心跳如雷，久久不能平静，原来每一份工作你是否能胜任都有它一个难忘又艰苦的过程。对于业务的不熟悉，系统操作的不熟练，使得我慌乱不堪，像热锅上的蚂蚁。再一次想到的是放弃。我很庆幸我坚持到了可以写实习报告盖章的阶段。由刚开始一天8小时电话量20个到现在的100个，曾经我计算，公司的要求每一位正式员工一个月的电话量要在3000个以上，平均每小时就要接20个电话，每三分钟一个电话。我从来没有想过我一天8小时可以接这么多的电话，原来我也可以。第一次接到投诉的电话：请问一下那个营业员归不归你们管啊？我说：您有什么意见或者有什么要求我这边都可以为您记录先来反馈给相关部门为您核查处理的。他说：我到那个营业厅交话费，刚进去的时候，那个公号112的营业员在聊天，没有理我，我就到门口抽了两支烟，然后再回去交话费，那个营业员还在聊天，我就写下号码把钱放在那里，交代她帮我交话费，我去搭公交车过了十分钟还没有帮我交，我就回去，她说你不急着用交那么快干什么？态度非常恶劣。我偷笑了很久，记录了这位大叔的情况。这就是我的工作内容，每天接触不同的人

，不同的问题，不同的事，不同的声音，虽然对方只是听到我的声音，从未谋面，但是能给对方留下一个声音的印象也是一件非常不可思议的事情。能够听到不同的声音感受到不同的事与物好像我去到不同的地方看到很多千奇百怪的事物的感受是一样的。当然也有很多骚扰电话，也会听到很多难听的话，如：为什么我的话费昨天还有10块，今天就只剩下5块了，你们是怎么扣费的？面对用户这样的质疑，我说：扣除的费用是来电显示的功能费5元，如还有什么疑问都可致电10010，感性您的来电，再见。小姐，今晚几点下班啊？我请您吃饭啊。呵呵。。。天天都有这么多人请我吃饭就好了，可以省下很多伙食费了。面对这样的邀请我只能说：很抱歉先生，如您没有其他业务上需要咨询，现将您的电话转自自动语音，如需帮助请您再选择人工进入，感谢您的来电再见！

实习结果：

20XX年三月，我顺利通过该公司的转正考试，对于业务知识扎实了许多，很多问题不需要问师傅自己可以很快给用户解答，每天的电话量都在100个以上，打字速度也有了很大的提高，每分钟63个字。业务所需要用到的系统也能很快熟练操作，更重要的是我承受压力的能力得到了很大的提高，这让我很自得，原来没有最笨的只有最懒的，努力总会有成绩。

实习体会：

在本次实习过程中，使我懂得很多、也学到许多、认知许多。工作并不像在学堂，困了我可以眯一下眼睛，饿了我可以带面包在教室书挡着就偷偷吃，无聊可以玩下手机上会qq，一个星期还有两天时间或是节日可以好好睡懒觉出去玩。每天早上可以赖下床，踩着点进教室。但是上班与上课虽只有一字之差，内容却是天壤之别，相同的是都需要我们学习。每个公司都会有它的一项规章制度，你要遵守。你违反了将是钱的惩罚。这让我明了，你没有好好学习，没有在学堂好好学习人生这一堂课，那么在工作过程中你会学到。并且让你难忘。我学到了这一堂课，对待工作要有责任心、对待同事要抱以微笑，学习要虚心、不懂的要问、面对问题要果断、回答用户问题要耐心、说话要技巧、工作要认真。刚刚走出校园的我们，脸上还有很多稚嫩的问号，头脑还很简单，思想也很天真，寻找实习单位时我们见识到了什么叫竞争，面试时我们见识到了什么叫现实，工作了我们就见识到了什么叫社会。每个人都会有这么一个过程，从稚嫩的天真到面对现实。也了解了社会所需要的人才，为了能适应，我们要学习。要像蜗牛一样不断的学习不断的往上爬，在工作中认知自我，认知社会，我们即将毕业，实习是大学里最后一堂课，从中得到的体会也是很不一样。继续努力！

篇2：联通客服实习总结

今年五月我到之中国联通衡钢一厅作客服，刚开始我想应该和教师讲的差不了几多吧!当我作了一两天的工夫后才发现原来这统统并不简略，进入社会对我还需要一段工夫而不得不让我更深切地领会到就业的压力。我们一出校门什么都不会，校园只会是我们的避风港，但会是总有一天，我们要冲出这个港湾，驶向“大海”。去过几趟杭州人才市场，看到一张张招聘告白上的要求，我黯然伤心：一、没履历;二、没资格证;三、没胆子。固然有了更多的实践，让

我们有了一次涉及社会的体验，但会是那犹如小孩子刚学会站立，还没学会走路，则这次实践我们便是在学走路，当然在学的一路上会摔跤、哭泣，但如今我们都挺已往了，转头看看一路上留下了足迹，这次实践还会是蛮故意义与必要的。接到企事业单位的培训电话，我的心也就稳固下来了，终于站住脚，当时很高兴与开心，便前去培训。培训时期，交代企事业单位文明、企事业单位制度、企事业单位产品……不行否认找得又会是电话营销，一个办事行业，又与专业对口的事情。

一、对岗亭实践过程的了解

电话会是当代商人越来越常用的一种交流工具，因而，作电话营销职员相识一下打电话的一样平常要求会是很有用的。打电话的根本原则会是简明简明，切忌罗嗦，既突出不了题目，又占用他人工夫，从而惹起他人恶感。

客服部这个分为许多组。大抵分为话务组，业务处理组，投诉组，质检组，采编组。话务组很显着负责接电话，帮助用户记载要求或建议。业务处理组负责帮用户守旧取消业务。投诉组很显着受理投诉，并给用户复兴。质检组也便会是质量检测，重要会是监听话务组的录音，当然不会是每条录音都听，会是随机抽取的，然后把监听环境，包罗及格和不及格的环境整理后再反应给话务组。采编组的重要事情会是负责吸收下级下达的业务，整理后，举行采编，给各组培训。

二、对专业岗亭职责的了解

我会是作为联通企事业单位委托客服的身份去电话营销——办理炫铃业务。固然曩昔有过电话营销的履历，但会是这次代表的会是作为一名客服司理，会是话务员与营销员的联合体，所以相同会是很紧张的一种交流方法。在一片永远作不完的业务远景下，如何举行相同，如何作好相同从心开始，都要留给我们本身去寻思，在实践上慢慢体验得出履历并运用于实践，提升本身的事情服从!有了几天有培训,演练文稿,第三天本身便“上阵”与客户相同了。我们重要会是为客户办理炫铃业务，固然曩昔有过电话营销的履历，但会是这次代表的会是联通企事业单位，所以电话营销之中就要分外看重语言这方面的相同。办事有语就要用得当，对付这个行业，语言方面的技巧一定要很好地表达：一、有正面的语言表达，不消负面有语;二、能用我则不消你;三、能不消“不”则不说;四、涉及企业形象，制止就事论事;五、淘汰口头禅。

每次与客户之间的相同都会是不同的，不克不及只按文稿下面的文字去相同，这就要针对不同的人接纳不同的要领，一套目标会是不克不及很好地营销。好比，每当我说：“能为您简略先容一下炫铃业务……”有些人启齿便问：“需不需要钱，每月要几多钱。”这就说明他看重用度这方面，针对这些人就要突出卖点，这个月不收月租费。而有些客户能耐心听，那我就要仔细地先容业务内容，突出能给他们带来帮助的一面。还有针对女性与男性也要有不同的要领，一样平常女性比较贪小便宜，男性比较爽快，所以针对女性一启齿就要说：“我们企事业单位有个优惠运动，能为您先容一下吗?”这样她们就会耐心肠听下去，男性一样平常不接纳这种要领。

三、对理论与实践联合的了解

作电话营销这行耐性一定要强，尤其会是一天不知要拨打几个电话，与多位客户相同，并且不会是先容好本身的产品就行了，客户他们有许多方面要咨询，如意邮箱以及小秘书等有关业务方面要咨询。还有呢?有些用户会提一些建议等等方面。我们都要及时作出反应，及时回答。这让我懂得了，进入一家企事业单位我们不克不及只着眼于本身的产品，更多的会是相识企事业单位的其他产品，这样才会有助于更优地营销本身的产品。记得每次拨号我们拨的都会是数字号码，无法显示对方的性别与年龄，同样无法判断会是外国人还会是之中国人。一通电话性别会是明明晰，而之中国人还会是老外还会是无法识别了，有好几次接通了，我心太急，只把炫铃业务先容终了，问他需不需要时，他便来句：“sorry, idon't know”。当时我不知会是负气还会是尴尬。只能用本身大略的外语来回话，当时想必很糗。由于我一核对电话号码，他只要回答：“会是”或“不会是”，我便尽管先容本身的产品了，没有作好相同事情，老外一样平常简略的汉语还会是能懂的，要是本身的外语精一点，起码能用英文先容业务时那就方便多了。所以学好一门外语也会是很紧张的，连电话营销也需要外语水平，我们生存之中缺少不了外语的到场。

作为客服司理事情态度一定要好，不但经过电话从声响之中传递你的肢体语言与面部心情，并且能表现一小我私家的事情态度。作为当代社会的办事行业，要是办事不到佳，绝没人乐意买你的产品，尤其会是作为一名联通企事业单位的客服司理，一旦语言失措便会招来投诉警告，所以我在营销之中就要异常看重事情态度的良好形态。

四、对宁静,失密方面的特殊高要求

中国联通就企奇迹单元对宁静,失密方面的特殊高要求,提供了宁静性极高的cdma通讯网络。cdma起源军事失密技术,广泛使用于军事领域,具有抗滋扰,宁静通讯,失密性好等特性。联通cdma网络宁静,失密性能超群并在多个领域成功使用失掉认可(例如:省军区,省委机要处,省军分区等)。

实践的这些日子，在企事业单位学到了许多有关联通企事业单位的业务知识，也学到了许多为人处事方面的知识，结交了一些朋侪。这段工夫固然每天早出晚归很累，但其之中也有开心与欣喜，生存过得很充分。如当翻开簿本上记载着的一排排熟悉的数字号码，好像会是很久曩昔的事了，那也在无声诉说着在不知不觉之中我学会了许多东西，增长了本身的阅历，我信赖过程便会是结果，只要我们用心去作，去想，那便会有劳绩，有结果。

必需包管会员客户的100%的回访;

必需包管回访信息的完整记载;

必需包管在三天之内回访(最好与客户在电话之中再约一个方便的工夫)。

开始：您好我会是，请问您会是先生/小姐吗?打扰您了。

交流：谢谢您在工夫接受了我们的办事项目，请问您对办事项目满意吗？

【满意】：您对我们的办事有什么建议吗？

【不满意/一样平常】：(能否告诉我您对哪方面不满意吗？/我们应革新哪方面的事情)

竣事：

【满意】：谢谢您的复兴，您要会是需要什么帮助，可随时跟我们获得接洽，祝您(开车高兴/节日高兴)，再见！

【不满意/一样平常】：异常谢谢您的反响，这一点我们简直作得不敷，我们很快就会有革新的望您监视，祝您(开车高兴/节日高兴)，再见！

、高效的投诉处理

完善投诉处理机制，看重处理客户投诉的范例性和服从性，形成闭环的办理流程，作到有投诉即时受理，迅速有结果，处理后有回访；使得客户投诉失掉高效和圆满的解决。创建投诉归档材料。

平—价钱平

1. 为主顾投诉提供方便的渠道；
2. 对投诉举行迅速有用的处理；
3. 对投诉缘故原由举行最彻底的阐发。

投诉解决宗旨：挽回不满意主顾

投诉解决计谋：短—渠道短

投诉处理事情的三个方面：

快—速率快

、了解办事与品牌的关系

主顾永远都会是对的；主顾会是商品的购买者，不会是贫苦的制造者；主顾最相识本身的需求、

喜好，这会是企业需要收集的信息。失去品牌比损失一次生意业务更可怕。

五、投诉处理流程：

1、投诉受理

即开端填写《主顾投诉登记表》的相关内容，如投诉人、投诉工夫、投诉内容等。

2、投诉果断

相识客户投诉的内容后，要鉴定客户投诉的来由能否充分，投诉要求能否合理。要是投诉不克不及创建，即可以委婉的方法复兴客户，获得客户的谅解，消除误解;要是投诉创建，则凭据主顾投诉信息确定被投诉的责任团队组织，并请主顾给予一定工夫展开调查。更多相关文章请到[免费学习参考](#)

3、展开调查，阐发投诉缘故原由

要查明客户投诉的详细缘故原由，详细造成客户投诉的责任人，如属补缀质量题目，交相关负责人处理;属办事题目，则办事专员/主管处理。

4、提出处理方案。

凭据现实环境举行团队组织研讨提出不同相关解决方案。主管领导应对投诉处理方案一一过目，选择最佳解决方案，并及时作出指挥。

5、实施处理方案

对直接责任者和团队组织主管要按照有关规定举行处罚;通知主顾，确认主顾接受解决方案后请主顾具名，并尽快地收集主顾的反应意见。

6、总结批价。

对投诉处理过程举行总结与综合评价，由客服主管填写《主顾投诉分类统计表》，并作数据阐发统计，提出革新对策，不断完善企业的

1、要惹起客户的注意的兴味;

2、勇于先容本身的企事业单位，表明本身的身份;

3、不要总会是问客户能否有兴味，要帮助客户决定，引导客户的思维;面对客户的拒绝不要立即退缩，放弃;

4、在电话里说话的声响要比平常大些，营建出很好的通话气氛;

5、简略明了，不要惹起主顾的恶感。

、先容企事业单位或产品的技巧

- 1、面对“碰壁”的心态要好;
- 2、接受、称赞、认同客户的意见;
- 3、要学会逃避题目;
- 4、转客户的反对题目为我们的卖点。

、引发客户购买愿望的技巧

- 1、使用客观的人的影响力和社会压力;
- 2、用他的看法;
- 3、在乎客户的每一句话，在乎他在乎的人、事、物;
- 4、用媒体及社会舆论对企事业单位的影响力;

六、对相关知识的作用的了解

从数据之中获牟利润数据阐发在整个电话贩卖项目之中会是贯串委曲的，但重要会合在以下三个方面：

- 1、数据清单的提取。

电话贩卖的一个条件条件会是拥有大量的数据清单，即潜伏客户。

- 2、现场运动的监控。

凭据每次营销运动的现实环境作相应表格，在现场运动的监控之中数据阐发重要会是帮助我们对营销工具清单的合理使用及对职员绩效提拔。

- 3、项目运动的总结

关于项目运动总结的阐发，凭据项目目标不同范例，阐发的偏重点也纷歧样。总的来说项目运动总结、阐发至多要达到以下的结果：

对项目总体绩效目标达成环境的阐发

对清单使用环境的阐发

对员工绩效的阐发

对拒绝贩卖客户的阐发

对本次贩卖运动的履历总结阐发

篇3：联通客服实习总结

201x年我到中国联通齐齐哈尔分公司做客服,当我做了一两天的时间后才发现原来这一切并不简单,进入社会对我还需要一段时间而不得不让我更深切地体会到就业的压力。

当我第一天进入单位时,我的指导老师带着我熟悉下工作环境,及业务方面的知识,及工作流程。第一周下来,我深刻的了解到原来客服是这么多说法,自己以前的认识是那么片面。客服部这个分为很多组。大致分为话务组,业务处理组,投诉组,质检组,采编组。话务组很明显负责接电话,帮助用户记录要求或建议。业务处理组负责帮用户开通取消业务。投诉组很明显受理投诉,并给用户回复。质检组也就是质量检测,主要是监听话务组的录音,当然不是每条录音都听,是随机抽取的,然后把监听情况,包括合格和不合格的情况整理后再反馈给话务组。采编组的主要工作是负责接收上级下达的业务,整理后,进行采编,给各组培训。终于对业务有了初步的了解与认识,并逐步进入工作状态。

第二周时,我的工作任务确定下来,我是作为联通公司委托客服的身份去电话营销——办理炫铃业务。虽然以前有过电话营销的经验,然而这次代表的是作为一名客服经理,是话务员与营销员的结合体,所以沟通是很重要的一种交流方式。在一片永远做不完的业务的前景下,如何进行沟通,如何做好沟通从心开始,都要留给我们自己去深思,在实践上慢慢体验得出经验并运用于实践,提高自己的工作效率!有了几天有培训,演练文稿,现在自己便“上阵”与客户沟通了。我们主要是为客户办理炫铃业务,虽然以前有过电话营销的经验,然而这次代表的是联通公司,所以电话营销中就要特别注重语言这方面的沟通。服务有语就要用得当,对于这个行业,语言方面的技巧一定要很好地表达:

- 一、有正面的语言表达,不用负面有语;
- 二、能用我则不用你;
- 三、能不用“不”则不说;
- 四、涉及企业形象,避免就事论事;
- 五、减少口头禅。

第三周时,我已经渐渐进入佳境,能熟练的处理业务。这周,由于业务繁忙,每天工作量都比较大,有一次,我心太急,一接通我便把炫铃业务介绍完毕,当问他需不需要时,他便来句:“sorr,idon'tkno”。那时我不知是生气还是尴尬。只能用自己简陋的外语来回话,那时想必很糗。因为我一核对电话号码,他只要回答:“是”或“不是”,我便只管介绍自己的产品了,没有做好沟通工作,老外一般简单的汉语还是能懂的,要是自己的外语精一点,起码能用英文介绍业务时那就方便多了。所以学好一门外语也是很重要的,连电话营销也需要外语水

平，我们生活中缺少不了外语的参与。我体会到做任何工作都需要平静的心态，心急吃不了热豆腐。

这是我实习的最后一周啦。终于要结束这次实习。这周里，我又开始里我的工作，我再一次拨通了一位客户的电话，我说：“能为您简单介绍一下炫铃业务……”客户开口便问：“需不需要钱，每月要多少钱。”我现在已经能了解客户的心态啦。这就说明他注重费用这方面，针对这些人就要突出卖点，这个月不收月租费。通过这一个月实习，有些客户能耐心听，那我就要仔细地介绍业务内容，突出能给他们带来帮助的一面。还有针对女性与男性也要有不同的方法，一般女性比较贪小便宜，男性比较爽快，所以针对女性一开口就要说：“我们公司有个优惠活动，能为您介绍一下吗？”这样她们就会耐心地听下去，男性一般不采用这种方法。

通过这一个月社会实践。在公司学到了很多有关联通公司的业务知识，也学到了很多为人处事方面的知识，当翻开本子上记录着的一排排熟悉的数字号码，仿佛是很久以前的事了，那也在无声诉说着在不知不觉中我学会了很多东西，增长了自己的阅历，我相信过程就是结果，只要我们用心去做，去想，那便会有收获，有结果。