# 京东客服实习总结范文（精选5篇）

**篇1：京东客服实习总结范文**

将近五个月的实习期已经结束了，回来之后一直专心写论文，看到一些工作上的资料，心里还有点遗憾。因为工作很好，离开京东不免有些可惜，不过还好如果想去，我还有机会，只不过应该不会再去京东，再去做京东的电话客服了。还记得当时一起去实习的有40个左右，有同班同系，还有别系的同学。当时人事招聘员对我们说，工作一个月、三个月、半年，这三个时期都是心里动荡期，这三个时间里人都容易跳槽。

我们是12月14号到公司报到，那天正好是周五，签了合同后我们就来了个双休，很不幸的是第二天就有同学离开了，原因是工作地点太偏僻。距离春节大概也就是一个月左右的时间，放假来了之后才发现，同学已经走的差不多了。其实每一个同学的离开都会引起其他人的骚动，都在预谋着什么时间离开，去自己想去的城市。我也是这样。一直到我们以交实习论文为理由离开公司时，仍有同学在坚持，无论是出于没有后路或者干脆为了论文而留下，还好我们都坚持了下来，想想也挺为自己骄傲的。我想这次的实习经历会永远留在我的记忆里，而在实习中学会的坚持、责任感也会成为我今后人生的动力，更为以后路上的坎坷挫折做铺垫。

人可能就是在一次次的不断地超越自己的过程中攀登到自己人生的顶峰的，就像破茧成蝶一样，一旦突破了限制自身发展的瓶颈，那么胜利就离你不远了。现在的顶岗实习支教就如同一个破茧的过程，我们都在被一件件大大小小的事情磨练着，我们都在完成各自的每一件任务之后留下属于自己的精神财富。就这样不断的积累、不断的探索、不断的超越。我相信在不久的将来我们一定会因为由量变的积累达到质变的飞跃的。

在我看来，超越其实是一种挑战，是一种创造，它相当的时候更倾向于人格的塑造。白岩松曾经说过“人格是最高的学历”，超越自己主要就是克服自身的心里惰性，勇敢的面对摆在自己面前的一切困难。当我把这种超越带给自己甚至传染给学生的时候我就是成功了。

出来社会小半年，已经是半个社会人了。不能再向学生那样，某些时候可以随心随意。校外企业顶岗实习，为我们提供了一个很好的实践机会，可以让我们更好的把理论应用于实践，在实践中领悟理论，更可以学习到很多书本上学习不到的、甚至比理论知识更实用的业务知识。

经历了这一次实习，我渐渐的认识到，每一份工作或每一个工作环境都无法尽善尽美，但每一份工作中都有许多宝贵的经验和资源，如失败的沮丧、自我成长的喜悦、温馨的工作伙伴、值得感谢的客户等等，这些都是工作成功者必须体验的感受和必备的财富。如果每天怀着感恩的心情去工作，在工作中始终牢记“拥有一份工作，就要懂得感恩”的道理，你一定会收获很多很多。在你收获很多很多的同时，你会发现自己已经在锻炼中变得勇敢，坚强，乐观，阔达。这样的你，是不断前进的走在成功的路上的。

最后，感谢这一段曲折的时光，感谢每个我所在的企业，感谢企业领导以及上司对我的重视和栽培，感谢我所遇到的同事们，你们一路给我帮助和支持，让我在前进的路上充满着激情和勇气!感谢河南商专，让我在短短的两年时间里认识到很多的良师益友，让我在知识的海洋中不断吸取知识不断的完善自己，感谢各位辅导老师的辛勤付出与教导，给我们无微不至的呵护，让我们在工作中振作起来并且找到迷茫的出口!

**篇2：京东客服实习总结范文**

一、实习背景

今年暑假，我有幸加入京东公司的客服部门进行了为期两个月的实习。作为一名大三学生，这是我第一次真正接触企业实践，对我个人和职业发展都有着重要的意义。

二、实习内容

1.培训与熟悉工作环境

进入京东客服部门后，我们首先接受了一系列的培训，包括公司文化、工作流程以及产品知识等方面的内容。这些培训为我们后续的工作提供了很好的基础。接着，我们被分配到各个小组，根据自己的兴趣和专长选择了合适的项目。

2.客户咨询解答

作为京东的客服实习生，我们的主要工作是通过电话、在线聊天等方式回答客户的咨询。这其中有关产品、订单、退换货、物流等各方面的问题。在这个过程中，我要熟悉京东的各类产品，并能够准确、高效地向客户提供帮助和解答。通过与不同客户的交流，我不仅增强了沟通表达能力，还学会了如何在咨询中保持耐心和友善。

3.团队合作与协调

在实习期间，我们与其他团队成员密切合作，共同应对客户问题。每天我们都要参加团队会议，汇报自己的工作进展和遇到的问题，同时也能从其他同事身上学到很多实用的经验和技巧。通过团队合作，我培养了与他人合作的能力，锻炼了解决问题的能力。

4.数据分析和反馈

除了解答客户的问题外，我们还要进行数据分析，根据客户的反馈和诉求，提供相关的数据和建议。通过对一定时间内的数据分析，我们能够更好地了解客户需求，在产品改进和售后服务方面进行优化。这个环节对我的数据分析能力提升很大，并让我更加注重用户体验。

三、实习收获

1.沟通表达能力的提升

通过与客户的交流，我在实习期间的沟通表达能力有了大幅度的提升。在解答客户问题的过程中，我学会了如何用简单明了的语言向客户解释复杂的问题，以及如何用耐心和友好的态度对待每一个客户。这种经验对我未来的职业生涯非常有帮助。

2.团队合作与协调能力的培养

在与团队的合作中，我学会了如何与不同性格和背景的人合作。团队会议的经验帮助我更好地协调与他人的关系，并在团队中发挥我的优势。这种能力在职场中是非常重要的，而通过实习期间的锻炼，我对团队合作也有了更深入的理解。

3.数据分析能力的提高

通过参与数据分析和反馈的工作，我对数据分析有了更深入的了解。我学会了如何使用Excel等工具进行数据整理和分析，并且能够通过数据找到问题所在，并提出改进方案。这种数据分析能力在现代企业中非常重要，它不仅能够帮助企业更好地了解市场需求，还可以指导企业的战略决策。

四、实习心得与建议

通过这次实习，我不仅对京东这样一家大型电商企业有了更深入的了解，还学到了许多实用的技能和经验。在未来的职业发展中，我将会更加注重沟通表达能力的培养，并进一步提高自己的团队合作能力和数据分析能力。

对于即将进行客服实习的同学们，我希望你们在实习期间能够保持对工作的热情和积极性。努力去学习和实践，在遇到问题时不要轻易放弃，要敢于向他人请教，不断改进自己。只有不断追求进步，你才能在这个竞争激烈的市场中脱颖而出。

总之，这次京东的客服实习对我的职业发展意义重大。我将会在今后的学习和工作中不断总结和提升，为自己的未来奠定更坚实的基础。感谢京东给予我这次宝贵的实习机会！

**篇3：京东客服实习总结范文**

引言

本文是对我在京东公司进行客服实习的总结。在这段时间里，我参与了京东客服团队的工作，并且有机会与团队中的成员合作，了解了客服工作的相关知识和技能。在实习过程中，我不仅学到了专业知识，还锻炼了沟通能力和问题解决能力。以下是我对这段实习经历的总结和反思。

工作内容

在京东客服团队的实习期间，我主要负责以下工作任务：

接听客户的电话，解答他们的问题和疑虑；

处理客户的投诉并提供解决方案；

协助客户解决退换货和售后服务的问题；

使用内部系统记录客户的问题和处理结果；

向团队领导汇报工作进展和客户反馈。

通过完成这些任务，我深入了解了京东客服团队的工作流程和标准操作规范。同时，我还得到了客服团队成员的指导和帮助，提升了自己的工作能力。

所学知识和技能

在京东客服实习期间，我学到了许多知识和技能，包括但不限于以下几个方面：

1.产品知识

为了更好地为客户提供服务，我学习了京东平台上的各类产品知识，包括电子产品、家居用品、服装等。这些知识让我能够更快地理解客户的问题并为他们提供准确的解答。

2.沟通能力

在实习期间，我接触了各种各样的客户，其中包括满意的客户、不满意的客户以及投诉的客户。通过与他们的沟通，我锻炼了表达能力和倾听能力。我学会了倾听客户的需求，理解他们的问题，并且能够以恰当的方式回应他们。

3.问题解决能力

客服工作需要解决各种各样的问题，有些问题可能比较复杂或者纠缠不清。通过实习，我学会了分析问题的根源，寻找解决方案，并且有效地解决了许多客户的问题。这让我更加意识到解决问题的重要性，并且为将来的工作做好了准备。

4.团队合作

在京东客服团队，我与其他成员合作完成了许多任务。通过与团队成员的合作，我学会了与他人协作、相互支持和共同完成工作。这种团队合作的经验丰富了我的工作经验，也提高了我与他人相处的能力。

实习体会和收获

通过这段实习经历，我对客服行业有了更深入的了解。作为一个客服实习生，我深刻感受到了客服工作的重要性和挑战性。客服工作需要良好的沟通能力、问题解决能力以及对产品的了解。在实习期间，我不仅学到了专业知识和技能，还体会到了客户的需求和情感，提高了自己的情商和人际交往能力。

此外，实习期间我也学到了一些职场技巧和规范，例如良好的工作态度、团队合作和时间管理。这些技巧将对我未来的职业生涯产生积极的影响。

结论

通过京东客服实习，我获得了丰富的客服工作知识和经验。我不仅学到了专业技能，还提高了自己的沟通能力、问题解决能力以及团队合作能力。这段实习经历对我个人的成长和职业发展有着很大的帮助。

在未来的职业生涯中，我会继续努力学习和提高自己的能力，为客户提供更好的服务。同时，我也会将京东客服团队的经验应用到我今后的工作中，为公司的发展做出更大的贡献。

**篇4：京东客服实习总结范文**

每个大学生在毕业之前都是外出实习一段时间，通过实习，我们将课堂上学到的理论知识运用到工作实践当中，使我们对社会工作和自己所学的专业更加的了解，在实习中我们都是动手实践，这就培养了我们的动手能力，在工作中会遇到很多问题，我们就要学会如何的解决这些问题，培养我们的工作素质，增加我们各自的工作经验，为以后的工作打下坚实的基础。

这次实习是我们学习了两年的电子商务专业后，进行的一次全面性的实践练习，是把所学的专业知识运用于社会实践当中，让我们学会工作，找到自己的不足。在学校的安排下，我到市有限公司的客服部，进行工作实习，客服对于大家来说都不会陌生，现在科技的发达，很多人都是足不出户，但是还是要买些东西，看看商品，所以现在很多人都是运用网购，有的公司会要客服，就是有的顾客想对这个产品更加的了解，或者是我们的销售任务，还有就是已经购买的顾客对产品的反馈，售后等服务。

第一天来到公司上班，在领导的安排下，我跟着一位前辈工作实习，刚开始我没有什么工作任务，而是对公司的产品进行了解。经过我的努力和前辈的讲解我对公司的产品已经很了解了，然后交给我一些电话号码，让我给这上面的人进行推销，经过两天的实习和了解，这工作还是很简单的，我看到其他的同事都做得很好，每个人都销售出去了一些产品。而我怀着兴奋的心情给这些人打着电话，可是我都没有成功，越到后来我的心情就越差劲，我就停下来思考，我有什么地方做得不对，可是经过反复的思索，我也没有头绪，前辈在旁边看出了我的疑惑。他来到我的身边，然后跟我讲起打电话的技巧，说话的方式，让我站在别人的角度上思考下问题，还跟我讲他的一些销售技巧，和工作的经验，这让我受益匪浅。慢慢的工作，每天都会碰壁，但是我每天都在不断的努力，每天不断的总结、积累，当我成功的推销了第一件产品，慢慢的就顺利了。现在我的工作和前辈们一样，每天完成相同的工作任务，虽然没有她们做得漂亮，但是我一定会超过她们。

通过这次的工作实习，我学会了在工作中做事，要沉着、冷静、有自信地面对，在工作中都会碰到许多不尽人意的事情，或者麻烦，但是我们要冷静，不要着急和发脾气不然共组只会越做越乱。在工作中，我积累了很多的工作经验，这让自己对以后的工作有着一定的信心，毕竟现在不管是哪里招工，后面都会加上一句“有工作经验者优先”，所以在以后的工作中我会不断的努力，尽力做得更好。

**篇5：京东客服实习总结范文**

实习是每个大学生必经的一个阶段，毕竟上学就是为了学有所用，学以致用。虽然在学校感觉还没待够，但是我们始终要走出校门，走向社会，成为一个真正独立的个体。其实出来实习也挺好的，至少把时间得到了充分的利用。在学校，就上上课，有时候还会让人感觉厌烦，因为很多课程其实并没有让人学到什么东西，那就把时间、青春给浪费了。尽管出来实习就没那么自由和轻松了，但我们还年轻，年轻不怕吃苦。实习让我们体会到了学校的美好，让我们感受到了上班人的辛苦。虽然选择在京东做客服不是我的第一想法，但我觉得在哪儿实习都是实习，况且这也不能注定我以后就长期做客服了，所以没有太固执的去选择一份非得让自己很满意的工作。毕竟这次的实习，仅仅想要锻炼自己，更加清楚的认识自己。从而为以后到底从事什么行业、什么职业做铺垫。

初来京东，一切都是陌生而新奇的。公司提供了住宿的地方，是在一所学校的寝室里，而且为我们提供了被子等生活用品，让我们的生活有了一个保障。其次它自带有食堂，所以吃饭问题也基本不用愁，中午会给每个人发放水果或酸奶或是茶叶、奶茶之类的饮品，平常的时候如果饿了，也有免费小零食提供，虽然工作起来基本没有吃东西的时间，但是这种做法挺让人感动的。公司的地理位置进行过搬迁：以前是租的场所，有两处，分为老、新职场，现在就是新盖的两栋楼。每个人一个工位、一台电脑、一部电话、一个耳机就能开始工作了，装备简单、齐全而实用。

这些外部条件都打理好了，那么就只需要个人对业务知识、对工作系统熟练就没什么问题了。新盖的两栋圆饼楼环境确实很好，虽然高度只有四层，但是很大，公司的上千人都能容纳。公司内部还放有很多盆花花草草，主要用来吸收电脑辐射，其次是起到美观的效果，同时也为现代化的职场环境增添一丝活力。之所称它为圆饼楼，是因为它呈饼状，显得很可爱。在晚上周围一片漆黑的时候，楼就会亮起来，一闪一闪的，颜色交错变化，非常漂亮。

因为这里是京东全国客服中心，所以大多数人员都是接线的，包括电话客服和在线客服，横向有行政部、人事部、运营管理部、员工关怀部等，纵向是一线客服、高级客服、主管、经理、高级经理、总监。客服里面又包括订单、售后、POP、团购、审单、投诉等，分工很明确、很详细，这就是大公司的组织构架，脉络清晰流畅。我之前所在的小公司，就不一样了：各种制度都不够完善，做一件事会牵扯到做很多其它事情，虽然能了解很多，但是做事效率很低。所以大公司、小公司，各有优缺点，就看你的性格适合什么样的环境了。

在京东除了工作外呢，还安排有其它娱乐性的活动。比如我知道的“年会”，还有类似于“我是歌手”的这种比赛，有情人节的时候选拔的大众情人，相亲等活动。虽然这些都与我无缘，但感觉公司的娱乐生活还是蛮丰富的，活动中设有抽奖等环节，同时因奖品具有很大的诱惑力，所以员工的参与度还是挺高的。公司还建有健身房、瑜伽房等场地，之后还会有KTV、羽毛球馆、篮球馆等相应组建起来。听着就觉得特别美好，让人憧憬与向往。想着以后的工作要是能轻松一些，多一点时间去锻炼锻炼身体、放松放松心情，那该件多么惬意的事情！嘿嘿，想的有点多…….

公司的硬件设施越来越好，内部政策也在发展与完善。从去年开始就新增了许多变化。首先是京东商城的首页多了一个“闪购”的栏目，闪购的出台，销量大大增加，虽然同样是销售，但是营销策略一变化，销量的变化也是必然的，而且闪购的突出特点是“品牌”、“限时”、“折扣”，刚好符合人们对物美价廉的追求。或许把“闪购”单独列为一个整体，就是抓住了人们的消费心理。其次是针对收货环节，开箱验货政策的调整，京东以前是不能开箱验货的，这让那些货到付款的消费者很不满，其实这就是一个信任问题。消费者不想让钱付了，结果发现商品没有保证；商家觉得客户直接拒收，让自己白白承担了运费很不值，因为客户的要求很多，有时候并不是因为商品质量的问题才导致的拒收，那客户无理由的拒收，对商家来说就是一个很大的损失。

现在实行了开箱验货，其实是网购的一个提升，客户不喜欢当场就拒收，直接退回，还能保证商品的完好无损性。当然了开箱验货是有限制的，验货只能验外观，对于电子产品，是不能进行使用之类的，而且像特殊商品也是不能打开包装的。其实只要一个平台或一个商家有了信誉，消费者是不需要有这样一个顾虑的，这么大的一个平台能不去维护消费者的权益吗？那之后怎么去立足呢？而且并不是只有京东不开箱验货，大环境就是这样，只是客户不能理解，在哪儿买的就把抱怨撒在哪儿。但随着电商的壮大，网购的各种条例、制度的完善，倾向于卖家的天平正在归于平衡，消费者的权益正在受到重视与保护，相信以后的网购会越来越让人感到安全和放心。最后就是随着315新消费者保护法的出台，各大购物平台都开始相应作出调整。

为了提高客户满意度，也为了能在新消法出来后京东可以顺利实施这个政策，京东还率先实施了新消法，以前手机、电脑等电子类产品，电视机、冰箱等家电类商品没有质量问题是不能退换货的，但现在很多东西都是可以的，只要保证商品的完好性就行，这为消费者的网购确实带来了很大的便利，而且还有了保障。所以京东的信誉不仅靠的是产品质量，而且还积极响应国家的政策，保障消费者权益。

