

毕业生客服岗位实习总结

篇1：毕业生客服岗位实习总结

20xx年12月23日我由嘉路人力资源公司进入中国移动广西分公司担任10086呼叫中心客服代表。嘉路人力资源有限公司主要负责移动移动通信进行招聘职工人员。通过面试我进入中国移动有限公司广西分公司，担任10086呼叫中心客服代表，工作内容是接听使用中国移动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：

移动10086客服呼叫中心的主要工作就是，接听每一位移动用户的电话，回答用户的问题，帮助用户办理业务、解决问题。承接广西所有移动用户的电话。不管电话内容如何，都要以最好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10086客服中心的电话，处理业务、回答移动用户的问题以及办理业务。中国移动有手机的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10086，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：狠抱歉先生，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，唯一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：毕业生客服岗位实习总结

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xxx市xxxx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，我跟随一位前辈工作实习，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3：毕业生客服岗位实习总结

时间荏苒，岁月如梭，一转瞬三个月客服的实习期已经过去了。回首这三个月以来作为一名电商客服来到公司进行工作的这段日子，有许多的成长和进步，也有许多有待加强的地方。为了让自己好好的整理一下我在实习期的工作，也为了能让我更好的迎接下一阶段的工作，我做了如下实习期工作总结。

一、专业学问的培育

作为一名客服，当然是要对自家公司里的产品把握的特别了解和熟识，才能够做好这个岗位。所以在实习期的第一个月，我就始终在熟识产品，和参与客服的专业培训。在培训里，我不仅了解到了我们公司电商后台的基本操作，还提升了关于客服岗位的专业学问。除此之外，我还在空闲的时间里，做了许多功夫和预备。没事的时候就喜爱讨论有关客服的各种职业技能与我们公司电商运营的拓展学问。

二、服务意识的培育

作为一名客服，不仅要求自己的专业学问过硬，还要拥有一个良好的服务意识。有许多客户，其实他们在看产品的同时，也是在看我们客服人员的一个服务和态度。假如我们家的产品好，有客户过来询问问题，却遇上了我们客服工作人员的爱答不理，态度恶劣这种状况，那很大的可能就不会下单了。甚至还有可能会产生投诉等一系列的问题。所以，客服人员的服务态度其实是特别重要的。而在我实习期的时候，就非常的注意这个问题。无论是面对有许多问题的客户，还是面对很麻烦的客户，我都做到了急躁服务，贴心服务。

三、有待加强的地方

在过去的实习期里，我觉得我在和同事关系这件事情的处理上做的还不够好。由于在过去的这段日子里，我已经和不少同事闹过了冲突，和同事之间相处的也并不怎么开心。于是，我反思了一下自己，觉得有许多问题都是出在我自己身上，所以在以后工作的日子里，我肯定要好好的改正一下自己的脾性，尽可能的多去理解和包涵同事，友好的和同事进行相处，和同事之间多加强沟通和联系。

实习期已经过去了，面对我以后将来的职业进展，我也已经有了一个清楚的方向，也已经做好了在公司里长期做下去的预备，信任我能够越来越优秀，越来越努力。

篇4：毕业生客服岗位实习总结

网络宽带部门，最主要的工作便是安装宽带。宽带最传统的接入方式便是与固定电话捆—绑在一起，利用电话来拨号，通过电话线来转送数据，通过“猫”来分开网络数据包和电话数据。但近些年来，通信市场的不断扩大，技术不断的更新、领先，多种宽带接入方式随之产生。一种是有线电视线路的CableModem方式，还有一种是电力线上网，也叫PLC（英文全称是PowerLineCommunication），即电力线通信，另外一种双绞线的以太网方式。迅时公司便是以双绞线的以太网方式来安装宽带，主要定向于南宁的新开发的楼盘。

客服的工作主要分两种，一是处理客户问题，与客户间的关系。一般分电话客服，就是专接电话，处理客户的投诉、意见、反馈。第二种是上门服务型，上门了解客户的需求及意见。不过我的工作就比较例外了，是两种兼具。我的工作主要是接电话，走访小区了解客户需求，到各个小区做宣传。

1、接电话

在这里，接电话，并不是那么的简单。接电话，主要是客户报装、咨询、和解决客户投诉的疑难。

客户报装流程：问清楚报装客户的电话，姓名，住址，与其客户的需求，约好上门时间，并做好详细的记录。然后下单，再把业务受理单送到财务部，让其开帐号和发票。最后通知技术人员到财务领单，并监督催促技术人员准时上门安装。

有些客户，对公司的网络不了解，不能很快的下决心报装我们的宽带，就会来电咨询。客服部每个月都有任务量，因此在客户来电咨询的时候我们必须完全清楚宽带的各种资费，掌握公司现行资费的所有优点，回答客户的时候最重要的便是自信。自信的口吻才能让客户放心安装我们的宽带，才能为公司争取到更多的用户。

安装宽带后，宽带连接的方式是在桌面上创建一个“宽带连接”的快捷方式，双击，在弹出的对话框中输入用户名和密码，单击连接，就是所谓的拨号。一般使用网络的客户在遇到故障的时候，拨号都会出现相应的错误代码。最经常遇到的就是678、691、734、735、769、815。

拨号出现错误691时，很可能是网费到期或者用户名和密码输入错误。

错误734、735，一般出现此故障的原因是非正常关机造成网络协议出错。此种情况下重新启动电脑即可恢复，如果不能恢复，可以删除所有网络组建并重新安装拨号协议。其步骤如下：

- (1) 网上邻居 属性
- (2) 在弹出的对话框中，单击创建一个新的连接
- (3) 单击下一步
- (4) 选择“连接到Internet (c)，单击下一步
- (5) 选择“手动设置我的连接“，单击下一步
- (6) 选择“用要求用户名和密码的宽带连接来连接“单击下一步
- (7) 留空白，单击下一步
- (8) 留空白，单击下一步
- (9) 选“在我的桌面上添加一个到此连接的快捷方式，单击“完成”

(10) 双击在桌面上刚刚创建好的“宽带连接图标”，输入用户名和密码，单击连接即可。

若还不能恢复，只能寻求技术员的帮忙。

错误769，无法连接到指定目标，出现此种情况，往往是客户不注意时将网卡禁用了或是用户误操作或一些防火墙软件、计算机病毒引起的，比较普遍。此时右单击网上邻居，选属性。在弹出的窗口中找到本地连接，双击可启用网卡。若不能消除故障，或是找不到本地连接，那很可能是网卡没装好或是坏了，此时只能联系电脑供应商，或者再重新购买一张网卡。

错误678，远程计算机没有反应。一般情况下都是线路故障。这个时候我们会先建议用户检查连接计算机的主线有没有插好，然后重新启动计算机，再次拨号。若是故障仍然存在，作为客服的我就要负责做好故障记录，并安排技术员上门检修。

2、走访小区

“客户至上，服务第一”这是服务行业的宗旨。为使公司的业务得以延续和扩大，也为了使用户在使用迅时网络时更加舒心，客服人员每月定期走访小区。了解，收集客户反馈的意见和建议。我们公司目前并不能和电信相比，网络覆盖率还是比较低，也比较分散。公司的网络主要分布在南宁新兴起的各个楼盘，力公司比较远，也比较分散。这样就给我们客服的工作带来很多不便。有时一天可以走5、6个小区，但就是因为路途远，有比较分散，以至于我一天才能走两小区，人很累但效率却很低。但为了能把工作做好，我还是咬牙坚持了下来。在客户反馈的意见中，我整理的结果是总体上网速还可以，但是受电的影响比较大，只要小区停电就没办法上网；电恢复后也会出现678的错误，必须要等到技术员到小区处理或重启服务器后才可恢复，给用户带来了很大的不便。将收集到的材料和意见反馈回公司，领导也说这一方面公司一直都在改善当中。

3、到各个小区做宣传

走访小区，不只是了解用户的需求和意见，当然还要到小区的物业管理处与物业的管理人员搞好关系，他们给我们提供场地和广告栏，这样我们在小区里才好开展业务。到小区宣传，被公司的同事戏称为“摆摊”。当然也不是每一次都是“摆摊”，有时候物业需要在小区里做些活动，想要增进与业主的感情，保持良好的关系。他们就会想到让我们和他们一起做活动，我们可以同时和他们策划活动，做我们公司宽带的宣传，但条件是活动的经费由我们来出。这种情况下对公司来说是利大于弊，当然会欣然接受。在搞好与物业之间的关系这一块，客服人员和市场部人员必须做好相关的工作，我们不卑不亢，但在权限范围内尽可能的满足物业的要求。

除此之外，若是物业提供宣传栏让我们张贴广告，那我就得冒着太阳，顶着别人异样的眼光在那些华丽的小区，漂亮的楼房前，用胶水将那些美丽的宣传单贴在公告栏上。

有些小区的电梯提示，停车场的温馨提示，电子门的温馨提示都只是用普通的纸来做，我们看好这一块的市场，与物业管理处做好协商，免费帮他们做比较漂亮且美观的写真，条件是附带我们的广告。做好的温馨提示，有些物业他们自己贴，但有时要求我们帮贴。

不管是走访小区还是到小区做宣传，客服都必须熟悉目前公司网络覆盖的所有小区。来公司的第二天，带我的那位姐姐就带我走访了一些小区。但是我天生的没有方向感，对那些路总是记不清楚。说来惭愧，有一次，我就迷路了。那次我一个人到丽景豪庭这个小区去贴停车场的温馨提示，那个停车场在负1楼，很大，有些黑，一个人有些怕，但我还是咬牙坚持贴完了所有的温馨提示。可当我往回走时，我却找不到了出口，在停车场兜兜转转将近一小时，原本一小时能做完的事，我花了两个小时，真不应该啊！“不过失败乃成功之母”，吸取了这一次

的教训，在接下来的工作中，感觉顺手多了。

第一、真诚待人。我刚来报到时，遇到很多新的面孔，由于和他们未熟悉，所以不敢和他们说太多的话，而且对工作未曾了解，开始觉得不太适应。后来我慢慢发现，只要真诚待人，虚心请教同事，他们也很乐意和我交往。还教会我一些技术。

第二、勤学好问。刚来到单位时，有很多东西不懂。比如说有些技术问题，不明白，我就问到明白为止。我始终觉得问别人不是一种可耻，不仅能很快提高自己的能力，而且还会赢得别人的尊敬。

第三、讲究条理。该做什么的时候就做什么，要有条不紊，这样才不会漏这漏那。

第四、要有足够的耐心和宽容，这是作为客服最必须具备的优点。当然还要讲究说话技巧，这个别人是没办法教会你的，只能在日常的工作中不断积累。

第五、作为宽带市场的客服人员，并不是接电话这么简单，它倾向于技术，因此做这一方面的客服还要对电脑、网络以及宽带安装技术有更多的了解。这样才能在工作中如鱼得水。

在这里我感谢老师，是她在我们还未毕业的时候就提前给我们做了许多就业的培训，督促我们练习打字，培训普通话，这些在工作中都给我带来许多益处。但令人遗憾的是，我没把专业课程学好。刚来公司的时候，主管对我说，“《通信电源》、《光纤通信》你学的怎么样呢？如果你学得好的话可以帮到公司哦！”只可惜我一走出校门，就把在学校所学的知识忘得差不多了，这也都怪我没把专业知识学牢！

这份工作，总体是还是比较辛苦的，不过对于我这么一个刚刚从学校走出来的什么经验也没有的小丫头正好是一个难得锻炼机会。不管有多累，我一定会坚持到能做到最好，而不是没做好就丢弃。这毕竟是我大学毕业的第一份工作，第一份工作都做不好，那么以后还能做好什么呢？

篇5：毕业生客服岗位实习总结

“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，自己先想办法解决，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。

一、实习目的

为期一个月的实习时间，秉着为以后的工作奠定基础的原则，努力学习更多的知识，积累更多的实践经验，在实习的过程中去发现自己的不足和缺点，同时让自己学到更多

的知识，在实践中运用到我们在学校学习的知识，检验我们的学习成果，从而更好的发展自己，更好的在社会上立足。

二、实习时间

20xx年x月x日到20xx年x月x日

三、实习地点

xx省xx市

四、实习单位和岗位

xx大淘商贸有限公司、淘宝售后客服

五、岗位工作描述

来到xx大淘商贸有限公司这个单位实习，是我自己去投简历并经过面试而得到这个实习机会的。这个地方，我也不是很熟悉，在找实习单位的过程中，真正吃了不少的苦头。在历经多次面试后，积累了经验，懂得了技巧，终于被该公司录取了。我的实习岗位是售后客服。主要的工作是处理售后问题，解决中差评，处理退换货事件。但是虽然是售后客服，可实际上并没有分的非常清楚，售前客服要完成的任务，我也是必须得完成的。

1、通过淘宝旺旺聊天软件，接待来访顾客的在线咨询，包括产品特点、规格、款式等商品信息细节参数的解析。

2、通过高超的语言沟通技巧和谈判技巧，向顾客推荐商品并促成满意购买。

3、按照顾客要求或店规为顾客分拆或合并订单、修改邮费、为顾客订单备注信息。

4、向买家提供良好的售后服务，解决售后问题、解决客户纠纷，处理中差评。

这些基本上每天必须要做的事情。

六、实习工作总结

1、实习内容

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，她告诉我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，主要的工作就是处理售后问题，售后纠纷，解决中差评，退换货问题。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。

2、实习心得

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xx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2006年开始经营，到今天已经有整整5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。

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，还要懂得职场上的规则，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。