

客服岗位实习总结

篇1：客服岗位实习总结

一、实习单位及岗位介绍

我实习的单位是[公司名称]，所在的岗位是客服。该公司在行业内具有一定知名度，主要从事[业务范围]。客服岗位是公司与客户沟通的重要桥梁，负责解答客户的咨询、处理投诉、提供售后服务等工作。

二、实习时间

我的实习时间从[开始日期]至[结束日期]。

三、实习目的

1.通过实践，将在学校所学的客户服务理论知识应用到实际工作中，提高自己的专业技能和综合素质。

2.了解客服工作的流程和要求，熟悉公司的产品和服务，为今后的职业发展打下基础。

3.培养自己的沟通能力、解决问题的能力 and 团队合作精神，增强自己的职业竞争力。

四、实习内容

1.客户咨询解答

在实习期间，我每天都会接到大量客户的咨询电话和在线咨询。客户的问题涵盖了产品的使用方法、订单状态、售后服务等方面。我需要耐心倾听客户的问题，快速准确地理解客户的需求，并运用自己所掌握的知识和技能为客户提供满意的答案。例如，有客户咨询某款产品的功能特点，我会详细介绍产品的优势和适用场景，帮助客户做出购买决策。

2.投诉处理

处理客户的投诉是客服工作的重要内容之一。当客户对产品或服务不满意时，会向我们提出投诉。我需要认真倾听客户的投诉内容，了解事情的经过和客户的诉求，及时采取措施解决问题。在处理投诉的过程中，我始终保持冷静和耐心，积极与客户沟通，寻求最佳的解决方案。例如，有客户投诉收到的产品存在质量问题，我首先向客户道歉，然后安排退货或换货，并及时跟进处理进度，直到客户满意为止。

3.售后服务

提供售后服务也是客服的职责之一。包括为客户办理退换货、维修、退款等业务。我需要按照公司的规定和流程，为客户提供高效、便捷的服务。例如，有客户购买的产品在保修期内出现故障，我会协助客户联系维修人员，并跟踪维修进度，确保客户能够尽快恢复使用。

五、实习收获与体会

1. 专业技能的提升

通过实习，我对客服工作的流程和要求有了更深入的了解，掌握了客户沟通的技巧和方法，能够更加熟练地处理客户的咨询和投诉。同时，我也学会了如何运用办公软件和客户关系管理系统，提高工作效率和质量。

2. 沟通能力的提高

客服工作需要与不同类型的客户进行沟通，这极大地锻炼了我的沟通能力。我学会了如何倾听客户的需求，如何表达自己的观点，如何与客户建立良好的信任关系。在与客户沟通的过程中，我不断地调整自己的语言和态度，以满足客户的期望，解决客户的问题。

3. 团队合作精神的培养

在实习期间，我与同事们密切合作，共同完成各项工作任务。通过与同事们的交流和协作，我学会了如何分工合作，如何相互支持和帮助，提高了团队的整体效率和凝聚力。

4. 问题解决能力的增强

在客服工作中，经常会遇到各种各样的问题和挑战。通过不断地解决问题，我培养了自己的问题解决能力和应变能力。我学会了如何分析问题的本质，寻找解决问题的方法，并在实践中不断总结经验教训，提高自己的工作能力。

六、实习中存在的不足

1. 业务知识不够扎实

虽然在实习前对公司的产品和服务有一定的了解，但在实际工作中，还是发现自己对某些业务知识掌握得不够扎实，导致在为客户解答问题时不够准确和全面。

2. 情绪管理能力有待提高

在处理一些棘手的投诉时，有时会因为客户的态度不好而产生情绪波动，影响工作效率和服务质量。

3.工作效率有待提升

在处理大量客户咨询和投诉时，有时会因为工作方法不当而导致工作效率低下，不能及时为客户解决问题。

七、改进措施

1.加强业务学习

利用业余时间，深入学习公司的产品和服务知识，不断拓宽自己的知识面，提高自己的业务水平。

2.提高情绪管理能力

通过阅读相关书籍和参加培训课程，学习情绪管理的方法和技巧，保持良好的心态，为客户提供更加优质的服务。

3.优化工作方法

总结工作中的经验教训，不断优化自己的工作方法，提高工作效率。例如，合理安排工作时间，制定工作计划，优先处理重要紧急的任务等。

八、实习总结

通过这次客服岗位的实习，我不仅学到了专业知识和技能，还培养了自己的沟通能力、团队合作精神和问题解决能力。同时，我也认识到了自己的不足之处，明确了今后的努力方向。在今后的学习和工作中，我将继续努力，不断提高自己的综合素质，为今后的职业发展打下坚实的基础。

篇2：客服岗位实习总结

一、实习单位介绍

本人在一个互联网金融公司客服部门实习，该公司是一家集P2P网络借贷、互联网理财、移动支付等新兴金融服务于一体的公司，总部位于。

二、实习内容

1.客户咨询服务

在实习期间，主要负责接听客户电话，解答客户问题，解决客户疑惑和困难，提供优质的客户服务，协调相关部门解决客户问题，保证客户满意度。

2.客户服务统计分析

在实习期间，还需要根据客户反馈情况，对客户服务质量进行统计分析，制定改进方案，提高客户满意度。

3. 客户服务培训

通过实习，还参与了公司客户服务培训课程，对客户服务理念、服务技巧、沟通技巧等方面有了更深入的了解和学习。

三、实习体会

1. 客户服务是企业的重要窗口

企业的客户服务部门是企业与客户沟通的重要窗口，客户通过客户服务部门可以体验到企业的服务态度、服务水平和服务品质。因此，客户服务部门的工作质量直接影响到客户对企业的满意度和信任度，是企业的形象和口碑的重要组成部分。

2. 客户服务需要专业的技能和素质

客户服务需要一定的专业技能和素质，如良好的语言表达能力、沟通能力、服务意识和服务技巧等。在实习期间，我深刻地认识到这些专业技能和素质对于客户服务的重要性，也注意到这些技能和素质的不足会影响客户服务的质量和效果。

3. 客户服务需要细心和耐心

客户服务需要细心和耐心，需要耐心听取客户的问题和需求，细心分析问题并提供解决方案。在实习期间，我通过与客户的沟通和交流，深深地感受到客户的要求和需求是多种多样的，需要我们细心地倾听和分析，才能够有效地解决客户的问题和困难。

四、实习收获

通过此次客服实习，我不仅学习到了客服工作的专业知识和技巧，也学到了如何与客户有效沟通和交流的技巧。同时，我也对企业的客户服务理念和客户服务流程有了更深入的了解和认识，对于今后的工作和生活也有了更全面、更深刻的思考和认识。

五、实习建议

1. 加强专业技能和素质的培养

客户服务部门的工作需要一定的专业技能和素质，建议企业在日常管理中加强这方面的培训和学习，提高员工的专业技能和素质水平。

2. 优化客户服务流程

客户服务流程是影响客户服务质量的重要因素，建议企业对客户服务流程进

行优化，从客户的角度出发，优化服务质量和效率。

3.加强团队协作

客户服务部门的工作需要团队协作，建议企业加强团队协作，提高团队的凝聚力和战斗力，共同为提升客户满意度而努力。

篇3：客服岗位实习总结

转眼，三年的大学生活已近尾声。回首，那些懵懂的过往已然模糊，那些单纯的面容已附上成熟的痕迹。心里有惋惜、有担心、有不舍，可是一切都不再由我控制，因为我需要工作，要学会如何养活自己，学会成长，学会回报亲人，回报学校和社会，我要把所学的知识奉献给社会，做一个有用的人。

穿梭于各种人才市场，各种人才交流会，同学们陆陆续续的找到了工作，很快我也加入到了上班族的行列。这是一家私营企业，总公司在成都，主要业务在菲律宾以及澳门和厦门一带，南宁的公司只是一个小小的分部。在南宁，公司的全称是——南宁迅时科技有限公司，主营宽带和智能监控这两个业务。我被分配到宽带部门，与我所学的专业知识有一定联系。

我的岗位是网络客服专员，实习期为三个月，但可以根据个人工作能力调整转正。在这里以前我一直以为客服人员只是接电话而已，可是真正接触了，才知道客服的工作没那么简单。特别是客服专员，不只是接电话，还要走访小区，与其客户。

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，另外一种是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。

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。

在这，所有人都知道，作为客服，最重要的就是要具备足够的耐心。但是在这里我还是要重申一遍，没有耐心，最好别做客服。当然除了耐心，客服还必须具备一颗宽容的心。虽然计算机是越来越普及，网络已成泛滥。可是会使用网络的人不一定了解网络，更不一定懂得电脑硬件与其软件等知识。客服最苦恼的一件事就是遇到不明就理，先骂了再说这一类客户。这一类客户往往什么都不懂，是电脑自身的问题导致网络速度慢，开不了网页，或是路由器坏了，他们的第一反应就是网络提供商的服务器出了问题。这时候他们就会打电话来投诉，他们很急，可是我必须耐心听他投诉完，等他的火气熄了，再慢慢帮他分析，告诉他是电脑或是路由器出了问题，并给他解决问题的意见。在这一方面我不只要了解电脑的许多知识，还要熟悉网络，网络故障，网络故障的解决方法。只有熟悉了这些知识，才能很快的从客户的投诉中判断是电脑本身的问题还是网络问题，并给出解决的办法。只要安装了迅时的宽带，只要在电脑桌面商下载一个电影播放器，就可以免费观看我们的宽带电影。我曾遇到过这样的一个用户。有一次有一个用户打电话投诉很生气的说宽带电影院的电影看不了，打开就是黑屏，质问是不是我们的电影院出了问题。可是我监控后发现我们的宽带电影播放正常的。我分析后，判断他输入的电影院网址有误，然后告诉他正确的网址，可是他却说他不会开网页。我让他在地址栏输录正确的网址后，按回车就可以了。可是他却又问，“哪个是回车键？”别人也许会觉得好笑，可是我却不能笑，因为我是帮客户解决问题而不是取笑客户，必须尊重客户。

最终在我耐心的讲解下，客户终于打开了我们的电影网站，并跟我说，谢谢！尽管之前客户在骂我，可这时候我是开心的，能帮客户解决问题，说明我的能力也有了提升。

篇4：客服岗位实习总结

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行**中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在**银行电话银行**中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我.....这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作；

二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行**中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。电话客服人员实习心得体会社会实践报告。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性；

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

一、效完成外呼任务。在进行每天的外**，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行**地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于**的客户我们要多进行预约回拨；再例如**行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合；

二、加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出；加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库；不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题；

三、增强主动服务意识，保持良好心态；

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

篇5：客服岗位实习总结

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根底的原那么，努力学习更多的学问，积累更多的理论阅历，在实习的过程中去发觉自己的缺乏和缺点，同时让自己学到更多的学问，在理论中运用到我们在学校学习的学问，检验我们的学习成果，从而更好的进展自己，更好的在社会上立足。

二、实习时间

20XX-6-29到20XX-7-29

三、实习地点

广东省XX市X区X街X号X

四、实习单位和岗位

XX大淘商贸有限公司、淘宝售后客服

五、岗位工作描绘：

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时机的。XX这个地方，我也不是很熟识，在找实习单位的过程中，真正吃了不少的苦头。在历经屡次面试后，积累了阅历，懂得了技巧，最终被该公司录用了。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，处理退换货大事。但是虽然是售后客服，可事实上并没有分的特别清晰，售前客服要完成的任务，我也是必需得完成的。

- 1、通过淘宝旺旺聊天软件,接待来访顾客的在线询问，包括产品特点、规格、款式等商品信息详情参数的解析。
- 2、通过高超的语言沟通技巧和会谈技巧，向顾客推举商品并促成满足购置。
- 3、根据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、向买家供应良好的售后效劳，解决售后问题、解决客户纠纷，处理中差评。

这些基本上每天必需要做的事情。

六、实习总结

6.1 实习内容

20XX年6月29日开头上班，我们上班的第一天，客服主管就开头带我们，给我们安排任务。早上的时间是先来熟识公司的规章制度，同时理解我的工作职贵，她告知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，还有告知我，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特别当心的，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。比方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，理解其评中差评的缘由。在理解这些状况之后，要看客户是什么时间有空，再给其打电话或者是旺旺联络。在电话接通或者旺旺联络上以后，要依据客户的语言和口气来给客户说明缘由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任关系，使客户成为我们公司的忠实客户。我发觉，在这个过程中，特殊是打电话的过程中，做好客户的信息搜集和预备是特别重要的，同时，在客户不满的时候，我们肯定要倾听并适时赐予确定，最终才提出我们的解决方案。虽然说看上去似乎不是很难，但是真正做起来不是很简洁的一件事情。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，去发觉，我们如今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，依据客户的说话语气和腔调去区分并答复客户提出的质疑，为其供应相应的解决措施，让客户真正满足。

不仅仅是中差评问题需要给客户打电话，像客户发觉货不满足或者出现问题时，同样要给客户解决，我要跟仓储部的人员联络好，先理解是否有货，然后在收到客户退回来的货物之后，准时给客户回复。这时候，最需要留意的地方是：肯定要准时和信息要有效，以及留意说话技巧。这个一般状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，但是假如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。

6.2 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，也发觉了许多的问题。

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，一笔一笔的做到今日的三个皇冠，实在是相当的不简单。从20__年开头经营，到今日已经有整整5年的时间了。是经过不断的坚持和努力，才有今日这样的成果的。公司的宗旨是：客户至上，效劳第一。秉着这一原那么，我们工作时刻警觉着。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行分的，是一种相对独立的形式，并同时挺直由老板管理。

做了一个月的实习工作，每天做的事情是很繁琐，但是是肯定不能马虎，因

为一个不注意，就可能损失一个客户甚至是带来一个差评，严峻的可能还会导致维权处理。因此，我在我的岗位实习中，是特别慎重和当心的。生怕马虎，弄错事情，那样损失就沉重了。

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肯定的工作量的。

“ 在学校里学的不是学问，而是一种叫做自学的力量”。实行后才体会到含义。我们必需在工作中勤于动手渐渐琢磨，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别人，而没有自学力量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，不断的改善自己才能在这社会上站得住脚，才有生存的地方。