

联通客服实习总结范文

篇1：联通客服实习总结范文

实习是每个学生必须拥有的一段经历，因为它会让我进一步的了解到，这个社会的性质，这是切身般的体会，在课堂上是我们学不到的知识因为只有亲身的经历过才算是彻底的认识它理解它打开你的视野增长了见识为我们以后迈向社会打下了扎实的基础，这是我进入大学以来的第一次的社会实践。

通过学校的安排，我进入了联通公司，在那里，我是一个大学生来实习，因为这样它会使我更有压力，我必须备有信心装上这个工作，要体验这个社会有着经验丰富的人，不断的给自己打气，努力努力这个字眼不断的在自己的脑海里绕，工作期间，我明白了与同事们相互沟通，相互交流，这对工作非常重要，这样一来自然的顺利和同事们相处工作，投入的非常快。慢慢地得到了老板的信任，开始给了我做一些比较简单的业务。

我们主要是营销，发放传单之类的工作，在这几天我们去了建材市场、机电城、联营公司等一些地方，在工作的过程中我最大的感慨就是我的沟通能力真的很有问题，也缺少一些营销经验和技巧。面对不同的人，我们需要用不同的方式的和他们进行交流，但是当交流中断的时候，我们就会脾气暴躁，匆匆了事。因此切记：粗心大意，马虎了事，心浮气躁，是不会成功的，做任何事情都一样，需要的是有恒心，细心和毅力，缺一不可，那才会到达成功彼岸才不会中途落水。这就像是一场孤独的旅途，只要你坚持的走下去，你就会获得成功，汗水是助成功的路铺成的。

社会实践活动带给我们的是迷茫，欣喜，乐趣。在社会实践活动中，我感受到了自己的微薄，自己的渺小和微不足道。体会到了整个社会的强大凝聚力。另一面是我们锻炼了自己的能力，在实践活动中成长，在实践活动中学习，在实践中受益。充实了生活，也充实了自我。与人交流，增强了口头的表达能力。同时也让我明白了一个道理："就是，顾客至上全心全意为顾客服务，去义务的帮助别人，让别人看到自己的成果，是自己陶醉在工作的乐趣当中。

虽然有时会很累，但更多在感觉自己的不断的在成长，有意义的成长，在这之后我明显发现自己变得开朗，虽然我一个人的力量不能改变一些事情，但如果再多一些人的力量，整个社会的共同的努力，这才是动力之根本，动力之源泉；另一方面，我认识到自己的不足之处，没有经验，没有与人交流的口才，在这个社会是行不通的，对于一个大学生而言敢于挑战是一种基础的素质。于是我带着心中的问号，踏上了社会实践的道路，也结束了这个实习阶段。

在这一次的中国联通实习中，我可谓是受益匪浅。仅仅二个月的实习，我是受益终生。这一次的实习虽然很短暂，接触到的工作很简单，但是依然让我学到了许多知识和经验，这个社会的人与人之间的沟通交流，和这个社会的职业的道德，和社会的诚信。都是不可缺的，通过实践我能够更好的了解自己的不足，了解中国联通与我们生活密不可分，还有中国联通工作的本质，了解这个社会的方方面面，能够让我更好的为自己做好职业规划，定好人生的目标

，向未来前进，向成功迈进。

篇2：联通客服实习总结范文

今年五月我到中国联通衡钢一厅做客服，刚开始我想应该和教师讲的差不多了几多吧!当我做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，学校只是我们的避风港，但是总有一天，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，但是那犹如小孩子刚学会站立，还没学会走路，那么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，这次实践还是蛮故意义与必要的。接到公司的培训电话，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，交代公司文明、公司制度、公司产品……不行否认找得又是电话营销，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

电话是当代商人越来越常用的一种交流工具，因而，做电话营销职员相识一下打电话的一样平常要求是很有用的。打电话的根本原则是简明简明，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。质检组也便是质量检测，重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。固然曩昔有过电话营销的履历，但是这次代表的是作为一名客服司理，是话务员与营销员的联合体，所以相同是很紧张的一种交流方法。在一片永远做不完的业务远景下，如何举行相同，如何做好相同从心开始，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，提高本身的事情服从!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。我们重要是为客户办理炫铃业务，固然曩昔有过电话营销的履历，但是这次代表的是联通公司，所以电话营销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，一套目的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：“我们公司有个优惠运动，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

作为客服司理事情态度一定要好，不但经过电话从声响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，尤其是作为一名联通公司的客服司理，一旦语言失措便会招来投诉警告，所以我在营销中就要非常看重事情态度的良好形态。

篇3：联通客服实习总结范文

今秋十月，农民伯伯收获的是沉甸甸的稻穗和硕果累累的果实;工人收获的是大批的订单和大量的发货;而我在联通公司打工实践的这一段期间收获的不仅是知识和经验，更多的还是收获了“友谊”这杯美酒。以下是我在联通公司参加打工实践的实习总结。

中国联通有限公司，是经国务院批准的我国第二家经营电信基本业务和增值业务的电信企业。由我国只有一间提供移动通信服务公司中国电信，至国务院批准成立第二间提供移动通信服务公司中国联合通信有限责任公司。我国移动通信业于近十年间从零到现在，发展速度相当之快。从刚开始的模拟移动通信(简称第一代移动电话)，至现在的数字移动通信(第二代移动电话)，这十年内发展之快，可以说在世界上也没有多少个国家做到。拥有国内最大的寻呼网络及用户。联通公司主要经营话音、数据、互联网等业务。

联通所包含服务有cdma和gsm移动电话业务、193长途电话业务、165公众互联互通业务、ip电话业务、idc业务、国际租线业务、寻呼业务等综合性通信业务和电子商务、移动通信、wap、ip全球电话会议、小区广播、呼叫等待、信息占播、股讯通、股市通、中文秘书、icq、如意呼等增值业务。为满足不同用户对通信产品的不同需求。根据不同的业务种类，发挥综合业务优势，提供丰富多采差异性产品和个性化服务。

据刘秘书的一份材料联通公告称，在全国范围内，截止到今年4月，联通g网用户达X万户，其中后付费用户为X万户，c网用户为X万户，今年前4个月，联通g网用户增加X万户，g网用户增加数为c网的X倍。

这次的打工实践从事的是市场营销和管理宣传广告工作，我们所学的“经济学”与“广告策划”课程正好和打工实践的工作相符，这给我带来了很的啊的信心，可我并没有掉以轻心，而是虚心的听取公司领导的指导并结合所学知识认真完成工作任务。没有来打工实践之前总感觉老师上的理论没有用，可在这次实行期间我深深的体会理论是认识的基础，实际中遇

到的问题其实就是理论的延伸，我们所能做的就是努力的学好理论知识，灵活的是把理论和实际联系起来，只有这样我们才能更好的面对困难。

联通最新推出的“联通无限”新业务的状况，包括互动视界、彩e、神奇宝典、掌中宽带、定位之星等新推出的服务，其中那个叫做“大显”的视讯服务给我的印象最为深刻，一个手机大小的东西竟然能够当电视机用，而且可以随时查看路况。为了更好的宣传这一新的业务我们还专门设点宣传。

这的打工实践重点还是“放号”，就是扩展更多联通用户。炎炎夏日，我们不怕苦不怕累，耐心的为用户服务，力争让每一位用户得到满意的答案。

下面我将就我所看到的联通从三方面说明。沟通方面：每周二早会即是很好的沟通平台。每个销售团队，自行就昨天的成绩与不足做分析，对今天的工作提出个人的意见。共同商讨，最终决定。这应该是“参与式管理”的一个方面吧，让员工真正的融入到决策行动中，减少摩擦与反对。“没有完美的个人，只有完美的团队”这是团队的要求。姑且不去议论它本身的对错，但其足以体现联通团队精神的重要地位。强调分工，鼓励协作，这就是团队。

文化方面。在公司的会议厅，你第一可以看到“我是最棒的，我一定会成功！”“成功者找方法，失败者找借口”等等催人奋起的标语。如果说这是一种情感的唤起，那么墙壁上那画满曲折线条的销售业绩表则是责任的压力与动力。它有这这样的用意：到差距，看到成绩，不骄不躁，塌实向前。在这里我想特别提出的是它的“鼓掌文化”。无论何时何事，给予掌声，给予肯定。不同的场合不同的击掌，给发言者不同意义的肯定。这种掌声体现联通的尊重与融合及其团队的精神。因为尊重所以努力，因为融合所以团结。

这次打工实践最大的收获就是在联通公司认识了许多的朋友。他们都给我很大帮助，工作上遇到不了解的地方，他们不会摆出师长的身份，而是以朋友孜孜不倦的指导，让我感受到在新环境，新大家庭的温暖。在他们的帮助下，我不仅克服了许多困难，还增长了很知识。

转眼间，打工实践结束了，原本迷茫与无知，现如今满载而归。因而十分感谢联通公司给我提供了这样好的打工实践环境和各种优越条件，感谢所有的带教朋友对我们的辛勤教导，让我在踏上岗位之前拥有了如此良好的实践机会。