

2023年保险客服试用期工作总结 客服实习生的个人自我鉴定(实用5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

保险客服试用期工作总结 客服实习生的个人自我鉴定篇一

实习的生活实在是算不上轻松，但是在这短短的三个月里。我也不断的成长着，提升自己的能力。在这枯燥的工作中，我却从领导和前辈们的经验中学到了不少的事情。尽管对于这工作我还是算不上喜欢，但是我从这里学到的，还是能很好的提升自己的能力。让自己在今后的工作寻找中得到帮助。

经过了三个月的工作，我自己发生了很多的变化。尽管还没有到翻天覆地的程度，但是也算是“改头换面”。

思想上：在思想方面，我改变了自己过去将自己认定为学生的看法。现在的工作和生活中，我清楚的认识到自己是一名工作者。在思想上根本的改变自己，并且对工作负责！在工作中我积极努力，热情的对待培训，热情的对待工作。从实习的工作中，我学会了坚持，学会了做好自己。并且磨练了自己的意志。

工作上：作为一名客服人员，我在培训中认真努力，严格的记牢自己负责的业务和工作，严格规范自己的工作用语，不对客户信口开河。在面对客户的时候，我热情亲切，给客户留下良好印象，并用自己热情的服务给自己的工作加分。在这段时间来，虽然成绩一般，但是自己的态度却得到了客户和领导们的好评。

生活中：实习中我独自生活，面临了很多的困惑和麻烦。但是在朋友的指点和自己的学习下，自己一一将这些麻烦解决。并且，很好的提升了自己的生活能力、独立能力。在现在，我已经能很好的在生活中照顾好自己。

自己一开始并没有认真的对待这份工作，认为这只是一份谁都能做的简单工作。这导致自己的工作在那段时间真的很糟糕。我没能好好的面对工作，这让工作变得更加困难，而自己也变得难以提升自己。

尽管在之后我重新改变了自己的想法，积极的做好了自己的工作。但是我这个毛病我认为并没有根治，我必须认清这些问题，努力的做好并且改正。

短短的三个月，但是我却学会了很多的知识。现在看来，尽管是自己不看好的工作，也足矣教导我这个才刚刚迈出校门的毛头小子。在今后，我会更加的努力，努力的提升自己，让自己成为一名出色的工作者！

保险客服试用期工作总结 客服实习生的个人自我鉴定篇二

通过对理论课的学习，我了解了人身保险的基本原理、各类保险产品种类和责任等相关知识。然而这只是停留在理论的层面，如何把它运用到实践中去就需要走向市场，就需要到保险公司、拜访客户等深入到保险业务的每一个环节。

为此，我和20多名本班同学准备去民生人寿保险股份有限公司洛阳分公司(以下简称“民生人寿”)和洛阳市区的居民小区进行实习。

首先我们确定了实习内容，包含以下几个方面

- 1、了解保险公司形成体制、公司文化与发展史。具体了解民

生人寿内部的组织体系、管理体系，总公司、分公司、支公司、营销部之间管理与责权利的划分。

2、了解保险公司在展业、承保、理赔等业务流程和熟悉主要险种和相关单证。具体知道民生人寿在人寿保险、健康保险、意外伤害保险业务营销中的主要环节、主要险种。

3、进行市场调查，了解人们对保险的具体需求和认识，保险营销现状并交流心得。具体向居民介绍民生人寿产品并力促成交。

遵照上述内容，我们的计划是：

1、花费一周多一点的时间，去了解民生人寿尤其是洛阳分公司的情况、民生人寿的主流产品和业务流程。

2、安排一周时间做市场调查，了解居民的需求和认识。

1、通过公司讲解了解了民生人寿公司情况

民生人寿保险股份有限公司成立于20__年，总部位于北京，是由全国工商联牵头、21家企业发起设立，由中国保险监督管理委员会直接管理的七家全国性保险公司之一。截至20__年，民生人寿已先后在北京、河南和上海等省市设立了十家省级分公司，60多家地、市级中心支公司、支公司或中心营销服务部，近300家区、县级营销服务部，初步形成了重点市场的机构布局。现有股东22家，实收资本金27亿元人民币，资本实力大大增强，资本规模一跃坐稳全国寿险业第四位，同时也创造了中国寿险业股东增资额度的一个新纪录。

2、学习了民生人寿的产品及其责任

民生人寿的业务经营范围包括人寿保险、健康保险、意外伤害保险、上述保险业务的再保险业务和资金运用业务。险种

包括：定期寿险、终身寿险、短期健康保险、长期健康保险、个人和团体意外伤害保险、两全保险和年金保险。具体了解了“合家欢”综合意外伤害保险，民生人寿《吉祥卡》保险，民生长乐保障保险等相关产品和其保障对象、保险责任、保单利益等知识。

3、在公司理赔服务部了解了理赔的流程

首先，如果发生保险事故，客户应及时向保险公司报案，并将相关的资料由自己或委托他人送到保险公司。其次，保险公司理赔部接到材料后，会马上立案，如遇重大事故或有疑问的事故，会派专人进行调查。第三，调查员根据要求，展开调查。第四，理赔员对材料进行审核，确定事故是否属于保险责任范围，计算出赔付金额。如有疑问仍可派人调查。作出核赔结论。第五，理赔员将审核意见和结论上报，专人签批，签批同意后结案。第六，通知客户领取赔款或其他书面通知。

4、深入市场展开调查，介绍产品并力促成交

首先，我和同学制作了调查问卷，先后深入到了十几个居民小区进行调查，询问了他们的需求以及对保险的认识。其次，在调查中有针对性的向居民介绍民生人寿的产品。第三，对有需求且有感兴趣的准客户准备计划书，进行多次拜访力推产品并成交。

三、保险实习中遇到的问题分析

通过实习，我了解到我国保险业存在着不少问题。既有保险公司和保险代理人的问题，也有居民的经济购买力和意识的问题。

1、 保险市场混乱，监管自律不到位

当前，我国保险市场十分混乱，代理手续费混乱，回扣，商业贿赂等在保险业内出现多，恶性竞争越来越突出，整个保险市场特别是代理人市场很乱，我国保险监管机构本身没有发挥出重大作用，监管很不到位，一是保监局人手少，管不过来，二来行业协会自律由于诸多原因落实很难，行业自律要发挥作用有待时日。

2、管理人员诚信缺失严重

以前一直以为是保险营销员不诚信，其实这是少数，大多是一些高管不诚信，特别是基层保险公司高管，对保险代理人员的承诺不兑现，对保险公司员工不诚信，高管们今天吃开办费，明天换单位，有的人三年换四五个单位。对广大投保人的不诚信，主要表现在有些高管不承诺赔付，人情赔、惜赔很多，有部分公司高管们首先自己没有法律意识，对保险法尚不熟悉，就能做保险公司高管，真是笑话。

3、条款难懂，障碍多，显失公平

在理赔岗位遇到的一些问题可以看出我国保险条款十分多且混乱，有的保险条款出现了重大偏差，闭门造出的条款显示公平，有的条款对消费者十分不利，造成保险合同纠纷不断，成为消费者控诉的目标。

4、保费较高，险种少

通过拜访，很多居民表示保费偏高，与收入不对等。广大人民群众要保险，没有能力买，在洛阳很多居民一年收入不到10000元，你要他花3000元多搞个养老保险，他一定不会的，每月基本上开销很大，不会去保险的。一个老大爷一年才8000，也不会花几千保险的，所以保险费相对高是一个严重问题。同时保险险种有些单调。

5、宣传不够，消费误区多，居民保险意识淡薄

保险业十分不注重宣传，从而导致保险基础知识很少人懂，媒体和群众对保险误解越来越深，又由于居民的思想观念问题，对保险的消费误区很深，这要求我们保险宣传工作多从解除保险消费误区、多宣传保险基础知识作起，而这个是广大公司不想作的，广大保险协会由于缺少钱，没能力作。

6、对关系营销在认识和实践上误入歧途

在激烈的市场竞争中，为了增加业务量，许多保险业务员采取的最直截了当的方法是“拉关系”。他们千方百计地寻找与客户有关系的权利机构、亲戚好友，通过“关系网”争得业务。甚至有的保险公司为了争取大客户、优质客户，不惜采取请客送礼或给予高额回扣等办法拉拢客户，更有甚者是所谓解决客户的“后顾之忧”，如以上言及的安排客户子女升学就业等。这既靡耗了保险公司过多的人力、物力、财力，又危害了保险公司内部的规范管理，滋生、助长了恶劣的保险营销模式。

7、轻视服务营销

保险公司为赢得客户，挤占市场，均不遗余力地开发新产品，意图通过产品创新扩展市场份额，但却忽视了保险作为一种“产品”的本质——服务，以及内生于此本质的最重要的竞争手段——服务营销。人们司空见惯的是，在投保前业务员拼命地跑客户、拉关系，而一旦签订保单、收取保费后，很少能够提供延伸服务，甚至连业务员都杳无踪影，给客户造成一种“被骗”的强烈的心理反差，也导致了保险业社会声誉的不佳。

四、保险营销改进与创新

针对上述保险业存在的问题，我们需要进行改进和创新。作为监管方面的各级监管机构应加强查处力度。保险公司应加强管理和自律，同时应加强对保险代理人的培训以提高其职

业素养。全社会尤其是新闻媒体应强化宣传保险的意义，提高居民的保险意识。为此，我们应做好以下几个方面的工作。

1、增强品牌意识，大力塑造良好的企业形象

要通过企业稳健成长和优质服务、优秀的企业文化建设、公益性活动以及现代传媒手段，凝聚企业的强势品牌，大力塑造和传播企业和社会公众心目中的美好形象，营造内部朝气蓬勃、锐意进取的企业文化，借以提升企业的核心竞争力，持久地获得公众的“货币选票”。

2、加强对保险行业的监管

充分的发挥保监会对金融机构监管的作用，建立与社会主义市场经济相适应的保险监督体制；相关部门要加强对人寿保险业的风险评估，使其能够在保险事故发生时，如约进行赔偿；保险公司内部必须建立危险预警机制，使其保险金能够如约给付与其保险责任相适应的保险赔偿；定期对员工进行培训，建立绩效考核制度，对员工进行奖惩，并积极的接受员工的建议，对组织中出现的漏洞加以改正，从而提高保险的整体形象。

目前的保险产品不是完全市场化的产品，保险产品单一，与人们的需求相差甚远，在市场上尤其是低收入群体占有一定的比例，这些人抵御各种风险的能力很弱。而我们的“老三险”已不能满足市场的需求，产品严重缺乏，已成为制约业务发展的主要瓶颈之一。虽然也有一些产品在不断推出，但还是以“产品为中心”，以险种为“单位”，缺乏以客户为中心的理念，更缺乏以客户为中心对象的综合性产品，固守“格式合同”的传统形式，缺乏个性化的需求。这种“一厢情愿”的开发，其结果必然导致其保险产品在市场上流产，得不到客户的认同。因此要推出好的产品，在不断调研市场的基础上，还应在观念上、组织上、管理上、投入上、制度上加以保证。

4、加强保险宣传，强化保险意识

二是在校大学保险专业教育的强化。提倡鼓励的优秀保险专业毕业生到保险行业就业。

三是加强对保险从业人员的在职教育，同时组织保险人员从业资格，以提高从业人员的执业水平。

5、加强企业员工的专业培训，全面提高员工的素质

第一，加强员工职业道德，培养员工热忱、负责、高尚的修养，以及诚实守信、服务至上的职业道德。第二，训练员工拥有广泛精湛的专业知识、娴熟高超的服务技能。

第三，培养员工积极乐观的心理素质及诚实、守诺的工作品质。

第四，要求员工养成良好的工作习惯。

6、强化服务意识，提高服务水平

提供专业化、系统化保险服务是企业服务的完整过程，包括售前、售中及售后服务三个基本环节。

第一，售前服务。其核心任务是树立保险企业良好的形象，其主要服务内容如下：(1)通过实体环境、信息沟通、价格等的有形展示，建立保险企业良好专业形象。(2)关心准顾客个人及家庭健康状况。(3)协助准顾客的事业。(4)设计、制作针对准顾客需求的险种、计划书。(5)准确的销售说明。(6)每个营业部开设24个小时热线联系电话等。

第二，售中服务。其根本目的是促成交易，其主要服务内容如下：(1)建立客户咨询电话；(2)将保费交给公司办理；(3)亲自送客户体检或财务检查；(4)为客户尽量减少投保手续、流程，

建立“绿色通道”；(5)亲自递交保单；(6)寄一份感激客户投保的信等。

第三，售后服务。其目的在于提高客户信心，避免保单失效以及顾客源，改善保险企业形象。良好的售后服务，有利于刺激保户再加保，增加保源，提高续保率。

7、发展银行保险业务的融通

目前在中国部分地区，银行已经代理保险业务，但规模较小，同时主要是分红理财型保险业务。发展银行保险代理业务，其原因：一是投保人的需求；二是保险人降低成本；三是投保人对银行的信用度高。

通过一个多月的实习，我受益匪浅。实习为我们提供了一个了解和熟悉工作实际的机会，使我学到了很多实践知识。正所谓实践是检验真理的唯一标准。只有在实际工作中，我们才知道工作到底是怎么一回事、自己更适合做什么、哪些知识是有用的、对自己的知识结构做哪些补充和调整、如何处理工作中的人际关系等等，这将有助于他们更全面地认识自己和了解职业，并据此科学地设计自己的职业生涯。实习是我们从课堂走向社会的第一步。借助实习，我们提高了职业素养、养成了一定的职业习惯，提高了与陌生人打交道能力，同时也培养了我们团队合作的精神。

在此，我向贺老师和民生人寿洛阳分公司的全体员工尤其是常云翔经理和沈鸿老师表示感谢，是贺老师给我们推荐了实习单位，是民生人寿给我们提供了这样一个很好的实习机会。同时也感谢与我一起实习的伙伴们，是他们的积极合作和敬业精神使得我的实习能够顺利进行。

保险客服试用期工作总结 客服实习生的个人自我鉴

定篇三

实践是学生接触社会，了解社会，服务社会，运用所学知识实践自我的最好途径。亲身实践，而不是闭门造车。实现了从理论到实践再到理论的飞跃，增强了认识问题、分析问题、解决问题的能力。为认识社会，了解社会，步入社会打下了良好的基础。同时还需我们在以后的学习中用知识武装自己，用书本充实自己，为以后服务社会打下更坚固的基础。在xx物流公司单位客服代表的实习中使我获益良多。

我担任物流公司客户代表一职的实习的主要内容如下：

1. 把握客服的整个流程；
2. 与前辈搞好关系，从他们那里学习更多得经验；
3. 学会运用相应得沟通技巧；
4. 更好地处理顾客的问题，对不同的问题给予不同的帮助；
5. 体会为人民服务的真谛；
6. 客服代表的主要职责：受理客户下单寄件业务、为客户提供快件查询、客户投诉处理、客户建议接纳等服务。

经过一个月的实习，感受颇多。做客服代表其实也不是一件简单轻松或者不用动脑的事，在这一个月里，我深深地感受到做客服代表除了考验你的耐心外还要考验你的手脚灵活性和思维的灵活性。有时候遇到一些无理的顾客的来电，我们做客服的既不能反驳顾客，也不能挂对方的电话，有时候真的觉得好委屈，但这也沒辦法，我们的职责就是为顾客解决问题。

另外，我们应届毕业生对于刚出来工作，一时间适应不了这

种快节奏的生活方式，第一个星期我们接受培训，主要培训我们眼快，手快，脑转得快，还让我们背编码，刚开始的时候觉得很有压力，但慢慢地接受了这种高频率的日子，主管说得对，日子不是那么容易混的，要想抓住时代的步伐，除了时间变外，我们也要抓紧时间变，不然就会被社会所淘汰。

做客服是我踏入社会的第一份工作，它给我上了离开校园前的第一堂课，这一堂课让我受益匪浅啊，也可以这样说，它给我打了工作恐怖症的预防针啊。总之，这次实习有苦有累也有乐，最重要的是你以哪一种心态去体会，学会体会，学会快乐！

实践让我走出课堂，走向应用。当前，我们缺少的主要不是知识，而是缺少将知识与实际相结合的能力。我们在课堂上所学的，与在实际当中遇到的是不尽相同的，其往往具有不明显的特征，这需要我们不断在实践中获取经验，才能解决各种问题。社会实践的时间不长，可它使我认识到：人的一生中，校园并不是永远的学校，真正的学校只有一个，那就是社会。

保险客服试用期工作总结 客服实习生的个人自我鉴定篇四

在太平人寿的招聘专场报告会上，杨雪莲经理与我们分享了她人生的三次成功选择。来太平之前，我在福建天宇职业培训学校做校长助理——一份在很多同学看来还可以的一份工作。但是经过反复的思索，最后还是选择来太平人寿。在天宇工作期间，我很受重用，半个月时间之内独立完成了两个培训项目。校长当听说我要走的时候反复挽留我，但是我最终还是选择离开。因为我觉得目前我最需要的是一个可以学习环境而不是一个可以发挥的舞台。刚走出校门的我们对社会还知之甚少，需要学习的还有好多，所以要在人生刚起步的时候积累更多的能量，这样人生的道路才会走的更远、更辉煌。太平人寿虽然在保险行业与三大巨头相比还存在一段

差距，但是其发展速度是这三大巨头的好几倍。在这样一个创业成长型的公司当中，你想不成长都困难。

在培训的第一天，培训老师就告诫我们要端正态度、认真工作。保险行业是一个全新的行业，特别是寿险在中国发展的历史其实并不长。保险业也是一个综合性的行业，保险公司的各个部门岗位都需要我们自己摸索，从头开始。所以不管是学什么专业，到保险公司都是新人，对大多数岗位都是很陌生的。这就要求我们要以空杯归零的心态，从头开始学，从为人处事、工作态度开始。我们的班主任以及任课老师他们都是我们学习的楷模，他们在授课中的工作态度都是我们以后工作过程中效法的标杆。投入多少，收获多少，参与多深，领悟多深——我们阳光二期培训班的班训。这个也是我们每一个阳光二期员工以后的工作格言。当一份工作加上我们的心，那么这份工作就变成了事业。

果把自己的心融进去，用心去做这个手势就可以感受到这个手势的神奇力量。保险业是一个全新的事业，一个还没有被中国人完全接受的行业，也是一个容易被拒绝的行业。在这接下来一个月的市场实践过程中，我们可能会被人拒绝，我们也可能遭人冷眼。唯一能支撑我们继续坚持下去的只能是我们的信心——对行业的信心、对公司的信心、对自己的信心。通过这几天的尝试展业，我也体会到了公司的用心良苦。市场实践一方面可以让我们加深对业务的了解、对市场的了解、对保险业务员的了解；另一方面可以通过实践，磨练意见，增强抗压能力，让我们学会如何在逆境当中保持信心、保持自己高昂的斗志。真诚希望我们的伙伴们都可以正确的对待这个让人恐惧的市场实践，端正自己心态，在自己勤奋下实现目标，达到公司要求，最终留在太平人寿铸就自己的辉煌人生！

保险客服试用期工作总结 客服实习生的个人自我鉴

定篇五

在现实生活中，我们使用销售实习周记的机会很多。在销售实习过程中，我们只有进行实地实践，才能学到销售经验、表达和应变能力，学会让客户满意而归。你是否在找正准备撰写“保险销售客服实习周记”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

一、前言

时光飞逝，转眼间大学四年的时光就要过去，我们也要步入社会了。在毕业之前锻炼一下自己是必不可少的，也是学业的必备功课。思虑再三，我觉得现在是一个市场经济时代，而当前的市场经济早已转到买方市场。怎样了解客户，把生产出来的产品卖给客户，并让客户满意，是当前最需要的一种工作。所以说，在当前，销售工作是必不可收的一种非常重要的工作。从另一方面来讲，由于在当前世界，各种各样的产品满天飞，怎样让客户选择自己的产品，也是一种硬功夫，所以销售工作也是非常锻炼人的一种工作。销售不光是需要良好的口才的，同时要有缜密的思维，需要了解客户的思想。我虽然不是学习的销售专业，但是我是数学功底出身，我有着缜密的思维，平时又善于思考，所以我认为做销售工作我是有一定优势的。再者，销售也是一个很锻炼人的职位。如果能在这方面做得好的话，对以后的发展有很大的好处。于是我在20__年__月__日走进了__汽车销售服务有限公司实习。

二、目的和要求

了解汽车销售模式与过程，普及一些平时缺乏的汽车方面的知识。同时，将理论知识应用于社会实践中，挑战自己的工作和实习能力，养成良好的工作习惯，积累工作经验，接受社会的检阅，让自己尽快的适应这个日新月异的社会。另外，增强自身的劳动观点和社会主义事业心、责任感也是我此次

实习的目的。同时，加强自身素质，学习更多的销售技巧，学会与顾客接触，交流；了解销售公司的管理模式，进一步加深对书本知识的理解，进一步熟悉理论和技能在实践中的应用；加深自己对汽车在国民生活中的地位和作用的认识，巩固思想，激发激情。

具体要求包括：1、培养从事汽车销售人员工作的业务能力，了解汽车销售中的日常业务和 workflow，学会怎样做好一个好员工，怎样和同事相处。2、理论联系实际，运用平时所养成的素养去解决工作实践中的具体问题。3、虚心学习，全面提高个人综合素质。在实习中虚心向广大工作人员请教，虚心学习他们的好品质以及良好的工作作风，提高自己的综合素质，把自己培养成一名优秀的销售人员。4、培养艰苦创业精神和社会责任感，形成爱岗敬业、热爱劳动的好品德。5、为就业做好铺垫，找出自身素质与社会实践之间的差距，并在以后的学习期间及时补充自己，武装自己，为求职与将来的工作做好充分的知识积累和能力储备。

三、实习内容与过程

从2020年_月_日开始在__汽车销售服务有限公司进行实习。我是信息与计算科学专业，与汽车没有什么关联，所以刚开始，我现在公司做了一下简单的培训。了解了一下汽车与本公司的发展历史。与此同时，还要了解车型性能及优缺点。在销售经理王经理的指导下，循序渐进的加深了对汽车的了解。又通过在售后维修部门的实习参观，对汽车的内部零件及构造有一个更深的认识。通过第一个星期的学习与实践，我从一个对汽车一无所知的门外汉变成了一个有一定功底的销售人员。

1、汽车销售专业流程

通过学习我知道了汽车销售的8个流程：

汽车销售流程图：

接待——咨询——车辆介绍——试乘试驾——报价协商——签约

成交——交车——售后跟踪

通过前期的公司简单培训以及对老员工的观摩、自己的亲身实践、师傅王经理的时常教导，我对汽车销售的流程很快就有了一个基本的了解。再后来，每一个环节我都亲身参与其中，对流程的基本形式、目的和要求了然于胸。

(1)接待：接待客户一般说的是展厅接待，有两种情况。一是完全陌生的客户拜访，而是已经预约的客户拜访。对于陌生的客户拜访，注重的是第一印象。为客户树立一个好的第一印象，由于客户通常对购车经历抱有负面的想法，因此殷勤有礼的专业人员的接待会消除客户的负面情绪，为购买过程奠定愉快和谐的基调。二对于已经预约好的客户，则根据流程来走就可。当然，也要在接待过程呈现出专业、礼貌的精神面貌。

(2)咨询：咨询的目的是为了收集客户需求的信息。销售人员需要尽可能多的收集来自客户的所有信息，以便充分挖掘和理解客户购车的准确需求。销售人员的询问必须耐心并友好，这一阶段很重要的一点是适度与信任。销售人员在回答客户的咨询时服务的适度性要有很好的把握，既不要服务不足，更不要服务过度。这一阶段应让客户随意发表意见，并认真倾听，以了解客户的需求和愿望，从而在后续阶段做到更有效地销售。并且销售人员应在接待开始便拿上相应的宣传资料，供客户查阅。

(3)车辆介绍：要点是针对客户的个性化需求进行产品介绍，以获得客户的信任感。销售人员必须向客户传达与其需求有关的相关产品特性，帮助客户了解公司的产品是如何满足其

需求的，只有这样客户才会认识产品的价值。直至销售人员获得客户认可，挑选到了合意的车，这一步骤才算完成。

(4) 试乘试驾：这是客户获得有关车的第一手材料的机会。在试车过程中，销售人员应让客户集中精神对车进行体检，避免过多讲话。销售人员应针对客户的需求和购买动机进行解释说明，以建立客户的信任感。

(5) 报价协商：为了避免在协商阶段引起客户的疑虑，对销售人员来说，重要的是要使客户感到他已了解到所有必要的信息并控制着这个重要步骤。如果销售人员已明了客户在价格和其他条件上的要求，然后提出销售议案，那么客户将会感到他是在和一位诚实和值得信赖的销售人员打交道，会全盘考虑到他的财务需求和关心的问题。

(6) 签约成交：在成交阶段不应有任何催促的倾向，而应让客户有更充分的时间考虑和做出决定，但销售人员应巧妙地加强客户对于所购产品的信心。在办理相关文件时，销售人员应努力营造轻松的签约气氛。

(7) 交车：交车步骤是客户感到兴奋的时刻，如果客户有愉快的交车体验，那么就为长期关系奠定了积极的基础。在这一步骤中，按约定的日期和时间交付洁净、无缺陷的车是我们的宗旨和目标，这会使客户满意并加强他对经销商的信任感。重要的是此时需注意客户在交车时的时间有限，应抓紧时间回答任何问题。

(8) 售后跟踪：最重要的是认识到，对于一位购买了新车的客户来说，第一次维修服务是他亲身体会经销商服务流程的第一次机会。跟踪步骤的要点是在客户。

购买新车与第一次维修服务之间继续促进双方的关系，以保证客户会返回经销商处进行第一次维护保养。新车出售后对客户的跟踪是联系客户与服务部门的桥梁，因而这一跟踪动

作十分重要，这是服务部门的责任。

2、汽车售后服务流程

汽车售后服务流程主要有10个步骤：预约、接待、咨询、派工、诊断、客户认可追加项目、维修、质检、交车、跟踪。在短短的1个月的实习中，汽车售后服务的每个流程都有所了解，但是只参与了预约、接待、咨询这三个环节的工作，感触颇深。我深切的知道了有效的预约系统能保证客户在其需要的时候能获得服务，也可限度减少客户在接受服务前的等待时间。预约安排可以避免峰值时间，以便使服务接待有更多的时间与客户接触。；在客户来访的最初时刻，最重要的是使他放心。在客户到来时，接待人员应微笑示人，以舒缓客户的情绪，便于更好的和客户进行沟通并理解其要求。，这就是接待的重要作用；咨询是整个服务流程种最重要的步骤之一，是建立客户对服务人员和服务部门的信心的良机。通过体现诚挚的服务态度，传达提供其所需服务的意愿以及对客户个性化需求的关注，服务人员会赢得客户的信任。这有助于消除客户的疑虑和不安，并能让他们更坦率地描述其爱车所遇到的问题。以上是我实际的感受，其实说起来短短百字，但是做起来却是难，想要做得好，那就得加倍努力。

3、汽车日常保养

(1)汽车如果长期不保养的话，很可能出现事故，经常保养的汽车可以避免一些事故。

(2)法规对汽车有一定的规定，保养可以不违规。

(3)延长汽车的寿命，保持较好的车况，这是我们普遍知道的。所以汽车就像我们的皮肤一样，需要经常的保养。那么汽车怎样保养呢？汽车保养需要做的几项工作：清洁汽车外表，检查门窗玻璃、刮水器、室内镜、后视镜、门锁与升降器手摇柄是否齐全有效。检查散热器的水量、曲轴箱内的机油量、

油箱内的燃油储量、蓄电池内的电解液液面高度是否符合要求。

一、实习目的

- 1、加强和巩固理论知识，发现问题并运用所学知识分析问题和解决问题的能力。
- 2、锻炼自己的实习工作能力，适应社会能力和自我管理的能力。
- 3、通过毕业实习接触认识社会，提高社会交往能力，学习优秀员工的优秀品质和敬业精神，培养素质，明确自己的社会责任。

二、公司概况

惠宝电脑科技有限公司位于石家庄市高新区，专业研究、制造、组装、销售计算机整机及其周边产品，代理批发电脑组装所需各种硬件及配件。公司成立于1999年，员工120余人，代理七喜品牌电脑销售，批发零售华硕和盈通主板及ati和nvidia各系列显卡. 公司荣获“石家庄市优秀单位”，“石家庄市aaa级信用单位”等荣誉称号。

三、实习内容

我在惠宝电脑科技公司做电脑组装及销售工作，通过培训及亲身实践学习熟悉业务。公司首先对我们进行基本的电脑销售培训，同时也教我们去组装电脑。负责培训的工作人员首先给我们讲解大概的电脑安装顺序，电脑安装主要是主机的安装，各个部件的安装也是要求顺序，这样电脑组装起来才不会有所损坏，而且组装起来更加迅速。经过几次真正实践，我熟悉了硬件组装过程。装好电脑，接好线后，就是要装电脑操作系统，这个虽然简单，但也有细节要注意的，尤其是

电脑显示器的屏幕测试，一定要够细心才可以。经过几次动手，终于掌握了基本的电脑组装。接下来要学的，就是要记住一些部件的型号、功能、价格等方面的信息。现代科学发展进步飞快，软硬件更新速度日新月异，面对一大堆电脑部件的信息，要想很快记住还是有一定难度的。整个培训虽然简单，但整个流程下来还是很费心的，我也深深体会到工作和上学的不同。

培训之后，正式开始接触销售了。通过不断地向顾客介绍推销过程中，让我懂得销售员是需要高度的激情和恒心的，这些天的销售工作提高我的交际能力，能锻炼我们的口才。在这一个多月的实习当中我接待了很多客户，也不断的积累着自己的销售经验和技巧。从刚开始觉得销售只是运气使然，没什么技术含量，到后来真的认识到了销售其实真的是一门伟大的艺术。我也深深体会到销售行业必须遵循的第一原则，那就是顾客就是上帝，无论顾客多么刁钻，要求多高，都要尽量满足顾客。在实习的过程中，态度要求也很高，首先就是自己的仪表必须要整洁，给人一种干净的感觉，其次就是要有礼貌，脸上要尽量带着微笑，这样就保证了员工的基本素质，同时也是给顾客留下一个良好的印象。这也让我深刻的了解到，无论在何处工作，细节都是必须要注意的，因为细节决定成败。

四、实习总结和收获

在实习过程中我也遇到各种不同的顾客，他们会用各种各样的态度来对待你，这就要求你有很强的应变能力。实习中不仅要面对顾客，还要搞好和同事与上级的关系，要自己自动自觉的去做事，才能得到大家的肯定。

1. 思想上个人主义较强，随意性较大；
2. 有时候办事不够干练；

3. 工作主动性发挥的还是不够，对工作的预见性和创造性不够；

4. 业务知识方面特别是与客户接触沟通方面没有足够的经验，所掌握的沟通技巧还不够扎实等等。

由于公司规模较小，正处于发展阶段，我也发现了公司存在的一些问题如：员工管理上较为混乱，职责不够明确，公司没有一个有效地激励机制，造成一些员工的工作积极性和效率不高。工作公司产品库存繁杂，很多配件没有明确的数据，更没有销售预测和较为合理的库存管理，这也造成大量的产品积压和库存成本，由于电子产品更新较快，一些产品甚至积压后成为淘汰品，造成大量的资金浪费，公司应该在库存管理方面，应该用较为明确合理的库存管理，精确记录每件产品和配件，包括产品的品种、数量和日期，形成完整的库存现状，这也省去繁杂的人工作业，节省人力，提高效率，也降低库存风险和库存成本。

在短短一个多月的实习中，确实让自己成长了许多。在实习期间，我学到了许多东西，遇到了一些困难，也看到了自己本身存在着许多问题。虽然开始认为电脑的组装和销售不是一个太难的职业，但是亲临其境才意识到自己能力的欠缺和知识的匮乏。实习期间，我拓宽了视野，增长了见识，也体验到社会竞争的残酷。

实习，是大学生活的结束，也是自己步入社会努力工作的开始。在这短暂的实习期间，我深深感到了自己的不足，专业理论知识和实践应用上的差距。在以后的工作学习中，我会更加努力，取长补短，虚心求教，不断提升自我，在社会上贡献出自己的一份力量。将来无论在什么岗位上，都会努力上进，都会做一个对自己，对工作负责任的人！

一、实践目的：

自从走进了大学，就业问题就似乎总是围绕在我们的身边，成了说不完的话题。在现代社会，招聘会上都总写着“有经验者优先”，可一直处在象牙塔的我们社会经验又会拥有多少呢？为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，增加个人在社会竞争中的经验，锻炼和提高自己的能力，以便在以后毕业后能真正真正走入社会，我决定在假期内开展我的社会实践。作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会上各方面的人交往，处理社会上所发生的各方面的事情，这就意味着大学生要注意到社会实践，社会实践必不可少。

毕竟，毕业之后，我已经不再是一名大学生，是社会中的一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂得纸上谈兵是远远不及的，我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自己，才能在竞争中突出自己，表现自己。以后的人生旅途是漫长的，因此我们必须锻炼自己成为一名合格的、对社会有用的人才。而且，我深感到我进入大学并不是人生的终点，只有多吃苦才知道生活的艰辛不易。

虽然只是短短的时间我却觉得像经历数年。增长了许多课本上没有的知识。记得曾看到过这样的话：知识犹如人体的血液。人缺少了血液，身体就会衰弱；人缺少了知识，头脑就要枯竭。今年暑假没有提前去找工作，但我也积极的在找暑期工，暑期工多是辛苦而且少工资的，所以最后我还是经过同学的介绍在玛茜做一名销售员，销售员的工作相对来说比较轻松，而且又能够锻炼自己的口才。

二、实践内容：

1、实践概况：

暑假里从8月3号至8月16号这短短的13天时间里我到富尔玛家具城做销售助理。我所在的店是玛茜，玛茜主要经营软床、茶几。产品是面向中高层收入的人群。促销前的短暂培训，

了解家具的名称、性能、型号、价格行情等方面的知识，面对顾客时的语言组织，仪容仪表等。接下来就是正式的工作。每天早上早上8点上班11点半下班，下午2点上班5点下班。到达店后做好准备工作，摆好宣传资料，礼品赠品，然后调整好心态迎接顾客。

2、产品的熟悉：

家具销售在此前的工作中从没接触过，因而刚开始店里虽然安排了我做销售助理，但负责带我的领导还是让我先在公司熟悉一下店里的产品。产品以高档软床和茶几为主。我家具知识缺乏了解，这在面对客户时是大忌，卖家具时怎么向客户推销。为了尽快掌握家具知识，我找来了公司所有有软床茶几产品的说明，还通过网络查找相关资料，不明白的地方向老员工请教，不但了解了家具知识，还了解了一些实木的一些知识。通过学习，我很快熟悉了店里经营的产品，对产品基本上做到了如指掌，也大概掌握了市场上有关家具的信息。这些对之后的销售工作大有帮助。

3、学习业务流程：

做好日常管理工作。销售助理工作不但要参与销售过程，同时售后的很多管理工作也要跟上。作为销售助理，不只是在谈业务过程中做好领导的助手，还要能给领导提供有价值的参考，这种职能就体现在日常管理工作中。如做完一笔交易后进行客户信息统计，然后把这些提供给领导，这些工作看起来虽然琐碎，但在做的过程中却能锻炼一个人的统筹能力。

三、实践结果：

实践了一个月，对于销售家具的这块，我有了些想法。首先，大多数回答你“看看”的人基本上不是有意向买家具的人。当他们对你所销售的这个牌子的家具感兴趣的时候，他们会过来询问，此时，你再向他们介绍比较好。但是家具的价格

往往是一个比较大的需要考虑的因素，它影响着消费者的购买。质量等综合因素与价格是成正比的。往往都有不少消费者介于喜爱款的价格偏高而转向别的稍微便宜点的品牌。众所周知，服务态度会影响消费者的购买力，根据观察，我发现笑容可以吸引顾客，相反，过于严肃或者漫不经心就会使顾客绕远。由此可知，不管怎样，我们应保持十分的笑容去迎接每一位顾客。

虽然一开始我是比较木讷的，不过俗话说熟能生巧，经过一天的锻炼我慢慢适应了，往后就比较顺利了，我没有推销出产品，但我的工作态度还说的过去的。

四、实践心得

1、在这次实践中，我的口才得到了提高。在与顾客交谈的过程中我十分注意语境及说话的口气，并且及时改正一些不得体的地方，使我说话比以前更大方得体了。我觉得对于口才的提高，多说很重要，要尽量动脑筋说，大胆地说，不能像我第一天上班那样，不知说什么好。我相信说的多了，能力在不知不觉中就提高了。

2、在社会上要善于与别人沟通，语言是沟通的桥梁。如何与别人进行友好的沟通，这是需要长期的练习在学校是接触的人不是很多，而且大多是与自己一样的学生，说话也是没有多大的顾忌，开开玩笑也无伤大雅，话题也是自己所感兴趣的。工作之后接触的人多了，适应自己在学校里的沟通方式却不能适应与社会上各个阶层的交流方式，使我与别人对话时应变不及，使谈话时出现冷场，这是很尴尬的。

所以出了学校就要有本质上的改变，才能在社会上立足。不需要使自己的语言风趣幽默，但最基本的要说话得体，不能在话语中冷嘲热讽，要谨记“祸从口出”这个道理。与同事的沟通也同等重要。人在社会中都会融入社会这个团体中，人与人之间合力去做事，使其做事的过程中更加融洽，更事

半功倍。别人给你的意见，你要听取、耐心、虚心地接受。

4、在社会中要克服自己胆怯的心态。自己心生胆怯，做事就会畏畏缩缩，无法展示你的最佳状态，办事效率就降低了。

五、实践总结

实践中我学到了很多，也吃到了很多的苦，这些都是不能够对外人说的，我只好自己默默的承受，这些都是成长中的烦恼，只有经过了阵痛，经过了许多的事情，这样才会做到更好，也许自己还是对社会了解的太少，也许自己在经过漫长的时间后就会觉得，这样才是最好的！在今后的学习生活中，我将摆正心态，正确定位，发奋学习，努力提高自身的综合素质，适应时代对我们的要求，做一个对社会、对人民有用的人。这次社会实践活动的时间虽短，但它留给我们的启迪却是深刻而长远的。我通过积极参加社会实践活动，认识了社会，明确了自己的历史使命，激发了自己的学习热情，真正达到了受教育，长才干，作贡献的目的。

一、实习目的

让学生将所学的专业知识应用于社会实践中，进一步提高专业技能，使学生深化对所学知识的认识，将所学的理论知识运用于实践工作中，增强学生的组织管理能力、独立分析问题和解决问题的能力、实际动手操作能力市场预测与分析能力等综合能力。通过毕业实习接触认识社会，提高社会交往能力，学习优秀员工的优秀品质和敬业精神，培养素质，早点进入社会工作，从校园到社会的过渡，适应社会，为以后的工作打下基础。

二、实习时间

20__年__月__日—20__年__月__日

三、实习地点

__市__电器有限公司__专柜

四、实习内容

主要在店内销售__，有时会根据活动计划被派出去做外场宣传，学习了解公司性质、销售技巧、团队协作精神、礼仪等各方面的知识。掌握产品相关知识，凭着对长虹空调的了解和与其它公司产品的对比，突出本公司长虹空调的优点和公司的良好信誉，向顾客推销产品，并尽量推销系列产品，巧用销售技巧，出色地完成公司分配的任务。

在实习期间，我接触了一些办公用品，如传真机、碎纸机、打印复印机、扫描仪等，掌握了这些机器的基本操作。

五、实习体会

刚开始工作时，最要是熟悉产品和做一些打杂的工作，对于我来说刚进入陌生的环境难免会有些不适应，而且还要每天站着，不能坐着，刚开始上班的几天全身都痛，感觉非常的恼火，甚至有点后悔选着销售的工作，也不知道自己能不能坚持下来。庆幸的是我的同事们大都数都比较好，是同事们友善的微笑缓解我的脚痛，偶尔她们也会跟你讲讲她们当初参加工作的一些经验和心得体会，最开始做店内销售但是要适应站好几个小时，也可以看资料来熟悉产品转移注意力，能够得到她们的指导也是很高兴的，不够在销售技巧上你就别指望别人能教你多少了，都是需要自己细心的去摸索、领悟成为自己的销售技巧的，有的时候感觉就像是在一个大家庭，相处愉快合作愉快。但是有时看见他们抢单而恶语相向时，心里凉凉的。只要不促及到自己的利益，平时相处时都是很礼貌的，不管大事小事都要说声谢谢。对于我这个很少跟生人打交道的学生来说，是给我上了一堂礼仪课。

踏上社会，我们与形形色色的人打交道。没有了在学校的单纯友谊，确实挺留恋校园生活的，虽然我知道职场里面有很多勾心斗角的事情发生，职场也有很多潜规则，因此对于刚出校门的我来说得尽快适应，才能更好的发展。

我的公司主要是卖长虹空调电视的，同时也卖其他各个品牌的小家电，洗衣机、冰箱、微波炉等，我主要是卖长虹空调，作为一名空调销售人员，最基本的是要将自己所卖的产品熟记于心，与顾客沟通时了解了顾客的需求，根据顾客的需求推荐产品，为顾客推荐合适的机子，例如：顾客要在自己的小店面买一个便宜点的挂机，制冷面积十多二十平米，你就不能够向他推荐一款1万多柜机，先不说价格，就顾客店面的面积来看，柜机占用的空间较大，就算你说的再好，顾客是不愿意买的。还有就是了解顾客需求后“见鬼说鬼话，见人说人话”只要出发点好的，机遇会有的，最重要的把产品销售给顾客。针对顾客不情况采取不同的销售策略，这些都是平时在旁边旁听其他销售人员以及再卖出去的产品总结迟来的经验。虽然说刚刚开始的时候我的销售工作就是打杂的，但是在打杂的过程中学到很多，很快熟悉了公司运作以及售后服务，订单系统，熟悉了各个部门的运作及工作人员。这对于以后的工作是很有帮助的。

就这样在一边打杂，一边自学的情况下，销售额从最初的零逐渐往上增长，慢慢地摸索出了自己的销售方式，就是了解顾客需求，“见鬼说鬼话，见人说人话”根据不情况采取不同的销售策略，达到销售的目的。还要察言观色，因为工作上没有人会主动来教你一步步如何如何做，靠自己的主动性，别人最多只能给你一些提点，其余的还是需要自己去琢磨和学习。没事的时候就在店里熟悉产品知识，做到顾客问什么都能够答来，给顾客一个好的印象，还有就是微笑服务，解决顾客的需求。把握分寸，对什么应该说什么不应该说要心中有数。

“天下英雄皆我辈，一入江湖立马催”从学校到社会的大环

境的转变，身边接触的人也完全换了角色，老师变成老板，同学变成同事，相处之道完全不同。在这巨大的转变中，我们可能彷徨，迷茫，无法马上适应新的环境。我们也许看不惯企业之间残酷的竞争，无法忍受同事之间经常为抢单而争执得恶语相向的。很多时候觉得自己没有学到什么，不给你销售的机会，所干的只是一些跑单子、带领顾客去交钱的无关重要的杂活，但是正是因为这些杂活能够让你尽快的熟悉公司的运作，以及销售环节的个个要点。常言道：工作一两年胜过十多年的读书。3个月的实习工作时间虽然不长，但是我从中学到了很多知识，关于做人，做事，做学问，用3个月的时间学到了在学校3年也学不到的经验。

六、实习总结

1. 态度决定一切。尤其是做销售的，我就是个典型的例子，到公司一个多月了才卖出去一个单子，但是这也说明了销售的性质，销售有时候就是不能够急于求成，一下子就给自己规定很大的目标，完不成就灰心丧气的，不想做了，要始终保持一颗良好的心态，相信自己一定行，产品会卖出去的，既然选择了销售行业就不能打退堂鼓。
2. 要坚持，不能半途而废。尤其是在销售过程中，不能以一个月没有卖出去产品而放弃，我相信只要自己的工作做到位，认真地对待每一位顾客，销售不是一件难事。
3. 把我分寸，“见鬼说鬼话，见人说人话”。据顾客的不同情况采取不同的策略。达到销售的目的。
4. 熟悉品牌的优势与特点，对销售的品牌充满信心。再从顾客的角度找“为什么不买”的理由攻破，群体顾客需要分析谁是决定购买者，发动主战术向其主推。有些顾客的需求首先是不会用空调，需要学习，向你问东问西，你的辛苦讲解有可能白费，但是顶多是今天不买你的产品，他也学会了东西，终归他会对我有印象的多，这时候发给他发张广告彩页

他就会欣然接。

5、虚心向好的销售学习。学习沟通的技巧，要勤快，做事情要认真。

6、增强团队合作意识。无论是在什么地方工作，团队合作意识是必须要有的，要服从团队的管理，当然也可以提出合理化的建议，工作中要有主见，审时度势。与同事相处一定要礼貌、谦虚、宽容、相互关心、相互帮忙和相互体谅，营造出一个良好的工作氛围，氛围好了，自然工作的心情也好了，心情好自然销售热情高，销售额也就慢慢增长了。

我会继续努力，向朋友一样真心对待每一位顾客。我也会在以后工作的对待上保持这份销售的热情，做一个对社会有用的人。我在这份工作中得到了许多体会与心得，或许每一个人会把在每一份工作中的酸甜苦辣自动转换成对这份工作的抱怨连连，但是我真心的面对了这个工作。我相信这是我人生中的机会与经验，是一本永远都要努力学透的课本。

在短短的3个月工作中让我从中学到了好多的东西，这些都是从书本中学不到的。在实践中我才体会到，原来自己知道的，懂得的东西真是太少太少了，正所谓是：书到用时方恨少啊！觉得自己其实就像是一张白纸。通过这次社会实践，我不但认识到自身的不足，也学到了一些东西，待人接物，为人处事等等。并且丰富了自己的知识面，拓宽了自己的视野，锻炼了自我，强化了自我。所以我们要想在这个社会立足，要想适应这个社会，我们必须不断的壮大自己，不断的努力，这样才不至于被这个竞争激烈的社会淘汰。我在这份销售工作中积累了很多销售实战场上的销售技巧，这都是自己在无数的消费者的问题面前一点点摸索出来的。

在今后的工作中，我会更加努力地学习销售知识，争取做一个金牌销售，我们都还年轻，趁着年轻，不能让宝贵的时间付之东流，为了美好的明天加油。