

# 最新话务员心得体会(汇总7篇)

心得体会是我们在经历一些事情后所得到的一种感悟和领悟。我们应该重视心得体会，将其作为一种宝贵的财富，不断积累和分享。下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 话务员心得体会篇一

作为一名话务员，对于这个工作岗位的选择是经过深思熟虑的。如何能够找到一个稳定的工作，能够充实自己的技能，同时又能够帮助他人，成为了我考虑的重要因素。于是，我选择了成为一名话务员，这个职业看似简单，却充满了挑战和机遇。

### 第二段：与客户的沟通

作为一个话务员，与客户的沟通是日常工作的重要内容。无论是接听电话还是处理邮件，与来自各方面的客户进行有效的沟通时至关重要的。在与客户进行沟通的过程中，我明白了沟通的重要性和技巧。通过倾听客户的需求，了解他们所面临的问题，我可以更好地为他们提供帮助和解决方案。

### 第三段：应对挑战

作为一名话务员，每天都可能面临各种各样的挑战。有时客户可能会感到不满意甚至愤怒，有时可能会遇到各种不同的问题和情况。这时我必须保持冷静和专业，尽力解决客户的问题。无论是遇到困难的客户还是复杂的问题，我都要保持耐心和努力，坚持到底。通过这些挑战的经历，我学会了处理问题的能力，也提高了自己的应变能力和抗压能力。

### 第四段：提高与学习

话务员这个职业不仅要求能与客户有效的沟通，还需要掌握一些技术和知识。我时常参加各种培训和学习课程，提高自己的专业能力。我不仅学习了如何更好地解决客户的问题，还了解了一些与业务相关的知识。通过不断学习和成长，我能够更好地帮助客户，同时也提升了自己的职业竞争力。

## 第五段：对话务员工作的体会

回顾这些年来作为话务员的工作经历，我深刻体会到了与人沟通的重要性和技巧。通过与各种不同类型的客户的互动，我学会了了解他人、关心他人和帮助他人。每一次成功地解决客户问题和提供帮助的经验，都让我感到满足和自豪。这个职业既给予了我成就感，又让我学到了很多宝贵的经验和技能。

## 总结：

作为一名话务员，从选择这个职业到如今的工作体验，我发现这个职业不仅充满了挑战，也带给了我很多成长和机遇。通过与客户的沟通和问题处理，我不仅提高了自己的职业能力，也培养了自己的专业素养和人际交往能力。作为一名话务员，我深切体会到了与人为善的重要性，并且时刻保持对他人的尊重和关心。这个工作经验不仅让我成长为一个更好的话务员，也让我成为一个更好的人。

## 话务员心得体会篇二

时间飞逝□20xx年又到来了，我的大学学习生涯也即将要结束了。在大学时期即将结束的前夕，突然发现自己的压力大了好多，是不是因为工作呢？我想或许吧。在这个社会里，淘汰的速度快的吓人，更何况我们没有专业性强的大学生而言。似乎我们即将踏入一个大风浪一样。为了可以让自己在实习中有个好的过程，自己决定找份工作，至少可以体验下自食其力的感觉和提前体验社会的竞争和无奈。记得在刚刚入大

学时期许多的朋友都对这里抱着梦想，除了一个初中好友在如今凭着他几年的社会经验和‘莫打滚爬’里开创了自己的一片天地，他的志向和抱负都一一实现了。而我们是刚刚从大学的‘温室’走出来，在现在的社会中找到一份实习工作单位是非常的困难。很多单位就怕培养了上手，但是介于大学生的不稳定性而不花人力的招聘。还好，自己用努力来完成了我的实习生活。

在半个月的的时间的时间里，我了解了公司的进程，在岗位上 是话务员的，其实我觉得在还没有从事这个职位的时候，话务员的工作是很轻松的。白天工作只是打打电话。不用牵扯销售。更加不用像业务员一样要出去跑单。

在第三周才慢慢改变了我的想法和看法了。我们开始每天的电话量是30通以上，其实这些电话里面就夹杂了许多没有体验过的和人生境遇的心理变化。

在我们联系的客户都是企业老板经理，在他们眼里时间就是金钱，他们忙于业务和生意，怎么还有时间给我们打电话呢，这就让他们产生了急躁心情开始有点不耐烦了，直接挂电话的还是文明的，没碰见一个骂人的就不错了。

有次在打电话的事情里，对方是一女的，态度都是比较凶的，经过一番的说话后，我终于晓得电视剧的肥皂剧情的一句话：女人何苦为难女人。其实我们也只是说态度的话是很难缠的。导致我们的工作也是挑战性的。

实习期里我们每天说的最多的一句话就是：您好，请您给我们几分钟的时间。。。。欸，可能大家都遇到过电话销售，其实我们这些话务员也不容易啊。没有顶着上司的压力，还得忍受在电话里不理解人的破骂。

实习期结束后，我发现我的忍耐力相当好了，或许这个就是工作给我带来了变化，不过相信做个每个工作我都可以做得

到忍耐的。虽然结束后，我还是会怀念着实习期与同事相处的快乐，但是在今后我也学会了怎么相处人相处事情。人生第一份的工作总是会给自己带来许多收获和体会，相信自己在今后会更加努力的做好接下来每一份的工作的。

## 话务员心得体会篇三

作为现代服务行业的重要一环，话务员工作是为客户提供电话咨询、解答问题以及处理投诉的重要岗位。话务员需要具备良好的沟通能力、耐心和应变能力，以应对各种客户需求和突发状况。我作为一名话务员，已经有三年的工作经验，下面将分享我的体会和感悟。

### 二、技巧总结

作为一名成功的话务员，技巧是必不可少的。首先，要学会聆听。在与客户沟通时，我们应该全神贯注地倾听他们的需求和问题，不打断也不急于回答。只有通过听取客户的意见，我们才能更好地把握他们的需求。其次，要学会控制情绪。在与客户沟通时，遇到投诉或者冲突是不可避免的。在这些情况下，我们不能被情绪左右，而是要冷静应对，与客户进行有效的沟通和解决问题。最后，要学会提升自己的专业知识。只有掌握了公司产品和服务的细节，我们才能更好地为客户提供准确的信息和解答。

### 三、挑战与成长

话务员工作的挑战和压力常常会让我们感到疲惫和厌倦。尤其是在忙碌的节假日或者公司推出新产品时，电话接待的数量和种类会大幅增加。然而，正是这些挑战激发了我的成长动力。在高压环境下，我学会了更好地处理工作与生活的平衡，提高了工作效率和责任感。我也学会了处理各种复杂的客户情绪和解决问题的技巧，提升了自己的专业知识水平。随着时间的推移，我已经逐渐从一个初级的话务员发展为负

责培训新员工和解答疑问的高级话务员。

#### 四、感悟与收获

在这三年的话务员工作中，我收获颇多。首先，我体会到了工作的重要性和意义。作为话务员，我能为客户提供及时有效的帮助，解决他们的问题和疑惑，这让我感到非常满足。其次，我学会了真正倾听他人的需求和关注。每个客户都有自己的故事和需求，我们需要尊重他们并给予关心。最后，我成为了一个更有耐心和更有同理心的人。在与各种客户沟通的过程中，我学会了如何与不同性格和情绪的人相处，并更好地了解他们的需求和情况。

#### 五、展望与期许

作为一名话务员，我希望未来能够继续发展自己的能力和专业知识，成为公司的佼佼者。我会继续学习新的沟通技巧和解决问题的方法，以提供更好的服务。同时，我更期待在工作中能与更多的人建立良好的关系，结识各行各业的精英人才。我希望通过自己的努力和成长，能够为公司带来更多的价值和贡献。

总结起来，话务员工作并不轻松，但却是一份充满挑战和成长的工作。通过努力学习和实践，我们可以不断提升自己的能力和专业水平，并为客户提供更好的服务。作为一名话务员，我将继续尽心尽力，迎接新的挑战 and 机遇，并为公司和客户带来更大的价值。

### 话务员心得体会篇四

在现代社会中，话务员是一个非常重要的职业。他们在电话中起着桥梁的作用，连接了客户和他们所需要的服务。作为一名话务员，我有幸能够亲身体验这个职业带来的种种感受和困惑。在这个过程中，我深深地认识到了话务员的重要性

和责任感。在这篇文章中，我将分享我的心得体会，包括如何提高沟通技巧、处理客户投诉和应对压力等。

首先，作为一名话务员，良好的沟通技巧是至关重要的。一方面，我们需要清晰地表达自己的意思，以确保客户能够准确地理解和接受所提供的信息。另一方面，我们也需要倾听客户的需求和问题，并积极地与他们互动。为了提高我的沟通技巧，我积极参加培训课程，并多次模拟客户和上级的对话。通过这样的练习，我逐渐掌握了如何高效地传达信息和解决客户的问题。

其次，处理客户投诉是话务员必须面对的挑战之一。虽然我们尽力提供最好的服务，但在某些情况下，客户仍然不满意。在这种情况下，关键是要保持冷静并专业地解决问题。我学到了如何倾听和理解客户的不满，并及时采取措施解决问题。而且，我也意识到了客户投诉中的一些共同问题，例如信息不准确、服务不及时等。因此，我着重改进了自己的工作方式，确保客户在每一个环节都能得到满意的服务。

此外，作为一名话务员，我们常常承受着巨大的压力。处理大量的来电以及快速而准确地回答客户问题需要我们保持高度的集中力和耐心。在压力之下，我学会了如何调整自己的情绪，并灵活应对各种困难。我学到了冷静思考并迅速做出决策的能力。与此同时，我也意识到了保持良好的工作生活平衡的重要性。在满足我的工作需求的同时，我学会了放松自己，保持健康的生活方式，以更好地面对压力。

最后，作为一名话务员，我感受到了这个职业所带来的满足感和成就感。每当我能够解决客户的问题，提供帮助或听到他们对我的服务表示赞赏时，我都感到非常愉快。我意识到自己的工作对客户来说是有意义的，并且能够对他们的生活产生积极的影响。这个意义远远超过了薪水和职位的荣耀。作为一名话务员，我以为自己为客户提供了最好的服务而自豪。

总之，作为一名话务员，我通过我的工作和经验学到了很多。我不仅提高了我的沟通技巧，处理客户投诉的能力，还学会了应对压力和保持工作生活平衡。同时，我也感受到了这个职业的满足感和成就感。话务员这个职业虽然有其困难和挑战，但也是充满意义和价值的。我为能够成为一名话务员而感到自豪，希望通过我的努力，为客户提供更好的服务。

## 话务员心得体会篇五

（一）要遵守职业道德。

（二）计件工资更有利于资本家加强对工人的剥削。

（一）不同年龄段的人对访问的态度不同。

5天的工作中我共拨出了1872个电话，其中拨通的电话共有1153个，这些每天电脑上都有显示。若接电话的是位女士，“女士您好！我是武汉新视点市场研究公司的访问员，我们正在对女性消费者进行一项有关美容化妆品方面的访问，想听听您的宝贵意见与建议，能耽误您一会时间吗？非常感谢！”这是我们访问的开场白，若接电话的是男士或小孩则稍有变化。从拨通的这1153个电话中我发现：

1、年龄在30岁以下的人都比较随意，在时间方面比较豁达。听了我的开场白一般都会笑着慢条斯理地说句“那你问吧”！

3、年龄在50岁以上的人则如孔子所云“而耳顺”。他们通常会以聊天的口气回答你的问题，“孩子们都在外工作，只有我们老两口在家。”

（二）不同年龄段的人心态不同。

2、30岁到50岁之间人则不同，他们几乎都有家有事业要操心，上有老下有小要照顾，所以在时间方面很苛刻。同时，他们

见多了这大千世界的种种骗局与陷阱，大多对社会上的一些事持怀疑态度，因此更不会为一个陌生人的所谓的访问留出时间。

3、50岁以上的人呢，他们已是或将是老人，现在的他们对人对事都表现出老者的谙熟与安详，所以会胸有成竹地与陌生人交谈。同时，很多老人住在空巢家庭，老了却享受的是寂寞，因此也希望与人交谈。听了那么多电话后，老人那表面上是在闲聊实则透着凄凉的声音让我印象颇深。天下的儿女们，常回家看看，多关心关心我们那年迈的父母吧！

### （一）做任何事都得有耐心和信心

还记得我作话务员的第一天，开始一连拨出去了200个电话，可要么没人接，要么不是家庭电话，要么不是20岁至50岁之间的女性，要么人家听到一半就挂掉……总之就是一份问卷也没完成。当时我口干舌燥，心里也很不是滋味。想想花了大半天时间竟一无所成，就不想再继续访问下去了。后来，我旁边的同事告诉我，他昨天来总共打了一天的电话都是一份问卷也没完成。哎，你也太背了！我在心里哀叹我们俩同命相连。“可我今天还是坚持来了，果然做成了两份。你今天还有这么长时间，再坚持坚持，说不定待会儿就能做成了呢！”同事见我很沮丧，又安慰我道。我想想也是，就又拨起号码来。皇天不负有心人，终于让我在拨通第247个电话后完成了一份问卷。看来，做任何事都得有耐心和信心，即使失败了100次也不要放弃第101次，因为站起来只需比跌倒多一次，也许下一次我们就会成功。

（二）一份耕耘不一定会换来一份收获，但不耕耘就一定不会有收获。

在我作话务员的这5天中，虽然我总共拨出去1872个号码，但只完成了23份问卷。期间费的口舌很多，成果却并不丰硕。可是如果我在第一天一看打了很久还是等于零的时候就不干

了的话，我岂不是连23份都完成不了。所以说，虽然一份耕耘不一定能换来一份收获，但不耕耘就一定不会有收获。正如姚明说的，努力不一定有结果，但不努力一定不会有结果。

以上林林总总这么多，就是我在这次社会实践的过程中所理解的，所得到的，所思考的，亦可以算作是我的大学四年中第一次参加社会实践的实践报告吧。通过这次虽然很短但不同校园生活和家庭生活的实践，我已经能隐隐体会到社会远比还是学生的我所想象的要千姿百态与包罗万象。校园生活单纯而美好，在校园我们能学到许许多多的知识，但这远远不够，要进入社会，适应社会，我们还必须早早地到社会中去实践，去锻炼去积累经验。宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来。只有能把我们所学到的理论知识与社会实践结合起来，能用理论去指导实践，我们才会不被社会所淘汰，才会在将来成为对社会有用的人。所以，我会珍惜大学四年中的每一次实践机会，积极参加社会实践，努力提升自己，为将来更好的适应社会做准备。

## 话务员心得体会篇六

党的初心是为人民，党的使命是为国家和民族。作为一名话务员，我深知自己肩负着党和人民的重要使命，通过为人民服务、为国家贡献自己的一份力量。近期，我们话务员进行了一次学习党史的培训，让我深感党史对于我们的教育和引导的重要性。在学习党史的过程中，我有了一些新的心得体会。

### 第二段：受党史教育的重要性

学习党史是每一名党员的基本功。党史是党的宝贵精神财富，是党同人民群众紧密联系在一起纽带。通过学习党史，我们可以更好地了解党的发展历程、党的初心和使命，提高政治觉悟、思想觉悟，不断坚定对党的信仰和忠诚。学习党史可以向我们展现众多为党和人民事业奋斗的先烈们的英勇事

迹和崇高精神，激励我们保持时刻为人民服务的初心和使命。

### 第三段：深刻领悟党史的意义

党的发展历程中，涌现出一批批优秀的党员，他们以非凡的勇气和智慧，为我们攀登科技高峰提供了强大的动力。深入学习党史，我们可以更好地认识到党和人民在历史上的不平凡奋斗和光辉业绩，更加深刻地感受到党的正确领导对国家和人民带来的深远影响。同时，我们也能从党史中汲取智慧，不断提升自身的能力水平，为党和人民事业作出更大贡献。

### 第四段：实践中的体验与践行

学习党史的过程中，我深感党史教育并不是停留在纸面上的，而应该通过自己的实践践行出来。作为一名话务员，我发现党史中的“奉献”二字深深感染了我。我时刻将人民利益放在首位，在为广大客户提供服务的过程中，积极主动地倾听他们的需求和问题，并尽我最大的努力解决他们的困难。在工作中，我时刻提醒自己党员的身份，时刻保持对党和人民事业的忠诚，不断做出积极的贡献。

### 第五段：对未来的展望

学习党史只是我们人生道路中的一个起点，我们需要将党史的精神融入到我们日常工作和生活的方方面面。未来，我将不断学习，不断提高自身综合素质，为人民群众提供更优质的服务。同时，我还将带领团队共同进步，发挥团队合作的力量，为党和人民事业的发展努力奋斗。只有通过不断深入学习党史，我们才能真正感悟到党的伟大、党的正确性和党的决策的科学性，进而才能更好地为党和人民事业贡献自己的力量。

总结：

学习党史是每一名党员的基本功，通过学习党史，我们可以更好地了解党的发展历程、党的初心和使命。深刻领悟党史的意义，我们可以不断提升自身的能力水平，为党和人民事业作出更大贡献。在实践中进行党史的践行，将党史的精神融入到日常工作和生活中。只有通过深入学习党史，我们才能真正感悟到党的伟大、党的正确性和党的决策的科学性，进而才能更好地为党和人民事业贡献自己的力量。未来，我将继续努力学习，为人民群众提供更优质的服务，并带领团队为党和人民事业的发展努力奋斗。

## 话务员心得体会篇七

大三的暑期很快就到了，为了让这个暑假更有意义，我决定在假期要好好实践一下，提前体验一下社会中的无奈和竞争。高中一同学很有志向和抱负，她的公司在大家的祝福中开始挂牌营运了。大学生在假期找实习单位是非常困难的，因为时间短，很多单位不想花人力，物力和资金来手把手教会我们，然后个把月的时间刚好上手，就准备回校了。同学很照顾我，允许我来公司实习，而且还带有底薪，虽然底薪少的得刚好够吃，但是觉得已经很好了。我在公司里面是做话务员的。在还没有从事这个职位的时候，觉得话务员很轻松的，整天打打电话就行了，不用出去跑，不用出去晒太阳。我从放假至今是第三周了，我觉得我改变了这个看法。我得出了很多与我刚来这个公司的相左的想法和感悟。

话务员没有我想象中那么轻松，而是一项非常具有挑战力的职位。我们每天的电话量在20通左右，看起来好像少了点，可是光是这20通电话就夹杂了人生许多境遇和未曾体验过的心理变化。我们所联系的客户群体都是些企业经理和老板，他们在忙着挣钱，忙着谈生意，而我们的电话往往是在不经意间就打了过去。和善的客户就会认真听完我们所说的话，急躁点的，就不怎么听了，不怎么听也就算了，是狠狠的挂断了电话。我现在也终于明白了几个道理，异性相吸的道理和同龄相通的道理。我是女性，所以一般我打电话给对方去，

一般如果是男性接的电话，他们都会比较认真仔细的听我讲，而如果对方是女的话，一般态度都是比较凶的，我终于体会到了“女人何苦为难女人”这句话。更进一层的就是，如果对方的年龄也正处20几岁的，不管男女都很会尊重人，都会很认真的听完我们的话，而如果是中年人的话，那就是毫不客气的了，不管是男性女性，态度都是很急躁的。

## 篇二：话务员实训心得

接听迅速。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己着想，迅速接听电话，为客户、为自己节省宝贵的时间。礼貌用语。拿起电话的第一句应该是：“您好！”紧接着就必须报名自己的身份——“您好，某某公司，有什么可以帮助您吗？”当然与此同时最好通过客户资料，在通话中经常使用客户的姓氏尊称他。在与交谈时，可以及时稍微介绍新的业务。“请您稍等。”在电话接听中，尽量少用。因为对业务熟练掌握的话务员会熟练的回答客户的疑问，既为别人又为自己节省了时间，又能解决问题而令客户满意而归，从而提升公司在客户心目中的地位。表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，我们的美貌、漂亮的衣饰对我们几乎没有什么影响，有影响的是我们的面部表情和说话语气、声调。我们是公司形象的一面镜子，公司形象的好与坏就在与我们我的表现，因此，在电话中，一个优秀的话务员必须作到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。恰当控制情绪。

我们应具备良好的服务品质，包括用心倾听客户的诉求、准确理解客户行为、积极受理客户提出的问题。我们会经常接到投诉电话，常常客户不由分说，怒火直冲我们而来，甚至出现粗语，作为一个常人面对攻击，一般都会做出强烈的情绪反应和语言冲突。但是作为我们，职业道德要求我们不能这样做。我们只是工作状态中的一个角色，客户大发邪火不是针对座席员本人而发，更不是对我们作人身攻击。客户只

不过是对我们这个角色以及座席员所代表的公司、企业或产品发火。我们应适时调整自己的不满情绪，用自己的责任心，训练有素的专业知识来营造美好的声音形象，用积极的心态来调动自己的嗓音，通过友好的声音来感染客户，使客户的愤怒冰释，从而扭转这一不友好的气氛。学会用心倾听。

在与客人的开始几分钟，聚精会神倾听客户的信息，保持礼貌态度，提高工作质量。遇到投诉反馈意见，要弄清客人的全部要求，准确理解客人的意思，要抓住问题中心，尽可能不让对方多讲无关紧要的事，为正常的工作状态保驾护航。结束通话。当客人问完所有问题，我们也做了相应的操作之后，双方的通话就要结束了。这时，切忌说：“如果没有其它事，那就这样吧。”以此催促客户结束谈话，表现出我们的不耐烦。要尽可能向客人表现出我们的关心，“某某先生，您看除此之外，您还需要其它什么服务吗？”如果客人真的没有其它要求，他自然会主动结束谈话。以上是我入职以来的心得体会，我清楚知道我离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好！

### 篇三：话务员实训心得

我并不是什么哲人，也不是什么学者，我不想评论这个社会，我只想说说我这次实习的感受。

话务员，这份工作，需要的并不是你那高人的口才，也不是你那动人的嗓音，它更多的是需要耐心，抗压能力，还要耐得住寂寞。打电话，通知客户领取一份\_\_\_\_\_，用固定的话术，这并不难，而且可以说是相当简单的，但是，每天要把这件简单的事做上三四百次，这是有难度的；要是持续不断地做上一个星期，一个月，一年，甚至是更长时间，那是相当不容易的。试想一下，你连续不断地每天做同一件事，而且每天还要做上三四百次，你不烦吗？你不感到乏味吗？你真的是机器啊？机器也有损耗的时候啊，更何况是一个有思想，有

追求，有血脉的人啊！不过，有很多的人在那儿做了很长时间，那儿的很多人是有追求的，因而就有了动力，因而就能耐得住寂寞。那儿真的有很多人可以被称为是“天后”，尤其是那一位——她开学也是读大二，不过她已在那儿工作了一年了，现在就要入司了，她电话打得特别棒，与她通话简直就是一种享受，但我知道，每一个成功人的背后都隐藏着自己的汗水，泪水，还有那永不言弃的毅力！她也不例外，我虽然不知道她的上一年是如何具体度过的，但我敢肯定她的付出一定是很多的：时间，青春，精力……我尝试着幻想她上一年是怎么打电话的：或拒绝或接受，这样的经历造就了她的从容与淡定，永不放弃，为了自己心中的梦，而不懈地努力，奋斗。因为一份耕耘，一份收获。

这次实习让我想到了很多，也让我成熟了许多。从客户的话语中，我似乎看出现代人内心的一些本质的东西，从而反应出这个社会中的的一些现象，有的东西真的很耐人寻味。

我与那的大部分员工，主管相处得十分融洽。她们说我有思想，很努力，很踏实，并且很有磁场。她们说我身上有一种让人难以拒绝的磁场。她们喜欢和我谈笑，喜欢和我一起工作时的感觉，喜欢被我磁场作用后而感到的轻松与激情……离开那儿时，我真的很不舍，很留恋，心中有一种淡淡的忧伤……业务员实习总结虽然，我在那儿只实习了两个星期，但是，这两个星期给了我太多的感动与不舍，它让我明白了许多，也让我改变了许多。从她们身上，我学到了很多。她们让我懂得什么叫坚持，什么叫忍耐，什么叫敢于尝试。

#### 篇四：话务员实训心得

一、实习目的：

二、实习时间：20\_\_年7月—20\_\_年10月；

三、实习所在：(这个自己写下)

四、实习部门或岗位:电话营销部门的话务员;

五、企业基本情况:(自己了解了在自己写下主要是公司的历史什么的)

六、实习内容和历程:

### (一)、培训

我在红莲公司实习期间,有1个星期是在接受培训。这是针对新进话务员做的一个基础培训,包罗日常用语的培训、话务员语音语调培训、业务集美娱乐场培训几大部门。其中业务集美娱乐场是重点,也是个难点,对于我这样从未接触过这一行的人来说,联通的业务集美娱乐场简直就是经书,可是没措施,不懂也得硬着头皮背。记的那段时间里,光是基础集美娱乐场我就抄了一大条记本,再加上一本厚厚的培训质料和新推出的一些业务,我险些每天都是在抱着这些“集美娱乐场点”在背,简直太恐怖了,可见做话务员也不是什么简朴的事。我是一个誓要坚持到底的人,所以一点都不敢疏忽,继续在整理条记,寻找质料重点,相互讨论,甚至课余时间都在交流背诵的要领和技巧。

虽然,在公司的学习并不全是需要我们死记硬背的。信息总是不停更新,网络上包容了更多更新的重要资料及数据,我们除了练习操作一些界面外,还要搜索更为集美娱乐场的信息。在这方面,作为新一代的大学生,我们照旧很有优势的,而上网更是我们的兴趣所在。在接受培训的那段时间里,我们满怀热情,无时无刻不在期待着上机事情的那一天!

### (二)、有苦楚,也有欢喜

上班的第一天,我刚踏进机房的门,未见其人,先闻其声:许多话务员小姐甜美而礼貌的声音此起彼伏地传入耳瞽。绕过班长台,首先映入眼帘的是一个个蓝色的办公座位,整齐的

排列在大厅里，每个位置上摆放着电脑设备，话务员小姐们都戴着耳麦，对着电脑屏幕噼哩啪啦地敲击键盘，泛起在眼前的是一片忙碌的景象。在这略显紧张的情况中，却没有一丝忙乱，虽然每小我私家都在争分夺秒，但一切仍井然有序，之前培训师所说的“微笑服务”在这里更是有了完美体现。

我坐到自己的位置上，打开电脑，启动每个界面后，很庄重地把耳麦戴上了，似乎正开始一项很神圣的事情，正了正话筒后，马上迎来了第一个电话，是一位小姐要给她的朋友留言。我其时很兴奋，因为这项业务的操作是最简朴的，所以我立即礼貌地问了她的留言内容以及她的姓氏，在确定她没有遗漏的留言之后，随着这个用户的一声“谢谢”，我的第一通电话便顺利结束了。我紧张的险些能听到自己心脏跳动的声音，一股成就感油然而生，但我还来不及平复这激动的心情，电话已经接二连三的打了进来。

作为一名及格的话务员，除了普通话要尺度、业务熟练外，还必须使用礼貌用语，保证语音的甜美热情，以此体现对用户主动热忱的服务态度。如果不是明显的骚扰电话，一般来说，话务员是不行以自己挂机的。

在事情中，我遇到的用户大部门都是彬彬有礼，通情达理的，所以我们的业务交流总是在一种轻松愉快的气氛中进行和结束的。但事情并不总是一帆风顺，有时也会遇到一些比力难缠的用户。有一次，我接到了一个电话客户，这个用户也许是个脾气急躁的人，没等我的服务用语说完，他已经迫不及待地破口痛骂了，责骂我服务不抵家，甚至另有些更难听的粗话。初次遇到这样的用户，而且让人如此无理痛骂，我心里很是难受，甚至其时眼泪都在眼眶里打转了。不外事情依旧要继续的，所以我控制住情绪，保持好语音语调，耐心同他解释清楚，最后也总算是顺利挂机了。遇到这样令人郁闷的电话时，除了明白应变以及有技巧的交流外，最重要的就是要明白在心理上进行集美调治，以免影响厥后的事情。

随着时间的推移，我徐徐地发现，虽然这件事情只是坐在一个大厅里接电话而已，但是通过一支细细的麦管，我却可以接触到社会上各式各样的人，同种.种人物打交道。感受就象是在一个小小的窗口前，突然打开了一个缤纷的世界，我用心地为这个世界事情着，而这个世界所给予的批驳评价也时时牵动着我，影响着我的所有情绪。但无论如何，情绪归情绪，哀与怒只能是放在心里的，我却万万也不敢将之带入下一个电话之中的。

还记得内训时，班组长对我们说：“你们很努力也很优秀，但却仍欠专业。在语音包装上，虽然需要语音甜美，但更注重的是吐字清晰，言无歧义。在受理业务时，并不是用户说什么就要答什么如此简朴的，还需要学会主动服务，主动引导用户。还要针对差异的用户，接纳差异的技巧来进行相同，并保持和颜悦色，让用户听到你们的微笑。同时，可以制止不须要的投诉。做任何事都是一个原理：把自己当成别人，把别人看成自己！”刚开始，我对此不以为然，但是通过事情的实践，也逐渐悟出其中的要义了。

## 七、实习体会和收获：

经历3个月的生产实习终于结束了，我和公司的职工另有领导都相处得很是融洽，各人对我也眷注备至，时常给我勉励和资助；我事情的时候也是兢兢业业，不仅顺利完成事情任务，事情之余还经常总结经验教训，不停提高事情效率，虽说事情中我也会犯一些错误，从而受到领导批评，但我认为这些错误和批评是能极大的促进我的事情热情，让我能在以后的事情中谨慎小心，提高事情效率。在和各人事情的这段时间里，他们严谨、认真的事情作风给我留下了很深刻的印象，我也从他们身上学到了许多自己缺少的工具。这次生产实习虽然说时间比力少，但是却让我知道了许多在大学学习期间无法了解的社会经验，这对我来说是很名贵的。

这次实习我总结了以下几条经验，在以后的生活中如果我能

吃透这些经验，将会使我受益匪浅。

第一:在事情岗位上一定要勤于思考，不停革新事情要领，提高事情效率。像在平常我的事情中，差异的服务工具，我要用差异的语气和情感与他们交流。经常站在服务工具的角度想问题。可以更好的提高业绩和乐成率。这也是厥后我的业绩能够越打越好的主要原因。公司的日常事情都市比力繁琐，而且几天下来也会比力枯燥，就是需要你多动脑筋，不停地想方设法革新自己的事情要领，寻找或是设计简捷的流程，提高事情效率，淘汰事情所需时间。实际上勤于思考在事情中是很重要的，在思考如何提高事情效率的同时，自己也能够学到更多的集美娱乐场，掌握更多的技术。当你在较短的时间内就完成了自己的事情，你将留下更多的时间去放松，去学习，去和别人打交道，这对你来说是百利而无一害的。

第二:在与别人打交道时一定要主动积极。我自己自己是个相对比力外向的，擅长主动和别人交流打交道，但是在此次实习中我也发现了自己的不足。好比在刚开始实习的几天内，因为我是女生比力怯生，和办公室的几位同事打过招呼后就不敢说什么了。只敢跟熟悉的人之间交流。虽说我是怕影响他们事情，也因为不了解事情情况不能顺利交流，不能快速学习到事情经验。通过实习我也认识到了自己的不足，面对缄默沉静不语的尴尬，自己有责任和义务去与别人主动交流。在公司里一个新的职工到来时很平常的，老师傅们也没有须要主动和一个新职工主动打交道，这时候你就应该主动去和别人交流，介绍介绍自己啊，拉拉家常，体贴一下事情啊，都市让各人认识你，了解你，对你留下良好的印象。在厥后的实习中我已开始能和各人愉快的交流，就是出于自己的积极主动。各人提出的看待提高业务效率的措施，也让我受益匪浅。

在事情的时候同样也要积极主动地和别人交流。在今后的社会事情中，事情不再是一小我私家所能完成的，那是几小我私家或是一个团队的事情，而且你还必须去资助别人或是接

受别人的资助已完成事情。因此你不能期望你自己一小我私家就能完成任务，或是看到别人有困难也不去资助。虽然此次我是来实习的，由于对业务的不了解以及专业集美娱乐场的不熟悉，只能够在领导的部署下进行一些相对简朴的事情，但是我也很积极地去资助别人完成自己力所能及的事情。就好比在实习中，在领导没有分配任务的空暇里，我就常主动询问周围的事情人员有没有需要资助的，有时候别人也欠美意思麻烦我，我就主动肩负他们的事情。这样子不仅锻炼了自己，资助了他人，还融洽了你与别人之间的关系，在今后的事情中人家也更乐意与你交往了。

第三:事情时一定要一丝不苟，认真仔细。一个职员在公司的大部门时间都是在事情的，这就要求他在这段时间内一定要小心谨慎，一丝不苟，不能老是堕落。有时候一个失误不仅仅使你自己的事情进程受阻，还会影响他人，甚至受老板批评责备，因此认认真真地做每一件事情就显得尤其重要。为了不使自己前功尽弃，我们在刚开始事情的时候一定要慎之又慎，对自己的事情要十分重视，如果有须要一定要检验自己的事情结果，以确保自己的万无一失。在你对事情开始了解并熟练后，你会发现自己已能不用检验就能保证事情的质量了。而此时你也许不需要总是重复检验事情结果，但照旧要对自己的事情认真看待，以免失误。

本次实习3个月不算长，而且和我所学的专业也差池口。但是照旧有了这些职业和人生感悟，实习已经快结束，我也该开始新的生活在不多的大学生活里，我还需求做更多事情继续对专业上的学习和对专业上的关注，未来不管是做个职业人照旧自主集美娱乐官网。这段实习经历都是我人生的名贵的财富。

## 八、对母校的谢谢

首先衷心谢谢老师辛勤教育与培养，以及在我的体贴照顾。能够给予我这次在这么优秀的公司实习的时机，希望以后能

让母校今后能以为我荣。最后祝愿母校明天更美好!

感谢命运为我安排了这两周的实习，因为它，我将彻底改变!