

2023年客服实训总结 京东客服实习实训 总结报告(精选5篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

客服实训总结篇一

经过这次的实习，我关于我客服的作业也愈加的了解，回复客户咨询的速度、打字速度、处理售后的速度都有了必定的进步。

1、职责心。

其实刚到公司的时分，咱们并没有认识到作业要详尽，每一天到货发货都要清点货品，直到有2天接连产生丢掉货品，咱们才认识到，作业必定要详尽，每天的进货、出货都要清点。凡事都要做一个心眼，把作业做细心。每天清点货品，能够更好的下降丢掉货品的状况，咱们心里也愈加有底。在单位实习不同于校园，在校园或许咱们哪里做错了，教师会指出来让咱们改正，也不会去批判咱们什么，都很了解容纳咱们。可是，在企业实习，都是直接和经济效益挂钩。公司都有严厉的规章准则，咱们要对咱们作业的每一个过错担任。只要在真的作业的时分，才会觉得什么叫职责，职责是这么重，所以，咱们也要关于作业越来越慎重。

2、吃苦耐劳。

宋庆龄曾说过，“常识是从吃苦耐劳中得来的，任何作用都是吃苦耐劳的作用。”咱们那5个客服，其间我即当是售前客服，又当是发货员，要处理一堆要当天发货的货品。这便是

我作业日的下午。同个办公室其他部分的人，常常笑对我说，小小个子还真男人！虽然在实习里，我的手臂粗了，有肌肉了，我仍是挺高兴的。每逢他人看着我搬着个大箱子货品的时分，说“这个纤细的伙子，蛮有力气啦”！其实，我是在咬着牙，对自己说加油！硬撑！

3、学会坚持，给自己寻觅方针。

每逢呈现售后问题时，总是最苦恼的时分。咱们发出去的货品越多，就有越多的售后问题。

常常呈现售后问题，顾客的心情是不会很好的。他们会不断的诉苦、有时分乃至怒骂。可是做为客服，有必要笑脸迎人。这便是我作为淘宝客服每日作业，内容丰富。有点辛苦，很充沛。把曾经没做过的作业都做了一遍，每天的内容根本相同，时刻一久，或许许多人都会厌恶。可是我仍是坚持下来了，我一向在给自己找方针，常常给自己一些检测，我最快时刻处理一个售后需求多少时刻，最快打一个包需求多少时刻，客户咨询回应速度是多少秒，等等！这样让自己变得有动力，每完结自己的方针的时分会特别有作用感。

4、直面职业压力。

由于每一次顾客的咨询，都是投了本钱的。特别像是淘宝直通车和淘宝客、钻石展位等都是用钱买来的人流量。淘宝用户每次一次的点击、每一个页面的广告展现都是投入了本钱了。看似简略的淘宝页面每一块广告图、看似简略的每日焦点，别看那是一个小格子，就像城市的公交站牌、路旁边海报灯牌相同都是花钱花本钱的。许多淘宝用户或许很恶感、厌烦这些广告，却是淘宝许多商家竞价、争抢过来的。

这是榜首次深深的感受到在淘宝这个商场的竞赛剧烈，以及商战的硝烟。假如作为淘宝商家不在淘宝网上投入本钱是很难存活好久的。我自己也是开过淘宝店肆的，深知作为一个

小卖家的不简略，除了日常的打理店肆以外还要不断的下降自己的价格，靠着低价格来取得顾客进店。往往店肆十分困难进来了顾客，买家还要和卖家讲条件，挑三拣四的。再则由于小店产品假如缺少本身特征，那么无疑是难上加难。

六、实习总结

经过这次实践能把自己在校园学到的常识真实运用出来也使我颇感振奋！在校园上课时都是教师在教授，学生听讲，理论部分占主体，而我自己对专业常识也能把握，本认为到了企业实践应该能够敷衍得来，可是在企业里并没幻想中如此简略。平常在校园，做错了重新来一遍、或许修正一下就能够交，教师也不会去批判咱们什么，都能了解咱们的过错。可是在企业里是不行的，由于效益是企业的榜首生命。不行以给企业带来经济效益，企业就会在竞赛的浪潮中失利，所谓“精进不休，不进则退”，企业要不时坚持着这种竞赛状况，才能在商场中立于不败之地，就由于这样，企业会对每一个职工严厉要求，每一个环节都不能犯错，这种要求在校园的课堂上是学不到的，这儿更需求的是与实践相结合，只要理论，没有实践操作，只是在坐而论道，是不行能在这个社会上安身的，所以必定要特别小心慎重，这是我对这次实习的总结。

客服实训总结篇二

企业客服人员是直接面向客户的团队，服务水平的高低直接影响着企业的客户满意度和企业的名誉。下面是客服实训心得体会，希望可以帮到大家。

篇一：客服实训心得体会

在电子渠道的体验中，首先是老师给我们讲解了有关的数据库方面的知识，接着我们就自己体验包括短信营业厅、网上营业厅、自助终端机、掌上营业厅以及10086语音服务台。以

前作为一名移动公司千千万万个忠实客户中的一员，我一直使用着移动的产品，一直没有改变过，我深知大家选择移动，不仅仅是因为移动的网络设备比别人好、技术比人家先进等硬件优势，更多的是因为其随之而来的优质服务、良好信誉和坚实的客户关系等软实力在起作用，不管是从10086还是移动营业厅，我们总能感受到一份温馨、细致和周到的服务。如今，作为一名移动公司的员工，我终于有了一个很好的机会来了解这个蓝色的巨人，感受她的蓝色魅力，并诠释之前心中的种种疑问和惊奇。

在两天的电子渠道的体验中，我觉得我们的硬件是非常领先的，自助服务终端可以实现在营业厅内的自动值守，能够办理很多诸如查询、交费等简单但数量庞大的业务，确实是营业厅人工服务的好帮手；网上营业厅的发展一定是未来电子渠道的主流，因为网络已经成为一种生活方式，上网和逛街一样成为了公众获取生活信息、进行购物消费的重要方式。网络信息量大，沟通快速，无需服务人员直接面对客户，能够实现24小时不间断服务，还具备多媒体展示的优点，未来新业务的宣传和体验、套餐更改、业务预订与取消等都会大量借助网上来实现。掌上营业厅的客户自主性强，可以全天候使用，无人值守，真正实现“以指代步”；短信营业厅能够全天提供随时随地服务，使用受限条件少，主动性强，覆盖面广，使用普及率较高，建设和管理成本较低；10086服务热线在客户中知晓度最高，使用率也最高，服务热线能够全天候提供随时随地服务，操作简便，交互性强，可承载的业务比较全面。

可以说中国移动发展到今天，上述的各种电子渠道已是相对比较完善的了，但是难免还是会出现些细节问题，比如短信营业厅：建议短信发送的中间环节可省去，还有就是短信发送不能进行覆盖操作，短信发送的上行号码过于复杂，能否进行统一规划。网上营业厅：许多的业务都不能办理，比如彩铃业务，而且各个营业厅的数据库可能不一样会造成延时。自助终端机：流程方面(只能充值10为单位的提醒)建议取消

掉，把按键输入作为首选输入。掌上营业厅：移动梦网应该修改一下名字叫中国移动就行了，移动梦网的页面设置方面存在问题，应该把mo新生活放在比较显眼的位置，位于梦网的置顶位置。软件方面v3.0有许多的问题，挂机慢，页面设置方面应该把比较重要的内容放在靠上面的位置。

篇二：客服实训心得体会

进入大学快2年啦，真正的实训其实已经有2次啦，第一次在苏宁，这一次在支付宝，但是工作都是同一个种类——客服，我的理解就是无条件为来电的顾客服务，你必须是抱着一种敬畏的心态对待顾客，在交谈的过程中，你必须是客气，耐心，亲切。这差不多是必须的。其实经过这两次的实训，我发现自己并不适合那种静坐在办公桌，虽然我热衷与交谈，我觉得沟通是交流的最好的方式，是桥梁。拉近彼此的距离，但是我似乎不喜好听声交谈，我喜欢face to face这样的方式似乎更能满足我。客服就是一种听声沟通，根据对方的语速，根据对方的语气，来判断，臆测对方的表情变化，我想这样的工作更适合腼腆型的人，这样似乎更能发挥这类人的优势。

一般来说不害羞的人，一般都是有那么点大大咧咧，那么其实这类在做客服时，他的情绪就不那么好克制，语气容易产生很大的波动。我想我就是属于后者吧。其实现在社会，一个充满在各种交流方式的社会，再加上网络世界的不断发展，人们可以足不出户就能做任何可以再网上完成的事，那么随之而来有很多的问题就摆在那，那么什么方式可以解决这些矛盾呢。这样客服的队伍就这样在不断的扩大，这一个行业其实也解决了很多就业问题。我想我们有时把这个职业想的太简单啦，做一个合格的客服其实真的很难，一个合格的客服，必须了解的事情太多，企业内部的，企业外部，与企业有着密切联系的，相关的业务知识，当然回答问题时的用语也应该是相当有要求的，起码的口齿清楚，专业的用语规范，亲切的回答，很好的语言组织能力，我想这个就是一个客服必备的。

在支付宝实训，在此刻我觉得最大的收获并不是我所在的这个岗位带给我的感受，其实公司的氛围是我最大的收获，尤其是在总部的时候。其实工作虽然是谋生的一种方式，但是我觉得更是生活的一种方式，只要你是快乐的工作，那你的谋生其实也就存在着浓厚的生活情趣，在工作的快感，就会给你的生活增添不少乐趣。

这样的实训机会真的很好，但是以后的实训，我还是希望能接触不同的领域，我想我们的生活就应该有不同身份变换，接触不同领域的人，了解不同的知识，融汇贯通，这样的人应该才是有滋有味的。当然以后有机会的话，我还是愿意到支付宝工作的，但是是不一样的岗位。

篇三：客服实训心得体会

今天参加客服中心的实训，工作后认识到沟通是很重要的能力。今天的老师是个台湾人，还不错，听她的课我还有种看小s节目的感觉，呵呵，台湾人都善于幽默吧。课程中讲了讲电话的技巧，发现我平时与代销机构机构电话沟通时，无意中还用到了不少老师今天建议的说法，算是给自己一点肯定。老师在课程中讲到一些字眼让我想起最近的一些事情，终于可以在这个周末晚上好好整理下。

首先想到的区域经理的支持工作。自我反省现在没有以前耐心了，是繁琐的工作改变了我的耐心？32个区域经理什么问题都找我，从怎么填写发票、哪些发票可以用到邮箱怎么收不了邮件，从公司订机票的电话到什么时候转正，从他们自己的季度补贴金额到借款.....好像我是全能的，何况很多东西我是邮件、短信、会议上，各种方式都尝试过了，还是会就同样的问题问好几遍。更过份的是指引写得够细了，不看，也不写，空着那里，像个大爷似的，认为你就该为他填，这种人我真的没法忍耐。这种人我要怎么克服厌恶情绪？老师说遇到这样的人，做为客服人员还是要面带微笑应付，我想对所有人都适用，以后我会尽力控制自己，但是偶尔对这些人

不耐烦还是可以接受，呵呵。

另外我最近在看《撞上快乐》，是哈佛大学一位心理学教授写的，感触最深的是他说人的大脑不是对眼前事物的反映，而是从以前的记忆片段中提取相关的信息组成的一个新反映。如果你的大脑里都是快乐的、美好的片段，那么你对事物的反映就会是美好的。一个记者也说过在动荡的年代里，他要看到很多美好、悲惨的事情，而他尽量让他的相机留住美好的事物，不然他承受不了现实的悲惨，甚至可能活不下去。黎姐和魏姐说每次看到我都好像很开心，每次看到我都在笑，我还真没意识到这个。我想正如《撞上快乐》所说，我潜意识中也选择了美好的事物，记着的是周围人对我的好，记着每次的旅行，记着自己知足的生活。当然生活中也有不如意的时候，估计我也一直潜意识地使用我选择快乐方式，忘掉这些不愉快的事情。

关于“查岗”。今天课程里，还提到真诚，真挚的感情，我不由得想起了lp嫂子。

前几天lp嫂子发短信问我lp的近况，然后说他交了辞职报告。虽然这个事情早有听闻，但从她那里知道这个消息还是有点惊讶，离开总会引起点伤感。我跟她认识的方式有点特别，她因为看见lp的手机上有许多跟我联系的电话，所以忍不住在深夜11点给我打了电话，先问我是不是by的，又问是否认识lp.....我当时感觉很诡秘，这个人怎么知道我这么多。然后自我介绍是lp的妻子，因为lp电话里看到很多与我通话的记录.....当时我第一个反映是她认为我是第三者，呵呵，这个想法好笑吧。要知道我最痛恨别人婚姻的第三者，所以马上开始解释，告诉她我的具体工作以及为什么他和我联系多等等，等我不停地说完一通后lp嫂子才忙解释说她不是这个意思，她相信她老公不会那样。终于松口气，原来她只是想从侧面了解lp的工作，担心公司老是让他回深圳从而没心思顾家里。

我详细具体地给她介绍了我们公司及一群可爱的同事，还建议她看看我们的集体照就知道我们是怎样和善的人.....估计我的回答让她放心很多，不过这些回答都是我发自内心的，发自内心的东西对方一定能感受到的。这次让我感动的是她在短信说：“他是个优秀的男人，她很爱他。怕他因为这个事情难受，她心疼他。”看到这条短信时，我体会到什么是真挚的爱。我多想给lp嫂子说应该把这句话告诉lp[]我认为lp最希望从妻子那里得到肯定，最在乎的人就是最爱的人。后来只发了句苍白的“感动”两个字，此时只恨缺乏文字。我没有资格告诉她该怎么做，但是我的确为此感动，为她这种默默地爱感动，为他们彼此间的关怀和认可感动。

老师说要懂得发泄，不然后人很容易憋得变态。这点我也认可。不管是高兴的事还是不高兴的事，小窝已经成了我发泄的地方，写日志也是为了记录我青春的日子，多年后再来看看曾经幼稚的文字。说到发泄，我还要感谢我的朋友们，听我倾诉，给我鼓励。谢谢有你们。

客服实训总结篇三

单位名称： 地址：

联系电话：

类型： 中小企业

二、实习岗位基本情况

实习岗位： 淘宝商城_____旗舰店客服

工作任务： 售前、发货、打包、售后

三、实习目的

选择了电商专业的我，作为与时俱进的互联网行业，社会实践当然必不可少。只有参加社会实践才能够让我们的专业知识有付诸到实践的作用。全面了解电子商务的操作流程，如果不及时的参加社会实践，将会与行业脱节。

就拿淘宝平台来说，今天的规则或许明天就改变了。每天都有改变，会出现很多新的运营规则、运营工具。

这些我们都是要去学习的。光在学校学习的书本知识，在现实社会中是远远不够的。所以每一个在校学生都必须去参与社会实践，完善自我。

希望能够通过这次实习对淘宝商城有更进一步的了解，了解更多的付费推广，熟练使用淘宝商城的前后台操作、对客服这一岗位能够有个更深刻的认识，更加直面的接触这个行业。

四、实习的具体工作内容

每天9点半打开电脑，登上客服旺旺，等待客户的咨询，一般客户想要购买公司的产品都会通过旺旺来联系我们，了解产品的详细属性及折扣活动情况，客户有什么凝问我们当售前的就必须的给客户一个明确的解释，网上购物虽是很方便，但由于看不到商家与商品，诚信是十分重要的一点，如何消除客户心中的戒备也是很有学问的，我认为所有的交易都是建立在诚信的基础上的，因此在回复客户的凝问时，必须准备明了的解释，这一过程是十分重要的，出一点小小的错误都有可能失去一单生意。

给力的折扣与赠品也是成交一笔生意的重要因素，这也是一种网络营销的和种方式，在这次实习中，也给了我一个对网络营销全新的认识。

打开已卖出宝贝页面，查看一天的订单。查看已付款等待发货，看一下有没有特别需要再次备注的，根据签约快递公司

提供的运费报价，看快递是否能送到，做出预估，插旗帜，备注出来，必须细心，避免出错。

每天下午3点准时下单。打开淘宝助理，登录，下载好当天的订单，在原先备注好要发的订单选择相应的合作快递公司，手写输入快递单号，将备注好要发的客户订单打印出来。然后根据打印出来的订单去备货，将相应的货打包好，将快递单粘在相应的包裹外。

下午5点，挑好货包装好以后，在淘宝后台点击发货。并告知顾客“亲，您好，您的物品已发货，__快递公司__运单号，请收到货后先验货再签收哦，别忘了对我们五分的好评与支持哦”。

处理售后，耐心的听顾客讲述损坏情况、答复他们的疑问。及时汇总到每日的顾客疑义汇总表，根据问题严重情况，进行分类，按时间先后循序处理。补发货物，及时的将运单号、日期备注到淘宝系统后台并告知顾客。及时向仓库下单，安排快递将补发的货物或者零部件发到顾客手里。收到顾客的退货，也要及时的拆开验货，与顾客联系。

五、实习体会与收获

经过这次的实习，我对于我客服的工作也更加的熟悉，回复客户咨询的速度、打字速度、解决售后的速度都有了一定的提升。

(一) 责任心

其实刚到公司的时候，我们并没有意识到工作要细致，每一天到货发货都要清点货物，直到有2天连续发生丢失货物，我们才意识到，工作一定要细致，每天的进货、出货都要清点。凡事都要做一个心眼，把工作做仔细。每天清点货物，可以更好的降低丢失货物的情况，我们心里也更加有底。在单位

实习不同于学校，在学校或许我们哪里做错了，老师会指出来让我们改正，也不会去批评我们什么，都很理解包容我们。但是，在企业实习，都是直接和经济效益挂钩。公司都有严格的规章制度，我们要对我们工作的每一个错误负责。只有在真的工作的时候，才会觉得什么叫责任，责任是这么重，所以，我们也要对于工作越来越谨慎。

(二) 吃苦耐劳

宋庆龄曾说过，“知识是从刻苦劳动中得来的，任何成就都是刻苦劳动的成果。”我们那5个客服，其中我即当是售前客服，又当是发货员，要处理一堆要当天发货的货物。这就是我工作日的下午。同个办公室其他部门的人，常常笑对我说，小小个子还真男人！虽然在实习里，我的手臂粗了，有肌肉了，我还是挺高兴的。每当别人看着我搬着个大箱子货物的时候，说“这个细小的伙子，蛮有力气啦”！其实，我是在咬着牙，对自己说加油！硬撑！

(三) 学会坚持，给自己寻找目标

每当出现售后问题时，总是最苦恼的时候。我们发出去的货物越多，就有越多的售后问题。

每每出现售后问题，顾客的态度是不会很好的。他们会不断的抱怨、有时候甚至怒骂。但是做为客服，必须笑脸迎人。这就是我作为淘宝客服每日工作，内容丰富。有点辛苦，很充实。把以前没做过的事情都做了一遍，每天的内容基本相同，时间一久，或许很多人都会厌倦。但是我还是坚持下来了，我一直在给自己找目标，经常给自己一些考验，我最快时间处理一个售后需要多少时间，最快打一个包需要多少时间，客户咨询回应速度是多少秒，等等！这样让自己变得有动力，每完成自己的目标的时候会特别有成就感。

客服实训总结篇四

____年11月10日——____年3月5日

实习地点

广西____物流有限责任公司(客服部)

实习目的

了解广西的物流市场及学习物流工作的流程，锻炼自己的语言交际能力，培养团队精神同时将理论与实践有机的结合，并从实际中进一步学习和理解物流的内涵与外延。

公司简介

广西____物流有限责任公司，以下简称(____物流)，创建于____年7月，注册资金300万元，总公司设在广西首府——南宁。公司下设零担货运事业部、车辆管理置业部、仓储配送事业部、快递事业部、贸易事业部、客户服务部及30多个营运分公司。现有职员近400人，拥有各种车辆100多辆，仓储面积达2.5万多平方米，是目前广西发展速度最快、最具市场潜力的物流公司之一。

公司实行直线连锁管理模式，充分应用电子商务网络管理系统，服务网点遍布广西各大、中城市，为广大客户提供全国整车/零担货物专线直达往返运输；中转全国各地货物运输；代垫运费、代收代付货款；品牌代理、仓储包装、门对门配送等第三方物流超值延伸服务。此外，____物流引进先进现代物流管理观念，以为客户提供优质、全方位的物流服务为服务宗旨。

物流客户服务的重要性：

物流客户服务是指物流企业为促进其产品或服务的销售，发生在客户与物流企业之间的相互行为，在向客户提供服务的过程中把价值附加到交换的产品和服务中去。____物流致力于开展客户服务工作，公司在业务拓展、市场推广、品牌打造等方面都取得了很大的成效，为此公司决定通过不断提高物流客户服务水平，继续为客户提供最优质、最有效的物流服务，在南宁市、广西全区乃至全国树立起广泛的影响，实力打造一个优秀的物流企业形象。

随着行业观念的转变，再加上市场竞争越演越烈，如何提高客户的满意度，提高物流企业的客户服务水平，成为____物流企业迫切需要去研究和解决的重要课题！

____物流在客户服务中存在的问题：

1、售后服务存在问题

企业要想长期盈利，走向强盛，就要赢得永久顾客，保持顾客忠诚度，提高顾客满意度。企业在实施这一举措中，满意的售后服务便是成功法宝之一。海尔、联想、长虹、格兰仕等之所以成为受消费者欢迎的品牌，有一个很重要的原因就是包括售后服务在内的优质服务做得好。____物流的售后服务做的还是不够，没能牢固地把持客户；客户信息管理混乱，信息不统一和共享；另外，公司不能及时地想客户所想，快速反应能力差，不能提供客户所需的服务。

2、不理解与客户之间的关系

作为一个物流服务供应商，如果没有长期的客户将是一件很可怕的事情。不能真正理解到自己与客户之间的关系，在交易完成后只把其当作是单次交易，没有意识到应该与客户长期合作，也就是公司与客户间缺少建立良好战略同盟关系的意识。

3、客户部门与客户之间缺少沟通

当一次交易结束后，企业就应该及时得到客户的态度，如客户是对自己的服务的态度是怎样的，好在哪儿，不足之处又是哪些，哪些环节需要改进。工作人员缺少工作主动性，不主动与客户进行沟通，不能及时了解客户的心声，导致了一些客户的流失。

电话客服实训报告总结范文

客服实训总结篇五

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__市__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。

每一个应届大学生都会迎来自己的实习，而我也迎来了自己人生中的第一次实习，这次实习是在一家公司做客服工作，起初我以为客服工作是比较简单的，但是当我真正的接触了这份事业之后，才发现这份工作没有我想象中的那么容易，它需要我很多的耐力和责任，也需要我一个好的心态和状态。虽然我也很清楚每一份工作都是不容易的，但是这次在客服这个岗位上相处下来之后，我才对“工作”这两个字有了不同的理解。

这次步入实习之前我就很明确的告诉自己，当你进入企业之后，你不再是一个学生，你是一个真正的工作者。于是我便带着这个理念进入了自己的实习中，一开始我确实没有从学

生的这个身份转化过来，还一直处于一种迷迷糊糊的状态。但是一个星期过去之后，我就找到了感觉，也在这份工作上快速的稳定了下来。

起初进行了几场培训之后，我对这个岗位就有所了解，也对它重新定了位，更是清楚了自己今后的方向，也明确的掌握了一些工作方法。我用最快的速度去融入这个环境，融入这个集体，也用最快的方式给自己找到了一个较为舒服的工作方式。虽然这其中经历了很多的坎坷和挫折，但是有了一些成绩之后，我的心里是非常满足的，也是非常自豪的。我想这就是结果给人带来的喜悦吧！

后来的日子，我对这个工作越来越熟悉了之后，慢慢的有了一些小成绩，逐渐地得到了领导的表扬和夸奖，这让我真的很开心，也有了更多的动力去工作了。所以后面的时间里，我一直都非常的努力，即使跌倒了，也会立即爬起来，再继续前进。我就像是一个打不倒的不倒翁一样，倔强的在这条路上一直前进，而最终，我也收获了属于自己的欣喜和满足。

这次实习给我带来了很多的改变，首先自己的性格变得更加的开朗了，自己的语言能力也越来越强了，以前不知道和别人怎么沟通，但是通过这份工作，我也学习到了很多沟通的技巧，所以我在人际交往方面也得到了一定的提升，更是让自己更加自信、坚强了一些。这次实习中，我也学习到了很重要的一点，那就是只有经历风雨，彩虹才会出现。不要妄想一步登天，只有慢慢来，胜利的曙光也会降临。