

2023年阿里云华为云实训报告 电话客服 实训报告总结(通用5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

阿里云华为云实训报告篇一

20__年我到中国联通齐齐哈尔分公司做客服,当我做了一两天的时间后才发现原来这一切并不简单,进入社会对我还需要一段时间而不得不让我更深切地体会到就业的压力。

当我第一天进入单位时,我的指导老师带着我熟悉下工作环境,及业务方面的知识,及工作流程。第一周下来,我深刻的了解到原来客服是这么多说法,自己以前的认识是那么片面。客服部这个分为很多组。大致分为话务组,业务处理组,投诉组,质检组,采编组。话务组很明显负责接电话,帮助用户记录要求或建议。业务处理组负责帮用户开通取消业务。投诉组很明显受理投诉,并给用户回复。质检组也就是质量检测,主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,然后把监听情况,包括合格和不合格的情况整理后再反馈给话务组。采编组的主要工作是负责接收上级下达的业务,整理后,进行采编,给各组培训。终于对业务有了初步的了解与认识,并逐步进入工作状态。

第二周时,我的工作任务确定下来,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,虽然以前有过电话营销的经验,然而这次代表的是作为一名客服经理,是话务员与营销员的结合体,所以沟通是很重要的一种交流方式。在一片永远做不完的业务的前景下,如何进行沟通,如何做好沟通从心开始,都要留给我们自己去深思,在实践上慢慢

体验得出经验并运用于实践，提高自己的工作效率！有了几天有培训，演练文稿，现在自己便“上阵”与客户沟通了。我们主要是为客户办理炫铃业务，虽然以前有过电话营销的经验，然而这次代表的是联通公司，所以电话营销中就要特别注重语言这方面的沟通。服务有语就要用得当，对于这个行业，语言方面的技巧一定要很好地表达：

一、有正面的语言表达，不用负面有语；

二、能用我则不用你；

三、能不用“不”则不说；

四、涉及企业形象，避免就事论事；

五、减少口头禅。

第三周时，我已经渐渐进入佳境，能熟练的处理业务。这周，由于业务繁忙，每天工作量都比较大，有一次，我心太急，一接通我便把炫铃业务介绍完毕，当问他需不需要时，他便来句“sorry, idon'tknow”那时我不知是生气还是尴尬。只能用自己简陋的外语来回话，那时想必很糗。因为我一核对电话号码，他只要回答：“是”或“不是”，我便只管介绍自己的产品了，没有做好沟通工作，老外一般简单的汉语还是能懂的，要是自己的外语精一点，起码能用英文介绍业务时那就方便多了。所以学好一门外语也是很重要的，连电话营销也需要外语水平，我们生活中缺少不了外语的参与。我体会到做任何工作都需要平静的心态，心急吃不了热豆腐。

这是我实习的最后一周啦。终于要结束这次实习。这周里，我又开始里我的工作，我再一次拨通了一位客户的电话，我说：“能为您简单介绍一下炫铃业务……”客户开口便问：“需不需要钱，每月要多少钱。”我现在已经能了解客户的心态啦。这就说明他注重费用这方面，针对这些人就要

突出卖点，这个月不收月租费。通过这一个月的实习，有些客户能耐心听，那我就要仔细地介绍业务内容，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方法，一般女性比较贪小便宜，男性比较爽快，所以针对女性一开口就要说：“我们公司有个优惠活动，能为您介绍一下吗？”这样她们就会耐心地听下去，男性一般不采用这种方法。

阿里云华为云实训报告篇二

____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将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

阿里云华为云实训报告篇三

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。

阿里云华为云实训报告篇四

实习主要内容：

首先，第一个阶段，也是所有实习生必备的阶段，进入公司的初期，由企业导师给我们进行了专业化的培训，由来自全国各地的老师来讲解他们各自省市内的地理情况和邮政速递业务，主要针对业务知识进行了重点培训。

第二，在经过了为期两周的业务培训后，开始试上线，实习岗位为前台坐席，主要负责福建、湖北和浙江三省的邮政速递揽收业务。主要把客户寄邮件的需求通过系统反馈到揽收员的pda手持终端或者手机上，这样我们就了解了邮政速递揽收业务流程。

第三，第三阶段的职位仍然是前台坐席，但会负责安徽、甘肃、广西、贵州、海南、黑龙江、湖南、吉林、江西、内蒙古、宁夏等20个后上线省市的邮政速递查询服务，跟进了解邮政速递查询系统，把客户的需求及邮件在运输途中的问题反馈到相关部门，使我们深入了解邮件在运输途中的操作，以及客户对邮政的意见和建议。

第四，根据集团公司下达的任务指标和划分的责任范围，我们开始了内部改革，即把邮件查询业务划给了11185服务热线，而我们11183则主要负责全国的上门取件和投诉建议，所以我们查询组则更倾向于向投诉业务的转变，在大趋势引导下，我报名了投诉组的培训，接受更有挑战性的任务。

第五，两周的业务培训后，开始了投诉的工作，主要负责全国客户对邮政速递ems的投诉建议工作。主要把客户的邮件的问题通过信息平台传达给相关责任部门去核实和调查，再根据地方速递部门反馈回来的信息整理核对后答复给客户，这样不仅能够了解到邮政速递ems存在的缺陷和不足，更能很好的锻炼自身的处理能力和人际沟通能力以及提高自己心理素质。

实习收获与体会：

1、人际交往是生存的基础。纵观古今，人类的历史可以说是一部人际关系史。人是社会性动物，其自我意识和各种职能也都是社会性的产物。人只有置身于社会环境中，通过社会获得信息才能不断的得以修正和发展。反之，如果剥夺其与人的交往机会，这个人的身心就会受到极大的伤害，甚至成为心理残疾的人。良好的人际交往能力以及良好的人际关系是人们生存和发展的必要条件，也是一个人在学习、生活乃至工作之中不可或缺的，可以毫不夸张的说，人际交往是个人生存的基础。

2、良好的心态为成功保驾护航。心态影响着人的情绪和意志，心态决定着人的工作状态与质量。在工作中，有些员工常常抱着一副事不关己，我行我素的态度，他们问自己最多的问题就是：公司能为我做些什么？怎么样才能让自己得到最多好处？殊不知，这种态度与做法不仅给单位造成了损失，也同时扼杀了自己的进取心和创造力，于公于私都毫无裨益，贻害深远。没有根基的大厦，很快就会倒塌；没有踏实工作的心态，成功永远只能是空想。每位员工都应该将心态摆正，戒除浮躁，勤奋敬业，脚踏实地，抛弃借口；将每一次任务都视为一个新开始，一段新的体验，一扇通往成功的机会之门；要多关注工作本身，多关注在工作中能够学到的知识与经验。实际上，无论什么工作，你如果能秉持一个良好的心态，真正积极的重视它，它都一定会带给你真正想要的一切——幸福，快乐，成功与荣耀。

大多数人都认为客服是很轻松的事，不就是接电话的么，其实接电话也是很考验人的，特别是经历了客服中心投诉组的人，每天面对的都是客户的抱怨、牢骚、甚至谩骂，而我们不管遇到什么问题都要保持自己的服务质量，都要不愠不火地向客户解释、道歉并提出正确解决方案，所以一个良好的心态，也是自身发展的前提和保障。

3、学习，永无止境。在没有接触这个行业前，对于呼叫中心，似乎总是隔着一层面纱，甚至在初到公司时，对于自己要担

负的责任也不是很了解，但经过这一个多月的实习，我们不仅对呼叫中心有了一定了解，更重要的是初步了解了中国邮政速递物流ems的揽收、分拣、打包、运输、中转以及其中我们所学到的物流技术，例如条码技术，自动分拣技术等。然而，学到的东西越来越多，遇到的问题也越来越多，不论是在实习中还是以后正式的工作，我都要端正学习态度。学习并不是一劳永逸的事，像呼叫中心，每天都有新的通知，让我们灵活掌握，以备不时之需。人生也是一样，总要为自己留条后路才不会走上绝路，学习是一条路，更是一种生活态度，是需要我们为之奋斗一生的事业。

所以，不论我们是不是还在学校，或者正处于人生中的哪个阶段，学习，应该是永恒不变的，只有不断学习，不断提升自己，才能达到作为一个人的人生目标，也才能更好更充分地实现自己的价值。

阿里云华为云实训报告篇五

往事如烟，飘过去；转眼间，两年的石头学校生活已经悄然逝去，我们迎来了新的环境和新的氛围。

回首过去，展望未来，从一个懵懂的少女，到一个服务社会的石油工人，我的思想觉悟有了很大的提高。作为一个刚踏入油田的年轻人，我什么都不懂，也没有实践经验。但是在热心的领导和同事的帮助下，我很快就融入了这个新的环境，这对我以后的工作非常有利。除此之外，我也学会了如何更好。在这短短的十几天里，我学到了很多在学校学不到的东西，也认识到了很多自己的不足。感觉好处不浅。以下是我这十天实习期间的工作经历。

首先我想说一下实习的意义

实习是一种对用人单位和实习生都有利的人力资源制度安排。对于接收实习生的单位来说，这是一种开发和储备人力资源

的措施，可以使他们低成本、大范围地选拔人才，培养和发现真正符合用人单位要求的人才，也可以作为用人单位的公关手段，让更多的实习生了解用人单位的文化和理念，从而增强组织的社会认同感，赢得组织的声誉。

对于学生来说，实习可以给每个学生更多的机会尝试不同的工作，扮演不同的社会角色，逐步完成职业角色的转变，发现自己真正的潜力和兴趣，奠定良好的职业基础，丰富自己成长的经验，促进整个社会人力资源的优化配置。

作为一名学生，我想学习不是为了通过毕业考试，而是为了获取知识和工作技能。换句话说，在学校学习是为了适应社会的需要，保证自己能够完成未来的工作，为社会做出贡献。但是，走出象牙塔和步入社会的差距很大。在公司实习做缓冲，是我的福气。通过实习，了解到工作的实际需要，从而使学习的目的更清晰，结果也相应更好。

第二，我想介绍一下我的实习工作

第三，我想总结一下实习期间的经验。

1、自主学习

工作之余，没有像在学校学习那样的老师、作业、考试。相反，你应该主动学习和做每件事。只要你想学，学习的机会还是很多的。老员工从不吝惜自己的经验来指导你的工作，让你少走弯路；集团公司和公司有各种培训来提升自己。你所要做的就是确定你需要知道什么，你对什么感兴趣。

2、积极进取的工作态度

在工作中，你不仅为公司创造效益，也提升了自己。像我这样没有工作经验的新人，需要通过多做事来积累经验。特别是实习工作没有正式员工那么明确。如果工作态度不够积极，

可能就没什么事情可做了，所以平时更需要主动多做一些事情，这样才能积累更多，提高更多。

3、合作精神

工作往往不是一个人的事，而是一个团队完成一个项目。如何与团队中的其他同事保持沟通也很重要。一位资深人力资源专家曾认为，团队精神需要与他人沟通和合作的能力。合理的分工可以让大家在工作中各尽所能，团结协作，共同努力，走向成功。如果一个人想要成功并取得良好的表现，他必须记住一条规则：我们永远不能把个人利益放在团队利益之上。在团队工作中，有些情况下他或她会在他的帮助下从中受益。另一方面，他或她将从中受益，这是确保他或她成功的最重要因素之一。

4、基本礼仪

进入社会需要对基本礼仪的了解，这往往不被学生重视。无论是穿衣还是待人接物，都要符合礼仪，以免影响正常工作。这就需要平时多学习，比如关注别人的做法或者咨询专家。

5、为人做事

作为学生，面对的是同学、老师、家长，但工作后会面对更复杂的关系。无论是和领导还是同事，都要妥善处理，多沟通，站在对方的角度，而不是只想着自己的事情。

最后，我至少有以下几个问题需要解决。

1、缺乏工作经验

因为经验不足，问题很多，不能分清主次，有些训练或者学习找不到重点。随着实习，我想我会逐渐积累经验。

2、工作态度还是不够积极

在工作中，我只能完成分配的工作。虽然我可以在没有任务的时候主动要求分配任务，但在没有工作的时候，我可能会放松下来，无法主动学习。这主要是因为懒惰在作祟。以后我会努力克服惰性。没有任务的时候，我会主动要求布置作业，没有作业的时候我会自主学习。

3、你仍然需要在工作中追求完美

在工作中，不允许粗心大意。僵化和严肃应该永远记住。