

# 2023年物流作业配送实训报告 物流与配送实习报告(大全5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

## 物流作业配送实训报告篇一

为了以后能更好的适应我们物流专业的学习，以及通过实习将我们学过的相关知识与具体的实践相结合，可以对物流的基本功能有更加深刻的认识。所以在老师的`带领下，我们对海南xx物流有限公司、海口港集装箱xx有限公司、顺丰快递的实地参观实习的认识，主要是了解物流的特点，仓储，装卸，搬运等基本的物流作业功能，熟悉物流的基本设备，初步了解海口物流当前发展的现状。这次实地参观实习，虽然时间很短，没有深入到物流公司的内部运作中去，但通过有关人员较全面深刻的讲解和实地考察，使我对物流企业有了一个较全面的认识。

海南省海口市

### (一) 海南xx物流有限公司

海南xx物流有限公司，海口基地位于海口金盘工业区，是海马汽车集团下一个具有独立法人代表独立的子公司，占地面积3000亩。拥有三个整车工厂、一个发动机工厂、一个技术中心和两个配套工业园区。规划年产整车30万辆，发动机30万台。主要的经营范围是汽车零部件的生产、装配、销售、仓储、配送、运输等，即主要产品服务是物流配送仓储运输，主要部门有配送、行政、经营管理、储运等。

## （二）海口港集装箱xx有限公司

海口港位于海南岛北部，海口湾中部海岸线上，北隔琼州海峡与我国广东省雷州半岛相望。海口港，是海南省集疏进出岛货物的最主要港口，占海南省集装箱吞吐量超过68%(洋浦港32%)，主要经营业务是国际国内集装箱和铁路集装箱的运输、装卸、仓储、拆装箱、中转和公路运输等，并且同时经营有冷藏保鲜集装箱、代办国内铁路、水路集装箱、铁路整车业务、岛内散货汽车运输和沿海各地区散货船运等。

## （三）顺丰速运（集团）有限公司

户提供快速、准确、安全、经济、优质的专业快递服务。自成立以来，顺丰始终专注于服务质量的提升，不断满足市场的需求，在港、澳、台地区建立了庞大的信息采集、市场开发、物流配送、快件收派等业务机构，建立服务客户的全国性网络。

## （一）海南xx物流有限公司

司的面积很大，比我们的学校还要大好多。在到达了地点下车后，我们分成了几组，由几个公司的领导带领参观，我们主要参观了海马汽车的装配生产线及零件储备区，在参观的过程中我们了解到汽车的一些基本知识，在车间里面我们看到了好多只在课本上见过的物流设备，比如叉车。海马汽车的生产方式采用了“看板生产”，以便于对库区内物料库存进行时时查询，使订单拉动生产上线配送物流。在装配线上的各个汽车零部件都是有一定的时间定制的，前一个零件装好下一个零件刚好到，这样就要求各个车间的进度必须统一，任何一个环节出现错误都会导致整个装配进度的延误。

在零件储备区里，零件的分拣是人工进行分拣的，分拣过程中碰到不合格的零件要拿到固定的地方放置。在仓库中的物资必须经常进行盘点，主要分为三种时间方式：（1）每日循

环盘点：每天每位库房管理人员盘点各自所负责的一个供应商的库存货物进行循环盘点（2）每月定期盘点：每月月末对贵重物品极易出现差异的物料进行盘点（3）年中实物盘点和年末实物盘点：按管理要求，每年年中年末各进行一次全面盘点。

在参观完汽车的生产装配线后，在公司领导人的带领下，我们来到了他们的会议室。公司的领导人通过ppt给我们介绍了公司的一些基本情况：海南xx物流有限公司在质量下线以后主要做往全国的在线整车配送。在配送、行政、经营管理、储运四个部门的协调合作下进行一系列的生产、装配。行政部门主要是对公司的管理、上传下达指示以及对人事调动的管理。储运部门在空运、铁路、海路等运输方式进行整车的配送。经营管理部主要是对市场需求及客户需要进行分析，制订出合理的生产以及销售方案。

海南xx物流有限公司在物流服务方面注重1、库房管理：货物出入库扫描，严格遵循批次管理及“先进先出”、“精益物流”的原则组织物料供应。仓库的管理严格要求，对于过期的货物要及时销毁，不能堆积在仓库中，浪费仓库容积。

2、工位器具管理：在库房规划中，划出专门的存放区，对工位器具进行统一管理，对各种类型建立三级合帐管理，对其进行实时跟踪管理，接受委托维修，对空的料箱进行有效的管理和及时更新。

4、库存信息、补货计划、在途跟踪以及各类主机厂所需要的报表，海南xx物流有限公司的生产、储存和配送严格按照公司的标准进行，根据现今交通业的发展将整车配送往全国各地。

## （二）海口港集装箱xx有限公司

在3月19日的上午，我们参观了海口港集装箱xx有限公司。由

于码头作业区安全性较低，所以我们是坐在车上参观了海口港的堆场区。海口港仓库面积有7500平方米，堆场面积有20万平方米。在码头我们看见了很多的集装箱和在码头作业必不可少的设备。像码头作业必不可少的“龙门吊”，龙门吊分为轨道式和固定式，重量多达60吨。码头里的集装箱数量众多，在堆场里严格划分出每一个集装箱的位置，每个集装箱都有固定的编号，并且在每次集装箱装完货物之后上的锁也是有固定编号的，没一把锁只有一个编号。这样也方便了对集装箱的实时跟踪，及时了解货物在运输过程中的动态。

我们都知道，船在海上航行受到的制约因素是很多的，比如风力：海口港最大风速超过40米/秒，年均降水量1785毫米，在海南8—9月份台风较多，风力达11—12级。台风侵袭时往往伴随大雨、暴风和暴雨，对船舶进出、装卸过驳作业有影响。在海南冬、春两季常有雾出现，多在清晨至上午9时发生，偶尔也在傍晚或下午出现，能见度小于1公里的大雾年平均为8.1天，不影响港口生产。在面对一些自然条件的限制时，海口港集装箱xx有限公司都会及时的制订出解决方案，以减小港口的损失。

参观完码头的堆场区后在内部人员的带领下我们参观了该公司的监控室和办公室，在监

控室里可以看到该公司在集装箱管理上采用先进的电脑集息管理系统，通过全新电脑智能化管理，使集装箱从装卸，办单，运输，拆装箱，进出闸口等各个管理环节实现无线化、图形化、实时化，堆场管理实现无人化。在办公自动化上，采用了先进的电脑系统，基本实现了办公无纸化。

### （三）顺丰速运（集团）有限公司

在3月19日的下午，也就是我们实习最后的时间，海口顺丰快递也是我们最后一个参观地点。我们参观了顺丰的海口分部，在他们的客服部门里可以看到清一色的女生，她们的主要工

作解决客户所遇到的问题，帮助客户实时跟踪快递的动态。一般客服的工作人员经过培训后就可以上岗，对她们最主要的要求就是服务态度要好，待人亲切。

在参观完顺丰的客服部门并且向她们咨询了一些问题后，公司的高层人员带领我们到了会议室，通过ppt的讲解给我们介绍了顺丰的公司规模，员工的福利以及对应届毕业生实施的“优才20xx”的一个项目。顺丰速运是一家主要经营国内、国际快递及相关业务的服务性企业。顺丰现有员工十余万人，各种营运车辆近万台，拥有自己的航空公司和多架全货机。在公司内部可以进行内部竞聘，储备培养人才发展，提供资源保障员工的职业发展。可以在工作的过程中找到自己的合适岗位，不仅仅只是固定的在一个部门里，只要你有兴趣，有毅力，而且在顺丰里可以跨省调配。顺丰很注重人才的储备，“优才20xx”就是针对刚加入的毕业生的一个人才培养项目。在顺丰里，刚应聘的学生无论你是什么学历，刚开始所受到的待遇都是一样的，只有经过试用期后，公司才会根据个人能力安排合适的岗位。在顺丰，公司会定期组织员工旅游，举行各种比赛等活动来保障员工的身心健康。

这次的参观实习让我了解到了有关物流的运作模式及相关业务，物流业是生产性服务业的重要组成部分，是融合运输业、仓储业、货代业和信息业等的复合型、基础性、先导性产业。大力发展现代物流业，对于优化发展环境、带动产业升级、降低流通成本、普遍提高经济运行的质量和效益、增强城市综合服务保障能力，具有十分重要的意义。走出校园，不仅让我在实践中更透彻地理解了物流的深刻内涵，对物流的各功能也有了更深入的了解和认识，而且提高了我们接触社会、融入社会的能力，收获还是颇多的。

总而言之，在实习的这两天时间里，使我学到了书本上无法学到的东西，对物流是从感性认识到理性认识的过程，感谢学校给予我们的这次实习机会和老师们的实习教导，为我以后的工作积累了经验，奠定了基础。不过，本次实习，使我

清楚地认识到物流业虽是一个新兴产业，具有很大的发展空间和市场潜力，就业前景非常可观。但是，它又是一种艰辛的行业。所以在大学期间我除了应具备扎实的专业知识外，还应该培养吃苦耐劳、团结协作的精神，端正自己的心态，踏实认真，这对我今后就业、择业非常的有帮助。所以从今后开始，我一定会好好努力的！

## 物流作业配送实训报告篇二

为了更好的适应以后的学期在石家庄广宏物流实习，在这一段时间里我们主要感官物流业的宏观和微观发展以及主要的物流流程。为以后的学习和工作打下坚实的基础，让我们对中国物流业的发展状况有一个比较全新的认识。

了解物流的特点,主要设备和作业流程,对其进行分析.并依据学习的理论提出自己的意见.了解物流配送中心的主要流程。

### 1. 物流配送中心简介:

物流配送中心是社会物流网络中处于主要位置的结点，但不是所有物流结点都能称为物流中心。物流配送中心必须是具有较大规模的物资集散或转运地点。属于物资集散类型的如大型物资仓库，它主要在物流系统中起调节和缓冲作用，解决供需节奏或批量不平衡的矛盾。又如商业连锁系统的配送中心，主要是为了降低物流系统的成本，提高服务水平，提高物资输送末端系统效率等。属于转运类型如港口码头、空港等，其作用是实现运输方式的转换(海—陆。空—陆)。又如，铁道货车编组站和汽车货运终端站，其作用是将货物重新组合，进入下一阶段的输送。也有一种大规模的仓库群，形成以存储功能为主的物流配送中心。

### 2. 石家庄广宏物流公司介绍:

. 石家庄广宏物流公司先后在东北地区（哈尔滨、海城、沈

阳)、华北地区(北京、天津、石家庄、太原及河北各地)、华南地区(广州、长沙、中山、佛山、东莞)设立运营网络。兼有转运和集散功能,也可以扩展至配送功能,因此在规划与设计方面可操作性更高。石家庄广宏物流配送中心在选址上也有其独特的一面,之所以选在建设北大街141号(东货场)是因其交通方便,铁路运输。是一个天时、地利、人和的好地段。进出城市方便,便于给各个超市和便利店供货。提高了海星物流的作业水平!

刚到石家庄广宏物流配送中心,至于物流的概念,仅仅是停留在浅显的书本知识。对于物流的本身感到很神秘,不敢想象现实中的物流业和心目中的物流业有那些不同之处。对于物流,我只是知道它是集:运输、储存、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等基本功能实施的有机结合。但没有想到它的实际操作却没有这么的简单。通过简单了解,使我对于物流配送有了更加深刻的认识。中国的物流业虽然没有国外发达,但这并代表中国物流业的落后,一些原则性[譬如中国劳动力廉价的国情]严重的制约了中国物流业信息技术化的发展速度。这一点作为国人的物流人士有着切肤的体会。货物运转速度慢,货差货损率高难以避免,高层货架利用率严重低下。野蛮的装卸态度更是制约中国物流业发展的瓶颈之一。

物流配送中心存在的问题:

a.各部门之间的协调能力差,物流区域布局不合理;

b.仓库高层货架的利用率过低,有的不到三分之一;

c.野蛮装卸导致货损、货差率过高;

f.配送中心各部门和各配送区间没有得到更大程度的有效利用;

针对上述问题所提出的合理化建议和意见：

a.加强各部门之间沟通和联系力度，合理分配各部门之间的物流作业，有效利用物流配送中心的作业区域，利用空间、设备、人员和能源；最大限度地减少物料搬运；简化作业流程；缩短生产周期；力求投资最低；为职工提供方便、舒适、安全和卫生的工作环境。

b.仓库高层货架的利用率过低严重的制约着物流配送中心的有效发展。为此我们必须建立合理、可靠的供应链信息管理体系，把过高的库存转嫁给供应商，或着重新布局自己的仓储结构，把多余的仓储提供给急需要库存的单位和个人，发展第三方物流业，为企业谋求更大的发展空间。

c.加强对企业员工的培训力度，规范员工的职业行为，制定符合本企业发展的行为准则，拒绝一切野蛮装卸搬运行为。

d.建立有效的供货商、中介方和销售商的物流信息交流平台，适当开放本公司信息，做到信息顺畅、资源共享。确保企业物流的有效发展。减少和降低不必要的资源浪费。

e.应该有效的利用配送中心的各种资源优势 and 空间区域优势，可以开设必要的物流师培训班，企业经理人培训班，做到学习实践两不误，为企业赢得更多的信息和人力资源。最大限度的降低物流配送中心的作业成本。

总而言之，在广宏物流这段时间里，使我学到了书本上无法到的东西。是课本知识的再度升华，是从感性认识上升为理性认识的过程。虽然广宏的物流标准化程度不算太高，但它所带给我的，不仅仅是收货、发货、验货、分货和退货这么简单。



# 物流作业配送实训报告篇三

本站发布物流配送实习报告总结范文，更多物流配送实习报告总结范文相关信息请访问本站实习报告频道。

## 一、实习目的：

为了更好的适应以后的学习和工作，在本学期末，由学校统一组织到陕西省海星物流配送中心实习，实习时间共计十天。

## 二、实习单位概要：

### 1. 物流配送中心简介：

物流配送中心是社会物流网络中处于主要位置的结点，但不是所有物流结点都能称为物流中心。物流配送中心必须是具有较大规模的物资集散或转运地点。属于物资集散类型的如大型物资仓库，它主要在物流系统中起调节和缓冲作用，解决供需节奏或批量不平衡的矛盾。又如商业连锁系统的配送中心，主要是为了降低物流系统的成本，提高服务水平，提高物资输送末端系统效率等。属于转运类型如港口码头、空港等，其作用是实现运输方式的转换(海—陆。空—陆)。又如，铁道货车编组站和汽车货运终端站，其作用是将货物重新组合，进入下一阶段的输送。也有一种大规模的仓库群，形成以存储功能为主的物流配送中心。

### 2. 陕西海星物流配送中心介绍：

陕西海星物流配送中心是一个中等规模的物流配送基地，是综合性的物流配送中心。兼有转运和集散功能，也可以扩展至配送和流通加工的功能，因此在规划与设计方面可操作性更高。陕西海星物流配送中心主要分为：收货、分货、验货、退货四大部门，各个部门之间相互协调和相互配合，密不可

分!陕西海星物流配送中心在选址上也有其独特的一面,之所以选在西安市凤城三路是因其交通方便,西临西安咸阳国际机场,南止西安绕城高速,濒临西安地铁,是一个天时、地利、人和的好地段。进出城市方便,便于给各个超市和便利店供货。提高了海星物流的作业水平!

### 三、实习要求:

了解物流的特点,主要设备和作业流程,对其进行分析.并依据学习的理论提出自己的意见.了解物流配送中心的主要流程。

### 四、实习感想:

刚到海星物流配送中心,至于物流的概念,仅仅是停留在浅显的书本知识。对于物流的本身感到很神秘,不敢想象现实中的物流业和心目中的物流业有那些不同之处。对于物流,我只是知道它是集:运输、储存、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等基本功能实施的有机结合。但没有想到它的实际操作却没有这么的简单。通过十天的简单了解,使我对于物流配送有了更加深刻的认识。中国的物流业虽然没有国外发达,但这并代表中国物流业的落后,一些原则性[譬如中国劳动力廉价的国情]严重的制约了中国物流业信息技术化的发展速度。这一点作为国人的物流人士有着切肤的体会。货物运转速度慢,货差货损率高难以避免,高层货架利用率严重低下。野蛮的装卸态度更是制约中国物流业发展的瓶颈之一。

### 五、实习结论及建议:

物流配送中心存在的问题:

- a.各部门之间的协调能力差,物流区域布局不合理;
- b.野蛮装卸导致货损、货差率过高;

c.仓库高层货架的利用率过低，有的不到三分之一；

f.配送中心各部门和各配送区间没有得到更大程度的有效利用；

针对上述问题所提出的合理化建议和意见：

a.加强各部门之间沟通和联系力度，合理分配各部门之间的物流作业，有效利用物流配送中心的作业区域，利用空间、设备、人员和能源；限度地减少物料搬运；简化作业流程；缩短生产周期；力求投资最低；为职工提供方便、舒适、安全和卫生的工作环境。

b.加强对企业员工的`培训力度，规范员工的职业行为，制定符合本企业发展的行为准则，拒绝一切野蛮装卸搬运行为。

c.仓库高层货架的利用率过低严重的制约着物流配送中心的有效发展。为此我们必须建立合理、可靠的供应链信息管理体系，把过高的库存转嫁给供应商，或着重新布局自己的仓储结构，把多余的仓储提供给急需要库存的单位和个人，发展第三方物流业，为企业谋求更大的发展空间。

d.建立有效的供货商、中介方和销售商的物流信息交流平台，适当开放本公司信息，做到信息顺畅、资源共享。确保企业物流的有效发展。减少和降低不必要的资源浪费。

f.应该有效的利用配送中心的各种资源优势 and 空间区域优势，可以开设必要的物流师培训班，企业经理人培训班，做到学习实践两不误，为企业赢得更多的信息和人力资源。限度的降低物流配送中心的作业成本。

六：总结：

总而言之，在海星这十天的时间里，使我学到了书本上无法

到的东西。十天，不算长，但却等于三年的感悟。是课本知识的再度升华，是从感性认识上升为理性认识的过程。虽然海星的物流标准化程度不算太高，但它所带给我的，不仅仅是收货、发货、验货、分货和退货这么简单。

## 物流作业配送实训报告篇四

招聘工作按照发布招聘公告、报名、资格审查、面试及计算机测试、体检、政审、公示、办理聘用手续的程序进行。

有主动发言，给予表扬，若无，可选些基础较好的学生。当学生回答完之后，多用“非常好”，“很好”，“不错”等激励的字眼。也可请同学补充。如果回答问题的同学犯的错误比较典型可作个调查（如举手），在再作讲评，这样效果更佳，不致于伤害发言者的相信心。如果错误相当明显，同学就会为他纠正，这样，课堂也活跃了。

为了更好的适应以后的学习和工作，在本学期末，由学校统一组织到陕西省海星物流配送中心实习，实习时间共计十天。在这十天时间里我们主要感官物流业的宏观和微观发展以及主要的物流流程。为以后的学习和工作打下坚实的基础，让我们对中国物流业的发展状况有一个比较全新的认识。

了解物流的特点，主要设备和作业流程，对其进行分析、并依据学习的理论提出自己的意见、了解物流配送中心的主要流程。

### 1、 物流配送中心简介：

物流配送中心是社会物流网络中处于主要位置的结点，但不是所有物流结点都能称为物流中心。物流配送中心必须是具有较大规模的物资集散或转运地点。属于物资集散类型的如大型物资仓库，它主要在物流系统中起调节和缓冲作用，解

决供需节奏或批量不平衡的矛盾。又如商业连锁系统的配送中心，主要是为了降低物流系统的成本，提高服务水平，提高物资输送末端系统效率等。属于转运类型如港口码头、空港等，其作用是实现运输方式的转换（海—陆、空—陆）。又如，铁道货车编组站和汽车货运终端站，其作用是将货物重新组合，进入下一阶段的输送。也有一种大规模的仓库群，形成以存储功能为主的物流配送中心。

## 2、 陕西海星物流配送中心介绍：

陕西海星物流配送中心是一个中等规模的物流配送基地，是综合性的物流配送中心。兼有转运和集散功能，也可以扩展至配送和流通加工的功能，因此在规划与设计方面可操作性更高。陕西海星物流配送中心主要分为：收货、分货、验货、退货四大部门，各个部门之间相互协调和相互配合，密不可分！陕西海星物流配送中心在选址上也有其独特的一面，之所以选在西安市凤城三路是因其交通方便，西临西安咸阳国际机场，南止西安绕城高速，濒临西安地铁，是一个天时、地利、人和的好地段。进出城市方便，便于给各个超市和便利店供货。提高了海星物流的作业水平！

刚到海星物流配送中心，至于物流的概念，仅仅是停留在浅显的书本知识。对于物流的本身感到很神秘，不敢想象现实中的物流业和心目中的物流业有那些不同之处。对于物流，我只是知道它是集：运输、储存、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等基本功能实施的有机结合。但没有想到它的实际操作却没有这么的简单。通过十天的简单了解，使我对于物流配送有了更加深刻的认识。中国的物流业虽然没有国外发达，但这并不代表中国物流业的落后，一些原则性[譬如中国劳动力廉价的国情]严重的制约了中国物流业信息技术化的发展速度。这一点作为国人的物流人士有着切肤的体会。货物运转速度慢，货差货损率高难以避免，高层货架利用率严重低下。野蛮的装卸态度更是制约中国物流业发展的瓶颈之一。

物流配送中心存在的问题：

a□各部门之间的协调能力差，物流区域布局不合理；

b□仓库高层货架的利用率过低，有的不到三分之一；

c□野蛮装卸导致货损、货差率过高；

“在公司里要遵守单位规章制度，工作上不懂就要问”是老职工教给我的第一句话。首先，“无规矩不成方圆”，遵守单位规章制度是单位运转的基础之一，任何单位都会有一套属于它的规章制度，有的条款或许枯燥，但它却是必不可少的。其次，发问则是员工提高自我能力的一种有效方式。提问首先证明了你在思考，在发问和解答问题的过程中又能够锻炼我们的思维、表达能力及交际能力。

由于学校宿舍离法院较远，所以每天7点不到就得起床然后骑自行车去上班，就算刮风下雨的天气，只要不是周末，都得去上班，有时候法院案件多，晚上得加班，那留给个人支配的时间更少。我们必须克制自己，不能随心所欲地不想上班就不来，而在学校可以睡睡懒觉，实在不想上课的时候可以逃课，自由许多。

f□配送中心各部门和各配送区间没有得到更大程度的有效利用；

针对上述问题所提出的合理化建议和意见：

a□加强各部门之间沟通和联系力度，合理分配各部门之间的物流作业，有效利用物流配送中心的作业区域，利用空间、设备、人员和能源；最大限度地减少物料搬运；简化作业流程；缩短生产周期；力求投资最低；为职工提供方便、舒适、安全和卫生的工作环境。

b□仓库高层货架的利用率过低严重的制约着物流配送中心的有效发展。为此我们必须建立合理、可靠的供应链信息管理体系，把过高的库存转嫁给供应商，或着重重新布局自己的仓储结构，把多余的仓储提供给急需要库存的单位和个人，发展第三方物流业，为企业谋求更大的发展空间。

c□加强对企业员工的培训力度，规范员工的职业行为，制定符合本企业发展的行为准则，拒绝一切野蛮装卸搬运行为。

d□建立有效的供货商、中介方和销售商的物流信息交流平台，适当开放本公司信息，做到信息顺畅、资源共享。确保企业物流的有效发展。减少和降低不必要的资源浪费。

e□应该有效的利用配送中心的各种资源优势 and 空间区域优势，可以开设必要的物流师培训班，企业经理人培训班，做到学习实践两不误，为企业赢得更多的信息和人力资源。最大限度的降低物流配送中心的作业成本。

总而言之，在海星这十天的时间里，使我学到了书本上无法到的东西。十天，不算长，但却等于三年的感悟。是课本知识的再度升华，是从感性认识上升为理性认识的过程。虽然海星的物流标准化程度不算太高，但它所带给我的，不仅仅是收货、发货、验货、分货和退货这么简单。

作为××××公司的经理，企业以及行业也给予我个人极大的鼓励，给予了莫大的荣誉：企业，如前所述，给予我这样一个展示自我的机会和舞台，并不断理解我、支持我、鼓励我；行业，亦一直给予关心，受荐担任××市物业管理协会常务理事，并连续六年被评为南通市物业管理行业先进个人。

## 物流作业配送实训报告篇五

第一周 临近毕业的最后半年，是我们真正实习生活的开始，是汇报我们这三年来在学校学习成果的开始，是步入社会大

展宏图的开始。参加了多场的招聘会、面试了多家的公司、衡量了多方面的因素，我选择了这家公司开始我的实习生涯。怀着兴奋、激动地心情，早早的踏上上班的公车，呼吸着清晨新鲜的空气，憧憬着新的一天。来到公司陌生的环境、陌生的人和事，让我感觉有点拘谨，努力让自己的微笑减少言语上的笨拙。第一天并不像我想象的那样，由人事经理带我们熟悉公司的环境，结识新的同事。大家似乎都很忙，可能现在是业务的旺季吧。

实习的第一周，并没有像我们想象的那样，有什么业务性的工作让我们着手。我们只是简单的分配到一些事务性的工作，如整理文档、记录一些旧的文案等等。

第二周经过一周的实习，对公司的运作流程也有了一些了解，虽然还没有具体的操作过，但是在接触到新的事务不再不知所措，学会了如何去处理一些突发事件。比如在接到一些投诉电话的时候，懂得如何安抚客户的情绪，如何进行前期的一个简单处理等等。而且从工作地过程中明白了主动出击的重要性，在你可以选择的时候，就要把主动权握在自己手中。相信大家刚开始实习的时候，都做过类似复印打字、整理文档等的“杂活”，因为刚开始对于公司的工作内容、流程还不了解，所以做“杂活”成了实习工作必做的工作。虽然工作比较繁杂但是从中也学到不少的东西。所以说事情是不分大小，只要积极学习积极办事，做好份内事，勤学、勤问、勤做，就会有意想不到的收获。

第三周 在经历了一周的打杂工作，让我对公司的运作流程以及业务有了一个整体的了解，因此这一周我们的工作内容也有了一个小变化，除了进行简单的客户资料整理，还开始负责对一些客户的回访工作，在这之前一直认为这是一个很简单的工作，因为在学校的时候都已经学习过电话营销的技巧了，但是在真正操作的过程中，发现中间还是有很多小细节需要我们注意的，比如在初次的回访中，尽量不要拖太长时间，一般控制在3-5分钟，就应该结束谈话，要不会让客户产



生厌烦心理，同时在交谈的过程中，如何自报家门，如何进行一个产品的推介等都是一个小技巧，因为只有你站在客户的角度去思考问题的时候，客户才会愿意继续下次的谈话，如应明确你为它带来什么利益、做这件事对它有什么好处等，如有可能尽量约见见面的时间，因为很多时候，很多问题通过见面的交谈效果会比仅仅通过电话的交谈会好的多，一个可以通过面谈了解到客户的一个真实的想法，在一些问题的说明上更具说服力。

第四周 一周的电话回访，从陌生到熟练，从一个电话到n个电话的成长，每天来公司上班就是整理昨天的客户资料，看哪些客户的信息是需要继续回访的，哪些是今天重点客户，要通知其他人员去实地拜访的，接下来就要开始一个接一个不断地电话回访，回访的过程是漫长的，结果是令人心寒的，也许你打了100个电话，只有一个客户是正面的消息，其他的客户都是委婉的在拒绝，有的甚至是态度恶劣，而那一个正面的客户也可能随时的泡汤。终于开始理解前辈们了。

经过一周的电话洗礼耳膜开始有了职业病的征兆了，也同时对于电话产生了恐惧心理，相信这是每一个电话营销人员在自己独当一面后，所要面临的第一关吧！繁杂、枯燥的电话回访，但是却又是必须经历的。只有在克服这个经历后才有可能有更大的进步。

第五周时间飞逝而过，转眼间已经实习一个多月了。回首过去的几个星期，学到了很多，虽然中间有些小小的抱怨，但是功夫不负有心人，总算是没有白白浪费过去的光阴。这要感谢在我最困难的时候同事给予的鼓励和帮助，让我克服了电话恐惧症。在他们的帮助下，我学到了很多课本上所没有知识，相信这会是我今后生活工作中的一块宝藏。

有了这一个月多月的业务接触，感觉在拿起电话来也比较上手了，也比较容易调整好心态了。根据每个月的工作任务，开始给自己制定周计划，开始按章执行，对于自己的每一步都

做出了一个明确的规划。看似简单的工作计划，却涵盖了很多内容，一个工作计划必须是可实施的，每一个工作目标不是空话，必须是可实现的，这不仅仅是做给上级看的，更是做给自己看的，只有在实现了一个个目标之后，工作才会更有动力。

第六周 经过将近一个月的电话回访工作后，除了汇报之前的工作情况，以及对此的一些小结，这一周我们有更艰巨的任务——跟老员工一起去拜访客户（而这也就是我们下一个阶段的工作重点了）。

在出发地前一天我们就要将材料准备好，不仅仅是书面上的材料更重要的是你脑袋里的材料，在了解清楚客户背景资料后，要明确我们交谈的内容要点，这次我们交谈所要达到的结果是什么等等都要在心里有一个简单的规划。当然这些只是一些要点，更重要的是交谈的技巧等等。

当然以上所谈的那些，老员工是不会告诉你的，比如他这次要谈什么之类的，要如何与客户切开这个话题等等，只能通过几次旁听总结他们与客户在交谈时候的内容要点。在做足功课，最重要的也就是实战的演练，因为只有通过不断地演练才有可能有一个进步，要不就只是简单的纸上谈兵了。

第七周 经过一个月的锻炼，发现自己进步还挺快的，这一周仍然做通过电话跟客户沟通的事情。偶尔也出去跟客户面谈。

由于自己向来比较内敛的缘故，首次与客户面谈显得比较紧张，也不大顺利，不过有了一次经历之后，进步了不少，再加上经理和同事的鼓励，自己尝试大胆的去应付，慢慢的好了许多。不再会在陌生的场合怯场。今天下来，面对经验比我丰富的阅历比我深的多的多的客户，也能够通过简练清晰的表达让对方熟悉我们的产品，让他们对我们的产品产生更浓厚的兴趣。人往往都是这样，没有经历过的话，永远都不知道事情到底是怎么一个样子，是真的那么难，还是并非如

此，所以，不管怎么样，即使是自己完全陌生的事情，只要有机会，都一定要去尝试，努力去做好。因为没有经验，那么就需要做更多的准备工作。另外就是不要害怕失败，只要用心去做就可以了。等到熟练了，那么成功将是水到渠成的事情。比如我的第一次跟客户面谈，虽然我做得不够好，或者说可以说失败了，但通过这次的尝试，却令我获益匪浅，对我之后的几次任务的成功都起到了极大的推动作用。自己也通过不断的经历和尝试检验了自身的水平和适应能力。

只有通过不断的努力，不断的尝试，不断的积累经验，才能够发现自己的不足，然后在弥补不足的时候，我们便实实在在的提高了自己。所以，不管怎样，努力去做吧，告诉自己，只要用心，就能做得更好！