

2023年话务员暑期社会实践报告(实用9篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

话务员暑期社会实践报告篇一

清市岭底乡，开始了我这个假期的社会实践。实践，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地。只学不实践，那么所学的就等于零。理论应该与实践相结合。另一方面，实践可为以后找工作打基础。通过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。

在中国的经济飞速发展，又加入了世贸组织后，国内外经济日趋变化，每天都不断有新的东西涌现，在拥有了越来越多的机会的同时，也有了更多的挑战，前天才刚学到的知识可能在今天就已经被淘汰掉了，中国的经济越和外面接轨，对于人才的要求就会越来越高，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。

在实践的这段时间内，我们穿街走户接触各种各样的人和事，这些都是在学校里无法感受到的，在学校里也许有老师分配说今天做些什么，明天做些什么，但在这里，不会有人告诉你这些，你必须要知道做什么，要自己地去做，而且要尽自己的努力做到最好。在学校，只有学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。

无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自己的能力！记得老师曾经说过大学是一个小社会，但我总觉得校园里总少不了那份纯真，那份真诚，尽管是大学高校，学生还终归保持着学生的身份。接触那些刚刚毕业的学长学姐，他们总是队我说要好好珍惜在学校的时间。在这次实践中，我感受很深的一点是，在学校，理论的学习很多，而且是多方面的，几乎是面面俱到；而在实际工作中，可能会遇到书本上没学到的，又可能是书本上的知识一点都用不上的情况。

回想这次社会实践活动，我学到了很多，从我接触的每个人身上学到了很多社会经验，自己的能力也得到了提高，而这些在学校里是学不到的。

在社会上要善于与别人沟通是需要长期的练习。以前没有工作的机会，使我与别人对话时不会应变，会使谈话时有冷场，这是很尴尬的。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，事半功倍。别人给你的意见，你要听取、耐心、虚心地接受。

在工作上还要有自信。自信不是麻木的自夸，而是对自己的能力做出肯定。社会经验缺乏，学历不足等种种原因会使自己缺乏自信。其实有谁一生下来句什么都会的，只要有自信，就能克服心理障碍，那一切就变得容易解决了。

知识的积累也是非常重要的。知识犹如人的血液。人缺少了血液，身体就会衰弱，人缺少了知识，头脑就要枯竭。这次接触的酿造业，对我来说很陌生，要想把工作做好，就必须了解这方面的知识，对其各方面都有深入的了解，才能更好地应用于工作中。

这次亲身体会让我有了深刻感触，这不仅是一次实践，还是一次人生经历，是一生宝贵的财富。在今后我要参加更多的

社会实践，磨练自己的同时让自己认识的更多，使自己未踏入社会就已体会社会更多方面。

话务员暑期社会实践报告篇二

暑期社会实践是大学生拓宽眼界、提升综合素质的一种重要方式。在暑假期间，我有幸参加了一次社会实践活动，既见识到了社会发展的蓬勃景象，也体验到了真实生活的艰辛与挑战。通过这次实践，我受益匪浅，不仅提高了自身的实践能力，也深刻认识到了自己的不足之处。接下来，我将分五个方面进行总结与体会，以期更好地提高自身的能力素质。

首先，社会实践让我深刻认识到了自己的不足之处。在这次实践过程中，我与其他同学相比，不仅在沟通与协作工作中比较被动，在遇到问题时也缺乏独立思考的能力。尤其是在与企业代表进行交流时，我往往因紧张而言语不流利，没有灵活应对的能力。这给我留下了深刻的教训，我意识到了自己在即将步入社会的现实环境中，需要不断地充实自己的能力，提高自身的综合素质。

其次，参与社会实践让我更加清晰地认识到自己的职业规划和前景。通过与企业代表和职场人士交流，以及参观实地考察，我对各行各业的发展情况有了更深入的了解。我发现，不同领域的职业发展前景差异明显，一些传统行业逐渐式微，而互联网、金融、医疗等新兴行业则具有广阔的发展前景。这让我认识到，选择一个正确合适的职业方向对于个人的发展至关重要，我需要根据自身的兴趣、优势和市场需求来进行职业规划，为自己的未来做好准备。

第三，参与社会实践让我对社会问题有了更加深刻的认识。通过实地参观社区和与社区居民的交流，我看到了社会问题的真实存在。比如，部分居民生活环境恶劣，垃圾乱堆乱放、公共设施破损等，“病态”文化缺失等问题。这些问题让我思考，作为一名大学生，我们应当如何通过自己的努力和行

动，为社会的和谐发展做出贡献。同时，也让我认识到，社会需要我们这些新一代的年轻人去接手和改善，提升城市文明程度。

第四，参与社会实践让我更加理解了团队合作的重要性。在实践中，我们组成了一个小组，共同合作解决问题。在分工合作和紧密协作中，每个人都发挥了自己的能力和特长，取得了良好的效果。通过这次团队合作，我深刻体会到，团队合作的力量远大于个人能力，只有团结一心，才能克服困难，实现共同目标。同时，我也认识到，一个成功的团队，需要成员之间的相互信任、有效的沟通和合理的分工，这需要我們不断地学习和提升。

最后，参与社会实践让我更加关注社会公益事业。通过参与实践活动，我接触到了一些社会公益组织，见证了他们为社会做出的贡献。我意识到，作为一名大学生，我们应当积极参与社会公益事业，为弱势群体提供帮助，传递阳光正能量。无论是捐助物质，还是关爱行动，我们都能为提高社会公益发展做出一份力量。因此，我决定将来会积极参与社会公益活动，为社会的进步和繁荣贡献自己的一份力量。

通过这次暑期社会实践，我不仅开阔了眼界，拓展了知识面，还增强了自信心，明确了自己的职业目标和前景规划，更加关注社会问题和公益事业。我深感社会实践是一次宝贵的学习机会，它既让我在各个方面受益，也将对我未来的学习和工作产生积极影响。因此，我将把这次实践的体验和收获作为自己未来的发展方向的基石，不断学习和提升自己，为将来的职业道路做好准备，为社会贡献自己的智慧和力量。

话务员暑期社会实践报告篇三

时间流逝，我们一眨眼间我们都成了一二十岁的大学生了。一年一度的暑假也迎来了我们得社会实践。作为一名大学生，我们目前所学的都是一些理论知识，所以今年的实践是一次

锻炼。社会实践尤为重要，因为只有在社会这个大集体中充分锻炼自己，积累经验，才能使自己更加强大，让自己在实践和实际工作中成长，占到有利的先机。

短暂又难忘的实习旅程就像白驹过隙般，飞速而逝，而这其间的感受也像五味瓶——酸甜苦辣咸一应俱全，在每日紧张充实的工作环境中不觉间已经走过了一个月的实习期，回首这一个月的实习期，内心充满着激动，也让我有着无限的感慨。

就业环境的不容乐观，竞争形式的日趋激烈，面对忧虑和压力，于是就有了像我一样的在校大学生选择了社会实践工作。打工实践实践虽然很短，但是在这段时间里，我们却可以体会一下工作的辛苦，锻炼一下意志品质，同时积累一些社会经验和工作经验。这些经验是一个大学生所拥有的“无形资产”，真正到了关键时刻，它们的作用就会显现出来。

大学生除了学习书本知识，还需要参加社会实践。因为很多的大学生都清醒得知道“两耳不闻窗外事，一心只读圣贤书”的人不是现代社会需要的人才。大学生要在社会实践中培养独立思考、独立工作和独立解决问题能力。通过参加一些实践性活动巩固所学的理论，增长一些书本上学不到的知识和技能。

因为知识要转化成真正的能力要依靠实践的经验 and 锻炼。面对日益严峻的就业形势和日新月异的社会，我觉得大学生应该转变观念，不要简单地把暑期打工作为挣钱或者是积累社会经验的手段，更重要的是借机培养自己的创业和社会实践能力。

现在的招聘单位越来越看重大学生的实践和动手能力以及与他人的交际能力。作为一名大学生，只要是自己所能承受的，就应该把握所有的机会，正确衡量自己，充分发挥所长，以便进入社会后可以尽快走上轨道。

这次的认识时间是一个开始，也是一个起点，我相信这个起点将会促使我逐步走向社会，慢慢走向成熟。

作为一名在校学生，能在大一期间参加社会实习，是一次难得的机遇。使我们在掌握基本理论知识后，迅速的加以实践运用。巩固学习成果。同时，在大三学年，能对所学知识有了更进一步的深化理解，便于更好的学习。这是学业上的优势。更为可贵的是，我们在实习中成长的更加成熟，无论是思想还是心理上。

由于我们一贯生活在校园中，时刻有老师、家长和同学关爱，生活可以说用无忧无虑来形容，很少接触社会，也很少吃苦。在这次酒店实习中，困难时刻严峻的考验着我们。通过这次实习，我比较全面地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

而作为一名还未走出校园的学生，我深知自己要学的东西有很多很多，对即将踏入的工作岗位又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾心理的促使下，我满怀着信心和期待去迎接它。初来酒店我就被它神秘的色彩、清新的空气、幽雅的环境所深深吸引，为能有机会在这个地方实习而感到庆幸。

来到酒店安排岗位，我才发现自己并没有太多的优势，学校所学的理论知识和现实还有很大的差距，一切都需要重新开始学习摸索，为此当让我选择岗位的时候，我选择了收银员这一岗位，因为它接触客人比较多，工作时间也比较紧凑，这对于我来说是一个绝好的锻炼机会。在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。

在这一个月的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们

的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

实习占用了我们大学里的最后一个暑假的时间，但是这和以往打的暑期工不同，在工作过程中，我们不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是当自己是酒店的一员，和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造最大的利益。实习过程中，我们不会因为还是本科在读生而受到特别的礼遇，和其他员工一样，从酒店基本知识和本职工作开始了解，偶尔做错事，也不会有人偏袒。

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要另自己的一言一行都要代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自己的形象。实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与酒店的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

话务员暑期社会实践报告篇四

暑期社会实践是每个大学生都应该重视并参与的一项重要活动。通过社会实践，我深刻感受到了社会的复杂性和多样性，同时也发现了自己的不足之处。在这段时间的实践中，我不仅加深了对社会现象的理解，还培养了自己的实践能力和社会责任感。以下是我在暑期社会实践中的心得体会。

首先，在暑期社会实践中，我深刻认识到了社会的复杂性和多样性。在参与社会实践的过程中，我接触到了各行各业的人，了解到了他们的生活状态以及他们所面临的困难。这让我认识到，社会不仅仅是个人的事情，而是一个庞大而复杂的系统。在这个系统中，每个人都扮演着不同的角色，同时也面临着不同的问题和挑战。了解这些问题和挑战，可以使我更好地适应社会的变化，更好地理解他人的需求。

其次，通过暑期社会实践，我发现了自己的不足之处。在实践中，我经历了各种各样的困难和挑战，例如与陌生人的交流、团队合作等等。这些问题和挑战使我深刻认识到了自己的不足之处，例如沟通能力的不足、执行力的不足等等。但是我也意识到，只有通过实践，才能更好地发现和改正自己的不足。因此，我会积极主动地参与社会实践活动，不断完善自己的能力，提升自己的实践能力。

第三，在暑期社会实践中，我加深了对社会现象的理解。通过实践，我亲眼目睹了社会问题的存在和严重性，例如贫困人口、环境污染等等。这些问题让我深深地感到，作为大学生，我们有义务去关注和改善这些问题。在实践中，我积极参与了一些志愿者活动，为社会做出了一点点贡献。通过亲身参与，我深刻认识到，一个人的力量可能微小，但只要每个人都能做一点点，就能够改变整个社会。

第四，通过暑期社会实践，我培养了自己的实践能力。在实践中，我学会了主动沟通、解决问题的能力。当遇到困难时，我能够主动寻求解决方案，并与他人共同合作。通过实践中的反复试错，我也逐渐积累了实践经验，提高了自己的实践能力。这些能力不仅对我日后的学习和工作有帮助，更重要的是，它们让我成长为一个有责任心和实践能力的大学生。

最后，在暑期社会实践中，我培养了自己的社会责任感。在实践中，我看到了社会的种种不公和不平等，这让我深感内疚和愧疚。作为大学生，我应该承担起更多的社会责任，为

社会做出一份贡献。因此，我决定将来将自己的专业知识和技能应用到实际工作中，为社会的发展做出自己的努力。

总之，在暑期社会实践中，我深刻认识到了社会的复杂性和多样性，发现了自己的不足之处，加深了对社会现象的理解，培养了自己的实践能力和社会责任感。通过实践，我不仅锻炼了自己，也为社会做出了一点点贡献。我相信，通过不断参与社会实践，我会成为一个更加有能力、有担当的人。

话务员暑期社会实践报告篇五

第一段：引言及实践背景介绍（200字）

暑期社会实践是大学生的重要组成部分，旨在帮助学生拓宽视野、增强社会实践能力。今年暑假，我参加了一次令我终生难忘的社会实践活动。这次实践是由学校组织的，我们前往某农村地区进行了为期十天的支教和扶贫工作。我对此充满了期待和激情，也希望通过这次实践能够更深入地了解农村的真实情况，增长见识。

第二段：实践过程及体会（300字）

在农村的十天，我们和当地的孩子们建立了深厚的关系。每天早上，我们和孩子们一起上课、玩游戏，还和他们一起度过了难忘的傍晚时光。通过亲身参与、感受并体验到了乡村教育的现状和困境，我深深地认识到了农村教育的重要性。在有限的条件下，当地的教师们尽力为孩子们提供教育，但仍然存在教育资源不足的问题。这让我更加珍惜自己所拥有的教育资源，并决心将来能够为农村地区的教育事业作出贡献。

第三段：实践收获及感悟（300字）

通过这次实践，我不仅学会了如何与孩子们相处，更加深刻

地理解了“知行合一”的重要性。实践是理论的延伸，只有在实践中才能真正理解和掌握所学知识。通过和学校的老师们、志愿者们一起努力，我发现自己不仅在知识方面得到了提高，还在沟通能力、团队意识等方面有了长足的进步。在这个过程中，我体会到了团队合作的力量，也学会了如何在紧张的工作中保持积极向上的心态。

第四段：对个人发展的影响及展望（200字）

这次实践对我的个人发展有着深远的影响。通过与孩子们相处，我深刻地认识到了自己的责任和使命，也更加明确了自己的职业规划。我决定利用自己所学的专业知识，将来从事农村教育工作，为农村地区的孩子们提供更好的教育资源。同时，我也意识到自己还有很多不足，需要不断学习和提高自己的专业素养和综合能力。

第五段：总结及结语（200字）

通过这次暑期社会实践，我不仅了解了农村地区的教育状况，更提升了自己的能力和自信心。这次实践让我明白了人应当树立正确的价值观，在自己力所能及的范围内为社会做出贡献。我相信，只有通过实践和行动，才能真正感受到自己的成长和进步，也能发挥自己的潜力和价值。最后，我要感谢学校的组织和老师们的悉心指导，让我有机会参与到这次有意义的实践中。我相信，这次实践的经历将对我今后的人生产生积极而深远的影响。

话务员暑期社会实践报告篇六

实践时间:XX-X-X至XX-X-X

实践内容:西餐厅服务与西方礼仪培训

实践目的:通过实习了解西餐厅的基本操作过程,掌握服务技

巧提高服务水平, 锻炼自己的社会实践能力。

随着生活方式的更新和社会交往的活跃, 我国吃西餐的人越来越多。在组织的涉外活动中, 为适合国外客人的饮食习惯, 有时要用西餐来招待客人。西餐厅一般比较宽敞, 环境幽雅, 吃西餐又便于交谈, 因此, 在公共关系宴请中, 是一种比较受欢迎又方便可取的招待形式。西餐源远流长, 又十分注重礼仪, 讲究规矩, 所以, 了解一些西餐方面的知识是十分重要的。今年暑假, 我在xxx有限公司实践了一个月时间, 获得了经验, 更增长了见识, 使我对西餐有了更深的了解。在xxx有限公司一个多月的实习已划上了圆满的句号. 在这里, 第一次接触社会的实践生活, 体验到生活的艰辛和不易, 总体来说还是有不少的收获和所得。从一个对西餐行业无知的少年变成一个既具有西餐知识, 又懂得西方礼仪和社会交往的青年。实习的收获是不能用语言一一所能描述的, 总的来说有酸有甜、有苦有乐, 苦的是让人记住那些几十种西餐食品的特点与制作方法, 还得分清它们的消费对象。还有那些中国人不太懂得的西方礼仪培训工作; 快乐的是和同事领导的和睦相处以及老板的风趣幽默; 快乐的是顾客对自己付出服务的肯定与赞赏; 乐的是自己既充实又有滋有味的实习生活过程. 其实实习的日子不是很长, 当初的我们不知道牛排还要吃七八成熟? 不知道生菜沙拉和水果沙拉是什么东西, 以及自己不怎么熟练的在西餐厅铺台布. 摆刀叉, 给客人介绍菜单的种种场景就像昨天才发生一样, 是那么的叫人印象深刻。

在这里, 自己对西餐方面有了比较深刻的认识, 品味西餐文化, 建议大家到正宗的西餐厅看一看, 一般都法国浪漫派风格布置的西餐厅比较好, 装璜华丽典雅, 乐池内小乐队演奏着古典的名曲, 服务员是身着燕尾服的小伙子。研究西餐的学者们, 经过长期的探讨和归纳认为吃西餐最讲究6个“m”□ 第一个是“menu”(菜单), 第二个是“music”(音乐), 第三个是“mood”(气氛), 第四个是“meeting”(会面), 第五个是“manner”(礼俗), 第六个是“meal”(食品), 这些都是西餐

行业内必须具有而且重视的地方，好的西餐老板会特别重视这几个方面的投资与开发研究。西餐礼仪也是特别重要的方面，好的西餐厅店，会对所有的员工进行西方礼仪的培训，会对服务人员进行定期的考核和认定。

在xxx实习最刻骨铭心的是xxx员工竭尽全力为客人提供“温馨细微，物有所值”的服务。还有就是典雅淳美的美国西部音乐，韵味悠长的咖啡，以及闻名遐迩的菲力牛排。都说服务是餐厅的形象之本，是西餐厅的竞争之道，那么xxx的服务魅力有表现在哪呢？那就是一张诚挚动心的笑脸，一声声悦耳动听的话语，一次次全身心投入的服务而凝结出一个个回味无穷的优质服务。在那里实习的一个多月期间学到的东西可不少，感触也颇多，若要为客人提供优质的服务，就是要充分读懂客人的心，充分理解客人的需求，甚至是超越客人的期望，在日常工作岗位上为客人提供富有人性化的和艺术化的服务，高层次的满足客人的需求，让客人愉悦地有频频光顾的欲望。有人说服务是个即时的工作，过去了就不会再来，所以要在当下满足客人的多方面要求，把服务的质量提高。

在西餐厅实习的这一个多月，在工作岗位上勤勤恳恳付出的不光有汗水，还有智慧和技巧，更多的是自我超越。因此，自己变的成熟了，少了一份脆弱，多了份坚强，忘了如何去依靠，想的是如何去学习让自己独立自强。没有了父亲和母亲的关怀，没有了老师和同学的指点，自己的一切事物都得要自己亲自去解决，增强了自己的自信心，从这次实习中我深深的体会到没有自己办不成的事，只有自己不去做，认认真真的学习，勤勤恳恳的做事，这就是生活，是真正的生活！

通过实训、实习，我对西餐的专业知识有了很大的提高了，尤其是服务意识、语言交流与表达能力、外语能力、处理宾客关系能力、团队协作能力等方面具有明显的提高，特别是自己的外语口语交际水平有了一个很大的提高，以前在学校里面没有条件锻炼自己的口语，在这里，来吃西餐的也会有很多的外国朋友，锻炼了自己的口语说得能力，为自己以后

走上社会做了个好的开始。社会上由课本上学不到的东西，那就是社会经验，为人处世的经验，想想自己明年就要真正的走向社会，参加工作，也许自己的这次实习就是自己新的开始，也就意味着自己的成熟，我会在以后的工作和学习中，不怕困难，勇于克服，在实践中锻炼自己的能力，努力提高自己，实现自己的理想。

结束语：通过这次社会的实践，我学会了自立，懂得了团队在工作中的作用，为以后的工作和学习提供了宝贵的经验和教训，我会依次为起点，以后更加勤奋学习，锻炼自己的各方面的能力，努力提高自己的综合实力！

(本文素材来源于网络，如有侵权，请联系删除。)

话务员暑期社会实践报告篇七

解放军通讯学院

xx年7月15日——xx年8月19日

之所以会想在这个暑假去参加社会实践，主要是想将自己所学到的东西用到社会工作中去，从而了解自己的长短，对于该继续发扬的东西，我要好好地保持，对于学习中还没有涉及到，而工作中有需求的东西，我将在以后的学习过程中，将它弥补起来，为我以后出身社会工作，打好坚实的基础。另一方面，关注社会、了解社会、投身社会，是我们大学生对社会应有的态度。作为即将毕业的大学生，我们对社会的了解还太少，也不够深入。而作为一名知识分子，用自己所学的东西，积极回报社会，是我们义不容辞的责任。这点作为大学生的我们做的也不够。利用这次暑假时间的机会，我想让自己与社会接轨，挑战一下自己的性格弱点。

社会实践在我的大学生活中可算是重要的一部分了。从大一开始，我就积极寻找各种机会锻炼自己。家教老师，服务生，推销

员等都尝试过,也在这些角色中我也学到很多知识.

忙碌的考试周过去了,我和我的同学一起,拉着行李箱,就开始出发了。拖着重重的行李,兜兜转转,我们终于来到了解放军通讯学院,找到了接待我们的老师。领队老师向我们诉说了关于工作的种种细节,特别交代我们,要对自己接触的新生负责到底,负责从打电话,接待新生参观,还有电话回访,而且必须要至少做满一个月,这让我们几个顿时觉得,这也是一份责任,心里不敢小视这份工作。

学校要求我们对招生学校有细致的了解,学校的办学历程,师资力量,每个专业的特点,专业以后的发展趋势,毕业以后的就业情况等,甚至是学校的住宿情况,生活水平,校园环境,这对我们的电话招生非常有用,否则,我们的招生就会十分尴尬,拿起电话,你讲不知道你要说什么。例如,我曾经有一个学生,他对学校情况的咨询精细到了一顿饭几荤几素多少钱,学校寝室有没有热水器,甚至是校园周边有什么好玩的地方都问了,如果我们之前没有做好充分的准备的话,将会被学生问得哑口无言。

除了对校园的了解,我们还要学会说话上的技巧,打电话不是当面交流,对方无法看到我们的肢体语言,面部表情,只能凭借声音来判断我们是否值得信任,所以我们打电话的时候,一定要注意策略,要知道自己的优势是什么,劣势是什么,吸引人的地方是什么,怎样才能更好的说服学生到该校来学校,这个学校比之其他学校有什么与众不同的地方。首先,拿起电话,你一定要自报家门,说明来意,不要在跟人家说了几分钟过后,别人还不知道你到底是谁,是干什么的,这样,很多时候,你会被别人当做骗子的。在与学生说话的时候,要尽量的将学生的思路往自己的方向引领,若是让学生把自己领向别的话题,那你就是一个失败的话务员了。在我们的团队里面,有一个队员就遇到这样的情况,当他与愉快的和对方聊着时下的流行服饰的时候,他就是失败的,挂了电话,他才发现,自己根本没有介绍学校,还好经过一段

时间的训练后，我们大家都慢慢上路了。在通话过程中，要尽量做到语言简洁明了，有重点，信息齐全，抓住重点，突出重点。

电话招生并不只是在通话过程中做功夫，通话过后的总结工作也是必不可少的一个重要环节。打完电话后，我们可以将电话单里的同学进行一个分类，分出主要目标和次要目标，这样打电话的时候我们就不至于很茫然。细节上，我们还要注意对于一个同学，我们的通话到了什么程度，是他开始有意向了，还是想要看看学校了，还是就差最后一击了。切忌对于同一个人，每天多次的电话，那就不是电话招生，而是骚扰了。

关于态度，在这个暑假，我真心体会到了，态度决定一切。作为一个招生话务员，你自己想要吸引别的学生来到学校就读学习，你的语言就是学校形象的一个缩影，如果你的语言让对方觉得态度不好，那么，连带着，他对整个学校的印象就会在同时大打折扣。与学生交流的时候，我们一定要让学生感受到自己的热情，用自己的热情的态度去感染学生，让他觉得和你一起说话感觉很舒服，没有压迫感，不会受到冷淡的待遇。但是，凡事都有个度，热情过度了，人家就会对你产生反感了，让别人觉得你很虚伪，我相信，只有真实的情感才能赢得对方的共鸣。另一点值得注意的是，说话的时候，机带有质疑的语言，话务员别别人误会是常有的事情，但是我们不能因为别人的质疑就去和人家理论，比如“你凭什么说我们学校不好？”、“你为什么不喜欢这个专业？”、“你凭什么说招生的都是骗子？”，这样的语言，不但不能帮你赢得学生的信任，反而让学生家中对学校的偏见，更加不喜欢这个学校了。

最后一点，也是十分重要的一点，就是耐心和抗压能力。大家都知道，话务员这份工作是十分枯燥的，每天的工作就是打电话，和不同的人，却要说着相同的话。拿起电话，自报家门，然后说明目的，然后就开始向学生介绍学校的情况，

说服他来学校就读。做过话务员的同学都知道，话务员打过去的很多电话，通话都不超过一分钟就被果断切掉。你甚至都没来得及说点什么，对方就挂掉电话了，遇到脾气坏点的，无论接电话的学生或者学生家长态度如何地恶劣，我们都要控制好自己的情绪，不要义气用事，与对方发生冲突。对方的态度恶劣是对方的素质问题，没必要为不值得的人而生气，更别忘记此刻自己的身份是代表中国电信，而非你自己。对你进行侮辱也是常有的。这个时候，你的耐心，你的抗压能力就派上了用场。的确，每天早上起来，看见清晨的阳光，优势美好的一天，而你却和都长在别人的粗暴打断中结束通话，要不了几天，你就会崩溃。对着长长地电话单，一点打了那么多电话，能说的上话的却寥寥无几，没有足够的抗压能力，几乎就是一件不可能完成的事情。

经过一个多月时间的招生话务员工作的实践，我虽然打了那么多的电话，却只招来了其中很小的一部分学生，但是，我觉得这也是一种收获，这是自己通过实实在在的努力得来的，我为自己的坚持感到自豪。我甚至还和其中的一名学成结下了深厚的友谊，现在也在联系。在这里工作，我也认识了很多朋友，都是和我年龄差不多的学生。我们虽然来自不同的学校，但我们有着相同的初衷，我们都想在这一次的暑期社会实践中让自己得到锻炼与成长，靠自己的努力赚取生活费，为家里减轻些许经济上的负担。同时我学到了很多课堂上根本学不到的东西，让我深深地体会到，人与人之间的沟通是多么的重要，也是多么的富有哲理，他是需要技巧的，需要长时间的锻炼，才能达到一个高度的。我相信这世界上有嘴笨的人，但我不相信这世界上有一直嘴笨的人。这次暑假让我给我接下来的学习生活定下了一个任重道远的目标，那就是好好学习语言艺术。

在这个炎热的暑假，我和我的队员们，带着初来乍到时的新奇与兴奋，带着初次受挫的不甘和委屈，带着越来越成熟的工作经验，终于完成了为期一个月的社会实践，我们收获了很多东西，也了解到了自己的不足之处，相信这次的社会实

践，会给我以后的学习生活带来很大的影响，我想在以后的学习成活中，有意识的学习与沟通的技巧，相信如果有下一次的话务员实践机会，我会做得更好。

话务员暑期社会实践报告篇八

移动客服人员zui重要的是不用直接和客户之家见面，而是通过电话的方式来工作，我的音质在这里得到了的发挥。

一年来，在公司党委的正确领导和关心帮助下，本人认真学习“三个代表”的重要思想，学习科学发展观，按照局党委确定的工作思路，以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好移动基层客服工作。现对自己全年的工作总结如下：

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做。当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为移动基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思

维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习。其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会继续发扬我在过去的工作方式，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。

工作就是这样，干一行爱一行，我已经对我的工作非常的热爱了，我会在今后的工作中继续努力，为公司的发展做出自己的努力！

话务员暑期社会实践报告篇九

从七月三号到八月二十三号，整个暑假，每天都在进行社会实践——从宿舍到公司上班，上班的环境是在空调室内，对着电脑而工作，其实挺轻松的，就是每天对着资料打电话，上班时间是早上8：30到下午6：00，中午有两个小时的休息时间，但是每天坐几个钟，要打一两百个电话，有点厌烦是难免的。在这个话务员的工作上，学到了许多知识，这个暑假很特别，时间过得很充实，在为人处事等方面都让我受益匪浅。

一开始，我去面试这个兼职时，以为是学校里的，暑假在这里帮忙招生，结果打电话过去问了才知道是学校外面的公司在招话务员。同学都说话务员这个工作很累，每天要打很多电话，很枯燥。但是我没做过话务员，想挑战一下电话营销

这一行业，所以就去公司面试了。本来还有一个培训的，结果我因为要考试，培训就错过了，什么的不知道，就给了我几份资料，让我坐在办公室里自己先看一下，办公室里还有其他的暑假工，有些还是高中刚毕业的，我在这次实践的过程中倒是认识了很多，我们学校的还有两个。培训进行了几天，因为人还没找齐，我们这几个第一个星期就是在办公室里看看资料，后来也给我们练过，让我们随便在资料上找一个号码，打过去推销防伪标签，刚开始很紧张，因为没打过，而且都是老总，有时候我想的和他问的不一样，我就慌了，不知道要怎么回答，后来练了两天好多了，经理告诉我们，他第一次打电话的时候也很紧张，慢慢电话打多了，有感觉了，就不会这样了。

公司是中鼎国信防伪有限公司，去年刚成立的，所以是一个挺新的公司，有采购部、市场一部和二部、行政部、技术部、还有会计，挺完善的。公司刚成立时，所有员工都是通过培训，然后以自荐的形式去竞选职位的，让其他的职员投票，听起来挺好的，可以刺激大家的积极性和胆识。大多公司上下班是用打卡的形式，这里都是扫描指纹的，这样可以避免代别人打卡的现象。这里的公司主要是做防伪标签的，我们的任务就是打电话寻找潜在的意向客户，发资料给他们看看，同时还要介绍一下用了防伪标签的好处，它可以防止别人对自己产品的假冒伪劣，帮助打假，为公司节省开支，还可以让购买的消费者放心。每天我们都要跟形形色色的人联系，有些态度好、有些态度差，刚开始跟那些老总聊的时候，还很紧张，锻炼了几天之后，就没什么感觉了，大多数情况下我们都能应对。因为做这一行需要员工每天都要有激情，所以这里星期一早上都要开早会，总结一下上个星期的工作情况，完成了那些任务(这里的市场部每个人每个月都会有目标，根据人的能力的不同，分配的任务也不一样)，接下来就是唱歌，那首“相信自己”所有员工都一起唱，我第一次发现原来这首歌这么有激情，这么让人振奋，呵呵。在这里我们还和董事长谈过话，他才三十几岁，挺年轻的，在董事长室里，他还跟我们谈了他的创业史。以前他是本科毕业，分配到三

门的一家派出所里当警察，那里的办公室里就两台电脑，一台是上司用，另外的一台他们要十几个人共用，所以有些人就一大早过去蹲点，抢电脑，他自己不喜欢玩，每天早上就是看看报纸，然后去老警员那里逛逛。他发现自己不能适应那里的生活方式，而且警察这一行业升迁是最慢的，有些人干了一辈子，到快退休的时候才被升了一个很小的官，发现了这一点之后，毅然决定辞职，自己去打拼。也换过很多行业，在为别人工作的时候，学到了很多的东西，也建立了一定的关系网，再后来就是自己去开公司了。

接下来的几天，我们都是会议室里打电话，11个人。每天都是对着一叠资料，打给全国的人，有时候打到人好的，一天的心情也会很好，有时候难免会遇见那些素质不高的，可能还会骂人的，这些都是我们避不了的。在打电话的过程中，我们都是边打边学，他们一般都会问我们什么问题，我们应该怎么回答。在接电话跟打电话的时候，第一句不能说“喂”，这样很不礼貌，但是我们打电话的第一句都是“喂”，已经变成了一种习惯，每次都脱口而出。虽然打电话的时候对方看不见我们，但是我们还是要坐直，面带微笑的说话，在你说话的时候，对方会感觉到的，而且这也从侧面反映了一个人的工作态度。公司为了让我们有竞争，还给我们分了两组，让我们互相pk看哪组的最好，还有奖，每组都有一个组长，当然还有一个大组长，大组长是管两个组长的，责任最重，我们每天的业绩都要记录下来，打了多少个电话，有多少个意向客户等等。有些人在工作之后觉得不适应，选择了离开，我也有过这种想法，觉得每天这样很累，但是又觉得既然做了，就应该把它做完，坚持下去，还是用句古语：“既来之则安之”，留下来，并且我也相信有努力就有收获，结果并不是最重要的，过程才能助我成长。

这个暑假，无论是工作上或是生活，我觉得都学到很多，也收获了很多，交到很多新朋友，适应了新环境，融合到新的人和事，快乐地地和她们生活了一个暑假，真地很精彩。其实，与人相处，最重要的一点就是要尊重他人，就像微笑是

相互的。生活中无小事，但是事事让人受教育，只要用心去做好，相信无论是什么样的事，都会有好的转机，也能做得更好！