# 客服实习总结【12篇】

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-04-09

*实习正式提供了一个从学生变成员工，从学习变成工作，从学校走进职场的机会，让大家真实的接触职场。有了实习的经验，以后就业的道路就会少走很多弯路。以下是为大家整理的客服实习总结【12篇】，供您参考学习！>1.客服实习总结　　我的工作是售后客服，...*

实习正式提供了一个从学生变成员工，从学习变成工作，从学校走进职场的机会，让大家真实的接触职场。有了实习的经验，以后就业的道路就会少走很多弯路。以下是为大家整理的客服实习总结【12篇】，供您参考学习！

>1.客服实习总结

　　我的工作是售后客服，主要就是处理中差评以及相应的售后问题，在客户有问题要找我们客服的时候，我们的一言一行都是要非常小心翼翼的，因为我们的言语就是代表我们公司的，我们就是公司的代表。像我，当一名售后客服，主要的工作的处理售后问题，售后纠纷，解决中差评，退还货问题。这些问题的解决，不是一两下就可以解决的。比如说是解决一个售后问题，处理中差评，我要先查询客户的信息，核对客户的资料，查询客户的评价内容，了解其评中差评的原因。在了解这些情况之后，要看客户是什么时间有空，再给其打电话或者是旺旺联系。

　　在电话接通或者旺旺联系上以后，要根据客户的语言和口气来给客户说明原因并提出解决方案以供其选择，力求得以解决，双方和谐相处并达成信赖关系，使客户成为我们公司的忠实客户。我发现，在这个过程中，特别是打电话的过程中，做好客户的信息收集和准备是非常重要的，同时，在客户不满的时候，我们一定要倾听并适时给予肯定，最 后才提出我们的解决方案。虽然说看上去好像不是很难，但是真正做起来不是很简单的一件事情。因为我们面对的客户是不一样的，每个人的性格都是不一样的，这时候的我们需要时间去区分，去发现，我们现在面对的客户究竟是属于哪一种人，才能找到相应的解决问题的方法，根据客户的说话语气和声调去辨别并回答客户提出的质疑，为其提供相应的解决措施，让客户真正满意。

　　不知不觉间，一个月的实习时间已经到了。在这一个月的实习中，我成长了，也发现了很多的问题。

>2.客服实习总结

　　通过两周的呼叫实习，我学到了很多，面对以后的工作，需要我们有耐心，要有不动摇的毅力，在工作中，不断改善自己，也要仔细发现周围的问题，改变对自己不利的局面，化不利为有利。也不断改善自己表达沟通能力，要有团队协作能力。

　　在实习中会遇到各种用户，面对不同的客户。无论客户态度如何，但对待不同的客户我们仍需要注意礼貌用语，因为我们的言语是代表移动公司的，因此，我们要始终对待客户文明有礼貌。而且，我们也应有将心比心的心态对待客户，我们这次实习的时间大部分是在客户休息和上班的时间，有时候连续打了十几通电话都没有人接听的或者是匆匆忙忙的就挂了电话的。当客户太忙就不要纠缠着介绍业务，免得适得其反。

　　每次结束之后，我们有通过听自己的录音和他人的录音进行分析，看到自己的不足之处以便下次改进。通过比较发现自己的不足之处就是，在通话结束的时候，如果本次通过比较成功，结束语就会充满热情，如果不成功，口气就没有原先的热情，甚至有点不耐烦，可能会给顾客造成不好的印象。在改进之后，对待每一个客户，都是以热情相待，不再带着个人的感情 色彩。

>3.客服实习总结

　　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工作只会越做越乱。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。

　　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xx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。

　　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。

>4.客服实习总结

　　作为客服，最 重要的就是要具备足够的耐心。但是在这里我还是要重申一遍，没有耐心，最 好别做客服。当然除了耐心，客服还必须具备一颗宽容的心。虽然计算机是越来越普及，网络已成泛滥。可是会使用网络的人不一定了解网络，更不一定懂得电脑硬件与其软件等知识。客服最 苦恼的一件事就是遇到不明就理，先骂了再说这一类客户。这一类客户往往什么都不懂，是电脑自身的问题导致网络速度慢，开不了网页，或是路由器坏了，他们的第一反应就是网络提供商的服务器出了问题。这时候他们就会打电话来投诉，他们很急，可是我必须耐心听他投诉完，等他的火气熄了，再慢慢帮他分析，告诉他是电脑或是路由器出了问题，并给他解决问题的意见。在这一方面我不只要了解电脑的许多知识，还要熟悉网络，网络故障，网络故障的解决方法。只有熟悉了这些知识，才能很快的从客户的投诉中判断是电脑本身的问题还是网络问题，并给出解决的办法。

>5.客服实习总结

　　在支付宝实习，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。

　　这样的实习机会真的很好，但是以后的实习，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，这样的人生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。

>6.客服实习总结

　　这次暑假的实习经历。让我同时有了客服和前台的经验，虽然有时候会感觉很简单的工作一遍一遍地重复会让我感觉十分枯燥，但是我还是在其中得到了很多经验和教训。总的来说，我同时感受到了在这个夏天对于在大太阳下苦寻工作的艰辛，和在工作中得到的宝贵财富！

>7.客服实习总结

　　客户服务部承担着物业公司对客服务的主要工作，包括了客户关系协调以及公司内部各部门的协调工作。是体现服务档次，展示和树立公司管理品牌的窗口。是实现优质服务，使客服满意的关键性职能部门。

　　通过近期对本公司各项目客服部的走访巡查，发现各项目客服部能够较好的完成客服部所承担的客户服务工作。同时也存在的一些问题如：

　　1、员工业务水平偏低和服务素质偏低，主要表现在处理问题的方法和技巧不太成熟。

　　2、部门管理制度、流程不够健全，使部门工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

　　目前按照总公司的要求完成物业公司整合，设立物业公司总客服部及下属各项目客服中心。我部门经过开会和讨论提出以下计划。

　　1、客服部做好每月客户缴费统计及各项目收支明细绘制成表，上交总公司，让总公司能清晰的看到物业公司资金运作情况。

　　2、客户部建立完善公司收支档案，以及完善各项目业主档案。

　　3、狠抓客服部团队内部建设，工作纪律，完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

　　4、定期召开部门服务质量评定会，规范客服人员服务。进行思想交流，丰富、充实专业知识，为业户提供更优质的服务。

　　5、密切配合各部门工作，及时、妥善的处理客户纠纷和意见、建议。

　　客服部工作存在诸多不足，有新的问题，老的顽症。但是在总公司的领导的指导和关怀下，我相信我部门全体员工有信心做好接下的全部工作。

>8.客服实习总结

　　不知不觉间，一个月的实习时间已经到了。在这一个月的实习中，我成长了，也发现了很多的问题。

　　我所在的实习单位是xx商贸有限公司。该公司起先是由老板和老板娘两人携手办起来的，是从一个没有任何信誉的小淘宝店，一笔一笔的做到今天的三个皇冠，实在是相当的不容易。

　　做了一个月的实习工作，每天做的事情是很繁琐，但是是绝对不能马虎，因为一个不留神，就可能损失一个客户甚至是带来一个差评，严重的可能还会导致维权处理。因此，我在我的岗位实习中，是非常谨慎和小心的。生怕粗心，弄错事情，那样损失就惨重了。

　　在工作中，就不像是在学校那么轻松了，不是上上课，吃吃饭，完成完成作业就可以解决掉一天的日子了。我们每天都是要完成一定的工作量的。

　　实习了，就意味着我们不是在学校了，面对的不单单是客户，不单单是工作，生活圈子也不仅仅是同学，不仅仅是老师了，我们还要面对同事，面对上级，面对老板。

>9.客服实习总结

　　经过这次实习，我更加坚定了大学生网店创业的可能性。在开网店的过程中，我学到了很多东西，其中最 重要的就是：做一件事不仅要有信心，决心，还要有毅力，不能一遇到困难就退缩找后路。网店是一笔长期投资，要不断的学习，创新，积累……投入很多的时间，精力，物力……积累到一定时候才会慢慢的有收获。我也曾经感到很灰暗，力不从心过，那时候什么消极的思想都会在脑子里边转，认为自己的知识，能力是不是真的很差。但是我们都要对自己有信心，不断的鼓励自己，突破自己，而且也要找到对的方向，朝着那个方向去努力。现在的我，更加坚定学“市场营销”专业是对的，我2年得大学没白上！

>10.客服实习总结

　　今年暑假，我被安排在xx客户服务中心实习，负责指导我的是一名姓苏的班长，而实习内容主要是电力报修业务的办理。工作中我基本了解了xx的客户服务中心业务开展情况。经过班长的悉心教导，很快我就熟悉了这些业务的各项原理，实际操作能力也有所提高。

　　在那实习的日子里，明显能够比较实际的感受到公司与学校氛围的不一样，包括工作精神、态度以及人际间的交往等等。作为一个国企，与私营企业不同，他们会很准点准时，可能不会没日没夜的加班加点，但是也存在着一种无形的机制，职员都很自觉，譬如说中午可以休息，公司职员可能会吃完饭就回自己的职位而没有要钻时间的空子。或者说，虽然在企业里没有一种明显的条文规定职员该怎么样去工作去守时，但能发现一个好的企业给你的印象绝对不是懒散的，而是紧凑的、有条不紊的、还有就是一种无形的竞争，大家都在努力，都在上进，因为大家都明白“适者生存”的道理。其实有时候可以从企业的一些外在表象看出该企业文化的特征是怎样的，企业理念是哪个方向。

　　我们还是学生，对于企业来说，可能是没有任何工作经验的生手。所以在实习当中的心得体会是办事绝对要找对路子，顺应事情发展的途径。其实这个想法大家都明白，但真正的实行到工作实践当中去的时候或者说面对具体问题的时候会比较迷茫，因为之前是没有接触过的。这些事情虽然看似琐碎但还是要有方法可循才能把事情做好。此外要懂得虚心向前辈请教，人才可以不断进步。在实习过程中，由于方法不对，可能事倍功半，而企业关注的是最 后的绩效成果。或许每个企业的处事风格和办事方法是不一样的，有各自的规则，只有快速适应游戏规则的人才能被快速接受，才会创造更优的绩效。

>11.客服实习总结

　　通过实习的一个多月里，我学到了很多，但也深感自己的不足。在剩下的大学生涯或者说接下来的日子，我会在以后的学习中更加努力，取长补短，虚心请教。

　　（1）不断学习，不断充实自己。多关注一些时事，多看一些杂志新闻，不断学习理论、和社会知识，不过要注重实践。大学只是单纯的学习知识，而社会实践则意味着继续学习，并将知识应用于实践。

　　（2）学好专业知识，坚持与实践相结合。实习一个月，我渐渐明白有时实际要比理论简单直接的多，但大多数情况下实际操作还是比理论要复杂、间接，而且知识面要广，要不然处理起问题会有些困难。值得庆幸的是在一个月的时间里，公司的同事都给予了我热情的指导和帮助，在理论运用于实践的同时，也在实践中更加深刻地理解了以前没有理解透彻的知识。

　　（3）要学会有耐心、乐观、要经常与其他人交流沟通。对于刚刚出社会的我们，不管到哪家公司，一开始都不会给我们布置过多的工作任务，一般都是先让我们熟悉公司的工作环境，在这段时间里或许我们会觉得很无聊，没事可做，便会产生离开的念头。在这个时候我们一定要坚持，不能轻易放弃。上班被客户批是正常的事，承受能力差的同学很容易放弃。这时我们要直面问题，要乐观，笑笑而过，切忌跟客户顶嘴，此时沟通技巧很重要。

>12.客服实习总结

　　通过这次的实习，我对于客服的工作也是有了更多的体会，我也是愿意继续的去做好，同时自己一些做的还有进步空间的地方也是要继续的去提升改进。

　　进入岗位前，我们也是做过一次的培训，客服的工作主要也是去回复客户的问题，帮他们解决，而我们客服也是需要清楚产品是怎么样的，又是遇到什么问题该如何的去解决，并且也是要做好服务，所以在培训里面，也是对于产品的知识，服务的一些流程都是进行了培训，让我也是了解了我们公司的产品，又是会有哪些问题，是需要去解决的，当然工作之中也是不仅仅这些问题，这样也是需要我们灵活的去根据产品而帮客户解决，或者专人去处理的，培训之中的学习，也是让我明白，做好一份工作，不但是要对工作有所了解，相关的一些知识也是必须要清楚，同时学习也是更加的有针对性，工作之中会用到什么，就要学好什么，这样才能做好了工作，同时又是不会浪费了时间的，目的性也是更加的强。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn