# 最新话务员实践报告字 话务员社会实践报告(实用14篇)

来源：网络 作者：海棠云影 更新时间：2024-04-06

*报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。话务员实践报告字篇一移动客服人员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，...*

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**话务员实践报告字篇一**

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的努力，为公司的发展做出自己的努力!

**话务员实践报告字篇二**

我认为要做好话务员工作，必须要做好以下几点：

首先，要调整好自己的心态，秉着用户至上的原则，用和蔼，周到的服务理念用心对待每位客户。让用户带着疑惑而来，获得解释而归。这时客户发自内心的一声声“谢谢”，就能让我们得到无比的快乐，这份快乐也是接待好每一位用户的原动力，这样的良性循环才能让我们真正做好工作。

其次，要有足够的耐性和足够好的脾气。因为有些客户比较难以沟通，有时因为客户的表述能力不强，无形中给交流带来了困难，甚至有的客户电话一接通对方就是一顿吼，所以我们要有足够好的耐性和脾气，用心服务，带着微笑通话，相信对方感觉得到你是用心在服务的，这样就能促进问题的解决。

再次，要有12分的细心。因为如果粗心，将会给别人给自己带来不少麻烦。

第四，服务用语要规范。不能像我们平常讲话那样随便，也许，刚开始很难把那些服务用语讲得很自然，但是，时间长了，自然就能讲出那种语境。

第五，要刻苦钻研业务技术，增强自己的沟通能力和技巧，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定，不断加强自身的学习。

第六，要主动与同事搞好配合，谦虚礼让，顾全大局，分清主次，保证重点。

最后，要做好工作反思。每天工作结束后，总结一下当天的工作有哪些地方疏忽了，提醒自己明天一定不能犯同样的错误。

话务员工作虽然辛苦，但我认为，只要在工作中，我们能经常做到如上几点，就能让话务员工作得心应手，我们就能真正成为一个快乐而又合格的话务员。

**话务员实践报告字篇三**

20xx年暑假电信公司话务员实践报告作为一名大二的学生，我知道同学们都在努力的通过各种机会来磨砺和充实自己，希望能多学习一些东西，并在实践中运用所学检验自己的能力。仅仅依靠校园里的知识是不够的，所以我抱着贴近社会，服务社会的愿望，我利用寒假时间参加了寒假的社会实践工作。希望可以在进入社会之前，多积累社会经验，提早与社会接触，学习如何与人沟通，如何与人交流，如何与人合作等等。

工作地点是在电信公司，我的工作是接adsl宽带报修的电话，根据客户报告的错误代码用维修系统快速查出问题所在，如果不能及时应对，可以交给在工作的专业维修人员进行调整或者记下客户的详细地址上门进行维修。经过一天简单的培训我可以正式上岗了，第一次坐在电脑前有点紧张，因为性格比较内向在生活中我的交际能力不算很好。虽然又在家里练习了很多遍，但脑中还是一遍遍地回顾那些流程，哪些话该说再记一遍生怕会出错。“嘟嘟”电话响了，可是刚刚背好的流程却一点也想不起来了，完全乱了阵脚。匆忙中提起电话，习惯性的说了句：请问找谁？在一旁工作的维修人员忍不住笑了起来，他接过电话连声道歉，他又帮我接了几个电话，让我再学习一下。心里有些不甘，这件事情并不难，我不信我做不好。又有电话接进来时我对维修人员示意我可以自己来，这次没有出现“请问找谁”的错误，只是有点紧张，而且有时听不清楚客户说的方言，需要确认很多遍，经历了几次失败后，慢慢对手中的话机耳麦还有面前的机器熟悉起来。一天下来，每次提起电话也能比较轻松的应付了，工作也更得心应手了。几天后自己摸索着也有了一些心得，在和大家工作的这段时间里，他们严谨、认真的工作作风给我留下了很深刻的印象，我也从他们身上学到了很多自己缺少的东西这次生产实习虽然说时间比较少，但是却让我知道了很多学习期间无法了解的社会经验，这对我来说是很宝贵的。

首先，我明白了在工作岗位上一定要勤于思考，不断改进工作方法，提高工作效率。话务员的很多工作会比较繁琐，几天下来也会有点枯燥，这就需要多动脑筋，不断地想方设法改进自己的工作方法，寻找或是设计简捷的流程，提高工作效率，减少工作所需时间。实际上勤于思考在工作中是很重要的，在思考如何提高工作效率的同时，自己也能够学到更多的知识，掌握更多的技能。当你在较短的时间内就完成了自己的工作，你将留下更多的时间去放松，去学习，去和别人打交道，这对你来说是百利而无一害的。其次，丰富的专业知识和专业技能可以使你的工作更加得心应手。一个人在自己的职位上有所作为，一定要对自己职业的专业知识有所熟悉，对自己业务所在范围内的业务技能也要熟练掌握，这样你才算是一位合格的工作人员。在工作的时候，拥有丰富专业知识和业务水平的你将会发现自己在工作时左右逢源，在处理各种难题和困难都能很顺利地去应付。另外，工作时一定要一丝不苟，认真仔细。大部分时间都是在工作的，这就要求他在这段时间内一定要小心谨慎，一丝不苟，不能经常出错。有时候一个失误不仅仅使你自己的工作进程受阻，还会影响他人，甚至受到领导批评责备，因此认认真真地做每一件事情就显得尤其重要。比如在核对用户住址信息和联系电话时，一定要认真核对，以确保自己的万无一失。后来对工作进一步了解并熟练后，不需要总是重复检验，但还是要对自己的工作认真对待，以免失误。最重要的，也是我在这段时间的实践中收获最大的还是在与别人打交道时一定要主动积极。我自己本身是个相对比较内向的，不擅长主动和别人交流打交道，在此次实践中我也发现了自己的不足。比如在刚开始的几天内，我比较怯生，和机房的几位同事打过招呼后就不说什么了。可是后来，通过与爸爸妈妈交流，了解到要主动积极接近别人，在休息的时候，会主动询问周围的话务员或工作人员有没有需要帮忙的。另外还要善意对待别人，我帮同机房的工作人员带了些自己家里做的点心，大家一起分享很开心。在以后将近一个月的工作中我的`进步很快，跟周围已经工作很久的哥哥姐姐们相处的也很愉快，他们对我的印象也还不错。

在三个星期的实践中我学会了许多与别人交流和待人处事方面的一些技巧，而且还战胜了自己一些心里障碍，我不仅从同事们身上学到很多东西，和他们成为朋友，更重要的是，在这个过程中拿到了开启通往社会之路大门的钥匙。在社会上要善于与别人沟通，如何与别人沟通好，这门技术是需要长期的练习。

同时我也学到了很书本上没有的知识，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。而这里是工作的场所，每个人都会为了获得更多的报酬而努力，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，以提高自已的能力！总的来说这里既增长了见识，开阔了视野，又增长了实践操作能力、丰富了生活阅历，这将是我们走向社会的一笔最为宝贵的财富。实践为我们将来在这社会中打拼打下坚实的基础，为以后做好铺垫，使自己在以后的道路上顺顺利利，才不会让自己在这个竞争激烈的社会中被人淘汰，丢弃在某个角落，有能力有自信才会更加充实的生活下去。

**话务员实践报告字篇四**

在这个绵长的暑假里,我找到了最佳的方法来度过,那即是打一份工。既能够充实日子又能够丰厚人生履历,的确是最佳的挑选。

我的作业单位是xx大学河西自考部。在这里,我扮演的人物不在是学生,而是一名话务员;我面临的不在是书本。而是一批批的电话使命;我所要打交道的也不在是教师同学,而是搭档领导;不一样的日子开端了。

上级告诉我做话务员的首要条件即是普通话规范,声音柔软,口齿清楚。其次即是有耐性。面临操着宁乡,浏阳等家乡话的接听者要努力地与其交流。将校园最新的招生信息传递给每一个学生。

早上八点,我的作业开端。规则一天需打一百五十个电话。为了完成使命,我有必要不停地拨号码,不停地讲。一拿起电话,首先是很有礼貌的介绍:您好,我是中南林业科技大学河西自考部的稍等对方有反响后,再向其介绍咱们校园招生信息。其间包含报名时刻,专业开设,校园方位,教学质量等等。对方问啥我就要答啥,尽量做到效劳到家。由于是自考校园,所以有些人很恶感。其间挂电话的,任意漫骂的也有不少。碰到这种状况心思真是欠好受,这时就需要有受得起冲击,经得起训练的优异质量,心思承才能必定要强才能够。当然,咱们总说要一分为二的看问题,一件事带来的影响有坏也有好,打工亦如此。其间有些接到电话的学生家里是乡村的,家里经济条件非常欠好,只好无法的说没钱读书。每逢听到这么的话,我就好伤心。我感触到了没钱读书的苦楚,领会到了被校园拘之门外的尴尬。我除了能够对他们说几句鼓舞的话外,我啥都做不了。我知道了读书的时机的确来之不易,我要爱惜。

一个多月的打工日子让我真真切切领会到了挣钱的不容易,也深入了解到了爸爸妈妈作业的辛苦。

一个多月的劳作付出是值得的,它训练了我与人打交道的才能,见机行事的才能,习惯生疏环境的才能。

总归,我觉得自个很不错,已是一名优异的话务员了!

**话务员实践报告字篇五**

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，带着初来乍到时的好奇与兴奋，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，有意识的学习与人沟通的技巧，相信如果有下一次的话务员实践机会，我会做得更好。

**话务员实践报告字篇六**

在这个漫长的暑假里，我找到了最好的方法来度过，那就是打一份工。既可以充实生活又可以丰富人生阅历，确实是最好的选择。

我的工作单位是x大学河西自考部。在这里，我扮演的角色不在是学生，而是一名话务员；我面对的不在是书本。而是一批批的电话任务；我所要打交道的也不在是老师同学，而是同事领导；不一样的生活开始了。

上级告诉我做话务员的首要条件就是普通话标准，声音柔和，口齿清楚。其次就是有耐心。面对操着宁乡，浏阳等家乡话的接听者要努力地与其沟通。将学校最新的招生信息传递给每一个学生。

早上八点，我的工作开始。规定一天需打一百五十个电话。为了完成任务，我必须不停地拨号码，不停地讲。一拿起电话，首先是很有礼貌的介绍：您好，我是中南林业科技大学河西自考部的。稍等对方有反应后，再向其介绍我们学校招生信息。其中包括报名时间，专业开设，学校位置，教学质量等等。对方问什么我就要答什么，尽量做到服务到家。因为是自考学校，所以有些人很反感。其中挂电话的，肆意漫骂的也有不少。碰到这种情况心理真是不好受，这时就需要有受得起打击，经得起磨练的优良品质，心理承能力一定要强才可以。当然，我们总说要一分为二的看问题，一件事带来的影响有坏也有好，打工亦如此。其中有些接到电话的学生家里是农村的，家里经济条件非常不好，只好无奈的说没钱读书。每当听到这样的话，我就好难过。我感受到了没钱读书的痛苦，体会到了被学校拘之门外的难堪。我除了可以对他们说几句鼓励的话外，我什么都做不了。我知道了读书的机会确实来之不易，我要珍惜。

一个多月的打工生活让我真真切切体会到了赚钱的不容易，也深刻了解到了爸爸妈妈工作的辛苦。

一个多月的劳动付出是值得的，它锻炼了我与人打交道的能力，随机应变的能力，适应陌生环境的能力。

总之，我觉得自己很不错，已是一名优秀的话务员了！

**话务员实践报告字篇七**

暑假期间，我有幸来到思远it学院进行了为期一个月的暑期社会实践，学到了很多书本以外的知识，让我受益匪浅。虽然我实践的范围不是我的服装专业，但是我认为，只要自己用心去做，在哪里都可以学到东西，都可以在磨砺中学会成长。

我们在那的工作主要是负责每天打电话，电话的主要对象是高考应届毕业生。一方面询问他们今年高考的情况，了解他们读书升学的意向。起初我以为这是一份很简单的工作，不就是每天打电话，只要我普通话讲的好不就可以了嘛!但事实远非我想象的这么简单。初到思远第一天，老师就对我们进行了几天的培训。让我们对今年的高考招生形式有了个大体的了解，也向我们阐述了我们招生的性质。当正式开始工作的时候，一天下来，就给了我强烈的挫败感，碰到心情好的学生、家长，他们会耐心与我谈话，碰到心情不好、态度不好的家长，索性挂你电话，完全不给我说完的机会，更残忍的是，当我表明我的招生意向，他们就以怀疑的口吻质疑我们，甚至对我们大小声……而对于这些现象，不断持续，甚至有愈演愈烈的趋势。很快的，我最初的热情变得平淡如水，毫无斗志。原来一开始看起来越来越简单的事情，做起来会越来越不简单。后来几天，心态的调整是我主要的生活课题。我很感谢，和我一起工作的同事们，以及不断给于我们鼓励与精神支柱的老师们。在他们身上我学会了，什么是越挫越勇，什么是永不放弃，什么是在打击中学会永带微笑、服务大众……渐渐地，我适应了。负责询问高考生的读书升学情况是我的工作，有没有意愿配合我们是他们的选择，我们凡事不必太勉强。当然在与一些高考家长负责交流的过程中也有很多感人的桥段，多次让我忍住想哭的冲动。特别是那些自己没有读过多少书但希望孩子可以继续上大学，但是孩子高考又考的不理想的，听的出，他们的焦急。可怜天下父母心!与此同时，我也在换位思考中，懂得了做子女的唯有好好学习才可让父母有所慰藉。又一次，就这样被亲情触动了，朴实的父母之爱。更重要的是，我学会了如何与人交流。虽然之前在学校社团及学生会工作中，自己的口才与交际能力早已得到锻炼与提升，可是在这里工作，我更是学会了与人沟通与交流的技巧。懂得了对于那些出言不善的人，要学会自我忽视与释怀，不跟他们一般计较;对于那些深陷纠结苦恼泥沼，不知所措的家长和学生，要学会用自己懂得的知识储备让他们直接简明的了解现状……不得不承认，就是这样一份看似简单的话务员工作，就让我懂得了这些，我很庆幸我来到这里工作，也不会再小瞧这份工作了呢。

**话务员实践报告字篇八**

我作为一名大学生，刚完成大一的学习后，利用暑假的期间开始了我的打工实践，在这期间我看到那些面试的同伴，不得不让我更深切地体会到金融危机下就业的压力。

只有出了校园，你才发现一出校门我们什么都不会，学校只是我们的避风港，然而总有一天，我们要冲出这个港湾，驶向“大海”。我们就犹如小孩子刚学会站立，还没学会走路，那么这次实践我们就是在学走路，当然在学的过程中会摔跤，哭泣，但是现在我们都要挺过去，其实回头看看，我们留下的足迹，那是多么的令人深刻，难以忘怀，觉得这次实践是有必要的。

当然我所接触的最多的就是电话、电脑。电话是现代商人越来越常用的一种交流工具，因此，做电话营销人员了解一下打电话的一般要求是很有用的。打电话的基本原则是简明扼要，切忌罗嗦，既突出不了问题，又占用别人时间，从而引起别人反感作为一名电信的客服代表，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, 第二天自己便“上阵”与客户沟通了。我们主要是为客户办理铃音盒、手机报、天翼通信助理、天气预报、股票秘书、法律顾问、健康顾问、健康快报等业务，所以电话营销中就要特别注重语言这方面的沟通。服务用语要用得当，对于这个行业，语言方面的技巧经验一定要很好地表达：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。

每次与客户之间的沟通都是不同的，不能只按文稿上面的文字去沟通，这就要针对不同的人采用不同的方法，一套方针是不能很好地营销。比如，每当我说：“能为您简单介绍一下炫铃业务……”有些人开口便问：“需不需要钱，每月要多少钱。”这就说明他注重费用这方面，针对这些人就要突出卖点，例如这个月不收月租费。而有些客户能耐心听，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。

做电话营销这行耐性一定要强，尤其是一天不知要拨打多少个电话，与多少位客户沟通，而且不是介绍好自己的产品就行了，客户他们有很多方面要咨询，话费、宽带以及小秘书等有关业务方面要咨询。还有呢?有些用户会提一些建议等等方面。我们都要及时做出反应，及时回答。这让我懂得了，进入一家公司我们不能只着眼于自己的产品，更多的是了解公司的其他产品，这样才会有助于更好地营销自己的产品。

实践的这些日子，在公司学到了很多有关电信公司的业务知识，也学到了很多为人处事方面的知识，结交了一些朋友。这段时间虽然每天早出晚归很累，但其中也有开心与欣慰，生活过得很充实。也在无声诉说着在不知不觉中我学会了很多东西，增长了自己的阅历，我相信过程就是结果，只要我们用心去做，去想，那便会有收获，有结果。

从10000号到118114再到114客户服务的过渡，从对平台的生疏到熟练掌握，从遇到难缠的客户的害怕，无措到耐心解释，从容应对，我接触10000号的时间不长，跟许多人相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。在刚上10000号平台的时候，然而10000号作为一个服务窗口，我作为一名客服代表，除了要懂得一些简单的技术之外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。这使我了解到了一些沟通的技巧。

我相信在以后的工作中，我们需要注意的：一个职员在公司的大部分时间都是在工作的,这就要求他在这段时间内一定要小心谨慎,一丝不苟,不能老是出错.有时候一个失误不仅仅使你自己的工作进程受阻,还会影响他人,甚至受老板批评责备,因此认认真真地做每一件事情就显得尤其重要.为了不使自己前功尽弃,我们在刚开始工作的时候一定要慎之又慎,对自己的工作要十分重视,如果有必要一定要检验自己的工作结果,以确保自己的万无一失.在你对工作开始了解并熟练后,你会发现自己已能不用检验就能保证工作的质量了.而此时你也许不需要总是重复检验工作结果,但还是要对自己的工作认真对待,以免失误;而且要有丰富的专业知识和专业技能,这会使你的工作更加得心应手.一个人在自己的职位上有所作为,一定要对自己职业的专业知识有所熟悉,对自己业务所在范围内的业务技能也要熟练掌握,这样你才算是一位合格的工作人员.在工作的时候,拥有丰富专业知识和业务水平的你将会发现自己在工作时左右逢源,在处理各种难题和困难都能很顺利地去应付。

而且在以后的学习中，我会尽自己最大的努力完成自己的梦想，也要积极主动地和别人交流。我知道在今后的社会工作中,工作不再是一个人所能完成的,那是几个人或是一个团队的工作,而且你还必须去帮助别人或是接受别人的帮助已完成工作.因此你不能期望你自己一个人就能完成任务,或是看到别人有困难也不去帮助.虽然此次我是来实习的,由于对业务的不了解以及专业知识的不熟悉,只能够在领导的安排下进行一些相对简单的工作,但是我也很积极地去帮助别人完成自己力所能及的工作。这样子不仅锻炼了自己,帮助了他人,还融洽了你与别人之间的关系,在今后的工作中人家也更乐意与你交往的。

**话务员实践报告字篇九**

从x月x日到x月x日，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人，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，终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zui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，学到了很多东西，也建立了一定的关系网，再后来就是自己去开公司了。

，结果并不是zui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，快乐地和她们生活了一个暑假，真地很精彩。其实，与人相处，zui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!

**话务员实践报告字篇十**

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人，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，终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，我们都是在会议室里打电话，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，对方会感觉的到的，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!

**话务员实践报告字篇十一**

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人，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，终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，我们都是在会议室里打电话，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，对方会感觉的到的，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!

**话务员实践报告字篇十二**

实践单位：

解放军通讯学院

实践时间：

xx年7月15日——xx年8月19日

一．实践目的

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。

二．实践内容

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。

三．实践结果

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。

四．实践总结

在这个炎热的暑假，我和我的队员们，带着初来乍到时的好奇与兴奋，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，有意识的学习与人沟通的技巧，相信如果有下一次的话务员实践机会，我会做得更好。

**话务员实践报告字篇十三**

五、企业基本情况:(自己了解了在自己写下主要是公司的历史什么的)

(一)、培训

我在红莲公司实习期间，有1个星期是在接受培训。这是针对新进话务员做的一个基础培训，包括日常用语的培训、话务员语音语调培训、业务知识培训几大部分。其中业务知识是重点，也是个难点，对于我这样从未接触过这一行的人来说，联通的业务知识简直就是经书，可是没办法，不懂也得硬着头皮背。记的那段时间里，光是基础知识我就抄了一大笔记本，再加上一本厚厚的培训材料和新推出的一些业务，我几乎每天都是在抱着这些“知识点”在背，简直太恐怖了，可见做话务员也不是什么简单的事。我是一个誓要坚持到底的人，所以一点都不敢疏忽，继续在整理笔记，寻找材料重点，互相讨论，甚至课余时间都在交流背诵的方法和技巧。

当然，在公司的学习并不全是需要我们死记硬背的。信息总是不断更新，网络上包涵了更多更新的重要资料及数据，我们除了练习操作一些界面外，还要搜索更为详细的信息。在这方面，作为新一代的大学生，我们还是很有优势的，而上网更是我们的兴趣所在。在接受培训的那段时间里，我们满怀热情，无时无刻不在期待着上机工作的那一天!

(二)、有苦楚，也有欢乐

上班的第一天，我刚踏进机房的门，未见其人，先闻其声:许多话务员小姐甜美而礼貌的声音此起彼伏地传入耳瞽。绕过班长台，首先映入眼帘的是一个个蓝色的办公座位，整齐的排列在大厅里，每个位置上摆放着电脑设备，话务员小姐们都戴着耳麦，对着电脑屏幕噼哩啪啦地敲击键盘，呈现在眼前的是一片忙碌的景象。在这略显紧张的环境中，却没有一丝慌乱，虽然每个人都在争分夺秒，但一切仍井然有序，之前培训师所说的“微笑服务”在这里更是有了完美体现。

我坐到自己的位置上，打开电脑，启动每个界面后，很庄重地把耳麦戴上了，仿佛正开始一项很神圣的工作，正了正话筒后，马上迎来了第一个电话，是一位小姐要给她的朋友留言。我当时很高兴，因为这项业务的操作是最简单的，所以我立即礼貌地问了她的留言内容以及她的姓氏，在确定她没有遗漏的留言之后，随着这个用户的一声“谢谢”，我的第一通电话便顺利结束了。我紧张的几乎能听到自己心脏跳动的声音，一股成就感油然而生，但我还来不及平复这激动的心情，电话已经接二连三的打了进来。

作为一名合格的话务员，除了普通话要标准、业务熟练外，还必须使用礼貌用语，保证语音的甜美热情，以此体现对用户主动热忱的服务态度。如果不是明显的骚扰电话，一般来说，话务员是不可以自己挂机的。

在工作中，我遇到的用户大部分都是彬彬有礼，通情达理的，所以我们的业务交流总是在一种轻松愉快的氛围中进行和结束的。但工作并不总是一帆风顺，有时也会遇到一些比较难缠的用户。有一次，我接到了一个电话客户，这个用户也许是个脾气急躁的人，没等我的服务用语说完，他已经迫不及待地破口大骂了，责骂我服务不到家，甚至还有些更难听的粗话。初次遇到这样的用户，并且让人如此无理大骂，我心里非常难受，甚至当时眼泪都在眼眶里打转了。不过工作还是要继续的，所以我控制住情绪，保持好语音语调，耐心同他解释清楚，最后也总算是顺利挂机了。遇到这样令人郁闷的电话时，除了懂得应变以及有技巧的交流外，最重要的就是要懂得在心理上进行自我调节，以免影响后来的工作。

随着时间的推移，我渐渐地发现，虽然这份工作只是坐在一个大厅里接接电话而已，但是通过一支细细的麦管，我却可以接触到社会上各式各样的人，同各类人物打交道。感觉就象是在一个小小的窗口前，忽然打开了一个缤纷的世界，我用心地为这个世界工作着，而这个世界所给予的褒贬评价也时时牵动着我，影响着我的所有情绪。但无论如何，情绪归情绪，哀与怒只能是放在心里的\'，我却万万也不敢将之带入下一个电话之中的。

还记得内训时，班组长对我们说:“你们很努力也很优秀，但却仍欠专业。在语音包装上，虽然需要语音甜美，但更注重的是吐字清晰，言无歧义。在受理业务时，并不是用户说什么就要答什么如此简单的，还需要学会主动服务，主动引导用户。还要针对不同的用户，采取不同的技巧来进行沟通，并保持和颜悦色，让用户听到你们的微笑。同时，可以避免不必要的投诉。做任何事都是一个道理:把自己当成别人，把别人当作自己!”刚开始，我对此不以为然，但是通过工作的实践，也逐渐悟出其中的要义了。

经历3个月的生产实习终于结束了，我和公司的职工还有领导都相处得很是融洽，大家对我也关怀备至，时常给我鼓励和帮助;我工作的时候也是兢兢业业，不仅顺利完成工作任务，工作之余还经常总结经验教训，不断提高工作效率，虽说工作中我也会犯一些错误，从而受到领导批评，但我认为这些错误和批评是能极大的促进我的工作热情，让我能在以后的工作中谨慎小心，提高工作效率。在和大家工作的这段时间里，他们严谨、认真的工作作风给我留下了很深刻的印象，我也从他们身上学到了很多自己缺少的东西。这次生产实习虽然说时间比较少，但是却让我知道了很多在大学学习期间无法了解的社会经验，这对我来说是很宝贵的。

这次实习我总结了以下几条经验，在以后的生活中如果我能吃透这些经验，将会使我受益匪浅。

第一:在工作岗位上一定要勤于思考，不断改进工作方法，提高工作效率。像在平常我的工作中，不同的服务对象，我要用不同的语气和情感与他们交流。经常站在服务对象的角度想问题。可以更好的提高业绩和成功率。这也是后来我的业绩能够越打越好的主要原因。公司的日常工作都会比较繁琐，而且几天下来也会比较枯燥，就是需要你多动脑筋，不断地想方设法改进自己的工作方法，寻找或是设计简捷的流程，提高工作效率，减少工作所需时间。实际上勤于思考在工作中是很重要的，在思考如何提高工作效率的同时，自己也能够学到更多的知识，掌握更多的技能。当你在较短的时间内就完成了自己的工作，你将留下更多的时间去放松，去学习，去和别人打交道，这对你来说是百利而无一害的。

第二:在与别人打交道时一定要主动积极。我自己本身是个相对比较外向的的，擅长主动和别人交流打交道，但是在此次实习中我也发现了自己的不足。比如在刚开始实习的几天内，因为我是女生比较怯生，和办公室的几位同事打过招呼后就不敢说什么了。只敢跟熟悉的人之间交流。虽说我是怕影响他们工作，也因为不了解工作环境不能顺利交流，不能快速学习到工作经验。通过实习我也认识到了自己的不足，面对沉默不语的尴尬，自己有责任和义务去与别人主动交流。在公司里一个新的职工到来时很平常的，老师傅们也没有必要主动和一个新职工主动打交道，这时候你就应该主动去和别人交流，介绍介绍自己啊，拉拉家常，关心一下工作啊，都会让大家认识你，了解你，对你留下良好的印象。在后来的实习中我已开始能和大家愉快的交流，就是出于自己的积极主动。大家提出的对待提高业务效率的办法，也让我受益匪浅。

在工作的时候同样也要积极主动地和别人交流。在今后的社会工作中，工作不再是一个人所能完成的，那是几个人或是一个团队的工作，而且你还必须去帮助别人或是接受别人的帮助已完成工作。因此你不能期望你自己一个人就能完成任务，或是看到别人有困难也不去帮助。虽然此次我是来实习的，由于对业务的不了解以及专业知识的不熟悉，只能够在领导的安排下进行一些相对简单的工作，但是我也很积极地去帮助别人完成自己力所能及的工作。就比如在实习中，在领导没有分配任务的空暇里，我就常主动询问周围的工作人员有没有需要帮忙的，有时候别人也不好意思麻烦我，我就主动承担他们的工作。这样子不仅锻炼了自己，帮助了他人，还融洽了你与别人之间的关系，在今后的工作中人家也更乐意与你交往了。

批评责备，因此认认真真地做每一件事情就显得尤其重要。为了不使自己前功尽弃，我们在刚开始工作的时候一定要慎之又慎，对自己的工作要十分重视，如果有必要一定要检验自己的工作结果，以确保自己的万无一失。在你对工作开始了解并熟练后，你会发现自己已能不用检验就能保证工作的质量了。而此时你也许不需要总是重复检验工作结果，但还是要对自己的工作认真对待，以免失误。

本次实习3个月不算长，而且和我所学的专业也不对口。但是还是有了这些职业和人生感悟，实习已经快结束，我也该开始新的生活在不多的大学生活里，我还需求做更多事情继续对专业上的学习和对专业上的关注，未来不管是做个职业人还是自主创业。这段实习经历都是我人生的宝贵的财富。

首先衷心感谢老师辛勤教育与培养，以及在我的关心照顾。能够给予我这次在这么优秀的公司实习的机会，希望以后能让母校今后能以为我荣。最后祝愿母校明天更美好!

文档为doc格式

**话务员实践报告字篇十四**

xx-7-13——xx-8-26

在现实社会中锻炼自己，实践一下自己在学校学到的理论知识。学一些在学校学不到的东西。为以后能更好的适应工作做准备。挑战一下自己的性格弱点。

了解如何组建、带领团队。发现一些团队管理上存在的一些问题，如何协调团队内部利益，解决团队内部和外部矛盾。

xx华兴科技工程学校是一所职业类的学校，其前身是51178技校。是专门给部队培养人才的。后来改成了一所中专。专门给中国移动、中国银行、丰田汽车和长安汽车座定向委培。主要招收初高中应届毕业生。

我的职务是招生话务员。工作很简单，就是拿着印有今年初高中应届毕业生姓名和联系电话的单子一个个的打电话。

工作时间：

上午、7:30——11:30

下午、2:30——5：30

晚上、7:00——9:30

其中上午和晚上上班的前半个小时要跳半小时的舞。一是为锻炼身体，另外就是让我们收收心吧注意力集中到工作上。中午为了尽快让我们醒过神来，要进行半个小时的“击鼓传花”游戏，传到谁那里谁唱歌。另外每天晚上下班了还要要开会进行工作总结。

随着国家教育政策的改变，中专类学校正面临前所未有的招生困境，国家在努力普及高等教育，各本科及大专类院校都在扩大招生规模，而开始于八十年代末的计划生育政策导致生源减少。中专类学校正面临着重新洗牌。现在我国的教育也有了商业气息，中专类学校抢生源竞争相当激烈，商场犹如一个没有硝烟的战场。

一个团队想有较强的战斗力就必须要团结，优略互补，发挥团队的优势。一个好的领导也十分重要，所谓兵熊熊一个，将熊熊一窝不无道理。团队里每一个成员都在维护并争取更多的个人利益。而且成员们又根据他们的个人爱好和兴趣形成了一些非正式组织，这些组织往往会助长一些不良风气，这些不良风气甚至威胁到组织目标的实现。

管理者需要关心团队成员，了解他们的心理，定时纠正不良风气。注意成员们的情绪变化。

虽然这次社会实践只有短短四十三天，却让我从中领悟了许多东西，这些东西会让我受益终生。工作的时候要专心，全力以赴的完成本分工作。不能太在乎自己付出多少，尽量多做事，做有用的事。自己的努力一定会得到回报的。不管怎样，重要的是工作的成效和业绩，这是领导最关心的。

不管做什么事情，即便是已近小事也要认真仔细。绝不能敷衍了事。所谓细节决定成败。人与人之间治理和体力的差异并不是太大，可是有些人就能成功，一些人总是失败，这些成败往往就取决于细节问题上。

理论脱离了实际就失去了意义，经验往往不易得到流传和推广。理论结合实际往往却可以发挥很好的效果。把实践中总结出来的经验科学化、理论化将推动社会的进步。

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