

最新话务员总结400字(9篇)

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/meiwen/164df29ae8fab34708b45de2fb44af2b.html>

范文网，为你加油喝彩！

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

话务员总结400字篇一

经过半年多的实习，无论从心态上还是你自己的做事方法上我都有了很大的改善和提高，特此对整个实习过程做一个总结，以便自己对自己以后的职业生涯有一个良好的指导和规划。

实习是大学教育最后一个极为重要的实践性教学环节。透过实习，使我们在社会实践中接触与本专业相关的实际工作，增强感性认识，培养和锻炼我们综合运用所学的基础理论、基本技能和专业知识，去独立分析和解决实际问题的潜力，把理论和实践结合起来，提高实践动手潜力，为我们毕业后走上工作岗位打下必须的基础；同时能够检验教学效果，为进一步提高教育教学质量，培养合格人才积累经验，并为自己能顺利与社会环境接轨做准备。全面严格要求自己，不断追求进步，不断完善自己，不断超越自己。

实习的时候，由于自己的性格关系，也是为了以后自身更好的发展，我没有选取与自己专业对口的酒店进行实习。因为在大二开始，我就为自己的职业生涯做了一个总体的分析。如果以后在酒店发展，我的职业道路走得不是很顺利，如果能从我的性格特点来选取适合自己的道路，我会更加走得顺利。相反，我能够利用从酒店管理专业中所学到的知识从其他方面来发展，会更加有利益自己。因为我本身很踏实很耐心，而且很善于与别人沟通，我选取了电视购物这一个行业，从事电话营销。

在校期间，我对电话营销这一行业并不是了解得很多，相反，我平时投入超多精力的是市场营销，而且真正投入到电视购物中来，我才明白这个行业的一些特点。电话营销，只能凭借客户声音和特点来揣摩这个客户的性格特点，做这一行业个性能锻炼一个人的洞察潜力和反应潜力。

江苏南通市海安县通榆南路8号

江苏同喜贸易有限公司

最开始进行的培训，因为在校期间，酒店管理这个专业中也有商务中心和前厅管理这方面的知识

，所以，我上手很快，很短的时间内我就掌握了电话营销的一些礼仪，说话的方式以及一些用词方法。培训的一周中，我认真思考了电话营销中一些细节以及蕴含在其中的道理，争取早点成为一名合格的话务员。

一周后我能够顺利地和老员工一齐进入回访状态。初次给陌生的客户打电话，我显得格外紧张。但是，在两三个电话后，我的紧张感和不安也明显地减少了，我意识到，销售面临着很高的拒绝率，也是对我应变潜力和交集潜力的一个挑战，打了10多个电话，大部分的电话都遭到了客户的拒绝。但是，我却从中锻炼了自己的胆识，说话的方式，以及如何与别人打交道。

回访的过程中，在公司里我的*永远是的，因为我深深地明白，我是新员工，我没有工作经验，因此，我只能是比别人更努力，更踏实，我才能好别人的差距越来越小。回访中我个性有成就感，在工作中我比较耐心，所以，我总能在与克服沟通的过程中得到更多客户的认可和赞同。

回访过后紧之后是热，就是真正开始上广告，我代表的是我们的公司，更是代表我们的产品形象。最先订购的是一个水宜生微电解制水器。公司的很多老员工在两年以前就已经卖过这个产品了。因此，在这个产品的订购过程中我确实与他们存在很大的差距。我能做的就是比他们更加努力，更加用心与客户沟通，给客户讲解我们产品知识。我明白了我不是说服客户买我们的产品。而是在帮忙客户买产品。时刻站在客户的角度上想问题，看待问题，客户才会更加相信你，信任你，从而才会相信你的产品。进而，客户也会更加尊重你。当你和一个客户沟通得很好的时候，你就会很有成就感，从中拿到的不仅仅是提成，而更多的是一些成功和喜悦。

话务员总结400字篇二

毕业实习是我们大学期间的最后一门课程，不知不觉我们的大学时光就要结束了，开始进入社会融入一个更大的群众中。在这个时候我们十分期望透过实践来检验自己掌握知识的正确性，以便能够充分利用上。在这个时候，我来到xx广告有限公司，在那里进行我的毕业实习。

20xx年7月离开母校至今，回想着这一段的实习，有过欢笑有过泪水有过热闹有过孤独，酸甜苦辣尽在心头。在脱离学校的锻炼中，在社会中不断的努力渐渐从一个依靠朋友依靠家人的小女孩变成了独立成熟的社会人员，并得到了快速成长。

离开学校我的第一正式工作是在xx广告有限公司实习，从事话务员一职，在一开始的时候也许只有自己能领悟到当时的那份辛酸，由于没有坚持在学校里所应聘的工作，所以第一次离开家人离开朋友自己一个人走近一个陌生的城市，在开始的时候没有朋友没有亲人，当时因为我说话生硬而做的又是话务员一职公司以前想要劝退我，在最难煎熬的那一霎那没有了家人朋友的怀抱只有自己在租的那间蜗居似的房间里哭泣，以前真的想过要放下这份工作，逃回学校、亲人、朋友那温暖的怀抱，但是从来没有真正的放下，我说服自己要勇敢的应对，我务必得独立的去应对我的第一份工作，人都务必现实的理解这个过程我也不例外，我相信自己能够承受能够坚强的把这份工作做好。

一开始工作我努力的学习，每次晚上回到自己租住的房子里都要练习话术，有时候工作压力压得我甚至都喘不上气，虽然每一天只是打打字说说话但是那时候感觉是无比的累，好期望有朋友来陪我，我害怕进入那间属于我自己的卧室，但是既然我选取了又能有什么办法呢，如果就这样的回家岂不是让乡亲们都瞧不起我吗所以我努力的学习工作。由于我的努力最后被公司所理解。在不断的煎熬与努力中我做到了，我常常与人为善，最终最后融入到工作的气氛有了新的朋友、同事。

除了做话务员之外我在闲于时间向维修人员请教系统上的一些问题，由于是电话营销所以也用的上电脑，所用的系统正是在学校期间所学到的，每逢同事的系统出现问题我都会帮着解决，解决不了的就虚心请教维修人员，所以我认为这次的实习给我带来的是双重实习，不但学会了营销还巩固了所学的专业知识，像是网络数据库、数据库原理及应用、c语言等。这些锻炼让我大大提升自己各方面的经验，看到了自己的进步。同时，让我懂得一个人的潜力无论是创造力、社会经验还是决策力，并非一出生就拥有的，是在不断的工学习中积累而来的。

工作了两个月后由于公司不断的上新的产品，所以也务必要壮大人员的力量，也正好赶上各大院校实习，陆陆续续的有进了不少新的员工，看着他们重复着我刚刚进公司时的那副表情动作，想想之前自己刚进公司时才二三十的人，没两个月的时间竟然壮大到一百来口人，当然中间也有陆续走的老员工，此时此刻自己也算的上是一位老员工了，当那些新来的同事们请教我问题的时候我总是虚心耐心的讲解给他们听，同时在平常的时候也十分的照顾他们，因为我明白我经历过刚到一个陌生的环境的时候的那种无助，幸好的是他们还是从学里一批过来的所以比我当时还要好过的多。

然而也由于广告上的多所以工作量也就大了，从一开始的八个小时延续到十个小时，从一开始得上白班慢慢的开始了夜班的生活，有时候培训都是在正式下班之后才开始，所以往往回到家天都是黑黑的了，一天天重复着这些同样的事情，做着同样的工作，按时上班下班过着寻常人的生活，曾有过抱怨有说过走人，之后渐渐的适应了这样的环境。虽然很忙还有夜班，但是我感觉的了自己的每一步都在不断成长。并且在这样的环境下，我比别人成长的更快。

由于人多了所以我们也务必要有带头的人所谓的主管，我们开始了重新分组，我被分到了二队从一开始的不喜欢到之后的舍不得。跟随着这个主管我们工作也很用心很团结，当然在工作上也会遇到很多问题，有时候顾客问的问题很刁钻但是有同事主管组长的帮忙所以的问题也就迎刃而解了，虽然是主管但是我们的年龄大部分都是相当的所以在工作的时候是主管私下我们一般都是很好的朋友，同事们在一齐都很开心很快乐，虽然偶尔都会对公司有些抱怨，又是做的饭不好吃了，又是随便改制度了，又是延迟发工资了，但是我们同事之间一向持续着友好的往来。

这份工作，虽然学到的不是很多，但是主管同事们教会了我很多创业的必备条件与行业的门道，这为我以后自己创业打下了良好的基础。这份工作，让我深刻认识到：社会上的知识，管理上的知识，如何做好自我管理，这对于一个刚刚走出校门的学生是十分重要的。自我管理做的好，对于自己的心态和对待工作的热情是很有帮助的。自己是自己的敌人，自己也是自己的绊脚石。做好时间的管理，要保留独处思考的时间。好让自己有足够的时间做思考反省或沉淀消化的时机，然后又是新的一天新的开始。其次，做好情绪管理，不要老是感情用事。

在工作中要控制好自己的情绪，因为是做销售所以难免会遇到很挑剔的顾客，所以务必得学会机智的去处理这样的客户，顾客是上帝，我们务必自己忍着也不能和顾客较真，无论受到再大的委屈也得忍受着，也得把泪水咽回自己的读者李情绪不能太夸张，大起大落得情绪总是惹人烦的，任何事情都要有稳定的情绪。再次，做好学习管理。学会认知、学会做事、学会与他人相处、学会发展。做好学习管理，是迈向成功的必经之道。最后做好健康的管理，健康是生命的本钱，一个人拥有健康的体制，就是拥有的一笔无形的财富。这比财富要是你不珍惜就会慢慢的流失。因此，无论工作有多忙，每一天都不要忘记吃饭运动。当你具备良好的自我管理，也就离成功不远了，前面的曙光就能照耀到你。

出来社会近半年已经是半个社会人了。不能再向学生那样，某些时候能够随心所欲。校外企业顶岗实习，为我们带给了一个良好的实践机会，能够让我们更好的把我理论应用于实践，在实践中

领悟理论，更能够学习到许多课本上学不到的、甚至比理论知识更实用的业务知识。而且，这些实习经验，无疑是我们毕业后就业的一大筹码，我们与其他大专生相比就赢在了起点上，作为一个社会人，任何时候都要遵守自己的本分，承担起自己所应承担的职责。

在工作中渐渐的学会了很多，有很多宝贵了经验和资源，如：失败的沮丧、自我成才的喜悦、温馨的工作伙伴、值得感谢的顾客等，这些都是成功者务必体验的感受和必备的财富。如果每一天都怀着一颗感恩的心去工作，在工作中始终记牢：“拥有一个工作，就要懂得感恩”的道理，你必须回收货很多。在你收货很多的同时你会发现自己已经在锻炼中变得勇敢、坚强、乐观、豁达、独立。这样的你是走在成功道路上的你。

最后感谢所有帮忙、伤害过我的人，因为有你们的存在我才开始了漫漫的成长，感谢公司领导对我的培养，感谢我遇到的同事们，你们一路给我帮忙和温暖，让我始终走在前进的道路上。感谢我的母校，让我认识到的良师益友，让我在知识的海洋中不断吸取知识不断的完善自己。感谢各位辅导员的辛勤付出与教导，给我们无微不至的呵护，让我们在工作中振奋起来找到迷茫的出口。

话务员总结400字篇三

经过半年多的实习，无论从心态上还是你自己的做事方法上我都有了很大的改善和提高，特此对整个实习过程做一个总结，以便自己对自己以后的职业生涯有一个良好的指导和规划。

实习是大学教育最后一个极为重要的实践性教学环节。通过实习，使我们在社会实践中接触与本专业相关的实际工作，增强感性认识，培养和锻炼我们综合运用所学的基础理论、基本技能和专业知识，去独立分析和解决实际问题的能力，把理论和实践结合起来，提高实践动手能力，为我们毕业后走上工作岗位打下一定的基础；同时可以检验教学效果，为进一步提高教育教学质量，培养合格人才积累经验，并为自己能顺利与社会环境接轨做准备。全面严格要求自己，不断追求进步，不断完善自己，不断超越自己。

实习的时候，由于自己的性格关系，也是为了以后自身更好的发展，我没有选择与自己专业对口的酒店进行实习。因为在大二开始，我就为自己的职业生涯做了一个总体的分析。如果以后在酒店发展，我的职业道路走得不是很顺利，如果能从我的性格特点来选择适合自己的道路，我会更加走得顺利。相反，我可以利用从酒店管理专业中所学到的知识从其他方面来发展，会更加有利于自己。因为我本身很踏实很耐心，而且很善于与别人沟通，我选择了电视购物这一个行业，从事电话营销。

在校期间，我对电话营销这一行业并不是了解得很多，相反，我平时投入大量精力的是市场营销，而且真正投入到电视购物中来，我才知道这个行业中的一些特点。电话营销，只能凭借客户声音和特点来揣摩这个客户的性格特点，做这一行业特别能锻炼一个人的洞察能力和反应能力。

最开始进行的培训，因为在校期间，酒店管理这个专业中也有商务中心和前厅管理这方面的知识，所以，我上手很快，很短的时间内我就掌握了电话营销的一些礼仪，说话的方式以及一些用词方法。培训的一周中，我认真思考了电话营销中一些细节以及蕴含在其中的道理，争取早点成为一名合格的话务员。

一周后我能够顺利地和老员工一起进入回访状态。初次给陌生的客户打电话，我显得格外紧张。不过，在两三个电话后，我的紧张感和不安也明显地减少了，我意识到，销售面临着很高的拒绝

率，也是对我应变能力和交际能力的一个挑战，打了10多个电话，大部分的电话都遭到了客户的拒绝。不过，我却从中锻炼了自己的胆识，说话的方式，以及如何与别人打交道。

回访的过程中，在公司里我的激情永远是最高的，因为我深深地知道，我是新员工，我没有工作经验，因此，我只能是比别人更努力，更踏实，我才能好别人的差距越来越小。回访中我特别有成就感，在工作中我比较耐心，所以，我总能在与克服沟通的过程中得到更多客户的认可和赞同。

回访过后紧接着是热，就是真正开始上广告，我代表的是我们的公司，更是代表我们的产品形象。最先订购的是一个水宜生微电解制水器。公司的很多老员工在两年以前就已经卖过这个产品了。因此，在这个产品的订购过程中我确实与他们存在很大的差距。我能做的就是比他们更加努力，更加用心与客户沟通，给客户讲解我们产品知识。我明白了我不是说服客户买我们的产品。而是在帮助客户买产品。时刻站在客户的角度上想问题，看待问题，客户才会更加相信你，信任你，从而才会相信你的产品。进而，客户也会更加尊重你。当你和一个客户沟通得很好的时候，你就会很有成就感，从中拿到的不仅是提成，而更多的是一些成功和喜悦。

从事电话营销，我明显感觉到自己的交际圈子扩大了，我与很多客户建立了良好的关系。客户和我不仅仅是买东西和卖东西的关系，像一对挚友和亲人。为什么这么说呢？有的客户在订购产品的过程中会因为我很耐心，比较会站在客户的角度上想问题，他会把他心中的对产品一些真实虑告诉我，让我帮忙解决他们的疑虑。其实，销售最大的成功就是，当客户把你当成自己最信任的朋友就已经成功了。还发现，自己的沟通能力在工作中也得到了很大的提高。我面对的不仅仅是一个客户，而是无数个客户。不同的客户有不同的性格特点。因此，对不同的客户采取不同的沟通方法和技巧，这也是对我处事能力和沟通能力的考验和锻炼。

热线期间讲的是效率，而广告过后的回访更能考验一个人的耐力。广告期间客户的购买欲望很高，而回访期间的客户的购买欲望会大大下降。这是，如何耐心沟通便成了一个大问题。我和很多客户沟通的时间大多都在25分钟以上。回访的过程中，我不再把自己成一个话务员，我把自己当成一名买产品的顾客。当时卖的是一个戒烟的产品。其实，包括我自己的父亲也抽烟。大家都知道抽烟的危害大，但是为什么要抽烟？就是因为工作压力和应酬，压力和应酬是因为什么，是为了生生存。我关心客户，并且也会在产品讲解过程中不断给他们抛问题。了解他们的需求。当你与客户的关系越来越近时，成交就再也不是难题。客户购买产品，买的是一份信任，更是一份安全感。订购过产品后，我仍然会与客户保持联系。询问他们在品使用的过程中有哪些问题，而为顾客排忧解难。其实，尊重和关爱都是相互的，客户也会在节日或是周末给我发来祝福短信，并且还不断地给我介绍新的客户和朋友。

实习结束，回顾这半年多的生活，我多了一份理智，更多了一份成熟。也学到了很多再学校学不到的东西。再实习的过程中，我能把理论与实际联系起来。每项工作都有共性和特性，不能说它们之间脱节。作为一名酒店管理专业的学生，我不仅要学好理论知识，更要把理论实际结合。在校应该学好专业知识，并且要不断扩大自己的知识面。更要学会处理好人际关系。这个社会就是优胜劣汰，适者生存。深刻认识到自己的优劣势。

关于实习，我收获到很多东西，学到很多知识。更明白了自己以后的职业规划。总的来说，我的优势有以下几点：第一，由于我性格平和，做事情比较耐心踏实。这对于我以后从事服务性工作有很多益处。第二，我思维比较活跃，具备创新思维，以后想从事具有挑战性的工作。第三，我具备吃苦耐劳的精神，以后工作再怎么辛苦，我也能坚持下来。不过，我也有一些还需要改进的地方，第一，我不愿意从事重复性的工作，这是最大的思维误区。作为一名即将毕业的大学生，

我应该思考我想做什么？我能做什么？很多时候，我们最先做的都是一些最基础的。最简单的工作。我应该调整好自己的心态。第二，我缺乏团队意识，喜欢一个人来完成一项工作，有时候对自己的能力过于自信，不喜欢和别人合作分享。我应该明白，我不是一个单独的个体，要得与别人分享苹果，交换想法。只有注意调整，才会有利益我以后的工作。

实习归来，再剩下不到三个月的时间里，我最先作的是要调整自己的心态，掌握一些求职技巧和方法，多获取一些求职信息，争取有一个良好的起点，未来的路很长，我相信自己会作的更好。

话务员总结400字篇四

经历两个月的生产实习最后结束了，我和公司的职工甚至领导都相处得很是融洽，大家对我也关怀备至，时常给我鼓励和帮忙；我工作的时候也是兢兢业业，不仅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留意，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，但是却让我明白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。

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，将使我受益匪浅。

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，不断地想方设法改善自己的工作方法，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。

我个人是一个比较喜欢创新的人，在工作的时候不喜欢单调、枯燥、机械的处理任务，因为本来这类任务的处理是有规律的，完全不需要重复地做，如果动一动脑筋使用批处理或是其他方法就能大大减少处理的过程和步骤，从而减少工作时间，提高工作效率。就比如我在实习的时候，一次要使用电子e管家来进行邮箱账号的激活，本来是项资料重复的任务，就是登陆每个邮箱，编写3条信息然后发送出去，透过使用来激活。刚开始我采用的是单次发送的方式，即每个账号分3次发送激活，但是这样大大影响了工作效率。在经过一番探索后，我尝试了模版群发和直接群发等方法，对发送流程进行了优化，提高了工作效率。同时我也充分使用快捷键等操作来提高自己的工作效率，使工作进程提高了近一倍。在最后，我选用了一种最快捷又最准确的方法，顺利地完成了任务。

我自己本身是个相比较较内向的，不擅长主动和别人交流打交道，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，我比较怯生，和办公室的几位同事打过招呼后就不敢说什么了。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，但我也认识到了自己的不足，应对沉默不语的尴尬，自己有职责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。在之后的实习中我已开始能和大家愉快的交流，就是出于自己的用心主动。

在工作的时候同样也要用心主动地和别人交流。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，而且你还务必去帮忙别人或是理解别人的帮忙已完成工

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忙。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，只能在领导的安排下进行一些相对简单的工作，但是我也很用心地去帮忙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。这样貌不仅仅锻炼了自己，帮忙了他人，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。

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必须要留意谨慎，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必须要慎之又慎，对自己的工作要十分重视，如果有必要必须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。

一个人在自己的职位上有所作为，必须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。

在经历了大学三年的学习后，我自信自己已掌握了必须的通信相关的知识，但是到了电信公司实习后，我才发现自己离专业工作还有一些距离，且不说自己所学的都是些基础、皮毛，就是在应用方面，飞速发展的科技已经把很早之前的理论给湮没了。当发现自己的知识已不能做为自己的资本时，我更深刻体会到专业知识和技能在工作中的重要性。

话务员总结400字篇五

透过在中国红莲代理分公司担任话服员，充分了解到企业内部的管理模式与机制，联系在校所学知识，做到理论与知识相结合，为日后真正走出社会作一个铺垫；

20xx年7月—20xx年10月；

（这个自己写下）

电话营销部门的话务员；

（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个星期是在理解培训。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，但是没办法，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，我几乎每一天都是在抱着这些“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。在理解培训的那段时间里，我们满怀热情，无时无刻不在期盼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膜。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，呈此刻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”在那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，立刻迎来了第一个电话，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资料以及她的姓氏，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情绪，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，还务必使用礼貌用语，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*扰电话，一般来说，话务员是不能够自己挂机的。

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简单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，我心里十分难受，甚至当时眼泪都在眼眶里打转了。但是工作还是要继续的，所以我控制住情绪，持续好语音语调，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，以免影响之后的工作。

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，但是透过一支细细的麦管，我却能够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，并持续和颜悦色，让用户听到你们的微笑。同时，能够避免不必要的投诉。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，但是透过工作

的实践，也逐渐悟出其中的要义了。

经历3个月的生产实习最后结束了，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，时常给我鼓励和帮忙；我工作的时候也是兢兢业业，不仅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留意，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，但是却让我明白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，将使我受益匪浅。

第一：在工作岗位上必须要勤于思考，不断改善工作方法，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。能够更好的提高业绩和成功率。这也是之后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，不断地想方设法改善自己的工作方法，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：在与别人打交道时必须要主动用心。我自己本身是个相比较较外向的的，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*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。透过实习我也认识到了自己的不足，应对沉默不语的尴尬，自己有职责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。在之后的实习中我已开始能和大家愉快的交流，就是出于自己的用心主动。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用心主动地和别人交流。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，而且你还务必去帮忙别人或是理解别人的帮忙已完成工作。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忙。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，只能在领导的安排下进行一些相对简单的工作，但是我也很用心地去帮忙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。这样貌不仅锻炼了自己，帮忙了他人，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。

第三：工作时必须要一丝不苟，认真仔细。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必须要留意谨慎，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必须要慎之又慎，对自己的工作要十分重视，如果有必要必须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，期望以后能让母校今后能以为我荣。最后祝愿母校明天更完美！

话务员总结400字篇六

我在xxxxx客服中心的实习已经画上一个圆满的句号了。在这两个星期的实习里，我懂得了很多，也成熟了许多。短短的两个星期，在一个人生命的长河中，只不过是弹指一挥间，但有些时候，即使是一秒钟，也能让人的一生发生变化。我所实习的公司是xxxxxxxx的客服中心。作为客服中心的一位话务员，每天的工作就是打电话。我们的工作可以用枯燥，单调，乏味来形容，有时候也感到很委屈。我们平时的工作就是挨家挨户的打电话，对他们说：“今年是xxx公司成立二十二周年，举办喜庆活动，免费送您家xxxxxx，通知您携带身份证来领取的……”每天大概要打300到400个电话。只要接通，就能说这个。由于我们是按照电话号码的顺序拨号的，所以可能是空号，也可能是公司的电话。就算是家用电话，有的人在听到是xxxxx公司时就把电话挂了，有时候感到真的很委屈，我们是送xxxxx的，又不是……