# 写实践报告的心得最新5篇

来源：piedai.com 作者：撇呆范文网 更新时间：2023-12-15

*心得体会的写作过程需要我们进行自我反省和自我评估，这种自我意识对于提升写作能力非常重要，写好心得体会可以帮助我们更好地理解和应用所学知识，从而提高我们的思想认知能，职场范文网小编今天就为您带来了写实践报告的心得最新5篇，相信一定会对你有所帮*

心得体会的写作过程需要我们进行自我反省和自我评估，这种自我意识对于提升写作能力非常重要，写好心得体会可以帮助我们更好地理解和应用所学知识，从而提高我们的思想认知能，职场范文网小编今天就为您带来了写实践报告的心得最新5篇，相信一定会对你有所帮助。

写实践报告的心得篇1

根据教育规定，为了大学生的能力发展及更好地了解社会，学习毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论，秉承百年老校--华南理工大学的莘莘学子前辈的优良传统，那学而知不足的美好学习动力与求知欲。我校让学生自行组织进行了一个社会实践。

这样的实践，对于我们的新生代来说，无疑的确系一次很好的将生铁锻造成好钢的机会。我们都应该好好把握这么难得的大学中的机会，将自己好好升华。表面上，这个实践的确是无什么难度的，只要大家在暑假去实地访问与调查就可以很轻松地收集到想要的资料。实际上，却遇到了不少的问题，但经过组员的商讨与协调，不断的修正与发掘，再难的困难也被跨过了。最终在组长的引导下完成了这次实践，心有余悸。

我们所选的题目系第二代农民工的就业情况。农民工系一个很热的词，已被写进了字典。农民工，是指在本地乡镇企业或者进入城镇务工的农业户口人员。农民工是我国特有的城乡二元体制的产物，是我国在特殊的历史时期出现的一个特殊的社会群体。农民工有广义和狭义之分：广义的农民工包括两部分人，一部分是在本地乡镇企业就业的离土不离乡的农村劳动力，一部分是外出进入城镇从事二、三产业的离土又离乡的农村劳动力;狭义的农民工主要是指后一部分人。人们普遍认为指的就是农民工人，这当然是中国人的说法。也是一个错误的认知，是没文化的人才会犯的常识性错误。

改革开放到现在，面对日益发展的社会主义市场经济，城市与乡村的矛盾就日渐突出，甚至可用尖锐来形容。当发家致富成为普罗大众，各级人民的首要需求和唯一追求目标时，生活在工业化信息化等的城市人率先享受了各种政策的抉择领导优先考虑、并占有意识领先的统治地位、主导生产资料转化成货币物欲的掌控权等等。可又每当夜幕下降的时候，身处在伸手不见五指的四周封闭的大山大岭的务农兄弟进城务工的那一刻，各种天然政策的便对善良的他们制造出许多无情的战争枷锁，强加给一些莫须有的罪名，赋予各式各样带有歧视性的概念、名词。同为中国人，我深恶痛绝。

因为命运的安排，学生我有幸生在广东这样的沿海发展地区，多谢小平爷爷的深思熟虑，使我也有幸享受得改革开放的春风，在早几年的时候，也从农户晋升为居户。真的要感谢国家。但父母早些年还要到在田里工作，种树采果等的情境还历历在目，无论日如何的猛烈，风与雨如何的狂啸，都要为了生计而去工作。在定义来说，我也是标准的农民儿子，所以我深感并同感每当农民兄弟为了生话拼了命的辛酸。我系八十后，比我大一些的，或有些读不起书而没进大学的同学朋友很多，他们已经在背生活压力的包袱，在这个物竞天择，适者生存的红尘中，为了自己的梦想而不断去用血与汗，编写一部属于自己的人生自传。每当在家乡与他们相聚，听起他们一个又一个的打拼奋斗经历，真的既欢乐又哀感。在实践中，我到过附近的一些中小型私人，外资企业，尝试深入了解外地的务工人员的生存状况。结果都是大同小异，同样每位人兄都一肚子吐露不完的苦水，他们少小离家，家中兄弟姐妹多，又有些系失去了赖以生存的土地，举家南迁为求出路的。尤其是，要金融危机各种经改医改等政策下。因户口问题下无法直接受惠，真的是天下之大，却无容身之所。可是，他们的知足却感动了我，他们领取着微薄的工资却演绎出一个又一个精彩的人生片段。欢乐，幸福在他们的脸上显得多么自在，多么的满足。生活，仿佛就系那么简单，就该系那么的随和。

在这次的实践中，我从农民工兄弟，不!应该称第二代的进城务工人员，学到他们的拼搏精神与毅力，知足。我深知我和我的组员是一个不能分割的团体。所以，在写计划报告时就需要依赖大家的合作，光是一个人是做不完的。就算你的能力可以比天，但是，也要与群众保持联系。我的组员都来自不同的地区，在大一这个不算悠长但烦人的暑假里，我们各自散落，不能团结在一起，一起为这个实践而共同去努力，有点儿不给力。但是，这样也能考验着每一个组员的实践能力，培养他们的沟通能力与胆子。毫无疑问，在实践调查的过程中，会出现什么情况，谁也说不准，讲不清，更不要说如何去正确地迅捷的面对，应付。大一学生嘛，都系学生，能力有限，在校与人交流跟在外交流根本不能相提并论。因为，我是这个团队的重要负责人之一，所以，在假期，我除了完成自已的任务外，我还要抽出打工的时间都协助团长去监督组员的各种动向，提醒他们或提出相关的建议使他们能尽早完成工作，方便下一步的计划进行，完成这个项目。之后，通过烦琐的数据录入，然后激烈地讨论数据并进得全面的技术性分析，这过程中，意见不一，而且讨论中，要说服有歧义的伙伴或接受他们的说法，都有难度，但这也是作为升华的必要经过。在此可以加深彼此的了解，让友谊更加巩固。

这次社会实践原则上，对我来说也是相当有意义的，可以让我走访了很多地方，接触了很多生活要社会低层的人民群众，了解到我国社会的真实情况，让我更加知道，我要努力发奋向上，争取改变现状。

写实践报告的心得篇2

即便是作为中专生的我也有着支配自己暑假时间的权利，不过我可不是一个只顾在家玩耍从而浪费暑假时间的学生，毕竟如此漫长的暑假如果不能够利用起来进行社会实践的话又怎能在毕业之后更快地融入社会之中呢，因此在暑假之初我便和几位同学一起前往xx酒店担任服务员的工作，因为这样一份社会实践的工作除了门槛低以外更多的还是因为自己能够在酒店这样一个有着各类客户的场所得到平时在教室之中得不到的一些历练。

酒店服务员工作的具体还是以平常的清洁打扫为主，每天早上来到酒店以后便集合在一起喊着酒店的口号并为了一天的工作而振奋精神，然后我会在一些老员工的带领下前往各个客房进行打扫并检查客房内的物资是否有着短缺以及设备是否有着损坏，如果这些方面出现问题的话则要及时向后勤部门进行反馈然后等待他们进行维修。除此之外则是在门口欢迎顾客的到来并为顾客所在的座次递上他们所点的菜，当他们结束用餐的时候我就要上前清理残羹剩饭并清洗碗筷。

其实在我来到酒店工作之前便明白酒店服务员最为看重的还是员工的工作态度，只有勤奋地执行自己的工作职能并做到每时每刻都在打扫的话一定是能够得到领导的青睐的，而且酒店服务员身上最容易暴露的一些问题还是在没有顾客的时候便只顾自己玩手机，而我将这些闲暇的时间都用来将餐桌擦拭得十分干净，为此带领我的老员工也在酒店经理面前为我说了很多好话并令我在第一个月便拿到了奖金，我利用这笔奖金请了老员工一起吃饭并加强了大家之间的交流与情感。

我结合了自己暑假在酒店的一些所见所闻发现了现在酒店行业容易暴露的一些问题，一个则是酒店的生意很容易受到旅游业的影响并因此产生了淡旺季的说法，实际上这样会导致酒店的部分员工在淡季的时候对待工作很难提起干劲，而且酒店客房的电视机还是多年前的那种老式电视机，如果不能够保持好酒店设备的更新换代的话很难提升酒店的口碑，另外酒店的网络速度处于十分缓慢的状态且酒店的高层几乎接收不到网络信号。

其实我并不会因为酒店服务员工作的艰辛而产生对这份工作的不满，我真正在意的还是能够在这里补充到多少学校课本中难以顾及到的一些人生道理，我觉得将来的自己即便只是有着中专文凭也能够凭借自己的努力创造属于自己的财富。

写实践报告的心得篇3

四五十天的暑假生活已经接近尾声，我在北京汉拿山\_\_店做了一个多月的服务员，服务人员需要与许多人接触。一个多月遇到了行行色色的人，经历了很多事情，虽然很累，但是也收获了许多学校给不了、教不会的东西。有些事情只有自己亲身体验你才会有很深刻的体会，一个人的成功不是看他拥有什么，而是看他经历过什么。画家罗中立先生的名画《父亲》向我们诠释了美的又一层内涵：那脸上布满车辙似的皱纹是生活在一个人身上留下的印记，是最美的。经历过的都是财富。

好多事情不知从何说起，那就从我自己找工作开始说吧。我们有时候太依靠别人，其实跳出别人为你设计的看起来很顺利的圈子，你可以发现很多有价值有意义的事。好多大学生找工作之前基本都是朋友、亲戚联系好的单位，我也是。不过，生活可预料却往往出乎意料，我想这也是生活的魅力所在。本来联系的是我哥所在的一个饭店，在人家那住了一个多星期结果没批下来。确定批不下来之后我马上背着我的包去我妈妈那，吃过午饭之后自己背着包出去找工作。因为不想离爸妈太远，所以就在我们住的地方周围看招聘广告。那个时候，我能想象到自己大学毕业找工作的艰辛。联系了好多单位，有卖化妆品的，有卖茶叶的，有收银的等等，最后到了汉拿山。因为想找一个管吃住的单位，一般也就只有饭店了。原先寒假的时候在金钱豹做过服务员，实在是烦了，不想再做服务员了，但是面试经理对我说你要是图轻松就去当领位，想接受挑战就去做服务员。仔细一想，算了，出来就是锻炼自己的，还是去当服务员吧。在此，我想补充说明一下，面试的时候我没有跟经理说我是大学生，现在基本没有多少单位愿意要暑期工(刚熟练就走了是公司的一大损失)，没办法，我撒了谎，现在还觉得过意不去。离职的时候我对经理说我想继续回家上学(面试的时候我就说我高中毕业一年了)，不是跳槽，经理当时就对我说，从你的表情上我就能看出来你不是跳槽是上学，否则的话真的是我看走眼了，当时觉得对他们撒了谎真的很过意不去.不过我真的是被逼到一定程度没办法了。

先说说我们店的一些基本情况吧。我喜欢细腻的生活态度，那就从一些细节看汉拿山企业的成功之处吧。到店第一天，我就经常听见他们说我们家这个，我们家那个的，当时我就很好奇，到底什么样的店能让员工当成家。整个服务人员分成四个组，每个组经常就说我们家怎么怎么样。依我个人观点，我觉得每个组的人员相处的时间久了就会有了默契，组员之间就会比较团结，家也许就是比较亲切的称呼吧。也因为这样一个称呼，反过来它又推动整个组具有比较强的向心力。然后是开例会，提到这个例会，反正我是最不喜欢参加的，一站就是半小时。例会分“鼓励按摩、班前一段话、诚信宣言、仪容仪表检查、经理训话、跳舞。”分开来说，鼓励按摩挺好的，大家相互按摩早上上班更有精神了，员工之间的感情也加深了。班前一段话就是服务人员经常需要用到的一些礼貌用语，比如“您好、欢迎光临、里边请、请这边走、请跟我来、请问您几位”等等，这个也挺好，我寒假所在的北京金钱豹中关村店就没有这个训练，那儿的服务人员要求挺低的。对于诚信宣言，全文是这样的：“我宣誓：我志愿加入汉拿山集团，我热爱韩餐事业，更热爱汉拿山。我愿用诚挚的心做人做事，诚实守信，绝不违约。我愿接受汉拿山一切挑战，艰难困苦也勇往直前。永不背叛自己的企业和自己的良心，与汉拿山荣辱与共，共创辉煌。加油!”这个宣言我认为主要就强调了一样：对自己企业的热爱。就是让员工把自己的企业当做家来经营，这就很厉害了。(每次读到“诚实守信、绝不违约”的时候我都心虚啊)仪容仪表检查比较严格，女的必须淡妆，男的裤子不能太长，身上不能有异味(我们组长霍老大走过去能熏倒一大片)等等。经理店长训话一般会说一下近期工作不足之处还有店里一些新出的优惠活动，从这个训话的工程当中我也学到了很多东西，比如说，责任感。店长说“我们都是成年人，要对自己所做的事情负责。”然后是跳抓钱舞。这个让人很无语，叫抓钱舞。后来一想，可以理解，出来的都是为了赚钱嘛。然后就是一大群人：店长、经理、主任、服务员等等一起很二的在群魔乱舞。说实话，每次跳完之后感觉心情都挺好的，估计总部也是为了让员工更有激情地工作吧。总之，这个例会还是有很多积极的因素的，它可以使总部的一些要求更迅速快捷的得到执行，执行力也是一个企业员工很重要的能力。不足的嘛，又臭又长，让人神经紧绷，真累啊!

汉拿山经常强调的还有礼貌用语，这个是重中之重。它就强调，客人进门你就要让他感觉到一种被欢迎的气氛。于是，店里就要求服务人员只要是见到客人就打招呼说“安你阿塞哟(韩语“你好”)欢迎光临汉拿山!”客人走时都要说“带好您的随身物品，欢迎下次光临!”而且强制性要求员工见到同事也要说你好，反正就是营造一种氛围，这个也蛮好，就是累了服务员啊。我有个同事特别搞笑，说欢送语都机械化了，他天天说时就是一副有气无力、半死不活的样子，忒没感情了。接着是餐中服务，天天中午培训服务流程：客人一来，拉椅、让座、倒茶水、罩衣罩包·······印象最深的是主任说的话，她说“一个合格的、高级的服务人员要眼观六路，耳听八方，你要通过看客人的眼神表情知道他想要什么，然后及时给他服务。”我想服务员达到这个程度就不再是一个普普通通的服务员了吧，就会升主任、经理、店长了。就像是新东方创始人俞敏洪说：“如果一个员工打扫厕所打扫的非常干净，那么我就不会只让他打扫厕所，我会让他管理打扫厕所的。如果他管理厕所管理得好，我就不会只让他管理打扫厕所的，我会让他管理其他的事情。”这就是一个员工到管理层的转变。简单的事情坚持做并且做得出色，你就是赢家。

再说说遇到的一些给我留下深刻印象的人吧!首先是霍老大，我的第二任组长。霍老大在汉拿山可谓是骨灰级人物了，他在汉拿山呆了两年了，很少有员工呆这么长时间的，因为工作真的太累，工作时间太长了。我问他对自己有什么打算时，他也没做好决定，只是说可能会回家开驾照开车。霍老大是个重感情的人，或许是因为娜娜(另一个暑期社会实践服务员)而留在这儿了吧。爱情让人失去理智，为了娜娜他银行卡都刷爆了可还是义无反顾，即使她不爱他，因为没有安全感。我想霍老大只是单纯的感性感情用事，却从来没想过给她一个未来，是真爱又怎么样，还是那句话：人必生活着，爱才有所附丽。

第二个，杨雅丽，我们组的组员，曾经也是叱咤风云的组长。我从老没见过一个女孩子像她这么能干的。有一回霍老大腰闪着了请了假，就剩我和雅丽两个人看23张台。我当时就急了，到时候哗啦啦都叫服务员，我们俩怎么弄得过来呢。只见她不慌不忙，拿起霍老大的对讲机戴上指挥着，控制着大局。之前她给我讲过她当组长那会儿人家都不服她，然后每件事儿她都带头去干，有时候搬的东西都超过她自己的身高。后来她自己的组员被感动了，就干起来了，她经常说她们组无论在哪个区总是下班最早的，说时脸上洋溢着自豪的表情。所以，那天她一戴上对讲机我就觉得原来的那个能独当一面的张雅丽又回来了，真酷!她教会了我很多东西，小的比如说烤肉，烤蔬菜，怎么烤好吃。对了她还给我讲了自己的经历以及她一个姐妹的的事情，在这里我要好好说说，真的听了她的经历受益匪浅。先说雅丽的。这个看起来柔弱的女孩有着一颗强大的内心。她14岁就出来打工了，

初中没念完就跟随着亲戚到北京找工作。没工作几天，她所在的饭店倒闭了。店里所有的人都打包回家了，她一个人身处异地，孤苦无依。没办法就联系领她来的那个叔叔辗转去了另一个分店。她对我说，每到一家新店她都特别乖，但是一段时间之后她必须在店里有她的一席之地，别人不敢随意动她。这个不好做到，因为你必须要做出成绩得到领导的认可、让别人觉得你是有价值的，但我就是很欣赏她的这份自信。

赵意，高二，一个暑期工。他两个姐姐分别是汉拿山的主任与收银员。这个男孩曾经在方庄店干过，所以刚来工作就很上手。因为是个大帅哥，所以走到哪儿都特别受欢迎。与他的交谈不多，但是还是能看出现在年轻人那种愤世嫉俗的感情。看着是个阳光的大男孩，乐乐呵呵的，却隐约觉得他心里想法还是比较消极的，印象最深的就是他说他不想上大学，大学给不了他想要的。听到这句话我也想了很多，反思我的大学四年能给我什么，幸好，我不觉得自己一无所获，我可以得到我想要的。他就跟别人不一样了，老追问我是不是大学生，搞得我不得不编一个又一个谎言。

韩清悦，领位，高中毕业。这个女孩长得特别漂亮，很像韩国人。在这家店里有很多人都不知道自己的未来，没有一个明确的目标，但是这个女孩虽然工作了但仍然没有放弃学习，她有独立的思想，我们很聊得来。她对我说特别喜欢听我说话，感觉跟别人不一样，很像大学生。好吧，我承认自己单纯幼稚，想问题太简单。

做员工餐的阿姨。惭愧，不知道阿姨姓什么、叫什么。在汉拿山经常可以见到的就是员工脾气火爆、着急上火。但是这个阿姨心态特别好，经常能听到她爽朗的笑声，以前那个阿姨每天都像别人欠她钱似的气冲冲的。不知道是心理作用还是对人有偏见，我觉得那个心态好的阿姨做的饭特别好吃。我问过别人，别人也有这个感觉。(估计是我太能吃了，无论是金钱豹还是汉拿山，做员工餐的都对我特别好。)记得店长也说过，工作你开心是一天，不开心也是一天，干嘛不让自己开心一点

写实践报告的心得篇4

今年的暑假，对于我来说注定会有不平凡的记忆，因为我荣幸地加入了我们学院的暑期“三下乡”社会实践团队——大学生关爱农民工子女服务团。我们的目的地就是城口县修齐镇，大巴山中的一个贫困地区。

我们深夜踏上北上的火车，带着重重的行李，向着我们期盼的方向出发。火车上，大家都兴奋得难以入眠，有的在准备支教教案，有的在设计文艺汇报演出的节目，有的聊起了天。在凌晨四五点，我们到达了万源，简单的吃了点面然后又驱车前往城口县。汽车在雨后的山路上蜿蜒爬行，途中还遇到了个小插曲：连夜的大雨致使山体滑坡，我们被困在山路上达两个小时，进退不得。经过工作人员的抢修，最后终于通行了，看着沿路大大小小的落石，我们心中不免有一丝的不安，但是这丝毫没有动摇我们社会实践的决心。经过漫长的旅程与再次转车，我们到达了目的地，大家带着极大的疲惫来到住处，还未有一点点休息，大家就开始投入到准备工作中，因为团队成员都知道这次机会来之不易，所以没有一个人怠慢。

大雨后的大巴山水汽缭绕，看不清山的形状，只能大致辨认它们的轮廓，河水因为大雨的缘故也变得激昂，在车上，看着这样的景致，我陶醉了，我知道我爱上了这里。这里就是我们将生活一周的地方，支教、走访陪伴留守儿童、建立新农民学校、送文艺下乡。在贫困的大山里，我们将用我们的激情去实现我们的承诺，为城口县修齐镇贡献自己的一份力量，为当地的留守儿童送去一丝关爱，为当地的农民送去科技，为当地的百姓送去丰富的文艺。我们是一个团结的队伍，用满腔的热情去完成我们的责任与义务，在我们齐心协力与认真踏实的基础上，我们一定会让此次社会实践变得与众不同！

写实践报告的心得篇5

挥手告别了“一心只读圣贤书”的时期，步入了大学，一个从学校走向社会的过渡时期。在这个时期，我们开始逐步接触社会。这对我们有了更高的要求，既要注重理论学习，也要开始面对社会的挑战。

“艰辛知人生，实践长才干”。通过开展丰富多彩的社会实践活动，使我逐步了解社会、开阔视野、增长才干。此外，在社会实践活动中可以认清自己的位置，发现自己的不足，对自身价值能够进行客观的评价，从而使我对自己有一个正确的定位。

社会实践的第一天，受到赤峰市红十字会的委托，我做为家乡志愿者协会的一员，和其他志愿者一起慰问了一户特殊人家。临近过年，我们给贫困家庭带去了米、面、油还有大家集资的慰问金。虽然不多，但也是人们的一片心意。这一天让我体会到了许多生活的不易，同时使我感受到了我是多么的幸福，明白了即使生活中有再多困难也总有办法挺过去，只要有信心有毅力，就不怕眼前的困难。这次的慰问让我坚定了信心，以后我会给他们我所能给予的的帮助！

社会实践第二天，随着年味越来越浓，我来到了集市帮同学卖春联。从早上开始摆摊挂货、卖货，再到晚上收摊，这一天感觉很累，但也很充实。体验到了每份工作都很不容易，但看着大家贴春联时脸上洋溢的笑容，我感受到了不一样的节日氛围。

随着疫情的蔓延，在家里做家务劳动成为我实践的一部分。其实我认为这样也很好，实践从家庭出发。如果连在家里做家务都做不好，还谈什么为社会做贡献。我珍惜与父母在一起的时光。“我慢慢地，慢慢地了解到，所谓父母子女一场，只不过意味着，你和他的缘分就是今生今世不断地在目送他的背影渐行渐远”。如果说，父母目送子女的远去是一种伤感，那么，现在的我，见证父母一点点的老去也是一种心酸。越长大，越知道父母的不易；越长大，越知道父母在目送我们远去时内心的牵挂。

经过这个假期的实践，我感触良多，见到了社会真实的一面，实践的过程我让印象深刻，它给我带来了很多意想不到的收获。在社会实践中我和很多人进行交流，从他们身上学到了很多书本上学不到的东西，汲取了丰富的知识，理解了从群众中来，到群众中去的真正涵义。认识到只有到实践中去、到基层去，把个人的命运同社会、同国家的命运的发展联系起来，才是大学生成长成才的正确之路。

延伸阅读

行是知之始，知是行之成。不知不觉间大学生暑期社会实践工作就要结束了，此时可以通过总结，把自己的经验教训记录下来，实践报告可以将这次实践中的成功经验分享给大家借鉴。那么大家的大学生暑期社会实践报告要怎么写呢？下面的内容是工作总结之家小编为大家整理的暑期社会实践的调查报告及思想心得，大家不妨来参考。希望您能喜欢！

我也是在商场做暑假的一个实践活动，主要也是在柜台做销售的工作，而这样也是让我更加的认识了社会，了解了工作，同时和同事们交流也是让我收获了很多的经验，同时看到自己还需要回到学校去学习成长的地方，会去做好的，此次的商场实践也是有一些感触和体会。

以前觉得销售的工作其实挺好做的，不就是给你打交道嘛，自己也是比较的外向热情的人，这完全是可以做好的，但是到了岗位，自己确是发现，的确销售的入门挺简单的，但是想要去做好，真的太难太难，当然也是自己的能力的确是有很多的欠缺，这将近一个月的实践，自己的成绩说出来都是有些难看的，但是也是让我明白，商场做柜台的销售，真的挺不容易的，开始也是需要对自己销售的产品熟悉，然后掌握了一定的销售方法才能去做好这个工作的。特别是自己本来就是学了一点理论，经验完全没有，可以说刚开始的时候客户还觉得我是来搞笑的，但是这也是给予了我动力，反而没有感到是很羞愧的，我清楚的确自己能力是不行的，那么就要学，就要更主动去钻研，思考到底如何的来做，能让客户满意，去把自己的销售做好，达成目标。

一个月的商场销售下来，自己也是取得了不错的成绩，特别是完成了一些任务，让领导都是感到惊讶的，其实对于我的销售领导一开始也是不报什么期待，只是给予了我一个学习的机会而已，但是最终的结果却是领导说如果我不是还要学习，都想把我直接签下来去做销售的工作，而这期间这个肯定的付出也是格外的多，我也是清楚自己的基础糟糕，那么就要多学，就要和同事去请教，一个月的时间，让我和他们缩小了差距，但是也是看到了彼此之间的距离有多远，更是让我明白，此后的学习要朝哪些方面去付出才行的，特别是我也是知道，自己回到学校，更是要针对性的去弥补自己做的不够的地方，去提升。

经过在商场的锻炼，我想以后对于销售这个工作，我也是有了更多的认识，虽然这次做的还不错的，但是我也是看到了差距，看到了这份工作的确是要付出很多才行的，而自己也是要继续的努力，去让自己回到学校努力好，今后的职业之路要走好，不是那么的容易，但是我也是有信心，去学好，把能力培养好的。

在这个火热的七月，我们暂别象牙塔中舒服的生活，带着年轻人特有的蓬勃朝气，走入社会，了解社会，深入社会。

暑期社会实践活动一直是我校大学生投身社会、体验社会、服务大众的真实契机。而我，也在这次社会实践中领悟到很多曾经根本无法懂得的道理。找工作不好找，在实际工作中也会遇到许许多多棘手的问题，我现在才明白其实真实的生活远没有想象中的那么简单这里会有很多想象不到的问题，很多问题中又有复杂的关联，这么想起来生活的确会很累。因此就必须提高自己处理问题的能力，让复杂的问题简单化，让自己的生活简单而又充实。想到这里我真的很羡慕那些懂得享受生活的人，我想那他们应该早就看透了生活成为个中高手吧。

通过这次社会实践我真正明白社会生活与校园生活的差距。校园毕竟是太小了，我们在学校学的是理论知识，我们必须要将所学的东西应用到实际中才会发现它的价值。我们总以为在学校上课枯燥无味，总向往那些自语自在享受生活的人，总有着别人不知到的理想，总想着有一个辉煌的未来。但我现在开始明白，所有的想象都是虚无缥缈的，只有自己亲身实践过，才会有一个清醒的认识，才会正确地给自己定位，确立相对现实的目标。在实践后才会发现自己所学的东西是多么有用，自己是多么的需要进一步充实，其实实践也可以提高学习兴趣的。“实践是检验真理的唯一标准”多少次说过这句话却不去想它所包含的真正意义，直到实践后才对这句名言有了更深的理解。现在我也明白了人的潜力是需要自己去发掘的，太多的不自信只会把机会一次一次地从身边赶走。

通过实践你可以发现自己从未发现的方面，或许是需要改正的习惯，更或许是某个被掩盖的亮点。这次实践也让我坚定了坚持不放弃的信念，放弃就等于否定自己，自己对自己的否定几乎几十倍乃至上百倍的强于别人对自己的否定，这对一个人来说是相当可怕的。自己不去接触社会就永远不会知道社会的规则，依此类推，任何东西不去接触就永远不会了解它。在学生阶段的我们需要了解的东西太多了，我们不能只靠书本去认识它们，这样的认识太浅薄了，不能算是真正的认识。我们需要尽可能多的去接触这个社会上的东西，俗话说人是社会的主人，我们要享有主人的权力就必须先了解社会，不然的话就很可能会被社会所左右，那样的生活不会幸福安乐的，只会是痛苦和无奈的。

今年的暑假社会实践活动日子早已远扬，同学们感触良深，在这次社会实践中不断经受锻炼，在短暂日子里，让大家难以忘怀。

此次社会实践，开阔了大学生的视野，锻炼了大家的耐性，加大了大家与社会的接触面，进一步激发了我们的学习、就业、创业的激情。使我们认识了自我，对生活、对社会有了更深的理解。

总之，通过暑期社会实践活动，同学们在服务社会的同时，自身也受到深刻的教育，得到了提高。实践证明，社会实践是提高学生综合素质、培养高素质人才的一个重要途径。走出校园，深入社会，实践成才，刻不容缓的走出去，到农村、工厂、社区去，发挥知识技能优势，开展各项社会实践活动，更好地服务社会、服务人民、服务社会发展，在活动中提升自我。

暑假社会实践报告自从走进了大学，就业问题就似乎总是围绕在我们的身边，成了说不完的话题。在现今社会，热门思想汇报招聘会上的大字报都总写着有经验者优先，可还在校园里面的我们这班学子社会经验又会拥有多少呢?为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，增加个人在社会竞争中的经验，锻炼和提高自己的能力，以便在以后毕业后能真正真正走入社会，能够适应国内外的经济形势的变化，并且能够在生活和工作中很好地处理各方面的问题，我走进了一家民营企业，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。而且在中国的经济飞速发展，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已，心得体会才能在竞争中突出自已，表现自已。

在本次的社会实践中我们还同诸多群众谈心交流，思想碰撞出了新的火花。从中学到了很多书本上学不到的东西，汲取了丰富的营养，理解了从群众中来，到群众中去的真正涵义，认识到只有到实践中去、到基层去，把个人的命运同社会、同国家的命运的发展联系起来，才是大学生成长成才的正确之路。

经历了将近一周的社会实践,我感慨颇多,我们见到了社会的真实一面，实践生活中每一天遇到的情况还在我脑海里回旋，它给我们带来了意想不到的效果，社会实践活动给生活在都市象牙塔中的大学生们提供了广泛接触社会、了解社会的机会。

“千里之行，始于足下”，这短暂而又充实的实习，我认为对我走向社会起到了一个桥梁的作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，也是一个重要步骤，对将来走上工作岗位也有着很大帮助。向他人虚心求教，与人文明交往等一些做人处世的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻，好的习惯也要在实际生活中不断培养。这一段时间所学到的经验和知识是我一生中的一笔宝贵财富。这次实习也让我深刻了解到，和团体保持良好的关系是很重要的。做事首先要学做人，要明白做人的道理，如何与人相处是现代社会的做人的一个最基本的问题。对于自己这样一个即将步入社会的人来说，需要学习的东西很多，他们就是最好的老师，正所谓“三人行，必有我师”，我们可以向他们学习很多知识、道理。实践是学生接触社会，了解社会，服务社会，运用所学知识实践自我的最好途径。亲身实践，而不是闭门造车。实现了从理论到实践再到理论的飞跃。增强了认识问题，分析问题，解决问题的能力。为认识社会，了解社会，步入社会打下了良好的基础。同时还需我们在以后的学习中用知识武装自己，用书本充实自己，为以后服务社会打下更坚固的基础!

艰辛知人生，实践长才干

通过这次的的社会实践活动，我们逐步了解了社会，开阔了视野，增长了才干，并在社会实践活动中认清了自己的位置，发现了自己的不足，对自身价值能够进行客观评价。这在无形中使我们对自己的未来有一个正确的定位，增强了自身努力学习知识并将之与社会相结合的信心和毅力。对于即将走上社会的大学生们，更应该提早走进社会、认识社会、适应社会。大学生暑期社会实践是大学生磨练品格、增长才干、实现全面发展的重要舞台。在这里我们真正的锻炼了自己，为以后踏入社会做了更好的铺垫，以后如果有机会，我会更加积极的参加这样的活动。

从群众中来，到群众中去

在本次的社会实践中我们还同诸多群众谈心交流，思想碰撞出了新的火花。从中学到了很多书本上学不到的东西，汲取了丰富的营养，理解了“从群众中来，到群众中去的真正涵义，认识到只有到实践中去、到基层去，把个人的命运同社会、同国家的命运的发展联系起来，才是大学生成长成才的正确之路。

这次实践活动，丰富了我们的实践经验，提高了我们的团队合作能力，使我们通过这次实践更加了解社会，这次实践活动意义深远，对我们的帮助享用一生。作为一个21世纪的大学生，社会实践是引导我们走出校门、步入社会、并投身社会的良好形式;我们要抓住培养锻炼才干的好机会;提升我们的修身，树立服务社会的思想与意识。同时，我们要树立远大的理想，明确自己的目标，为祖国的发展贡献一份自己的力量!

大学是一个小社会，步入大学就等于步入半个社会。我们不再是象牙塔里不能受风吹雨打的花朵，通过社会实践的磨练，我们深深地认识到社会实践是一笔财富。社会是一所更能锻炼人的综合性大学，只有正确的引导我们深入社会，了解社会，服务于社会，投身到社会实践中去，才能使我们发现自身的不足，为今后走出校门，踏进社会创造良好的条件;才能使我们学有所用，在实践中成才，在服务中成长，并有效的为社会服务，体现大学生的自身价值。今后的工作中，是在过去社会实践活动经验的基础上，不断拓展社会实践活动范围，挖掘实践活动培养人才的潜力，坚持社会实践与了解国情，服务社会相结合，为国家与社会的全面发展出谋划策。坚持社会实践与专业特点相结合，为地方经济的发展贡献力量为社会创造了新的财富。

作为大学生，我们要了解社会，深入基层，深刻地学习党和国家的方针政策，学习三个代表，实践三个代表，为促进我国国民经济的发展和中华民族的伟大复兴作出应有的贡献。此次实践之行，是系科给了我学习实践的机会，是系科给了我们极大的支持和信任，我们作为国家的后继力量，只有懂得全面的发展自己，把理论与实际相结合，才能更好地投入到祖国的建设中去，才能对得起养育我们教育我们影响我们的祖国。 社会实践活动给生活在都市象牙塔中的大学生们提供了广泛接触基层、了解基层的机会。深入基层,同基层领导谈心交流，思想碰撞出了新的火花。从中学到了很多书本上学不到的东西，汲取了丰富的营养，理解了\"从群众中来，到群众中去\"的真正涵义，认识到只有到实践中去、到基层中去，把个人的命运同社会、同国家的命运联系起来，才是青年成长成才的正确之路。

\"艰辛知人生，实践长才干\"。通过开展丰富多彩的社会实践活动，使我逐步了解了社会，开阔了视野，增长了才干，并在社会实践活动中认清了自己的位置，发现了自己的不足，对自身价值能够进行客观评价。这在无形中使我对自己有一个正确的定位，增强了我努力学习的信心和毅力。我是一名大三学生，即将走上社会，更应该提早走进社会、认识社会、适应社会。

\"纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行\"。社会实践使同学们找到了理论与实践的最佳结合点。尤其是我们学生，只重视理论学习，忽视实践环节，往往在实际工作岗位上发挥的不很理想。通过实践所学的专业理论知识得到巩固和提高。就是紧密结合自身专业特色，在实践中检验自己的知识和水平。通过实践，原来理论上模糊和印象不深的得到了巩固，原先理论上欠缺的在实践环节中得到补偿，加深了对基本原理的理解和消化\"天将降大任于斯人也。必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤......\"。在短短三天的实践活动中，汗水淋湿了我们的衣裤，泪水模糊了我们的眼睛。但我们选择了坚持。我们把淮师人永争第一的精神带去了社区，把淮师学子的优秀品质和良好的精神风貌体现得淋漓尽致。在社区人民的心底留下了美丽的印象。七月，我们走进火热社会，用汗和泪谱写一曲壮丽的青春之歌。这是爱的奉献，这是我们的无悔选择。七月，我们撒播希望，同时拥抱丰收，就如新世纪的第一缕曙光，我们的暑期社会实践曙光城也给社区留下了光辉灿烂的一笔。

学生素质教育,加强和改进青年学生思想政治工作，引导学生健康成长成才的重要举措，作为培养和提高学生实践、创新和创业能力的重要途径，一直来深受学校的高度重视。社会实践活动一直被视为高校培养德、智、体、美、劳全面发展的跨世纪优秀人才的重要途径。寒假期间社会实践活动是学校教育向课堂外的一种延伸，也是推进素质教育进程的重要手段。它有助于当代大学生接触社会，了解社会。同时，实践也是大学生学习知识、锻炼才干的有效途径，更是大学生服务社会、回报社会的一种良好形式。

多年来，社会实践活动已在我校蔚然成风。

这个假期我没有选择自己所学的专业去实践，而是在一个亲戚开的电脑配件柜台帮忙卖货，过的十分充实。在此次实践过程中我学到在书本中学不到的知识，它让你开阔视野、了解社会、深入生活、回味无穷。也对自己一直十分想了解的电脑知识有了更进一步的深入。社会实践作为广大青年学生接触社会、了解国情、服务大众的重要形式，对于青年学生的成长、成才有着极为重要的作用。

这次假期实践我以\"善用知识，增加社会经验，提高实践能力，丰富假期生活\"为宗旨，利用假期参加有意义的社会实践活动，接触社会，了解社会，从社会实践中检验自我。这次的社会实践收获不少。我认为以下四点是在实践中缺少的。

一.在社会上要善于与别人沟通

经过一段时间的工作让我认识的人。如何与别人沟通好，这门技术是需要长期的练习。以前工作的机会不多，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。与同事的沟通也同等重要。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，更事半功倍。别人给你的意见，你要听娶耐心、虚心地接受。

二.在社会中要有自信

自信不是麻木的自夸，而是对自己的能力做出肯定。在多次的接触顾客中，我明白了自信的重要性。你没有社会工作经验没有关系。重要的是你的能力不比别人差。社会工作经验也是积累出来的，没有第一次又何来第二、第三次呢?有自信使你更有活力更有精神。

三.在社会中要克服自己胆怯的心态

开始放假的时候，知道要打假期工时，自己就害怕了。自己觉得困难挺多的，自己的社会经验缺乏，学历不足等种种原因使自己觉得很渺小，自己懦弱就这样表露出来。几次的尝试就是为克服自己内心的恐惧。如哥哥所说的\"在社会中你要学会厚脸皮，不怕别人的态度如何的恶劣，也要轻松应付，大胆与人对话，工作时间长了你自然就不怕了。\"其实有谁一生下来就什么都会的，小时候天不怕地不怕，尝试过吃了亏就害怕，当你克服心理的障碍，那一切都变得容易解决了。战胜自我，只有征服自己才能征服世界。有勇气面对是关键，如某个名人所说：\"勇气通往天堂，怯懦通往地狱。\"

四.工作中不断地丰富知识

知识犹如人体血液。人缺少了血液，身体就会衰弱，人缺少了知识，头脑就要枯竭。 大学是一个教育我、培养我、磨练我的圣地，我为我能在此生活而倍感荣幸。社会是一个很好的锻炼基地，能将学校学的知识联系于社会。实践是学生接触社会，了解社会，服务社会，运用所学知识实践自我的最好途径。亲身实践，而不是闭门造车。实现了从理论到实践再到理论的飞跃。增强了认识问题，分析问题，解决问题的能力。为认识社会，了解社会，步入社会打下了良好的基础!

在赤石桥乡政府有关领导的热情帮助下,我们多次深入农村基层结合三农政策和科学发展观,对农村的经济状况，医疗状况,产业结构调整，税费改革，旅游开发等方面展开调查,并向他们宣传三个代表重要思想。怀着满腔的激情，我们积极主动地帮助农民群众干农活，帮忙他们解决一些社会问题，并为他们的生产，生活出谋划策。面对农民渴求知识的新景象，我第一次真正看到自己的希望，感受到身上肩负的重任，也充分认识到书本知识与实际生产需要的差距，纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行，只有从实践中来，到实践中去，充分发挥自身的专业优势；把农村当作施展才华的广阔天地，才能真正做到学以致用。

今年的暑期社会实践活动开辟新途径，即保持先进性教育活动与暑期社会实践活动相结台。学习教育与实践活动两不误、两促进，集中学习与分散学习相结合，在实践过程中提高学生的自身思想道德修养与理性认识，促进我们在实践中成长。

今年的暑假,为了响应学校的号召,更为了锻炼自己,提高自己的社会实践能力,为将来的就业打下基础。我不仅在实践中深化了知识,而且学到了书本上没有的知识,收到了深刻的教育,了解了我们村里的一些民情和青年的一些现状。

通过我的观察,我感受到了农村基层党员干部务实的工作态度和全心全意为人民谋利益的无私奉献精神。此外,在这次实践中,据我亲身所感、亲眼所见、亲耳所听,我对我们村的现状有了更多更深的了解。

村里自2003年以来,全体村民在村委村领导的带领下,同心同德,修乡村公路5条,打居民用水井12眼,兴修水利灌溉池塘8口,新建养鸡产2座…….自2003年至今的7年时间内,全村700多户村民从人均收入不到1000元一下子提高到2500元。

此外,村领导干部积极响应党中央国务院建设社会主义新农村的号召,主动转换思维,跟上科技前沿,大力引进抗虫棉、超级杂交稻、三倍体无子西瓜等新型农作物品种。既增加了农作物的产量,有改良了土壤。另外,村领导带领村里一批有志青年利用寒暑假时间到一些信息科技相对发达的新型农村示范点进行考察和交流,在村里率先引进水晶梨、板栗、李子、油桃等一系列蔬果新品种,将原来一些劣质土壤的农田进行大面积整合改造,在上面载起了果树。

如今的马埠头村,再不是原来的穷乡僻壤了,村民的腰包鼓了,腰杆直了,村里的精神文化生活也越来越丰富了。村民开始盖起了各自的小二楼,一个个对社会主义新农村充满了信心和期待。

放假之前,我就联系了爸爸曾经的同事,村领导王会计,表明自己希望参加和帮助村委会的日常工作,从而锻炼自己,同事也可以为乡亲们服务。村主任和其他村干部商量后,同意我在村委会挂名并开展工作社会实践 报告,主要负责基础的日常工作和一些对自己感兴趣的课题进行调查。接到可以正式上班的第二天,我就按照村主任的安排,走进了村委会的办公室,正式开始了我的第一次社会实践。第一天“上班”,难免有些激动和紧张,接受的工作完成的都不是很顺利。例如在帮王会计作工作记录时,经常记住上句忘了下句,而且为了赶时间社会实践 报告,字迹十分潦草,整个会议过程都手忙脚乱的,闹了不少笑话。但是会后村支书找我谈话,并没有批评我的“错误”,反而对我进行了鼓励,并告诉我他的一些工作经验和教训,让我受益匪浅!一天下来,我深感工作的不易,但我学会了怎样调整自己的心态,很快融入到了新的环境中去!

以后几天,我一直做着整理文件,清洁卫生,接打电话等一些较容易较轻松的工作。但即使是一些不起眼的工作,我也深刻体会到做任何事都不能马虎,要做就要认认真真、一丝不苟。一页文件整理错了,到需要时候就很难找到;卫生大扫得不干净,就会给上级领导和人民群众留下不好的印象;接电话的语言不得体、传达事情表述不准确,就会影响到工作效果。我加强了对自己的要求,不放过任何微笑的细节,尽量将每件事情都做到出色和完美。

在村委会工作的同时,我也对我的研究课题进行了一些调查,我个人对经济方面比较感兴趣,所以着重调查了一下村里的经济结构(村民收入的主要组成部分),虽然我不是学经济学的,但对这方面也有一些了解,我确立了一个调查的大致方向,不是很专业,但我觉得挺合实际的。我查了下村里的人口和人均年收入,然后根据自己家里的情况和周围邻居、亲戚的一些了解,同时也走访了一些其他的村民,最终确立了一个有关我们村的一个经济结构模型(私下里觉得挺幼稚简单的,但毕竟是我自己的东西啊)。

最终,我在村委会完成了将近20天的社会实践。这些天下来,我收获了太多太多,许多都难以用语言来形容和表达。而通过这次实践活动,让我感受最深的除了我的能力得到锻炼和提高外,就是农村在这几年里的飞速发展,农村经济的欣欣向荣,农民生活的巨大改变给了我很深的感受,让我对社会主义新农村建设充满了信心。

作为一名在校大学生,我生在农村,长在农村,能够在农村中参加社会实践,去体验中国最底层的社会生活,这对我以后的人生道路来说绝对是一笔宝贵的财富。通过这次活动,我开阔了眼界、增长了知识、锻炼了能力,还丰富许多工作经验,自己的认识和理论水平也明显有了很大提高,也让我对以后的生活和工作充满了信心。我会用饱满的热情去迎接即将到来的大学新学期生活和未来的挑战!

韶光飞逝，告别了时刻短的暑假打工日子，回到了校园，回想着刚过去的打工日子和行将到来的大三学习日子，悲欢离合，不由让我慨叹......

作为一个大学生有别于中学生就在于他更重视培育学生的实践才能，在重视素质教育的今日，社会实践活动一向被视为高校培育德、智、体、美、劳全面发展的新世纪优秀人才的重要途径。暑期社会实践活动是校园教育向讲堂外的一种延伸，也是推动素质教育进程的重要封闭。它有助于今世大学生触摸社会，了解社会，一起实践也是大学生学习常识，训练才华的有效途径，更是大学生服务社区、报答社会的一种杰出方式。所以为了同一个方针，同一种信仰，我参与了暑期社会实践活动。

在这短短的一个月中我碰过壁，受过累，流过汗，但是我却生长了。打工的日子，有喜有忧，有欢喜，也有苦累，或许这才华打工日子吧。我不知道多少打工的人有过这种感觉，但总的来说，这次的打工日子是我人生中迈向社会的重要一步，是值得回想的。现在想来，一个月的打工日子，所学到的日子的道理是我在校园里无法领会的，这次亲自领会让我有了深入感受，这不只仅一次实践，仍是一次人生阅历，是终身名贵的财富。

暑假里，我在一家甜品店打工，那里的作业尽管看似简略，但身体不断的重复着一个动作，是适当的单调和愁闷的。但不管做什么，咱们在期间不单单仅仅为了作业，机械的运动永久仅仅停留在那一步。在实践期间，能触及的活动其实是许多的，各个方面都有。比方，在协助顾客点单时，不只需承认单子是否正确，还要一起推销新出的产品及活动。怎样让顾客满足的一起，添加产品的销售量促进新产品的购买是十分重要的。这也才华每个商家所需求寻求的功率，怎样在最短的时刻里创造出更多的价值。

打工期间，在进步自己着手和实践才能的一起，还学习到了人际往来和待人处事的技巧。人与人的往来中，要看到本身的价值。人往往是很执着的。但是假如你只问耕耘不问收成，那么你自然会得到许多朋友。对待朋友，切不行锱铢必较，要相互了解，容纳，不行强求对方支付与你对等的真情，要知道给予比取得更令人高兴。不管做是作业，都必须有主动性和积极性，对成功要有决心，要学会和周围的人沟通思维、关怀他人、支撑他人。

暑期尽管只需一个月时刻，但是在这段时刻里，让我领会到了赚钱的艰苦，毅力的锻炼，以及社会阅历和作业阅历的堆集是十分必要的。这些阅历是一个大学生所具有的“无形资产”，为今后走向社会，起到一个桥梁的效果。面临日益严峻的工作局势和一日千里的社会，我觉得大学生应该转变观念，不要简略地把暑期打作业为赚钱或许是堆集社会阅历的封闭，更重要的是借机培育自己的创业和社会实践才能。

通过社会实践，可以锻炼自己，提高自己，大大提高自己的工作能力，这样就可以增加自己的工作经验，提高自己的工作能力，社会实践该怎么写呢？以下是小编为大家收集的大四大学生暑期社会实践个人心得体会，欢迎阅读，希望您能阅读并收藏。

短暂的暑假即将过去，快乐的时光弥足珍贵，但那短暂的经历总是耐人寻味的。这短短几天的社会实践有汗水，有欢笑，更有沉甸甸的收获。

暑假社会实践活动已经结束，蓦然回首，虽然没有很长时间的锻炼，但却给我带来的影响远没结束。它使我们走出校园，走出课堂，走向社会，走上了与实践相结合的道路，让我们有机会到社会的大课堂去见识世面，增长才干，磨练意志，在实践中检验自己。

尽管我所干的工作只是一个小单位的办公室打扫，工作很简单，但在这一过程中，我却体味到了很多。它给我带来更多的是丝许的欣喜，是获得成果后的喜悦。

在这次短暂的实践活动中，我感受到了自己微薄的力量，以及献出自己的一点点力量所得到的贡献。虽然这工作很简单，看似只是一点点的体力活，不过，在这一过程中，我一方面锻炼了自己的能力，增强了自己的口头表述能力，学会了与人交流，真正走出了课堂，在实践中成长，在实践中学习，充实自我，让别人享受到自己的成果，使自己有了收获后的喜悦。

有时候感觉工作还是有点辛苦，比较乏味，但我更多的感觉到的是我在成长，有意义的成长。而且在另一方面，我也感受到了“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”意识到了自己的不足，因为自己没有什么实践经验，处理问题不够成熟，书本的知识又与实际结合不够紧密，没有与人交流的口才，而且有的东西以前没有尝试过，看起来很简单，做起来却并没有想象中的那么理所当然。但是在那一次又一次的实践中，我正渐渐把那些“错误”减少。

这次的实践活动还让我懂得了，我们现在还处于学习阶段，没能真正了解到工作的难处和辛苦，和自己踏入社会所要面临的种种问题。想想现在的我能在这么好的环境下读书，我们就更应该要学会珍惜，而不应该整天在家无所事事。现在的社会需要的不仅仅是拥有知识的人，更加需要的是拥有各方面的能力、综合素质较强的人才。如果我们光靠在学校汲取知识，那是远远不够的，从现在开始，更重要的是注重自己能力的培养。

孩子们单纯快乐的面庞时常在脑海中浮现，忘不了那的天，那的人，那空气中弥漫着的自由，淳朴，忘不了有意思的校长，朴实的农民。

还记得第一天到达山上之后，我们在校长的带领下去了第一个“景点”，天色已是不早，回来的路上我们打着手电走在山间并不平坦的土路上，一块较大的石头不知是先绊倒了谁，小伙伴们热心地告诫着后面的人注意一些，我感受着朋友间相互爱护的温暖完成着传递。六年级班里的一个同学恰巧走在我的身后，听到了我的话后，低下身去，两只手拿起石头扔到了旁边的荒田中，当我们城市中的孩子懂得去提醒别人可能的危险时，大山中的孩子已经默默地为后面的人彻底的解决了问题的根本。我想这是余坪小学的孩子给我上的第一堂课。

如同回到了自己上小学的日子，每天期盼着一个又一个的铃声，或是上课的，或是下课的。在那个闷闷的中午，睡不着午觉的我同江妹慧琳与家权一起漫步在去往临泉的道路，他们在有陡坡的地方先上去再伸出手来拽我们两个“老年人”，感受着奔跑在山间的孩子们的快乐，回来的路上，你们大喊着“看到好东西了”，我同慧琳不知所云的走过去，你们拿给我们看的是红得发紫的小果子，名字大概都忘记了，只是你们当时兴奋的表情刻在了我的心里，充分感受着大自然赐予我们的礼物，这是你们给我上的第二堂课。

我去江妹家家访的路上，江妹拉着我的手小心翼翼的跟我说着，如果周洋洋生在我们家的话，我一定让她穿得好好的，吃得好好的。我的鼻子一酸，小小的孩子心地怎么可以善良到这种地步，回想着自己小的时候，最多的时候也只是厌恶那些嘲笑别人的孩子，却从未想过去真正的与那些被嘲笑的孩子分享些什么，江妹家已经有4个孩子，她从小也被她的弟弟闹的烦心，但是她依然保持着那份纯真，这是孩子们给我的第三个启示。

其余的还有很多很多，每每想起都会感慨为什么没有选择离家里近的地方去支教，如此的这般不舍被祖国河山无情的割舍，如同那牛郎和织女被银河阻隔，不，或许我们不如他们幸运，他们尚且每年能够相聚，但我们的相聚却遥遥无期，或许是明年也或许是十年，我们不知何时能够相聚是否会像两条已经相交过的直线渐行渐远，给你们写留言的时候，我总是想着多写一些，哪怕有一句话让你们能够少走一些弯路都是值得的，更确切的是为了图自己的心安，我全心全意的对待着这些孩子们，所以说收获的更多的是我们自己，呼吸着大西北最纯净空气的我们内心发生着像形成雅丹地貌那些发生着缓慢却又神奇的变化，前言万语让我们在祖国的两端相互珍重，祝好。

此次社会实践活动给了我一次锻炼自己的机会，在这一过程中学到了很多在课堂上学不到的东西。我暑期社会实践的部门是团区委，我负责帮助工作人员联系滨州籍应届大学毕业生询问团关系转接及就业情况，其次是参加创城志愿服务活动和“烟头换鸡蛋”活动，为创建全国文明城市贡献自己的一份力量。

通过这几天的实习，我接触到许多之前没有见过的事情，希望在接下来的实习中能够获取更多有用的知识，也希望自己能够在这次社会实践中得到更多的提升，度过一个更有意义的暑假。

时间过得太快了，人工客服实习工作已然接近尾声了，回想起这段日子的朝夕相处，从同事们身上学到了很多工作方法，为了帮助我们更好的理解实习的目的与意义，我们必然要写人工客服实习心得体会，写人工客服实习心得体会要从哪方面入手呢？请您阅读工作总结之家小编辑为您编辑整理的《大学生暑期人工客服社会实践报告心得》，希望对您的工作和生活有所帮助。

实习结束了，非常的普通，就像在第一天来的时候，悄悄的来，悄悄的走，甚至没能来得及和所有前辈们告别。但是，和来时不一样的是，心中多了一些不舍，身上多了一些本事，对未来，多了一些期盼。尽管来去匆匆，但是心中却风起云涌。

x月的时候，带着忐忑的心情我加入了xxx公司的客服部，经历了千万的艰难后，我终于结束了这次的实习工作。但尽管工作困难，我也早在不知不觉中爱上了这个温暖的团队。以下，是我对这次是些的心得感受：

一、对离校时的感受

在经历了面试成功的激动后，我遇上第一个难题，就是住宿问题。公司是有提供宿舍，但为此，我必须提前离开学校。其他的同学早早的就出发实习，看着空荡荡的寝室，想着自己离开之后，这里将完全空荡荡的，我的心中好像也空荡荡的一样。

回顾这四年来，在这个热闹的寝室里我们一起学习、一起玩闹，不知不觉就到了即将毕业的时候。一开始以为自己足够坚强，但是没想到当自己离开的时候会这么的失落。

二、工作的体会

在工作中，我是一名普普通通的实习生，和大多数的实习新人一样，在部门中学习、工作。在来到社会之后，我开始真正的感受到独立的不容易。过去的时候，我们总是的以为自己主在远远的学校里就算是独立。但是当真正的走进社会，那种举手投足间都说是无助和迷茫的感觉才让我真正的认识到社会的残酷。

但是幸运的是，我并不是孤独的。在一开始的时候，我就有同学们的陪伴，尽管我们如今相距甚远，但是我们也能借助网络在空闲中互相聊聊自己的感受。这大大的缓解了我在前期的工作压力。

而在之后日子里，我还认识了不少的同事前辈，他们的温暖的关心让我渐渐的融入了客服部，融入了这个团队中。

三、感受总结

尽管一开始踏出第一步是这么的困难，但是当我走出这一步的时候，一切都顺理成章的形成了自己脚下的道路。经历了实习工作的我如今更加的成熟，坚韧！我相信我已经做好准备出发去迎接自己的未来，在今后，我会继续坚持乐观带看待事物，并运用这次实习中所学习的知识经验来进一步的强化自己！未来的道路，一定会更加宽广！

这段时间以来的实习工作让我受益匪浅，虽然说是作为一名客服实习生，但是我已经非常满意了，在这里工作三个月的时间，我整整的非常多，让自己得到了很大的锻锻炼，进步之快是我之前没有想过的，现在我想了想，这段时间的工作真的是非常非常的多，但是也让我受益匪浅，时间能够证明一切，这三个月的实习工作让我不断的去打磨自己，提升自己的能力，虽然是做客服工作，但是我一直都在认真的去做好工作当中的每一件事情，把自己的细节都处理到位，这样才能够有效的，具体一个能力做客服工作，让我更加明白了，需要一定的耐心，也需要一定的态度，这份工作也让我学会了很多道理，我有了非常多的心得。

我一直都在寻找一种让自己生活的工作，这次的实习让我进步了很多大学，最后的一堂课，对于我而言，就这样子吧，实习虽然时间不长，可是一直都在磨砺着我，让我懂得了很多道理，在实习工作当中，我学习到了很多，在学校没有接触过的东西，甚至在这个过程当中，我也一直在不断的提高自己的能力，虽然说时间很短，可是这样的时间也足够让我去积累了，我相信在未来的工作当中，我更加能够成长自己，更加能够明白一些道理，实习是做一名毕业学生都应该去经历的，我现在对这份工作中本来非常多的感激，我没有想到能够在这短短三个月的时间当中学习到这么多东西，这是以前在学校从来没有接触过的，我也一定会打起好精神，在未来的工作生活当中更加努力。

实习是一个非常锻炼人的事情，让我对自己增加了很多的信心，在三个月之前，我还是一名学生，对工作，对外面的世界都是充满了懵懵懂懂，很多东西都不能够自己去处理，但是经历了这次的实习工作之后，让我明白了这个道理，也让我体会到了作为一名职业员工应该去做的事情，这是我职业生涯的一个开始，我相信未来还有更多的事情都等着我去做，不是什么时候都能够去解释的，我肯定会用心去做好自己的本职工作，也会在未来的生活当中更进一步，提高自己各方面的能力，实习已经结束了，可是我那一颗学习的心态依然存在，我会不断的学习积累，成长自己。

时光虽好，但不经用，一转眼的时间，我在xx公司作为一名客服的实习时间就已经过去了。面对这一段已然逝去的时光，我有颇多的感慨。一是因为我在这段时间里，经历了很多我以前在大学里都不曾经历过的事情，二是因为我在这段时光里，得到了很多的锻炼和成长。所以，这段实习期对我而言，就像是促进我成长和进步的催化剂一般的存在。

在这三个月的实习期里，我作为一名新手来到了我们公司客服的岗位。一开始来到我们公司的时候，我们这一批实习生都参加了公司里的岗前培训。在培训的过程中，我全程都投入到了认真学习的状态，一边用心的聆听公司的发展历史和企业文化理念，一边用心的记录关于客服岗位的具体工作内容和需要掌握的工作技能等等。当然，在培训的过程里，我不仅仅只收获到了关于公司和本职工作方面的相关内容，我还结识了很多其他的实习生，认识了很多新朋友。我和他们一起在培训后聊天，一起探讨工作，一起分享培训心得，我觉得这对我来说，又是另外一大笔收获。

等到真正来到自己的工作岗位已经是一个星期以后的事情了。因为我实习的客服岗位是电话客服的岗位，所以我提前做了很多准备，包括练好自己的普通话，背好要用到的专业术语，还包括熟悉公司的各种产品知识，另外我还准备了好几个顾客会问到问题以及我该怎么回答他们的答案。虽然做了这么多充足的准备，但是当自己真正来到岗位的时候，我还是不免有一些紧张。而且令我没有想到的是，我那些准备的问题没有一个客服有问到，而是问到了很多我想都想过的问题。不过幸好，在此之前，我了解了很多产品知识，所以在回答的时候，也没有出现太朵的错误，但是离完美的程度来说还差了很多，甚至可以说是不太合格。所以在后面的日子里，我就一边接打电话，一边做好记录，把自己遇到的不会的问题和复杂的问题都记录下来，然后再去向前辈取经，多学学他们是怎么处理和解决的。再加上自己的一些感悟和总结，我就开始对客服这个岗位越来越上手了，而且现在的我，也已经能够独立的完成工作中的每一个任务了。

面对自己的成长，面对以后的工作和生活，我任然会用心的对待，任然会继续努力奋斗。

从学校进入到公司，从学生变成了工作人员，我也是感受到社会的挑战比在学校难多了，而且遇到的问题也是只能靠自己去解决，同时我也是感受到这次实习里面，自己的努力，是有进步的，同时也是让我更多的看到自己身上能力的不足，也是要继续的去努力，去做好工作，来锻炼，提升自己，在公司网店的客服工作，我也是来对实习期做个总结。

学习成长，进入公司，虽然是比较基础的客服岗位，但是要去学，要去了解的知识其实也是蛮多的，开始的一周都是在学习，学习行业的一些情况，平台的规则，我们公司的产品知识，和客户去沟通的一个技巧，这些知识很多，要学好不是那么的简单，同时也是让我明白，和学校的学习偏重于理论不同，工作里头的学习的所有东西以后都是要用到的，和客户的沟通，要有一定的话术，懂得如何运用技巧，对于产品的知识了解了，客户的问题才能更好的来解决，并且也是在学习里面，我也是对于电商这个行业有了更多的了解，知道前景广阔，自己其实去发展的空间也是很大，但是也是需要自己好好的去积累知识，去不断的进步才行的。

工作锻炼，进入岗位之后，我旁边也是坐着一位经验丰富的同事来带着我，我遇到了问题也是可以随时的问，同时和客户的沟通之中，我才发现，之前所学的，想要灵活的运用好，不容易，并且也是需要自己多和客户沟通，多去尝试，才能真的熟练，开始分配给我的客户不是很多，我也是渐渐地掌握，慢慢的沟通，虽然没有什么成交，但是也是熟练了，渐渐的客户分配给我多一些了，也是让我有些忙乱，不过我也是能够适应，慢慢的做好沟通，渐渐的我也是有了一些成交，特别是第一单完成之后，我也是感受到自己的努力付出是有收获的，并且也是在这之后更加的有信心去做好了，三个月的客服实习，我也是能把工作做好了，自己也是感受到自己的成长。

收获的知识，工作的自信也是有了，但是我也是意识到自己和优秀同事之间也是有差距的，除了经验也是还有一些知识方面还是不足的，也是要继续的努力学习，不断的工作去改善，来让自己的客服工作做得更好一些，和优秀的同事距离去拉近。

ideng\_fs的投诉建议工作。主要把客户的邮件的问题通过信息平台传达给相关责任部门去核实和调查，再根据地方速递部门反馈回来的信息整理核对后答复给客户，这样不仅能够了解到邮政速递ems存在的缺陷和不足，更能很好的锻炼自身的处理能力和人际沟通能力以及提高自己心理素质。

实习收获与体会：

1、人际交往是生存的基础。纵观古今，人类的历史可以说是一部人际关系史。人是社会性动物，其自我意识和各种职能也都是社会性的产物。人只有置身于社会环境中，通过社会获得信息才能不断的得以修正和发展。反之，如果剥夺其与人的交往机会，这个人的身心就会受到极大的伤害，甚至成为心理残疾的人。良好的人际交往能力以及良好的人际关系是人们生存和发展的必要条件，也是一个人在学习、生活乃至工作之中不可或缺的，可以毫不夸张的说，人际交往是一个人生存的基础。

2、良好的心态为成功保驾护航。心态影响着人的情绪和意志，心态决定着人的工作状态与质量。在工作中，有些员工常常抱着一副事不关已，我行我素的态度，他们问自己最多的问题就是：公司能为我做些什么?怎么样才能让自己得到最多好处?殊不知，这种态度与做法不仅给单位造成了损失，也同时扼杀了自己的进取心和创造力，于公于私都毫无裨益，贻害深远。没有根基的大厦，很快就会倒塌;没有踏实工作的心态，成功永远只能是空想。每位员工都应该将心态摆正，戒除浮躁，勤奋敬业，脚踏实地，抛弃借口;将每一次任务都视为一个新开始，一段新的体验，一扇通往成功的机会之门;要多关注工作本身，多关注在工作中能够学到的知识与经验。实际上，无论什么工作，你如果能秉持一个良好的心态，真正积极的重视它，它都一定会带给你真正想要的一切——幸福，快乐，成功与荣耀。

大多数人都认为客服是很轻松的事，不就是接电话的么，其实接电话也是很考验人的，特别是经历了客服中心投诉组的人，每天面对的都是客户的抱怨、牢骚、甚至谩骂，而我们不管遇到什么问题都要保持自己的服务质量，都要不愠不火地向客户解释、道歉并提出正确解决方案，所以一个良好的心态，也是自身发展的前提和保障。

3、学习，永无止境。在没有接触这个行业前，对于呼叫中心，似乎总是隔着一层面纱，甚至在初到公司时，对于自己要担负的责任也不是很了解，但经过这一个多月的实习，我们不仅对呼叫中心有了一定了解，更重要的是初步了解了中国邮政速递物流ems的揽收、分拣、打包、运输、中转以及其中我们所学到的物流技术，例如条码技术，自动分拣技术等。然而，学到的东西越来越多，遇到的问题也越来越多，不论是在实习中还是以后正式的工作，我都要端正学习态度。学习并不是一劳永逸的事，像呼叫中心，每天都会有新的通知，让我们灵活掌握，以备不时之需。人生也是一样，总要为自己留条后路才不会走上绝路，学习是一条路，更是一种生活态度，是需要我们为之奋斗一生的事业。

所以，不论我们是不是还在学校，或者正处于人生中的哪个阶段，学习，应该是永恒不变的，只有不断学习，不断提升自己，才能达到作为一个人的人生目标，也才能更好更充分地实现自己的价值。

在梦洁实习的十天，我所在的岗位是淘宝客服，客服号是t28。其实在培训的三天里，我同时也了解了另外的两个岗位，就是登记和拣货，因为我属于自考人员，培训时没有具体到要做什么工作，所以三个工作我都做过，但是做客服的时间久点，所以感触也很多很深。

时间一晃而过，犹记得当初方主任跟我们讲我们班要去梦洁实习时的场景，我们心里那个欢呼与雀跃，现在的自己已经从梦洁实习回来，时间就这样过去了半个月，在这半个月里自己对客服这个岗位有了更加深刻的了解和认识，同时也对将来步入社会更增加了一份信心，对自己的认识也深一步，对自己思想觉悟也有了更透彻的理解。

其实客服的工作很简单，也很单调，而且很随意。为什么这么说呢？或许是我还没有真正接触到梦洁网购部客服工作的核心，现在就我了解的皮毛简单的谈一下我的工作吧！上班的第一件事就是联网然后将自己的客服旺旺登上，然后打开店铺首页，看看策划部那边新出了什么策划，有哪些活动，了解顾客购买有哪些优惠策略以及会问到的一些问题，然后就是在旺旺上和顾客聊天，更确切的说是为顾客解决他们不懂的问题（包括解答产品知识，价格问题，物流问题等）。这就是我们实习十天做客服这个岗位的全部工作。

客服心得

在网上经常会遇到很无聊的顾客，经常会被问到一些很白痴或者不属于我们能够解答的问题，但是顾客就是上帝，这真的是很真实的体验在了网上，因为不是面对面的交流，购买过程本就增加了一定的难度，所以我们的语气一定要非常诚恳非常礼貌，无论顾客怎么说，怎么问，问什么，我们都要以百分之两百的耐心和良好的服务态度让他们感到有种当上帝的感觉，我不知道被我服务过的顾客对t28的印象是怎么样？是否觉得我是一个合格的客服人员，但是就我自己来说，我将我的热情都投入到了上面，即使线上我受了委屈还在不停的给顾客解释和道歉，哪怕造成他生气的原因并不在于我，线下也很没品的和同事们一起骂顾客的刁难和白痴等，我想说的是尽管这样，但是我仍然还是拿出了我所以的耐心为每一位顾客解答和推荐，既然是想来学习的，我想端正态度问题是相当重要的，从一开始我的态度就相当的端正。

其实最开始的培训和活动还没有开始时我们做的都还没有那么累，因为在我看来顾客询问的问题都还在我的解决能力范围内，我能够就自己的能力帮助他们，我感到非常高兴，但是在淘宝三周年活动结束后，真的感到有点力不从心了，因为在活动前和活动期间，顾客都还持有最基本的礼貌，同样是咨询，但是在活动结束后，他们所买的东西迟迟查不到发货的信息的时候，那个火气就有点往我们身上发的感觉了，特别是当顾客买了半个月的东西半个月后还没有看到任何发货迹象的时候都怀疑自己是被骗了，以这种心态来质问店家的时候我想没有一个是有好心情的，而我们就是他们了解情况的直接入口，就好像是打仗的第一前线兵，管他炮轰还是子弹，第一时间总是打在了我们的身上。

做客服为什么很多时候强调的是要求服务态度呢？在我看来客服的态度直接决定了店铺的销售量和所代表品牌的影响力。纵观现在淘宝网上的网店或者是商城，哪个店铺的评价里有很多说客服服务态度很差的，基本上看到的都是关于宝贝的质量是否令买家满意，物流速度和态度是否令买家满意，还有最多的就是这家店铺的客服态度很好，很耐心什么的，然后就是下次还会关注等等，所以说客服这个岗位看似任何人都可以做，可有可无的，但是确实站在销售第一线的，也是至关重要的岗位，不管你店铺活动策划做得有多好，价格有多优惠，没有好的服务态度，也是留不住顾客的，现在不管是线下还是线上，同行业的都不止你一家，消费者抱着哪里都能买到的心态对店家的要求就无形中提高了很多，很多时候享受到满意的服务，即使买到的东西有点瑕疵消费者都是能够包容的，但是你态度不好的话，肯定是会直接被pass掉的。

其实有时候也觉得做客服也很简单，主要是要体现：

1、服务态度（回复是否及时、回复态度是否很有礼貌，即使顾客骂你还是对你怎么样都不能说过激的语言，可以线下骂人但是一定不能线上对顾客摆脸色、服务用语一定不能给顾客承诺，否则就成了顾客找麻烦的理由与借口）

2、服务专业 （问你问题的时候一定要不能回答你不知道，不理解，不愿意，不理解等，无论是问什么样的问题都不能不理顾客）

3、一定要非常清楚了解店铺有哪些活动，当顾客咨询你的时候不能出错，没有折扣的活动千万不能对顾客说有折扣，否则顾客就会按照你所说的折扣要求你打折要不然说你是欺骗行为，进而引出要投诉等问题，甚至是更加严重的问题。

做客服的十天我的收获也很多，首先是知道了做事一定要有认真的态度，要不然让你再多做一秒也觉得是种折磨。其次，说话一定要很小心谨慎，什么叫做祸从口出，做客服就是祸从手出，如果是你不确定的事情一定不能贸贸然的回答顾客，更不能给顾客任何承诺，也不能按照自己的主管判断来告诉顾客一些事情，比如产品的颜色等敏感问题，这些看似很小的问题，往往就是铸成大错的细节，很多顾客或许就会因为你的一句不怎么明白的话语和售后或者其他客服纠结很久，最后僵持不下给公司造成一定的损失，因为旺旺上一直都是有聊天记录的，每个人都有自己的客服号，所以责任都是精细到了个人，是谁出的错都是有据可查的，我对自己的要求不高，起码要做的当顾客和我们的工作人员的纠结问题的时候不会说是我告诉了他可以怎么样怎么样，但是公司政策又是不允许的，或者是在查聊天记录的时候是我出了错，这就够了~~~~ 不希望顾客在评价的时候说t28的态度很好，只求自己不要犯错，给公司带来影响。最后的感触就是要有归属感，无论你在哪里，为那个企业做事，最基本的归属感是必须的，要随时记住自己代表的不仅仅是个人而已，而是代表了一个企业的形象，一种品牌的形象，要随时给自己提醒，时时做到我没有丢自己的脸，在公司没有丢学校的脸，在顾客面前没有丢公司的脸。

每天上班的内容单调，重复性很强，特别是到后面的几天，基本上接待的一两百位顾客都是询问发货问题、退货问题、发错货问题、退款问题等等，都是有点来找麻烦的感觉，其实也不能怪别人找麻烦，确实是我们做得不到位，这也是没有办法的，换位思考一切都迎刃而解了，我们做客服的都设置了很多的快捷回复语，当顾客询问的时候除了要第一时间回复时外，还要了解到他到底是问什么？后期的顾客基本上都是问发货问题，所以第一时间了解到他的货我们有没有发出，然后就是准备回答他是由于什么原因我们没有及时发货，并且道歉，由于我们的工作不到位给顾客造成的失误等，其实有时候根本不是我们的原因，但是道歉也是必须的，因为人都是相互的，只有你首先承认了错误后，顾客他就会觉得你的态度让他满意，如果还继续找麻烦都是自己的不对了。还有发现的一个工作技巧就是转移顾客的注意力，本来他是来质问你为什么还没有发货，因为他宝宝都要出生了，等着急用或者什么原因很生气的时候，我们就可以紧紧抓住他所透露出来的信息，比如恭喜他喜得贵子呀~~ 祝她宝宝健康平安，或者说他宝宝肯定非常非常可爱等所谓的好话的时候，无论他是爸爸还是妈妈，当有人夸他孩子的时候所流露出来的真情和包容都是肯定的，再加上在夸奖后的一番道歉的语句，他肯定就会放松刚开始来的目的，继而转变为再等等吧之类的，我使这招真的是屡试不爽呀！非常奏效，还有就是给顾客道歉时语句中表现出来的真诚也往往是最能打动顾客的，当你感谢他的谅解是送上一个玫瑰花的表情，顾客的心情也会一下子变好，所以问题也很好解决了。但是这始终是治标不治本的，最终的问题得不到解决我们客服无论怎么道歉怎么拖住顾客宽限时间都是多余的，一次两次还可以，但是多次的话任何一个人都没有耐心了，所以任何一个环节都不能出错，必须都连贯起来才会有成功。

现在是真的了解到只有干这一行的才会真正了解到这一行的辛苦与辛酸，作为一个顾客的我想起来前段时间自己上网买东西的经历，我是不喜欢咨询客服的，没有那个习惯，买了件衣服一直都没有收到，花了一个星期才收到，因为同学比我迟买的都收到好几天了我才收到，最后我还是没有找客服，但是自己在给店铺评价的时候的评语就不怎么样了，其实作为一名电商专业的人，我当然知道一个不好的评语给店铺带来的影响，很多时候就是因为一条小小的评语或许就致使店家流失了很多潜在顾客，现在想起来还真的有点对不起别人哪！

3月31日，我有幸来到了位于上海市徐汇区肇家浜路789号均瑶国际广场1楼和31楼的吉祥航空商务部客户中心进行了为期一周的实习，令我受益良多。

在实习之前，我已经参加了客户中心的相关培训，对客户中心有了初步的了解。然后就开始了为期一周的实习，前两天是安排我跟听客户电话，两天下来我旁听了一百多个电话，从而大概了解了客户中心呼叫中心的主要业务：

一、票务信息，主要包括国际、国内订票、出票、签转、变更、退票等。

二、特殊旅客服务，主要包括无人陪伴儿童（um）、特餐申请、轮椅申请等。

三、咨询服务（包括不正常航班、行李、机场等指南）。

四、常旅客服务（办理、补办会员卡，补登积分等）。

五、其他业务（邮寄行程单、机上遗失物品寻找等）。

六、投诉受理。

实习第三天，我们在出票专员处实习，简单地说出票专员的主要任务包括出票、客舱升舱换开、退票、查看每日电话支付状态并完成各项报表等。其中订票、出票指令在之前的培训和地服部实习时都有接触到，比较重要的内容是升舱换开，主要步骤包括（1）查看电子客票信息，核实是否符合更改条件（2）提取记录编码、删除旧航段，新建新航段（3）输入pat：，手动修改价格，其中rcny指原价，scny指现价，0cny表示免费，acny表示差价（4）输入oi原电子客票号#1000（单程，往返程且第一段已使用为200，往返程且皆未使用为1200）。退票指令为：etrf航段序号/fcny票面金额/prnt/打印机序号，然后在ips（环讯支付）上提交申请，通过后7—15天打回原卡（扣除相应退票费）。

实习后两天我们主要在1楼的客户中心（售票处）实习，1楼客户中心主要接待散客，提供售票和打印行程单等服务，同时也可以出国际航线的票和团队票（团队票需销售处控制室审批同意后方可开票）。

此外我还旁听了每天进行的例会，例会内容主要包括前一天或前一阶段各项统计数据（如电话接通率、日话务量等），近期常见问题答疑、新政策讲解以及极具特色的“每日一考”，抽查员工对近期强调的重点内容的掌握程度，并列入考核标准当中。从例会中我看到了吉祥航空“安全、正点、精致服务”的服务理念。

在客户中心的时间虽然短暂，却让我感触亮多。刚开始时，是体会到他们工作的不易：平均每人每天要接听上百个电话、工作长班的一天要上班十二小时（采用的是综合工时制），每天各项数据都要考核，因为客户中心的特殊性（全年每天24小时无休），不少同事还要轮流上夜班，而且客户中心本质上只是个受理部门，很多时候他们只能先记录客户的反映情况再上报有关部门处理，不能立即处理，而难免有一些比较激动的客户不分青红皂白地对他们发火，而他们不但不能回击，还要耐心给客户解释相关政策并做好记录，并及时上报，跟踪反馈······

但是，我从客户中心的同事们身上看到的并不是怨天尤人，而是一种积极的态度，首先，他们要接受严格的长期培训和考核，来掌握各项服务知识，提高自己的专业水平，同时部门也会根据新情况组织有针对性的培训内容，不断提高员工的业务水平，可以说，这是做好客服的基本条件。我之前也经过了接近半个月的公司和部门培训，自以为学到了不少内容，但是到了客户中心才发现“书到用时方恨少”，很多客户提出的问题，扪心自问，我也是不会处理的，根本原因还是实践经验太少，业务能力有限，我通过一周的实习，也学到了不少业务方面的知识，例如若旅客需预定飞机的某确定舱位，可通过：adm：航段序号；asr/舱段序号/航段/舱位/pn指令来实现，做k（旅客已订票但座位未订时）通过指令：sd航段序号/舱位等级/ll人数来实现。客户中心购票和补差价等都是通过电话支付实现。行程单只能由上海票台和代理人打印，外站不能打印。同舱更改指令包括av/sd/fd/co/tkt/xe/rmk/tkne/ct/pg等指令。姓名错误类型为同音不同字或形近字方可更改，但需提交更改费（单程50元）等。可以说，客户中心是一个对业务水平要求非常高的部门，所以必须每天学习才能真正提高工作效率和客户满意度。

其次，神奇教练米卢曾经说过“态度决定一切”，在客户中心，良好的服务态度就是生命线，只有真正爱岗敬业，才能给你在略显繁重甚至是枯燥的平凡工作过程中以旺盛不绝的工作热情和责任心、细心、进取心。“客户至上”在这绝不只是一句口号，而是一种精神、一种态度，体现在你接听每个电话的态度中，也表现在你对客户的及时反馈上。可以说，业务不熟可以通过多练习来得到加强，但是如果态度不端正，一切皆无从谈起。这一点上，客户中心的同事基本都做得很好，虽然可能有时他们的付出并不能得到客户的认同，但是他们问心无愧。

此外，给我留下深刻印象的还有每天的例会，每天总结一下前一天的接听率等数据，乍一看是增大员工的压力，不过对于客户中心这样以服务为生命的部门，这非常有必要，一方面总结前段工作，表扬先进，带动全体；另一方面也是提高各位同事的集体荣誉感和归属感。每天例会，还会重点解释目前的热点问题和新政策等，结合实际例子，时间虽短，却效果颇佳，这也可以看成一个长期的培训机制，比如今天的重点就是3。28香港上海航班延误问题的处理问题，最值得一提的是“每日一考”，能起到良好的督促和激励作用，应该继续发扬并积极推广到其他部门中去。

最后我还认识到“细节决定成败”，比如在售票处实习期间，我曾经打印了数百张行程单，刚开始打印时，因为之前培训和地服部实习都有观摩过操作，以为很简单，不过实际操作起来还是发现了一些问题的，最终通过自己的尝试总结出了两条规律，并最终顺利完成了全部打印工作。一是打印单张行程单时，必须先点击“创建行程单”再点击“打印行程单”，而打印多张行程单时，只需输入票号后，点击“创建行程单”即可实现。二是票号可以连续输入（输入起止票号）即可，可以加快打印速度，但是系统只可识别前面数字相同、后两位数字连续变化的票号，若票号的倒数第三位也不同，则需分段输入（保证同段除最后两位外其余数字都相同），例如票号：0181234567891111，需以018—1234567891099为间隔分成两段方可连续打印。

接下来将去销售处控制室实习，这是我们商务部的关键部门之一，对业务能力和工作态度的要求也很高，我需要在这两方面向前辈们看齐，努力提升自己。

（一）关于组织结构和岗位设置

首先，对各个部门和岗位做一个实地调查和分析，砍去可有可无的部门或者岗位，减少和控制人工成本，实现人力资源的优化配置。其次，规范组织结构，优化部门设置。部门的设置一定要符合企业实际发展需要，尽可能做到的简化、清晰。同时要将各个组织分清职责，明确部门的作用。第三，部门内部岗位的设置根据实际工作需求，严格按照企业的人力资源规划，避免因人设岗。人员编制、组织架构要有限制，不能随意更改，对岗位职责模糊不清，应进行必要的工作的分析，关键的岗位应制定工作说明书。

（二）关于人员选拔和任用

第一，坚持人才是企业发展的唯一源泉。重视和尊重人才，避免任人唯亲，关系至上。拓展人才引进的渠道，重视内部竞争和流动，提供员工发展和晋升的平台。第二，用人所长也要容人所短。选拔人才不能只看重学历文凭、工作经验甚至是关系，重视对创新型人才的培养，允许犯错，提供机会，以提升员工对企业的忠诚度。第三，留住人才是关键。无论是一线生产员工、专业技术人才还是管理人才都要防止外流，因为招到一个人的成本和难度远大于留住一个人。防止现有人力资源的流失，要从长远计议，树立所有人员都是人才的观念，重视员工个人发展需求，将员工的个人理想与企业的发展紧密联系起来，同发展共受益。

（三）关于员工的培训开发和职业生涯规划

首先，培训要制度化。员工的培训应提升层次和深度，不能局限于管理层或者企业文化、公司制度方面的培训，要充分利用公司现有人才资源、各类培训机构及一些大专院校搞好员工的培训和轮训，明确各部门各级的培训任务并使其制度化，要逐步建立各类员工各级管理层及其晋升前的必训制度。同时，要杜绝流于形式、没有实际效果的、费力伤财的培训。其次，开展员工职业生涯管理。使员工尤其是知识型员工看到自己在企业中的发展道路，而不致于为自己目前所处的地位和未来的发展感到迷茫，从而有助于降低员工的流失率。同时，不仅要为员工提供与其贡献相对等的报酬，还要在充分了解员工的个人需求和职业发展愿望的基础上，制定出系统、科学的员工职业生涯规划，有效地为员工提供多种发展渠道和学习深造的机会，设置多条平等竞争的晋升阶梯，使员工切实感到自己在企业中有实现理想和抱负的希望。最后，建立和完善内部流动机制，通过内部招聘，鼓励员工竞争上岗，搭建员工轮岗流动的平台，从而避免员工在一个岗位上束缚而造成企业内部缺乏活力和创新能力。

（四）关于k3系统的开发利用

首先，深入学习和挖掘k3系统的各个模块的功能。现在这个系统可能已经有最新版本了，最好是能和服务商联系一下对系统做一下升级，请专业机构对人力资源部的相关人员做一些专业方面的培训，要求每个人必须掌握整个系统的操作使用。其次，根据职务和职责，分工负责各自模块的管理。比如负责基础人事管理的要把员工的基本资料、合同、社会保险和福利等完善起来；负责招聘的要把招聘选拔这块建立起来；负责培训的把员工的培训发展这块建立起来，实现网络在线管理。最后，通过一步步的对基础人力资源管理的完善，然后向全公司推行、改进，实现各个环节对接，达到管理系统化。

（五）关于人事管理流程

第一，规范流程。对于不科学的流程和规定，要做出改进和完善，一切以简单有效为为目的，避免到处找人签字。第二，讲明政策。公司的人事管理制度，应向所有部门所有人讲明白，说清楚。什么可以做，什么不能做，任何人不能随意违反。第三，严格执行。对违反管理规定和操作流程的行为，要有相应的处罚措施和控制手段，不能简单的说一下就放在一边，建议与本人的绩效考核挂钩，严重的给出警告或相应的处分。

（六）、实习感悟

首先，感谢秦老师对这次暑期实习的大力倡导和支持，感谢s公司给我的这次实习机会，感谢s公司人力资源部的所有同事在这段时间里给我的帮助和指导，也感谢所有对我的实习工作支持的公司其他部门的同事。

这段时间的实习，我感受颇多。有句话说得好，“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”，书本学来的东西，终究是要经过实践的，实践才是检验真理的唯一标准。

进入大学快2年啦，真正的实习其实已经有2次啦，第一次在苏宁，这一次在支付宝，但是工作都是同一个种类——客服，我的理解就是无条件为来电的顾客服务，你必须是抱着一种敬畏的心态对待顾客，在交谈的过程中，你必须是客气，耐心，亲切。这差不多是必须的。其实经过这两次的实习，我发现自己并不适合那种静坐在办公桌，虽然我热衷与交谈，我觉得沟通是交流的最好的方式，是桥梁。拉近彼此的距离，但是我似乎不喜好听声交谈，我喜欢face to face这样的方式似乎更能满足我。客服就是一种听声沟通，根据对方的语速，根据对方的语气，来判断，臆测对方的表情变化，我想这样的工作更适合腼腆型的人，这样似乎更能发挥这类人的优势。一般来说不害羞的人，一般都是有那么点大大咧咧，那么其实这类在做客服时，他的情绪就不那么好克制，语气容易产生很大的波动。我想我就是属于后者吧。其实现在社会，一个充满在各种交流方式的社会，再加上网络世界的不断发展，人们可以足不出户就能做任何可以再网上完成的事，那么随之而来有很多的问题就摆在那，那么什么方式可以解决这些矛盾呢。这样客服的队伍就这样在不断的扩大，这一个行业其实也解决了很多就业问题。我想我们有时把这个职业想的太简单啦，做一个合格的客服其实真的很难，一个合格的客服，必须了解的事情太多，企业内部的，企业外部，与企业有着密切联系的，相关的业务知识，当然回答问题时的用语也应该是相当有要求的，起码的口齿清楚，专业的用语规范，亲切的回答，很好的语言组织能力，我想这个就是一个客服必备的。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com