

# 2023年寒假实践总结(汇总7篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 寒假实践总结篇一

初七，新年的鞭炮声余音未落，我们就打点好行装，挤在车站涌动的人群中，踏上了赶往文登的长途车。

开始实习的第一天，我和另外的五名同学就被分进了艺达集团的制线厂。车间的生产线与大学里的课堂是完全不同的两个概念。整整的一天下来，我们从捻线组看到成绞机组，又从成绞机组看到络丝机组，一次次往往返返的蹀躞中，我感觉到整个制线厂的机器都在运转、整条生产线上的工人都在忙碌。生产管理的理论一旦和实际生产见面，就会显出明显的断层。新奇的东西刺激着我的`感官，机器的轰鸣声重重地敲击着我的耳膜，和大家交流起来也得一直扯着嗓子喊才能听清，傍晚走出制线厂才发现连嗓子都给喊哑了。

接下来的几天里，在林大林厂长的讲解下，在生产的最前沿所待的每一天都有着大的收获，在和生产线的接触中，在和车间工作人员的交流中，我们由看学会了问是什么，由问是什么学会了问为什么是这样。在艺达生活的日子里，企业文化在影响着这些赶来实习的大学生，在每天的实习生碰头会上就能明显地感觉到大家在迅速地进入角色，我们最初谈在艺达看到了多么整齐的厂房多么先进的设备，两天后便在说我们发现在生产管理和生产运作过程中存在的不足之处，再后来我们便开始在碰头会上研究某个小环节为什么不够完善有什么解决办法。我们的思维方式在发生着变化、看问题

的角度在发生着变化、分析问题的能力也在节节提升。

看着步履匆匆的艺达人，看着在不懈努力中已有所成功的榜样，看着搞实业的人从领导到普通工人都一样拥有的朝气蓬勃的精神面貌，我们明白了从大处着眼从小处着手的最直观诠释。谁满足于现在和过去，艺达就淘汰谁，企业没有把口号仅仅停留在口号上，而是把它拿在手里甩在空中变成了啪啪作响的鞭子，警醒着勿忘前进的人们，于企业这是鞭子，于我们每个人，也应该是。

实习的日子我们收获了大学的课堂里没有的许多东西，学到了为人处世的许多道理与方法，学会了怎样学习，也学会了把一根警醒自己的惰性、使自己始终保持自强不息良好心态的鞭子甩在空中，啪啪作响！

## 寒假实践总结篇二

在我将近5周的实习时间内，共在酒店的客房部、餐饮部和营销部的总台这三个部门进行了学习。

### 1、客房部

在客房部，我向清扫员大姐和客房服务员学习了如何对客房进行清扫及查房。并向其他工作人员了解了客房部的日常工作规程。在这为期六天的客房部学习过程中，我学到了酒店内最基本的做床、卫生间扫清及简单的客房服务方法。使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。

### 2、餐饮部

餐饮部是酒店内员工最多、工作量也是最复杂最辛苦的部门。在此我进行了3周的学习。向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

### 3、总台

总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在此我进行了为期1周的学习，对酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

#### 1、地理位置优越

优越的地理位置是一家酒店经营成功最基本的前提。全球的饭店连锁集团——xxxx集团就是凭借着成功的酒店选址逐步踏上通往酒店王国巅峰之路的。

#### 2、特色的酒店名称和良好的口碑

酒店以蜚声全国的五台山为名，突出了自身特色，叫响了酒店名声，方便客人记忆，并且是为市民所熟知的高级酒店，在市民心中有着良好的形象和声誉。

#### 3、稳定的客源状况

酒店与市内的行政单位建立了良好的商业关系，保障了稳定的客源状况，一年四季都能维持酒店客房较高的入住率。餐厅和会议也常常爆满。

#### 酒店存在的问题分析

##### 1、提升软件上的服务能力

纵观酒店行业，我国的酒店在硬件上的设施设备可与国际酒店媲美，但是在软件上还与国际先进水平存在一定的差距。对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争

力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础，而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌形象。xxxx大酒店也应该跟紧行业新风，提高服务质量，增强服务员的主动服务意识，加强对新员工的培训和对老员工的跟踪培训。不断提高和改善他们的业务素质 and 水平。

## 2、建设酒店文化

在酒店的任何一个角落应该有彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使酒店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。而对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个人单独的住宿环境而来。新到一处，客人落脚酒店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。酒店人对此都应非常熟悉，酒店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。因此酒店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，酒店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

1、酒店行业现在流行的一种在称呼客人时，冠以其姓氏的服务技巧，这样会给客人带来惊喜和温暖如家的感觉。

2、建立酒店vip(贵宾)客人档案。在总台进行实习时，我就对总台服务员的记忆力大加赞叹，总台服务员不仅能够记住常住客人的体貌特征，更对其所在单位和证件号码都有所印象。这样不仅能够提高工作效率，而且能够使客人更加快捷

的入住酒店。因此，我建议酒店建立一份关于酒店vip客人的档案，这样能够更好的留住常客，更快捷的为客人服务，提高前台服务人员的工作效率和服务质量。

3、建立酒店内的小型图书馆。由于酒店的很多员工都在酒店住宿，并且酒店员工的素质普遍不高。建立小型的图书馆能够丰富酒店员工的生活，提高员工素质，更可以加强对员工的管理，减少员工工作时间聊天和搬弄是非的机会。

4、加强不同部门员工之间的交流。酒店员工对其他的部门的状况了解不够会给客人带来很多不便，酒店可以在淡季组织员工参观体会各个部门不同的工作，以加强部门之间的交流和协作。以方便客人、提高工作效率、加强部门之间的团结。

在这为期5周的酒店实习生活中，我受益匪浅。短短的30多天內，我不仅向酒店员工学习了酒店服务的基本方法和技巧，体会到应该如何跟客人和同事交流和相处，更被酒店人员的无私奉献精神所感动。这不仅为我今后的理论学习打下了良好的基础，也使我今后从事酒店行业有了一个良好的开端。最后，更加感谢酒店领导给了我在贵酒店学习的机会，也多谢同事们多日来无私的照顾和关心，使我开心顺利的完成在酒店的实习生活。

## 寒假实践总结篇三

我学的专业是会计，为了加强自身的素质，培养较强的会计工作的操作能力，今年年初，我在一家建筑公司进行了专业实习。

建筑公司的会计部并没有太多人，设有一个财务部长，一个出纳，两个会计员，而教导我的是老会计艳姐。刚到会计部艳姐就叫我先看她们以往所制的会计凭证。

总以为凭着记忆加上大学里学的理论对于区区原始凭证可以

熟练掌握，也正是这种浮躁的态度让我忽视了会计循环的基石——会计分录，以至于后来艳姐让我尝试制单良苦用心。于是实习时只能晚上回家补课了，把公司日常较多使用的会计业务认真读透。

毕竟会计分录在书本上可以学习，可一些银行帐单、汇票、发票联等就要靠实习时才能真正接触，从而有了更深刻的印象。

别以为光是认识就行了，还要把所有的单据按月按日分门别类，并把每笔业务的单据整理好，用图钉装订好，才能为记帐做好准备。

制好凭证就进入记帐程序了。虽说记帐看上去有点象小学生都会做的事，可重复量如此大的工作如果没有一定的耐心和细心是很难胜任的。

因为一出错并不是随随便便用笔涂了或是用橡皮擦涂了就算了，每一个步骤会计制度都是有严格的要求的。例如写错数字就要用红笔划横线，再盖上责任人的章，才能作废。对于数字的书写也有严格要求，字迹一定要清晰清秀，按格填写，不能东倒西歪的。

并且记帐时要清楚每一明细分录及总帐名称，不能乱写，否则总长的借贷就不能结平了。

如此繁琐的程序让我不敢有丁点马虎，这并不是做作业时或考试时出错了就扣分而已，这是关乎一个企业的帐务，是一个企业以后制定发展的依据。

从制单到记帐的整个过程基本上了解了个大概后，就要认真结合书本的知识一下手工做帐到底是怎么回事。艳姐很要耐心的跟我讲解每一种银行帐单的样式和填写方式以及什么时候才使用这种帐单，有了基本认识以后学习起来就会更得

心应手了。

通过在建筑公司这一段时间的实习，使我第一次把自己所学到的理论知识真正地应用到实践中去，并且在实践中得到了经验，同时又获得了许多理论知识中所没有的实践经验，这不仅丰富我的工作经验，更加提高了我的业务理论水平。

我坚信通过这一段时间的实习，所获得的实践经验对我终身受益，在我毕业后的实际工作中将不断的得到验证，我会不断的理解和体会实习中所学到的知识，在未来的工作中我将把我所学到的理论知识和实践经验不断的应用到实际工作来，充分展示自我的个人价值和人生价值，为实现自我的理想和光明的前程努力。

## 寒假实践总结篇四

因为机缘巧合，今年寒假，我很顺利的进入了一家玩具公司，成为一名行政人事文员。我的工作主要包括处理每天的考勤、接待求职员工并进行解说，及员工入职、请假、辞职手续的办理、人事档案的整理、保管、用工合同的签订等。在工作的过程中，既有收获的喜悦，也有失败的遗憾。

由于我是新来的人员，所以我刚开始的工作并不忙，没有感觉到很累。前几天就是整理一些简单的资料，填写一些劳动合同。刚步入工作岗位，才发现自己有很多都不懂的地方，于是我就向我同一个办公室的女孩学习一些办公知识，她是一位老员工，工作的时间比较久，所以她对公司里的事情都比较了解。作为行政人事文员，所做的事情比较琐碎繁杂，指导我的同事教我，做事情要分主次、有条理，有耐心。说着容易，做着难。

每天要处理考勤、办理入职和辞职人员的手续、填写用工合同、整理废旧纸张再利用等，手头有多件事情需要完成。当然这时候就要将重要的事情放在首位，把所有事情的主次顺

序排好，这样就不会乱。一段时间之后我对工作上的事情逐渐熟悉起来，我从处理考勤开始。

虽然看似一个简单的动作就能处理完整的流程，但实际操作起来却并不是行云流水般流畅的，这其中所抱露的细节问题也决不是可以草草了之的。每天面对着考勤里面那么多的数字，需要一个一个检查，眼睛是很容易看花的，一不小就会漏查的。

刚开始处理考勤经常出错，然后也会被批评，感觉做的很吃力，心情自然也不会高兴，但是渐渐的在同事的帮助和指导下，随着自己熟练程度的增加，我已经慢慢从常犯错，减轻到少犯错，犯小错，并争取不犯错。错误减少了，也不会再批评了，从中也得出了自己的，做起事情来也没那么大的压力了，心情也就轻松多了。

正如我们领导说的：“做考勤需要的不是超凡的智力，而是一份细心和耐心。”确实如此，处理考勤的工作是一项看似简单但精密度很高的工作，它需要的是更多的耐心和细心，所以我一直都在培养自己这方面的能力。我把每次犯错都做为对自己的一次警示，更是做为自己迈向成功的一道道关卡，人生不拒绝犯错，重要的是看待错误的正确态度和之后的自省。正好最近公司快要验厂了，要做的事情很多。要“分主次，有条理”是做好事情的关键，我时刻牢记着这句话。

我现在的工作主要是负责公司员工的考勤和一些人事资料（包括新员工入职和员工辞职），因为要验厂所以我所做的任何一件事情看似微乎其微，其实都关乎到公司的以后的发展，是不能够出任何的差错。准确，是对工作质量的最低要求。考勤管理的准确性，涉及的方面很多，比如每天在处理考勤的时候，发现哪个部门哪个员工的考勤有异常，就要与这个部门的负责人进行沟通，了解其中的原因。简要地说，就是：办事要稳，情况要实，主意要慎。而要做到这些，必须态度认真，作风过细，不能疏忽大意，不能马虎潦草。



员工的入职资料，就要保证文件的质量，要真实，写字要认真，校对要仔细，力求每一个环节都不发生差错，否则就会贻误工作，甚至酿成难以弥补的损失。

工作中，我接触了一些办公用品，如传真机、打印机、扫描仪等，刚开始的时候这些东西我都不会用，因为在学校的时候没有用过这些，于是我就采用了看、问、学等方式，掌握了这些机器的基本操作，了解了公司办公的基本情况，为以后工作的展开奠定了坚实的基础，做事情的时候也就顺利多了。同时在此期间我也学到了许多更有用的东西。在这一过程中，从个人发展方面来说，我认为对我影响最大的应该是一个人在工作中的作风及一个良好的心态。

我的工作关键是要细心，还有学习对人怎么说话、态度及其处事。特别是在公共场合时要注意内外有别，把握分寸，对什么应该说什么不应该说要心中有数。由于经验少，我现在这方面还有欠缺。有时难免会出现一些我处理不好的事情，然后那个教我的同事或是主管就会帮忙解决。看到他们处理事情的方法我才明白只有经历的多了，磨练的多了才会有经验。

我现在上班近五个月了，在这几个多月中，有时心情不好的时候就会想辞职不做了，想着在校做一名学生是多么的好啊，为什么要来工作要来受别人的气，也许我是刚开始工作，有时受不了领导给的“气”，加上厂里又在验厂压力又大，所以自己心里很不舒服，就想辞职再重新换个工作得了。

但静下心来仔细想想，再换个工作也是的，在别人手底下工作不都是这样么？刚开始，就应该踏踏实实的干好自己的工作，毕竟又没有工作经验，现在有机会就要从各方面锻炼自己，不然以后干什么都会干不好的先就业，后择业。

我现在要好好锻炼自己。再好好学习，之后相信自己通过努力一定会找个好工作来回报父母及其所有的老师的。别的没

有什么奢求的，现在当然是把磨练自己放在第一位。在这几个月中，我学到了一些在学校学不到的东西，即使都明白的事，可是刚开始有时还做不好。但静心一想我们早晚要工作，早晚要步入社会，早晚要面对这些避免不了的事。

所以现在做事，不仅要持有虚心求教的态度，还要懂得取长补短，最重要的一点就是“忍”了也就是坚持不懈。现在，我工作的时间虽然不久，可是我发现自己真的变化了一些，会比以前为人处事了。所以，现在我们应该珍惜学习的机会，而不是抱着埋怨的心态。

在工作中，互相谅解使我很感激他们。有时同事有事要请假或是要晚来一点，就只有我一个人在办公室办公，我一个人可能就会比较忙，但是偶尔我也会有些事情需要其他人的帮忙，所以大家相处的很好，没有什么隔合。上次经过全公司人员的一起努力终于验厂顺利通过了。现在工作也不是很忙了，同事之间又相处的比较融洽，所以，感觉现在的工作还是挺不错的，最重要的就是心里上没有什么额外的，不必要的压力，可以好好工作，学习。

现在在办公室，有空闲的时候就会看一些人力资源方面的书，虽然自己所学的专业在此时没有派上什么用场，但我觉得应该多学点，多学一点总比没有学的好，花同样的时间，还不如多学，对以后择业会有很大的帮助。多掌握一些技能在以后找工作也可以给自己多几个选择。

人生难免会遇到挫折，没有经历过失败的人生不是完整的人生。在人事文员这个职位上，技术性的劳动并不多，大多是些琐碎重复的工作，因而文员在工作中所会遇到的挫折主要可能发生在：

[1]与上司沟通不好；

[2]上司给的某份工作感觉吃力，难以胜任；

[3]对琐碎重复的工作感到厌烦；

[4]与上司发生争执。

针对文员这个职位的特点，具体到挫折时，不妨从调整心态来舒解压力，面对挫折。古曰“天降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身，行拂乱其所为，增益其所不能。”遇到挫折时应进行冷静分析，从客观、主观、目标、环境、条件等方面，找出受挫的原因，采取有效的补救措施。树立一个辩证的挫折观，经常保持自信和乐观的态度，要认识到正是挫折和教训才使我们变得聪明和成熟，正是失败本身才最终造就了成功。

学会自我宽慰，能容忍挫折，要心怀坦荡，情绪乐观，发奋图强。善于化压力为动力，改变内心的压抑状态，以求身心的轻松，重新争取成功，从而让目光面向未来。

通过实习的半年里，它使我在实践中了解社会，让我学到了很多在课堂上学不到的知识，受益匪浅，也打开了视野，增长了见识，为我以后进一步走向社会打下坚实的基础。

同时，我也了解到自己的不足，在社会这个大学堂里我还是一个小学生，还有很长的路要走，应该抱着谦虚谨慎的态度，无论大小事情都要认真踏实的完成，走好每一步，我会在以后的工作学习中更加努力，取长补短，虚心求教。相信自己会在以后的工作中更加得心应手，表现更加出色，不管是在什么地方工作，都会努力！

## 寒假实践总结篇五

今年寒假期间，我很高兴能参加学校组织的这次社会实习活动，这对于我们有很大的帮助，能锻炼我们，沟通交流、团结协作、解决分析问题的能力。

今天我穿上洁白的护士服进入医院的时候，心情是多么的激动，这一刻告诉我们——保护生命、减轻痛苦、增进健康是我们护士的职责，作为一名实习护士，我们应该在医院认真学习，使自己获得扎实的专业理论知识和娴熟的护理操作技能，这样才能为我们以后成为一名合格的护士垫下基础！

实习活动伊始，我总是跟在带教老师的后面，不放过老师的每一个操作细节，有的还做了小笔记，遇到不懂的我们都及时地向老师询问，老师总能给我们细细解答，虽然有的老师态度不是很好，但是我们都能理解的，护士工作确实非常的繁杂，老师要做好自己本分的工作还要负起带教的责任。就这样刚开始我们做了几个礼拜的见习护士，渐渐的我们开始尝试操作，而老师只放手不放眼，让我们安心地去操作，给我们了一个很好的锻炼机会，也许只是尝试，而那一刻我们要拿出自己的勇气，战胜自己的心理。

上了二楼护工阿姨转了几圈后没什么事我就来到了二楼，正好雷老师的点滴也快滴完了，那时我又紧张又激动，因为以前从没帮别人拔过针这毕竟是第一次，虽然说看上去很简单，但真正到自己做了也会有点紧张，她细心的一步步教我怎样做，当拔出针的那一刻，真的很有成就感……哇，原来拔针也有这么多讲究的！

接下来和雷老师聊了很多，和她说自己什么都不懂，好怕胜任不了护士这份工作，不知道该怎么办？感觉很迷茫……她叫我不要担心，现在才是开始，先不要去想那么多，现在最重要的是要把基础学好，学扎实。

以后到了临床接触多了自然会漫漫的，她还叫我一定要多读书，现在这种社会知识万万不能少……还有很多很多。在聊天的过程中，她始终保持着微笑，始终保持着柔和的语气，给人们感觉是那么的舒畅，我真的打心底里敬佩她，感谢她！是她，是她开导了我，是她给了我前进的力量！

通过这次活动我懂的'了，既要学会做事也要学会做人。做事，实习中我们要不断地充实自己的理论知识和护理操作技能，争取多一些的操作锻炼机会；做人，在医院我们要处理好自己和同学，带教老师，护士长，医生，病人和家属的关系，这给我们带来了很大的压力同时也是个很好的锻炼机会，而建立良好护患关系是最重要的，能给我们的护理工作会带来方便，护士的工作已不再是简单的打针、发药等技能性操作，而是包括心理护理在内的更为复杂的创造性活动，护士不仅要帮助患者恢复健康，还要帮助和指导恢复健康的人维护健康。在实习中我体会到了沟通的重要性，深深地体会到了沟通的重要性，体会到了沟通带给我的快乐。沟通是一门艺术，它是架起人与人之间理解、信任的桥梁。会不会沟通不仅影响我们每个人的生活，而且也影响我们的工作。

与病人相处时，我总是用一颗真诚的心尽我所能地与他们交流、沟通。用我的心去感受他们的病痛，体味他们的需求，并给予力所能及的护理与帮助。只有良好的沟通，才能建立良好的护患关系，才能充分获得患者的信任。只有在信任的基础上，患者才会充分表达自己的所思所想，只有这样，护士才能充分了解病人，给予到位的护理。

实习给了我们一个很好的锻炼机会，让我们在发现问题当中去解决问题，为护士之途铺上了一条很好的道路，我们不仅学会了做一名护士，也学会如何做一名具备有良好素质的护士。护士是临床护理工作的主体，要提供的护理服务，就必须加强自身修养，有一个良好的精神面貌和健康的心理素质。积极向上、乐观自信的生活态度；稳定的情绪，遇挫折不灰心，有成绩不骄傲；能临危不惧，在困难和复杂的环境中能沉着应对；有宽阔的胸怀，在工作中能虚心学习同事的新方法和新技术，能听取不同意见，取众之长，补己之短，工作中能互相交流经验。而在专业技术方面我们应该有扎实的专业理论知识，掌握各种常见病的症状、体征和护理要点，能及时准确地制定护理计划。掌握护理心理学和护理xxxx学知识，了解最新的护理理论和信息，积极开展和参与护理科研；

有娴熟的护理操作技能。熟练的护理操作技术是一个优秀护士应具备的基本条件，除了常见的医疗护理技术外，对现岗位的专科护理技术应精通，能稳、快、准、好地完成各项护理工作，高超的护理技术不仅能大大减轻患者的痛苦，而且能增强自己的自信心，给人一种美的享受；掌握急救技术和设备的使用，熟悉急救药品的应用，能熟练地配合医生完成对急症或危重患者的抢救；具有高度的责任心，严守工作岗位，密切观察患者情况的变化，严格执行操作规程，认真做好查对制度，时刻牢记医疗安全第一，杜绝医疗差错事故发生；具有敏锐的观察力，善于捕捉有用的信息；有丰富的想象力，勇于技术创新。有较强的语言表达力，掌握与人交流的技巧，能根据患者的具体情况灵活运用语言进行心理护理。

在实习活动当中我学会了以良好的品德去对待每一位病人，护士是白衣天使，救死扶伤是我们工作职责，因此应具有良好的职业道德。我们与患者是两个地位平等的个体，只是社会分工的不同，对患者应像对待朋友亲人一样，为其创造整洁、舒适、安全、有序的诊疗环境，及时热情地接待患者，用同情和体恤的心去倾听他们的诉说，并尽量满足其提出的合理要求，施予人性化的医疗服务。

## 寒假实践总结篇六

这次寒假实习我找了一家与岩土工程有关的公司，因为我是学习岩土工程的，所以很想有机会到外面类似的公司里面实习一下，使自己的基础更牢固，技术更全面。

因为考虑到以后毕业有可能从事这个行业的工作，因此我非常珍惜这次实习的机会，在有限的的时间里加深对各种专业技术的了解，找出自身的不足。

这次实习的收获对我来说有不少，我自己感觉在知识、技能、与人沟通和交流等方面都有了不少的收获。总体来说这次是对我的综合素质的培养，锻炼和提高。

第一天来到公司，不知道该做些什么，什么也插不上手，只是这里看看，那里逛逛，最终还是公司里的师兄给我指了条路，让我用软件模仿教程做一些简单的图片，终于找到事情做了，于是我就乖乖的做起了图片。说实话我以前在学校的时候也这样做过，不过效果没有这么好，因为以前一遇到难的或不懂的就停下来不做了，而现在有老师在旁边，有不懂的就问，这使我受益匪浅。

随着人们审美观的提高，对环境的要求也越来越高，环境越来越受人们的重视，真正优秀的安全的生活环境才能以满足客户的要求。岩土工程给人塑造的安全舒服的环境是提高人们幸福指数的重要因素。

有了它，更能发挥人们的想象力和对生活的要求，并获得一种艺术的享受。经过几天的基础训练，老师终于让我参与他们的策划，刚开始有点紧张，后来就慢慢熟悉了策划和后期制作的整个过程。慢慢地老师也把一些比较重要的交给我处理。这使我对这个行业认识就更加深了一步。

这次实习丰富了我在这方面的知识，使我向更深的层次迈进，对我在今后的社会当中立足有一定的促进作用，但我也认识到，要想做好这方面的工作单靠这这几天的实习是不行的，还需要我在平时的学习和工作中一点一点的积累，不断丰富自己的经验才行。

我面前的路还是很漫长的，需要不断的努力和奋斗才能真正地走好。要想真正的成为一位名副其实的岩土工程专业员还有很长的一段路要走，不管前方的路有多坎坷多漫长，我都会锲而不舍的走下去的。为了我的设计梦想。

## 寒假实践总结篇七

在两个月的实习时间里，我选择了中国移动xxx分公司作为实习单位，通过在国企进行的实地学习，让自己在校所学的

专业理论知识在实践中可以得到全面系统的掌握和应用。在了解和熟悉了该公司的运作模式、经营管理方式以及员工的团作协作能力的基础上，使我能够对自己的实习作出一个报告。

## 一、实习岗位及实习过程

### 呼入实习

前两个月我实习的岗位是神州行186客服，接听客户电话，提供业务的咨询、查询和办理。

进入xxx的第二天就开始了岗前培训。培训无疑是辛苦而又充实的，我们班一共xxx位同事一起跟着移动公司的师兄师姐学习业务，因为移动的业务品种很多，我们要学习的东西很多，而且有很多要背的知识点，还需要熟练操作好几个系统，基本上不能准点下班，甚至回到宿舍还要记忆和熟练，而且除了业务上的学习，另一项要学习的就是说话，学会保持良好的声线，要做到让客户能够感觉到你的积极态度、感觉到你的微笑，并且也要学习语言技巧，让客户信服，接收我的话。但是我和周围的同事都很努力，因为大家都相信，只有对业务的熟练掌握，才能解决和客户的问题，才能做好自己的工作，体现实习的价值。

通过学习业务、学习系统操作、旁听师兄师姐们的电话、试呼这些培训过程，我开始正式上线接听电话了。

刚开始接客户电话时特别紧张，口语很多，而且由于业务知识的不扎实，系统操作的不熟练，查询速度比较慢，很多问题都要求助师兄师姐们，甚至有客户在等待时不耐烦的挂断电话。同时也遇到了对我们的工作以及公司的业务很不理解的客户，对我发泄他们的不满情绪，客户的满意度也比较低。

刚开始，我们都是比较害怕，不够自信，怕答错，很依赖师



兄师姐们，总是在面对问题时就求助师兄师姐，他们在帮我们解决之后都会和我们说，遇到问题，我们要做的是自己先思考、过滤问题，得出解决方案，而不是一味地依赖他们，我们总有要自己面对问题的一天；对业务多看多了解多熟悉，在应答客户时一定要准确、自信，让客户对你的作答可信度提高，确保你的权威性。

在接下来的几个星期里，我通过不断的训练来完善我的客服技能，而且我也在这样的训练中不断成长，各项技能也日渐纯熟，逐渐达到一个客服代表所应该达到的标准。

在这个暑假的实习培训中，我们学习到了很多平时在课堂上学不到的东西，收获可谓颇丰厚。在这里，我们学会了聆听，和客户保持良好的沟通力和并且进行换位思考，在通话中要保持和客户的互动，以礼待人，站在客户的角度急人之所急，在客户出现不满情绪时要及时安抚并且尽己所能地帮客户解决问题。我在呼入客服岗位上学会了说话，学会了去应对在接线过程中遇到的形形色色的人；我们学会了边听边说，学会了在听的过程中去解决问题，去帮助他人，也体会到了在帮助他人听到那句谢谢后的快乐心情。

呼出实习就在我对于呼入坐席代表工作驾轻就熟时，我们班因为公司的调度都开始了呼出工作，我又开始学习呼出的技能。呼出的工作内容其实就是电话营销，它是一个较新的概念，是指通过使用电话，来实现有计划、有xxx□并且高效率地扩大顾客群、提高顾客满意度、维护顾客等市场行为的手法。

我们呼电话给客户，进行调研回访、邀请客户参加优惠活动、帮客户登记办理业务，呼出工作的主动性比呼入大得多，但是压力也大得多。因为客户对于营销总是比较抵触的，在外呼时几乎每隔几分钟就要受气，因为有些人觉得你打扰他了，有些人不信任移动，认为优惠业务是一个骗局，有些人本身性格不好，遇到这样不同的人用户拒绝你，不理解你甚至骂

你时，我刚开始会比较沮丧，情绪低落，但是后来也马上调整好了，因为作为外呼客服代表服务态度一定要好，不能通过电话传递自己的私人情绪。作为当代社会的服务行业，要是服务态度不到位，绝没人乐意买你的产品，所以只有以积极的心态面对工作，提高自己的沟通技巧，抓住客户的心理，让客户感受到自己的诚意，体会到业务的优惠，客户才会放心的办理优惠业务并认可我的服务。

因为我学习过呼入以及呼出，所以我成为公司的双技能员工，在平时大多数时间进行呼出，在话务繁忙的时候支撑呼入，保证接通量。在两种角色中自由转换对我来说很有说很有挑战性也得到了很多的锻炼，只有了解客户需要什么样的帮助，才能够抓住客户的心理，将产品营销出去。

## 二、实xxx总结和心得

（一）实xxx结实习的这几个月之中，在领导的关心、支持下，在同事的热心帮助下，通过自身的不断努力，我很快适应了环境，适应了工作岗位。在学习方面严格要求自己，凭着对个人的目标和知识的强烈追求，牢固地掌握了一些专业知识，工作并学习着，工作实践让我的技巧不断提高，慢慢能够抓住不同客户的心理，和客户沟通得越来越好，办理量、满意度等各项数据也相当不错，公司上级以及同事对我的成绩都给予了肯定。

与此同时，我自己思想认识都有了很大的提高。这份工作让树立了强烈的责任心。因为员工的一点疏忽就会导致公司罚款及个人的被投诉，以及企业形象受损，我要时刻对客户负责，时刻对自己负责，时刻对公司形象负责。

### （二）实习心得

1、在工作进程方面。要提前做好准备，在与用户接触前几秒就要判断出对方年龄、职位、学历以及预计对方接下来要问

的问题，在呼入的时候能快速解决客户问题，在呼出的时候能够尽快确认到客户是否需要办理，尽量让客户围绕我们转而不是我们花很长时间绕用户转，保持主动性。

2、在电话营销方面。拨打电话时，大脑一定要清晰，要热情、大方、友善、真诚；不管自己情绪如何，也不可对顾客不礼貌；尽量不用口头禅“嗯、这个、那么”等；让客户知道不只是他一个人办理了 this 业务（如呼gprs时，可以对用户说“以后3g的来临的来临，每个人手机都可以上网都是通过3g网络联系，您现在可以提前尝试”）；注意倾听客户的话；当劝了用户xxx至xxx次不同意时选择放弃，以免被用户投诉；外呼口径严格按公司规定要求。

3、在同事关系方面。同事有不懂的地方可以耐心的帮助，自己有不懂的地方也可以虚心的请教。维持好和谐的同事关系也是在职人员必备的，有利于公司整体发展，也有利于个人不了解的知识越来越少。按总体上说公司所有员工是个大xxx□因为公司会要求全体达到多少量。目前公司也分组，每一组是一个团体。

三、对实习单位建议毋庸置疑，公司作为一个国企在很多方面确实做的不错，以下仅仅是作为一个员工对公司一点不足做点建议。

1、公司在对新员工这一方面，缺少关心以及详细的知识培训。刚来的新员工，对业务知识及专业术语了解甚少，就开始正式上线，公司未对员工做一个系统的知识介绍。可能之前的一批人知道哪是对的，哪不对，但另一批人就不知，这就完全靠与同事之间沟通才得知了。建议在新人在正式操作之前就将一些经常可能发生的错误说清楚，及时xxx新人的动态（范本）。

2、在呼电话方面，拨打电话时应口齿清晰，讲解优惠应清晰，

那么讲解到收取功能费也应清晰。为了移动用户对移动业务的长期支持，为了外呼中心能长远健康的发展。建议外呼客户优惠时真正的为客户着想，对牵涉到收费、绑定等要和客户说明，不能一概而论，含糊带过。

3、在激励方面，公司喜欢采取一些物质方面的比如过节送东西，假期购物卡，奖金等等。但没看到公司有什么精神方面的激励。依然会有员工整天抱怨。建议下班时间可以了解对方状况，问候今天是否被用户骂等等。可以增加班组活动，班组xxx出去玩既可以增进同事凝聚力，也可以加强内部沟通。

四、致谢实习以来，承蒙各位老师的厚爱，师兄师姐们的支持，同学□xxx的关心，让我更有动力专注于工作中，特此向诸位致以诚挚的谢意。

感谢全体老师传授给我的理论知识，感谢辅导员的长期以来的关心与支持！学生在此向你们敬礼了，你们辛苦了！感谢公司里的师兄师姐们不厌其烦为我解答业务问题，提供业务支撑，以及在生活方面无微不至的照顾。

感谢我的朋友和同事，在我工作压力大时，能给予我安慰，陪我一起度过这段难忘的实习期。