

最新电信营业厅营业员工作总结 电信营业厅实习报告大全

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

最新电信营业厅营业员工作总结 电信营业厅实习报告大全篇一

大二的第一个假期终于缓缓走来，为了这个寒假不再只是吃喝玩乐、无所事事，我在我们街道的动感地带营业厅找了一份兼职，也就是本次寒假的社会实践内容。

我在营业厅的主要工作是流动。具体的讲，流动的主要工作是迎接进门的顾客，为等候的顾客提供报纸、宣传单等的服务。解答顾客对业务的疑问，帮助解决可通过机器办理的业务等。

工作的内容相对简单，但在工作中我还是遇到了一些问题。最常出现的问题是对业务知识的不熟悉造成的。当顾客咨询某项手机业务的资费情况、扣费方式时，有时因为自己确实也不清楚，从而只能寻求他人的帮助。有时也会遇到一些不太讲理的顾客，这也是令人发愁的问题。所谓“顾客就是上帝”，就算是上帝有所过失，作为小小平民的你也不可对上帝有所不敬，因为他们有大大武器——投诉。因此当遇到此类顾客，就算挨批也只能沉默、沉默，再沉默了。除此之外，这项工作也是对交流、沟通能力的一大考验。来营业厅的顾客并非都是能够理解你工作的同志，而你的上司也并非总能够明白这一点，所以受“夹板气”不可避免。比如：营业厅的经理告诉你，务必保持营业厅的秩序，让所有等待的

客人坐下休息，并且给他们业务的宣传单页或报纸打发时间。但是有的顾客并不喜欢坐下休息等待，有的人也不喜欢看东西。当你很有礼貌地请他们坐下时，顾客并不需要这项服务，你就也只能作罢。可你的领导却会质疑你的工作态度与工作能力，这是一项挑战。

在工作中，我遇到不少问题，但同时，也学到了很多，增长了很多社会经验。服务型行业都要求微笑服务。俗话说：伸手不打笑脸人。可谓至理名言，在这次实践中我也深有体会。微笑是沟通交流的前提与基础。而在沟通中，特别是与陌生人的沟通，技巧很重要，既要条理清楚，也要简洁明了，因为时间对每个人来说都是相当重要的，不论是顾客的亦或你的。当然，公平的态度也是一项重要的准则。进入营业厅的顾客既有开名车的有钱人，也有满身尘土的农民工。虽然他们的身份地位不同，但当他们进门时，得到的都应该是一声相同的“光临，您需要办理什么业务？”看到的都应该是一张相同的笑脸。除此之外，吃苦耐劳的精神是做任何事都必须具备的条件。“流动”是站着工作的，一整天马不停蹄的走来走去，特别是当运动鞋换成了高跟鞋的时候，所以在这份工作中，得到的重要启示是：吃得苦中苦，方为人上人。

虽然这份实习与我的专业没有任何联系，从中得到的报酬也并不丰厚，但是这样的一次实习还是令人颇为受益。

不当家不知柴米油盐贵，不工作不知赚钱吃饭难。当辛苦工作一天的工资说不定连上超市买一次零食都不够时，让我惭愧起平时花钱的大手大脚，让我对父母更又升起一片感恩之心。

社会本来就是一个大炼炉，在象牙塔中的我们常常抱怨考试的压力、生活的无趣、世道的不公，也许幼稚如我们必要经过社会的磨练才能学会坚韧与自强，必要经历生存的挫折才能免去青涩与彷徨。那么，学习的历程注定是一场充满荆棘，泪中带笑的旅程。只有能够勇敢地面对艰辛与困难的人，才

能走得更好，走得更远。

这样的一次实习对我今后的择业、就业也有一定的帮助。身边工作的不再是和你同龄的学生，而是走上社会多年，拼搏过的那些人，和他们在一起，可以学到很多在校园里书本上学不到的东西，经由他们的指点，使我少走了很多弯路，也知晓了许多为人处世的道理。获益良多。

最后，我由衷地感谢那些在我的实习过程中帮助过、指导过我的人们。有了你们的帮助，我才能更快更好地适应社会，才能在不久的将来为社会作出贡献。

最新电信营业厅营业员工作总结 电信营业厅实习报告大全篇二

这次暑假，我有幸在市东供电局里的客户服务部门进行为期一个多月的实习，真的是受益非浅，所学的都是课本上所学不到的宝贵的知识。

在刚进入的第一天，师傅们就告诉我们，这里是电力部门和客户直接面对面进行沟通的重要环节，电力用户通过拨打电话对我们电力事业提出自己的意见或者寻求帮助，而我们要做的就是对用户所提出的疑问进行准确的解答，受理用户提出的正当要求。若有故障，则要尽快的通知有关的工程队进行维修，并及时回复工程队所回上来的单子以使用户来询问时能给他们一个满意的答复。

当然理论要联系实践，看似简单的事情做起来完全不一样，我们在实习的过程中也是遇到过各式各样的困难。首当其冲的就是方言问题，南汇的方言还能听懂，奉贤的方言就有些难懂了，试想如果连打电话来的意图都无法得知就根本不可能解决问题，因此这是我们所面临的最严峻的考验。刚开始我们是把电话交给师傅处理，后来听多了，也大致能猜到打电话来的目的，即使不能完全听懂，也能解决有关问题。其

次面临的问题就是考验我们大家的耐心，尤其是在由于雷电袭击后引起的电线故障从而导致大面积停电后，用户来电可以说是络绎不绝，来电的都是问同样的问题：为什么停电了？要多久才能恢复？也有些用户会在言语中带些埋怨，这个时候我们就应该要将心比心，设身处地的为他们着想，要耐心的为他们解释原因，虽然有可能要回答同一个问题好多遍，不过用户打电话来咨询就是对我们电力事业的信任，我们应该怀着感激的心情来为他们服务。

在实习的过程中，我们对电力部门的主要软件进行的实践操作，有电力营销系统和95598系统，前一个是为用户查电费、欠费和安装分时电表的进度，后一个就是受理故障，补送电费单，路灯修理等。现在我们对这两个软件有了进一步的理解，也能熟练的操作。

在实习中也能体会到师傅们的辛苦，除了要应付每天几百张单子和几百个电话外，在晚上还必须要熬夜坚守岗位，即使是一个晚上就只有几张单子，也必须要及时的发送到有关部门。也能体会到他们在接到一些带有抱怨的电话时那种无奈的心情。

千里之行，始于足下，这近一个月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，遵守组织纪律和单位规章制度，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大多来自领导和师傅们的教导，这是我一生中一笔宝贵财富。这次实习也让我深刻了解到，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，工作的伙伴就是最好的老师，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。现在，实习虽然结束

了，但留给我的却不单单是如果接听电话，如何发送回复单子这些事情，而是如何坦诚的面对社会上形形色色的人。在未来的日子，即将要踏入社会工作的我会继续努力，能成为一个有所作为的人。

最新电信营业厅营业员工作总结 电信营业厅实习报告大全篇三

不知不觉间，两周的营业厅实习已经结束了。掐指细算，实际只在店里待了十来天的时间。收获与遗憾并存，快乐与郁闷交杂。

总结于店员

营业厅实习环节我被分在九鼎百脑汇东店，很幸运，据说是九鼎两个明星店之一。

总的来说，我们店的店员很年轻也很敬业还很专业，对人没有过分的热情但很朴实也很随和。进店第一天我就发现现实与理论的差距——一条框式的不能“坐、倚、靠”pk人性化管理。制度是死的，人是活的，是严格按制度办事更严谨更正规还是“行道如水曲达”更高效，这是一个目前值得我思考的问题，虽然现在还无法妄下结论，但我相信随着自己人生阅历的丰富，终究会给自己一个答案，在此暂且埋下伏笔了。

营业厅实习期间，我也经常抽空到其他电信专卖店和其他品牌电脑专卖店转转，发现其实电信的店员并不是最热情的，我不知道是因为店员认为电信销量好没必要还是由于怕过分热情导致顾客反感。

在店员身上我能看出早就听说的一个结论：社会很磨人，磨人最初的梦想，磨人的锐气与斗志，磨到最后便让你甘于平庸。很多店员都习惯现在的状况，有的已经安于现状，或者他们比我更懂“知足者常乐”这个道理（因为我是一个会偶尔郁闷的人），但我还是固执地认为年轻人应该要有冲劲儿才行，他们真的都还很年轻（呵呵，说得貌似自己是一个老头儿似的）。

最后，我认为公司应该进一步强化对店员的培训。励志培训、礼仪培训、产品知识培训、销售技巧培训……因为目前公司虽然也有培训，但我个人认为培训的强度和培训的范围还远远不够，还不够系统。据我与店员沟通发现，现在店员的流失量还是比较大的，我相信增加一些定期的相关培训应该能够增强店员的归属感，而这种归属感并非是对销售代理公司的归属感而是对电信的归属感，所以我认为培训工作应该由电信统一主持。另外，多一些科学系统的培训也能增强店员对电信产品的认同感，因为我个人认为只有当一个人真正认同一件事才能做好，营业厅销售同样如此，只有店员从心里认同自己的产品，才能感染顾客，有更好的销售业绩。

总结于上帝

对于顾客，首先应该摆正心态——顾客就是上帝。实习之前就有前辈告诉我们上帝都喜欢货比三家，不要期望销售能一蹴而就。经过营业厅实习，我发现大部分顾客都有这个癖好。对于大部分上帝，只有钱是最直接的购买驱动力，谁给我惠的价格我就在谁那儿提货。我认为大致可以把上帝分为：阔气直接购买型、谨慎对比购买型、了解暂不购买型。对于第一种上帝店员们自然非常，但对于后两种类型的上帝店员们似乎没有足够的耐心和热情。我认为第一种是直接消费者，后两种是潜在消费者。如果站在长远发展的高度，我们就应该一视同仁，将三种类型合而为一，仅仅称之为“上帝”便可以了。

总结于己

首先自我评价同序。

收获：经过这些天的营业厅实习，我认为自己最本质的目的达到了——了解一线销售流程与销售技巧，不过仅仅是了解。还了解了一些目前电脑销售中的潜规则。

遗憾：自我约束力不够强，自己给自己找借口。实习前的培训还让自己信心满满，立志一定要售出电脑，实习前两天就拼命的记产品知识，努力的听老店员对顾客讲解的每一句话。到后来发现店长对我们的定位只是了解销售过程，基本不让我们接顾客后便慢慢懈怠了。其实仔细想想店长的这些考虑是可以理解的。毕竟我们只到店里实习两周，根本不会给店里带来多少利益，所以只要不添麻烦，不影响正常销售就可以了。认识到这点后自己的激情就有所下降了，以至于现在对产品知识还只是泛泛了解，根部没达到自己的预期目标。“立志要如山”，接下来的工作中争取不再留下遗憾。

快乐：结识了一堆店员朋友，以后买电脑还可以拿成本价，呵呵。我们“新手十人团”彼此间的了解增多了，友谊加深了，配合也更默契了。

最新电信营业厅营业员工作总结 电信营业厅实习报告大全篇四

时间很匆忙。转眼间，一个多月的实习生活即将结束。人生最后一个暑假，有幸去广东电信揭阳分公司实习。在一个多月的实习期间，接触了很多人和事，对企业的运营模式和日常业务有了初步的了解，并在实践中对自己进行了检验和提升。让我收获很多。

这个实习期间，我被分配到了占陇营业厅的营销部实习学习。我们首先熟悉了工作环境，了解办公室同事是如何的工作，

需要到哪些地方去，整个营销部是怎么运作的。接着是对中国电信的各种业务以及资费的了解，例如：固定电话及宽带接入网、天翼、我的e家、商务领航等业务品牌。最后是进行我们的主要工作电话营销，通过电话向客户营销我们电信的固话，天翼3g及宽带等各种业务套餐。通过这次实习，熟悉了我们电信的各种业务品牌，学习到了许多学校学不到的东西。以下是我这次实习的一些体会和总结。

第一、电话营销的技巧：在电话营销时，我们不能一味盲目地打电话，我们需要一定的技巧。在打电话前我们要先提前设计好问题，设计好套餐、业务的介绍方法，关键是要秀出我们产品的价值。然后对客户的基本情况进行了解，从中找到营销的突破口，针对性的引导客户把注意力投我们的业务、产品上面来。这样我们就会有更多的话题和机会跟他谈，成交的几率和比例一也定会大幅度提升。当然，作为销售人员，我们要具备很强的心理素质，要学会把“拒绝”当作是“接受”的孪生兄弟，换句话说，每一个“拒绝”的背后一定会有另一个“接受”在等着我们。所以，我们要保持正确的心态，每当遇到客户拒绝的时候，我们要感谢他，因为他让我更接近“接受”。

第二，做事认真负责、勤学好问。刚来到单位时，由于专业不对口，我对很多方面都未熟悉，这就需要我认真负责、勤学好问。因为经验是很重要的，幸运的是我们的同事都有很丰富的实践操作经验，对于我们提出的各种问题他们都能很耐心的系统的为我们解答。通过对问题的理解我们又能加深对问题的认识。同时我们也认识到目前的it形势发展之快我们随时都要学习新的知识充实自己才能迎合社会的需要。而对于我们新人来说，虚心学习能学到东西才是最重要的。

第三、团结合作，真诚待人。通过一个多月的接触，大家在一起互相学习相互交流，让我们理解到不仅在学习上工作上也是需要发挥团结协作的精神才能事半功倍。而且只要真诚待人，虚心请教同伴，他们也很乐意和我交流。还教会我一

些技术，由此我深感真诚的重要性，在公司里不但要学会如何做事，而且要学会如何做人。正确处理同事之间的关系是非常重要的，它会关系到你能否开展工作。孤芳自赏并不能说明你有个性，过于清高是很难融入大集体的。

感谢中国电信给我这次宝贵的实习工作，这次实习带给我不仅仅是一种社会经验，更是我人生的一笔财富。在这段时间里，我不仅很好地运用了所学的专业知识，而且还学到了在学校学不到的待人处世之道，扩大了知识面，也丰富了经历，为我即将踏入社会奠定了很好的基础，走上新的工作岗位增添了信心。

最新电信营业厅营业员工作总结 电信营业厅实习报告大全篇五

不知不觉间，两周的营业厅实习已经结束了。掐指细算，实际只在店里待了十来天的时间。收获与遗憾并存，快乐与郁闷交杂。

营业厅实习环节我被分在九鼎百脑汇东店，很幸运，据说是九鼎两个明星店之一。

总的来说，我们店的店员很年轻也很敬业还很专业，对人没有过分的热情但很朴实也很随和。进店第一天我就发现现实与理论的差距——一条框式的不能“坐、倚、靠”pk人性化管理。制度是死的，人是活的，是严格按制度办事更严谨更正规还是“行道如水曲达”更高效，这是一个目前值得我思考的问题，虽然现在还无法妄下结论，但我相信随着自己人生阅历的丰富，终究会给自己一个答案，在此暂且埋下伏笔了。

营业厅实习期间，我也经常抽空到其他电信专卖店和其他品牌电脑专卖店转转，发现其实电信的店员并不是最热情的，我不知道是因为店员认为电信销量好没必要还是由于怕过分热情导致顾客反感。

在店员身上我能看出早就听说的一个结论：社会很磨人，磨人最初的梦想，磨人的锐气与斗志，磨到最后便让你甘于平庸。很多店员都习惯现在的'状况，有的已经安于现状，或者他们比我更懂“知足者常乐”这个道理（因为我是一个会偶尔郁闷的人），但我还是固执地认为年轻人应该要有冲劲儿才行，他们真的都还很年轻（呵呵，说得貌似自己是一个老头儿似的）。

最后，我认为公司应该进一步强化对店员的培训。励志培训、礼仪培训、产品知识培训、销售技巧培训……因为目前公司虽然也有培训，但我个人认为培训的强度和培训的范围还远远不够，还不够系统。据我与店员沟通发现，现在店员的流失量还是比较大的，我相信增加一些定期的相关培训应该能够增强店员的归属感，而这种归属感并非是对销售代理公司的归属感而是对电信的归属感，所以我认为培训工作应该由电信统一主持。另外，多一些科学系统的培训也能增强店员对电信产品的认同感，因为我个人认为只有当一个人真正认同一件事才能做好，营业厅销售同样如此，只有店员从心里认同自己的产品，才能感染顾客，有更好的销售业绩。

对于顾客，首先应该摆正心态——顾客就是上帝。实习之前就有前辈告诉我们上帝都喜欢货比三家，不要期望销售能一蹴而就。经过营业厅实习，我发现大部分顾客都有这个癖好。对于大部分上帝，只有钱是最直接的购买驱动力，谁给我惠的价格我就在谁那儿提货。我认为大致可以把上帝分为：阔气直接购买型、谨慎对比购买型、了解暂不购买型。对于第一种上帝店员们自然非常，但对于后两种类型的上帝店员们似乎没有足够的耐心和热情。我认为第一种是直接消费者，后两种是潜在消费者。如果站在长远发展的高度，我们就应该一视同仁，将三种类型合而为一，仅仅称之为“上帝”便可以了。

首先自我评价同序。

收获：经过这些天的营业厅实习，我认为自己最本质的目的达到了——了解一线销售流程与销售技巧，不过仅仅是了解。还了解了一些目前电脑销售中的潜规则。

遗憾：自我约束力不够强，自己给自己找借口。实习前的培训还让自己信心满满，立志一定要售出电脑，实习前两天就拼命的记产品知识，努力的听老店员对顾客讲解的每一句话。到后来发现店长对我们的定位只是了解销售过程，基本不让我们接顾客后便慢慢懈怠了。其实仔细想想店长的这些考虑是可以理解的。毕竟我们只到店里实习两周，根本不会给店里带来多少利益，所以只要不添麻烦，不影响正常销售就可以了。认识到这点后自己的激情就有所下降了，以至于现在对产品知识还只是泛泛了解，根部没达到自己的预期目标。“立志要如山”，接下来的工作中争取不再留下遗憾。

快乐：结识了一堆店员朋友，以后买电脑还可以拿成本价，呵呵。我们“新手十人团”彼此间的了解增多了，友谊加深了，配合也更默契了。