

## 物流公司客服实习报告总结（精选3篇）

### 篇1：物流公司客服实习报告总结

实习时间：20\*\*年11月10日——20\*\*年3月5日

实习地点：广西xx物流有限责任公司(客服部)

实习目的：了解广西的物流市场及学习物流工作的流程，锻炼自己的语言交际能力，培养团队精神同时将理论与实践有机的结合，并从实际中进一步学习和理解物流的内涵与外延。

公司简介：

广西xx物流有限责任公司，以下简称(xx物流)，创建于2000年7月，注册资金300万元，总公司设在广西首府——南宁。公司下设零担货运事业部、车辆管理置业部、仓储配送事业部、快递事业部、贸易事业部、客户服务部及30多个营运分公司。现有职员近400人，拥有各种车辆100多辆，仓储面积达万多平方米，是目前广西发展速度最快、最具市场潜力的物流公司之一。

公司实行直线连锁管理模式，充分应用电子商务网络管理系统，服务网点遍布广西各大、中城市，为广大客户提供全国整车/零担货物专线直达往返运输;中转全国各地货物运输;代垫运费、代收代付货款;品牌代理、仓储包装、门对门配送等第三方物流超值延伸服务。此外，xx物流引进先进现代物流管理观念，以为客户提供优质、全方位的物流服务为服务宗旨。

物流客户服务的重要性：

物流客户服务是指物流企业为促进其产品或服务的销售，发生在客户与物流企业之间的相互行为，在向客户提供服务的过程将把价值附加到交换的产品和服务中去。xx物流致力于开展客户服务工作，公司在业务拓展、市场推广、品牌打造等方面都取得了很大的成效，为此公司决定通过不断提高物流客户服务水平，继续为客户提供最优质、最有效的物流服务，在南宁市、广西全区乃至全国树立起广泛的影响，实力打造一个优秀的物流企业形象。

随着行业观念的转变，再加上市场竞争越演越烈，如何提高客户的满意度，提高物流企业的客户服务水平，成为xx物流企业迫切需要去研究和解决的重要课题!

xx物流在客户服务中存在的问题

#### 1、售后服务存在问题

企业要想长期盈利，走向强盛，就要赢得永久顾客，保持顾客忠诚度，提高顾客满意度。企业在实施这一举措中，满意的售后服务便是成功法宝之一。海尔、联想、长虹、

格兰仕等之所以成为受消费者欢迎的品牌，有一个很重要的原因就是包括售后服务在内的优质服务做得好。xx物流的售后服务做的还是不够，没能牢固地把持客户;客户信息管理混乱，信息不统一和共享;另外，公司不能及时地想客户所想，快速反应能力差，不能提供客户所需的服务。

## 2、不理解与客户之间的关系

作为一个物流服务供应商，如果没有长期的客户将是一件很可怕的事情。不能真正理解到自己与客户之间的关系，在交易完成后只把其当作是单次交易，没有意识到应该与客户长期合作，也就是公司与客户间缺少建立良好战略同盟关系的意识。

## 3、客户部门与客户之间缺少沟通

当一次交易结束后，企业就应该及时得到客户的态度，如客户是对自己的服务的态度是怎样的，好在哪里，不足之处又是哪些，哪些环节需要改进。工作人员缺少工作主动性，不主动与客户进行沟通，不能及时了解客户的心声，导致了一些客户的流失。

## 篇2：物流公司客服实习报告总结

首先，很感谢领导能给我这样一个机会，让我能进入港中旅华贸国际物流有限公司项目工程部担任客服一职。这周是我的第七个星期，在这段期间，领导和同事们都给予我很大的帮助和支持，他们的热情和关心，让我很快的能融入华贸这个大家庭，对于之前这六周的工作，我做了如下总结。

了解和初步掌握海运系统和大件部系统的使用，熟悉订舱、打印配舱回单、报关单证派送等环节，熟悉公司硬件设施的使用。初步掌握和了解肠衣、中设等大客户的要求，做到耐心服务于客户，有问必答，有事必解决，给予客户及时的回复，在领导和销售的指导下，修改语句，注意用词，让客户感觉到我们十分优质的服务。

从审核报关单开始，在黄琳黄经理的帮助下，协助客户完成报关单据的准备，校验单据的正确性，在以前的公司里没有这样的审单，虽然这样的工作比较繁琐，但是也可以从审单中学习到很多知道，例如hs归类，基本注意的事项等，以便更好的开展后续报关工作。陪客户前去散货港区视察货物情况，这是自一来第一次去到港区学习，了解了货物的吊装，并配合客户做好货物出运准备的各项工作。

虽然刚入职一个月，却已经学到了之前工作中没有接触过的新知识，新事物，在领导和同事的帮助下，我相信能更好的投入到未来的工作中，不断的掌握，不断的充实自己，为更好的服务于客户做准备。

## 篇3：物流公司客服实习报告总结

大学最后一年终于到了，面临实习。其实我从来没想过去实习。20\_\_年9月25日，我从学校出来，去了杭州，在那里做客服。来这里实习，充满自信。希望有一天能留在顺丰

，发挥自己的聪明才智，为公司做贡献。

顺丰快递是国家快递公司，实习地点在杭州下城区。快递分为收发两种。接收是指其他顺丰站发送到本站点的快件，发送是指本站点快件人员在本站点服务区域内收到并发送到其他区域的快件。快递费用的支付分为事后支付(发件人支付)和按需支付(收件人支付)，也有按月结算，即对于一些有长期业务合作的公司，你可以选择每月结算一次，快递公司为每一次快递都保留一张票面，记录运费，每一次收发都会记录在电脑里。顺丰与福清多家企业有长期合作。顺丰快递公司会在每个月底进行月度结算，即使用计算器手工计算客户7月份的总成本，然后与电脑上的记录核对。如果检查中有任何不一致的地方，需要找出错误的记录和丢失的快递单号。支票相符后，在第一张票面上写上收据费、送货费和总费用。客户每月的月结费用以表格的形式整理打印出来，按地区划分，交给各地区主管业务员，业务员再去各公司结算。

期间我按照公司名称对大专辑的面单进行了分类，根据计算器算出了7月份各大公司的发货费用总额，并和电脑上的数据进行了核对，确保准确无误。

部分快递邮件收件人电话号码有误，或电话关机，或收件人地址超出顺丰快递公司服务范围，即业务员无法投递快递邮件，收件人不愿意到本网站取快递邮件，或快递邮件在投递过程中损坏或误发，客户表示不认识发件人并要求退款.由于这些问题而无法送达收件人的快递邮件是有问题的。

作为一名客服人员，我们应该及时处理问题。对于超出快递公司服务范围的快递邮件，客户服务人员应首先致电收件人，说明情况，并要求收件人在本网站领取文件。如果客户愿意到这个站点取文件，客服要向客户说明这个站点的具体地址，然后把快件放在专门的框架里，让客户取文件。对于所有有问题的部分，都要将情况上报全国联网系统，接收问题通过布谷鸟上报快递邮件发送站点。发送站点的客服在联系发送方并确定解决方案后，会及时通知该站点的客服。对于破损的包装，在确定重量不低于后，通常会由本网站重新包装并送出。如遇电话号码有误，发送站点客服通常会联系发送方确认接收方新的联系方式，然后通过布谷鸟通知发送站点客服，客服会及时处理。对于超区客户不提的快递邮件，发送站点客服一般会选择转出，让其他快递公司发出。

从其他顺丰站发送到该站点的快递邮件在进入仓库时由销售人员用巴基斯坦枪支扫描仪进行扫描。业务员开始发件后，客服人员将巴基斯坦枪数据上传到全国联网系统，以便系统在线查询时显示正在发件。然后将本网站收到的快递邮件与系统上要发送到本网站的快递邮件数据进行比较，得到有无送达的快递邮件数据，并将数据发送给SF讨论组提醒

有公司或个人打电话询问过一些情况，比如顺丰快递公司的收费计算方法，顺丰快递是否可以送到某个城市的某个镇。对于这个问题，我们应该在电脑上查阅最新的国家服务范围表，或者拨打相关网站进行查询。收件人或发件人打电话来询问某些快递邮件是否正在递送、将在哪里递送、何时递送给收件人，如果已经签名，是否将为自己签名.对于此类问题，客户服务人员可以通过在系统上输入快递邮件号码来找到所需的信息。

这种工作比较繁琐，接电话要注意礼貌用语。有些客户不愿提及快递邮件，同时对快递公司的服务非常不满，不断向客服人员投诉。有的客户急着要快递，总是打电话催送，就是让业务员送某个快递。这些情况经常发生，一个人会太忙。所以在处理这些问题的时候，要分清轻重缓急。这种工作考验人处理突发事件的能力和耐力。有一次接电话的时候，我已经下班了，但是电话来了，我不得不接。我拿起电话，客户说了很久，但是最近经过我的询问，我知道他在说什么，但是当我和他解决问题的时候，我心里很困惑。这真的很纠结，我不知道该怎么办。最后还得找别人帮忙，估计以后还会这样。

顺丰这几天，每天都是早出晚归，有时候上班也很晚。虽然一开始不习惯，但慢慢接受了工作，开始彻底掌握。虽然在这个陌生的城市没有熟悉的人，但我慢慢适应了自己。在这里学到了很多，之前觉得有很多不足，在这里补充一下。

实习收获：

#### （一）与人交流非常重要

与他人的交流在日常学习和工作中起着重要的作用，尤其是在一些特定的工作中。当你第一次接触到某件事的时候，你只能通过和别人充分的交流来解释自己的不理解，通过和别人的交流来增长自己的见识，了解工作原理。和别人交流要讲技巧，要守时，要互相尊重，互相配合，互相理解。

作为一名客服人员，最常见的就是和别人通过电话沟通。有时候，别人告诉自己的信息，准确的传递给了另一个人。在传递信息的过程中，关键点不明确会影响工作，导致效率低下。接电话时说明身份，让客户知道你是做什么的，报公司名，省略自己的名字。

#### （二）沉着、冷静、轻重缓急

应对意外变化的能力，承受打击的能力，控制和调节情绪的能力，是一个优秀客服不可或缺的素质。有的客户觉得自己花钱买的服务一文不值，发现服务不周到，就会在电话里对客服不满，客服只能忍，不能和客户争辩。客服要熟悉公司的运作原理，能够分析解决各种问题，不推诿、推诿、拖延。客服繁琐，要分清轻重缓急，提高办公效率。

（三）学习无处不在，在实战中发现自己的能力缺陷。我也在自觉自学的过程中发现了自己能力的不足。在别人眼里，大学生是很难得的，做事情的能力比别人强，但不一定。他们做事的能力是建立在真实经验的基础上的。上课学到的知识不一定用在工作上，工作需要的技能也不一定在课堂上学到。在同一个岗位上干同样长度的员工，可能收获的东西不一样。自觉自学和增加自身知识储备的过程是最宝贵的。

实习期间经常听说各种地名，有地级市的，有县级市的，也有县内各镇的。因为长期远离家乡，所以对县城各个城镇的地理位置并不熟悉。别人问我能不能送到镇上或者村里，我不能马上回答。平时上班有空闲的时候，多看看地图，才发现自己对家乡是多么的无知。

#### (四)感觉工作辛苦，每一行，每一个行业都不容易，平时要多了解

公司的业务员总是逆着大太阳来经营业务，客服人员可能会在繁琐的工作中不时受气，因为任何一个环节都有可能出错。有的客户好说话，好理解，有的客户却故意找茬。经过这次实习，我体会到了工作的艰辛，生活中的相互理解和换位思考，会在不经意间产生影响。

#### (五)意识到知识的重要性，珍惜学习的机会

现在大多数人都离不开电脑，电脑在人们生活中的地位不言而喻。新的信息不断出现。要了解新的信息，就要有专业知识。另外，一个没有电脑打字技能的人是做不了这种工作的。信息在更新，他的心智也需要更新，要珍惜学习的机会。

最后，非常感谢顺丰给我这次难得的实习机会，让我接触到了很多书本知识以外的东西，也增长了见识。感谢我部门的所有同事，你们的帮助使我在如此短的时间内掌握了工作技能。感谢企业领导的领导，他们帮我解决了相关问题，包容了我的错误，让我不断进步。