

电信实习报告范文合集七篇

我们眼下的社会，大家逐渐认识到报告的重要性，报告具有双向沟通性的特点。其实写报告并没有想象中那么难，下面是小编收集整理的电信实习报告7篇，欢迎大家分享。

电信实习报告 篇1

在大三毕业之即，我非常荣幸的加入了青海省电信有限公司，10000号客户服务中心是中国电信在激励的市场竞争中着力打造的品牌形象，是化解各种复杂矛盾，持续改进服务质量的重要环节，一方面通过优质服务提升客户满意度，增强客户忠诚度，保持市场存量；另一方面通过与客户的良好沟通向客户推介新产品、新业务，收集市场需求信息，进行客户关系管理，它不仅是差异化服务平台，更是对渠道、对客户经理的营销支撑平台。

一、公司简介

中国电信是一个注重客服中心服务理念和团队文化建设的团队。所谓的团队不能纯理解为一个特定范围的一群人，而应是大家同一目标，一种声音，一起努力的团体，这一团体是否团结，是否有凝聚力，是否有相互学习、知识共享，决定了团队的战斗力，它是影响单位或部门发展的关键因素之一。我知道：一个无论多么优秀的管理人员其个人能力是有限的，而众人的智慧是无穷的，怎样去热爱自己的岗位，培养积极的工作热情，这点是我进入客服中心之日开始学到的。

作为企业面向客户的服务窗口，10000号客户代表是企业良好服务形象的象征，班组成员素质的高低直接影响客户对企业的评价，因此班组成员的岗前培训在确保10000号服务质量的工作中起着重要作用。客服中心根据历年新进员工培训计划，结合我们学员的知识基础情况及前台工作需求，制订了新员工岗前培训方案，以学，练，测，帮的系统培训方式，在短时间内让新进员工迅速掌握必备的业务知识和服务技能。

“学”，为每位学员建立了学习档案，制定学习进度表，进行业务知识的系统学习，学习内容涵盖了电信业务知识、分公司组织架构与规章制度、前台咨询投诉案例分析、投诉单录入、电信业务受理、新业务新优惠等。

“练”，在培训课程进行的过程中为学员安排课后作业，通过实际的演练和切身体会了解作为客户对企业服务的感知，培养换位思考。

“测”，培训过程中组织阶段性测试，及时帮助学员巩固知识点，在培训结束前举办总结性测评，从理论知识、系统操作、应答技巧等多方面考评学员学习情况。

“帮”，充分发扬同事间互助友爱的优良传统，由资深班组成员“一带一”，帮助学员尽快熟悉岗位，将所学的理论应用于实际服务中。系统性地组织班组成员岗前培训，推动学习工作化、工作学习化的进程；注重学习的效果和知识的应用，使近年的新员工培训效果较以往相比有了较大的提高，同时也为新员工上岗实习打下了良好的基础。

二、实习初体验

每日重复单调繁琐的工作，时间久了容易厌倦。像我就是每天就是坐着对着电脑接电话，显得枯燥乏味。但是工作简单也不能马

虎，你一个小小的错误可能会给公司带来巨大的麻烦或损失，还是得认真完成。对于我这个初来乍到的新人来说，这里的一切都是新鲜的，明亮的机房、温馨的气氛、陌生的面孔、甜美的声音，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求。从进入客服中心之日起，我把客服中心视同一个家，中心每一位员工都是亲人，我们相互信赖，在沟通中她们倾诉委屈，释放压力，在放松中调整心态，保持阳光心情。我将关爱体现在生活的每一个小细节中，把真情融入工作的每一环节里，从爱心出发，相互理解，真心相待，赢得了员工的尊敬和认同，因为我们是公司最友爱的团队，我自豪，因为我是优秀团队中的一员！

电信实习报告 篇2

转眼间阳光灿烂的七八月就要过去了，留我的身体的却是暖暖的N温，好像有点以由未尽---

我过了一个很有意义的暑假。这暑假让我学到以前没有接触过的事物，拓宽了我的眼界，也因此改变了我的想法。就在这时候回想起两个月前的我.....

两个月前的我在一个偶然的的机会知道有这个实习的机会，於是毫无经验的我只好包着好奇的心，去尝试看看。我首先去网路上了解有关於该网路公司的概况，以及一些新闻，在这过程中却发觉这家公司其实在同业e是新公司，可是潜力却是非常大。在有一点资料的基础上我完成第一阶段的面试，在这次后我却没放对网路的认识，直到通知我通过第一阶段的面试，那时候的我欣喜若狂，但是沉重的心情随即又把喜悦给全盖过。这心情好像是来自於我的担心，“这工作我能胜任吗？”、“我这两个月要住哪？”、

“我能和公司的员工合得来吗？”.....

千万个问题像洪水般淹没了我的大脑。但是，看来我的担心只是让我成长的激素，在这次实习e真的让我改变了，让我从一个只会书的大学生，变成一个更会处理事情的“准新鲜人”。下面就让我蠢丁幌拳艺獯问迪暗牡愕巍

工作经验分享

两个月的工作说起来也不算很轻，而且有工作却很有挑战性，以下让我介绍一下在的工作概况：

工作时间

我的工作时间是从早上9:30 到 下午5:30(不过通常我都提早到)。

工作环境

工作外部环境交通都十分方便，而工作内部环境还蛮舒服的，虽然地方不算很大，但是麻雀虽少五K俱全，有专业的实验室、现代化的办公室、培训室、
，欧美式设计的令人置身於外国的感觉。而我平时主要在培训进行一些培训课程以及其他工作。

工作伙伴

我们两个实习生由一个业务经理为总负责人，另外，由二位工程师负责协助。其中让我觉得很幸运的是在这两月我觉得一直被照顾，而且还跟一群这么利害的人当朋友，实在很荣幸。

暑假时间为响应院系号召提高自己的社会实践能力，我应聘了中国电信见习客户经理一职。活动期间我参加了中国电信开展的各项活动，活动涉及宽带受理，家客终端，个客终端的销售及欠费回访等各方面。活动中中国电信中心大街营业厅给予了大力支持。现将本次活动的有关情况报告如下：

1

学习c网及宽带的相关知识和营销策略，同中国电信工作人员深入到小区下乡宣传业务手机辐射健康知识。

2

学习电信完善的管理运行模式，参加电信的4次会议，会议的主题分别是：加强见习客户经理对工作的认识并提高业务能力，部署家庭健康计划工作，总结7月份工作并部署8月份工作计划，优秀营业员情景演示及表彰学习会网议。

3

学习中国电信对电信用户实施优质服务的落实办法，在营业厅实践规模化优质服务接受广大用户咨询向电信用户的解释有关受费及相关问题。

4 学习cdma200的接入方式及原理。

我清醒的看到电信扩展和改革的过程中规范化管理与城市物质文化水平的提高还不太适应，电信的规范化管理服务水平和服务质量用户还不太满意，分析投诉举报较多的地方，主要有以下几个方面的原因：

1个别地方员工属电信部门临时聘用其业务水平不够高，业务素质不够硬

2客户报装程序繁杂

3营业网点少客户交费不太方便

结合前街社区的实际情况我又如下建议:电信应当对职工特别是临时聘用人员的业务素质和水平的考核组织学习提高服务质量,提高装机效率,简化客户报装程序,缩短等待时间,为方便用户电信可与当地银行信用社协商,使用户可就近在银行或信用交纳费用。

三、实践体会

人的一生中学校并不是永远的学校,而是真正的学校只有一个,那就是社会,大学社会实践是引导我们走出校门,走向社会接触社会了解社会投身社会的良好形式,是促使大学生投身改革开放培养锻炼才干的好渠道,是提升思想,修身养性树立服务社会的思想的有效途径,通过参加社会实践活动,有助于我们在校大学生更新理念,吸收新的思想与知识。一个多月的社会实践一晃而过,却让我从中领悟到了很多东西,而这些东西让我终身受用,社会实践加深了我与社会各阶层人的感情拉近了我与社会的距离,也让自己在社会实践中开阔了视野,增长了才干。

在此我感谢电信给我这次实践机会,在今后的学习生活中我一定继续努力,争做一个优秀的大学生。

xx年8月

电信实习报告 篇4

早上8:30我领到了“中国电信实习生—无锡电信局”的工作证,第一天的上班便由此开始。和我一起实习的还

有一位来自哈尔滨工业大学电子信息专业大三的学生，我们来到了国脉大厦的一间办公室第一次进去我有些小心生怕自己的动作哪里出事似的，姚工程师安排了我的坐位，接着教我们些平时需要完成的工作量让我演示了一遍主要是用Ms—Office来服务于工作，把需要的数据还有从其它软件中导出的材料进行修改整理，其中Excel会经常用到这里面的功能也相当足够了。就这样第一天的工作在忙碌与小心中结束了。这一天下来感觉有点累，虽然工作量并不是很大，而且这些工作对于我这个计算机专业的来说没有什么疑难，和我一起实习的赵同学与我一样的感觉，心里难免会因为不能发挥自己特长做重复性劳动而感到郁闷，所以这个第一天过得相当不舒服，与我刚进入电信局大门那一刻对待工作向往而神秘的感受出入很大！

每天碰到的人和事多会不同，这里可以感受到不同性格和作风的员工们对待工作的态度。赵同学和我一起分担着每天的工作量我们互相协作，对于这种工作量对我们俩来说是没有任何难度的，我们是在资源调配建设部下的一个部门，这个部门主要负责通信仪器方面的技术监督和调试工作，多是在电脑上完成的，办公室里电话的声音是没有间断过的，忙的时候有的工程师同时接3个电话多有可能发生，传真机和打印机是没有时间休息的。星期二会召开会议，关于工作汇报总结的事宜，星期五下午，会有政治活动与学习进行对员工们的思想教育企业文化的灌输。慢慢的我们了解了内部的运作情况每天上下班的心情多不一样跌宕起伏。正是大伏天在高温连续的情况下，孙工程师带领手下联系好电话安排车子仪器等现场勘测，量取数据回来后对信号分析处理，这样可以网络优化。有一天西安的一家公司来我部门进行产品推荐和严工程师商议技术上的细节，他是负责部

门管理的他们的对话对我很有帮助看在眼里，心里暗暗引起崇拜之心，从小我就对成功人士很敬仰。办公室内部多是一人一台电脑一个电话和办公桌彼此隔开，第一次进入以前在心里一直很神秘的地方，两个星期下来尝到了不少人际关系处理，工作态度方面的体会，尤其是领导与下属间的交流和接触更是微妙得很！

赵同学熟悉网络通讯和Linux系统下的操作，由于网络监控中心暂时不需要这方面的技术所以他也就很快结束了两个星期的实习生活。第三星期我被安排到了通信大厦的技术支援中心下的一个部门进行实习，这是一个宽敞的大厅被一分为二，隔着玻璃的里面全部是一台台的数据处理的大型工作站，厚厚的传输线通向大楼的各个部门。外面几十台电脑由server和c t构成，朗讯工程师们在进行维护和调试工作。我那台机器是server2，这里的工作主要是运用数据库，SQLserver和一些我没有学过看到过的东西在那里运行着。每天我多要用到数据库产生数据，其中也用到一些编程的知识，这些多是需要我今后补充的知识，这也让我更加的坚信技术的重要！纯技术在这里发挥的淋漓尽致，这里对于人事关系不是很重要反而技术是第一性的，在这里的每一天我多小心的看着，这些对于我的影响是不庸置疑的。8月12日这一天是一个特别的日子，早上9：00多全部机器不能copy，paste并且会自动重启，面对着这些workspace我无能为力，虽然机器上多装有Nav20xx但机器全部瘫痪，不能正常工作，下午才知道是Msblast在攻击MicrosoftRPC漏洞IP和UDP135，134，4444，29端口所有NT和XP多在攻击范围之内。工程师立刻打电话总部询问情况，得知是病毒袭击，下载servicepack1和漏洞补丁后用工具查杀才能清除。在困难面前无能为力的样子让我感到了技术和知识的重要之重要，上了生动的一课“技术

落后就要挨打”，经过四个星期的实习生活，感受颇丰富。实习给我带来的不仅仅是一段实习的经历，在这个大二的暑期，在大学两年的学习生活告一个段落特殊时期，这一段经历对我的价值观产生了改变，让我以新的心情和姿态面对生活。人要有专业精神，以技术为基础，能力为主，从失败中总结经验，勇敢乐观的面对人生！

现在已经开学了，大三了，这个学期的课程是学位课程：编译原理，计算机组成原理，数据库技术，考察课程：人工智能，数字信号，单片机。今年多是专业课程，还有英语四级也需要在12月份过掉才行。

给自己换了个发型，头发变短了，心里感觉特好，这其中主要是因为自己想通了很多事情，我放弃了她，放下了自己的面子，不像以前那样害羞那样含蓄，做一个我一直以来想做得自己，追求我未来的生活！

电信实习报告 篇5

实习是我们大学学习中的实践环节。实习是每一个大学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

今年的暑假很高兴能去中国电信温州龙水支局实习。通过这次实习，我学到了很多的东西，增长了工作经验。

一、实习单位简介

中国电信集团公司是按照国家电信体制改革方案组建的特大型国有通信企业。中国电信作为中国主体电信企业和最大的基础网络运营商，拥

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要
下载或阅读全文，请访问：[https://d.book118.com/715031233131011
330](https://d.book118.com/715031233131011330)