

广东工贸职业技术学院

市场营销专业

市场调研技能实训报告

姓名: 刘梓豪 班级: 15 营销 4 班

学期: 2016 年第二学期 时间: 2016.06.13—2016.07.01

实训单位名称: 广州市讯林信息咨询有限公司

实训职位: 电话客服 证明人: 梁耀文

指导老师: 严琳老师 实训总评: 92

市场营销教研室

二〇一六年六月

市场调研实训报告

报告内容：一、实训目的；二、实训过程及完成情况（详细）；三、实训小结

一、实训目的：

本次实训的目的在于通过理论与实际相结合、个人与社会的沟通，进一步培养学生的业务水平，与人相处的技巧，待人处事的能力，尤其是观察、分析和解决问题的实际工作能力，以便提高学生的实践能力和综合素质希望能帮助我们以后能更加顺利地融入社会，投入到以后的工作中，进而找到发展的方向。

通过电话营销实训，可以让学生更好的认识公司与学校不同之处、认识到自己与公司的要求还差多少、认识到社会上所需要的人才类型是什么，从而更有针对性的去弥补自己的不足。通过电话营销实习把所学到的知识用于公司，为公司创造价值！如何去利用电子商务知识来解决公司所存在的问题以及如何运用电子商务来提高企业的效率成为我们的重中之重。

二、实训过程及完成情况：

605 呼叫中心简介：呼叫中心就是在一个相对集中的场所，由一批服务人员组成的服务机构，通过利用计算机通讯技术，处理来自企业顾客的电话垂询，尤其具备同时处理大量来电的能力，还具备主叫号码显示，可将来电自动分配给具备相应技能的人员处理，并能记录和储存所有来电信息。兼具着呼入与呼出功能，当处理顾客的信息查询、查询、投诉等业务的同时，可以进行回访满意度调查等呼出业务！

（一）实训过程：

1、电话烦恼，培训就好：

在上机实训之前，培训是一个必不可少的环节；经过第 15 周周三晚上的培训之后，我学习到了电话营销的一些基本规范，例如：遵守考勤制度、信息保密制度、充分了解产品、准确传递信息等，在培训之前，我以为电话营销就是单纯的打电话，可经过培训之后，我对我之前的想法有了很大的改观。培训课堂上，林秋曼师姐给我们讲了很多关于实训的内容和一些注意事项，还专门找同学起来实际演练了一遍，在电话打进来过一两秒之后，要对对方礼貌用语，体现出我们营销人员的基本素质，在与对方交流的过程中，应该使用哪些技巧去说服对方不拒绝你，这是一个非常考验人的地方。在我们培训之前，老师就提前给我们打了预防针：接受被拒绝。的确，拒绝对于每个人来说都是块难啃的骨头，但我还是要硬着头皮去面对的，100 次被拒绝，也要 101 次打过去；课堂最后，师姐大概讲了一下薪酬的问题和一

些要交的资料，给我们时间去准备并上交，这次培训课堂很有意义，在一张问卷上，我学到了很多知识，给我后期上机实训奠定了基础！

2、环境很好，怕融不了：

在上机训练的前期，总有听到同学再说，实训怎么怎么不好，怎么怎么辛苦，从那时候，我的好奇心也随之消失了。静下心来仔细一想，还是试一下吧！走进学校 605 电话营销中心，一股冷气迎面而来，感觉从头冷到脚，我那时一想，我这么一个不懂得讲电话的人该怎么去搞定那些素不谋面的人呢？想到这些，心里暗自发慌，我找了管理员签完到，拿了一张问卷，就找了个位置坐下。坐在位子上，眼前一台电脑，左右两边都是隔板，感觉整个人失去了自由、有点不自在，我心里掂量着，最终选择慢慢去适应这种环境。每次电话呼入，话还没讲完，就被挂了，一次又一次，每当拿了一个成功单，心里难免会有一些小激动。一开始，由于对环境的不适应，老是打打停停，一个班下来，打了都不超两百个；不过后来还是渐渐适应了，成功单也一次比一次多，这是自己前进的动力来源！

3、技巧在手，成功无忧：

俗话说：万事开头难。的确，每次电话呼入，不料耳麦那边传来挂断声，每每这样，心情都会有点小失落。每天的班前会都挺有趣的，听别人的录音总是那么搞笑，总会引起同学们的一阵爆笑。我们一般都认可只要成功就是很好，其实不然。在成功单的背后，都有很多技巧在里面，比如说话的语气、亲和力、应变能力等，这些技巧可以更好地去说服陌生人接受自己，不过还要慢慢磨练，总结经验；每天接着一两百个电话，成功却不足十分之一，看着自己排名落后于其他同学，总想着追赶上，感觉自己好强心挺重的，不断遭遇困难，不断前进，争取做到更好！

4、拒绝受挫，心理调试：

实训一开始，打了第一个电话，就被客户拒绝，刚开始还感觉蛮失落的，后来发现很多同学都这样就没啥感觉了，还是自己埋头苦干，刚开始一百多个单就成功几个。由于客户有着粤语口音，作为一个潮汕人来说，有点不适应，在刚开始接收信息时，经常出现沟通不融洽的情况，为了避免让客户产生反感心理，我重复问了三遍之后就不懂装懂的记录下相关信息，有时候因为口音问题，经常需要点击帮手听名，后来项目一次又一次的修改，我也渐渐地调试过来，虽然避免不了被拒绝，但我学会了接受被拒绝，心理素质方面有了很大的改观！

5、重整旗鼓，再接再厉：

从一开始的中英赠险，到后来的“口语易”，到最后的友邦赠险。这一过程的打拼，记得考验我的心理承受能力，每一次电话一呼入，我都做好了被拒绝的准备，俗话说：生于忧患，死于安乐！时刻保持注意力，发现问题，分析问题，再总结问题所在，最后将一些沟通

技巧在电话沟通中得以应用！每打一个成功单，我总会看下自己的排名，定好目标，达到就奖励一下自己，没达到就惩罚自己，或适当进行反思，以一种饱满的热情投入到本次实训中来！

6、坚持不懈，力挽狂澜：

做电话营销这行耐性一定要强，尤其是一天不知要打多少个电话，与多少个客户沟通，了解并掌握问卷上的内容，并做好咨询与登记，如果对方有什么问题，应及时作出回复，并学会倾听对方的回答，尊重对方，这个电话也就成功了一半，由于访问时间段不同，成功率也会波动起伏，项目的更改，也会造成一定的影响，不过最终还是坚持下来了，完成了本次市场调研实训！

7、实训结束，撰写报告：

实训一结束，心情难免有些愉悦，准备一顿好吃的犒劳下自己。在打电话的过程中，我算不清自己被多少人拒绝了，也不知总共打了几百个电话，想想刚开始实训的时候，心里的那种害怕已渐渐逝去，更多的是去战胜内心的那道坎，在很多方面都有很大的提升，理论与实际相结合，更加能够反映本次实训的重要性！

（二）完成情况：

1、实训第一周：

在实训前打两个班的基础上，第一周就排了 5 个班，实训完成了将近一半！

2、实训第二周：

这周报了 7 个班，不过管理员只给我排了 6 个班，请见争取加了 2 个班，共计完成 15 个班，还差两个班！

3、实训第三周：

第三周，基本比较轻松，打完最后两个班，给本次实训画下了一个圆满的句号！

三、实训小结：

通过这次电话营销实习后，发现自己所存在的很多不足之处，而这些不足之处是你没去电话营销实习就无法发现的，自身的整体能力不足，比如说沟通能力、一些销售技巧、与同事与领导相处的技巧，因为公司就是公司，不是学校，在学校里，同学与同学之间同学与老师之间都是很好相处的，但是在外面的话就不一定了，我懂得了一些相处的技巧。

另外，在学校里学校的专业知识都比较基础，要使这些知识用于公司还远远不够，不能满足公司的要求，所以还得自己去提升，继续去学习。还有学校里学的东西有时在外面不一定可以用得上，这要求我们快要毕业的同学去留意社会上的需求，因为学校学的东西与社会

上需求的东西有个时间差在里面，学校里学的东西也不会去针对某某个公司来开设课程，所以每个公司都有自己的实际情况，要根据自己的要求来提升自己。

最后，是关于心理上的一些调整，现在的我不再是以前的天之娇子了，不管是专科生还是本科生甚至是研究生社会上都一大把，不要以为自己读那么一点书就觉得自己很了不起的样子，其实一个有高文凭有时还比不上一个有经验的人，所以我要及时调整心态，为以后出去工作打下坚实的基础。

本次实训，使我在社会实践中接触与本专业相关的实际工作，增强感性意识，把在课堂上所学的理论知识、基本技能和专业知识，结合实际情况去分析并解决问题，理论与实际相结合，提高了实际动手能力，为毕业后走上工作岗位打下一定的基础，可以检验一下本学期以来的学习成果，同时也谢谢老师和师兄师姐的指导！