第三周实习小结

从刚入职的轻轻松松带现在的每天除去上厕所和吃饭的时间，基本上都是坐在自己的位子上工作，虽然有些腰疼但每天都是充实的。通过了几周的工作，闲暇时间慢慢反省自己，自己技术水平不够扎实，每每遇到一些复杂些的问题时总是要去翻之前的笔记，还有就是在与客户沟通交流能力方面有待提高，一些事情本可以三言两语就可以解释清楚的总要是费一些周折，即便解释清楚也不能达到使顾客满意的状态，这样便会产生客怨致使客户流失。现在的像这种小型的工作室顾客来源于朋友介绍和顾客转介绍，为了经营维护，服务态度则是首当其冲的，即使是技术再好，像这种并不大的工作室如果服务态度恶劣，顾客也不会买你的帐。就是一句话的事，就像郭冬临相声中说的，一句话能成事，一句话能坏事，有时候就是这样，就是因为这一句话的有或无，就觉得了事情会往哪个方向发展，一个人的交际能力往往会体现在这里，这种能力并不是说我有了九年义务教育就会具有的，其实到现在我也不是很懂，一个人的交际能力，与人沟通能力是如何学来的，是如何兼顾双方，不卑不亢，不骄不躁，办事圆满，是需要经历更多人和事、读更多的书还是需要一颗七巧玲珑心。工作的时候常常会遇到一些难缠的顾客，我解决不了的时候往往会求助导师，显然他在说话方面显得很干脆也很会照顾到顾客的情绪，琢磨顾客的心理在不损失自己的利益时，尽可能的解决问题。我想这对我来说还是需要时间来磨练。