

广州城建职业学院经济与管理学院 17 人力资源管理 2 班《客户服务》课程实训结业典礼圆满落幕

2018-12-25 企业小助手

结业典礼

12 月 14 日，广州城建职业学院经济与管理学院 17 人力资源管理 2 班《客户服务》课程实训结业典礼在中心金牛座隆重举行。

人才培养对于企业发展起到关键性作用，校企合作为企业提供了一个良好的平台，符合社会潮流和企业需求，企业参与是校企合作的必由之路，也是教育持续发展的坚实依托，使双方互惠互利。而广州城建职业学院和 11183 广州中心一直保持这良好的合作，在 12 月 14 日，经济与管理学院 17 人力资源管理 2 班圆满结束实习。

广州城建职业学院经济与管理学院 17 人力资源管理 2 班在企业实操培训共计 120 课时，通过课堂讲授、实操训练、团队拓展、情景模拟、拨测等方式进行技能培养，共计实训 **15 天。为期一个多月的课程顺利落下帷幕。**

典礼由 11183 中心运营部室长陈锦鑫主持，17 人力资源管理 2 班学生、培训老师、班组长参与本次典礼。

结业典礼上，陈锦鑫室长对学生实训情况进行了总结，并对获得优秀实习生、成长之星、最佳管理协助奖、最佳小组奖等 4 个奖项共 26 名学生进行嘉奖，会上学生代表、指导老师纷纷发表感想，对本次实训感触深刻、收获满满，让小编带大家去现场看看吧。



典礼现场



典礼现场

实训 15 天上岗期间，城建学生共计服务客户 100849 人次，人均效能 193 通，客户满意度高达 **95.9%**，在效能方面：上线第一周平均效能 **186 通**，第三周平均效能 **217 通**；整理时长从第一周的 **25 秒**，第三周缩短至 **17 秒**。

实训期间，学生的强大的学习能力和适应力得到企业培训组长大力认可，优秀服务态度也为客户带来优质服务。

优秀学生代表发言

随后，同学选派了优秀的学生代表上台发言。

A 班的何卓凡根据实训分享了自己在这期间的经历。



何卓凡：很感谢学校和邮政给我们这样一个实习的机会，**这是我人生中的第一次真正实习**，也深深感受到当客服的不易，在以后的生活里也会继续尊重每一个工作人员，多换位思考，体谅他们的不易。也很感谢师傅们的知识传授，使我在这段时间的坐席生活中可以学以致用。

相信一日邮政人，终身邮政情。

何卓凡：很感谢学校和邮政给我们这样一个实习的机会，**这是我人生中的第一次真正实习**，也深深感受到当客服的不易，在以后的生活里也会继续尊重每一个工作人员，多换位思考，体谅他们的不易。也很感谢师傅们的知识传授，使我在这段时间的坐席生活中可以学以致用。

相信一日邮政人，终身邮政情。

随后，B班的陈杉杉也发表了自己的实训心得。



陈彬彬：通过这段时间的实习生活，学习到一些在学校里学习不到的东西，环境不同，接触的人与事也不同，感受到学校和社会的不同，在学校里主要是学习氛围，毕竟学校终归是学习的场所。付出的努力总是有所不同。

在整个实习过程中，深深体会到社会的压力，一开始每天上下班挤地铁的时候，脑子放空，开始怀疑未来毕业后的生活。通过这三个星期的磨练，也慢慢习惯下来，**让我学到了很多在课堂上根本学习不到的知识和人生道理**，也开阔了视野，增长了知识，为我以后进一步走向社会打下了坚实的基础。

陈彬彬：通过这段时间的实习生活，学习到一些在学校里学习不到的东西，环境不同，接触的人与事也不同，感受到学校和社会的不同，在学校里主要是学习氛围，毕竟学校终归是学习的场所。付出的努力总是有所不同。

在整个实习过程中，深深体会到社会的压力，一开始每天上下班挤地铁的时候，脑子放空，开始怀疑未来毕业后的生活。通过这三个星期的磨练，也慢慢习惯下来，**让我学到了很多在课堂上根本学习不到的知识和人生道理**，也开阔了视野，增长了知识，为我以后进一步走向社会打下了坚实的基础。



班组长发表感想

随后，回顾实训的过程，组长们深有感触、依依不舍。组长黄敏瑜上台表示十分认可学生，希望学生们分析这次实训中的经历，**在以后的生活当中，真正利用起来**，成为最想成为的自己。

带领团队经验不多的班组长吴月玲则表示，学生们能力非常强，接受能力高，在学生身上看到自己曾经的自己，也很骄傲学生们青出于蓝而胜于蓝，学生们**上进**的心态也在感染着自己。



A组组长唐学程表示，大家表现都超出他的预期，坦言感谢何卓凡同学每天认真拼搏到勇夺第一的精神，以及精彩的上台分享总结，感谢班长陈宏伟熬夜做出实训视频和期间配合拍照的邝健权同学，看着大家逐步成长，心有不舍，更希望学生前程似锦，拥有美好的人生。



组长吴佩蓝则表示，这段时间学生们都非常努力，有痛苦的地方也有快乐的地方，希望学生们记得在这里实习的时光，**不忘初心，方得始终。**

表彰现场

随后，对此次表现突出的学生和团队进行了表彰。
优秀实习生

优秀实习生



优秀实习生奖（A组）

					
何卓凡	陈训发	曾 瑜	杨利雯	梁钰谊	符素平
接起量：2829 效能：259 1周效能：239 2周效能：300 整理：10 满意率：95.9% 排名：1	接起量：2804 效能：243 1周效能：231 2周效能：277 整理：15 满意率：96.28% 排名：2	接起量：2502 效能：226 1周效能：229 2周效能：245 整理：15 满意率：96.89% 排名：3	接起量：2507 效能：223 1周效能：216 2周效能：240 整理：16 满意率：95.32% 排名：4	接起量：2420 效能：219 1周效能：214 2周效能：235 整理：15 满意率：95.72% 排名：5	接起量：2307 效能：210 1周效能：192 2周效能：219 整理：15 满意率：94.98% 排名：6

何卓凡	陈训发
杨利雯	曾 瑜
梁钰谊	符素平



周文立 黄敏聪
陈杉杉 周思浩
谷 蕊 孔繁栩

优秀实习生奖 (B组)

周文立	黄敏聪	周思浩	陈杉杉	谷 蕊	孔繁栩
					
接起量: 2513	接起量: 2495	接起量: 2342	接起量: 2170	接起量: 2046	接起量: 2215
效能: 247	效能: 234	效能: 234	效能: 224	效能: 204	效能: 201
1周效能: 229	1周效能: 226	1周效能: 233	1周效能: 215	1周效能: 201	1周效能: 194
2周效能: 290	2周效能: 257	2周效能: 258	2周效能: 266	2周效能: 224	2周效能: 221
整理: 9	整理: 19	整理: 15	整理: 16	整理: 19	整理: 19
满意率: 95.83%	满意率: 96.18%	满意率: 95.61%	满意率: 95.52%	满意率: 96.78%	满意率: 94.54%
排名: 1	排名: 2	排名: 3	排名: 4	排名: 5	排名: 6



...

成长之星

成长之星

成长之星奖 (A组)

			
曾玉琦	朱盈洁	黎紫怡	张梦婷
接起量: 2363 效能: 205 1周效能: 197 2周效能: 227 整理: 24 满意率: 95.41%	接起量: 2118 效能: 199 1周效能: 194 2周效能: 219 整理: 22 满意率: 96.16%	接起量: 2140 效能: 195 1周效能: 184 2周效能: 217 整理: 24 满意率: 97.42%	接起量: 2145 效能: 190 1周效能: 176 2周效能: 211 整理: 34 满意率: 96.27%



成长之星奖（B组）



林巧玲

接起量：2125
效能：205
1周效能：201
周效能：222
整理：17
满意率：96.89%



卢依琳

接起量：1828
效能：199
1周效能：193
周效能：230
整理：15
满意率：95.59%



黄志杰

接起量：1988
效能：198
1周效能：194
周效能：208
整理：20
满意率：96.13%



陈健伟

接起量：1921
效能：189
1周效能：179
周效能：217
整理：34
满意率：96.85%



曾玉琦	朱盈洁
张梦婷	黎紫怡
林巧玲	卢依琳
黄志杰	陈健伟

最佳小组奖

实训期间分为小组进行竞争，在规定的时间内进行组与组 PK，以积分制选择出最佳小组，由梁钰谊和朱婷婷为组长的小组勇夺冠军。

最佳小组奖（A组）

组别	组长	成员	第一周积分	第二周积分	总积分	排名
第一组	陈宏伟	陈长炬、陈训发、邱健权、郑沛辉	6	5	11	4
第二组	林健	邱思婷、李玉婷、谢锦汀、杨利莹	0	0	0	6
第三组	林彭欣	邱博晖、何卓凡、钟嘉颖、陈泳涛	4	13	17	2
第四组	梁钰滔	张梦婷、曾玉琦、曾瑜、符素平	10	12	22	1
第五组	邓荣璋	梁靖、苏穗仪、朱盈洁	4	0	4	5
第六组	伍晓耀	廖慧棋、黎紫怡、祝小仪	10	4	14	3

最佳小组奖（B组）

组别	组长	成员	第一周积分	第二周积分	总积分	排名
第一组	朱婷婷	袁晓、谢焱、周思洁、林志威	14	9	23	1
第二组	高靖娴	周文立、陈少超、余晓妮、林泳耀	5	12	17	3
第三组	陈彩杉	王慧珍、陈地环、谷蕊、黄志杰	7	5	12	5
第四组	黄敏聪	李琪、陈健伟、林鑫洁、黄冬霖	10	13	23	1
第五组	黄碧霞	孔繁恒、林巧玲、卢依琳	8	5	13	4



最佳管理协作奖

对于小组积分排名靠前的组长，协助班组长做好日常管理工作的组员，我们也进行了嘉奖。



梁钰谊 陈宏伟
黄敏聪 林彤欣

朱婷婷 高靖娴

观看视频

为纪念这段实训，学生们自发制作了视频，在场全体备受触动，**大家认真观看回顾的视频，白驹过隙，已成为难得的回忆。**

记录美好的回忆

广州城建职业学院经济与管理学院 17 人力资源管理 2 班《客户服务》课程实训于 12 月 14 日圆满结束。



感谢所有在此期间努力付出的你们
是你们的奉献和付出让 11183 更加强大！
衷心的祝愿同学们：
成长为一名多层次、实用型、复合型人才！
潜心前进，筑梦远航！