# 电商客服毕业实习报告5篇范文

来源：网络 作者：海棠云影 更新时间：2025-04-19

*通过这电商客服实习也算对电子商务有了比较全面的认识和理解，让我学到了许多知识，回头想想实训这几天我确实是有很大收获的。不仅仅是对书本的熟悉，更重要的是在实际的操作。下面小编就和大家分享电商客服毕业实习报告，来欣赏一下吧。电商客服毕业实习报告...*

通过这电商客服实习也算对电子商务有了比较全面的认识和理解，让我学到了许多知识，回头想想实训这几天我确实是有很大收获的。不仅仅是对书本的熟悉，更重要的是在实际的操作。下面小编就和大家分享电商客服毕业实习报告，来欣赏一下吧。

**电商客服毕业实习报告1’**

实习目的：提高个人素养，将课堂知识与现实工作进行结合，达到理论与实践相结合目的，为即将进入社会做好准备和进行必要的热身及适应。实习电子商务是一个具有较大潜力发展空间的平台，自诞生以来，为人类创造了许多无穷的财富与奇迹。学院为了让我们学到更多地电子商物知识，让我们更好地掌握电脑基本知识，使之将来更好地拥有较强的专业知识技能去面临社会，学院于20x年12月9日至16日期间，安排我们在综合实训楼进行了一周实习。在12月9日这天我们开始第一天实习，学习了b2b的网上交易模式，徐老师教会了我们很多东西，通过这次实习，使我更加了解并熟悉了b2b、b2c的流程使我收获颇多。

而对b2b的认识如下：电子商物b2b是企业与企业之间，通过互联网或专用网方式进行的商物活动。这里企业常包括制造、流通和服务企业，因此，b2b电子商物的形成又可以划分为两种类型：即特定企业的电子商物、非特定企业电子商物。特定企业电子商物是指过去一直有交易关系的或者在进行一定交易后要继续进行交易的企业。为了相同的经济利益，而利用信息网络来设计，开发市场及库存管理。传统企业在营销链上，通过现代计算机网络手段来进行的商物活动即属于此类。非特定企业间的电子商务是指在开放的网络中对每笔交易寻找最佳伙伴，并与伙伴进行全部的交易行为。其最大的特点是：交易双方不以永久、持续交易为前提。

b2b是一个广大的网战站平台，为众多企业提供了高效率、高利润的服务，电子商物具有使买卖双方信息交流低廉、快捷，降低企业间交易成本，减少企业的库存，缩短企业生产周期，24小时/天无间断运作，增加了商机等众多优点。

实习过程

(1)组织货源;包括实物、数字，虚拟产品和无形服务。

(2)订单处理;企业对企业的模式要对订单的反应，及时准确、专业、避免回订单处理不当的风险。

(3)网上支付;

(4)物流配送;就是企业能保证货物及时，准确的到达对方手中

(5)售后服务;b2b企业的售后服务要求很高，很专业，是整个服务的一个环节，这些流程对于企业之间来讲任何一个环节都至关重要。

实习总结

对于b2b、c2c、b2c这三者之间即有很多联系也有很多区别，大致比较如下：

1、双方角色不同。在实习的第二天里，实习过程中各自角色不同，b2c中的c则是扮演顾客买的角色，而b则是企业卖方，在整个过程中，操作比b2b易懂;

2、流程相似。三者都有组织货源、发布信息、定订单处理、网上支付、物流配送、售后服务等流程;

3、从信任度而言，b2b中对企业要求很高，相对于其他两种而言，信任度最高。

从操作来看，b2b是三者中最难的，步骤很多。交易复杂。在学习c2c的过程中，我还了解到，c2c交易平台是一个为顾客提共良好地交易方式，因为c2c中为了保护买方的权益，维护交易平台的声誉，发布产品信息和店铺信息。

首先要通过流览店证，如陶宝卖家的个人身份证，商家身份证以及相应支付宝认证等方式进行认证，从而首先保障了商家的安全性;

其次，买家通过流览店铺表列或搜索店铺名称关键字搜查店铺信息。即方便又迅速，使买卖都能得到各自利益。

第三，在c2c中即可选择普通竞标的方式业也可选择定价购买的方式，根据自身情况来进行选择。无论是在b2b、b2c还是c2c中，其交易模式都是在网上银行付款的，这样给双方都给予了一定保障。使货款、钱都能准确及时到对方手中。

在12月13号这天我们又学习了网络营销，网络营销是以互联网为平台，结合新的方式方法和新的理念实施的一系列活动的过程。它包括品牌推广、网站推广、信息发布、销售促进、渠道拓宽、客户管理、市场调研等，它的出现使各职能之间紧密连接，相互促进，使各职能单独发挥作用要远远低于网络营销系统所发挥的作用。发挥系统的强大功能，给企业整体营销带来了最大的效用。我们还学了用photoshop制作卷边邮票，图象处理应用也非常广泛，它常应用于广告公司、相馆等。学好它是很有必要的。

网站推广的领域已应用于多个方面，网站上有各式各样的特色，能拥有一个属于自己特色的网站是我们每个人所奋斗的目标，优秀的网站同样也需要优秀的人才来修饰，去推广，就像人生一样，努力奋斗的过程就是追求、推广与修饰人生的过程，唯有奋斗才能成功。

最后说说我在公司的情况和在公司里我每天的工作内容：

1、管理公司后台网站，每天发布更新公司动态，产品内容，图片等，提高公司网站点击率。

2、在网上寻找潜在客户，联系买家。为销售人员提供市场信息。

3、期回访老客户，询问产品使用情况，落实解决客户的反馈意见。

4、接到客户单子要准备购销合同，并且对生产车间下达生产通知单。

5、协助经理督导追踪销售行为，完善销售计划的不足，提出整改方案和应对措

实习感想

工作不是很累,而且学到了很多东西,我突然觉得以前听别人说在大学里只是学思维的方法有那么点道理,其实在学校学的是用的上的,只是时间的问题,越到后来就越需要理论水平,只是当我们到了那个需要理论水平的时候已经把学校学的东西都还给了老师,又要重新拣起来!所以大家还是要边工作边巩固自己的专业知识啊!人所遇到的每一段经历都是弥足珍贵，就象即将远离我们的校园生活,很多人却没有很好的把握，若干年之后，同学聚会，方才发觉，此时原本占在同一起跑线上的我们，已然在人生的路上拉开了距离。

此次实习感受颇多，细心与耐心都是重要的一课，人的一生也是不断追求的过程，遇跌倒时也应在第一时间爬起来，再努力、再奔跑，就像风筝一样，永远都在努力奔跑、放飞，纵然线断失离，亦放手腾飞!

由于整个实习都围绕着阿里巴巴的诚信通服务运转，那我就介绍一下阿里巴巴的诚信通服务吧，x年3月10日阿里巴巴中文网站正式推出诚信通产品，主要用以解决网络贸易信用问题。它专为发展中企业量身定制，提供强大的服务，使成交机会提高7倍!诚信通服务包含以下强大的服务内容，使成交机会提高7倍!它包括：1.网上服务：独一无二的a&v认证，拥有诚信通企业商铺，独享大量买家信息，优先排序，方便查看和管理。留言反馈，买家询盘，第一时间即时了解。2.线下服务：展会，采购洽谈会，与国内外世界级大买家做生意。培训会，交流网上贸易技巧，分享成功经验;服务人员为您提供365×8小时专业咨询服务.　此外，阿里巴巴的诚信通服务还包括帮助企业推广网站，已使您的网站不会被淹没在互联网的汪洋之中。1、网上推广：可以在网上轻松发布/查看供求信息、产品图片、公司介绍，展示您的诚信记录。2、线下推广：阿里巴巴将通过展会推广、媒体宣传、采购洽谈会等众多线下推广手段对诚信通会员的企业网站进行强力推广!3、自行推广：诚信通企业网站拥有专用独立网址，您可以把网址印在自己的名片上、产品包装上……利用你的网站推广您的产品和企业!该网站为一级域名。

我就是通过操作该网络平台来实现信息的收发，再通过即时通讯软件阿里旺旺贸易通版来实现与顾客的即时通讯，帮助企业打点日常的顾客咨询事宜。这也与电子商务专业紧密的联系了一起，使我们的专业知识更好的发挥在现实工作当中。作为信息化的一种趋势，电子邮箱和网站留言也是通讯的一种不错的选择。

我的主要任务是操作阿里巴巴诚信通，主要步骤有：

1.直接登录阿里巴巴网站，在网站上点击我的商务中心，填写登录名和密码即可。

2.登录阿里旺旺贸易通，选择左边阿里帮帮，点击右上角的产品管理，即可直接进入阿里巴巴的我的商务中心。

3.商务中心为商家提供的发送信息和重复发送信息的服务，由于以前已经有部分商品上架。所以每天的主要是重复发送以前的信息，以来获取较靠前的信息排名。但是一天24小时之内一条信息仅可以重发一次，修改信息不能提高信息排名，且信息通过审核后才能上榜，每天仅可以修改一次。逐一点击产品后的重发按钮，便可以重发信息。

4.通过订阅产品信息或在阿里巴巴站内搜索引擎中搜取需要石油树脂产品的公司，还可在站内搜索引擎中搜取供应有关产品信息的一些贸易公司，都可以找到顾客。

5.点击客户，再输入验证码便可查看该公司的联系方式，需要注意的是必须是诚信通会员才能看到。阿里巴巴也会随机匹配一些客户给会员!

6.如果该公司的阿里旺旺诚信通的人头是彩色的，说明此时电脑或手机在线。如果您已经登录阿里旺旺的话就可以直接通过点击来实现即时通讯了。

7.如果网上洽谈的可以的话，再通过电话就可以商量具体事宜。关键的付款基本都不是是通买卖通来实现的，而是通过传统手段来实现的。

客户在贸易通上咨询的问题很多，首先的是商品的用途问题，有油漆厂、涂料厂、油墨厂等。首先问的是顾客能用什么样的树脂。比如油墨的用户，就有两种选择10号的软化点为120℃和深色120℃的两种，一般的时候顾客是知道自己的需要的。其次是价格问题。真正想购买产品的顾客首先是要考虑价格的，包括运费等其它费用。但是价格总是在不断的变动当中，半个月前碳五的价格是每吨8200元左右，但是现在已经随着石油的价格已经涨到9800元每吨了，可见报价总是滞后的。再次是能否寄样品。这个问题针对不同的顾客是不同的，有诚意的顾客就可以，但是诚意一般都是靠感觉的。另一个考虑的是该商品是否有积压，如果有就可以相应的放宽限度。

该厂由于是生产厂家，所以主要顾客还是贸易公司的中间经销商的。这是由市场决定的，因为很多顾客需求量是较小的，不适合公司直接联系的。公司的主要目标也是培养大量的经销商，这样不仅能够减轻自己的各方面压力，而且能够拥有稳定的货源，对于企业的发展是非常有力的。

但是传统企业在向现代化企业转型的同时，尤其是b2b行业在电子商务领域的发展还远没有像欧美国家那样发达。尤其是在交易的后期，国内的大量厂家在资金投放是通过传统的银行和企业信誉保证来实现的，而在国外除了商品的运输之外其它都已能通过网络来实现。可见国内的电子商务还有很长的一段路要走，还不成熟。

由于专业知识的一些限制和自身知识的匮乏，在日常的操作过程中暴露出许多的问题，最主要的是以下的两个问题：1.由于对阿里巴巴的了解一些，主要操作问题主要集中在阿里巴巴网站的信息排名上来。他的排名顺序是怎样的?有什么规则?2.对化工产品的了解，主要是对产品的生产生产过程及原理，对竞争对手以及整个行业的了解太少，产品的性能、用途和价格也不太了解。

于是，我针对问题查阅了一些资料，了解到了一些信息，对我帮助很大。1.诚信通网站会员信息排名问题：网站上信息的排序与发布的信息的标题中的产品名称(关键字)、以及搜索者搜索时使用的关键字、信息发布的时间以及和信息是否是一口价的可交易信息有关。目前商业信息的排名优先考虑标有价格、可以直接出价下单且支持支付宝的一口价信息以及标题中的产品名称，尤其是信息标题末尾的产品核心名称的信息。同时，在网上做生意，信息的价格排序与在网上与商友洽谈的活跃度，以及您的诚信通指数都可作为可选的排序条件。如果是诚信通会员，建您将之前的普通供应信息修改为一口价信息且支持使用支付宝，或者新发一条一口价信息，就有机会排列靠前，带来更多的成交机会。

诚信通会员可将以下在有效期内的证书和荣誉证明，发布到诚信通档案中，展示企业实力，获得信用积分。

**电商客服毕业实习报告2**

在对电子商务专业三年的学习中，我们学习了大量的相关专业知识，打下了电子商务专业理论的基础，对电子商务这门专业有了一个理性的认识，为了能够将理论应用于实际工作，使我们对电子商务的理性认识上升到更高层次的感性认识，同时了解当今企业对电子商务的应用和发展情况，提高自身动手实际操作能力，以增强自身的社会竞争力，为今后工作积累工作经验，我通过参加实习单位的招聘以及面试，成为了青岛x公司的一名实习员工，主要担任总经理助理工作。

实习单位简介：

青岛x公司位于青岛市城阳区棘洪滩金岭工业园内，西面毗邻秀丽的胶州湾，南面临近便利的青岛流亭国际机场及青岛港码头，占地面积300多亩，是以水产品、蔬菜制品、种植基地为一体的产、学、研为主的外向型国家中一档企业。

集团公司下设七个合资企业、四个水产加工厂、三个蔬菜种植基地、两个2万吨冷库，年加工各种产品5万吨。现拥有固定资产1。5亿元，员工5000人，20x年实现销售收入6。5亿元，出口创汇7800万美元。集团公司连年被国家农业部和对外贸易部评为“全国乡镇出口创汇先进企业”和“全国外商投资双优企业”荣誉称号，先后荣获“全国创重点企业”、“青岛市文明单位”和“青岛市诚信守法乡镇企业”等荣誉称号。多年来，公司在社会各界和政府的大力支持和农业产业化政策的扶持下，依靠优质的产品和良好的声誉，积极开拓国际市场。公司的水产品(马哈鱼、狭鳕、真鳕、鳗鱼、红鱼等多个品种)，年加工鱼类、贝类6万余吨，出口产品3。5万吨。分别销往美国、加拿大、东南亚、欧盟等十几个国家和地区，(出口注册代号：Q60、Q128)其中出口北美市场约占55%，欧盟约占40%。公司建立了科学的生产管理体系及严格的质量保证体系，采用HACCP和SSOP管理方式进行生产。同时，公司在立足水产品深加工的基础上，继续开发农副产品深加工项目——蔬菜制品泡菜被国家列为“星火计划项目”，速冻蔬菜、真空冻干蔬菜、保鲜蔬菜、果蔬汁产品分别销往日本、韩国、东南亚等国和地区。为了掌握国际市场动态和信息，集团公司还分别在美国和加拿大设有分公司和办事处，为今后国际市场的进一步开发奠定了基础。

该企业是青岛市的以食品出口储存加工为主要业务的大型集团企业，同时该企业在电子商务的应用情况和现代化物流的规模都是比较可观的，是一个现代化企业，因此，我在此企业参加实习工作，可以使自己以前学习的专业知识在实际中得到应用，也使自己能够得到更多的工作经验。因此，在接受在该公司参加实习时，我便决心要辛勤严谨工作，认真完成各项工作任务，在工作中自习观察，组织协调各部门，与周围环境融合使自身工作经验得到提高，使自己学习的理论知识在实际工作中得到应用。

实习时间：

我的实习工作从20x年2月28日进行到20x年4月22日，在开始的一个星期，公司对我进行了相关的职业培训，主要是对员工以及工作环境以及公司规定的介绍，作为一名总经理助理，我的主要工作是辅助总经理的工作，具体方面包括文件发送，电话记录，指令下达，传真以及信件收发等。由于这项工作便于对企业整体运作模式的观察，因此担任此项实习工作更能够将学过的专业知识与实际相对比。

在开始的工作中，由于对人员和工作环境还不太熟悉，因此工作效率比较低，也出现了一些错误，比如发错报价单、文件指令下达效率低等，但是经过后来的弥补，没有造成经济损失，同时总结经验教训并且努力在与员工沟通和协调方面下功夫，了解人员关系，适应企业环境，渐渐比较熟悉的掌握了业务技能，后面的类似工作便能应付得比较得心应手。

工作任务：

由于业务方面的熟练，企业领导对我提高了信任程度，并且交给了我一些较为复杂的工作，我的实习期间正处于食品加工出口的旺季，物流运输仓储等方面工作较为繁忙，因此企业领导分配我在做好一些总经理助理工作的同时完成一些仓储相关的工作。该企业拥有多个大型仓库，以低温仓库为主，仓库配备堆高车，铲车等仓储车辆以及各种吨位的载重卡车保温车冷藏车多辆，并且有集装箱堆积地以及集装箱龙门吊等专业的物流标准设施，在这里我主要辅助管理一个低温冷冻仓库，工作任务如下：

监督员工进行低温仓库的高层/堆垛货架储存。

存货即时控制。利用货卡登记制度，随时了解库存商品的数量。确保商品质量，随时检查，及时上报、调整出现的质量问题。定时观察库房条件，确保库房内温湿度不超标。

参加库存货物的加工整理。为客户提供完善的分拣、换包装等加工服务。

订单处理。对订单处理要求做到及时、准确、高效，并承诺：单据收到15分钟内，指派操作人员到达现场，进行收发货。

退货处理。全力协助客户进行退货收货作业，并且填写收货单和进仓单，并及时反馈客户，以便客户尽快对退货做出处理决定。退货收货时，对于原封箱之产品如无可恶特别指令，即可作为商品入库处理。非原封箱退货按客户指令要求，做到清点、分类、整理后方能入库。

通过从事这项工作，我了解了现代企业仓储的基本操作模式，同时，我将现实中的物流模式和课本上的电子商务的物流模式做了对比，了解了实际操作和理论知识之间的不同，深入了解了物流仓储的现状。在这项工作中，由于人员数量较多，而且大多数员工为临时工，技术知识和文化水平都比较低，因此一定的领导和组织协调能力是十分重要的，因此，我在这方面加强了锻炼，加强工作中的监督作用，提高员工的工作效率，在员工人手不够的情况下亲自下冷库，驾驶堆高机完成货物堆放工作，发扬特别能吃苦特别能战斗的精神，完成一些体力劳动，虽然这些体力劳动技术含量不高，但是在进行这些工作的过程中，我了解了仓储工作在实际操作过程中的一些技能，比如：我学习到了塑料周转箱以及纸质周转箱的不同堆放方式，塑料周转箱可以采用上下对齐的方式利用周转箱的自身结构设计保持货物堆的整齐和均匀受力，然后将物堆放至托盘，用堆高机按照标准堆高数量储存;纸质周转箱由于耐压程度较低，需要其呈“五花”摆放，然后堆高。搬运工的分组工作方法：根据人员的体力情况和技能情况分配，身材较矮的人在集装箱内卸下货物，由对仓库结构熟悉的人搬运至仓库。这些细节方面的小技能虽然与专业方面的知识不是十分相干，但是这些细节提高了我对工作的了解，确保在业务较多的这个时期增加企业效益。

**电商客服毕业实习报告3**

根据武汉大学信息管理学院对本科毕业生实习的要求和安排，我们x级电子商务专业的26名同学于x年9月至x年4月这段时间内分别进行了各自的毕业实习。

一、实习目的

1.将本科阶段所学习的专业知识运用于实际社会工作中，并在实践中检验与巩固理论知识，学习和增强动手能力;

2.体验和熟悉电子商务在各个行业中的应用，接触实际商务运作过程，提高运用各种营销手段的能力，事件项目管理方面的理论，了解电子商务法律法规，熟练使用计算机和信息系统服务于现代商务活动;

3.培养良好的职业道德、强烈的责任感、团队协作精神;

4.了解熟悉社会，进一步培养人际交往和沟通能力，提高应变能力。

二、实习项目及内容

根据系里安排和我们专业同学的实习意向，由各位同学自行联系实习单位和实习地点。而最后26位同学选择了各自不同的实习单位，行业遍及it行业、电信、金融、法律、工程、贸易等，实习单位种类多种多样，既有政府机关、大型国有企业，也有跨国企业和中小型私营企业。

由于本专业属于复合型专业，学科知识所涵盖的领域包括管理学、商学、信息技术等方面，所以在具体工作中，多数同学从事了文秘、行政管理、市场营销等工作，还有少数同学在多媒体技术应用、项目管理等。

三、实习收获与成果

根据本班同学在实习后相互的交流，以及实习结束后填写的实习登记表和实习报告，可以总结出以下几点：

1.实习期间所有同学在实习单位表现优异，体现了较强的专业素养和学习能力，虚心好学，服从安排，表现出良好的团队合作意识，普遍受到实习单位的肯定和表扬。

2.作为武汉大学的毕业生，展现了良好的精神风貌和优秀的个人综合素质，为学校学员赢得了良好的社会声誉。

3.实习的经历对于同学们是宝贵的锻炼机会，学习到许多在课堂中无法学到的东西。能够切身去感受，进一步了解行业的一些具体操作和工作方式，适应社会的压力和竞争，提高沟通交流能力。

4.实习过程中也暴露出同学们身上存在的问题，如一些专业知识的掌握不够扎实，同时理论和实践脱节，导致动手能力不足。考虑问题欠周全，随机应变能力还有待提高等。

最后，我们需要感谢那些在实习期间提供给我们宝贵机会的用人单位，感谢给予我们指导和帮助的班级导师和带实习老师。没有他们精心的安排和极大的付出，同学们就不可能顺利地完成毕业实习任务。我们10级电子商务专业全体同学一定会今后更加努力学习和工作来报答这些给予我们帮助的人!

**电商客服毕业实习报告4**

实习目的：提高个人素养，将课堂知识与现实工作进行结合，达到理论与实践相结合目的，为即将进入社会做好准备和进行必要的热身及适应。实习电子商务是一个具有较大潜力发展空间的平台，自诞生以来，为人类创造了许多无穷的财富与奇迹。学院为了让我们学到更多地电子商物知识，让我们更好地掌握电脑基本知识，使之将来更好地拥有较强的专业知识技能去面临社会，学院于12月9日至16日期间，安排我们在综合实训楼进行了一周实习。在12月9日这天我们开始第一天实习，学习了b2b的网上交易模式，徐老师教会了我们很多东西，通过这次实习，使我更加了解并熟悉了b2b、b2c的流程使我收获颇多。

而对b2b的认识如下：电子商物b2b是企业与企业之间，通过互联网或专用网方式进行的商物活动。这里企业常包括制造、流通和服务企业，因此，b2b电子商物的形成又可以划分为两种类型：即特定企业的电子商物、非特定企业电子商物。特定企业电子商物是指过去一直有交易关系的或者在进行一定交易后要继续进行交易的企业。为了相同的经济利益，而利用信息网络来设计，开发市场及库存管理。传统企业在营销链上，通过现代计算机网络手段来进行的商物活动即属于此类。非特定企业间的电子商务是指在开放的网络中对每笔交易寻找最佳伙伴，并与伙伴进行全部的交易行为。其最大的特点是：交易双方不以永久、持续交易为前提。

b2b是一个广大的网战站平台，为众多企业提供了高效率、高利润的服务，电子商物具有使买卖双方信息交流低廉、快捷，降低企业间交易成本，减少企业的库存，缩短企业生产周期，24小时/天无间断运作，增加了商机等众多优点。

实习过程

(1)组织货源;包括实物、数，虚拟产品和无形服务。

(2)订单处理;企业对企业的模式要对订单的反应，及时准确、专业、避免回订单处理不当的风险。

(3)网上支付;

(4)物流配送;就是企业能保证货物及时，准确的到达对方手中

(5)售后服务;b2b企业的售后服务要求很高，很专业，是整个服务的一个环节，这些流程对于企业之间来讲任何一个环节都至关重要。

实习总结

对于b2b、c2c、b2c这三者之间即有很多联系也有很多区别，大致比较如下：

1、双方角色不同。在实习的第二天里，实习过程中各自角色不同，b2c中的c则是扮演顾客买的角色，而b则是企业卖方，在整个过程中，操作比b2b易懂;

2、流程相似。三者都有组织货源、发布信息、定订单处理、网上支付、物流配送、售后服务等流程;

3、从信任度而言，b2b中对企业要求很高，相对于其他两种而言，信任度最高。

从操作来看，b2b是三者中最难的，步骤很多。交易复杂。在学习c2c的过程中，我还了解到，c2c交易平台是一个为顾客提共良好地交易方式，因为c2c中为了保护买方的权益，维护交易平台的声誉，发布产品信息和店铺信息。

首先要通过流览店证，如陶宝卖家的个人身份证，商家身份证以及相应支付宝认证等方式进行认证，从而首先保障了商家的安全性;

其次，买家通过流览店铺表列或搜索店铺名称关键搜查店铺信息。即方便又迅速，使买卖都能得到各自利益。

第三，在c2c中即可选择普通竞标的方式业也可选择定价购买的方式，根据自身情况来进行选择。无论是在b2b、b2c还是c2c中，其交易模式都是在网上银行付款的，这样给双方都给予了一定保障。使货款、钱都能准确及时到对方手中。

在12月13号这天我们又学习了网络营销，网络营销是以互联网为平台，结合新的方式方法和新的理念实施的一系列活动的过程。它包括品牌推广、网站推广、信息发布、销售促进、渠道拓宽、客户管理、市场调研等，它的出现使各职能之间紧密连接，相互促进，使各职能单独发挥作用要远远低于网络营销系统所发挥的作用。发挥系统的强大功能，给企业整体营销带来了最大的效用。我们还学了用photoshop制作卷边邮票，图象处理应用也非常广泛，它常应用于广告公司、相馆等。学好它是很有必要的。

网站推广的领域已应用于多个方面，网站上有各式各样的特色，能拥有一个属于自己特色的网站是我们每个人所奋斗的目标，优秀的网站同样也需要优秀的人才来修饰，去推广，就像人生一样，努力奋斗的过程就是追求、推广与修饰人生的过程，唯有奋斗才能成功。

最后说说我在公司的情况和在公司里我每天的工作内容：

1、管理公司后台网站，每天发布更新公司动态，产品内容，图片等，提高公司网站点击率。

2、在网上寻找潜在客户，联系买家。为销售人员提供市场信息。

3、期回访老客户，询问产品使用情况，落实解决客户的反馈意见。

4、接到客户单子要准备购销合同，并且对生产车间下达生产通知单。

5、协助经理督导追踪销售行为，完善销售计划的不足，提出整改方案和应对措

实习感想

工作不是很累,而且学到了很多东西,我突然觉得以前听别人说在大学里只是学思维的方法有那么点道理,其实在学校学的是用的上的,只是时间的问题,越到后来就越需要理论水平,只是当我们到了那个需要理论水平的时候已经把学校学的东西都还给了老师,又要重新拣起来!所以大家还是要边工作边巩固自己的专业知识啊!人所遇到的每一段经历都是弥足珍贵，就象即将远离我们的校园生活,很多人却没有很好的把握，若干年之后，同学聚会，方才发觉，此时原本占在同一起跑线上的我们，已然在人生的路上拉开了距离。

此次实习感受颇多，细心与耐心都是重要的一课，人的一生也是不断追求的过程，遇跌倒时也应在第一时间爬起来，再努力、再奔跑，就像风筝一样，永远都在努力奔跑、放飞，纵然线断失离，亦放手腾飞!

由于整个实习都围绕着阿里巴巴的诚信通服务运转，那我就介绍一下阿里巴巴的诚信通服务吧，x年3月10日阿里巴巴中文网站正式推出诚信通产品，主要用以解决网络贸易信用问题。它专为发展中企业量身定制，提供强大的服务，使成交机会提高7倍!诚信通服务包含以下强大的服务内容，使成交机会提高7倍!它包括：1.网上服务：独一无二的a&v认证，拥有诚信通企业商铺，独享大量买家信息，优先排序，方便查看和管理。留言反馈，买家询盘，第一时间即时了解。2.线下服务：展会，采购洽谈会，与国内外世界级大买家做生意。培训会，交流网上贸易技巧，分享成功经验;服务人员为您提供365×8小时专业咨询服务.

此外，阿里巴巴的诚信通服务还包括帮助企业推广网站，已使您的网站不会被淹没在互联网的汪洋之中。1、网上推广：可以在网上轻松发布/查看供求信息、产品图片、公司介绍，展示您的诚信记录。2、线下推广：阿里巴巴将通过展会推广、媒体宣传、采购洽谈会等众多线下推广手段对诚信通会员的企业网站进行强力推广!3、自行推广：诚信通企业网站拥有专用独立网址，您可以把网址印在自己的名片上、产品包装上……利用你的网站推广您的产品和企业!该网站为一级域名。

我就是通过操作该网络平台来实现信息的收发，再通过即时通讯软件阿里旺旺贸易通版来实现与顾客的即时通讯，帮助企业打点日常的顾客咨询事宜。这也与电子商务专业紧密的联系了一起，使我们的专业知识更好的发挥在现实工作当中。作为信息化的一种趋势，电子邮箱和网站留言也是通讯的一种不错的选择。

我的主要任务是操作阿里巴巴诚信通，主要步骤有：

1.直接登录阿里巴巴网站，在网站上点击我的商务中心，填写登录名和密码即可。

2.登录阿里旺旺贸易通，选择左边阿里帮帮，点击右上角的产品管理，即可直接进入阿里巴巴的我的商务中心。

3.商务中心为商家提供的发送信息和重复发送信息的服务，由于以前已经有部分商品上架。所以每天的主要是重复发送以前的信息，以来获取较靠前的信息排名。但是一天24小时之内一条信息仅可以重发一次，修改信息不能提高信息排名，且信息通过审核后才能上榜，每天仅可以修改一次。逐一点击产品后的重发按钮，便可以重发信息。

4.通过订阅产品信息或在阿里巴巴站内搜索引擎中搜取需要石油树脂产品的公司，还可在站内搜索引擎中搜取供应有关产品信息的一些贸易公司，都可以找到顾客。

5.点击客户，再输入验证码便可查看该公司的联系方式，需要注意的是必须是诚信通会员才能看到。阿里巴巴也会随机匹配一些客户给会员!

6.如果该公司的阿里旺旺诚信通的人头是彩色的，说明此时电脑或手机在线。如果您已经登录阿里旺旺的话就可以直接通过点击来实现即时通讯了。

7.如果网上洽谈的可以的话，再通过电话就可以商量具体事宜。关键的付款基本都不是是通买卖通来实现的，而是通过传统手段来实现的。

客户在贸易通上咨询的问题很多，首先的是商品的用途问题，有油漆厂、涂料厂、油墨厂等。首先问的是顾客能用什么样的树脂。比如油墨的用户，就有两种选择10号的软化点为120℃和深色120℃的两种，一般的时候顾客是知道自己的需要的。其次是价格问题。真正想购买产品的顾客首先是要考虑价格的，包括运费等其它费用。但是价格总是在不断的变动当中，半个月前碳五的价格是每吨8200元左右，但是现在已经随着石油的价格已经涨到9800元每吨了，可见报价总是滞后的。再次是能否寄样品。这个问题针对不同的顾客是不同的，有诚意的顾客就可以，但是诚意一般都是靠感觉的。另一个考虑的是该商品是否有积压，如果有就可以相应的放宽限度。

该厂由于是生产厂家，所以主要顾客还是贸易公司的中间经销商的。这是由市场决定的，因为很多顾客需求量是较小的，不适合公司直接联系的。公司的主要目标也是培养大量的经销商，这样不仅能够减轻自己的各方面压力，而且能够拥有稳定的货源，对于企业的发展是非常有力的。

但是传统企业在向现代化企业转型的同时，尤其是b2b行业在电子商务领域的发展还远没有像欧美国家那样发达。尤其是在交易的后期，国内的大量厂家在资金投放是通过传统的银行和企业信誉保证来实现的，而在国外除了商品的运输之外其它都已能通过网络来实现。可见国内的电子商务还有很长的一段路要走，还不成熟。

由于专业知识的一些限制和自身知识的匮乏，在日常的操作过程中暴露出许多的问题，最主要的是以下的两个问题：1.由于对阿里巴巴的了解一些，主要操作问题主要集中在阿里巴巴网站的信息排名上来。他的排名顺序是怎样的?有什么规则?2.对化工产品的了解，主要是对产品的生产生产过程及原理，对竞争对手以及整个行业的了解太少，产品的性能、用途和价格也不太了解。

于是，我针对问题查阅了一些资料，了解到了一些信息，对我帮助很大。1.诚信通网站会员信息排名问题：网站上信息的排序与发布的信息的标题中的产品名称(关键)、以及搜索者搜索时使用的关键、信息发布的时间以及和信息是否是一口价的可交易信息有关。目前商业信息的排名优先考虑标有价格、可以直接出价下单且支持支付宝的一口价信息以及标题中的产品名称，尤其是信息标题末尾的产品核心名称的信息。同时，在网上做生意，信息的价格排序与在网上与商友洽谈的活跃度，以及您的诚信通指数都可作为可选的排序条件。如果是诚信通会员，建您将之前的普通供应信息修改为一口价信息且支持使用支付宝，或者新发一条一口价信息，就有机会排列靠前，带来更多的成交机会。

诚信通会员可将以下在有效期内的证书和荣誉证明，发布到诚信通档案中，展示企业实力，获得信用积分，

**电商客服毕业实习报告5**

此次电商培训会是由与清徐县政府合作的电商\"乐村淘\"驻清徐负责人对清徐乡村参与\"乐村淘\"进村进行培训，并且邀请了阳城、榆社等\"乐村淘\"电商当地负责人与清徐县的参与\"乐村淘\"电商的成员进行经验交流。我感觉理念比较新，操作模式也可行。目前马云的\"淘宝\"，刘强东的\"京东\"等电商正纷纷向农村进发，中国广大的农村地区正是一片需要电商开拓的x地，蕴藏着巨大的商机，这也正是x总理提出\"村村有物流，村村通电商的重要原因之一。

环顾目前全球经济除美国外都处于不景气时期，我国外贸出口连月下滑，本月公布的前三季度GDP数据破7都说明了这一点。目前拉动我国经济发展的三驾马车中，有两驾将近熄火，一驾就是外贸出口，一驾是投资，20x年为应对亚洲金融危机投资4万亿产生的产能过剩，只剩下的一辆马车就是拉动内需还可以大有作为，需要加油!加油!再加油!而这辆马车的传动系统就是电商，电商可以极大的带动提升消费升级。

作为能源重化工基地的山西，其实除了煤炭我们还有许多的资源优势可以挖掘，比如：旅游资源，人说地下文物看陕西，地上文物看山西，我们山西的旅游资源就可以深挖细研;又比如：土特产资源，平遥的牛肉，太谷的饼，清徐的葡萄甜盈盈(清徐的陈醋也酸淋淋)再比如……我们太需要一条渠道把清徐的产品、山西的好东西推出去到更为广阔的市场上去了，电商为我们提供了这样的机会，我们应该抓住。

有了机会更为关键的是人。因为一切的物都是由人来支配的，所以培养人更为重要，更为迫切。从昨天的培训情况来看，参加电商培训的人对电商的意识还是远远不够的，还需要进一步加大力度。

广阔的农村是大有作为的。中国的希望也在农村，我们山西搭不上东南沿海开放开发、搭不上西部大开发、搭不上振兴东北振兴，也搭不上一带一路……好多好多，可我们这一次应该搭上电商进村这辆快车，重塑我山西晋商辉煌。目前不断下滑的山西太需要这样一次人心的振奋了。

请拿出我山西晋商先辈如乔致庸、雷履泰等人的开拓精神和开拓意识来吧!请拿出我山西人民当年走西口的勇气来吧!

电商，走起!清徐，走起!山西!雄起!

刚刚看到孟老师文章中提到：清徐职教中心被县政府列入电商培训中心，实训楼正在紧张的施工装修之中。俺心里非常的高兴，盼望学校的电商培训和运用能尽快的投入使用，为清徐电商的发展，为清徐经济的发展提供更好的平台，更多的服务，为社会和清徐更多的家庭培养更多的人才，也盼望清徐职教中心能借此机会得到更好更快的发展。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn