# 2024年电子商务实训总结报告(汇总10篇)

来源：网络 作者：落花成痕 更新时间：2024-07-24

*报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，那么，报告到底怎么写才合适呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。电子商务实训总结报告篇一实习目的：提高个人素养，将课堂知识与现实工...*

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，那么，报告到底怎么写才合适呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

**电子商务实训总结报告篇一**

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。

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：

2、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。

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!

**电子商务实训总结报告篇二**

截止20xx年6月，我国网购用户为8788万，同比增加2459万人，年增幅达38.9%。

20xx年上半年，全国网络购物消费金额总计为1195.2亿元。

网民在c2c和b2c购物网站花费金额分别为1063.7亿和131.5亿，半年在c2c购物网站上的购物支出占网购总金额的89%。

预计全年网购总金额将达到2500亿元左右。

通过数据我们可以看出b2c购物网站空间非常大，所以，对于习惯了传统销售模式的企业来说，对网络购物和电子商务的熟视无睹，就是对企业前途的不负责任。

那么企业在开展电子商务项目开始之前，需要做那些准备呢?

第一:先考虑清楚电子商务经营的商业模式。

是打算靠自身产品供应端的优势赚钱?还是依托自身已有的营销团队，依靠营销端赚钱?或者是建立完善的网络分销渠道，依靠强大的网络分销渠道赚钱?还是靠市场分析，采用区域差异化赚钱?这是企业在开展电子商务项目时所必须考虑的问题，是整个项目开展的基础和战略方向。

第二:定位好自身的目标市场。

是做平台，展示企业所有的产品，面向所有的大众目标用户?还是垂直靠差异化针对某一特定群体做细分市场?并不是所有的产品都适合转移到线上销售，并不是所有的潜在用户都会选择网上购买。

所以我们必须分析谁在购买我们的产品?会选择如何买?建电子商务平台就是为了通过互联网推广品牌，增加渠道销售产品，而使企业新增盈利点，而绝对不是替代现有的传统渠道，所以不能让电子商务平台成为鸡肋，更不能是额外负担。

第三:网站建设如何解决，电子商务平台如何构架?

企业可以选择三个途径开展电子商务:1、借助淘宝、拍拍等平台式购物网站开店。

现在已经相当多的企业在采用方法，借助平台式购物网站开拓自己的电子商务能给企业带来几个好处:一是不需要花费太多资金建设和维护网站;二是可以借助平台式购物网站本身的人气，节约大笔广告宣传费用;三是即便卖不出去什么产品，也能达到宣传新产品以及各类活动信息，对传统渠道也有帮助。

2、独立电子商务平台。

企业可以采用自己组建团队开发电子平台，或采用外包的形式，还有就是购买成熟的购物网站系统。

每个解决方法都有优缺点，考虑到持续并掌控发展，平台经常做活动，经常改进用户体验等等，在有资金支持下，还是自己组建开发设计技术团队。

自建电子商务平台需要一定的资金投入，需要专业的人才，需要有独特的网络营销策略，需要完善的运营体系。

3、网络分销模式。

分销型电子商务平台与其他平台不同的是，主要发展网络经销商，寻找那些经验丰富，有自己管理团队的网络商家合作，如淘宝网里的店长等。

这需要平台有统一的销售价格、利润分成，不同级别的经销商有不同返利规则等。

至于电子商务平台构架，或采用导购型电子商务平台?搜索型电子商务平台?分销型电子商务平台?就需要根据经营模式和自身的目标用户定位来进行规划了。

第四:组建完善营销团队构架。

首先寻找一位有丰富实战经验的coo运营总监。

其次包括策划、设计、网络推广、媒介等都需要有专职人员。

电子商务项目开始，大家压力都很大，市场竞争也非常的激烈，企业管理者需要制定明确合理的团队激励机制，以保证团队的稳定和健康发展。

第五:采用什么样的推广方式。

现在我们经常能够在网易，新浪，雅虎，搜狐等门户网站上看到像凡客诚品，千寻，梦芭莎，名鞋库的广告。

他们都把许多心思花在了互联网营销上，大部分的营销都是通过网络完成的，通过“分成模式”或“点击付费”和网站合作，宣传费用按效果来计算，也就是说只有产生了订单，购物网才会付钱给相关的合作平台。

如果你担心花费太高，那么你可以通过广告联盟平台，将你的广告投放到千千万万的网站上。

通过网络营销可以取得了低成本、高产出的营销效果。

当然这也取决于你的产品和你面向的客户群。

第六:完善的客服体系、物流体系和售后体系。

如果前面的那些工作，客户都是能看的到的，那么最后罗列的这三点，都是客户看不到，但对企业来说却是非常重要的一环。

网络购物是零售模式，需要处理大量的单客户在线和电话咨询，需要处理大量的单件货物的配送。

这对电子商务平台的信息流，物流，资金流提出了严格的要求，只有不断的提高服务质量，提升用户购物体验，才会提高网购用户的黏性和重复购买率。

这其中的细节就太多太多了，这段时间一直在6351乐商论坛看帖学习，与一些志同道合的朋友交流，我也只是将自己最近一段时间看的学的做下总结吧，有太多不足之处，还请大家多多指正，还希望能有实践机会。

我是[kindee]，欢迎一起交流，谢谢!

**电子商务实训总结报告篇三**

实习时间：20\_\_年x月x日——20\_\_年x月x日

实习单位：\_\_有限公司

\_\_有限公司始创于1998年，是以品牌管理咨询、企业文化咨询为主的综合性文化传媒机构，服务内容涵盖品牌形象推广、企业文化咨询、媒介整合、公关促销活动、平面与影视广告创作、产品包装设计制作、展示与环境艺术设计制作、网站建设等。公司地处重庆江北cbd中心，拥有近700平米的办公场所。

秉承“用心生产智慧”的理念，红石曾多次在全国专业大赛上获奖，一次又一次为客户创造了骄人的业绩。公司现已形成含品牌管理中心、企业文化咨询中心和电子商务中心在内的70多人的架构，并拥有以百脑汇威客网为平台的庞大的人才资源库，可为各行业客户提供强大的智力服务。目前服务客户已遍布全国32个省、直辖市、自治区和香港、澳门特别行政区。

二、实习目的

本次实习是学习了三年多的电子商务专业后进行的一次全面的实践性练习。其目的在于加深对电子商务基础理论和基本知识的理解，将课堂知识与现实工作进行结合，达到理论与实践相结合的目的，想通过亲身体验社会实践让自己更进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性，更重要的是检验一下自己所学的东西能否被社会所用，找出自己的不足之处，以便更好的取长补短，提高个人素养，为即将进入社会做好准备和进行必要的热身及适应。

三、实习内容

对于一个大学生而言，敢于接受挑战是一种基本的素质。虽寒风凛冽，冰天雪地，我毅然踏上了社会实践的道路。20\_年x月x号，我带着忐忑与兴奋来到了\_\_有限公司，一进公司大门，公司的整齐干净让我非常喜欢，让我对未来的工作产生了好奇与憧憬。我带着行李走进人资处，人资处的两位老师热情的接待了我，填表格、报到、安排住宿，参观公司。这里的热情让我没有一点陌生感，刚来时的忐忑也随之烟消云散。

从x月x号到x月x号，公司对我们几个新来的实习生进行了半个多月的培训，第一周让我们了解公司的大概情况，公司的文化理念、经营理念、管理理念、人才理念、工作作风等等。第二周就对我们进行了专业培训，经过多重考核，我顺利上岗，在网络部担任网络策划推广。

一培训完，我立即投入到了工作中，即参与公司的网络策划推广工作中。李总说网站存在一些问题，需要我去解决，于是我在各大网站上去搜索、对比，参考别的网站的优势，看自己的不足。然后拿出一个解决方案。去找李总谈了一个下午，最终敲定了解决方案。我也从李总的谈话中体会到了，凡事不能急于求成，要把问题的来龙去脉理清楚之后，再找准时机行动，把握时机非常重要，不能提前也不能延后，要刚刚好才能做好事情。

紧接着，我被安排做公司的品牌宣传册文字部分，得知领导的意图主要是展示公司的业务范围和竞争优势，力求精简与吸引人，我们就开始工作，花了两天的时间，把公司的宣传册做出来了。

然后手头还剩下老总交代的一份大工作，就是网站的改版方案。网站改版已经做了很久了，但是直到现在还没有完成，而营销方案的最终敲定还需要我的配合，所以我要在最短的时间内熟悉网站改版的营销方案，以便提出比较合适的营销方案。我召集网络推广部的几位同事一起讨论，给他们解释我对于网站改版的一些方案，请他们在改版的时候作为参考，可是不幸的是，我提的方案基本全被否定了，因为他们说我的方案有的在之前老方案中已经有所体现，有的则欠缺考虑，这让我感觉非常失败。下班以后，我就不断的反思，我到底失败在哪里了?思来想去，还是觉得自己太浮躁，太急于求成，这就是我们刚入社会学生的通病，总是想尽快的做成成绩，才会造成考虑不周的情况。第二天，我又仔细看了一遍了方案，这次我先了解了情况，然后在开会讨论的时候虚心听取大家的意见，而不是自己天马行空的去想，最后总结出了属于大家的改版方案，这次总结出的方案得到了老板的肯定，我心里面非常的开心。

接下来，我就开始了公司网站维护工作。网站维护是我比较擅长的一项技能，虽然电子商务专业开设的关于网站方面的课程比较少，但由于我对网站比较感兴趣，所有看了不少关于网站设计方面的专业书籍，并且大三、大四时曾在老师的指导下自己做过一个小的网站，学过一些ftp软件的简单维护工作，因此对网站维护已有了一定的功底了。但在具体的网站维护时我遇到的难题还是不少，因为公司的正式网站与自己的网站无论在性质还是在内容上都是有比较大的差异的。幸运的是我在x总监的指导下，凭借我对网站维护的浓厚兴趣和已具备的功底，很快地战胜了一个个难题。

经过了这些工作我已做到x总监所说的“很好地掌握到理论知识与实际情况、实践工作之间的差距，更好地将理论知识和实际情况、实践工作紧密结合”了，基本上适应和达到了职场的各项条件和要求，基本完成了由学生到职场职业人的转型。

完成这些工作之后接踵而来的任务就是参与关于该公司的其他宣传工作。这些工作都进行得很顺利，我已经能够得心应手地圆满完成任务了。

经过了这为期近一个多月的实习，我做到了将本专业所学的电子商务概论等专业知识和技能投入到具体实践工作中，增加了生活阅历，增长了见闻见识，获得了比较丰富的实际工作经验和如何处理好职场人际关系等职场的其它方面的技巧、能力、素质与经验，全方位地锻炼与提升了工作能力、学习能力、工作经验、专业知识和专业技能等各方面能力及素质，尤其很好地学习、掌握了企划方面的实践知识和技能，并且我对企划方面的工作产生了更加浓厚的兴趣。

四、实习总结

近两个月的实习，使我真正体会到工作的乐趣。在这不到两个月的时间里，我帮忙接电 话，复印资料，整理文件，参加各种会议组织和实施等，无不感受着工作的氛围。在大学，只有学习的氛围，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了取得成就感和获得更多的报酬而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自已的能力。记得老师曾经说过大学是一个小社会，但我总觉得校园里总少不了那份纯真，那份真诚，还始终保持着学生的身份。而走进工作单位，接触各种各样的同事、上司等等，关系复杂，但我得去面对我从未面对过的一切。在这次实践中，我感受很深的是，公司的理论学习很多，几乎是面面俱到;而在实际工作中，可能会遇到书本上没学到的，又可能是书本上的知识一点都用不上的情况。但也要感谢老师孜孜不倦地教导，我比一部分人具有更高的起点，有了更多的知识层面去应付各种工作上的问题。

回想这次实习，我学到了很多，从我接触的每个人身上学到了很多社会经验，自己的能力也得到了提高，而这些在公司里是学不到的。千里之行，始于足下。这对我以后走向社会起到了一个桥梁作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，对将来走上工作岗位也有很大帮助，同时也让我明白了许多做人道理，向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位的各项规章制度，与人文明友好交往等一些做人处世的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻，好的习惯也要在实际生活中不断培养。这近两个月所学到的经验和知识大多来自领导和同事的教导，这将是我一生的财富。

这次实习也让我深刻了解到，在工作中和同事保持良好的关系是很重要的，做事首先要学做人，要明白做人的道理，如何与人相处，是现代社会做人的一个最基本的问题，对于自己在校大学生，面临踏入社会的人来说，需要学习的东西还很多，他们就是的老师，正所谓“三人行，必有我师。”我的这次实习，使我真正从课本走到现实中，从抽象的理论回到了多彩的实际生活，是一次成功的社会实践。

**电子商务实训总结报告篇四**

我有幸到淘宝网合作企业\_\_通信(集团)有限公司实习，在8个月的学习、实习中，学习了包括淘宝规则、交易流程、规则、电话服务、邮件服务等在内的淘宝业务知识。在这8个月里，我学到很多、收获很多、感慨很多。这里，把我对\_\_公司文化的理解、在\_\_学习和工作的感受、以及实习的收获做一个简单总结。

跟以往一样，对大多数的学生来说，20\_\_年暑假仍然是一个酷热难熬的长假。但对我来说，这是一个不一般的暑假。这个暑假，我们开始了大学生涯中重要的一课校外实习。

20\_\_年7月15日，我们结束期末考试才刚两天，在大多数同学们还来不及高呼暑假快乐时，我们又踏上一个新的征程。根据学院教学改革的安排，我们剩余的学习时间将在实习单位度过，并以顶岗实习的形式完成剩余的教学任务。就这样，我们，45位同学带着满怀希望、激动、好奇的心情来到\_\_集团，开始了我们的实习生涯。

在整个实习阶段，我们学习了包括淘宝规则、交易流程、规则、电话服务、邮件服务等在内的淘宝业务知识。20\_\_年8月28日，我们结束了40天的培训和考核，走上了工作岗位，以淘宝语音客服的身份开始了我们的实习工作。在\_\_学到的淘宝业务知识以及6个半月的实习工作中所获得的收获，让我对服务、淘宝网、乃至中国电子商务都有一个全新的认识，更让我迅速成长起来。在实习的8个月里，我们有酸有甜，有苦有乐，每一位同学都为着目标而奋斗;我们每一位同学都有了很大进步，相比在校时我们，我们已经经历一个很明显的成长过程：8个月，240个日夜，每一天、每一时、每一分、每一秒，都是我们成长的见证。

初到\_\_公司

早在7月7日，学院就已经安排我们到\_\_集团参观。在那一天里，我们简单的了解到\_\_集团主营业务及合作伙伴，包括淘宝网、广西广电网络、李宁集团等知名企业，并简单的了解\_\_集团的淘宝项目部及其业务，为即将开始的实习做个简单的准备。

初到\_\_，感触很深，也突然发现自己欠缺很多。那一天，我告诉自己，要把握好这个机会，好好的充实自己。

感受\_\_公司文化

来到\_\_公司后，为尽快适应这里的环境，必须要尽快了解、熟悉\_\_，这就需要熟悉\_\_的管理制度、文化、理念等。在初来的几天里，我们了解到，公司总裁是军人出身，所以公司在管理的制度上是较为严格。可能对很多人来说，严格的管理制度让他们难以适应，但我觉得，高效的工作效率与严格的管理制度是分不开的。同时，对从事客户服务工作的人来说，严格的管理制度也是必不可少的。

来到\_\_公司几天后，公司给我们配发了学员证。在学员证背面的上方有这样15个字：软件即服务平台即服务一切皆服务;学员证背面的中间，印有\_\_公司的服务理念融入客户团队工作理性探索坦诚主动专注这16个字;学员证背面的下方，还有：真诚向善服务永远这8个字，简单的39个字，概括出\_\_集团的文化、服务理念等内容。

对于公司的文化，我这样去理解：

1、软件即服务平台即服务一切皆服务，从事客户服务工作的，不管是利用软件技术，还是以现有的及所能利用的平台，所做的一切，都以为客户服务为目标。

2、融入客户团队工作理性探索坦诚主动专注。融入客户，即融入到客户中去，把客户当做我们的朋友、亲人一样去对待，站在客户的角度去看待客户的问题，真正的了解客户的实际情况和需要，做到真正为客户服务。团队工作，现实中，不同的客户遇到的问题需要的解决方法是不一样，同时，部分客户的问题个人是无法为客户解决的，这就需要我们能有一个能满足不同客户需要，且能随时以集体力量解决客户问题的团队。在这个团队里，每个人都承担着不同的工作，每个人的工作都会影响到整体的工作。所以，为了能高效解决客户的问题，我们必须要学会团队工作，还要善于团队工作，要发挥出1+12的团队效应，做到为客户服务周到、让客户满意、放心。理性探索，客户的需要像事物一样，不断变化，为了满足客户的需求，我们要时刻紧跟客户的需求，不断调整服务模式，用理性的方式去探索新的服务模式，以弥补自身的不足并不断发挥自身的优势，为的都是更好的服务客户。坦诚，因为我们需要融入到客户中去，那就需要能与客户坦诚的交流，这样才能更了解客户的问题;也因为我们需要发挥团队的效应，所以我们要坦诚的与同事交流、合作，这样才能真正的发挥团队的效应;还因为我们自身存在不足，所以我们要坦诚的接受他人给我们的批评和建议，努力弥补自身的不足。主动，就是我们要主动地为客户解决问题，不管是遇到的还是潜在的;同时在工作中或在团队中要主动的完成自己的工作任务，主动地承担起自己的责任、义务;在为客户服务的同时，要主动地发现自己的不足，主动的去弥补不足，并针对客户的问题适时主动的去探索更好的解决方案。专注，就是要专注于客户的问题，针对客户的问题给出有效地解决方案;在团队工作中要专注于整体的利益，这样才能更好的完成自己的工作;在服务模式上，我们始终要专注于客户的需求，尽全力实现让客户满意、放心。真诚向善服务永远，即我们要时刻以真诚的心去对待客户，真诚的为客户解决问题，时刻以善意的一面面对客户。在为客户的服务上，我们永不止步，直到永远。看似很简单的39个字，实则寓意深刻。个人感觉，我自己对公司文化的理解，在上岗后对我有很大帮助。

在公司淘宝项目部的运营大厅里，还有这么一句话：创造102年的感动今天的表现是明天的最低要求，这是淘宝网的一个口号。我想，淘宝网能有今天的成就，跟它的这句口号有着很大关系的。而对成长中的我们来说，无疑如同至理名言一样。今天的表现是明天的最低要求，这句话简单明了的告诉我们，今天所取得的成绩，对明天而言，仍然只是新的一天的起点，我们要想做得更好，唯有继续努力，努力，永不止步。

**电子商务实训总结报告篇五**

通过这段时间的电子商务实验，我了解到很多关于电子商务的实践知识。伴随着商品经济和网络技术的不断发展，网络、通信和信息技术、互联网在全球迅速普及，使得现代商业模式多样化，电子商务便在这中背景下迅速发展，成为现代商业的重要模式之一，并在我们生活中扮演越来越重要的角色。

通过对电子商务仿真模拟教学系统的操作实训，我掌握了电子商务中相关流程的操作，对电子商务作用及特征有了更深刻的理解，也让我意识到学好电子商务不仅仅是要顾全书本中的理论，实质性的业务实训操作亦是非常重要。两者相结合，才能更好的帮助我们熟悉、理解电子商务。本次的实验内容主要是熟悉b2c、b2b、c2c三种模式的各项业务操作。实验分小组进行，各人扮演不同的角色实现虚拟的电子商务过程。虽然在操作过程中问题不断，但我们还是完成了相应的实验课任务。

下面我就实验的一些内容和情况进行说明。最先做的是b2c实验，因为是第一次接触的缘故吧，实验时问题不断，甚至有些程序环节已无法顾及，可以说第一次的实验是失败的。然而，在进行后续的b2b、c2c实验时，因为有了第一次的实验经验和感觉，让我们在实验时有了一定的把握。实验中不熟悉的操作任务，也在老师和软件技术人员的帮助下得到解决。本次的实验操作中，我们做的较好的部分是b2b、c2c，这里我也只对这两个实验的相关内容作一些说明。b2b模式下的各种角色包括：商城用户1、商城用户2、商城管理员、货场管理员。商城管理员的职责主要是初始化商城信息、对商城进行管理与监督。货场管理员主要是看管货场，负责货场货物的收发。商城用户主要是在网上公布自己的供求信息，然后与相关商协商买卖事仪。b2b的交易模式下有正常流程的交易与缺货流程的交易。正常交易的流程大致如下：

a、b2b管理员初始化商城信息审批供求信息

b、货场注册(信息注册，企业银行申请)

c、商城用户(产品添加、库存分配、供求信息发布、)

商城用户1(供货方)

商城用户2(购货方)

1、正常流程：

商城用户2(登录、浏览、购买、等待签收合同)——商城用户1(在edi中根据订单号开、发送合同)——商城用户2(签收合同)——货场(处理新订单，催款)——商城用户2(付款)——商城用户1(在edi中根据订单开发票)——货场(发货)——商城用户2(查看发票回执并收货)

这是正常的交易流程，缺货流程的交易模式与正常交易相似，只是产生对缺货订单，这里不做过多说明。b2b的实验操作比较的繁琐，完成一笔交易需要各方成员的密切配合，尤其是商城用户之间的合同协商与传送。在c2c中，相应的任务可能较简单些，主要是：

a、管理员(添加商品类型、添加商城信息、发布公告)

b、用户(注册会员、登录后台、买/卖东西，竞价/一口价)c2c的实验任务可以说稍微注意一下，还是可以很好完成的。c2c拍卖，现实中这种交易模式很普遍，电子商务的兴起就是得益于网络，所以说网上的c2c拍卖会越来越普及的。

虽然这次实训比较的辛苦，但是我接触到了很多新的东西，这些东西给我带来新的体验和新的体会。在21世纪，电子商务作为一种高效率、低成本的新兴商务模式正在以爆发式的速度成长起来。可以说主要是得益于(1)它有着广阔的环境，不受时间，空间且诸多购物的控制，可以随时随地在网上交易。(2)广阔的市场，在网上这个世界已变的很小，一个商家可以面对全球的消费者，而一个消费者可以在全球的任一商家购物。(3)快速的流通和低廉的价格，电子商务减少了商品流通的中间环节，节省了大量的开支，从而大大降低商品的流通和交易的成本。(4)符合时代的要求，如今人们越来越追求时尚、讲究个性，注重购物的环境，网上购物，更能体现个性化的购物过程。

我们进行的各项实验，让我更深刻地认识到电子商务的特点和应用领域，学习和体会到了电子商务的核心思想。在亲身实践电子商务的过程中学习和提高。在不同的角色，从不同的角色参与其中，让我更加认识到掌握实际应用技能的重要性，感觉到了电子商务的优越性。更体会到团体配合作业的效率性问题。

**电子商务实训总结报告篇六**

(一)xxxx连锁股份有限公司简介：

xxxx连锁股份有限公司主要是以xxxx发行集团有限公司(即原xx省xx系统)图书、期刊、报纸、音像制品、电子出版物、文化用品、印务、物流配送、信息、教材发行等业务资源、资产改制形成。公司以xx连锁、教材发行网络为依托，以图书、音像、教材发行为主营业务方向，积极向新闻出版产业链上下游延伸，形成从出版、印刷到物流配送、发行的完整产业体系，其目标是建设成为国内一流、与国际接轨的大型出版发行企业。xx努力实现企业管理的一体化运行战略，目前零售、中盘、教材征订等销售渠道与集中采购、物流网络、生产加工等业务平台，形成了有机的业务组织运行体系，已经实现业务与财务、物流与商流的高度集成。

(二)xx物流配送中心简介

xx物流配送中心位于五块石xx路，由xxxx发行集团投资1.5亿元建设，是国家在xx等六个省区建设出版物物流配送中心战略规划的重点工程，占地面积80亩，于xx年11月投入试运行，可配送图书、音像制品、电子出版物、报纸、期刊等。目前，该中心拥有立体储存面积10万平方米，储位22万个，每天可收货1万个品次，拣选3.5万个品次，加工处理3.5万个运输包件，为500家连锁网点提供配送服务，并为xx各大中小学提供教材。主要是服务xx的各个直营店和日益蓬勃起来的网上书城的物流配送，是目前西南部最大的图书配送物流中心。

二、认识实习主要流程：

6月29日上午，在西华大学xx学院电子商务系主任的带领下，我们xx级一百余名师生，赴xxxx连锁股份有限公司物流配送中心进行了参观学习。

首先、我们在公司市场部经理杨超的陪同下，参观了物流配送中心的作业流程，期间他给我们作了详细的讲解。第一次看到了完整的物流操作系统，我们都兴奋不已。看到了一本书选货、打包、运输的全过程。基本上全自动化的操作系统让人感到惊讶，在仓库中心能够看到的员工很少。这都是自动化处理系统的作用啊，不然，那么多定单不知要多少人去书海中才能那么快的找到。在公司有关专业人员的讲解下，我知道了这些自动化操作都是围绕着书上面的条形码进行的。可以说那一张小小的条形码决定了一本书能否正确的到达指定位置，公司里的员工主要就是做好整个运营的协调和后期的装车工作。因此，在这个较大规模的物流公司仓库里看到的员工很少。

随后，我们又观摩了xx在线的办公运作情况，看到了顾客在xx网站选货和下单、付款的全过程。体会到了电子商务交易的全过程，不过，做这一块的员工不多。这让我们这些电子商务专业的学生对未来是否容易就业产生了疑问，也对自己的未来职业发展有了更深入的认识，正是这种现实残酷的就业状况为我以后的学习提供了动力和方向。

最后，杨经理给我们介绍了xx物流配送中心的概况，并结合xx的发展，分析了国内物流(例如当当网)发展的现状。我们就未来物流的发展方向、实体店与网店的接合、电子支付手段以及xx的发展愿景等话题与杨经理进行了交流。我明白了在电子商务专业的学习中要积极主动、充分的发挥自己的创造力，在理论知识的指导下深入实践，在实践中不断探索前进，只有如此才会在电子商务的道路上越走越远。

三、对xx物流的认识

通过认识实习，我对xx有一些认识，了解到它在物流运作中的基本模式是正向和逆向相结合的物流运作系统。下面就这两个方面进行一些优缺点的分析。

连锁正向物流概况

xx连锁的正向物流运作中，企业由采购部门出发，根据企业的erp系统的预测是否应该进行采购，发出采购单，然后向供应商提出采购申请，在供应商进行核实后，发货到企业的物流中心，物流中心在接收到采购指令之后，等待收货，在收货作业结束后，然后向各个销售网点进行发货，分两种方式，一种是直配，另一种是经库存周转后进行配送，同时发出指令，各个零售网点接货并反馈发货信息。

2.xx连锁逆向物流概况

xx连锁的逆向物流运作上和其他的连锁书店有着相似点，由采购中心或物流中心发出指令，各个零售商都将要退货集中起来，然后交由物流中心进行分类、分拣、按照供应商名称或者图书标签等等标准来集中处理，在物流中心主要采用的是自动化的流程处理方式，一些有名的供应商分们别类，和传统的人工分拣有着较大的先进性，最后将分类好的商品退回供应商。

的物流系统的优点：

在操作上采用双向物流共同物流渠道进行运作，担不是传统意义上的集成，它们在操作上是分开的，且是不同时间的进行，由采购部门和物流部门发出指令，各个零售点个分销商将要退的商品集中在某一时间进行集中处理。

(1)可以避免建设逆向物流渠道的费用和投入，节省了建设费用，为企业积累了资金。(2)两个时间错开来，形成互补，共享企业资源，共用物流通道。(3)这种自建物流设施的举措使得企业在今后的发展中可以独立自主，并且可以提高企业的运营效率。这样就可以完善xx的b2c、b2b相结合的发展模式，这必将会让企业不断前进不断壮大，成为电子商务时代中的一个后起者。

的物流系统面临的问题：

(1)xx连锁的分销点分布在省内各个区域，各个区域向物流中心退货的周期是不一样的，如何才能把不同区域的退货秩序、以及退货效率和保证物流中心有序运行且无大量的商品积压是一个急需解决的问题。

(2)由于分销点退货具有数量少、品种多的特点，物流中心整理量会很大，针对不同区域内的退还货问题具体操作和协调起来的难度也会非常大。

(3)整个行业在运行中有一个通病，就是采购部门和物流部门对于销售网点的销售状况的信息不能够得到及时的了解。在组织货源时往往会出现信息差和对市场预测的误差问题，这样做的结果就是增强了逆向物流的退货强度和成本。

(4)正向和逆向物流通道共用，会使运输成本加大，双向协作难度大，很容易影响到企业物流中心的运作效率。

四、在实习中发现的问题：

1.xx面临实体店和网上商城的利益权衡问题：xx是采用加盟直销的经营方式，在加盟商的店铺中是按原价销售，而在网上销售中都有很大的折扣。xx有那么强大的直营网络，要想把网上商城推广开来并不难，它只要利用传统店铺来推广就会很容易。但是为了顾及那些店铺的利益，它在自身的宣传扩张中也会有所顾虑的。这其中就面临着短期的利益取舍问题，公司应该制定详细的战略发展计划，把b2b2c这种经营模式搞好，实现企业内部的信息化。

2.网上商城存在的问题：为了更加的了解xx，我特意进入了xx的网上商城，发现整个网站显得很沉寂。购物流程给人的感觉也不是很好，可见这方面下的功夫不足。xx应该大力的引进专业人才，成立网上运营项目部，争取把网上商城建设的更加人性化、便捷化。在这个网购成为主流的时代，应该引起企业的充分认识。重视和培养专业人才，鼓励企业内部创新。有些专业技术和服务可以尝试外包模式，加强与高校之间的互动，相信xx会发展的更加美好。

五、xx物流配送体系的展望

**电子商务实训总结报告篇七**

近两个月的实习，使我真正体会到工作的乐趣。在这不到两个月的时间里，我帮忙接电话，复印资料，整理文件，参加各种会议组织和实施等，无不感受着工作的氛围。在大学，只有学习的氛围，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了取得成就感和获得更多的报酬而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自已的能力。

记得老师曾经说过大学是一个小社会，但我总觉得校园里总少不了那份纯真，那份真诚，还始终保持着学生的身份。而走进工作单位，接触各种各样的同事、上司等等，关系复杂，但我得去面对我从未面对过的一切。在这次实践中，我感受很深的是，公司的理论学习很多，几乎是面面俱到;而在实际工作中，可能会遇到书本上没学到的，又可能是书本上的知识一点都用不上的情况。但也要感谢老师孜孜不倦地教导，我比一部分人具有更高的起点，有了更多的知识层面去应付各种工作上的问题。

回想这次实习，我学到了很多，从我接触的每个人身上学到了很多社会经验，自己的能力也得到了提高，而这些在公司里是学不到的。千里之行，始于足下。这对我以后走向社会起到了一个桥梁作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，对将来走上工作岗位也有很大帮助，同时也让我明白了许多做人道理，向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位的各项规章制度，与人文明友好交往等一些做人处世的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻，好的习惯也要在实际生活中不断培养。这近两个月所学到的经验和知识大多来自领导和同事的教导，这将是我一生的财富。

这次实习也让我深刻了解到，在工作中和同事保持良好的关系是很重要的，做事首先要学做人，要明白做人的道理，如何与人相处，是现代社会做人的一个最基本的问题，对于自己在校大学生，面临踏入社会的人来说，需要学习的东西还很多，他们就是的老师，正所谓“三人行，必有我师。”我的这次实习，使我真正从课本走到现实中，从抽象的理论回到了多彩的实际生活，是一次成功的社会实践。

**电子商务实训总结报告篇八**

顶岗实习，其总的目的是为我们大学生提供一个让自己理论联系实践的舞台，而我们大学生现在需要做的是，如何利用好这个舞台，让自己在这个舞台上发挥所能，真正做到学有所用，用有所成。所以总结这次实习目的有以下几点：

第一点：学习与实践，顶岗实习为我们大学生提供了一个深入学以致用的舞台，让我们更加贴近社会，了解社会。在实践中学习，在学习中运用，在运用中总结。

第二点：转变身份、扩阔视野，装备自己，顶岗学习第一步的作用，就是让我们从一个大学生的身份转变为职场员工。我们不在乎自己现在能赚多少钱，实习同时也让我们扩宽自己的视野，增长见识。只有经历过了，我们才知道自己的优缺点，才能更好地找到自己的方向。

第三：调整心态，我们大学生大部分都在认为，我们大学生实习根本就是在为公司企业“提供廉价劳工”。其实我们完全可以换一种心态去面对这个问题：实习是一种双赢的方式。其公司企业为我们大学生提供实习的机会，我们为公司企业提供廉价，我们并没有吃亏。人在社会走哪有不吃亏的时候，实习也让我们明白了任何事情都要以平常心去对待。

第四：增强社会经验，建立属于自己的人际关系网。我们大学生缺乏最多的就是社会经验和社会人际关系网。我们不仅可以通过这次实习机会积累更多工作经验和社会人脉，而且能让我们学到更多为人处事的\'方面技巧，让我们懂得怎么在职场上生活存活下去。总的来说，正视社会和正视自己，走出自我，真正融入社会生活工作的第一步，而且很多时候通过实践，尤其在不同的职业中的实践才会真正找到自己感兴趣并适合自己的行业，也是完成从空想到现实转变的第一步。

一、实习单位概述及岗位完成情况

本单位是公司的网络销售部门，主要负责网络销售公司的产品。其中的工作包括网络营销，既是利用博客微博论坛贴吧等形式，在网络上发布公司产品的相关信息，或者去论坛发表一些关于公司软文。销售服务回答顾客咨询的相关问题，并且引导顾客完成网上下单，促成订单的完成。图片处理，定时处理一些图片包括公司广告图片处理，产品图片处理。网站编辑，不定时上传一些产品。产品的介绍包括，上传时间，上传人，产品视频，产品图片，以及产品参数和说明文字。电话顾问，及时通过电话回答顾客的相关问题。

二、本岗位所涉及的要求

作为一名兼网络营销销售客服等多-维一体的工作人员，要具备众多的综合素质。首先最基本的是普通话标准，口齿清晰，善于沟通。普通话是沟通的工具符号，如果不善于利用则不能发挥个人特长必须善于沟通，发现顾客心理了解顾客需求。

然后，必须具备一些最基本的技能。网络销售必须要对网络技术有基本的了解和认知。要懂得如何操作博客等众多网络营销平台。作为一名销售客服，其打字速度也是一项最最基本的要求，打字速度要达到每分钟80个字，这样顾客的等待时间会比较少，我们的服务质量也会慢慢的上去。

最后是作为一名工作人员的素质来说的。要应变能力强，极强的学习力及接受能力，性格良好，具备良好的团队精神。耐心细致，能吃苦耐劳，有很好的团队凝聚力，激-情，坚韧，充满干劲，勇于进取和挑战自我。这样才能积极的融入到一个团队当中。才能在团队工作中取得良好的沟通环境。

上一篇：顶岗实习月总结自动化下一篇：服务礼仪心得

**电子商务实训总结报告篇九**

大学生电子商务

实习总结

报告应该怎么写?下面小编为大家搜集大学生电子商务实习总结报告范文，很希望能帮到你!

实习时间：20xx年3月7日——20xx年4月15日

实习单位：x有限公司

实习单位简介：

x有限公司始创于1998年，是以品牌管理咨询、企业文化咨询为主的综合性文化传媒机构，服务内容涵盖品牌形象推广、企业文化咨询、媒介整合、公关促销活动、平面与影视广告创作、产品包装设计制作、展示与环境艺术设计制作、网站建设等。公司地处重庆江北cbd中心，拥有近700平米的办公场所。

秉承“用心生产智慧”的理念，红石曾多次在全国专业大赛上获奖，一次又一次为客户创造了骄人的业绩。公司现已形成含品牌管理中心、企业文化咨询中心和电子商务中心在内的70多人的架构，并拥有以百脑汇威客网为平台的庞大的人才资源库，可为各行业客户提供强大的智力服务。目前服务客户已遍布全国32个省、直辖市、自治区和香港、澳门特别行政区。

本次实习是学习了三年多的电子商务专业后进行的一次全面的实践性练习。其目的在于加深对电子商务基础理论和基本知识的理解，将课堂知识与现实工作进行结合，达到理论与实践相结合的目的，想通过亲身体验社会实践让自己更进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性，更重要的是检验一下自己所学的东西能否被社会所用，找出自己的不足之处，以便更好的取长补短，提高个人素养，为即将进入社会做好准备和进行必要的热身及适应。

对于一个大学生而言，敢于接受挑战是一种基本的素质。虽寒风凛冽，冰天雪地，我毅然踏上了社会实践的道路。2024年3月7号，我带着忐忑与兴奋来到了重庆红石传媒有限公司，一进公司大门，公司的整齐干净让我非常喜欢，让我对未来的工作产生了好奇与憧憬。我带着行李走进人资处，人资处的两位老师热情的接待了我，填表格、报到、安排住宿，参观公司。这里的热情让我没有一点陌生感，刚来时的忐忑也随之烟消云散。

从3月7号到4月15号，公司对我们几个新来的实习生进行了半个多月的培训，第一周让我们了解公司的大概情况，公司的文化理念、经营理念、管理理念、人才理念、工作作风等等。第二周就对我们进行了专业培训，经过多重考核，我顺利上岗，在网络部担任网络策划推广。

一培训完，我立即投入到了工作中，即参与公司的网络策划推广工作中。李总说网站存在一些问题，需要我去解决，于是我在各大网站上去搜索、对比，参考别的网站的优势，看自己的不足。然后拿出一个解决方案。去找李总谈了一个下午，最终敲定了解决方案。我也从李总的谈话中体会到了，凡事不能急于求成，要把问题的来龙去脉理清楚之后，再找准时机行动，把握时机非常重要，不能提前也不能延后，要刚刚好才能做好事情。

紧接着，我被安排做公司的品牌宣传册文字部分，得知领导的意图主要是展示公司的业务范围和竞争优势，力求精简与吸引人，我们就开始工作，花了两天的时间，把公司的宣传册做出来了。

然后手头还剩下老总交代的一份大工作，就是网站的改版方案。网站改版已经做了很久了，但是直到现在还没有完成，而营销方案的最终敲定还需要我的配合，所以我要在最短的时间内熟悉网站改版的营销方案，以便提出比较合适的营销方案。我召集网络推广部的几位同事一起讨论，给他们解释我对于网站改版的一些方案，请他们在改版的时候作为参考，可是不幸的是，我提的方案基本全被否定了，因为他们说我的方案有的在之前老方案中已经有所体现，有的则欠缺考虑，这让我感觉非常失败。下班以后，我就不断的反思，我到底失败在哪里了?思来想去，还是觉得自己太浮躁，太急于求成，这就是我们刚入社会学生的通病，总是想尽快的做成成绩，才会造成考虑不周的情况。第二天，我又仔细看了一遍了方案，这次我先了解了情况，然后在开会讨论的时候虚心听取大家的意见，而不是自己天马行空的去想，最后总结出了属于大家的改版方案，这次总结出的方案得到了老板的肯定，我心里面非常的开心。

接下来，我就开始了公司网站维护工作。网站维护是我比较擅长的一项技能，虽然电子商务专业开设的关于网站方面的课程比较少，但由于我对网站比较感兴趣，所有看了不少关于网站设计方面的专业书籍，并且大三、大四时曾在老师的指导下自己做过一个小的网站，学过一些ftp软件的简单维护工作，因此对网站维护已有了一定的功底了。但在具体的网站维护时我遇到的难题还是不少，因为公司的正式网站与自己的网站无论在性质还是在内容上都是有比较大的差异的。幸运的是我在李总监的指导下，凭借我对网站维护的浓厚兴趣和已具备的功底，很快地战胜了一个个难题。

经过了这些工作我已做到李总监所说的“很好地掌握到理论知识与实际情况、实践工作之间的差距，更好地将理论知识和实际情况、实践工作紧密结合”了，基本上适应和达到了职场的各项条件和要求，基本完成了由学生到职场职业人的转型。

完成这些工作之后接踵而来的任务就是参与关于该公司的其他宣传工作。这些工作都进行得很顺利，我已经能够得心应手地圆满完成任务了。

经过了这为期近一个多月的实习，我做到了将本专业所学的电子商务概论等专业知识和技能投入到具体实践工作中，增加了生活阅历，增长了见闻见识，获得了比较丰富的实际工作经验和如何处理好职场人际关系等职场的其它方面的技巧、能力、素质与经验，全方位地锻炼与提升了工作能力、学习能力、工作经验、专业知识和专业技能等各方面能力及素质，尤其很好地学习、掌握了企划方面的实践知识和技能，并且我对企划方面的工作产生了更加浓厚的兴趣。

近两个月的实习，使我真正体会到工作的乐趣。在这不到两个月的时间里，我帮忙接电话，复印资料，整理文件，参加各种会议组织和实施等，无不感受着工作的氛围。在大学，只有学习的氛围，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了取得成就感和获得更多的报酬而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自已的能力。记得老师曾经说过大学是一个小社会，但我总觉得校园里总少不了那份纯真，那份真诚，还始终保持着学生的身份。而走进工作单位，接触各种各样的同事、上司等等，关系复杂，但我得去面对我从未面对过的一切。在这次实践中，我感受很深的是，公司的理论学习很多，几乎是面面俱到;而在实际工作中，可能会遇到书本上没学到的，又可能是书本上的知识一点都用不上的情况。但也要感谢老师孜孜不倦地教导，我比一部分人具有更高的起点，有了更多的知识层面去应付各种工作上的问题。

回想这次实习，我学到了很多，从我接触的每个人身上学到了很多社会经验，自己的能力也得到了提高，而这些在公司里是学不到的。千里之行，始于足下。这对我以后走向社会起到了一个桥梁作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，对将来走上工作岗位也有很大帮助，同时也让我明白了许多做人道理，向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位的各项

规章制度

，与人文明友好交往等一些做人处世的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻，好的习惯也要在实际生活中不断培养。这近两个月所学到的经验和知识大多来自领导和同事的教导，这将是我一生的财富。

这次实习也让我深刻了解到，在工作中和同事保持良好的关系是很重要的，做事首先要学做人，要明白做人的道理，如何与人相处，是现代社会做人的一个最基本的问题，对于自己在校大学生，面临踏入社会的人来说，需要学习的东西还很多，他们就是最好的老师，正所谓“三人行，必有我师。”我的这次实习，使我真正从课本走到现实中，从抽象的理论回到了多彩的实际生活，是一次成功的社会实践。

为了尽快适应社会发展的需要以及实现自我增值，也配合学校教学的安排，特地来到上海这个大都市里，进行实践深造。也是靠自已的力量去减轻一下父母的负担。

20xx年1月8号，我受学校安排来到上海崇明县的双腾电子电器有限公司实习。

上海双腾电子电器有限公司是一家私人股份制有限公司。公司规模不大，一共有员工一百来人，董事长是崇明本地人叫倪忠。公司以生产各种汽车上用厚膜电阻片为主，根据客户的需求进行来样生产或者重新进行图纸的设计到生产。其次还生产摩托车油量传感器电刷、电刷架，塑料支架和汽车仪表指针等等。公司的客户一般是国内的一些汽摩行业的制造商，也有一小部分的国外客户。公司的宗旨是：质优，创新，诚信，求实，团结一心，不断进取，努力拼博，勇于创造。但是老板却并不只让我负责这一家公司的网上销售，因为他还有一家塑料产品厂，主要生产摩托车仪表上的各种传动轴，从动轮以及过桥轮，蜗杆之类的产品。所以做为一个销售人员，懂得产品的知识是必然的，这对于我来说工作量是相当的大的，每一种产品都要相当的熟悉。不仅要明白它的各种属性，长度的量法，还要会看懂图纸。能够独立处理客户寻盘所需的产品我们公司能不能做。

现在以时间为线，将实习的全过程分成四个阶段来讲述。

20xx年1月8号---2月3号，这是我来公司的第一个月，做的是阿里国际站的资料上传与完善，面对的第一个困难是英语。做为电子商务的学生，我的英语没有过关。公司的资料，包括产品介绍与公司的介绍，我翻译不出来，也许说这里有一点专业的性质，估且不说，但是对于客户的邮件，我没有理由再说：“看不懂”。第一个让我处理的是来自印度的一家客户，他们以e-mail形式咨询我们的产品信息，结果，我一看傻眼了，不明白他的意思。里面加上称呼

问候语

一起不过六行，关于正文的信息就只有两行。原因所在，是我对里面内容不能理解，一是有一个产品的属性单词，二个是有个我不认识的单词，我睁大两眼睛看着老板，表示我不懂。老板没有批评我，也许是他心里有想过：“这样的水平，我该不该留你呢?”我的心里打了一个冷颤，压力。还好我早做好心里准备和物质准备，在来上海的第三天，去上海书城买了本《英语商函写作实务》，从此，虽出了校门，但一样得啃书本，而且得灵活运用。一周过后，在英语上有了一点点进步，把以前的东西又慢慢地捡回来些，对于句子语法，又回忆起一些。再加上网络的帮助，对付那个印度客户，也不成问题。不过大多都是一些简单的信件，没有太专业的东西在里面，而且通常不会太长，只是要相对应地回答别人的问题就没事了。

在工作的第一个星期里，我只是去发现问题，完善先前的工作人员没有完成的工作。公司作为诚信通的用户已快六年了，可是它却连个像样的店面都还没有，里面就三四个产品的图片除此什么也没有。我的任务就是先给它一个漂亮的店铺。这时我才发现，我的制图工具photoshop学得有点差，可以说我们没有学过这个软件，取而代之的是fireworks，但是相对来说前面一个软件会好使一些。

当这些都做完以后，我面对的就是如何去找买家，在阿里旺旺上经常看到有人发布各种公司信息和销售信息，但是我想这样子的推广只会让别人烦，而且成功的不多。在阿里上试着去“找买家”但是对我有用的信息好少好少，几乎是零，不知道是不是我们的产品需要的人少还是我们所叫的关键字不对。总是找不到买家，有点发愁了。正在这个时候，qq提醒我，成志军老师会为我们提供销售与操作上的服务。那时别提有多高兴，成志军老师是我的实习指导老师。第一天他上线，我就一直缠着他聊天，多多少少问了一些工作上的事，但是大多是和老师聊天去，突然有种感觉，觉得学校和老师离我好近啊!以后一有事，我直接想到成志军老师。他教我，首先要学会去阿里找买家，第二可以去论坛，博客里多看看，那里会有很多的信息的，想要推广企业，首先得把自己的博客做好，做得有意义，漂亮些。那么会有很多的网商去看的，起到了推广的作用，再者就是去阿里找一两个商友，不懂可以请教他们。所以在接下来的日子里，我认真地修改了公司的博客，把它做成我个人的了。在阿里上面我认真进了几个旺旺群，里面不打广告的群太少了，不过通过三四天的交流，我真的认识一些朋友，一个是淘宝网的利韬伟开心数码店铺的北京商友开心，一个是浙江百信商贸有限公司的范天君。有时候真的会遇到不懂的东西，我就会去找他们问问看，虽然大家都在忙，都在工作，不过还是有求必应的。这是对阿里中国站来说的。

在国际站方面，真的是觉得烦，为自己也为公司。老板说过：“我花了那么多钱加入这个平台，如果说都没有一点成效，我的付出不是白费的，那么请你来做事也就没有什么意义，我不担心你的操作，就是怕你的英语过不了关，别人客户给你一封信，你都还看不明白，那就很危险呢。”叹!后悔啊。这么些年的英语都学到那里去了。没一点长劲。异乡，总感觉有点孤单。

中国站

年后，我渐渐对阿里的平台操作熟练了。在这里也许很多同学都会说：“阿里的操作本来就不是很难，任何人只要稍稍看一下就都会了。”那你错了，简简单单发个图片或者供应信息是不难，但是很多细小的问题，我们在学校是并没有都能一一学到的。有些更要自己去尝试。首先在阿里中国站，一开始，我很担心，因为一直都没有厂家来寻盘。不安的情绪占据了我的每一天。于是向阿里论坛的职场斑主寻求方法，其实关于这方面的问题，有很多好的建议在阿里上能找到。他们给我的就是：信息不足。所以我就钟对以下几个方面做了修改。

第一是 图片

在我发布的供信息中，老板给我的图片都是浓缩版，好几种类似的产品放在一块拍的照，这样在产品的介绍中过于表面化，笼统。所以，我单独去给我们的每一种产品作了特拍，然后利用fireworks稍微加工，看起来每一种产品都美观清晰了。这样子将它上传上去，给人的印象就好多了。

第二 排名

我去阿里首页的找产品里试着去输入我的产品：计数器，发现有一个问题，我当天重发的信息总是会排在后几页，一些别人厂家几天前发的信息都会排在靠前。带着这个疑问，我直接给阿里客服打电话。(不要怕麻烦阿里客服，他们都会真诚耐心地为客户服务，但是一般是为诚信通与中国供应商解答问题)，结果他们告诉我，问题出在，我没有将供应信息的价格写上去，也没有支持阿里的中国站与淘宝有点不一样，一般厂家都不会使用的，而是只采用网上作为手段寻找客户，网下去洽谈。所以不会用到还有就是厂家一般不会很明确地标出自己的产品价格而采用面议的方法。但正是这两点让我们的排名远远排在后边去了。所以我所做的就是将每一种产品的单价，最少定货量，供货能力都填上去，只有将交易条件下面的各项条款都填好了，阿里系统才会将所发布的信息做为一口价信息，只有一口价信息才会有排名在前。这是个小知识点。

第三 产品描述

因为我对公司的产品不是很熟悉，问过同事们关于产品的一些特性，能答上来的也没有几个。而电子元器件的特性本来也不好讲，所以在我发布的信息当中，详细描述总是简单的相同的那几句话，以致客户会认为，我们不够专业。所以我的方法是不怕辛苦，我将产品的检验报告用文字加数字打上去，虽然很多，而且不是很好输入，但是至少达到了足够的详细了。

第四 操作人员本身不够出名

其实别不相信阿里这么大的一个论坛出名难，只要有针对性地在哪一个喜欢的论坛版块里不断参于发帖与跟帖，想让大家认识你不难。特别是用心去做这一切，有好的经验拿出来大家一起分享，对待别人发的帖子，看过后一一回帖，回帖须认真，说一些对别人有用的话，千万不要只为多露脸而以：学习/很好/顶/路过或者是广告等字词去敷衍别人的帖子，那样会让别人反感的。有求助的帖子能回答就好好答，不能答不要乱说。只有这样子才能在这个地方找到真心的朋友。不要以为商人都是为利是图的，其实在这里面当你有困难时，好的商友还是很乐意为你提供帮助的。当你遇到问题时，他们会第一时间献上宝贵的意见与方法。

第五 注意提升自己

在阿里论坛里，每个版块里都不时会有一些培训的课程与培训中心，培训的导师一般都是在阿里论坛里有名的人士或者是版主，而这些人大多数都是直接在阿里上受过益的人。他们的经验与见解独道，且有效。及时地跟随他们学习。比如，我目前就在职场论坛中跟三位导师学习写软文。因为在阿里论坛中是不允许打广告的。你把自己的产品或公司信息明目张胆地写在上面，版主会毫不客气地将它删除的。所以就出现一种叫软文的东西。软文是一种在你发表的文章中没有直接说明你的产品和公司信息却通过讲故事，说心得，写建议，提帮助等等各种对别人有价值的文章暗暗地将自己的产品与公司信息宣传出去了，这样即博得了别人的好感，又有利于宣传，一篇好的软文，它的价值是相当大的，有的可以成就上亿元的定单也不是难题。前几天就有一位朋友得到了一笔一亿三千万的单子。

第六 博客营销

上面有提到过这种方法。一个好的博客首先会增加访问量，让更多人知道阿里有个你，让更多客户容易找到你并爱上你。那么拿单指日可待。博客里可以写自己的公司写产品，但是也有技巧，赤裸裸地写上去，爱的人不多。所以就得变相去写。和写软文一样，让有价值的东西来打动你的访问者。方法各异，可以好好研究。

国际站

从中国站的各种教训中，我明白为什么前些时候国外客户的寻盘总是那么怪，不是问我一些fob价格与发货时间等问题就是直接说我对你们的产品很感兴趣。总让我一头雾水，不知道从何说起。所以一再重新把信息修改，产品图片单个上传，分别作价，全部为fob上海价，十天内发货。对产品的介绍在我的英语水平里有点难度，但是没有放弃。半生的英语总比没有的好。从同行中找一些类似的产品属性，我依样修改也将它“画”上去。针对客户的寻盘，因地理的区别，时间总是不能统一，我今天发的邮件，他们总是要到第二天才能看到。所时回信要快要及时。别让客户久等，等待中也许他就已经找到别人了。最搞笑的是，我在跟一位韩国客户以邮件交流过程中，一直把它当成了加拿大人，把他需要的产品也理解成了船舶上需要的。直到他要求我们给他寄样品去时，我才明白，要的是我们现在的产品，地址是韩国。但是根据这一个多月来，我的不断补习英语情况来看，情况好很多了。以前忘记了的，又回忆起大部分了。简单的英语信件中已经没有问题。再加上我有一个很好的桌面鼠标点击翻译软件特别好使，不明白的单词，只要将鼠标放在单词的就能立刻显示出中文或者英文(这是对英语欠佳的人最好的软件)。还有的就是阿里为我们公司准备了两个专门人员的服务，只要在操作上有任何疑问可以马上发邮件或者打电话去咨询。

曾经有个朋友和我说过一句话：“事情并不是本身很难，而是难在我们觉得它难，难于动手，然后就难上加难。”我总是难于去面对国际站，很多的东西看不懂，或者要很麻烦去查单词去弄明白它，所以就烦，就怕，然后就更怕更不懂。而现在，由不得我觉得与不觉得了，这是生活这是工作这也是社会的需要，必须面对，否则就没有我留在这里的必要了。

陆陆续续接到很多的外国企业的寻盘，很多有点相似的内容也有不相似的。每一次，我都尽量说服自己：不管能不能成功，有没有回复，都得很认真很真诚地回复每一次的寻盘。不再怕难，怕回答不出。再差的英语，那怕我只是在拼凑单词，别人也会看得懂我的意思的，毕竟别人英语并不会比我差。但是这么久以来，只有那家韩国企业与我发的邮箱算长一些，大多数人都是寻盘后就没有下文了。这里面一定还存在一个欠缺的因素我没有发觉。

从第三个月开始，我已经正式上手了，面对阿里的各大操作没有一点困难，但是没有定单的工作仍旧还是失败的。阿里开始新一轮的诚信通用户循环培训，3月11号在上海亚龙国际大酒店开始，我正式报名准备参加。

11号做为上海双腾电子电器有限公司的代表，秉着能让我的产品汽车摩托车油量传感器用厚膜电阻片能卖得好些的目的，从上海崇明特地赶到上海浦东去听阿里举办的诚信通会员培训课《玩转贸易通-阿里旺旺》。上课的是陶亚岚，陶老师。

一开始，老师提了个问：“谁能用一句话解释，贸易通与诚信通”我想这个问题不是很简单吗?回答的人有好些，但是我发现，真正很贴切的答案却很少，最后一个男士回答了：“诚信通是一种身份，贸易通是一种工具。”结果就出来了，简洁。佩服。

旺旺，我们用的不算少了。但是这一席课中，我又学到了几个新用法，比如说：

1.需要阅读确认，能够为你发过的消息和对方阅读过做一个备案。相当于手机上的信息报告。

2.举报发送中奖的消息的骗子，只需要将消息对话框中点[注意]……点此举报虚假中奖信息。阿里就可以将这个骗子的id号封销掉。并且阿里真正的中奖信息是不需以这种发送即时消息通知中奖人的，而是以右下角浮出面板形式告诉你。

3.阻止联系人，当不愿意收到某联系人的消息时，就在与这个的消息对话框中上面工具按钮上第六个点一下就行了。以后将再也不会收到他发的任何消息。

4.将本地聊天记录转为在线记录，就是说一般我们的聊天记录都是记在本地电脑上，如果电脑换过后，重装系统后就再也看不到以前的记录了。于是可以将我的聊天记录改为在线聊天记录，由阿里服务器来保存：菜单——系统设置——聊天记录——将“启用聊天记录保存在服务器”前的框上打钩就行了。

《网络贸易安全攻畋》

12号，及时又赶到浦西听陶老师的第二堂课。这一次课中，我学到了更多的知识。得到单独与老师交谈一下的机会。老师给了我几个建议：

第一.在发布产品关键字时，如果有多个，可以用空格格开将多个关键字都写上。系统往往是从你最后一个关键字搜索起。无论客户怎么搜索，一个都不落。

第二.在论坛里发表文章时，如果文章很长，别人一般不会看完或者不想看。那么尽量少点字数。再不然就用小标题将每一个小部分分开来。

第三.在论坛写文章时，尽可能在文章标题就能出现自己产品或公司的名称，或者在文章的第一段出现产品的信息。因为像百度，谷歌等搜索引擎在搜索时会先从标题先匹配起，再就是文章第一段的前七十个字中匹配。

第四.同时多去别人的博客里看看，比如说，上海伟雅，艺品堂。他们的博客里能学到很多有用的东西。

这不是本堂课的内容。而老师这次课讲的主要是如何辨别与提防骗子。课堂中有几位很老练的会员，就他们所遇到过的骗子高术与我们分享了一下。一位自称是xx公司的业务员，说他们公司要定购一批三十万元以上的定单，要求回扣10%，也就三万，以后还会有定单。对方老板听了，马上答应，但要求先汇十万的定金过来再打回扣，结果那位xx公司业务员将十万员转帐这家公司的公司账户上。老板一看，定金都来了，就放松警惕，将三万元回扣打入对方私人帐户。准备生产。第二天，财务告诉老板帐户上十万不见了。在这个故事中，就涉及到一个公司帐户转帐时限问题，它是可以在24小时内，转入方不能提取，转出方可进行撤消的。而私人帐为即时提取的。在这里，当对方业务员转帐到这家生产公司的公司帐户十万元时，在24个小时内，该公司并不能马上动用这笔钱，所以该名骗子在24小时内又将这笔钱撤回去了。而这家生产公司的三万元是打入到对方私人帐户，私人帐户可以马上提取这笔钱。所以这家公司白白损失了三万元。当然还有很多很多的例子。也不一一列举了。

通过这一次的课程，真的感悟很深，阿里的这样的课程开设得很有价值。我相信在今后的工作当中，我更能少走一些弯路。每个月在上海都会有两次培训课，期待都能去听。

3月19号，百年客户培训(国际站)

这一天，很早来到了阿里巴巴上海分公司，这一天所讲的课是阿里国际站的基本操作。其实这个对我来说没有必要来参加，因为在学校老师们都已经讲得非常透彻了。

3月21号，百年客户培训(国际站)寻盘与回盘技巧

这一次的课，我觉得非常有意义，虽然不能说能马上受益，但至少是走进国际贸易的一个入门课。主讲老师叫李，是一个从事外贸工作七年的业务员。来自宁波。他给我们讲的都是他自己经历过的真实案例。在国际站里，做外贸并非全是坐着等客人来寻盘，主动出击主动去寻找客户也很必要，但是在这以前，所有的前提功夫也要做好：

1.对自己的产品要充分的了解。产品详细说明，功能描述英文版的。

2.加强内部与外部交流。不仅要与自己本部门有很好的交流，别的部门交流也要做好，比方说，生产部的生产能力与销售部就得有很好的沟通，否则一个在卖，拿回订单，一问生产部，这种产品没有，目前由于模具出问题，一时半会解决不好。业务员这在销售上不就难以做到诚信了，答应客户的事完成不了，又难以回答。

3.对自己产品竟争力的判断。时刻注意自己的竟争对手的动态，哪几个厂家目前与自己产品相同，他们的客户从哪来。别人的产品优势是什么?会不会超过自己。

然后对下列各种寻盘有个区分对待，也就是把它们分为“三五九流”：

1.寻盘中毫无产品信息就下定单的。

处理方法：记住天上不会掉馅饼，一般越顺利的事隐藏的危机就越大。对这类寻盘直接删除。

2.提到了与公司产品相关或相似寻盘。

处理方法：针对这类寻盘可以做几个简单的回复模板，并不一定要针对性地回复。内容一般都是介绍一下自己的公司，产品。稍作宣传。形成一个印象给客户就行了，如果他问你要报价单，也不必急着给他。往往这种客户的寻盘并不是有你一个人。他所选的供应商中一定有很多，而且开头的称呼差不多都是用dear sir。如果你回复了这个寻盘而且也得到对方的回复，再做个报价单也不迟。

3.有提到产品，但没有具体要求的的寻盘。

处理方法：这就要认真处理了，但也不要马上报价。可以让客人提供具体要求后，再让他参观你的公司网站，按程序办事。经过后续跟进后再报价。

4.提到产品型号也有具体要求的寻盘。

处理方法：这就是一个含量比较高的寻盘了。必须给予充分认真的对待。制作详细的报价单。包装条件，付款方式，发运情况。及时建立客户档案，保持与客人的畅通的沟通。成交可能较大。

在这里我再补充一下可以直接就删除掉的询盘：

1.不分清红皂白没挑没选, 直接问你某个产品大类的价格。以我行业为例说明如：你们的电阻片什么价格?你们的塑料产品什么价格?(电阻片有很多种类，分为摩托车与汽车用不同。塑料产品更是多，每一种的也要按不同厂家要求也不同。提出这样的问题怎么报价，一个真正的有需求的求购商，不会问出这么低水平的询盘，所以，杀。)

2.当你问他预订量的时候，不加思索的浮夸回给你个天文数字的。如：我问：“这样吧，这种高档产品根据订量价格差很大，你告诉我预订量，我报个好的价钱给你。”他回：“10万只以上，什么价钱?”(这是高档产品，预订量有一二千只已经算是大客户了，一会儿功夫冒出这么个天文数字，显然是要来套价格的，或者是有一种零售商为了了解底价，可以和当地批发商讨价还价。这种浮夸，却又没点深度的，绝杀。)

3.一些连自己客人想要什么都不清楚的中间商。以玩具狗产品举例说明如：他说：“我有一外国客人需要一批玩具狗，你可以报价吗?”我回：“玩具狗有很多功能的，有高档的中档的低档的，你客人需要的是什么功能的，或者是什么价位的呢。”他再说：“随便什么功能，三个档次的你都发给我吧，我客人也没说明。”(一个客户如果求购欲望强烈，不会发这么低级的询盘，一个中间商，遇到这么低级的询盘，就该先问问客户具体要什么，从实际出发再找供应。隔了二三层膜，你还有必要去浪费大把时间为他做一大堆的报价?)

4.格式化的询盘。以我行业举例说明如：“发来传真函或者贸易通上留言或者收到邮件，格式如下：你好，我司长期需要摩托车仪表各种传动轴与从动轮，请把你们所有这些产品的图片和报价发到我司邮件 com(这种一看就知道已经发给了不知多少同行，意在搜集产品信息，可能是刚成立的贸易公司，或者是私人准备进军此行业而做出的无聊行为，超绝杀。)

5.小订单，发同行资料及报价给你，要你报价。以我行业举例说明如: 他说：“你好，p45系列传动轴，我要500套，在xx公司那边拿的是4块/套，你能给我低点吗?”(1.这种这么没有职业道德的询价，报低2.3块钱也不一定能接单，他或许会在这边拿了这个价格，然后找回原来那家公司，说有另外一家公司可以给这个价，你能给吧。这样一来，单子还是下在曾经和他合作过的公司，而你，只是他比价的一个工具。2.就算报低2.3块钱你接了单，但是利润也太低了，这种这么没有职业道德的客户，也没有潜力，下次他会以同样的方式对付你。与其和这种小而没职业道德的客户周旋，不如发多点时间发展好点的客户。所以，我也杀。)应该还有不少我没遇到过的，不再举例了。

但是有时候，我们往往尽心的回复却得不到客人的第二次回复音讯，在这个等待的过程中，有些人开始烦了，按奈不住了。在这里老师说要切记以下几点：

1.客人不给我回复时，我们要耐心地等待。不要重复地发提醒信件去。

2.e-mail中多用请求语气的would you…… could you…… 少用命令口气的please……。

3.邮件中不要用过多感叹号，过多的感叹号与一个不用效果一样，老外并不喜欢太多的感叹号，他们不知道是什么意思。

4.不宜全用大写字母写信，哪怕老外的信件中用的全是大写字母，我们也不能。

5.回信时跟据客人的称呼来调节自己对别人的称呼，有些国家的人很随意，喜欢用hello ,magi.作为称呼，那我们也可一样的随意些回复hello jone。但是有些国家的人相当保守，他们喜欢正式的称呼，那我们就不能太随意，如他们用：dear miss magi,那们所也只能正式地回复：dear mr green。这是尊重别人的习惯，因为钱在老外的口袋，要他们出钱，那就得软下来，尊重他们的做法。

然后，老师为大家总结一下，做为一个外贸人员，在回复邮件时的几个时间问题：

1.尽量做到不要超过24个小时回复别人的信。

2.香港，中国台湾，韩国，日本这些近些的国家2个小时内回复。

3.澳大利亚收到后马上回。

4.欧洲的在下午3点前一定要回。

5.美国的下班前回。

6.如果不能及时回复寻盘，一定要给客人一个回应，告诉他们目前不能回复的原因以及什么时候能回复。否则也许在你这不便回复的几天里，客人等不到答案就找别人去了。

最后一个是讲如何进行客户维护

1.定期向目标客户发送新产品信息。

2.感情投资，学会跟客户做朋友，过节或遇到喜事也向客户说一下，表示一下祝福。

3.利用好展会，展会每年都要参加，收集客户信息，哪怕你在这个行业里都混透了，也要参加展会，向客人们表明，我这个企业还存在。并且主动联系客人，展会时一般提前两周告诉客人们你参展的信息。

但是也从这次的培训课后，我明白一个更深的道理。在公司里呆着是没有前途的。每天面对的是半天的网上工作，半天的车间工作，每天面对的人都是些阿姨们。对于这些交际永远对我没有前途上的帮助。一个想在上海呆下去就决不能只接触这些人物。我明白现在这个社会里人脉的作用太重要了。早点确立自己的交际圈很重要。

特别是从3月26号开始，我正式成为老板旗下的两家公司的质检员。早上上班，负责双腾公司的厚膜电阻片调阻工序的报废品检验，找到它们的不合格原因是什么，然后记录在案。做完这些事情以后，就做我的本质工作，管理阿里商铺。等到了下午，忙完一些事情后就去冰峰厂做塑料产品检验，在这里我只是个学习的，并不做主要负责。只要了解熟悉产品的属性与检验就行。

工作到了这一步了，渐行渐远。曾有过不安心，也有过怨言。浮躁的心情也有过。总是向家里人或者朋友们说到，不想干了，呆不下去了，说多了，有时候自己都觉得无味了，烦了。一个阿里巴巴公司的实习女孩子和我说了这么一句话：“其实每个人的工作都有他们的难处，只是他们没有说出来罢了。”这时我才发觉自己像个怨妇一样。为什么不把快乐与开心带给别人呢，大家都这样无奈又不止我一个人，别人能坚持，别人照样快乐，我为什么不能。所以事情并没有我想象的那么糟，何必有怨气呢，每个环境下都有它的利与弊。在这里我要用我充分自己时间和这里的电脑资源学好英语，努力向外贸行业进攻，才上了李老师的外贸入门课，怎能轻易地放弃呢?选择了就不要轻易说放弃。

一般的企业特别是中小企业，都不愿意去聘用应届毕业生，所以这对我们这些刚出校门的来说找一份好工作无疑是一件很困难的事情。因为这些中小型企业更想的是找一个可以直接有产出的员工，而不是要重新花费时间精力与资本去培养一个新员工。而且大学生有一个共病就是爱跳槽，往往能够在一个地方呆上半年的都很少。

根据以上的实习情况，我对现在电子商务的教学有意见如下：

1.学校应该加强英语的教学，它不仅在电子商务上，其它任何专业上都一样，如果英语口语好，这对学生的就业会帮助很大。

2.电子商务上应该找准一个方向，说得具体点，设想一下学生有可以从事的具体工作是什么，它需要些什么样的知识。可以只点到就行，余下的由个人自己去发掘。

3.我们所开设的课程中应该有photoshop，每个电子商务的学生应该有一点平面设计的知识。

4.老师们组织同学们去做在线的电子商务调查，寻询一些电子商务方面的使用情况以及各个企业对自己电子商务上所采取的策略。不管得到的答案怎么样，我觉得这种方法很好。

5.阿里巴巴是一个不错的电子商务先躯，我们应该好好利用它。首先，多鼓励学生去阿里论坛里学习，论坛藏龙卧虎，无论是哪方面的人才都大有在。再者在学校就可以先行打响在论坛的知名度。这对以后的工作相当有作用。

6.帮助学生作电子商务的尝试，在学校里就开始发挥电子商务的作用。在我看来，就是鼓励在职大学生利用电子商务挣自己的第一桶金。无论金额多大，它的意义都不会小。

7.而对于一些对电子商务太有信心或者都不放在眼里的学生，就要试去找到可以难倒他们的方法。我个人觉得，大学里学到的东西多与少重要性不是很大，大的是改变一个人的观念与认识。让学生浅意识里懂得自学的意义。培养自学的能力也很重要。

8.还有一个重要的却没有被人在意的知识就是独立能力。据我所见，大学生没有几个是独立性强的，一旦到了陌生的环境里，很难面对一个人生活。我和我的同学们就是这样的。不安与恐惧总是伴着度过每一天。

通过在上海双腾电子电器有限公司的电子商务实习，让我对阿里巴巴电子商务操作平台有了进一步的认识和掌握，在实习期间我不断的充实和完善自己的知识，把以前在学校里学的理论知识用到实践中来，做到理论联系实际。在此，我要感谢在我实习期间给我帮助和支持的老师，同事，同学，朋友，特别是我的父母一直以来的关心支持，感谢您们!

通过这次的实习，我深深体会到企业对我们的要求，也是一个做人的基本要求，诚实，守信，态度端正。在专业方面，只能说对阿里的电子商务操作十分熟练，了解了一整套网络推广的流程。同时也认识到一个自身的严重不足，那就是英语底子太薄弱了。对人生的认识上也有了更为理智的看法。告别的学生时代的稚幼性。工作了与在校当学生就不一样了，没有人再像老师那样宽宏地包融我们的过错，没有人再像同学那样可以随意地开玩笑而不计较。但是也并不是像师哥师姐们所说的社会那么黑暗，人心总是向善的。

顺利的完成了此次实习，我们应更好努力地向我们未来更美好的人生而更加努力，明天更辉煌。

我有幸到淘宝网合作企业通信(集团)有限公司实习，在8个月的学习、实习中，学习了包括淘宝规则、交易流程、规则、电话服务、邮件服务等在内的淘宝业务知识。在这8个月里，我学到很多、收获很多、感慨很多。这里，把我对xx公司文化的理解、在学习和工作的感受、以及实习的收获做一个简单总结。

跟以往一样，对大多数的学生来说，20xx年暑假仍然是一个酷热难熬的长假。但对我来说，这是一个不一般的暑假。这个暑假，我们开始了大学生涯中重要的一课——校外实习。

20xx年7月15日，我们结束期末考试才刚两天，在大多数同学们还来不及高呼暑假快乐时，我们又踏上一个新的征程。根据学院教学改革的安排，我们剩余的学习时间将在实习单位度过，并以顶岗实习的形式完成剩余的教学任务。就这样，我们，45位同学带着满怀希望、激动、好奇的心情来到xx集团，开始了我们的实习生涯。

在整个实习阶段，我们学习了包括淘宝规则、交易流程、规则、电话服务、邮件服务等在内的淘宝业务知识。20xx年8月28日，我们结束了40天的培训和考核，走上了工作岗位，以淘宝语音客服的身份开始了我们的实习工作。在学到的淘宝业务知识以及6个半月的实习工作中所获得的收获，让我对服务、淘宝网、乃至中国电子商务都有一个全新的认识，更让我迅速成长起来。在实习的8个月里，我们有酸有甜，有苦有乐，每一位同学都为着目标而奋斗;我们每一位同学都有了很大进步，相比在校时我们，我们已经经历一个很明显的成长过程：8个月，240个日夜，每一天、每一时、每一分、每一秒，都是我们成长的见证。

早在7月7日，学院就已经安排我们到xx集团参观。在那一天里，我们简单的了解到xx集团主营业务及合作伙伴，包括淘宝网、广西广电网络、李宁集团等知名企业，并简单的了解xx集团的淘宝项目部及其业务，为即将开始的实习做个简单的准备。

初到，感触很深，也突然发现自己欠缺很多。那一天，我告诉自己，要把握好这个机会，好好的充实自己。

来到xx公司后，为尽快适应这里的环境，必须要尽快了解、熟悉，这就需要熟悉管理制度、文化、理念等。在初来的几天里，我们了解到，公司总裁是军人出身，所以公司在管理的制度上是较为严格。可能对很多人来说，严格的管理制度让他们难以适应，但我觉得，高效的工作效率与严格的管理制度是分不开的。同时，对从事客户服务工作的人来说，严格的管理制度也是必不可少的。

来到xx公司几天后，公司给我们配发了学员证。在学员证背面的上方有这样15个字：软件即服务 平台即服务 一切皆服务;学员证背面的中间，印有xx公司的服务理念“融入客户 团队工作 理性探索 坦诚主动 专注”这16个字;学员证背面的下方，还有：真诚向善 服务永远 这8个字，简单的39个字，概括出xx集团的文化、服务理念等内容。

1、软件即服务平台即服务 一切皆服务，从事客户服务工作的，不管是利用软件技术，还是以现有的及所能利用的平台，所做的一切，都以为客户服务为目标。

2、融入客户 团队工作 理性探索 坦诚 主动 专注。融入客户，即融入到客户中去，把客户当做我们的朋友、亲人一样去对待，站在客户的角度去看待客户的问题，真正的了解客户的实际情况和需要，做到真正为客户服务。团队工作，现实中，不同的客户遇到的问题需要的解决方法是不一样，同时，部分客户的问题个人是无法为客户解决的，这就需要我们能有一个能满足不同客户需要，且能随时以集体力量解决客户问题的团队。在这个团队里，每个人都承担着不同的工作，每个人的工作都会影响到整体的工作。所以，为了能高效解决客户的问题，我们必须要学会团队工作，还要善于团队工作，要发挥出1+12的团队效应，做到为客户服务周到、让客户满意、放心。理性探索，客户的需要像事物一样，不断变化，为了满足客户的需求，我们要时刻紧跟客户的需求，不断调整服务模式，用理性的方式去探索新的服务模式，以弥补自身的不足并不断发挥自身的优势，为的都是更好的服务客户。坦诚，因为我们需要融入到客户中去，那就需要能与客户坦诚的交流，这样才能更了解客户的问题;也因为我们需要发挥团队的效应，所以我们要坦诚的与同事交流、合作，这样才能真正的发挥团队的效应;还因为我们自身存在不足，所以我们要坦诚的接受他人给我们的批评和建议，努力弥补自身的不足。主动，就是我们要主动地为客户解决问题，不管是遇到的还是潜在的;同时在工作中或在团队中要主动的完成自己的工作任务，主动地承担起自己的责任、义务;在为客户服务的同时，要主动地发现自己的不足，主动的去弥补不足，并针对客户的问题适时主动的去探索更好的解决方案。专注，就是要专注于客户的问题，针对客户的问题给出有效地解决方案;在团队工作中要专注于整体的利益，这样才能更好的完成自己的工作;在服务模式上，我们始终要专注于客户的需求，尽全力实现让客户满意、放心。真诚向善服务永远，即我们要时刻以真诚的心去对待客户，真诚的为客户解决问题，时刻以善意的一面面对客户。在为客户的服务上，我们永不止步，直到永远。看似很简单的39个字，实则寓意深刻。个人感觉，我自己对公司文化的理解，在上岗后对我有很大帮助。

在公司淘宝项目部的运营大厅里，还有这么一句话：“创造12019年的感动 今天的最好表现是明天的最低要求”，这是淘宝网的一个

口号

。我想，淘宝网能有今天的成就，跟它的这句口号有着很大关系的。而对成长中的我们来说，无疑如同至理名言一样。今天的最好表现是明天的最低要求，这句话简单明了的告诉我们，今天所取得最好的成绩，对明天而言，仍然只是新的一天的起点，我们要想做得更好，唯有继续努力，努力，永不止步。

**电子商务实训总结报告篇十**

一、实习时间和单位

实习时间：20xx年3月7日——20xx年4月15日

实习单位：xxx有限公司

实习单位简介：

xxx有限公司始创于1998年，是以品牌管理咨询、企业文化咨询为主的综合性文化传媒机构，服务内容涵盖品牌形象推广、企业文化咨询、媒介整合、公关促销活动、平面与影视广告创作、产品包装设计制作、展示与环境艺术设计制作、网站建设等。公司地处重庆江北cbd中心，拥有近700平米的办公场所。

秉承“用心生产智慧”的理念，红石曾多次在全国专业大赛上获奖，一次又一次为客户创造了骄人的业绩。公司现已形成含品牌管理中心、企业文化咨询中心和电子商务中心在内的70多人的架构，并拥有以百脑汇威客网为平台的庞大的人才资源库，可为各行业客户提供强大的智力服务。目前服务客户已遍布全国32个省、直辖市、自治区和香港、澳门特别行政区。

二、实习目的

本次实习是学习了三年多的电子商务专业后进行的一次全面的实践性练习。其目的在于加深对电子商务基础理论和基本知识的理解，将课堂知识与现实工作进行结合，达到理论与实践相结合的目的，想通过亲身体验社会实践让自己更进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性，更重要的是检验一下自己所学的东西能否被社会所用，找出自己的不足之处，以便更好的取长补短，提高个人素养，为即将进入社会做好准备和进行必要的热身及适应。

三、实习内容

对于一个大学生而言，敢于接受挑战是一种基本的素质。虽寒风凛冽，冰天雪地，我毅然踏上了社会实践的道路。2024年3月7号，我带着忐忑与兴奋来到了重庆红石传媒有限公司，一进公司大门，公司的整齐干净让我非常喜欢，让我对未来的工作产生了好奇与憧憬。我带着行李走进人资处，人资处的两位老师热情的接待了我，填表格、报到、安排住宿，参观公司。这里的热情让我没有一点陌生感，刚来时的忐忑也随之烟消云散。

从3月7号到4月15号，公司对我们几个新来的实习生进行了半个多月的培训，第一周让我们了解公司的大概情况，公司的文化理念、经营理念、管理理念、人才理念、工作作风等等。第二周就对我们进行了专业培训，经过多重考核，我顺利上岗，在网络部担任网络策划推广。

一培训完，我立即投入到了工作中，即参与公司的网络策划推广工作中。李总说网站存在一些问题，需要我去解决，于是我在各大网站上去搜索、对比，参考别的网站的优势，看自己的不足。然后拿出一个解决方案。去找李总谈了一个下午，最终敲定了解决方案。我也从李总的谈话中体会到了，凡事不能急于求成，要把问题的来龙去脉理清楚之后，再找准时机行动，把握时机非常重要，不能提前也不能延后，要刚刚好才能做好事情。

紧接着，我被安排做公司的品牌宣传册文字部分，得知领导的意图主要是展示公司的业务范围和竞争优势，力求精简与吸引人，我们就开始工作，花了两天的时间，把公司的宣传册做出来了。

然后手头还剩下老总交代的一份大工作，就是网站的改版方案。网站改版已经做了很久了，但是直到现在还没有完成，而营销方案的最终敲定还需要我的配合，所以我要在最短的时间内熟悉网站改版的营销方案，以便提出比较合适的营销方案。我召集网络推广部的几位同事一起讨论，给他们解释我对于网站改版的一些方案，请他们在改版的时候作为参考，可是不幸的是，我提的方案基本全被否定了，因为他们说我的方案有的在之前老方案中已经有所体现，有的则欠缺考虑，这让我感觉非常失败。下班以后，我就不断的反思，我到底失败在哪里了?思来想去，还是觉得自己太浮躁，太急于求成，这就是我们刚入社会学生的通病，总是想尽快的做成成绩，才会造成考虑不周的情况。第二天，我又仔细看了一遍了方案，这次我先了解了情况，然后在开会讨论的时候虚心听取大家的意见，而不是自己天马行空的去想，最后总结出了属于大家的改版方案，这次总结出的方案得到了老板的肯定，我心里面非常的开心。

接下来，我就开始了公司网站维护工作。网站维护是我比较擅长的一项技能，虽然电子商务专业开设的关于网站方面的课程比较少，但由于我对网站比较感兴趣，所有看了不少关于网站设计方面的专业书籍，并且大三、大四时曾在老师的指导下自己做过一个小的网站，学过一些ftp软件的简单维护工作，因此对网站维护已有了一定的功底了。但在具体的网站维护时我遇到的难题还是不少，因为公司的正式网站与自己的网站无论在性质还是在内容上都是有比较大的差异的。幸运的是我在李总监的指导下，凭借我对网站维护的浓厚兴趣和已具备的功底，很快地战胜了一个个难题。

经过了这些工作我已做到李总监所说的“很好地掌握到理论知识与实际情况、实践工作之间的差距，更好地将理论知识和实际情况、实践工作紧密结合”了，基本上适应和达到了职场的各项条件和要求，基本完成了由学生到职场职业人的转型。

完成这些工作之后接踵而来的任务就是参与关于该公司的其他宣传工作。这些工作都进行得很顺利，我已经能够得心应手地圆满完成任务了。

经过了这为期近一个多月的实习，我做到了将本专业所学的电子商务概论等专业知识和技能投入到具体实践工作中，增加了生活阅历，增长了见闻见识，获得了比较丰富的实际工作经验和如何处理好职场人际关系等职场的其它方面的技巧、能力、素质与经验，全方位地锻炼与提升了工作能力、学习能力、工作经验、专业知识和专业技能等各方面能力及素质，尤其很好地学习、掌握了企划方面的实践知识和技能，并且我对企划方面的工作产生了更加浓厚的兴趣。

四、实习总结

近两个月的实习，使我真正体会到工作的乐趣。在这不到两个月的时间里，我帮忙接电话，复印资料，整理文件，参加各种会议组织和实施等，无不感受着工作的氛围。在大学，只有学习的氛围，每一个学生都在为取得更高的`成绩而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了取得成就感和获得更多的报酬而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自已的能力。

记得老师曾经说过大学是一个小社会，但我总觉得校园里总少不了那份纯真，那份真诚，还始终保持着学生的身份。而走进工作单位，接触各种各样的同事、上司等等，关系复杂，但我得去面对我从未面对过的一切。在这次实践中，我感受很深的是，公司的理论学习很多，几乎是面面俱到;而在实际工作中，可能会遇到书本上没学到的，又可能是书本上的知识一点都用不上的情况。但也要感谢老师孜孜不倦地教导，我比一部分人具有更高的起点，有了更多的知识层面去应付各种工作上的问题。

回想这次实习，我学到了很多，从我接触的每个人身上学到了很多社会经验，自己的能力也得到了提高，而这些在公司里是学不到的。千里之行，始于足下。这对我以后走向社会起到了一个桥梁作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，对将来走上工作岗位也有很大帮助，同时也让我明白了许多做人道理，向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位的各项规章制度，与人文明友好交往等一些做人处世的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻，好的习惯也要在实际生活中不断培养。这近两个月所学到的经验和知识大多来自领导和同事的教导，这将是我一生的财富。

这次实习也让我深刻了解到，在工作中和同事保持良好的关系是很重要的，做事首先要学做人，要明白做人的道理，如何与人相处，是现代社会做人的一个最基本的问题，对于自己在校大学生，面临踏入社会的人来说，需要学习的东西还很多，他们就是最好的老师，正所谓“三人行，必有我师。”我的这次实习，使我真正从课本走到现实中，从抽象的理论回到了多彩的实际生活，是一次成功的社会实践。

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