# 最新电子商务实务实训报告总结 电子商务实训报告总结报告(优秀13篇)

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-08-01

*报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。那么报告应该怎么制定才合适呢？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。电子商务实务实训报告总...*

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。那么报告应该怎么制定才合适呢？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。

**电子商务实务实训报告总结篇一**

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。

**电子商务实务实训报告总结篇二**

一、企业介绍

\_\_集团有限公司创建于20\_\_年，总部位于改革开放前沿的广州市，主营家居民生离不开的日化产品，产品范围涵盖“衣物洗涤、衣物护理、洗洁精、个人护理、口腔清洁、家居清洁、纸品、消杀”等八大类一百多个品种。在国家的改革开放政策和各级党委、政府、社会各界的关心、支持和帮助下，\_\_

集团如沐春风，如鱼得水，业务发展突飞猛进，近年来均保持每年30%以上增长的发展速度。现如今，\_\_

集团的综合实力雄居中国洗涤行业前三强。

\_\_集团的营销网络星罗棋布，遍布全国。\_\_

集团在全国各地拥有七大生产基地，员工总人数达\_\_

余人，并拥有“\_\_

”、“\_\_

”两个“中国驰名商标”、两个“中国免检产品”和三个“中国”。根据市场机构统计表明，\_\_

年\_\_

洗洁精雄居全国市场占有率第一位，\_\_

洗衣皂雄居全国市场占有率第二位，\_\_

洗衣粉雄居全国市场占有率第三位，\_\_

集团已发展成为代表民族日化工业的标杆企业和旗舰型企业，并得到了政府和社会各界的广泛认可及信赖。

二、主要工作

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\_\_诚信通，主要步骤有：

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\_\_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\_\_

站内搜索引擎中搜取需要\_\_

产品的中间商，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。

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，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。而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。

该公司主要顾客还是中间经销商。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。

三、自我认识

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：

2.对产品的了解，主要是对产品的生产过程，原料，用途都不是很熟悉。

3.对顾客所提出的专业性问题无法提出自己的观点，很多东西需要向前辈请教。

四、电子商务优劣势分析

通过这次实习我更加了解并熟悉了b2b及b2c的流程，收获很多.下面先阐述一下我对电子商务优劣势的认识：

(1)使买卖双方信息交流低廉、快捷。信息交流是买卖双方实现交易的基础。传统商务活动的信息交流是通过电话、电报或传真等工具，这与internet信息是以web超文本(包含图像;声音、文本信息)传输不可同日而语。

(2)降低企业间的交易成本。首先对于卖方而言，电子商务可以降低企业的促销成本。即通过internet发布企业相关信息(如企业产品价目表，新产品介绍，经营信息等)和宣传企业形象，与按传统的电视、报纸广告相比，可以更省钱，更有效。因为在网上提供企业的照片、产品档案等多媒体信息有时胜过传统媒体的“千言万语”。据idc调查，在internet上做广告促销，可以提高销售数量10倍，而费用只是传统广告的1/10。其次对于买方而言，电子商务可以降低采购成本。传统的原材料采购是一个程序繁锁的过程。而利用internet，企业可以加强与主要供应商之间的协作，将原材料采购和产品制造过程两者有机地结合起来，形成一体化的信息传递和处理系统。据通用电气公司的报告称：它们利用电子商务采购系统，可以节约采购费用30%，其中人工成本降低20%，材料成本降低10%。另外，借助internet，企业还可以在全球市场上寻求价格的供应商，而不是只局限于原有的几个商家。

(3)减少企业的库存。企业为应付变化莫测的市场需求，通常需保持一定的库存量。但企业高库存政策将增加资金占用成本，且不一定能保证产品或材料是适销货品;而企业低库存政策，可能使生产计划受阻，交货延期。因此寻求库存控制是企业管理的一个目标之一。以信息技术为基础的电子商务则可以改变企业决策中信息不确切和不及时问题。通过internet可以将市场需求信息传递给企业决策生产，同时也把需求信息及时传递给供应商而适时得到补充供给，从而实现“零库存管理”。

(4)缩短企业生产周期。一个产品的生产是许多企业相互协作的结果，因此产品的设计开发和生产销最可能涉及许多关联企业，通过电子商务可以改变过去由于信息封闭而无谓等待的现象。

(5)24小时/天无间断运作，增加了商机。传统的交易受到时间和空间的限制，而基于internet的电子商务则是一周7天、一天24小时无间断运作，网上的业务可以开展到传统营销人员和广告促销所达不到的市场范围。

五、实习总结

通过这次实习我对自己的专业也有了更为详尽而深刻的了解，也是对这几年大学里所学知识的巩固与运用。从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定距离的，并且需要进一步的学习。这个实习这帮助我更深层次地理解现在的网络营销。不再局限于书本，而是有了一个比较全面的了解。实践暴露了我许多知识上的不足，也是对理论知识的一种补足。此外，我还结交了许多朋友、老师，我们在一起相互交流，相互促进。因为我知道只有和他们深入接触你才会更加了解生活和工作的实质、经验、方法。为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。在这次的社会实践中，让我学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，打开了视野，增长了见识，也改掉了很多毛病。知道挣钱的不容易，工作的辛苦，与社会的复杂多变。而为了适应社会，我们要不断的学习，不断的提高自己，在实践中锻炼自己，使自己在激烈的竞争中立于不败之地。通过这次实习，我还知道，如果你不想让自己在紧急的时候手忙脚乱，就要养成讲究条理性的好习惯。“做什么事情都要有条理，”这是公司里面一个姐姐给我的忠告。耽搁时间，浪费精力，误了事情。所以每个职员的桌子都是收拾得井井有条。这一点对我感触很深。以上是我的一点体会，“千里之行，始于足下”，这一个月短暂而又充实的实习，我认为对我走向社会起到了一个桥梁的作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，也是一个重要步骤，对将来走上工作岗位也有着很大帮助。向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位规章制度，与人文明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。这一段时间所学到的经验和知识大多来自公司的职员和领导，这是我一生中的一笔宝贵财富。

**电子商务实务实训报告总结篇三**

实习目的：通过将已学到的电子商务理论知识和实际相联系，一人分别扮演企业，消费者，供应商，公司职工等多种角色，熟悉个角色的前台后台业务流程操作；实际操作btob，btoc和ctoc的网上交易模式。巩固所学的知识，提高处理实际问题的能力。电子商务是时代和社会发展的大趋势，在这个不断更新的信息时代，只有熟悉掌握这项操作，才能更好的利用这个平台为自己服务，使自己能顺利与社会环境接轨。

实习内容：

a、提高对电子商务的认识：电子商务是将计算机操作与现实交易相结合，利用互联网与客户进行非面对面的交流，从而达成双方共识。在这次的实习中要能够充分利用这次的机会，参与整个贸易的过程。从签订电子合同到安排库存，物流管理的流程中，一个人将分饰多角，从不同的角度，不同的身份来考虑问题，达到内外兼修，同创共赢的效果。

b、能对初步对电子商务交易流程和具体的业务步骤进行了解，并查阅资料巩固自我缺漏的电子商务的经验。

c、能将具体的计算机知识应用到实际中，在电脑交易的同时，将自己的所学所想所感付诸实践。

d、能够与别人（买卖双方当事人）进行一定程度的计算机交流，并且提供各种产品信息以及采取有效措施宣传推销自己的产品，训练自我语言表的能力。

实习体会：

这次电子商务的实习让我对其理论知识有了进一步的了解，大体掌握了贸易流程。但实践出真知，只有把理论与实践相结合，多参加类似的实践，在实践中操作，积累经验，才能更好地为社会服务。

在此次实习过程中我们真正学到了很多，将原来的电子商务的模糊的概念通过这次的实践而变得逐渐清晰和明朗，在我看来所谓的电子商务就是为企业，消费者，供应商等提供一个信息平台，各个角色为了贸易的顺利进行必须统筹安排各自的资源和信息，前台就是面向他人而提供的服务；后台就是为了前台服务的顺利进行而自身采取的行为。作为，一个做决策的人，必须协调安排前后台的工作，管理企业内部事物；决定外部合作伙伴，交易对象。作为一业务员必须向上层汇报日常工作情况，安排具体的发货和库存情况。而我们的消费者也要熟悉利用好商家提供的网站，支付系统，网上银行的操作，方便自己的购买行为。

实习总结：

总结一下我在此次实习过程中的收获主要有如下个方面：一是通过直接参与btob，btoc，ctoc网上交易的运作过程，学到了实践知识，同时进一步加深了对理论知识的理解，使理论与实践知识都有所提高，圆满地完成了此次实习的实践任务。二是提高了实际工作能力，为就业和将来的工作取得了一些宝贵的实践经验。三是在实习过程中，同学间彼此之间互相沟通，积累了交流经验和提升自我的语言表达能力。

同时，我还要感谢这次实践的指导老师，在整个实习过程中尽职尽责，对保证实习质量起到了重要作用。实习开始时，老师能阐明实习大纲及实习计划内容，明确实习目的和要求。实习过程中，结合实习具体情况，帮助我们学会具体地分析问题、解决问题，学会深化专业知识，用专业知识指导实践，指导我们做好具体工作。遇到问题时能够以实际操作来示范，找出我们的错误处，态度认真而负责。

**电子商务实务实训报告总结篇四**

我有幸到淘宝网合作企业\_\_通信（集团）有限公司实习，在x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x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x月x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x月x日，我们结束了x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x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：x个月，x个日夜，每一天、每一时、每一分、每一秒，都是我们成长的见证。

一、初到\_\_公司

早在x月x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。

二、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。

**电子商务实务实训报告总结篇五**

我们这次实习上从20xx年x月x日至20xx年x月x日，在这近半个月的实习里，主要目的是为了提高个人职业道德素养，将课堂知识与现实工作进行结合，达到理论与实践相结合的目的，为即将踏入社会的我们做好准备和动手能力；让我们更加了解电子商务的运作模式和流程以及了解现代企业的建设和先进的管理水平。

二、实习时间

我们这次的实习时间是从20xx年x月x日20xx年x月x日。

三、实习地点

这次我们的实习地点主要是在中城科技有限公司和限公司。我这次主要被分配在中城科技有限公司实习。

四、实习内容

在这两周的实习中，主要内容是遵循了现行的电子商务行业对我们大学生的素质要求，针对企业日常电子商务活动的开展，将电子商务专业理论知识融于实际应用操作中，使我们更能全面掌握开展电子商务业务所需的各种技能和方法。为我们出社会后在工作岗位下打下了良好的基础。在这将近半个月的实习中，我们在中城互联中，从最开始的注册登录然后寻找商家再上传图片进行后台操作再进行订单处理到最后的交易成功，具体内容如下：

（一）、企业文化

商务网是本土的互动商务门户网站，由中诚科技发展有限公司主办并提供软硬件后台支持，正规、合法经营，具有国家互联网信息经营资质。融合国内网络理念和技术构架构建互动式网上综合资源平台，形成面的、真实的、有效的、准确的并可随时得到纠错的地方资源名录查询、商家评价、宣传和沟通平台。

商务网按24大行业，248个小行业细分查询展示入网用户，归类明确、划分详细，为用户提供了一个很好的查找信息平台，它是全方位、多层面、多渠道，并且在本地具有极高的商业价值和社会价值。

在我们去公司的第一天，就了解到加入公司的好处和优势：

2、加入商务网的优势：（1）稳定、快速、专业（2）适应性推广（3）全动态网站（4）优先被百度、谷歌收录（5）网上动态新闻同时在商网上得到宣传（6）可直接在商网上发布日常信息。

本公司虽然内部组织人数不多，但是公司的操作流程却很畅通，内部人员也非常团结和友爱，虽然商务网成立时间不长，但是在这么短的时间里有如此高的商业价值和社会价值，可见公司先进的管理和内部人员的团结。

（二）、实习目的

在这两周的实习里，我们首先是听公司沈总及其他几位公司职员为我们讲解中城科技和电子商务方面的发展史和专业知识，为了提高我们的综合动手能力，分配给我们每个人的任务都是一样的，首先在中城网上注册，然后去找在xx地区范围内的商家，与商家协商把商家店里比较有新颖性的商品通过拍照传到我们已注册好的店铺里，商品图片上传后，再在xx地区内进行全方面的宣传，让消费者知晓商品到最后的购买商品，顾客下订单后我们应及时处理，送货上门，货到付款，开具收据，这样，从寻找商品到交易成功就基本完成了。

（三）实际操作流程

由于4号和5号是公司为我们讲解专业知识和分配任务，所以我们正式实施任务是从6号开始的，在任务开始时至结束，我都是认认真真的完成每一个流程和做好每一个任务。

（1）寻找商家。

由于商务网主要是针对xx地区的，所以我们也只能在xx地区找商家，也只能在xx地区范围内进行销售，到时送货上门，货到付款。经过两天的寻找，终于找到了两家个体工商户，一家是化妆品店，另一家是卖时尚休闲包的，之所以会看上这两个商店，是因为他里面的商品不仅质量好，而且价格公道，堪称价廉物美，最初在与商家协商时，他并不是很相信我们，我们交谈了很久，并出示了公司的相关证明和我们的学生证，他们才开始相信我们。经与商家协商过后，他们都表示愿意。于是我对这两家商店里比较有特色的商品进行了拍照，然后和商家签立了协议书，并与他们商量了如果有人下订单我就会提前与商家联系，保证到时能有货提。

（2）在中城网上注册。

首先进入，这是工程职业技术学院与商务网协手培养我院合格电子商务人才的实习网店平台，进入页面后，在左上角点击“学生注册”“同意注册声明”“认真填写登记信息”“完成注册”，这样，就完成了在实习网店上的注册。这里值得注意的是在填写每一条注册信息时，都要真实填写，保证信息的真实可靠性。因为我们不只是在这上面实习两周，而是要把这个网店一直要做到我们毕业，所以我们要认真填写，示要夸大其词，这样顾客才会相信我们，才会购买我们的商品。

（3）上传商品图片。

在商家那拍到自己满意的图片，说实话，拍照对于从来没学过摄影的我来说，简直就是难上加难，拍了几十张，可以上传的才几张，第一次借了沈总的照相机，但是由于拍摄不来，没有拍到理想的照片，所以后来把我同学喊上了，因为他学过摄影，所以后来的照片都还可以；然后选择“学生登录”，输入自己的用户名和登录密码，单击“登录”，然后选择“直接进入后台操作”，选择“图片上传”，记住，必须要jpg格式的才能上传；随后把自己所有要用到的图片都传上去，还要上传一张自己的照片，因为店铺左上边要有一张自己的图片，这样，买家才更容易相信你的店铺。做完以上操作，上传商品图片就完成了。

（4）对自己网店和商品进行宣传。

在把商品图片上传后，下一步就是要为网店和商品进行宣传，因为这们可以提高网店和商品和知晓度，我采用了qq群、飞信、空间、贴吧等方式进行了宣传，在商品图片上传后，我就不停的在做宣传，不过前两天的效果不是很好，虽然宣传了，但是还是没有人下订单。于是我又继续做全方面的宣传，在百度吧里进行了宣传，后几天陆续有人进网店订购，这样就达到了宣传的效果。

（5）商品销售发布和商品信息管理。

在后台管理中，选择“信息发布”中的“商品销售发布”，在弹出的对话框中填写商品的基本信息和上传产品的标志图片。在填写过程中，产品介绍尤其重要，因为产品介绍的好坏直接关系到顾客是否愿意购买。我在店铺里主要卖的是包和眼影，同时也在卖书。在介绍包的时候，要把包的质地、开袋方式、内部结构、外部结构、风格、箱包图案、颜色、硬度、成色、尺度等描述得一清二楚；介绍眼影的时候，要把眼影的颜色、粉质、什么样的眼影搭配什么样的衣服、用这种款式的眼影会不会带来伤害之类的，都要描述清楚。这次我在店铺里卖的书主要是20xx年报考助理会计资格的书，这套书主要描述它的和试题的准确率。在商品销售信息管理是用来记录商品的购买记录和对商品图片及商品信息的编辑、隐藏或删除的。

（6）商品订单处理。

登录后进入后台管理系统中，选择“反馈中心”的“订单信息”选项，可以查看订购人、订购商品、订购地址及订单处理状态。如果收到订单信息应及时与买家联系，由于销售是争对xx地区的消费者，所以“物流配送”和“网上支付“两项操作流程就省略了。直接为买家送货上门，货到付款，然后在后台中选择“订单处理”中的“交易完毕”，这样，一项商品交易从上架到买家的手里就基本完成了。

五、实习感言

通过长达半个月的实习，我对自己的专业也有了更为详细而深刻的了解，也对自己的专业产生了更浓的兴趣。

（1）在这十几天里，我们已不是学生了，而是网店主人，或者是公司的一名职员，所以我们要在其中接受挫折，提高自己的业务能力，这次实习中，我们要把自己能说会道的一面展现出来去跟商家洽谈，然后把商品图片上传到自己的店铺里，然后再做大量、全方面的宣传。虽然这次在网店里卖东西说不上累，也没赚到利润，但是我已经跨出了成功的第一步。

（2）这次能得到这么好的实习机会，要感谢学校和公司给了我们这个实习的平台。最初，我认为公司的老总都是比较严肃的，凶神恶煞的，然而当我看到中城公司的沈总时，完全没有这种感觉了，沈总和蔼可亲、平易近人，而且我们不懂的就问他或公司的其他人，他们都会很乐意的为我们讲解，公司有这样的老总和职员，我相信，公司的明天会更加辉煌。其次，也要感谢学校能提供这么好的实习平台，让我们理论联系实践，这让我们能学得更多，收获得更多。

总之，这次实习给了我们丰富的经验和宝贵的财富。虽然这次实习并不是很累，但是我在公司学到了许多前辈们和自己在实践中总结出来的经验，不管是去找商家洽谈还是业务素质方面，我都得到了锻炼，这不仅使我们积累了在课本上学不到的经验和教训，而且为我们以后从事电子商务方面工作奠定了良好的基础。

**电子商务实务实训报告总结篇六**

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20xx年x月x日至xx日期间，安排我们在综合实训楼进行了一周实习。在x月x日这天我们开始第一天实习，学习了b2b的网上交易模式，x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伙伴，并与伙伴进行全部的交易行为。其的特点是：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。

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x月xx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。

**电子商务实务实训报告总结篇七**

xx年x月x日——xx年x月x日

二、实习地点

化工有限公司

三、实习内容

1、网站推广和电子商务的基础工作

2、接听记录商务电话

3、档案资料管理工作的协助

4、在销售人员外出时处理一般性订发货事宜

5、负责公司网站的维护和推广

6、其他与办公室有关的管理工作

四、实习心得

1、熟悉网站维护、网络推广及电子商务等的基础工作流程

2、熟练运用word，excel等常用办公软件

3、具备简单的图片处理能力

4、对于公文撰写能力有一定的提高

5、对档案管理工作有一定的了解和认识

6、责任心增强，做事情更加的踏实、耐心、细致

利用暑假时间驱车赶至，参加已经联系好的社会实践工作，利用上个假期对于电子商务的调查报告，了解到电子商务的巨大潜能和一种商业趋势，决定利用这个暑假到获得“电子商务应用50强”的化工有限公司参加实习，在这一个月的实习期间除了自己在动手能力的提升外更对电子商务的有了更深的认识对于基础性的推广和维护有初步了解！

在开始入职的时间由于心理上的不自信我先是跟着同事做一些基础性的工作，帮助打印些文件和一些业务人员发货及发样品时给他们写写快递单，字体尽量的工整，好让对方可以感觉我们的认真和严谨。慢慢的我开始在同事的帮助下编辑需要发布的产品信息的文案和图片处理，以及图片和文字说明的匹配。

工作期间有个负责客户信息和档案管理的同事请假，我就开始做起两天的客户信息的归类和完善工作，对于打进公司求购的电话我详细的备案，将来电者的公司名称，主营行业，求购产品和产品的具体要求，负责人以及电话等详细的记录以便以后业务人员的查询和使用。对于公司的企业资料也会在网络销售人员需要传真之后再归纳收好，把文件如原先一样的放好。由于我刚开始做生怕做不好的心理，在文档的编辑时我更添加了些必要地详细信息，并将文档文字处理的字体整齐，这种严谨得到了公司经理的表扬，也打开了自己开始推广工作的一扇窗。

到公司的15天以后我开始正式的推广工作，在同事的指导下我开始在他要求的平台注册，并根据他给出的范例填写完善公司资料，并拷贝式的上传他要求的图片建立相册，把商铺的抬头换成公司固有的图片格式，做完这些公司的资料信息，我开始发布最关键的产品信息，这种发布也是一种拷贝模式。

利用公司已经完善资料和信息的平台页面的发布标题直接拷贝到我注册的b2b平台，这种没有什么技术要求完全是一种体力活，利用原先做好的文本直接的复制粘贴，然后填写里面的参数，不会的就问旁边的同事，但是很多是雷同的，所以自己也就背下了很多的技术参数，虽然不知道这些代表的什么意思。

然后就选择网上要上传的图片，这个要求就是产品的标题一定要和产品图片匹配，还要避免重复，因为一个产品不仅仅是要发布一条信息就完了的，在同事的口中我听到什么长尾关键字的，对于这些我不是很明白，他就给我解释说是动词+形容词+名词的一个模式，并教给我几种方法让我自己组合，比如利用地理位置，利用服务等的添加晚上产品信息。

增加新的东西我就又要学习，这种面临困难并战胜挑战一直是自己喜欢的，所以很快我就学会了如何发布一条合格的信息，并乐此不疲的发布，看着越来越完善的商铺，看着越来越丰满的信息，我有种说不出的高兴，虽然对于已经驾轻就熟的同事们这些并不算什么，但是我战胜了自己从一无所知到现在可以独立的发布信息我就是进步的！

然后就是利用博客和论坛的营销模式，虽然是理科生，但是自幼对语文偏爱，所以写写东西对自己来说也不是很难的事。在我为自己可以利用自己的写作为公司服务高兴时，我的指导却只让我转载她的文章到我注册的博客中，并按照她的要求我认真的看她的文章，在研读中我发现这种企业的软文远非我想到的那么简单，里面除了我知道的文笔流畅更是添加了超链接，公司名称，有时候还有图片插入，从标题到文章内容和产品德相关性，这种文章不是我这种对于行业对于产品不了解的人可以写出来的，于是我开始认真的转发，无论是软文还是润滑技术文章。

当我要认真的学习软文写作时，一个月的时间已经到来，在实习的这段时间里，我发觉时间过得飞快，虽然这个工作和自己的生物专业没有很大的相关性，但是电子商务是一种趋势，在这里我确确实实的学着知识，真的好像真深入的了解更多，尤其是我要学习的软文营销，但新学期已经在眼前，我还要回去为新学期做准备。

短短的一个月，我学到的不仅仅是一些实用的知识，更有对于工作的严谨态度，生物是个学术性的专业，我将把这种严谨和认真用到自己的专业中来，利用在学校的时间将基础打扎实，为自己的以后认真做学术做好准备！

**电子商务实务实训报告总结篇八**

学院为了让我们学到更多地电子商物知识，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 安排我们在综合实训楼进行了一周实习。下面就是小编给大家带来的电子商务实习报告，希望能帮助到大家!

实习前言：

20x年6月末开始在广州大淘商贸有限公司客服部进行实习，实习的岗位是网络客服。广州市大淘商贸有限公司，成立于20x年，是立足于淘宝的女鞋销售企业。公司店铺最衣着女鞋现在信誉达到两皇冠，销售业绩突出。该店鞋款始终站在时尚尖端，坚持真时尚，快时尚，有些鞋款甚至几天前还在欧洲t台上走过，马上就出现在该公司货架上。广州市大淘商贸有限公司现致力于打造优秀时装女鞋供应平台。为了实现“最衣着品牌化的公司”的发展目标，公司不断提升自己在专利，运营和管理方面的优势，公司7月初步申请了摇摇鞋的供应专利，并打算扩大公司的发展规模，壮大公司的市场。

5年以来，广州大淘商贸有限公司一直本着“客户至上”的运营理念，积极探索客户的穿着需求，不断推出新的服务项目，为客户提供方便，全面的付款和产品流通渠道，使得客户能更方便，更好的对当今市场最流行的鞋作出反应，更加方便地满足自己的购买欲望，同时不断提升员工的业务技能和素质，努力为客户提供最优质的客户服务，竭尽全力打造“最衣着”这一鞋子品牌。

一、 实习目的

希望自己在此次的实习，能够对本专业的知识有个更深层次的认识了解，也希望能从中了解到自己的不足之处和自己应该从哪方面充实自己。也希望借此实习机会能提高自己的为人处事方面的能力和综合素质，为今后正式工作打下基础。

二、实习时间

三、实习地点

广东省广州市白云区金沙洲沙贝东就街36号301

四、实习单位和岗位

广州大淘商贸有限公司、淘宝客服

五、岗位工作描述：

我在广州大淘商贸有限公司的实习岗位是淘宝客服，其主要负责就是专门负责招呼买家，回答买家的咨询，向买家介绍商品，引导客户购买，为买家提供良好的售前后服务。除了上述职能，还要以下一些职责：接受买家投诉以及帮忙打单和打包等，库存点货以及淘宝后台商品档案资料的更新，，定期或不定期进行客户回访，询问客户对公司产品和客服的态度的建议，电话通知客户关于换货或者延长发货的情况，解决尚未发货的订单。淘宝的售后工作很重要，顾客有什么问题必须与他们及时联系，处理问题，只有这样顾客才会信任你，才会成为老顾客。

六、实习总结

6.1实习内容

对于刚刚上岗的我们有一位客服主管带领我们，第一天主要是了解工作的公司的规章制度，了解工作的基本流程，熟悉公司的工作环境和同事们。第二天才算是真正的工作，基本上一些表面的操作流程还是了解的，但一些比较深层次的，自己要摸索，要理解，带我们的主管只能讲一些基本的东西，真正的东西要靠我们的实践，这样才能掌握该掌握的技巧，尤其是回访客户的交流技巧。

在为期一个月的实习中，基本上是分为两个阶段。

适应阶段：了解和熟悉操作流程。在开始的10天里，作为新人的我们有些手忙脚乱，因为初步接手客服这个工作只是对一些表面的回复和顾客沟通的方法有所了解，但真正的开始和顾客沟通时是有区别的，关键是我们刚着手，很多东西都还不熟悉。但为了让自己能快些适应工作环境，对每天发生的事，做好每一天的工作记录，记录每一天的问题，想想产生这些问题的原因，自己应该如何才能更好的解决。每一天都会有售后的客户服务催货问题，老顾客询问的问题。

总之，刚刚开始的时候，忙了这边忙不过那边，搞得一团糟。而且打电话给客户的时候也经常会挨骂，即使受了委屈还在不停的给顾客道歉和解释，尽管原因在不我们，但是仍然拿出了自己的耐心和态度为每一个客户解答。作为一个合格的客服，随时心里都要谨记客户至上，态度要诚恳，语气不能太过于僵硬。不过还好，处理解决问题之后，还是会得到一些客户的认同和肯定，正因为这些客户的认同，自己对工作耶充满了信心，很快的，我适应了这忙碌又充实的工作。

学习成长阶段：再剩下的时间里，主要是打电话处理一些催货或投诉，验单，更新淘宝商品资料还有就是接单。在我们熟悉基本的操作后，上班那些职责都会显得比较轻松一点，但有时由于店铺搞活动，会忙不过来，同时积累的一些尚未处理的订单都会遭到一些投诉，工作上更繁琐了。不仅要和有购买意向的顾客沟通联系，还要处理好售后的服务，和跟踪好物流相关的事情。尽管是第一次真正当淘宝客服，但这份工作做得还算顺手。不过这也是公司同事的帮忙和指导，我才能更快的适应这份工作，并做好它。

在这个暑假的实习培训中，我学习到了很多平时在课堂上学不到的东西，收货可谓颇丰厚。在实习期间，我学会了聆听，和客户保持良好的沟通力和换位思考问题，以礼待人，站在客户的角度想问题，在客户出现不满清晰时要及时安抚并且尽可能地帮客户解决问题。我在电话回访客户和电话解决关于发货问题等问题时，学会了去应对在解决过程中遇到的形形色色的人，学会边听边说，也体会到了在帮助他人听到那句你服务态度很好的快乐心情。

6.2实习心得

实习的这一个月之中，在老板的关心、支持下，在同事的热心帮助下，通过自身的不断努力，我很快适应了环境，适应了工作岗位。同时也慢慢熟悉掌握淘宝后台的一些操作流程以及一些淘宝软件，工作并学习着，工作实践让我不断提高，慢慢能够客户沟通得越来越好，老板以及同事对我都给以了肯定。

与此同时，我自己的思想认识都有了很大的提高。这份工作让我树立了较强的责任心，因为员工的一点点疏忽就会导致公司店铺遭到投诉，以及店铺的形象会受损。以下是我的一些实习心得：

在工作进程方面。要随时保持乐观的心得，接单的时候要快速解决客户的问题，不能将个人的心情带入工作中。拨打电话时，大脑一定要清晰，要热情，真诚，不管自己情绪如何，也不可对客户不礼貌，让客户知道我们是真诚解决这问题的。同时注意倾听客户的话，对于不确定的事不能贸然回答客户客户，更不能给客户承诺，也不能按照主观意识告诉一下事情。比如鞋子的款式等这些看似很小的问题，很多客户会因为你的一句不清不楚的话而投诉和差评(在实习期间，就出现了这种情况，一位“绝望”的客户在公司店铺的交流区留言，言“自己网购次数不算太多，但是对于网购一点都不陌生，但从网购到现在，从来没有遇到过小狮子这样的卖家，你们好像上帝一样，客服如此差劲，给的承诺也兑现不了，是老板吝啬还是管理不到位…“)。因此在给客户推荐或承诺时，要先了解客户资料，关注客户的消费记录。同时也要熟悉本店铺的产品，因为要给客户介绍鞋子的款式，码数以及颜色的时候，要给客户一些比较专业的回答。

在同事关系方面。踏上社会，我们与形形色色的人打交道。由于存在利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会像同学一样对你嘘寒问暖。因此对于刚出校门的我们很多时候是无法适应的。虽然是这样，我们要想快速融入这个团队中，就主动跟其他同事交流，要少说多做，多听听别人的意见，尊重他人，同事有不懂的地方要主动耐心的帮助，自己有不懂的地方可以向同事虚心请教，经常跟同事相互交流沟通。维持好和谐的同事关系也是在职人员必备的，毕竟我们是一个团体。在这期间，我深刻体会到同别人交流的重要性，尤其是客户关系这门课程的实际应用方面。

在学习方面。在学校时，老师总是强调我们要注重培养自己的自学能力，也拓宽自己的知识面，只有自己知识面广了，才有筹码同别人谈话。出来实习后才深刻体会到老师的良苦用心，我担任客服一职，平时在工作上只是接接单，打电话处理一些投诉和尚未处理的订单，几乎没用上自己所学的专业知识。但平时电话回访客户的时候和处理一些问题时，靠原有的一点只是肯定是不行的，所以要不断学习不断积累，不断丰富自己。

在心理素质方面。在淘宝各种各样的人都有，任何事情都有可能发生，没有一个良好的心理素质是很难胜任的，这里的心理素质不仅仅是指自己的心理，还要具有洞察买家心理的本领，随时抓住买家的心，了解买家的想法和动机，非常重要，这就要求客服具备敏锐的洞察分析能力，从而引导交易成功，比如说：讨价还价，其实这是任何一个正常的人都会想到的，买卖当然可以还价!这已经是买家的一种习贯，不要理解为别人难缠，这时候可以用委婉一点的语气让买家接受，而不是一句“我们的商品都不讲价的”了之!

在服务态度方面。态度可以决定一切，这一点都不夸张，作为一名客服，态度是非常重要的，由于买卖双方均是在虚拟的环境下进行的交易，整个过程都只能通过语言文字交流来进行，其中客服的态度会给买家最直接的印象，是决定买家是否愿意购买的关健因素，不管什么情况，都要记得“买家是上帝”，不要冷落任何一名买家，对于自己的过失，应该主动向买家道谦，对于买家的过错，应该积极引导。

在尚未毕业的时候能够拥有这样的实习经历，无论是对现在的自己还是将来的自己都是有所裨益的，感觉自己真的是很幸运。在这里，我能够有机会通过实践来加深自己的鞋子专业知识，也通过此次的实习加深了对淘宝操作流程的熟悉，学会了如何合理的把所学的知识运用于实际操作中，让我充分的体会到团队协作的必要性，磨练了自身的意志，得到了真正的锻炼。

学到了许多为人处世的道理与方法，学会了和善待人，也学会了时刻勉励自己，使自己始终保持自强不息的良好心态!但此次实习过程中，也发现了自己有很多不足之处，专业知识不够扎实，知识面不够广阔，欠缺实践，不能很好地将理论知识很好地在实际实践中合理地将其运用，譬如说客户关系这门课程，同客户交流沟通得时候需要技巧，开场白要如何说才能更加让客户继续听下去，而客户关系这门课程却能很好的诠释，希望接下来的学习中能够不断学习新的知识，在实践中合理的将其运用，不断地提高自己的素质，锻炼自己的能力，为以后求职做好准备。 同时也希望下一届的师弟师妹能够学好客户关系这门课程，在大学期间能够多参加一些活动，积累一些实践经验，开拓自己的视野。

此时此刻;即将面临毕业，最深切的感受就是，无论从何处起步，无论具体从事哪种工作，认真细致和踏实的工作态度是很重要的 。

6.3 实习小结

通过实习的一个多月里，我学到了很多，但也深感自己的不足。在剩下的大学生涯或者说接下来的日子，我会在以后的学习中更加努力，取长补短，虚心请教。

(1) 不断学习，不断充实自己。多关注一些时事，多看一些杂志新闻，不断学习理论、和社会知识，不过要注重实践。大学只是单纯的学习知识，而社会实践则意味着继续学习，并将知识应用于实践。

(2) 学好专业知识，坚持与实践相结合。实习一个月，我渐渐明白有时实际要比理论简单直接的多，但大多数情况下实际操作还是比理论要复杂、间接，而且知识面要广，要不然处理起问题会有些困难。值得庆幸的是在一个月的时间里，公司的同事都给予了我热情的指导和帮助，在理论运用于实践的同时，也在实践中更加深刻地理解了以前没有理解透彻的知识。

(3) 要学会有耐心、乐观、要经常与其他人交流沟通。对于刚刚出社会的我们，不管到哪家公司，一开始都不会给我们布置过多的工作任务，一般都是先让我们熟悉公司的工作环境，在这段时间里或许我们会觉得很无聊，没事可做，便会产生离开的念头。在这个时候我们一定要坚持，不能轻易放弃。上班被客户批是正常的事，承受能力差的同学很容易放弃。这时我们要直面问题，要乐观，笑笑而过，切忌跟客户顶嘴，此时沟通技巧很重要。

(4) 端正自己的态度。做人做事还不如先把自己的态度端正。好的态度是好的开始，其实很多时候很多事情会因态度而改变很多。平时，我们不管做什么事，都要明确自己的目标，无论到公司工作还是在大学，要知道自己能否胜任这份工作，自己是否要朝那个方向发展，关键是看你自己对待的态度，态度对了，即使自己以前没学过的知识也可以在锻炼中逐渐的掌握。因此，要树立正确的目标，在实现目标的过程中一定要多看别人怎样做，多听别人怎样说，多想自己应该怎样做，然后自己亲自动手去多做。只有这样我们才能把事情做好。

6.4 专业建设建议

无论是哪个专业，都不要一味搞理论，实践很重要。必须多动手，多操作。

我们电子商务专业的，在书本上(如客户关系)学过很多客户交流技巧等理论，似乎通俗易懂，但从未真正付诸实践过，等我们出来社会，真正亲身去跟不同客户交流的时候，才体会到难度有多大，才真正体会到我们在学校学到的理论知识只是一些皮毛，而且尚欠缺实践。我们在学校的时候，上课或书本上看到过很多精彩的交流技巧，似乎轻而易举，但等到我们亲临其境才意识到自己能力的欠缺和知识的匮乏。希望以后学校能够给更多的实践机会，只有将理论知识运用到实践当中，才能更好掌握知识，还有多提供一些展示自我的平台，例如课堂前十分钟的演讲等。

6.5 结束语

在广州大淘商贸有限公司实习这一个月期间，我体会到了公司这个大家庭的和睦，也让我感受到同事的各种热情，同时我拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，希望自己在工作中积累各方面的经验，为将来自己走的路做好准备，也希望以后的路越走越远。

一、认识实习公司简介

(一)x连锁股份有限公司简介：

x连锁股份有限公司主要是以x发行集团有限公司(即原x省x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x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。

x

x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)x物流配送中心简介

x物流配送中心位于五块石x路，由x发行集团投资1.5亿元建设，是国家在x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x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x各大中小学提供教材。主要是服务x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x学院电子商务系主任的带领下，我们x级一百余名师生，赴x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x在线的办公运作情况，看到了顾客在x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x物流配送中心的概况，并结合x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x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x物流的认识

通过认识实习，我对x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。

1.x连锁正向物流概况

x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. x连锁逆向物流概况

x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。

3.x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x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。

4.x的物流系统面临的问题：

(1)x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. x面临实体店和网上商城的利益权衡问题：

x

x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。

x

x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x，我特意进入了x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。x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x会发展的更加美好。

五、x物流配送体系的展望

x)公布，董事会已批准投资及建造x文化商品物流配送中心的建议，该配送中心拟建于x市x区x国际集装箱物流园区，估计投资预算总额约为4.2亿元人民币(下同)(尚待有关政府部门批准)。包括土地成本约6000万元;建造成本约2.5亿元及机器及设备成本约1.1亿元。

预计新物流配送中心占用之总地盘面积将约18万平方米，及其总楼面面积将约为13万平方米。投资项目之投资额竣工后，新物流配送中心之储存能力最多可达约60万类产品，及其物流处理能力每年可达约160亿元，可满足集团未来约10-20x年不断增加之物流服务需求。

公司解释，集团现有的x物流配送中心在地理位置上将无法满足集团物流业务之未来扩展。投资项目符合集团之策略性发展，及将有助扩大集团之物流网络。此外，新物流配送中心拟建于x国际集装箱物流园区，投资项目符合政府之行业政策，故将受惠于当地政府在行业政策方面给予之支持。

总 结

此次参观实习让我受益非浅，虽然x在经营中存在有些许的问题，但是它在物流上的建树，必将会给企业发展注入新的血液。为该企业在b2b2c模式上的发展提供了动力，在网购额不断翻番增长，网购人群不断扩大的今天，只要不断的创新、锐意进取，相信x的前途一定会更加美好。

致 谢

此行受到x物流配送中心刘经理、杨经理的热情接待，同时也得到了x市电子商务协会的大力支持。在这里向他们表示由衷的感谢同时也深深的感谢我们x学院电子商务系主任x老师，正是在他的英明带领下我们才得以进行了一场有意义的参观实习。此外，也非常感谢司机和那些一起去参观实习的同学们。

二、实验要求：事先预习，制定电子商务作业计划，根据计划进行实验操作、实验小组的每个成员应按照分配的角色来完成实验，记录并熟悉操作步骤，每组实验成员从用户、管理员、物流部门、企业各个部门等角色轮换承担。

三、实训内容

1. b2b业务流程

2. b2c业务流程

3. c2c业务流程

一、实验过程

1.发布分类广告

这部分中，指导老师要求我们利用相关网站发布在线分类广告。我挑选了58同城网、焦作赶集网、和焦作百姓网三个网站平台进行训练。

过程如下：

注册登录。登录网站首页，点“注册”填写注册信息;

对发布成功的信息进行查看;

最后，按要求用抓图工具将信息发布成功的3个页面进行抓取，保存。并将结果以文档形式用邮箱发到指定的monishixun08@邮箱。本次任务完成。

这项任务教会我们如何在网上发布求购和供应信息，将我们课堂上所学的理论知识变为实际可行的实践活动。大大增加了我们对电子商务的兴趣和对电子商务的理解。只需要一会儿，所有在线的人都能在这个平台看到我的信息，让我真切感受到网络所带来的便利。通过这次实训，我看到了电子商务的发展潜力和带来的真真实实的方便快捷，增加了我对电子商务的信心。

2.电子商务btob模拟

b2b是电子商务按交易对象分类中的一种，即表示企业与企业间的电子商务。这项项模拟是要求我们在局域网的模拟平台中通过角色的分配，完成交易过程，要求我们熟悉了解b2b网上市场的交易流程，掌握不同角色所起的作用和功能。

实习中的工作，既需要个人独立完成，又需要团队合作，所以老师让我们分了小组。实验分企业用户，货场，管理员三个角色，企业用户是交易的买卖双方，利用网上商城完成合同鉴定，票据制作，支付与接收货款。货场是货物代理企业，负责接收订单，送货等职能并从中赢利。商城管理员负责商城信息的处理，确认并通过各种交易信息的发布等，并对货场企业收取一定的费用。

过程如下：

首先。各方注册信息。我的角色是货场，商场是电子商务中不可缺少的角色之一，他一方面作为卖方，为个人消费者的网上购物提供了各种各样的商品;另一方面商场还可以作为买方，与其他商场或是生产厂家进行商务活动。我以一峰商场作为公司的名字进行申请资格并开通银行服务。

然后是卖家添加产品，买家求购。管理员发布买家的求购信息。

接着，买家确定订购生成订购单，卖家创建合同并发送给买家。

买家确认合同。

接着，货场将新订单转成正常订单(或缺货订单)并付款通知买家付款。

卖家创建电子收据，货场对已付订单发货。买家确定电子收据。

时光如梭，转眼即逝。当毕业在即，回首三年学习生活历历在目。中专学习生活是我一生中最重要的阶段。三年不仅是我不断增长知识、开拓眼界的三年，更是我在思想、文化上不断认识，学会做人的三年。我也逐渐成为一名有理想、有道德、有文化、有纪律的合格中专生。

生活上，我拥有严谨认真的作风，为人朴实真诚，勤俭节约，生活独立性强。我热爱集体，尊敬师长，团结同学，对班级交给的任务都能认真及时完成。

学习上，我从刚跨入中专时的失落与迷茫，到现在即将毕业的从容、坦然。我知道，这是我人生中的一大挑战——角色的转换。这除了有较强的适应能力和乐观的生活态度外，更重要的是得益于中专三年的学习积累和技能的培养。我自认为无愧于中专三年，刚入学时：我曾为中专生而懊丧过。但很快，我选择了坦然面对。因为我深信：是金子在任何地方都会发光。所以，我确信，中专生的前途也会有光明、辉煌的一天。通过三年的学习，我懂得了很多。从刚步入立信分部那天真幼稚的我，经过三年那人生的挫折和坎坷，到现在成熟、稳重的我。使我明白了一个道理：人生中不可能存在一帆风顺的事，只有自己勇敢地面对人生中的每一个驿站。当然，三年中的我曾也悲伤过、失落过、苦恼过，这缘由我的不足和缺陷。但我及时反省了，这只是上天给予的一种考验，我是不能够被打倒的。作为中专生的我应该善用扬长避短的方法来促进自己，提高自己的综合水平能力。中专三年生活使我清醒地认识到自己的不足之处，如：有时学习时间抓不紧、各科学习时间安排不尽合理。因此，我将加倍努力，不断改正缺点，挖掘潜力，以开拓进取、热情务实的精神面貌来迎接未来的挑战!

学期末，我去单位进行了为期一个月的实习。这次实习经历让我获益匪浅。以下是我从个人实习意义及对会计工作的认识和总结：

1.作为一个电子商务人员，工作中一定需具备良好的专业素质，职业操守以及敬业态度，对其从业人员必须要有极高的素质要求。

2.在各个部门、各种人员打交道时一定要注意沟通方法，协调好相互之间的工作关系。工作最重要具备：正确的心态和良好的心理素质。

这次的实习时间虽然很短暂，接触到的虽然只是整个电子商务部门的工作流程，工作很浅。但是依然让我学到了许多知识和经验，这些都是无法从书本上得来的。通过实习，我能够更好地了解自己的不足，了解电子商务工作的本质，了解这个社会的层面，能够让我更早地为自己做好职业规划，设定人生目标。处在这个与时俱进的经济大潮时代，作为一名电子商务专业的学员，在大浪淘沙中能够找到自己的屹立之地，让自己所学为社会经济做出自己应有的贡献!

**电子商务实务实训报告总结篇九**

广州xx企业集团有限公司创建于1994年，总部位于改革开放前沿的广州市，主营家居民生离不开的日化产品，产品范围涵盖“衣物洗涤、衣物护理、洗洁精、个人护理、口腔清洁、家居清洁、纸品、消杀”等八大类一百多个品种。在国家的改革开放政策和各级党委、政府、社会各界的关心、支持和帮助下，立白集团如沐春风，如鱼得水，业务发展突飞猛进，近年来均保持每年30%以上增长的发展速度。现如今，立白集团的综合实力雄居中国洗涤行业前三强。

xx集团的营销网络星罗棋布，遍布全国。立团在全国各地拥有七大生产基地，员工总人数达7000余人，并拥有、两个“中国驰名商标”、两个“中国免检产品”和三个“中国”。根据市场机构统计表明，20xx年洗洁精雄居全国市场占有率第一位，洗衣皂雄居全国市场占有率第二位，洗衣粉雄居全国市场占有率第三位，xx集团已发展成为代表民族日化工业的标杆企业和旗舰型企业，并得到了政府和社会各界的广泛认可及信赖。

二、主要工作

由于该企业大量产品用于国内销售，且信息宣传主要靠阿里巴巴的网站，我就是主要负责阿里巴巴的后台操作，通过产品信息发送和顾客的咨询来开拓客户。公司已经申请了阿里巴巴的诚信通服务，能通过阿里推广的即诚信通会员形式更好的在其网站上发布信息。网上的联络方式还有msn和email联系顾客，网络之外的还有电话、信件联系等等，从而通过与顾客不断的沟通来获得商机。

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立白产品的中间商，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，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。而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。

该公司主要顾客还是中间经销商。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。

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。

三、自我认识

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，主要操作都没有问题，问题主要集中在阿里巴巴网站的信息排名是如何排列的。2.对产品的了解，主要是对产品的生产过程，原料，用途都不是很熟悉。3.对顾客所提出的专业性问题无法提出自己的观点，很多东西需要向前辈请教。

四、实习总结

通过这次实习我对自己的专业也有了更为详尽而深刻的了解，也是对这几年大学里所学知识的巩固与运用。从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定距离的，并且需要进一步的学习。这个实习这帮助我更深层次地理解现在的网络营销。不再局限于书本，而是有了一个比较全面的了解。实践暴露了我许多知识上的不足，也是对理论知识的一种补足。此外，我还结交了许多朋友、老师，我们在一起相互交流，相互促进。因为我知道只有和他们深入接触你才会更加了解生活和工作的实质、经验、方法。为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。在这次的社会实践中，让我学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，打开了视野，增长了见识，也改掉了很多毛病。知道挣钱的不容易，工作的辛苦，与社会的复杂多变。而为了适应社会，我们要不断的学习，不断的提高自己，在实践中锻炼自己，使自己在激烈的竞争中立于不败之地。通过这次实习，我还知道，如果你不想让自己在紧急的时候手忙脚乱，就要养成讲究条理性的好习惯。“做什么事情都要有条理，”这是公司里面一个姐姐给我的忠告。耽搁时间，浪费精力，误了事情。所以每个职员的桌子都是收拾得井井有条。这一点对我感触很深。以上是我的一点体会，“千里之行，始于足下”，这一个月短暂而又充实的实习，我认为对我走向社会起到了一个桥梁的作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，也是一个重要步骤，对将来走上工作岗位也有着很大帮助。向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位规章制度，与人文明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。这一段时间所学到的经验和知识大多来自公司的职员和领导，这是我一生中的一笔宝贵财富。

**电子商务实务实训报告总结篇十**

通过这次对电子商务的实习，使我认识到企业文化对于企业生命的重要性。企业文化是企业将从来没有过的人文理念以人性的方式融入经营体系，从而快速提升企业的凝聚力，并且增强了经营体系不断创新的能力。而创新又不仅是企业家或员工个人价值的体现，也是企业的一种超越传统的经济行为更是一种生命力更强的、创造价值更高的经营要素。

更重要的是在销售过程中我的感悟是所有的销售都是相通的，只是销售的产品不同而已，所以我们在掌握产品知识的以后，如何让自己的销售技巧提高。我觉得在几天的实习中我总结出如下几条：

1）精神状态的准备。

在销售的过程中，如果销售人员有一个好的精神状态，就会给顾客一种积极的、有活力的、上进的氛围，那么这种积极的上进的情绪总会影响到客户，从而，让顾客感到自己得到一种情绪感染，那么才能顾客在我们的门店里多留些时间，总能他挑选一款合适的衣服。精神状态的表现还从我们的仪容仪表表现出来，具备一定礼仪知识的销售人员，才能让顾客感觉到品牌的价值，因为在看一个品牌的时候，我们的销售人员就是直接体现我们品牌形象的，所以销售人员素质的提升，也是品牌提升的一个重要的标志。精神状态好的销售人员，成交的机率大很多。

2）身体的准备，

如果我们有一个好的身体，我们才能保持旺盛的精力，才能更好的工作。这几天，在商场里的站立服务，让我感觉到很疲惫，所以我才更能体会到有一个好的身体，才能让我们更好的全力以赴的工作。所以强健的体魄还是一个有活力有朝气的团队所必备的。

3）专业知识的准备。

在接待顾客的时候，由于我对产品的知识的不熟悉，在顾客要一件中号的毛衣的时候，我不能把中号的毛衣拿给顾客，因为我不知道中号是几号，在我手忙脚乱的时候，店长把中号的毛衣拿给顾客，销售结束后，店长告诉我毛衣36号是小号，38号是中号，40号是大号就是这么一点小小的产品知识，体现的就是你是一个新手，你不懂，顾客就不会和你购买。因为你不能把适合他的产品提供给他。所以产品知识在销售中是很关键的。

4）对顾客的准备。

当我们了解了相关的产品知识的时候，就是我们掌握销售的第一部，让自己的销售业绩提升还需要我们对顾客的性格，穿衣风格等的了解，只有我们对顾客掌握的越多，我们就能更能把握顾客的心理，和顾客建立一种和谐的关系，创造一种轻松休闲的购物环境，善于倾听顾客的每一句话，然后分析顾客是否有购买的意向，推荐适合他性格的和穿衣风格的服装。

2个月的实习生活，十分感谢公司对我提供的帮助。能够拥有这样的经历，无论是对现在的自己还是将来的自己都是有所裨益的，感觉自己真的是很幸运。在这里，我能够有机会通过实践来加深自己的服装专业知识，学会了如何合理的把所学的知识运用于实际操作中，让我充分的体会到团队协作的必要性，磨练了自身的意志，得到了真正的锻炼。学到了许多为人处世的道理与方法，学会了和善待人，也学会了时刻勉励自己，使自己始终保持自强不息的良好心态！这也让我明白了许多事情，了解到生存的艰辛，工作的辛苦，端正了自己以前那种不珍惜别人劳动的不良心态，也明白了社会的复杂和多样性。为了能更加了解社会，适应社会，融入社会，我们要不断地学习新的知识，在实践中合理的将其运用，不断地提高自己的素质，锻炼自己的能力，使自己在激烈的竞争中立于不败之地。

此时此刻；即将面临毕业，最深切的感受就是，无论从何处起步，无论具体从事哪种工作，认真细致和踏实的工作态度才是成功的基础。

**电子商务实务实训报告总结篇十一**

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。

**电子商务实务实训报告总结篇十二**

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。2月4号，我带着忐忑与兴奋来到了xx学校，一进学校大门，两栋教学楼映入眼帘，整齐的宿舍楼，干净的教学环境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，参观学校。这里老师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2月5号到2月22号，学校对我们几个新来的实习生进行了半个多月的培训，第一周让我们了解学校的大概情况，学校的文化理念、经营理念、管理理念、教育理念、工作作风等等。第二周就对我们进行了专业培训，师德师风培训、教育教学理论的学习与考核，经过多重考核，我顺利上岗，在平面组当网页设计课的老师，还兼职在企划处担任实习干事一职。

在平面组担任教师期间，先是听老教师讲课，听了一周的课之后，我开始走上讲台，开始了自己的第一篇“处女作”。当然，刚开始心情特别紧张，由于经验不足和应变能力不强，课堂出现了“讲课重点不突出，讲课顺序不清，师生配合不够默契”等问题。针对出现的问题，指导老师要求我多听课，多向经验丰富的教师学习，并且面对面地指出教案的不足以及上课时存在的缺点。

还有在上课的过程中，学生的不配合常常令我头痛。当时有人建议我使用强制的方法，如罚站、罚蹲等。诚然，这种方法可以勉强维持课堂秩序，但这无疑加深了老师与学生之间的隔阂，甚至使学生产生厌学的心理。我记得学教育教学理论时学过，作为教育工作者，就应想方设法创造民主和谐的教学气氛，在教学活动中建立平等的师生关系，教师要把自己当成活动中的一员，成为学生们的良师益友。我按着这个思路来对学生进行管理，取得的教学效果还不错，有几个很调皮的学生在上我的课时认真多了，还积极举手回答问题。

批改作业，纠正学生的错误也是十分重要的。我在纠正学生每个错误的时候，写上激励的评语，并在评语中强调订正的重要性，并根据各个学生的情况加以勉励、开导。对那些在我要求订正之后依然不改的学生，我在作业上写明，不断给学生纠正错误的机会，直至认识了错误并改正为止。对于个别情况的学生，我会辅导他们，直到他们主动改正错误。身为一位教育工作者，就是要有这样的耐心，才能把学生的缺点纠正过来。

教师是书本知识与学生之间的联系纽带、运输通道。古代文学家韩愈说过：“师者，传道、授业、解惑者也。”无论是传道、授业还是解惑，都要通过语言尤其是口头语言来完成，但是在这方面目前为止还没有相应的课程。在xx实习的过程中，听老教师说表达能力和方式有欠缺的话，会直接影响课堂教学的效果，降低课堂教学的\'效率。同样一个教学内容，同样的教学方法，不同的教师讲出来的效果可能完全不同，学生的学习效果也可能完全不同。这种情况下教师口语表达能力的强弱直接决定了课堂教学效果及整个教育质量的好坏。教育学家苏霍姆林斯基说：“教师的语言素质在极大程度上决定着学生在课堂上的脑力劳动效率”。我们在培训过程中，在教育理论方面的课程中对教学过程中表达方面的重要性略有提及，但主要是一些较为理论和提纲性的内容，实践表达的训练很少，还远远不能达到应有的效果。

在企划处实习期间，我在企划部xx主任和xx大姐的热心指导下，积极参与企划部日常工作，注意把书本上学到的理论知识对照实际工作，在实际工作中加深对理论知识的认识和对专业技能的掌握，用实践验证所学的理论知识，用实践强化所学的专业技能。实习期虽然比较短暂，但我全身心全方位地体验了紧张而有序、新奇而富有压力、学习与实践同步、机遇与挑战兼备的8小时工作制的上班族生活,很大程度地丰富了工作经验，增加了生活阅历，增长了见闻见识，锻炼和提升了各方面能力和素质。

在企划部实习的最初三天，xx主任交待给我的第一个任务是做两块展板，一块是教务处的，一块是学生处的，在前两天半时间里，我查阅了学校教务处和学生处的各方面资料文档，向相关部门的相关人员讨教与咨询，上网查询和搜集相关信息资料，获取到了比较充分的关于该学校教务处与学生处的情况的信息资料，最后花半天时间完成了设计。

这三天的经历就令我大开眼界、长进很多：我学会了怎样探索、开发和利用一切可以利用的资源和途径去更可靠更完备地获得想要了解和得到的信息;锻炼了自己的口才和交际能力，特别是与自己的工作、利益密切相关的同事、上级领导或其他人交流和沟通的艺术和技巧;更好地领悟到了怎样运用自己的专业知识、头脑去客观冷静地审查、分析、判断问题。

**电子商务实务实训报告总结篇十三**

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。

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