# 电子商务专业大学生实习报告通用

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-04-12

*电子商务专业大学生实习报告通用一在毕业前，经过一段时间的实习，对本专业的知识能有系统的了解，并能有更深刻的认识。也期望能在实习期间对以后的工作有较好的心理准备，对以后要选择什么样的工作做到不茫然，明白以后自我的工作规划。有限公司属私营实体，...*

**电子商务专业大学生实习报告通用一**

在毕业前，经过一段时间的实习，对本专业的知识能有系统的了解，并能有更深刻的认识。也期望能在实习期间对以后的工作有较好的心理准备，对以后要选择什么样的工作做到不茫然，明白以后自我的工作规划。

有限公司属私营实体，创立于20xx年。属小型企业，现代化的网络企业，人员30左右。经济效益良好，在同行中居于龙头地位。主要经营产品有:除皱美容笔;美颜spa熏香器;环保加热饭盒;冷敷冰晶美容仪;负离子嫩肤仪;磁波共振美颜仪;超声波按摩美容仪;复古迷你爆米花;按摩牙刷;各类服饰、鞋子和包包。

我在xx有限公司的实习岗位是网络拍卖。在访问量比较大的一些网站进行注册，上传公司的产品图片，做产品的宣传，吸引顾客的购买。如果有顾客下标，就及时与顾客联系沟通，然后下单，传给公司的派件部，然后给顾客派货。而我们这一部门在这期间要负责售中和售后的客户服务。能够说，我们这一部门是最主要的部门，因为我们要直接与顾客联系，沟通，增加和维护顾客。异常是售后的工作，顾客有什么问题必须与他们及时联系，处理问题，仅有这样顾客才会信任你，才会成为老顾客。仅有这样才会慢慢积累到必须的顾客群，业绩才会稳定。

1.培训

最初我们有为期三天的基本培训，了解工作的公司的规章制度，了解工作的基本流程。第一天对公司的一些规章与制度进行了解，熟悉公司的工作环境和同事们。第二天了解网络拍卖的相关规则与流程，熟悉几个访问量比较大的网站的产品上传方式，并设计出具有针对性的“自我介绍”或“关于我”，不仅仅要有对不一样网站的特色，还要有个人特色，重要的是能体现公司的产品，吸引顾客。第三天是基本培训的最终一天，开始申请账号，着手上传产品。在这一阶段要注意产品该如何上传，宣传该如何打，才能吸引更多的顾客，并且要注意卖场的选择，产品不一样，上传的卖场不一样，仅有上对了卖场，才会有更多的访问量，访问的顾客过了才会有订单下。基本上三天的培训室比较辛苦的，因为自我要摸索，要理解，带我们的组长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。

2.两个月的实习(即我的工作经历)

在为期两个月的实习中，主要分为两个阶段。

第一阶段:了解和巩固培训知识。在开始的半个月里，作为新人的我们有些手忙脚乱，因为培训时只是对上传产品和顾客沟通的方法有所了解，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，并且尽力为了让我们快些适应工作环境，加大我们的工作量。给我们的联系顾客的账号都是已经有必须客源的，所以会有售后的客户服务问题，老顾客询问的问题。总之，在工作时，忙了这边忙可是那边，搞得一团糟。经常会挨骂。心里还有点委屈有点沮丧。觉得都快毕业了，连这基本的工作都做不好，以后怎样办。可是还好，带我们的师兄很耐心，也很细心，会很认真的给我们指导，这是我感到很高兴的。他还会叫我们一些快速上传产品的方法，和多个顾客聊天的技巧。很快的，我适应了这忙碌又充实的工作。

第二阶段:再剩下的时间里，主要是增加业绩的问题。在我们熟悉基本的操作后，经理重新给了我们通讯账号，这就意味着没有老顾客，需要我们自我寻找顾客。开始的一星期是最难熬的，因为新通讯账号的关系，我们要不停地上传产品，并且要在对的时间，对的地方上对的产品，仅有抓住了有利的时机，才会有更多多访问量，访问量有了，才会有顾客。上传的产品需要有自我的特色，需要整理成自我的东西。所以在那段时间我经常是忙到很晚。而我们的工作时间是很长的，从上午十一点到晚上十二点，如果遇到比较难缠的顾客，还会经常忙到凌晨一两点，所以有些疲累。可是还好，只是身体上的，精神还能够。在这段时间过后有了必须的顾客，没有那么累了，但工作上更繁琐了。不仅仅要和有购买意向的顾客沟通联系，还要处理好售中、售后的服务，和派件部门处理好相关的事情。我想我应当是打不死的万年小强，精神一向很好，这份工作做得很顺手。可是还要感激师兄的耐心指导，我才能更快的适应这份工作，并做好它。

这就是我工作的简单经历，简单而充实，我从中学到了很多。

在这一次实习的过程中，给我收获最大的是我对电子商务和网络营销有了一个全新的认识，我还是坚持认为网络营销是一种运营模式，不管是传统行业还是新兴行业，网络营销都是势在必行的，它是传统营销的一个重要的补充，也是电子商务的一个重要环节，核心。如果说，我觉得网络营销在传统行业中的运用就像是给传统行业装上腾飞的翅膀，这不仅仅是一种必然趋势，对于社会也是一种提高和资源的优化配置。至于桂林电力电容器总厂，我期望能到企业里面进行一次考察，如果企业同意的话，我期望能够和该企业合作，开辟新的电子商务营销渠道，也算是给家乡的企业贡献一份力量吧。上头对这家公司的诊断报告只是基于网络上的一些网络营销的参考系数，并且该公司网站没有进行网络统计。

可是至少目前我还是比较有信心能帮给他做好一个可行的分析和策划并且给公司实施。对与专业的学习，我想如果要做回电子商务，做好网络营销是必须的，或者掌握一些电子商务环节上如支付，网站管理，网站信息管理等技能，对我来说，网络营销，seo是我的目标，我想话一年的时间来进行尝试性的实践，也完成一个有一个网络营销seo的梦想，主要是经过自我建设网站进行网络营销学习和实战。很期望能在大学的最终一年里多看一点书，拓宽一下自我的知识面，我相信我会有足够的时间和精力，当然还要一边进行网络营销的学习和实践。

经过这次实习，让我更加理解了电子商务是以电子化为手段，商务为目的的过程;加深理解了一学期来的电子商务理论知识;让我初步了解了b2b、b2c、c2c的交易过程，并掌握了基本的实践技能;充分结合书本所学知识，融会贯通，更深一层的理解电子商务在各个领域的应用，同时任何一个企业都不能忽视网上这块市场，让我更加坚定电子商务将是今后经济发展的加速器，会在生活和经济领域不端影响着我们。

对于就业竞争力的认识，我觉得你有本事给企业带来利润，你能解决企业的问题，企业能够用你，你就具备竞争力。一方面，要培养你的个人本事和素质，是你独一无二，与众不一样。我觉得我此刻要做的就是把三年学习的理论经过网络营销实战运用到实际之中去，慢慢的消化，把它变成自我的东西。我相信我能做到，因为我能够在这一年的时间里进行网络营销真刀真枪实战，我相信我是独一无二的。这也是我的核心竞争力所在。另一方面，要针对用人单位的需求加强自身素质的训练和提升。网络营销策划和seo最想做的工作，可是不一样的企业有着不一样的要求和业内规范，这些都是我需要去学习的。并且在没有确定行业之前，必须物色和选择好自我所向往的行业，之后就是对行业的一些基本知识的掌握。当然如果你想做一个市场营销人员，或者公司文员之类的工作，那么不要学我，因为你也是独一无二的，你是你，谁也成不了你。很感激这次实习，让我有信心去应对以后的职业道路，奋力去开拓商机无限的网上市场，为中国电子商务的发展而努力!

**电子商务专业大学生实习报告通用二**

在这一次实习的过程中，给我收获最大的是我对电子商务和网络营销有了一个全新的认识，我还是坚持认为网络营销是一种运营模式，不管是传统行业还是新兴行业，网络营销都是势在必行的，它是传统营销的一个重要的补充，也是电子商务的一个重要环节，核心。如果说，我觉得网络营销在传统行业中的运用就像是给传统行业装上腾飞的翅膀，这不仅是一种必然趋势，对于社会也是一种进步和资源的优化配置。

至于桂林电力电容器总厂，我希望能到企业里面进行一次考察，如果企业同意的话，我希望能够和该企业合作，开辟新的电子商务营销渠道，也算是给家乡的企业贡献一份力量吧。上面对这家公司的诊断报告只是基于网络上的一些网络营销的参考系数，而且该公司网站没有进行网络统计。但是至少目前我还是比较有信心能帮给他做好一个可行的分析和策划并且给公司实施。

对与专业的学习，我想如果要做回电子商务，做好网络营销是必须的，或者掌握一些电子商务环节上如支付，网站管理，网站信息管理等技能，对我来说，网络营销，seo是我的目标，我想话一年的时间来进行尝试性的实践，也完成一个有一个网络营销seo的梦想，主要是通过自己建设网站进行网络营销学习和实战。很希望能在大学的最后一年里多看一点书，拓宽一下自己的知识面，我相信我会有足够的时间和精力，当然还要一边进行网络营销的学习和实践。

对于就业竞争力的认识，我觉得你有能力给企业带来利润，你能解决企业的问题，企业能够用你，你就具备竞争力。一方面，要培养你的个人能力和素质，是你独一无二，与众不同。我觉得我现在要做的就是把三年学习的理论通过网络营销实战运用到实际之中去，慢慢的消化，把它变成自己的东西。我相信我能做到，因为我可以在这一年的时间里进行网络营销真刀真枪实战，我相信我是独一无二的。这也是我的核心竞争力所在。

另一方面，要针对用人单位的需求加强自身素质的训练和提升。网络营销策划和seo最想做的工作，但是不同的企业有着不同的要求和业内规范，这些都是我需要去学习的。而且在没有确定行业之前，必须物色和选择好自己所向往的行业，之后就是对行业的一些基本知识的掌握。当然如果你想做一个市场营销人员，或者公司文员之类的工作，那么不要学我，因为你也是独一无二的，你是你，谁也成不了你。

当然，希望老师能给出更多的指导，大四对于大学生来说最关注的无非就是出路的问题。对于电子商务专业，我想杨赋立老师网上发表的文章“电子商务百问百答”是一个很好的认识。电子商务学生的就业出路很大的程度上还是在于你的应用实战能力。也希望老师提供或者同学们找到更多的实习实战机会。至少当你毕业的时候，你能精通电子商务的其中一块或者具有电子商务的`一技之能，不管seo还是网页设计，网络编程或者供应链管理，还是资金流的运转。甚至是熟悉阿里巴巴的b2b运作平台和淘宝网开店的平台使用。总之，让自己独一无二，你就具备竞争力。

电子商务顶岗实习报告

电子商务试验室

了解b2b，b2c的基本流程，掌握现代电子商务的基本操作，运用电子商务的知识去解决实际中的问题，通过电子商务使购买和卖出更加的方便。在电子商务的作用下，使人们的生活更加的便捷。

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b2b的认识：

b2b电子商务是指企业与企业之间，通过internet或专用网方式进行的商务活动。这里企业通常包括制造、流通（商业）和服务企业，因此b2b电子商务的形式又可以划分为两种类型，即特定企业间的电子商务和非特定企业间的电子商务。特定企业间的电子商务是指在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，而利用信息网络来进行设计、开发市场及库存管理。传统企业在供销链上，通过现代计算机网络手段来进行的商务活动即属此类。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。

（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最优价格的供应商，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。因此寻求最优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。

**电子商务专业大学生实习报告通用三**

一、工作开展情况

(一)省级电子商务项目运营稳步推进。

通过省级电子商务脱贫奔康示范县项目的实施，目前已建成1个电子商务公共服务中心、5个乡(镇)电子商务服务站、21个村级电子商务服务点，建成1个电商物流集散中心，开展6个农产品品牌培育，完善4个品类农产品生产质量规范、分级标准和分级包装，开设/加入8个第三方平台特产馆，建设一个o2o展销体验店或专区;通过项目建设，推动实现全县农村电商交易额年20%以上，农村电商年交易额5000万元以上、乡村旅游规模及对应网上交易额增长20%;完成30家以上农业生产主体的第三方平台电商应用，开展电商进农村培训1517人次。通过项目带动，初步形成三级电子商务公共服务体系;县、乡(镇)、村三级物流配送体系正积极完善;打造和培育一批农特产品品牌和县域农产品公共品牌，并推出农产品公用包装，助力“造，销全国”;建立和完善优势农产品标准化体系;与第三方电商平台合作，实现农产品的电商应用，初步达到了报备细化实施方案的绩效目标。

(二)国家级电子商务进农村项目有序开展。

1、领导重视，推进有力

县自20--年7月成功申报国家级电子商务进农村综合示范县以来，县委、县政府高度重视，成立了以县长为组长，经信局、扶贫移民工作局、农水局、财政局、审计局等多部门主要负责同志为成员的国家级电子商务进农村综合示范县项目领导小组，形成多单位协同建设的联合机制。按照县国家级电子商务进农村综合示范县项目专家评审招商文件的有关要求，经公开报名、专家组评审、县政府审定，确定云背篓农业科技有限公司为县国家级电子商务进农村综合示范县项目第一标段(农产品上行体系)中选实施企业;确定阳光绿源农业发展有限公司为县国家级电子商务进农村综合示范县项目第二标段(电商公共服务体系建设)中选实施企业。

2、科学规划、健全体系

坚持以“国家级电子商务进农村综合示范县项目”建设为抓手，积极开展电商建设各项工作，通过电商进农村项目建设，示范带动全县电子商务发展。一是包装培育特色优势农产品品牌。选取蜂蜜、祥巴文化手工制品、柿子、刀党、猪苓5个产品进行公共包装及电商包装提档升级;选取苹果、柿饼、核桃、蜂蜜、花椒、黑木耳、菌子、香菇、羊肚菌、松茸干片、牛肉干、野鸡蛋、藏鸡蛋、藏香猪腊肉、土豆、茶树菇16个本土产品进行开发。通过技术手段和市场化运作，减少供、销中间环节，实现农户与市场实现无缝产销对接，让“农产品上行”切实取得成效，切实让农民享受到经济社会发展的成果，助农增收;二是加强宣传推广。组织参加农业农村部主办的深度贫困地区农产品产销对接会，邀请中央电视台记者拍摄县展台和展品并通过新闻联播予以报道，接受农业农村网采访，推介县农产品;协调省市企业来县考察，与县企业建立产品销售合作关系，藏香猪已进入市场平台销售;协调组织县政府、部门、企业参加第--届中国国际小商品(标准)博览会，与市政府、部门、企业深入对接。三是注重沟通协作。先后中国标准化研究院、阿里巴巴、京东集团协调，推进县实施电子商务进农村综合示范县项目;邀请京东云、淘宝大学负责人来县考察交流，商谈合作;协调与京东集团达成签署合作协议意向。

3、筑牢硬件、完善服务

一是筑牢硬件基础。依托项目建成县级电商运营中心1个，本地28家优秀企业已实现入驻，建设县级电子商务仓储物流中心1个，县级o2o体验店1个，建设1个旅游电商扶贫示范基地，国家级项目公服中心建设整体规划已确定，同时在全县范围内招商;改造建成乡(镇)和村级电子商务服务站点。拟建50个电商便民服务站，其中，乡镇电商便民服务站12个，村级电商便民服务点38个。站点将实现“网络代购、网络代销、快递收发、便民服务、乡村超市、普惠金融”等综合性功能;

二是加强农产品质量安全追溯体系建设。针对当前扶贫工作开展，收集16种产品信息，率先启动了“扶贫”商标使用权申请，“扶贫—高原藏区”包装也已经投入业务运用，“三品一标”认证工作和电子商务质量保障综合溯源系统将于近期启动;

三是综合运用第三方电商平台运用。已经在“云背篓”平台开设了专区，目前正在进行产品上架;京东地方馆的资料本周完成审核程序;网上供销社将于11月中旬正式上线。同时，为了进一步打开本地市场，保障项目建设内容后期运营成效，开设了“云背篓团购群”，先期以优质价廉产品打开市场，用新时期电商新运作方式促进本地经营思维转变及经营业态升级，后期将对本地产品进行定期团购推广。

二、存在的问题

一是物流成本高，物流通达率低。县地处偏远，县域内大部分乡镇交通不便，路程远，出行困难，物流配送成本高风险大，企业发展乡村物流只能亏本运营，尤其是冷链物流体系不健全，农村生鲜产品物流短板突出;

二是电商专业人才匮乏。这是发展我县电商的一大瓶颈，极度缺乏电商运营管理、实践、创新等方面的专业人才;

三是老百姓对电商的知晓率、认知度和重视程度低。因电商带动农民增收不明显，电商站点负责人很多是被动参与电商工作，积极性不高，电商服务站点作用发挥不大;

四是农产品的标准化，品牌化程度低。目前我县具有特色、具有代表性、成规模的农产品数量为零。农产品基本以分散的小农生产为主，没有建立农产品生产过程控制、质量检验、清理筛选、分级包装、冷藏保鲜等一整套的质量管理体系。

三、下一步工作打算

一是加快国家级电子商务进农村综合示范县项目建设进度。加强项目监督与管理，并做好县域电商产业资源整合力度、宣传力度，充分发挥项目领导小组职能作用，在规定时限内保质保量完成电商进农村各项工作。

二是加快并完善县域三级电商服务体系建设。引进有实力、有专业、有信誉的电商服务商入驻县级电子商务服务中心，做好本地电商企业和个人的入驻和政策落实工作，积极搭建有利于电子商务企业发展的支撑体系和政策环境。进一步强化乡(镇)和村级电商便民服务站的运营效果，积极衔接产销对接、购销对接等问题，让本地农产品真正走出去。

三是加大电子商务推广应用力度。依托京东特色馆等国内和本土电子商务销售平台，引导企业依法营销。支持企业创建特色商品线下体验区和实体店，同步推进商品线上线下销售，促进传统商贸转型升级，实现平台与城乡居民日常生活有效融合。

**电子商务专业大学生实习报告通用四**

目前在一家天猫月销量排行第一的童装店铺做售前客服，作为一个电子商务专业的本科生，学校也不错，我还是很愿意从基础做起，了解第一手的资料，更好的积累，为以后做准备。

客服的工作比较繁琐，每天都是一样的工作内容，不同的是你面对的顾客在变化，今天你遇到一个很烦的顾客，明天你遇到一个很好说话的顾客，自己一天天没有变化，跟你聊天的顾客却在不断地变化，更多客服迷失在了这日复一日的重复工作。

反向，这中间其实也有一个问题值得我们客服去思考，如何在每天不变的自己中，最大限度地稳定一批不变的顾客，为店铺积累更多的忠实粉丝，这些忠实的粉丝，不仅需要店铺的宝贝品质的强力支持，也非常需要客服极具技巧性的沟通与服务。

作为一个网店客服，售前要做的基础就是熟悉阿里旺旺的各项操作及卖家后台的具体使用，这点是基础，就不多说了，但是有几点需要强调一下：

1、把自己的旺旺添加好友验证设置为不用我验证就可以添加为好友，不要将想加你为好友的顾客拒之千里，验证会降低客户体验。

2、客服工作台的设置，尽量设置一个顾客等待多久之后的一个提醒，防止咨询量大的时候忽略某些已等待过久的顾客，降低顾客的服务体验。

3、自动回复的设置：首次接到顾客的自动回复设置不要过长，最好不要超出4行，字数过多，会影响人们的阅读习惯，字体也不要太大，10号字就好了，字体颜色不要太花俏，一段文字含多种颜色是禁忌，一般两种颜色还是可以接受的，但是不要给人乱的感觉，两种字体颜色可以将店铺的快递信息和活动信息分别用两种颜色的字体突出出来，便于一目了然。

4、个性签名的设置：客服的旺旺最好都设置一个个性签名，内容可以是店铺的活动信息，也可以是店铺的主推产品，可以滚动播放，这是一个很好的免费展示位置，最好好好利用哦!

5、快捷短语的设置：快捷短语的设置可以最大化地提高我们客服的接待速度，减少顾客等待的时间，提升转化率。一些常用的，顾客经常问到的一些活动信息，快递问题，接待的结束语，都可以设置一下快捷短语，这将极大地方便我们客服的工作。

除了旺旺的操作技方面，作为一个售前客服，也要掌握一些销售沟通技巧，让顾客心里舒服，自己把自己口袋里的钱放进你的口袋，还一个劲地跟你说谢谢。这点一般每个客服都有自己的一套经验，在这里我也就简单地提到几点，有哪些地方有更好的方法，还请大家不吝赐教哦!

顾客的要求不要轻易的答应，即使他的要求很简单，轻易地答应，顾客会觉得我们理所当然的，我们在挣他们的钱，而且很可能会怀疑我们的利润问题，当顾客提出还差几块让包邮或者降价等条件时，可以首先跟顾客说，亲，我们实在已经是很优惠了呢，您看我们已经卖了这么多件了，还没遇到过这种情况呢，看您是老顾客，也就差一点就包邮了，我给您申请一下吧，一般的顾客可没有这种待遇的呢?然后客服可以等30秒再回复顾客，装作已经申请过了，其实很多类似情况，客服自己都可以自己做主的，这是您再答应顾客的要求，顾客就会觉得您非常地尊重他，为他争取权益，一般也会很感谢您的。

其实客服，自己给自己的定位不应该仅仅是一个售前咨询的客服，也要具有处理一定售后问题的能力，售前客服除了接待一些售前的咨询问题，也会不可避免的处理一些售后的问题件，一般退换货就不必说了，像其他的，快递丢件，发错货，少发货等等一些问题，售前一般要在同事的协助下面对顾客，尽快地安抚顾客情绪，主动地解决问题。客服切忌过多解释，而逃避问题的解决，顾客有问题了，来找你，都是为了解决问题的，过多的解释，顾客只会觉得你在逃避责任，客服可以稍微给顾客解释两下流程等方面的，然后给顾客说句抱歉，不好意思啊，话题一转，马上要切入我们马上给您解决问题。

重点在如果解决问题，和我们会怎么做，顾客需要怎么做。一般的顾客看到你积极解决问题的态度，都会谅解的。在我的工作中，其中就有一个顾客上来就问我，你们怎么还没给我换货啊?我一看备注，订单已经差不多20天了，仓库也收到货差不多半个月了，备注的换货无货，可能通知顾客的时候顾客没接到电话，问题就放了一下，交易都已经成功了，这时，我首先三言两语地跟顾客解释了下没换货的原因，然后告诉顾客不要着急，即使交易成功了，我这边会马上通知仓库核实您寄回来的包裹，把您的钱都转账退给您，顾客这时就会感觉到安全感，然后再顾客聊衣服，其他的那个款式有货啊，好看啊，尺码合适啊，这位顾客结果马上又拍了好几件衣服，临走的时还一个劲的说谢谢。其实这种问题，主要的问题还是在我们身上，换货无货，还未通知到位，这点在以后的工作需要不断改进。

**电子商务专业大学生实习报告通用五**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_公司（下称“本公司”）依据本协议的规定为用户提供服务，本协议在用户和本公司间具有\_\_\_\_\_上的法律效力。本公司在此特别提醒用户认真阅读、充分理解本协议各条款，特别是其中所涉及的免除、限制本公司责任的条款、对用户权利限制条款、争议解决和法律适用等。请用户审慎阅读并选择接受或不接受本协议（未成年人应在监护人陪同下阅读）。除非用户接受本协议所有条款，否则用户无权使用本公司于本协议下所提供的服务。用户在本网站注册、登录或使用本网站服务，即表示用户完全接受本协议的全部条款，并同意接受其约束。

一、定义

在本协议中所使用的下列词语，除非另有定义，应具有以下含义：

（一）本网站，是指域名为“\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_”的网站。

（二）用户，是指符合本协议所规定的条件，同意遵守本公司各种规则、条款，并使用本协议下本公司所提供服务的个人或组织。

（三）商品，是指用户在本网站买卖的实物货物或提供的服务。

（四）卖家，是指利用本网站出售商品的用户。

（五）买家，是指通过本网站购买商品的用户。

（六）成交，是指买家根据卖家所发布的交易要求信息，在特定时间内提出的交易条件，买卖双方就该商品或服务交易达成一致的状态。

二、用户资格

（一）符合下列条件之一的个人、组织，才能申请成为用户，才能使用本协议项下的服务：

1、年满十八周岁，并具有民事权利能力和民事行为能力的自然人；

2、未满十八周岁，但监护人（包括但不仅限于父母）予以书面同意的自然人；

3、根据中国法律、法规成立并合法存在的公司等企业法人、事业单位、社团组织和其他组织。

4、无民事行为能力人、限制民事行为能力人以及无经营或特定经营资格的组织不当注册为用户或超过其民事权利或行为能力范围从事交易的，其与本公司之间的协议自始无效，本公司一经发现，有权立即注销该用户。

（二）用户必须按本网站规定办理注册手续，获得账号及其密码。用户不得将自身账号转让、转借给其他第三人使用，对该账号及其密码负保管义务，并对由此引起的纠纷、损失和法律责任担责。

（三）用户必须如实填写并及时更新有效的联系地址和联系电话，并提供真实姓名或名称。

三、用户的权利和义务

（一）用户有权根据本协议的规定及本公司发布的相关规则，利用本网站交易平台登录、发布交易信息、查询商品信息、购买商品、与其他用户订立商品买卖合同、在本公司社区发帖、参加本公司的有关活动，有权按本公司规定享受其他的有关资讯及信息服务。

（二）用户有权根据自身需要，更改自身账号下的密码。用户不得以任何形式擅自转让或授权他人使用自己在本网站注册的账号。

（四）用户在本网站交易平台发布的交易信息应真实、准确、合法、完整，并遵守本公司相关发布规则。

（五）用户不得在本网站交易平台买卖国家禁止销售的或限制销售的商品、不得买卖侵犯他人知识产权或其他合法权益的商品，也不得买卖违背社会公共利益或公共道德的商品。交易平台应对用户及其行为、商品的合法性做基本的监管，依据本协议及本网站相关规定对用户的违法行为及商品有权作出相应的处理。

（六）用户不得在本公司发布各类违法或违规信息，包括但不限于商品信息、交易信息、社区帖子、商品留言，店铺留言，评价内容等。

（七）用户在本网站上交易中应当遵守诚实信用原则，不得以干预或操纵商品价格等不正当竞争方式扰乱网上交易秩序，不得从事与网上交易无关的不当行为。

（八）用户不应采取不正当手段（包括但不限于虚假交易、互换好评等方式）提高自身或他人信用度，或采用不正当手段恶意诋毁其他用户，降低其他用户信用度。

（十）用户在本公司网上交易过程中如与其他用户因交易产生纠纷，可以请求本公司从中予以协调。用户如发现其他用户有违法或违反本公司相关规则的行为，可以向本公司举报。

（十一）用户应自行承担因交易产生的相关费用，并依法纳税。

（十二）户不得使用包括但不限于以下方式登陆或破坏本网站：

1、以任何机器人软件、蜘蛛软件、爬虫软件、刷屏软件或其它自动方式访问或登录本网站；

2、通过任何方式对本网站施以不合理或不合比例的重大负荷；

3、通过任何方式干扰或试图干扰本网站正常工作。

四、本公司的权利和义务

（一）用户理解并同意：鉴于本协议下本公司所提供服务的特征，本公司不是传统意义上的“拍卖商”，而是仅为用户提供一个信息交流、进行商品买卖的平台，充当买卖双方之间的交流媒介，并非买主或卖主的代理商、合伙人、雇员或雇主等经营关系人。公布在本公司上的交易商品是用户自行上传进行交易的商品，并非本公司所有。本公司发现的可能违反国家法律法规、侵犯他人隐私等合法权益、违背市场及行业基本规律的的行为、商品、信息等，本公司将作出相应处理。

（二）本公司有义务在现有技术水平的基础上，努力确保整个网上交易平台的正常运行，尽力避免服务中断，或应将中断时间限制在最短时间内，保证用户网上交易活动的顺利进行。

（三）本公司有义务对用户在注册使用本网站交易平台中所遇到的问题及反映的情况及时作出回复。

（四）本公司有权对用户的注册资料进行查阅，对存在任何问题或怀疑的注册资料，本公司有权发出通知询问用户并要求用户做出解释、改正，或根据情况，直接做出处罚、删除等处理。

（五）用户因在本公司网上交易与其他用户产生纠纷的，用户可通过\_\_\_\_\_、诉讼或国家法律规定的其他程序解决纠纷，应国家权力机关依法开展调查时要求本公司提供相关资料的，本公司将积极配合并依法提供有关资料；用户将纠纷告知本公司，或本公司知悉纠纷情况的，本公司审核后有权通过书面、电子邮件及电话，向纠纷双方了解纠纷情况，并有权根据需要将所了解的情况通过书面、电子邮件及电话告知对方。

（六）因网上交易平台的特殊性，本公司没有义务对所有用户的注册资料、所有的交易行为以及与交易有关的其他事项进行事先审查，但如发生以下情形，本公司有权限制用户的活动、向用户核实有关资料、发出警告通知、暂时中止、无限期地中止及拒绝向该用户提供服务：

1、用户实施了违反本协议的行为；

2、本公司发现存在明显的违反国家法律法规、侵犯他人隐私等合法权益、违背市场及行业基本规律的的行为、商品、信息等；

3、存在用户或其他第三方通知本公司，认为某个用户或具体交易事项存在违法或不当行为，并提供相关证据，而本公司通过该用户填写的联系方式无法联系到该用户进行核实，或本公司认为该用户向本公司提供的资料不够真实和完整；

**电子商务专业大学生实习报告通用六**

甲方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

乙方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

甲方系中国\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_采购电子商务网站(以下称电子商务平台)运营公司，乙方系中国\_\_\_\_\_供应商网络成员单位，是电子商务平台的供应商用户。

依据《中华人民共和国民法典》等法律法规的有关规定，经协商一致，双方就电子商务平台服务有关事项签订本电子商务平台服务合同(以下称本合同)：

第一条 服务及条件

1. 甲方向乙方提供电子商务平台使用服务，具体功能包括但不限于供应商信息在线管理、网上报价、竞价、在线投标、供应商网上专卖店、中国xx区域物流中心供应商网上寄售店信息反馈等，以电子商务平台实际提供功能为准。

2. 甲方负责开发和维护包括但不限于前款所述电子商务平台各项功能，并提供工作日8小时工作时间内的技术支持。

3. 乙方可使用电子商务平台从事中国\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_物资采购有关的商务活动，并应遵守国家法律、法规及中国\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_供应商管理要求。

4. 乙方应对电子商务平台用户名、登陆密码、硬件加密锁等信息采取保密措施，承担保密义务和责任。

5. 乙方应在使用电子商务平台遇到任何信息错误、系统故障、功能瑕疵时，及时寻求甲方技术支持，提供使用情况反馈，以便甲方解决系统问题，完善系统功能。

6. 如乙方未按照本合同第二条约定支付使用费，在企业用户注册时，甲方将不予以审核，乙方无法成为中国\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_供应商网络成员;在平台对供应商年审时，甲方可在年审到期前30天向乙方发出催付通知，乙方应在收费截止日期30个日历日内完成使用费支付，否则甲方视为乙方自动放弃电子商务平台使用资格，甲方有权停止乙方供应商交易资格。

第二条 费用与支付

1. 乙方同意按年度向甲方支付电子商务平台使用费(以下称使用费)。使用费用计费日期以 甲方为乙方颁发数字证书日期为始点，以365个日历日为年度。甲乙双方在签订合同并且甲方在确认收到使用费后5个工作日内给乙方颁发数字证书及usbkey。\_\_\_\_\_\_年度使用费标准为\_\_\_\_\_\_\_元人民币/年。甲方可以根据电子商务平台运营维护需要调整使用费标准。

2. 增值服务：(有)或(无)，增值服务协议单独签订。增值服务选择( )、( )、( )。 反向增值服务选择：有)或(无)反向增值服务选择：\_\_\_\_\_( )、( )、( ) 附：增值服务协议中国\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_采购电子商务系统平台收费标准

3. 支付方式：

乙方应在企业用户注册完成后，将当年使用费汇至甲方指定银行账户，并在每年使用费到期前30个日历日按同样方式支付当年使用费。甲方银行账户信息如下：

4. 发票

甲方收到乙方使用费后10个工作日内向乙方寄出正规税务发票，乙方发票开票信息及邮寄地址为：\_\_\_\_\_请乙方财务部门将上述发票信息单独打印并加盖财务章后随合同一并寄出。如需开具增值税专用发票，请提供增值税一般纳税人资质证明。

第三条 承诺与保证

1. 电子商务平台以满足中国网上物资采购需要为建设及运行目的，甲方不对电子商务平台功能满足乙方特定商务目的提供任何保证和承诺。

2. 在收到乙方依据本合同第一条第5款提出的支持需求及使用反馈后，甲方应及时处理、解决，但甲方并无义务同意乙方以不可抗力、电子商务平台错误、故障、瑕疵为由拒付或要求退还使用费、要求甲方承担导致乙方丧失交易机会责任的任何要求。

3. 除本合同明确约定以外，甲方不对乙方承担任何形式的承诺与保证责任。

第四条 保密

1. 甲方对乙方数据信息负有严格保密义务，未经乙方许可，不得泄露给第三方或甲方内部未被授权的人员，并应采取保密措施保证数据信息不被第三方知悉。

2. 因遵守国家法律、法规，在收到国家有关司法机关正式要求时，甲方对外提供相关数据信息的行为不受限制。

3. 乙方不应将对电子商务平台系统功能的了解用于使用平台以外的任何目的。

第五条 变更及终止

1. 甲、乙双方可协商一致，以书面形式、经授权代表签字，变更或解除本合同。

2. 如甲乙双方中的任何一方严重违反本合同约定，导致本合同目的不能实现，则另一方有权经书面通知终止本合同。

3. 如甲方对年度使用费标准做出调整，应在下个年度支付期间前通知乙方，如乙方不同意该标准调整，则甲方有权终止本合同。

4. 如乙方经甲方催付仍不支付使用费，甲方有权终止本合同。

第六条 生效及其它

1. 本合同自甲乙双方盖章之日起生效。

2. 本合同一式二份，甲乙双方各执一份。

3. 本合同未经双方书面同意，不得全部或部分转让给第三方。

4. 因本合同履行及解释而发生的任何争议，应由双方通过友好协商方式解决，若协商不成，则应向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

甲方(公章)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_乙方(公章)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人(签字)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_法定代表人(签字)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_日

**电子商务专业大学生实习报告通用七**

甲方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (以下简称\"甲方\")

乙方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (以下简称\"乙方\")

为落实\*\*市电子商务产业孵化园创业孵化办公场地扶持政策，提高电商企业创业热潮，促进电商企业成功创业。甲乙双方本着平等自愿的原则，就开展孵化园企业入驻扶持，达成如下协议：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

一、甲方为乙方优惠提供孵化办公场地服务，提供的办公场所地址为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，合计\_\_\_\_\_\_\_\_\_平方米。孵化期为叁年，孵化期内享受的优惠政策为：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\*年租金全免。孵化期自\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日起至\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日止。

二、孵化期内，甲方为乙方提供以下服务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1、提供功能设施齐全的孵化场地(由甲方根据自身场地容量情况确定)。

2、负责孵化园外部装修、内部隔断以及水、电、网络安装等。

3、提供会议、展示、报告等场地服务。

4、协助入孵企业解决经营过程中遇到的其他问题。

三、进驻甲方孵化场地，乙方需具备以下条件，明确以下承诺。

(一)必备条件

1、拥有\*\*人以上的营销团队，年销售额\*元以上，具备工商营业执照、税务登记证等证照的本地电商企业。

2、为从事电商企业提供相关服务的企业。

3、所有经营、营销活动符合国家有关法律、法规、规章。

(二)乙方的权利和责任

1、乙方可根据孵化园总体装修风格自行进行内部装修，但需向甲方提供内部装修效果图、装修施工图等，不得破坏墙体、水电、公共设施等。

2、乙方严格遵守孵化园有关管理制度和规定，自觉履行孵化协议及与之有有关的其他合同，并按甲方要求提供本企业发展远景及相关资料、简介等;

3、不从事法律法规禁止及经营许可范围以外的商业活动，不随意经营范围，不将本公司孵化场地进行抵押、转租、转借及其他未经甲方允许的商业活动，一经发现甲方有权在孵化期内收回办公场地，停止孵化合作，且乙方的相关损失甲方不做任何赔偿;

4、自主经营，独立核算，自负盈亏，承担入驻期间发生的经营风险和因企业运营而产生的法律责任;

5、严格执行本管理办法和入驻协议，服从管理，支持、配合孵化园开展各项工作;

6、做好安全保卫工作，爱护孵化园的场地、环境及各类公共设施及服务设备，不得损坏、占有公共服务设施及设备，确保孵化园各项工作经营秩序;

四、甲方与乙方仅为服务与被服务的关系，甲方提供的服务对乙方的经济活动不负任何连带责任。

五、入驻企业违反孵化园管理办法或本协议的，经审核认定以后，甲方可终止入驻协议，入驻企业退出孵化基地。

六、乙方如因违法经营行为受到有关部门查处的，甲方有权解除本协议。

七、本协议一式二份，甲方持一份，乙方持一份。未尽事宜，由双方协商共同解决。本协议自双方签字之日起生效。

甲方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 乙方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(盖章) (盖章)

法定代表人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 法定代表人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

经办人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 经办人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_\_\_\_日 \_\_\_\_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_\_\_\_日

**电子商务专业大学生实习报告通用八**

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，也让我收获很多，还记得刚刚离开学校步入社会的时候，怀着无比激动与些许忐忑的心情走出我人生的第一步。这一步往往也是最重要的一步，像许多人一样，我们在职场中摸索着前进，让自己充实让自己去学习，没有任何经验的我们比别人更多了一份艰难，但是路往往是自己走出来的，凭着自己对生活的热情与对工作的向往最后成为济南凯诺新型建材有限公司的一名新员工。

这一年可能是我步入社会最艰难的一年，因为不管人生阅历与工作经验，可以说我几乎是零，但是公司对我始终不放弃，而是给予更多的鼓励与支持，让我自己学会前进，刚出学校，立马出入公司与社会也有很多的不适应，这份不适应最主要的是不知道自己的工作应该从哪里着手，整天过着令人担忧的生活，但是经过公司对我的帮助慢慢学会了从哪里着手，怎么去做好电子商务，对于怎么做，如何做也有了全新的解释，下面把这一年的工作做出总结：

一：(产品化)熟悉公司的企业文化，人文文化，最重要的是慢慢熟悉要销售的产品，基本的业务流程，明白公司主要是做什么的?市场定位在何处?我们的市场目标应该投向哪里?针对的市场个体与群体是谁?这些都是我需要学习的，了解公司的产品价格、每一个产品型号、各个产品的大类、产品的组成成分与产品的性能，产品的优势，了解墙体保温与我们所做产品的关联性。对产品的从底到面是怎么做成的，如何施工，等等一系列的问题经过公司的培训与同事们的帮助慢慢的做到心里有数。慢慢的懂得如何更有效的去了解产品知识，通过excel对公司的产品全面做出一个梳理，产品的价格，类别，型号，企业文化，型号对应的产品，各个型号的英文描述，公司的产品的英文翻译，等做出这一系列的归档之后对产品又有了全新的认识，这样为以后去各个网站发布信息就奠定了基础，节省了时间。

二：(产品报价的灵活性)等熟悉了产品本身的性能之后，其实报价看似简单，其实里面学问很多，刚开始我完全不知道怎么去报价格，一下子就被客户问住了，不了解价格怎么构成，也与自己的业务不熟悉有关系，这样子总感觉与客户之间找不到话说，经过公司的技术人员指导，懂得怎么去报价，怎么去分析价格的组成，懂得关于价格的问题怎么与客户去沟通，价格怎么波动，施工费怎么算包含哪些东西，怎么根据excel做一个很正式的报价。

三：(网络与市场)作为电子商务，网络销售，如何去找客户，如何通过互联网打开公司的市场却是令人头疼的一件事情，现在是个信息化的时代，如何通过这个平台去寻找潜在的客户却是一门颇深的学问，要下一门苦功夫才行，运气好的话就另当别论，这个工作本来考验的就是个人的耐力与毅力问题，工作开始都是一个由浅入深的过程，首先谈谈自己如何通过网络去寻找我们的潜在市场与客户：(1)通过注册行业网站，什么叫行业网站呢，行业网站就是与我们行业产品为之有关的网站，比如国内知名的很多网站，上面的人气都很旺，像勤加缘，阿里巴巴，慧聪，敦煌网，中国制造网，坏球资源，ec21等等人气网站，通过每一个网站找到自己产品所属行业，建立自己的商品的商铺，把自己的产品与样品公司的信息一一上传，注意产品的信息尽可能全面详细，这样子发布的信息质量才可能更高，在同类的产品所搜之间才会更靠前，慢慢的通过网站的的相关链接发现其他更多的商务网站，自己注册会员，发布信息，慢慢的注册网站多了，也学会了怎么去鉴别哪些网站的实效性大，尤其对我们靠完全免费获取买家信息的来说就显得尤为重要了，以后就会针对性地经常管理某些网站，判断网站的好坏的一个重要标准就看能否得到询盘了，判断网站好坏的标准，理论上说注册网站越多越好，但是有的效果也很不明显，要懂得择优处理网站，需要从浏览量，搜索排名，网站更新速度，服务项目等多个角度分析。有的人说做这个很累，一天要注册几十个网站，发布几千几万个信息，很枯燥，很乏味，天天还要更新每天的信息，的确是很辛苦，看似这工作很简单似的，其实很辛苦，它锻炼的是人的耐力与个人的毅力，每一天更新我们的产品排名就靠前，被人搜到的机会就更大，能接到询盘机会就会更多，注册网站多了，公司的产品名气就上去了，你想你去搜索引擎一搜这个关键词语出来全是本公司的信息，这样子公司的宣传效果就更好，因为我们做的都是免费的，查询买家信息时看不到联系信息，对于普通会员来说可以网上直接询盘的算不错了，可是效果很差，所以在买家市场条件下供应商主动寻找买家才能获得更多的机会。注册免费的网站，就应该勤快更新，否则很快发布的信息就会被淹没(2)通过搜索引擎找客户，具体的操作方法，产品的关键词语+经销商/买家。产品的名称+产品的价格。产品名称+行业里面著名买家的公司的简称或者全称。寻找行业展览网站。观察搜索引擎右侧的广告。寻找有链接到大客户的网站的网页。(3)论坛法，去有关的商业论坛，那些里面有很多谈论关于有关类似产品的提问，去那里介绍公司，从而推销自己的公司，通过自己的博客，聊天工具去宣传自己的公司。(4)逆向法，我们是做建材市场的，想想用我们这个产品的行业，与他们建立关系，也是迈向市场的一步，像一些保温公司，房地产公司，建筑公司，或者施工的个人，都是我们产品的适用对象，从这里着手，从而有机会寻找我们的经销商，像他们推销应该也是个不错的选择。(5)通过信息平台，有很多工程的网站，我们可以从中获得很多项目的信息，根据提供的信息，我们去核实项目的真实性，让业务员去跟进。(6)建立自己的网站也是个很重要的工作，怎么合理规划自己的网站，怎么去合理布局都是我应该学习的，经过一年的努力，也获得很多的项目信息，做了些工程，像银川，山西妇幼保健院，辽宁厂房等。但是事情总有好有坏，确实这一年的有用的信息还是很多的，不知道怎么回事，后期交给技术或者业务员去跟进的同时，成交的几率是很小的，这样下去提供再好的信息也是问题，怎样突破这个障碍下面再仔细谈论。

四：工作中处理客户的条理性：网上找业务，我自认为我的工作上手还比较快，有条理，我制定了图片说明的报价文档，这样子发给客户的时候比较方便，对于客户，我把联系过的客户集中归纳在excel文档，作为客户管理系统，对产品的分析，不同的报价，客户的类型与需求，客户的来历与电话，项目的情况等做出登记，因为我们是做工程的不同于别的行业，说不定这次打过电话之后很久就不联系了，也说不定突然那一天再联系，这样子也算对客户的尊重，等再打电话的时候自己知道这是哪个客户等，我想对于客户归档是件很重要的事情，就像一些代理商的档案也一样，对于代理商的协议价格等，每个代理商出货的情况，出货的价格，运费，汇款情况都要做好档案登记，做到心中有数。

五：与公司内部人员合作的重要性，怎么样与工厂的员工配合与工地上的施工员配合都是件很重要的事情，从合同-备货单-生产单-出库单-物流-收货人收货，等等这些环节都要注意链接，注意出货的数量，生产出货的型号，按时按质按量把货送到收货人手里，出过多少货，每个项目用过多少货，每种产品用过多少，都应该建立档案归档，做到心中有数。对于山西那个客户就是因为彼此之间的衔接出现了问题，最后弄的大家都挺不愉快，所以过程与流程配合都是需要我们注意的。

六：产品的市场分析：(1)市场需求分析，现在做我们这个行业这个产品的也不是一家两家了，但是对于市场还是没有饱和，从原来的瓷砖到现在的仿砖应该是市场的一个重大转变因为瓷砖劣势的出现，保温的兴起，国家节能的倡导，为我们的产品提供了较好的市场竞争机会，所以市场的力量还是很大的，怎么样去开拓这个市场，我们全体员工不管从自己的自身问题与公司的问题都应该全面着手。(2)竞争对手与价格分析，现在市场上做这个东西一般人们熟知的也就是久诺、skk、立邦、中德瓦克、华石等等，所以市场的竞争是相当激烈的，可能别人的工艺不如咱们成熟，但是竞争的条件是很多面的，我们有我们的优势，但是我们也有劣势，像我们的价格可能比别人家的高，市场关系不如别人成熟，人脉没有别人广阔，队伍不全，技术人员缺乏，其实技术人员不光要技术上很精通，对待每一个客户怎么走进他们的圈子，怎么去交谈，怎么去建立关系都是我们应该学习的，我想都是我们要考虑的问题。所以怎么用我们的优势去抵抗别人的劣势，去捕捉市场这很重要。

七：20xx年区域工作瞎想以及个人与公司出现的问题：总结一年来的工作，自己的工作中也存在不少的问题，可能时间长了也会出现懒惰的习惯，有的信息没有及时更新，有的项目没有更好的去跟进，对待某些客户态度说话方面也有少些问题，这些都是有待于向其他的业务员或同行学习，20xx年计划在去年的工作基础上取长补短，重点做好以下几个方面(1)依据区域销售情况与市场的情况，自己将计划主要放在了北方与沿海的沿边城市(2)怎么通过网络找些我们产品相关的项目信息，有质量的信息，怎么去拓展网络，为公司提供更多的质量好的项目信息，这是我的责任(3)积极配合代理商销售，服务好代理商的各项工作，与他们建立良好的合作关系。(4)自己在搞好业务的同时认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质，为企业的再发展奠定人力资源基础。(5)为确保完成公司的任务，自己平时积极搜集信息并及时汇总，争取明年的市场我们能做好。(6)由于同行竞争激烈价格下滑，20xx年领导应该认真考察并综合市场行情及业务员的信息反馈，制定出合乎行情，市场行情的出厂价格。

八：公司的问题，(1)公司从一开始管理上就存在很多的问题，但是经过这一年的大家共同努力很多问题都得到很好的解决，就像我们是施工与销售并重的企业，对于施工怎么管理，光卖材料怎么管理，都应该做出相应的规定，款怎么回，工地开工做出预决算，材料应该要多少，各项费用，应该先做出汇报，施工管理人员定期对于工程的情况应该随时向公司说明，用了多少料，出了多少平方要做到心中有数，怎么与工地上的与我们相关的人建立关系等都是需要学习以及改进的，不要到了最后都来问我用了多少料，项目经理在管工程，每次料出货签收自己都要做出登记，这样不用问大概用了多少自己也能稍微明白，也不会到了最后乱七八糟的，这也是项目经理应该做到的(2)项目信息，这是令人头疼的一个事情，每次项目信息需要技术或者业务员去跟进的时候，我的工作对于这个项目我已经交出去了，对于后期的跟进我可能不会再跟进了，这时候不管技术与业务员从这个项目地回来，应该把你了解的项目情况与当地的情况都给公司做出汇报，让大家想想这个项目的合作的可能性，后期怎么跟进，需要哪些服务，这个项目的关键点在哪里，这个项目的关键人物是谁，他们注重哪方面的信息，这些业务员去的时候应该稍微搞明白，我们公司现在就是这个样子，不管技术与业务员去了之后回来之后没有几个人知道，然后后期也就没有什么动静了，就这样一个项目废掉了，那照这样下去，再好的信息也会死掉，我们后期根本走不进去，或许很多项目我们有可能是做陪客的，是需要关系的，但是不可能每个项目都是内部关系当陪客，10个项目总有1个项目不是陪客，可是我们在后期的工作中我觉得问题很多，不管技术与业务员与我们公司都应该想想这后期怎么样才能进的去，怎么去打通这层关系，怎么把握好项目信息，我们总是对于每个项目持消极的态度，总说这个项目是做陪客，如果这样子，去或者不去又有什么区别呢，所以项目拿到手我们人员应该好好分析这个项目的质量，还有项目的及时性，很多时候汇报一个项目，没人管也没人告诉怎么处理，等突然有一天公司问这个项目的情况，时间拖得这么长，说不定人家早就定了，这样子再去找机会我们就显得更加被动，所以我们的态度应该改变一些。

瞬息间，对于我来说不平凡的20xx即将过去，加入济南凯诺新型建材有限公司，对于我来说是一种成长与进步的的历程，从头开始学习我完全陌生的一种工作方式、工作内容、以及工作程序、第一次独立的处理客户的咨询问题，独立的做出一份很好的报价，第一次给客户讲解这个产品的运用，这些都是公司给予我的机会，以上是我对这一年对自己工作的总结，既有对自己工作的肯定也有对自己工作的批评，希望在20xx年的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司，也祝济南凯诺新型建材有限公司的明天会更好!!

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找