

电子商务个人的实习报告

在生活中，报告不再是罕见的东西，报告成为了一种新兴产业。那么什么样的报告才是有效的呢？以下是小编为大家收集的电子商务个人的实习报告，希望对大家有所帮助。

电子商务个人的实习报告1

一、实习目的

这次实习是学习了两年的电子商务专业后进行的一次全面性的实践练习，是把所学的专业知识运用于，了解管理各流程，了解企业各职能的管理职能。通过了解企业电子商务运营的情况，找出所学的电子商务知识和企业实际需要的结合点，帮助企业实施电子商务战略。通过现场学习，培养自己独立分析问题和解决问题的能力，并培养自己的职业素质。

通过这一次的实习，主要想达到以下几个目的：

一考察自己在校所学的知识在实际应用中是否能够得心应手，学会致用；

二增强自己上岗意识。企业不是学校，学校是一个学习的圣地，可以允许人犯错不断修正的，企业是要盈利的社会组织，不盈利就会被社会淘汰，每个员工都要承受着压力，把企业做好的。通过这一次的实习，可以磨练和增强我的岗位责任感。

三积累工作。公司要培养一个人才是要成本的，所以公司招聘人才的时候，一般都会把有经验者优先录用。有了这一次的顶岗实习，可以增强

我的工作能力，增强工作中的沟通和适应能力，增强做人的才干，积累经验。为今后的就业铺路。

四适应以后工作的生活方式。在学校里，有着学校的限制和同学朋友的真诚友谊。刚踏进复杂多彩的社会，是需要一个过渡期。通过这次实习，可以提前让我更加早地了解与体会真正进入社会后该如何生活，该如何面对工作与生活的困难，然后找出解决的方法。

五通过实习，回校后有更加明确的目标，抓紧时间补习自己在实习中缺乏的知识，为以后的工作做好准备。

二、实习时间

xx年xx月xx日

三、实习地点

广东省广州市天河区xxx

四、实习单位和岗位

北京爱购爱度电子商务有限公司，网络客服

五、岗位工作描述：

我是在广州分公司的明星客服部，我们这里的网络客服是集售前售后于一身的，每人配置一台手提电脑和一台座机电话，每天上公司给定的53KF工作平台的客服号和一个QQ客服号。售前，耐心地向每一位顾客解说产品性能、使用办法，引导顾客购物;售后，指导顾客使用产品，消除顾客的疑惑及不满情绪。除了上客服，还有每天提交自己拿到的订单，打电话催顾

客签收、催快递人员派送，偶尔还要打电话回访顾客，看看顾客使用的情况，看他有没有需要再继续订购的意愿或者是了解这款产品在市场反应如何。还有一项工作就是接电话，由于我们是官方直销，是有订购热线的，经常会有顾客打电话进来咨询我们的产品，我们要非常熟悉公司的产品才能给顾客介绍。

六、实习心得：

1)沉着、冷静、有自信地面对

对于如今就业竞争那么激励的市场中，想找到一份适合自己的工作并不是特别容易的事，况且对于一个还没有，而且只能做一到两个月的兼职工想找一份适合自己的工作并非容易的事，但是我坚信我一定会找到一份适合自己的工作的。

虽然未来的路谁也无法预料，但是只要有信心、坚定地走下去肯定能够找到的。当然，当我在网上投了大量的，也到实地那里面试了好多家，可还是没有一个公司愿意要一个随时都会走人的下属，虽有失意，但最后在我的沉着、冷静、自信地面度，最后我找到了一份适合我的工作，而且与我的专业息息相关的——网络客服。

失败并不可怕，可怕的是你被失败打败。

2)脚踏实地，从小事做起

万事开头难，做事情是不由得你随随便便就能成功完成，必须脚踏实地地干实事，单单是凭你口花花的吹嘘自己多么能行，别人是不会认同你的，相信你的。所以，在实习当中，不要因为自己的有学历

，就可以要干大事，小事就不足为之一提的感觉。必须要一步一个脚印地学习，请教别人，把一个个问题解决，把一件件事情做好。事情虽小，也要做出实效。要不，连一个打扫卫生的职位，别人也不会请你。

3) 专著认真，注重细节

专著认真，注重细节，在实习过程中，我深刻地体会到这一点的重要性。认真的态度可以体现在细节中。就我们这些没有任何工作经验而且是没有毕业的大学生，更要做到这一点，特别是在业务的这一块工作的。

我也是因为这一点，让我受到了教训。为什么这么说呢？那次是我上班以来少有爽快的客户，他只询问了我几个简单的问题就订购了，留好了电话、姓名和住址给我，可当我给我们公司的电话给他时，我却发错了号码，直到那天下午那个顾客要打钱进来时却打不通我们公司的电话，第二天打电话过去我才发觉，客户非常怀疑我们的网站是否真的，也非常生气，后来我给客户道歉，并答应客户免费送一些小礼品，也无补于事了。因为客户认为这事情好大因素都是我的问题，觉得我做事情马马虎虎，不放心与我合作！所以，这个订单失去了。

通过这件事情，错误，改进自己的工作态度。不能再像在校的时候，犯错还可以纠正，现在所做的是不能儿戏，出了差错，就会丧失机会，有关于自己本身的生存，公司的命运。也让我明白了，做事一定要认真。认真的态度，可以从细节上体现，比如，与客户洽谈、发我们公司相关的资料要正确、价格。这些微不足道的动作，足以让客户感受到你的认真，那自然而然就愿意与你合作了。

4) 重复事情，持之以恒

从事网络客服这项工作，虽然是坐在办公室里面，像个白领一样，但是要天天12个小时都要面对这电脑，打电话，在同一个地方，面对同样的一些人，时间一长，你就会感觉到这样的生活很枯燥，特别是我们这些刚走进工作的毕业生，不习惯，这也是为什么好多毕业生老是要换工作的因素之一。其实不管做什么工作，干什么事情都需要我们有毅力。任何事情做久了我们都会产生厌倦感的，只是刚刚开始时有热情是远远不够的，我们需要的是持之以恒。怎样做到，就需要我们在平淡中寻找快乐，自己给自己找一些有趣的事情做。

就我做网络营销来说，每天都要看网站上更新的内容并记牢，接待网客，核实订单，提交订单，接听电话，解决售后问题。这些的工作，时间一长，也会成为很枯燥的事情。我就是那样的在工作久了以后，就开始产生了厌倦，刚开始的热情也一点点的被时间给消磨掉了。可是，工作可不是任你想做就做，想不做就不做的，这时候，就要考验了我们的耐心、毅力。能持之以恒的话，这些工作将会带给你丰富的经验，会成为一种习惯；不能坚持，只能辞呈，换新环境，新工作，到头来，都是一个新人。

5)要学会在工作中自我肯定和自我否定。

在大学期间我曾在社团待过两年，为把工作做到完美，对自己采取了否定，目的是激励自己下要做得更好。而现在工作了，每天都要追求业绩。经理曾说过：“有顾客进来我们的网站询问，那就表示她有这个需要，而你不能说服她购买，那就是你的沟通能力还欠缺，还需要更加努力。”经过这次实习，我深深地体会到工作的那种压力以及紧张，今天也你会接到很多订单，但难保明天你一单也没有，所以，做这个销售这个行业，你必须

懂得自我总结、自我肯定和自我否定，只有这样，你才能更加好的面对明天。对于我自身而言，一味的否定自己只会让我自己失去对工作的热情，对自己失去信心，所以我现在学会了自我肯定和自我否定来增强自己在工作上的信心。

6) 不能带自己的情绪，始终微笑工作

工作不能带情绪，这一点是我们上司经常强调。现在，开发客户都不用实地面对面地联系，可以利用电话、网络等手段。可是这不并不意味着，工作带情绪就没有影响工作了。

其实，无论哪种哪种方式需找客户，情绪都会很大程度影响工作。据了解，阿里巴巴公司要求每个员工的桌前都要放一面镜子，对着镜子微笑地打电话。这个方法可以有效地解决这个问题。有时候，我无意中就会带情绪工作，特别是打电话，自己的情绪也会波及到对方，所以工作效率很低。自己心情好了，多微笑，觉得对方也会好聊点，遇到的拒绝的情况会少一点。

在工作中，一定要学会调节自己的心态，要保持积极向上，让自己带微笑工作。一切皆有可能，遇到困难，千万不能埋怨，消极，这样子，只会自己更累，没心情去做，失败率会更高。冷静下来，想想怎么解决问题的方法，因为人脑是灵活的，问题是固定的，相信问题总会有解决的办法。带微笑工作，也会给自己周围的人带来好心情。

7) 网上做生意不容易

现阶段，电子商务在人们的心中普遍传开了，不再是什么新鲜的事情。虽然很多人都投进这个网里，但是，做生意谁都知道要冒风险，为

了控制风险，保守一点，人们都不太愿意直接在网络上交易，特别是中国人的性子就是要谨慎行事，有很多的顾虑，担心受骗，而且，现在的老板级的人物大多是60、70后的人，他们不太相信网络交易这种方式，这是一方面。另一方面，有了网络，产品的价格太过于透明了，很多客户先向你询价，然后，就在没有回音了。有时候，要等一个星期甚至更长时间，才能等到客户向你下单。

不过，经理也说过，人类是很多时候购买东西都是冲动型的，如果当你能说服她，那么这个单子也许是很简单地拿下，虽然网上生意不容易，但只要有信心，我们的未来还是很光明的。

2、实习得失

我的所得：在这次实习中，我学到了在学校里面学不到的知识。如：女性护肤品的行业知识；如何寻找客户，与客户更好的交流，跟进客户；认识了一班来自中国各地的同事，他们都是一群很友好的、热心帮工人、知识渊博的人，和他们一起工作，学到很多做人的道理以及博广自己的知识面。在寻找客户的过程中，我也能接触到各行各业的人，能够与他们绝大多数人很好地相处，因而，扩展了我的交际圈。随着自己接触的人多了，也感觉自己没有在校的那种胆怯，慢慢地变得更开朗，更加自信，能说会道。

我的所失：讲到这一点，主要涉及到我的身体健康，刚到公司工作，什么事规规矩矩地，很勤奋地做事情，加上自己对产品不是很了解，以致工作时间过长，几乎没有运动，平时的饮食习惯改变，加上公司的菜全都加辣椒，而我从小就不怎么受得了，没规律地饮食！导致身体经常不舒服！

身体是革命的本钱，没有好的身体，如何谈事业，所以，以后要更加主要身体与工作的合理安排。

3、今后的计划及专业建设建议

通过这次实习，我深深地了解到自己不足之处，还有半年的时间是可以在学校充电的，我更加应该抓紧那仅剩的半年时间，把自己在实习时遇到的困难但又解决不了的，回校后努力找到答案，同时要学好如何使用Photoshop、网站建设。

当我在面试和找工作时，很多公司都会问你会不会PS，或者是网站维护、网站建设之类的问题，所以在此我提出两点建议：

1) 建议计算机的应用方面有更深一层的了解与实操。

我们上计算机时，都是电脑上操作的，都是理论的，但是没有真正地把电脑拆开、真正地掌握电脑的基本要点，只有真正掌握了，才能更好地运用。

2) 建议开设一个电子商务案例分析课程。

大家都知道电子商务的发展前景是如何，很多的中小型企业都看中了电子商务的商机，都纷纷开设电子商务，这对我们专业学生的发展提供了平台，有用武之地了。但问题是，企业开展电子商务并不只是停留在建站和做宣传方面，更多的是能顺利进行线上的交易和更深层次的运用。此外，一个企业开展电子商务，并不是一个方案就能解决的问题，实施的过程中也会遇到很多的瓶颈，这就需要我们主动去分析研究。而在校学习的过程中，老师在课程设计上很少涉及案例分析类的课程。我想，很多的同学

刚来到企业，对公司在电子商务上的发展都缺少主动思考和分析的意识。所以，我建议开设这个课程，来培养师弟妹对企业电子商务发展的思考，培养他们独立分析和解决问题的能力，至少培养他们有做电子商务人的意识。

4、总结

分析及个人感想

这次的实习工作，简单而言，我就是相当于网络销售员，而网络营销要求的人才要具有比较广泛的知识面。网络营销基本技能一定要具备，例如，制作处理图片的能力，货物上架，装修、维护、推广网站的能力，很强的沟通能力等等。除此之外，要熟悉自己所从事的行业的行情，会计算成本利润，做出合理的报价。而且，要看言知人，快速获悉客户的所需或所好。知识面广的人有更多的志同道合的话题跟客户交流，商业方面，在与客户的感情加深后，再谈生意轻易而举地达成合作关系。

当然，计算机、电子商务技术基础、网络程序设计、网络营销与我现在的网络管理工作内容比较吻合。但事实上，我在技术方面学得不好，自己还在摸索中和有时趁同事有空就会去请教，再重新学习。现在出来工作了，有一点我是颇有感触的，就是判断某一门课程对你重不重要，你以后能不能用上，不是你学的过程中就可以判断，因为你不知道你将来什么时候能用上它。在校学习的过程中，我慢慢发现自己在学习技术类课程的过程中没多大兴趣，什么网络技术基础，建站等，所以在学习上没放什么心思，只求合格，也决心不会从事技术类的工作。现在事实证明，这一些的想法都是错的。当你身在工作中，并不是你不想做某项

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/936020111202011013>