# 最新商务交际实训报告(十八篇)

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2024-08-12

*“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编给大家带来的报告...*

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟!

**商务交际实训报告篇一**

总体流程是:

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。

与传统商务活动相比，b2b电子商务具有下列5项竞争优势：

(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。

拿我们的系统来说,主要包括edi中心,银行,生产者,物流中心和商场.

edi是一种电子化数据交换的工具，是现代计算机技术与网络通迅技术相结合的产物。它将企业与企业之间的计算机系统之间的数据往来用标准化、规范化的文件格式、以电子化的方式，通过网络系统在计算机应用系统与计算机应用系统之间，直接地进行信息业务交换与处理。整个过程无需人工介入或以最少的人工介入，以达到无纸完成数据交换。提高企业的效益。edi中心界面包含三大功能：

①edi报文管理：edi报文转发edi报文查询

②客户编码管理：注册企业信息客户编码查询

网上银行是指通过 internet 网络或其它公用信息网，将客户的电脑终端连接至银行，实现将银行服务直接送到客户办公室或家中的服务系统。它拉近客户与银行的距离，使客户不再受限于银行的地理环境、服务时间，突破空间距离和物体媒介的限制，足不出户就可以享受到网上银行的服务。企业银行界面包含三大功能：

①在线转账

②企业存款查询

③企业账务查询

在电子商务中，随着信息技术的发展，生产企业的生产销售模式将发生不断的改变。电子商务标准规定了电子商务开展应遵循的基本程序，通常是以 edi报文格式交换数据。

**商务交际实训报告篇二**

一、实习目的

在实习中掌握电子商务网上交易的基本流程，并且能够灵活运用电子商务的基本模拟程序。在实习中不断的总结经验，培养自己的主动性，提高自己独立的分析解决问题和动手的能力。通过此次实际操作训练使其了解因特网上电子商务系统的构成与基本运作程序，学会在因特网上进行网络商务交易的基本操作方法，熟悉电子交易流程，并进行网络安全认证及网络通讯工具、网络社区等应用实习，使我们初步具有运作电子交易的基础技能。

只有参加社会实践才能够让我们的专业知识有付诸到实践的作用。全面了解电子商务的操作流程，如果不及时的参加社会实践，将会与行业脱节。就拿淘宝平台来说，今天的规则或许明天就改变了。每天都会有改变，会出现很多新的运营规则、运营工具。这些我们都是要去学习的。光在学校学习的书本知识，在现实社会中是远远不够的。所以每一个在校学生都必须去参与社会实践，完善自我。

二、实习内容

1.电子商务b2c、b2b、c2c交易类型操作实习;

2.利用frontpage软件制作个人网页。

3.金算盘全程电子商务平台及企业电子商务应用讲座

三、实习的具体工作内容

每天9点半打开电脑，登上客服旺旺，等待客户的咨询，一般客户想要购买公司的产品都会通过旺旺来联系我们，了解产品的详细属性及折扣活动情况，客户有什么凝问我们当售前的就必须的给客户一个明确的解释，网上购物虽是很方便，但由于看不到商家与商品，诚信是十分重要的一点，如何消除客户心中的戒备也是很有学问的，我认为所有的交易都是建立在诚信的基础上的，因此在回复客户的凝问时，必须准备明了的解释，这一过程是十分重要的，出一点小小的错误都有可能会失去一单生意。给力的折扣与赠品也是成交一笔生意的重要因素，这也是一种网络营销的和种方式，在这次实习中，也给了我一个对网络营销全新的认识。。

打开已卖出宝贝页面，查看一天的订单。查看已付款等待发货，看一下有没有特别需要再次备注的，根据签约快递公司提供的运费报价，看快递是否能送到，做出预估，插旗帜，备注出来，必须细心，避免出错。

每天下午3点准时下单。打开淘宝助理，登录，\*好当天的订单，在原先备注好要发的订单选择相应的合作快递公司，手写输入快递单号，将备注好要发的客户订单打印出来。然后根据打印出来的订单去备货，将相应的货打包好，将快递单粘在相应的包裹外。

下午5点，，挑好货包装好以后，在淘宝后台点击发货。并告知顾客亲，您好，您的物品已发货，快递公司运单号，请收到货后先验货再签收哦，别忘了对我们五分的好评与支持哦

处理售后，耐心的听顾客讲述损坏情况、答复他们的疑问。及时汇总到每日的顾客疑义汇总表，根据问题严重情况，进行分类，按时间先后循序处理。补发货物，及时的将运单号、日期备注到淘宝系统后台并告知顾客。及时向仓库下单，安排快递将补发的货物或者零部件发到顾客手里。收到顾客的退货，也要及时的拆开验货，与顾客联系。

四、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!

**商务交际实训报告篇三**

实习前言

不知不觉，为期三年的电子商务专业学习生涯就要结束了，我们学习了大量的相关专业知识，打下了电子商务专业理论的基础，对电子商务这门专业有了一个理性的认识，为了能够将理论应用于实际工作，使我们对电子商务的理性认识上升到更高层次的感性认识，同时了解当今企业对电子商务的应用和发展情况，提高自身动手实际操作能力，以增强自身的社会竞争力，为今后工作积累工作经验，我通过参加实习单位的招聘以及面试，成为了青岛x公司的一名实习员工，主要担任总经理助理工作。

实习单位简介：

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

集团公司下设七个合资企业、四个水产加工厂、三个蔬菜种植基地、两个2万吨冷库，年加工各种产品5万吨。现拥有固定资产1.5亿元，员工 5000人，20xx年实现销售收入6.5亿元，出口创汇7800万美元。集团公司连年被国家农业部和对外贸易部评为 全国乡镇出口创汇先进企业 和 全国外商投资双优企业 荣誉称号，先后荣获 全国创名牌重点企业 青岛市文明单位 和 青岛市诚信守法乡镇企业 等荣誉称号。多年来，公司在社会各界和政府的大力支持和农业产业化政策的扶持下，依靠优质的产品和良好的声誉，积极开拓国际市场。公司的水产品(马哈鱼、狭鳕、真鳕、鳗鱼、红鱼等多个品种)，年加工鱼类、贝类6万余吨，出口产品3.5万吨。分别销往美国、加拿大、东南亚、欧盟等十几个国家和地区，(出口注册代号：q60、q128)其中出口北美市场约占55%，欧盟约占40%。公司建立了科学的生产管理体系及严格的质量保证体系，采用haccp和ssop管理方式进行生产。同时，公司在立足水产品深加工的基础上，继续开发农副产品深加工项目 蔬菜制品泡菜被国家列为 星火计划项目 ，速冻蔬菜、真空冻干蔬菜、保鲜蔬菜、果蔬汁产品分别销往日本、韩国、东南亚等国和地区。为了掌握国际市场动态和信息，集团公司还分别在美国和加拿大设有分公司和办事处，为今后国际市场的进一步开发奠定了基础。

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

实习时间：

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

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

工作任务：

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

监督员工进行低温仓库的高层/堆垛货架储存。

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

参加库存货物的加工整理。为客户提供完善的分拣、换包装等加工服务。

**商务交际实训报告篇四**

随着信息技术特别是网络技术的不断发展，国际互联网的全球化热潮使人类社会进入了一个新的信息时代。由于国际互联网具有不受时间、地域限制的特性，一种与传统交易形态截然不同的通过国际互联网进行交易的方式应运而生。在未来若干年内，国际互联网将成为全球的交易市场所在地，其蕴含的商机无可限量。电子商务的产生与发展，为国际贸易带来了极大的冲击，作为一名国际经济与贸易专业的在校学生，掌握它就显得更为重要甚至必不可少了。为了大家将来的就业率和个人素质的提高，学校开设了电子商务课程，经过一学期的学期，大家对其理论知识掌握了个大概，此时，学校又及时给我们我们安排电子商务实习课程，有老师的指导，大家的能力也上了一个台阶。

第一天的实习，由于大家拿到的实习安排的教室安排地址出现了错误，很多同学都出现了寻找教室困难，很多人迟到了好久，以至教学督导组曲把辅导员批评了一顿，我们冤枉啊。接下来就是真正的实习了，安排我们的是收索引擎的实习。网民都有过使用搜索引擎的经历，所以这一节实习课大家的任务并不是很重，都是一些常规的学习和正常的操作，按照安排的要求，利用google搜索引擎将搜索了一些东西，例如帮游客搜索并设计去新疆的旅行，搜索治疗高血压的最新方法和医院等，这一天大家在没多大压力的情况下完成了学习。

第二节课学习的是如何在网上供求信息等，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中的b是business，意思是企业，2则是to的谐音，b还是business，意思也是企业，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。

还有b2c，b2c（businesstocustomer）。b2c中的b是business，意思是企业，2则是to的谐音，c是customer，意思是消费者，所以b2c是企业对消费者的电子商务模式。这种形式的电子商务一般以网络零售业为主，主要借助于internet开展在线销售活动。

一般是商家与顾客之间的商务活动，也就是通常所说的“网上购物网站”。企业、商家可充分利用电子商城提供的网络基础设施、支付平台、安全平台、管理平台等共享资源有效地、低成本地开展自己的商业活动。它是电子商务按交易对象分类中的一种，即表示商业机构对消费者的电子商务。这种形式的电子商务一般以网络零售业为主，主要借助于internet开展在线销售活动。b2c模式是我国最早产生的电子商务模式，以8848网上商城正式运营为标志。

接下来就是电子支付。电子支付在上理论课时不存在什么难度，但真正操作起来就有点复杂了。所谓电子支付，是指从事电子商务交易的当事人，包括消费者、厂商和金融机构，通过信息网络，使用安全的信息传输手段，采用数字化方式进行的货币支付或资金流转。与传统的支付方式相比，电子支付具有以下特征

电子支付是采用先进的技术通过数字流转来完成信息传输的，其各种支付方式都是采用数字化的方式进行款项支付的；而传统的支付方式则是通过现金的流转、票据的转让及银行的汇兑等物理实体是流转来完成款项支付的。

电子支付的工作环境是基于一个开放的系统平台（即因特网）之中；而传统支付则是在较为封闭的系统中运作。

电子支付使用的是最先进的通信手段，如因特网、extranet；而传统支付使用的则是传统的通信媒介。

电子支付具有方便、快捷、高效、经济的优势。用户只要拥有一台上网的pc机，便可足不出户，在很短的时间内完成整个支付过程。支付费用仅相当于传统支付的几十分之一，甚至几百分之一。

支付流程与支付工具∶

支付流程包括：支付的发起、支付指令的交换与清算、支付的结算等环节。

清算（clearing），指结算之前对支付指令进行发送、对帐、确认的处理，还可能包括指令的轧差。

轧差（netting），指交易伙伴或参与方之间各种余额或债务的对冲，以产生结算的最终余额。

结算（settlement），指双方或多方对支付交易相关债务的清偿。

严格意义上，清算与结算是不同的过程，清算的目的是结算。但在一些金融系统中清算与结算并不严格区分，或者清算与结算同时发生。

一笔支付交易可以通过纸基或电子支付工具发起。

一些支付工具，既可以纸基方式发起，也可以电子方式发起。如贷记转帐，既可在银行柜面填写单据，以签名/签章方式对支付进行授权，也可利用网上银行功能以电子化方式授权发起；如银行卡，既可以纸基通过签名方式进行授权，也可在终端（pos/atm）通过刷卡与密码发起。

支付交易可通过纸基与电子化步骤结合的方式进行，如支票可被截留并以电子化方式进行处理，截留地点与时间的不同（如在pos或在交换中心）反映了电子化程度的差异。

支付交易也可包含现金与非现金步骤，如付款人以银行存款发起汇款，而接收人以现金支取。

支付电子化

支付的电子化与创新经历了后端到前端的发展过程。银行后端it系统与电信网络的应用使货币债权能够被电子化地记录与保存，实现行间支付清算与结算的电子化处理，这个阶段的变革几乎不被公众所注意。银行前端支付工具与渠道的创新则为消费者带来真实的便利，atm/pos、支付卡、互联网、手机、机顶盒逐步成熟与流行，极大地改变了银行与客户、消费者与商家之间的交互方式，节省成本、提高效率是创新的主要动力。同时，支付交易流程各个环节的电子化程度越来越高，理论上，信息与电信技术使整个支付流程能够以电子化的方式进行全程自动化处理。

但方便的同时也会带来一些其他问题，如电子支付就必须要有电子支付工具，电子支付对软、硬件设施的要求很高，一般要求有联网的微机、相关的软件及其它一些配套设施；而传统支付则没有这么高的要求。并且支付操作的安全保障也要自己负责比较有难度，通过实习，对这些都有了一个比较真切的体会。

我们是幸运的，因为我们是第一届使用系里新机房的学生，以前的学长学姐都似乎自己在宿舍里的，没有老师的指导，通过实习，大家将平时学习的理论和时间结合了起来，也算是为今后的走上社会大了一点基础，希望今后还有的实习的机会参加，以提高自己的素质。

**商务交际实训报告篇五**

今年7月15日，我到xx企业集团宜州办事处实习。在这一个月的实习里，我的主要任务是协助公司销售部各职员的工作，具体包括打印、复印、传真、查账、对帐、统计数据、上网推广，网络销售，联系客户，介绍产品等等。这段时间的经历，让我亲身经历了公司的生活，不仅熟悉了销售业务，更看到了公司销售过程中的许多内容，理论上实践上都有了较大的飞跃。通过此次实习，我进一步的了解电子商务，更深的理解所学的基本理论，基本知识和基本技能，联系了社会，结合了实践，锻炼和提高理论联系实际的能力，分析问题解决问题的能力和社会工作能力也有所提高。

一、企业介绍

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。

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。

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：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、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。

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。

**商务交际实训报告篇六**

一、实习目的

在毕业前，通过一段时间的实习，对本专业的知识能有系统的了解，并能有更深刻的认识。也希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，明白以后自己的工作规划。

二、公司简介

x有限公司属私营实体，创建于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薰香器;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。

三、工作岗位情况

我在x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。可以说，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。特别是售后的工作，顾客有什么问题必须与他们及时联系，处理问题，只有这样顾客才会信任你，才会成为老顾客。只有这样才会慢慢积累到一定的顾客群，业绩才会稳定。

四、实习内容

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”，不仅要有对不同网站的特色，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后一天，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，而且要注意卖场的选择，产品不同，上传的卖场不同，只有上对了卖场，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，因为自己要摸索，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，而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一定客源的，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，忙了这边忙不过那边，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，以后怎么办。不过还好，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，需要我们自己寻找顾客。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，只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己的特色，需要整理成自己的东西。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。不过还好，只是身体上的，精神还可以。在这段时间过后有了一定的顾客，没有那么累了，但工作上更繁琐了。不仅要和有购买意向的顾客沟通联系，还要处理好售中、售后的服务，和派件部门处理好相关的事情。我想我应该是打不死的万年小强，精神一直很好，这份工作做得很顺手。不过还要感谢师兄的耐心指导，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。

五、实习总结

一、我的实习心得

通过这次实习，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。

二、实习小结

经过过去两个月的实践和实习，我学习了很多。在未来的日子，我将努力做到以下几点：

(1)、 继续进修学习

作为一名年轻人更应该把学习作为保持工作积极性的重要途径。走上工作岗位后，我积极响应单位号召，结合工作实际，不断学习理论、业务知识和社会知识，用先进的理论武装头脑，用精良的业务知识提升能力，以广博的社会知识拓展视野。

(2)、 认真实践。

只有将理论付诸于实践才能实现理论自身的价值，也只有将理论付诸于实践才能使理论得以检验。同样，一个人的价值也是通过实践活动来实现的，也只有通过实践才能锻炼人的品质，彰现人的意志。

从学校走向社会，首要面临的问题便是角色转换的问题。从一个学生转化为一个单位人，在思想的层面上，必须认识到二者的社会角色之间存在着较大的差异。学生时代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，学生时代可以自己选择交往的对象，而社会人则更多地被他人所选择。诸此种种的差异。不胜枚举。但仅仅在思想的层面上认识到这一点还是不够的，而是必须在实际的工作和生活中潜心体会，并自觉的进行这种角色的转换。

(3)、 工作积极主动

这次实习带给我很多重要的东西，对社会又有了进一步的了解，在人际关系处理方面又有更多的理解和认识。实习中碰到了很多的问题，也学了很多东西。我会在以后的学习生活中慢慢理解消化实习中学到的东西，从而更深层次的了解社会，更好的面对人生。

(4)坚持学以致用

网络拍卖，算是与专业对口工作的不二选择了，而且我们曾于大三进行过沙盘模拟实习，对企业经营有一定的了解。然而经过在网拍部一段时间的工作，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，通常是我在别人的实际操作中领会到了自己所学理论的重点及要旨。值得庆幸的是在两个月的时间里，公司的同事领导给予了我热情的指导和帮助，而我也虚心向他们请教学习，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。

(5)加强英语及专业知识的学习

对于网拍人员而言，不仅要掌握够硬的专业知识，而且还必须会用英语与一些国外客户交流。如果英语知识掌握不好，就很难胜任工作，甚至会影响业绩的增长。因此，在实习中要求我们加强英语的学习，掌握交流英语的基础。

(6)要有坚持不懈的精神

作为在校生，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，在这段时间里很多人会觉得很无聊，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。

再者，在外工作不比在家里或者学校，做的不好挨批是正常的事，承受能力差的同学很容易放弃。这时我们要直面问题，如果是自己的失误，一定要改正错误，吸取经验，争取不再犯;如果不是自己的责任也不要和上司顶嘴，领导有比我们更大的压力，他工作不顺心总要找个方式释放。走上社会，要学着“宰相肚里能撑船”，成大事者心中必能纳百川。

我只身一人在外工作，刚开始的几天觉得工作无聊，再加上想家的情绪“作祟”，真的有过放弃的念头，但是转念一想，我已经把行李带过来了，绝不能就这样回去，不能做一个逃兵，于是我坚持下来了，一个月，两个月……通过了这段时间的磨练，再加上四年远离家乡的大学生活，我的独立性越来越强。我相信，以后不管走到哪里，我能很快地适应新的环境，这对于我自身是一项难能可贵的技能。

(7)要虚心学习，不耻下问

在工作过程中，我们肯定会碰到很多的问题，有很多是我们所不懂的，不懂的东西我们就要虚心向同事请教。同时，我们也不要怕犯错。每一个人都有犯错的时候，工作中第一次做错了不要紧，重要的是知错能改。如此循序渐进，一定能够得到实质上的提高。

(8)要确立明确的目标，并端正自己的态度

平时，我们不管做什么事，都要明确自己的目标，到公司工作以后，要知道自己能否胜任这份工作，关键是看你自己对待工作的态度，态度对了，即使自己以前没学过的知识也可以在工作中逐渐的掌握。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。

通过本次的实习，我还发现自己专业知识中很多的不足，并为今后的学习指明了方向，同时也会为将来的工作打下一个良好的基础。在学校的模拟实习中，我每次填单总是填不完整，抱着“反正不是真正的贸易，做错也没关系”的态度，时常不认真对待单据，经过这次的训练，我已经可以独立正确熟练地填制一些常用单据。

经过两个月的工作，我的英语技能、制单操作和函电写作水平得到了提高。这次的实习让我懂得只有通过刻苦的学习，加强对业务知识的熟练掌握程度，在现实的工作中才会得心应手，应对自如。

经过这次实习，我不仅从中学到了很多课本上所没有提及的知识，更重要的是，这是我踏入社会的第一步。虽然只工作了两个多月的时间，但是也让我看到了自己的很多不足，让我深知出身社会，还需要很多学校里学不到的能力，年少的我们，还应该更加努力，尽快学会在社会上独立，敢于参加与社会竞争，敢于承受社会压力，使自己能够在社会上快速成长。这段时间给了我一次成长的机会，让我受益匪浅。总的来说，作为一个快要毕业的大学生，无论是在今后的工作或是生活中，这次实习都将成为我人生中一笔重要的财富。

**商务交际实训报告篇七**

一、实习目的

在毕业前，通过一段时间的实习，对本专业的知识能有系统的了解，并能有更深刻的认识。也希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，明白以后自己的工作规划。

二、公司简介

x有限公司属私营实体，创建于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薰香器;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。

三、工作岗位情况

我在x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。可以说，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。特别是售后的工作，顾客有什么问题必须与他们及时联系，处理问题，只有这样顾客才会信任你，才会成为老顾客。只有这样才会慢慢积累到一定的顾客群，业绩才会稳定。

四、实习内容

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”，不仅要有对不同网站的特色，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后一天，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，而且要注意卖场的选择，产品不同，上传的卖场不同，只有上对了卖场，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，因为自己要摸索，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，而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一定客源的，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，忙了这边忙不过那边，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，以后怎么办。不过还好，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，需要我们自己寻找顾客。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，只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己的特色，需要整理成自己的东西。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。不过还好，只是身体上的，精神还可以。在这段时间过后有了一定的顾客，没有那么累了，但工作上更繁琐了。不仅要和有购买意向的顾客沟通联系，还要处理好售中、售后的服务，和派件部门处理好相关的事情。我想我应该是打不死的万年小强，精神一直很好，这份工作做得很顺手。不过还要感谢师兄的耐心指导，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。

五、实习总结

通过这次实习，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。

**商务交际实训报告篇八**

一、实习目的：

为了更好地了解电子商务的b2b、b2c、c2c的交易流程，把专业的理论知识加以运用，熟知电子商务是通过以电子化为手段，商务为目的地交易过程，提高电子商务地操作、实践能力，为以后的课程打下坚实基础，为以后的职业铺平道路。通过专业实习，让我们在深入了解电子商务的基础上，掌握电子商务专业实践技能及操作流程。在专业实习的过程中，可以提高我们对实际操作经验的积累，综合运用所学专业的基本理论、基本方法、基本技能，理论联系实际，培养我们的应用能力，独立地分析问题、解决问题的能力和创新能力。

1.提高自身对企业电子商务的全面认识

调查了解实习单位的实际情况，包括企业发展历史、企业目前的业务流程、产品情况、企业效益情况、企业生产系统、销售系统等，特别是企业开展电子商务的情况，从而提高对企业管理特别是企业电子商务的全面认识。

2.培养自身电子商务专业的技术技能和商务技能

把我们所学的基础理论、基本知识和基本技能，综合运用于专业实践之中，培养从事商贸方面工作的独立工作能力。

3.培养创新能力、自主学习能力和职业能力

通过专业实习，培养爱岗敬业的职业道德，增强对专业的适应性，使我们进一步加深对书本知识的理解，加强实践能力与创新能力的培养，同时，在实习过程中意识到自身的不足，更加明确下一步的努力改进方向，增强自觉学习的意识与动力。从工作中学习和锻炼职业能力，为以后开展的毕业实习及就业，打好基础。

我选择的是分散实习，通过别人介绍找到佛山市南海同步鞋业有限公司，在网上简单的面试一遍，然后再到该公司的电子商务部进行面试。面试成功后，我进入这家私营企业开始了我的实习生活。

二、实习时间

本次实习时间从20xx年6月到20xx年8月

三、实习地点

xx省xx市xx区工业区鞋业

四、实习单位和岗位

实习单位：x有限公司

岗位：电子商务部美工

公司简介：

x有限公司是在中国改革开放大潮中成长起来的大型现代化企业。公司主要以研发制造及销售为一体的高新技术企业。公司国内外市场并重，网点覆盖全国各省、市、县，产品销往世界70多个国家和地区。

经过长期的发展和积淀同乐步鞋业走出了一条艰苦创业、诚实务实、自强不息的道路。同乐步鞋业秉持注重细节、考虑周全、精益求精，将产品做工精细、款式新颖、品质优良。公司曾获得南海平洲先进单位先进工会委员会文明经营户双爱双评先进单位等光荣称号并于20xx年通过iso9001--20xx国际标准质量认证。目前同乐步鞋业旗下拥有奔力龙俏管家路百顺迪顺王等各大知名品牌.20xx年公司成功签约意大利品牌pratoi(普拉托)在中国生产及销售权。

五、岗位工作描述

应聘来这里的时候，我的岗位是电子商务部的美工，主要是负责网店的装修，在网上找一些素材，自己制作几套模板上传到网店去，然后就是制作首页广告图、宝贝广告图、促销广告图等，还有一样就是用photoshop处理宝贝图片，再上传到宝贝详情描述里。因为部门的经理想让我多学其他东西，所以到后来还安排我负责上传新的宝贝，并同步到分销平台，再有就是做推广，利用百度贴吧、博客、微博等为网店做推广。

六、实习心得

第一次来到公司，一眼望去感觉公司的环境也不错。公司的生产厂房跟商务办公楼是一起，电子商务部也是后来才发展的。在大门进去的右边墙上，有公司的文化栏、制度专栏、学习园地、部门的情况栏、公告栏等，并且内容详细。给我的第一印象就是这家公司非常注重公司的文化和制度。令我映象最深的是墙上挂着的一块牌子，上面写着：白天上班，私下却说公司的坏话就是出卖自己的身体和灵魂。我对这句话的理解是：每一份工作，你都要用心去做，只有全身心投入到里面去，你才能做得更好;如果自己不满意这份工作，老是想着他怎么不好，那个做出来的成效也很有限。

专业实习第一天，我们部门的经理先让我熟悉一下公司和本部门的环境，然后简单地给我介绍我的工作内容，以及让我想熟悉一下基本流程。电子商务部的人并不多，加上我只有三个人，所以经理跟我说以后的工作可能比较多，范围也比较广，我自己倒认为，多接触点东西也不坏，那样我可以学到更多的东西。公司有做淘宝商城，也有做c店和分销，在阿里巴巴也有注册，感觉以后要做的东西真的很多。给宝贝拍照，处理图片，上传宝贝，售前售后客服，发货，店铺推广等等，全都是我们部门三个人一手包办，每一样都要做好真的不简单。

首先就是给宝贝拍照，不做你不知道，原来这里面也有很多学问。例如怎样调节灯光才能把宝贝更细致的地方呈现出来，怎样摆放宝贝才能让宝贝的不同角度展现在买家眼前，另外背景选取也很重要，一般宝贝细节图片的背景都是白色的，真人试穿的时候就选取外景，或者拍好抠图换背景。还有，好的拍摄设备更能拍出更好的作品，这个也是让我们头痛的地方。我们做的是中高档皮鞋，需要拍出的效果是让这双鞋子看上去高贵，细腻，毫无瑕疵，但由于设备有限，我们很难做到这个程度。也只能靠后期图片处理。

客服我也做过，每当他们两个都出差的时候我就帮忙做客服，总结出来就是，我还不是很适合做客服，因为做客服的一些技巧我还没掌握，还有我回复顾客的语气有点强硬，我发现，就是一句简单句也要变长句，例如顾客问你有没有这款鞋，没有的话不能只说没有，要亲切的说亲，不好意思，我们这款鞋子现在没货哦，要不看看其他的。有些顾客指定一定要这款鞋，但我们没有货了，先承认错误给他解释清楚，再给他推荐其他款式，所以说一定要清楚宝贝情况，及时把信息改正过来以免误导买家。遇到再麻烦的顾客也要耐心为他们解答，这需要好好练习我们的忍耐力。

推广方面我是负责博客推广。一开始做的时候无从下手，不知道该怎么做，后来请教了经理和一个推广比较在行的同学，我慢慢也掌握到一点技巧。

一个是利用百度贴吧。先申请几个qq，在qq空间写一些网店推广的软文，加上一些添加店铺水印的图片吸引读者，然后再贴吧发帖，发帖要注意不能做广告，这样会被封的，要写一些比较吸引人看的帖子或找一些图片，图片上面加上qq空间的地址，这个水印要做的透明一点，这样就没那么容易被封贴，在贴吧把浏览量引到qq空间，在引到你的淘宝店铺。

一个是博客营销。在成功实施博客营销之前，首先要拥有一定的关注度，这就需要你去挖掘粉丝关注，可以先关注别人的博客，或者评论别人发布的博文来吸引关注，另外还需要掌握以下几个技巧：

1、传递价值2、微博个性化3、连续发布4、强化互动性5、系统性布局6、准确定位7、提高企业博客专业化水平8、有效控制9、注重方法与技巧10、模式创新。

除此之外我们还可以利用微博推广，微博推广也要注意以下六个关键：

1、不要只看不评，转发也要写评论

2、评论要有特色，引起共鸣

3、微博也要讲究可信度

4、发布关于企业的微博最好故事化

5、不断更新，坚持发布新内容

6、做好互动，参与一些话题，如：#今日精品推荐#

推广一定要坚持，不断的更新内容，发的帖子要精彩，贫乏无味的帖子是没人看的，也要有创新，就算抄袭也要换个表达方式，为获取灵感我们可以多关注时事新闻、身边人身边事、多看一些成功推销的软文，吸取好的方法。

以上说的这些都是我后期的工作任务和吸取的经验，在这之前，我一直是做网店装修和广告图片制作。做好店铺装修不容易，像淘宝商城的装修我们可以直接买模板，而c店也可以使用买了的模板，但不一定买到的就适合店铺的风格，那就需要我们自己去制作一些能更好体现店铺和吸引顾客的装修模板。做了这么久我也得出一些小小结论：

1、装修网店，可以根据不同时期(如：季节变化、节假)，不同的促销活动，可以制作几款模板来装修网店，把店铺装修得漂漂亮亮，能让买家从视觉上和心理上感觉到店主对店铺的用心，并且能够最大限度的提升店铺形象，有利于网店品牌的形成，提高浏览量。

2、无论是装修网店还是做广告图片，都需要用到素材，这就需要我们养成一个好习惯，就是平时看到一些有用的素材网站要收藏起来，好看有用的图片素材也要随手保存起来以便需要的时候可以用到，也要多看看别人成功的制作，吸取精华来给自己创作提供灵感，也要加以自己的创新。

3、做美工要用到的软件不多也不少，例如photoshop、dreamweaver、firework等这些软件都有可能要用到，特别是photoshop，那是经常要用的，要好好掌握技巧，熟练使用，这些东西如果说时间一长了你不用就很快会忘记怎么用，所以，我觉得在学校没事干的时候啊，不要老是只会上网、看电影、玩游戏什么的，可以多看看一些photoshop的使用教程，自己也要实际操作，多掌握一门技术总是好的，这样往后我们需要用到的时候就不会不知所措了。

一个半月的专业实习过程中，时间虽短，但也反映出不少问题，有好也有坏。好的就是：每项经理给我安排的任务我都能按时完成，在工作方面也有自己的一些想法，吃苦耐劳，基本上每天都是我最早来到办公室，面对庞大的工作量和每天晚上都要加班，我仍然坚持了一个多月，做事方面也比较勤快灵活。然而经理给我一个差评就是，工作上问题少，这个问题少不是说我工作上没有出差错，而是说我工作这么久，极少向他提出过有什么不能解决的问题，他说，作为一个实习生不可能什么都会，应该多少会有点问题，可就是少见我提问。而我自己则认为，每次给我新任务的时候，经理都会告诉我该怎么做或者一些技巧，所以我都是按照他的指示来做，有时候遇到小问题是我就会上网自己查找解决办法或者找同学请教，而且经理又比较忙，所以我就不敢麻烦他。

经验和教训：

1、要善于学习。面对大量在学校从未接触过的东西，要快速掌握方法，这就要提高学习能力。还有，不仅要学习技术，还要学习别人身上的优势，吸取别人的经验，少走弯路。只有提高自己的学习能力才能在竞争激烈的社会中比别人学得快、学得好，才能让自己更快的适应任何一份工作。

2、提高人际交往能力。在一个地方工作，每一(20xx年度前台文员实习报告)个人都有自己的思想和个性，跟他们处理好关系则需要很多技巧，有好的人际关系为你日后的工作提供便利，还有要学会待人接物，人与人之间的相处是一门很大的学问，我们踏入社会，该怎么待人接物?处人处事?这个我们只能一边学一边做。

3、掌握专业知识很重要。在学校接受理论教育，在社会就要实践，不能掉以轻心的认为自己学到的东西足以应付企业的需求，在企业中并没有想象中的容易，要严格要求自己熟练掌握好专业知识技能，并与实际相结合。缺乏专业知识技能，很快就会被社会淘汰掉，所以，要珍惜在学校学习时光，好好利用学校给我们的资源。

4、要善于自我总结。孔子说：人非圣贤，孰能无过?过而改之，善莫大焉。这说明了自我总结、改过的重要性。总结是一面镜子，没有总结就没有进步，通过总结可以全面剖析自身存在的问题，从中找出经验，完善自我。

我认为我们专业实践是很重要的，可以开展多些实践，因为理论跟实践总有不同的地方，学的东西跟做起来的感觉是不一样的，日后的工作需要我们有强硬的专业知识技能还有实践能力，这样才能让我们跟好的胜任一份工作。

实习结束，回到学校，我们要总结在此次实习过程中遇到的问题，不断学习，不断改进，不仅要学好专业知识，还要综合学习，提高自己的综合素质，为自己将来出社会工作打好基础。

**商务交际实训报告篇九**

一、认识实习公司简介

(一)连锁股份有限公司简介：

连锁股份有限公司主要是以发行集团有限公司(即原xx省系统)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。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)物流配送中心简介

物流配送中心位于五块石路，由发行集团投资1.5亿元建设，是国家在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，并为各大中小学提供教材。主要是服务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，我们又观摩了在线的办公运作情况，看到了顾客在网站选货和下单、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物流配送中心的概况，并结合发展，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、对物流的认识

通过认识实习，我对有一些认识，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.连锁正向物流概况

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.连锁逆向物流概况

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。

**商务交际实训报告篇十**

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。

一、实习目的

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。

二、实习时间

三、实习地点

x地区

四、实习单位和岗位

广州服装设计有限公司（（淘宝网上）木棉天堂），售前客服

五、岗位工作描述

第一、灵活运用阿里旺旺、客道精灵、砖石客服、网店管家等软件，准确快速地解答客户的疑虑。

第二、接受客户询单并及时热情回复每位客户的询单。速度和礼貌是关键。

第三、积极引导客户需求和巧妙推荐，实现捆绑销售，提升网店的成交率。

第四、备注客户需求，及时做好售前、售中、售后之间的交接工作。

第五、核对订单信息，修改运费、查询订单。

六、实习总结

三月，我独自一人背上自己的行李，踏上寻工作的路程，加入了求职人群。我选择了这个喧嚣繁华的大城市—广州。这个承载着千千万万年轻人梦想的地方，充满机会，同时也充满挑战。每天看着忙忙碌碌的寻梦者，他们脸上注满疲惫但他们依然坚持。而我也在这个陌生的城市里开始了我的寻梦之旅—顶岗实习。顶岗实习跟人生一样，充满了五味杂全，酸甜苦辣，不同的阶段、不同的辛酸、不同的精彩，让我的实习生涯充满了希望。

**商务交际实训报告篇十一**

20xx年x月x日，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，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x月x日，我们结束了天的培训和考核，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x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

20xx年x月x日，我们来到第一天，这一天，我们成为了xx集团淘宝项目部的20xx年度第x届语音学员；这一天，我参加了一个特别的开学典礼；这一天，我真正的感受到淘宝网的繁忙；这一天，我也感受到一股工作压力即将向我涌来……

早在x月x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。

二、感受公司文化

来到20xx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。

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+1>2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20xx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。

**商务交际实训报告篇十二**

一、实习目的

根据所学课程的理论知识，结合企业的运营实际，选定企业管理中的某一具体问题进行调查研究，并撰写调查报告，反映问题的具体表现，其中包含的企业管理理论，以及对问题的解决方案建议。使学生进一步熟悉企业运作实践和调查报告写作方法，同时提高观察问题、分析问题、解决问题的能力。

二、企业实习地点

信息技术有限公司

三、实习时间

20xx年1月31日——20xx年2月15日

四、实习内容

1、网站开发及建设 2、电子商务的基础工作

五、实习总结

在internet飞速发展的今天，互联网成为人们快速获取、发布和传递信息的重要渠道，它在人们政治、经济、生活等各个方面发挥着重要的作用。因此网站建设在internet应用上的地位显而易见，它已成为政府、企事业单位信息化建设中的重要组成部分，从而倍受人们的重视。

计算机将具备更多的智能成分，它将具有多种感知能力、一定的思考与判断能力及一定的自然语言能力。除了提供自然的输入手段(如语音输入、手写输入)外，让人能产生身临其境感觉的各种交互设备已经出现，虚拟现实技术是这一领域发展的集中体现。今天人们谈到计算机必然地和网络联系起来，一方面孤立的未加入网络的计算机越来越难以见到，另一方面计算机的概念也被网络所扩展。二十世纪九十年代兴起的internet在过去如火如荼地发展，其影响之广、普及之快是前所未有的。从没有一种技术能像internet一样，剧烈地改变着我们的学习、生活和习惯方式。全世界几乎所有国家都有计算机网络直接或间接地与internet相连，使之成为一个全球范围的计算机互联网络。人们可以通过internet与世界各地的其它用户自由地进行通信，可从internet中获得各种信息。人们已充分领略到网络的魅力，internet大大缩小了时空界限，通过网络人们可以共享计算机硬件资源、软件资源和信息资源。“网络就是计算机”的概念被事实一再证明，被世人逐步接受。

(一)、实习过程遇到的困难

1为了以后我们能够在工作中顺利做事，辛苦的找来实习项目，这是一个建设门户网站的项目名称是“网贸通”，网站分为近三十个板块，然后我们可以选择那些没有完成的项目来做，我们组选的是“在线管理子平台”这一块。由于不经常接触企业管理的内容，范围比较广而且内有多而杂，所以给我们的搜集带来很大的困难。

2、在建设网站之前我们必须先要把我们的网站策划方案拿出来，所以实习的前两天我们一直在讨论关于网站策划的问题。讨论到网站主题色、网页布局、栏目分类等一些问题时大家都有不同的意见，所以我们是经过自信分析才决定下来网站的一些问题。

3、在网站的建设当中大家会遇到一些想象不到的问题，例如：用ps技术美化图片文字时遇到的技术问题，用flash做出来的动态广告不是我们想要达到的效果，有时网页之间链接不上，遇到这些技术上的问题

(二)、如何解决问题：

在遇到这些问题是我们都感觉太累太复杂了，所以也有想过放弃，想过只不过是一个作业，想办法完成就可以了。可是再看看我们为了这份作业忙了这么些日子也应该要一些更多的收获，这才在老师和同学的帮助下完成了此次实习任务。

在实习的过程中我们也体会到了，不应该为完成作业而去做作业，应该把它当做自己的工作，自己有义务去完成它，在完成工作的过程中真真正的学到一些东西，才是最主要的。

通过学习实践和公司技术人员的指导，我真正对所学的软件融会贯通，熟练在手。制作网页用的软件是dreamweaver,fireworks,flash软件。dreamweaver大大加速了网络时代电子交易应用中的项目交付。它提供了网页和表单的动态生成到企业级的解决方案，如电子商店，库存管理系统和企业内部局域网的数据库应用等功能。fireworks是目前最流行的网页图象制作软件。只要将dreamweaver的默认图象编辑器设为fireworks，那么在fireworks中制作完成网页图象后将其输出就会立即在dreamweaver中更新。fireworks还可以安装使用所有的photoshop滤镜，并且可以直接导入psd格式图象。更方便的是它不仅结合了photoshop位图功能以及coreidraw矢量图的功能，而且提供了大量的网页图象模板供用户使用，例如，网页上很流行的阴影和立体按纽等效果，只需单击一下就可以制作完成。当然，其最方便之处是，它可以将图象切割，图象映射，悬停按纽，图象翻转等效果直接生成html代码，或者嵌入到现有的网页中，或者作为单独的网页出现。flash是目前最流行的矢量动画制作软件，与其他wed动画软件相比，它具很多优点。制作的是矢量图形。只要用少量矢量数据就可以描述一个复杂的对象，而占用的储存空间只是位图的几千分之一，非常适合在网格上使用。同时，矢量图象不会随浏览器窗口大小的改变而改变画面质量。使用插件方式工作。用户只需安装一次插件，以后就可以快速启动并观看动画，而不比像java那样每次都要启动虚拟机。flash插件也不大，只有170kb左右，很容易下载并安装。还提供其他一些增强功能。例如，支持位图，声音，渐变色和alpha透明等。拥用了这些功能，用户就完全可以建立一个全部由flash制作的站点。flash影片也是一种流式文件。这就是说，浏览者在观看一个大动画时，可以不必等到影片全部下载到本地再观看，而是可以随时观看，即使后面的内容还没有完全下载，也可以开始欣赏动画。主图是一个网页的门面，它能体现出这个网页的整体风格。

六、实习心得

经过为期半个月的专业实习，令我更深一步的了解和学习了网站设计。在实习当中我们进行分工作业，大家团结起来一起完成实习任务。实习当中我们的意见产生过分歧，制作当中遇到过技术上的问题，可是大家共同面对困难，一起解决问题，所以我们要相信团队的力量啊。

我们组做的是“网贸通” 中的在线管理子平台，刚开始接到任务时就感觉这个板块不好做，因为大家对办事这块不太了解，而且这一块要涉及到各个方面的内容，范围比较广，收集内容时工作量较大。特别是有一个便民提示，要收集到大家生活中的热点话题，然后在解决问题，任务量比较大。所以刚开始大家都摸不着头绪，后来大家一起讨论，在老师的帮助下完成了任务。所以在实习中能学到很多课外知识，对这段时间的学习我收获很多，体会最深的就是大家讨论问题时，各抒己见，然后再分析问题得出结果，有时因为一个问题大家花上一天的时间讨论，不放弃的精神啊。

这次实习，是进行实战性工作，所以大家都在努力的做，也希望能够对以后的生活和工作有所帮助。感谢老师给我们这次实习的机会，让我们深刻的了解到做好一个网站不是一朝一夕就能完成的，它要求有很大的耐性和较强的创新能力。所以在以后的学习工作中我们要加强自己各方面知识和能力的培养，做好每一件事。

**商务交际实训报告篇十三**

实习报告格式要求

首先，对实习过程、结果以及体会用书面文字写出来的材料就是实习报告。

一、实习报告的资料收集

从开始实习的那天起就要注意广泛收集资料，并以各种形式记录下来(如写工作日记等)。丰富的资料是写好实习报告的基础。主要收集这样一些资料：

1.在社会实践工作中党的路线方针政策是如何在工作中贯彻执行的。比如单位组织学习，内容是什么、什么学习方式、学习后的效果如何，对自己和同志们的思想有否提高。

2.专业知识在工作中如何灵活运用。比如法律专业，注意法官或法律工作者在执法过程中是如何灵活运用法律条款，深入了解优秀法官，如何运用法律以外的手段解决民事纠纷，提高结案率的;秘书专业的学生可以直接将秘书实务、应用写作等科目中的问题带到实践中去，在实践中寻求理论与实践的结合点等等。

3.观察周围同事如何处理问题、解决矛盾的。实习是观察体验社会生活，将学习到的理论转化为实践技能的过程，所以既要体验还要观察。从同事、前辈的言行中去学习，观察别人的成绩和缺点，以此作为自己行为的参照。观察别人来启发自己也是实习的一种收获。

4.实习单位的工作作风如何。单位的工作作风对你将来开展工作、发展自己，提高自己有什么启发;某些同事的工作作风、办事效率哪些值得你学习、哪些要引以为戒，对工作对事业会有怎样的影响。

5.实习单位的部门职能发挥如何。对不同职能部门的工作作风、履行职能的情况有什么看法和认识。

二、实习报告的写法

根据本专业特点，可以全面地写。如法律专业，去法院实习，获得的是作为一个法律工作者应该具有全面素质材料，这时，可以将所实习的全部内容，包括法律工作者的政治素质要求、业务素质要求;法律条文的运用;法官的个人魅力(言行举止语言表达等综合因素)在法庭上的效果;法官需要的语言表达能力等等。文秘专业作为一个办公室文员，实习中工作性质内容可能涉及所学大部分骨干课程，如会议(会议之前的准备工作、会议过程中服务工作、会后的总结工作，以及整个会议涉及的文书有哪些，领导对这些会议文件的写作要求有哪些，写作者在准备过程中有哪些成功的做法或失败的教训;文秘工作者的仪表礼仪有什么要求等等)。也可以根据实习的内容确定某一局部的工作、就一个专题作为重点描述对象。如文秘中的档案管理，单位对工作人员的要求有什么、自己学的哪些知识在工作中运用上了，你运用的方式方法是否符合工作需要，效果如何;同事是怎么对待档案管理工作的，他们有什么值得你学习的地方等等。

报告结构安排：

第一部分：高度概括

以实习时间、地点、任务作为引子，或把实习过程的感受、结果，用高度概括的语言概括出来以引出报告的内容。

第二部分：实习过程(实习内容、环节、做法)

1.将学校里学到的理论、方式方法变成实践的行为;

2.观察体验在学校没有接触的东西，他们是以什么样的面目、方式方法，以怎样的形态或面貌出现的。比如，部门职能，原先你不了解，之后从工作中由什么样的问题，引发了你对职能部门的了解。再比如人际协调方法，工作中的人际协调和你学的公关理论与实务有什么样的差异，你怎样体会公关理论等。

第三部分：实习体会、经验教训，今后努力的方向等。

文章也可以以实习体会、经验为条目来结构全文。如，在实践中发现自己的优势：团队协作意识强;善于根据自己的知识、能力挑战新工作;事后善于总结等等。从实践中看到的缺陷：政治触觉不够敏感;专业知识欠扎实;动手能力差等等，用这些，把自己实践的过程内容串起来。不过，这样的报告相对来说需要较高的写作能力。

三、实习报告写作要求

1.报告必须写自己的实习经历，可参考别人的资料，但不能抄袭，一旦发现一律作为零分处理。

2.如有引用或从别处摘录的内容要表明出处。参考文献的标注方法一律采用文后注释，书写顺序为：如著作类：著者、书名、出版地、出版者、出版年、起止页码;如期刊类：作者、论文名、刊名、出版地、出版者、卷号或期号、起止页码。

3.文章开头有内容摘要和关键词。

4.语言要求简练，符合公务文书的要求。不要过多的说我如何如何，在第一段介绍了自己的实习时间地点和分配到的任务后,下面的文字尽量少出现人称。字数要在3000以上。

实习时间：20xx年x月x日20xx年x月x日

实习地点：xx省中专学校

一、实习单位简介

xx省中专学校创建于1998年9月，是经xx省教育厅审批备案的一所面向全省招生的全日制普通中等专业学校。中专学校，原名计算机学校，先后经历培训中心和全日制学校两个阶段。20xx年初，学校各方面条件成熟，开始由短期培训向学历教育过渡。并且向xx市教育局提出申办职业高中的书面申请，经市教育局批准，计算机学校成为xx市较早的一所全日制职业高中。

20xx年，xx学校向xx省教育厅申报中等专业学校，至20xx年8月，学校正式成为经xx省教育厅审批的一所面向全省招生的全日制中等专业学校xx省中专学校。

学校创办十年来，一直坚持专业技能与综合素质两手抓的教育理念，培养学生学会做人、学会做事、学会求知、学会发展。已为社会培养、输送8600余名各级各类优秀专业人才，并得到用人单位的一致好评。

目前，该校先进的办学理念、严谨的治学态度、严格的教学管理、完善的就业保障得到社会各界的认可，受到中央电视台名校风采栏目组、《中国企业报》、《xx日报》、《xx科技报教育周刊》、电视台、《xx日报》、网等各大媒体的关注，正如教育部门有关领导对该校的评价：中专学校是xx职业教育的一朵奇葩，是xx职业教育的品牌与窗口。

二、实习内容

(一)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。

(二)实习过程

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。20xx年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\*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，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。

我将设计展板提交给主任看了之后，他对这三天来我的积极认真工作和设计内容表示赞许，也指出了我存在的不足：没有很好地掌握到理论知识与实际情况、实践工作之间的差距，没有更好地将理论知识和实际情况紧密结合。在主任的指导和鼓舞下，我信心百倍地表示我一定在最短时间内改正这个缺点。

紧接着，我立即投入到了下一个任务中，即参与该校的网站维护工作。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，所有看了很多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很多，因为学校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。幸运的是我在主任的指导下，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。

三、实习体会

近两个月的实习，使我真正体会到做一位老师的乐趣。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，这些都是在学校里无法感受到的。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，学校的理论学习很多，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，而这些在学校里是学不到的。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。我的这次寒假社会实践，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。

**商务交际实训报告篇十四**

摘要：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

总体流程是：

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。

与传统商务活动相比，b2b电子商务具有下列5项竞争优势：

（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。

拿我们的系统来说，主要包括edi中心，银行，生产者，物流中心和商场。

edi是一种电子化数据交换的工具，是现代计算机技术与网络通迅技术相结合的产物。它将企业与企业之间的计算机系统之间的数据往来用标准化、规范化的文件格式、以电子化的方式，通过网络系统在计算机应用系统与计算机应用系统之间，直接地进行信息业务交换与处理。整个过程无需人工介入或以最少的人工介入，以达到无纸完成数据交换。提高企业的效益。edi中心界面包含三大功能：

①edi报文管理：edi报文转发edi报文查询

②客户编码管理：注册企业信息客户编码查询

网上银行是指通过internet网络或其它公用信息网，将客户的电脑终端连接至银行，实现将银行服务直接送到客户办公室或家中的服务系统。它拉近客户与银行的距离，使客户不再受限于银行的地理环境、服务时间，突破空间距离和物体媒介的限制，足不出户就可以享受到网上银行的服务。企业银行界面包含三大功能：

①在线转账

②企业存款查询

③企业账务查询

在电子商务中，随着信息技术的发展，生产企业的生产销售模式将发生不断的改变。电子商务标准规定了电子商务开展应遵循的基本程序，通常是以edi报文格式交换数据。为使得电子商务能够很好地和传统的商业系统结合在一起，企业到企业之间的电子商务绝大多数都是完全按照物理上实际存在的商务流程来设计。生产企业内部管理界面包含六大功能：

①订货单管理：订货单报文应答订货单报文变更订货单发送订货单变更确认已接受订货单报文订货单查询

②帐务管理：应收款查询应付款查询收款确认生成财务帐付款确认生成财务帐生成销售帐销售帐查询财务查询

③发货管理：生成发货单发货单查询

④库存管理：填写出库单出库单查询商品已到达库存查询

⑤统计管理：月销售统计分类销售统计—〉月财务统计

⑥基本资料查询：edi中心信息查询银行信息查询

物流中心作为承担运输任务的第三方，也是电子商务中不可缺少的一环。系统默认提供两家物流中心以提供生产企业查询相应的发货单。物流中心内部管理界面包含四大功能：

①帐务管理：应收款查询收款确认生成财务帐财务查询

②发到货管理：确认发货单付款确认生成送货通知发送提货通知办理提货手续生成到货通知已到达发货单查询

③基本资料查询：edi中心信息查询银行信息查询

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。系统为用户提供了20家商场，在系统主页点击\"网上商城\"，任意选择一家商场后便可以进入商场的主页面。商场内部管理界面包含六大功能：

①订货单管理：生成订货单订货单报文发送订货单报文变更订货单变更报文发送订货单变更确认已接受订货单报文订货单查询

②账务管理：应付款查询付款确认生成采购帐采购帐查询生成财务帐财务查询

③发到货管理：送货通知确认到货通知确认到货通知查询

④库存管理：填写入库单入库单查询库存查询

⑤统计管理：月采购统计分类采购统计—〉月财务统计

⑥基本资料查询：edi中心信息查询银行信息查询

1、商场注册edi，银行——商场选择生产者——生产者选择物流公司

2、商场生成定单——生产者接受定单——生产者给物流公司发送送货通知单——物流公司给生产者发提货通知——物流给生产者发提货通知——商场接货——办理提货手续——生成到货通知——商场给生产者发到货通知——生产者给商场发付款通知——商场到银行转帐——生产者

接受到款

3、各角色进行入库出库生成财务帐工作

在流程进行时，edi中心会生成相应的edi报文如下：

1网上商城发送订货单给生产企业

2生产企业发送应答的订货单给网上商城

3物流公司生成送货通知单给网上商城

4网上商城确认送货通知单给物流公司

5物流公司生成到货通知单给网上商城

6网上商城确认到货通知单

当然，每条前面都省略了时间及参与者，都会自动生成。

b2c是电子商务按交易对象分类中的一种，即表示商业机构对消费者的电子商务。这种形式的电子商务一般以网络零售业为主，主要借助于internet开展在线销售活动。例如经营各种书籍、鲜花、计算机、通信用品等商品。下面介绍一下b2c流程：

注册每个角色的信息：（商店、物流公司、银行）然后到银行进行注册、申请银行帐号：

进入自己的银行—申请（客户；商店、物流公司）—注册（注册时的名称一定要用注册时的一致、证件代码也是注册后生成的的代码）

有了帐号之后要去自己的银行进行存钱（哈哈，我们的系统可以自己设存款金额）

进入商店后台进行采购—-选择系统供应商—-选中商品，更新修改信息—-支付

进入商店后台进行库存管理—-商品入库——商品信息管理—资金管理—-库存查询

进入前台的网上商城采购（必须是自己的商城）—-定购—-填写定单信息—-选择付款银行—-支付方式（银行信用卡支付）——物流配送方式（一般物流）—-支付（我们的系统省略了物流环节，所以就省略了送货与物流公司的转帐业务）

进入商店后台—-检查库存—-库存管理（销售出库）

客户进行收货。

通过这次实习，对电子商务的认识提高了一大节，以后别人再问电子商务如何运作，就不会无言以对了。

**商务交际实训报告篇十五**

实习地点：xx省中专学校

一、实习单位简介

xx省中专学校创建于1998年9月，是经xx省教育厅审批备案的一所面向全省招生的全日制普通中等专业学校。中专学校，原名计算机学校，先后经历培训中心和全日制学校两个阶段。20xx年初，学校各方面条件成熟，开始由短期培训向学历教育过渡。并且向xx市教育局提出申办职业高中的书面申请，经市教育局批准，计算机学校成为xx市较早的一所全日制职业高中。

20xx年，xx学校向xx省教育厅申报中等专业学校，至20xx年8月，学校正式成为经xx省教育厅审批的一所面向全省招生的全日制中等专业学校xx省中专学校。

学校创办十年来，一直坚持专业技能与综合素质两手抓的教育理念，培养学生学会做人、学会做事、学会求知、学会发展。已为社会培养、输送8600余名各级各类优秀专业人才，并得到用人单位的一致好评。

目前，该校先进的办学理念、严谨的治学态度、严格的教学管理、完善的就业保障得到社会各界的认可，受到中央电视台名校风采栏目组、《中国企业报》、《xx日报》、《xx科技报教育周刊》、电视台、《xx日报》、网等各大媒体的关注，正如教育部门有关领导对该校的评价：中专学校是xx职业教育的一朵奇葩，是xx职业教育的品牌与窗口。

二、实习内容

(一)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。

(二)实习过程

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。20xx年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\*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非常重要的。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[您正浏览的文章由第一范文网整理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，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、长进不少：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。

我将设计展板提交给主任看了之后，他对这三天来我的积极认真工作和设计内容表示赞许，也指出了我存在的不足：没有很好地掌握到理论知识与实际情况、实践工作之间的差距，没有更好地将理论知识和实际情况紧密结合。在主任的指导和鼓舞下，我信心百倍地表示我一定在最短时间内改正这个缺点。

紧接着，我立即投入到了下一个任务中，即参与该校的网站维护工作。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，因为学校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。幸运的是我在主任的指导下，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主任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学校的其他宣传工作。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。

经过了这为期近两个月的实习，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。

三、实习体会

近两个月的实习，使我真正体会到做一位老师的乐趣。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，这些都是在学校里无法感受到的。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，学校的理论学习很多，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，而这些在学校里是学不到的。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。我的这次寒假社会实践，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。

**商务交际实训报告篇十六**

一、实习单位基本情况

单位名称：xx厂

二、实习岗位基本情况

实习岗位：淘宝商城--x旗舰店客服工作任务：售前、发货、打包、售后，

三、实习目的

选择了电商专业的我，作为与时俱进的互联网行业，社会实践当然必不可少。只有参加社会实践才能够让我们的专业知识有付诸到实践的作用。全面了解电子商务的操作流程，如果不及时的参加社会实践，将会与行业脱节。就拿淘宝平台来说，今天的规则或许明天就改变了。每天都会有改变，会出现很多新的运营规则、运营工具。这些我们都是要去学习的。光在学校学习的书本知识，在现实社会中是远远不够的。所以每一个在校学生都必须去参与社会实践，完善自我。

希望能够通过这次实习对淘宝商城有更进一步的了解，了解更多的付费推广，熟练使用淘宝商城的前后台操作、对客服这一岗位能够有个更深刻的认识，更加直面的接触这个行业。

四、实习的具体工作内容

每天9点半打开电脑，登上客服旺旺，等待客户的咨询，一般客户想要购买公司的产品都会通过旺旺来联系我们，了解产品的详细属性及折扣活动情况，客户有什么凝问我们当售前的就必须的给客户一个明确的解释，网上购物虽是很方便，但由于看不到商家与商品，诚信是十分重要的一点，如何消除客户心中的戒备也是很有学问的，我认为所有的交易都是建立在诚信的基础上的，因此在回复客户的凝问时，必须准备明了的解释，这一过程是十分重要的，出一点小小的错误都有可能会失去一单生意。给力的折扣与赠品也是成交一笔生意的重要因素，这也是一种网络营销的和种方式，在这次实习中，也给了我一个对网络营销全新的认识。

打开已卖出宝贝页面，查看一天的订单。查看已付款等待发货，看一下有没有特别需要再次备注的，根据签约快递公司提供的运费报价，看快递是否能送到，做出预估，插旗帜，备注出来，必须细心，避免出错。

每天下午3点准时下单。打开淘宝助理，登录，下载好当天的订单，在原先备注好要发的订单选择相应的合作快递公司，手写输入快递单号，将备注好要发的客户订单打印出来。然后根据打印出来的订单去备货，将相应的货打包好，将快递单粘在相应的包裹外。

下午5点，挑好货包装好以后，在淘宝后台点击发货。并告知顾客“亲，您好，您的物品已发货，快递公司运单号，请收到货后先验货再签收哦，别忘了对我们五分的好评与支持哦”

处理售后，耐心的听顾客讲述损坏情况、答复他们的疑问。及时汇总到每日的顾客疑义汇总表，根据问题严重情况，进行分类，按时间先后循序处理。补发货物，及时的将运单号、日期备注到淘宝系统后台并告知顾客。及时向仓库下单，安排快递将补发的货物或者零部件发到顾客手里。收到顾客的退货，也要及时的拆开验货，与顾客联系。

五、实习体会与收获

经过这次的实习，我对于我客服的工作也更加的熟悉，回复客户咨询的速度、打字速度、解决售后的速度都有了一定的提升。

（一）责任心

其实刚到公司的时候，我们并没有意识到工作要细致，每一天到货发货都要清点货物，直到有2天连续发生丢失货物，我们才意识到，工作一定要细致，每天的进货、出货都要清点。凡事都要做一个心眼，把工作做仔细。每天清点货物，可以更好的降低丢失货物的情况，我们心里也更加有底。在单位实习不同于学校，在学校或许我们哪里做错了，老师会指出来让我们改正，也不会去批评我们什么，都很理解包容我们。但是，在企业实习，都是直接和经济效益挂钩。公司都有严格的规章制度，我们要对我们工作的每一个错误负责。只有在真的工作的时候，才会觉得什么叫责任，责任是这么重，所以，我们也要对于工作越来越谨慎。

（二）吃苦耐劳

宋庆龄曾说过，“知识是从刻苦劳动中得来的，任何成就都是刻苦劳动的成果。”我们那5个客服，其中我即当是售前客服，又当是发货员，要处理一堆要当天发货的货物。这就是我工作日的下午。同个办公室其他部门的人，常常笑对我说，小小个子还真男人！虽然在实习里，我的手臂粗了，有肌肉了，我还是挺高兴的。每当别人看着我搬着个大箱子货物的时候，说“这个细小的伙子，蛮有力气啦”！其实，我是在咬着牙，对自己说加油！硬撑！

（三）学会坚持，给自己寻找目标

每当出现售后问题时，总是最苦恼的时候。我们发出去的货物越多，就有越多的售后问题。

每每出现售后问题，顾客的态度是不会很好的。他们会不断的抱怨、有时候甚至怒骂。但是做为客服，必须笑脸迎人。这就是我作为淘宝客服每日工作，内容丰富。有点辛苦，很充实。把以前没做过的事情都做了一遍，每天的内容基本相同，时间一久，或许很多人都会厌倦。但是我还是坚持下来了，我一直在给自己找目标，经常给自己一些考验，我最快时间处理一个售后需要多少时间，最快打一个包需要多少时间，客户咨询回应速度是多少秒，等等！这样让自己变得有动力，每完成自己的目标的时候会特别有成就感。

（四）直面行业压力

因为每一次顾客的咨询，都是投了成本的。特别像是淘宝直通车和淘宝客、钻石展位等都是用钱买来的人流量。淘宝用户每次一次的点击、每一个页面的广告展示都是投入了成本了。看似简单的淘宝页面每一块广告图、看似简单的每日焦点，别看那是一个小格子，就像城市的公交站牌、路边海报灯牌一样都是花钱花成本的。很多淘宝用户或许很反感、讨厌这些广告，却是淘宝无数商家竞价、争抢过来的。

这是第一次深深的感受到在淘宝这个市场的竞争激烈，以及商战的硝烟。如果作为淘宝商家不在淘宝网上投入成本是很难存活很久的。我自己也是开过淘宝店铺的，深知作为一个小卖家的不容易，除了日常的打理店铺以外还要不断的降低自己的价格，靠着低价格来获得顾客进店。往往店铺好不容易进来了顾客，买家还要和卖家讲条件，挑三拣四的。再则因为小店产品如果缺乏自身特色，那么无疑是难上加难。

总结

通过这次实践能把自己在学校学到的知识真正运用出来也使我颇感兴奋！在学校上课时都是老师在教授，学生听讲，理论部分占主体，而我自己对专业知识也能掌握，本以为到了企业实践应该能够应付得来，但是在企业里并没想象中如此容易。平时在学校，做错了重新来一遍、或者修改一下就可以交，老师也不会去批评我们什么，都能理解我们的错误。但是在企业里是不行的，因为效益是企业的第一生命。不能够给企业带来经济效益，企业就会在竞争的浪潮中失败，所谓“逆水行舟，不进则退”，企业要时时保持着这种竞争状态，才能在市场中立于不败之地，就因为这样，企业会对每一个员工严格要求，每一个环节都不能出错，这种要求在学校的课堂上是学不到的，这里更需要的是与实际相结合，只有理论，没有实际操作，只是在纸上谈兵，是不可能在这个社会上立足的，所以一定要特别小心谨慎，这是我对这次实习的总结。

**商务交际实训报告篇十七**

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

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

集团公司下设七个合资企业、四个水产加工厂、三个蔬菜种植基地、两个2万吨冷库，年加工各种产品5万吨。现拥有固定资产1.5亿元，员工5000人，20xx年实现销售收入6.5亿元，出口创汇7800万美元。集团公司连年被国家农业部和对外贸易部评为“全国乡镇出口创汇先进企业”和“全国外商投资双优企业”荣誉称号，先后荣获“全国创名牌重点企业”、“青岛市文明单位”和“青岛市诚信守法乡镇企业”等荣誉称号。多年来，公司在社会各界和政府的大力支持和农业产业化政策的扶持下，依靠优质的产品和良好的声誉，积极开拓国际市场。公司的水产品(马哈鱼、狭鳕、真鳕、鳗鱼、红鱼等多个品种)，年加工鱼类、贝类6万余吨，出口产品3.5万吨。分别销往美国、加拿大、东南亚、欧盟等十几个国家和地区，(出口注册代号：q60、q128)其中出口北美市场约占55%，欧盟约占40%。公司建立了科学的生产管理体系及严格的质量保证体系，采用haccp和ssop管理方式进行生产。同时，公司在立足水产品深加工的基础上，继续开发农副产品深加工项目——蔬菜制品泡菜被国家列为“星火计划项目”，速冻蔬菜、真空冻干蔬菜、保鲜蔬菜、果蔬汁产品分别销往日本、韩国、东南亚等国和地区。为了掌握国际市场动态和信息，集团公司还分别在美国和加拿大设有分公司和办事处，为今后国际市场的进一步开发奠定了基础。

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

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

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

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

监督员工进行低温仓库的高层/堆垛货架储存。

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

参加库存货物的加工整理。为客户提供完善的分拣、换包装等加工服务。

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

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

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

我在完成本职工作的同时，还利用自己的各方面特长协助一些部门的工作，由于我在计算机方面有一定特长，因此也协助计算机维护部的技术员工做好企业内部的计算机维护工作，该企业刚刚制作完成了自己的商业网站，但是技术含量较低，内容较少，与客户的交互能力很有限，页面设计也不是非常友好，公司决定改善自己企业网站的功能和质量，我参与了计算机维护部技术人员对网站的更新工作，利用我学习到的电子商务网站建设的知识，完成了网页设计制作以及数据库程序的编写，节省了雇佣外部技术人员的资金。该公司部门较多，局域网范围很大，而且部分员工对计算机操作方面的技能不高，因此经常出现计算机网络和软件以及硬件方面的故障，我凭借多年的维护经验以及在信息城作兼职时学习到的一些知识，帮助计算机维护专业技术人员解决一些自己能够解决的问题，不仅在最快时间解决了问题，而且我也在维修的过程中积累了计算机方面的经验。同时利用自己的摄影方面的特长，在企业开展一些活动的时候进行摄影记录，在企业人员出行以及货物内部运送时，也能够熟练驾驶小型和中型车辆进行运输，节省了时间和人力资源。虽然我在这个企业只是实习工作，但是我依然认真负责的对待每一件工作，在工作中同时认真学习，提高自己的动手能力和组织协调能力，使得理论和实践紧密结合。

在此次的实习工作中，我严守职业道德规范，认真完成了领导交给的各项任务，利用学习到的理论知识投入到现实的工作中，利用自己学到的知识解决现实中发生的问题，利用自己的特长为企业提高效率。做好了自己的本职工作的同时，带头作出了一些如打扫卫生等各个方面的义务劳动，利用自己的组织协调能力，使得自己和员工之间的工作配合默契，提高工作效率，受到领导和员工的好评。

通过这次的实习，我对自己的专业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，并且需要进一步的再学习。虽然这次实习的业务有的与电子商务不相关，但是，这帮助我更深层次地理解企业运行的模式，对专业学习和今后的工作提供了极大的帮助，使我在电子商务专业方面，不在局限于书本，而是有了一个比较全面的了解。尤其是物流方面，使得我了解了现代企业的物流模式，不仅如此，而且了解了在物流过程中一些具体工作的具体技能。俗话说，千里之行始于足下，这些最基本的业务往往是不能在书本上彻底理解的，所以基础的实务尤其显得重要，特别是目前的就业形势下所反映的拥有实践的工作经验的竞争力要远远大于仅仅局限于理论知识。从这次实习中，我体会到，如果将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，用我们的实际动手操作在真正理解和学习我们学习过的理论知识，这才是我们学习与实习的真正目的。

**商务交际实训报告篇十八**

一、实习感想

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

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

由于整个实习都围绕着阿里巴巴的诚信通服务运转，那我就介绍一下阿里巴巴的诚信通服务吧，xx年3月10日阿里巴巴中文网站正式推出诚信通产品，主要用以解决网络贸易信用问题。它专为发展中企业量身定制，提供强大的服务，使成交机会提高7倍！诚信通服务包含以下强大的服务内容，使成交机会提高7倍！它包括：

1、网上服务：独一无二的认证，拥有诚信通企业商铺，独享大量买家信息，优先排序，方便查看和管理。留言反馈，买家询盘，第一时间即时了解。

2、线下服务：展会，采购洽谈会，与国内外大买家做生意。培训会，交流网上贸易技巧，分享成功经验；服务人员为您提供365×8小时专业咨询服务。

此外，阿里巴巴的诚信通服务还包括帮助企业推广网站，已使您的网站不会被淹没在互联网的汪洋之中。

1、网上推广：可以在网上轻松发布/查看供求信息、产品图片、公司介绍，展示您的诚信记录。

2、线下推广：阿里巴巴将通过展会推广、媒体宣传、采购洽谈会等众多线下推广手段对诚信通会员的企业网站进行强力推广！

3、自行推广：诚信通企业网站拥有专用独立网址，您可以把网址印在自己的名片上、产品包装上……利用你的网站推广您的产品和企业！该网站为一级域名。

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

我的主要任务是操作阿里巴巴诚信通，主要步骤有：

1、直接登录阿里巴巴网站，在网站上点击我的商务中心，填写登录名和密码即可。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

由于专业知识的一些限制和自身知识的匮乏，在日常的操作过程中暴露出许多的问题，最主要的是以下的两个问题：

1、由于对阿里巴巴的了解一些，主要操作问题主要集中在阿里巴巴网站的信息排名上来。他的排名顺序是怎样的？有什么规则？

2、对化工产品的了解，主要是对产品的生产生产过程及原理，对竞争对手以及整个行业的了解太少，产品的性能、用途和价格也不太了解。

于是，我针对问题查阅了一些资料，了解到了一些信息，对我帮助很大。

1、诚信通网站会员信息排名问题：网站上信息的排序与发布的信息的标题中的产品名称（关键字）、以及搜索者搜索时使用的关键字、信息发布的时间以及和信息是否是一口价的可交易信息有关。目前商业信息的排名优先考虑标有价格、可以直接出价下单且支持支付宝的一口价信息以及标题中的产品名称，尤其是信息标题末尾的产品核心名称的信息。

2、在网上做生意，信息的价格排序与在网上与商友洽谈的活跃度，以及您的诚信通指数都可作为可选的排序条件。如果是诚信通会员，建您将之前的普通供应信息修改为一口价信息且支持使用支付宝，或者新发一条一口价信息，就有机会排列靠前，带来更多的成交机会。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找