# 2024年淘宝实训报告总结(15篇)

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-06-07

*在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。报告的格式和要求是什么样的呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。淘宝实训报告总结篇一这是一家淘宝网店公司，专门通过淘宝平台销售台式diy电...*

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。报告的格式和要求是什么样的呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

**淘宝实训报告总结篇一**

这是一家淘宝网店公司，专门通过淘宝平台销售台式diy电脑主机以及电脑周边其他配件，这几公司成立于20xx年，业绩一直不错。电脑主机搜索跳栏中，人气搜索栏，总是占据前十的成绩。公司有专门的实体店面以及货源的合作伙伴。目前淘宝统计情况，淘宝上销售数码电子产品很占据优势，所以公司发展前途很广。

淘宝网店客服

主要装修店铺，上架下架商品，修改商品信息，编辑上架商品的描述，以及完成购买客户通过旺旺回复以及售后服务，知道客户购买产品，介绍产品等等。

21世纪，人们慢慢倾向于网络。网络慢慢成为人们生活中的一部分。特别是网购（网上购物，就是通过互联网检索商品信息，并通过电子订购单发出购物请求，然后填上私人支票帐号或信用卡的号码，厂商通过邮购的方式发货，或是通过快递公司送货上门。国内的网上购物，一般付款方式是款到发货（直接银行转帐，在线汇款）。担保交易（淘宝支付宝，百度百付宝，财付通等的担保交易），货到付款等）。随着互联网在中国的进一步普及应用，网上购物逐渐成为人们的消费行为之一。据悉，cnnic采用电话调查方式，在20xx年6月对19个经济发达城市进行调查，4个直辖市为北京、上海、重庆和天津，15个副省级城市为广州、深圳、沈阳、哈尔滨、长春等。访问对象是半年内上过网且在网上买过东西的网民。报告显示，在被调查的19个城市中，上半年网络购物金额达到了162亿元。从性别比例看，男性网购总金额为84亿元，女性的网购金额略低于男性，达到78亿元。其中，学生半年网购总金额已达31亿，是非学生半年网购总金额的近1/4。据中国互联网络信息中心（cnnic）发布《第27次中国互联网络发展状况调查统计报告》，截至20xx年底，我国网民规模达到4.57亿，网络购物成为增长最快的互联网应用，网购市场金额预计可达5231亿元。

首先，对于消费者来说：

第一，可以在家“逛商店”，订货不受时间、地点的限制；

第二，获得较大量的商品信息，可以买到当地没有的商品；

第三，网上支付较传统拿现金支付更加安全，可避免现金丢失或遭到抢劫；

第四，从订货、买货到货物上门无需亲临现场，既省时又省力；

第五，由于网上商品省去租店面、召雇员及储存保管等一系列费用，总的来说其价格较一般商场的同类商品更便宜。

其次，对于商家来说，由于网上销售没有库存压力、经营成本低、经营规模不受场地限制等。在将来会有更多的企业选择网上销售，通过互联网对市场信息的及时反馈适时调整经营战略，以此提高企业的经济效益和参与国际竞争的能力。再次，对于整个市场经济来说，这种新型的购物模式可在更大的范围内、更广的层面上以更高的\'效率实现资源配置。综上可以看出，网上购物突破了传统商务的障碍，无论对消费者、企业还是市场都有着巨大的吸引力和影响力，在新经济时期无疑是达到“多赢”效果的理想模式。

网店客服

至少会几种设计性的软件，比如flash，ps，dreamweaver等等。其实，在公司除了用旺旺跟顾客聊天，帮忙回复顾客以及看管店面等，还需要设计店面，设计店招店标，每天查看同行的店铺业绩和产品配置。

需要对产品熟悉

刚进公司，第一步就是要了解产品，只有对产品的深入了解，你才会懂得如何去给顾客讲解电脑配置，才能促进顾客的购买欲望。做电子产品最大的特点就是要熟悉各个配置的型号以及功能特点。我是学电子商务专业的。可是对台式机硬件方面的不是很了解。我慢慢的从装机开始做起，知道熟悉每个产品的特点和搭配起来的一些优缺点，这样，业绩才会提高，才会扩大自己的知识面，才能学到更多。

实习的开始

当散伙饭结束的那一霎那。我明白了，已经毕业了，曾经友好天天黏在一起的同学朋友，即将分离，各奔东西。人各有志，在介绍的第二天，参加了招聘，企业很多很多，可是我看到了一个觉得适合我有挑战性的公司。武汉无极网络科技有限公司，就这样，开始了我的职业生涯。很多其他的同学都到外地去了，可是我想留在武汉，一是因为我英语四级还没有考，二是，因为武汉是我的家乡。

我学的电子商务，刚好这家公司就是电子商务的，岗位是是电子商务最基层的网店客服。就这样，我开始了第一天上班。第一天上班，感觉还不错，很充实。毕竟老板跟我讲了很多很多，关于这个岗位的要求，公司的发展史，以及各位同事的一些状况，都互相了解了一下，感觉很不错。可能是第一天吧，所以就像上课一样的去公司，按照任务完成工作。没有想象得那种职场可怕，也没有想象中那么美好。下班后，考虑的第一件事，就是我该不该在这家公司继续工作。想了很久，不知道第二天老板会安排我具体做什么，也不知道有没有休息的时间，更不知道，这个公司的业绩如何。头脑发蒙的睡了一晚上，第二天照常上班了。

以前以为做电子商务客服就相当于高级白领一样坐在电脑面前，很轻松哦。其实不然，电子商务客服，每个人都可以做，但并不是每个人都能做好。首先要抱着能够承受巨大压力的决心和信念，当顾客问你是不是假货或者是不是骗子的时候，你要很明确很简单的解释清楚，当老客户问退货，说有质量问题要投诉，你也需要冷静，把他们的流言蜚语当作耳边风，只是想着怎么去解决这个问题，如何做好更好更有礼貌的去回复一个一个老顾客。我学着从不懂电脑硬件开始，慢慢的适应去学会装机，去了解最新的一些产品的特点。每天打开淘宝，输入电脑主机人气排行榜，看最人气的店铺，看他们的销售业绩，以及售后评价。学会如何与同事打交道，学会如何与老板打交道，学会了做人最起码的，就是要尊重。只有你尊重别人，才能获得别人的尊重。

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。

**淘宝实训报告总结篇二**

跟以往一样，对大多数的学生来说，暑假仍然是一个酷热难熬的长假。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，以下是公司淘宝项目实习报告正文。

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。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xx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。

我们来到xx的第一天，这一天，我们成为了xx集团淘宝项目部的第九届语音学员;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……

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xx，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后，为尽快适应这里的环境，必须要尽快了解、熟悉xx，这就需要熟悉xx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xx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。

**淘宝实训报告总结篇三**

前言

20xx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xx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

xx-6-29到xx-7-29

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。

(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。

**淘宝实训报告总结篇四**

据统计，20xx年，我国网络购物市场交易金额达到12594亿元，较20xx年增长66.5%。20xx年网络零售市场交易总额占社会消费品零售总额的6.1%。截至20xx年12月底，我国网络购物用户规模达到2.42亿，网民使用网络购物的比例提升至42.9%。用户网上购买最多的商品类型是服装鞋帽，81.8%的用户最近半年在网上购买过服装鞋帽；第二位的是日用百货，用户购买的比例达到31.6%；第三位的是电脑、通讯数码产品及配件，用户购买比例为29.6%。

20xx年，我国网购用户人均年网购消费金额达到5203元，与20xx年相比增加1302元，增长25%。用户网购频次有了显的提升，用户半年平均网购次数达到18次，较20xx年增加3.5次。我国六大区网络购物渗透率最高的是华东地区，达到47.1%；第二位的是西南地区，渗透率为41.3%；第三位的是中南地区，渗透率为41.2%；华北、东北的网购渗透率分别为41.1%和40.8%。西北地区网购渗透相对最低，为38.8%。

网络购物用户支付方式最多的是网上银行支付和第三方支付帐号余额支付，分别为63.1%和61.6%。使用货到付款的用户比例也有32.4%。望着这一堆堆铁一般的数据，我心动了，一定要立即行动才能赶上淘金之旅啊。再加上暑假期间好多同学都想起了开网店，于是，趁着实习这段时间我也抓紧时间加入了开淘宝网店的热潮。

自己创业

1、实习内容与过程

万事开头难，这似乎是个永恒的真理。兴奋感还没过去，一堆的难题就把我们难住了。开什么网店好呢？在哪里进货呢？怎样给我们的店铺定位呢？如何把店铺装修得漂漂亮亮，吸引顾客的浏览呢？

一开始，我觉得自己真的很无知，很白痴，完全不知从哪里入手，于是，我们想到了亲戚、网络，朋友，老师和书本。有了这五样法宝，方向就慢慢清晰了。加之朋友已经有了很多这方面的经验，家里有亲戚是开包包厂的，这里也有很多仓库，亲戚告诉我仓库里面很多网销包包，而且要是在她那里拿货，图片也会给你，这样刚刚省了创业的资金，于是，我确定了店铺的销售范围——女包。这样一来，货源基本就解决了，确定了我们店铺的销售范围和货源，似乎迈进了一大步呢！实际上，还有很大的距离呢！

接下来，我们重点要注册店铺，装修店铺和文案描述。我们选择了“淘宝”做为我们的交易平台。据统计，在淘宝上购物的人数占中国网上购物人数的70%，淘宝人气这么旺我们没有理由不在这里开店吧？而且淘宝注册店铺步骤清晰，简单，淘宝的支付工具“支付宝”安全可靠，获奖无数。在同学的指导下，经过重重考验，很快的，我拥有了属于自己的小店，就像我的小baby，都给予它厚望，希望它在我的悉心照料下快快的茁壮成长。

设计店铺还真的就是难倒我了，ps学的不精，现在难以派上用场。然后问了朋友，她说可以买个模板，我买个第一个模板是90元/一个季度的，因为听别人说要么就不买要买就买个好点的，我买了之后，我朋友才告诉我，我一个小店子完全没有必要买个那么贵的模板。15元/一季度的适合中小卖家内容齐全，而且说我买的模板不适合女包的，别人进来看的第一眼就要清新点而不是那么的花俏，就这样在装修上我摔了在淘宝上的第一个跟头。

装修好店铺之后，我锁定了几个仓库，包包更新快的仓库，接下来我发布了商品的信息，我的第一批商品上架成功。

2、客服销售工作

网站开张之后，客户销售工作成为我下一个需要攻克的碉堡。做客服销售工作，首先要了解顾客的需求，知道他们在想些什么。

2—1、了解顾客

在网上购物的客户多多少少都会有点想占小便宜的思想，当然我也会。顾客来买你东西的时候一般有这么三种情况。首先买家在价格上跟你开始压价，问你这款东东价格可不可以在低点，给我点折扣，顾客都想买到质量好价格便宜的宝贝。

商家一般都不会把定好的价格降下去，除非遇到节日做活动，因为有些商家的利润真的很低，客服说了一两遍之后顾客也不在价格上做挣扎，这时他们会想其他方面的优惠。也就是，既然不可以还价，那给我免邮怎么样，其实，这也在还价。

邮费的问题每家都不一样，快递公司给的价格也不一样，商家产品的性质也不近相同，所以要商家免邮比还价还要亏本。还有呢就想要卖家送个小礼物了，既不能还价也不可以免邮，送个小礼物总得可以了吧，就当是留个纪念啊！这就是我在淘宝上摔的第二个跟头，平时买东西的时候总不叫别人送东西，所以也没有考虑到，所以顾客问我要小礼物的时候我都回答不上，后来我才发现其实一般卖家都会做的，因为成本也不是很高的，送小礼物顾客心里也高兴。

人总是想占点小便宜给自己心里安慰网上买东西不像现实那样，看得见摸得着，总得让人留个心眼，顾客想要的也是可以理解的，把自己当做一个买家换位思考一下就会知道顾客提出的要求你也会提出。我们做的还是服务行业，一定要有耐心和热心，顾客的满意才是我们最大的追求，顾客关心的问题，就是我们将要努力做好的工作内容，这样才能使销售做的更好。

2—2、了解商品

做好客服工作，重中之重是了解自己所要销售的商品的性质，这样买家在打算购买商品的时候，你才能很顺利的完成销售工作，这是我在开淘宝店摔倒的第二个跟头，有一次顾客问我包包是什么料子的，我出了知道真皮还有假皮之外我就不知道说什么了，其实最普通的是pu料的，之后我去补习了很多包包皮料的知识。

发现如果你不了解商品，那么买家在询问商品的时候，你就会出现回复停滞，回复信息速度的变化，很容易影响买家的购买欲。还有就是一定要如实的回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸自家的商品，因为一旦顾客收货发现商品与介绍不否，就会产生失落感，很有可能你个中评或是差评，那就得不偿失了。

如果买家怀疑商品品质好坏的时候，可以建议买家参见评价信息，因为这是比较客观的，大家说好才是真的好，更是你推销的最好方法之一啊。

2—3、售后服务

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。因为您面对的是上帝。把握好老客户，建立一种客户的群体，这样会事半功倍。对于经常来的顾客可以标上记号，下次来的时候可以给他优惠或者免邮之类的，因为这样可以带动产生新的顾客。一般顾客觉得东西好都会介绍给自己的朋友或者同事，或者比如买衣服，

同事觉得这衣服好看，问在哪买的，这时新的订单不就来了吗。所以在聊旺旺的时候要用心，真诚的为顾客服务，让他们真正感觉到上帝的待遇。做好网店销售要掌握技巧，不是随随便便简简单单就可以做成的，要多学习善于总结，这样才能让工作更加顺利流畅。对于售后也许是刚刚开，所以对每一个顾客我都非常的有耐心，就觉得是他们支持了我开网店。

在这次淘宝网店实习中，我学到了很多东西，也有了很多新的与体会。总结下来有以下几点：

4—1、耐心

我们要有耐心，我们要懂得去学习，懂得去利用学到的东西。开淘宝店虽然看似简单，可是如果想要真正做好，耐心是十分重要的。因为刚开始你或许半个月一个月都会收不到订单。这时候，如果我们浮躁了，耐不住了，很可能只能以关门大吉收场。要知道，只有耐得住性子，才能真正看见太阳的升起。

4—2、责任心

我们要负担起自己的责任，服务要好。不管何时，都要尽量帮助解决问题。有些客户可能会很刁钻，要求这要求那，我们不能因为要求烦了就对他们不认真，要知道，每一个订单后面或许会带来更多的订单，我们必须对每一个单子认真负责，这样，更多的顾客才会源源不断的涌来。

4—3、信心

我们要抱着乐观的心态，要对自己充满信心。开网店是一个漫长的过程，要知道别人行我们一定也可以。如果我们坚持不了，对自己失去了信心，那是坚持不了多久的。没有信心注定我们只能以失败告终。

4—4、平常心

不要把钱看的太重，做网上的东西，毕竟投资不是很大，我们更应该把开店看成是锻炼自己的机会。不要因为一时的没有客人挣不到钱就心灰意冷，要相信，只有放长线才会钓大鱼。我们要把自己看的小，要一步一步的走自己的路。只有脚踏实地认真干，才能取得最后的成功！

4—5、要学会与人沟通与合作

只靠自己会有很多的局限性，我们只有学会与别人沟通与交流，在交流中互相学习，取长补短，才能更好地避免一些错误，更快的成长为一名优秀的店主。同时，在与人合作的过程中，我们可以节省时间，在遇到困难时，可以更快的找到解决问题的方法。人多力量大，众人拾柴火焰高，合作是我们必不可少的前提。

这次开网店的实习经历教会了我很多有关电子商务的知识，让我看到了开网店的不容易。虽然刚开始我们的店铺还没有卖出去商品，但是我相信，在我们的坚持与不懈努力之下，我们一定会看见胜利的曙光！加油！

实训让我明白开网店和网店经营是两个不同的概念，开个网店很简单，但是如果要是经营一个网店，还要从中获取利润，那网店就会是一个由婴儿逐渐长大的一个人渐进的过程，开网店就想是一个新生命的降临，接下来就是要细心般的呵护来伴它成长。让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的.知识，也打开了视野，长了见识为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，实习是我们把学到的理论知识应用在实践中的一次尝试

这几个月来感谢在我身边帮助过的人，感谢来店里买的每一个顾客。这便是我的实习报告，不妥之处，请老师指正。

淘宝实习报告10

20xx年x月xx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x月xx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xx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。

20xx年x月x日，我们来到xx的第一天，这一天，我们成为了xx集团淘宝运营部的20xx年度第九届语音学员；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集团的淘宝运营部及其业务，为即将开始的实习做个简单的准备。

初到xx，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后，为尽快适应这里的环境，必须要尽快了解、熟悉xx，这就需要熟悉xx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xx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。

3、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。

4、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。

5、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。

在公司淘宝运营部的运营大厅里，还有这么一句话：\"创造102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。

**淘宝实训报告总结篇五**

20xx年11月22日开始在昆山xx有限公司客服部进行实习，实习的岗位是淘宝售中维权客服。昆山xx有限公司，昆山华泛信息服务有限公司成立于20xx年，是飞翱集团在江苏省昆山市成立的全资子公司。

作为亚太地区领先的外包呼叫中心及电子商务服务商，飞翱集团旗下拥有四个运营中心，包括上海（上海华泛信息服务有限公司）、昆山（昆山华泛信息服务有限公司）、香港（飞翱香港有限公司）以及台北（飞翱网讯股份有限公司），专门为世界高端企业提供多元化的外包呼叫中心和电子商务解决方案，客户包括众多世界500强企业及国内知名企业。

2年以来，昆山华泛信息服务有限公司以花桥经济开发区为基地，熟悉不同的市场和社会文化，拥有丰富的经验、区域运营能力和配套服务。这让昆山华泛信息有更好的灵活性和专门技术，为客户量身设计和执行不同的解决方案，有效和高效率地完成关键的外包呼叫中心和电子商务任务，从而提高顾客的满意度、忠诚度和重复惠顾次数，带来最大的回报。

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和了解，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。

20xx—11月22日到20xx年4月6日

江苏省昆山市花桥经济开发区花安路111号金卫广场四楼淘宝维权售中处理组。

昆山xx有限公司、淘宝维权售中组客服

我在昆山xx有限公司的实习岗位是淘宝维权客服，其主要负责就是专门负责所有淘宝商城买家与卖家发生纠纷后，买家或者卖家任何一方发起的维权，我们会在发起后2个工作日介入处理此事，依据淘宝规则进行处理。

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培训，基本上关于淘宝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，尤其是针对客户不满意处理方式的交流技巧。

在为期4个月的实习中，基本上是分为两个阶段。

适应阶段：了解和熟悉淘宝操作流程。在开始的10天里，我们接受了培训，但是所培训的项目仅仅是书本上的知识，在上岗后于自己的所学还有处理方式的方法都有很大的差距，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。每一天都会有热线的小二催出我们处理任务，。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，主要是打电话处理买家和卖家在购物时因为利益关系而发起的维权纠纷事件。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，有些订单显示不全面，会手忙脚乱，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，还要处理好自己的服务，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。不过这也是公司老员工的帮忙和指导，我才能更快的适应这份工作，并做好它。

在这个4个月的实习培训中，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。

实习的这4个月之中，在项目组老大的关心、支持下，在老员工以及师傅的热心帮助下，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操作流程以及一些淘宝规则，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，老大以及老员工还有自己的师傅对我都给以了肯定。

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自己被投诉，以及维权项目的形象会受损。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，如果碰到不好解决的问题，双方都不作出让步的时候，那么我们只有依靠淘宝规则来进行处理这笔纠纷，虽然这样有很多的买家或者卖家不满，但是为了使淘宝平台购物环境更加的完善，我们也只能狠心的用规则来压他们双反的任何一方，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。（在实习期间，就出现了这种情况，一位买家在商家店铺中购买了一件衣服，买家通过阿里旺旺告知商家当天发货，商家明确的在聊天中表示好的，当天发货，结果物流跟踪信息显示确是在第二天，那么如果是在情人节或者生日，一些特殊日子的时候，买家发起延迟发货维权投诉，那么我们就会严格按照淘宝规则进行处理这笔纠纷，将扣除商家的保证金来给予买家作为补偿“）。因为商家给出了承诺，既然没有办法实现，这个肯定是要为自己的所作所为付出代价的，虽然由于我们这样处理会遭受到一些商家的不理解而来电投诉处理人员，但是如果我们严格按照淘宝规则处理，这个是不会成立的.。

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，平时在工作处理的是纠纷事件，但是，如果在规则支持不到商家，并且买家上传了与商家的聊天记录作为截图，那么我们会按照违背承诺来处理，虽然是很简单的处理思路，但是在处理中需要与商家，买家，电话联系沟通，从中我学到了与人沟通的方法与技巧，也让我懂得了做人一定要守信，给出的承诺一定要完成，不然法律也不会支持你的。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，以及商家的心态，非常重要，这就要求客服具备敏锐的洞察分析能力，从而说服买家或者商家撤销维权，比如说：买家收到货物后发现货物存在一定的瑕疵，而不满意，希望商家能够办理部分退款，这时候我们就要联系商家，说服商家接受部分退款，从而减少对商家店铺中产生的其他影响。

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，是决定买家购物体验的良好表现，不管什么情况，我们都要记得“买家是上帝”，不要冷落任何一名买家，不要辜负任何一位商家，对于自己的过失，应该主动向买卖双方道谦，对于买家的过错，应该积极引导。从而还商家一个公道。

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语言表达能力，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，知识面不够广阔，欠缺实践，不过通过自己的努力，后续我还是得到了单位领导的认可，让我也带了位新人，另外在年会的时候，由于我们是外包企业每年需要给淘宝官方提供一段贺年致辞，由于我的表现突出，我们的质检推荐我为淘宝官方录了一段新年贺词，虽然我没有办法参加他们的年会，但是能把我的声音带到淘宝总部也是件很欣慰的事情。

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。

通过实习的4个多月里，我学到了很多，但也深感自己的不足。在接下来的日子，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）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。

（3）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。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。

在昆山华泛信息服务有限公司实习这4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，为将来自己的路做好准备，迎接任何挑战。

**淘宝实训报告总结篇六**

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社会实践，了解企业运营管理各流程，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、积累工作经验。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，有着学校的规章制度限制和同学朋友的\'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。

xx-06-25到xx-7-31

广东省xx市xx区

北京xxx电子商务有限公司，网络客服

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xx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。

**淘宝实训报告总结篇七**

我在离开学校之前，接受了学校安排的岗位认识的课程实习。学校蒋老师给我们观看了一部访谈录：《杨澜访谈录--柳传志》，柳现任联想集团有限公司主席，从他的身上，我们看到了中国式的智慧。在他那里，我知道了，作为一名公司的成员，你要充分认识到自己岗位上的职责，作为一名普通的员工，你要专注于自己的工作，作为企业家时，你要做好老板的职责，作为投资家，则要完全的将自己的事业交给下一代去管理，绝不允许自己再上手。只有这么做才能把团队建设起来，把领导者越来越多地提到一个更高的战略高度。

学校也给我们安排了2场企业专家讲座，商经理和赵总都是企业里的成功人士，从他们的经验里，我知道了无论我们到那里，就哪个岗位进行实习，都是无所谓的，但是最基本的就是我们一定要会好学、虚心、自信、务实、灵活、主动以及厚脸皮，这样无论处在哪个点，我们都会很成功的。

从学校出来后，我开始了自己的实习工作，在实习期间，我经过自己的亲身体验和观察，深切地感觉到，做一个淘宝伙计真的很不容易，特别是想做一个好伙计。

在实习了一个半月的时间里，对于淘宝的日常运作和日常工作情况可算是有了很大的了解，尽管自己也接触过淘宝，但这次自己是由顾客转换到伙计的角色，去实习、去体验，任务不同了，视角不同了，因此感受也不同了。在姚经理的教导下，我学习到了很多，尤其是那“待客之道”。

刚开始并没有觉得是一个很难的工作，甚至会觉得轻松，可是事实上是完全相反的，不仅不是轻松的，甚至可以说很折磨人。这份工作需要我每天无时无刻的挂在网上，不停的守着，刚开始的几天，并不觉得辛苦，时间长了，对我的眼睛还真是一个煎熬。淘宝伙计的劳动强度虽不算大，但是相当的辛苦，工作时间持续的`很长，我们的工作时间是早上7点半到晚上23点，很多客人都喜欢在晚上出来购物，白天的生意都是较晚上冷清的，一到晚上，总是忙不过来。有次，为了讲下一个客人，一直到半夜2点。

做淘宝伙计，需要打字速度快（在客人改变心意之前，马上攻下），服务态度好（可能顾客觉得商品一般，但也可能被你的态度给软化），对业务熟悉（不然顾客会趁虚而入）。

偶尔会自我感觉极为失败。想想自己，还只是具备一个，那就是服务态度，速度一般般，还有待改进，业务么，更不用说了呢，更需要去熟悉了。

不过做这个工作，你要有绝对的耐心，不能因为顾客的一些偏激话语，而使自己生气，否则会把顾客吓跑。偶尔还需要一些善意的谎言，因为某些原因，发货不及时了，此时就需要了，当然了要及时进行补救的。这些就是我所学到的“待客之道”了，相当的有用。

不过在淘宝工作上，我也发现了一些问题，很多顾客都是很无理取闹的，一点点的事情就会闹得很不愉快，不过这个时候也正是我们这些伙计存在的意义了，如何安抚顾客以及解决问题，就是我们所要进行的工作。并且如何将顾客的讨价还价给退回去，对于我也是一个相当大的挑战，有助于口才上的增进。现在的我，在淘宝工作上也可以说是游刃有余的呢。尽管并没和自己的专业对口，但这无异于促进我的成长。

淘宝总归对我来说还是相当陌生的，对此一定要虚心请教。尽管自己只是在做淘宝上的工作，但是自己做好了，一样也是对公司的奉献。

在实习期间，我觉得日子过得真快，虽然每天都是忙忙碌碌的，但我忙得高兴，忙得充实！实习是我们开始今后踏入社会经历的第一步，我们只是走出了第一步，将来的路还很长，也许对于我们大学生来说，会遇到暴风雨雪，也许会迎接我们的灿烂，明媚的阳光，但是无论怎样，我们都要敢于面对现实，接受挑战，努力去做好自己，路漫漫其修远兮，吾将上下而求索！相信，我一定能行的，将来我一定会成功的。

**淘宝实训报告总结篇八**

在淘宝做美工真的挺辛苦的，虽然说工资高，但是付出也一样高。今天终于提出了辞职，好吧!不在为难自己了，因为一点做的不开心。毕业出来做设计也一年了，慢慢的发现设计有时是多么无奈的职业呀，可能我技术不够好吧!但是就算你技术再好有时也很无奈的。其实这都没什么，只不过是人生的一点小事。公司的电子商务部门一团糟，其实很多时候很多问题我都懂些，只是不想提出来。

为什么呢?因为在这里提出来就是对老大有意见。好吧!我就当初不知算了。记得，以前在哪公司，老板对我说过，工作要有自己的思想，在那里他会征求你的意见，好的他会接受，不好的，他就说出来给你听听，但他从不怪人的。可是在有些公司跟本就行不能，老大老板跟本不会听你的。刚毕业出社会一年，慢慢看到了社会的残酷性，或许我不能说社会怎样，可能是自己能力不够吧!呵呵……还好，自己出来社会不断努力，现在工资也不断提高下，我想我应该感到高兴的吧!想想刚从学校出来那时，找工作多么难呀，很多大学生也体会到了，所以那些算不了什么。

今晚其实想说说的.是淘宝美工这职位，当然可能我的情况像我一样的职业的也许常会遇到。为什么我要离开这公司呢，原因很简单，因为销售的责任基本落在美工身上，我想这压力还是有的。因为店长什么都不懂，从其它部门调过来的，又是老板身边的红人，整个部门怪得最多的是我，说我做的东西这个不行那个不行，哪有业绩呀!我想说的是虽然我设计能力不是很牛，但也不会至于那么差。

想想摄影师拍的照前期不好，叫我后期这修那修。你以为ps真是万能的呀。当然有些可以修的好，但要花很多时间，而我却一个美工装修那么多店，装修好挂上去才没几天又要换。当然我也知道要换，但不要那么密呀!其实这些都不算什么。最不开心的是做设计了，设计时又不给条件，我设计好了，给他看，一句话不行。当然一两次没关系，但我来这里都两个月了，你还常这样说，你说我听到爽吗?一点沟通都没有，设计没有沟通怎么行呀!不管你技术有多牛，都不行的。

今天我提出辞职就老实说了句，做的不开心!反正本就那样!当然去工作都会受气，但是不要因一点点东西搞得那么糟糕，当然你是我老大，老板。我没话说。可是你想想，你这个电子商务来来走走的人还少吗?像流水那样。生意却差得很。可能我话多了，没权说这些，因为你是老大，老板。比我厉害多。

生活中受占挫折应该是好事，所以我会更加努力，加油xx!

下个目标开个网店自己搞看看，或者找份4k以上的工作!

哈哈……现在开了网店了，亲们都去看下，支持下咯!买不买都无所谓啦!反正我也知道赚不了什么钱!当作兼职吧!反正人生就要努力点，因为不努力没人可怜的哦!

现在店里还没怎么装修，以后晚上回来就装修下咯!反正是自己的店想装修成怎样就怎样，这种豪没约束的设计，多爽呀!呵呵……很晚了，关机睡觉了，终于写完了，心里舒服了很多。呵呵……记得支持我我店哈!

**淘宝实训报告总结篇九**

实习是每个大学毕业生必须具有的一段经历，它使我们在实践中了解社会、在实践中巩固知识;是对每位大学毕业生专业知识的一种检验，是大学进进社会前理论与实际结合的最好的锻炼机会，也是大学生到从业者一个非常好的过度阶段，更是大学生培养本身工作能力的磨刀石，作为一位刚刚从学校毕业的大学生，能否在实习进程中把握好实习内容，培养好工作能力，显的尤其重要。半年里，我在思想行动上，努力做到“想实习，会实习，实好习”，把培养工作能力，进步本身素质作为己任，美满的完成了本阶段实习任务。

拍鞋网，国内最大的品牌鞋销售平台，20xx年正式上线发布运营。总部毗邻“中国鞋都”晋江，依托地域上风，经过近多年的快速发展，与将近600家鞋类品牌供给商达成战略合作伙伴协议。拍鞋网提倡正品理念，致力于为用户提供最具性价比的鞋品和服务。目前，拍鞋网注册会员已突破880万名，网站日均阅读量超过300万。20xx年拍鞋网取得由美国高盛团体和海纳亚洲创投基金联合注资千万级美元的a轮融资，企业发展步进快车道。拍鞋网计划在未来5年内，打造成为一家数十亿范围的大型品牌鞋销售广场。

作为负责淘宝商城工作的我，对网店的编辑设计任务要求也渐渐进步，工作量也逐步增加了，感觉工作愈来愈有动力的同时，压力也增加了很多哦!努力脱离模仿做原创设计是我一直以来的原则。天天他安排的某些任务，我都会按时的完成，每一个任务都是随着的想法和他想要的风格再凭着自己的感觉来完成的，本来以为这样就完事了，自己从未认真思考过，这样做的风格合适吗?做设计的我怎样能没有自己的想法呢?但是有自己的想法也不一定能够得到大家的肯定。我试着按自己的想法来做，但最后还是被要求往模仿他人的来做了，怎样大家就总觉得他人的东西比自己的好呢，或许我自己的`想法还是不够成熟，不够全面，所以现在还是在不断的模仿中学习，得到灵感，希看以后能够渐渐的脱离模仿，做我们自己的原创设计，以致终究能够自信大胆的喊出“我们一直被模仿，但从未被超出”!

现在网站上包包的正面图占了首页的大大部份，而模特图就只有那末伶仃几个。以我个人网购习惯来讲，我要想买一个商品，肯定要想看到自己使用时候的效果的，究竟网上的东西都是虚拟的，只是简单的看到商品的图片肯定不能满足我的，肯定不足以引发我的购买欲看的。因此我觉得商品的效果图广告图是很重要的。

我们卖体育用品的，除做好广告图以外，模特展现图都是很重要的，有模特就可以更好地展现生产品不同角度的效果、上身效果、不同背法效果等。模特图能够提供买家一个想象的空间，看着模特图想象着假如是自己穿在上身是如何的效果呢，从而使买家对商品的信心更加踏实了。近几个月的产品都是没有拍模特图的，之前的就有，但是，之前的模特图一直存在着明显的题目，就是背景太花太乱了，个人建议拍模特图应当找没背景来做背景，我们不是拍风景，不是拍模特，我们是要拍产品，没有背景的背景能够让模特更清新，让产品更突出，一目了然。假如以后再拍模特图的话我觉得应当这样会好点，还有模特的动作姿势可以再夸大点，这样出来的效果应当相当不错的，这样我们做广告图的就不再需为找不到模特素材而烦恼了。

每周例会，总会提到的题目：产品题目。产品的图片题目，第一天口试的时候，易总就跟我说了，宝贝图片比起小李子的最大的题目，图片太灰了，这题目一直难以解决。我个人觉得，要图p得好，首先产品拍摄这一步要做到位，我觉得现在我们的产品拍摄图片比起之前是好了一点，之前的有些暴光过度，现在的还是有一点暴光，我总觉得我们的足球鞋拍得太亮了，固然我们是“亮球鞋”，但也不至于这样，由于球鞋拍得太亮了，所以ps再怎样调也调不出真实质感来。还有一些p图的细节题目，现在美工就啊文和欢欢，有时候我都会欣赏一下他们p的图，由于他们是学设计专业的，所以在设计方面比我要强很多，所以也会有时间就跟他们学习!要他们帮忙提提建议怎样做效果才会更好。

这段时间学到了很多学校里没有教的东西，感觉很不一样。或许这就是社会吧。给我感慨最深的还是认真的态度。不管做甚么事都要认真对待，否则一不谨慎就会出错。由于我马马虎虎的毛病，总是做错。或许现在的错误看起来很小。可是假如不能改掉这个毛病的话，以后可能会给公司带来很大的损失。非常感谢公司给我这样的机会，进进一个新的团队，重新注进团队能量，开辟新的发展空间。一直相信这句话：“心有多大，舞台就有多大”，期看在未来，我的心大如世界，我的舞台便是世界!

**淘宝实训报告总结篇十**

跟以往一样，对大多数的学生来说，xx年暑假仍然是一个酷热难熬的长假。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，此外我还写下了自己的实习报告，希望它可以给大家作为参考。

xx年\*月\*\*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。xx年\*月\*\*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xx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。

20xx年xx月xx日，我们来到xx的第一天，这一天，我们成为了xx集团淘宝运营部的xx年度第九届语音学员;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……

20xx年xx月xx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集团的淘宝运营部及其业务，为即将开始的实习做个简单的准备。

初到xx，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后，为尽快适应这里的环境，必须要尽快了解、熟悉xx，这就需要熟悉xx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xx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5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6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。

**淘宝实训报告总结篇十一**

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。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，此外我还写下了自己的实习报告，希望它可以给大家作为参考。

20\_\_年\_月\_\_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\_月\_\_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。

20\_\_年x月x日，我们来到\_\_的第一天，这一天，我们成为了\_\_集团淘宝运营部的20xx年度第九届语音学员;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\_月\_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、李宁集团等知名企业，并简单的了解\_\_集团的`淘宝运营部及其业务，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\_\_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\_\_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。

**淘宝实训报告总结篇十二**

实习前言：

xx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xx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。

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。

xx年6月29日开始上班，我们上班的第一天，客服主管就开始带我们，给我们分配任务。早上的时间是先来熟悉公司的规章制度，同时了解我的工作职责，她告诉说我明天需要做的工作是什么以及让我在面对客户的时候，我要怎么说，还有告诉我，通常会遇到多少种客户，让我如何去面对，如何去解决一般客户提出的疑问。

而我的\'工作是售后客服，主要就是处理中差评以及相应的售后问题，在客户有问题要找我们客服的时候，我们的一言一行都是要非常小心翼翼的，因为我们的言语就是代表我们公司的承诺，我们就是公司的代表。像我，当一名售后客服，主要的工作的处理售后问题，售后纠纷，解决中差评，退还货问题。这些问题的解决，不是一两下就可以解决的。比如说是解决一个售后问题，处理中差评，我要先查询客户的信息，核对客户的资料，查询客户的评价内容，了解其评中差评的原因。在了解这些情况之后，要看客户是什么时间有空，再给其打电话或者是旺旺联系。

在电话接通或者旺旺联系上以后，要根据客户的语言和口气来给客户说明原因并提出解决方案以供其选择，力求得以解决，双方和谐相处并达成信赖关系，使客户成为我们公司的忠实客户。我发现，在这个过程中，特别是打电话的过程中，做好客户的信息收集和准备是非常重要的，同时，在客户不满的时候，我们一定要倾听并适时给予肯定，最后才提出我们的解决方案。虽然说看上去好像不是很难，但是真正做起来不是很简单的一件事情。因为我们面对的客户是不一样的，每个人的性格都是不一样的，这时候的我们需要时间去区分，去发现，我们现在面对的客户究竟是属于哪一种人，才能找到相应的解决问题的方法，根据客户的说话语气和声调去辨别并回答客户提出的质疑，为其提供相应的解决措施，让客户真正满意。

不仅仅是中差评问题需要给客户打电话，像客户发现货不满意或者出现问题时，同样要给客户解决，我要跟仓储部的人员联系好，先了解是否有货，然后在收到客户退回来的货物之后，及时给客户回复。这时候，最需要注意的地方是：一定要及时和信息要有效，以及注意说话技巧。这个一般情况下解决起来问题不大，不过心态要放好，因为有时候客户会发脾气，但是如果我们站在消费者的角度上去看的，我们就会心平气和的去解决了。

**淘宝实训报告总结篇十三**

一、 实习单位基本情况

单位名称： 地址：

联系电话：

类型：中小企业

二、实习岗位基本情况

实习岗位：淘宝商城xxxxxx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，xx快递公司xxx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。

**淘宝实训报告总结篇十四**

实习目的：第二周的实习主要是完成上机实践老师布置的淘宝任务，了解上一周所学习的有关淘宝的知识，亲自做到巩固和掌握。

实习手段：上机实习操作

实习进程安排：早上主要是淘宝主要卖家经验之谈，学习专业的知识；

完成淘宝支付宝的实名认证；

从老师布置的两个任务中选择一个，在“我是卖家”中进行发布；

老师从完成的任务中选择最优秀的进行奖励。

实习原理：b2c的基本流程；

淘宝的基本知识以及基本流程。

实习平台：淘宝网

2.1实习的过程及内容

在第二周的电子商务的实习中，我们是继续在上一周的认识实习淘宝网的基本知识以及流程以外还进行了实际的操作，完成老师针对我们所掌握淘宝理论的情况下，布置的一项任务。所以实习的内容主要是两个部分。

（1）第一部分主要是关于淘宝网深度的开店知识和基本理论。继上一次的商品资料学习方法和商品发布之后，我们关于第三章还学到了①店铺设置，在这一节主要是针对自己开的店铺的一个美化的注意事项，我想在淘宝网上，你想要你的店铺能够第一时间别人耳目一新，就必须需要细心的美化和装修，一个好的装修会让光临自己店铺的顾客有一个很好的印象，也会成为你的潜在顾客。这就需要我们掌握三个方面，基本设置，宝贝管理和店铺的美化，把这三点做到，加上你自己独特的创新力，相信自己的店铺能够招揽更多的顾客吧。②在线接待，先要很好的把你的新顾客变成老顾客，把老顾客变成你的固定顾客，把别的顾客变成潜在顾客，那么在线接待对于店长来说是很重要的了。首先你要把你与顾客的网上交易的对话进行一个顾客存档，在一天的工作后要进行一个总结，比如是你与顾客的在线问答的基本问答，比如你的接待流程，一个很好的`总结会给你带来很大的工作效率，从而节省了很多的时间。③网点的日常管理，这一点看似简单，其实一点都不简单，网店虽然不同于实体店，但是它也有要注意和管理的地方，往往还很多。比如留言、商品、交易。评价、纠纷、客户管理，这些都是一些重要的环节，就拿留言和纠纷来说，顾客在你这不管买与不买，他对你店的留言都是很重要的，好的部分能够让你觉得那是你的汗水的结晶，不好的部分能够让你好好的修改，遇到纠纷问题，你要有一套属于你的解决方案，不能遇到问题而束手无策。那就会让你的店铺不管是信誉方面还是影响方面都是很大的坏处的。关于第四章，主要是关于摄影方面的技巧的说明，怎样让你的宝贝能够快速的吸引顾客，那和你的宝贝照片也有很大关系的，一个宝贝的好坏最直接的印象就是照片了。所以比如45度角拍摄，不同的产品材质要选择不同的拍摄光线等等，都是很重要的。第五章，主要是关于信息的传播和店铺的推广方面的介绍。如今在信息这么发达的年代，信息的传播看来是很迅捷的，所以推广和营销就是为自己取得经济利益的必由之路，也是店铺的宣传的最重要的环节了。首先，你要受众的要求，根据马斯诺原理，我们知道我们人类的需求主要为：生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现，这也是我们从低到高对这个社会的慢慢的需求趋势。所以在这个基础上，我们可以总结出关于网店顾客的需求主要落在哪几点上，如越简单的需求越容易被满足，但也越容易被复制；单纯的销售并不能给商检带来长久的合作关系等等，这些都系都是在自己的网店中经过慢慢的事件中总结出来。而且对自己以后的网店会后很好的帮助。其次，你要了解传播的条件，我们要尽可能的让每一个上网的人都能够浏览到你的页面，这是一件多么美好的事情，但是这同时也是不可能的，所以我们就要多多的学习和总结一些策略，这对于一个成功的店长来说势必不可需的。

（2）第二部分主要是关于老师给学生布置的任务。在第二周的星期一，老师就给我们布置了一个发布产品的人物，给了我们两件产品，一件是一条连衣裙，一件是一个篮子，可以二选一对其进行在淘宝上的发布。至于宝贝描述，买家必读，邮费什么的介绍全都是自己的设计。周四统一上交，进行评选。在任务拿到手以后，我果断的选择的那个波希米亚风的连衣裙，一是自己是女生对裙子有很好的了解，而是这个裙子较那个篮子来说我更喜欢这个裙子。因为之前有很丰富的关于在淘宝上发布自己闲置东西的经验，我很快的做出来了令自己很满意的发布模版，加上了老师没有教过的宝贝描述关于代码的讲解，我的作业最后被老师选为最为出色的作业。而且给与了一个小小的奖励，这对于我来说也是一个很好的鼓励，让我以后再想打算在淘宝上开店有了更多经验的积累。其实学到了这里，才知道原来网上开店是一件很不容易的事情，并不是脑袋一热就能做好的事情。所以在这方面我们还有很多的只是要去学习。就像这次这个简单却又不简单的任务来看，你不很好的了解你的产品，把它当你的知心朋友一样对待，你怎么能奢望它给你带来巨大的回报呢，所以即使是在网上做生意，你要学的也许比在现实中还要多的多。

2.2实习认识以及存在问题

在第二周的这一周的实习下来，关于淘宝的实践的课程算是画上了一个完满的句号。在两个周的实习中我算是学到了很多很多的关于淘宝的知识。这个当中是很愉快的，因为出于自己来说是非常的想要以后在网上开一家属于自己的店铺的，所以这两个周的实习无非你对我以后的开店来说是一个很大的帮助。早上的理论与上机指导，下午的理论巩固，都是对我来说是一笔很大的财富。从中我真的觉得我改变了很多，从当初什么都不懂的只想一心开网店到后来了解原来淘宝开店有这么大的学问，我真是领悟到处处皆学问。关于自己在这两个周的巨大收获就不多说，就谈谈自己在实习的这两个周所发现的一些问题吧。

问题一：老师在布置的产品发布的时候，没有说好发布任务的一个评判标准，这导致了大家在我按成任务的时候无从下手。

解决方法：首先先听好老师布置的大的方面的要求，然后不懂的问老师，然后发挥自己的想象力，做出自己认为已经很好的作品就好。

问题二：老师在讲理论的时候太注重与自己在那里一味的讲，而不去与学生交流。

解决方法：讲课时最好能与学生多多的提问交流什么的，这样能够让学生在不懂的地方得到理解，能让老师也能及时的了解学生的听课质量。

问题三：布置的任务有点少，导致听得多，做得少，达不到实习的目的。

**淘宝实训报告总结篇十五**

我有幸到淘宝网合作企业xx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xx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xx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。

20xx年x月x日，我们来到xx公司的第一天，这一天，我们成为了xx集团淘宝项目部的20xx年度第九届语音学员;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xx，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xx，这就需要熟悉xx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+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102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