# 推荐电子商务示范社区工作总结(九篇)

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2024-02-12

*推荐电子商务示范社区工作总结一您好！首先向您辛勤的工作致以深深的敬意，同时也真诚地感谢您能在百忙之中抽空审阅我的求职信。我叫，是云南大学电子商务专业的一名应届毕业生，我喜爱这专业并为其投入了很高的精力和热情。在大学短短的四年中，我学习了本专...*

**推荐电子商务示范社区工作总结一**

您好！

首先向您辛勤的工作致以深深的敬意，同时也真诚地感谢您能在百忙之中抽空审阅我的求职信。

我叫，是云南大学电子商务专业的一名应届毕业生，我喜爱这专业并为其投入了很高的精力和热情。在大学短短的四年中，我学习了本专业及相关专业的理论知识，并以优异的成绩完成了相关的课程，为以后的工作打下了坚实的专业基础。同时，我注重提升自己的英语水平，并顺利透过国家四级考试。在科技迅猛发展的这天，我紧跟科技发展的步伐，不断汲取新知识，熟练掌握了计算机的基本理论和应用技术，并顺利透过了国家计算机二级（vfp语言）考试。

大二时，我担任班上生活委员工作，致力于学生班费的管理和组织学生活动，同时配合其他班委做好相关的学生管理工作，并得到了老师和同学们的一致好评，一年的学生干部工作培养了我认真负责的工作态度，同时提高了我的组织协调潜力和团队协助精神。在组织学生活动的同时，我也组织了两次同乡会，参加学校和社会的各项活动，如为灾区募捐、公益支教、义务献血等。透过组织活动和参与各种活动，使我养成了良好的工作作风和处世态度。

20xx年8月，我被聘为《考试指南报》云南大学总代理，主要负责报纸在云南大学的宣传、征订和发行工作，在招聘校园征订员以及组织开展各种相关征订工作的过程中，培养了我的组织和管理潜力。20xx年9月，我在云南联合一百网络营销有限公司实习，主要负责市场推广、客户管理和组织策划超市促销活动，一个多月的实习生活让我真正体会到团队协作的重要性，也让自己真正在团队中得到锻炼。

四年来，在学院领导的关心、老师的支持、同学的帮忙和自身的努力下，我在学习和工作实践中都取得了优异的成绩，不仅仅完善了知识结构还锻炼了我的意志，提高了我的工作潜力，我相信有了这四年来所学的知识和各种实践活动做基础，我必须能很好地胜任贵公司带给的市场营销岗，如果我能成为贵公司的一员，我定当用我的所有的热情和潜力投入到我的工作中去。请相信：您们所要实现的也正是我想要到达的！

收笔之际，无论您是否选取我，请您理解我诚恳的谢意！

此致

敬礼！

求职人：

xxxx年xx月xx日

**推荐电子商务示范社区工作总结二**

一、确定目标市场

所谓确定目标市场，其实就是确定产品或服务针对的消费者。在潜在市场中，哪些人需要你的产品，哪些人在使用你产品过程中受益，那么这部分人就是你的目标市场所在。只有认准了潜在客户，才能采取最有效的促销手段，与他们进行营销沟通，并在沟通过程中传达最适合于他们的营销信息。

作为产品代销的电子商务公司，可以利用现有的两家淘宝网上商店，吸引更多年轻的女性用户，因此其的目标市场是广大的年轻的，全职的，大专以上的女性消费者。产品代销的电子商务公司最终面向的是消费者，一个企业形象好，服务质量高，知名度高的代销企业能吸引更多的消费者。

二、确定网络促销目标

所谓促销目标，是指企业促销活动所要达到的目的。

本公司是一个做产品代销的电子商务公司，目前主要的销售区域是面向广州和上海，现在广州淘宝上开设有两家网上商店，在上海也有人员和仓库。从这里可以看出公司的规模是比较小的。经过一年时间的努力，公司进入了快速发展阶段。现准备投入100万进一步发展公司规模。因此促销的目标是，在一定时期内，在全国知名城市，例如北京、天津、深圳等范围内，激发消费者的需求，扩大企业的市场份额。

三、确定网络促销信息

所谓促销信息，实质上就是企业在与目标市场沟通时用以吸引目标市场所采用的文字和形象设计。当在与目标市场进行促销沟通时，必须在促销信息中以充足的理由向潜在的客户表明，为什么他们应该对你所传达的促销信息作出反应。企业所提供的产品能够给用户带来的`最大的益处是什么，这是促销信息中最关键的内容。

(1)代销企业所制定的促销信息必须具有真实性，不可以以虚假的信息欺骗顾客达到销售的目的，价格相比较之下确实是很实惠的，因为作为一名聪明的消费者往往是希望能够买到价格实惠而质量又好的商品，尤其是对于价格优惠敏感的女性消费者来说。

(2)促销信息具有吸引力，促销信息的处理以及图片的设计要有创意，时尚、幽默风趣、图文并茂的促销信息更加能够吸引消费者的眼球。

四、选择网络促销手段以及网络促销组合

作为信息的发送者，代销企业必须选择最有效的促销手段，以便准确传达促销信息。由于企业的产品种类不同，销售对象不同，促销方法与产品种类和销售对象之间将会产生多种网络促销的组合方式。企业应当根据自己产品的市场情况、消费者情况，扬长避短，合理组合，以达到最佳促销效果。

网络广告促销(旗帜广告促销)：

(1)网络广告形式与网络促销功能：

旗帜广告特点在于尺寸通常较小，其表面承载的信息量小，因此旗帜广告的动机往往是出于将网民吸引到广告主的广告内容上，并千方百计促成交易的完成。而促销信息本来就相对精炼，常只包含产品图像、价格、时间，因此很适合用旗帜广告来展示。

(2)网络广告时效与网络促销：

由于消费者在网页上的停留时间并没有受到限制，因此从某种程度上说，网络广告在产品、服务的促销方面比有严格播放时间安排的传统电视节目广告更具有优势。

(3)网络广告的评价与网络促销

网络广告的效果可以通过点击率、点进率等多重指标来衡量。同时，由于网络广告在较大程度上“可选择接受性”，那些点击观看网络广告的消费者一般是具有需求或者潜在需求的消费者，因此，通过对于网络广告的受关注程度作出的统计往往更能准确反映其达成促销目的的效果。

五、确定网络促销预算

(1)必须明确网上促销的方法及组合的方法。

(2)需要确定网络促销的目标。

(3)需要明确希望影响对象。

六、评估网络促销绩效

对促销总体方案作出评估和调整，其目的不仅仅是为了调整那些效果不佳的促销手段，同时也是为了使以后的促销总体方案能够更有效地为实现促销目标服务。

(1)业绩评估

①业绩评估的方法：

a.对促销前、促销中、促销后的各项工作进行检查

b.前后比较法。即选取开展促销活动之前、中间与促销后的销售量进行比较

c.消费者调查法。例如设计在线调查问卷。

d.观察法。主要是通过观察消费者对促销活动的反应。

②查找和分析促销业绩好或不好的原因

(2)促销效果评估

主要包括：促销是否选择了消费者真正需要的商品;是否给消费者增添了实际利益;是否帮助供应商处理积压商品等信息。

(3)供应商的配合状况评估

供应商对促销活动的配合是否恰当和及时;供应商是否作出促销承诺，而且切实落实促销期间供应商的义务及配合等相关事宜。

电子商务营销方案2

要坚持扩大内需战略，构建扩大内需长效机制，促进经济增长向依靠消费、投资、出口协调拉动转变。并指出应加快经济社会信息化，积极发展电子商务。为了响应国家促进消费拉动内需的政策，配合宜商名镇建设，积极发挥信息化城镇的优势，突破地域瓶颈的限制，构建社会经济发展新时期的现代商贸模式。\_\_市总工会将以广大职工群众为基础，在全市范围内全面开展电子商务技能系列活动，通过职工群众的积极参与和支持，为普及电子商务知识，推动经济社会信息化，营造良好的电子商务创业、经营、消费氛围，和形成具有\_\_市特色的电子商务文化而发挥积极的作用。

一、活动宗旨

普及电子商务知识，推广电子商务应用，丰富职工群众生活，提高信息化应用水平，培养发掘电子商务应用人才，帮助商贸企业创新发展模式，促进我镇电子商务事业的发展，鼓励科技创新，服务高水平崛起。

二、活动时间

20\_\_年3月中旬—5月上旬

三、参加对象

1.\_\_市内的企业或商铺

2.在\_\_市工作的广大职工

3.年满18周岁对电子商务感兴趣并在\_\_市居住生活的居民

四、活动内容

分为电子商务知识普及、电子商务应用推广、电子商务竞赛三大部分。具体为：

1.《当今电子商务发展》专题讲座暨专家访谈

2.《淘宝网开店实战》培训暨\_\_市自主电子商务平台推介

3.电子商务应用竞赛

4.“我最喜爱的电子商务网站(网店)”评选

5.颁奖仪式

五、活动安排

1.20\_\_年3月5日—3月15日：单位及个人报名

填写相应报名表

2.20\_\_年3月18日：电子商务专题讲座、专家访谈、电子商务竞赛说明

邀请高校电子商务专家主讲、全体比赛选手和对电子商务有兴趣的人士参加

3.20\_\_年3月25日：电子商务实战培训(淘宝开店)、自主电子商务平台推介全体比赛选手和对电子商务有兴趣的人士参加

4.20\_\_年3月26日：电子商务理论知识竞赛。电子商务应用竞赛选拔赛，全体个人参赛选手参加，以理论试卷答题方式进行，选拔出成绩前10名的选手，晋级进入下一阶段的网络营销赛。“我最喜爱的电子商务网站(网店)”初选。由竞赛裁判组评选出前20名参赛单位的电子商务网站(网店)，进入单位竞赛的第二轮。

5.20\_\_年3月28日：电子商务网络营销竞赛。晋级选手淘宝网开设网店，网店所售商品由竞赛组委会指定的赞助商按优惠价提供。

6.20\_\_年4月2日：电子商务应用推广。向社会公布参赛单位的电子商务网站(网店)网址，接受社会各界投票。向社会公布参赛选手网店的网址，动员全镇职工群众参与活动。

7.20\_\_年4月2日—4月25日：组织评选“我最喜爱的电子商务网站(网店)”，

公布参赛单位或商铺的电子商务网站(网店)网址，社会各界人士可通过短信或网站进行投票。

8.20\_\_年4月26日：电子商务竞赛裁判组评选参赛选手作品，对参赛单位和参赛个人选手，分别取前6名(一等奖1名，二等奖2名，三等奖3名)。

9.20\_\_年5月1日：举行电子商务活动颁奖仪式

六、电子商务竞赛说明

电子商务竞赛又分为单位参赛和个人参赛两类，单位参赛具体形式为：参赛单位提供本单位已有的电子商务网站(或网店)，由大众通过短信或网站进行投票评选，大众评选结果与竞赛评审专家组的评判结果相结合，作为最终的比赛成绩进行名次评定。个人参赛具体形式为：参赛个人先参加理论知识竞赛，根据理论知识竞赛的\'成绩，筛选出部分成绩优秀者，进入实操技能竞赛，最后根据实操成绩评定名次。

1. 单位电子商务竞赛：评选“我最喜爱的电子商务网站(网店)”，各参赛单位在指定时间报名，并提供本单位电子商务网站(网店)的网址，竞赛裁判组对参赛网站(网店)进行评比初选，选出前二十名进入下一阶段。竞赛组委会向社会统一公布进入第二阶段比赛的二十个参赛单位的网站(网店)网址，社会各界通过短信方式或网站投票的方式，在指定的时间内对自己最喜欢的网站(网店)进行投票。截止投票后，竞赛评审专家组对参赛单位的网站(网店)进行评分。最后，将短信及网站投票结果与专家评审组的评分结果相结合作为比赛的最后成绩，评定比赛名次。

2.个人电子商务竞赛：电子商务应用竞赛，竞赛分2轮，第1轮为电子商务理论知识竞赛，第2轮为网络营销竞赛。

1)电子商务理论知识竞赛

理论竞赛“助理电子商务师—国家职业资格考试(三级)”的要求为基础，题型为单项选择题及多项选择题。内容包括：电子商务基础知识、网站建设、网络营销、电子交易、物流信息管理、网络采购、电子商务安全管理等理论知识，满分为100分，竞赛时间为60分钟。电子商务理论知识竞赛成绩公布后，由高到低排名，取前10名进入第2轮竞赛。

2)网络营销竞赛

在规定的时间内，参赛选手自行完成在“淘宝网”上进行用户注册、实名认证、开店、页面设计、商品登录、商品推广、商品销售等一系列网络营销操作(在竞赛期间的网店销售商品，由竞赛组委会指定的赞助商按优惠价提供，参赛选手参赛过程中的全部销售收入，全额返回给赞助商)，网络营销为期一个月。

3)成绩评定方法

网络营销竞赛结束后，由比赛评审专家组根据以下标准进行评分，评分标准：

(1)可行性与实用性30%

(2)完整性与美观性30%

(3)创新性与先进性15%

(4)工作量与实现难度 15%

(5)销售业绩及买家评价10%

七、奖项设置

个人电子商务应用竞赛、“我最喜爱的电子商务网站(网店)”评选分别取前6名，获奖个人选手颁发荣誉证书和奖金，获奖单位颁发奖牌和奖金。其中：

个人电子商务竞赛：一等奖1名(奖金1000元)

二等奖2名(奖金800元)

三等奖3名(奖金500元)

我最喜爱的电子商务网站(网店)：

金奖1名(奖金2024元)

银奖2名(奖金1500元)

铜奖3名(奖金1000元)

八、活动宣传

通过\_\_市电视台及时发布比赛通知、报道活动情况，颁奖仪式。

九、比赛裁判

邀请\_\_学院、\_\_市电子城、基层工会干部、电子商务专业技术人员组成共13人的比赛评审专家小组，按照电子商务竞赛比赛规程的要求进行竞赛的裁判工作。

电子商务营销方案3

一、活动背景

当前，大众消费呈现出从传统购物模式往网路购物转变，“淘宝”，“微信”在购物中扮演者越来越重要的角色。我国网络购物市场交易规模达到2.8万亿,增长48.7%,仍然维持在较高的增长水平。加快发展电子商务，结合互联网产业实际情况建设电子商务支撑体系，大力引进人才、引进金融、资金等优惠政策，普及电子商务应用，做大做强电子商务服务业，将有力地推动未来经济的发展。

二、活动目标

(1 )线上产品接洽，进一步拓宽产品渠道。

(2 )电商人才招聘，增进电子商务人才与电子商务企业间沟通，帮助电商企业解决人才瓶颈，同时，引导更多的青年通过到电子商务企业、网商协会就业，学习“淘宝式“创业。

(3) 电商经验交流，搭建一个相互学习交流的平台。

4 电商服务接洽，增进电商与仓储服务业，物流，金融的联系，完善产业链条。

三、活动组织：

五维度信息科技有限公司

四、活动需要：

活动场地(公司会议室)、观影设备、烧烤食材

五、活动开展：

(1)电子商务企业展示，人才招聘，主要展示电商企业风采，讲述企业创办历程，吸纳电商 人才。

(2)交流电商经营心得，分享心路历程

(3)网络运营， 物流，金融等方面交流。

六、活动时间

20\_\_年5月15日下午5点至7点

七、活动对象

从事电商，微商或者想从事的都可以来报名

八、活动内容

下午5点：报到，点名

5点10：自我介绍，互相认识

5点20：总经理致辞

5点30：微商外卖段总讲话

5点50：电商代表讲话

6点10：物流代表讲话

6点30：自由发言时间

6点半：自助烧烤，露天电影。

电子商务营销方案4

这一步是前期策划中最为关键的一步，因为做网站一定是为公司服务的，所以收集其他部门的意见和想法是最为必要的，这一步需要整理成文档，可以让其他部门配合提交一份本部门需要在网上开辟的栏目计划书，这份计划书呢，一定要考虑充分，因为如果要把网站做为一个正式的站点来运营的话，所做的每一项栏目的设置都应该是有规划的，如果考虑不充分会导至以后突如其来的新加内容破坏网站的整体规划和风格，这也并不意味着网站成形后是不许添加栏目的，只是在添加的过程中需要跟网站的情况结合着来，也最好是当初策划时考虑全面!

具体分栏目策划

收集完其它各部门的相关信息以后，对其进行整理，整理以后找出重点，根据重点以及公司业务的侧重点，结合网站定位来敲定网站的分栏目需要有哪几项，可能开始时会因为栏目较多进而难以确定最终需要哪几项，这又是一个讨论的过程，需要大家在一起把自己的意见说出来，一起反复比较，给定下来的内容进行归类，形成网站栏目的树状列表用以清淅表达站点结构。

然后以同样的方法，来讨论二层栏目下的子栏目，对它进行归类，并逐一确定每个二级分栏目的主页面需要放哪些具体的东西，二级栏目下面的每个小栏目需要放哪些内容，让栏目负责人能够很清楚的了解本栏目的每个细节和每个栏目，大家讨论完以后，就应由栏目负责人来按照讨论过的结果写栏目规划书，栏目规划书要求写得详细，具体。并有统一的格式，以备网站留档，这次的策划书只是第一版本，以后在制作的过程当中如果出现问题及时修改该策划书，并且也需要留档。策划书要求有电子版和书面版两份。

下面就是需要说一下策划书设计到的具体内容。每个栏目的策划书应该是格式统一的。

第一，是栏目概述，其中包括栏目定位，栏目目的，服务对像，子栏目设置，首页内空，分页内容!这一部分起到一个索引的作用，让领导看起来能对栏目有一个大概的整体把握和了解。

第二，为栏目详情。栏目详情就是把每一个子栏目的具体情况描述一下，其中包括到各个子栏目的名称，6栏目目的，(把子栏目的目的写清楚)

服务对像，(用以明确栏目的发展方向，更好的为达到目的而做哪些具体内容)

内容介绍，(详细说明本子栏目的具体内容)

资料来源，(说明该栏目的内容来源是什么，以保证栏目开展下去不会出现没有内容的情况)

实现方法，(讲述实现这个栏目的具体方法)

有关问题，(栏目负责人在栏目的策划过程当中想到的，目前尚未解决的问题)

重点提示(重点提示美工人员或编程人员需要注意的地方，或需要结合的地方，也可是栏目策划人员对该子栏目在这些方面的良好见意)

第三，相关栏目，这一项是用以说明本栏目和其它栏目之间的结合，沟通，之所以要有这一项是想通过各个栏目之间的联系，来加强网站的整体性。第四，参考网站，标明本栏目参考了哪些网站，或可以参考哪些网站。并一定要说明参考其它网站的哪些优点，哪些地方是我们在建设过程当中应该注意的。决不是只写上一个网址就可以了!

第四，最后一项为附录，用以记录这个文档的历史修改过程，和改了哪些内容。

好了，策划书的内容格式就这么多了，可能会觉得多了些繁锁了些，不过，要知道策划书是写给我们自己的，不是为了让别人看，而是我们网站在以后的建设过程中的一个依据。有了这个策划书以后的工作我们可以很轻松的解决! 具体设计制作(包括页面设计，制作，编程)

再接下来，需要做的就是让页面设计人员跟根每个栏目的策划书来设计页面，重申一下，在设计之前应该让栏目负责人把需要特殊处理的地方和设计人员讲明!在设计页面时设计人员一定要根据策划书把每个栏目的具体位置和网站的整体风格确定下来，为了让网站有整体感，应该在网页中放置一些贯穿性的元素，最终要拿出至少三种不风格的方案，每种方案应该考虑到公司的整体形象，与公司的精神相结合。设计方案拿出以后，由大家讨论定稿。

设计完成下一步是实现，由制作人员负责实现网页，并制作成模版。在这个过程实现的同事，栏目负责人应该开始收集每个栏目的具体内容并整理。模版制作完成后，由栏目负责人往每个栏目里面添加具体内容。

网站的建设计应该是同时进行的，这如何统筹是一个比较重要的问题。在上面所讲述的过程进行的同时，网站的程序人员应该正是处于开发程序的阶段，如果实现的这个过程中出现什么问题编程人员应和制作人员及时结合，以免程序开发完成后发现问题要进行大规模的反工。

整合测试

接下来，当两边的工作都完成以后，就是整合。把程序和页面时行整合。整合完以后，需要内部测试，测试完成，整个项目就顺利完工了。

**推荐电子商务示范社区工作总结三**

随着时间的推移，身在大二的我渐渐认识到：人大学时光一生只有一次，这仅有的一次机会，我应该好好珍惜!与其无目的的乱学，不如先做好职业规划，再按计划去努力拼搏。有了目标，才会有动力。于是，再经过一番深思熟虑之后，我设计了如下的职业规划。

1.兴趣爱好业余爱好 听音乐、逛街购物, 散步, 看书等;喜欢的书籍《老人与海》《钢铁是怎样炼成的》;喜欢的歌曲 《爱拼才会赢》、《男儿志》、《向天再借五百年》;我最欣赏的人：李开复, 比尔盖茨, 卡耐基, 拿破仑, 麦克阿瑟 .

2.优势与优点学习成绩优秀，担任学习委员，班级群众基础好。做事仔细认真、踏实，友善待人，乐于助人，做事锲而不舍，勤于思考，考虑问题全面。

3.劣势与缺点经济状况较为一般，身体偏瘦，体质较弱。性格偏内向，交际能力较差，过于执着偏固执，胆小，思想上属保守派，缺乏自信心和冒险精神，积极主动性不够，做事爱拖拉机，惰性较大,学习方面坚持性不够，没有完成预期目标。

4.生活中的成功经验与失败教训成功竞选成为学习委员，通过湖南省计算机二级考试和全国英语四级考试。高考考的不顺利，没有取得过一等奖学金。普通话不标准，和陌生人交谈时总有些紧张。解决自我盘点中的劣势和缺点：充分利用好图书馆和网络，多看些交际礼仪和增强自信的书籍，不断锻炼自己的胆量，加强与他人的交流沟通，积极参加各种场合各项有益的活动，使自己多一份自信、激扬，少一份沉默、怯场。及时发现自身存在的各种不足并制定出相应计划加以针对改正。阅读一些励志性的书籍，增强自己学习的毅力，向学习努力的同学取经，借鉴其学习方法，参加一些实践活动多的社团，既能结交志同道合的朋友，又能参加社会实践。加强锻炼，增强体质，提高体育成绩，以弥补体质过弱而带来的负面影响。积极争取条件，参加校内外的各种活动，增强自身的社会工作阅历，为以后实习工作打下坚实基础。

5.心目中的理想职业(专业)：电子信息工程师，电子商务师，网站设计师6.职业取向分析我选择电子信息工程专业数字电子线路方向。主要是从事单片机(8位的8051系列、32位的arm系列等等)、fpga(cpld)、数字逻辑电路、微机接口(串口、并口、usb、pci)的开发，更高的要求会写驱动程序、会写底层应用程序。单片机主要用c语言和汇编语言开发，复杂的要涉及到实时嵌入式操作系统(uclinux，vxworks，uc-os，windowsce等等)的开发、移植。电子信息工程专业最核心的课程是单片机技术,eda技术,dsp技术和嵌入式系统 这四样中,专攻单片机技术，其次eda技术。

为达到我的目标，规划如下：1.学习模拟电路和数字电路专业知识。2.学习网页设计，以及商业网站开发。3.通过全国英语六级考试。

4.注意提高自身的基本素质，通过参加学生会或社团等组织，锻炼自己的各种能力，同时检验自己的知识技能。5.开始尝试兼职、社会实践活动，在课余时间后从事与自己未来职业有关的专业类工作，提高自己的责任感、主动性和受挫能力。

1.获得普通话等级证，争取通过全国计算机二级考试。

2.必修单片机,pcb电路板设计 ，选修cpld,dsp,高频电路,外壳设计等。

3.学习写简历、求职信，了解搜集工作信息的渠道，尝试和已经毕业的校友了解往年的求职情况，开始毕业前工作的申请，积极参加招聘活动，在实践中校验自己的积累和准备。

4.预习或模拟面试。积极利用学校提供的条件，了解就业指导中心提供的用人公司资料信息、强化求职技巧、进行模拟面试等训练，尽可能地在做出较为充分准备的情况下进行施展演练。为自己以后找到理想的工作而努力。5.结束语自我盘点计划定好固然好，但更重要的，在于其具体实施并取得成效。这一点时刻都不能被忘记。任何目标，只说不做到头来都只会是一场空。路漫漫其修远兮，吾将上下而求索，不经历风雨，怎能见彩虹，爱拼才会赢!

**推荐电子商务示范社区工作总结四**

尊敬的领导：

您好！

首先感谢您在百忙中抽时间阅读这封自荐信。

我是xx,陕西国防学院xx级电子商务专业的毕业生。从xx年入校到现在，我一直恪守\"奋力攻坚志在必夺，坚定信心知难而进\"这句格言在学校努力学习。

在学校期间主要学习了：企业治理概论、网络财务、电子商务基础、网络企业治理、计算机及相关设备、国际贸易理论与实务、市场营销、经济学、数据库及应用网页设计与制作、asp电子商务网站建设、网络广告、网络营销、电子商务法规、商务治理、电子商务案例分析、网络信息安全与治理等课程。同时在老师的指点下，在知识的熏陶中，在实践的砥砺上，成为了一名品学兼优的大学生。

深知电子商务专业是个具有创新、面向世界、面向未来的新型专业，因此，在校期间，我十分珍惜时间，努力攻读。通过三年的系统学习，本人主要把握了网络经济时代的现代企业经营与治理技术、电子商务技术和信息技术。能将治理学、计算机科学与信息技术科学知识有机结合，将信息技术和现代商业与治理的理论与实践相结合，为现代商务模式和电子商务模式的企业制定战略规划，并能够担负起电子商务系统策划、建设、运营和治理任务。

为了更加丰富自己的知识，在大二就还考取了《国家人力资源治理师》、《物流师资格师》。平时勤于思考，培养自己独立解决问题的能力。同时我还通过国家计算机二级考试，而且在网页制作、维护等方面已有一定的水准。

求职意向：跨国公司、金融机构、高新技术企业、软件公司、网络企业、咨询公司、大中型企业、物流企业和政府机关等领域，从事现代商务治理、市场营销、网络营销，电子商务（政务）及其信息系统的规划、开发、运营和治理工作，网站的开发、构建、维护工作。

事业上的成功需要知识、毅力、汗水、机会的完美结合。同样，一个公司的荣誉需要承载她的载体--人的无私奉献。我恳请贵公司给我一个机会，让我成为你们中的一员，我将以无比的热情和勤奋的工作回报您的知遇之恩，并非常乐意与未来的同事合作，为我们共同的事业奉献全部的真诚的才智。

此致

敬礼

日期

**推荐电子商务示范社区工作总结五**

1、b2b：这次的实习我们是从b2b的交易平台开始的，这个交易平台也是最烦琐的，又很多的事情要去做，才能够到达交易的成功。

首先是在学校的电子商务实训平台上进行学生注册。成功注册了用户后，登陆开始真正进入b2b的交易平台。当然我们实习的都是虚拟的交易平台，就需要我们自我去到后台审核自我的身份。身份和信用度确认后，卖方能够发布自我的商品到交易。

买家登陆b2b交易平台，目的就是要买到货真价实的商品，双方都是以企业的身份，购买的产品都是大批量的，需要产生交易凭证，高的企业，不会让买家产生多大的风险，不致产生付款后不发货的情景。

b2b的交易方式下，卖家需要到物流公司选择以什么方式托运商品，买家需要凭着交易凭证到物流公司去提货，交易过程中，物流公司起到了不可替代的作用。买卖双方的转帐、存款等都需要涉及到网上银行这个中介，在现实的网上交易平台中，题。

2、b2c：这次实习操作的第二个资料便就是企业和个人的交易平台，卖家仅有在购买了商品后，才能在b2c平台上发布商品，所以没有搞好b2c的交易，当自我在b2b的交易平台上购买了一些商品后，就可在布商品注册、登陆，后就顺利发布商品，由于是直接应对的是终端消费者，应当把自我公司的信誉和形象搞好，因为任何一个消费者都愿意购买信得过的公司和产品。买家在b2c交易中，有很多的选择空间，并且任何一个了一个容消费者收藏商品的购物车，方便消费者看到自我喜欢的商品时，时间购买。买家的权利显然增多了，能够对卖家进行评价和投诉，增加了买家的购买主动性。当然在这个环节，消费者是直接和企业进行购买，门的物流公司托运产品。网上银行是交易必不可少的，与b2c不一样的是买家需要的是个人的帐户。

3、c2c：与b2b、b2c相比，个人和个人的网上交易步骤更为简单明了，只要网上拥有合法身份和网上银行帐户，还有“认证中心”签发的数字证书基本上就能够在网上开店。在交易平台上，需要把b2b、b2c的操作完成后，买家在购买商品时虽然有更多的选择空间，品，买家不再是沉默的，能够对卖家的商品、信誉进行评价，大大掌握了交易的主动性。个人与个人的交易方式，商品比较单一，数量很少，基本上无需物流公司的介入，更多的是选择送货上门和邮寄方式来完成交易，买卖双方只要都开通了网上银行帐户即可进行交易汇款，c2c的交易。

实习班级：市场营销本科xx。

实习时间：20xx年x月x日-xxxx。

直接由企业或邮局来完成货运，企业和个人都需要有自我的网上银行帐户，c2c平台上才有能够出售的商品。可是需要注重卖家的信誉度，xx月xx日买家最大的担心就是要一个诚信度网上银行交易，安全是最重要的问b2b的交易环节，是很难成功得做b2c的交易平台上进行发b2c的交易平台或者是卖家都供给能够收藏起来，不能一味的购买商b2b成功等一段c2c具有法律效用的。

1、组织货源；包括实物、数字，虚拟产品和无形服务。

2、订单处理；企业对企业的模式要对订单的反应及时、准确、专业、避免订单处理不当的风险。

3、网上支付；

4、物流配送；就是企业能保证货物及时，准确地到达对方手中。

5、售后服务；b2b企业的售后服务要求很高，很专业，是整个服务的一个环节，这些流程对于企业之间来讲任何一个环节都至关重要。

电子商务作为一种高效率、低成本的新兴商务模式正在以爆发式的速度成长起来，电子商务此刻已经普遍运用于各个角落。此次的实习资料是围绕我们

在一个系统软件中选择一个项目产品进行经营，这项资料不仅仅为了帮忙我们对电子商务从基础到全面深入的了解，也算是给我们的一个创业机会。在这个过程中，在学校内接触到真实的工作环境及工作过程，积累了工作经验，好的基础。

1、现有实训软件的不足。

现有实训软件主要面临的问题是没有模拟商务环境。学校只供给了模拟软件，息和企业信息等关键数据，很多的信息都需要我们杜撰出来，以保证，远没有真实商品生动、吸引人，发布的产品信息连自我都懒得去浏览。学生兴趣全无，单凭教师强迫着去完成，效果往往很差。现有软件是没有消费者的，也就是模拟市场中没有购买力者。比起在线运营的免费电子商务平台，这种实训软件在功能上过于简单，时间就能完全了解，根本不需要一到四周去使用。另外，实训软件也存在界面单一、产品分类和产品信息少、用户易用性差、无专人维护等问题。

2、对电子商务模拟实训软件的要求。

实训软件首先应能模拟现实电子商务环境，其次应能在短时间内完成交易，体系，能够确定学生们的工作孰优孰劣，简单说就是能根据学生的操作情景直接评分。另外，软件要具备良好的稳定性、用户易用性、可维护性。

实训需要从一个模拟的商务环境中开始，在该初始环境中，自身的初始状态，如商品种类、销售额、库存数量、信誉度、处理图片及页面的技术水平、网络营销本事等。

教学软件要想到达应有的实训目的，必须要具备初始的产品、商务活动。如今的电b2b、b2c、c2c及物流进行的，不供给产品信信息质量自然难又充当消费只需要花一两次课的并有相应的评价不一样企业有其企业等信息，进行完整的电子我们既巩固了专业知识又能够为毕业后的就业或创业打下了良杜撰的次数多了，我们既充当销售者、存在若干家企业，

1、建立电子商务企业初始信息库。首先应存储若干企业信息，包括产品图片及介绍、销售情景、人力资源情景等。企业信息库能够供学生选择，或由教师指派，一旦确定下来，就是该学生所拥有的企业的初始状态，由此开展与其他同学所拥有企业的竞争。根据我校的实际情景，一个自然班为40人，以机房一般容纳80人来计算，企业数量在40—80比较适宜。这样就能满足一个学生独立参与某一个电子商务企业的管理，而不必非要划分小组，更能检测出学生综合应用的本事。

2、建立消费者信息库。首先应存储若干不一样个性特征的消费者，按他们的购买习惯划分成不一样的消费群。消费者信息库供教师选择，教师能够随机选取消费者，也能够针对学生经营商品情景进行针对性的选择。选取出来的消费者构成模拟市场中的购买群体，学生不再担任购买者主角。从实训的本意来说也不需要训练学生的消费本事，这样学生能够一心一意担任好企业管理者这个主角。信息库中同一类型的消费者能够有多个名称，但拥有不一样的姓名和性别，他们只会出此刻企业产品的购物记录中。

3、建立例外事件库。能够设定某家企业的某类商品在某段时间异常受到欢迎，使其销售量大增。或者是不是有个亲戚自我开有工厂，能够拿到一手货源，这样就能够获得商品的溢价，赚取比其他企业更高的利润。例外事件还能够包括各种培训、差评、被用户投诉、发错了货、快递包裹遗失等，这些例外事件或将占用企业时间、影响后续商品的销售，或需要企业支付额外的培训及赔偿费用。

**推荐电子商务示范社区工作总结六**

电子商务是一种新兴的，处于发展过程中的现代商务方式。电子商务活动是通过公共计算机通信网络进行商务活动的现代方式。该方式将突破传统商务在时间、地域的限制，成为方便、快捷、安全可靠的新兴电子化商务活动模式。电子商务的发展速度之快 ，远远超过我们的想象，普及速度之快，令人难以置信。它不仅带给人们商业机会、利润空间，更改变了人们的生活及工作方式。没有了时间、空间和人为条件上的限制，人们的生活和工作将变得更加方便、灵活和自如，信息渠道更宽，信息传输更快。电子商务师职业规划到底是怎么样的呢？

电子商务师是通过专业的网络商务平台，帮助商家与顾客或商家与商家之间完成商务买卖活动的中介人员，也可以说是融it与商务于一身的高素质复合型人才。有很多人认为电子商务就是网络营销，其实，网络营销与电子商务研究的范围不同，网络营销与电子商务的关注重点也不同。网络营销是电子商务中的一个重要环节，尤其在交易发生之前，网络营销发挥着主要的信息传递作用。电子商务可以被看作是网络营销的高级阶段，一个企业在没有完全开展电子商务之前，同样可以开展不同层次的网络营销活动。

◆电子商务员（国家职业资格四级） ◆助理电子商务师（国家职业资格三级）

◆电子商务师（国家职业资格二级） ◆高级电子商务师（国家职业资格一级）

进入21 世纪以来，随着全球经济一体化的不断深入，在 internet 技术不断完善的推波助澜下，电子商务这个新兴行业迅猛地席卷整个世界。资料显示，xx 年全球电子商务交易额已达30000亿美元，通过电子商务实现的交易已经占到全球贸易额的15~20%，绝大部份是在美国和欧洲发达国家以b2b形式出现。它说明，电子商务已经成为国际经济贸易的高速发展的动力。

在未来几年内我国电子商务人才供求缺口将不断加剧，电子商务人才被称之为“金领”更是不争的事实，这一职业的从业前景也是非常看好的，必将成为电子时代的一个朝阳职业。

一般要求： 熟悉网站策划、实施、运营、宣传等业务流程;熟悉电子商务运营与操作流程，能够洞悉电子商务的发展方向;对企业上网有比较深的理解，熟悉企业网站的功能要求;有较强的中文功底和文处理能力，具有一定的网站栏目策划、运营管理知识;具有较强的选题、策划、采编能力、归纳能力;熟悉电脑操作，掌握基本网络知识。

一般要求：责网站内容/网站网页设计/网站企划/网站营销企划;网站社群相关服务，内容规划及经营;会员维护及管理工作;文笔好，能够独立作市场宣传策划及文案的撰写;能够熟练运用各种宣传媒介进行宣传推广工作。

一般要求：负责网站web页面的开发与后台的技术支持;能够满足运作层对技术层的需要;精通asp/php/cgi 3种开发工具的一种，能够独立开发后台;精通sql server、access 能够独立完成数据库的开发。有1年开发经验;能后读懂常用jsp的代码，并且能够编写基本的jsp程序;精通html语言，完全能手写html代码;熟练掌握asp、asp。net、java、javascript、sql server、等技术;熟练掌握windows xx/xx、linux/unix其中一种操作系统;熟练掌握sql server，熟悉oracle数据库管理系统;熟悉网站的管理、设计规划、前台制作、后台程序制作与数据库管理流程与技术。

一般要求：能熟练的应用：flash、dreamweaver、photoshop、css p、xml xsl（不包括程序）等编辑网页;精通平面设计，熟悉frontpage，dreamweaver，flash等网页制作工具，能够承担大型商业网站制作;熟悉photoshop ， coreldraw等图形设计、制作软件，熟悉html、asp语言;具备一定的视觉传达设计功底，擅长广告创意、设计在网络广告、传统媒体广告上的应用;对网站建设，vi的设计及应用有一定的经验，具有沟通、合作精神，有创造力;熟悉javascript，能够了解jsp或servlet或php，独立完成动态网页;掌握html、javascript，了解网站程序实现原理，有与程序员配合经验。

一般要求：熟悉网络、网络营销和办公软件;负责公司产品在网络上的推广;对网络营销感兴趣，并能很好的掌握电子商务及网络发展的各种理念。

这是一个很有意思的岗位描述，也很有代表性。实际上我们知道在网络营销中发布信息和撮合交易的方式很多，这样的网站也很多。这是一个典型的行业网络营销岗位。可以预见，随着电子商务应用的深入，网络营销会普及到所有行业，势必会出现农产品网络营销、家电网络营销、服装网络营销等等岗位。伴随着这种细分，从业者对本行业应用的深入研究和独到见解一定会成为基本要求。

随着企业国际贸易、国际商务活动的增多，电子计算机技术在商务领域的重要性与便捷性已被更多的人所认识，很多商务和商业活动的开展越来越多地依赖于计算机网络技术。电子商务逐渐成为社会生活的主要方式，也成为数化社会的基础。随着经济市场的繁荣越来越多的企业正积极应用电子商务，建立自己的电子商务平台，但目前我国电子商务人才却十分短缺。根据岗位职责和综合能力的差异，电子商务职业岗位的月薪大致在3000元到8000元左右，而随着电子商务业的日益兴盛，这一职业的薪酬水平还有大幅上升的空间。

**推荐电子商务示范社区工作总结七**

今年\_\_月\_\_日，我到\_\_企业集团办事处实习。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

\_\_企业集团有限公司创建于19\_\_年，总部位于改革开放前沿的\_\_市，主营家居民生离不开的日化产品，产品范围涵盖“衣物洗涤、衣物护理、洗洁精、个人护理、口腔清洁、家居清洁、纸品、消杀”等八大类一百多个品种。在国家的改革开放政策和各级党委、政府、社会各界的关心、支持和帮助下，\_\_集团如沐春风，如鱼得水，业务发展突飞猛进，近年来均保持每年\_\_%以上增长的发展速度。现如今，\_\_集团的综合实力雄居中国洗涤行业前三强。

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

二、主要工作

由于该企业大量产品用于国内销售，且信息宣传主要靠\_\_的网站，我就是主要负责\_\_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\_\_的\_\_服务，能通过\_\_推广的即\_\_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\_\_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\_\_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\_\_，主要步骤有：

1.直接登录\_\_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\_\_，选择左边\_\_，点击右上角的产品管理，即可直接进入\_\_的我的商务中心。

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

4.通过订阅产品信息或在\_\_站内搜索引擎中搜取需要\_\_产品的中间商，还可在站内搜索引擎中搜取供应有关产品信息的一些贸易公司，都可以找到顾客。

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\_\_会员才能看到。\_\_也会随机匹配一些客户给会员!

6.如果该公司的\_\_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\_\_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\_\_的了解一些，主要操作都没有问题，问题主要集中在\_\_网站的信息排名是如何排列的。2.对产品的了解，主要是对产品的生产过程，原料，用途都不是很熟悉。3.对顾客所提出的专业性问题无法提出自己的观点，很多东西需要向前辈请教。

四、实习总结

通过这次实习我对自己的专业也有了更为详尽而深刻的了解，也是对这几年大学里所学知识的巩固与运用。从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定距离的，并且需要进一步的学习。这个实习这帮助我更深层次地理解现在的网络营销。不再局限于书本，而是有了一个比较全面的了解。实践暴露了我许多知识上的不足，也是对理论知识的一种补足。此外，我还结交了许多朋友、老师，我们在一起相互交流，相互促进。因为我知道只有和他们深入接触你才会更加了解生活和工作的实质、经验、方法。为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。在这次的社会实践中，让我学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，打开了视野，增长了见识，也改掉了很多毛病。知道挣钱的不容易，工作的辛苦，与社会的复杂多变。而为了适应社会，我们要不断的学习，不断的提高自己，在实践中锻炼自己，使自己在激烈的竞争中立于不败之地。通过这次实习，我还知道，如果你不想让自己在紧急的时候手忙脚乱，就要养成讲究条理性的好习惯。“做什么事情都要有条理，”这是公司里面一个姐姐给我的忠告。耽搁时间，浪费精力，误了事情。所以每个职员的桌子都是收拾得井井有条。这一点对我感触很深。

以上是我的一点体会，“千里之行，始于足下”，这一个月短暂而又充实的实习，我认为对我走向社会起到了一个桥梁的作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，也是一个重要步骤，对将来走上工作岗位也有着很大帮助。向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位规章制度，与人文明交往等一些做人处世的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻，好的习惯也要在实际生活中不断培养。这一段时间所学到的经验和知识大多来自公司的职员和领导，这是我一生中的一笔宝贵财富。

**推荐电子商务示范社区工作总结八**

实习报告是指各种人员实习期间需要撰写的对实习期间的工作学习经历进行描述的文本。下面就是小编整理的电商运营助理实习报告，一起来看一下吧。

我的实习单位是xx化妆品有限企业，属于小规模电子商务企业，化妆品行业。企业主营店铺分别是xx商城旗舰店，及xx商城旗舰店，xx集市店，兼xx平台批发产品。其中xx和xx和xx是去年才上市的，xx店铺有x个皇冠，主营产品是化妆品。月销售业绩不算佳，目前还是在推广发展期。我应聘职位是xx客服，主要做售前售后工作，以及店铺的日常维护，有空时，还去仓库帮忙打包。现在不是做客服了，主要是店铺的推广，以及店铺的日常运营。

实习岗位：xx客服及推广员。

实习过程，我主要的岗位是xx客服，在此过程中，我对网店的操作流程越来越熟悉。

(1)售前接待顾客，在此过程，我学到了一下客服与顾客沟通的技巧。当然有时候还遇到一些挑剔蛮不讲理的顾客，但是顾客就是上帝，我们不能得罪他们，得想办法让顾客满意。

(2)订单处理。及时准确、专业、避免订单处理不当的风险。在发货的时候，得注意该快递能否到达这个地址，如果不能就得及时更换快递，拣货的时候，必须得多次核对货物是否齐全准确无误。

(3)物流配送。选择一个到达顾客的目的地的快递方式，准确的到达对方手中。

(4)售后服务。如果顾客对产品有疑问，要尽快地帮顾客解决问题，并且进行售后回访，做好记录，如顾客有建议，可以记录下来，向企业反映。还可以做会员管理，可以给老顾客设置折扣。如果企业有新活动，及时通知新老顾客。

(5)店铺的推广宣传很重要，转化率能否提高与推广有很大的关联。除了站内的推广，还进行站外的推广。

实习中，我学习了有关网络营销的一些营销方式：

网络营销是以互联网为平台，结合新的方式方法和新的理念实施的一系列活动的过程。它包括品牌推广、网站推广、信息发布、销售促进、渠道拓宽、客户管理、市场调研等，它的出现使各职能之间紧密连接，相互促进，使各职能单独发挥作用要远远低于网络营销系统所发挥的作用。发挥系统的强大功能，给企业整体营销带来了最大的效用。

我主要的岗位是客服，同时我也学习网络推广，我的同事是个有经验的网络推广员，平时我也会请教他相关的推广知识，通过学习，我了解到网络推广工作是很讲技巧的，网络营销的好与不好与推广有很大的关联，其中推广方式主要是网站推广及邮件推广、博客推广、微信推广、微博推广，美丽说推广，比较少用的是搜索引擎。

(1)网站推广是推广员在网上宣传自己的优势产品，形成网上品牌。网页在制作上要能够吸引人，内容应时时更新，在宣传自己的同时可为顾客提供与产品相关的小知识等，丰富网上内容。同时，开设专门的与顾客互动的版面，更好地倾听来自顾客的声音，还可以与其他网站做友情链接，扩大企业的知名度。这种方式，通常是一些大企业适应的方式。

(2)电子邮件成为很多单位和个人与外界交流的一个重要方式。电子邮件具有方便、快捷等优点，因而，很多企业已经把电子邮件作为营销的一个手段。在出售产品时，可以在客户资料栏中留下客户的电子邮件，这样，推广员就可 以通过电子邮件把新产品的介绍发给顾客，可以利用电子邮件对顾客作回访，从而有效地与顾客沟通。比如，做贸易的卖家以及一些团购网站最常使用的是发邮件，他们会定期向顾客发送有关产品的信息，在节日的时候还会通过邮件给顾客发送问候。时间久了，顾客不由自主地就会对这家企业产生情感依赖，从而更愿意购买该企业的产品。

在网上开店，为您在传统的经营推广之余，开辟出一条更高效、更广泛的销售渠道。网上开店销售规模不受地盘限制，不受店面空间限制，不受地理位置影响。与传统商务活动相比，它具有下列竞争优势：

(1) 交易成本低。首先，通过网络营销活动企业可以提高营销效率和降低促销费用，其次，电子商务可以降低采购成本，

(2) 可以控制库存。开设网店不像实体店，备货量大，可以根据销售量计划库存，甚至是从工厂那边调货，一些实体店一旦生意不好，就会亏很多，首要原因就是囤货太多。传统商店的进货资金少则几千元，多则数万元，而网上商店则不需要压资金，完全可以在有了订单的.情况下再去进货。传统商店如果不想继续经营时，得先把原来积压的货物处理掉，而网上商店因为存货很少，也就没有这个包袱，随时都可以更换品种，或者改行做别的生意。

(3) 增加商机。传统的交易受到时间和空间限制，而电子商务则是xx小时全球运作，网上的业务可以开展到传统营销人员销售和广告促销所达不到的市场范围。

(4) 减少中间环节。减少了中间环节，使得生产者和消费者的直接交易成为可能，从而在一定程度上改变了整个社会经济运行的方式。

根据调查及我对电子商务行业的认识，我认为网上开店有以下特点：

(1)丰富的功能。网店系统中的\"发红包\"、\"双十一、双十二促销活动\"团购等促销功能，更加有效的增强客户对店铺的喜爱度和回头率。在迅速聚集人气的同时，又减小了发生价格战的可能性。而网店系统中的内置短信网关，支持手机短信群发功能，可以将新上线的产品迅速告知客户。

(2) 更易的推广。拥有更加易记的域名、空间，特色页面和功能，网店就更加容易推广了，而推广的结果(包括流量、知名度)都完全归自己的独立网店所有。

(3) 拓展网络市场。如果是企业，更应该开设自己的独立网店。开独立网店可以拓展网络市场的同时，为企业产品在网络中做无成本的口碑宣传。另外，企业可以根据需求，通过独立网店的开发团队定制如代理商平台、加盟商平台等功能，更好的拓宽产品的销路。

(4) 降低成本。网上开店投资甚微，基本不需要水、电、管理费等方面的支出，网店不需要专人时时看守，节省了人力方面的投资。

学习的最终目的就是应用，只有将学习的理论知识与生活实践相联系，将学习的理论知识运用到社会实践中，学习才能达到最终目的。在这一次实习过程中，给我收获最大的就是我对电子商务和网络营销有了一个全新的认识，我还是坚持认为网络营销是一种运营模式 ，不管是传统行业还是新兴行业，网络营销都是势在必行的。

对于就业竞争里的认识，我觉得如今企业是更看重你的经验以及技能 ，当然学历也是重要的，企业看的是你能带来多大的利润，能否为企业解决问题，工作态度好不好 。所以我要不断地提高自己的技能以及素养。

在学习过程中，我对网店有了进一步的认识，熟悉网店的后台操作以及网店的管理流程，还学习了一些网店客服与顾客之间的沟通技巧。在经营网店的环节中，我总结了以下几点体会：

1、找准目标，保证充足的货源，如果没有货源，很难保证库存的稳定。

2、上传宝贝时，标题要简明扼要，突出关键字，描述祥尽。

3、店铺装修要新颖，独具一格，富有吸引力。

4、合理设计上架时间，保证买家能浏览到宝贝，尽量选择上架时间为x天，这样可以增加访问的机会。

5、定价合理，做到货真价实，以诚信为本。一直以来，我始终坚信开始的艰难，终究会被以后的成功所替代。因此，在此步骤中，进展得较为顺利。

6、锻炼团队合作，在团队的环境下，使自己的优点得到最大发挥。 一个人的力量是微不足道的。团结就是力量。

以上是我的实习心得体会。

通过这次的实训，使我对电子商务有了更深一层的了解，也不断拓宽了自己的思路，了解电子商务企业的营销模式和营销过程，它有不可估量的作用，让我更有信心相信通过老师同事的指导，自己的努力将会有更好的发展。

实践是学习的真理。通过实习，我接触到新的东西很多，这些东西给我带来新的体验和体会。每一个同学在实训的过程中，都可以说遇到过挫折。尤其是有的时候作得不到结果的时候，伴随而来的压力和毫无头绪的想法，常常令我们苦恼，也正是因为这样，使我对自己的能力有更清楚的认识。通过这次实训，我认识到了要学好电子商务，要注重理论和实践相结合，理论固然重要，但实训操作才能使我们更快的掌握这些知识。从理论和操作这两方面进一步的拓展我们的知识，为我们的学习和以后的工作铺垫了精彩的一幕，因此，我坚信，只要我用心去发掘，勇敢的去尝试，一定会有更大的收获和启发，只有这样才能为自己以后的工作和生活积累更多的丰富的知识和宝贵的经验。

在企业，我谦虚谨慎，勤奋好学。注重理论和实践相结合，将所学的课堂知识能有效地运用于实际工作中，认真听取老员工的指导，对于别人提出的工作建议，可以虚心听取。在实习期间，我发现我表现出较强的求知欲，并能够仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，灵活运用自己的知识解决工作中遇到的实际困难。我会努力让自己的能力变得愈来愈强。但是也存在一些不足，主要是积累的经验还不足。我还需要不断地去积累新知识，努力积累更多的工作经验，第二就是我创新能力不够强，还需要挖掘这方面的潜能，以后我要多设想一些有创意的活动以助于创新思维。第三就是专业知识不够丰富。要想多加强专业能力，就得多看相关视频及帖子。

**推荐电子商务示范社区工作总结九**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！