# 电商仓库实习工作总结(优选20篇)

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2025-04-14

*电商仓库实习工作总结1一、 实习目的通过自己在淘宝上开网店，我体会到了大学生在电子商务网店创业方面的一些优势，同时也感觉到了网店创业的艰辛。这次实习使我对电子商务有了一个大概的感性认识，加深了我对所学营销知识的理解，使学习和实践相结合。二、...*

**电商仓库实习工作总结1**

一、 实习目的

通过自己在淘宝上开网店，我体会到了大学生在电子商务网店创业方面的一些优势，同时也感觉到了网店创业的艰辛。这次实习使我对电子商务有了一个大概的感性认识，加深了我对所学营销知识的理解，使学习和实践相结合。

二、实习时间

20\_年1月24日——20\_年6月20日

三、实习地点

在家个人全职淘宝网店

四、实习内容

1、网店系统：全面评估了我自己的能力以后，我认为我开独立网店的想法不现实，因为这所需要的专业能力太强，我能够成功经营的几率不大。因此我选择了在淘宝旗下开集市网店，这样可以依附淘宝的各种系统运作，所面对的困难和局限性会相对少一点。我选用的店铺版本为“标准版”，90元一季。

2、物流配送：我首先选择的是“顺丰速运”，因为它的效率和服务在业内都得到了比较好的评价，但缺点是邮费相对于其他快递要高一些，这就增加了我的经营成本。期间也使用过其他快递，比如中通，申通，圆通，邮政…但整体感觉都没有顺丰好，因此默认快递就定为“顺丰速运”。

3、网店信誉问题：

(1)首先要保证货源的稳定和质量。我在网上卖的是手表，每一块手表的质量都要能保证，发货之前要仔细比对检查，尽量保证手表本身不出问题;

(2)选择好的快递，不能只图便宜，因为快递的好坏也直接影响顾客对你的评价;

(3)很基本的，态度要好，有耐心，尽量满足顾客所有的知情权，设身处地的为顾客着想;

(4)要看一些专门的“防骗招数”，因为网购的风险并不只是买家才有，卖家同样会遇到很多“骗子”，俗称的“职业差评师”恶意差评骗取钱财，让你又损失信誉又损失钱;

(5)交易时记录每个顾客的信息，把他们加为旺旺好友，定期回访调查，这样也能赢得一些回头客。

4、网店定位问题：

(1)经营数量不要一味的求“多”，要尽量的求“精”，尽量做到每一个货品都能顾及的到;

(2)价格也要定的合理，有吸引力;

(3)找到好的货源，尽量压低价，这样你的利润就相对多一点。

(4)网店要装修，突出货品的特色。我用过3个模板，只有现在这一个比较满意。其实挑模板也是一个学习的过程，并不是每一个看似好看的模板都适合，并且买了模板后还要动脑筋加一些自己的东西进去，和你经营的货品相照应。

(5)网店名称。网店名称最好是简短明了，并且能直接突出货品的“关键词”，货品的标题也是一样。网店的名称我改了无数次，一直到近期改为“一抹光阴防水手表促销店”才比较满意。

5、货品选择问题：这个我没有太操心，因为我爸妈本身就是做手表生意的，我们家都有固定的货源，并且质量，价格各方面都能得到很大优惠。我店里的手表全部都是按促销价来定的，单个赚的都不多，薄利多销。并且也解决了很多“邮费”带来的麻烦，比如，我某些手表的定价为43元，在同质量，同款式的货品里面本身就很低了，但我还可以做到“2支包邮，一直立减10元!”，这样就更能吸引到想购买这一类手表的顾客。

6、宣传推广：我没有采取买“广告位”的方式宣传，因为一个是“广告位”太贵，不划算，还有一个是我的网店规模还小，经营的数量，款式，类别相对来说单一一点，不可能吸引到大多数人。因此我都是自己在各大网站，论坛，微博等等能想到的网络渠道做宣传，虽然辛苦一点，但是有针对性，也很灵活，虽然没有“广告”而是“窄告”，但是还是赢得了很多销量。所以网店里的每一笔交易都要靠自己的辛苦努力得来，如果守着电脑坐等顾客上门，在网店经营里是根本不能存活的，当然我所学的“市场营销”专业也帮了我很多忙。

经过这次实习，我更加坚定了大学生网店创业的可能性。在开网店的过程中，我学到了很多东西，其中最重要的就是：做一件事不仅要有信心，决心，还要有毅力，不能一遇到困难就退缩找后路。网店是一笔长期投资，要不断的学习，创新，积累…投入很多的时间，精力，物力…积累到一定时候才会慢慢的有收获。我也曾经感到很灰暗，力不从心过，那时候什么消极的思想都会在脑子里边转，认为自己的知识，能力是不是真的很差。但是我们都要对自己有信心，不断的鼓励自己，突破自己，而且也要找到对的方向，朝着那个方向去努力。现在的我，更加坚定学“市场营销”专业是对的，我2年得大学没白上!

**电商仓库实习工作总结2**

新的一年即将到来,回顾这一年来的工作，我作为一名\_x仓库的管理员,在公司领导的正确领导下,完成了公司下达的各项任务,现对今年的工作总结如下:

>一、基本工作情况。

1、完成了仓库顺利交接。\_年初，我开始接管\_仓库管理工作，当时仓库\_实物与帐本都比较乱，为了尽快完成交接，我在督促原\_仓库管理员列好帐目的基础上，加班加点建立健全了代理商铺货帐本,\_仓库帐本以及各类报表等。2、参与了公司全员大营销活动。1至3月份，公司开展全员大营销活动，每天员工放号量都特别大,领\_的人特别多,作为一名\_仓库管理员，保证足够的货源是应尽的职责，最初人手少，只有我一个，每天都要到公司提货，每次提货都是四五十部，要搬好几次才能把\_从东风路地下室里搬出来，常常把衣服弄的很脏，为了保证足够的.货源，三个月来没休过一天班，有力的完成了\_后勤保障工作。

3、发展了部分cdma集团用户。七月份,积集响应公司领导指示，利用工作之余，积集发展cdma业务，那些日子经常中午不回家，随便在班上吃点就出去跑集团用户，也不顾天气多么热，先后发展了市司法局、市公证处、临邑县公证处等集团用户，为联通发展做出了贡献。

>二、基本经验与不足。

1、敬业是干好本职工作的前提。对这一点我是从\_仓库交接过程中得到的，由于干\_仓库管理工作，首先要对\_的型号及性能要熟悉，当时我对\_接触不多，几乎是一张白纸，我就下定决心，一定要干好，结果总算把工作整理的有头有绪。

2、干工作要不怕苦、不怕累才能少出漏洞。近一年来，我一直都是忙忙碌碌，从没因苦与累而退缩过，实践证明，我所管理的\_几乎没有出现过漏洞，\_实物与帐目相符，随时随地接受领导的检查验收。

3、干好工作要处理好大家与小家的关系。由于工作忙，不顾家，取得家里人的理解，争取全家人的支持也是干好工作的前提，这也算是我的一点收获。当然，取得以上几点经验微不足道，也有许多让我深思和检讨的地方，在日常工作中，我还缺乏积极主动性，这是我工作中存在的不足也是今后努力的方向。新的一年里，我将在自己的工作岗位上更加兢兢业业，以脚踏实地工作态度，尽职尽责地做好本职工作，不断提高、完善自己的工作能力，把上级交给的各项工作做的更好。

**电商仓库实习工作总结3**

从09年倒数第二天12月30日起，我和许一道依照公司安排到成品仓库实习。这一个礼拜以来，我觉得非常充实，学到了许多知识，受益匪浅。

以前做排插的时候，对于公司的产品在市场也常常见到，但并没有特别留心的去学习。这次在成品仓库这几天学到了很多。首先是管材分为ppR、pVC、pE三种，当前公司市场上的主推品种就是这三种，pE用于大型工程比较多，pVC在住宅排水方面的用量也比较大，ppR则是主要用于民用建材的供水。其中带激光喷码的三种 、 .

8、 是最为主打的品种。

ppR系统主要的性能特点是我们必须掌握的，

1、重量轻，

2、绿色环保无毒，

3、耐热性能好，

4、保温节能产品，

5、热熔连接，安全可靠，

6、耐腐蚀性好，

7、水流阻力小，这七个方面将是我们以后工作的一个重点。

管件方面，在二区仓管员陶的帮助下，我掌握了管件的一些种类和规格，包括阴阳螺纹接头和弯头、阴阳螺纹三通、阴阳单组合活接、截止阀等，并且了解到其各自用途，使我明白到一个完整的管道系统不光是管材的连接，而是管材和管件的一个完美组合，是一个有机的.整体。

在仓库的一个礼拜时间内，其实也挺感谢仓库兄弟们对我们的关心和照顾，而且对于我们提出的问题知无不言言无不尽的解答。杨主任和张组长也没有把我们当成实习生而放松对我们的要求，他们处处以身作则，身先士卒用行动来告诉我们伟星人的工作态度，而我们自然也不会有负他们所托，也努力把工作做好，。 所以在仓库里有时虽然辛苦但大家都相处的很融洽，一起工作非常开心。谭班长也要求我们积极加入早上的晨跑队伍当中，一起去喊仓库的十六字口号。即使以后离开了成品仓库，这段时间的经历也是一段美好的回忆。

我在仓库做的最多的工作是协助陶做好配货工作，从二区往pE区的主通道下坡处的铁片由于日积月累，铁片已经翘起来了，往往会给从上往下行的拖车带来不便，有时甚至会因惯性过大而造成货物的滑落，因此对于这个地方我希望能尽快修理一下。另外二区仓库的补货不是非常及时，有几种货发完了但是车间仍旧还没有生产出来。我知道这是车间生产统筹的安排，属大局观问题，但我认为公司的生产计划最好能灵活多样化一样。

另外我觉得培训手册的制作也没有区分重点，里面很多是针对仓管员和操作工的，很多都是我们用不上的。希望里面的内容有关产品和市场的多一些，比如和有什么分别，标准尺寸比SDR和公称压力pN各自代表什么含义，是一个什么样的考量指标。还有市场情况、竞争对手情况我们都要知道心中有数，所以希望必要的时候能安排市场方面的培训。

**电商仓库实习工作总结4**

上周跟孟哥在库房主要负责晚上补货和部分天津退货，进入四月份，百事食品销售量渐渐进入淡季，现在每天晚上的补货量不到平常的一半，所以趁着业余时间多多看看专业方面的书籍，补充一下,也是更好的将理论知识与实际相联系吧~

这几天晚上在库房做事，发现几个问题，在这里提出来一下：

>一、车辆的满载率没有得到充分的利用，间接的增加了运输成本

所谓补货就是百事根据第二天北京客户的订单情况，结合北京库房实际库存情况，如果库房没有订单上的.货物品种而及时从百事工厂调拨过来，从而减少由于无货而带来的销售损失，一般情况下补货的品种都是平常销量不是很大且难预测其每天销量的品种，所以这些产品在库房的库存量不是很多，少则一两箱，多则十多箱，随着百事食品的销售进入淡季，库房每天晚上的补货量也相应的减少，以前基本上少则都有2车（四五十个方）现在基本晚上只有十几个方 ，多的一次也就三十多个方，比如方的货车提货，这些货如果用一辆车去百事工厂提货显然不行，但是用两辆25个方左右的货车又有显有点浪费，车辆没得到综合运用，那么如何既能使车辆满载率得到提高，减少运输成本，又而不影响客户的订单及时送达呢？

个人建议：可以跟百事协商，在每天的补货计划上综合考虑车辆的使用效率，比如可以星期二只有三十四个方补货量但是可以适当增加那些销量不是很大的品种的库存量从得使得货量到50个方，这样一、方面车辆得到满载，另一方面订单货物数量得到及时补充，其次一方面适当增加了那些销量不大的品种安全库存量，而不要等到每次客户订单下来，库房没货而临时紧急从工厂调拨过来，仓库管理实习周记，范文《仓库管理实习周记》。（据本人调查发现有些销量不好的品种，如桂格麦片、100g包装品种，如果第二天客户只下了一箱订单量，百事晚上就只从工厂调拨一箱过来，等下次在下这个品种的订单时，再临时从工厂调拨补充）

>二、减少仓储风险和仓储运作成本，提高仓储经营效益

星期三晚上补货在检验的时候碰巧发生这样一件事，有两箱百事产品被人开箱了，检查数量发现一箱少了四小包，另一箱少了三小包，如果这货发不出去（能发出去的可能性很小），那么就只能公司自己买单了，这就意味着公司将损失三四百块钱，于是孟哥及时打电话联系百事工厂人员和百事现场人员，他们讲货物从工厂出来时候是完好无损的，百事现场人员也证实没有开箱的痕迹，所以可能货物是在回仓库途中被开箱而少货的，但公司对处理这样的问题没有相关的制度，或有但没得到很好的执行，所以这事就不了了之了。

**电商仓库实习工作总结5**

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\_公司的一名实习员工，主要担任总经理助理工作。

一、实习单位简介

青岛\_公司位于青岛市\_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。

二、实习时间

我的实习工作从20\_年2月28日进行到20\_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。

三、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。

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。

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。

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。

**电商仓库实习工作总结6**

在注塑部实习结束之后，公司安排我到仓库进行实习，刚刚开始不是很理解这种实习顺序，慢慢在仓库实习之后才有所了解。仓库在任何公司都是至关重要的一环，不容出错的一环。

在仓管工作中熟悉自己不内行的产品才是现在最基本的工作任务，是自己适应工作的要求、提高办事效率的需要，也是为能够随时进入其他部门学习的一个基本工作技能。其实仓库的工作说简单是简单，但是简单的工作也有复杂之处，说简单是因为仓库总的说起来无非就是收获、存储、发货。复杂，是因为存储的方式方法，原料、产品的分类等等。

收货是工作的首要任务，发错货、账目错乱，会给后续工作带来很大压力，会使公司利益与形象受损。所以要看好实物、对准确料号，提高注意力，确保在第一个环节上就做到百分百的正确无误;另外还需要了解仓库当日入库的货品，多关注仓库的`信息，以确保仓库是否有足够的库存。

单纯的拣货，包货，发货，好像没有什么技术含量，会给人一种枯燥无味的感觉。但既然公司安排自己负责这一职位，那就是公司对我们的信任，给我们学习的机会。所以我们应该抱着一种感恩的心去完成自己的工作，竭尽全力完成它，不断提高自己的效率。

仓库的一切工作不可能走捷径或一蹴而就，很多都看似小事，偏偏小事都是一环扣一环支撑起全部工作流程得以顺畅、正确。

在仓库实习的这段时间，也对仓库所存在的问题有一定的了解，一是仓库管理方面，仓库在运作过程中有一套自己的运作流程，但是仓管及公司其他部门在实际运作中并没有依据仓库制度进行运作管理。二是各部门与仓库的配合协作还不够默契，存在着比较大的配合问题。三是仓库存储的物料有些没有相对应的物料卡及料号，不便于仓库管理员入库与出库，不便于物料管理。

因而我觉得，仓库管理必须坚持既定管理办法，程序步骤都应按照仓库的运作管理规定，不能跳过任何步骤，无论是企业内部入库出库还是供应商出入库。要做好一份工作，就应该遵守工作既定的规则，打破了规则就容易破坏这种平衡，很难做好工作。

**电商仓库实习工作总结7**

系 别：经济管理系

学 生 姓 名：钟警锐

学 生 学 号：20\_12090070

专 业 班 级：物流管理二班

实 习 地 点：苏宁易购成都物流基地

指 导 教 师：张戈

实习日期：

二、实习企业介绍

一、实习基本情况

1、实习目的

物流综合实践是针对在学习物流管理专业课程后，所进行的一次实践性教学环节。通过综合实践，了解物流企业的工作内容，分析物流企业与行业的前途与发展。

2、基本要求：

了解企业生产经营状况；掌握物流管理和物流作业的基本技能；培养分析、解决问题的能力.

3、实习时间:

4、实习地点:成都川宁苏宁物流（苏宁云商）广汉天旭物流基地

5、实习部门:仓储运营部三部发票组

二、实习企业介绍

（一）苏宁仓库基本情况

1、苏宁易购的介绍

苏宁是中国商业企业的领先者。20xx年2月19日原为“苏宁电器股份有限公司”更名为“苏宁云商集团股份有限公司”。为应对电商对消费市场的冲击，构建了苏宁易购网上购物平台。苏宁易购，是苏宁云商旗下的新一代B2C网上购物平台（），现已覆盖传统家电、3C电器、日用百货等品类。它强调苏宁电器在虚拟网络与实体店面的同步发展，不断提升苏宁在网络市场中的份额。为迎合国内市场的需要，自身进行不断的优化，极大的丰富了消费者的购物体验，让顾客在充分享受网购的过程中，体验更为人性化的服务。

2、苏宁小件仓库基地整体情况 本次毕业综合实践便是在位于广汉市新丰镇的成都川宁苏宁物流（苏宁云商）基地进行。在整个天旭物流基地中，除了苏宁的小件仓库，宅急送这样的物流企业也选择此地作为其仓储基地，目前宅急送在物流园区中投入使用的仓库数为3个。另外德邦物流的部分仓库也选择在此进行租赁。

苏宁云商总占地面积约30000O，货物总量过百万，满足云、贵、川为首的西南地区的消费需求。目前已有仓库为6个，分别实现对3C、数码、食品、日用百货、家用电器和厨卫多个种类货物的仓储以及货物分拣、配送。目前在建的自动化分拣系统也将于20xx年逐步投入使用。

在物流仓库的整体布局上，1-5号仓库成直角梯形布局，与6号仓库垂直，布局合理紧凑，

便于叉车及配送车辆的正常工作。 由于苏宁小件仓库采取租赁方式，天旭物流基地对电、水以及人员、车辆采取一定程度的限制措施，对苏宁小件仓库有一定的影响。

3、3号仓库与发票组的基本情况

本次实习的3号仓库占地面积约6000O，主要是对小型家用电器及家具用品进行仓储管理。

现3号仓库按各仓库排列先后顺序分得以Q、R、S、T开头的四个仓位序号代码，库内货物量达到3万件，品种多样化，除了苏宁自营性产品，由苏宁提供物流配送服务的非苏宁自营产品也占据仓库的一定比重。库内仓位达上千个，货物多按其用途及属进行码放，Q大区多为家电和促销品，R区为厨房用具，大中型家电极其零部件，S区多为小家电，T区多为日用百货。

收货组、拣配组、发票包装组3个组别的同库作业，相互制约与平衡性。可实现收货、上架、拣配、发票、包装、出库整个流程一体化。

3号库发票组的出库月台高度约为米，宽度约3米，可同时容纳多个托盘及叉车的同时作业。地面平整度一般，可以保证货物在出库时不出现颠簸现象。

发票组在人员与设备的配置上，叉车配备总数达16辆，但实际完好无损坏，可使用数量为9辆，配套使用的托盘若干。正式员工15名，12月份库内实习生共计15名。目前发票组共有点位9个，B2B货物处理点位2个，B2C货物处理点位6个，出库扫码点位1个。集货托盘8个，按地区分为“同城、重庆、贵阳、昆明、内江、西安、绵阳、南充”。

三、工作岗位基本情况

（一）工作岗位简述

本次毕业综合实践在仓储运营部三部发票组进行。发票组工作由货物扫码包装，发票打印，顾客面单的粘贴及货物出库四项基本工作。该工作岗位要求熟练掌握SAP系统下的顾客面单平台系统，货物的包装方式，发票、顾客面单的粘贴方式和EAN码、SA码多个条码的相关知识，同时对液压叉车等小型运输器械，手持式扫描枪等扫描器械的具有一定的操作能力。

（二）工作流程描述

1、创批次单：拣配组创单并打印，按表中具体数量、规格要求进行拣选。

2、批次区分与录入：三号库内货物的发票工作因货物后期使用性质不同，分B2B门店调拨，B2C网购，接收拣配组的批次表单后，区分该批货物的类型。核实无误的批次表，通过

扫描，进入SAP系统的小件物品顾客面单工作站，完成数据录入。

（3）扫货：使用配套的扫描枪，对货物进行扫码，其中认真核对批次表中的货物规格与实物是否一致，若出现单物不符，立即返还拣配组，进行处理。货物如无差错，则自动打印顾客面单与发票。

（4）MM43查询：由于部分货物误码，条码清晰度不佳，无法进行扫描，则进入SAP系统的MM43（物料详情作业平台），认真核实货物的.规格、型号，打印顾客面单。

（5）货物包装：根据货物的实际情况，决定是否包装。无硬纸壳外包装或使用软包装的货物需要进行二次包装；部分在运输过程中易洒落的货物则进行封箱包装。

（6）出单粘贴：打印机自动打印顾客面单与发票，发票放置于专用的发票袋中，顾客面单按照与“货物最小面，文字同方向”的标准进行粘贴，为防止脱落，务必压实。

（7）人工集货：为方便后期的出库作业，应按照顾客面单中所显示的下一运抵地所在地区在库内对应的托盘上进行集货。集货过程中，要严格按照“大不压小”，“重不压轻”、“严禁倒置”和“顾客面单面朝外”的集货原则，合理进行码放，易变形货物应尽可能放置于货物上部，结实耐压的货物放于下层，空隙可以使用一些体积较小的货物填平，保证整个货物的平衡。

（8）出库扫码：受时间要求的限制和托盘的承重能力，货物需要及时出库。在此之前应进行货物二次扫码，扫描顾客面单中的条码，信息直接转存于Excel表格中，便于后期日常盘点核对和货物查找追回。

（9）叉车出库：采用人工液压叉车的方式进行货物出库。在出库后，同城与半日达放置于同城货物区域，其余货物全部放于异地货物区域。

（三）苏宁仓库发票组工作存在的问题

通过对3号仓库的工作内容的实际操作，发现细微之处存在一些问题，在此提出。

1、在扫描环节，由于货物码制复杂，一物多码的现象存在，需采用MM43平台进行查码，并人工进行数据核对，造成不必要时间的浪费。

（2）在包装环节，包装方式受员工个人习惯影响较大，造成包装“大统一，小差异”局面，员工大多以“包得下就行”的理念进行包装，因此经常出现锅具装入尿不湿的箱子进行发货这样里外不一的情况。因估算不足，大箱装小件，浪费空间的现象有层出不穷。

（3）在出库环节，三号仓库出库口和月台存在一个落差，货物出库途中受此颠簸，对于液压叉车生手，易出现货物掉落。另外月台与地面有约米的落差，在货物较多，码放层

数较高的情况下，视线易受遮挡，实习生对距离估算不足，货物被叉下月台的情况时有发生，因此认识到与其将货物直接叉下月台，不如边看边叉，及时放置托盘。

（4）在出库扫描环节，扫描器因损耗严重，导致不灵敏，扫描具有困难性，在实习生负责的扫描作业，经常出现扫码不成功的情况，即便采用上下移动、倾斜扫描枪多个方式都无效果，在双12期间，多件没有扫到的货物后期出现问题需查询，库内没有出库数据，构成严重操作事，所幸员工向负责人进行解释，才没有受到惩罚。

（5）在日常的工作中，明显感觉到由于基本配套设施的不完善带来的不便利性。如目前仓库内叉车数为16辆，但是实际可使用数量为9辆，在货物量紧张时甚至会出现抢叉车的状况。在工作闲暇之余，调查了3号库内现有托盘的部分情况，发现20％的货物托盘出现不同程度的损坏，但因经费报销速度不及时，更新、维修频率低，烂托盘也依旧继续使用，在作业当中曾经发生过因托盘底盘不稳，导致货物跌落的现象。

（6）仓库内灯光照明系统存在的问题。库内的照明系统由于布局位置较高，维修较为困难，粗略统计已破损照明系统现占到整个仓库的11％。在夜间进行盘点作业时，以我为首的视力较差员工容易看不清楚货位号，容易出现错点货物，造成账实不和的情况。

（7）货物通道宽度不统一。在实际的观察中发现，由于货物通道宽度不统一这一客观因素，再加之使用叉车不熟练等人为因素，在叉车使用过程中易与各货位上的托盘上的货物擦挂的情况时有发生。

（8）货位标识不清。由于投入使用时间早，使用周期长，整个仓库中部分货位因长期的踩踏，灰尘的积压，导致货位标签模糊，不便于拣配货物与盘点时快速定位，造成时间上的浪费。

（四）对相关问题提出的建议

根据在仓库工作的实际情况和提出的上述问题，做出以下建议，

1、强调协调性。重视各组别的协调与合作，尽可能高效的完成作业。

（2）仓库内应注重清洁、清扫，及时打扫卫生，保证货物与仓库的整洁度，避免货物与货位标识的不清造成的错误。

（3）加强整理与整顿，对于库内的通道，叉车等工具摆放进行合理的现场管理。通道宽度应标准化，避免出现通道宽度不一；工具应按划分好的区域进行摆放，杜绝杂乱无章的场景。

（4）提高素养，养成严格遵守规章制度的习惯和作风。

**电商仓库实习工作总结8**

一、通过几周忙碌的求职，在恒安集团应聘当仓管，通过面试后，我的实习生活就此拉开帷幕。今天是实习的第一天，我非常的开心。不光是开心，还很激动，终于告别了“痛苦的找工作生活”！踏进办公室，只见几个陌生的面孔。我微笑着和他们打招呼。她们也对我微笑。从那以后我每天早上都会跟她们说“早上好”，以诚待人。刚开始她们还不是很能接纳我，我知道这是羊群效应，新加入的人员遇到这样的事是正常的。但随着几天时间的相处后，她们渐渐的了解我，也开始接纳我，开始把我当成朋友。也愿意把工作分配给我。就这样我融入了这个集体。

二、刚开始公司的人并没有明确安排我做什么，而是拿一份仓库所有产品的资料给我，让我先在一号仓的各楼层熟悉产品并了解仓库产品的摆放规律。那几天我一直拿着那份资料在仓库里转着，遇到不懂得地方就问同事，她们也都挺乐意教的。就这样对仓库有了一定的认识，但对于仓库具体的运作流程还是一团云雾。看她们操作着NC系统，心里想着有些复杂，要学的东西还很多。偶尔也会向同事请教NC操作的方法，但没有实际操作过总是会忘记的。那不是一朝一夕就能学会的，只能慢慢学。初步了解NC系统是我实习第二周的收获。

三、几天过去了，对工作内容有了一定的认识。也渐渐地开始适应周边环境。这周集团安排新员工集训，在恒安总部大楼的17楼，身边也有很多新来员工，就这样一起参加完集训，一起通过考试。集训的时间是三天，第一天集训内容包括企业文化、组织结构、企业这25年来的发展历程以及未来展望等等，这让我们更加了解恒安集团的精神以及今后的发展方向。第二天的集训内容是团队合作精神的讲解，还包括一些团队合作的游戏，这天大部分时间都是在游戏中度过的。通过这样的学习让我们意识到团队合作对于一个企业的发展来讲是如此重要。第三天集训的内容是安全防护讲座。恒安每年都因此损失不少。因此也更加注重安全检查。通过这个讲座我们更加清楚地意识到安全的重要性。团队精神是我实习第三周的最大收获。

四、集训完后我被分配到成品仓的二楼，其产品主要是超能吸婴儿纸尿裤。之前我大部分时间都是待在一楼学习的，其大部分产品是销往海外的。部分工作内容是一至的，一楼还需要负责开单、转库的工作。但慢慢也就熟悉了二楼的产品以及工作内容。曾经的孤独似乎逐步淡化。其实我感觉上班就像在学校上课一样，仓库的每层楼都有5个左右的仓管，平时工作不忙的时候就会开开玩笑，感觉这样的生活挺好的。慢慢的我跟她们打成一片，感觉每天都过的很快，也过的很开心。

五、一个月已经过去了，仓库的日常运作，我也都比较熟悉了。正常出库、入库的工作都可以单独完成了。同事也渐渐放心让我独自发货了。我发货时，都严格审核领用手续是否齐全，并严格验证审批人的签名式样，对于手续欠妥者，一律拒发；每一车货都会清点清楚再放行。产品入库时也都会认认真真的盘点每堆货的数量，根据其品名规格写好标志牌。晚上下班都有对账，确确实实做到账实相符。当日账当日清。二楼每天的发货量都是最多的，每天都过得挺充实的。

六、仓库的运作最重要的就是细心，就二楼的产品就有30多种，而且品名都很相近。比如XL9032+5、M9032+5。刚开始时就发混过这两种货，好在及时发现。及时退货。从此我发货时都会更加认真仔细的看清楚提货单上的品名编码。确保准确无误后再发货。除此之外，仓管还必须认真做好仓库的安全、整理工作，经常打扫仓库，整理堆放货物，及时检查火灾隐患。这些都是日常中简单又重要的事。

七、前一阶段的时间主要是用来学习，都是为了仓库正式的运转起来做准备的。刚开始的时候主管不要求要有效率，而是要我们确保不出错，可是不要效率我们可以很好的完成“任务”，但是对于一个新人来说不出错岂是那么的容易……一件事情看着人家做的时候感觉好简单，但是到我们做的时候却是问题不断，特别是“账物一致”的问题多啊，每天的实物都与系统报表不一致。既然发现了问题，那就必须找出问题的原因并找出解决的办法。虽然我不喜欢我的工作出现问题，但毕竟才刚刚开始嘛，出问题才更知道自己的不足，也可以多学点东西。这样自己的能力也有所提高，当然这是需要累积的。

八、不知不觉来到这里已经快2个月了，仓库经常发货，这就要求我们认真仔细的清点，不能发错货，不能多发或少发（培训的时候是这么说的），大部分来领货的人也是新手，有的甚至不懂要怎么装货。我们发货时，都严格审核领用手续是否齐全，并要严格验证审批人的签名式样，对于手续欠妥者，一律拒发。物品出库都及时打印出库单或入库单，随时查核，做到入单及时，月结货物验收合格及时将单据交与供应商,做到当日单据当日清理；即使是这样有时候还是会出现帐物不一致的情况。按照厂里面的说法就是出现异常，一般处理异常的方法就是你能摆平就自己摆平，要是不能就要第一时间报告直属主管。

九、做好月底仓库盘点工作，及时结出月末库存数报财务主管，做好各种单据报表的归档管理工作。刚开始工作的时候，同事都不放心让我盘点，都是我看着他们在做，但是现在已经工作一段时间了，这些事情也差不多学会了。这次的盘点我也加入。盘点时我们爬上加高梯，一堆一堆的点清楚，记录下来，再核对NC系统里的数据，不对的都得找出原因，进一步处理。整个楼层的盘点是需要点时间的。二楼仓库面积有平方米。仓库的产品都很有规律整齐的摆放的，盘点起来也比较简单。

十、两个多月过去了，主管部门决定让每个仓库的人员流动。这样能让每个员工更清楚地了解整个仓库的运作流程以及仓库的所有产品。就这样刚适应在仓库二楼工作的我被调到三楼。都是成品仓倒是没太大的差别，只是产品是不一样的，于是我又开始认识新产品的名称规格等。这样一来我熟悉的产品就又多了好多。学的也比较多。也从新学了三楼产品每车所能装运的数量。感觉这样的人事调动挺好的，可以更熟悉整个流程，多学些知识。还可以让我更多的和其他的同事接触，有利于人际关系网的扩大……

十一、时光飞逝，已经实习很长一段时间了。在这段时间里面我在不断学习新知识的同时也在不停的反思：我们出来实习到底是为了啥呢？其实实习是一种对用人单位和实习生都有益的人力资源制度安排。对接受实习生的单位而言，是发展储备人力资源的措施，可以让其低成本、大范围的选择人才，培养和发现真正符合用人单位要求的`人才，亦可以作为用人单位的公关手段，让更多的社会成员（如实习生）了解用人单位的文化和理念，从而增强社会对该组织的认同并赢得声誉。对学生而言，实习可以使每一个学生有更多的机会尝试不同的工作，扮演不同的社会角色，逐步完成职业化角色的转化，发现自己真实的潜力和兴趣，以奠定良好的事业基础，也为自我成长丰富了阅历，促进整个社会人才资源的优化配置。

十二、我们都在做着同样的事情，但凡不是我有思想，我在思考问题我都会觉得自己是一个满足工作的机器人……这次我没有多去想我的优点，更多的精力放在了我的不足上面！

1、缺乏工作经验因为自己缺乏经验，很多问题而不能分清主次，还有些培训或是学习不能找到重点，随着实习工作的进行，我想我会逐渐积累经验的。

2、工作态度仍不够积极在工作中仅仅能够完成布置的工作，在没有工作任务时虽能主动要求布置工作，但若没有工作做时可能就会松懈，不能做到主动学习，这主要还是因为懒惰在作怪，在今后我要努力克服惰性，没有工作任务时主动要求布置工作，没有布置工作时作到自主学

3、工作时仍需追求完美在工作中，不允许丝毫的马虎，严谨认真是时刻要牢记的。

十三、既然上两周已经发现了自己的不足，这周我做出了相对应的弥补措施。

1、缺乏工作经验，我可以通过认真的工作来弥补，填满空白。不要老想着跳槽，要脚踏实地，一步一脚印的往前走。

2、工作态度不够积极就要培养起积极进取的工作态度在工作中，你不只为公司创造了效益，同时也提高了自己，我这样没有工作经验的新人，更需要通过多做事情来积累经验。特别是现在实习工作并不象正式员工那样有明确的工作范围，如果工作态度不够积极就可能没有事情做，所以平时就更需要主动争取多做事，这样才能多积累多提高。

十四、。我和我的直属主管都是大学生，年龄相差也不大，所以我们时常会聊天，他对我也特别的照顾，他跟我说，不要把眼光紧紧的放到仓库呢上面、这样即使你做再久也是不会有出息的。要加强自身的学习，有助于我以后的发展，就算是离开了现在的单位，也一样可以干出一番大的事业……我觉得他说的很好，讲的很对！在以后的工作中我也会多多的留心，还有就是自己一定要积极主动的是靠一些有着于以后人生的大问题……

十五、在同一个地方上班上的久了，其实一般的工作内容都应付得来，三楼相对二楼更轻松，产品的总类也比较少。相对来说更轻松些。但我工作依然是很认真的，不管是发货还是点入库。这样就减少了很多不必要的错误。来这里已经快三个月了，通过这些天自己的不断努和同事们的关系都挺好的。这样就使我在工作变得更加的轻松快乐，根本就不会一出小问题就会有人知道，就要挨骂，现在呢，出了问题的时候人家可以想办法帮我，有时还会帮我承担部分的责任（并不是我的工作经出问题）。使我更加的了解到了这个社会，知道人际关系的重要作用

十六、每天都是忙忙碌碌的工作，有时候不是同事提醒，都不知道又是周末来临。生活最可怕的是无休止的重复，重复会使人忘记思考，从而堕落。白天兢兢业业的工作，这是因为老板随时都会不小心出现在你的身后，出现在仓库车间。晚上，那就随和多了，也是很期待的时候，在忙完工作之余可以使用办公室旁边的电脑温习学过的ERP。在学校学过但是有一段时间没有使用，有些功能有些陌生了，没关系，把学习的书本带到办公室，对照课本，一点点一的学习。在遇到不懂得时候，就请教老工人。。找出自己的不足，虚心的请教，会有很大的益处，不单单经验上去了，还是一种和同事相处的润滑剂呐。

十七、很快的时间已经过去三个月了，但要学习的东西仍然还有很多。这边仓库约定俗成的规定挺多的。比如入库转库工作，开出库单，签服务卡都是一楼来完成的。而我熟悉的只有三楼跟二楼的运作流程，对于那些单据还较少接触。也比较不熟悉。但在工作之余我也会请教同事们那些是怎么操作的。比如：同一公司仓库间产成品进行移库时，仓管员在NC系统中通过其他出库（正负数或红字蓝字）进行操作。产品入库业务的工作内容主要包括成品的入库准备、入库手续、产品的检验、理货以及对搬运装卸合理化的管理。从中我也学到一些知识，只是一直都没实际操作过，记得不是很牢固。

十八、工作这么长时间了，其实每天做的事情都是那些，无非就是清点入库出库。这些都是按照一定程序进行的。比如：产成品发货时，仓管员应登记出入库核对卡，交搬运工签收，再交车主或客户确认，海运货柜则直接由理货员确认。经理有时候会来仓库转转，曾经说过：“要做这些事情是简单的，要把事情做精就很难。所以一定要多想多问，问问自己要怎样才能做得更好。比如：产成品为何要这样摆放？还有没有更好的摆放形式？怎样才能提高装卸效率？如何使空间利用率最大化？其实这里面是有很多学问的，只是我们平时很少去想这些事。也就这样碌碌无为着。”觉得经理讲的很有道理，有空的时候心里就会想着要怎么才能做到更好。

十九、外人所知道的恒安集团主要是生产纸的。其实恒安还有很多其他产业。比如：亲亲食品、美媛春、安尔康、安尔康、安尔乐……。恒安在晋江有三个生产基地，分别是安海、安东、五里。我所在生产基地主要是生产纸尿裤的。又是在成品仓，夏季正是淡季，出库量渐渐的少了。因此工作也就相对轻松了点，这样就有更多的时间学习其他的知识。恒安集团每个季度都会有内部竞聘，如果有机会的话，会尝试着去竞聘的。但前提是不要不断地充实自己，希望通过自己的努力不断地进步。

二十、回顾这二十周以来所经历的点点滴滴，发觉实习真的是一种经历，只有亲身体验才知其中滋味。我知道了课本上学的知识都是最基本的知识，不管现实情况怎样变化，抓住了最基本的就能以不便应万变。这次实习，我学到了很多学校里学不到的东西。比如，如何与同事，与领导相处。人际关系是刚踏入社会的大学生需要学习的重要一课，在实习时，我经常会留心周围的同事是如何相处的，也尽量虚心请教，与同事们相处，不但可以放松心情，也学了不少为人之道。

**电商仓库实习工作总结9**

今年7月15日，我到立白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

广州立白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。

立白集团的营销网络星罗棋布，遍布全国。立白集团在全国各地拥有七大生产基地，员工总人数达7000余人，并拥有“立白”、“蓝天”两个“中国驰名商标”、两个“中国免检产品”和三个“中国名牌”。根据市场权威机构统计表明，20\_年立白洗洁精雄居全国市场占有率第一位，立白洗衣皂雄居全国市场占有率第二位，立白洗衣粉雄居全国市场占有率第三位，立白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 而且给的那些药很坑人

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：

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。

**电商仓库实习工作总结10**

在8月初，很多人的朋友圈被苏宁的纸品促销刷屏。8月6日-8日，苏宁4000万卷纸被抢购一空。两天之隔，苏宁又搞出姨妈巾以及奶粉促销。从这些被超低价、实用炼就的爆品不难看到，它的购买用户主要是女性。而我就是因为这个活动来到了苏宁。不知不觉十几天过去了，苏宁实训正式结束。回首这些日子，我学到了许多，也思考了许多。主要包括以下几个方面：管理思想认识；工作岗位认识；自我认识与定位。

>一、对苏宁的管理思想认识

苏宁是一个大企业，位居全国500强第38位，是中国3C（家电、电脑、通讯）连锁零售企业的领先者。这么大规模、实力雄厚的一个企业必然有它的一套管理方法，而苏宁的管理靠的正是制度，在制度面前没有特权，任何人都要严格遵守公司的相关制度，因此，公司才能运行的秩序井然。比如说,每天早上苏宁员工都要开晨会，总结昨天的工作，规定今天的工作。不论职位如何，开会是必须的。我在那里实习了一个月，就开了整整一个月。虽然这是一件小事，可是从中就能看出管理的严谨性，对员工要求很严，不允许散漫，正是因为如此，身为苏宁的员工每天都会给自己压力，有压力才会有动力，才能为企业带来利益。与其他企业相比，这正是苏宁的优势所在。

其次，作为苏宁员工首先要明确自己的思想，苏宁靠的是硬实力绝非投机取巧，而这就需要每位员工奋力拼搏，用勤劳与智慧来缔造。所以，作为苏宁员工一定要能吃苦，吃别人不能吃的苦。

>二、具体工作岗位认识

在苏宁实训期间，我从事的是苏宁仓库里发票员。为了保障消费者的合法权益，在苏宁易购网站购物时，均为顾客开具由税务局监制印制的正规机打销售发票。发票是有效交易的重要凭据，纸质发票可作为单位报销的\'凭证，也能保证顾客充分享受到苏宁提供的售后服务。所以我这个岗位还是比较重要的。具体从事的工作是在苏宁仓库中帮从网上订货的顾客包装其买的商品。的确，也许为了生活，未来可能也只能找这种活了。打包分两种：一家一件和一家多件。我从事的是一家多件。因为我们是按计件发工资的，没有底薪，所以其中没人管你干不干活。管理人员只是检查打包是否规范。如果因为打包不规范导致商品破损，我们需要自己下单帮顾客重新购物。

三百六十行，行行出状元。我们由于计件的原因，所以必然很拼，希望可以打包的多一点。我们这里面有一个人一天就打了一千七百多件，要知道一件是三毛钱，意味着一天就有五百块钱。这是什么概念！无论你在哪里，从事什么，总有那么一个人是这个行业里干的最好的。另外，由于苏宁搞活动的原因，传送带整日不停，所以我们的上班时间也变成八点到八点，半个月换一次班。由于我没有休息，这一月上完，我感觉我整个人都瘦了，都是生活所迫。

在这次实践中,让我很有感触的一点就人际交往方面, 大家都知道社会上人际交往非常复杂,但是具体多么复杂,我想也很难说清楚,只有经历了才能了解.才能有深刻的感受,大家为了工作走到一起, 每一个人都有自己的思想和个性，要跟他（她）们处理好关系得需要许多技巧,就看你怎么把握了.我想说的一点就是,在交际中,既然我们不能改变一些东西,那我们就学着适应它.如果还不行，那就改变一下适应它的方法。让我在这次社会实践中掌握了很多东西，最重要的就是使我在待人接物、如何处理好人际关系这方面有了很大的进步。同时在这次实践中使我深深体会到我们必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰。

>三、自我认识与定位

通过本次实训，我对自己的职业规划有了进一步认识，重新定位自己。以前好高骛远，就一心想进入企业就能迅速进入管理层，少一点基层磨炼，可是现在发现，这是不现实的，如果自己没有杰出的表现很难提升，所以不能眼高手低，要一步一个脚印，用自己的实力、核心竞争力来说服领导。第二，必须要能吃苦，不能经常抱怨，要埋头苦干；必须要增强自己的学习能力，在工作中学习，了解企业最新发展状况，学习最新知识，不被企业所淘汰。

>四、物流园区参观与认识

苏宁实训我了解了苏宁易购、仓库、客服中心等。该基地已经不同于传统的物流仓库，采用了立体机械货架、电动托盘车、液压手推车、进货液压平台、夹抱车等先进的自动机械工具，并采用了集成在SAP信息管理系统平台上的WMS库存管理系统进行管理，而配送也将统一采用安装了GPS全球定位系统的车辆。

对仓库的认识颇深，我发现书本仓储方面的知识在这里得到了充分的体现，有机会接触到这么大规模，这么高科技的仓库真的大大开拓了我的眼界。

>五、收获

此次实训虽然只是我人生的一个小片段，但是对于即将走向社会的我却有很大的启示。它使我认识了苏宁这个企业，了解了这个公司，苏宁的规范管理与严格要求给我留下了深刻印象。当然，不可避免大公司管理也会有些不足之处，比如说活动期间各个部门因为工作繁忙不能有效协调好，致使部门争吵不断，顾客的问题不能及时得到解决系统不能及时更新，经常出现系统崩溃现象，不利于销售及相关事物的处理；某些人员素质太差，直接辱骂我们的同学，作为上级，应该注意自己的形象与言语，或许对她个人来说没有什么，但是对苏宁整个公司的形象有重要影响。

**电商仓库实习工作总结11**

时间过得真快，转眼20xx年已经结束，迎来的是20xx年新的开始，在这期间回顾一下来到世纪嘉和这1年半的时间，在公司领导的带动下，在全体成员的帮助下，我紧紧围绕仓储工作，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，提高工作效率，尽自己的最大能力完成了公司领导安排的各项工作任务，岁将末，也为我这一年工作做一个年度工作总结：

一、从我个人来说，根据公司的销售策略和产品的增加，加大了工作力度，从而务必做到仔细认真地管理库房工作。

二、通过这一年的工作，我深深感到工作的压力和强度，但正由于这种压力，才使我不断提升自己的思想，化压力为动力。公司的销售业务不断提升，所以自己的能力必须提高，才能适应公司人才的需要，使自己的工作能力提高。

三、货物的管理方面，在这一年中公司产品的种类不断增加，销售产品也不断增多，作为自己必须保证出货的准确：

1、每天清点库存发货后的库存实数并对账。

2、保证成品入库登记的准确，并认真的做好记录。

3、做好产品破损和预报损的记录。

4、认真做好财务改革后的用友的录入，必须保证用友录入的及时性和准确性。

5、做好库存实数的记录，对短货的产品，及时呈报，保证货物能按时发出

虽然我在这一年中某些工作做的不够出色，但是我会通过自己的过错，不断提升自己，使自己对仓库管理方面的知识倍感兴趣，通过学习一些书籍，使自己的能力提高。

四、货物的出入库管理：

1、对于采购和生产的产品，认真核实货物实数与采购购进数量相对应。

2、对于发出的货物做好清点。做好货物发出的完好性，减少退回和破损数量。

3、对于库存的货物，做好防潮，和清洁工作，货物必须整齐的放在托盘上，每天要求仓管人员按时清扫仓库地面，在这一年中尽量做好仓库整体的保洁工作。

**电商仓库实习工作总结12**

首先是对网络的认识。我们电子商务的重要依托之一就是互联网，无论是局域网还是因特网，总之它与我们的生活息息相关。现代就是一个网络时代。那么，现代的网络都能做些什么，未来的发展方向又在哪里呢?

现在的网络几乎无所不能，我们可以上网聊天娱乐，休闲灌水，例如：qq,msn,bbs，飞信，论坛，社区，空间，博客，微博，玩游戏，ps，cs，看书、报刊，听歌，看电视、电影等视频，下载书、歌、视频、软件等，建个人网站，在网上找友聊天、恋爱……当然，我们在网上除了可以休闲娱乐，还可以做很多有用的事情。例如：看新闻，浏览信息，查找资料，网上学习、创作、发表作品(文章或其它)，寻求帮助(求医，求创意，求法律顾问等)，收发邮件，找工作，找商机(把大山里的带给城市，把城市的带给大山，国内的与国外的东西互换，把你的给我，把我的给你)，产品发布、推广、销售，网上购物(淘宝，团购，秒杀，拍卖等)，网上缴费(水费，电费，通信费用等)，网上办公(公司，企业，政府等)，炒股……只要你能想到就能找到，即使现在找不到，不久也会找到。总之，今天没上网就感觉今天有很多事没有做。或许，我们不应该问现在的网络能干什么，而应该问现在的网络不能干什么。

虽然，现在的网络几乎是无所不能的，但是，我们的网络还存在着这样或那样的问题。例如，网络上的各种盈利模式很容易被抄袭，这也让已经有一定影响力的网站面临很大的竞争，所以网上创业容易守业难，只有不断创新才能立于不败之地。还有，网络中存在着泡沫，使人有机会投机倒把。除此之外，网络中也存在着黑社会，他们利用各种手段钻网络的漏洞，给广大网民和商家造成了很大的困扰。这些问题都需要专业的网络警察来管理。

网络就是一个社会，而且更像是一个阿凡达。现实社会该有的网络社会都应该存在，现实规定的秩序网络都应该执行。而网络存在的东西现实未必会有。因此，对网络的规范要更加严格。在完善的规章制度下我们的网络生活才会更加精彩。

现在网络环境已经趋于良好，因为网络的优势，中国网民数量逐年快速增长，商家看到这里有利可图，更是疯狂地进军网络市场。相应的机遇也是有很多。网络的发展也带动了社会的发展，就像近年来物流公司、风投公司的发展。而且，未来网络的线上和线下应该更紧密的结合，并向高新科技方向发展。怎么利用这些，怎样抓住机会实现自己的才华，这些都是我需要好好思考的。越早抓住商机对我们越有利。我相信，未来，得网络者得天下。

网络是美妙的，学习是重要的。

**电商仓库实习工作总结13**

调查评估要贯穿在整个活动中，活动前、中、后都要去评估一下，至于如何评估，还是要根据自己店铺活动方案的设计去具体实行。基本调查评估的几个方面包括：定位合适价格、产品效果、销售人群、销售手段、销售结果、补救措施等方面。

总结一句话：纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。做任何事情都要用心投入实践之中，在实践中摸索经验，在错误中看清自己的不足之处，错误出的越多教训就会越大，学习的空间就会越广。保持一颗谦卑、坚韧的心去创新、摸索、总结，一定会有柳暗花明的一天，只要用心，一切皆有可能实现!

20\_即将悄然离去，20\_步入了我们的视野，回顾20\_工作历程。整体来说有酸甜苦辣。回忆起我20\_年进的公司一向到此刻，已经工作有了1年多。今年整个的工作状态步入进了正轨，并且对于我所从事的这个行业防伪标签有了一更加全面的了解，成功合作的客户也是日积月累，同时每次成功合作一个客户都是对我工作上的认可，并且体现了我在职位上的工作价值。可是整体来说我自我还是有很多需要改善。以下是我今年总结工作不足之处：

第一：沟通技巧不具备。

每一天接触不一样客户而我跟他们沟通的时候说话不够简洁，说话比较繁琐。语言组织表达本事是需要加强改善。

第二：针对已经合作的客户的后续服务不到位。

看着自我成功客户量慢慢多起来，虽然大的客户少之又少，可是自我还是在尽心尽力的维护每一位意向比较好的客户，并且到达从意向客户到真正客户为目的。客户虽然已经签下来了，之前感觉万事大吉了，其实这种想法是十分的不成熟，之后经过几个月的工作，再加上xx总和xx经理都有跟我们开会中重点讲到老客户的维护好与坏的问题。确实感觉到一个新客户开拓比较难，可是对于已经成功合作的客户其实是比较简单的，比如我有\_\_个老客户，只要很好的维护好了的话，在以后的翻单过程当中肯定会第一时间想到通赢防伪的小周。那么这样不仅仅继续给公司创造利润，也是对自我一个工作上的认可。所以这点我得把目光放长远。

第三：客户报表没有做很好的整理。

对于我们这个行业来说有旺季和淡季，对于淡季或者临近放假的时候问候客户这些应当做一个很好的报表归纳，而我这方面做的不够好。确实报表就是每一天辛苦劳作的种子，日积月累，需要自我用心的去经营，否则怎样结出胜利的果实呢。领导仅有经过明了的报表才能够明白我今日的工作状态和收获如何，然后有针对性的加以指正和引导。而我自我也每一天做好完整而又详细的报表也能够每一天给自我订一个清晰而又有指导性的工作总结以及来日的工作计划，这样工作起来更加有针对性和目的性。那么也更加如鱼得水。

第四：开拓新客户量少。

时光荏苒，岁月如梭，一转眼三个月客服的实习期已经过去了。回首这三个月以来作为一名电商客服来到公司进行工作的这段日子，有很多的成长和进步，也有很多有待加强的地方。为了让自己好好的整理一下我在实习期的工作，也为了能让我更好的迎接下一阶段的工作，我做了如下实习期工作总结。

**电商仓库实习工作总结14**

石墨烯维基百科的定义：“石墨烯(Graphene)是一种由碳原子以sp2杂化轨道？成六角型呈蜂巢晶格的平面薄膜，只有一个碳原子厚度的二维材料。石墨烯目前是世上最薄却也是最坚硬的纳米材料，它几乎完全透明只吸收的光；导热系数高达5300W/m?K，高于碳纳米管和金刚石，常温下其电子迁移率超过15000cm2/V?s，又比纳米碳管或硅晶体高，而电阻率只约10-8俜m，比铜或银更低，为世上电阻率最小的材料。”

石墨烯有最薄、最坚硬、最导热、最导电的特点，被业内人士披上了神秘的光环，但值得提醒的是，国际上对Graphene的定义是1-2层的nanosheet才能称之为是Graphene，并且只有没有任何缺陷的石墨烯才具备这些完美特性，而实际生产的石墨烯多为多层且存在缺陷。

>石墨烯主要有如下几种生产方法：

机械剥离法。当年Geim研究组就是利用3M的胶带手工制备出了石墨烯的，但是这种方法产率极低而且得到的石墨烯尺寸很小，该方法显然并不具备工业化生产的可能性。

化学气相沉积法(CVD)。化学气相沉积法主要用于制备石墨烯薄膜，高温下甲烷等气体在金属衬底(Cu箔)表面催化裂解沉积然后形成石墨烯。CVD法的\'优点在于可以生长大面积、高质量、均匀性好的石墨烯薄膜，但缺点是成本高工艺复杂存在转移的难题，而且生长出来的一般都是多晶。

氧化-还原法。氧化-还原法是指将天然石墨与强酸和强氧化性物质反应生成氧化石墨(GO)，经过超声分散制备成氧化石墨烯，然后加入还原剂去除氧化石墨表面的含氧基团后得到石墨烯。氧化-还原法制备成本较低容易实现，成为生产石墨烯的最主流方法。但是该方法所产生的废液对环境污染比较严重，所制备的石墨烯一般都是多层石墨烯或者石墨微晶而非严格意义上的石墨烯，并且产品存在缺陷而导致石墨烯部分电学和力学性能损失。

溶剂剥离法。溶剂剥离法的原理是将少量的石墨分散于溶剂中形成低浓度的分散液，利用超声波的作用破坏石墨层间的范德华力，溶剂插入石墨层间，进行层层剥离而制备出石墨烯。此方法不会像氧化-还原法那样破坏石墨烯的结构，可以制备高质量的石墨烯。缺点是成本较高并且产率很低，工业化生产比较困难。

此外，石墨烯的制备方法还有溶剂热法、高温还原、光照还原、外延晶体生长法、微波法、电弧法、电化学法等，这些方法都不及上述四种方法普遍。

**电商仓库实习工作总结15**

时光飞逝,弹指之间,20XX年已接近尾声，回首过去，是为了更好地面向未来。为了总结经验，发扬成绩，克服不足，现将20XX年的工作做如下简要回顾和总结。

>一、回首20XX。

1、我们正生活在服务经济时代。服务已渗透到生活中的诸多细节，我们的工作也以为生产服务为中心，来为生产提供更快捷、高效、优质的服务， 确保了20xx年生产旺季瓶箱供应，顺利完成了生产任务。

2、能严格执行公司仓库保管制度，防止收发瓶箱差错出现。入库及登帐，检验不合要求瓶源不准入库;做到以公司利益为重，爱护公司财产，不监守自盗。

3、合理安排瓶箱在仓库内的存放次序。按产品种类、规格、等级分区堆码，不得混和乱堆，随着成套瓶区和回退瓶区堆位划线完工,使各堆位摆放比以前更加整齐, 保持库区的整洁简洁。

4、积极配合财务部和采购部。负责定期对仓库产品盘点清仓，做到帐、物、卡三者相符。能真正掌握材料的进、出、存的工作流程，同时也真正做到了物尽其用，人尽其才的作用。 积极配合财务部门做好仓库库存的盘点工作，保证库存报表的每天上交时间和数据的准确性,真实性。

5、12年塑箱损坏严重,塑箱的管理权限在瓶箱库,可是使用塑箱的是(瓶箱库,包装车间,成品库)。其中大部损坏应该是瓶箱库叉车司机供箱在通道推挤坏,倒一次瓶至少损坏7━10个塑箱,包装车间在卸垛是摔坏塑箱,塑箱卡在链道上,包装车间的员工是用棍打塑箱,洗620ML瓶时码垛机乱码时把塑箱挤坏,成品库转运塑箱瓶时损坏一些。瓶箱库缺少对塑箱使用的监管。每天的工作中都有很多问题发生，我们有必要做到要善于发现问题，把握问题，并在第一时间去解决，来提升自身的业务能力。

>二、展望20XX。

在恪守以往取得的成绩和好的工作方法外，争取在20XX年能改善去年的不足，使工作再上一个新的台阶，特在此列出如下的仓库20XX年工作计划和工作目标

1、加强日常管理工作。

⑴、加强对叉车司机的入职培训, 督促操作人员严格执行《叉车安全操作规程》进行安全操作，确保操的人身安全。

⑵、按规定时间瓶箱进行盘点，及时核算出各生产班所使用瓶箱情况。在月终报表中通报给生产主管、及时指出各生产班存在浪费瓶子现象，积极配合各部门查找瓶损非正常损耗分析原因。杜绝后续再出现浪费现象。争取做到低成本高效益的管理理念。

2、在仓库管理及数据管理能力上提高。

⑴、为提高物料的管理，对所有进出仓物料必须按仓库管理制度执行，对经销商严格把关回退瓶质量和数量。为确保采购部、生产部及销售部能及时了解瓶箱库存情况，对金蝶数据及库存日报表需要实时录入。确保在进出仓前查询并录入相关数据再收发料，确保数据的准确性与及时性。

⑵、加强对本部门职员的培训学习，真正掌握物料进、出、存的工作流程，使他们真正发挥技术骨干和模范带头作用,使物品能起到物流顺利周转,同时也真正做到物尽其用,人尽其才的作用，使其仓库管理工作得到有效的改进。

>三、瓶箱库提出的建议。

车间生产延时和生产变动,应及时尽早通知瓶箱库,瓶箱库好合理的安排叉车司机上班,避免在人资源上的浪费。今年每周都有生产改动不通知瓶箱库, 瓶箱库和包装车间信息交流优化,才能提高整个生产效率。

总之，仓库能在现实情况中不断的改善是离不开各位领导的悉心关怀和指导及各位同事的大力支持和配合，为了公司发展得更加壮大，并跻身于国内先进企业行列，让我们携手合作，创造出辉煌的明天!20XX年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我们将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做的更好，为公司的发展前景尽一份力。

在此祝各位领导和各位同事身体健康!万事如意!

**电商仓库实习工作总结16**

此次实习的主要内容是了解目前仓库管理工作的基本内容，主要是和仓库管理工作人员一起参与日常的管理工作，学习仓库管理单位的一些规章制度，熟悉工作人员的岗位职责、职能及工作流程，以及参加一些日常的勤务劳动。

自己希望通过本次实习能够达到在校期间综合理论的再学习和应用，力求适应并掌握书本以外的知识，增长和扩充知识面，增加对社会的接触，为下一步步入社会打下基础。

通过此次实习，主要有以下几点的体会：

1.首先是在心理上努力去适应全新环境的同时，最大的体会莫过于实际工作方面的收获。特别是在实习过程中，我亲眼看到工人师傅们对工作认真负责、精益求精、无私奉献的工作作风。在实习过程中使我感受最深、受益最大的就是这种工作作风。在仓库管理工作中，她们会经常碰到一些60岁以上的老人来咨询一些问题，她们中有些不识字，有些眼花，有些耳聋，工人师傅们耐心细致地一遍一遍地讲解，真正做到“您的需要，我的责任”。通过这次实习，工人师傅们这种作风和精神值得我在今后的.工作中很好地学习、继承和发扬。

2.在个人角色的转换及整个人际关系的变化——学校里成绩不错的学生变成了未知领域里从头学起的实习生，而熟悉的校园也变成了陌生的企业单位，身边接触的人同样改变了角色：老师变成了领导，同学变成了同事，相处之道完全不同。在这样的转变中，对于沟通的认知显得非常苍白。于是第一次觉得自己并没有本以为的那么善于沟通。当然，适应新的环境是需要过程的，所以我相信时间和实践会让我很快完成这种角色的转变，真正融入到工作单位这个与学校全然不同的社会大环境中。

3.走出校门，踏进社会，不能把自己要求太高。因为期望越大，失望可能会越大，但适当的期望与渴望还是非常必要的。不能认为我在学校里读了多少本书、写了多少万字、听了多少堂课，自己了不起了。我毕竟还是一个初出茅庐的小丫头，没有任何实践经验，比起工人师傅来还差得很远。学校生活暂告一段，社会生活刚刚起步，应该在步入社会后，继续学习，不断增长和扩展知识面，才能使自己在社会占有一席之地。

现代社会的竞争是残酷的，但只要努力地付出，我的职业生涯就必定会开出希望的花，结出成功的果——我相信。总之，毕业实习使我获得了人生第一笔宝贵的工作经验，虽然在步入社会后，还有很多东西要学习，很多教训要吸收，但我想我已经做好了足够的准备，无论是心态上还是技能上。

**电商仓库实习工作总结17**

我在xx物业公司快两年了年x月到公司任仓库管理员，截止今天!时间如梭，转眼间又跨过一个年度之坎，回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。使我在公司找到了自己新的定位方向和生活目标，同时也激发我以新的姿态，去迎接新生活!

>一、面对现实，接受挑战

20xx年x月我到xx物业公司接任仓库管理员一职，要面临工作极大挑战。由于当时仓管员急辞职，中间间断了一个月的时间，那时xx物业公司不仅是账目混乱，而且有大量的不良库存，部分物品还有短缺，我的心一下子就变的沉重起来，怎么办?如何来理顺这个烂摊子?我没有灰心，决心凭借以往的的管理经验来尽快理顺这个烂摊子，首先整理帐目，其次对所有物品进行大盘点，对所有货物进行分类有序摆放，通过这些努力后，整个xx物业公司仓库进入良性循环。

>二、理清头绪，细化管理

每日库存报表都由我一人负责!所以在公司一直都很忙碌。我决定从以下几个方面进行管理：从新设计制定xx物业公司管理规范，严把出库、入库和在库三个方面管理，参考《仓储管理人员工作级效考核表》进行量化管理，每天抽盘，每周小盘点，每月配合财务大盘点，作到账目清晰，账实相符。经手货款无一差错，体现了一名财务人员的严谨和细致，近段时间来，账实相符基本达到100%，实现无库损!与公司同事紧密配合，做到库存的结构合理。紧盯各物品流动，认认真真做好每月的月报表，每月准时向财务部发库存月报表。并结合自身岗位，先后做出《进销存明细帐》，固定资产表格，物品物资表格，物资申购汇总表格等，有力的配合了财务!对在库物品进行分类管理，对工程类办公类清洁类固定资产类等主要品项实施重点管理，在做申购汇总表时减小在库物品的再申购，努力降低其库存量，对小品项等实行简单控制，改方案实施做到了重点与一般的结合，降低了库存，加速了库存周转率。

>三、进行信息化

随着公司业务的连年增长，工程部需求物资够大，日发货收货量也进一步扩大，在xx物业公司领导的重视下，实现了对仓库的实时管理。我每天只要把出入库情况及库存报表输入电脑，可以准时看到库存明细!该举措大大方便公司领导和员工的查询，加强与各部门之间的信息交流，整个20xx年不良库存下降基本至零!

>四、坚持学习，与公司共成长

在仓库的这段期间我更加明白了公司领导给我讲的仓库管理的计划和控制，最让我难忘的是x总、x总亲自到仓库指导工作，提醒我保持学习，说公司在快速发展的同时，个人会有更大的舞台，与公司一起共成长!工作之余，我学习会计、营销、管理、电脑等知识，在工作中充实和完善自己!回首过去两年来的工作管理经历，我成熟许多，也成长许多，一直致力利于仓库管理的合理化，整合进销存，也深知一个团队的重要性，只有与工程，财务等紧密配合才能更好的发挥仓库管理员的职能!我在公司各位领导和同事的关心下，愉快的度过了两年难忘的时光!

**电商仓库实习工作总结18**

在这个暑假，我接受学校的安排积极参加大二学生的认知实习，深入社会、实践锻炼，在苏宁电器呼叫中心工作了两个月，既感受的成功的喜悦，亦体验了挫折的苦涩。在实践活动中，我感受到个人的微薄，体会到团体与社会强大的力量。

一、 实习目的

通过实习，锻炼提升个人应变、沟通、表达理解等综合素质，了解顾客需求，学习500强企业相关业务流程及运营模式，积累相应工作经验，从心理素质、专业知识等方面为日后学习、就业奠定良好基础。

二、 实习时间

6月10日至8月31日

三、 实习地点

江苏苏宁易购电子商务有限公司

四、 实习单位和部门

苏宁电器总部呼叫中心受理三部退换货兼投诉组

五、 实习报告内容

1、 苏宁性质、规模、经营范围和特点、市场定位

苏宁电器集团xxxx年创立于南京，位列中国企业500强第54位，中国民营企业前三强，品牌价值亿元。苏宁云商网上商城于20xx年8月18日全新升级，此次改版整合了全球顶级的资源优势，并携手IBM联手打造新一代的系统，建立了一个集购买、学习、交流于一体的社区，全面打造出一个专业的家电购物与咨询的网站，旨在成为中国B2C市场最大的专业销售3C、空调、彩电、冰洗、生活电器、家居用品的网购平台，并正式更名为苏宁易购。

苏宁易购是苏宁电器旗下新一代B2C综合网上购物平台，现已覆盖传统家电、3C电器、日用百货等品类。苏宁电器高层表示，苏宁易购的各项基础运营平台和外部推广条件已经全部成熟，苏宁作为中国最优秀的连锁服务品牌之一，将依托自身庞大的采购和服务网络，和全球数千家家电厂商、IBM公司、思科等技术合作伙伴、新浪等网站倾力合作强强联手，构建了互惠共赢的战略合作局面，有实力最大限度赢得B2C的市场收益，力争用3年时间使苏宁易购占据中国家电网购市场超过20%的份额，将其打造成为中国最大的3C家电B2C网站，强化与实体门店“陆军”协同作战的虚拟网络“空军”，全面创新连锁模式。

苏宁易购是建立在苏宁云商长期以来积累的丰富的零售经验和采购、物流、售后服务等综合性平台上的，同时由行业内领先的合作伙伴IBM合作开发的新型网站平台。虚拟经济无实体店支撑很难发展起来，苏宁B2C的优势在于把实体经济和虚拟经济结合起来，共同发展。

2、苏宁的组织形式、部门设置、分工与职能

苏宁电器集团以电器连锁为主业，顺势切入商业地产，同步带动住宅开发、连锁百货、高档酒店等行业发展，形成了商业、地产、服务业三大领域协同发展的产业格局。截至20xx年底，苏宁电器集团进入全国近300个城市，拥有员工17万，年营业收入1560多亿元。

苏宁电器总部呼叫中心于20xx年8月建立，负责全国所有门店以及售后网点3000万会员的客户服务。围绕“回访、受理、处理”展开，我们建立了以呼叫中心基站为平台的客户管理系统，为顾客提供7\*24小时高效专业的受理和回访服务。实现咨询、预约、投诉、特色业务等呼入类及回访、调研、电话销售等呼出类服务项目。及时、准确、专业！

现代化的硬件平台和强大的信息化软件平台是其服务的`有力支撑。目前，呼叫中心有1200多个坐席和专业的CRM系统，实时集成了公司的会员、仓储、门店、网络销售服务系统，记录了每一位会员在苏宁电器所有的销售和售后服务信息，使得我们能够为顾客提供更加及时、准确、全面、长期的服务。另外，系统在服务质量管理方面有着强大的支持，在电话的接通率、顾客问题一次解决能力方面都有不凡的表现。

苏宁的经营理念是整合社会资源，合作共赢；满足顾客需要，至真至诚。服务是苏宁唯一的标准，顾客满意是苏宁服务的终极目标。

苏宁的宗旨是秉持“创苏宁伟业，做百年苏宁”的愿景，秉承“品质为先，诚信服务”的宗旨。

苏宁的基本法是以市场为导向，持续增强企业盈利能力，多元化，连锁化，信息化，追求更高的企业价值；以顾客为导向，持续增强企业控制能力，重目标，重执行，重结果，追求更高的顾客满意；矢志不移，持之以恒，打造中国最优秀的连锁服务品牌。

苏宁管理理念是制度重于权力，同事重于亲朋。

苏宁人才观是人品优先，能力适度，敬业为本，团队第一。

苏宁竞争观是创新标准，超越竞争。苏宁精神是执著拼搏，永不言败。 苏宁员工职业道德是维护企业利益，严禁包庇纵容，交往来礼物，严禁索贿索酬，做人诚实守信，严禁欺瞒推诿，做事勤俭节约，严禁铺张虚荣。

3、实习过程和具体内容

6月上旬我系召开认知实习动员大会，部署实习工作。6月16日至8月20日，我在苏宁电器呼叫中心做四大终端之一的客服，及时、准确的接听客户电话，了解终端客户的各类服务需求和问题，并进行相应的解答、安慰。把客户服务中的问题及时转达到相应的部门，通过对中间客户问题的解决，予以解决。

（1）岗前培训

老师从经营运作流程到企业文化氛围，从公司现状到未来发展目标等角度给我们做了一个大致的介绍，然后就是具体接听电话的操作步骤以及需要熟练掌握的相关知识，主要包括以下内容：

①简要讲述苏宁产业发展史，了解内部产品分为十大品类：空调、黑电、冰洗、厨卫、生活、OA办公、数码、电脑、百货、通讯。了解我们要工作的在苏宁总部的客服热线：4008-198-198。

②学习礼仪与行为规范，工装正式规范，工作的环境整齐有序，工作的用语礼貌亲切。

③了解网站导航、苏宁易购购物流程及支付方式介绍、贸易平台应用。

④苏宁的特色服务：阳光包，延长商品保修期，给用户带来最大实惠。

⑤讲解卡类知识，了解积分规则、用处及办理等问题和促销活动及各类券使用规则。

⑥正式接触工作系统CRM和CCP，学习各大品类型号的含义，常见的问题及解决的办法，每通电话都要保存小结单。

⑦运用知识库查询信息：城市+促销=某城市的促销活动，城市+品类=商品送安维电话、保修期、服务价目表、材料费、维修价格，城市+物流/售后/连锁=终端联系人电话。

⑧学习送货流程，系统判断有无货。

⑨学习安装、维修流程，受理投诉，创建各类工单或添加工单。

⑩学习工作时的专业术语，遇到各类情况的的应对术语。

开头语：您好，请问有什么可以帮您？。

结束语：您好，请问还有什么可以帮您？祝您生活愉快，再见！

无声电话：很抱歉，您的电话没有声音，请您挂机后重播，谢谢！

查询：好的，请您稍等，为您查询

方言：很抱歉，请您放慢语速，尽量用普通话，好吗？

建议：感谢您的建议，我们会努力改进的。

通话中断：信息回复，如有需要请再次来电。

我们上了3天理论课，夜间上机通关，操作时发现没有想象中那么容易。

（2）受理二部送安维组的工作内容

与想象中有很大不同，苏宁不仅是电器商城，网上的业务更是繁多，与京东、淘宝类似，接电话也不是传统的固定电话，使用电脑SAP系统，非常先进，通过顾客预留的号码等信息可以查到很详尽的资料。万事开头难，最初我在受理二部送安维组工作，帮助用户预约送货、安装、维修的时间，也受理用户投诉，咨询信息等。

送货、安装、维修服务均分为我司与厂家，不同的售后负责，处理方案就不同。每通这类电话都要先去知识库查询，若知识库未更新新产品服务，则建议顾客先联系厂家。

**电商仓库实习工作总结19**

时间飞逝，弹指之间，20xx年已接近尾声，回首过去的一年，有进步的喜悦，亦有工作中失误的愧疚。为了更好的做好今后的工作，总结经验，吸取教训，

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！