# 2024年电子商务工作总结(15篇)

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2024-10-04

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**电子商务工作总结篇一**

通过省级电子商务脱贫奔康示范县项目的实施，目前已建成1个电子商务公共服务中心、5个乡(镇)电子商务服务站、21个村级电子商务服务点，建成1个电商物流集散中心，开展6个农产品品牌培育，完善4个品类农产品生产质量规范、分级标准和分级包装，开设/加入8个第三方平台特产馆，建设一个o2o展销体验店或专区;通过项目建设，推动实现全县农村电商交易额年20%以上，农村电商年交易额5000万元以上、乡村旅游规模及对应网上交易额增长20%;，完成30家以上农业生产主体的第三方平台电商应用，开展电商进农村培训1517人次。通过项目带动，初步形成三级电子商务公共服务体系;县、乡(镇)、村三级物流配送体系正积极完善;打造和培育一批农特产品品牌和县域农产品公共品牌，并推出农产品公用包装，助力“造，销全国”;建立和完善优势农产品标准化体系;与第三方电商平台合作，实现农产品的电商应用，初步达到了报备细化实施方案的绩效目标。

(二)国家级电子商务进农村项目有序开展。

1.领导重视，推进有力县自20xx年7月成功申报国家级电子商务进农村综合示范县以来，县委、县政府高度重视，成立了以县长为组长，经信局、扶贫移民工作局、农水局、财政局、审计局等多部门主要负责同志为成员的国家级电子商务进农村综合示范县项目领导小组，形成多单位协同建设的联合机制。按照县国家级电子商务进农村综合示范县项目专家评审招商文件的有关要求，经公开报名、专家组评审、县政府审定，确定云背篓农业科技有限公司为县国家级电子商务进农村综合示范县项目第一标段(农产品上行体系)中选实施企业;确定阳光绿源农业发展有限公司为县国家级电子商务进农村综合示范县项目第二标段(电商公共服务体系建设)中选实施企业。

2、科学规划、健全体系

坚持以“国家级电子商务进农村综合示范县项目”建设为抓手，积极开展电商建设各项工作，通过电商进农村项目建设，示范带动全县电子商务发展。一是包装培育特色优势农产品品牌。选取蜂蜜、祥巴文化手工制品、柿子、刀党、猪苓5个产品进行公共包装及电商包装提档升级;选取苹果、柿饼、核桃、蜂蜜、花椒、黑木耳、菌子、香菇、羊肚菌、松茸干片、牛肉干、野鸡蛋、藏鸡蛋、藏香猪腊肉、土豆、茶树菇16个本土产品进行开发。通过技术手段和市场化运作，减少供、销中间环节，实现农户与市场实现无缝产销对接，让“农产品上行”切实取得成效，切实让农民享受到经济社会发展的成果，助农增收;二是加强宣传推广。组织参加农业农村部主办的深度贫困地区农产品产销对接会，邀请中央电视台记者拍摄县展台和展品并通过新闻联播予以报道，接受农业农村网采访，推介县农产品;协调省市企业来县考察，与县企业建立产品销售合作关系，藏香猪已进入市场平台销售;协调组织县政府、部门、企业参加第24届中国国际小商品(标准)博览会，与市政府、部门、企业深入对接。三是注重沟通协作。先后中国标准化研究院、阿里巴巴、京东集团协调，推进县实施电子商务进农村综合示范县项目;邀请京东云、淘宝大学负责人来县考察交流，商谈合作;协调与京东集团达成签署合作协议意向。

3、筑牢硬件、完善服务

一是筑牢硬件基础。依托项目建成县级电商运营中心1个，本地28家优秀企业已实现入驻，建设县级电子商务仓储物流中心1个，县级o2o体验店1个，建设1个旅游电商扶贫示范基地，国家级项目公服中心建设整体规划已确定，同时在全县范围内招商;改造建成乡(镇)和村级电子商务服务站点。拟建50个电商便民服务站，其中，乡镇电商便民服务站12个，村级电商便民服务点38个。站点将实现“网络代购、网络代销、快递收发、便民服务、乡村超市、普惠金融”等综合性功能;

二是加强农产品质量安全追溯体系建设。针对当前扶贫工作开展，收集16种产品信息，率先启动了“扶贫”商标使用权申请，“扶贫—高原藏区”包装也已经投入业务运用，“三品一标”认证工作和电子商务质量保障综合溯源系统将于近期启动;

三是综合运用第三方电商平台运用。已经在“云背篓”平台开设了专区，目前正在进行产品上架;京东地方馆的资料本周完成审核程序;网上供销社将于11月中旬正式上线。同时，为了进一步打开本地市场，保障项目建设内容后期运营成效，开设了“云背篓团购群”，先期以优质价廉产品打开市场，用新时期电商新运作方式促进本地经营思维转变及经营业态升级，后期将对本地产品进行定期团购推广。

二、存在的问题

一是物流成本高，物流通达率低。县地处偏远，县域内大部分乡镇交通不便，路程远，出行困难，物流配送成本高风险大，企业发展乡村物流只能亏本运营，尤其是冷链物流体系不健全，农村生鲜产品物流短板突出;

二是电商专业人才匮乏。这是发展我县电商的一大瓶颈，极度缺乏电商运营管理、实践、创新等方面的专业人才;

三是老百姓对电商的知晓率、认知度和重视程度低。因电商带动农民增收不明显，电商站点负责人很多是被动参与电商工作，积极性不高，电商服务站点作用发挥不大;

四是农产品的标准化，品牌化程度低。目前我县具有特色、具有代表性、成规模的农产品数量为零。农产品基本以分散的小农生产为主，没有建立农产品生产过程控制、质量检验、清理筛选、分级包装、冷藏保鲜等一整套的质量管理体系。

三、下一步工作打算

一是加快国家级电子商务进农村综合示范县项目建设进度。加强项目监督与管理，并做好县域电商产业资源整合力度、宣传力度，充分发挥项目领导小组职能作用，在规定时限内保质保量完成电商进农村各项工作。

二是加快并完善县域三级电商服务体系建设。引进有实力、有专业、有信誉的电商服务商入驻县级电子商务服务中心，做好本地电商企业和个人的入驻和政策落实工作，积极搭建有利于电子商务企业发展的支撑体系和政策环境。进一步强化乡(镇)和村级电商便民服务站的运营效果，积极衔接产销对接、购销对接等问题，让本地农产品真正走出去。

三是加大电子商务推广应用力度。依托京东特色馆等国内和本土电子商务销售平台，引导企业依法营销。支持企业创建特色商品线下体验区和实体店，同步推进商品线上线下销售，促进传统商贸转型升级，实现平台与城乡居民日常生活有效融合。

**电子商务工作总结篇二**

一年来，在市委、市政府及商务局党委的正确领导下，我紧紧围绕全市“实现两个率先，推进四项建设”工作大局，立足本职岗位，自我加压，大胆开拓，创造性地开展工作，较好地完成了组织安排的各项工作任务，所承担的食品工业园、义渑快速通道等项目建设顺利推进，得到市领导的多次肯定;所负责的定点屠宰管理和市场整规工作受到省商务厅的表彰;本人被授予三门峡市“五一”劳动奖章、义马市优秀共产党员、先进工作者。现将一年来的工作学习情况简要汇报如下：

一、注重学习，勤于思考，努力提高理论修养和工作能力

理论是思想的基础，思想是行动的先导。我始终把学习放在十分突出的位置，不论工作再忙，每天都要抽出一定的时间阅报纸、看文件、学业务，并结合具体工作中遇到的问题进行思考，在学习中寻找解决问题的答案。特别是在全市开展的“解放思想、科学发展，奋力实现新跨越”大讨论活动中，我自觉克服工学矛盾，除按时参加局党委组织的集中学习外，还抽时间自学，系统地学习了《市委“解放思想、创新发展，奋力实现新突破”大讨论意见》、《s书记在大讨论动员会上的讲话》、胡jt总书记《继续把改革开放伟大事业推向前进》等内容，进一步加深了对解决思想，科学发展重要性的理解和认识。一年来，共记学习笔记3万多字，撰写心得体会4篇，理论水平和工作能力有了明显提升。

二、自我加压，永不满足，出色完成各项工作任务

多年的基层工作，使我养成了不怕困难，勇于进取的拼搏精神，在任商务局常务副局长以来，我深知自己肩上的担子更重了，更加坚定了一门心思干好工作，以实实在在的发展效果来回报组织的信任和期望的信心。在具体工作中，拿出了拼命三郎的精神，把全部的精力全部用到了工作上。

一是超常规抓好项目建设。食品工业园二期项目不仅是食品公司做大做强的关键项目，也是市里确定的重点项目，总投资5x万元，建筑面积28x平方米，包括改造提升生猪屠宰线、牛羊屠宰线、冷鲜肉加工分割线。为确保这个项目顺利推进，在开工前，我同食品公司班子共同制定方案，协商分工，亲自报批审批手续，协调工农关系。为节约资金，在我的提议下，工程采取包工不包料的方式进行建设，并带领干部职工跑市场、跑采购，了解行情，货比三家，以质定货，以价取胜，仅此一项就为单位节约资金600多万元。为保证工程建设进度，和建筑商签订了进度合同，采取以进度付款，超进度奖励的办法，鼓励建筑队赶工期。在工程建设过程中，我几乎每天都在工地现场，抓监工、抓质量。使这个项目当年开工建设，当年主体竣工，创造了高层建筑的最快速度。今年，我又自我加压，投资9000万元，新开工建设了33层高，建筑面积60000余平方米的食品大厦三期综合大楼项目，这个项目是目前kk地区最高的建筑，也是uuu一个新标志性建筑。项目开工以来，我们按照二期的动作模式，在保证质量的前提下，夜以继日，加快施工，目前主体已建至四层，仍然保持了义马高层建筑的建设速度之最。

在去年年底，我又被抽调到oo快速通道建设指挥部，具体负责项目的施工。在接到通知后，我丝毫没有犹豫，积极投身于我市重点工程建设。项目开工以来，在抓好食品工业园三期建设的同时，拿出了一多半的精力投入到快速通道建设中。几个月来，每天都在工地现场度过，主动放弃节假日，加班加点，从协调工农关系、质量监督、工程进度等方面，尽心尽力，尽心尽责，保证了项目建设的快速推进。尤其是在居民搬迁、土地征用过程中，涉及拆迁农户20余户，征地涉及100余户，难度大，时间紧，在指挥部领导的大力支持下，和同志们一道经过扎实细致的工作，没有发生任何纠纷和上访现象，为工程建设创造了良好的工作环境，受到了上级领导和社会的一致好评。

二是尽全力抓好稳定工作。针对商务局系统大，历史遗留问题多，不稳定因素多的实际情况，我坚持一企一策，区别对待，研究具有更强针对性的解决方案。对百文公司等已改制企业重点是督促引导，规范运做，协调解决实际问题，为他们提供一个良好的发展环境，帮助他们做大做强。对建材公司、木材公司等未改制企业，我们一企一策，通过出让资产解决职工的债权债务。我先后召集建材公司、食品公司、燃料公司、木材公司等单位负责人会议，讨论解决职工的实际问题，一年来协助企业解决120余名职工的“双金”问题，企业职工思想稳定，没有发生任何越级上访和集体上访事件。

三是硬手腕抓好市场整规。协调工商、质检等部门，加大联合执法力度，重点检查了农资、肉品、生活必需品市场，严厉打击假冒伪劣等坑害消费者现象，保障我市居民消费的合法权益。坚持对肉品市场每天一检查，肉品上市合格率达到了100%;对成品油市场进行了专项整顿，成品油市场管理进一步规范;酒类流通备案登记正在进行，目前已登记69户。同时定期深入各大市场、超市，掌握全市重要农产品和生活必需品供应情况，价格变化，每旬、每月及时上报上级商务部门，为国家宏观调控提供科学依据。这项工作由于采集的数据准，上报及时，今年3月份，我局被省商务厅授予河南省市场运行监测信息报送先进单位荣誉称号。同时积极落实省政府xx年十大实事，开展了 “万村千乡市场工程”和“家电下乡”活动，我市722户农民得到家电补贴，直接受益14.29万元，由于此项工作扎实，措施得力，在全省各县市名列第三，得到了省商务厅的充分肯定。

三、洁身自好，严守规定，争做合格的领导干部

建筑工程是各种不廉洁行为容易发生的敏感点，因此，在工作中，我始终坚持以一个共产党员的标准严格要求自己，忠实履行廉洁从政承诺，模范执行党风廉政建设的各项规定，严以律己，宽以待人，堂堂正正做人，清清白白做事。能自觉参加民主生活会，主动检查自身党风廉政建设责任制执行情况和廉洁从政情况，积极开展批评和自我批评。严格按照建筑行业有关规定办事，从工程立项到招投标，坚持公正、公开、透明，把项目当做自己的事情来办，杜绝了各种腐败现象的发生。严格遵守公车管理的各项规定，没有用公车参与婚嫁活动等，无借参观考察、学习培训、会议研讨、招商参展等名义用公款变相出国(境)或到国家明令禁止的风景名胜区旅游。严格执行通讯工具管理规定，未用公款新购和安装移动电话、住宅电话;没有违规报销通讯费。认真落实市委、市政府关于转变干部工作作风的要求，经常深入企业及项目建设一线，千方百计为基层服务，为基层排优解难，经常深入困难职工及分包村组群众家中，了解他们的生产生活情况，帮助解决实际困难，以新时期优秀共产党员的标准从严要求自己。

一年来，自己虽然做了一些工作，但与上级领导的要求相比，与职工群众的期望相比，还有一定差距。在今后的工作中，我会更加严格要求自己，不断提高工作标准，以全新的思维、全新的理念、全新的面貌投入到工作中去，扎实工作，奋力拼搏，为xx市实现“两个率先”奋斗目标做出新的更大的贡献。

**电子商务工作总结篇三**

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，也让我收获很多，还记得刚刚离开学校步入社会的时候，怀着无比激动与些许忐忑的心情走出我人生的第一步。这一步往往也是最重要的一步，像许多人一样，我们在职场中摸索着前进，让自己充实让自己去学习，没有任何经验的我们比别人更多了一份艰难，但是路往往是自己走出来的，凭着自己对生活的热情与对工作的向往最后成为济南凯诺新型建材有限公司的一名新员工。

这一年可能是我步入社会最艰难的一年，因为不管人生阅历与工作经验，可以说我几乎是零，但是公司对我始终不放弃，而是给予更多的鼓励与支持，让我自己学会前进，刚出学校，立马出入公司与社会也有很多的不适应，这份不适应最主要的是不知道自己的工作应该从哪里着手，整天过着令人担忧的生活，但是经过公司对我的帮助慢慢学会了从哪里着手，怎么去做好电子商务，对于怎么做，如何做也有了全新的解释，下面把这一年的工作做出总结：

一、(产品化)熟悉公司的企业文化，人文文化，最重要的是慢慢熟悉要销售的产品，基本的业务流程，明白公司主要是做什么的?市场定位在何处?我们的市场目标应该投向哪里?针对的市场个体与群体是谁?这些都是我需要学习的，了解公司的产品价格、每一个产品型号、各个产品的大类、产品的组成成分与产品的性能，产品的优势，了解墙体保温与我们所做产品的关联性。对产品的从底到面是怎么做成的，如何施工，等等一系列的问题经过公司的培训与同事们的帮助慢慢的做到心里有数。慢慢的懂得如何更有效的去了解产品知识，通过excel对公司的产品全面做出一个梳理，产品的价格，类别，型号，企业文化，型号对应的产品，各个型号的英文描述，公司的产品的英文翻译，等做出这一系列的归档之后对产品又有了全新的认识，这样为以后去各个网站发布信息就奠定了基础，节省了时间。

二、(产品报价的灵活性)等熟悉了产品本身的性能之后，其实报价看似简单，其实里面学问很多，刚开始我完全不知道怎么去报价格，一下子就被客户问住了，不了解价格怎么构成，也与自己的业务不熟悉有关系，这样子总感觉与客户之间找不到话说，经过公司的技术人员指导，懂得怎么去报价，怎么去分析价格的组成，懂得关于价格的问题怎么与客户去沟通，价格怎么波动，施工费怎么算包含哪些东西，怎么根据excel做一个很正式的报价。

三、(网络与市场)作为电子商务，网络销售，如何去找客户，如何通过互联网打开公司的市场却是令人头疼的一件事情，现在是个信息化的时代，如何通过这个平台去寻找潜在的客户却是一门颇深的学问，要下一门苦功夫才行，运气好的话就另当别论，这个工作本来考验的就是个人的耐力与毅力问题，工作开始都是一个由浅入深的过程，首先谈谈自己如何通过网络去寻找我们的潜在市场与客户：(1)通过注册行业网站，什么叫行业网站呢，行业网站就是与我们行业产品为之有关的网站，比如国内知名的很多网站，上面的人气都很旺，像勤加缘，阿里巴巴，慧聪，敦煌网，中国制造网，坏球资源，ec21等等人气网站，通过每一个网站找到自己产品所属行业，建立自己的商品的商铺，把自己的产品与样品公司的信息一一上传，注意产品的信息尽可能全面详细，这样子发布的信息质量才可能更高，在同类的产品所搜之间才会更靠前，慢慢的通过网站的的相关链接发现其他更多的商务网站，自己注册会员，发布信息，慢慢的注册网站多了，也学会了怎么去鉴别哪些网站的实效性大，尤其对我们靠完全免费获取买家信息的来说就显得尤为重要了，以后就会针对性地经常管理某些网站，判断网站的好坏的一个重要标准就看能否得到询盘了，判断网站好坏的标准，理论上说注册网站越多越好，但是有的效果也很不明显，要懂得择优处理网站，需要从浏览量，搜索排名，网站更新速度，服务项目等多个角度分析。有的人说做这个很累，一天要注册几十个网站，发布几千几万个信息，很枯燥，很乏味，天天还要更新每天的信息，的确是很辛苦，看似这工作很简单似的，其实很辛苦，它锻炼的是人的耐力与个人的毅力，每一天更新我们的产品排名就靠前，被人搜到的机会就更大，能接到询盘机会就会更多，注册网站多了，公司的产品名气就上去了，你想你去搜索引擎一搜这个关键词语出来全是本公司的信息，这样子公司的宣传效果就更好，因为我们做的都是免费的，查询买家信息时看不到联系信息，对于普通会员来说可以网上直接询盘的算不错了，可是效果很差，所以在买家市场条件下供应商主动寻找买家才能获得更多的机会。注册免费的网站，就应该勤快更新，否则很快发布的信息就会被淹没(2)通过搜索引擎找客户，具体的操作方法，产品的关键词语+经销商/买家。产品的名称+产品的价格。产品名称+行业里面著名买家的公司的简称或者全称。寻找行业展览网站。观察搜索引擎右侧的广告。寻找有链接到大客户的网站的网页。(3)论坛法，去有关的商业论坛，那些里面有很多谈论关于有关类似产品的提问，去那里介绍公司，从而推销自己的公司，通过自己的博客，聊天工具去宣传自己的公司。(4)逆向法，我们是做建材市场的，想想用我们这个产品的行业，与他们建立关系，也是迈向市场的一步，像一些保温公司，房地产公司，建筑公司，或者施工的个人，都是我们产品的适用对象，从这里着手，从而有机会寻找我们的经销商，像他们推销应该也是个不错的选择。(5)通过信息平台，有很多工程的网站，我们可以从中获得很多项目的信息，根据提供的信息，我们去核实项目的真实性，让业务员去跟进。(6)建立自己的网站也是个很重要的工作，怎么合理规划自己的网站，怎么去合理布局都是我应该学习的，经过一年的努力，也获得很多的项目信息，做了些工程，像银川，山西妇幼保健院，辽宁厂房等。但是事情总有好有坏，确实这一年的有用的信息还是很多的，不知道怎么回事，后期交给技术或者业务员去跟进的同时，成交的几率是很小的，这样下去提供再好的信息也是问题，怎样突破这个障碍下面再仔细谈论。

四、工作中处理客户的条理性：网上找业务，我自认为我的工作上手还比较快，有条理，我制定了图片说明的报价文档，这样子发给客户的时候比较方便，对于客户，我把联系过的客户集中归纳在excel文档，作为客户管理系统，对产品的分析，不同的报价，客户的类型与需求，客户的来历与电话，项目的情况等做出登记，因为我们是做工程的不同于别的行业，说不定这次打过电话之后很久就不联系了，也说不定突然那一天再联系，这样子也算对客户的尊重，等再打电话的时候自己知道这是哪个客户等，我想对于客户归档是件很重要的事情，就像一些代理商的档案也一样，对于代理商的协议价格等，每个代理商出货的情况，出货的价格，运费，汇款情况都要做好档案登记，做到心中有数。

五、与公司内部人员合作的重要性，怎么样与工厂的员工配合与工地上的施工员配合都是件很重要的事情，从合同-备货单-生产单-出库单-物流-收货人收货，等等这些环节都要注意链接，注意出货的数量，生产出货的型号，按时按质按量把货送到收货人手里，出过多少货，每个项目用过多少货，每种产品用过多少，都应该建立档案归档，做到心中有数。对于山西那个客户就是因为彼此之间的衔接出现了问题，最后弄的大家都挺不愉快，所以过程与流程配合都是需要我们注意的。

六、产品的市场分析：(1)市场需求分析，现在做我们这个行业这个产品的也不是一家两家了，但是对于市场还是没有饱和，从原来的瓷砖到现在的仿砖应该是市场的一个重大转变因为瓷砖劣势的出现，保温的兴起，国家节能的倡导，为我们的产品提供了较好的市场竞争机会，所以市场的力量还是很大的，怎么样去开拓这个市场，我们全体员工不管从自己的自身问题与公司的问题都应该全面着手。(2)竞争对手与价格分析，现在市场上做这个东西一般人们熟知的也就是久诺、skk、立邦、中德瓦克、华石等等，所以市场的竞争是相当激烈的，可能别人的工艺不如咱们成熟，但是竞争的条件是很多面的，我们有我们的优势，但是我们也有劣势，像我们的价格可能比别人家的高，市场关系不如别人成熟，人脉没有别人广阔，队伍不全，技术人员缺乏，其实技术人员不光要技术上很精通，对待每一个客户怎么走进他们的圈子，怎么去交谈，怎么去建立关系都是我们应该学习的，我想都是我们要考虑的问题。所以怎么用我们的优势去抵抗别人的劣势，去捕捉市场这很重要。

七、20xx年区域工作瞎想以及个人与公司出现的问题：总结一年来的工作，自己的工作中也存在不少的问题，可能时间长了也会出现懒惰的习惯，有的信息没有及时更新，有的项目没有更好的去跟进，对待某些客户态度说话方面也有少些问题，这些都是有待于向其他的业务员或同行学习，20xx年计划在去年的工作基础上取长补短，重点做好以下几个方面(1)依据区域销售情况与市场的情况，自己将计划主要放在了北方与沿海的沿边城市(2)怎么通过网络找些我们产品相关的项目信息，有质量的信息，怎么去拓展网络，为公司提供更多的质量好的项目信息，这是我的责任(3)积极配合代理商销售，服务好代理商的各项工作，与他们建立良好的合作关系。(4)自己在搞好业务的同时认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质，为企业的再发展奠定人力资源基础。(5)为确保完成公司的任务，自己平时积极搜集信息并及时汇总，争取明年的市场我们能做好。(6)由于同行竞争激烈价格下滑，20xx年领导应该认真考察并综合市场行情及业务员的信息反馈，制定出合乎行情，市场行情的出厂价格。

八、公司的问题，(1)公司从一开始管理上就存在很多的问题，但是经过这一年的大家共同努力很多问题都得到很好的解决，就像我们是施工与销售并重的企业，对于施工怎么管理，光卖材料怎么管理，都应该做出相应的规定，款怎么回，工地开工做出预决算，材料应该要多少，各项费用，应该先做出汇报，施工管理人员定期对于工程的情况应该随时向公司说明，用了多少料，出了多少平方要做到心中有数，怎么与工地上的与我们相关的人建立关系等都是需要学习以及改进的，不要到了最后都来问我用了多少料，项目经理在管工程，每次料出货签收自己都要做出登记，这样不用问大概用了多少自己也能稍微明白，也不会到了最后乱七八糟的，这也是项目经理应该做到的(2)项目信息，这是令人头疼的一个事情，每次项目信息需要技术或者业务员去跟进的时候，我的工作对于这个项目我已经交出去了，对于后期的跟进我可能不会再跟进了，这时候不管技术与业务员从这个项目地回来，应该把你了解的项目情况与当地的情况都给公司做出汇报，让大家想想这个项目的合作的可能性，后期怎么跟进，需要哪些服务，这个项目的关键点在哪里，这个项目的关键人物是谁，他们注重哪方面的信息，这些业务员去的时候应该稍微搞明白，我们公司现在就是这个样子，不管技术与业务员去了之后回来之后没有几个人知道，然后后期也就没有什么动静了，就这样一个项目废掉了，那照这样下去，再好的信息也会死掉，我们后期根本走不进去，或许很多项目我们有可能是做陪客的，是需要关系的，但是不可能每个项目都是内部关系当陪客，10个项目总有1个项目不是陪客，可是我们在后期的工作中我觉得问题很多，不管技术与业务员与我们公司都应该想想这后期怎么样才能进的去，怎么去打通这层关系，怎么把握好项目信息，我们总是对于每个项目持消极的态度，总说这个项目是做陪客，如果这样子，去或者不去又有什么区别呢，所以项目拿到手我们人员应该好好分析这个项目的质量，还有项目的及时性，很多时候汇报一个项目，没人管也没人告诉怎么处理，等突然有一天公司问这个项目的情况，时间拖得这么长，说不定人家早就定了，这样子再去找机会我们就显得更加被动，所以我们的态度应该改变一些。

瞬息间，对于我来说不平凡的20xx即将过去，加入济南凯诺新型建材有限公司，对于我来说是一种成长与进步的的历程，从头开始学习我完全陌生的一种工作方式、工作内容、以及工作程序、第一次独立的处理客户的咨询问题，独立的做出一份很好的报价，第一次给客户讲解这个产品的运用，这些都是公司给予我的机会，以上是我对这一年对自己工作的总结，既有对自己工作的肯定也有对自己工作的批评，希望在20xx年的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司，也祝济南凯诺新型建材有限公司的明天会更好!

**电子商务工作总结篇四**

在过去的半年中很有幸加入到xx公司来，在领导和同事们的帮助下，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将工作情况作简要总结：

一、不断加强学习，素质进一步提高。

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。半年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了产品知识;二是学习了与电子商务部门相关的规章制度;

二、踏实肯干、做好本质工作。

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况了解上架产品信息—客户接待—订单处理—售后处理和评价管理。前期在淘宝平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这半年的是实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的。

三、不足待改进之处。

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，也将成为新年伊始需要完善的重点。

1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。

**电子商务工作总结篇五**

回望过去，时光飞逝,弹指之间,20\_\_年已接近尾声，回睨过去的一年，内心不禁升起感慨万千……时间如梭，又将跨过一个年度之坎。

作为医疗行业，销售额是公司的关键之一，医疗的网络营销在这几年处于火热状态，加上很多网民是通过网络来了解疾病知识，想要占领医疗市场份额，在于良好的营销模式。回顾即将过去的这一年，在公司领导全力协助下，我们的工作着重于公司的经营方针、宗旨和效益目标上，紧紧围绕公司提出各个目标展开工作，紧跟项目组各项工作部署。在网络推广方面做了应尽的责任。

收藏昨天，把握今日，工作的风风雨雨时时在眼前隐现，但我们却必须面对现实，不仅仅要能做的到工作及时做好，要落实到位，还要能在回过头的时候，对工作的每一个细节进行反思，不断地对工作的经验进行总结分析，从怎样引入有效流量，如何提高转化率，尽量使整个项目组的各个工作程序化、规范化、系统化、条理化、!从而在百尺杆头，更进一步，达到新层次，进入新境界，只有不断地对自己进行反思，这样的开创新篇章为了更好地做好今后的工作，总结经验、吸取教训，必将有利于自己更好的前行。

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xx年的工作做如下简要回顾和总结：

1、我们正生活在电子商务经济时代。电子商务在新世纪里为我们提供良好的服务，如今已渗透到生活中的各个细节，每个人既是享受服务的“客户”，又是为“客户”提供服务的个体。正因如此，我们的工作也应该更完善以为服务顾客为中心，来为顾客提供更快捷、高效、优质的服务。实实在在做人做事,是我们秉承的理念，尽我们的全力去满足每一个服务细节的要求,给我们一个机会还公司一份满意!我们会一如既往，无微不至地做的更多更好。

不足之处：没有和项目组各成员保持良好的沟通。

2、能严格执行公司网络部门制度。今年的电子商务的比较火热的时代，各个行业想在电商市场大捞一把，作为医疗行业的电商人员，网络推广作为企业网站宣传的先锋，不断地关注搜索引擎的变化，不断地调整策略，以适应搜索引擎市场的变化，与同部门其他人员同舟共济，为整个项目组的月目标不断努力。

不足之处：对于网站的品牌宣传不是很到位，有一定的滞后性，很好的理念没有及时落实到实践中，争取13年改进这一现状。

3、站内优化。自从搜索引擎变化之后，项目组几个站被降权之后，开始着手开始做新站，新站在上线之前，进行关键词的选择和网站框架的选择，在这种过程，网站的排名不断地的波动，所以不断地加强站内优化小细节的维护。

不足之处：网站首页经常变动，站内内容质量不高。

4、站外推广。站外推广是作为网站与外界进行交流的窗口之一，去年的下半年，整个外推市场就开始紧缩，此时就开始找平台，比如最近的新闻源、全球网等平台，作为宣传的手段。

不足之处：很多外推的文章没办法得到良好的质量控制，就不知道发外链能不能产生转化率，寻找高质量的平台还是很重要。

5、推广策略：

(1)、分散流量是网站推广的重要事情之一

seo是网络营销方式之一，只有与sem、edm、事件营销等相结合，项目组主要靠360、百度、搜狗等搜索引擎，至于其他搜索引擎引流不是很多，根据去年的一年的时间的关注，目前爱民网站日pv：1000-20\_\_之间，ip:700-1000,这样的流量属于偏少阶段，同期相比下降很多，这说明我们现在推广宣传力度还不够，进而影响产生咨询量。

(2)、注重用户体会

在上年里，搜索引擎不断地变化，对于网站运营，我们有时候要从用户者角度来考虑事情，只有用户体验做好，把用户当做顾客，始终坚持“顾客是上帝”，做好服务，这样对于网站才具有生命活力，才能获得源源不断的流量。

(3)、推广方式

在做外推的时候，要坚持以多样性为主，这样才能获得更多的流量，比如：多样性你的锚点文字链接、多样性的页面连结、多样性你的流量来源、多样性你的网络营销方式等，不断地引进新的营销方式，最终应用营销整合，才能使网站处于搜索引擎界不败之地。

(4)、seo优化

如今seo优化不在是靠技术可以打天下，seo优化的网站运营的核心，也是网站运营长久的灵魂，seo优化与网站策划是相同的，只不过优化是一个长久马拉松赛，要根据不同阶段来进行调整，现在考虑的事是使用者到底在想什么? 使用者到底需要什么?不再是指针对搜索引擎的算法的分

析，而是去分析用户者的需求，这好比是计划经济和市场经济的转变。只有找到精准的关键词，这样你才能获得最高的流量，最终产生咨询。

(5)、网络推广新群体

随着电子商务的高速发展，移动客户端用户将是未来的新生力量，如何做好的这个领域，有待于我们的考验，如今是移动seo将是网站很重要的议题，面对现在的市场，只有善于去挖掘，这能获得源源不断的财富，移动seo将会在新的一年里刮起一个新的潮流。

在恪守以往取得的成绩和好的工作方法外，争取在20\_\_年能改善去年的不足，使工作再上一个新的台阶。

网络推广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，在告别昨天的时刻，我们将迎来新的一年，对过去取得的成绩，我将不骄不躁，脚踏实地一步一个脚印走下去，对过去的不足，将不懈的努力争取做到最好，我们将会用行动来证明我们的努力，我们更加清楚获取不是靠辉煌的方式,而是靠不断的努力。为了公司发展得更加壮大，并跻身于国内先进企业行列。

**电子商务工作总结篇六**

20xx年，全县上下认真贯彻落实县委、县政府决策部署，积极依托我县的生态、产业等资源优势，优化发展环境，完善功能支撑，大力推动电子商务与传统行业渗透融合，电子商务呈现快速发展的良好态势。预计到12月底，全县累计实现电子商务交易额120亿元，增幅29。8%，其中网络零售交易额17。5亿元，增幅31。5%。

一、全年电子商务基本情况

(一)电商载体建设成效显著。坚持把园区作为集聚电商企业、培育电商人才、链接电商平台的首要载体，根据要素集聚、企业集中、发展集约的目标要求，加快完善临朐电商众创家园载体功能，目前已入驻电商经营主体77家。围绕打造有色金属电商产业带，依托临朐江北建材城，规划建设了占地500多亩的跨境电商产业园，集平台搭建、营销推广、电商孵化、报关结算、仓储物流等功能为一体，积极开展b2b2c跨境电子商务，全力打造跨境电子商务产业聚集区。目前，电商综合服务楼交付使用，智联众益合、广贸天下、中国焦点科技等电商企业已正式入驻。

(二)公共服务体系建设加快推进。县级层面，依托临朐电商众创家园，积极对接各类电商服务资源，引进整体运营服务商，建立县级电子商务公共服务中心。镇级层面，在各镇(街、园、区)成立电子商务服务站，推进农村基础设施建设，提高农村宽带普及率，改善农村电子商务发展环境。大力推广“服务站+合作社+农户”模式，调动返乡高校毕业生、大学生村官等参与农村电子商务的积极性。村级层面，按照“多点合一，服务同网”的思路，利用邮政、供销、银座华兴等现有农村渠道资源，布局建设中心村(社区)e站，将物流快递业务下沉到村，解决工业品下乡“最后一公里”和农产品进城“最初一公里”的问题。通过淘宝、京东、买卖惠、农商1号、村小二等电商平台，为村民提供代买代卖服务，在网上帮农民把农产品卖出去，把需要的消费品买进来，目前全县日均单量已超过2万单。

(三)电商资源整合取得一定成效。一是与“大众创业、万众创新”相结合。颐和生态农业合作社、相亮山楂合作社、聚泽农产品合作社等30多家农业合作组织通过淘宝、京东、苏宁及“颐顺之家”等平台开展网上营销，相亮山楂、九山仟果、沂蒙山胖子、馋嘴狐狸等10余款农产品成为网络热销品牌。寺头镇建成艺术护栏展示交易中心，进一步打响艺术护栏电商地域品牌。龙山苗木合作社通过互联网平台收集市场数据，带动了当地苗木行业向精准种植发展。二是与发展特色产业相结合。坚持走“一镇一业、一村一品”的特色发展之路，引导农业龙头企业、农民专业合作社、家庭农场通过第三方平台、自建平台、地方特色馆等渠道开展网上营销，促进农业“小生产”与电商“大市场”有效对接。九山镇依托“村小二”电子商务平台，量身打造“大小平台结合，线上线下同步”的农村电商发展模式。寺头镇高标准建成红香椿电商体验式展示交易中心，精心打造“前馆后农”发展模式，初步形成可持续发展的销售产业链。三是与精准扶贫相结合。引导支持贫困村、贫困户与合作社、种养大户建立直采直供关系，借力电商平台拓展农产品营销渠道。嵩山风景区依托“乡邻小站”在10个社区建立微店，开通社区政务通，对303户贫困户实行“点对点”帮扶，帮助贫困户销售农副产品。龙山产业园依托十字路村苗木种植基地，积极规划打造“互联网+苗木”电商村。柳山镇搭建农产品“互联网+”销售平台，设立电商服务中心，建设社区电商服务站7个、村级电商服务点21个，形成电商助力扶贫的星火燎原之势。

(四)电商应用的广度深度不断提升。一是引导工业企业发展电子商务。支持华建铝业、永安胶业等行业龙头企业发展行业性专业性电商平台，整合上下游资源，带动关联企业发展。支持广华铝业、九昌重工、恒彩数码等传统企业用好第三方电商平台，拓展网络销售渠道。支持企业发展跨境电商，东兴实业公司在非洲乌干达、莫桑比克设立 “海外仓”，一期工程已交付使用。二是推进传统商贸企业电子商务应用。支持全福元、佳乐家等商贸企业开通“翼支付”，加快培育线上竞争优势，发展全渠道营销模式。鼓励建材、奇石专业市场依托自建平台、第三方平台开展网上销售。本土平台“萃艺林工艺礼品商城”的商户、商品、客户和流量不断集聚，品牌知名度、影响力日益增强。三是推动电子商务向物流、会展、旅游、教育、医疗、文化、社区服务等领域拓展。我县自主搭建的综合平台“骈邑商城”上线试运行，初步实现便民服务、政务、物流配送的互联互通。

(五)电商人才培训工程扎实推进。采取“走出去+引进来”的形式，多次赴浙江义乌、遂昌等地考察学习，与阿里巴巴、海盈互联、经贸职业学院等专业机构、高等院校建立互动。依托县技工学校载体，组织实施千名青年电商人才培训活动，持续举办“退伍军人自主创业”“网店实操”“巾帼创业”“青年创业”“电商助残”等特色培训班，分门别类地开展电子商务基础、操作及能力提升培训，让参训学员认识电子商务、开展电子商务、增强运用电子商务创业增收的本领，加快培养一支实际操作能力强的电商带头人队伍。先后组织电子商务培训班22期，培训学员3100多人次，新培养电商创业人员950人。强化舆论宣传，利用电视、网络、报刊等媒体，及时总结推广农村电商工作的好经验、好做法，为发展农村电子商务营造良好氛围。

在取得一定成绩的同时，也存在一些问题和不足，主要有：各类市场经营主体对电子商务发展认识不充分，电子商务服务体系建设滞后，物流配送服务延伸不够，电子商务专业人才缺乏等。

二、明年工作打算

20xx年电子商务工作将重点抓好以下五个方面：

一是加强电商众创家园载体建设。进一步优化临朐电商众创家园载体环境，大力开展招商工作，吸引产业链上下游的电子商务平台企业、应用企业、运营企业、专业服务机构入驻发展，力争入驻实体发展到120家以上。积极与县人社、妇联、团委、智建中心等部门单位搞好工作对接，加快完善园区的聚集、带动、孵化、培训等功能，将众创家园打造为集聚度高、规模效应明显的创业创新孵化器、电子商务示范园，积极争创“省级电子商务示范县(基地)”。

二是加快推进县镇村三级电子商务公共服务体系建设。县级层面，加强与运营服务商合作，完善县电子商务公共服务中心的功能，面向重点行业和产业集群，在支付、认证、数据、软件、信用，以及平台运营、设计、咨询、网店管理等业务环节，提供定制化、专业化服务，全面提高产业发展和行业应用保障能力。镇村层面，进一步加快镇、村电商服务站点的布局建设，推进“村小二”等电商站点的建设，在每个镇(街、园、区)设立电商服务站，80%以上中心村建成电商服务点，每个镇(街、园、区)至少建成1个电商示范点。

三是大力推进跨境电子商务发展。加快临朐跨境电商产业园建设步伐，积极打造集平台搭建、营销推广、电商孵化、报关结算等功能为一体的跨境电商服务平台。积极对接阿里巴巴“一达通”、敦煌网、往来云商、广贸天下等跨境电商平台，引导企业开展b2b2c跨境电子商务业务，培育外贸竞争新动力，打造跨境电子商务产业聚集区。

四是大力拓展电子商务应用领域。工业领域，支持行业龙头企业发展垂直自营电商平台，支持传统制造企业通过电商实现产供销一体化，鼓励中小企业应用第三方电商平台拓展发展空间。农业领域，引导颐康农业、康宝蜂业、山河食品等农业龙头企业、农民专业合作社等经营组织，借助地方特色馆或自建平台开展网上营销。服务业领域，支持传统商贸流通企业结合实体店面和物流配送体系，积极发展区域特色网上商城，促进线上线下互动，满足不同层次消费需求;支持建材、奇石等传统市场转型升级，应用互联网技术建设协同平台，实现网上购销。

五是积极实施电子商务育才工程。创新电子商务人才培养机制，推进实施“千名青年电商人才培训”等工程，建立分级分层培训体系，面向企业经营管理者、创业群体、电商从业人员，有针对性地开展理念培训、入门培训、技能提升等培训。加强农村电商精准扶贫培训，积极帮助贫困村、贫困户开设网上店铺，开展电商创业。鼓励企业积极引进应用型、技能型电子商务人才，支持有条件的电子商务企业与科研院所、高校等开展产学研合作，建立创业实践基地、教育实践基地和培训基地。

**电子商务工作总结篇七**

这个学期末又迎来了我们在大学里的第三次实训，这个实训为期三周，实训的任务是以小组的形式写创业策划书、网站规划书、和做与创业有关的网站。

在这次实训当中，我们的小组有三人，我们就老师给我们的任务进行了详细的分工，都给各自分配好各自的工作。我们分工合作，开始策划我们的创业方案了。通过在网上寻找相关的资料和到之前一些实地的调查得到我们想要的资料，然后开始撰写我们的创业策划书。在这次实训的过程中，我们也许会遇到一些麻烦和困难，如一些想要的资料难以找到，想找又不知从何入手;还有网站的问题，如技术问题，我们学到的网站技术有限，可是我们又想一些好的效果，这就造成了我们的困扰了。不过在我们共同的商量合作之下，我们还是找到了解决的方法。而我们的创业策划书、网站规划书、和我们的网站，也在老师的指导之下，反复修改了多次，最后可以满意，才得以完成我们的实训任务。

当我们完成我们的创业策划方案和网站时，我们都激动不已，因为任务终于完成了，经过三周的努力，我们的成果终于出来了，那种开心的心情真的是无法形容。原来完成一件你认为是辛苦的事情是如此的值得开心的。

通过这次实训，我对创业大概有了一点点的了解，而且在这次实训中学到了很多，收获了好多。让我更知道成功之艰辛、创业之艰难、团队精神之重要。

创业，以前有想过，可是在深入的想，那种想法又动摇了。因为要自主创业，要考虑很多的因素，而且还有各方面的制约，并不是想象中的简单。而我们这次实训，也让我对于创业有了更近一步的了解了。这次我们创业策划书的产品是3g手机，对于手机，我还有一些大概的了解，可是，对于3g手机，以前我就不明白它与普通的手机有什么区别，可是慢慢的就了解到3g手机的独特之处。对于当初我们为什么会选3g手机来作为我们这次创业策划书的产品，可能是手机是人们离不开的物品，而3g手机更加适应了当前人们的喜好，觉得它应该有发展的前景吧。对于创业，现在想起来好像挺麻烦的，要考虑这，又要考虑那的。在还没有做创业策划书的时候，对于有些老师给的模板里要涉及的重要内容，我们还不知道它是什么来的，不知道它是要写什么的，不过在做的过程中才慢慢的了解到了。创业不是一朝一夕的事情，它需要有恒心，有自信心，还要能承受创业可能失败的的心理承受能力。马云说过，今天很黑暗，明天更黑暗，但后天就会有太阳，很多人死在了明天晚上。所以坚持不懈是很重要的。即使在创业初期很艰苦，也要相信自己，不能把自己看扁。俞洪敏曾用了一个很恰当的例子，每一条河流都有自己的生命曲线，但最终的目标是奔向大海。是的，每个人，不管是创业者还是打工仔，都有自己的理想或者是梦想，可能在实现起来遥不可及，但是通过不断学习不断进步终究会实现自己的理想。

这次实训虽然只是写创业策划书，做网站，而不是真正的创业，可是，也让我们体验到了创业中的一点点小的过程，让我们学到了很多我们不曾在课堂上学到的东西，提高了我们各方面的综合能力。

通过实训可让我们把所学的知识融会贯通、学以致用，这不但巩固和加强我们所学的知识，让我们充分地发挥我们自身的\'商业创意，也锻炼和提高我们的市场调研能力、网络营销策划、推广与管理能力、网站建设及管理能力。这些都为我们以后在进行网上创业或从事电子商务工作奠定扎实的基础。通过这次实训，我也体会到了团队合作的重要性。俗话说，“一个和尚挑水喝，两个和尚抬水喝，三个和尚没水喝”。“三个和尚”是一个团体，可是他们没水喝是因为互相推诿、不讲协作。团队不仅强调个人的工作成果，更强调团队的整体业绩。团队合作的力量是无穷尽的，一旦被开发这个团队将创造出不可思议的奇迹。所以团队合作是一种为达到既定目标所显现出来的自愿合作和协同努力的精神。团队精神对任何一个组织来讲都是不可缺少精髓。否则就如同一盘散沙;一根筷子容易弯，十根筷子折不断……这就是团队精神重要性力量直观表现因此，团队成员间的相互合作是非常重要的。

在这三周的实训中，我们都认真地完成了老师给我们的任务，对于这三周的实训，我觉得应该是值得的，因为有泪水，也有收获。即使以后我们毕业后，不会自主创业，只是想给别人打工而已，可是这个实训还是有它本身的价值的，实训可以增加我们的社会实践的经验，让我们将来毕业后更好的进入社会中。这次实训对我们有益处这是可定的，不过在好之中，也存在着一些不足之处。这次撰写创业策划书、网站规划书和做网站的实训，我们大多都是通过网上找相关的资料，对于网上的有些资料可能是已经过时，因为时代更新得快。而就这次创业实训，大多都是数都没有通过真正的社会调查，因此，就对创业策划书中产品情况没有得到真正的了解。要真正的创业，就要对自己要创业的行业要有一定的了解。实训，就是要加强学生的各方面的实践能力。所以，我觉得实训就要加入一些真正到社会上实践的任务，这样，才能更好的提高学生的社会动手能力、实践能力。

以上是我这次实训的个人总结，有不便之处，请原谅!!

**电子商务工作总结篇八**

熟悉要销售的产品，基本的业务流程。我的工作是从公司产品目录及产品价格开始的，当我拿到目录时，我认认真真地看了起来，当然最重要的是要熟悉产品的英文描述。这个过程不可少，虽然不要求一次全部记住。我整个地看了一遍，就开始上些b2b网站注册发布公司及产品信息了，边看产品目录边发布，慢慢就熟悉了。现在看到一个产品，我基本能说出它的英文名字甚至产品型号了。

基本的业务流程就得从找客户开始。寻找客户是一门颇深的学问，要下一番苦功夫才行，运气好的另当别论。当然要回答客户的问题，给客户报价等应该要具备一些基本的国际贸易知识。我上个学期学的国际贸易实务让我对国际贸易方面的术语并不陌生。目前为止，虽然自我感觉有些客户稍有眉目，但是稍一不慎就前功尽弃。只有找到了客户，下了订单，签订了合同，才有后面一系列制单结汇等流程。由于本人才疏学浅，目前尚属初级阶段――找客户阶段。

1.怎样写询信?

询信的标题一般就用公司产品名了，这样直截了当，当然也可以根据个人喜爱加些其他。信的正文有称呼，知道对方的名字。第一部分交代怎样得知对方的联系信息的，用一句话写出来。第二部分简单介绍自己公司产品及其优势。第三部分写期待对方来信询问产品的有关细节，希望能够合作之类的话语。第四部分就是结束语了，写好自己公司名字，地址，联系方式等。信的内容不宜过长，应简明扼要。

2.怎样寻找客户?

a、运用搜索引擎。

google是全球搜索引擎，输入关键词+buyer、importer、distributor等，可以搜索出很多信息及相关网站。其他国际知名搜索引擎有yahoo、msn、aol、altavista、ask、lycos、alltheweb、overture，kellysearch，webcrawler等。可以采取类似方法搜索，要更具体的话，可以在搜索时后面+email或其他等。

b、运用黄页。

中国黄页，欧洲黄页，澳大利亚黄页等等各个国家的贸易黄页都可以好好利用。各个国家贸易黄页我都搜集了在电脑里，可是还没有时间仔细研究运用。

c、贸易论坛。

这是我偶然的一个发现。贸易论坛是一个结交朋友，获取知识，查找信息的好去处。很多热心人士发布国际采购商信息。休息的时候，可以去论坛发发帖，消遣一下。遇到什么问题不懂的也上去问问，会得到很多回应。目前我发现人气，的论坛是福步，其他我涉足的贸易论坛有跨国采购网，网罗网，世贸温州，易八达等。我在外贸论坛找到了很多买家信息，受益匪浅。

d、各国经济商官方查询网址，各国促贸机构及网址。

(见电脑d盘，时间限制还没来得及用这个方法细细查询)这个对于要开发特地国家客户的贸易商有针对性效果。

e、世界买家网。

这是中国公共信息服务为帮助中小型出口企业拓展海外市场而提供的免费服务。8月29日通过审核成为正式会员。每月可免费查询150家海外买家信息，100家国内采购信息。可惜由于时间的关系，我也没有好好利用。但愿可以方便后来的人，有利于公司以后的发展。

f、参加展会。

这个方法是我阅读时得来的，并没有实际操作。在这也不便多说。我想如果有机会参加的话，也的确是一个现场认识客户、跟客户交易的良好时机。

3.工作的条理性。

网上找业务，来得慢，需要有良好耐性。我自认为工作上手快，有条理，有创新，还有种独特的领悟能力。我制定了带有图片说明的报价文档，发给客户非常方便。我把联系过的客户集中归纳在excel文档，作为客户管理系统(找个客户管理系统软件就更好了)。对产品分析，不同的报价表，从网上找来的相关进口商的联系信息，注册的网站信息等都归纳到电子文档里，存放在电脑里面，也算是对公司的微小的一点贡献吧。

4.能够给我回忆和高兴的就只有两个了。

一个是刚来的第二个星期联系上非洲加纳的客户，并且碰巧他们在汕头，亲自过来了我们公司。虽然后来因为种.种原因，没有成交，但因为曾经见过他们而高兴。第二个就是跟巴林客户的联系，我感觉希望挺大的。八月初联系到现在已经一个多月了，我们从价格条件，价格，样品等，对方基本满足了我们的要求，感受到对方极大诚意。虽然现在订单没有下，而我要离开了，真诚希望公司能够达成这笔交易。

**电子商务工作总结篇九**

时间飞逝，转眼间。xx年已悄然结束了，在这一年的时间里,通过对电子务的认识,结合工作实际，对工作做如下总结:

一. 存在的不足

1. 工作的条理性不够清晰，每天上班都没有一定的安排，看到缺乏哪种能力就学习哪种，目前，一边推广，一边做客服，一边写写文章，一边作作图弄弄网站，没有详实而主次的计划，但至少还是知道哪方面需要立刻完成，哪方面需要缓期完成，做多了就慢慢地有所体会，慢慢地加大进步，也希望在明年会得到更好的优化空间。

2. 在工作期间,对工作认识不够,特别是刚来的时候，完全缺乏主动能力，对鞋业行情缺乏了解和分析，再一个就是对工作的定位不足，逻辑能力欠缺。

3. 缺乏工作经验

对于电子商务这块，以前的我真的一点也不懂，也就是刘总的栽培和认可，让我学会了很多，虽然在整个过程中遇到了许多问题，不知道怎么推广，怎么去优化关链字，但利用身边资源和网络课程的同时，知道推广是一件长久的坚持做才能达到效果的事，贵在坚持。

4.为什么我们的鞋子没有形成销售：

因为流程的问题不知道如何下手的情况有点多，包括错误与缺漏，还有当时的设计，考虑不到位，不知道开淘宝店还是淘宝商城，现在选择了开淘宝店，对我来说是一件好事也是一件烦事，开淘宝店的目的是为了以后开商城打个基础，但凭现在的控制力度显然是不够的，现在的工作距离不够精细化，(还是流程问题)。

再一个就是开淘宝店什么迷惑都有，一人客户不满意，给个差评，整个店都跨下了，一个地方出错了，就扣分，比起商城没有什么优势，最郁闷的事——写了好几篇稿都给删了，我又没有打广告，接链接。。。。。

5.在阿里巴巴上，工作缺乏一个随时反省随时更新修改的过程，虽然工作回头看，但是缺少规律性，比如：在阿里巴巴上，很多功能都有修改更新的内容，就可以直接推广(诚信服务，专场报名，跟帖，活动报名，优质产品，回帖，发帖等等)，以前却什么也不知道，只有发现，才能实现精细化。

总之，用一段话概括：

工作条理不够清晰。

对流程不够熟悉

工作不够精细化

工作方式不够灵活

缺乏工作经验

缺乏平时工作的知识总结

二.今年公司要开拓大领域，鞋子要形成大规模销售，今年货也会很多，工作压力会比较大，要吃苦耐劳，勤勤垦垦，踏踏实实做好每一项工作，处理好每一个细节，努力提高自己的专业技能，尽快的得到进步。

以下是我今年提高地方：

要提高工作的主动性

工作要注重结果

今年工作要定目标，一切围绕着目标来完成

把握一切学习的机会，平时要做总结

多看，多学习，多做

xx年的工作目标：

今年我们要定一个鞋子销售的目标，淘宝上达到一个冠，年销售也就是1件货，人件利润xx元，年收入万，但必需得开商城，而且至少两个淘宝店，还要有专业的设计人才，在成本方面，一定要达到月销售量，可免房租，尽可以有是在两个月内实现，(月销售额达到件)这是我对今年公司的动营目标，虽然做起来压力大，但有压力才有动力，只有朝着这个目标走，有信念就一定会实现，我们一定能做好的，也一定会做到。

**电子商务工作总结篇十**

公司给予我的是无限的鼓励与支持，在陶总、蒋总的领导下，按照公司确定的方针，我很快速的进入自己管理工作的角色，做到善于与人沟通的同时，要有强烈的集体意识，充分听取他人的意见和建议，并能够快速地融入工作群团队，实现团队的最佳效益。通过与大学生们的密切配合，基本有效的实现了预定目标。以下是我对3个月来的工作做出总结：

一、主要工作情况。

1、对大学生们进行培训、分工，近而安排他们的相关工作。大学生不管是人生阅历还是工作经验，可以说都是几乎为零，刚出学校，立马出入公司与社会也有很多的不适应，这份不适应最主要的是不知道他们的工作应该从哪里着手，怎么去做好电子商务相关工作?对大学的培训工作是我与大学生们共创佳绩的第一步，让他们充分的熟悉公司的企业文化，人文文化，最重要的是慢慢熟悉要销售的产品，基本的业务流程，明白公司主要是做什么的?市场定位在何处?我们的市场目标应该投向哪里?针对的市场个体与群体是谁?当大学生们对公司整体有了全新深刻的认识之后，因人而异，分别安排每个成员的日常工作内容，每个成员有了自己的目标，做起来就比较有目的，从而达到人力资源的充分利用。

2、建立淘宝商城平台，包括产品的上架、图片处理、网页美工、装修模板的制定等。在淘宝我的日常工作内容是：店铺装修、数据分析、软件应用、配合淘宝进行活动报名和在线听课等，包括一些淘宝商城的推广，例如淘宝客、淘掌柜、相关论坛和淘宝帮派内的发贴。 初步建立了网络营销的基本框架，但尚未形成真正的规模效益：

(1)经过三个月的时间，成功开通了淘宝商城和cc613，现已开始成功运营，并逐步进入正轨，两店的开通运营，为后期的宣传推广及招商加盟，特别是市场动态掌握及消费者的信息反馈，提供了重要的平台和渠道;经营过程中积累的经验和教训也将为以后的工作提供很多值得借鉴和发扬的方式方法。

(2)基于电子商务工作的实际情况，以及公司人才储备等多方面考虑，计划在10月份我们将把cc613交给大学生团队来策划，形成了电子商务的销售团队，尽管人数不多，但是内部分工明确，注重发挥个人专长，并多次开会交流思想和经验。随着以后电子商务的不断发展，我们储备团队成员的数量、结构、分工、素质等将不断提高并加以完善。

(3)随着网络市场的竞争日趋激烈，为了顺应形势，我们组织了多次促销，包括品种促销和节日促销，但效果并不明显。开拓市场是一件令人头疼的事情，寻找潜在的客户也是一门颇深的学问，要下一番苦功夫才行，深究原因，所以我想在10月份计划性的尝试广告的投入，包括直通车及阿里妈妈等，尽管达到的效果可能有限，但是这为我们摸清淘宝广告的特点，以及如何更好的发挥广告的作用，提供了很多值得深入研究的经验和教训。

(4)按照陶总的要求，并通过市场情况的对比，懂得怎么去定价，怎么去分析价格的组成，懂得关于价格的问题怎么与客户去沟通，价格怎么波动，成本费怎么算包含哪些东西等，最后，经过多次的对产品和价格进行了调整，我们定位并调整了消费者能接受的心理价格范围。

二、存在的主要问题

(1)淘宝网内竞争极其激烈。

透过竞争市场的分析，显而易见，淘宝的市场虽还未饱和，但市场的竞争已经是相当激烈。竞争的条件是很多面的，我们有我们的优势，但是我们也有劣势，像我们的价格定位不明确，市场关系不如别人成熟，人脉没有别人广阔，专业营销队伍的缺乏，技术人员的缺乏等，其实对于营销团队是不光要技术上很精通，对待每一个客户怎么走进他们的圈子，怎么去交谈，怎么去建立关系都是应该去深刻研究学习的，我想这一系列都是我们要考虑的问题，所以怎么用我们的优势去抵抗别人的劣势，去捕捉市场这很重要。

(2)受淘宝各种规则影响，网店信用、人气、单品销量等陷入恶性循环。

恶性循环主要表现在搜索排名上，在首页展示的机会太少，若按剩余时间排名，每个单品每周循环到首页的时间不足3分钟;若按人气排名，首页展示的是信用高、单品销量大、人气旺的店铺，如此则信用越低、销量越少的店铺如果凭借正常发展几乎无翻身机会，因为展示的越少，就卖的越少，卖的越少、人气就越差、排名就越靠后，如此陷入恶性循环，周而复始。

从地方专卖店的持续经营来说，我们过去或者将来面对的加盟商有可能都是“半路出家”，所以对行业认知、专业程度、产品熟悉、经营技巧、促销策略等等这些方面都是先天不足、有所欠缺的，所以如何在这些方面有效并且灵活的对加盟商进行指导和培训，也是后期要面临的一个重要问题。

三、cc613商城平台的搭建。

cc613商城中主要负责网络营销和宣传推广，包括问答平台、论坛、百度谷歌贴吧、百度谷歌百科、网站、博客的信息监看以及网站日常维护、根据网站或产品写出推广方案、seo搜索引擎优化技术和广告投放、利用网站推广的常用方法进行推广等工作。结合本公司情况，电子商务工作如下： (1)导航网站链接;

(2)搜索引擎登陆入口的提交，大概有30个，需要审核;

(3)seo搜索引擎优化，关键词的设置;

(4)公司网站内容更新，友情链接优化;

(5)定时在百度、谷歌搜索等大型门户和行业网站发布企业网站。

**电子商务工作总结篇十一**

在这一年的时间里，通过对电子商务的认识，结合工作实际，对工作做如下总结：

一、存在的不足

1.工作的条理性不够清晰，每天上班都没有一定的安排，看到缺乏哪种能力就学习哪种，目前，一边推广，一边做客服，一边写写文章，一边作作图弄弄网站，没有详实而主次的计划，但至少还是知道哪方面需要立刻完成，哪方面需要缓期完成，做多了就慢慢地有所体会，慢慢地加大进步，也希望在明年会得到更好的优化空间。

2. 在工作期间，对工作认识不够，特别是刚来的时候，完全缺乏主动能力，对鞋业行情缺乏了解和分析，再一个就是对工作的定位不足，逻辑能力欠缺。

3. 缺乏工作经验

对于电子商务这块，以前的我真的一点也不懂，也就是\_\_总的栽培和认可，让我学会了很多，虽然在整个过程中遇到了许多问题，不知道怎么推广，怎么去优化关链字，但利用身边资源和网络课程的同时，知道推广是一件长久的坚持做才能达到效果的事，贵在坚持。

4.为什么我们的鞋子没有形成销售：

因为流程的问题不知道如何下手的情况有点多，包括错误与缺漏，还有当时的设计，考虑不到位，不知道开\_\_\_\_店还是\_\_\_\_商城，现在选择了开\_\_\_\_店，对我来说是一件好事也是一件烦事，开\_\_\_\_店的目的是为了以后开商城打个基础，但凭现在的控制力度显然是不够的，现在的工作距离不够精细化，(还是流程问题)。

再一个就是开\_\_\_\_店什么迷惑都有，一人客户不满意，给个差评，整个店都跨下了，一个地方出错了，就扣分，比起商城没有什么优势，最郁闷的事——写了好几篇稿都给删了，我又没有打广告，接链接。

5.在\_\_\_\_\_\_上，工作缺乏一个随时反省随时更新修改的过程，虽然工作回头看，但是缺少规律性，比如：在阿里巴巴上，很多功能都有修改更新的内容，就可以直接推广(诚信服务，专场报名，跟帖，活动报名，优质产品，回帖，发帖等等)，以前却什么也不知道，只有发现，才能实现精细化。

总之，用一段话概括：

工作条理不够清晰。

对流程不够熟悉。

工作不够精细化。

工作方式不够灵活。

缺乏工作经验。

缺乏平时工作的知识总结。

二、今年公司要开拓大领域

鞋子要形成大规模销售，今年货也会很多，工作压力会比较大，要吃苦耐劳，勤勤垦垦，踏踏实实做好每一项工作，处理好每一个细节，努力提高自己的专业技能，尽快的得到进步。

以下是我今年提高地方：

要提高工作的主动性。

工作要注重结果。

今年工作要定目标，一切围绕着目标来完成。

把握一切学习的机会，平时要做总结。

多看，多学习，多做。

三、20\_\_\_\_年的工作目标

今年我们要定一个鞋子销售的目标，淘宝上达到一个冠，年销售也就是\_\_\_\_\_\_件货，人件利润\_\_\_\_元，年收入\_\_\_\_万，但必需得开商城，而且至少两个\_\_\_\_店，还要有专业的设计人才，在成本方面，一定要达到月销售量，可免房租，尽可以有是在两个月内实现，(月销售额达到\_\_\_\_\_\_件)这是我对今年公司的动营目标，虽然做起来压力大，但有压力才有动力，只有朝着这个目标走，有信念就一定会实现，我们一定能做好的，也一定会做到。

**电子商务工作总结篇十二**

这一周我们电子商务专业进行了网页优化的实训，实训的内容主要是在已做好的100张网页上网基础上完成的。我们组五个成员共同完成了修斯鞋城整个网站的制作。在这一周的实训里，我们需要对整个网站进行完善与整合优化。这样的任务相对来说还是挺重的，不过还好我们的团队都很团结、积极，在集体力量的推动下我们顺利的完成了。在这次的实训中收获的不少东西，体味到了探索新事物的乐趣，团队协作的精神。

在实训中，我们的任务主要有：

1、学习sitemap的创建方式，并在自己的网站中建一个sitemap。sitemap的创建方式有多种，在这次实训中我们用到的是根据sitemap协议创建sitemap。

创建一个文本文件，输入代码并将其转化为带。\_ml扩展名保存。通过建立sitemap协议可以帮助搜索引擎更好的抓取我们的网站，有利于搜索引擎对我们的网站更友好的收录，不让给网站的收录有漏洞或者收录不全。提交sitemap可以方便我们我们在以后进行下一步的工作，比如对网站的外部链接和内链错误进行更好的调整。

2、配置iis，创建web站点，测试web站点的主页。

配置与管理web站点，能够对数据进行备份与还原，还有站点访问权限的设置。

3、建立一个robots。

t\_t保存在本站点的根本目录下，而且文件名必须全部小写。这是一个纯文本文件，通过在这个文件中声明本网站中不想被robots访问的部分，这样，该网站的部分或全部内容就可以不被搜索引擎收录了，或者指定搜索引擎只收录指定的内容。在robots中输入纪录代码，如果包含一条或更多的记录，这些记录通过空行分开(以cr，cr/nl，ornl作为结束符)。user—agent：在“robots。t\_t”文件中，如果有多条user—gent记录说明有多个robot会受到“robots。t\_t“的限制，对该文件来说，至少要有一条user—agent纪录。如果该项的值设为\_，则对任何robot均有效，在”robots。t\_t“文件中，“user—agent：\_”这样的记录只能有一条。disallow：这个值是一条完整的路径，也可以是路径的非空前缀，以disallow项的值开头的url不回被robot访问。“disallow：”说明允许访问该网站的所有url，在电子商务1001“/robots。t\_t”文件中，至少要有一条disallow记录。如果“/robots。t\_t”不存在或者为空文件，则对于所有的搜索引擎robot，该网站都是开放的。alllow：与disallow相似，这个值是一条完整的路径，也可以是路径的前缀，以allow项的值开头的url是允许robot访问的。

4、的文件，与服务器配置，当网页名称被篡改时，则会跳出报错的页面。

5、将整个小组的网页组合在一起，完成内外部链接，使网页在浏览点击时能准确无误的链接到下一个页面。

100张网页要完整的链接好，任务量还是挺大的，加上我们小组内存量的超标，所以还要对网页的容量进行压缩。

6、完成一个ppt。

以ppt的形式介绍整组网站，包括店铺介绍，网站所针对的消费群体，和网站的建设的特点。

虽然某些知识点在实训之前就有接触，但是那时还没有完成网页制作的内容，没有网页做奠基，对这些新知识感觉又很空洞，所以那时是很难理解这样的一些内容的。通过这次实训将这些知识与自己所做的网页结合在一起运用，不仅加深了印象，而且能够了解这些知识在实际中的用处和发挥出来的价值。在这次实训里，在学到新事物的同时也发现了自己的不足，比如在网页制作上的欠缺，某些小细节还是不能处理得很完美，这不是主要问题。最大的不足还是对网站的整个运营还不能总体把握与了解，毕竟自己接触的不太多，也没有去深入的去学习过，所以在面对一些困难问题时找不到好的解决方法。这是自己的不足之处，既然发现了就要试着去改变，因此在这段实训中学习的同时还要时刻反省，自我认知反馈。有缺陷就要尝试弥补，在今后的日子里要不断学习，吸取别人的有点以此来提高自己的知识，提高自己各方面的技能水平。最后还有强调一个团队的协作精神，因为一个大的项目光靠一个人是难以完成的，所以我们需要团结、合作，发挥集体的力量去完成与实现，还有就是对自己不擅长或不了解之处要有一颗虚心向他人请教的心，不管请教老师或是询问同学，都要以一颗学习向上的心来对待。在做到这点之前，当然也是需要具备一颗敢于提出问题，向他人寻求帮助的胆的，没有这样的一份勇敢，不懂不问，到最后还是没法解决，吃亏的还是自己。实训不仅仅是实训了，除了要做一些专业相关的事，其他很多的事物也是值得发现与学习的，这样才能不断的让自己提升。

**电子商务工作总结篇十三**

毕业顶岗实习是高职教育的重要环节，是校内教学与实训的延续和深化，是理论联系实际、学以致用的重要途径，也是检验教学与实训效果，提高学生专业技能和综合素质的必要方式，本次实习是学习了二年多的电子商务专业后进行的一次全面的实践性练习，达到理论与实践相结合的目的，在实践中增长见识，锻炼自己的才干，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。

现将实习情况及效果总结如下：

一、明确实习目的

通过毕业顶岗实习，使学生较为系统地了解企业电子商务与市场营销的实际，加深对专业理论知识的理解，训练实际操作技能，进一步掌握和提高电子商务专业的基本技术，强化分析和解决实际问题的能力，培养敬业、创业和合作精神，增强精业意识和劳动观念，并发现和弥补自身的不足，以改善自身素质，为适应毕业后的实际工作奠定较为扎实的基础。

二、安排实习单位

为了便于毕业生将毕业顶岗实习单位与就业单位相挂钩，本届毕业顶岗实习单位原则上由毕业生自行联系，所联系的实习单位应与所学的专业相关联，以利毕业顶岗实习的顺利进行，达到毕业顶岗实习之目的。实习生应于20\_\_年10月25日将实习单位回执单交至班长，由其统一报至系办登记造册。

三、实习效果

在一个学期的实习之后，学生普遍感到不仅实际工作能力有所提高，更重要的是对企业的工作流程和工作需求有了感性认识，进一步激发了大家对专业知识的兴趣，并能够结合工作实际，在专业领域内进行更深入的学习。一些学生写出了质量较高的实习论文。

实习活动使学生初步接触社会，培养了他们的环境适应能力及发现问题、分析问题、解决问题的实际工作能力，为他们今后的发展打下了良好的基础。通过与学生的交流，普遍认为当前认为企业最看重员工的素质是工作态度，团队精神，和专业技能。由此我们可以看出企业对学生的工作态度是相当重视，能迅速融入企业文化，遵守企业制度，能吃苦耐劳的员工是受到企业欢迎的。在以后的教学过程中需要考虑引导和加强的。

教实践证明，教学实习适应本专业特点，符合教学规律与学生心理预期。它作为电子商务专业教学体系的一个环节，无论对学生成才还是对教学改革，都有极大的促进作用。

**电子商务工作总结篇十四**

1、提升服务品质。

首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。

以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单(参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理)，现场管理逐级负责、分级管理(服务办公司级→各商品部部门级→班长级→店长—员工)，加大力度。

部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境。

截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。

2、顾客投诉接待与处理。

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。

20\_\_年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率(质量类：224例，服务类:9例，综合类：131例，突发事件：7例)在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议——第三方责任险(保费共3000元，三店同保)，只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

3、人员管理检查范围全面化、制度化。

将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。

在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。在20xx年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪5823人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。

我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制,前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

6、白银店工作。

在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计20余课时，按时完成培训任务。其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。

**电子商务工作总结篇十五**

通过这段时间的电子商务实验，我了解到很多关于电子商务的实践知识。伴随着商品经济和网络技术的不断发展，网络、通信和信息技术、互联网在全球迅速普及，使得现代商业模式多样化，电子商务便在这中背景下迅速发展，成为现代商业的重要模式之一，并在我们生活中扮演越来越重要的角色。

通过对电子商务仿真模拟教学系统的操作实训，我掌握了电子商务中相关流程的操作，对电子商务作用及特征有了更深刻的理解，也让我意识到学好电子商务不仅仅是要顾全书本中的理论，实质性的业务实训操作亦是非常重要。两者相结合，才能更好的帮助我们熟悉、理解电子商务。本次的实验内容主要是熟悉b2c、b2b、c2c三种模式的各项业务操作。实验分小组进行，各人扮演不同的角色实现虚拟的电子商务过程。虽然在操作过程中问题不断，但我们还是完成了相应的实验课任务。

下面我就实验的一些内容和情况进行说明。最先做的是b2c实验，因为是第一次接触的缘故吧，实验时问题不断，甚至有些程序环节已无法顾及，可以说第一次的实验是失败的。然而，在进行后续的b2b、c2c实验时，因为有了第一次的实验经验和感觉，让我们在实验时有了一定的把握。实验中不熟悉的操作任务，也在老师和软件技术人员的帮助下得到解决。本次的实验操作中，我们做的较好的部分是b2b、c2c，这里我也只对这两个实验的相关内容作一些说明。b2b模式下的各种角色包括：商城用户1、商城用户2、商城管理员、货场管理员。商城管理员的职责主要是初始化商城信息、对商城进行管理与监督。货场管理员主要是看管货场，负责货场货物的收发。商城用户主要是在网上公布自己的供求信息，然后与相关商协商买卖事仪。b2b的交易模式下有正常流程的交易与缺货流程的交易。正常交易的流程大致如下：

a、b2b管理员初始化商城信息审批供求信息

b、货场注册(信息注册，企业银行申请)

c、商城用户(产品添加、库存分配、供求信息发布、)

商城用户1(供货方)

商城用户2(购货方)

1、正常流程：

商城用户2(登录、浏览、购买、等待签收合同)——商城用户1(在edi中根据订单号开、发送合同)——商城用户2(签收合同)——货场(处理新订单，催款)——商城用户2(付款)——商城用户1(在edi中根据订单开发票)——货场(发货)——商城用户2(查看发票回执并收货)

这是正常的交易流程，缺货流程的交易模式与正常交易相似，只是产生对缺货订单，这里不做过多说明。b2b的实验操作比较的繁琐，完成一笔交易需要各方成员的密切配合，尤其是商城用户之间的合同协商与传送。在c2c中，相应的任务可能较简单些，主要是：

a、管理员(添加商品类型、添加商城信息、发布公告)

b、用户(注册会员、登录后台、买/卖东西，竞价/一口价)c2c的实验任务可以说稍微注意一下，还是可以很好完成的。c2c拍卖，现实中这种交易模式很普遍，电子商务的兴起就是得益于网络，所以说网上的c2c拍卖会越来越普及的。

虽然这次实训比较的辛苦，但是我接触到了很多新的东西，这些东西给我带来新的体验和新的体会。在21世纪，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。可以说主要是得益于(1)它有着广阔的环境，不受时间，空间且诸多购物的控制，可以随时随地在网上交易。(2)广阔的市场，在网上这个世界已变的很小，一个商家可以面对全球的消费者，而一个消费者可以在全球的任一商家购物。(3)快速的流通和低廉的价格，电子商务减少了商品流通的中间环节，节省了大量的开支，从而大大降低商品的流通和交易的成本。(4)符合时代的要求，如今人们越来越追求时尚、讲究个性，注重购物的环境，网上购物，更能体现个性化的购物过程。

我们进行的各项实验，让我更深刻地认识到电子商务的特点和应用领域，学习和体会到了电子商务的核心思想。在亲身实践电子商务的过程中学习和提高。在不同的角色，从不同的角色参与其中，让我更加认识到掌握实际应用技能的重要性，感觉到了电子商务的优越性。更体会到团体配合作业的效率性问题。

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