

2023年综合实践成果报告(通用7篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

综合实践成果报告篇一

一、前言：

20xx年11月22日开始在昆山华泛服务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。昆山华泛服务有限公司，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。

二、实习目的

希望自己在本次的实习，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。

三、实习时间

20xx-11月22日到20xx年4月6日

四、实习地点

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。

五、实习单位和岗位

昆山华泛服务有限公司、淘宝维权售中组客服

六、岗位工作描述：

我在昆山华泛服务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。

七、实习心得

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 and 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，如果遇到不好解决的问题，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到一些商家的不理解而来电投诉处理人员，但是如果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歉，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。

九、结束语

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。

综合实践成果报告篇二

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，客户有什么疑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，因此在回复客户的疑问时，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种种方式，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。

综合实践成果报告篇三

一、实习目的：

引导自己深入社会，获得实际的工作知识和技能，进一步掌握和巩固所学的技能、理论知识，培养学生的劳动观念和良好的职业道德素养，全面提高人才素质。让自己对自己未来的工作方向和工作内容有初步的认识。

实习网店□xxx

店铺介绍□xxx的创店时间是9月30日。经过5年的努力，现在的卖家信用已经达到四个皇冠。该网店主要经营：服装/化妆品/香水/护肤品/彩妆/化妆包/韩国饰品。

二、实习内容：

1、实习岗位：网店客服

2、实习工作职责：

(1)日常网店管理：负责宝贝的上架和宝贝卖完之后的下架、每天上班第一件事情就是把电脑打开，登陆旺旺、处理旺旺上的留言。

(2)买卖沟通：使用淘宝旺旺和顾客进行交流，回答顾客咨询的问题，帮助他们成功购买商品。如果买家没有确定商品的属性，买家又不在线，给买家留言和打电话让他确定商品的

属性。

(3) 使用系统接受处理网店订单，打包发货，物流跟踪

(4) 货物进出管理：没有库存的商品马上联系卖家送货，买出去的商品检查商品的质量、数量。核对卖出去的商品与订单上的是否一致。

(5) 盘点库存：对货架上的商品进行清理，了解那些是热卖商品，那些卖得不是很好的，尽可能使库存数量做到最少、最有效。

(6) 评价：对买方进行评价工作。

三、实习结果：

经过这一段时间的实习，清楚地了解了网店客服的工作流程和日常事务。每天在网络上与人沟通交流，使自己的口才也得到了很大的锻炼。

在工作中学到了很多技巧，同时也学到了很多与人沟通和交流的手段，主要表现在以下几个方面：

(一) 上架技巧

搜索结果排名规律影响商品排名的关键因素有两个，分别是“剩余时间”和“是否推荐商品”。其中的剩余时间=宝贝有效期-(当前时间-发布时间)

淘宝会根据商品上架时间来排序的，也就是说剩余时间越短，商品就越靠前，因此，商品剩余时间越少，商品就越容易让买家就越容易看到。同时还要考虑到买家在什么时候上网人数最多，据统计上网人数最多的时候是10：00-11：30、15：30-17：30和19：30-21：30。基于以

上两点考虑，为了使获得更好的宣传效果，赢得更多更有利的商品推荐机会，在以后新品上架过程中建议按照如下方法上架商品。

b□商品一定选择在黄金时段内上架。在具体操作中，可以从11:00-16:00、19:00-23:00，每隔半小时左右发布一个新商品。为什么不同时发布呢？原因很简单啊，同时发布，也就容易同时消失。如果分隔开来发布，那么在整个黄金时段内，都有即将下架的商品可以获得很靠前的搜索排名，带来的流量也更高(这个是否半小时发布一件得根据具体情况、时间、新品在黄金时段上架，这一点很重要)

c□所有的橱窗推荐位都用在即将下架的商品上。(多关注.放在一些比较热门的.快要下架的商品上面.这个要求随时关注产品的下架时间.)

(二) 买卖沟通

核心关键词：诚信、专业、热情、耐心、服务……(另外开心与幽默对做好生意也非常有帮助)

认识：店长与客户沟通一般以淘宝旺旺为主，多数用文字交流。旺旺沟通的优点是显得更从容坦然，表达得更充分。可以掩饰语言交流上的弱点，给对方好的第一印象。缺点是不直接，有虚拟成分，需要建立信任感的时间较长。

1、学会尊重，要从内心深处尊重客户。多用“您”，多写短句，多按回车键，别让客户久等。不管客户以哪种姿态和你交流，傲慢也好，怀疑也罢，要像大侠郭靖一样，以真诚对待所有的人，不管你善意敌意。不以顾客出手阔气而谄媚，真心尊重顾客，因为不了解你，现在她可能是小气的，但是将来她可能就是大气的。

2、学会赞美，用真诚赞美赢得客户的心。通过聊天交流，发

现客户的优点，用最美好的语言赞美对方。

3、多使用旺旺表情。旺旺的表情是所有的交流工具中最美的表情。初步接触多用微笑、握手，熟悉了用憨笑、大笑笑、干杯，再后来就可以用飞吻、拥抱了。表情是使用旺旺的优势，是沟通的润滑剂。

4、学会耐心。这一点说的轻松，做起来还真难。

5、换位思考，诚恳待人。这也是人人知道的技巧.但是请您自问：“我真的做到了吗？”如果真能站在顾客角度，您就会发现有很多不能理解的都理解了，有很多不能接受的要求也接受了。

6、实事求是，不隐瞒缺点。网购的很多纠纷缘起于卖家的隐瞒。

7、热情如火，持之以恒。卖家真正的热情不是在成交前，而是成交之后。买家购买之前，卖家对买家热情，购买之后，还能保持原有的热情.把每个淘友当成朋友，那么您的热情是不会先多后少的。

8、区别对待不同的客户.是否研究过客户的类型？

一是交际型，有的客户很喜欢聊天，先和您聊了很久，聊得愉快了就到您的店里购买东东，成交了也成了朋友，至少很熟悉了。二是购买型，有的顾客直接买下您的东东，很快付款，收到东东后也不和您联系，直接给您好评，对您的热情很冷淡。三是礼貌型，本来因为一件拍卖的东东和您发生了联系，如果您热情如火，在聊天过程中运用恰当的技巧，她会直接到您的店里再购买一些东东，售后热情做好了，她或许因为不好意思还会到您的店里来。四是讲价型，讲了还讲，永不知足。四是拍下不买型。对待这5种客户，都要热情如火，要把重点放心第1、3种，对于第2种类型的，不要浪费太多的

经历，如果执着地和她保持联系，他会认为这是一种骚扰。对待第4种要咬紧牙关，坚持始终如一，保持您的微笑。对待第5种，可以投诉、警告。也可以全当什么都没发生，因各自性格决定采取的方式，不能说哪个好，哪个不好。

9、倾听为主，顺着顾客的思路走，适当引导。真正的语言艺术不是说的天花乱坠，而是默默的倾听。顾客既然关注您的东东，一般是研究过了，您只需要回答她提出的问题就行了。如果顾客真的很外行，哪里不明白自然会逐个问您的，您可以根据顾客的问题，适当引导到交易上来，不要过分急于求成。

(三)应对买家的讨价还价

1. 较小单位报价法。(根据我们店的情况..一般强调数量.)

2. 证明价格是合理的

无论出于什么原因，任何买家都会对价格产生异议，大都认为产品价格比他想象的要高得多。这时，必须证明产品的定价是合理的。证明的办法就是多讲产品在设计、质量、功能等方面的优点。通常，产品的价格与这些优点有相当紧密的关系，正是所谓的“一分钱一分货”。可以应用说服技巧，透彻地分析、讲解产品的各种优点，指明买家购买产品后的利益所得远远大于支付货款的代价。

当然，不要以为价格低了买家一定会买。大幅度降价往往容易使买家对产品产生怀疑，认为它是有缺陷的，或是滞销品。有些时候，产品的价格要稍微提高一些才能打开销路。

总之，一句话：只要你能说明定价的理由，买家就会相信购买是值得的。

3. 在小事上要慷慨

在讨价还价过程中，买卖双方都是要做出一定让步的。尤其是作为网店主而言，如何让步是关系到整个洽谈成败的关键。

就常理而言，虽然每一个人都愿意在讨价还价中得到好处，但并非每个人都是贪得无厌的，多数人是只要得到一点点好处，就会感到满足。

正是基于这种分析，网店主在洽谈中要在小事上做出十分慷慨的样子，使买家感到已得到对方的优惠或让步。比如，增加或者替换一些小零件时不要向买家收费，否则会因小失大，引起买家反感，并且使买家马上对价格敏感起来，影响了下一步的洽谈。反之，免费向买家提供一些廉价的、微不足道的小零件或包装品则可以增进双方的友谊，网店主是决不会吃亏的。

4. 比较法

为了消除价格障碍，网店主在洽谈中可以多采用比较法，它往往能收到良好的效果。

比较的做法通常是拿所推销的商品与另外一种商品相比，以说明价格的合理性。在运用这种方法时，如果能找到一个很好的角度来引导买家，效果会非常好，如把商品的价格与日常支付的费用进行比较等。由于买家往往不知道在一定时间内日常费用加起来有多大，相比之下觉得开支有限，自然就容易购买商品了。

一位立体声录音机网店主曾向他的买家证明其录音机的价格，只相当于买家在一定时期内抽香烟和乘公共汽车费用的总和。

5. 讨价还价要分阶段进行

和买家讨价还价要分阶段一步一步地进行，不能一下子降得太多，而且每降一次要装出一副一筹莫展、束手无策的无奈

模样。

有的买家故意用夸大其辞甚至威胁的口气，并装出要告辞的样子吓唬你。比如，他说：“价格贵得过分了，没有必要再谈下去了。”这时你千万不要上当，一下子把价格压得太低。你可显示很棘手的样子，说：“先生，你可真厉害呀！”故意花上几十秒钟时间苦思冥想一番之后，使用交流工具打出一个思索的图标，最后咬牙作出决定：“实在没办法，那就??”比原来的报价稍微低一点，切忌降得太猛了。

当然对方仍不会就此罢休，不过，你可要稳住阵脚，并装作郑重其事、很严肃的样子宣布：“再降无论如何也不成了。”在这种情况下，买家将错觉为这是最低限度，有可能就此达成协议。也有的“铁公鸡”买家还会再压一次，尽管幅度不是很大：“如果这个价我就买了，否则咱们拜拜。”这时网店主可用手往桌子一拍，“豁出去了！就这么着吧”，立刻把价格敲定。实际上，被敲定的价格与网店规定的下限价格相比仍高出不少。

6. 讨价还价不是可有可无

像挤牙膏似的一点一滴地讨价还价，到底有没有必要呢？当然有必要。

首先，买家会相信网店主说的都是实在话，他确实买了便宜货。同时也让买家相信网店主的态度是很认真的，不是产品质量不好才让价，而是被逼得没办法才被迫压价，这样一来，会使买家产生买到货真价实的产品的感觉。

7. 不要一开始就亮底牌

有的网店主不讲究价格策略，洽谈一开始就把最低价抛出来，并煞有介事地说：“这个最低价，够便宜的吧！”

网店主的这种做法其成功率是很低的。要知道，在洽谈的初始阶段，买家是不会相信网店主的最低报价的。这样一来，你后悔也来不及了。这时你只能像鹦鹉学舌一样反来复去他说：“这已是最低价格了，请相信我吧！”此时此刻若想谈成，只能把价格压到网店要求的下限价格之下。

8. 如何应付讨价还价型买家

在买家当中，确实有一种人胡搅蛮缠，没完没了地讨价还价。这类买家与其说想占便宜不如说成心捉弄人。即使你告诉了他最低价格，他仍要求降价。对付这类买家，网店主一开始必须狠心把报价抬得高高的，在讨价还价过程中要多花点时间，每次只降一点，而且降一点就说一次“又亏了”。就这样，降个五六次，他也就满足了。

有的商品是有标价的。因标有价格所以降价的幅度十分有限，每一次降的要更少一点。

四、实习体会

经过这次实习，我对未来充满了美好的憧憬，在未来的日子，我将努力做到以下几点：

(一) 继续学习，不断提升理论素养。

(二) 努力实践，自觉进行角色转化。

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

从学校走向社会，首要面临的问题便是角色转换的问题。从一个学生转化为一个单位人，在思想的层面上，必须认识到

二者的社会角色之间存在着较大的差异。学生时代只是单纯的学习知识，而社会实践则意味着继续学习，并将知识应用于实践，学生时代可以自己选择交往的对象，而社会人则更多地被他人所选择。诸此种种的差异。不胜枚举。但仅仅在思想的层面上认识到这一点还是不够的，而是必须在实际的工作和生活中潜心体会，并自觉的进行这种角色的转换。

(三) 提高工作积极性和主动性

展现在自己面前的是一片任自己驰骋的沃土，也分明感受到了沉甸甸的责任。在今后的工作和生活中，我将继续学习，深入实践，不断提升自我，努力创造业绩，继续创造更多的价值。

范文二：

实习是一个人从青涩走向成熟的第一个驿站，是通向实际工作的第一个人生转折点。带着幸运和幸福的感受我们开始我们大学必要走的路程实习。实习是残酷的，但同时它又代表着希望，我们都必须紧紧的牢记自己的目标和理想，在自己的实习岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，最终实现自己的预定目标，不给学校丢脸，不给自己摸黑，用自己的能力证明，我们是一个强者，不论从工作还是学习，我们都可以做得很好，并为真正踏入社会，奠定牢固的基础。

一、实习目的

为期一个月的实习时间，秉着为以后的工作奠定基础的原则，努力学习更多的知识，积累更多的实践经验，在实习的过程中去发现自己的不足和缺点，同时让自己学到更多的知识，在实践中运用到我们在学校学习的知识，检验我们的学习成果，从而更好的发展自己，更好的在社会上立足。

二、实习时间

-6-29到2015-7-29

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、淘宝售后客服

五、岗位工作描述：

来到广州大淘商贸有限公司这个单位实习，是我自己去投简历并经过面试而得到这个实习机会的。广州这个地方，我也不是很熟悉，在找实习单位的过程中，真正吃了不少的苦头。在历经多次面试后，积累了经验，懂得了技巧，终于被该公司录取了。我的实习岗位是售后客服。主要的工作是处理售后问题，解决中差评，处理退换货事件。但是虽然是售后客服，可实际上并没有分的非常清楚，售前客服要完成的任务，我也是必须得完成的。

- 1、通过淘宝旺旺聊天软件,接待来访顾客的在线咨询,包括产品特点、规格、款式等商品信息细节参数的解析。
- 2、通过高超的语言沟通技巧和谈判技巧,向顾客推荐商品并促成满意购买。
- 3、按照顾客要求或店规为顾客分拆或合并订单、修改邮费、为顾客订单备注信息。
- 4、向买家提供良好的售后服务,解决售后问题、解决客户纠纷,处理中差评。

这些基本上每天必须要做的事情。

六、实习总结

6.1 实习内容

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，她告诉我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，退换货问题。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。

6.2 实习心得

不知不觉间，一个月的实习时间已经到了。在这一个月的实习中，我成长了，也发现了很多的问题。

我所在的实习单位是广州大淘商贸有限公司。该公司起先是由老板和老板娘两人携手办起来的，是从一个没有任何信誉的小淘宝店，一笔一笔的做到今天的三个皇冠，实在是相当的不容易。从开始经营，到今天已经有整整5年的时间了。是经过不断的坚持和努力，才有今天这样的成绩的。公司的宗旨是：客户至上，服务第一。秉着这一原则，我们工作时刻警惕着。

公司规模不大，一共分为两个部门：客服部和仓储部。两个部门的独立分开但同时又是密不可分的，是一种相对独立的模式，并同时直接由老板管理。

做了一个月的实习工作，每天做的事情是很繁琐，但是是绝对不能马虎，因为一个不留神，就可能损失一个客户甚至是带来一个差评，严重的可能还会导致维权处理。因此，在我的岗位实习中，是非常谨慎和小心的。生怕粗心，弄错事情，那样损失就惨重了。

在工作中，就不像是在学校那么轻松了，不是上上课，吃吃饭，完成完成作业就可以解决掉一天的日子了。我们明天都是要完成一定的工作量的。

“在学校里学的不是知识，而是一种叫做自学的的能力”。实行后才体会到含义。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，于是在实习中，只有不断的学习，不断的充实自己才能在这社会上站得住脚，才有生存的地方。

实习了，就意味着我们不是在学校了，面对的不单单是客户，不单单是工作，生活圈子也不仅仅是同学，不仅仅是老师了，我们还要面对同事，面对上级，面对老板。

实习中，不仅仅要承受工作上的压力，还要懂得职场上的规则，和同事之间，上级，老板之间要如何相处。很多时候同事不会象同学一样对你嘘寒问暖。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，因此刚出校门的我们很多时候无法适应。但是环境往往会影响一个人的工作态度。

一个冷漠没有人情味的办公室，大家就会毫无眷恋之情，有更好的机会他们肯定毫不犹豫的跳槽。他们情绪低落导致工作效率不高，每天只是在等待着下班，早点回去陪家人。

而偶尔的为同事搞一个生日party□生病时的轻轻一句慰问，都有助于营造一个齐乐融融的工作环境。心情好，大家工作开心，有利于公司的发展。而我们的公司虽然是一间小规模的公司，但是我们同事之间的关系都很好。

在我刚刚进入这件公司的时候，我可以说是什么都不懂，这时候可以说只能靠自己的力量慢慢去摸索，去学习，才能够真正将工作做得更好，所以，我经常请教我的同事。还好，

我的同事都很热心的教我，在我不懂的时候，即使工作非常的忙，也会放下手头上的工作，教我怎么去处理，在跟客户交流的时候，怎么说才能取得更好的效果；我被客户刁难的时候，总是鼓励我；在客户发脾气的时候，总是给我信心，让我坚持下去，冷静下来。

渐渐的，我的心态也变得比之前好了，在她们的帮助下，我的脾气也变得更好了，在她们的教导下，我做起事情来也比较井井有条了，有秩序了。

综合实践成果报告篇四

以快的速度了解学生的情况，并以施教，总的来说，结合学生的自述和作业的检查来看，英语科目是最最薄弱的一科，说的严重一点来说可以是乱七八糟，看到她的作业之后我只有这一个想法，其次是数学，有些地方比较弱，于是，我的教学任务就重点放在英语和数学方面了，特别是英语，成了每日必学科目以及最耗时科目。对于家教有过一些许经验，特别自己又是英语专业的学生，所以很清楚要想在一个月时间迅速提高英语达到该年级的高水平不是很简单的事，只能从最基本最简单的背诵开始因此，我给她订了一个计划：每天对她课本上的单词进行听写，每次听写两个单元。

在这种不断教同时也在不断学习的情况下，不知不觉一个月的支教实训活动就要结束了，这期间，我真的学到了很多，除了家教这一职业有了更深的理解，更深的感触，还有在做人的方面学到了很多，也在不断地锻炼充实自己，比如说坚强，比如说对陌生地方的适应，人际的相处，比如说懂得如何控制自己的脾气，再比如如何克服自己的弱点，比如为时一个多月的实践，也从另一个侧面检验了自己的学习情况，培养了自己发现问题，分析问题，解决问题的能力，这次实践经验中获得的一切都在告诉我在以后的学习中应该怎样去弥补和提高。实践是知识的源泉，我认为我们应该多实践，这样才能为我们以后的就业求职积累丰富的经验，打好坚实

的基础！

1. 英语家教社会实践报告
2. 家教社会实践报告3000
3. 家教类社会实践报告
4. 家教社会实践报告
5. 暑假家教社会实践报告
6. 家教社会实践报告内容
7. 大学生寒假当义务家教社会实践报告
8. 暑假家教社会实践报告2017
9. 寒假家教社会实践报告2016
10. 2016寒假家教社会实践报告

综合实践成果报告篇五

二、实践单位：淘宝网

五、实践心得

学习篇：

day1

实践内容：分组破冰、淘文化任务的分配及开学典礼

首先是阿里巴巴资深副总裁、淘宝品牌官王帅给我们致辞，

淘宝大学校长家骆、校园部长代表崔敏香同学、依次发言，淘宝网创始人之一的宝哥还给我们详细介绍了淘宝诞生-发展的辉煌历程和大淘宝战略和淘宝的武侠文化、倒立文化、店小二文化。

实践心得：

1、团队合作能力是最重要的个人素质之一，包容、合作、责任感、集体荣誉感、主持讨论的能力及战略眼光是团队合作成功必备要素。

2、凡事要坚信自己，找到切入点之后要踏实做事，坚持为梦想奋斗的过程；创造价值

3、电子商务是未来发展的趋势，新商业文明也是一个引领趋势的新商业理念

day2

实践内容：淘宝总部参观学习和淘文化小组活动

淘宝大学校长家骆给我们做了《新商业文明的曙光》的讲座，淘宝小二赵羽分享了在淘宝成长的心路历程。小丁姐姐给我们详细介绍了兴趣派的相关信息。

实践心得：

1、新商业文明的特征：和谐、分享、责任、透明、诚信、平等

2、路选对了，就不怕远

3、梦想道路的钥匙：执行力

4、快乐工作、认真生活。一个企业的文化对员工的成长和能力的展现有巨大的能动作用

day3

实践内容：素质拓展

天都城公园进行了为期一天的素质拓展训练，虽然很遗憾的没有翻毕业墙，但正如教官说的一样；在大雨中、在电闪雷鸣的情况下，我们仍坚持站在那里，没有一个人退缩，我们就胜利了！

实践心得；

1、任何力量都是自己给自己的，如果你觉得你行，你肯定可以成功；如果你胆怯，你只能失败。站在八米高空一跃而出的时候，我发现自己战胜了恐高，原来以为不可能的事情在决定跳出的时候变成了现实。

3、挑战60秒，虽然我们表现得很好，但是有两点需要总结；第一、分享也是一种竞争策略，把对手看做朋友也许会事半功倍；第二、冷静思考，注重技巧。在60秒面前如果我们不慌乱，拿相机拍一下图片，效果绝对更好。

4、乐观、坚强、永不放弃才能成功。最期待的毕业墙竟然遇见了倾盆大雨、还有电闪雷鸣。虽然淋湿透了、虽然雷声滚滚但是大家站在暴雨中没有退缩。即使最后还是很遗憾没有翻毕业墙，我知道，大家已经成功了，大家都是好样的！

day4

实践内容：职业生涯规划、网络营销培训、知名卖家买家交流会、学生创业交流

实践心得：

- 1、大学专业并不十分重要，重要的是你自己的改变，变得更好！
- 2、大学里学到的东西，就是除你专业之外的一切东西
- 3、证明自己需要一个过程，在一个事情上付出2万个小时才会成功
- 4、顾客满意度在营销中的重要作用
- 5、在你决定不放弃的那一瞬间，成功就在向你招手。两位残疾网店老板。给我们莫大的感动和激励！

day5

实践内容：分组讨论校园部长职责及电子商务实训

实践心得：

- 1、系统的思维和宏观把握能力的在计划构想和实施中的重要作用
- 2、在地面步行比在云端跳舞更加有成效
- 3、要是自己强大，就要不断学习

day6

实践内容：营销推广技巧及代购培训

阿里巴巴中国供应商资深牛人黄志清老师给我们做了顾问式销售的培训

实践心得：

这一次的培训相对专业很多，跟上课的课件一样，让我们受益颇多。这里就不一一列举，总之，营销是一个永无止境的学习过程，学以致用、学艺巧用才是王道！

day7

实践内容：参观阿里巴巴总部、毕业答辩

参观阿里巴巴集团总部，各组就毕业问题进行展示、答辩

实践心得：

2、在实践中不断总结和完善自己，会离成功越来越近。但是很多人并不能时时记住这一点，做到的就更少了。

3、敢想、敢做、不在乎别人的议论，走自己的路！当初的阿里巴巴就是这样一路走过来的

4、重视员工自我价值的实现会给企业带来更大的价值

day8

实践内容：西湖定向拓展

环西湖进行定向拓展并完成相应任务

实践心得：

1、团队分工很大程度决定了团队的效率

2、殊途同归比复制一个模板更能体现团队协作能力

3、身体是革命本钱，锻炼好身体才能环西湖一周

day9

实践内容;毕业典礼和毕业晚餐

实践心得:

1、付出之后的收获，才是让我们如此激情的源动力，要想秋实累累，就必须春耕夏劳，付出更多。

2、友谊是财富，大家好好珍惜

综合实践成果报告篇六

本学期，我校认真贯彻县教研室以及总校综合实践课程计划的有关精神，坚定不移地依照新课程理念，开展综合实践活动，将综合实践活动课程推向深入，努力提高教师的课程实施能力，着重培养既有底气又有灵气且具有创新精神、实践能力的现代小学生，全面实施素质教育。

一、根据学校实际，科学确定活动内容

1、广泛进行调研，使课程开设更科学为了使综合实践课程有效的推行，学校建立了一套健全的课程实施组织。在这个组织中，校长室负责课程实施的全盘领导，教学处负责活动研究、指导培训、鉴定、资料管理等活动，各年级组负责确定、协调活动计划，班主任及指导教师是具体实施者。在计划制定方面，我们注重全员参与，自主制定。

2、精心设计主题活动在确定本学年的活动内容时，首先在学生中展开广泛的讨论，让他们围绕学校确定的大主题，选择自己感兴趣的一个方面，再由指导教师根据汇总的情况进行梳理、筛选、归类，上报科学的、可行的课题，最后由教学处做通盘搭配，根据各年级确定的研究主题进行统一的规划安排，制定计划。经过广泛的调研和交流，最后学校决定开

设以下几个主题活动：我们的压岁钱、春节习俗、我们的传统节日、校园垃圾、我校的卫生状况调查、中国梦我的梦。

二、加强常规管理，保证课程顺利实施

1、课时安排到位

我校综合实践活课时安排是按照国家课程规划每周安排1课时，由教师进行活动培训，传授活动内容与方法，围绕活动中出现的问题进行分阶段总结，同时根据需要将综合活动课与信息技术课打通，统一安排使用。

2、教师管理到位理念是教育改革的阳光，有了阳光，才能有教育的春天，综合实践活动的开展同样要求教师有坚实的理论、先进的理念作基础。因此，我们把教师选人工作当成一件大事来抓，力求择优选出优秀教师担任综合实践活动课程。

3、活动指导到位本学期我们主要重视了综合实践活动的课堂教学，力求通过听评课活动，使综合实践的课堂教学改变以往的应付、呆板、满堂哄的现象，做到科学、务实、创新，既促进教师课堂教学理念的转变，又使学生能在课堂上学有所得，真正地走向生活，走向实践，走向创新。

4、评价、总结到位本学年我们将综合实践活动的评价制度纳入教科研的管理，实行动态化评价和管理，即对活动的全过程进行过程督导和评价，包括开题、活动实施、结题、课时落实、听评课等各个方面，力求通过科学的评价，全面促进活动质量，把活动的开展提高到一个新的层面。综合实践课程的实施之路任重道远，但是我们有信心，有能力把这门课程上好。我们将从认真落实国家课程规划，真正使这一课程成为激励学生上进，拓宽学生思路，开拓学生视野，形成学生能力与技巧的一门课程。

[关于三年级综合实践报告]

综合实践成果报告篇七

实习开始时间□20xx年12月8日，实习时间共15天。

实习逐渐深入，我也已经逐渐进入状态。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，我们还学到了一些有关开店的知识，只要内容包括以下：

一. 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。

二. 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。

三. 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。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，所以我们就需要多多的学习和总结一些策略。

之前主要学习侧重点在理论知识方面的，现在讲侧重点转移到了实践操作上，通过具体的理论实践操作我深刻的认识到了团队协作的重要性，通过这一段时间的实践，与小组成员之间的交流，让我明白了一个人的力量是远远不够的，一个人的思维也有着局限性。想要出色的完成一项工作，只有大家共同努力，每个人都发挥自己的特长，一起为大家共同的目标而努力，才能更好地完成任务，在合作中共同进步。

总之，这次淘宝大学实的实践的学习让我受益匪浅，在这过程中，我了解了淘宝店铺的相关运作，知道了网店经营中需要经过的环节与相关的注意事项，知道该怎么合理的制定经营策略，从而降低网店经营的成本并且实现利益最大化，同时也提高了我们的综合素质和能力，特别是与人沟通的能力，让我们变得更加成熟与认真负责，对于我们的团队，每个人都有自己的优点，在店铺经营的过程中，每个人都付出了自己的努力，都有这样或那样的收获。实训即将结束了，回想起的实训生活，只能用脑累，眼累，心累的体会，所以以后要调整状态，集中目标，加速行动，坚持不懈，用好的心态面对遇到的种种困难。

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对自己以后的网店会后很好的帮助。