# 最新电商年度工作总结汇报 电商年度工作总结(5篇)

来源：网络 作者：独酌月影 更新时间：2024-06-09

*电商年度工作总结汇报 电商年度工作总结一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，但是企业对我始终不放弃，而是给予更多的鼓励与支持，让我自己学会前进，刚出学校，立马出入企业与社会也有很多的不适应，这份...*

**电商年度工作总结汇报 电商年度工作总结一**

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，但是企业对我始终不放弃，而是给予更多的鼓励与支持，让我自己学会前进，刚出学校，立马出入企业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，但是经过企业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，明白企业主要是做什么的？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，了解企业的产品价格、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企业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对企业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，企业的产品的英文翻译，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，经过企业的技术人员指导，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企业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企业的信息一一上传，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，企业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企业的信息，这样子企业的宣传效果就更好，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企业的简称或者全称。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，去那里介绍企业，从而推销自己的企业，通过自己的博客，聊天工具去宣传自己的企业。

（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，像一些保温企业，房地产企业，建筑企业，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：与企业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企业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。

七：20\_\_年区域工作瞎想以及个人与企业出现的问题：

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，\_\_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，为企业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）为确保完成企业的任务，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，20\_\_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：企业的问题

（1）企业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企业说明，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企业做出汇报，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、

我们企业现在就是这个样子，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企业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，等突然有一天企业问这个项目的情况，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20\_\_即将过去，加入济南\_\_建材有限企业，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，这些都是企业给予我的机会，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11年的工作中能有好的表现，和大家一起服务于企业，也祝济南\_\_建材有限企业的明天会更好！

**电商年度工作总结汇报 电商年度工作总结二**

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20\_\_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。

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。

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。

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。

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，

**电商年度工作总结汇报 电商年度工作总结三**

随着时间的流逝，一个学期即将结束了，学习了一个学期的电子商务，或多或少我们都学到不少的知识，电子商务这门课虽然是专业任选课，但对我们来说真的是受益匪浅。或许还没有学习这门课时，我们已经接触到了电子商务了，对电子商务有一定的了解，但还是有很多知识值得我们学习的。那就让我来分享一下我这个学期以来我们学到的有关知识吧！

一、课堂简述

本学期老师主要教了我们如何开设网店，了解一些网店知识和建立网站的基本要求。第一堂课给了老师给我们介绍了有关电子商务网站，例如淘宝、京东、麦包包等，还有自建网站的域名，服务器，网站页面，看似很简单的内容，但其包含了很多知识，而且也有很多不懂的知识，虽然我们带对淘宝、京东不陌生，但一些独立出来的品牌网站我们有些并不了解，如麦包包，在还没有上这门课之前，自己有很多网站不了解，作为一个学物流管理专业的学生，我认为我们应该多了解电子商务网站，因为这些网站跟我们的物流息息相关，电子商务行业大多离不开物流，例如运输、仓储、供应链等等。每个电子商务网站都会隐藏着许多物流项目，从这些潜在的物流项目挖掘出，也将成为一个很好的行业。

二、建立淘宝网店的过程

在老师的教导和督促中，我们开始了自己以前从未接触过的东西——开网店，真的对于我们来说是很受用的，因为我们可以用我们的业余时间去建立一个网店了来充实我们的业余时间。在课程中，老师教我们建立店铺，店铺模板的选择及装修，如何找货源以及如何运用淘宝助手进行货物上架，如何怎么搜索网店资料以及网店工具的运用等等。虽然老师教了我们很多有关淘宝的运用知识，但在这个过程中我们遇到了很多问题，如一件代发需要押金，我们一担心自己还是个学生，没有那么大的资本，二是担心我们交了哪些押金我们会不会拿到货，经过老师的教导，我们最终像大海捞针一样，一家一家的找既不用交押金，又能够很好的提供货源，还有物流有关方面，还有被举报盗图，刚刚开始我们都很担心，但经过我们的努力，以及请教老师和一些有开过网店经验的同学，这些问题都得到很好的解决。

三、建立淘宝网店的心得

在开网店这课程的过程中，在刚开始，我主要是开论坛里面的一些店铺建立的出现的问题，我们建立店铺好了，我们主要是找货源，所以都会利用一些课外业余时间找货源，联系卖家，和卖家交流有关货源的提供。还有在老师教我们淘宝工具，并布置了营销和数据工具的分析，在这份作业中我也找了很多的工具，最终结合小组成员一起定下了我们的第一份作业。在这课程中我还了解了淘宝网店的整体结构，一个完整的淘宝网店的交易系统必然涉及到店铺、店铺装修货物上架、支付、物流选择等等。但在短短的一个学期的时间不可能对这些方面都学得很深入。想做好一个很好的网站，我们不仅要大量的利用业余时间去了解网站的工具、数据、功能，而且也要不断的积累淘宝知识并且充分利用这些知识进行实践参与，积累实践经验。同时还要多了解有关电子商务的其他知识。光说不做不练也没用。要做要练，比如我们在业余时间多进一进淘宝，多熟练淘宝里面的工具以及多看看淘宝论坛，多到论坛参与讨论、问淘宝比较有经验人士等等，在参与中体会淘宝论坛对我们店铺有哪些优势和影响。学习过程中，要敢想，也要敢质疑，敢提问题。这样我们才能学到更多有关淘宝的知识。不仅淘宝网站是如此，其他网站或学习也是如此。

四、撰写建立网站方案的过程

老师还教我们如何建立网站，网站建立需要哪些模块及建立网站的最基本的要求，通过老师布置了一份网站设计方案，刚刚开始我们都很渺茫，经过老师的讲解以及我网上搜索了一些建立网站的文献，再加上万网网站的建立模块使得我们组对方案有了一定的想法。老师给了我们三周的时间写，但我们组还充分利用了课余时间去完成了，在这份网站建立方案中我主要是查找网上建立网站的文献，提取一些有用的文献，并参考这些文献得一顺利的完成，还有网站模块的查找和预算的结算。

五、撰写建立网站方案的体会

在这份方案中我明白了想建立一个网站的话，首先应该考虑网站的内容，包括网站功能和你的用户需要什么。你的整个设计都应该围绕这些方面来进行。还有网站的介绍，我们应当建一个清晰的网站介绍，告诉用户，我们的网站能提供些什么服务，或者那些信息，还有如果用户不能够迅速地进入到我们的`网站，或操作不便捷，网站设计就是失败的等等。

**电商年度工作总结汇报 电商年度工作总结四**

一、实习时间和单位

实习时间：

实习单位：\_\_有限公司

实习单位简介：

\_\_有限公司始创于1998年，是以品牌管理咨询、企业文化咨询为主的综合性文化传媒机构，服务内容涵盖品牌形象推广、企业文化咨询、媒介整合、公关促销活动、平面与影视广告创作、产品包装设计制作、展示与环境艺术设计制作、网站建设等。公司地处重庆江北cbd中心，拥有近700平米的办公场所。

秉承“用心生产智慧”的理念，红石曾多次在全国专业大赛上获奖，一次又一次为客户创造了骄人的业绩。公司现已形成含品牌管理中心、企业文化咨询中心和电子商务中心在内的70多人的架构，并拥有以百脑汇威客网为平台的庞大的人才资源库，可为各行业客户提供强大的智力服务。目前服务客户已遍布全国32个省、直辖市、自治区和香港、澳门特别行政区。

二、实习目的

本次实习是学习了三年多的电子商务专业后进行的一次全面的实践性练习。其目的在于加深对电子商务基础理论和基本知识的理解，将课堂知识与现实工作进行结合，达到理论与实践相结合的目的，想通过亲身体验社会实践让自己更进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性，更重要的是检验一下自己所学的东西能否被社会所用，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和进行必要的热身及适应。

三、实习内容

对于一个大学生而言，敢于接受挑战是一种基本的素质。虽寒风凛冽，冰天雪地，我毅然踏上了社会实践的道路。20\_\_年3月7号，我带着忐忑与兴奋来到了重庆-红石传媒有限公司，一进公司大门，公司的整齐干净让我非常喜欢，让我对未来的工作产生了好奇与憧憬。我带着行李走进人资处，人资处的两位老师热情的接待了我，填表格、报到、安排住宿，参观公司。这里的热情让我没有一点陌生感，刚来时的忐忑也随之烟消云散。

从3月7号到4月15号，公司对我们几个新来的实习生进行了半个多月的培训，第一周让我们了解公司的大概情况，公司的文化理念、经营理念、管理理念、人才理念、工作作风等等。第二周就对我们进行了专业培训，经过多重考核，我顺利上岗，在网络部担任网络策划推广。

一培训完，我立即投入到了工作中，即参与公司的网络策划推广工作中。李总说网站存在一些问题，需要我去解决，于是我在各大网站上去搜索、对比，参考别的网站的优势，看自己的不足。然后拿出一个解决方案。去找李总谈了一个下午，最终敲定了解决方案。我也从李总的谈话中体会到了，凡事不能急于求成，要把问题的来龙去脉理清楚之后，再找准时机行动，把握时机非常重要，不能提前也不能延后，要刚刚好才能做好事情。

紧接着，我被安排做公司的品牌宣传册文字部分，得知领导的意图主要是展示公司的业务范围和竞争优势，力求精简与吸引人，我们就开始工作，花了两天的时间，把公司的宣传册做出来了。

然后手头还剩下老总交代的一份大工作，就是网站的改版方案。网站改版已经做了很久了，但是直到现在还没有完成，而营销方案的最终敲定还需要我的配合，所以我要在最短的时间内熟悉网站改版的营销方案，以便提出比较合适的营销方案。我召集网络推广部的几位同事一起讨论，给他们解释我对于网站改版的一些方案，请他们在改版的时候作为参考，可是不幸的是，我提的方案基本全被否定了，因为他们说我的方案有的在之前老方案中已经有所体现，有的则欠缺考虑，这让我感觉非常失败。下班以后，我就不断的反思，我到底失败在哪里了?思来想去，还是觉得自己太浮躁，太急于求成，这就是我们刚入社会学生的通病，总是想尽快的做成成绩，才会造成考虑不周的情况。第二天，我又仔细看了一遍了方案，这次我先了解了情况，然后在开会讨论的时候虚心听取大家的意见，而不是自己天马行空的去想，最后总结出了属于大家的改版方案，这次总结出的方案得到了老板的肯定，我心里面非常的开心。

接下来，我就开始了公司网站维护工作。网站维护是我比较擅长的一项技能，虽然电子商务专业开设的关于网站方面的课程比较少，但由于我对网站比较感兴趣，所有看了不少关于网站设计方面的专业书籍，并且大三、大四时曾在老师的指导下自己做过一个小的网站，学过一些ftp软件的简单维护工作，因此对网站维护已有了一定的功底了。但在具体的网站维护时我遇到的难题还是不少，因为公司的正式网站与自己的网站无论在性质还是在内容上都是有比较大的差异的。幸运的是我在李总监的指导下，凭借我对网站维护的浓厚兴趣和已具备的功底，很快地战胜了一个个难题。

经过了这些工作我已做到李总监所说的“很好地掌握到理论知识与实际情况、实践工作之间的差距，更好地将理论知识和实际情况、实践工作紧密结合”了，基本上适应和达到了职场的各项条件和要求，基本完成了由学生到职场职业人的转型。

完成这些工作之后接踵而来的任务就是参与关于该公司的其他宣传工作。这些工作都进行得很顺利，我已经能够得心应手地圆满完成任务了。

经过了这为期近一个多月的实习，我做到了将本专业所学的电子商务概论等专业知识和技能投入到具体实践工作中，增加了生活阅历，增长了见闻见识，获得了比较丰富的实际工作经验和如何处理好职场人际关系等职场的其它方面的技巧、能力、素质与经验，全方位地锻炼与提升了工作能力、学习能力、工作经验、专业知识和专业技能等各方面能力及素质，尤其很好地学习、掌握了企划方面的实践知识和技能，并且我对企划方面的工作产生了更加浓厚的兴趣。

四、实习总结

近两个月的实习，使我真正体会到工作的乐趣。在这不到两个月的时间里，我帮忙接电话，复印资料，整理文件，参加各种会议组织和实施等，无不感受着工作的氛围。在大学，只有学习的氛围，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了取得成就感和获得更多的报酬而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自已的能力。记得老师曾经说过大学是一个小社会，但我总觉得校园里总少不了那份纯真，那份真诚，还始终保持着学生的身份。而走进工作单位，接触各种各样的同事、上司等等，关系复杂，但我得去面对我从未面对过的一切。在这次实践中，我感受很深的是，公司的理论学习很多，几乎是面面俱到；而在实际工作中，可能会遇到书本上没学到的，又可能是书本上的知识一点都用不上的情况。但也要感谢老师孜孜不倦地教导，我比一部分人具有更高的起点，有了更多的知识层面去应付各种工作上的问题。

回想这次实习，我学到了很多，从我接触的每个人身上学到了很多社会经验，自己的能力也得到了提高，而这些在公司里是学不到的。千里之行，始于足下。这对我以后走向社会起到了一个桥梁作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，对将来走上工作岗位也有很大帮助，同时也让我明白了许多做人道理，向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位的各项规章制度，与人文明友好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。这近两个月所学到的经验和知识大多来自领导和同事的教导，这将是我一生的财富。

这次实习也让我深刻了解到，在工作中和同事保持良好的关系是很重要的，做事首先要学做人，要明白做人的道理，如何与人相处，是现代社会做人的一个最基本的问题，对于自己在校大学生，面临踏入社会的人来说，需要学习的东西还很多，他们就是的老师，正所谓“三人行，必有我师。”我的这次实习，使我真正从课本走到现实中，从抽象的理论回到了多彩的实际生活，是一次成功的社会实践。

在过去的一年中很有幸加入到\_\_x公司来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，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。一年以来，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；

三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰；

四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这一年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

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，在这一年的是实际操作里，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同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

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。

3、精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

四、岁首年终，一年之计在于春

1、能力学习和素质提升是一个推陈出新的过程。随着公司发展和电商部规模的扩大，可预见更多的产品会面世，会接触到更广的客户层面，所以产品知识的更新、学习，客服经验的总结、完善，是需要始终坚持的过程。对于新产品的网络推广，结合已有案例，配合部门各位同事共同努力将是下一阶段的工作重点。

2、树立全局观，加强兼容性发展。电子商务部门的日常工作与生产销售各个部门都紧密相关，客户服务工作也与部门内策划、运营、推广等等分不开，所以在做好本职工作的同时，个人需要加强各方面信息的涉猎，对各个职责岗位有所了解，加强沟通，互相进步。

3、危机公关和关键点控制。尤其在活动期间工作内容增加，许多电子商务工作中的细节问题逐渐显现出来。客服事务中的应变、处理是最直接最有效解决方法，所以在历次活动中注重并总结这些关键部分会使工作开展更加效率；历次活动中存在的不足也积累了经验教训，预先的判断、危机意识的培养会使工作的开展更加游刃有余。

一年时间里，公司氛围、人文气息、工作状态都深深吸引着我，崭新的一年相信我会与\_\_x共同成长！

**电商年度工作总结汇报 电商年度工作总结五**

20\_\_年，按照市委、市政府《关于加快电子商务创新发展的若干意见》和电子商务大会有关决策部署，紧紧围绕局党组提出的中心任务，在局领导和兄弟处室的关心和支持下，结合我市电子商务发展实际，全面实施电商拓市场、电商促消费、电商扩投资、电商创优势等各项工作，取得了较大成效。20\_\_年，全市新增实体企业开展电子商务达1000多家，各类网店5万多个;实现网络零售预计达380亿元，同比增长约82%，约占全省6、8%;市内居民实现网上消费预计达250亿元，同比增长约42%，实现网络零售顺差预计达130亿元，实现电子商务交易总额达1500亿元。

一、20\_\_年主要工作

(一)系统部署，有序推进全市电商工作开展。市委市政府领导高度重视电子商务产业发展，张宾市长、赵跃进副市长等市领导多次就电商工作作出重要批示。根据市委市政府领导指示精神，我们不断加强全市电子商务工作部署，进一步建立健全工作机制和产业政策体系，逐步夯实电子商务工作基础。

1、全面理顺我市电商工作机制。一是切实承担好市电商工作领导小组工作，积极发挥领导小组职能。根据实际工作需要，专门召开领导小组工作会议，对市电子商务工作领导职能作进一步明确，明确了各成员单位职责分工、年度重点工作和目标任务，并印发了《台州市电子商务重点工作任务分工方案》。二是进一步理顺全市电子商务工作机制。推动各县(市、区)成立电商工作领导小组，设立业务处室，全面理顺各县(市、区)电子商务管理工作机制。目前全市10个县(市、区)设立了机构，负责电子商务工作，其中椒江、天台县设立了电子商务科;大多数市、县出台了产业政策，椒江、临海、天台、三门已发文落实财政资金分别为1000万元、1000万元、350万元和300万元，路桥、温岭、仙居、玉环落实财政资金分别为1000万、1000万、900万元(约)和1200万元(约)，已经县(市、区)长办公会议通过。

2、多次召开全市性电商工作会议。为抓好全市电子商务工作的部署和落实，提请市政府并以市政府名义先后组织召开了全市电子商务大会、市电子商务工作领导小组工作会议等，研究部

全市电子商务发展重点和政策措施，着力推进我市电子商务各项重点工作。

3、进一步完善我市电商产业政策体系。在认真执行市委、市政府已实施政策文件的基础上，按照省政府提出的“电商换市”实施意见、关于实施支持跨境电子商务零售出口有关政策意见、电子商务拓市场方案、农村电子商务工作实施方案等，广泛开展调查研究，进行任务分解，制定具体实施方案，进一步明确我市电子商务工作发展目标和具体任务，同时会同市级相关部门广泛开展产业园区、人才培训、服务体系、示范创建等工作，督促、指导各地研究制定符合当地情况的政策，逐步完善全市电商产业政策体系。

此外，认真做好人大建议提案的答复工作。先后办理涉及电子商务提案12个，其中主办8个，会办4个，包括一个由张宾市长亲自领办和市人大的重点提案。

(二)突出重点，抓好“电商换市”重点工作。按照“拓市场、兴农村、惠民生、促生产”的要求，认真做好“电商换市”各项重点工作。

1、深入推进电子商务拓市场工程。按照《关于明确全省20\_\_年度地方特色馆和区域产业带建设计划有关工作的通知》精神，进一步明确全市淘宝“特色馆”和阿里“产业带”建设计划、要求和促进机制;启动淘宝“台州馆”建设，探索“特色馆”创新运营模式。目前，台州淘宝“特色馆”正在积极组建，黄岩模塑、温岭鞋帽、天台汽车用品阿里“产业带”和天台汽车用品慧聪产业带都已签约，“一号店特色中国仙居馆”、“一号店特色中国三门馆”已运行，并成功举办了“淘宝三门青蟹节”和“淘宝三门冲锋衣生产基地联合推广”活动。

2、继续实施“电子商务进万村”工程。做好首批“电子商务进万村”工程验收工作，并根据各地实际需要，进一步调整明确了20\_\_年度和20\_\_年度“电子商务进万村”工作计划。截止目前，已建成2个区域电子商务服务配送中心和1200多个村级电子商务服务店，为农村居民提供网上代购、代销等服务。重点依托当地产业优势、产品优势，发展集群网店;据初步统计，台州10多个淘宝村网络销售已达50多亿元，在发展村级网店的同时，通过广泛培训，着力提高村级网店运作质量，进一步加强厂店合作、厂商合作，推进网店实行企业化、标准化、规范化管理。

3、开展电子商务应用普及工程。认真落实省级有关部门联合下发电子商务进企业、进市场文件精神，以专业市场和生产企业电商应用普及工程为重点，积极探索专业市场和生产企业发展电子商务的途径，开展专业市场和生产企业电子商务应用普及调研，已着手启动上报工作计划，组织实施。根据〈浙江省人民政府办公厅关于印发浙江省农村电子商务工作实施方案的通知〉、《台州市人民政府关于加快电子商务创新发展的若干意见》和张宾市长重要批示，结合我市电子商务和农村经济社会发展实际，制定20\_\_年——20\_\_年台州市农村电子商务工作实施方案。

(三)夯实基础，认真做好电商行业管理基础工作。

根据电商产业发展和业务工作需要，做好电商统计、服务体系、示范创建、培训和电商园区等服务工作。

1、加快构建全市电子商务行业统计体系。根据《浙江省电《关于进一步加强全省电子商务统计工作的通知》精神，对全市统计对象等进行结构优化调整，从原来上报企业32家，增加到80家，更加全面地了解到电子商务行业发展情况。

2、启动电子商务综合服务体系建设。根据浙江省电子商务服务体系建设实施意见，整合全市各类电商服务资源，为当地企业开展电子商务提供一站式服务，第一批确定了市本级、3个县建设电子商务公共服务中心，近50家各类电子商务服务主体已入驻平台，县以下电子商务公共服务点建设也已启动，争取在明年一季度前全面完成第一批试点工作，明年实现全覆盖。

3、开展电子商务示范创建工作。组织开展了第二批省级电子商务示范县(市、区)创建，天台县为第二批省级电子商务示范县(市、区)创建单位;组织申报前后科技、爱仕达为省级电子商务示范企业，并与市发改委合作，认真做好国家电子商务示范城市创建工作的指导、服务与总结。

4、开展电子商务人才培训工作。人才是行业发展的关键，我市制定了《台州市电子商务培训实施方案》，建立了高等院校、电商企业、行业协会共同参与的电商人才培训模式，20\_\_年至20\_\_年内将完成覆盖党政机关、企业、电商专项人才、高校学生和社会大众等各个层次共10万人次的培训，今年已经培训176期13079人次。积极组织参加省里举办的各类电子商务培训，全市已输送了15名企业人员参加全省电商职业经理人培训。

5、指导电子商务产业园区建设工作。不断深入实际，多次听取园区建设经验介绍，提出建设性意见。我市目前在建、拟建电子商务产业园区(楼宇)16个，建筑面积达60多万平方米，已经入驻企业达600多家，为应用企业和个体网商提供畅通、便捷电商服务信息渠道与服务项目，同时也进一步发挥龙头电商企业服务功能性作用。

(四)营造氛围，打造适合电商发展的优良环境。从业务指导、行业组织、举办展会等入手，着力营造适合电子商务发展的良好氛围，带动全市各地电商工作的开展。

1、加强全市电子商务工作业务指导。加强与各县(市、区)工作联系与业务指导，召开了全市商务系统电子商务业务工作会议，举办了一期全市行政系统参加的电子商务培训，参加人员近100人。积极参与市人大电子商务工作调研，加强与电子商务各成员单位和当地学校之间横向联系与交流，互通信息，共享资源，达到了进一步深化认识、交流思想、资源对接、提高水平的目的，较好地指导了各县(市、区)电子商务工作的开展。

2、参与组织举办重大展会。指导参与举办了第二期台州网商节、二期汽车用品展会和缝纫机展会等，通过展会促成网销提高30%以上;举办了5场电商专业论坛，参加人数上千人，营造了良好的电商发展氛围，取得了较好企业效益和社会效益。

3、加强行业组织建设。成立了台州市云商协会、台州市移动电子商务协会和仙居县电子商务促进会，加强与当地大专院校合作，着手谋划组建台州市电子研究会或促进会，进一步健全了电商行业组织结构和体系。

4、加强舆论宣传工作。与各种媒体合作，利用对方丰富的舆论媒体资源，打造“电商换市”宣传阵地，更好地促进电子商务发展。通过台州电视台、台州日报、台州商报等媒体大力宣传电子商务活动，今年以来，从市商务局直接报送或采访电子商务宣传次数就达30多次。

尽管我市电子商务产业发展及相关工作均取得一定成效，但由于电子商务发展还处于起步阶段，相关工作也正在探索中，还有很多需要改进和提高的地方，如电子商务各业态发展不均衡，模式创新发展还需要加强引导监管，产业支撑体系建设、政策支持力度、产业监管机制、人才培养工作还跟不上产业发展步伐，需要在下一步予以逐步解决。

二、20\_\_年工作思路

经过20\_\_年的努力，全市电商工作已逐渐形成较为完整的体系。20\_\_年，是我市“”规划的收官之年，也是“十三五”规划的起始之年。我们将紧紧围绕全会精神和市委、市政府重大战略决策步聚，以建立完善产业发展、应用推广、服务支撑、行业管理等四大体系为总体目标，继续推进电商工作的开展。争取20\_\_年完成网络零售额500亿元、居民网络消费350亿元以上，全市企业电商应用普及率达到70%。重点做好以下十三个方面的工作：

(一)进一步完善电商政策体系

一是完善工作机构。调整电子商务工作领导小组，增设市跨境电子商务工作领导小组。建立部门联席会议制度及市、县(市区)联动协调机制，统筹解决电子商务发展重大问题。进一步加强电子商务工作力量，督促各县(市、区)尽快设立电子商务专门科室，落实编制、职能和人员。二是建立考核制度。将电子商务发展指标列入市对县(市、区)责任制考核内容。三是配套落实相关政策。细化《关于促进电子商务发展的若干扶持政策》，进一步研究落实人才引进、电商园区和产业基地建设、企业招商等方面的实施方案和具体政策。积极组织申报省级电子商务示范县(市、区)项目;组织申报省级、国家级电子商务示范服务平台、示范企业，示范园区等建设项目，积极推荐电子商务企业开展等级评定。

(二)进一步深化电子商务进农村试点工程

明年是浙江省实施电子商务进万村试点工程最后一年，我市将继续计划在天台、三门、仙居、黄岩等地新建400个农村电子商务服务网店，争取达到1000个，重点依托当地产业优势，发展集群网店;计划新建3\_\_4个电子商务配送服务中心。在发展村级网店的同时，通过广泛培训，着力提高村级网店运作质量，进一步加强厂店合作、厂商合作，制定落实好《台州市农村电子商务工作实施方案》，推动网店实行企业化、标准化、规范化管理。

(三)开展电子商务进社区试点工程

电子商务进社区试点实施方案已报省商务厅待批，明年，将在全市范围内启动电子商务进社区试点，采取政府指导下企业化运作方式，计划在二年内完成500个社区服务点建设任务，解决电子商务最后500米商品配送问题，便利居民生活。

(四)实施生产企业电子商务普及工程。启动生产企业电子商务三年普及行动计划，全面促进生产企业开展电子商务业务，争取三年内实现100%的规上企业开展电子商务。

(五)启动专业市场电商化促进工作。包括推动市场商户上网、电商园区改造、建设专业性第三方平台以及和阿里巴巴合作建设专业市场产业带等内容，推动专业市场转型升级。

(六)电子商务产业园区建设要有新突破

努力完成16个以上电子商务产业园区、60多万平方米招商引资任务，入驻率争取达到95%以上;确保每一个县(市、区)都有一个电子商务产业园区，重点建立以产业为导向的电子商务产业园区，促进传统产业与电子商务产业互动发展。建立与健全园区管理制度，开展规范化运作、高标准服务，加强产业之间的联系和密切协作，进一步落实好基地(园区)统计工作，落实好相关扶持政策，广泛开展标准化园区建设活动。

(七)加快推进电子商务公共服务体系建设

明年也是浙江省实施电子商务公共服务体系建设最后一年，我市将继续在临海市、温岭市、玉环县建设电子商务公共服务中心，全市在乡镇、街道、市场、园区等设立电子商务公共服务点100多个，逐渐形成全方位电子商务公共服务网络，着力推动电子商务应用，进一步提高电子商务服务水平。

(八)努力搭建电子商务宣传推广服务平台

我市计划成立台州市电子商务宣传推广活动小组，由台州商报与台州市商务局电子商务处负责牵头，各县(市、区)商务局电子商务工作机构指定一人协助分管。下面分设电子商务宣传专业组。积极鼓励、吸收更多的企业与个人参与电子商务宣传普及推广活动。

(九)着力打造网上商城——特色馆、产业带。

我市计划在阿里巴巴、淘宝、慧聪、一号店等国内电子商务服务平台上设立农产品特色馆、产业带。推动台州农产品淘宝特色馆上线运作，依托台州产业优势，每年建成产业带1个以上，确保网上商城运作标准化、规范化和常态化管理，努力实现平台商、应用商双赢目标，提升电子商务应用水平。

(十)继续开展电子商务人才培训和普及教育。

完成覆盖党政机关、企业群体、电商专项人才、高校学生、社会大众等各个层次每年3万人次以上培训，落实好全省电子商务职业经理人定向培训，落实好电子商务企业人才需求定向培训，建立企、校联合互动机制，在台州高等院校开设电子商务专业课程等。

(十一)加快电子商务示范性项目建设。

严格按照部、省示范性项目建设标准，努力打造一批电子商务示范性项目，争取列入省级电子商务示范县(市、区)1名，列入部、省级电子商务示范平台、示范服务、应用企业、示范基地(园区)各若干名，认真落实好电子商务示范性项目建设，开展示范性网店评选活动与示范性项目创建工作。

(十二)积极打造电子商务服务(应用)商龙头企业。

一是培育和引进重点电商企业。重点扶持“前后科技”、“聚宝盆”、“台州商城网”、“美莱美”等代表性企业发挥其龙头带动作用。推动规上制造业企业，特别是上市公司加快电子商务的应用，在各大电商平台开展业务，力求引进国内外电商名企，孵化成长性较好的初创企业。从而加快形成以龙头骨干企业为核心，大中小企业紧密协作的产业组织体系。支持方林二手车市场等重点市场兴办网上市场，引导广大中小企业、个体工商户应用行业电商平台，努力打造全国知名的专业电商平台。二是打造电商经济产业带。借鉴天台汽车用品产业壮大的经验，扎根块状经济带，依托阿里巴巴等大型电子商务服务平台，推动服装、鞋帽、家电、眼镜、塑料制品、家居等商品进行网上销售，大力培育集群产业、集群产品和集群网商。

(十三)推动跨境电子商务试点。

一是积极争取跨境电子商务的相关政策。努力成为下一批国家跨境电商试点城市。二是创建跨境电商园区。支持中非经贸港、星星电子商务产业园区成为省商务厅、财政厅重点支持的跨境电商园区，争取在明年年初投入运行。三是积极完善相关基础设施。推进“电子口岸”建设，实现外贸单证的标准化和数据化，积极争取省邮政管理局支持，设立国际邮件互换局分支机构。

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！