**实 习 报 告**

实习内容：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

实习形式：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

学生姓名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

学 号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

专 业：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

实习单位：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

实习时间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. 企业的基本状况

苏州雅思特婚纱礼服有限公司徐州分公司位置在矿业大学文昌校区对面的科技园六楼，从学校直接步行即可到达。它隶属于苏州总公司，苏州雅思特婚纱礼服有限公司徐州分公司在近几年成立，是比较年轻的公司, 它主要从事外贸工作，把婚纱、礼服、儿童衣服等销售到国外，还经营一些母婴用品，客户是不稳定的，主要看账户是否是老账户，还有上传的产品多少，一般而言，上传的产品越多，客户就越多，账户成立的时间越长，拥有的国外客户也就比较多，公司一共有十几个人，目前还在招聘，公司把产品主要卖往美国，俄罗斯、英国、中东等地区。主要把敦煌网和阿里巴巴作为平台来销售。公司拥有自己的工厂，所以利润可以控制，一般一件普通的婚纱，要卖到145美元，而工厂做出来的成本差不多为40-60美元，还有从中扣去平台收取的佣金费用，差不多还剩90-100左右美元。一个月的销售额一个组一万多美元，两个组将近两万美元，一年的销售额为24万美元。这是假设婚纱质量是比较好的，如果工厂用次一点的布料中间的利润会更多。工作人员都是业务员。公司尊崇“踏实、拼搏、责任”的企业精神，并以诚信、共赢、开创经营理念，创造良好的企业环境，以全新的管理模式，完善的技术，周到的服务，卓越的品质为生存根本。

1. 企业的经营管理

公司主要分为两个部门，一组是负责敦煌网的，另一个是负责阿里巴巴的，负责敦煌网的总共有六个人，其中有一个人是组长，管理着个小组，另一组也一样。每个人都会有一个账户，每周二，组长会安排一个人找图片，当然要用翻墙软件到国外的网站去找，如果用国内的图片有可能会被控告侵权。找好图片然后发给每个人，把图片用可牛或者美图秀秀软件去水印或者上面的文字，最后发到平台上去，等待审核，审核通过了就会在网站上显现出来。为了更好的资源共享，公司还建立了一个群，所有的资料或者图片还有问题都可以发到上面去。公司采用一星期整理一下销售总额，组长会把报表传给每个人，把自己一星期销售的金额和上传的产品填写好再发给组长，最后，组长汇总，把汇总的结果发到群里，让大家看看有没有错误，公司有全勤奖，如果一个月不迟到就可以全部拿到，公司要求每个账户一个月的销售额达到4000美元才会拿到100元奖金，提成为1%公司好友50元的住房补贴，每个月经理会请吃饭，工资由经理打到组长的卡里，然后组长根据每个人的业绩发放工资。员工每天8:30上班，5:30上班，八小时制，单休，如果想取得很好的业绩的话可能比较辛苦。

1. 业务关系的建立

目前公司致力于留住老客户，开发新客户。由于公司经营模式类似于淘宝，只是公司产品只卖给国外人，我们把图片传上去，标好价格，等待客户来买，很被动。因为你不知道客户喜欢什么样的产品，希望价格是多少，所以留住老客户，让自己有一个固定的客户资源很重要，一开始，我们会把价格上的比较低，在做一些活动比如打折，促销等来吸引外国客户的眼球，如果客户看中你的产品就会在留言上询问具体情况，例如什么时候可以收到货物，质量怎么样，价格可不可以再低一些。由于我们和国外时差的原因，不能及时回复，就会错失一些客户，当然如果你很拼的话，可以半夜醒来回复邮件，如果我们不能及时回复，就要向他们解释为什么，他们会很乐意听原因的。如果你发现客户对这个产品很感兴趣，就催促他下订单，告诉他如果下订单后就可以及时的给他们定做衣服了。他们一般都会愿意下订单。另一种情况是客户下了订单没有付款，公司会有一个统一的催款模板，在站内信中给他们发催款信，如果客户还不付款的话就用SKYPE给他们打电话催款。客户不需要通过别的渠道付款，就像淘宝一样，点击页面上的付款就可以了，我们总结了一些方法来留住老客户，第一种是，要不定期的给客户发站内信告诉他们衣服制作的进程，他们会有一种被重视的感觉，觉得你是很用心的在给他们做衣服，下次，他们肯定会优先选择你的衣服。第二种是告诉他们如果下次再来买就会给他们优惠，他们一般会图便宜再来购买。第三种方法就是工厂把衣服的质量做的好一点，利润缩小一些，这样客户就会觉得性价比高，从而还来购买。第四种方法就是多和他们发发站内信，聊聊感兴趣的事情，交流交流感情，这样他们会记住你，更有可能会成为朋友。

在开发新客户上公司也总结了几点。第一是价格上的低一点，备货期短一些，甚至比别的卖家还要低，这样，有的客户会被较低的价格吸引。第二是做活动打折，把原先价格比较高的进行打折，因为有的客户会把喜欢的东西加入购物车，这样只要把购物车里的东西进行打折，有的客户会因为价格价低而购买。第三是向老客户推荐产品，比如，老客户买了一件婚纱，我们会问需不需要伴娘装或者花童装，如果在我们这购买会有优惠，再者询问他们的亲朋好友有没有需要的，可以在我们这购买也会有优惠。当然前提是我们做的衣服他们感到满意。还有一种方法是连带销售，就是把头纱、项链和婚纱放在一起，购买婚纱的同时再购买这些会有价格优惠。最后，可以在关键词上下功夫，可以搜索当下热门关键词，了解客户现在需要哪些产品，然后把热门关键词放在产品标题里，最好多放几个，这样不管客户怎么搜，都会搜到你的产品。

当然，在处理业务的过程中会遇到一些问题和纠纷。第一种情况是客户收到的衣服和图片上的相差太大且质量太差，客户会在平台上提起纠纷，要求退款。一般的处理方法是核实情况的真假，如果真的是我们做的衣服，我们会退还货款，因为在站内信中不能直接向他们要账户或者E-mail所以只能打电话向他们询问。第二种情况是由于我们是定制衣服，不能确定交货期限，有的不能再平台规定的时间内发出货物，平台就会取消订单，这对我们来说是一种损失，所以我们会在交货期到期之前填一个假单号，但是客户会控告我们给他们一个查不到的虚假单号，填写虚假单号是比较严重的问题，如果处理不好，有可能会被封锁账号，所以，我们在填写虚假单号之前先向客户解释为什么给他们一个虚假单号，我们会告诉他们由于衣服是定制的为了制作出更好，质量更高的衣服，时间会比较久，不能及时发货，所以先填写一个追踪单号，衣服做好后再更新单号。一般情况下，客户会理解。第三种情况是客户恶意退货，遇到这种情况，我们会收集一些证据，然后交给平台处理。第四种情况是售后问题了，有的客户会给差的评价，一般情况下我们会先询问原因，如果是我们的不对，我们会向他们道歉，希望他们可以改成好评，如果不行，我们会采取物质上的补偿，比如如果改成好评会退给他们一些美元，这个和淘宝很相似。

总之，不管是开发新客户，留住老客户，还是处理遇到的问题。最关键的一点事态度好，产品好，质量好，服务好。一个公司要想长久的发展下去，看中的不能只是眼前的利益，而是要把目光放长远，诚信是一个公司立足的根本。

1. 贸易方式

由于我们的公司不算真正的贸易公司，他只是一个销售国外的零售网站，没有具体的贸易方式，那么我就来谈谈我们的邮递方式，一般我们会对比较近一点的国家进行免邮，例如美国，俄罗斯等。我们选择的邮递方式有DHL、TNT、邮政小包等。一般我们会优先选择DHL，因为DHL比较快一点。对于像南非中东等不免邮的国家，我们会在产品价格30%收取邮费，像一些小物品比如母婴用品我们会免邮，我们计算邮费的方式1克一毛钱。我觉得可能是因为这个公司在徐州成立的比较短，各个方面还不是太完善，邮费这一方面还在不断的调整，因为有的邮费比物品的价格还高，客户肯定不会买，有的邮费低，公司又没有利润。尤其是一些小物件产品更要精确的计算邮费。

1. 经营范围

公司主要经营婚纱、礼服、伴娘装、花童装、毕业礼服、还有一些和婚礼有关的产品，比如，头纱、鞋子、项链、手套、头饰。还有一些副产品，比如母婴产品，玩具等。

我们会在国外网站上收集一些当下比较流行的婚纱礼服图片，然后经过处理，上传到我们的网站上，然后工厂根据客户选择的衣服，按照图片进行定制，每一组最好的销售业绩是一星期销售2000左右美元，这要看上传的图片多少还有图片的质量，还有账户成立的时间，一般来说账户成立的时间越长等级越高，客户就会越多。这一行业竞争还是很激烈的，因为苏州有很多婚纱礼服制造公司，价格也不是统一的，多低的都有，要想把一个账户做起来，最主要的是多上一些产品，并且保证每天的上传量，产品更新和下架。及时了解产品的动向，了解国外有哪些活动，比如，在金球奖举行后，要及时把那些明星的衣服上传到网站上，这样，在你有别人无的情况下，客户肯定会选择你的产品，要想有所业绩拼的就是速度，和搜集新图片的能力。现在做这一行业的账户很多，一个平台将近几百上千个，要想在这些店里脱颖而出，主要看产品的更新，产品的质量，产品的数量，产品的价格。目前，每个账号销售最好的产品不一，有的婚纱卖的最好，有的礼服卖的最好，其实我觉得，公司没必要搞多样化，一个账号必须上传好几种产品，我觉得产品在于精而不在于种类。把这一种产品做起来，比把所有的产品都做起来容易的多，每个账号，主打一种产品，卖婚纱好的就要主要上传婚纱，要让客户看出你家的特色，要让他们一想到买婚纱就想到你家，我觉得这就比较成功了，卖礼服的要主要上传礼服，把礼服做大做强，可能这个计划比较理想化，因为，不是每个人都能有耐心等待他成长壮大的，这是一个漫长的过程，因为，每个人都想多卖一些，有可能卖出的产品都会去上传，这就会导致，你的店产品管理混乱，特点不鲜明，客户都不知道你到底主要是卖什么的，这样，想要做大做好很难。做婚纱这一行业的利润是可观的，苏州是婚纱生产集中地，所需成本比较低，平均每件婚纱要卖到149美元，成本只需40-60左右美元，利润空间很大，但是，一个公司要长远的发展，不能只看眼前的利益，这个公司给我的印象就是不注重质量，几乎每卖出一件婚纱就有客户提出质量问题，一次有可能是偶然，但是很多次，就是工厂的问题了，工厂为了赚取更多的利润，使用质量差的布料，这会使公司损失一批新老客户。而且信誉度也会降低，长久以来，就没有几个人回来购买了。公司要想长久发展，首先就是提高产品质量，再者，公司要推出主打产品，并且大量生产，保证质量，降低成本，把这个产品放在首页，成为本公司物美价廉的主打产品。或者，多生产一些销售好的产品存起来，这样就会在保证质量的同时，保证速度。

还有，公司一味的靠从国外网站上找图片，并不是长久之计，在茫茫图海中，有特色的图片，才会被发现。所以，公司应该推出富有中国特色的产品，这既显示了独特，有宣传了中国文化。

1. 业务流程
2. 首先用翻墙软件在国外网站上寻找图片，婚纱礼服还有伴娘装一定要是近期出来的，这样能保持图片的更新，还有跟随潮流。然后用可牛或者美图秀秀去水印或者把两张图拼成一张图。如果想要把自己的店推广出去，可以在图片上添加二维码，生成二维码很简单，只要百度二维码生成器，然后把自己店面的链接添加上去，生成二维码，操作就完成了。
3. 把处理好的图片上传到平台，敦煌网或者阿里巴巴，具体操作是，先写标题，标题是最关键的一步，标题写好了，搜索率就会上升。标题要含有当下热门关键词，例如婚纱的热门关键词是高领，长袖，在描述这件婚纱时，就要加上高领，长袖，必要时要多添加几个关键词，这样不论怎么搜都能搜到你的婚纱。然后把热门关键词列上去，然后选择婚纱属性，例如，这件婚纱是v领，沉肩袖，鱼尾型，拖地一尺，后背有拉链等。这些属性都要选上，其次要选婚纱上有什么装饰品，例如，贴花、串珠、蕾丝、亮片等。然后再选择布料，有蕾丝、雪纺、欧根纱、网纱、缎、亮片蕾丝、弹力色丁塔夫绸等，一般婚纱都会选择网纱和蕾丝。然后再上价格，样式简单的一般上到149美元，样式复杂的要上到200-399美元不等。然后把修理好的图片上传上去，一般要上传六张图片。然后再具体的描写一下这件婚纱，最后把婚纱具体的细节图片上传上去。然后填上尺寸，重量，体积，运费收取情况。美国、俄罗斯等国家是免邮的，计算运费DHL一般是货物价格的30%。最后选择提交，图片就上传成功了，接下来就等待审核，审核通过后就会在店面显示了。
4. 如果客户看中了你的婚纱，就会发来站内信询问具体情况，这样在回答的过程中，要提醒他们赶快下订单，如果客户下了订单后没有付款，这样你就就有两种选择，先发站内信，信的内容是，先感谢他们来我们的店买东西，我们已经收到了他们的订单，但是他们没有付款，如果不付款，我们就不能给他们定做衣服，他们就不能及时的收到，还有询问他们是否遇到困难，如果遇到困难可以联系我们，或者找客服解决。最后说希望赶快回复我们。其中要注意，由于时差的原因，一般我们在第二天才能回复，所以在回复是一定要向他们解释一下，为什么回复的这么晚，他们一般都会理解。如果发了站内信，客户还是迟迟不付款，那么就要打电话给他们，公司注册了SKYPE通话工具，通过它可以和国外客户联系，而且免话费。一般打电话存款要选择早上八九点，那个时间段美国人一般还没有睡觉，别的国家视情况而定。只要别再别人睡觉的时候打电话就行。如果打电话客户还不付款就视为无效订单，系统会在15天之内自动取消订单。
5. 客户付款成功后，公司有一个单独的网站，E商赢。把你卖的哪件婚纱编好编号，选好交货日期。并且选好客户选择的颜色，把客户选择的婚纱图片，正反面都上传上去。然后在备注里写下客户的尺寸，发货方式，客户的联系地址。最后写下净收入，然后把自己的名字和店名写上去。最后提交就行了，这个信息是给工厂看的，工厂会根据你填写的信息来定制衣服。如果客户有什么特殊要求的话，都要在备注里写清楚。填写好信息后就在卖出的婚纱后面备注已经制单，这样就避免以后弄混。
6. 在工厂制作衣服的期间，要时不时的向客户发站内信，告诉他们衣服制作的进程，这样，他们会有一种被重视的感觉，会对你的服务满意，这样他下次再来购买的几率就会上升。还有期间还可以向他们推荐一些产品，例如，问他们是否需要伴娘装或者花童装，这样就有可能把其他产品销售出去，还可以做一些捆绑销售，例如，如果他们买了一件婚纱，头纱就会配套销售，而且有价格优惠。
7. 工厂做好婚纱后，会给你发来一个货运单号，这时，你需要点击发货，填写发货信息，比如，先选择发货方式，一般选择DHL，再把货运单号填写上去，发货这个不走就完成了。当然，如果货物不能在规定的期限内发出，就要制作一个假单号，填写假单号是一个非常严重的问题，如果被平台发现就会面临被封号的危险。所以在填假单号之前一定要向客户解释清楚，争取他们的谅解。
8. 发过货之后就是等待客户收货，客户收完货后还有一个重要的步骤就是评价，客户评价的好坏直接影响你的销售率。如果客户给了你一个差评，那么无论如何你也要让他改成好评，可以退给他们部分金额来换取好评，这是直接而有效的方法。
9. 最后，统计一天卖的婚纱件数，填写在报表上，把婚纱的价格，编号，净收入都要填写上去，方便以后的统计。而且公司还规定每天必须上传20个产品，保证账号的产品数量持续上升，还有产品的更新，这样你的店铺排名才会上升。这样，整个工作流程基本完成，后面就是要处理一些问题，例如，客户收到衣服后质量差，样式和图片不一样，要求退款等。一般的处理就是退款给他们，前提是由于我们公司的过错造成的。
10. 心得感受

**1、要养成自主学习的习惯**

工作后不再象在学校里学习那样，有老师，有作业，有考试，而是一切要自己主动去学去做。只要你想学习，学习的机会还是很多的，老员工们从不吝惜自己的经验来指导你工作，让你少走弯路；集团公司、公司内部有各种各样的培训来提高自己，你所要作的只是甄别哪些是你需要了解的，哪些是你感兴趣的。当你正真步入社会的时候，经过长时间的磨练，你会发现，靠自己是最靠谱的，自己如果没有自主学习的意识，别人是帮不了你多少的，所以，养成自主学习的习惯很重要。在这家公司，我发现大家都很热情乐于助人，但是毕竟大家都有自己的事情要做，你不主动的去问，去请教，没有人会主动过来询问你是不是遇到困难。工作后，一切都要靠自己。

**2、必须具有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，象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。这一点，我深有体会，在公司里，不积极主动的人，老板一眼就能看出来，然后他会语重深长的说，工作中，你不积极一点，你有什么优势和那些老有员工比。

**3、绝对不能忽视团队精神**

工作往往不是一个人的事情，是一个团队在完成一个项目，在工作的过程中如何去保持和团队中其他同事的交流和沟通也是相当重要的。一位资深人力资源专家曾对团队精神的能力要求有这样的观点：要有与别人沟通、交流的能力以及与人合作的能力。合理的分工可以使大家在工作中各尽所长，团结合作，配合默契，共赴成功。个人要想成功及获得好的业绩，必须牢记一个规则：我们永远不能将个人利益凌驾于团队利益之上，在团队工作中，会出现在自己的利益与团队的利益冲突，同时也从中受益的情况，反过来看，自己本身受益其中，这是保证自己成功的最重要的因素之一。我在工作中就体会到这一点，你一个人解决不了的问题，可以请求他们的帮助，他们会在商量后选择一个最好的方案，图片也是需要大家一起找才能完成，这么多图片，不可能一个人就能完成的了的。

**4、必须了解待人处事的基本礼仪**

步入社会就需要了解基本礼仪，而这往往是原来作为学生不大重视的，无论是着装还是待人接物，都应该合乎礼仪，才不会影响工作的正常进行。这就需要平时多学习，比如注意其他人的做法或向专家请教。虽然，我工作的公司里员工年龄都相差不大，但是最基本的礼仪是要有的比如，走之前要打声招呼，见面问声好，这是你基本素质的体现，他们对你的好感也会上升，这样就很容易和他们相处。

**5、为人处事更要慎重**

作为学生面对的无非是同学、老师、家长，而工作后就要面对更为复杂的关系。无论是和领导、同事还是客户接触，都要做到妥善处理，要多沟通，并要设身处地从对方角度换位思考，而不是只是考虑自己的事。 工作后，你所遇到的人，形形色色，他们不可能像你在学校里的同学一样，做错事会原谅包容你，所以在工作中一定要谨慎小心，和他们相处也要灵活一些，有些话，不该说的就不要说，有些事情不能做的就别做，我一向认为枪打出头鸟，做人随和一些，会比较能在公司生存下去。

**6、工作经验是工作的基础**

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。而且，我相信，这次实习的经验，会对以后找工作会有所帮助，现在的公司看中的就是工作经验，工作经验是工作的基础。

1. **工作态度决定一切**

有句话说得好：“态度决定高度”在工作态度上，对待工作，必须仔细认真，一点马虎，可能就会给公司带来很大的损失，对于上司交代的事情，必须认真完成，对于自己在工作中不明白的事情，必须问清楚，实在记不住，可以记在笔记上。对工作中的错误也要记下来，及时总结经验教训。养成认真严谨的工作态度，为以后自己职业生涯的发展打下坚实的基础，在这家公司实习时，我就犯下了一个错误，就是态度不端正，当时，组长交给我另一个账户让我和另一个实习生管理。我因为图方便，没有算价格，也没有在网上找是否有此物品，就把图片上传上去，结果，有个客户下了订单，但是我在网上找不到这种商品，而且价格也相差太大，简直就是亏本销售，我只好给客户打电话向他们解释，让他们退订单，结果处理的不是很好，通过这件事，让我知道不管做什么事都要抱着认真的态度，这会在以后的工作中让你受益无穷。

**8、要有担当，勇于承担责任**

在公司中，犯错误是在所难免的事情，如果自己犯了错误不敢站出来承认，这种人不会受到重用，一个不敢担当的人，如何对公司有所担当，要记住，老板最讨厌，推脱责任的人，是你做的就要勇敢的承认，这种勇气是老板欣赏和推崇的，当然，不是自己做的事情，也不能替别人背黑锅，我在实习的时候，自己犯的错误就选择自己去解决，这样也锻炼了你的办事能力。