

2023年电器实训总结(汇总5篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

电器实训总结篇一

在经历了去年11月份的数轮招聘会后，我选择了苏宁电器，今年的3月20日，我正式走进苏宁电器，开始毕业实习，离开学校，走进企业，多少有些不适应，但是作为一名工商管理专业毕业的本科生，对企业的了解是必不可少的，而成为一名真正的管理者，所需要具备的条件是非常之多的，比如说，对一个行业的了解，对销售流程的了解，对企业内部各个部门职能的了解等等，这也是我这次实习的一个目的，包括对苏宁这个企业的了解，从企业文化上，从内部结构上，行业内的地位上，还包括对销售流程的了解，比如苏宁门店的一些管理，销售上的一些技巧，扩展到整个行业内的一个销售流程等，还包括了一个纵向的管理模式，比如说企业在岗位上的设置，在职位上的设置，对工作人员的考评及奖惩等一些人力资源上的时间等，下面我要从两个方面总结这次实习的经验与收获。

首先，是从理论上对企业的了解，3月20日，我进行了一个为期17天的培训，地点是在苏宁电器的总部，南京雨花培训基地，在这里，我学习了与企业的一些相关知识，包括了几点：

1. 企业的集团概况：苏宁电器集团1990年创立于江苏南京，位列中国企业500强第50为，中国民营企业前三强，品牌价

值508.31亿元，截至20xx年底，苏宁电器进入中国大陆300多个城市，并进入中国香港和日本地区，员工总数近15万人□20xx年营业收入近1500亿元，这是企业的一个现状。

2. 企业的一些产业经营：包括电器连锁，截至20xx年底，在海内外拥有近1400家连锁店，保持每年200家以上的店面增长速度，到20xx年全球连锁店总数将达到3500家，销售规模将达到3500亿元。还包括综合地产开发，有商业地产：苏宁广场，苏宁电器广场等；物流工业基地：在杭州、北京、南京、沈阳等地物流基地已投入使用，天津、程度、无锡、合肥、徐州等地的项目也已全面开工建设，另外还包括了住宅地产，旅游地产等。

3. 企业的发展史：从1990年12月26日创立，1993年进行空调专营，树立了品牌，1996年开始了走连锁道路，96年3月28日，扬州苏宁诞生标志苏宁连锁之路的开始，1999年开始综合电器全国连锁探路，1999年苏宁新街口店开业，告别了家电专营，拓展到家电、电脑、通讯全系列综合电器经营□20xx年开始快速扩张，全国布局20xx年7月2日武汉江汉路点成功开业，标志苏宁在一级重点市场布局率先完成□20xx年连锁平台升级，店面升级，系统升，组织升级□20xx开始向全球化发展。

4. 企业的文化，苏宁的管理理念：制度重于权利，同事重于亲朋，苏宁价值观：做百年苏宁，国家企业员工，利益共享；树家庭氛围，沟通指导协助，责任共当；苏宁的经营理念：整合社会资源，合作共赢，满足顾客需要，至真至诚。苏宁精神：执着拼搏，永不言败等。

6企业的一些人事管理：包括试用期管理, 考勤管理，薪资福利管理，员工激励，员工惩处等。

这是在企业培训时，学习到的一些理论知识，这让开始从系统上了解了这个企业，在南京培训之后，回到南昌，开始在

门店进行实践，这次实践，是从销售开始的。4月15号，我开始了在门店的实习，从事数码类的销售，销售是我们管理专业的知识之一，也是实践上最能锻炼人的职位，从上班开始，每天都穿正装，从管理的知识来看，这显然是强调销售的团队合作性以及给予客户视觉上的冲击。因为销售员是直接面对零售顾客，精神面貌和外表着装是第一重要环节，在门店，让我学到的第一个知识就是，一个商场的摆设，一般，像家电商场，营业额中，传统家电的占比是最大的，但是，在这些商场，要买传统家电，比如，冰箱，洗衣机，彩电，空调等，都要去二、三楼买，而在一楼，一般都是手机，相机等通讯数码产品的陈列，一开始，我并不了解为什么要这样摆设，后来知道，这有两种考虑，第一，是传统家电都是通过配送，不能即买即走，而数码手机等可以即买即走，而且传统家电占地大，手机相机占地小，一般这种大商场，一楼面积会小一点，通过给顾客的方便，以及占地陈列上来看，这样布置最合理，第二点，就是我刚才说的，家电产业，传统家电占比最大，如果把传统家电都摆在一楼二楼，那么，顾客购买好了后，就可以直接离开，而不会把注意力分散到其他产品上，这样就带不动其他家电的销售，这是我第一个学到的知识。

第二个，就是在家电行业的一个销售流程，分为这几点：1. 顾客进入商场，这时销售人员开始接待。2. 顾客开始挑选商品，销售人员开始讲解；3. 顾客选中商品或者离开，这时，销售人员进行确认或者送顾客离开；4. 在进行确认后，销售人员安排顾客休息，然后开好pos单；5. 安排顾客买单，然后提货，或者和顾客约好送货时间；6. 送顾客离开。这是一个最基础的销售流程，当然有对产品比较，对促销活动的介绍等，所以我也总结了，对一个销售人员来讲，首先要对产品要了解，其次要有良好的沟通能力，还有对商场每一次活动的理解，这样才能与顾客进行良好的沟通介绍，满足顾客需要。

第三个收获，就是对促销更有了解，以前作为一名消费者，

并不了解商家进行促销的原因和一些手段，现在开始有所了解，在4月23号到25号这段时间里，我去新余出了差，经历了苏宁新余店的开业，在开业之初，肯定会进行一系列的促销活动，究其原因，这是商家对人气的一个聚集，也是开始获得消费者认同的一个过程，在这期间，我经历了，抽奖，返券，特价品，团购，等很多方式的促销，这种促销活动，能够通过宣传，造成大量的消费者聚集，对商家而言，也是一个快速增加销售量的好方法，这种促销也有一定的特点，比如，在逢节日期间的促销力度大，逢周末促销力度小，还有商品的限制，比如，在促销期间，往往是消费者需求较大的商品，促销得多，而其他商品促销的少，那么商场为什么要促销，通过学习，我知道，像电器这种行业，往往是通过更多的营业额来获得更多的利润，单件商品的利润是很薄的，这就不可能让商家通过进价与卖价的差价来获得更多的利润，因为，电器行业竞争的大环境十分激烈，如果想通过提高卖价赚取大量差价的方法来获得利润，几乎不可能，只有通过促销等方法，提高营业额才能获得更大的利润，这也是我的一个收获，对家电行业开始了解了。

第四个收获，就是对企业内部人员管理上有了一定的认识，像在苏宁，每个卖场有厂家的促销员，有苏宁企业内部的自营员，这些都是在终端从事销售的人员，在他们之上是每个品类的督导，负责整个品类的销售，和人员的管理，在这之上，是大品类的主管督导，比如负责整个传统家电销售和管理，之上就是店长，这是终端上的岗位和人员，还有管理上的管理和人员，包括，每个部门的主管，部长，经理，然后是大区的总裁，这是一个大致的人员岗位结构。

最后，在实习的过程中也发现了企业的一些不足，比如说，用电脑开单，虽然很难造成账目上的错误，但是过程繁琐，特别是在人多的时候，电脑系统缓慢，就会把销售的时间拉长，从而使得销售的效率下降等。

这是我在实习过程中的一些心得体会和收获。

电器实训总结篇二

进入公司之前，我专门去了解公司概况。企业之一苏宁电器1990年创立于江苏南京，是中国3c（家电、电脑、通讯）家电连锁零售企业的领先者，国家商务部重点培育的“全国15家大型商业企业集团”之一。经过20年的发展，现已成为中国最大的商业企业集团，品牌价值508.31亿元。截至20xx年，苏宁电器连锁网络覆盖中国大陆300多个城市，并进入中国香港和日本地区，拥有近1500家连锁店，员工15万人，20xx年销售收入近1500亿元，名列中国上规模民营企业前三强，中国企业500强第50位，入选《福布斯》亚洲企业50强、《福布斯》全球20xx大企业中国零售企业第一。苏宁电器（002024）始终保持稳健高速的发展，自20xx年7月上市以来，得到了投资市场的高度认可，是全球家电连锁零售业市场价值最高的。周一，我正式开始了我的实习生涯。刚刚进入公司的时候，一切对我来说都是陌生而新鲜的。看到一些老员工一边戴着耳麦与客户沟通，一边又手不停歇的把资料录入电脑系统。我觉的既专业又负责。苏宁电器不愧是中国电器界的一颗明珠。

制度重于权力，同事重于亲朋。苏宁经营理念

整合社会资源，合作共赢，满足顾客需要，至真至诚。苏宁人才观

人品优先，能力适度，敬业为本，团队第一。苏宁服务观

创新标准，超越竞争。苏宁精神

执著拼搏，永不言败。苏宁员工职业道德

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。

四天的理论培训结束后，我们迎来了上岗前的测试。知识大多是徐老师讲过的，回答起来也并不困难。最后我取得了85分，徐老师对我们的成绩还是很满意的。说我们这一批学生还是肯吃苦耐劳的。

第一天进入客服部。看到近200个小格子间，就是我们的工作场所。每个人都忙碌着，我被分到第三组。组长是位江西人。大家都称他为丁组长。接起第一个电话时，我感觉自己有些心情忐忑，丁组长就坐在我的旁边，以方便指导我们新进入的员工。顾客是来咨询安装时的一些注意事项，我按照标准程序告诉他，顾客感觉很满意，并向我致谢。丁组长也向我点头表示肯定。这让我更进一步理解了客服人员的应有的服务态度。我也能更好的为客户服务。第一天的上机操作后，下班前我们要召开小会议。总结一下今天的工作情况。我和大伟是新进入的人员。组长指出了我们的一些不足之处，并鼓励我们以后做的更好。我感受到苏宁电器如大家庭一般的工作氛围。接下来的工作中，我开始独立的进行操作。接到顾客来电时，我们要先进行询问顾客姓氏，并根据号码在电脑系统查询客户资料，为顾客提供更快更好的服务。有一次，我碰到一位姓李的先生，根据他的来电号码和座机号码都查不到他的资料。李先生是要进行电器保养，我没有办法只得求助组长。组长让我询问顾客发票的销售订单号，进行查询。最后才预约好上门的服务。因为这次的反应时间比较慢，导致顾客情绪有所不满，我要向顾客道歉，表示歉意。这次的事情让我更加明白自己应该虚心求教。工作的时间长了，也会碰到一些脾气比较大的客户，遇到这样的情况，我都会进行耐心解释，并进行下工单，让后台人员进行充分的核查并回复。月底考核时，我的成绩还不错。让我蛮开心的。同时我也明白，一个公司的发展好坏是与团队合作密不可分的。大家只有共同进步，才能推动公司更好的发展。记得有一天碰到以为老先生打电话进来，说自己的空调没办法正常开启，老先生自己一人在家，儿女不在身边，感觉很不方便，老先生年纪已经85了，说话不是太清晰，我就耐心的接听，试图更好的理解他的意思。最后我为他安排了维修师傅上门

服务。老先生为我们有那么好的售后服务而高兴。下班前开会的时候，领导表扬了我，成我的服务态度好，让大家向我学习。我感觉到心中油然而生一股自豪感。让我在以后的工作中，更加的细心，理解客户。

转眼间实习就要结束了，我和大家也在工作中建立起了情感。大家感觉都很舍不得分开，可是人生的旅途我们必定要有分别与启程。最后大家决定来个聚餐进行告别式。那天我们大家吃的很尽兴，玩的也很开心，仿佛多年的好友一般。我的实习经历画上了圆满的句号，我也抱着更大的决心迈向未来。

电器实训总结篇三

我这次的实习任务是在龙师傅电器行完成的，龙师傅电器行是一个很锻炼人的平台，之所以选择了龙师傅电器行是想进一步锻炼一下我的个人销售能力，所以我认为还是应该从基础做起。

所在单位概况：

现在我就首先来介绍一下龙师傅电器行的概况与发展前景。

龙师傅电器行是一家以经营电器及消费电子产品零售为主的企业。

龙师傅电器行坚持“薄利多销，服务当先”的经营理念，依靠准确的市场定位和不断创新的经营策略，引领家电消费潮流，为消费者提供个性化、多样化的服务，得到广大消费者的青睐。

本着“商者无域、相融共生”的企业发展理念。

龙师傅电器行正通过实施精细化管理，加速企业发展，力争

在市场上取胜。

自己所理解的所在单位：

我理解上的龙师傅电器行是一个很实在为顾客着想，但是很有自己特点的电器销售行家。

我们上学期的课上教会了我们一个销售公司如果把售后服务做到了超过消费者的心理需求的话，往往消费者就会产生依赖心里，甚至会在自己的上百个关系链上主推这个公司的产品，我相信龙师傅家电行已经做到了这点。

看到很多消费者都是拿着龙师傅电器行会员卡来进行第二次以上的购买，然后欣喜的收到龙师傅电器行带给他的积分换购的礼品满意的回家时，我就理解到了龙师傅电器行的良苦用心了。

自己所在单位中的工作、角色：

我虽然在龙师傅电器行中只担当了一个小小的电脑销售员的职务，但是整家的龙师傅电器行的成立于组成都是靠着所有销售人员的努力换来的，我认为一个销售公司的销售人员是至关重要的。

因为顾客首先会接触到的就是他的相对销售人员。

每一个销售人员的专业知识与善意的微笑甚至只是为顾客引导指路都是最基础的工作也是最难胜。

第一：需要了解任何龙师傅家电行的售前售中售后的优惠政策、注意事项与接待的方式方法与礼仪态度。

第二：我需要负责销售的产品性能与其专业的操作方法与内部结构和售后的相关服务。

工作中的心得体会：

我在这份工作中得到了许多体会与心得，或许每一个人会把 在每一份工作中的酸甜苦辣自动转换成对这份工作的抱怨连连，但是我发誓真心的面对了我从小到大的每 一个工作，虽然到现在为止只有兼职与实习。

但是我从来都是相信这都是我人生中的机会与经验，是一本永远都要努力学透的课本。

我在这份销售工作中积累了很多销售实战场上的销售技巧，这都是自己在无数的消费者的问题面前一点点摸索出来的。

在销售方面，我曾经有过经验，大学暑假卖过手机，比起电脑这种循环相对小的大件上来说，要简单的多。

电脑销售，比的就是耐心与合理的讲解，说其所 用，也就是投其所好，其中促销方面的手段大同小异，但我认为，如果做不到一项促销能拉动库房的循环，推出挤压商品的话，就需要在销售语言方面下功夫。

比如 我的工作 是周末促销，前两天又赶上我们的店庆，我就会同顾客说，“您的运气真不错！赶上我们的三重促销：店庆促销；暑期促销；周末促销，所以您都不用去别 的地方看了，您在龙师傅电器行买电脑肯定不会吃亏了，因为我们的价格都是这么透明了。”

而且价格不要急于求成直接报底价，因为这样会造成有些优柔寡断的顾客决定性的放弃，可能只差那么一小点的价格让步双方就妥协美满了，但是你无路可退，顾客 一句“你这价格还是不够低，都没怎么降价，我再去别家看看吧。”

所以我总结下来就是一定要先稳住顾客的脚步，大多数的顾客在购买电脑上 是盲目的，他可 能今天只是来看看，但如果

你懈怠了，你就放弃了一个“明天”的机会。

其次是猛推品牌的优势与特点。

再从顾客的角度找“之所以不买”的理由攻破，群体顾客需要分析谁是决定购买者，发动主战术向其主推。

有些顾客的需求首先是不会电脑需要学习电脑，向你问东问西，从宽带到电子商务你都要耐心讲解，你的辛苦有可能白费，但是顶多是今天不买你的电脑，他也学会了东西，终归他会对我有印象的多，这时候发给他彩页他就会欣然接受。

工作中的我，不敢说多么聪明。

但是龙师傅电器行的主任与长促还有别的品牌的销售也鼓励了我，认可了我的能力，我会继续努力，向朋友一样真心对待每一位顾客。

虽然这次实习工作很圆满的结束了，但是我也会在未来工作的对待上保持这份初生牛犊的热情，做一个对社会有用的人。

电器销售业务员实习报告

一、 引言

唯物主义讲 实践是检验真理的唯一标准 。

在课堂上，我们学习了很多的理论知识，但是如果我们在实际当中不能灵活运用，那就等于没有学习一样。

实习就是将我们在课堂上学习的理论知识应用到实战当中。

我们怎样才能把课本上的知识灵活恰当的运用到生活、工作当中去，成为对别人对社会有用的人才。

怎样才能适应当今社会飞速发展的社会，怎样才能确定自己记得人生坐标，实现自己的人生价值呢？抱着这种想法我在4月18日走进了大商电器。

在大商电器，我接受跟为有用的销售知识，而每天的实践操作，又增加了我的实战能力。

使我迈出了成功的第一步。

我觉得在大商电器里我学会了很多的知识，更是深切的体会到了大商电器全体员工这种：我是大商电器忠实的一员，我有信心做到：让顾客因我而来，因我而买，因我而依赖和信任大商的精神。

在此，我感谢给我这次实习机会和指导的经

在销售过程中我的感悟是所有的销售都是相通的，只是销售的产品不同而已，所以我们在掌握产品知识的以后，如何让自己的销售技巧提高。

我觉得在这次的实习中我总结出如下几条：

1 精神状态的准备。

在销售的过程中，如果销售人员有一个好的精神状态，就会给顾客一种积极的、有活力的、上进的氛围，那么这种积极的上进的情绪总会影响到客户，从而，让顾客感到自己得到一种情绪感染，那么才能顾客在我们的门店里多留些时间，总能让挑选一款合适的衣服。

精神状态的表现还从我们的仪容仪表表现出来，具备一定礼仪知识的销售人员，才能让顾客感觉到品牌的价值，因为在看一个品牌的时候，我们的销售人员就是直接体现我们品牌形象的，所以销售人员素质的提升，也是品牌提升的一个重

要的标志。

精神状态好的好的销售人员，成交的机率大很多。

2身体的准备，

如果我们有一个好的身体，我们才能保持旺盛的精力，才能更好的工作。

这几天，在商场里的站立服务，让我感觉到很疲惫，所以我才更能体会到有一个好的身体，才能让我们更好的全力以赴的工作。

所以强健的体魄还是一个有活力有朝气的团队所必备的。

3、专业知识的准备

在接待顾客的时候，由于我对产品的知识的不熟悉，在顾客要一件中号的毛衣的时候，我不能把中号的毛衣拿给顾客，因为我不知道中号是几号，在我手忙脚乱的时候，店长把中号的毛衣拿给顾客，销售结束后，店长告诉我毛衣36号是小号，38号是中号，40号是大号就是这么一点小小的产品知识，体现的就是你是一个新手，你不懂，顾客就不会和你购买。

因为你不能把适合他的产品提供给他。

所以产品知识在销售中是很关键的。

实习的目的

人的一生中，校园并不是永远的学校，真正的学校只有一个，那就是社会。

十天左右的实践一晃而过，却让我从中悟到了很多东西，而这些东西也将让我终身受用。

社会实践加深了我与社会各阶层人的情感，拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。

社会是学习和受教育的大课堂，在那片广阔的天地里，我们的人生价值得到体现，为将来打下坚实基础。

我会不断实践，在实践中锻炼，在实践中得真知。

在今后的学习生活中会更加努力，端正思想，明确方向，在不断完善中求发展。

一般说来，学校的生活环境和社会的工作环境存在很大的差距，学校主要专注于培养学生的学习能力和专业技能，社会主要专注于员工的专业知识与业务能力。

要适应社会的生存要求，除了要加强课堂上的理论知识外，还必须要亲自接触社会参加工作实践，通过对社会工作的了解指导课堂实习。

实际体会销售人员的基本素质要求，以培养自己的适应能力、组织能力、协调能力和分析解决实际问题的工作能力。

实习在帮助在大学生从校园走向社会起到了非常重要的作用，因此要给予高度的重视。

有助于更好的适应社会与工作。

电器实训总结篇四

很荣幸能够在国美实习，在这半个多月的实习工作中不仅熟悉索爱手机同时还学习了销售的实战知识，获得了经验，更重要的是感受到了国美电器所倡导的“商者无域，相融共

生”，“互动，互助，互补”的强大企业理念。收获颇多，感触颇深。

对国美电器的经营之道有了更深刻的认识。踏入国美之前，对他的认识仅停留在纸面上，只知道黄光裕先生创业的艰辛，国美惊人的成长速度，以及国美电器是国内家电零售行业的第一。但是实习工作却使我更融入到其中，强烈感受到其“创新，开放，合作，竞争”的经营之道，也逐步认识到经营之道是国美经营的基本指导原则，是对过去成功经验的总结，是对企业未来生存必备条件的系统认识。国美的经营的成功与否取决于企业是否具备足够的创新能力，是否能够保持持续的开放心态，是否与上海厂家的密切合作，是否能够在竞争中不断获取竞争优势。

对销售工作有了切身的体会。每天八个小时的柜台销售工作，使我认识到销售是一种“双赢的艺术”。在学校里的课堂上所学到的理论知识在实战中发现显得很苍白无力。比方说，要抓住顾客的心理，具体到行动之中却没有有效的行动。现在我却知道要观察顾客的眼睛，再仔细一点就是瞳孔，越大说明顾客越喜爱，另外顾客所问的问题越细成交的可能性越大。

掌握了一些人与人之间的沟通方式和技巧。销售最能锻炼人的沟通性，在交流过程中一定要表现出友好的态度。平易近人，随和才能达到交易成功的目的。另外在介绍产品的时候要如实回答，表现出很大的诚信，成功的交易是建立在良好的信任基础之上的。

对自我在新的认识，明确今后的职业生涯。在国美实习中，我曾成功的帮助几个外国朋友购买到了打印机，手机，充电器，在锻炼自己英语口语能力的同时，意识到自己的口语能力的不足，所以在今后的学习中要加强口语表达能力，补缺自己的不足，使自己能在职场中更具有竞争力。由于所学专业是企业管理，通过在销售前沿的实战经验更深入地意识到

激励员工的重要性，运用所学市场营销知识和销售实战经验更深入地意识到激励员工的重要性，运用所学市场营销知识和销售实战技巧的结合，我相信能在以后的管理职业生涯中走得更远。

最后，我要感谢索尼爱立信促销员魏峰，李中玲，辅导员俞晓娟，王飞主任的指导和帮助，没有他们的热情关怀，饿哦的实习工作不会那么丰富多彩，有意义的。

实习已经结束了，可是我还是沉醉在实习中，我对自己的说，我还是需要继续不断的进步，我相信我能够做的更好，只是现在我还需要更多的进步，我相信在今后的工作中，我能够做的更好，相信我自己的能力，我一定能行的。这次实习是我人生路上的宝贵财富，我会一直记住这次实习的！

电器实训总结篇五

专业：市场营销

班级□xxx

姓名□xxx

学号□xxx

实习单位：广州苏宁电器

实习岗位：连锁店营业员

企业导师□xxx

学校导师□xxx

实习日期□xxx

实践是检验真理的惟一标准。在课堂上，我们学习了很多理论知识，但是如果我们在实际当中不能灵活运用，那就等于没有学。实习就是将我们在课堂上学的理论知识运用到实战中。

抱着这种想法，我走进了广州苏宁电器有限公司。在那里，我接受了更为有用的`销售知识，而每天培训和实操，又增强了我的实战能力，使我们迈出了成功的一步。我感觉，在“苏宁电器”里，我们学到的知识很多。在此，我感谢给我这次实习机会和指导的魏经理和南洲分店孟店长及全体员工。

（一）公司简介：

苏宁电器1990年创立于江苏南京，是中国3c（家电、电脑、通讯）家电连锁零售企业的领先者，是国家商务部重点培育的“全国15家大型商业企业集团”之一。截至20xx年，苏宁电器在中国30个省、直辖市、自治区，300多个城市拥有1000家连锁店，80多个物流配送中心、20xx多个售后网点，经营面积500万平米，员工12万名，年销售规模突破1000亿元。品牌价值455.38亿元，蝉联中国商业连锁第一品牌。名列中国上规模民企前三，中国企业500强第54位，入选《福布斯》亚洲企业50强、《福布斯》全球20xx大企业中国零售企业第一。20xx年7月，苏宁电器（002024）在深圳证券交易所上市。凭借优良的业绩，苏宁电器得到了投资市场的高度认可，是全球家电连锁零售业市场价值最高的企业之一。

这次我实习的连锁店，是位于广州市海珠区的苏宁南洲店，员工有30多人，共有4层，除了电脑品类没有外，其他3c电器一应俱全。在这三个月里，我将在这里实习，培训，学习销售管理知识，实操等。

（二）实习过程：

寒假期间，我有幸通过了广州苏宁电器的面试，成为苏宁1200实习生，成为了一名实习营业员。销售是我们管理专业的知识之一，也是老师多次强调我们要去实践学知识的对象，因此我对此次的假期工作倍感兴趣，希望能从中学到点做人的道理。

工作的第一天，我们穿着统一深蓝色带有品牌标志的工作服上班，从管理的知识来看，这显然是强调销售的团队合作性以及给予客户视觉上的冲击。因为销售员是直接面对零售顾客，精神面貌和外表着装是第一重要环节。做人也一样，外表和精神面貌是与人接触的第一印象，俗话说“先敬来衣，后敬人”指的就是这个意思，因此，我们无论在何种场合都要注意自我形象外表、谈吐、举止，给人留下好的深刻印象是为以后自我发展奠定了良好的人际关系基础。

南洲路的苏宁电器共有四层，空调柜台是集中在三、四楼，除此外还有电视、音响，厨具、小家电等等，相反在一楼的主要是手机、照相机的专柜。由此布局，我不禁自问“苏宁为什么要将空调、电视机等如此笨重的电器搬到三四楼销售呢？而手机，照相机等轻便的反而放到一楼呢？这样的安排岂不是与销售布局知识相矛盾吗？”但后来我觉察到当中的原因（或许是吧），在一二楼的卖场里不只是苏宁一个商家，还有其他好一些如珠宝首饰、衣服、化妆品等等的专卖店和专柜，因此一二楼的卖场空间相对来说是较小的，惟有摆放体积小的方便运输的电器品。所以手机等即使品牌多也可以适当的容纳。而三四楼是苏宁的专卖场，空间够大可以摆放体积大的电器类。再且，手机与照相机是普遍的个人用品，放在底层易于吸引游离顾客的目光，空调、电视机等大型的电器一般都是家庭类消费品，是带有目的性购物的家庭消费。从上面的一桩小事我想起了“世界缺少的不是美，而是缺少发现”，它强调的是人的观察发现与思维能力，事物和问题是客观存在的，要的就是我们独特的眼光与全面的思维方式去揭发它、解决它。这也是学会做人所必须的，特别是我们学管理的。正如曾应老师所说“善于管理的人是善于思考的

人”善于思考，善于创造，善于归纳。一个同学去实习的时间是另一个的两倍，那么他的收获就比另一个多吗？不一定！当中蕴涵的就是以上的道理。实习不仅仅是为了学习技术，更多的是思考、领悟。在实习过程中必须善于思考发现问题，善于创造解决问题，善于归纳总结知识，这样才能了解到实习的意义，做到事半功倍、有较大的收获！第二天的工作内容显得有些格外的沉闷、机械化，销售员不让我们留在柜台帮忙，只是要我们拿着大块的宣传牌到一楼站着“做广告”。面对这样的对待我不禁有点失落，原以为可以跟别人学点东西，想不到现在如此。不要说要站一天了，想这样站一个小时也是觉得辛苦的事情。学会做人，就要学会为自己争取机会，创造机会！我们虽然是临促、是学生，但也是有能力做到销售工作的。于是当天下班时，我就主动地向销售员提出要到柜台帮忙，正所谓所有东西都是从学而得来的，销售员也点头允许。第三天和第四天，我们接受苏宁人力资源部的安排，在客村培训基地参加了为期两天的短期培训，这是我们全面了解苏宁的两天，在这两天的课程里，我们了解到了董事长张近东先生白手起家，成为江苏首富的艰难创业史，了解了苏宁的企业文化。最让我感动的是，当在课堂上放出员工在7月份经历的空调销售旺季的大忙时，很多员工都热泪盈眶，而当屏幕上放出每年底的苏宁之夏的大型联欢晚会时，大家又都欢欣鼓舞，欢笑声洋溢在整个教室。苏宁就有这样一股力量，它使全国10万苏宁员工手挽手，心连心，将自己的热情，汗水，将自己的生命与这个企业融入到了一起。第六天和第七天，我被派到了会员卡部，专门负责为各位消费的顾客制作会员卡。这是我有生以来第一次真正的工作。我笑着面对每一个人，热情的为他们解决他们的需要，我第一次见识到了各种各样的证件，也第一次见到了各式各样的顾客。在那里，我还交到了好几位朋友，有苏宁的基层员工，刚到苏宁工作的大学毕业生，同样来自其他高校的实习团队，这两天的工作虽然不多，但是我在苏宁的收获却足够我受用终生。在最后与人力资源部唐经理的会面中，我说出我最大的感受：我衷心感谢苏宁，给我这一次可以穿上苏宁的工作服的机会！

第八天开始，就按营业员的工作标准执行，打卡、换装、早交接，参加晨会总结昨天的工作和不足，定下今天的销售目标；柜台整理打扫、营业前准备、迎宾准备等。每天都是新的挑战，每天都有新的机遇，不断地要求自己做得更好，不断地提升自己，在苏宁不断学习，成长着。

（三）实习体会

实习已经一个半月了，悟出了：

（1）要对产品的各方面知识相当了解，才能有足够的知识基础向顾客推销。

（2）我们面对顾客时不仅要在态度礼貌上注重。

（3）口才了得、有说服力、面对顾客要有耐性。

销售看上去是个简单普通的事情，但要做好它又是谈何容易呢？它是有别于肉菜市场上的叫喊买卖，做好一件眼看容易的事又岂能是纸上谈兵呢？每当顾客对产品指出什么缺点的时候，我们都要灵活的应对回答，学到的不但是额外的专业知识，而且更重要的是做人的道理。确实做好一名销售员，也等于做好生活中的自己！到社会上工作、竞争，你面对的就是每天怎样去“推销”自己，去让更多的企业、老板接受你，认同你！你不但要有扎实的基础知识，对专业技能了如指掌，而且你要善于观察，口才了得，灵活的应对能力，能将自己的优势以“说话”形式向别人推销出去，能看到别人所不能看的，能灵活应对老板提出的各样问题，发表自己独特的见解！市场营销是一门很好的必修课，怪不得曾老师一直强调我们要去上好这个课程，这一点或许只有经过实践才能深刻的体会到！

（四）实习建议

1. 增加实践环节。学生们共同的体会之一是“书到用时方恨少”。从销售终端的商品管理、价格确定，到渠道控制、广告投放、新品开发及至市场调研，都需要宽泛的理论知识支撑。有的单位工作专业性较强，学生下班回来找书找老师求教，其他实习点的同学也主动参与出谋划策。极大的激发了大家的学习积极性，许多同学遗憾学习时不够努力刻苦。一个普遍反映的问题是同学们希望都能参加一次实际营销策划活动，以系统地了解企业运作过程，增强实践能力。在我们的教学计划中，虽然有二年级的社会调查实习，但专业性不强，投入不足。如果三年级设一次短期专业性社会实践，会促进学生学习，进一步增加实践知识。增加社会实践环节，确实是实现营销专业人才培养目标的重要途径，尤其有助于学生就业。

2. 加大教学改革力度。以社会需求为导向，调整课程设置。实习中了解到，目前社会需要大量的市场营销人才，可是，我们的学生却难以找到合适的岗位。客观表现为企业一般招聘有几年工作经验的人。其实企业的真正需要的是人才，这里折射出来的是：应届毕业生不算是人才。我们不能改变招聘条件，只能使自己成为人才。学生怎样才能成为人才，是我们面临的迫切问题。首先，要研究营销人才的内涵，然后以此调整培养目标、课程设置、教学目标、教学计划、学生知识和素质要求等。要加强就业指导工作，重视就业率，就业率是学院生存的重要基础。

（一）实训收获

1、关于苏宁服务

在这次实习中，给我印象最深的就是苏宁的服务，尤其是“三米原则”、“阳光服务原则”和“首位负责制”这三大原则，从顾客走进店面直到离开店面，营业员都一直遵循着这三个原则。

服务是苏宁的唯一产品，顾客满意是苏宁服务的终极目标。苏宁电器立志服务品牌定位，连锁店、物流、售后、客服四大终端为顾客提供涵盖售前、售中、售后一体化的阳光服务。

2、关于书本知识

很多人认为书本知识没用，特别是作为市场营销专业的学生。经过实习，我更加明确地感知到书本的知识实在是太重要了，特别是对于销售。

在回答这些问题上，学过市场营销广告理论知识的人跟一个业余者的回答可能就完全不一样了。事实胜于雄辩，书到用时方恨少啊。切身得感知到了理论知识实在太重要了！

3、关于心态

刚进入苏宁实习，自己应该是公司最无知的一个，对于具体实施毫无经验，顾客敏感度不够，从学校中的佼佼者到公司中的菜鸟级人物，这个落差所带来的巨大失落可能只有自己才知道。经过反省过后，总是会认识一个新的自己。发现自身存在的诸多问题，接着就是对自己的一个重新定位。实习期间跟很多人接触过，各种各样的人。从他们身上我发现了自己所欠缺的部分。明白自己就业所缺乏的，比如经验、口才、人际关系等等，努力让自己慢慢地积累这些，然后发现优点。了解自己能做什么，善于做什么。愿意和别人分享，积极地融入到团队当中。学习别人的优点，给自己积累资本。

（二）改进及建议

在前段时间的实习里，对苏宁电器也有了更深的了解，通过了解也发现了南洲店存在一些问题：

（1）由于地铁和道路施工，顾客因而减少到本店，而转向国美电器，导致营业额下滑

(2) 货物库存量不足，尤其是手机、小家电尤为严重，导致顾客流失。

(3) 市场信息反馈较慢，对发展新客户的工作作得不够细。

针对这些问题，我有以下建议：加大宣传力度，重点向社区和附近楼盘宣传，每个周末举行优惠大酬宾及时向物流中心反应，转销其他型号，把优惠放到货源充足的机型上购物就送会员卡，实行会员卡实名制，统一管理。

实习是每一个大学毕业生必须拥有的一段经历，他使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识,也打开了视野，长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，实习是我们把学到的理论知识应用在实践中的一次尝试。我想，作为一名即将毕业的大学生，建立自身的十年发展计划已迫在眉睫，不是吗?信奉在哈佛广为流传的一句话□if you can dream it,you can make it!最后衷心感谢广州苏宁电器给我提供实习机会！