

电商盛宴 你我共舞

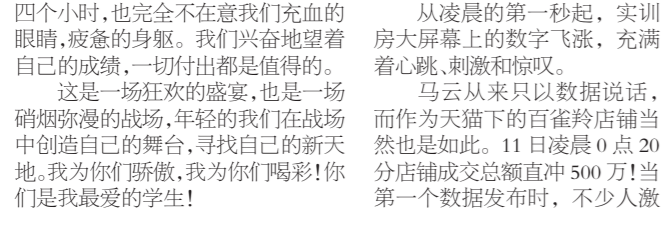
开元商贸学校教师 刘靓靓

11月8号早晨,施家桥校区教导主任唐慧英老师、电商教研组长王欣老师和我带着电商132班的4位同学一同踏入他们即将升入的育英学院。“双十一”即将来临,这对电商行业来说,是一场盛大的狂欢宴席,电商人怎能抗拒它无穷的魅力呢?

实训总共四天,前两天的实训在企业里进行培训,后两天则是实操上岗,走企业,公司墙上贴着的海报,还有挂着的横幅都充满了“双十一”的热烈氛围。不少幽默的句子更是吸引了我们:春来江水绿如蓝,改稿前夜不嫌烦;洛阳亲友如相问,加班熬夜双十一;泉眼无声惜细流,没空洗头都是油。在前两天的培训中,有巨大的信息量输入到我们的脑中,同学们开玩笑地说“好像都被洗脑了”。此次实训企业为百雀羚旗舰店,培训的知识自然少不了护肤常识和产品介绍。同学们平时对护肤品的了解有限,但是四位女生听得津津有味,笔记本上早已是密密麻麻了。早上培训之后,下午马上考试点评,同学们上课聚精会神,生怕错过了一个字。除此之外,百雀羚的产品丰富,“双十一”活动较多,同学们还要牢记产品功效,搭配套餐内容,活动大礼包,快速物流信息,操作疑难解决方案等等。即使是在休息的时候,他们也在复习培训的内容。

实操上岗的这两天,是热血沸腾,令人激动的两天。从十号晚上九点半到十一号凌晨两点,我们体会到了订单如大雨倾盆而至,咨询的窗口频频闪动,每个人每分钟的接待量都达到了25人左右,甚至有人手都在紧张地颤抖着。在这不到一个小时里,企业的总销量金额就达到了一千万元,实训室里的大屏幕上显示着每个人的订单总金额,这个实训室仿佛就是一个战场,每个人斗志昂扬,拼命向前冲,丝毫不敢懈怠。在整个“双十一”的销售中,百雀羚旗舰店销售额高达3千万,在整个天猫化妆品行业中排名第二。而在这两天里,我们几位同学的销售额也十分可观,总金额共达到了36.3万元,其中杨雪晴同学高达8万销售额,郑立婷高达7.2万元。在所有的客服中,我们的成绩一点都不逊色于大学生,同学们都纷纷以自己的销售额为傲,完全忘记了这两天的时间里我们只有睡了三个小时,也完全不在意我们充血的眼睛,疲惫的身躯。我们兴奋地望着自己的成绩,一切付出都是值得的。

这是一场狂欢的盛宴,也是一场硝烟弥漫的战场,年轻的我们在战场上创造自己的舞台,寻找自己的新天地,我为你们骄傲,我为你们喝彩!你们是我最爱的学生!



感受电商的朝气

开元商贸学校电商132班 郑立婷

我永远不会忘记,那天是2014年的11月10日,九点开始登陆账号,聊天窗口就弹满了屏幕,没有大声喧闹的声音,大家都咬着嘴唇噤声啪啪地打字,每个人都回复着各式各样的问题。我们也融入到这样紧张的气氛中,好像我们并不是只学习了一年多电商知识的学生,而是和大家一样对这样的场景非常熟悉,耳边只有热闹的歌曲和激动的倒数,每当听到“还有一个小时!”这样的声音,都会觉得热血沸腾。询问的人还是非常的多,我们最多的时候甚至有十几个客人在不停地询

百闻不如一“践”

开元商贸学校电商132班 杨雪晴

随着时代潮流的发展,现在越来越多的人开始倾向于从事电商行业。作为一个专门培养电商行业人才为学校,我们学校这次也获得了与联办学校共入企业培训的一个机会。我很荣幸能够成为参加这次活动的一员。得到了很多平常理论知识学不到的东西。

进入企业的第一天,我们就上了一堂信息量超大的课程。上午九点开始的课程一共持续了三个小时,仅仅三个小时的时间,我们的两位年轻导师就讲了大约五六张纸的笔记。不仅如此,上午授课完毕,在下午就会立即有一场课后反馈,以用来测试我们对这些内容记住了多少。一场测试让我发现我们和那些大学生还是有一

定的差距的,我们这四名同学的快速记忆水平明显没有那些大学生高。这应该是我们需要加强的地方了吧。培训的第二天下午我们就正式到了实训基地,进行了简单的实操操作,由于双十一还未来临所以当天下午的客流还未让我们有紧张的压迫感。双十一的当天我们上的是晚班,正值双十一的高峰期,客流量的剧增让我们也紧张了起来。来咨询的客户也是一个接一个,订单量一下子就上去了,最让我印象深刻的就是那边的销售管理人员,当订单量达到一千万的时候,我们的老员工都十分兴奋,整个基地回荡着的是青春活力的《小苹果》。

虽然那天晚上忙到了很晚,

“双十一大战”随录

开元商贸学校电商132班 戴莎

动的手拿出手机记录下了这一时刻。客服组长信心满满的说“每年的双十一购物节数字,纪录总会一次次被刷新。”所以在这一天,没有什么不可能。

消费者的购物热情可以用疯狂来形容,晚18点基地内部再次传来惊呼之声,大屏幕上显示店铺成交总额3000万!这已是在去年双十一店铺成交总额上翻了一番。不少原本紧盯屏幕,急速敲打键盘的人从凳子上跳起来鼓掌雀跃,气氛瞬间爆棚。为保持大战的气氛,《小苹果》强烈的节奏感灌满整

噌噌上升的销售排名让我深刻体验到成就感

13 电商 3+2A 班 孙浩飞

11月5日,我们开始了为期二天的岗前培训工作,网创公司的员工给我们讲解了淘宝规则,有很多规则是我们平时的学习中都没有接触到的,比如违反淘宝规则对卖家如何扣分,扣多少分,以及卖家如何应对买家的恶意行为,这些方面对于一个客服来说应该是具备的能力。

顾客是上帝,作为客服我们必须要有良好的职业素质和道德修养,要耐心细心解答顾客的疑问,真心为顾客服务,卖家最讲究的就是信誉,对于买家的差评,投诉,我们是不想见到的。公司导师还给我们讲解了销售基本流程,对于2014版的阿里旺旺和客道精灵软件进行了详细的介绍,其中,着重介绍了各种快捷键的导入和使用,这是一项很重要的工作,以简单的几个字母就可以导入很多内容,极大地节省了客服的打字时间,这在后来的双十一活动中也得到很好的运用。

之后,我们便开始真正的带薪实习工作,复习了前几天的培

“实训”不一般

14 电商 3+2 B 班 李鑫艳

一个星期的实训不知不觉的就这样过去了,在这里不敢说自己学到了很多的东西,但我真的在其中明白了很多。学校给我们提供的这次实训,是一个很好的学习机会,可以摸索自己的兴趣和以后发展的方向,可以让自己提前认识到自己想要的东西是什么,“不知不知,先行后知”。作为2014级电商新生,对大学充满了无限的期待和憧憬,更多的是对未知前程的不安和忧心,学校给我们这个机会无疑是给我们一盏明灯,一盏带你认识职业,认识社会的灯。

我们的实训公司是杭州网创品牌管理有限公司,这是天猫百雀羚旗舰店的经营者,趁着双十一狂欢节,大打折扣,收到的订单数以万计。我被分到了网创仓库的后勤组,后勤的职责就是哪里有需要,我们就出现在哪里。正如搬框的小伙伴要及时迅速地去收集已经用空的空框,运回配货区。即使手被磨破了,被划伤手了还是继续着我们的工作。配货人手不够,顾不上疲惫的身体继续加入战斗,这段时间与体力赛跑,我们想赢而且要赢得漂亮!作为一名后勤组的成员,我体会到了每一个成功的背后都有汗水,每一项成就的背后也都有我们后勤小组默默的付出。或许你们看到的是成功的光环,但其背后力量更有魅力。也有很多人都看到了是配货组、打包组的成绩,又有多少人不在乎过后勤组的默默付出,他们如同坚强的战士分布在仓库的各个角落,做着补货、搬框、称重等一切不起眼的小事。

通过这次实训,我认识到了要学好电子商务,要注重理论和实践相结合,理论固然重要,但实践才能更深刻的掌握这些知识。虽然这次实训比较辛苦,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。学校给了我这次实训的机会,从理论和操作这两方面灌输我们知识,为我们的学习打下了基础。我坚信,只要我用心去发掘,勇敢去尝试,定会有更大的收获和成长,也只有这样才能自己以后的工作和学习课程更多的丰富和宝贵经验。结合书本理论知识,融汇贯通,更深一层的理解电子商务在各个领域的应用,同时任何一个企业都不能忽视网上这块市场,让我更加坚定电子商务将是今后经济发展的加速器,会在生活和经济领域不断影响着我们。

为期一周的实训结束了,汗水浇灌出来的是鲜花和掌声,努力回报的是肯定和支持。你在双十一疯狂的购物,其背后是多少电商人日以继夜的工作,实训给我留下的影响可能是更多的虚心,更多的实践经历,至少我可以骄傲地说我曾经参加过网创的双十一活动!

虽然那天晚上忙到了很晚,

个实训室,十分应景,恰到好处。随后,所有人又都恢复了紧张地忙碌,敲击键盘声渐渐急促,过道上偶尔有员工走过,派发饮料和食品……

12日上午回校,依然意犹未尽。本次实战是白纸上浓墨重彩的一笔,它给了我太多惊喜,太多不可思议,原来你想要的未来并不只是课堂上的侃侃而谈,它告诉我原来电商可以这样做。梦太远,但路在脚下。亲,谢谢你!

(注:作者即将成为育英学院15级电商3+2班学生)



“双十一”实训:让我看到了电商的美好前景

13 电商 B 班 蒋丽红

“双十一”临近,各路网民纷纷摩拳擦掌,等待着“双十一”当天的大采购;各店家也积极地准备应对“双十一”当天的各种状况内与状况外的情况。而身为电子商务专业的学生,今年“双十一”的主要后备军,我们更是紧张万分、严阵以待。

我们以激动的心情走入悠可的大门,往后的几天,我们都将和悠可的全体员工一起度过,直到“双十一”结束。

目前,做淘宝的人越来越多了,成功者屡见不鲜,有谁知道他们身后还隐藏着—一个庞大的团队呢?一个好的客服往往能留住很多客户,促成很多交易,给公司带来利润,是公司财富最直接的创造者。而这一次,我有幸亲身体验了客服的工作。

客服是店铺和顾客之间的纽带和桥梁,一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的接待好每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧,这样可以让客户接受你的产品,最终达成交易。作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识,这样才能给客户提供更多的购物建议,更完善地解答客户的疑问。

第一天,旺旺挂单,可是没有人与我们交谈,我便反反复复地翻阅资料,熟悉产品,可是好像没有办法记忆深刻,碰到问题时还是无从下手,只能不停地向坐在身边的老员工询问,一时间,各种问题在耳边响起,他们都不知道该先回答谁了。

客服的一切问题。我们的工作时间从10日早晨9:00开始到晚上凌晨2:00,11日早晨9:00—晚上24:00。虽然工作要求很严格,干得很辛苦,但只有亲身经历了才能体验到其中的成就感。要成为一名合格的客服人员,要熟悉产品专业知识,在工作中还应具备具备良好的心理素质,要有一定的忍耐力,宽容对待用户的不满,能够承受压力;了解产品及用户需求,熟练掌握业务知识是客服人员的基本素质之一,只有真正的了解产品及用户的需求所在,熟练把握业务知识才能积极应对对客户。

客服工作相比其他岗位工作在沟通及应变能力上对从业职员提出了更高的要求。客服在跟客户聊天时需要运用一定的沟通技巧,积极应变,化解矛盾争端,解决冲突与对抗,维护企业形象并及时为用户解决问题。这就需要我们要具备高度的责任心,做好本职工作,维护企业形象。

虽然才短短的4天时间,但我在其中尝到了它的酸,它的甜,明白了不去亲身经历,那就只能永远站在起点想着终点。



“双十一”实训:让我看到了电商的美好前景

13 电商 B 班 蒋丽红

言沟通技巧,这样可以让客户接受你的产品,最终达成交易。作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识,这样才能给客户提供更多的购物建议,更完善地解答客户的疑问。

第一天,旺旺挂单,可是没有人与我们交谈,我便反反复复地翻阅资料,熟悉产品,可是好像没有办法记忆深刻,碰到问题时还是无从下手,只能不停地向坐在身边的老员工询问,一时间,各种问题

百雀羚客服实习心得

13 电商 3+2B 班 潘杨威

客服的一切问题。我们的工作时间从10日早晨9:00开始到晚上凌晨2:00,11日早晨9:00—晚上24:00。虽然工作要求很严格,干得很辛苦,但只有亲身经历了才能体验到其中的成就感。要成为一名合格的客服人员,要熟悉产品专业知识,在工作中还应具备具备良好的心理素质,要有一定的忍耐力,宽容对待用户的不满,能够承受压力;了解产品及用户需求,熟练掌握业务知识是客服人员的基本素质之一,只有真正的了解产品及用户的需求所在,熟练把握业务知识才能积极应对对客户。

客服工作相比其他岗位工作在沟通及应变能力上对从业职员提出了更高的要求。客服在跟客户聊天时需要运用一定的沟通技巧,积极应变,化解矛盾争端,解决冲突与对抗,维护企业形象并及时为用户解决问题。这就需要我们要具备高度的责任心,做好本职工作,维护企业形象。

虽然才短短的4天时间,但我在其中尝到了它的酸,它的甜,明白了不去亲身经历,那就只能永远站在起点想着终点。

难忘“双十一”实训

13 电商 B 班 胡启豪

可能会失去一单生意。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方式,在这次实习中,也让我全新地认识到网络营销。

实训的最后两天,也是双十一的开始,疯狂的双十一在我们的尽心准备下进入了倒计时,10日晚上11点客流量开始暴增。当时钟的指针划过12点的时候,系统便有了崩溃的迹象,旺旺的消息提示声不断在耳边响起,强大的客流量让工作人员有些窒息,客户不断地询问着各种不同的问题,还好之前有组长一丝不苟的培

世界互联网大会 安检服务有感

14 安检 B 班 翁晓庆

11月16日,在教研室主任汪迎春老师的组织安排下,经过前期宣讲、培训、拍照、岗前动员等一系列的行前准备工作,我们14级安检专业学生与12、13级学长学姐在杭州市保安总公司的带领下,参加了首届世界互联网大会安检工作。

对于14级同学而言,这是我们大学生涯中的首次实训。一大早,着装统一的120名安检专业同学们兴奋地前往乌镇。刚到乌镇,只给了我们一点空余时间寄存行李。接下来公司领导对此次安检工作开了一个简短的动员大会,并对工作安排进行详尽介绍,同时分配了人员岗位。

从分配工作的那一刻开始,同学们便开始正式上岗。一天工作下来,终于明白任何岗位都不是看着的那么光鲜,安检工作也并不像想象中的那么简单。虽然这项工作很单调,但真的很累,工作量很大。只要上岗,便没有放松的理由,需要不断地重复一个动作,反复说着相同的语言,不厌其烦地为他人进行安全检查,保证活动正常并且安全有序地进行。

安检是一份严肃的工作,容不得有一丝马虎,必须十分严谨,所以要求安检人员必须拥有一份敏锐的心思、极强的应变能力和良好的交流能力。学长学姐向我们传授了自己的工作经验,我们的安检素养得到了提升,公司正式员工的引导与分享也让我们顺利地体验了职场生涯。

经过五天机械单调却不失愉悦的安检实训生活,我们学到了很多,关于耐心,关于毅力,关于谨慎,关于睿智,等等。此次的乌镇之行,是非常有意义的一课,并且终身受益,在美丽的青春行走旅途中烙下了独特印记。安检人生从这里启航,未来必将闪闪发光。

如果不小心踩到了沟通的地雷,即使客户购买的意愿再强烈,也会拂袖而去,奔向其他卖家的怀抱。因此,在和顾客沟通的时候,必须注意自己说话的语气,更不能随便使用几个字打发顾客的问题。

今年的“双十一”实训,对于我们来说是一次很好的实践机会,也让我们在实践中知道电子商务行业未来的发展前景有多么喜人,我们心里也有了一个方向,毕竟离毕业实习也不远了。

世界互联网大会 安检服务有感

14 安检 B 班 翁晓庆

11月16日,在教研室主任汪迎春老师的组织安排下,经过前期宣讲、培训、拍照、岗前动员等一系列的行前准备工作,我们14级安检专业学生与12、13级学长学姐在杭州市保安总公司的带领下,参加了首届世界互联网大会安检工作。

对于14级同学而言,这是我们大学生涯中的首次实训。一大早,着装统一的120名安检专业同学们兴奋地前往乌镇。刚到乌镇,只给了我们一点空余时间寄存行李。接下来公司领导对此次安检工作开了一个简短的动员大会,并对工作安排进行详尽介绍,同时分配了人员岗位。

从分配工作的那一刻开始,同学们便开始正式上岗。一天工作下来,终于明白任何岗位都不是看着的那么光鲜,安检工作也并不像想象中的那么简单。虽然这项工作很单调,但真的很累,工作量很大。只要上岗,便没有放松的理由,需要不断地重复一个动作,反复说着相同的语言,不厌其烦地为他人进行安全检查,保证活动正常并且安全有序地进行。

安检是一份严肃的工作,容不得有一丝马虎,必须十分严谨,所以要求安检人员必须拥有一份敏锐的心思、极强的应变能力和良好的交流能力。学长学姐向我们传授了自己的工作经验,我们的安检素养得到了提升,公司正式员工的引导与分享也让我们顺利地体验了职场生涯。

经过五天机械单调却不失愉悦的安检实训生活,我们学到了很多,关于耐心,关于毅力,关于谨慎,关于睿智,等等。此次的乌镇之行,是非常有意义的一课,并且终身受益,在美丽的青春行走旅途中烙下了独特印记。安检人生从这里启航,未来必将闪闪发光。

如果不小心踩到了沟通的地雷,即使客户购买的意愿再强烈,也会拂袖而去,奔向其他卖家的怀抱。因此,在和顾客沟通的时候,必须注意自己说话的语气,更不能随便使用几个字打发顾客的问题。

今年的“双十一”实训,对于我们来说是一次很好的实践机会,也让我们在实践中知道电子商务行业未来的发展前景有多么喜人,我们心里也有了一个方向,毕竟离毕业实习也不远了。

跟客户聊天时需要运用一定的沟通技巧,积极应变,化解矛盾争端,解决冲突与对抗,维护企业形象并及时为用户解决问题。这就需要我们要具备高度的责任心,做好本职工作,维护企业形象。

虽然才短短的4天时间,但我在其中尝到了它的酸,它的甜,明白了不去亲身经历,那就只能永远站在起点想着终点。



本版摄影 刘飞燕