**信息工程与自动化**

**毕业实习报告**

学院：信息工程与自动化学院

专业： 通信工程

班级： 通信卓越131班

姓名： 郝越凡

学号： 201310403141

指导老师： 潘晓露

2017年5月10日

**实习报告**

**实习时间**：2016年3月10日—2016年4月30日

**实习单位**：深圳市平方科技股份有限公司

**前言**：毕业实习是每个大学生必须拥有的一段经历，它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，受益匪浅，也打开了视野，增长了见识，使我认识到将所学的知识具体应用到工作中去，为以后进一步走向社会打下坚实的基础，只有在实习期间尽快调整好自己的学习方式，适应社会，才能被这个社会所接纳，进而生存发展。

**一、实习目的**

通过实习了解企业管理的先进方法和现代化管理方法，提高理论与实际相结合的能力，提高协同合作及组织工作的能力，培养独立分析问题和解决实际问题的能力。

通过手机公司及有手机经营业务的相关单位的认识实习，让学生对公司的性质、经营方式和营运环境获得初步认识，同时，结合所学业知识，观察和了解公司的运作特点、业务要求和主要产品，为进一步学习专业知识打下基础。同时,锻炼作为新闻专业学生的与陌 生人交流与沟通的能力，学到在学校学不到的社会经验和工作技巧。

1. **实习单位及岗位介绍**
2. **公司简介**

话机世界通信集团股份有限公司（原话机世界数码连锁集团股份有限公司，简称话机世界集团），注册资本7020万元，总部位于浙江杭州。主要经营增值电信业务，移动通信转售业务，通信设备及配件、数码电子产品、家用电器、日用百货、工艺品的销售，通信设备及配件的维修、安装，室内装饰，企业形象策划，企业管理咨询。自2005年以来，话机世界集团先后入选中国民营企业500强、中国服务业500强、中国邮电通讯业10强、中国虚拟运营商10强，全国商贸服务业先进企业、中国手机连锁消费者首选品牌、浙江省服务业100强、浙江省知名商号、浙江省服务名牌、杭州市百强企业、杭州市服务名牌等。

企业要发展，人才是保证。话机世界始终坚持培养加引进的人才方略，以“品德、能力、合作”为选聘人才的依据，以“适岗胜任”为人才评价的标准，通过事业留人、文化留人、激励留人，不仅为员工提供了良好的发展平台，还大量提供了培训的机会。

赢得未来的企业，不仅是出售产品，更是为消费者创造新价值。伴随移动互联网时代的到来，智能终端+应用服务这一商业模式，将成为新的经济引擎之一。这是一种挑战，更是一种机遇。话机世界集团将立足移动互联时代的角色定位，致力于打造集终端、电信业务及内容应用服务的中国通信服务新潮流，并积极投身移动互联产业链整合，推动行业的发展与变革。

1. **岗位介绍**

A**、岗位要求**

1、勤奋踏实，工作积极主动，具有良好的执行能力；  
 2、性格外向，沟通谈判能力强，思维敏捷，思路清晰；  
 3、参与策划，组织多项活动，具备一定的领导能力；  
 4、具有良好的纪律性、团队合作及开拓精神；  
 5、对零售服务型行业有浓厚的兴趣。

B**、培养模式**

1、各岗位指定专职的带训老师，进行一对一的带训；  
 2、轮岗学习锻炼，熟悉各岗位的流程；  
 3、结合企业和员工的需求提供外训机会，进行外训学习；  
 4、企业提供专职人员的开发团队，对其在企业工作期间提供完善的培训、学习、跟踪计划；  
 5、提供完善开放的沟通平台，解决实习人员在实习期间的所有问题；  
 6、企业定期组织各类团队活动，放松员工身心，提供良好的工作环境。

1. **实习内容及过程**
2. **实习内容**

实习期间，我的主要工作就是在相应实体门店学习相关零售业务以及销售技巧，学习公司文化、相关工作的培训等。

我是作为储备店长去公司实习，到手机实体店销售手机，了解手机的各类产品，各种参数以及销售业务。从刚开始的茫然以及后来的得心应手，是需要自己调整好心态，积极参与。

1. **实习过程**

（1）第一个月：学习相关电子设备参数、了解相关业务以及实际操作。

a、理论知识：产品类—每月重点手机产品和每月重点配件产品。

业务类—移动业务办理套餐和转售业务的知识。

微信会员类—会员制度、微信功能与优惠及活动。

b、实操技能：基础操作—小票开具与工单填写、手机资料备份、IOS、微软系统等的激活。

软件操作—微信关注和会员注册。

c、培训：企业文化、发展通道、实际业务技能的培训。

1. 第二个月：实操销售

a、理论知识：销售技巧类—探寻顾客需求话术、移动业务销售话术、配件销售话术、价格异议应对话术。

b、实操技能：系统操作—各个运营商合约开户等的操作。

1. **实习总结与体会**

实践是检验真理的唯一标准，这是邓小平提出的理论，也是社会真理。理论联系实践是我们在学习过程中不可避免的。通过专业实习，加强对市场营销学基本理论、基本方法和基本技能认识和掌握；在整个大学的学习过程实质就是理论知识的汲取，为了缩小理论教学未来企业营销实践的差距，营销专业的实习成为了重要的实践性教学环节和必要的过程；实习就是一种实践过程，我们可以通过实习来提高自身的动手能力与分析问题和解决问题的能力，为后续教学提供更多感性知识和打下良好基础。

1. **产品知识理论的重要性**

以前以为手机的功能就只有简单的那几项功能，对于这个在我生活中占了很大部分的东西一直没有给予很多的关注，特别是进入手机卖场，我才更深入的了解手机以及现在人们的手机观念。手机不再是简单的交通工具，它可以是装饰品，生活情趣，是品味，是伙伴，是身份和地位的象征。突然理解了老师在课堂上空泛的讲解的数字媒体时代。

如果我销售产品是手机，我们需要对自己的手机产品足够了解，这样在为客户介绍的时候我们能更有自信，也才能让顾客充分对我们信任，最终才能促使我们的产品成交。随着现代互联网的飞速发展，手机在显示生活中显得越来越重要，我们不尽是通话的工具，更是了解时讯的工具。所以手机需求市场在，手机的各个产品、功能参数、独特卖点等都是我们需要去了解的。

**（二）有效的沟通交流**

作为一名销售人员，沟通是你所有成交的关键，你怎样说话让顾客购买你的商品，这就是需要学习与探讨的一门技术。我们的表达能力决定我们的沟通效力，我们怎样把顾客的意向产品顺利介绍出来，是我们要慢慢摸索的过程。我在实习期间，从刚开始对产品的不熟，交流起来有困难，再到后来，自己独立成交产品。慢慢理解到怎样跟顾客交流能使她接受你的产品，最终选择你的产品，当我成功一单生意后，自己觉得非常开心，比较有成就感。

1. **做事应变能力**

我们实习是基于门店手机销售，每天面对不同类型的顾客，有的可能脾气不好，这些都需要自己慢慢适应你所从事的工作性质。做事的时候，以沉着冷静的心态面对是非常有必要的，如果遇到事情就慌张，那只会让事情更糟糕。我在门店的时候也遇到过顾客的刁难，以及跟顾客冲突，但是最后自己顺利找到冲突的关键点，抓住顾客想要的产品的关键信息，销售给顾客他满意的产品，让彼此有双赢的局面。

**体会：**

我是储备店长岗位进的公司，要在门店进行3-6个月的业务实习，转正后在定岗，在第一个月的实习过程中，因为并没有开票卖手机，自己只是熟悉门店的业务、操作，都是基于理论的学习。自己私下多去了解下相关手机系统、产品等情况。在第二个月正式开始手机的销售，在销售的第一天，在其他人员的帮助下成功成交产品，也认识到自己在很多实际操作上还有所欠缺，需要多多加强。从刚开始总是填单出错到后来能独立完成，这些过程是自己慢慢积累学习的过程。销售是非常锻炼人的，我希望自己能在这一块上能学到以及更多的经验。我相信前期的业务实习会对以后的一个发展定位有很大帮助。