一、实践背景

作为大一的学生，我觉得我们在进行社会实践之前应该有一个明确的目标，为自己制定一个切实可行的计划。应注重实践的过程，从过程中锻炼自己、提高自己。因此，为了更好的了解社会，锻炼自己，感受社会就业的现状，体验一下工作，这学期的假期我根据时间及自己的实际情况继续在假期期间找了一份工作，进行实践锻炼。

1. 实践目的及意义

　 本次实践的目的一方面在于锻炼自己专业知识的实践方面的能力，通过理论与实际的结合、个人与社会的衔接，进一步培养自己的业务水平、与人相处的技巧、团队协作精神、待人处事的能力等，尤其是观察、分析和解决问题的实际工作能力，以便提高自己的实践能力和综合素质，希望能帮助自己以后更加顺利地融入到社会，投入到自己的工作中。另一方面我希望通过社会实践，来赚取相应的报酬来减轻家中的负担；而且从这次的社会实践中我也更加了解了百货商场，还学到了很多课本之外的很多东西，真的令我受益匪浅。

一般来说，大学的生活环境和社会的工作环境还是存在着很大的差距，学校主要专注于培养大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和业务能力。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实践，通过对社会工作的了解指导课堂学习。实际体会一般公司职员的基本素质要求，以培养自己的适应能力、组织能力、协作能力和分析解决实际问题的工作能力。

　　实践在帮助高校毕业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。通过实实践，让自己找出自身状况与社会实际需要的差距，并在以后的学习期间及时补充相关知识，为求职与正式工作做好充分的知识、能力准备，从而缩短从校园走向社会的心理适应期。

1. 实践内容

实践的内容主要是在百货商场销售各类各类商品，学习百货商场的经营文化、销售技巧、团队协作精神、礼仪等各方面的知识。凭着对该百货商场营业额和产品的了解和与其它百货商场的对比，突出该百货商场产品的优点和百货商场的良好信誉，积极开拓消费源，向顾客推销各种优质各类商品，完成百货商场分配的任务。

1. 实践经历

今年寒假从学校回来后,我就不停的在县城附近的各条商业街上找兼职。想在寒假这一个多月里锻炼一下自己，同时也能多增长些社会实践经验。因为之前初中毕业我都有在饭店和汽车专卖店里打工过，有一定的经验教训，尤其是高三暑假的时候在厦门市的彩艺广告公司打工，在那里确实让我学到了好多的东西，更加懂得了在工作上的坚持不懈，吃苦耐劳的品质。但由于回来时已经快到年末，寒假工已经不好找了，而且不管是餐饮、服装、休闲娱乐和工厂企业等都不招聘在校大学生做兼职。理由如下：第一是没实际工作经验;第二是工作时间不长,学生在开学上学后留下空缺的岗位使公司又要重新招聘,浪费人力物力财力，所以在寒假回来后的前两个星期我去应聘都是四处碰壁。家人见我寻路无门又多次失败,建议我回家待着。当时我一笑了之，因为这次我社会实践的目标就是市场营销，这是我所学的专业，这个职业不仅能提高我的团队合作能力、沟通能力、语言表达能力等,更能够让我在与人交流沟通中学会如何与人打交道,而且还可以从中学到一些产品知识,让自己的文化修养、知识素养、社会涵养深入到生活中的实际里。使自己在面对大众、面对社会的时候能有胆识并能充分展示自己的能力。

由于我的坚持不懈,我很幸运的被双信百货招聘为促销人员。我的职业范围就是为客户导购各类商品;我的职业责任就是诚信的为客户本人及其家人介绍适合他们的奶饮,时刻做到微笑服务,把最优质的服务献给每一位客户。

每天我们早上8:30就必须到百货商场门前集合做早操，然后练站姿,保持微笑,然后相互整理着装,这大概要花费10到20分钟。而且我们还要在9：00以前清点好自己的产品区，晚上9：00下班，在岗时期要参与百货商场盘点和入库整顿，有空时帮理货员看看货架的排列是否整齐和清洁、货品的齐缺并且及时加货上架。虽然这道工序是重复昨天晚上下班前的工作。但是这就是企业管理的一道必要程序——万无一失的工作守则。它体现了精益求精,追求完美的工作态度。一个企业要想取得好的业绩，就要保证有好的服务。

在百货商场各类商品区里加上我一共有6个人。我与另一位男同事是导购员,其余4人,两个负责清点销售区与仓库里的牛奶,另外两个负责搬运。我们6个人其实没有明确的职责界限,都是互相帮助。我觉得寒假里不到一个月的工作虽然挺辛苦的,但却很充实。

在接下来的日子里，根据现代市场营销学的理论知识所得，我已经了解了各个产品市场占有率、产品的功能特性以及消费者心理需求。我努力地寻找自己的不足，我也慢慢地开始敢于向顾客推荐适合他们的各类商品，我用我热情和耐心的服务态度感动着他们，于是我的销量慢慢的升高了；我不仅知道该如何去服务，更加努力地运用我们课本上的理论知识，比如，现代市场营销学的促销行为，这样一来，我的销售成绩越来越好，也得到了百货商场主管的和表扬肯定。

五、实践体会

1. 服务是关键   
   　　做为一个服务行业，顾客就是上帝的服务态度是必须的，要想获得更多的利润就必须提高销售量。这就要求我们要想顾客之所想，急顾客之所急，提高服务质量，语言要礼貌文明，待客要热情周到，要尽可能满足顾客的要求。提高百货商场服务水平。百货商场服务员的服务态度直接影响到顾客购物心情。顾客是来买东西的，不能让他来受气，要做到微笑服务、宾至如归。如果对顾客耐心、关心，能让顾客倍感温馨，下次顾客真的会再次光临，这样做能留得住客，而且顾客也会产生广告效应，为你们的服务宣传，会有更多的人光临。

第二、诚信是根本

不管我们做人还是做事，诚信是我们是根本，是我们成功的根基。所以说提高百货商场的诚信度是很重要的。俗话说“诚招天下客，誉从信中来。经商信为本，买卖礼在先。”优质的产品加上优质的服务才能诞生优质的百货商场。经济效益固然是根本，但是社会效益也是百货商场发展的助推器。要兼收两个效益，需要经营者与职工共同努力的。作为经营管理着要招具有较高素质的职工，但招高学历的还不太现实，但最起码要有较好的职业道德。有了诚信的员工，就会有诚信的企业，生意也会越做越红火。

第三、提高经营管理水平

经营管理者是一个企业的领头人，对企业起决定性作用。就像一个形象的比喻说的——由一只老虎率领的山羊部队，能够战胜一只山羊率领的老虎部队，足见领导者的重要角色。提高老板的素质是提高他本人管理水平的重要途径，而素质包括思想政治素质、职业道德、业务素质等。只有领头人素质高，才能树立起良好的信誉素质和企业形象，有利于百货商场的生存发展。

六、总结销售技巧：

第一点：真诚

你的真诚会直接打动顾客。真诚待人不仅能从心灵上获取对方的信任，更是让顾客发自内心的感受到我们对他的重视。凡是要用发展的眼光看问题，金碑银碑，不如消费者的口碑，顾客对我们的许可,那才称得上是一笔巨大的无以比拟的巨大的精神财富。

第二点：沟通

沟通可以使很多事情变得顺利;沟通可以使关系更加和谐,因此,我们便要主动的与顾客之间构造出一座沟通的桥梁,让我们能够更加清晰的知道,顾客到底需要什么,又或者在言语中,我们可以推论出什么衣服才更加适合他,让他们能够买到称心如意的货物,从而另我们的商品交易能够更加顺利的进行.

其实,沟通不仅在商业上能够另我们获利,但对于我这为学生而言,这更是一次难得的学习机会,另我的口才与交流能力有了一次质的飞跃,真可谓是实现了一次”双赢”。

第三点：热情与耐心

热情与耐心,就像火与冰,看似两种完全不同的东西,却能碰撞出最美丽的火花.的确,每一个顾客的思想,喜好都是不一样的,面对各式各样的衣服,便会不由自主的挑剔起来,这便会令你既是烦躁不安又是一份无奈,面对如此烦琐的活儿,我们是否可以坚持下去,靠的便是那份来自心灵最深处的热情。

第四点：主动

当我们用该的主动去请缨,能为自己赢得更多的机会,只要是勤问、勤学、勤做,就会有意想不到的收获。在此期间,自己接触其他人,和他们的交流机会也增多了,而正因为这样,我在工作中也逐渐变得勇敢,虽然开始也会有所顾顾忌,怕主动请缨会招来不必要的乱子,更怕那种另类的眼神会围绕着自己打转,但事实告诉我应该对自己有信心,应该有勇气去尝试,即便在尝试中失败,也能让自己成长,没有锻炼机会,谈何积累和成长?而这一切,只能靠自己去争取,等待只能让你在沉默中灭亡。只有主动,才能为自己创造良机。

总而言之,这次的社会实践让我过得很充实,收获很大,也让我认清了如今大学生就业也很困难,尤其是在校大学生更是难上加难,这就激励我要更加充实自己,锻炼自己好适应社会的需求,真真正正的成为人才,也学到了一些销售技巧,感悟到了与人交流的艺术,提升了我的综合素质.这段经历无论是在今后的学习上,还是在公司任职,更或者是在今后的生活中都是一笔宝贵的财富。