

电商运营工作总结 15 篇

电商运营工作总结 1

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，也让我收获很多，还记得刚刚离开学校步入社会的时候，怀着无比激动与些许忐忑的心情走出我人生的第一步。这一步往往也是最重要的一步，像许多人一样，我们在职场中摸索着前进，让自己充实让自己去学习，没有任何经验的我们比别人更多了一份艰难，但是路往往是自己走出来的，凭着自己对生活的热情与对工作的向往最后成为济南__新型建材有限公司的一名新员工。

这一年可能是我步入社会最艰难的一年，因为不管人生阅历与工作经验，可以说我几乎是零，但是公司对我始终不放弃，而是给予更多的鼓励与支持，让我自己学会前进，刚出学校，立马出入公司与社会也有很多的不适应，这份不适应最主要的是不知道自己的工作应该从哪里着手，整天过着令人担忧的生活，但是经过公司对我的帮助慢慢学会了从哪里着手，怎么去做好电子商务，对于怎么做，如何做也有了全新的解释，下面把这一年的工作做出总结：

一、产品化

最重要的是慢慢熟悉要销售的产品，基本的业务流程，明白公司主要是做什么的？市场定位在何处？我们的市场目标应该投向哪里？针

对的市场个体与群体是谁？这些都是我需要学习的，了解公司的产品价格、每一个产品型号、各个产品的大类、产品的组成成分与产品的性能，产品的优势，了解墙体保温与我们所做产品的关联性。对产品的从底到面是怎么做成的，如何施工，等等一系列的问题经过公司的培训与同事们的帮助慢慢的做到心里有数。慢慢的懂得如何更有效的去了解产品知识，通过 excel 对公司的产品全面做出一个梳理，产品的价格，类别，型号，企业文化，型号对应的产品，各个型号的英文描述，公司的产品的英文翻译，等做出这一系列的归档之后对产品又有了全新的认识，这样为以后去各个发布信息就奠定了基础，节省了时间。

二、产品报价的灵活性

刚开始我完全不知道怎么去报价格，一下子就被客户问住了，不了解价格怎么构成，也与自己的业务不熟悉有关系，这样子总感觉与客户之间找不到话说，经过公司的技术人员指导，懂得怎么去报价，怎么去分析价格的组成，懂得关于价格的问题怎么与客户去沟通，价格怎么波动，施工费怎么算包含哪些东西，怎么根据 excel 做一个很正式的报价。

三、网络与市场

现在是个信息化的时代，如何通过这个平台去寻找潜在的客户却是一门颇深的学问，要下一门苦功夫才行，运气好的话就另当别论，这个工作本来考验的就是个人的耐力与毅力问题，工作开始都是一个由浅入深的过程，首先谈谈自己如何通过网络去寻找我们的潜在市场与客户：

1、通过每一个找到自己产品所属行业，建立自己的商品的商铺，把自己的产品与样品公司的信息一一上传，注意产品的信息尽可能全面详细，这样子发布的信息质量才可能更高，在同类的产品所搜之间会更靠前，慢慢的通过的的相关链接发现其他更多的商务，自己注册会员，发布信息，慢慢的注册多了，也学会了怎么去鉴别哪些的实效性大，尤其对我们靠完全免费获取买家信息的来说就显得尤为重要了，以后就会针对性地经常管理某些，判断的好坏的一个重要标准就看能否得到询盘了，判断好坏的标准，理论上说注册越多越好，但是有的效果也很不明显，要懂得择优处理，需要从浏览量，搜索排名，更新速度，服务项目等多个角度分析。有的人说做这个很累，一天要注册几十个，发布几千几万个信息，很枯燥，很乏味，天天还要更新每天的信息，的确是很辛苦，看似这工作很简单似的，其实很辛苦，它锻炼的是人的耐力与个人的毅力，每一天更新我们的产品排名就靠前，被人搜到的机会就更大，能接到询盘机会就会更多，注册多了，公司的产品名气就上去了，你想你去搜索引擎一搜这个关键词语出来全是本公司的信息，这样子公司的宣传效果就更好，因为我们做的都是免费的，查询买家信息时看不到联系信息，对于普通会员来说可以网上直接询盘的算不错了，可是效果很差，所以在买家市场条件下供应商主动寻找买家才能获得更多的机会。注册免费的，就应该勤快更新，否则很快发布的信息就会被淹没。

2、通过搜索引擎找客户，具体的. 操作方法，产品的关键词语加经销商或买家。产品的名称加产品的价格。产品名称加行业里面著名买家

的公司的简称或者全称。寻找行业展览。观察搜索引擎右侧的广告。寻找有链接到大客户的网页。

3、论坛法，去有关的商业论坛，那些里面有很多谈论关于有关类似产品的提问，去那里介绍公司，从而推销自己的公司，通过自己的博客，聊天工具去宣传自己的公司。

4、逆向法，我们是做建材市场的，想想用我们这个产品的行业，与他们建立关系，也是迈向市场的一步，像一些保温公司，房地产公司，建筑公司，或者施工的个人，都是我们产品的适用对象，从这里着手，从而有机会寻找我们的经销商，像他们推销应该也是个不错的选择。

5、通过信息平台，有很多工程的，我们可以从中获得很多项目的信息，根据提供的信息，我们去核实项目的真实性，让业务员去跟进。

6、建立自己的也是个很重要的工作，怎么合理规划自己的，怎么去合理布局都是我应该学习的，经过一年的努力，也获得很多的项目信息，做了些工程，像银川，山西妇幼保健院，辽宁厂房等。但是事情总有好有坏，确实这一年的有用的信息还是很多的，不知道怎么回事，后期交给技术或者业务员去跟进的同时，成交的几率是很小的，这样下去提供再好的信息也是问题，怎样突破这个障碍下面再仔细谈论。

四、工作中处理客户的条理性

网上找业务，我自认为我的工作上手还比较快，有条理，我制定了图片说明的报价文档，这样子发给客户的时候比较方便，对于客户，我

把联系过的客户集中归纳在 excel 文档，作为客户管理系统，对产品的分析，不同的报价，客户的类型与需求，客户的来历与电话，项目的情况等做出登记，因为我们是做工程的不同于别的行业，说不定这次打过电话之后很久就不联系了，也说不定突然那一天再联系，这样子也算对客户尊重，等再打电话的时候自己知道这是哪个客户等，我想对于客户归档是件很重要的事情，就像一些代理商的档案也一样，对于代理商的协议价格等，每个代理商出货的情况，出货的价格，运费，汇款情况都要做好档案登记，做到心中有数。

五、与公司内部人员合作的重要性

怎么样与工厂的员工配合与工地上的施工员配合都是件很重要的事情，从合同—备货单—生产单—出库单—物流—收货人收货，等等这些环节都要注意链接，注意出货的数量，生产出货的型号，按时按质按量把货送到收货人手里，出过多少货，每个项目用过多少货，每种产品用过多少，都应该建立档案归档，做到心中有数。对于山西那个客户就是因为彼此之间的衔接出现了问题，最后弄的大家都挺不愉快，所以过程与流程配合都是需要我们注意的。

六、产品的市场分析

1、市场需求分析，现在做我们这个行业这个产品的也不是一家两家了，但是对于市场还是没有饱和，从原来的瓷砖到现在的仿砖应该是市场的一个重大转变因为瓷砖劣势的出现，保温的兴起，国家节能的倡导，为我们的产品提供了较好的市场竞争机会，所以市场的力量还是很

大的，怎么样去开拓这个市场，我们全体员工不管从自己的自身问题与公司的

问题都应该全面着手。

2、竞争对手与价格分析，现在市场上做这个东西一般人们熟知的也就是久诺、skk、立邦、中德瓦克、华石等等，所以市场的竞争是相当激烈的，可能别人的工艺不如我们成熟，但是竞争的条件是很多面的，我们有我们的优势，但是我们也有劣势，像我们的价格可能比别人家的高，市场关系不如别人成熟，人脉没有别人广阔，队伍不全，技术人员缺乏，其实技术人员不光要技术上很精通，对待每一个客户怎么走进他们的圈子，怎么去交谈，怎么去建立关系都是我们应该学习的，我想都是我们要考虑的问题。所以怎么用我们的优势去抵抗别人的劣势，去捕捉市场这很重要。

电商运营工作总结 2

敬爱的领导：

您好！____年对我具有特别的意义，因为这是我从学校毕业进入社会的第一年。进入_____工作是我从事的第一份工作，是我职业生涯的一个起点。通过四个月的不断学习，以及同事、领导的帮助，我逐渐了解物流这个行业，个人的工作技能也有了明显的提高。虽然我在工作中还存在这样那样的不足之处，但感谢有各位对我的包涵与帮助。

现在我将自入职以来到至今工作期间的工作情况给予回顾，并就今后工作计划进行具体的阐述，编写此报告书如下：

一、本人工作情况总：

这段时间以来，我主要进行了以下工作：

1、在公司的安排下，我首先学习了办公室的基本操作，熟悉公司的日常运作流程。我进行的具体工作包括建立完善的客户联系档案，将公司经常联系客户整理归案，并以抄录、随笔记录的纸质文件记录新客户的资料。通过电脑录入，整理公司内部文件做好电子文档。

2、由于公司业务涉及到的报关报检、现代物流、保税物流、货代、运输仓储等业务流程、业务操作模式及规范等问题。虽然我所读专业与此相关，但从未进行过实际操作，因此在同事帮助下逐步学习各种操作并合公司实际情况重新组织自己操作思路。

3、承担公司内部财务会计出纳工作，处理公司日常费用支出登记及记录公司营业收入等。每月对各项支出和收入作出分类、统计并录入电脑存档。

二、工作分析：

这一段时间的工作虽然可以看到些进步，但是远远不能达到一个专业物流操作员的程度，综合分析，主要有以下几方面原因：

1、无工作经验，缺乏综合知识和技能。

虽然我是一名学国际货运的应届大学毕业生，由于刚毕业没有相关工作经验，没有需要的社会关系网络，也没有综合的物流运作经验，一切都从零开始，所有工作都是边学边干，所以业务进展效果不是很理想。经常出现不该出现的业务错误，导致操作过程不能马上到位，产生了很多时间和精力上的浪费。这只能在错误中成长不断加强学习，不断培养自己在各个方面的知识和技能，尽快熟悉公司日常运作。

2、缺乏人生阅历和与人交际的沟通能力。

由于初入社会，没有足够的社会经验和人生阅历，对于日常的业务联络经常产生不必要的失误。言语中得失客户的情况时有发生，因此我们必须练就一定的客户沟通技巧。

3、公司缺乏专业的运作经验。

我司正处于起步阶段，许多业务上操作还未成熟，不能进一步拓展业务，导致公司营业额停滞不前，无法见到相应的产出效益。解决的方法是，进一步加强学习，吸收其他公司经验，干自己所能干，专心本公司擅长业务，在巩固原有客户基础上增加新客户。

三、个人总：

这段时间以来，我无论在思想认识上还是工作能力上都有较大的进步，但差距和不足还是存在的，比如工作总体思路需要进一步清晰，处理事情要以最简单的方法来完成，对自己的工作还不够钻，脑子动得不多，转得不快，没有想在前，做在先。

保障业务准确进行，完满完成服务客户的责任，这就是我司工作的特点。从物流工作的性质上讲，它具有专业综合性强、环节复杂、程序缜密、突发性强的特点。这就要求我们要有扎实的专业基础，综合的知识积累和认真负责的工作态度。作为公司成员来讲，从事物流行业，我的综合知识的积累还远远不够。因为刚从业，对社会工作没有成熟的经验，加之物流工作突发性很强的特点，往往只能跟着领导安排的计划去做。工作上常遇到许多突发性业务需要临时处理，而且通常比较紧急，这都让我有时措手不及。这都是缺乏经验所造成的，也只能在今后工作积累和总结经验。

四、公司存在的弊端和未来工作计划及建议

1、每个企业在建立和发展中不可缺少的四大资源是：资金资源、物资资源、人力资源、信息资源。随着社会经济体制改革和各行各业企业经营的发展，资金资源、物资资源和信息资源三大资源并不为现代企业发展的竞争焦点，而影响企业生存下去的主要因素是人力资源的管理。现代企业管理改革=人力资源竞争，则人才的竞争。总而言之，能够把握人才控制就能更好地发展企业。因此，我们要做好编制部门职位（岗位）、工作职责及人员分配。因事设岗，因岗设人。

2、未启动公司绩效考核运行情况，员工平常工作做好做坏没有一个依据进行评估，做多做少没有具体的标准来衡量，员工工作热忱低下，很难提高其工作积极性。同时对公司人力资源工作规划需要的依据也带

来困难，比如；人员调动、工资调整、升职、降职等。因此要建立合理的薪资体系和良好的绩效考核系统。

3、公司日常工作流程不明确。工作流程为办理事件和管理程序的重要环节，也是平常工作不可缺少的使用工具，一件事情、一项工作该如何去办理和完成？负责人是谁？这些都应规范起来，按规定去处理和解决，只有这样才能顺利开展各项工作（如遇特殊情况可特殊处理）。建立健全公司各项规章制度及工作流程。

4、整理好公司财务帐。入职以来我承担公司内部财务工作，发现处理公司财务支出的体制不够完善。由于公司属于私营企业，很多支出都未能做到公私分离，导致不能更准确核算和控制公司营运成本。例如：私人外出应酬使费，自置私人用品，自用款等不应记入公司支出帐内。建议将公私支出帐分开登记。

5、开设公司员工意见箱和公告栏。我认为公司意见箱是员工和上司进行沟通的纽带，意见书可以反映员工的心声，它应该是企业内部管理改革的重要资料 and 依据，也是公司无形的宝贵财富。公告栏，是针对让全体员工知悉公司内、外部每日发生最新消息所设置的，并且也可以张贴一些培训和教育资料，以供大家学习，同时也是公司内部信息交流最佳途径。

以上内容为本人近月入职以来工作总情况，如有不妥之处请批评指正。我坚信在不久的将来，公司会发展成制度化、规范化、人情化、现代化管理模式的企业。谢谢大家！

电商运营工作总结 3

我于__月__日加入公司，入职为一名电商运营专员，到今天终于完成了公司的考核，可以转正了。回顾在试用期里面的这两个半月的时间，自己努力学习，认真完成公司交代给我的工作任务，并且严格按照公司的规章来约束自己，所以虽然在刚刚进入岗位的时候出现了一些错误之外，后面都没有犯过任何的错误，得到了领导表扬。虽然我知道我就转正了，但是我心里清楚我离一名合格的运营专员还有相当大的一段路需要走，所以我要在这类总结下我这短时间的得与失，从而帮助自己在后面的工作中进步。

一、思想上面

这是我进入一个新的工作环境，里面的工作要求和工作制度跟我之前的工作环境有很大的不同，我在经过最初的的适应期之后，就加快了自己对新公司的制度学习，我知道一个员工要想在公司有大的进步并且表现优秀，最基本的前提就是不能够出现任何的错误，所以我严格用公司的要求来约束一季的行为，对待工作认真负责，不敢走一丝一毫的松懈的时候。我还积极向公司的优秀同时学习，像他们的优秀工作作风看齐，我知道一个好的. 榜样是能够不仅自己的学习和改进的。

二、工作上面

作为一名电商运营专员，我的工作就是需要在各大新媒体平台发布我们公司的广告视频，从而吸引来客户，然后我就要将这些客户推荐到销售部门那边，只有销售那边将这个准客户转化为正式客户了，才算我的一个业绩。所以我做视频就必须要有更大的吸引力，所以在工作上面我经常向同事们请教他们的视频制作思路，并且在网上加强学习视频制作的方法。我们做视频肯定是无法避免要用到各种素材的，为了防止自己给空气带来侵权的风险，所以在空闲的时间我都是在自己做素材，尽可能地避免用网络上的素材。虽然现在自己积累了许多的素材没有用过，但是我还是在坚持着，因为不知道哪一天这些就有用到的时候了，自己提前准备肯定要比到时候加工要好一点。

三、人际交往方面

我们电商运营专员并不是只要你埋头做视频就行的，还需要将自己的制作思路跟大家分享，得到领导和同事们的同意后才开始做的，不然自己辛辛苦苦做好了却不能够通过审核或者不符合公司的产品需求那就相当于白做了，所以我们做每一个视频之前都是要讨论的，这种工作需要让我在极短的时间内就跟大家混熟了脸，并且跟大家保持了密切的联系，这样子就让我更好地融入到了这个团队中去，自己为人处世的能力也得到了锻炼。

随着时间的流逝，一个学期即将结束了，学习了一个学期的电子商务，或多或少我们都学到不少的知识，电子商务这门课虽然是专业任选课，但对我们来说真的是受益匪浅。或许还没有学习这门课时，我们已经接触到了电子商务了，对电子商务有一定的了解，但还是有很多知识值得我们学习的。那就让我来分享一下我这个学期以来我们学到的有关知识吧！

一、课堂简述

本学期老师主要教了我们如何开设网店，了解一些网店知识和建立的基本要求。第一堂课给了老师给我们介绍了有关电子商务，例如淘宝、京东、麦包包等，还有自建的域名，服务器，页面，看似很简单的内容，但其包含了很多知识，而且也有很多不懂的知识，虽然我们带对淘宝、京东不陌生，但一些独立出来的品牌我们有些并不了解，如麦包包，在还没有上这门课之前，自己有很多不了解，作为一个学物流管理专业的学生，我认为我们应该多了解电子商务，因为这些跟我们的物流息息相关，电子商务行业大多离不开物流，例如运输、仓储、供应链等等。每个电子商务都会隐藏着许多物流项目，从这些潜在的物流项目挖掘出，也将成为一个很好的行业。

二、建立淘宝网店的过程

在老师的教导和督促中，我们开始了自己以前从未接触过的东西——开网店，真的对于我们来说是很受用的，因为我们可以用我们的业余时间去建立一个网店了来充实我们的业余时间。在课程中，老师教我们

建立店铺，店铺模板的选择及装修，如何找货源以及如何运用淘宝助手进行货物上架，如何怎么搜索网店资料以及网店工具的运用等等。虽然老师教了我们很多有关淘宝的运用知识，但在这个过程中我们遇到了很多问题，如一件代发需要押金，我们一担心自己还是个学生，没有那么大的资本，二是担心我们交了哪些押金我们会不会拿到货，经过老师的教导，我们最终像大海捞针一样，一家一家的找既不用交押金，又能够提供货源，还有物流有关方面，还有被举报盗图，刚刚开始我们都很担心，但经过我们的努力，以及请教老师和一些有开过网店经验的同学，这些问题都得到很好的解决。

三、建立淘宝网的心得

在开网店这课程的过程中，在刚开始，我主要是开论坛里面的一些店铺建立的出现的问题，我们建立店铺好了，我们主要是找货源，所以都会利用一些课外业余时间找货源，联系卖家，和卖家交流有关货源的提供。还有在老师教我们淘宝工具，并布置了营销和数据工具的分析，在这份作业中我也找了很多的工具，最终结合小组成员一起定下了我们的第一份作业。在这课程中我还了解了淘宝网店的整体结构，一个完整的淘宝网店的交易系统必然涉及到店铺、店铺装修货物上架、支付、物流选择等等。但在短短的一个学期的时间不可能对这些方面都学得很深入。想做好一个很好的，我们不仅要大量的利用业余时间去了解的工具、数据、功能，而且也要不断的积累淘宝知识并且充分利用这些知识进行实践参与，积累实践经验。同时还要多了解有关电子商务的其他知识。

光说不做不练也没用。要做要练，比如我们在业余时间多进一进淘宝，多熟练淘宝里面的工具以及多看看淘宝论坛，多到论坛参与讨论、问淘宝比较有经验人士等等，在参与中体会淘宝论坛对我们店铺有哪些优势和影响。学习过程中，要敢想，也要敢质疑，敢提问题。这样我们才能学到更多有关淘宝的知识。不仅淘宝是如此，其他或学习也是如此。

四、撰写建立方案的过程

老师还教我们如何建立，建立需要哪些模块及建立的最基本的要求，通过老师布置了一份设计方案，刚刚开始我们都很渺茫，经过老师的讲解以及我网上搜索了一些建立的文献，再加上万网的建立模块使得我们组对方案有了一定的想法。老师给了我们三周的时间写，但我们组还充分利用了课余时间去完成了，在这份建立方案中我主要是查找网上建立的文献，提取一些有用的文献，并参考这些文献得一顺利的完成，还有模块的查找和预算的结算。

五、撰写建立方案的体会

在这份方案中我明白了想建立一个的话，首先应该考虑的内容，包括功能和你的用户需要什么。你的整个设计都应该围绕这些方面来进行。还有的介绍，我们应当建一个清晰的介绍，告诉用户，我们的能提供些什么服务，或者那些信息，还有如果用户不能够迅速地进入到我们的，或操作不便捷，设计就是失败的等等。

六、结束语

总之，就我个人而言，在电子商务这门选修课中，我认为我学到了很多和我们生活息息相关的知识，电子商务在今后的我们每个人都会接触到的事情，相信我们这学期所学到的知识在今后也会给我们带来好处。在此我也感到很庆幸，因为我们的团队都很积极，每次作业都能按时完成，尽管我们的组作业可能写得不是那么完美，但我认为那是知识的有限。在此，我感谢我们组的所有成员，也感谢我们的刘琳老师，她教会了我很多知识，让我的知识更加丰富多彩。

时光荏苒，岁月如梭，一转眼三个月客服的实习期已经过去了。回首这三个月以来作为一名电商客服来到公司进行工作的这段日子，有很多的成长和进步，也有很多有待加强的地方。为了让自己好好的整理一下我在实习期的工作，也为了能让我更好的迎接下一阶段的工作，我做了如下实习期工作总结。

一、专业知识的培养

作为一名客服，当然是要对自家公司里的产品掌握的非常了解和熟悉，才能够做好这个岗位。所以在实习期的第一个月，我就一直在熟悉产品，和参加客服的专业培训。在培训里，我不仅了解到了我们公司电商后台的基本操作，还提升了关于客服岗位的专业知识。除此之外，我还在空闲的时间里，做了很多功夫和准备。没事的时候就喜欢研究有关客服的各种职业技巧与我们公司电商运营的拓展知识。

二、服务意识的培养

作为一名客服，不仅要求自己的专业知识过硬，还要拥有一个良好的服务意识。有很多客户，其实他们在看产品的同时，也是在看我们客服人员的一个服务和态度。如果我们家的产品好，有客户过来咨询问题，却遇上了我们客服工作人员的爱答不理，态度恶劣这种情况，那很大的可能就不会下单了。甚至还有可能会产生投诉等一系列的问题。所以，客服人员的服务态度其实是非常重要的。而在我实习期的时候，就十分的注重这个问题。无论是面对有很多问题的客户，还是面对很麻烦的客户，我都做到了耐心服务，贴心服务。

三、有待加强的地方

在过去的实习期里，我觉得我在和同事关系这件事情的处理上做的还不够好。因为在过去的这段日子里，我已经和不少同事闹过了矛盾，和同事之间相处的也并不怎么愉快。于是，我反思了一下自己，觉得很多问题都是出在我自己身上，所以在以后工作的日子里，我一定要好好的改正一下自己的脾性，尽量的多去理解和包容同事，友好的和同事进行相处，和同事之间多加强沟通和联系。

实习期已经过去了，面对我以后未来的职业发展，我也已经有了一个清晰的方向，也已经做好了在公司里长期做下去的准备，相信我能够越来越优秀，越来越努力。

尊敬的胡总、公司全体同仁：

大家好！

是博昊第一个 5 年发展周期的最后一年，也是极为关键的一年，一年来，在胡总经理的亲自带领下，公司全体员工团结一致，务实创新，积极向上，开拓进取，取得了良好的经营业绩，完成了省内的市场结构布局。各项管理工作也有较大突破，逐步趋向规范化，员工收入大幅增加，基本完成了预期目标。现将公司的主要工作总结汇报如下：

一、主要成绩：

1、业务区域扩大，业务量大幅提高

在胡总的亲自带领下，市场业绩进步明显。主要表现在市场区域的扩大和业务量大幅提高。截至目前为止，公司的业务范围包括大连、鞍山、抚顺、阜新、朝阳、葫芦岛、铁岭、盘锦等，基本上遍及整个辽宁。业务区域的扩大，势必带来业务量的大幅提高，据不完全统计，的业务量同比增长 15%，显示出了企业良好的发展势头，为公司的腾飞奠定了坚实的经济基础。

2、完善组织结构，丰富行政职能

公司成立以来，一直没有独立的综合管理部，相关工作由财务部监管。随着公司快速发展，存在的问题也越来越多地暴露出来，初，公司成立了具有独立职能的综合管理部，包括人力资源工作和行政工作两个

方面，并聘请了专业的人员负责部门的管理。通过一年的实践证明，综合管理部门发挥了相应的职能，促进了公司的发展。

3、初步完成人才储备，奠定了人才基础

公司的发展离不开人才的保障，为了保证公司的可持续发展，公司招聘、储备员工 20 余人，有专业方面的，有管理方面的。有行业精英，也有应届大学生。这些员工的加入，给公司带来了新鲜的血液，带来了新鲜的气息，同时也带来了新的观念和思维，有力地促进了公司的发展。在人才引进的同时，也实现了人才的吐故纳新，淘汰了一些不适合公司发展的员工，从而保证了整个团队的战斗了和创新力。

4、出台激励政策，调动员工工作热情

以技术求生存是公司一贯的战略主张，如何调动技术人员的工作积极性，激发他们的潜能和创新力，是公司主要解决的问题。因此，公司借鉴了一些成功企业的先进经验，对行业和各岗位的工作性质进行了认真的分析，进行了大量的实际的测算和论证，出台了《项目提成办法》。《项目提成办法》具有一定的科学性和实践性，体现了以绩效为先导的企业文化，大大地调动了技术人员的工作积极性。

5、夯实管理基础，构建制度体系

公司的发展离不开制度体系的保障。下半年，针对公司现有发展阶段，在公司实际状况的基础上，对行政人事制度体系进行了修订与完善，对不符合公司实际状况的进行了删减，对滞后于公司发展的进行了修

订，对空白的进行了补充。新的制度体系虽然在审定过程当中，但我们有理由相信，新的制度体系必然会对公司的发展起到一定的积极作用。

6、改善办公环境，提升企业形象

10 月份，根据发展需要，公司在黄金地段购置了新的办公楼。底交房，有望在的 2 月份入住。新办公楼的购置将大大提升企业形象，大大改善员工工作环境，提高员工满意度。

二、成功的经验：

1、得益于总经理的正确领导

5 年来，公司得到了长足的进步与发展，员工人数有当初的几人发展到现在的几十人，产值也在成倍的增长，尤其是更加突出，辽宁博昊的足迹遍布了辽宁省内。公司的发展首先离不开总经理的英明决策和正确的领导，面对新形势下企业如何发展，他运筹帷幄，以敏锐的视角洞察了行业发展的空间，以坚持不懈的精神对企业发展的各个阶段给予了精准的把握，以强烈的事业心和社会责任感带领博昊人一直走到今天。

2、得益于良好的社会关系

公司成立之初，就得到了政府主管部门关注。多年来给予了极大的支持与帮助，在政策上给予指导，在技术上给予帮助，在信息上给予支持，使博昊在短短五年时间内迅速成长成为行业新秀，应该说博昊今天取得的成绩是与政府之间良好的外部环境是分不开的。

3、得益于员工不怕困难、勇于吃苦的优良品质

公司的员工体现出一个共同的特点，积极向上，务实创新，充满激情，这些优秀的品质大大提高了员工的凝聚力，他们爱岗敬业，不怕困难，勇于吃苦，任劳任怨，勇于承担责任，遇到问题不推诿，相互支持与配合，具有很强的团队精神，员工这些优秀的品质成为公司潜在的财富，也是企业未来发展的保障。

三、存在的问题：

1、市场意识淡薄，一定程度阻碍了公司的发展。

市场问题一直是公司面临的主要问题，是弱项。市场是公司生存与发展的龙头和基础，但从公司的现状来看，公司尚无具有独立职能的市场部门，市场工作主要有总经理在做，造成的直接后果有两个，一是不能完全履行市场部的职能，使整个市场运作处于相对被动的局面，一定程度上阻碍了公司的发展，二是市场工作几乎占据了总经理所有的时间与精力，很难更好地去思考企业发展的其他问题。

2、技术能力需进一步提高

就公司的技术能力而言，在同等规模的企业中，应该处于相对领先的地位，这是大家有目共睹的，业主单位的信任也充分体现了这一点。然而以发展的眼光来看，从技术领先的战略分析，公司的技术能力同样面临着严峻的考验，如面对新领域、新技术的开发与储备非常薄弱，普通项目的技术存在一定的粗糙问题等。

3、制度化体系不够清晰

公司的制度化建设明显的滞后于公司的发展。公司目前执行的制度大都是公司成立时制定的，已远远不能满足公司目前发展的需求，多数情况下都是在按照习惯和个人主观意识做事情，缺乏统一的标准，面对一些新事物，只能由上级决策，不利于培养员工的责任感，也影响了工作质量与效率。

4、业务流程执行不到位

这是公司日常工作中最为突出的一个问题，也是一个长期没有解决的问题。主要表现在我们作报告、做规划时，严重缺乏时间观念，缺乏目标意识，形成了拖延的坏习惯，大多时候都是在工作的最后期限才开始做，内容避免不了东拼西凑，漏洞百出。经常加班造成了员工心理上的压力，同时造成了业务流程得不到很好的执行，很多时候经理不予审核或没有时间审核，就报到总工办，给总工办造成了极大的压力，势必影响工作成果的效率和质量，甚至影响到公司的形象和声誉。

5、人才衔接不畅

人才梯队建设是公司的主要战略之一，是公司一贯的主张和做法。多年来，公司锻炼、培养了一些行业的专业人才，也为行业的发展做了一点贡献。然而，伴随着公司的高速发展，每年都会引进一定数量的人员，加以培养。但从运行的实际状况看，存在着一定的问题，主要表现在公司对新人的培训体制上的不完备和员工之间的差异化。最终导致了

员工能力与素质参差不齐，人才衔接不畅，一定程度上削弱了公司的竞争能力。

四、明年的工作部署：

1、指导思想

在公司发展战略指导下，以“以技术求生存，以服务求发展”为宗旨，通过认真研究技术、研究市场，打造博昊产品的前瞻性和差异性，使博昊成为辽宁国土行业的品牌企业。以提高土地利用效率为使命，造福于中国农业，实现社会效益和经济效益双丰收。

2、工作目标

业绩指标环比增长 15%，积极拓展新的市场区域和业务单元。加强制度化与流程化的建设与执行，保障公司健康有序发展。

3、具体措施

1) 稳固现有市场，积极拓展新市场

要以市场为先导，稳固现有的市场份额，凭借我们不断完善的技术和服务，用博昊品牌去赢得业主单位的信赖，同业主单位建立起长期有效的合作方式，形成双赢、互惠的良好局面，共同促进行业的发展，同时对尚未触及的业务区域，要加大人力、物力及财力的投入，借鉴现有市场的成功运作经验，建立起新型的市场运作模式，实现全省范围的结构化布局。

2) 拓展新业务单元，实现新的经济增长点

面对新的一年，公司要突破传统业务的束缚，业务领域不能仅仅局限于当前的土地开发、复垦、规划设计、测量等方面，要从行业的发展角度去思考，要从公司的实际状况和优势出发，积极拓展地质灾害评估、矿山恢复治理、土地事务代理等新的业务领域，并采取相应的优惠政策和措施，确保新业务单元打好基础并迅速发展，成为公司新的经济增长点。

3) 加强人员梯队建设，做好人才保障

人才梯队建设是公司一项长远的发展战略，尤其是当前的发展阶段显得更为重要。公司将深化人才梯队建设工作，定目标、定计划、落实责任人，员工试用期间安排专门的入职引导人，明确试用期间的学习目标和内容，试用期结束进行考核。加大员工技能培训力度，经常性开展员工技能常态化培训，并建立奖励机制，对在人员梯队建设中做出贡献的各级员工给予相应的奖励。

4) 深化企业分配体制改革

公司试点出台了《项目提成办法》，但这仅仅是分配体制改革的第一步。将继续深化分配体制的改革，进一步健全体制内容，着重解决部门经理和总共办的提成与奖励问题。倡导多劳多得，高价值高回报。将分配体制与员工的价值结合起来，向技能高、效率高、质量高、业绩高

的员工有所倾斜，在常规提成的基础上设立半年奖和年度奖，对业绩达标和超额的员工实施奖励。

5)加强企业文化建设，增强企业凝聚力

在加强企业文化建设上，要进一步贯彻落实胡总的思想，建立科学、完善的管理制度，重点打造中高层管理人员的素质，充分发挥他们的领导与带动作用。把人文关怀落实到每个工作细节，深入到员工的工作与生活中，要关心员工，了解员工的心声，给员工尽可能提供更加广阔的发展空间和舞台，丰富员工业余文化生活，组织各类员工活动、旅游等，从而建立一种相互信任、和谐向上的企业氛围。

6)加强流程管理，提高工作效率

公司重点解决的问题之一就是工作效率问题，工作拖延问题。解决这一问题的关键首先全体员工要树立明确的目标意识，细化工作流程，明确每一项目关键时间节点，加强部门负责人对员工日常的工作的监督、检查、控制，并把工作效率作为员工考核的一项内容，和员工调薪、评优、晋职等联系起来。

7)提高市场意识，强化市场职能

市场功能的薄弱所带来的问题越来越明显地暴露出来了，影响和制约了公司的发展。公司将在实现市场职能上下功夫，考虑到行业的特点和公司的实际情况，采取双管齐下的策略，一方面把市场的职能分解到各业务部门，每个业务部门负责一个片区，负责收集片区内的业务信息、

前期沟通、日常联络、人员对接等，借助于自身的合作优势建立起长期合作的业务链条。公司对各业务部门独立承揽业务的，将实行高比例的提成与奖励办法。另一方面在条件允许的情况下，招聘专业的市场人员，成立市场部，实现市场职能的专业化。

五、面对新的目标我们必须做好如下思想准备

1、解放思想，转变观念，认清形势

土地行业依附于国家的好政策迅速发展起来，如雨后春笋，博昊就是受益者之一。但我们应该清醒地认识到，行业的竞争仍然十分激烈，面对新的形式，博昊人要居安思危，坚定不移地执行“以技术求生存，以服务求发展”的战略思想，勇于进取，奋发向上，为公司的发展奠定坚实的基础。

2、继续发扬不怕困难、勇于拼搏的优良作风，建立必胜的信心和信念。

公司的发展的过程不可能是一帆风顺的，会遇到这样或那样的问题和困难，有些是不以我们意志为转移的。面对困难，每一个博昊的员工都要继续发扬敢打敢拼的工作作风，树立战胜困难的信心和勇气，脚踏实地，务实创新，以崭新的精神面貌来迎接新的挑战。

3、充分发挥团队合作精神，围绕公司总目标，相互支持、相互配合。

目标的实现依靠团队的力量，我们每个员工都应该发挥出极强的团队精神，以公司利益为中心，相互理解，相互包容，心往一处想，劲往一处使，困难共同面对，成绩共同分享，在实现目标的同时，体验工作中的快乐与价值。

尊敬的领导，全体同仁，对博昊来说将是一个不平凡的一年，它是新的起点，新的希望，机遇与挑战并存，尽管在公司发展的道路上会布满荆棘，但我坚信，在公司总体战略的指导下，在我们团队每一名成员的努力下，齐心协力，奋勇拼搏，一定会取得圆满成功。就让我们一起努力，共同见证这一伟大的过程。

电商运营工作总结 6

在上级创文办、区教育局指导下，经过全校师生的共同努力，我校的创建工作顺利开展。从组织机构、创建工作宣传、资料收集、整理等方面都对照标准认真贯彻落实，采取的主要举措和取得成效如下：

一、学校领导重视，组织机构健全

学校领导对创建文明校园工作十分重视，将“创文”工作摆上学校工作的重要议事日程。为了使我校认真、扎实、全面、有效的开展“创文”工作，我校成立了“文明校园创建工作领导小组”。组长由刘金霞校长担任，副组长由刘军副书记担任，成员由学校中层领导、班主任及家委会主任组成，明确工作目标，落实责任。校领导靠上去亲自抓，协

调和安排整个学校的“创文”工作，使“创文”工作的各项任务层层落实，任务明确。学校要求各个机构及相关人员严格按照制定的计划开展工作，做到有目标、有计划、有检查评比、有总结表彰，同时将工作责任落实到每位教职员工。

二、加大宣传力度，营造良好氛围

创文工作是一项社会性很强的系统工程，仅靠领导重视是远远不够的，只有把全校师生真正发动起来，形成全面动员、全体师生员工齐动手的态势，营造良好的’氛围才能从根本上保证创文工作的落实，保证创文工作的持续发展。为此，我们采取了以下措施和做法来加大宣传力度，让广大师生能了解创文工作的重要性、必要性，并积极参与到创文活动中来。

（一）多方位宣传。学校利用召开家长会、家长开放日、新学期开学礼等时机，校园网、电子显示屏，校园展板等宣传阵地，向广大师生和学生家长宣传创文工作的重大意义，促使师生及家长养成良好的文明习惯，

（二）举办各种形式的“创文”实践活动。创建文明校园关键要见行动。通过组织开展丰争创“文苑之星”、“文明小标兵”、“文明班集体”、“学雷锋志愿服务”等校园实践活动，更扎实的深入的进行创文宣传活动，取得了良好的教育效果和社会反响。

（三）分发创文知识宣传材料。如”“致全体居民朋友的一封信”、创建文明校园调查问卷，意见征求表等等。通过这些宣传活动，使广大师生和学生家长对创文工作有了更深入的认识，自觉地参与到活动中来，同时又把这些知识带入家庭，影响他人，积极助力济南市创建文明城市活动。

三、制定规章制度，保证创建工作顺利进行

为确保创建工作有序、有效的进行，规范广大师生的行为举止，我校创建工作领导小组充分考虑了本校的具体情况，在广泛征求群众意见的基础上，制定、完善了多项规章制度，如《文苑小学章程》、《文明班集体评比制度》、《文苑小学学生文明礼仪规范》等，这些制度、计划把对广大师生行为的要求规范化。学校把这些制度纳入于日常管理工作中，与评先评优工作结合起来，对创建文明校园工作起到了有力的促进作用。

电商运营工作总结 7

时间商场紧紧围绕商厦下达的各项任务指标展开工作，在加强管理、强化意识、开展活动等方面取得了显著成绩，为商厦的持续快速发展做了很大的贡献。特别值得肯定的是，今年的升级改造中，我们采取了经营面积扩大，加强管理等一系列强有力的措施，在我们的共同努力下，取得了一定的经济效益和社会效益。不仅提升了企业形象，而且销售业绩不断攀升。回顾的工作，可以概括为以下几大方面：

家电商场全年计划任务__万，实际完成__万元；毛利计划__万，实际完成__万元，费用。今年新增收了新品费、广告费、装修管理费和其他收入累计上缴纯利__万余元。取得良好的经营业绩，我们采取了如下做法：

1、紧跟商厦各种大规模促销活动，不放过任何销售机会。

根据商厦总体部署，在多次大型促销活动中，我商场都能围绕活动主题，积极配合，以活动和节日促进销售。在新发周年店庆、集团店庆、黄金周等重要促销时段，取得了良好的销售业绩和经济效益，日销超百万。配合商厦的活动，我们做了大量的准备工作，积极与厂家联系货源，增加适销品种，灵活促销，保底扣点，力保双赢。

2、扩大经营面积，合理利用平效，提升经营品牌。

品牌经营采取抓大放小的原则，调整引进了大小品牌__x余个，年销售超百万的专柜有__x余家。确保了我商厦经营定位的提升。平均增长了__%——__%。租金、管理费、人员工资等增加纯利润__万余元，为提高销售业绩打下了良好的基础。

3、发扬“勤俭善持”的企业精神，降低费用，节约挖潜，压缩不合理开支。

我商场在勤俭善持上，人人有责。以节约为前提，减少小后勤人员，压缩人头工资。原一层楼四个清洁员，现每层楼两名清洁员，洗手间的清洁员应一层楼两名，现两层楼两个清洁员。在人头工资上每人年节省

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/798126060122007041>