

电商运营年度工作总结(共10篇)

篇一:网店运营年终工作总结

2013年工作总结

新的一年即将到来，回顾来到公司已经8个月的时光，4月份刚进公司进入的就是运营

部。光阴如梭，我们告别成绩斐然的**2013**，迎来了充满希望的**2014**。过去的一年，我们有付

出也有收获;我们有欢笑也有泪水。**2013**年,在领导的正确指导下，在同事们的积极支持和

大力帮助下，我能够严格要求自己，较好的履行一名运维的职责,认真的完成工作任务~现将

8个月的工作情况做总结如下:一，网站运营工作:对我来说是一个新的名词，全新的领域，对于完全没有接触过运营

工作的人来说，初期工作还是很困难，但也深知网站运营工作的包括很多内容。如:网站推

广，网站宣传，网站营销，网站管理等。最为重要的一项为网站的日常维护，推广，资讯是

否原创，图片是否变形，页面是否清晰整洁。面对如此繁多的网站运营工作，对我也是不小

的考验，也容不得出现错误，当然对我也是一个历练的机会，在遇到问题冷静处理，提高本

身的工作效率，也尽量避免疏漏和错误~

1.网站初始化工作:网站运营初期建设中最基本的工作，需要对网站本上填充信息，要求

信息精准，报价真实，图片不能出现变形等情况，资讯要与网站本身信息相符，不能出现信

息不符的情况等。寻找网站中的各种**bug**并提交给技术人员解决。尽量交接网站时使网站出

现较少问题或者不出现问题。键，网站运营的好与坏它占一半，在运营脐橙网这几个月里，自己摸索逐渐掌握了一些

东西，在同事和领导的帮助下，使我明白了如何成功运营一个网站和成为一名优秀的运营人

员的辛苦。同时还有许多要注意的问题。

3.比如:**1.网站积累网站权重和pr**，新站刚开始权重和**pr**是**0**，需要每日坚持发大量的

原创及伪原创。还需积累大量的网站链接，关键字，长尾关键字，锚文本链等~在这个过程中

搜索引擎蜘蛛抓取几率会相当高，也会定时抓取，使网站的收录持续增加，流量也会持续

上升，网站的排名也持续上升，权重自然也就上去了。对销售客户的产品有很大的帮助，每

日的坚持也会换来相当的收获~ **2.pr**和权重的意思基本相同，但不同的是**pr**的质量要求比

权重的要求高，文章需要原创性，外链要和本行业相关的外链，虽然文章原创和外链会耽误

很多时间，但收录会很好，也是相当的稳定的。**3.网站**的活跃程度:客户的积累才是王道，以

企业客户为主，但对一些潜在的终端客户也要牢牢的把握住，使他们在网站上发布新的产品

信息，要积累客户，就要提供货真价实的信息及能帮助到客户的信息，才能留住客户，正因

有客户在平台的存在，才能使网站活跃经久不衰~才能让新的客户认为这是一个好网站，可

信任的网站~以上总结的这**3**点都是同事及优化部门同事的帮助总结出来的，这些虽然是基

本知识，但对新人来说，这些是很宝贵的知识，在以后的工作中我会慢慢搜索属于自己的方

法，学习更多的知识~

5.由于之前在团购部门工作过和合作客户沟通起来很顺畅，不存在障碍，及时解决客户

所提

出的问题，包括更新客户的产品信息，企业文化等。二，在这8个月工作中，对工作积极认真，服从领导安排的临时工作，但也存在一些问题，

由于之前没有网站运营及**b2b**服务经验经验，自己的专业度还有所欠缺，使工作效率不

高。在以后的工作中，多方面学习与网站相关的知识及技能，提高自己的工作能力，从而提

高工作效率，为公司，为客户创造更大的价值。

在流程上还需进一步的加强，各部门的协调能力还不够，致使工作上存在些问题。从工

作中的细节问题严格要求自己，使工作的做的更完美。

三，在新的一年里，加强学习电子商务知识，扩展自己的知识面，深入的了解行业发展

的情况。学习公司的企业思想文化，核心价值。

- 1.做好自己的本职工作，完成每日的硬性工作。
- 2.加强熟悉业务流程，使工作更加的顺畅。
- 3.从部门出发，团结一致，勤奋工作，改进我自己工作态度，工作作风，与其他部门做

好协调搭配工作。严格遵守公司内部规章制度，维护公司利益，为公司创造价值~

4.在工作上取得更大的成就~ 篇二:运营工作总结(1) 客服篇

无论从事电子商务任何职位，都有必要从客服做起。电子商务连接商家和客户，而直接

面对顾客的则是客服，可以说这里是第一线的战场。在这里，你可以直观的感受顾客想要

什么样的活动，最在乎的是商家运营的哪个环节，现在的运营中出了哪些问题。有经验的客

服能从顾客的反应中看出商品的贩卖情况，资金的流向。电子商务中其它的职位都应该时刻

联系客服，听取客服的意见，不能脱离客服。根据接待顾客种类不同，客服工作主要分为以

下几类:

1.

日常事务:可以用快捷短语回复的内容，一般包括运费，快递，优惠，活动内容

2.

商品很多顾客习惯性听从客服意见，选择商品。对于一个大型店铺来说，商品

一般都在几百个左右，能把这么多商品的功效记得清楚是一件很不容易的事情，一般只有店

铺最资深的客服或者负责过商品的客服回答的出来。

3.

日常纠纷:质问为什么还不发货，质问货物为什么不动了，质问收到货时有损毁，质

问商品和详情不符，各种各样的纠纷，只有你想不到的，没有顾客提不出来的。而且这个环

节的顾客一般火气都比较大，客服有气只能往肚子里咽。(一种发泄方式是联系快递时，把火

撒到快递客服身上)

4.

应急处理:店铺几乎任何时候都在活动期间，活动过程中难免会有一些技术设置时没

有想到的**bug**。这个问题的处理也只能分配在客服肩上。
明知

道是自己不对，但怎么把店铺

损失降到最低也是客服要做的工作。

写到这里我只想说明，一个资深优秀的客服对一个店铺来说是左膀右臂般的存在，在整个

电子商务中占到重要的地位。成为一个优秀的客服也需要不断修炼，和各种各样的顾客打交

道，无论是说话的方式还是处理事情的能力都需要不断学习。每每看到客服给顾客打电话处

理纠纷，我就在想如果是自己去处理，最后的结果该是多么糟糕。通过自己做客服的一段时间，

认识到顾客买东西时的一些误区：

1.

大店铺一般都是仓库发货，是不经过人工处理的，顾客在订单中的留言中是被完全无

视的。没有客服会每天看订单中的留言并备注。

2.

不是所有客服都懂自己店铺的商品。她能回答的商
品的信息基本上都是商品页面上的，

你是可以看到的。让她推荐商品，不如直接问她哪款
商品卖得好，这个回答还是比较靠谱的。

3.

客服每天要面对几十甚至上百个顾客，平均下来一分
钟要一两个，这种高强度的工作

量使得客服只是希望把你的这个对话框快速处理完而
已，所以如果可以自己动手查的东西，

还是依靠自己比较靠谱，问到的结果其实并不是最优
的。客服最讨厌的几种顾客：

1.

震屏：有一些顾客问了一两句话，马上就震动屏幕想
来引起客服注意。这是不可取的，

想让客服给你秒回大部分时间是不可能的，你要理解
她面对的几十个像你这样的顾客，不是

你的一对一vip客服。你震屏的唯一作用就是客服对你
的第一印象极限下降，这

会很大程度影响你之后的购物。要知道，最近有什么
优惠活动，能不能发优惠券都是由

客服实施的。从这个角度来看，讨好客服对自己更有利。

2.

最好不要问店铺里有这个，那个商品吗，因为你查的流程和客服查的流程是一样的，

看到的结果也是一样的。这种情况还是自己动手查比较好，客服查了之后可能默认就把价钱

从高到低筛选几款给你了。

美工篇

对店铺来说，美工的作用也极其重要。毕竟顾客能接触到的店铺信息来源一是客服，另

一个就是美工的图片了。一个店铺装修的如何，活动能否第一眼就吸引人，详情页是否清晰

体现了店铺意志都要靠美工来体现。美工也是店铺中最熟悉商品和活动的人，因为所有的商

品登录前都需要美工处理，所有的活动也都需要美工作图来体现。所以对刚接触电子商务的

人来说，多向美工询问和学习会是一个很快的方法。

我没有做过美工的工作，但和美工交流的还是很多的。

对初接触美工的设计者来说，首

先要制定一个店铺风格，之后的商品详情页和活动的宣传页风格都要依托于这个风格。至于

作图方面多看看其它的宣传图就明白了，累积到一定的素材后，你已经可以适应任何店铺活

动的页面制作了。

运营篇

说到运营，就是我在做的事情了。什么叫做运营，我自己的理解是运作和营销。简单的

说，一方面维持店铺的正常运作，每天的进货发货，活动的安全进行，另一方面想方设法的

把店铺宣传出去，提高店铺知名度和流量。先说活动。店铺的活动一般有以下几种：

1.参加天猫的活动:天猫后台有很多活动可以报名，像聚划算，双**11**等，可以争取天猫

各页面的露出资源。但参加这些活动都需要接受天猫的一些条件，会大大增加店铺商品的优

惠程度。是否有必要参加这些活动，需要店铺自己斟酌。电子商务工作年终总结与年后计划

时间一晃而过，弹指之间，**2014**

年已接近尾声。新的一年意味着新的起点新的机遇新的

挑战，我一定努力打开一个工作新局面。在**2015**年，为更好地完成工作，现总结如下:年终总结

《德雨电子商务推进方案及基本预算(分阶段)》的眷写。其中附件一:《德雨公司电商部计划及基本预算方案》的眷写附件二:《电子商务科普ppt》的制作

一(企业自媒体运营(德雨品牌宣传平台运营情况)

3. 百度

百度帐号注册，百度贴吧开通发贴。

百度空间申请，发布文章，上传产品图片。

百度直达号申请。

二(电商平台(运营情况)阿里巴巴平台入住，实名认证，店铺简单装修。

德雨企业支付宝账户申请。拍拍微店账户申请。

小结:电商推进第一阶段基本建设已完成(免费推广)

年后计划(1季度)

年后进入电商第二阶段(付费运营)

一(

企业自媒体运营(免费推广)招聘专门的软文编辑专员负责企业自媒体的品牌宣传。

二(电商平台(网店运营)网络分销平台合作.

招商。(如大众点评 百度糯米 美团

窝窝团等其他团购网站)

阿里巴巴店铺诚信通的开通。德雨系列产品的美工描述和商品上架。

淘宝店铺入驻，商品上架，店铺运营。拍拍微店入驻运营。

三(人员招聘(前期)软文编辑专员

网店运营

在将迎来的一年中，我会继续努力，将我的工作能力的提高到一个新的档次，不辜负大家

对我的期望，我会尽我所能的工作，帮助公司实现发展，相信公司的明天会更好~ 篇四:**2016**

最新最全网络运营年度工作总结及计划

2015年度工作总结

从**11.24**入职到今天，虽然只有短短的几个月的时间，但期间对公司的业务与产品已经

从陌生到了解了，对公司的发展思路也有了清晰透彻的认知，首先我非常感谢领导给我这个

殷实而又美好的发展舞台，也非常感谢领导对自己的信任与认同，更期望在自己以后的成长

之路中与公司同进步，共发展，有作为。总结这一个月来的工作，与其说是一个工作的过程，

不如说是一个学习、铺垫的过程，就近来的工作学习成果汇报如下：

一、外贸平台**gmc**的建设与优化:对平台网站页面进行优化，添加网站描述、外链及关

键词的密度，使客户更直观的了解网站本身，了解网站服务和产品信息。对网站内容进行更

新，使**banner**图成为幻灯片的表现形式，网站显得生动好看。并对产品主图、关键词、描述、

详情进行重新整理与设计，使其中**102**个产品的完善度评分为

100%满分，产品质量评分可达

到**0.83649**分(**0.8**以上为高质量)

二、**b2b**平台阿里巴巴的建设与优化:虽然公司的阿里巴巴已经是快第**12**年的会员，但

整理店铺与产品还是基于刚开店阶段，离“正式开张”与客似云来还有一大段建设路程。毕

竟阿里巴巴对于一个生产型企业的作用是巨多大，也可以说是想做线上网络销售的最要入口。

针对现阶段的情况，首要对旺铺的结构进行整改，首页主图进行设计，大体主题为金属、大

气，主旨贴近公司产品。产品相册整改为每个产品独立一个相册，每个相册至少**4**张图片。

并对产品的图片、关键词、标题、描述、详情进行重新整理，现阶段上线产品为**233**个，所

有产品都为五星优质产品。并对公司与产品的流量、排名、曝光量、访客量进行优化，相对

性地有显著提升。其中：公司流量近**30**日提升**265%**产品曝光量近**30**日提升**1719.77%**、流量近**30**日提升**190.94%**、访客量近**30**日提升

281.94%

产品关键词：多个产品关键词排名在阿里巴巴首页或者靠前位置，其中有玻璃夹、浴室

夹、锌合金玻璃夹、不锈钢浴室夹、暗藏地弹簧、闭门器、液

压闭门器、暗藏闭门器、玻璃

浴室

夹等等

中包括四大板块:基础功能板块、互动功能板块、管理功能板块、营销功能板块。具体

内容

已制作成ppt形式，待与公司人员分享交流。

四、**b2b**商务平台推广:通过利用工作外时间，入驻相关行业**b2b**平台和门户网站，其

中包

括慧聪网、世界工厂网、马可波罗网、中国供应商网、勤加缘网、中国制造网、一呼百

应网、

中国五金网、中国五金商机网、中国黄页网、环球经贸网、八方资源网等等。

五、搜索引擎推广:针对公司重点产品闭门器进行搜索引擎排名优化与品牌推广。其中

(以

百度为例): 欧航闭门器-百度收录为**3110**条

关键词排名:

总结这一个月,大体上对自己的工作还是比较满意的,但是还有很多可以去学习和提升

的地

方。年前的时间,把握住,沉下心,铺好路,为来年做好坚实

的基础。

=====

=====end=====

=====

2016年度工作计划及细节**1**:对**gmc**平台主页进行装修改善;在原有的已发布的产品上,对其进行优化,提升产品

的

曝光量与排名,并上传公司所有产品(详细事项为:产品图片的美化、关键词的设置、

产品

标题的补充、产品简述与详细描述排版)

2:对阿里巴巴主页进行升级设计与优化，提高阿里巴巴的曝光量、访客量，并上传公司

所

有产品。(详细事项为:根据产品资料、特点及阿里巴巴排名规则，制作**5**星供应信息，

并

结合产品特性及阿里关键词热度，对产品标题、关键词进行优化;对千牛(阿里旺旺)、

后

访客量与客户询盘，并拥有全新的官网(欧航及金鸿达)

。

第二阶段(第一阶段完成后，对公司与产品进行全网推广，对

网站与电商平台进行**seo**

优化，

1

1:全面登陆搜索引擎:通过确定网站与电商平台关键词、登陆各大门户网站和搜索引擎、注册网络实名、企业实名、行业实名等方法大范围的传播企业信息，并使公司品牌、名

称等

被搜索引擎收录。

2:b2b平台推广:注册并免费入驻各大相关**b2b**平台，设计主页并上传主打产品，编辑

优

布公司资讯、产品介绍、好文章或者引用好文章，里面巧妙地加入自己的官网网址、电

商平

台网址。

4:对官网与电商平台进行seo优化，提高网站权重与在搜索引擎的排名，保证产品关键

词

被搜索引擎收录。

第二阶段目标:大量公司与产品相关信息存在于网络，并在各搜索引擎有较好的排名，

提升

第三阶段(网络销售的开展，可与第一阶段和第二阶段同时进

行)(1-9月份)

1:通过官网与电商平台收集客户信息，并录入管理系统，建立数据库。

2:针对性地分析收集来的客户资料，合理地进行分类分

配。**3:**管理各电商平台的询盘，并对询盘就行追踪与记

录。**5:**成立网络销售部，主要职责为网络宣传相关工作目标、计划、方案的制订与落实;公

司

网络的维护和推广，利用网络资源进行产品的推广和销售，利用网络资

源进行渠道开发和业

务拓展。利用网络资源进行客户跟踪和客情维系。

第三阶段目标:建立网络客户数据库，成立网络销售队伍，开展网络营销。

篇二:电子商务运营问题总结以及分析

贝纳.川 电子商务运营总结

一、

1.

2. 认识电商

电子商务非是传统认为的拍拍照片，然后上传到网上就等着卖的销售模式。

线下**5**年、线上**1**年的发展速度看试光彩、辉煌，但压力、责任、过程一样不少，将**5**年变成**1**年。

3.

电子商务不是网上销售，不是网上打折，不以物喜不以已悲，不单纯以短期内成败论英雄，追求的是在新媒体，新渠道下的电子商务战略转型。

4.

成功的电子商务考验强大的供应链，一切看市场数据反馈。

线上需要尝试性投放，线下先备货后销售(当然不排除线下做强大后也是这样)，线上是个需要快速反应的市场，最后一定是供应链决定成败。

5.

电子商务是个整体以图片形式存在的虚拟化市场，顾客不认识你，不了解你，为什么要在你家买呢，而且淘宝也并非还是个低价市场，最终决定顾客购买的重要原因是，**1**形象、**2**口碑、**3**体验、**4**专业市场，价格并非最终决定是否购买的重要因素，一个新店，最缺少的就是口碑和购物体验。

6.

7.

淘宝是电子商务渠道中的一块市场，和传统的销售模式一样，是个以零售为主的渠道。

电子商务不是**1**个、**2**个、**3**个人能做起来的。传统品牌进入电商必定先要完成团队组建，这个团队并非是客服团队，而是核心团队。目前我们线下的很多问题或者在人员都不具备的情况下，而我们线上是最基本的人。如活动策划，文案，优质美工，商品组织企划。

8.

线上和线下一样同样需要产品的组合，产品的规划，产品文案，卖点的整理。而线下可能不需要将产品的卖点以文案或者图片的形式展现，但网上需要将所有的卖点用图片的形式展现出来，产品策划也是关键。

二、

1. 运营定位

建立品牌建立口碑是必然之路。提高顾客粘性才能对将来的发展有益。只有这样电子商务才能健康快速的发展。
才

能赚钱。

2.

做大力度折扣只有死路一条，因为随着电子商务行业的火热化，泡沫化，**CPT**，**CPM**，**CPC**等由于大批量不专业的卖家存在，恶性竞价，致使单次点击成本在不断提高。

3.

商业流量的引入(硬广)在没有品牌倍数的前提下，前期只能是以品牌曝光为目的，不会有太高的回报。

4. 品牌的建立都需要经过，曝光—传播—认知—畅销—忠诚，这几个阶段。

5.

目前店铺如果不做硬广的情况下，数据量小，没有分析的意义，发展就更加慢，但也没有任

何一家店铺是用硬广砸起来的

6.

顾客都是通过图片，客户购买记录，评分，或者口碑等方式决定是否购买商品，价格并非最

终决定是否购买的重要因素，一个新店，这些事最缺的

。

7.

淘宝需要“库存”、需要淘宝上卖过的库存，库存商品有积累的最真实的顾客反馈，有基础的

销量，有基础的评分，能带动整店新品和整体的销量。

三、

1.

2.

3.

4. 商品 产品决胜终端，我相信是一样的道理。

货源组织，商

品企划，产品营销策划，产品页面策划。

价格带没有有规划，比较乱。

定价，如果按照吊牌价上架，那势必会造成部分顾客不敢点击进入。但如果用**5-6折**的价格上

架，那势必造成店铺活动时力度有限。

5.

6.

8.

工艺单提供的产品尺码严重不准确，造成换货率和退款率高，也造成了部分顾客的流失。

产品质量，缩水变形严重，会造成部分顾客流失。

夏季销售产品**56**款(包含所有款式)。在销售**1**个月后断码**17**款(断**2**码以上)。裤子基本

只剩**1-2**个尺码，还有些款式模特主色已经断码。

7.

虽然我们卖的是库存产品，但是做为消费者来说，他们并不知道这是库存，我们也没有必要

以库存的定义去销售产品，不能定义为是卖库存的。

8.

9.

10.

11.

淘宝是个需要积累的市场，没有库存款，没有老款，只有已售多少款。

产品款数及类别过少，尤其下装没卖多久就断码了，行业同类款太多、。。。。。。

款数少势必带来产品搜索时曝光少，那自然流量也会少。

很多产品跳失率过高，调失率是指顾客只看了一个产品后就关闭页面离开了。(通常会认为是

没有市场竞争力的产品)

12.

缺少商品策划，文案，卖点撰写。原则上每款拍摄之前应该有商品文案，卖点，策划等配套

好后再进行拍摄。

四、运营推广

1. 新店没有信用积累，口碑积累，老顾客少。

2. 男装行业直通车平均点击成本高。

3.

聚划算、淘金币、天天特价等所有淘宝的官方活动最终的目的不是赚钱、卖断货，是创造基

础销量，为售更多积累销量。如果只是为了清仓，参加这些活动那也是不长久的。

4.

炒作，淘宝新品需要炒作，组织不同的用户在不同的地方买。只是为了积累基础的销量和评

价，这样有利于快速提升排名。(注意淘宝规则哦)

5.

直通车的目的是推单款，硬广的目的是推店铺、品牌、或者有优势的单品，钻石展位是按照

卡次展现收取费用的小硬广。

6.

直通车每推一个款，总是在初见成效的时候，主推色断码了，市场反应不好的款式在怎么推

也没用。

7. 品牌倍数不高，致使自然搜索流量就不高。

8. 距离淘宝距离太远，没有公关。

五、 人员

1.

目前核心团队人员严重缺少，虽然兼职了在做，但都是精力严重不足。

2. 一切从0开始，经验不足。

3.

重要人员缺少，网站设计，活动策划，商品企划，店长

网站设计:主要负责网站整体页面视觉形象，广告海报图的制作。

活动策划:争对店铺每次活动进行活动主题，文案，页面，内容策划。

商品企划:争对商品寻找卖点，展现图片内容确定，产品介绍文案等所有围绕商品的工作。

店长:制定店铺日常固定活动，帮派活动，会员营销，管理客服团队，制定客服标准化，维护好店铺老顾客，处理日常店铺退换货审核，日常店铺杂项。

最后总结:

- 1.款式过少，商品没有竞争力，库存不够。
- 2.定位错误，淘宝不是纯粹卖库存的。
- 3.人员不足，核心人员不足。
- 4.离淘宝太远，没有公关。

电子商务部 -谈旻雯

2011年8月13日

篇三:电子商务年度总结**2012-2013**工作总结及计划

2012-2013工作总结及计划

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，在张总的亲自指导下，按照公司确立的经营方针，通过部门员工的共同努力，基本实现预定目标，但是与其他部分网店相比，还有很大差距，为了更好的汲取过一年的经验教训，推动**2013**年电子商务工作的跨越式发展，现将**2012**年电子商务工作总结如下：

一、主要工作情况。

1、通过大家共同努力，**2012**年网络总销售额为**60**万元，团购 **50**万元，淘宝**10**万元。

2、初步建立了网络营销的基本框架，但尚未形成真正的规模效益。

(1)经过调研并由领导批准，在**11**月份开通了淘宝直销店，现已成功运营，并逐步进入正轨，开通运营，为后期的宣传推广，特别是市场动态掌握及消费者的信息反馈，提供了重要的平台和渠道；经营过程中积累的经验教训也将为以后的工作提供很多值得借鉴和发扬的方式方法。

(2)基于电子商务工作的实际情况，以及公司人才储备等多方面考虑，在**11**月份先后招聘了客服人员，形成了电子商务的销售团队，尽管人数不多，但是内部分工合作，注重发挥个人专长，交流思想和经验，随着电子商务

的不断发展，今后团队成员的数量、结构、分工、素质等将不断加以提高和完善。

(3)随着樱桃鸭产品网店的增加，网络市场的竞争日趋激烈，为了顺应形势，我们组织了多次促销，包括品种促销和节日促销，

例如**900克紫鸭**的促销使得直销店的信用有了很大提高，节日的促销对实现全年的销售目标发挥了关键性的作用。另外，我们也尝试性的进行了广告投入，包括直通车及淘宝客等，尽管发挥的效果有限，但是这为我们摸清淘宝广告的特点，以及如何更好的发挥广告的作用，提供了很多值得深入研究的经验和教训。

二、对**2013**年的工作计划。

迈过**2012**步入**2013**，新的一年要有一个新的开始，未来的**2012**年以我公司的樱桃鸭产品能走上正轨，进入一个供货及时，货品充足库存完整的完整链条阶段前提下，我定制了一个简单初步的工作计划如下：

- 1、利用网络直接或间接的逐步增加销售量，是互联网这块保持稳固的收入。
- 2、进行扎实的市场调研和统计，完善各直营网店的的基础工作。
- 3、通过全方位的网络推广，使公司产品成为互联网品牌，被大众认知。
- 4、增加互联网批发业务

5、寻求和部分的团购网站以及淘宝网内的促销活动。

实施1、

全面调研当前网络市场竞争状况，完成相关网络媒介的查找与统计工作。对和我公司产品相关存在竞争的店铺进行调查全方位的分析

和了解，主要内容有:成立时间，有无自主品牌，精装还是散装，

产品数量，品种情况，单品价格，月销量(商城店统计总销量)，文字描述，促销情况等等

2、加强各直营网店的基础工作，使其更加适应市场行情和消费者需求。

(1)价格方面更贴近大众消费水平，积极宣传低价位高性价比产品。做到大众消费为主高档消费为辅。

(2)产品种类方面使产品多样化。在销售主产品的同时增加附加产品，周边产品。

(3)产品的描述方面积极学习优质店铺产品描述从而优化产品增加销量。

(4)关于活动促销方面加大促销力度多样化促销方法。并且打造爆款。

3、全方位的进行网络推广，加大互联网宣传力度，宣传上突出产品特性，优质性，使我们公司的产品品牌成为大众熟知的产品

(1)在新浪、网易、搜狐、腾讯等各大网站和社区开通微博，利用每次**140**个字的空间，发布公司、品牌、新品、促销和招商等信息，微博被称为**21**世纪营销新阵地，需关注。

(2)利用全国性分类信息网站分区域发布产品信息，产品信息中突出公司和品牌信息

(3)继续充分利用百度功能，在百度百科、知道、空间、文库、贴吧和经验专栏上策略性的插入企业和产品信息。

4、自主运营的同时增加10到20个优质相关集市店铺的分销商。

这样不仅能提高产品销售量，更能提高我们产品在淘宝上的知名度，使大众认知并且认可我们的产品。

5、淘宝广告的投入。2013年季度可适量常识性投入淘宝付费宣传如用直通车来打造店铺爆款。摆脱销量低的窘境。

(1)前期坚持一个季度少量的每日定时的直通车推广，前期在推广后争取得回成本或少量支出。这种情况下在第二个季度大量投入直通车创造巨大利润。

(2)在直通车的同时运行淘宝客。淘宝客采用的是成交付费不成交不付费的制度这样能保证成本与利润成正比。

(3)二季度后付费广告效果明显可投入钻石展位和淘宝站外部分网站等高一些费用的广告。

(4)广告的投入和前一个月的销售利润成比例。前期可考虑投入大于收入利润。

6、提高服务质量，在销售宣传的同时加强自身服务质量和售后服务，这样才能更好的建立客户群体，有更多的回头客并由老客户带来新客户形成良性循环。

7、联系较大有知名度的团购网，不在多，要少但是要精，团购网要有知名度。这样才能带来收益并且配合其他互联网平台。

瞬息间，对于我来说不平凡的**2012**即将过去，加入樱桃鸭业有限公司，对于我来说是一种成长与进步的的历程，从头开始学习工作方式、工作内容、以及工作程序、第一次独立的处理客户的咨询问题，

独立的做出一份很好的报价，这些都是公司给予我的机会，以上是我对这一年对自己工作的总结，既有对自己工作的肯定也有对自己工作的批评，希望在**13**年的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司，也祝樱桃鸭业有限公司的明天会更好~~

南京樱桃鸭业有限公司

电子商务部:姚 远 电话:**15951945300**2013年2月8日

篇四:**2016**最新最全网络运营年度工作总结及计划

2015年度工作总结

从**11.24**入职到今天，虽然只有短短的几个月的时间，但期间对公司的业务与产品已经从陌生到了解了，对公司的发展思路也有了清晰透彻的认知，首先我非常感谢领导给我这个殷实而又美好的发展舞台，也非常感谢领导对自己的信任与认同，更期望在自己以后的成长之路中与公司同进步，共发展，有作为。总结这一个月来的工作，与其说是一个工作的过程，不如说是一个学习、铺垫的过程，就近来的工作学习成果汇报如下：

一、外贸平台**GMC**的建设与优化:对平台网站页面进行优化，添加网站描述、外链及关键词的密度，使客户更直观的了解网站本身，了解网站服务和产品信息。对网站内容进行更新，使**banner**图成为幻灯片的表现形式

，网站显得生动好看。并对产品主图、关键词、描述、
详情进行重新整理与设计，使其中**102**

个产品的完善度评分为**100%**满分，产品质量评分可达到**0.83649**分(**0.8**以上为高质量)

二、**B2B**平台阿里巴巴的建设与优化:虽然公司的阿里巴巴已经是快第**12**年的会员，但整理店铺与产品还是基于刚开店阶段，离“正式开张”与客似云来还有一大段建设路程。毕竟阿里巴巴对于一个生产型企业的作用是巨大，也可以说是要做线上网络销售的最要入口。

针对现阶段的情况，首要对旺铺的结构进行整改，首页主图进行设计，大体主题为金属、大气，主旨贴近公司产品。产品相册整改为每个产品独立一个相册，每个相册至少**4**张图片。并对产品的图片、关键词、标题、描述、详情进行重新整理，现阶段上线产品为**233**个，所有产品都为五星优质产品。并对公司与产品的流量、排名、曝光量、访客量进行优化，相对性地有显著提升。其中：

公司流量近**30**日提升**265%**

产品曝光量近**30**日提升**1719.77%**、流量近**30**日提升**190.94%**、访客量近**30**日提升**281.94%**

产品关键词:多个产品关键词排名在阿里巴巴首页或者靠前位置，其中有玻璃夹、浴室夹、锌合金玻璃夹、不锈钢浴室夹、暗藏地弹簧、闭门器、液压闭门器、暗藏闭门器、玻璃浴室

夹等等

三、微信公众平台的开发与建设:通过连日奋战，公司功能性的微信号已基本搭建完成，其

中包括四大板块:基础功能板块、互动功能板块、管理功能板块、营销功能板块。具体内容

已制作成**PPT**形式，待与公司人员分享交流。

四、**B2B**商务平台推广:通过利用工作外时间，入驻相关行业**B2B**平台和门户网站，其中包

括慧聪网、世界工厂网、马可波罗网、中国供应商网、勤加缘网、中国制造网、一呼百应网、

中国五金网、中国五金商机网、中国黄页网、环球经贸网、八方资源网等等。

五、搜索引擎推广:针对公司产品闭门器进行搜索引擎排名优化与品牌推广。其中(以

百度为例):欧航闭门器-百度收录为**3110**条
关键词排名:

总结这一个月，大体上对自己的工作还是比较满意的，但是还有很多可以去学习和提升的地

方。年前的时间，把握住，沉下心，铺好路，为来年做好坚实的基础。

=====
=====**END**=====
=====

2016年度工作计划及细节

第一阶段(网站、微信、电商平台的建设、装修与优化)(
1-3月份)

1:对**GMC**平台主页进行装修改善;在原有的已发布的产品上，对其进行优化，提升产品的

曝光量与排名，并上传公司所有产品(详细事项为:产品图片的美化、关键词的设置、产品

标题的补充、产品简述与详细描述排版)

2:对阿里巴巴主页进行升级设计与优化，提高阿里巴巴的曝光量、访问量，并上传公司所

有产品。(详细事项为:根据产品资料、特点及阿里巴巴排名规则，制作**5**星供应信息，并

结合产品特性及阿里关键词热度，对产品标题、关键词进行优化;对干牛(阿里旺旺)、后

台操作、精准营销、询盘管理、支付宝及交易管理等阿里相关的功能的使用与管理)**3**:制作全新的官网和对多个微信公众平台的开发与建设(欧航微信号、金鸿达订阅号)

第一阶段目标:**GMC**、微信、阿里巴巴上存在公司所有产品，并有较好且稳定上升的曝光量、

访客量与客户询盘，并拥有全新的官网(欧航及金鸿达)

。

第二阶段(第一阶段完成后，对公司与产品进行全网推广，对网站与电商平台进行**seo**优化，

开展微信营销)(**4-6**月份)

1:全面登陆搜索引擎:通过确定网站与电商平台关键词、登陆各大门户网站和搜索引擎、

注册网络实名、企业实名、行业实名等方法大范围的传播企业信息，并使公司品牌、名称等

被搜索引擎收录。

2:**B2B**平台推广:注册并免费入驻各大相关**B2B**平台，设计主页并上传主打产品，编辑优

质公司信息与产品信息，并定期发布公司资讯和产品介绍。**3:软文推广:**与公司相关产品的论坛、贴吧、微博、QQ群、微信群，相关门户等地方发

布公司资讯、产品介绍、好文章或者引用好文章，里面巧妙地加入自己的官网网址、电商平

台网址。

4:对官网与电商平台进行seo优化，提高网站权重与在搜索引擎的排名，保证产品关键词

被搜索引擎收录。

5:制定微信运营方案，开展微信营销

第二阶段目标:大量公司与产品相关信息存在于网络，并在各搜索引擎有较好的排名，提升

公司的形象与品牌在网络的影响力，微信营销初步开展。

第三阶段(网络销售的开展，可与第一阶段和第二阶段同时进行)(**1-9**月份)

1:通过官网与电商平台收集客户信息，并录入管理系统，建立数据库。

2:针对性地分析收集来的客户资料，合理地进行分类分配。

3:管理各电商平台的询盘，并对询盘就行追踪与记录。

4:通过网络和微信等方式开拓新客户。

5:成立网络销售部，主要职责为网络宣传相关工作目标、计划、方案的制订与落实;公司

网络的维护和推广，利用网络资源进行产品的推广和销售，利用网络资源进行渠道开发和业

务拓展。利用网络资源进行客户跟踪和客情维系。

第三阶段目标:建立网络客户数据库，成立网络销售队伍，开展网络营销。

第四阶段(进行内容运营、产品运营和用户运营，形成官网-电商平台-微信(微博)-客户管

理软件的闭环营销)(4-12月)

1:根据公司总体市场战略及产品特点，结合数据，决定营运内容

2:根据营运内容，决定推广方向以及目标

3:根据推广目标，进行商务拓展运营，进一步扩大产品与公司影响力。

4:通过用户反馈与数据分析来改善内容或升级产品、服务等。

第四阶段目标:建立完善的网络体系，成为公司盈利的中坚力量。

总目标:

(1)利用网络推广公司产品、扩大市场与品牌影响力;

(2)拓宽企业销售网络，提供更多渠道获取客户;

(3)增加销售量、提高影响力，从而获取盈利;

(4)提升企业形象、提高企业竞争力;

(5)个人能胜任网络运营经理职位

=====

===== **END** =====

=====

工作细分以及组织架构

网店系列(阿里巴巴、淘宝)

1. 组织架构

2. 工作内容

(一)运营者

1、负责网店整体规划、营销、推广、客户关系管理等系统经营性工作;

2、负责网店日常改版策划、上架、推广、销售、售后服务等经营与管理工作；

3、负责网店日常维护，保证网店的正常运作，优化店铺及商品排名；

4、负责执行与配合公司相关营销活动，策划店铺促销活动方案；

5、负责收集市场和行业信息，提供有效应对方案；

6、制定销售计划，带领团队完成销售业绩目标；

7、客户关系维护，处理相关客户投诉及纠纷问题。

(二)客服人员（可由销售充当）

1.

通过聊天软件,耐心回答客户提出各种问题,达成双方愉快交

易,处理订货信息

2.

熟悉淘宝的各种操作规则,处理客户要求,修改价格,管理店铺等;

3. 解答顾客提问，引导顾客进行购买，促成交易。

4.

为网上客户提供售后服务,并以良好的心态及时解决客户提出的问题和要求,提供售后服务并能解决一般投诉。

6.

配合公司店铺和独立网站的推广宣传,在各种群和论坛发帖宣传、推广店铺;

(三)网店美工(前期招一名)

主要工作内容 (**PS** 合成、调色及抠图 必须熟练)

1(负责网络店铺视觉规划、设计,以及产品描述工作;

2(负责网站产品后期图片的处理和排版等。

(四)网店编辑(运营者或美工充当)

1、负责网店产品上架和下架的相关工作;

2、负责网店产品的宝贝描述文字的撰写,配图文字的撰写

3、负责促销活动文案的构思和撰写;

4、负责网店产品标题的编辑和修改等;

(五)物流发货(可由销售或仓管充当)

1、负责商品进库、出库,发货包装。

2、准确无误的核对面单与商品货号、数量等。

3、登记商品出库记录。

4、定期对库房进行盘点。

篇五:电子商务经理个人年终总结

2011年度工作总结

2010年度办公室工作忙碌而充实，我虽然经过几次岗位调整，但还是结合部门工作职责和工作计划，以网络推广为主要中心和重点工作，积极完成各项工作和领导交办的各项任务。回顾一年来,我主要做了以下三个方面的工作

一、网络推广工作

维护公司网站运行，更新内容数据，并参与了**2011年度**网站**2**次改版工作，目前已顺利完成了网站数据库后台整改要求。进一步简化了数据录入和新闻更新的步骤，为进一步提高公司网站在网络上的知名度打开了方便之门

。

监管百度竞价排名，根据实际情况不断调整选用的关键词以及出价，在合理的预算内争取更大的流量和关注。与此同时，适当的将百度流量导入博客、新闻等公司时事条目，为提升公司知名度、公司自然排名进一步夯实基础。

利用论坛、博客做网站推广，在百度知道、天涯问答等大型互动板块转载优秀的软文，提高公司产品曝光率和公司知名度。这项工作需要花费一定的时间和精力，上半年开展的不错，下半年因推广专员小朱离职，人力资源减少，该项工作受到不小影响。

二、行政性协调工作

协助领导做好各项事务性工作。参与“科技创新”、“名优产品”等评选活动，协助领导做好外联及来访接待工作，协助领导做好

人才招聘各项工作。

为协助公司同事顺利开展工作，做好各方面的运转保障工作，确保公司电话、网络畅通，各类办公器材运转正常，工作情况的内外沟通，问题处理的左右协调。保障公司售前咨询、售后投诉能及时处理，协调各方，耐心解答。

三、文案材料综合工作

配合公司各种宣传资料，如产品手册、宣传手册、实用手册，四折页、单页等资料的文案撰写，及时与外包供应商沟通、协调。

一年来，我充分利用公司总部联系上下、沟通左右、汇集八方的优势，收集

各方讯息，并撰写及准确地编报和反馈到各种媒体渠道，起到了良好的宣传作用。

积极参与公司“两会”召开，编写主持文案，组织大会策划，以起到保障单位重要工作和重大活动的顺利开展的作用，并做好反馈、记录工作。

2011年是发展的一年，也是艰苦奋斗的一年，自己在工作上还有不足之处，一是工作人手欠缺，导致工作层面停留在日常性事务工作上，而主动参谋、调查研究、创新思维上投入的时间和精力比较少；二是工作的细节落实、整体规划还不够到位，工作效率与理想节奏还有一定落差。

2012年对于公司、对于我们每个人都是一个崭新的开始，也是一个新的起点，我会加倍的努力，迎头赶上。不管在哪个工作

岗位，做什么工作，态度和心态很重要，从容的面对挑战，才能更好的处理和解决面对的问题，不断的去丰富充实自己，客观的面对自己的不足，更好的去改进，每个人都会有美好的明天~

篇六:2014电商运营工作总结

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/917043101125006106>