# 电商2024年工作总结(实用39篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-08-03

*电商20\_年工作总结1  随着，淘宝商城宣布涨价，激烈的市场竞争，导致了电商市场运营成本的上升，中小企业及个人的电子商务道路更加地难以前行。各大电商巨头的融资的纷纷成功，进一步增强了他们的实力和市场竞争力，越来越疯狂的价格战，让资金本就紧张...*

**电商20\_年工作总结1**

  随着，淘宝商城宣布涨价，激烈的市场竞争，导致了电商市场运营成本的上升，中小企业及个人的电子商务道路更加地难以前行。各大电商巨头的融资的纷纷成功，进一步增强了他们的实力和市场竞争力，越来越疯狂的价格战，让资金本就紧张的中小型电商企业和个人企业根本就难以参与竞争，处于越来越恶劣的境地中。

  从中国电子商务发展趋势看，xx年的电商企业想要在激烈的竞争中获得一份优势地位，首先必须做好产品和服务的质量，其中物流不畅则成为一大难关。物流不畅带来的巨大问题，在以往的交易活动中已经有了充分的体现。解决了物流问题的企业，必定能在未来的竞争中握有更大的优势。未来电商行业也必将向着专业型和细分型发展。专业性更强的企业能够针对所在行业类型领域，提高服务能力和质量，并能够降低交易成本，因此在获得更好利润的同时，也能够给消费者带来可观的回报。例如，针对箱包行业实行专业运作的麦包包，就取得了很大的成功。再如，定位于服务家居行业的居品氏商城，针对家居领域提供时尚、有创意的专业家居用品服务，其引领的行业规范性和先进性，一定能够在未来的电商领域赢得很大的影响力。麦包包和居品氏等的出现，正说明了中国的电子商务市场开始向着理性和规范的方向发展。

  相信中国未来的电子商务市场一定能够向着更加规范和良性的方向发展。

  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：

**电商20\_年工作总结2**

  1、我们正生活在电子商务经济时代。电子商务在新世纪里为我们提供良好的服务，如今已渗透到生活中的各个细节，每个人既是享受服务的“客户”，又是为“客户”提供服务的个体。正因如此，我们的工作也应该更完善以为服务顾客为中心，来为顾客提供更快捷、高效、优质的服务。实实在在做人做事,是我们秉承的理念，尽我们的全力去满足每一个服务细节的要求,给我们一个机会还公司一份满意!我们会一如既往，无微不至地做的更多更好。

**电商20\_年工作总结3**

  我来--公司从事电子商务工作已经有半年。经过半年的学习和摸索，让我对网络营销有了很深的认识。从开始的了解产品到B2B网络销售后台操作管理再到产品报价、客户沟通…总体来说效果比较理想。根据我个人的一些看法，做出12月月度总结如下：

  现今的网络销售已不再是新鲜事物。上到企业单位下至个人都已经开始接受网上购物。其优势就是方便、实惠。在常规买卖行业中买家是货比三家，然而在网络市场里可能会货比十家甚至更多。目前大众的消费心理都希望能买到性价比高的产品。即品质有保障，价格又合理。如果这两点突破不了，很难吸引买家。在这点上公司做的还比较成熟了。我认为网络上的客户促使成交的另一大因素就是建立信任感。受到网络诈骗的负面影响，尤其是异地客户对于成交缺乏的就是信任感。所以我们在为客户提供高性价比产品的同时，也要消除客户与我们供应商之间的顾虑。品牌推广则是比较不错的选择。

  在各大网站上发布公司的相关产品信息、发展动向…客户只有实时了解公司，才会放心与公司合作。第一次合作靠的是服务和销售技巧，后续的合作是用产品来赢的客户的认同和信赖。在我们喊出诚信经营商的同时，也要身体力行，用行动去证明自己的承诺。“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。”我个人需要加强的地方很多，希望能在以后的工作中不断学习、进步。为公司带来更大的效益。

  对于网店来说，一年里总有几个时段是销售的旺季，这不“双十一”才过去不久，“双十二”又和广大买家们见面了。对此，作为淘宝卖家的我们确实该好好感谢下马先生，他不仅开创了淘宝这个最受欢迎的网商平台，让不少像我这样想要创业的人开创出自己的事业，而且他更是创新网络营销模式，开启了中国的“双十一”“双十二”购物狂潮，让不少卖家和买家都成为其中的受益者。

  我是卖茶的，地道的武夷山茶，从我的淘宝店开业至今，也见证了多次“双十一”的火爆场景，于是今年在不少茶友的建议下，经过与家人商议也欣然参与了今年的“双十一”活动，首次参与这种活动，也遇到了不少问题，最直接的问题就是发货问题，面对来自全国各地茶友们的订单，我和客服完全忙不过来，只能动员全家一起上阵。万幸忙碌的双十一过去了，经过“双十一”促销的洗礼，面对接下来的“双十二”，我也充满了信心，决定最大力度的回馈广大爱喝茶的朋友，全店大部分商品首次做到8折。这一活动一经上线发布，就迎来了广大朋友们的光顾，获得了大家的支持。同时我也吸取了“双十一”发货慢的教训，对不少地方远的顾客自己贴钱，选择最快的顺丰快递。顺丰，不愧是快递业的领跑者，也难怪是比其他快递价格贵，双十二当天我打包发货，没几天就收到了茶友们确认收货且好评的评价。

  顾客的好评，无疑是对我们真诚付出的最大肯定，鞭策着我们更好的为广大朋友们服务，绝不因活动而降低产品质量，服务质量，恰恰相反在这个特殊时节更要全心全意的为大家送上最好的服务，因为这个时节才是真正考验商家的时刻。为什么这样说？因为在与到我淘宝店买茶的买家们交流中，听到过一件这样的事儿：去年的双十一，该买家在某店买了件衣服，而卖家以双十一量大快递紧张为由，迟迟不发货，原来是该卖家都断货了，在等进货后才给这位买家发货。后来，这位买家给了中评，也再没去该店买过东西。所以说，越是重大活动越是考验店家的时刻，如果这个时候店家依然很好，这样的店家在日常销售中也绝对差不了。

  所以，面对忙碌的双十一、双十二，我提前就做足了准备，不仅精心挑选出一批好茶满足茶友们的需求，而且在服务方面更是一如既往的贴心，在双十二中甚至为较远的茶友们贴钱发顺丰快递，我的这种做法也得到了大家的支持，两场活动下来我店铺的业绩也都不错，尤其是在“双十二”活动中。活动结束后，我统计发现，活动期间在我店铺购买茶叶的朋友，老顾客明显多于新顾客，对此我由衷的感到高兴，老顾客多于新顾客说明我的茶叶和服务得到大家的认可，这将是我坚持卖好茶最大的动力，谢谢你们。

  时光荏苒，20\_\_年即将过去，回顾这一年的工作历程，电子商务部在公司领导的支持和各个部门的配合下，确保了公司网络的正常运行，配合各个部门顺利完成公司的各项工作任务，推进了“搜车网”的开发、制作、测试及全面上线。

  新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，希望同大家一道，在20\_\_年的工作基础上，继续群策群力，为明杰人的明天，携手共进!总结如下：

  (一)、20\_\_年工作重点回顾和存在的问题

**电商20\_年工作总结4**

一、实习时间和单位

实习时间：

实习单位：\_\_有限公司

实习单位简介：

\_\_有限公司始创于1998年，是以品牌管理咨询、企业文化咨询为主的综合性文化传媒机构，服务内容涵盖品牌形象推广、企业文化咨询、媒介整合、公关促销活动、平面与影视广告创作、产品包装设计制作、展示与环境艺术设计制作、网站建设等。公司地处重庆江北CBD中心，拥有近700平米的办公场所。

秉承“用心生产智慧”的理念，红石曾多次在全国专业大赛上获奖，一次又一次为客户创造了骄人的业绩。公司现已形成含品牌管理中心、企业文化咨询中心和电子商务中心在内的70多人的架构，并拥有以百脑汇威客网为平台的庞大的人才资源库，可为各行业客户提供强大的智力服务。目前服务客户已遍布全国32个省、直辖市、自治区和香港、澳门特别行政区。

二、实习目的

本次实习是学习了三年多的电子商务专业后进行的一次全面的实践性练习。其目的在于加深对电子商务基础理论和基本知识的理解，将课堂知识与现实工作进行结合，达到理论与实践相结合的目的，想通过亲身体验社会实践让自己更进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性，更重要的是检验一下自己所学的东西能否被社会所用，找出自己的不足之处，以便更好的取长补短，提高个人素养，为即将进入社会做好准备和进行必要的热身及适应。

三、实习内容

对于一个大学生而言，敢于接受挑战是一种基本的素质。虽寒风凛冽，冰天雪地，我毅然踏上了社会实践的道路。20xx年3月7号，我带着忐忑与兴奋来到了重庆-红石传媒有限公司，一进公司大门，公司的整齐干净让我非常喜欢，让我对未来的工作产生了好奇与憧憬。我带着行李走进人资处，人资处的两位老师热情的接待了我，填表格、报到、安排住宿，参观公司。这里的热情让我没有一点陌生感，刚来时的忐忑也随之烟消云散。

从3月7号到4月15号，公司对我们几个新来的实习生进行了半个多月的培训，第一周让我们了解公司的大概情况，公司的文化理念、经营理念、管理理念、人才理念、工作作风等等。第二周就对我们进行了专业培训，经过多重考核，我顺利上岗，在网络部担任网络策划推广。

一培训完，我立即投入到了工作中，即参与公司的网络策划推广工作中。李总说网站存在一些问题，需要我去解决，于是我在各大网站上去搜索、对比，参考别的网站的优势，看自己的不足。然后拿出一个解决方案。去找李总谈了一个下午，最终敲定了解决方案。我也从李总的谈话中体会到了，凡事不能急于求成，要把问题的来龙去脉理清楚之后，再找准时机行动，把握时机非常重要，不能提前也不能延后，要刚刚好才能做好事情。

紧接着，我被安排做公司的品牌宣传册文字部分，得知领导的意图主要是展示公司的业务范围和竞争优势，力求精简与吸引人，我们就开始工作，花了两天的时间，把公司的宣传册做出来了。

然后手头还剩下老总交代的一份大工作，就是网站的改版方案。网站改版已经做了很久了，但是直到现在还没有完成，而营销方案的最终敲定还需要我的配合，所以我要在最短的时间内熟悉网站改版的营销方案，以便提出比较合适的营销方案。我召集网络推广部的几位同事一起讨论，给他们解释我对于网站改版的一些方案，请他们在改版的时候作为参考，可是不幸的是，我提的方案基本全被否定了，因为他们说我的方案有的在之前老方案中已经有所体现，有的则欠缺考虑，这让我感觉非常失败。下班以后，我就不断的反思，我到底失败在哪里了?思来想去，还是觉得自己太浮躁，太急于求成，这就是我们刚入社会学生的通病，总是想尽快的做成成绩，才会造成考虑不周的情况。第二天，我又仔细看了一遍了方案，这次我先了解了情况，然后在开会讨论的时候虚心听取大家的意见，而不是自己天马行空的.去想，最后总结出了属于大家的改版方案，这次总结出的方案得到了老板的肯定，我心里面非常的开心。

接下来，我就开始了公司网站维护工作。网站维护是我比较擅长的一项技能，虽然电子商务专业开设的关于网站方面的课程比较少，但由于我对网站比较感兴趣，所有看了不少关于网站设计方面的专业书籍，并且大三、大四时曾在老师的指导下自己做过一个小的网站，学过一些FTP软件的简单维护工作，因此对网站维护已有了一定的功底了。但在具体的网站维护时我遇到的难题还是不少，因为公司的正式网站与自己的网站无论在性质还是在内容上都是有比较大的差异的。幸运的是我在李总监的指导下，凭借我对网站维护的浓厚兴趣和已具备的功底，很快地战胜了一个个难题。

经过了这些工作我已做到李总监所说的“很好地掌握到理论知识与实际情况、实践工作之间的差距，更好地将理论知识和实际情况、实践工作紧密结合”了，基本上适应和达到了职场的各项条件和要求，基本完成了由学生到职场职业人的转型。

完成这些工作之后接踵而来的任务就是参与关于该公司的其他宣传工作。这些工作都进行得很顺利，我已经能够得心应手地圆满完成任务了。

经过了这为期近一个多月的实习，我做到了将本专业所学的电子商务概论等专业知识和技能投入到具体实践工作中，增加了生活阅历，增长了见闻见识，获得了比较丰富的实际工作经验和如何处理好职场人际关系等职场的其它方面的技巧、能力、素质与经验，全方位地锻炼与提升了工作能力、学习能力、工作经验、专业知识和专业技能等各方面能力及素质，尤其很好地学习、掌握了企划方面的实践知识和技能，并且我对企划方面的工作产生了更加浓厚的兴趣。

四、实习总结

近两个月的实习，使我真正体会到工作的乐趣。在这不到两个月的时间里，我帮忙接电话，复印资料，整理文件，参加各种会议组织和实施等，无不感受着工作的氛围。在大学，只有学习的氛围，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了取得成就感和获得更多的报酬而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自已的能力。记得老师曾经说过大学是一个小社会，但我总觉得校园里总少不了那份纯真，那份真诚，还始终保持着学生的身份。而走进工作单位，接触各种各样的同事、上司等等，关系复杂，但我得去面对我从未面对过的一切。在这次实践中，我感受很深的是，公司的理论学习很多，几乎是面面俱到；而在实际工作中，可能会遇到书本上没学到的，又可能是书本上的知识一点都用不上的情况。但也要感谢老师孜孜不倦地教导，我比一部分人具有更高的起点，有了更多的知识层面去应付各种工作上的问题。

回想这次实习，我学到了很多，从我接触的每个人身上学到了很多社会经验，自己的能力也得到了提高，而这些在公司里是学不到的。千里之行，始于足下。这对我以后走向社会起到了一个桥梁作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，对将来走上工作岗位也有很大帮助，同时也让我明白了许多做人道理，向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位的各项规章制度，与人文明友好交往等一些做人处世的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻，好的习惯也要在实际生活中不断培养。这近两个月所学到的经验和知识大多来自领导和同事的教导，这将是我一生的财富。

这次实习也让我深刻了解到，在工作中和同事保持良好的关系是很重要的，做事首先要学做人，要明白做人的道理，如何与人相处，是现代社会做人的一个最基本的问题，对于自己在校大学生，面临踏入社会的人来说，需要学习的东西还很多，他们就是的老师，正所谓“三人行，必有我师。”我的这次实习，使我真正从课本走到现实中，从抽象的理论回到了多彩的实际生活，是一次成功的社会实践。

在过去的一年中很有幸加入到XXX公司来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将工作情况作简要总结：

一、不断加强学习，素质进一步提高。

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。一年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。

一是重点学习了产品知识；

二是学习了与电子商务部门相关的规章制度；

三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰；

四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这一年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

二、踏实肯干、做好本质工作

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况了解上架产品信息—客户接待—订单处理—售后处理和评价管理。前期在淘宝平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这一年的是实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

三、不足待改进之处

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，也将成为新年伊始需要完善的重点。

1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。

3、精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

四、岁首年终，一年之计在于春

1、能力学习和素质提升是一个推陈出新的过程。随着公司发展和电商部规模的扩大，可预见更多的产品会面世，会接触到更广的客户层面，所以产品知识的更新、学习，客服经验的总结、完善，是需要始终坚持的过程。对于新产品的网络推广，结合已有案例，配合部门各位同事共同努力将是下一阶段的工作重点。

2、树立全局观，加强兼容性发展。电子商务部门的日常工作与生产销售各个部门都紧密相关，客户服务工作也与部门内策划、运营、推广等等分不开，所以在做好本职工作的同时，个人需要加强各方面信息的涉猎，对各个职责岗位有所了解，加强沟通，互相进步。

3、危机公关和关键点控制。尤其在活动期间工作内容增加，许多电子商务工作中的细节问题逐渐显现出来。客服事务中的应变、处理是最直接最有效解决方法，所以在历次活动中注重并总结这些关键部分会使工作开展更加效率；历次活动中存在的不足也积累了经验教训，预先的判断、危机意识的培养会使工作的开展更加游刃有余。

一年时间里，公司氛围、人文气息、工作状态都深深吸引着我，崭新的一年相信我会与XXX共同成长！

**电商20\_年工作总结5**

  老师还教我们如何建立网站，网站建立需要哪些模块及建立网站的最基本的要求，通过老师布置了一份网站设计方案，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网站的文献，再加上万网网站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，在这份网站建立方案中我主要是查找网上建立网站的文献，提取一些有用的文献，并参考这些文献得一顺利的完成，还有网站模块的查找和预算的结算。

**电商20\_年工作总结6**

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xx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，这样为以后去各个网站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.通过注册行业网站，什么叫行业网站呢，行业网站就是与我们行业产品为之有关的网站，比如国内知名的很多网站，上面的人气都很旺，像勤x缘，阿x巴巴，x聪，xx网，中国xx网，xx资源，xx21等等人气网站，通过每一个网站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才会更靠前，慢慢的通过网站的的相关链接发现其他更多的商务网站，自己注册会员，发布信息，慢慢的注册网站多了，也学会了怎么去鉴别哪些网站的实效性大，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网站，判断网站的好坏的一个重要标准就看能否得到询盘了，判断网站好坏的标准，理论上说注册网站越多越好，但是有的效果也很不明显，要懂得择优处理网站，需要从浏览量，搜索排名，网站更新速度，服务项目等多个角度分析。有的人说做这个很累，一天要注册几十个网站，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，注册网站多了，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。注册免费的网站，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+经销商/买家。产品的名称+产品的价格。产品名称+行业里面着名买家的公司的简称或者全称。寻找行业展览网站。观察搜索引擎右侧的广告。寻找有链接到大客户的网站的网页。

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，有很多工程的网站，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.建立自己的网站也是个很重要的工作，怎么合理规划自己的网站，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，这样子也算对客户的尊重，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咱们成熟，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20\_年工作总结7**

  实习时间：

  实习单位：\_\_有限公司

  实习单位简介：

  \_\_有限公司始创于1998年，是以品牌管理咨询、企业文化咨询为主的综合性文化传媒机构，服务内容涵盖品牌形象推广、企业文化咨询、媒介整合、公关促销活动、平面与影视广告创作、产品包装设计制作、展示与环境艺术设计制作、网站建设等。公司地处重庆江北CBD中心，拥有近700平米的办公场所。

  秉承“用心生产智慧”的理念，红石曾多次在全国专业大赛上获奖，一次又一次为客户创造了骄人的业绩。公司现已形成含品牌管理中心、企业文化咨询中心和电子商务中心在内的70多人的架构，并拥有以百脑汇威客网为平台的庞大的人才资源库，可为各行业客户提供强大的智力服务。目前服务客户已遍布全国32个省、直辖市、自治区和香港、澳门特别行政区。

**电商20\_年工作总结8**

  20xx年9月起电商有多次方向性的转变但都是因为各种原因而无法坚持到最后。如全网营销做批发，中期新升·style，后期生产接单和境外电商都没有坚持下去。任何一项事业都是需要执著和信心去做的，电子商务也不例外，许多传统企业进军电子商务后没有好好坚持，自己没有放下架子沉下身子，把自己当年传统企业创业初期的执著和坚持给忘记了，没有或者不愿意沉下去从细节当中推进，一段时间下来没有明显的进展就放弃了，还老是觉得这个产业还不成熟，还处于恶性竞争，诸不知等到良性竞争了，你还有机会吗。最后一点感受是传统企业进军电子商务，如果企业主自身不是一个狂热的电子商务运用者和爱好者，要做好电子商务还是有门槛的，不管你是不是真的懂，但我认为传统企业进军电子商务，带头人一定是电子商务的倡导者，因为自己不懂或者不热爱的事情是很难让别人去做的，也很难带领着大家朝长期的目标奔进。

**电商20\_年工作总结9**

  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，这样子也算对客户的尊重，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。

**电商20\_年工作总结10**

  过去的 20xx 年里京东、 凡客、 卓越等电商巨头都纷纷转向多元化经营策略。

  以起家于电子产品的京东来说， 其业务范围已经从电子产品， 拓展到图书、 服装、 鞋类、 箱包等等各种渠道， 各个领域， 其产品也越来越丰富起来。而卓越亚马逊也从单纯的图书销售， 转向尝试销售各种产品。以服装类著名的凡客诚品， 也开始拓展到更多品类的商品销售。当当就跟不用说了 。不仅如此， 各大电商巨头更加是极力拓展自己的业务覆盖范围。

**电商20\_年工作总结11**

  强化形象，提高自身素质。为做好销售工作，一直坚持严格要求自己，注重以身作则，以诚待人，一是爱岗敬业讲奉献。自己的工作最大地规律就是“无规律”。

  因此，我们正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，二是锤炼业务讲提高。经过一年多的学习和锻炼，我们在工作上取得一定的进步，利用淘宝与各大网站传阅的资讯，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向同行请教，在不断学习和探索中使自身在销售领域上有所提高。

  应该强化职能，做好服务工作。在工作中，我们注重把握根本，努力提高服务水平。虽然人手少，工作量大，这就需要我们全体人员团结协作。在这一年里，不管遇到上的困难，我们都积极配合做好工作，同事们的心都能往一处想，劲都往一处使，不会计较干得多，干得少，只希望把工作圆满完成。

**电商20\_年工作总结12**

  运营部自营项目一个，合同总金额23万元，已收18万元。

  针对本年工作中关于管理与业务做如下总结：

  (一)、坚持规范化管理

  1、建立健全各项规章制度，奠定工作有序进行的基础，明确部门和个人的责任、目标，对部门强化内控、防范风险起到了积极的作用。

  2、对业务工作加强监督检查，制定详细操作细则，实行有效地管理措施，防范了经营风险。

  3、所有分支机构的项目严格按照公司程序运行，保证质量，重服务，做好部门运营工作。

  (二)、保障业务工作稳健推进，挖掘新的业务增长点

  1、部门加强业务知识和能力的提升，规范管理、规范经营，挖掘新的业务增长点。

  2、开发新渠道、维护老渠道，发挥公司业务优势不断开拓客户市场，主动向客户宣传我公司的业务特点和优势。

  3、主动拜访各地级市同行、开发商、建设主管部门，建立人脉、提升品牌影响，加大合作几率。

  总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在以下几个方面：

  1、对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

  2、分支机构技术力量参差不齐，造成反复审图，耽误时间，今后要多规范管理，严格按照公司的技术要求执行，提高效率。

  3、对于分支机构项目回款后的结算，目前各分支机构均有意见，望控制在三到五个工作日内。

  回顾过去的一年，我们在繁杂而有困难的工作中，取得了较大成绩，也付出了艰辛和努力，更重要的是部门员工共同奋进，并在工作中丰富了自己的业务知识。虽然我们一直很努力，但工作成效并不理想，还需要在x年工作中继续努力和拼搏。成绩只代表过去，x年的工作任重而道远，在新的一年里我们将继续做好本职工作，使在新的一年有新的气象，来迎接新的挑战!

  电子商务部作为公司的一个新兴部门，一年来，部门在公司领导的带领下，一步一个脚印，在摸索中前进，在前进中学习，在学习中成长，基本完成了领导交给我们的任务，现将一年工作汇报如下：

**电商20\_年工作总结13**

  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。

  想做好一个很好的网站，我们不仅要大量的利用业余时间去了解网站的工具、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。不仅淘宝网站是如此，其他网站或学习也是如此。

**电商20\_年工作总结14**

  1、价格冲突。价格是引起电子商务渠道与传统渠道冲突的主要因素。由于实行电子商务能为企业节省巨额的促销和流通费用，大降低了产品的成本，价格会低于传统渠道上相同产品的价格，甚至可以绕过中间商直接向消费者供货使低价销售得以实现。而这往往会引起传统渠道商的不满，产生冲突。价格优势已经成为吸引购买者的一大亮点，这无疑会对传统渠道商的利益造成伤害，从而产生冲突。但我们电商刚好就本末倒置！

  2、款式冲突。线下线上同款，或者线上旧款线下新款。

  3、顾客冲突。由于各种原因，我们品牌在线上的客户90%为线下客户。

  4、对促销策略的冲突。尽管电子商务渠道与传统渠道市场定位不同，双方各自不同的细分市场，各自的促销目标不同，各自都采取不同的促销策略，但很可能会影响到其他渠道商的利益，从而引发冲突。

**电商20\_年工作总结15**

这次实习是学习了两年的电子商务专业后进行的一次全面性的实践练习，是把所学的专业知识运用于社会实践，了解企业运营管理各流程，了解企业各职能的管理职能。通过了解企业电子商务运营的情况，找出所学的电子商务知识和企业实际需要的结合点，帮助企业实施电子商务战略。通过现场学习，培养自己独立分析问题和解决问题的能力，并培养自己的职业素质。

>一、通过这一次的实习，主要想达到以下几个目的：

1、考察自己在校所学的知识在实际应用中是否能够得心应手，学会致用。

2、增强自己上岗意识。企业不是学校，学校是一个学习的圣地，可以允许人犯错不断修正的，企业是要盈利的社会组织，不盈利就会被社会淘汰，每个员工都要承受着压力，把企业做好的。通过这一次的实习，可以磨练和增强我的岗位责任感。

3、积累工作经验。公司要培养一个人才是要成本的，所以公司招聘人才的时候，一般都会把有经验者优先录用。有了这一次的顶岗实习，可以增强我的工作能力，增强工作中的沟通和适应能力，增强做人的才干，积累经验。为今后的就业铺路。

4、适应以后工作的生活方式。在学校里，有着学校的规章制度限制和同学朋友的真诚友谊。刚踏进复杂多彩的社会，是需要一个过渡期。通过这次实习，可以提前让我更加早地了解与体会真正进入社会后该如何生活，该如何面对工作与生活的困难，然后找出解决的方法。

5、通过实习，回校后有更加明确的目标，抓紧时间补习自己在实习中缺乏的知识，为以后的工作做好准备。

>二、实习时间。

>三、实习地点。

XX省XX市XX区XX小区。

>四、实习单位和岗位。

XX电子商务有限公司，网络客服。

>五、岗位工作描述。

我是在XX分公司的明星客服部，我们这里的网络客服是集售前售后于一身的，每人配置一台手提电脑和一台座机电话，每天上公司给定的53KF工作平台的客服号和一个QQ客服号。售前，耐心地向每一位顾客解说产品性能、使用办法，引导顾客购物。售后，指导顾客使用产品，消除顾客的疑惑及不满情绪。除了上客服，还有每天提交自己拿到的订单，打电话催顾客签收、催快递人员派送，偶尔还要打电话回访顾客，看看顾客使用的情况，看他有没有需要再继续订购的意愿或者是了解这款产品在市场反应如何。还有一项工作就是接电话，由于我们是官方直销，是有订购热线的，经常会有顾客打电话进来咨询我们的产品，我们要非常熟悉公司的产品才能给顾客介绍。

>六、实习心得。

1、沉着、冷静、有自信地面对面试：对于如今就业竞争那么激励的市场中，想找到一份适合自己的工作并不是特别容易的事，况且对于一个还没有毕业，而且只能做一到两个月的兼职工想找一份适合自己的工作并非容易的事，但是我坚信我一定会找到一份适合自己的工作的。虽然未来的路谁也无法预料，但是只要有信心、坚定地走下去肯定能够找到的。当然，当我在网上投了大量的简历，也到实地那里面试了好多家，可还是没有一个公司愿意要一个随时都会走人的下属，虽有失意，但最后在我的沉着、冷静、自信地面度，最后我找到了一份适合我的工作，而且与我的专业息息相关的——网络客服。失败并不可怕，可怕的是你被失败打败。

2、脚踏实地，从小事做起：万事开头难，做事情是不由得你随随便便就能成功完成，必须脚踏实地地干实事，单单是凭你口花花的吹嘘自己多么能行，别人是不会认同你的，相信你的。所以，在实习当中，不要因为自己的有学历，就可以要干大事，小事就不足为之一提的感觉。必须要一步一个脚印地学习，请教别人，把一个个问题解决，把一件件的事情做好。事情虽小，也要做出实效。要不，连一个打扫卫生的职位，别人也不会请你。

3、专著认真，注重细节：专著认真，注重细节，在实习过程中，我深刻地体会到这一点的重要性。认真的态度可以体现在细节中。就我们这些没有任何工作经验而且是没有毕业的大学生，更要做到这一点，特别是在业务的这一块工作的。

我也是因为这一点，让我受到了教训。为什么这么说呢？那次是我上班以来少有爽快的客户，他只询问了我几个简单的问题就订购了，留好了电话、姓名和住址给我，可当我给我们公司的电话给他时，我却发错了号码，直到那天下午那个顾客要打钱进来时却打不通我们公司的电话，第二天打电话过去我才发觉，客户非常怀疑我们的网站是否真的，也非常生气，后来我给客户道歉，并答应客户免费送一些小礼品，也无补于事了。因为客户认为这事情好大因素都是我的问题，觉得我做事情马马虎虎，不放心与我合作！所以，这个订单失去了。

通过这件事情，错误，改进自己的工作态度。不能再像在校的时候，犯错还可以纠正，现在所做的是不能儿戏，出了差错，就会丧失机会，有关于自己本身的生存，公司的命运。也让我明白了，做事一定要认真。认真的态度，可以从细节上体现，比如，与客户洽谈、发我们公司相关的资料要正确、价格。这些微不足道的动作，足以让客户感受到你的认真，那自然而言就愿意与你合作了。

**电商20\_年工作总结16**

  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。

**电商20\_年工作总结17**

 1、自身学习抓的不紧，学得不深不透，忙于事务，疲于应付日常事务，前瞻性较为欠缺，创新不足。

 2、岗位职责发挥的不够好，存有办事效率不高、工作措施不到位等现象。

 3、工作中有时缺乏耐心有点急躁的现象，以后有待加以克服。针对以上不足，在新的一年里，本人在工作中认真加以改进和完善。自觉加强学习，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。逐步提高自己的理论水平和业务能力。

 综观这一年的工作，按照电商运营主管委派制度管理办法的具体要求，较好地履行了岗位职责，强化了内部管理规范工作，使营业室的电商运营管理工作得到了进一步加强，会计工作质量得到了有效提高。以上个人工作述职，如有不妥当之处，恳请支行领导和同志们给予批评、指正，并加以监督。

  在繁忙的工作中不知不觉又过去了半年，回顾这半年的工作历程，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凯诺新型建材有限公司的一名新员工。这半年可能是我步入社会最艰难的半年，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）熟悉公司的企业文化，人文文化，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，这样为以后去各个网站发布信息就奠定了基础，节省了时间。

  二：（产品报价的灵活性）等熟悉了产品本身的性能之后，其实报价看似简单，其实里面学问很多，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）作为电子商务，网络销售，如何去找客户，如何通过互联网打开公司的市场却是令人头疼的一件事情，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）通过注册行业网站，什么叫行业网站呢，行业网站就是与我们行业产品为之有关的网站，比如国内知名的很多网站，上面的人气都很旺，像xx，xxxxxx，xxxxxx，xxxxxx，xxxxxx，xxxxxx，xxxxxx等等人气网站，通过每一个网站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才会更靠前，慢慢的通过网站的的相关链接发现其他更多的商务网站，自己注册会员，发布信息，慢慢的注册网站多了，也学会了怎么去鉴别哪些网站的实效性大，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网站，判断网站的好坏的一个重要标准就看能否得到询盘了，判断网站好坏的标准，理论上说注册网站越多越好，但是有的效果也很不明显，要懂得择优处理网站，需要从浏览量，搜索排名，网站更新速度，服务项目等多个角度分析。有的人说做这个很累，一天要注册几十个网站，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，注册网站多了，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。注册免费的网站，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+经销商/买家。产品的名称+产品的价格。产品

  名称+行业里面买家的公司的简称或者全称。寻找行业展览网站。观察搜索引擎右侧的广告。寻找有链接到大客户的网站的网页。

  （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，有很多工程的网站，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）建立自己的网站也是个很重要的工作，怎么合理规划自己的网站，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xxx，xxx，xxx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，这样子也算对客户的尊重，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xxxxxx、xxxxxx、xxxxxx、xxxxxx、xxxxxx等等，所以市场的竞争是相当激烈的，可能别人的工艺不如咱们成熟，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。

  七：20xx年区域工作瞎想以及个人与公司出现的问题：

  总结半年年来的工作，自己的工作中也存在不少的问题，可能时间长了也会出现懒惰的习惯，有的信息没有及时更新，有的项目没有更好的去跟进，对待某些客户态度说话方面也有少些问题，这些都是有待于向其他的业务员或同行学习，20xx年计划在去年的工作基础上取长补短，重点做好以下几个方面

  （1）依据区域销售情况与市场的情况，自己将计划主要放在了北方与沿海的沿边城市

  （2）怎么通过网络找些我们产品相关的项目信息，有质量的信息，怎么去拓展网络，为公司提供更多的质量好的项目信息，这是我的责任。

  （3）积极配合代理商销售，服务好代理商的各项工作，与他们建立良好的合作关系。

  （4）自己在搞好业务的同时认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质，为企业的再发展奠定人力资源基础。

  （5）为确保完成公司的任务，自己平时积极搜集信息并及时汇总，争取明年的市场我们能做好。

  （6）由于同行竞争激烈价格下滑，20xx年领导应该认真考察并综合市场行情及业务员的信息反馈，制定出合乎行情，市场行情的出厂价格。

  以上是我对这上半年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，希望在下半年的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司，也祝济南凯诺新型建材有限公司的明天会更好！！

**电商20\_年工作总结18**

  总概：

  通过本月访问情况，和客户反馈来看，本月初的客户咨询情况还算是正常;但是进入8月中下旬以后，访问量的变化不大的情况下，咨询的人数减少!到了8月底基本有1周的时候都没有1个客户在线咨询!另外根据客户的意见，网站的首页功能将会再近期进行一定的增加和完善!根据本月的运行和自身工作情况，我将会进行一个反思和整理，在下一期的工作中进行调整和改进!

  时光荏苒，20\*\*年即将过去，回顾这一年的工作历程，电子商务部在公司领导的支持和各个部门的配合下，确保了公司网络的正常运行，配合各个部门顺利完成公司的各项工作任务，推进了“搜车网”的开发、制作、测试及全面上线。

  新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，希望同大家一道，在20\*\*年的工作基础上，继续群策群力，为明杰人的明天，携手共进!总结如下：

**电商20\_年工作总结19**

您好！ 非常感谢您给我到贵公司从事工作的机会， 对此， 感到无比的荣幸。

本人 xxx， 毕业于 xxxx 大学， 所学专业为 xxxx， 于 XX 年 x 月 x 日开始在电商部工作， 目前职位为电商运营。 进入公司参加工作的几个月试用期经已接近尾声。 工作以来， 在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力， 无论是思想上、 学习上还是工作上， 都取得了长足的发展和巨大的收获。 在这段的工作学习中， 对公司有了一个比较完整的认识； 对于公司的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。 在熟悉工作的过程中， 我也慢慢领会了公司诚信、 勤奋、 求实、 创新的核心价值观， 为公司的稳步发展增添新的活力。 下面就是我对自己的工作表现的总结。

工作上， 我的主要岗位是电商运营。 在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。 在本职工作做好之外， 在天猫新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中， 配合数据专员， 利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格， 总结了相关数据； 归纳了行业在电商领域(淘宝) 的热销产品， 并且结合自身产品， 对标题进行第四次标题优化； 在京东平台上， 对产品进行了导入等等。 作为售前客服， 要做到以客户为先， 尽量满足客户的要求。 在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间， 严格要求自己， 刻苦钻研业务， 就是凭着这样一种坚定的信念， 争当行家里手。 为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

1、 能力学习和素质提升是一个推陈出新的过程。 随着公司发展和电商部规模的扩大， 可预见更多的产品会面世， 会接触到更广的客户层面， 所以产品知识的更新、 学习， 客服经验的总结、 完善， 是需要始终坚持的过程。 对于新产品的网络推广， 结合已有案例， 配合部门各位同事共同努力将是下一阶段的工作重点。

2、 树立全局观， 加强兼容性发展。 电子商务部门的日常工作与生产销售各个部门都紧密相关， 客户服务工作也与部门内策划、 运营、 推广等等分不开， 所以在做好本职工作的同时， 个人需要加强各方面信息的涉猎， 对各个职责岗位有所了解， 加强沟通， 互相进步。

3、 危机公关和关键点控制。 尤其在活动期间工作内容增加， 许多电子商务工作中的细节问题逐渐显现出来。 客服事务中的应变、 处理是最直接最有效解决方法， 所以在历次活动中注重并总结这些关键部分会使工作开展更加效率； 历次活动中存在的不足也积累了经验教训，预先的判断、 危机意识的培养会使工作的开展更加游刃有余。

半年时间里， 公司氛围、 人文气息、 工作状态都深深吸引着我， 崭新的一年相信我会与 xxx 共同成长！

**电商20\_年工作总结20**

  一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，主要是思想服务程度还不够，学习、服务上还不够，和有经验的同事比较还有一定差距，业务上还在基本格式上徘徊，内容上缺少纵深挖掘的延伸，在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

  风风雨雨雨又是一年，xx年就这样快接近了尾声，新的xx年又在向我们招手，经过这一年忙碌的工作，使我有了太多的感触。

  又到年底了，xx年即将成为过去式，今年是接触网络销售推广工作的第2年了。星期六、星期天花了一段时间整理了一下xx上半年、xx年下半年网络客户成交次数的客户资料数据。

  虽然成效额总的数量不是几百万。但从成交额增长百分率上看，今年比去年同期增加了3倍多、下半年比上半年增加了将近2倍。下半年销售量比起上半年增加了33%。看到这些数据，真是很高兴!

  即便是这样，心里仍然坚定了一个信念、坚持用网络推广加大产品的宣传力度、使xx年网络销售的成绩再上一个新台阶。

**电商20\_年工作总结21**

>一、收货

>1. 新货收货

根据和供应商及物流公司前期签订的合同归属卸货归属。仓库根据托运单或订单收货，收货应注意同一型号商品归属一类码放并核对箱数，如发现破箱挤压的应及时通知客服，是否确定拒收。在收货清点过程中，记录该订单收货时的箱数、供应商和件数。

不足：没有预约送货，之前使用得系统和供应商绑定为货主关系，每次送货和预约送货，收货人员可以从系统中知道送货时间和款号，并做好收货安排。在此项目中仓库收货人员不确定今天大概到货数量及型号商品，常常越库操作，人员工作效率低下，收货人员对问题处理流程不明确，QC质检速度较慢。

建议：采购应和供应商沟通清楚到货时间、到货款号和到货数量，并及时通知收货组告知情况。对于加急商品，采购应优先考虑订单任务，收货扫描组及时处理加急商品，及时上架。整个通知最好为早会或者下班的集会告知，以便做好人员安排。对于收货人员，组长应定期或者不定期的对其进行操作培训，增加增强操作人员的技能，可以不定期的举办技能比赛，以激发团队的凝聚力和工作积极性。

>2. 验收

每款商品，不管是整箱或混箱，质检完毕的商品都必须进行逐一扫描验收，混装的需在扫描验收后区分并打印货品属性及数量装箱。具体流程为：现在系统选择组整箱，撕下LPN小标签贴于外箱，扫描LPN标签，逐渐扫描货物，最后，待该种货物全部扫描完毕后按F2封箱。当该订单全部扫描完毕后，核对数量，选择按单收货，等待上架。

注意点：装箱之前应先扫描LPN，扫描枪扫描商品条形码时应倾斜45度，为最佳扫描速度，并在扫描完毕后按F2打印商品属性及数量。如出现整箱混件或者扫描商品和订单不符时，应及时停止扫描，并在订单空白处填写问题商品的箱号并记录原因，收货完毕后，及时填写实收数量及扫描人、扫描日期。

不足：扫描枪为有线，操作不便，经常由于包装人员的牵绊而造成工作延误，影响效率。扫描人员和工作台高度存在高度差异，需要操作人员站立操作，如果操作人员坐在凳子上操作，由于太低，手易于疲劳，造成间断性停歇，人员工作效率不佳，而且经常有人员抱怨安排不佳。

建议：改进设备，提高效率，扫描枪可购无线，或将电脑主机位置重新摆放，由于长时间在地上摆放，电脑主机堆积灰尘，偶尔造成在操作过程中主机突然关机和死机的情况，加强5S的推进，这是一个长期的改进过程工具。对于工作台高度，可取操作人员正常高度操作习惯，让操作人员顺手进行操作，如果新货收获量大，可以安排操作人员定时休息时间，组长应以身作则，对于操作过程中出现的问题和影响工作正常进行的细节及时处理，不能单纯依靠新人处理。

>二、上架

>1. VIP上架

扫描箱内商品条形码，在移动手持枪上找到VIP库位并移至随机选择的库位，混装和开箱商品应拆箱确定数量及属性，vip库位数量及实际扫面数量不宜有偏差。

不足：上架区域网络信号不足，RF使用效率低，人员积极性差，对于拆箱的商品，操作人员有时根据目测商品数量做推断，利用网络相差时间间接偷懒休息。

建议：在上架区域布置相应的无线路由器，增强信号。对于清点开箱商品的问题，组长应在早会或者集会过程中明确强调，必须实际清点并在外箱表明数量，组长可进行上架后的抽查或全查，出现问题，及时找出责任人，并找出其操作故意的本意，进行针对性的培训和教育。对于偷懒人员关系到每天收货组的人员安排情况，如果操作人员空闲偷懒，组长应反省当天的工作安排和人员安排是否合理，可以根据每个人员的工作情况和性格特性，委派相应的工作任务并进行统计，计算人员饱和度，为人员安排提供依据。

>2. 正常上架

正常上架商品为验收完毕商品，外箱贴有商品属性及数量，上架人员将货物从待上架区拉至拣货区进行随机选择库位上架。

不足：随机选择库位虽然可以充分利用闲置库位，但是为人为随机选择库位，不利于拣货路劲优化。上架人员为了寻找空闲库位，有时没有先扫描该库位上是否有库存，就直接将新货上架，或将小箱商品上架至大货区域。

建议：正常为一个库位绑定一个商品，当我在进行库位商品盘点时发现，同一种商品放置在同一个通道内的3个以上的库位，例如和A01-01-41上放置的是同一种商品，但是拣货人员在根据合并拣货单的库位指引找货时，会根据操作人员的习惯，顺手拿自己最顺手的库位，或者库位管理人员在发现货物掉落时，随手塞至不属于这件商品的库位，造成盘点人员在盘点时发现，库位上的商品和盘点单上不符，进而再进行盘点清点时，发现一个库位李夹藏着另外的商品。而且在面对数量较大的商品时，盘点人员知识估算盘点。对于该项目的商品摆放，是否进行一个库位绑定一件商品？或者将同款号商品摆放至同一通道？在充分计算好容量和商品SKU时，应开始进行区域性的调整，这样不会对正常发货造成影响。对于4楼B区大货上架的区域，应明确告知上架人员。对于上架的统计不能作为纸质文件记录，而应每天进行不定期的抽查。对于上至最上层的货架，不应超过两箱以上的摆放，以免造成潜在威胁。

>3.退货上架

逻辑相同，但是发现如果该商品库位已满，一些上架人员会将商品硬塞至货架内，库位该商品满后，是否重新整理或者重新编排库位应及时处理。而且退货上架中多数为临时人员。

>三、拣货

>1. 单品

拣货单打印有库位及待拣货商品属性及数量，拣货人员根据拣货单库位指引需找库位，边拣边分，一个订单对应一件商品。

不足：有的拣货通道较为狭窄，有时造成人员堵塞，有的拣货通道较为宽敞，没有充分规划货架摆放，拣货车分为三层及四层，有的四层已经重叠了三箱以上的商品，拣货人员在低下进行掏空，经常会造成货箱压扁掉落情况。

建议：拣货单应指引拣货人员进行S型拣货，对于通道的宽窄设计，不得宽窄不一，应及时调整通道宽度，对于单件的拣货速度，有的拣货人员甚至拣货时间达一个小时以上，造成工作效率低下，除了个人技能还应考虑本身仓库内存在的潜在问题：拣货人员是否进行上岗基本培训？是否告知到位？拣货人员是否清楚拣货流程？是否清楚明白？。。。

在新人进行拣货培训的时候，带人的人往往只告知你怎么找货，而没有明确告知拣货人员，现在的库位可能存在两三件商品，或者对于一些特殊的库位摆放位置在哪，需要怎么去快读辨认拣货单上的商品和实际拣货商品的规格和数量。

每天都会有新员工的加入，除了行政人事的上岗前培训，还需各组长或负责人对操作人员对新进员工的年龄、学历、工作年限。。。。

进行综合性评估后进行岗前技能培训，在工作一段时间后，组长要对其操作人员进行刚能提升或者刚能加强培训，在管理过程中，不管是现场还是组长或负责人都应进行PDCA的管理。不应到一阶段就停止了，人员流失也是成本之一，招错人也会对成本造成影响。

>2. 多件

多件拣货合并拣货单，拣货人员根据合并拣货单上面的箱号分类及库位寻找商品，并根据拣货单提示放入相应的拣货框内。

不足：拣货车箱号多为损坏，需要人为的辨认，拣货车车号多数损坏，没有及时打印黏贴处理，拣货人员部分人员为临时人员，整体素质偏低，正确率较为低下，而且RF使用的多为正式员工，拣货效率及正确率较高。

建议：在单量高峰时段，聘请临时或兼职人员也是管理人员分配手段之一，但是我们应在计算好正常工作人员的正常工作饱和度之后再做临时聘请动作，在这几天中，经常会发现，1000多单，人员就有30-40号人，多少人在偷懒或者工作率低下，而且在早上上班的半小时或者一小时之内是空白时间段，此时订单还未推送或者下达，我们会看到在仓库角落里经常有员工进行偷懒，管理的分工应进行对内和对外的结合，进行黑脸和白脸的相辅相成，如果在管理队伍中，负责人都扮演黑脸，会对其归属的员工造成反感甚至叛逆，正常的沟通交心会师员工发现并认识自己，快速融入集体，并发现公司内部存在的问题，不得按部就班，按照上份的项目管理移植到此。

>3. JIT拣货

JIT拣货和正常拣货相似，但是不需要区分箱号，拣货人员只需要将拣货单上的商品放入一个大箱即可。但是应区分地区。扫描人员先扫订单号再注意扫描商品，最后进行包装。

>四、效验包装

1. 效验人员先扫描订单号，系统跳出该订单号对应的商品信息，效验人员再注意扫描商品条形码并打印快递单号。

2. 包装人员将效验完成的商品进行打包，打包袋为客户指定袋子。

不足：包装台工作面积较小，因为客户商品会有席子等大件商品，效验人员需要等待包装人员处理好大件商品，让出工作台面积才能继续扫描效验，包装人员会将快递混装至周转筐，造成称重人员还需要空出时间区分快递进行扫描。而且，效验台上的放置框为绑定在包装台上，为四个放置框，如果包装人员包装速度赶不上效验人员，效验人员就会等待或放置旁边。

建议：把绑定的放置框改为活动的，效验人员在扫描完商品后放置在框内，逐一推送给包装人员，每个扫描线不限制放置框为四个，这样，包装人员不用局限于四个框内的商品。效验人员也不用等待局限于四个放置框。包装人员在包装完商品后，及时传送到前面，一直循环。

>五、称重

称重人员选择好称重快递，先将商品放置电子称，扫描快递单号，待系统跳出重量并发出OK指示声音即可结束称重，待称重至一定数量，应打印快递交接单，快递收货人员逐一扫描包裹并在快递交接清单签字确认，确认收货数量。

不足：工作区域受限，称重人员需要自行将包装好的商品拖至称重工作区，并进行分类扫描，工作效率较为低下，称重人员易疲劳。

建议：是否采用就近原则，放置框改为滑轮式，仓库中只有少量为带滑轮商品框，而且商品包装层次不一，包装人员应进行简单的包装培训，告知什么样的商品怎么包装，对于大件商品又改怎么进行包装，客户的满意度很重要，当我们收到包装奇葩或者包装破损的商品，第一感觉也会差强人意，我们应最大限度减少和避免这种情况。

>六、仓库规划

1. 库位规划，该项目库位分为ABC三大区，3、4、5楼均分布有拣货区域，A区为最靠近流水作业台布置，B区其次，C区多为大件商品，库位根据通道号+列号+层号+位号，左单右双，例：4A01-01-11 ，为4楼A区1号通道第一列货架第一层第一个，当你面向货架库位通道时，左手为单数列号，右手为双数列号，拣货人员根绝地板黏贴的通道号就可先判断商品位置。

2. 流水台布置，一个效验配置一位打包人员，分为10个工作台并排分布，包装人员身后布置周转筐，2个称重台在包装工作台身后。3楼收货线4条，QC检验区也分布在3楼收货线旁边。唯品会JIT布置在五楼，收货月台在一楼。

>七、仓库一天分为四次集会

早上上班前一次，为安排人员工作，并点名。早上下班一次，为交代上午工作发现的情况。下午上班一次，临时工点名，并吩咐注意事项。下午下班前一次，总结一天工作情况并安排加班。

**电商20\_年工作总结22**

 今年以来我营业室业务大幅度提高：全年业务量达到32万多笔，自助设备业务量达到19万多笔，加钞1亿4400万元。全年现金19亿6949万元，内部现金调拨4亿6354万元。开立对公账户30户，撤销对公账户16户，个人储蓄账户增加2698户。处理ATM长款17笔元，重要空白凭证使用16566份。我营业室人员少，业务量大，尤其许多员工岗位重新调整，对各自新岗位工作还不熟悉，各项内控工作又点多面广，使得我营业室内控工作压力巨大。但我营业室的全体员工们克服种种困难，加强业务学习，提高业务水平，剖析自我，查找不足，虚心请教，寻求良好的工作方式，把岗位职责落实到每一个岗位、每一个员工，提高工作效率，在工作中学习，在总结中提高，并通过合理的业务分工，缓解了我营业室的柜面压力，提升了我营业室柜员的业务技能，推动了柜面服务质量的全面提高。使我营业室内控制度得到了进一步完善，确保各项内控工作上台阶。

**电商20\_年工作总结23**

  根据这几年来的感悟、我认为网络上的客户促使成交的最大因素就是建立信任感。性价比高的产品有很多、客户能找到你、也能找到你的很多有优势的同行。异地客户对于成交缺乏的就是信任感，随着网络化的发展、网络信息化给我们带来了便利的同时、也制造了一些危机，受到网络诈骗的客户也不在少数。所谓一朝被蛇咬、十年怕井绳!

  所以，我们在做了为客户提供高效率服务、高性价比产品的同时、也要消除客户与我们供应商之间的顾虑，让客户与我们合作起来放心、开心。

  第一次合作卖产品、后续的合作用服务来赢得客户的认同和信赖。在我们喊出诚信经商的同时，也要身体力行，用行动去证明自己的承诺。

  一诺千金、赢在执行..我们与客户一起继续努力!

  经过为期一年的资产运营，我部门基本顺利完成了企业下达的资产运营工作任务。通过一年的实际工作，使得我部门员工充分认识到了资产经营对于公司的长期发展具有的重要意义。

  在过去的一年时间里，我们能够积极采取主动完成领导交办的工作和任务。在领导和同事的帮助下，我们工作中遇到的困难喝问题都得到了积极、有效的处理。

  现在总结企业资产运营部门工作如下:

  第一，积极参与学习活动，提高业务能力。

  我企业资产运营部门在工作中努力学习业务知识，认真积累工作经验，熟练掌握工作方法。由于我企业资产运营部门属于公务部门，日常资产运作任务繁多，程序复杂，业务领域范围。我们在积极学习业务知识的同时，也努力提高工作能力。在办理各种手续问题的时候努力减少浪费，少走弯路，不仅节省了时间，也提高了工作效率。

  第二，尽一切努力，完成资产经营的重点任务。

  这半年期间，企业重点资产运作是十处房地产的资本运营任务。我企业资产运营部门开展分支操作，多种经营模式相结合，根据实际情况运作资本，取得了良好的运作效果，也取得了相当出色的业绩。对于缓解公司资金紧张压力，发挥了积极作用。

  第三，工作中出现的问题。

  因为我企业的性质与历史原因，一部分海外业务处理遇到较多的政策问题，一部分工作不能保证及时完成。

  人员流动对于企业来说是再正常不过的事，对于尚停留在书本知识阶段的我来说，此事更正常，有人走了，再招就行，现在的招聘都不用出门，微博、网站都很方便。但进入公司，作为一名行政人事人员以后，我的想法被彻底-，我深谙人才流失对企业造成的损失有多大，也明白招聘的成本到底有多高昂，从网站筛选简历到人员应聘、试用、工作上手、进入状态，需要花费多少的资金和人力成本。所以今年公司的大范围人事变动让我多少有些恐慌，作为一名人事工作人员，针对这样大范围的人事变动没有预警机制，没有做充分的准备，对突发事件缺乏敏感。好在吴总、闻副总运筹帷幄、力挽狂澜，在不影响公司管理运作的基础上，妥善处理了这一系列的事情。

  现对电商部门面临问题和工作情况作如下总结：

**电商20\_年工作总结24**

 加强对会计工作的规范化管理，使之有章可循，有规可依。在日常工作中我加强了临柜业务的监督，要求柜员必须规范操作每一笔业务，每一个细节都必须按总行相关文件的规定操作，对于操作过程中碰到的各类问题必须及时提出，不得对业务随意操作。对于监督过程中发现的相关差错及时组织柜员学习，并及时整改。对于发生的差错事故及时整改，制定出相应的交换岗位职责，防止了各类差错隐患的再次发生。对挂失业务、联行业务、汇兑业务等关键业务进行了规范，改变了以往登记簿登记不规范、资料不全的问题。促进会计出纳工作基础规范化水平的提高，充分发挥内控的监督和规范作用，使我营业室内控工作做到制度化、规范化、标准化。

**电商20\_年工作总结25**

20xx即将悄然离去，20xx步入了我们的视野，回顾20xx工作历程。整体来说有酸甜苦辣。回忆起我20xx年进的公司一向到此刻，已经工作有了1年多。今年整个的工作状态步入进了正轨，并且对于我所从事的这个行业防伪标签有了一更加全面的了解，成功合作的客户也是日积月累，同时每次成功合作一个客户都是对我工作上的认可，并且体现了我在职位上的工作价值。可是整体来说我自我还是有很多需要改善。以下是我今年总结工作不足之处：

第一：沟通技巧不具备。

每一天接触不一样客户而我跟他们沟通的时候说话不够简洁，说话比较繁琐。语言组织表达本事是需要加强改善。

第二：针对已经合作的客户的后续服务不到位。

看着自我成功客户量慢慢多起来，虽然大的客户少之又少，可是自我还是在尽心尽力的维护每一位意向比较好的客户，并且到达从意向客户到真正客户为目的。客户虽然已经签下来了，之前感觉万事大吉了，其实这种想法是十分的不成熟，之后经过几个月的工作，再加上x总和xx经理都有跟我们开会中重点讲到老客户的维护好与坏的问题。确实感觉到一个新客户开拓比较难，可是对于已经成功合作的客户其实是比较简单的，比如我有xx个老客户，只要很好的维护好了的话，在以后的翻单过程当中肯定会第一时间想到通赢防伪的小周。那么这样不仅仅继续给公司创造利润，也是对自我一个工作上的认可。所以这点我得把目光放长远。

第三：客户报表没有做很好的整理。

对于我们这个行业来说有旺季和淡季，对于淡季或者临近放假的时候问候客户这些应当做一个很好的报表归纳，而我这方面做的不够好。确实报表就是每一天辛苦劳作的种子，日积月累，需要自我用心的去经营，否则怎样结出胜利的果实呢。领导仅有经过明了的报表才能够明白我今日的工作状态和收获如何，然后有针对性的加以指正和引导。而我自我也每一天做好完整而又详细的报表也能够每一天给自我订一个清晰而又有指导性的工作总结以及来日的工作计划，这样工作起来更加有针对性和目的性。那么也更加如鱼得水。

第四：开拓新客户量少。

第五：当

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找