# 快手运营月度工作总结(汇总31篇)

来源：网友投稿 作者：风起云涌 更新时间：2024-06-25

*快手运营月度工作总结1转眼间到XX广播影视集团新闻中心实习兼工作已经有一个年头了，从一个整天和同学嬉戏打闹的小女孩摇身一变成了《卫视新闻》的主播，这个角色的转变过去有一段时间让我自己都难以相信。这一年的工作让我学到了很多的东西，从一个刚踏出...*

**快手运营月度工作总结1**

转眼间到XX广播影视集团新闻中心实习兼工作已经有一个年头了，从一个整天和同学嬉戏打闹的小女孩摇身一变成了《卫视新闻》的主播，这个角色的转变过去有一段时间让我自己都难以相信。这一年的工作让我学到了很多的东西，从一个刚踏出学校校门半步的黄毛小丫头，来到大学四年里一直向往并怀有美好憧憬的`省级电视台工作，从最初的提词器鼠标如何操作，节目开头语如何说，节目服装造型如何都不懂的我，到现在算是播音科里小半个“老人儿”还安慰新来的比我大好几岁的姐姐们别紧张，想想这一路走来还是蛮有乐趣的！

新闻主播工作总结

一个新人到一个新的地方，当然会有很多个第一次，我也不例外。记得第一次录播节目，由于自己太想做的好做的完美，就记着跟我一起来的女孩儿告诉我的话“多录几遍，别怕麻烦”我哆哆嗦嗦的比较顺利的录完了，导播老师告诉我可以了，可是我就为了那句话苦苦哀求老师再让我录一遍，无奈之下让我重录了个开头......第一次做直播；第一次差点误播；第一次出境；第一次出差......很多很多个第一次让我学会了如何在紧张时刻稳住自己，如何面临失败面对别人的冷言冷语。有成绩的时候不骄傲，失误的时候不灰心。这就是我对自己的要求！

很幸运我来到了这里，刚毕业就有一份让同学及家人羡慕的工作。这里有我可爱的同学们，可爱的老乡前辈们，可爱的领导们！我很感激你们对我默默的支持、理解、帮助。让一个羽翼未丰的雏鸟在一个充满爱的舞台缘自己飞翔的梦想！

**快手运营月度工作总结2**

要做好一个合格或成功的客服要耐心、细心和团结，做到精学到精，相信会提升自身的价值。现在转学推广，同时也在负责这方面的工作，希望能与有经验者共同交流一下，以下是我在工作上的计划：

>1、【接待】

真诚的面对每一位前来咨询的客户，用和善友好的态度及笑脸表情让顾客感受你的真诚。

对客户提出的问题要快速，准确地进行解答，尽量不让客户等太久，对自己不明白的问题，别妄下结论，要询问内部确定后再回答客户！也不可自大夸大产品功能等信，以免让顾客收到货后心里有落差。

>2、【通知付款】

建议A编写信息通知：“亲在我们已下了订单^^，系统会为亲把订单保留3天的时间，建议亲方便时付下款呵，如有什么有问题可以随时联系我们在线的客服。”B电话通知：礼貌用语一定要到位，以免给误导成骚扰电话，先了解未付款的原因，然后再知道付款。可以适当地推介我们的品牌，一来巩固付款、二来加深对品牌印象。如“难得能光临我们家，很感谢您的支持，现在购买的价格是我们试营/特价价格，但我们质量也一样有保障的…”

>3、【回访/留言】

交易成功后的订单我是建议以旺旺编写针对性的一些留言，比如这次我们清仓：“亲，现在我们店铺清仓大活动中，3折起的优惠，除开特价以为，其他商品都是满100即减20的活动，欢迎亲来选购呵！”实在没有动静再采取其他措施：如老顾客电话回访！售后问题建议电话回访了解。还有每售出一件特价清仓的商品我会给一些温馨提示“先和亲说清楚呵，我们这些特价都清仓货品来的，在换的范围会尽量给亲换的，但不宜退货的哦”尽减少售后些工作。

>4、【登记好友的信息】

为更快捷完成订单和更贴心服务，凡是加为好友的客户们，我都会在好友的备注处或后台的订单登记顾客的信息：身高、体重和购买信息。“已加亲为好友了，亲的身高/体重和穿着信息都登记好了，下次咨询时记得联系小青呵，会很贴心地为亲提供服务的。另外，可以在咨询中可以随便了解顾客平时穿哪家的品牌，分析的消费档次，以便推荐！

>5、【登记每天的日记】

A遇到暂时缺货和新款上架需要通知的客户，建一个文档登记：ID、需要通知的款号、码数等相关的信息，等来货后第一时间电话通知客户们选购，新款可以编写简洁语统一通知顾客们选购。

B平时有需要跟踪的订单，如物流信息不明，或缺货没发而又联系不上已留言的。

>6、【检查】

每天会计划在后天刷新一下，了解一下销售情况。及检查哪些需要转发其他快递，给顾客联系顾客或留言。

空闲时我会尽量去获取其他店铺的信息，尤其是些知名度的品牌。巩固一下自己对外以及对内的知识。

**快手运营月度工作总结3**

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。

**快手运营月度工作总结4**

xx年财务部在x总的正确指导、各部门的配合下，以公司的规章制度为核心，为全公司提供服务的同时，认真组织会计核算，逐步规范各项财务工作，完善和加强财务制度和财务内部控制制度的建设，有力地推动了财务管理在企业管理中的核心作用。

为了使来年的财务工作进一步得到提高，作为部门经理，我将从以下几个方面对xx年财务部工作进行总结以及对来年的工作进行展望：

⑴、xx年主要工作及阶段性成绩;

⑵、目前工作存在缺陷;

⑶、xx年工作基本思路与重点工作;

⑷、财务工作的感想。

>一、xx年主要工作及阶段性成绩

组织财务活动、处理与各方面的财务关系是财务部的本职工作，虽然财务工作繁杂琐碎、且必须在规定时间内完成规定任务，综观xx年，财务部全体同仁克服了工作中的种种压力与困难，全面完成了年度部门既定的工作目标，平时工作能够高效、有序，从每个细节入手努力提高财务核算和财务服务的质量。

xx年财务工作主要的亮点：

1、财务监督

主要体现：

⑴、每笔经济业务的入账都要有据可查、有文可依;

⑵、每笔经济业务的入账财务部同仁相互核查相互监督;

⑶、公司车辆每单车次费用报销均与计划、路线等各部门比对，以确保每笔报销费用的真实完整;

⑷、供应商每次结账前传对账单进行核对，货款支付坚持“一票、一清、一结算”的原则;

⑸、对于行政费用报销，要求附件必须真实可信，且与所报金额完全一致，对所报费用不定期参照市场进行稽查，确保所报销费用的真实性;

⑹、对各办事处及建设八分公司建立资金使用台账，监督各办事处资金使用情况，确保资金安全有序;

⑺、以财务资金流进流出来监督各部门工作进展情况，以推动各项工作平稳进行;

 ⑻、坚持以公司文件及总经理的批示作为财务工作的核心。

2、财务制度建设

主要体现：

⑴、建立完善的《财务管理制度》;

⑵、制定《运单管理办法》;

⑶、拟定《合作车辆放空、分罐、半罐实行补贴的通知》;

⑷、拟定《建设八分公司财务管理办法》

⑸、制定财务部各岗位制度;

⑹、出据半年财务分析报告;

⑺、部门不定期召开会议，对于部门存在问题、需要与其他部门协调事宜及工作安排进行沟通。

3、资金管理

主要体现：

⑴、“现金日记账、银行存款日记账”出纳与会计账务及时核对、现金及银行存款每月实际盘存，每天及时查看资金余额;

⑵、坚持对总公司现金执行20xx0元备用金制度，对于超过20xx0元部份及时存入银行现金账户;

⑶、对各办事处备用金使用实行限额管理，及时补充及报销;

⑷、对建设公司备用金实行单项目核算，每拔一笔备用金必附相应的项目预算，严格按预算金额拔付及使用;

**快手运营月度工作总结5**

xx市xx区商务和经济合作局脱贫攻坚帮扶工作既作为政治任务，也当作民生工程，始终保持人不下马、马不离鞍的精神状态，充分发挥商务专项扶贫作用，认真开展脱贫攻坚工作，以产业发展拔除穷根，以项目建设夯实基础，以电子商务助力奔康，以社会资源汇聚力量，取得了良好成效，为xx决胜脱贫攻坚和全面建成小康社会贡献力量。

>一、壮大产业力推脱贫攻坚

坚持扶志与扶贫相结合，结合贫困户自身实际情况，加强市场引导、技能培育和政策宣传，激发贫困户内生动力，培育2户贫困户为产业发展示范户，用贫困户自身奋斗经历感染影响更多人自力更生、勤劳致富。一是解放思想，大胆发展种植产业。帮助贫困户聂承平流转荒坡荒地200余亩，发展蔬菜、柑橘种植产业，期间大胆创新帮助聂承平先后完成群众动员、土地整理、机械施工、苗木采购、技术培训、市场分析、贷款融资等工作，目前，产业园已初步建成，预计达产后每年可增收200余万元，能吸纳周边50余人就业。二是牵线搭桥，积极发展养殖产业。帮助贫困户聂晓华与温氏养殖公司对接，利用该公司鸡苗、技术、渠道等，发展肉鸡养殖产业，帮助办理扶贫小额信贷，目前该户养殖场已实现年出栏肉鸡5万只、年纯收入达30万元。三是精准帮扶，动员发展服务行业。该局从实际出发，结合全区培育夜间经济工作和服务业强区建设工作，为贫困户提供家政服务就业培训和餐饮行业就业培训，帮助贫困户实现灵活就业。

>二、实施项目托举脱贫攻坚

全面推进省级电子商务进农村示范县专项扶贫项目建设，全面提升乡村电子商务基础设施建设，为脱贫攻坚、乡村振兴奠定坚实基础。区商务经合局精心组织，全面完成县仓配一体中心项目、镇村电子商务服务站点、电商知识普及培训和电商人才培养项目、溯源体系建设项目和县、乡、村三级物流配送体系建设项目，电商公共服务中心项目，商品集散中心项目等4个大类7个子项目建设工作。通过实施电子商务进农村示范县项目，不仅有力提升了全区电商发展水平，改善了电子商务发展基础，提升了电子商务产业发展水平，浓厚了xx区电商发展氛围，更有力推进了脱贫攻坚和乡村振兴工作，有效整合了区内农产品资源，拓展了农村居民、特别是贫困群众的增收途径，显著缩小了城乡差距，为全区乡村协调可持续发展注入了全新动力。仅电商知识普及培训一个子项目，就完成农村电子商务培训2500人次的电商知识普及培训，培训电商人才1500名，增加普通群众和贫困群众就业200余个，帮助增收900余万元，取得了显著的社会和经济效益，极大促进了新农村经济建设。

>三、创新电商助力脱贫攻坚

>四、汇聚爱心共襄脱贫攻坚

该局不仅认真履行脱贫攻坚行业帮扶工作职责，作为结对帮扶单位，该局还充分发挥组织优势，用心用情帮扶，为联系村解决实际困难。20\_年10月17日，在分管区领导的关心指导下，该局会同区委组织部、区扶贫局，利用招商引资主管部门人脉广、资源多的显著优势，广泛号召在xx投资兴业的爱心企业和社会爱心人士，在xx镇灯盏村举行“微动力”爱心扶贫资金现场捐赠仪式，7家投资企业、2个帮扶部门为灯盏村现场捐赠了扶贫爱心帮扶资金万元，定向投入灯盏村脱贫攻坚项目。目前该基金已使用5万余元，主要用于解决贫困户“两不愁三保障”方面的突出问题（如住房安全、用水安全等）。将社会扶贫的义举变成助力脱贫的善果，营造社会各界大扶贫氛围，为脱贫攻坚工作发展了“兜底”作用，更为全区决胜全面小康汇聚了最强大的社会力量。

>五、以购代扶参与脱贫攻坚

20\_年是脱贫攻坚决胜之年，xx市xx区商务和经济合作局将继续保持昂扬奋进的工作姿态，在脱贫攻坚道路上坚定前行，在为民解困的实践里磨砺初心，在联系群众的征程里勇担使命，为全面建成小康社会贡献新的力量。

**快手运营月度工作总结6**

一、短视频行业新趋势：主流化、专业化、生态化

短视频应用主流化。短视频月活跃用户增长突飞猛进，用户规模超过5亿，同比去年增长。

短视频平台集中度提高。20xx年以来，用户已经养成了打开短视频应用看短视频的习惯，但是，短视频竞争已白热化，随着资本向头部平台和内容制作领域的转移，短视频用户也逐步向短视频头部应用集中，新进入者的门槛越来越高。

二、短视频用户行为变迁：全人群、全场景、角色多元化

对于不同的用户，短视频承担着不同的角色，总结来看，短视频对于用户可以归结为情绪减压阀、消费风向标、生活小助手、知识聚合器四种角色。

第一，情绪减压阀：缓解压力，放松心情。快速的生活节奏让生活压力不断增大，闲暇时间，看一段幽默的短视频，可以放松心情，舒缓压力，特别是那些幽默搞笑短视频内容，都是来源于非常生活，看起来又接地气又觉得放松。

第二，消费风向标：追求品质生活。短视频承担着消费者获得消费、生活方式的灵感和启发，而美食、旅游、美妆为代表的生活方式类短视频内容，不断激发着用户对于对品质生活的向往和追求。

第三，生活小助手：日常生活所需。很多用户通过短视频学习探索更有品味的生活方式和技能，并通过学习后，满足人们“分享”的需求，以便能够在朋友面前”露一手”。

第四，知识聚合器：自我成长。用户观看短视频已经从单一的“简单观看”向“深度探索”方向蜕变，成为用户获取新知的知识聚合器，成功抢占用户碎片化学习的场景。

短视频用户的结构变迁，使用时间的变迁，角色的变迁，让短视频成为了品牌营销可以全人群覆盖、立体式表达、多元化展现的营销平台，短视频营销即是构建超越于流量本身的创意、内容和技术融合的营销。

**快手运营月度工作总结7**

>一、短视频行业新趋势：主流化、专业化、生态化

短视频应用主流化。根据第三方调研机构QuestMobile统计数据显示，截止到20\_年6月，短视频月活跃用户增长突飞猛进，用户规模超过5亿，同比去年增长。

短视频平台集中度提高。20\_年以来，用户已经养成了打开短视频应用看短视频的习惯，但是，短视频竞争已白热化，随着资本向头部平台和内容制作领域的转移，短视频用户也逐步向短视频头部应用集中，新进入者的门槛越来越高。

>二、短视频用户行为变迁：全人群、全场景、角色多元化

对于不同的用户，短视频承担着不同的角色，总结来看，短视频对于用户可以归结为情绪减压阀、消费风向标、生活小助手、知识聚合器四种角色。

第一，情绪减压阀：缓解压力，放松心情。快速的生活节奏让生活压力不断增大，闲暇时间，看一段幽默的短视频，可以放松心情，舒缓压力，特别是那些幽默搞笑短视频内容，都是来源于非常生活，看起来又接地气又觉得放松。

第二，消费风向标：追求品质生活。短视频承担着消费者获得消费、生活方式的灵感和启发，而美食、旅游、美妆为代表的生活方式类短视频内容，不断激发着用户对于对品质生活的向往和追求。

第三，生活小助手：日常生活所需。很多用户通过短视频学习探索更有品味的生活方式和技能，并通过学习后，满足人们“分享”的需求，以便能够在朋友面前”露一手”。

第四，知识聚合器：自我成长。用户观看短视频已经从单一的“简单观看”向“深度探索”方向蜕变，成为用户获取新知的知识聚合器，成功抢占用户碎片化学习的场景。

短视频用户的结构变迁，使用时间的变迁，角色的变迁，让短视频成为了品牌营销可以全人群覆盖、立体式表达、多元化展现的营销平台，短视频营销即是构建超越于流量本身的创意、内容和技术融合的营销。

**快手运营月度工作总结8**

时间过得真快，转眼来到公司已经近一个月了。我的工作岗位是电子商务运营专员。试用期间我学到了很多东西，积极协助配合部门其他同事完成日常的工作。

在各位领导和同事的帮助下，我不断地学习和提升自己的工作能力，本着对工作认真负责精益求精的态度，认真地完成了自己所承担的各项工作，工作能力得到了提升，为今后更好的工作打下了基础，以下是对我个人工作的总结。

>1、了解公司概况。

从8月6日开始进入公司上班，因为我是刚参加社会工作不久来到公司上班的，所以在来到公司的第一步就是在部门同事的指导下了解公司概况，完成公司下发的学习任务，掌握办公所需的应知应会。通过学习系统里面的学习任务，对公司的发展及规划有了更加深入的了解。

>2、深刻认识电商运营。

第一次接触这个工作，公司所有的一切对于我来说，既新鲜也处处存在挑战。期间，工作体验并不轻松，前期感到手足无措，电商运营工作岗位上有些任务在实行的时候总会遇到一些问题，在工作过程也是边学习边实践，所以使得有些工作实行下来时间比较长、进度比较慢，这是我在工作中的主要不足之处，我会通过不断地请教和学习，尽快完成任务。

>3、统计数据。

统计每日线上销售数据，及时了解全区各分公司的销售进度，了解各公司、各品牌销售上升或下降的原因。

>4、同事相处。

同事关系相处的非常融洽，但是在工作中因为个人或是环境氛围的原因，除了主要工作的安排外与领导沟通的时间比较少，有时候工作实行也会受到影响，以后我会注意这方面的问题，增加相互的沟通。

从入职第一天起到公司已经有一个月的时间了，对于现在的岗位处境还是比较满意。刚进入公司的之前对电子商务了解比较少，所以来这里之后是在不断地充实自己的知识。

这一个月来对于运营水平有了一定的提高，能力得到进一步的提升。经过一个月自身的努力和同事们的帮助，我对工作有了较好的处理能力，熟悉各项工作的操作流程，希望能早日得到公司的认可。同时更加清楚自己工作的定位，公司环境和工作岗位适合我的职业规划方向。

看到公司迅速发展，我深感自豪，也更加迫切地希望以一名正式员工的身份在这里工作，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来，为实现苏宁梦献上自己的一份绵薄之力。

**快手运营月度工作总结9**

运营部二月份工作总结及三月份工作安排

时间过得真快，转眼进入3月份，下面是我运营部对2月份的工作做简要的汇报。完成公司赋予的各项工作任务、及相关工作，回顾2月份的工作有成绩也有不足。针对存在的不足，在3月份的工作中，我们会找出工作中存在的的缺点与不足，对工作进行全面的改进，寻找最佳的工作方法，发扬爱岗敬业精神，团结互助，争取在以后的工作中取得更好的工作业绩。

一、工作总结：

1.制定运营部岗位职责及任务。

2.针对xx房地产市场的调研。

3.编写xx房地产市场调研报告。

4.对xx房地产运营经销商初步的接触。

存在不足：

1.在调查过程中不够全面。

2.在挑选经销商时，视野不开阔。

二、3月份工作计划：

别墅区市场调查。

附近区域优秀别墅区的调查。

3.加大力度挑选房地产经销商，以xx，xx经销商为主。

4.编写项目报告。

运营部

**快手运营月度工作总结10**

一学期的播音工作结束，同时，播音部又迎来了新的学年，新的机会与挑战。回顾上一学期的工作，做如下总结：

>一、工作表现：

在播音部，全体工作人员抱着极高的工作热情投入到每天的播音工作中。工作人员本着认真，严肃，负责的原则完成节目。播音员的普通话水平，驾御节目能力都有了显著的提高。大家表现突出，没有一丝怠慢。无论是院系还是学校的大小活动，几乎都由播音部的工作人员担任主持。大家表现的积极，热情，非常敬业。

>二、出勤状况：

播音部例会，所有成员几乎都能到。个别不到的也能及时请假。大家能够积极配合广播台工作，保持良好的出勤率。

>三、各部配合：

>四、出现的问题：

在播音时，还会有忘词，吃字，打哏，喷麦的错误发生。个别情况下出现不能提前拿稿，播音时稿件不熟悉的状况。学期末个别人员态度有懈怠表现，总体节目质量上停滞不前。

播音部作为广播台的重要部门之一，其工作成绩好坏直接关系着广播台的声誉，更担负着树立广播台形象的重任。为了使以后的播音工作更加行之有效，有章可循，现制定工作计划如下：

>一、播音员塑造自我，从硬件和软件两方面着手。

硬件即自己的播音实力，包括普通话水平和驾御节目能力。提高播音质量，要求播音员能针对个人问题加强训练与改正，特别关注下总结中提到的几点常见问题(忘词，吃字，打哏，喷麦)。灵活自然的驾御节目，要求对节目宗旨和特色有足够了解，并能应对常见的突发情况。特别指出的是，新播在播音实力的提高上，特别需要老播的指导和帮助。老播要耐心热情，工作中对新播严格要求，及时指正，并改进自身，与新播互勉互励，共同进步。

软件即思想重视与节目意识。要求播音部工作人员热爱播音，热爱广播台。在节目质量上精益求精。对节目的关注与筹备并不表现在播音一时，平时的学习生活中，处处留心感悟，能使节目更新更绚更吸引听众。老播应以高度的责任感为新播树好榜样，共同筑就播音部的辉煌。

>二、打造品牌节目

在播音部5年的发展中，节目不断的推陈出新，但具体的几大版块的大方向并没有乱。在七个版块中，每者都有每者的特色和噱头。既然存在就必有市场。而市场的大小如何反应如何靠的既是节目的质量。在新的学期中，播音人员应把握好自我节目，张显出特色，打造出自我的品牌。播音部鼓励大胆而有意义的创新!

>三、明确管理条例

纪律是团体成功的保证。新学期，播音部工作依旧要强调纪律。播音员要求在5：00之前到，否则以迟到论;到后第一时间在签名簿上签到，否则以旷工论，不得代签;播音员结束播音后经组长同意方可离开，否则以旷工论。没有特殊情况不得请假，如有特殊情况不能按时值班，需事先请假并亲自找本部其他人员替班，以确保工作正常进行。

**快手运营月度工作总结11**

6月17号经过紧张的全体话务员的培训后，我们终于可以单独的上岗了。俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

在这半年多的时间了，也取得了一定的成绩，得到了小部分市民的肯定和表扬，当然我们不能因此而沾沾自喜，需要做的是再接再厉，继续用我们的热情来帮助到更多的市民。

当然在工作中也存在很多的不足，

第一、积极主动性不够，有些自己明知道不懂的东西一定要等到市民来咨询了才会想到去查询，这样一方面耽误了市民的时间，另一方面给自己的工作带来了困扰，因为通常来咨询的人是比较心急的，如果你能直接回答市民的话就不用大费周折，所以有的时候任何东西都要学习在前，不能亡羊补牢。

第二、不懂得换位思考，急市民所急。有的时候市民来反映的问题很棘手，但是往往是依我们自身的力量远远不够的，我们做的如果仅仅是向相关部门反映不跟催的话这件事情可能是一等再等，也可能是石沉大海遥遥无期。所以如果我们能站在市民的角度，把他们的事当成自己的事，尽力帮忙跟催的话，也许市民对我们的满意度会更高一点。

第三、威慑力不够，当然这不是个人的力量能解决的，我们在帮市民解决问题的时候，总会遇到这样或那样的问题，我想可能是因为这个平台是新建的，了解的人不是特别的多，也不知道我们这个平台的重要性，需要有些部门配合做事情的时候往往得到的答复不是特别的满意，这对我们的工作进度造成了很大的困扰，当然我们没有权利去责怪他们，也许他们也有自己的难处，但是这就是工作的弊端，不是我们为自己的工作不满意找借口，而是希望市民有的时候也能体谅我们一下，也许这样会对我们的工作很有信心。

说到对便民热线的期望：一直有在看上海台的一档节目《新老娘舅》，他们的节目开办已经三年多了，收视率一直居高不下，当然也可能是跟他们是电视媒体有关系，我不知道他们当时办节目的初衷是不是跟我们类似，但是至少现在看来他们是成功了，因为他们节目的时间越来越来，从原来的25分钟到35分钟再到现在的又延长半个小时，可见需要帮助的人确实很多，而且通过他们也确实得到了帮助。我希望有朝一日我们的平台也能像他们一样办的红红火火。

我们工作的一个基本特点就是与来电人互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给来电人愉悦的感受，让来电人被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的话务员。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这半年多的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作了。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好!

**快手运营月度工作总结12**

这是20\_\_年的第一个周一，第二个工作日，新的一年意味着新的起点，新的机遇和新的挑战。这也是进入昆明朗高印务设计有限公司以来的第三个年头。为在20\_\_年更好地完成工作，扬长避短，现对20\_\_的工作总结汇报如下，请吴总、闻副总和各位同事批评指正。

一、20\_\_年工作概况

2、经历公司波及范围较大的人事变动

3、接触生产部的工作

7月份，参与生产部的工作（主要是生产进度的跟踪与记录），让我明白什么叫：事无巨细。生产部的工作对于我来说，是一个全新的领域，我不懂印刷、不懂工艺、不懂流程、不懂食品包装设计、不懂营销型包装……我只知道每天不停地追问这个好了没，那个发了没。所以，这个工作做得很累，很被动，没有起到应该有的协调、预见作用。而且出现了不少失误，要么客户没有按时收到货，要么货的数量有问题，还有就是因为跟客户沟通不到位造成客户收货不便。这一桩桩、一件件都让我看到了自己工作的不足。好在一直以来，领导和同事都用包容和鼓励的心态接纳我，特别感谢在那个期间，对我每天十几个电话追踪仍然不厌其烦、耐心解决问题的老王王家平。一路走来，领导和同事所给予我的不仅是批评，更多的是 2鼓励和感动，在此，一并谢过，感谢你们的温柔相待。

4、微信平台的建立

本人每天上班的第一件事是打开微信后台，看我们是否新增了粉丝，看每篇文章的阅读量，转发量，也许，在别人看来那只是一串冰冷的数字，而于我，那代表的是一种认可，这稍微让我有些成就感。而这一切的背后也是各位同事默默点赞转发的共同战果，每一份收获，都离不开每一个人的付出。

**快手运营月度工作总结13**

一年的时间很快过去了，在一年里，我在领导及同事们的关心与帮助下圆满的完

成了各项工作，或许对于很多人来说远去的日子都将成为尘封的历史，随时间的远去而模糊。然而过去的一

年的时间对于我而言却历历在目，还记得我第一次踏进江源广电的大门时，没有想到我能做新闻节目的主播，因为之前一直做娱乐休闲类的节目。我不仅从领导的教诲中和同事们身上学到很多东西和他们成为朋友，更重要的是我在工作过程中得到了以前做专题没有得到的经验。也是这段时间才知道做民生类的主播不是一个简单的事情。

在这一年中思想觉悟方面有了更进一步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

1、思想政治表现、品德素质修养及职业道德。能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍

积极学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

2、专业知识、工作能力和具体工作。为一个主持人，想驾御好一档“说”新闻的节目，并不是容易的事情，

需要对社会现象进行深入了解和对老百姓的心理进行分析，从而在节目中做到市场化同时起到舆论导向的作用。

另外，在表达中，也需要加强理解和深入，以及基本功的练习，多实践，多深入，多思考，多学习。

一年来，我始终把学习放在第一位，坚持“以学习促进工作，以工作带动学习”，一年来，在各位同事帮助

下，我也自己不断揣摩，思索，钻研。但是我知道自己还有很多不足之处，还需要在今后的工作生活中不断

的完善，不断的提高。

总的来说在江源广电我学到了很多以前没有学到的东西，也明白了新闻和专题的区别。我热爱新闻，我崇尚

激情，我也渴望着奉献。在以后的工作中，我要尽快更多更广地结交朋友，开阔视野，拓宽思路，丰富自己，融汇贯通，努力适应新形势、新任务对本职工作的要求，全方位的学习，了解各个岗位的工作方法。在20\_年里，每一天都在收获，每一天都很快乐。这快乐源自刻苦学习后收获的愉悦，源自用心工作后观众的反馈，源自用心吐字，用爱归音，源自当好口舌，服务群众。在20\_年，我不仅仅要快乐的工作，更要兴奋的工作，让播音成为我的细胞，让吐字做为我的血液，调整好每一次状态，完成好每一次播出，“每一天，美一点”。相信明年我们节目会更加好看我们大家一起努力吧！

**快手运营月度工作总结14**

自入职，先后在邮件开拆岗位实习，通过一段时间对工作的了解成为一名交车人员，并逐步成为一名县市封发人员。随着公司改革和同事们的帮助逐渐成长，在风雨里的艰辛中也体会到了本职工作的快乐。每一次领导的鼓励，以及同事们的关怀就是最大的快乐，在以往的工作中有很多的不足：

一：服从。

认认真真完成领导交给的每一项任务，这是一个企事业单位员工必须具备的，此项我还有所不足之处，有待改正、进步。需要从一个封发人员向一个好的快递业务员转变，把每一天的工作任务当作自己进步的阶石，领导的安排就是冲锋号，第一时间做好班次的跟进。我服从了也更加懂得服从的意义和重要性。在入职的3年时间里不停的在变动工作环境地点，有时候真的很不理解但还是坚定不渝的完成本职工作。我知道领导这样安排肯定有领导的理由，在未来的工作中也会更加的服从调动。

二：工作中的不足。

1、个人修养、基本素质需要进一步提高。

2、理论水平和工作能力上还略显不足，需要在学习中成长。

3、和同事之间的沟通还不够融洽，需要进一步改善。

4、工作细心方面还有待进一步提高，充分认识“处处留心皆学问”的道理。

5、工作的主观能动性还需要进一步提高。

三：团队。

三个臭皮匠赛过一个诸葛亮，在现任班组长的带领下，全站员工营造了一份有活一起干有困难一起解决有任务一起执行的良好氛围，我在这个团队里是个兵同样也是个骄傲的兵。公司也不断提供机会给予培训、锻炼，先后从转运组派遣至进口自学习、实习使业务水平和专业知识短期内得到迅速提高，对业务有了很大程度的了解。在这个大团队里我也是自豪的兵，深信EMS全体终有一天会万众一心欣欣向荣的发展。

四：业务。

要善于总结，要善于在成功提高业务水平的实践中积累经验；善于在失败中吸取教训，努力使之转化为自己的业务水平。

要勤学习、勤动脑、勤动手，加紧业务水平提高的效率，更快的了解基本业务。

五：时间观念。

在很多情况下容易出现迟到的现象，虽然大部分情况下，是因为家庭事务的纷扰。但本人非常了解，企业管理的完善程度取决于制度，俗话说“没有规矩不成方圆”，必须在制度约束的同时，进行自我约束，自我提醒，争取把握住工作、生活的平衡点。

**快手运营月度工作总结15**

一、大数据(摘录淘宝)

从淘宝旅游类目成交中分析，\_年比\_年的成交有所下降。并且下降点接近一半，\_年成交占比达到类目3%，\_年1月仅为类目，数据下降较为明显，且\_年数据仅比\_年上升，\_年成交占比。

从大环境数据当中可以评估，国内游轮1月份的销售在整个旅游大类目下并不太理想，仅仅和13年的水平相当。

二、数据分析

本月总体销售791人，其中自营337人，同程429人，途牛25人。三峡常规航次的销售自营102人，同程41人，途牛16人。自营数据分析，本月销售量比\_年增长240%，\_年1月仅收客31人，自营数据增长明显。

三、问题分析

从一月份的整体数据中来看，获得该成绩并不令人惊喜，从整体的运营来看，仍然有较多问题有待解决：

1、优化工作不够

从数据中分析，本月淘宝自然搜索流量仅为，商城自然搜索量，每日自然搜索流量为40次，从正常的量来分析，该数据明显不够支撑店铺的正常发展，在宝贝标题优化、排期优化工作明显做得不到位。

2、引导工作不佳

**快手运营月度工作总结16**

公司给予我的是无限的鼓励与支持，在公司领导的领导下，按照公司确定的方针，我很快速的进入自己管理工作的角色，做到善于与人沟通的同时，要有强烈的集体意识，充分听取他人的意见和建议，并能够快速地融入工作群团队，实现团队的最佳效益。通过与大学生们的密切配合，基本有效的实现了预定目标。以下是我对12月份的工作做出总结：

>一、主要工作情况。

1、对大学生们进行培训、分工，近而安排他们的相关工作。 大学生不管是人生阅历还是工作经验，可以说都是几乎为零，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他们的工作应该从哪里着手，怎么去做好电子商务相关工作?对大学的培训工作是我与大学生们共创佳绩的第一步，让他们充分的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?当大学生们对公司整体有了全新深刻的认识之后，因人而异，分别安排每个成员的日常工作内容，每个成员有了自己的目标，做起来就比较有目的，从而达到人力资源的充分利用。

(1)经过几个月的时间，成功开通了淘宝商城和商城平台，现已开始成功运营，并逐步进入正轨，两店的开通运营，为后期的宣传推广及招商加盟，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和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，计划在下个月我们将把商城平台交给大学生团队来策划，形成了电子商务的销售团队，尽管人数不多，但是内部分工明确，注重发挥个人专长，并多次开会交流思想和经验。随着以后电子商务的不断发展，我们储备团队成员的数量、结构、分工、素质等将不断提高并加以完善。

(4)按照陶总的要求，并通过市场情况的对比，懂得怎么去定价，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，成本费怎么算包含哪些东西等，最后，经过多次的对产品和价格进行了调整，我们定位并调整了消费者能接受的心理价格范围。

>二、存在的主要问题

透过竞争市场的分析，显而易见，淘宝的市场虽还未饱和，但市场的竞争已经是相当激烈。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，像我们的价格定位不明确，市场关系不如别人成熟，人脉没有别人广阔，专业营销队伍的缺乏，技术人员的缺乏等，其实对于营销团队是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应该去深刻研究学习的，我想这一系列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。

**快手运营月度工作总结17**

时光如白驹过隙，20xx年已匆匆走过，过去一年的时间里，我在领导的关心、重视和各位同事的大力配合支持下，圆满地完成了各项工作任务。现从德、能、勤、绩、廉五方面述职如下：

>一、努力加强自身修养，不断增强政治理论水平和思想道德素质。

理论学习是领导干部的立身之本，成事之基。我一直将理论学习作为自身的重要任务，自觉做到勤学多想，努力增强党性观念，提高思想政治素质，保持良好的道德风尚。并荣获了本年度院优秀^v^员的光荣称号。政治上的进步，为我圆满完成各项工作任务提供了可靠的保证。

>二、立足本职，不断提高自己的综合能力。

作为一名年轻的护士长，我深知自己在护理管理岗位上经验还很欠缺，只有通过不断的学习，才能使自己尽快的成长为一名合格的护士长。因此，我抓住一切可以学习的机会。例如参加了黑龙江省手术室护理学术年会、医大四院主办的护理质量管理与持续改进培训班、加入了全国手术室护理之家微信群，购买了多本手术室护理最新权威书籍，大大提高了自己的业务水平和管理水平。

>三、敬业爱岗，勤奋工作，不断取得新进展。

勤勉敬业是对一名党员领导干部的起码要求。我能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，对工作中遇到的难题，总是想方设法、竭尽所能予以解决，始终能够任劳任怨，尽职尽责。在我院备战“二级以上公立医院巡查”工作期间，不分昼夜与节假日，带领同事们加班加点，完善各类指标，手术室作为多个检查组的必检科室，经受住了考验，赢得了专家的好评。我认为，一个人苦点累点没有关系，人生的价值在于奋斗、在于奉献。

>四、尽职尽责，扎实工作，不断取得新成绩。

20xx年手术室护理人员与外科医生共同配合完成手术共计xx例，无一例差错事故，全年手术切口无感染发生，赢得了外科医生地好评。手术配合及感控工作，是手术室地工作重心。8月份，我院接受了省卫生监督所执法队地一次突击检查，手术室一分未扣，检查人员给予我们地评语是“管理非常到位”。

经历了二级以上公立医院巡查，手术室在护理部地正确指导下，进一步完善了各项护理工作。包括科室制度地健全、岗位职责地完善、操作规程地规范、手术安全核查制度以及手术部位标识制度地落实，优化了病理标本管理流程。更加深化了手术室地优质护理服务工作。

>五、不断改进作风，无私奉献，注重廉洁自律。

在廉政建设方面，我时时处处从严要求自己。将清清白白做人，坦坦荡荡做事作为自己的警世良言。坚决贯彻上级下达的“九不准”及“十条禁令”的要求，同社会上的不正之风做斗争。

>六、不足之处及努力方向。

在不断努力的同时，我也清醒地看到了自己存在的不足：在管理意识上还要大胆创新，持之以恒；在规章制度执行方面，仍有少数同志意识淡漠；在护理科研方面几近空白。我将不断总结经验、刻苦学习，为使手术室的护理服务水平登上新台阶而不懈努力，为医院的发展添砖加瓦。

**快手运营月度工作总结18**

ps：一张图看懂怎样进行达人运营

3、达人运营团队搭建建议

好的商品必须匹配合适的达人，才能达成更好的动销目标。建议在初期先有一个针对达人运营的敢为即可，后续逐渐扩大达人合作规模后，可以继续细拆岗位，设置【客服岗】、【运营岗】、【管家岗】和【导师岗】。团队岗位可分为：

三、平台资源扶持很重要

平台资源扶持是团长进阶的一个关键点，下面来一起看看平台有那些资源扶持吧！

四、进阶提效学习很重要

进阶学习是团长业务越做越大必须面临的一个转折点，只有做好了以下几点，团长才能不断扩大发展业务。

**快手运营月度工作总结19**

20xx年上半年已经过去，到家在所有家人的共同努力下，每个月都能完成规定的营业总额，同事之间关系融洽，管理水平也有所提升，而我在公司领导和同事的帮助下，也在心态调整、服务技能、人际交往等方面的能力都有很大提高。现将上半年的工作情况总结如下：

>一、上半年工作总结

(一)自身能力的提高

1、心态的调整。来东路基四个半月的时间，我的心态有了很大的改变，因为责任和压力，我学会了忍耐，学会了坚强，学会了稳定自己的情绪，这对我来说是最大的收获。

2、服务技能的提高。在几个月的时间里，我抱着融入和虚心学习的态度，向店里每一个人学习，服务员、传菜员、阿姨、部长，从基本的操作流程、注意事项到专业的服务技能，在这里我也真心的感谢所有家人们对我的帮助和照顾。

3、人际交往能力的提升。通过与店内员工、顾客的交流及自身的学习，我学到了更多人际交往的能力，根据场合说话，什么时候需要沉默倾听，我知道只要真心付出、用心服务，同事们会认可你，顾客也会信任你，成为你的朋友。

4、管理意识的提高。身为一个管理者要让自己融入角色去考虑问题，我开始去关注每天的营业额、人均消费，关注厨房和楼面的工作准备和安排，要有大局意识、责任意识和长远的眼光，才能得到员工们的认可和尊重。

5、各方面知识的吸收。每个人身上都有闪光点，在工作和生活中，我经常反省自己，不断的学他人之长，补自己之短，不断提高自己各方面的知识储备。

(二)例会模式的补充和完善

1、根据员工需要及管理者们的意见，我们在例会中不断加入一些娱乐身心、提高服务质量的环节，并跟踪补充、完善，不断提高例会的质量与效率，如：仪容仪表的检查、知识分享、跳舞锻炼、羽毛球、加入各种游戏、熟记考核菜品酒水的种类与价格等。

(三)丰富培训方式，提高服务质量

1、软件即提升员工服务水平的培训。

一是三月份参加龙泉优质服务月的相关培训。

二是内部培训，主要是例会中的及时培训，应对一些需要及时解决的问题和反复出现的问题。

三是六月份的较系统的企业内部培训，这些培训都在不同程度上提高了我们员工的服务意识和服务技能，今后还应重视这种培训。

2、硬件即餐具的检查与跟踪。为保证服务品质，客用的餐具要保证完整，无破损，并保证客人需求，因此在工作中要加强对破损餐具的跟踪、及时处理和及时补充。

(四)分工明确，奖惩分明明确每个人的职责，责任到人，加强了员工的责任心，奖惩分明，使他们开始权衡责任与荣誉的分量，对于给公司做出节省成本、提高工作效率等贡献的员工，公司会及时给予鼓舞与奖励，对于因个人失误及不负责任给公司带来损失的，公司也会通报批评，给予相应的惩罚，有奖有罚，才会调动员工积极性，提高他们的责任意识。

(五)规范新员工入职管理制度

1、档案管理的规范。新员工入职三天内，必须提交入职表、身份证复印件、一寸照片，以便公司及时录入新员工档案，领取衣物、水杯及更衣柜钥匙填好新员工入职登记表，以便库房存档管理。

2、培训方式的改变。开始采用一对一的培训方式，责任到人，提高“师傅们”的责任心，同时也使“徒弟们”更加用心学习。

(六)维护客人，积累人脉

我始终相信，用心服务，客人会感觉得到。我每天都会带着一颗感恩的心去工作，去对待同事和客人，因为只有这样的微笑才是发自内心的，别人会感觉的到，所以短短几个月我就得到了很多老顾客的认可，同时一些新顾客也经常找我订餐，闲暇时和我谈论工作与生活，我觉得是他们丰富了我的人生，我应该感恩，是到家这个平台让我结识了这么多有缘的朋友和活泼可爱的同事，这是我最大的财富。二、工作中存在的问题

在整个上半年的工作中，我们的工作虽然有很大进步，但也存在很多问题与不足，主要有以下几方面，一是例会模式还不够完善、系统;二是没有书面上明确的奖惩机制;三是新员工培训没有严格的标准和要求;四是管理人员之间沟通不足，交接工作不够顺畅;五是服务细节上的工作还需加强。

>二、下半年工作计划

(一)工作重点

1、强化员工培训，严抓执行力，提高服务水平。

和所有管理人员配合做好新店员工的培训工作，保证在旺季来临之前，新店营业步入正常轨道。

2、加强制度建设，提高管理水平。

和所有管理人员一起整理出系统的公司规章制度，应用到新店并根据新店实际运营情况修改、完善，保证营业正常。

3、节能减耗，节省开支，降低运营成本。

和所有员工一起努力，在工作中注重节能减耗，节省不必要的开支，保证每月完成规定的总营业额，并争取拿超额奖、创新高奖，提高公司的营业额和员工的薪酬待遇。

4、旺季来临，调整工作重点，不断加强厨房和楼面的沟通，及时跟踪解决客人意见及投诉，提高服务质量。

5、和管理人员沟通，一起做好员工生日会、节日活动和各项娱乐项目，让员工感受到家的温馨，提高团队的凝聚力，要时刻记得，员工才是我们最重要的顾客。

6、定期组织管理者沟通解决工作及生活中遇到的困难，统一管理思想和意见，不断提高工作默契与管理效率。

7、认真按时完成领导安排的其他工作。

(二)需跟进完成的工作

1、例会模式还需加强巩固，通过不断地演练，使所有人员都熟练掌握。

2、建立系统的奖惩机制，使内部员工都清楚了解奖惩依据，心服口服，有利公平。

3、和所有管理人员一起不断摸索、总结，整理出到家系统的培训方案。

4、新员工培训要高标准、严要求，在规定的时间内掌握应该了解的所有服务知识和技能，提高培训效果，并跟踪培训成果。

5、管理人员之间的工作交接不够顺畅，会导致工作的延误，通过加强沟通和使用交接本等方式改善这种情况。

6、和所有管理人员一起继续做好提高服务细节及感动服务工作。

1、全面提升服务品质，实施“特色化服务”。服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的错误做法。抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及国芳百盛在顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我们要做的，国芳百盛早已是兰州同行中的龙头老大。商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有领先对手的观念和措施。因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的“特色化服务”战略十分必要。所以20xx年第四季度——20xx年一季度在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，显示我们国芳百盛一种特有的服务品质和服务档次。根据业态的不同提供不同的服务，超市——“无干扰服务”，一楼商品部至四楼商品部“品牌化服务、朋友式服务”五楼商品部——“朋友式服务”，六楼商品部——“技能式服务”，向社会表明，我们追求的是高质量、高品质的服务。达到超越顾客期待的、最完美的服务。

2、开展公司服务技能项目竞赛服务办承办了公司第六届运动会中的服务技能赛区，包括知识竞赛、情景实操模拟、全程消防演习、岗位应知即问即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活;以岗位练兵为目的、以寓教于乐为形式提升各岗位员工素质;以专业到位的素质要求全面升级公司员工服务意识及服务水平。展示公司的服务水平，(内容包括：国芳百盛发展史、企业文化基本知识，专业知识等)

3、相关政府部门联络与沟通。加强与省、市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并与之保持良好的协作关系，及时掌握零售业发展动态，建立良好的商誉。

4、顾客投诉接待与处理，全面维护国芳百盛信誉。就20xx年前三季度在投诉中存在的问题及三级管理制度执行不到位，以及其他原因引起投诉升级的，第四季度我们将利用部门例会、领班沟通会等形式对楼层基层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训(原因是因为现在大多数领班都新员工，急需加强培训)，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，作到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，做到接待一起，处理完结一起，并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平，站在消费者的立场上考虑、处理问题，以此赢得更多回头客。因为现在的市场是“顾客的满意才是双赢”。

1.加强和规范客服部工作流程，认真审核原始票据，细化与顾客和财务的对接流程，做到实时核算，在办理业务的同时，强化业务的效率性和安全性。

2.倡导人人提高节约的意识，努力做好开源节流，在控制费用方面，加强艰苦奋斗、勤俭节约的作风，不浪费一张纸、一支笔，将办公费用降到最低限度。

3.加强内控与内审工作，让员工每月进行自查、自检工作，并做自我总结，及时发现问题，及时纠正错误，让基础工作进一步完善。

4.为加强客服人员的个人素质，着手对客服人员进行培训，培训内容主要针对‘仪容仪表’‘服务的重要性’‘如何服务’‘播音技巧’等几个环节。争取在最短的时间内让客服人员有较大的转变和提升。

5.去年年底已经对商场VIP卡做了积分返利，清除所有积分，从新的一年开始，提高办卡要求，严格控制VIP卡的发放，特别是金卡，不能随意发放，严格把关，同时希望今后商场活动加上VIP会员活动，能够体现与提升商场VIP卡的实用性、重要性，从而真正达到金卡至尊的感觉与享受。

6.针对商场人气不够旺、知名度不够高的问题需尽快解决，但要提升商场知名度需要大量的广告资金投入，为解决和提升商场VIP卡的影响力，减少商场广告支出，准备开始长期着手商场外联工作，联系本地一些知名企业、单位合作，如银行、电信、酒店、旅游、娱乐业等。充分利用当地资源，借力发力，提升商场知名度、影响力，从而达到预期效果。

**快手运营月度工作总结20**

首先是选品，每次直播先列好清淡，按顺序一个个的讲解，尽量避免在直播过程中插入其他产品，可能会打乱后续直播的节奏，这是比较考验主播临场应变能力的。

选品之后就要明确优惠信息，有哪些折扣，以哪种形式展现，是否吸引，这些都是直接触达消费者的利益点，不能含糊。

然后需要预热一波，公布直播信息到社群，或者社交平台。包括直播的产品和优惠信息，毕竟前期多点人知道多点曝光也是好的。前期还是不要在黄金时间去和大主播抢流量，错开直播时间好点。

情况允许的话在直播过程中和进入直播间的粉丝打打招呼，提醒关注，回复别人的问题。要多进行互动，不仅是你，粉丝也是需要存在感的。另外刚开始直播，难免没什么人气，在没有人为推广的前提下这是正常情况，所以不要觉得尴尬，心态要好，直播的节奏可以放慢点，毕竟万事开头难。

如果一个人讲太枯燥，可以试试两人合作，以聊天对话的形式讲解产品，但是两个人就比较考验默契度，所以最好准备脚本，先按稿来演练，你会发现气氛会轻松很多。两人分主次，主讲的讲解产品，另一个负责接入话题，做辅助。

关于产品卖点，先梳理好，适当的通过聊天话题引出来，这样多直播几次，你就能锻炼好在镜头前的表达能力。好的主播，心理素质都是比较强大的，你对自己有自信，别人才能相信你。（前提是不卖假货）

还有一个比较关键的点，就是适时的引导下单，比如关注、送礼、抽奖、催单这些，都是为了最后成交，所以要把控直播的度，在讲述完产品和优惠信息时，需要有引导成交的步骤。刚开始的引导是会比较生硬，因为根据优惠形式的不同，引导下单的策略也会不同，没有太通用的方式，但是首先要有这个意识，就是最后都是为了成交。

最后就是尾声了，结束之前，回顾一下产品，预告一下明天的直播，再提醒关注，好好说再见，结束总比开始容易。这就不赘述了。

还有就是经常复盘，除了看数据，也要看自己整场的表情动作语言啊什么的，包括机位的调整，灯光，镜像等问题，你懂的。

最后一点，就是坚持，不要老想着一夜暴富，那么简单的话，我就不用写这段内容了。

**快手运营月度工作总结21**

有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。由于我所学专业离物流行业不相关，从没有放弃学习理论知识和业务知识学习理论的同时，把工作中的实战联系到理论知识上，使理论水平变得更简单。

记得，刚进物流行，为了尽快掌握物流行业务，我每天都提前一个多小时到岗，除了在工作态度我尽心尽力，在公司组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各类活动以及同事聚会。

单证客服员主要负责接收客户递交的报关资料并完成报关资料的初审或填制工作，审核报关资料符合报关单的基本填制要求后，参照业务系统数据，对比无误后进行跟踪，再将单证交付审单员审核;对于报关中出现的任何问题，第一时间与客户进行沟通，迅速解决。

在客服工作中，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，这就要求着我不仅要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部门也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的急时性、准确性。这些从前所学到的也就让我在客服的工作得心应手。于此同时加强与同事间的密切配合、团结协作、彼此之间相互体谅，形成一个团体力量，这样更能提高工作的效率和进度。由于刚到客服工作还有许多业务不够熟悉，从刚开始不敢接客户电话和不能够快速的独立操作，别人急自己更急。现在还在慢慢的熟悉、争取早日的在不用师傅带的情况下独立更好的完成一个优秀客服员的职责。

广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，

**快手运营月度工作总结22**

在院领导的正确领导下，在科室领导与同事们的关心帮助及共同努力下，按时完成了医院规定的各项工作指标，工作得到了医院的肯定与病友的好评。现在我将这期间的工作向大家做个汇报，恳请大家对我的工作多多提出宝贵的意见和建议。

手术室与医院管理的多个方面均有涉及，手术室的工作连续性强，强度大。手术室护理所涉及的工作范围面广且十分的复杂，要实现手术室的优质化护理，不仅要以严格的无菌技术管理作保障，还应紧跟时代的发展，不断强化自身有关护理模式、护理理念等知识的学习，还要不断加强自身职业安全防护教育知识的培训，从而才能为患者提供更为优质化的护理服务。

>一、爱岗敬业，以大局为重

作为一名一线护理人员，我深切地明白“三分治疗，七分护理”的医学道理，尤其对我们面对的病患来说，规范而细致的护理不但可以促进患者身体的健康恢复，还可以有效降低病患的心理疼痛。我在工作中时刻严格要求自己，充分发扬了医学人员“不怕苦不怕累”的专业精神，规范了每一个护理细节，不但强化无菌操作的规范化管理，加强各种护理操作技能，还认真配合医生术前、术后的治疗，及时有效地与患者和患者家属进行沟通。

>二、强化学习，提升职业技能

作为手术室护士，我深感不学习就要落后，不学习就赶不上时代潮流，不学习就不能争先创优。因此，在工作中，我不断加强业务理论学习，通过订阅大量业务杂志及书刊，学习有关护理知识，写下大量的读书笔记，丰富了自己的理论知识，并坚持学以致用，理论联系实际，在工作上任劳任怨，做到细心、仔细。从而在保证患者护理到位率的同时，不断提高自己的思想政治素质。

>三、立足自身查找差距

孔子曰：吾日三省吾身。我深入挖掘在思想观念、工作定位、工作方式方法等方面存在着问题，一是在工作定位上有局限性，离上级的要求还是有一定的差距。二是有时在工作方法上不注意细节，易产生急躁情绪，没有把一切为了病人的理念理解深入；三是工作经验有待丰富，同同事的沟通协调不够，灵活运用方法，解决实际问题的经验不够。

>四、立足现在展望明天

xx年来，在医院、科室领导的帮助与支持下，我的工作有条不紊，稳定有序，得到了患者及其家属的称赞，得到了领导和同事的认可。但这只是一个开始，在以后的工作中，我将进一步明确自己的工作目标：进一步增强业务学习，深化安全管理，强化安全意识，做好安全护理工作，同时，通过不断的学习和实践改进工作态度，改善工作方法，提升工作实效。

**快手运营月度工作总结23**

随着飘舞的雪花悄然降临，随着新年钟声的又一次敲响，一学期的工作也在无声无语中结束。时间就像流水一样悄然逝去，似乎不留一点痕迹，但似乎却又带走了许多美好和苦涩。回顾一学期的工作，好像每一天都刚刚在眼前闪过，亲切而真实。

尽管如此，我还是在流逝的光阴中，找到了自己一路走来的点滴痕迹。

一、德育工作

1、认真学习教师道德规范的相关内容，并在实际工作中严格要求自己，做有职业道德的教师。

2、按时参加每次政治学习，认真学习，用心领会。详实记录，时刻进行自我反思。

3、时刻严于律己，规范自己的言行，处处以身示范，不说不该说的话，不做不该做的事。谦虚像老教师学习，团结同事，主动承担组内的工作任务。

4、做好班级的管理工作，坚持不懈地引导学生成为学校的主人、班级的主人、学习的主人。努力实现学生的自制、自强、自理、自立、自信、自爱、自尊。引导学生做好值周班工作。

5、积极组织学生参加各项活动，正确引导学生积极参加活动的主观意识，增强班级凝聚力。

6、做好期末的总结、反思工作。上交思想汇报，争取早日加入中国^v^。

7、认真完成上交师德稿件《让爱与责任同行》和《影响无处不在 》。

二、班级活动总结

1、 活动情况

(1) 参加校课前一支歌比赛获“小孔雀”奖。

(2) 参加校大绳比赛获学年第二名。

(3) 参加校“教育教学展示”活动，班会《争做环保小卫士》班会向所有与会客人开放。

(4) 参加20xx年全国“希望杯”数学邀请赛活动，班级有25名同学参赛。

(5) 参加校“露一手”包饺子比赛获最佳创意奖。

(6) 参加校刊的投稿活动，班级共有37人上交稿件，其中，时艺梦同学的《一杯水的关怀》被刊登在第四期校刊《春蕾》中。

(7) 参加校园清雪活动，班级共有41人次主动带清雪工具，全班同学参加清雪，表现突出。其中，钟培源、时艺梦、赵炎、岳正研、于佳铭、李京焕、宫雅婷的家长前来学校参加清雪，特此表扬。

**快手运营月度工作总结24**

实习是我们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，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

>一、实习工作概括：

>二、实习工作内容：

>三、实习工作总结

通过这次实习，我真正实现了由理论到实际的转变，锻炼了自己的动手能力，同时也让我认识到自己与真正专业人士的差距。我们做的这些内容在我看来已经受益匪浅，但是在专业电子商务人士眼中却只是SEO技术的皮毛，并没有深入核心，这些工作只是之后真正工作的铺垫，是必经过程。在这六个月的实习中，我看到了自己专业知识的欠缺，也获得了经历和体会，对于今后走上工作岗位，都有很大的帮助。经过这次实习，也提高了我的专业水平。在以后的工作上我会有争取更大的进步。

在这次实习工作中我总结了几点经验教训，这将会在我以后的人生道理上起到非常重要的作用。首先，态度决定一切，工作时一定要一丝不苟积极主动，按时上下班遵守公司规章制度；当然作为新人就要不断学习，遇到自己不懂或不会的地方及时向经理同事请教；在工作中勤于思考，在工作岗位上一定要勤于思考，不断改进工作方法，提高工作效率. 公司的日常工作都会比较繁琐，而且几天下来也会比较枯燥，就是需要你多动脑筋，不断地想方设法改进自己的工作方法，提高工作效率，减少工作所需时间。

**快手运营月度工作总结25**

>一、大力提升新媒体平台的关注度。

在当前掩盖全校60%的同学的基础上，进一步提高掩盖率，争取在未来一年中到达90%以上。为了增强平台与受众的互动与交流，吸引同学们的关注，可以展开更多同学们喜闻乐见的线上活动。比如在微信平台举办“浙理男神女神”评比活动，鼓舞同学们踊跃展示自己与身边同学的青春魅力，以国旗队与礼节队的同学为模范，一方面为同学们科普礼数礼节的学问，另一方面向同学们传送主动的审美乐趣，传送阳光正能量。

>二、发掘新媒体平台信息收集的才能。

>三、进一步增强新媒体平台推送消息质量。

>四、增强与校社团联合会的合作。

针对当前学生会新媒体工作队伍人员不足的现状，我们将进一步加深与校社团联合会传媒部与宣传部的合作，增强与学院学生会组织的交流。我们将把更多的线上活动与社团联合作展开，在活动初期可以共同争辩策划，集思广益，碰撞出更闪光的创意，活动期间与不同部门干事搭档工作，完成任务的同时加深友情，交流经验，共同成长。

>五、“浙理社团之窗”的运营与计划。

**快手运营月度工作总结26**

>一、电子商务项目组织架构搭建及岗位职责(第一步)

电子商务平台团队成员是关系整个项目启动推进和后续运营的关键，需要专人构建。

1、项目负责人：整体运营。

4、后台程序员：实现后台的程序功能。

结合公司现有的电子商务岗位资源进行合理的整合，欠缺的岗位需要人力资源进行岗位招聘填充，整体岗位进度在4月中旬到位。

>二、电子商务项目定位(第二步)

根据公司两个系列产品的特性和电子商务项目长远发展考虑，需要摈弃现有的单系列产品的电子商务，需建立切实符合两个系列产品的新电子商务平台。电商域名定位原则——简短、易记、切题，与企业及其产品密切相关。一个成功的域名就如同一个著名的品牌，一个著名的商标，会给企业带来无形的资产价值！

**快手运营月度工作总结27**

每天，我负责收派件。在这一工作的过程中，我深切地体会到作为一个快递员工作的艰辛。

1、工作辛苦，获不到他人的尊重。作为一新人，刚开始我是跟车去送快件去市区。到了门口有许多保安不允许快递员进去，只因为你穿的可能不够好而已。而你的客户却要求你提供门到门的服务，我亲眼听到有人在背后讨论。作为一个快递员面对众多的白眼和他人不屑的眼神。身体上的辛苦劳累是可以忍受的，但心里受到的伤害只有自己才清楚；

2、运输工具简单。快递员最基本的运输工具是电动车。而长沙禁摩限电后，快递员的派收工作受到了极大的冲击。在交通感到干道上行驶要时刻注意躲避交警，因此，使得快递员既不能安心送件也对他们的交通安全构成了潜在的威胁；

3、客户不理解，伤害快递员。有些快件在寄送的过程中出现了破坏，客户不讲理，一味地讲错误归咎于快递员。快递员因为是快递公司直接面对客户的员工，忍受客户的责难压力可见一般，而回到公司可能受到上级的批评。这样加大了快递员的心理压力，不利于快递员积极地去完成自己的工作。

快递员在工作的时候面对的问题远远不止这些，为解决这些问题，我提出几点建议：

1、提高快递员的待遇

待遇对一个普通的快递员工很重要。他们不怕苦不怕累，就是希望自己能够挣得更多的劳动。而事实上现在众多的快递公司在聘用快递员工时，却没有按照劳动法的有关规定，在提供基本工资的前提下，为员工提供五险一金等福利。快递员工每天穿梭在城市的每一条道路上，发生交通意外的情况也很多。一些公司连快递员的人生意外保险都没有购置。可以想象这样怎么要求我们的快递员能够踏踏实实安安心心工作。

2、重视快递员的心理健康，加强疏导

快递员工作压力巨大，每天不管刮风下雨冰冻严寒都要按时去派收快件。对他们的身心健康造成了影响。公司要及时疏导他们的心理压力，让他们能够及时解决心理的困惑。只有这样做，才能够让员工感觉公司是他们的家，使他们的依靠。增强员工的归属感。是每一个快递员重视自己的工作，为自己的工作感到自豪。

3、加强与客户沟通

快递员在工作过程中，保证的客户的快件能够安全快速准确地到达目的地。当工作中出现客户和公司发生纠纷时，快递员要严格按照国家法律法规的规定来处理这些问题。站在客户的角度上去为客户着想，加强与客户的沟通，同时我们的客户也要在快递员的立场上去考虑事情，只有做到相互理解。问题纠纷才能圆满解决。创造一个和谐的关系。

**快手运营月度工作总结28**

>一、深度融合钓具产业

1、全力将“xx市钓具（浮标）电商产业园”创建为湖南省电子商务务示范基地；

>二、做大做强电商市场主体

2、帮助5家以上电商企业进入湖南省电子商务认定企业，争取xx2家电商企业进入湖南省电子商务示范企业。

>三、做好xx公司的对接工作

搞好阿里村淘项目的调研，参考湘阴县、岳阳县等周边县市经验，形成xx市农村村淘项目落地方案，提供领导决策，争取阿里村淘项目早日落地xx，实现合作共赢。

>四、全力推进电商扶贫

1、新建10个贫困村电商服务站，5个乡镇电商服务中心；

**快手运营月度工作总结29**

定目标群体、选方向、定风格、拍素材、跟老师和团队沟通、实

施拍摄、剪辑、发布。

（基本就是您今天早上发给我的内容，再进一步细化，再细化）

IPO 的视频拍摄策划思维：

I(idea）):创意。创意是视频拍摄的起点，创意环节包括视频目的、

市场背景、目标人群、人群需求、产品功能、产品收益等多个方面。

创意将各方面因素有效连接在一起，唤起用户参与动机的同时达成活动目的。

P(plan）:计划。计划是实现创意的过程体现，包括视频拍摄的主

题、流程、预算、吸引点设计、推广渠道、活动执行分工、文案设计、

物料设计等因素。通过具体的活动计划将人、财、物等各项因素有效串联。

o(operation)）:执行。执行阶段是对视频拍摄计划的落地过程，包

括文案创作（台词、剧本）、物料制作、渠道对接、任务考核、执行节点等方面的具体执行内容，指定执行负责人及监督检验人，对应后面的WBS。

**快手运营月度工作总结30**

公司给予我的是无限的鼓励与支持，在陶总、蒋总的领导下，按照公司确定的方针，我很快速的进入自己管理工作的角色，做到善于与人沟通的同时，要有强烈的集体意识，充分听取他人的意见和建议，并能够快速地融入工作群团队，实现团队的最佳效益。

通过与大学生们的密切配合，基本有效的实现了预定目标。

以下是我对3个月来的工作做出总结：

一、主要工作情况。

1、对大学生们进行培训、分工，近而安排他们的相关工作。

大学生不管是人生阅历还是工作经验，可以说都是几乎为零，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他们的工作应该从哪里着手，怎么去做好电子商务相关工作？对大学的培训工作是我与大学生们共创佳绩的第一步，让他们充分的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？当大学生们对公司整体有了全新深刻的认识之后，因人而异，分别安排每个成员的日常工作内容，每个成员有了自己的目标，做起来就比较有目的，从而达到人力资源的充分利用。

在淘宝我的日常工作内容是：店铺装修、数据分析、软件应用、配合淘宝进行活动报名和在线听课等，包括一些淘宝商城的推广，例如淘宝客、淘掌柜、相关论坛和淘宝帮派内的发贴。

（1）经过三个月的时间，成功开通了淘宝商城和CC613，现已开始成功运营，并逐步进入正轨，两店的开通运营，为后期的宣传推广及招商加盟，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和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，计划在10月份我们将把CC613交给大学生团队来策划，形成了电子商务的销售团队，尽管人数不多，但是内部分工明确，注重发挥个人专长，并多次开会交流思想和经验。

随着以后电子商务的不断发展，我们储备团队成员的数量、结构、分工、素质等将不断提高并加以完善。

**快手运营月度工作总结31**

回想一路走来的日子，我们新媒体中心所经历过的点点滴滴、新媒人所挥洒的青春汗水，心生诸多感慨。犹记得，有个小伙伴竞选大会上说过的那三个词”舍不得、离不开、放不下”，确实，这三个词作为这次工作总结报告的主题最好不过了。

>一、舍不得

第一届新媒人舍不得彼此。这一年我们从一开始只有微博微信两个工作小组的xx个人发展到今天的五个部门xx个人。中心的组织架构在一步步的探索中建立和调整，五个部门的工作内容和分工的摸索、人员的安排。当初的xx个人挤在华青的办公室里进行投票、分配各部门人员，当初的部长例会上大家对于运作部、创作部的工作内容分工争执不下。在微信运作推送上确定主题、推送内容等问题一直是例会的主要讨论的问题，而且也是每次讨论每次改但是还是一直得不出最好的解决办法，很多时候大家都争的面红耳赤、即使受了委屈也更多的是回去后悄悄地抹着眼泪，然后继续坚强地挺了下来。

就这样，最初的新媒人带领着xx月底新加入进来的小伙伴，怀着满腔的热情投身于新媒体中心的建设和发展中，一路的摸爬滚打，在大家的共同努力下我们新媒体中心现在的部门分工明确、工作思路清晰高效、团队协作程度高、专业化水平高、集体凝聚力强。

此外，大家的辛苦付出所获得的成果从微博微信的数据变化上就可以看出。这一年，我们的微信粉丝量翻了一翻，阅读量也呈现快速增长的趋势，微博粉丝量增长近xx人，互动量也提升很多。数字变化的背后凝结了我们这一代新媒人心酸血泪。

>二、离不开

第一届新媒人一起参与新媒的发展，新媒的今天离不开在座的每一位。中心组织架构建设，部门分工、人员确定等为新媒各项工作开展奠定基石；中心团队建设，纳新、组织培训、开展中心内部活动等为新媒各项工作的成功开展、活动的成功举办提供坚实保障；团宣工作、多种形式的线上线下活动的开展，为新媒体的业务水平提高、专业化宣传能力提升、团委宣传工作改进、华园青年思想引领、青春正能量传播等方面提供原动力。

新媒的一路走来，离不开第一届全体新媒人共同的努力，离不开大宣传每一位伙伴的相互扶持，更离不开校团委领导、老师和同仁们的支持。

>三、放不下

我们即将放下身上的责任，但放不下心中对新媒的热爱、对新媒的牵挂。第一届的新媒人以乐观和激情开创了新媒体的历史，而历史的续写将由你们完成。我们也都清醒地认识到我们新媒体宣传工作内外环境依旧严峻，与其他高校团委新媒体宣传的差距依然存在。新一届的新媒体领导班子需要发挥出你们的聪明才智，继续带领新媒人探索新媒的发展道路，将青春正能量传递给xx青年师生。责任与使命即将从我们这里传承给你们，新媒人的乐观与激情也还在延续，新媒体中心的历史将由你们续写。

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