# 2024年电商客服年终总结报告(15篇)

来源：网络 作者：风吟鸟唱 更新时间：2024-09-18

*随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。那么，报告到底怎么写才合适呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。电商客服年终总结报告篇一本人，毕业于x大学，所学专业...*

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。那么，报告到底怎么写才合适呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**电商客服年终总结报告篇一**

本人，毕业于x大学，所学专业为，于20xx年x月x日开始在电商部工作，目前职位为客服专员。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。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

工作上，我的主要岗位是客服专员。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。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联理实际;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，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。

思想上，自觉遵守公司的的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力,使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧”。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

**电商客服年终总结报告篇二**

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，，，，，，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，山x院，x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、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。

七：20xxx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，xx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，x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!!

**电商客服年终总结报告篇三**

非常感谢公司给我这个在客服方面学习和成长的机会，感谢公司领导和同事在我工作中的支持和帮助，让我能够融入到公司的团队建设之中，希望能够和大家一起创造一个良好的工作氛围和工作环境。

新的一个月已经开始，客服部也将会面临一些全新的环境与考验，根据这几天我对公司的了解情况，做出以下工作计划：

1.终端培训

在客服的工作范围之内制定完善的、合理的终端培训计划并认真有效地完成培训;

2、收集小票信息

重视小票基本信息的收集，应尽可能的完善填写，特别是一些重要项目，必须规范填写;

2.建档

利用统一的专业的管理软件分类建立客户档案;

3.数据统计分析

分析，比较客户消费信息，及时反馈到相关部门，并附加初级建设性意见;

4.客情维系

寻找、创造机会采取多种形式与不同类型的客户加强沟通，比如：顾客满意度调查、节日期间的互动，基本的色彩搭配建议，高级的私人形像顾问等等。及时掌握客户需求尽努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务，提高顾客满意度，发展提升与客户的关系。

5.客诉处理

根据客户反馈投诉的信息，及时做出反映。以客户为中心，改善处理流程、操作程序。由于对服装业的客服工作是首次参与，在进入公司短短的5天时间中所做的工作并不是很多，但也发现了自己的很多不足，我会努力，争取把客服工作做得更好。

在工作中，我也遇到了一些问题和困难：

1.对工作中一些具体要求不是很清楚，导致自己的工作不知道怎样才可以顺利的开展，担心自己在做无用功，浪费公司资源;

2.人事方面也不是很清楚，这样会耽搁到部份同事的宝贵时间;

3.需要一台电话，希望可以配一台，方便与同事之间的沟通交流;

由于自己在服饰客服方面，经验上有很多的欠缺和不足，也为了把客服工作高效率地做好，因此，在接下来的一个月里，希望公司相关领导及同事在以上问题方面给予一定的建议和帮助，使客服的工作能够得到很好的衔接，谢谢!

**电商客服年终总结报告篇四**

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，像勤加缘，阿里巴巴，慧聪，敦煌网，中国制造网，坏球资源，ec21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+行业里面著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。

七：20xx年区域工作瞎想以及个人与公司出现的问题：总结一年来的工作，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，11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，11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。

八：公司的问题，

(1)公司从一开始管理上就存在很多的问题，但是经过这一年的大家共同努力很多问题都得到很好的解决，就像我们是施工与销售并重的企业，对于施工怎么管理，光卖材料怎么管理，都应该做出相应的规定，款怎么回，工地开

工做出预决算，材料应该要多少，各项费用，应该先做出汇报，施工管理人员定期对于工程的情况应该随时向公司说明，用了多少料，出了多少平方要做到心中有数，怎么与工地上的与我们相关的人建立关系等都是需要学习以及改

进的，不要到了最后都来问我用了多少料，项目经理在管工程，每次料出货签收自己都要做出登记，这样不用问大概用了多少自己也能稍微明白，也不会到了最后乱七八糟的，这也是项目经理应该做到的(2)项目信息，这是令人头疼

的一个事情，每次项目信息需要技术或者业务员去跟进的时候，我的工作对于这个项目我已经交出去了，对于后期的跟进我可能不会再跟进了，这时候不管技术与业务员从这个项目地回来，应该把你了解的项目情况与当地的情况都

给公司做出汇报，让大家想想这个项目的合作的可能性，后期怎么跟进，需要哪些服务，这个项目的关键点在哪里，这个项目的关键人物是谁，他们注重哪方面的信息，这些业务员去的时候应该稍微搞明白.

我们公司现在就是这个样子，不管技术与业务员去了之后回来之后没有几个人知道，然后后期也就没有什么动静了，就这样一个项目废掉了，那照这样下去，再好的信息也会死掉，我们后期根本走不进去，或许很多项目我们有

可能是做陪客的，是需要关系的，但是不可能每个项目都是内部关系当陪客，10个项目总有1个项目不是陪客，可是我们在后期的工作中我觉得问题很多，不管技术与业务员与我们公司都应该想想这后期怎么样才能进的去，怎么去

打通这层关系，怎么把握好项目信息，我们总是对于每个项目持消极的态度，总说这个项目是做陪客，如果这样子，去或者不去又有什么区别呢，所以项目拿到手我们人员应该好好分析这个项目的质量，还有项目的及时性，很多时

候汇报一个项目，没人管也没人告诉怎么处理，等突然有一天公司问这个项目的情况，时间拖得这么长，说不定人家早就定了，这样子再去找机会我们就显得更加被动，所以我们的态度应该改变一些。

瞬息间，对于我来说不平凡的20xx即将过去，加入济南凯诺新型建材有限公司，对于我来说是一种成长与进步的的历程，从头开始学习我完全陌生的一种工作方式、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，第一次给客户讲解这个产品的运用，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11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!

**电商客服年终总结报告篇五**

20xx年，行政人事部在公司领导的亲切关怀和正确领导下，通过转变思想观念，强化服务意识，提高工作质量和增强自身素质，顺利的完成了公司20xx年度的各项工作，取得了一定的成绩，为部门工作的不断提高、公司全年目标的完成奠定了坚实的基础，现将20xx年行政人事部工作总结如下：

一、团队及企业文化建设

思想认识水平的高低是影响工作质量的首要因素。我们在统一认识上下工夫，不断强化员工对部门职能的认识，以求真、务实、高效为目标，充分做到“人人有事做、事事有落实”，同时下大力气强化了员工“全员”的服务理念，从细小环节入手，培养员工服务领导、服务基层的技能。每周召开一次工作例会，在总结工作的同时，积极充分的听取基层员工的呼声、意见、合理化建议或批评。不定期开展团队活动，组织员工进行爱卫生﹑爱护园区周边环境的宣传等活动，增强员工的凝聚力和向心力。

二、培训管理

根据公司发展的需要，结合人力资源培训模块的建设，同时综合各个部门工作的实际需要，积极开展公共类培训及部门培训，全年累计开展公共培训共计50余次，参加培训人员约800余人次，部门内训40余次。通过培训，使员工充分掌握和了解了公司的管理体系及制度，提高了服务理念和工作技巧，为公司年度目标的完成从思想上奠定了基础。

三、行政工作

(一)、加强服务，树立良好风气

行政部工作的核心就是搞好“三个服务”，即为领导服务、为一线部门服务、为广大员工服务。一年来，我们围绕中心工作，在服务工作方面做到了以下三点：

1、变被动为主动。对公司工作的重点、难点和热点问题，力求考虑在前、服务在前。特别是行政部分管仓库、采购、车辆、办公耗材管控及办公设备维护、保养等日常工作。使工作有计划，落实有措施，完成有记录，做到了积极主动。日常工作及领导交办的临时性事物也基本做到了及时处理，及时反馈，当日事当日清。在协助配合其他部门工作上也坚持做到了积极热情不越位。

2、在工作计划中，每月都突出1-2个“重点”工作。做到工作有重点有创新，改变行政部工作等待领导来安排的习惯。

3、在创新与工作作风上有所突破。在工作思路、工作方法等方面不断改进和创新，适应公司发展的需要，做到工作有新举措，推动行政部工作不断迈向高水平、踏上新台阶。切实转变行政部服务作风，提高办事效率，增强服务意识和奉献精神。

(二)、规范流程、优化制度，完善企业行政体系

1、制度管理：

20xx年，我们根据公司不断发展及业务延伸的需要，起草、修改和完善了各部门的规章制度和工作流程，有效确保了公司及园区的管理工作有据可依、有理可查，为提高公司工作效率奠定了坚实的基础。

2、资产管理：

公司固定资产管理是行政管理的一项重要组成部分，在今年的工作中，我部门继续贯彻公司资产专人专管的要求，指定专人负责公司固定资产和低值易耗品的管理，建立工作台账，并且按季度对公司所辖各区域的资产进行全面的检查、核实，使公司资产帐目清晰、管理有序，充分保证了公司资产的安全不受损失。

3、文书档案管理：

20xx年行政部负责各类公文的起草28余份，累计收发、分递给类公文28余份，完成了日常文件审批及用印共计3500份、开具介绍信60次。为了规范对文档的管理，我们根据文件、合同的类型对档案资料进行分类建档，并建立了工作台账，确保了公司档案管理的完整性和查阅便捷性。同时对公司及各部门的文件和制度进行了统一梳理，从而确保了公司在用文件的有效性、规范性和统一性。

4、计划管理：

行政部坚持认真贯彻执行公司的预算制度，坚持每月按时申报下月办公用品和资金使用预算计划。同时，按照审批的预算执行采购和费用的报销工作，通过严格执行预算制度，使支出费用得到有效的控制，全年完成合同付款759991.65元、采购办公用品15400元、报销固定宽带话费用约60000元，确保公司的每一分钱都用到了实处，从源头上有效杜绝了浪费及腐败行为的发生。

5、办公用品及采购管理：

我部门严格执行办公用品领用登记制度，建立办公用品领用登记台账。每月对办公用品进行全面盘点，依据盘点情况申报下月办公用品的采购计划。通过对盘点、申报、领用等管理，在保证以节约为目标的原则下，确保各部门办公用品的正常使用，在采购上，我部门坚持贯彻“货比三家，质量与价格并重”的原则”，既为员工买到合适的用品，又在最大程度上节省公司的开支，从实际行动上落实公司“开源节流”活动的真正目的，20xx年，我部门共计采购各类用品50余种，有效保证了办公用品的正常使用。

6、库房管理：

1、每月做好保洁用品验收入库登记，每周参照保洁用品流程以及销控表进行出库登记，截止十一月底共入库出库保洁用品xx次约30余种费用共计8000元左右。2、按照流程做好置业库房礼品的出入库工作。3、按照公司流程做好宿舍用品的出入库工作，4、认真管理好公司杂物库房，5、认真填写物业服务中心交房资料的出入库登记。6、每月按照公司要求的日期对各个库房进行盘点。

为了做好库房管理工作，我部门继续完善和加强库房管理制度，规范物品出入库流程，明确责任，加强日常监督，截止目前无重大安全事故和帐物不符情况的出现。

7、监督检查管理：

为提高公司员工队伍整体素质和形象，进而提升公司的总体形象，保证公司年度目标的完成及园区开业运营后的管理秩序，我部门安排专人负责督导工作，督导内容涵盖礼仪形象、工作纪律、服务意识和态度、现场管理、卫生清洁、工作记录、工作状态等，基本囊括了公司管理的各个方面，为提高员工队伍素质和工作主动性、服务意识等方面起到了促进作用。20xx年累计共处理违纪15起，处罚15人次，有效的提高了各部门的工作状态和部门管理，促进了员工的自律性和主动性，使公司整体工作有了一个全面的提高。

8、会议管理：

作为各级会议的召集和组织部门，今年共召集公司工作例会30余次，同时多次负责组织其他临时性会议。并落实各类会议的会前准备、会议资料的搜集以及会后的会议记录、整理，每周对会议决议有关事项进行跟踪、落实，及时向领导反馈会议所安排工作的进度，使公司领导及时掌握各部门工作的实际情况，为公司的决策提供有效依据。同时还参与其他部门周例会20余次，通过参会，汇总员工提出的问题，积极反映并协调解决，为建设和谐团队起到了积极的作用。

9、车辆管理：

我们始终将“安全行车”放在第一位，日常中注重加强对驾驶员的安全教育和培训，到目前为止，没有发生一起交通安全事故。在车辆日常维护方面，责任到人，按规定期限对车辆定期维护、保养，从而满足日常工作对车辆的需要。我们根据今年公司的工作实际，及时保障车辆合理使用安排，积极做好交房、开业等工作的保障。

四、人事工作

(一)、调整组织结构，根据人员需求开展招聘工作

随着大卖场各组团商户的入住及开业，物业公司的人员结构编制不能满足各项工作的需要，在立足现实、满足需要的前提下，新设立了大卖场物业管理处，并配置相应的人才，使物业公司的组织架构及人员编制更加合理化、科学化。

人力资源部作为公司各部门的人力保障部门，及时保证各部门用人需求是今年工作的重中之重。我们采用现场招聘会、网上发布招聘信息、张贴广告、熟人推荐等多种形式，开展招聘活动。既大幅度的宣传了公司和项目，也通过初试、复试等流程选拔了优秀人才。这一年里，在同行竞争激烈、基层用工荒、部分岗位稀缺的压力下，我们克服了种.种困难，想尽一切办法，共招聘新员工80余人。最终以最低的成本获得最大的人力保障。

(二)、执行差异性的员工绩效考核

针对一线员工人数众多、直接面对商户的现状，制定并推行具有可操作性的绩效考核方案。针对秩序维护部和工程维修部员工工作的特殊性，我们将绩效考核与月度奖金挂钩，员工的绩效直接通过日常的工作表现来体现，凡在日常工作中违反制度规定、业绩不佳或被商户投诉的直接对其处罚或扣奖金。行政办公室人员的绩效通过绩效考核暨月工作计划表来体现，实行各级考核制。每月绩效考核结束后，各部门针对绩效不佳的员工进行绩效面谈并提出改进措施。一年来，通过绩效考核，各部门员工的工作状态及工作质量得到明显改善和提高，工作业绩也日益突出。

(三)、稳妥办理员工异动和离职，避免劳资纠纷

公司一线员工流动虽较为频繁，但目前核心岗位的离职率仅为1%，我们保证了公司下达的核心岗位离职率不高于10%的指标。针对离职的员工，首先与其进行面谈，了解其离职的真实原因。对于工作突出、表现优秀的员工，我们尽最大努力挽留，以降低员工流失率。

(四)、做好员工薪酬、福利工作

人力资源部始终坚持全心全意为员工服务的理念，全心全意为员工做好福利保障工作。上半年，为提高员工工作积极性，人力资源部通过组织对周边企业进行薪酬福利调查后，对员工进行普调工资并发放了春雷奖金。为解决员工交通及就餐问题，公司又新开了员工餐厅及通勤车。三八妇女节、端午节、中秋节等重大节日先后均为员工发放节日礼品等。此外，在工作时间上由原来的六天工作制改为五天半工作制，申请发放生日礼品1份，9月份针对办公室人员发放了33套冬装，10月份统计为一线员工量身定做冬装，截止十一月5日65名秩序维护员已经穿上了新制作的冬装，剩下的工程维修部和保洁绿化部的冬装预计xx月15日全部到齐。最大程度地保障了员工的利益。公司优厚的福利为员工解决了吃、穿、住、行等问题，体现了公司对员工的重视和人性化管理理念

五、存在的不足与改进措施

我们虽然取得了一定的的成绩，但仍然清醒地认识到我们在工作中仍存在着许多不足。具体体现为：比如文书管理、培训管理、库房管理、检查监督、协调配合、制度落实等方面。行政部会在总结经验的基础上对这些问题提出相应的解决方法，在不断摸索的过程中逐步提高。

1、文书管理尚未能走向正规化、精细化建设，还存在着粗放式管理的模式，现阶段公司各类文书尚不繁多，影响不大，但随着公司的不断发展壮大，文书管理将会变得尤为重要。所以，文书管理的正规化、精细化应逐步建设，20xx年工作中，我部门将不断加强文书管理建设工作，培养员工文书档案管理专业技能，使文书管理工作真正能适应公司不断发展的要求。

2、公共类培训尚需要加强，针对我部门培训人才的欠缺，公共类培训工作虽有一定成效，但离公司期望目标有很大差距，存在培训流于形式、考核不严格的现象。在明年的工作中，我们将着重加强公共培训工作，加强培训人员专业技能的学习，不断提高自身培训技能，建立和完善公共培训管理体系，使之成为一项常抓不懈、行之有效的实际工作，切实发挥出培训的目的和意义。

3、检查监督工作仍存在不严密、对下严对上松、对一些日常事务的缺失、瑕疵熟视无睹，不够细心，不够敏感，工作不细致不全面等问题。在今后工作中，我部门将不断转变工作理念，切实认识到检查监督是不断提高个人综合素质和职业素养的实际意义，严格执法，进而不断的促进公司的各项工作。

4、对公司各部门有些工作了解得不够深入，对存在的问题掌握真实情况不够全面，从而对领导决策应起到的参谋助手作用发挥不够，同时与其他部门的协调配合存在着不到位的现象。x年，我们将深入到各个部门，及时了解和掌握部门的工作实际需要，主动服务，切实发挥行政部的实际作用。

5、抓制度落实不够，由于公司事物繁杂，基本检查不到位，因而存在一定的重制度建设，轻制度落实现象。在新的一年里，我们将重点落实公司各项制度落实执行情况，以制度管理事、以制度管理人，使公司各项制度真正发挥“基本法”的作用。

6、有效的用人、留人机制尚未建全，造成招进的人员留不住。如：工作安排不当、与上级意见冲突、部门领导在用人方面存在不公平现象、薪资不合理、对新员工工作指导和生活关心不足等等，这些不仅造成招聘成本的浪费，也影响了空缺岗位工作的开展。

7、由于行政人事部工作常常事无巨细，每项工作我们主观上都希望能完成得最好，但由于能力有限，不能把每件事情都做到尽善尽美。明年，我们仍须加强学习，不断提高自身业务水平，增强业务技能，以尽最大的努力将各项工作做到最好。

20xx年即将过去，新的一年将要到来。在新的一年里，我们将继续围绕公司中心工作，克服缺点，改进方法;深入调研，掌握实情;加强管理，改进服务;大胆探索行政部工作新思路、新方法，促使行政部工作再上一个新台阶，为公司的健康快速发展作出更大的贡献!总结过去面向未来，行政人事部全员将在公司领导的英明指导及各部门的紧密配合下，通过多方努力，实现各项指标。

**电商客服年终总结报告篇六**

通过学习电子商务这门课程，让我知道怎么在网上购物，怎么制作网站等等。 首先我知道了什么是电子商务。电子商务就是：电子商务是指利用互联网为工具，使买卖双方不谋面地进行的各种商业和贸易活动。还知道了什么是b2c。b2c模式是我国最早产生的电子商务模式，电子商城正式运营为标志。b2c即企业通过互联网为消费者提供一个新型的购物环境——网上商店，消费者通过网络在网上购物、在网上支付。

一、为什么要选择网上购物：

1、商品的供应量：比如有些商品某些城市供应量很大，而有些城市却很少，而你又非常想要那件商品。这时的你不防试试网上购物了。

2、方便快捷：普通购物太费时费力了，一早出门去上班回到家很想在沙发上躺着看会电视，买点东西就得要驱车出去到某某商城去买东西，到了商城里琳琅满目的商品让你看得眼花缭乱，有时候到一个不是经常去的商城去购物时自己要买的东西在那个方向都不知道。真是麻烦!如果你是到商城里去买一些家用电器的话买好了之后还要自己搬回家(国内还是有一些买电器，送货上门的一些大商城。)，自己还要遭累。但如果你是网上购物的话就不用这么麻烦这么累了;打开电脑在某个网上商城里直接输入自己想要的商品就出现在电脑的屏幕上。直接购买就是了。

3、节约时间：处于市场经济的现在，大家都知道时间就是金钱，如果是把普通购物的时间来做其他的东西，说不定还会创造更大的价值来。要是为人之父母的话，多陪陪自己的孩子还是不错的。

4、便宜：一般来说网上商城的东西都要比市面上的东西便宜一两成，网店加盟。

二、从网络的出现直到现在，如果我们仔细考察，便会发现，电子商务基本要经历三个阶段：

1、拼命打基础的阶段：这一阶段以接入网络、建立网站为主要内容。

很多企业会在这一阶段建立了自己的网站。这期间，以web开发为主的高级程序员、程序员、互动设计师、网页设计师等将成为抢手的职业。

2、疯狂推广阶段：这一阶段的主要内容是对网站进行推广，以使得更多的人能够发现自己的网站，增加流量是主要的任务。

以网站推广为核心业务的seo专家、邮件列表专家等成为热门的职业。在此期间，出现了大量的网络“骗子”，他们通过各种欺骗手段来获得虚假的访问量。包括使用防木马等黑客程序。目前国内的大的中心城市出现了很多以此为生的企业和个人，并且为此沾沾自喜。

3、大招核心竞争力阶段：这一阶段的主要内容是增加网站的粘性，把浏览者留住，让他们转化为客户。

这期间，以网络编辑、论坛主持人、撰稿人、内容研究员、频道策划等职业将成为炙手可热的职业。

在如今市场经济大环境下，这三个阶段都是并存的，只是没有中国网站一路发展走来各时期的特点明显。但因为需要新网站源源不断产生，学好电子商务显得尤为重要，以便我们把握好自己网站各阶段的发展!

**电商客服年终总结报告篇七**

20xx年商贸流通领域的各项工作圆满收官。过去的一年，市商务局坚定不移贯彻落实中央、省、市的决策部署,遵循“大员上阵、专班推进、分片包保、全员参与”的工作原则，坚持“扶产业先扶市场主体、扶村依托产业发展”工作思路，圆满完成了市扶贫攻坚领导小组关于《市直有关部门(单位)精准扶贫精准脱贫目标责任制考核办法》(荆扶组发【20xx】6号)中有关商贸流通产业扶贫的目标任务。

20xx年年初，市商务局下发了《xx市商务局精准扶贫工作行动方案》(荆商办发【20xx】1号)，以及与之配套了《xx市商务系统20xx年精准扶贫工作考核办法》(荆商办【20xx】2号)，明确了商贸流通产业精准扶贫精准脱贫工作目标。

电商扶贫的目标是：新增市场主体305家;开展精准就业扶贫，免费在贫困村实施就业创业培训和有针对性指导服务，培训电商人才20\_\_人以上;实现贫困村网上开店基本实现全覆盖;完善电商村级综合服务体系，建设贫困村电商村级服务站100个;实现电子商务信息员贫困村全覆盖;培养扶贫领头人100名;培育优品网货品牌200个。流通产业扶贫目标：组织本地农产品加工企业参加各类大型展销活动不少于1—2次;开设农超对接网店85个;引导有实力的国内商贸企业建设3家以上乡镇商贸中心，推动大型商贸流通企业营销网络向农村延伸。

20xx年圆满完成年初制定的各项精准扶贫精准脱贫工作任务。

全市实现网络零售额204.2亿元，比去年同期(130.13亿元)增长56.9%。相当于20xx年全市社会消费品零售总额17.5%。全市电子商务行业实现就业已经达到3万人(不含电子商务服务业就业人数)，约占全市商贸流通业就业总数4%。全市网商达到6667家，在各大平台，或自建平台上开设店铺1.38万家，其中，贫困村电商主体开设店铺2100多个。村级服务站达到701个(其中，扶贫村电商服务站211个，占30.1%)。扶贫村电子商务信息员372个，实现了贫困村全覆盖;培训贫困村电商人才2611人，电商培训实现了贫困村全覆盖。培育网货品牌3000多个，其中10个品牌被湖北省商务厅命名为“荆楚优品”，有3个品牌被评为湖北好网货。20xx年，快递总量达到1.1亿件(不含大件走物流和本地中转数据)，同比增幅达到31.7%，快递业务年居全省第二位。20xx年，为拓宽农产品销售渠道，组织两湖绿谷对接贫困村开展农业订单种植，牵头组织本地农产品加工企业参加中国(武汉)食品博览会、20xx中国国际(义乌)电子商务博览会、中国(武汉)电子商务博览会、上海农产品展销博览会、20xx鄂港澳粤经贸合作洽谈会、20xx湖北农产品产销对接(农商互联)片区行等产销对接活动，共签约8600万元。开设农超对接网点86个。

20xx年，我局围绕“真扶贫，扶真贫”原则，结合贫困产生原因，精准施策，从商贸流通产业扶贫和驻村工作队扶贫发力，重点做了以下工作：

(一)产业扶贫成效显著

1、倚靠电商平台扶贫。近年来，我市先后引进阿里系、京东、赶街网、淘实惠等国内大型电商平台与贫困乡镇开展市场对接资源合作取得了较好效果。“农村淘宝”项目作为落实市领导与阿里巴巴集团高层达成的合作意向重要项目之一，全市已有洪湖市、石首市、公安县、江陵县、xx区和监利县先后与阿里巴巴集团签订农村淘宝合作协议。共设立县级服务中心6个，乡(镇)服务中心81个，村级服务店412个，其中洪湖市84个、石首市82个、公安县99个、江陵县48个、xx区43个、监利县56个。实践证明，农村淘宝项目是一个“扶贫”项目，412个村淘合伙人中，123人为家庭生活相对贫困人员，占总数29.9%。公安县《潺陵村淘在线——20xx年6月淘宝村级服务站运营情况通报》显示：全县99个农村淘宝村级服务站，淘帮手128个，1—6月，累计订单177800笔，累计成交2189.97万元。订单数在全省已建农村淘宝服务站的29个县(市)中，成交额排名第四位。

2、依托龙头企业扶贫。截至目前，电子商务主体企业已经超过6667个，在阿里巴巴、天猫、京东、淘宝、唯品会、亚马逊等各大电商平台，或自建平台上开设的活跃店铺达到1.38万个。电子商务龙头企业已经达到661家。很多企业都积极响应国家精准扶贫号召加入了扶贫的行列。湖北省源动力电子商务有限公司，今年来，积极主动联系贫困村，结合企业实际对接相关贫困人口，通过引导和自愿相结合，贫困人口持续增收能力大大提升。截至目前，湖北省源动力电子商务有限公司通过扶贫先扶志、就业扶贫、特色收购、经济价值较高的特色产品种养、跟踪辅导等方式使4个贫困村的23个家庭摆脱了贫困。

3、开展创业就业扶贫。以人才培训为抓手，实现了电商“双创”与产业扶贫良好对接。截至目前，我局主办，市中小商贸流通企业服务中心承办，先后与市妇联、市扶贫办联合开展了的电子商务知识培训，培训总人数达到12004人，其中，贫困人口参加培训2461人。帮助贫困户和贫困人口开设网店，新增此类电子商务新兴市场主体300多个。贫困人口电商创业就业人数达到2217人。许多贫困家庭和贫困人口通过电商创业就业有了稳定的收入，基本实现了电商脱贫。据不完全统计，我市今年通过电商创业就业脱贫人数超过20\_\_人。松滋市洈水镇农民梅华，依托洈水特有的生态水产品资源，加工特产——鱼糕，通过淘宝开展网上销售，生意十分火爆，20xx年销售额超过300万元。洪湖市返乡农民工杨晶，在家乡创立洪湖市青泥巴食品有限公司，创立“青泥巴”品牌，通过淘宝网、天猫等电商平台销售洪湖莲藕、莲子、菱角等地方特产，年交易达到20\_\_万元以上，为众多贫困家庭和贫困人口种养产品打开了销路。

4、打造示范基地扶贫。鼓励有条件的县(市)，通过整合资源，打造电子商务示范基地，集中高效开展电商扶贫工作。石首市41个建档立卡贫困村中有39个建有电商服务网点，20xx年通过打造“电商扶贫”板块，建立电商扶贫示范基地，鼓励建档立卡贫困户开设网店15人，参加电商知识和技术培训119人，通过农村电商服务站点免费为农户销售柚子、湘莲、土鸡、土鸡蛋等农副产品促进贫困户增收，全市“电商扶贫”受益贫困家庭已达100余户，直接增收30余万元。石首市团山寺镇曹家场村服务站站长许德红是建档立卡贫困户，除了代购、收发快递和便民服务外,还在运营自己淘宝店铺、微店,帮助村民销售湘莲、柚子等农副产品，已累计完成网络销售额达到50万元，月收入突破20\_\_余元。

5、开展消费扶贫。为加快乡镇商贸中心建设进程，支持乡镇发展连锁经营，重点链接贫困村和贫困户，我们引进宜昌东方超市在6个县市区建设10家以上乡镇商贸中心,推动大型商贸流通企业营销网络向农村地区，特别是向相对贫困地区延伸，大力发展连锁经营、集中配送等现代流通方式，搭建城乡流通网络。目前已在公安县、松滋市建立商贸中心5家,辐射5个乡镇。

6、拓展农产品市场扶贫。20xx年，市商务局积极推进农超对接，促进农产品上行，组织城区大中型商贸企业与贫困村开展农村对接行动，召开农产品对接会3次，与50多家农产品加工企业、农民合作社、家庭农场负责人参加了农副产品促销对接会，现场签订采购意向和合作协议金额2300多万元。

7、完善流通设施扶贫。鼓励支持企业积极开展农产品集配中心建设，做好直供直销工作。两湖绿谷物流有限公司积极开展农产品产地集配中心建设，计划在周边18个县市区，建设18个农产品集配网点，每个网点均建设冷库(或制冷车间)、交易大棚、分拣加工车间和农资农机服务中心等设施。目前，已在xx区、江陵县、公安县有关乡镇和贫困村建设6个集配中心，有效提高了农产品产销率，加快了农村产业脱贫和农户致富。

(二)驻村扶贫富有成果

麻豪口郑周场村有17个村民小组，耕地面积5020亩，其中，水田3500亩，旱田1520亩，农户516户，人口20\_\_人，劳动力1159人，现在在家务农的只有不到400人，其余都在外地打工。有留守儿童418人，留守老人461人。村里以虾稻连作、优质稻、养鸡养鸭、桃树栽培为主导产业。20xx年全村贫困户60户，贫困人口209人，其中，一般贫困户25户、低保贫困户35户。致贫原因绝大多数都是因为重病和残疾。截止20xx年底，已有45户脱贫，其中20xx年脱贫22户、62人。目前周场村已经与紧邻的沙场村合并。

为了切实做好扶贫攻坚工作，市商务局一改过去送钱送物的单一扶贫方式，因地制宜地通过扶持新型农业经营主体的发展来带动产业扶贫。20xx年上半年，工作队在组织爱心企业捐资15万元支持周场村扶贫工作的基础上，又组织“两湖绿谷”、“小胡鸭”、“大润发”、“公安县双港”、“海瑞”等大型企业到周场村实地考擦，为周场村的产业发展把脉，与周场村的养虾合作社、养鸡养鸭合作社、虎东红桃合作社等新型农业经营主体直接商务洽谈合作，从而解除了各合作社对于产品销路的后顾之忧，进一步促进了周场村的“虾稻连作”、“养鸡养鸭”、“红桃养殖”等产业的发展。局主要领导和分管领导都多次到周场村开展商贸流通服务产业调研。

(三)加强宣传信息工作。

20xx年我局投入15万元与电视台合作开展电子商务发展宣传报道工作。除正常开展电商推进、产业扶贫、电子商务进农村、跨境电商等工作报道外，先后到石首市、监利县对农村电子商务工作进行专题报道。20xx年我局“电商人才培训实现全市371个贫困村全覆盖”，作为今年出彩工作在xx日报、xx晚报新闻栏目报道。全系统产业扶贫工作，在各大媒体、自媒体发布各类信息600多篇。及时向市扶贫办等上级部门报送报表信息。

商贸流通产业扶贫之路并不平坦，依然存在很多瓶颈制约。一是电商扶贫缺乏人才。调查发现，贫困村电商企业运营、推广、设计、美工、策划、客服、售后等各个岗位、高中低各个层次，都有较大的人才缺口。 主要原因：一是农村受交通出行、学习培训等因素影响，对于目前集中于城市的电子商务人才缺乏吸引力;二是电子商务平台促销活动较多，类似于“双十一”、“双十二”、“情人节”等时间节点用工特别集中，有的是平时的3—5倍，临时招人十分困难。二是电商扶贫服务滞后。电子商务高效运转，离不开信息网络、物流快递、产品研发、人才培训、产业园区、政务服务等电子商务服务协同支持。现阶段的农村，特别是贫困村普遍面临问题是电子商务服务供给远不能满足需求，主要体现在服务费用高、服务效率低、服务缺位等方面。 电子商务应用的发展速度，一般都快于电子商务服务，并且，随着企业和消费者应用电子商务的规模快速增长，个性化、多样化的服务需求快速涌现，不断对电子商务服务商提出新的挑战。三是由前两个问题派生出来的问题是新生市场主体成长难。新生市场主体成应用好电子商务，必须建立一个团队，一个完整的电商团队有7个角色，在现阶段想一次性将总监、运营、推广、客服、视觉(美工、摄影、修图)等角色物色齐全实属不易，有的企业因此就会偃旗息鼓。特别是“创业”的角色，如果没有人才与服务，创业者将望而却步，即使起步了成长也是难上加难。四是周场村基础设施较为落后。虽然每天有8趟中巴车在村内通过，但仅有这5公里多是硬化路面，其余都是泥土路，一遇雨天，出行非常困难。由此导致其农产品销售不足。产销方面，受制于人，村里产鸡、产鸭、产猪、产虾、产桃，但没有销售网络、没有销售平台，只能等客上门，因此，好东西买不到好价钱。虽然有一家村级淘宝网，但只能将工业品淘回村，却不会将农产品销出去。

20xx年，我局将紧急抓住《xx市商务局精准扶贫工作行动方案》(荆商办发【20xx】1号)的目标设想，结合商贸流通产业扶贫过程中存在的问题，重点做好七个方面的工作：

一是实施电商人才培养计划。重点对革命老区、贫困乡镇或城乡贫困家庭,特别是深度贫困的外出务工返乡或待业青年进行电子商务知识系统培训。主要进行分级培训，分别对电商新手和年网络零售额在10万元、50万元、100万元、500万元以上的店铺运营团队进行电商技术培训指导。

二是建设电子商务公共服务体系。各县(市)区要建立县级电商服务中心、乡镇服务站和村服务点三级服务网络，完善服务功能及配套设施，为贫困村、贫困户网店开设和运营提供策划、培训、it外包、美工、客服、代运营等专业服务，健全上下游服务链。 努力完善贫困地域电子商务“生态链”。

三是培育电商市场主体。根据革命老区、贫困农村的自然条件和物产禀赋，对其产品进行深度研发，并通过包装设计、原产地证申报、条码识别和qs认证等进行商品打磨，引进投资人或就地培养创业者，培育电商主体。努力打造贫困地域电子商务产业链。

四是创立品牌，开拓市场。全面调动和整合行政资源、政策资源、智力资源，全力打造特产品牌，并通过“淘宝.特色中国.馆”、“速乐购”等本地平台和天猫、京东等国内外著名电子商务平台开拓特产品牌市场，扩大相对贫困农村特产销售，增加贫困家庭或贫困人口的收入，以达到脱贫致富的目的。

五是大力扶持周场村特色产业。利用现有政策和资源优势，支持该村豪猪饲养合作社，帮助村里完善村级淘宝店，进一步宣传该村特色产业，与两胡绿谷、各大超市对接，助销农产品销售。

六是以加快开发四荒地为抓手，督促村两委搞好自身建设，壮大集体经济，完成村级集体收入5万元的最低目标。

现在的任务就是借‘春季攻势’的东风督促村两委搞好迁坟、砍树、拆屋工作。七是配合村两委搞好农田基本建设整村推进工作，彻底改变周场村的村容村貌。加快修建村内道路，安装路灯，将整个村庄亮化起来，积极筹备开工修建五座涵闸、一座泵站，全面改善周场村的生产生活条件。

**电商客服年终总结报告篇八**

一. 关于店铺运营:

1.运营要点:产品质量无疑在消费者心中无形建立一种信任，对于产品质量当然是关键，还需要有美观的形象出现消费者眼前，对于页面设计需要更加美观大方。需要练好内功的基础上，把握住有利的资源，更为重要，现在买家越来越成熟理性，我们应该在拥有流量的前提下精心做好店铺的内功，再以多渠道的方式引入更多优质的流量，从而提高转化率。跟踪客户会员信息，尽可能多做客户回访，建立会员关系信息。建立口碑回头客。做大型活动前的预告信息通知。

2.营销手法:整体营销策略:集中利用淘宝系统推广方式，发掘潜力热销产品并大力推广，利用热销品拉动整体销售，优化销售各个环节，树立公司形象，尽量避免客服沟通成本，逐渐建立口碑。产品营销设计:产品在整体营销中要有两类，分别是销售拉动型和利润贡献型，销售拉动型要考虑产品购买量，在产品利润上可以做到微利;利润贡献型要考虑到产品品牌、竞争情况等因素，保证整体营销的利润。利用八二原则来说，我们的80%流量是由20%的拉动型产品带来的，而我们的80%的销售业绩是有20%的利润贡献型产品带来的。产品营销分为培育期，成长期、成熟期三个阶段，充分考虑羊群效用，寻找一切可以快速拉动新品销售热度的推广方式，在不同时期实现不同的价值。

3.培育期:包含产品选择、产品设计和产品推广布局三部分。产品选择是利用数据分析、客户反馈和市场寻访三个方面来确定产品范围，确定合适的产品后，产品拍照和产品描述设计然后发布;产品推广布局是设计并实施培养期产品的推广业务，通过热销产品搭配、网站其他产品描述推广、直通车推广、淘宝帮派推广、站外推广等全方位的推广方式推动。

4.成长期:是指产品销量稳定并利用客户搜索和直通车可以自然带动销售时，这时期主要工作是巩固产品的推广，并冲击淘宝人气搜索的前十名。

5.成熟期:是指产品处于同类产品的销量前五名，搜索在前五位可以看到，通过搜索的自然流量就可以稳定产品销售，这个时期的主要工作就是改为通过搭配和描述中产品推广来拉动下一拨热销品的销售。提高产品连带，提升客单价。

6. 客户维护策略:对于客户细分为钢丝客户和一般客户，钢丝客户要通过qq群或者旺旺群等紧密绑定，让他们成为我们新品的首批购买推动者和口碑推广者，一般客户通过定期的邮件或者短信进行营销，吸引客户二次消费。(需要客服人员完成)

7.产品价格营销策略:尽量不进行价格战营销，老客户的打折优惠可使用vip制度，对所有人价格公平，商城正常销售最低折扣不低于7折 (淘金币、双11大促除外)

店铺装修方面，先解决内部视觉设计为先，页面设计相当重要，应该给予消费者一个清晰明了的页面设计效果，再给予铺垫式的推广手法，短时间内提升知名度，增加收藏量，提升转化率。

二.关于参加团购网:

可才考虑参与各个团购网的合作，重点对象为拉手网、窝窝团、美团等重大团购网站，关于团购合作产品应根据工厂实质性库存需跟店铺安排，通过往期数据估算库存供应。更种公司资料备存，以应对各个团购网站的资料要求，与团购网站收录人员建立关系，长期合作。库存充足情况下可考虑参加组团。部分小团购网站可能因人气不足销量十分不理想，可继续维护关系，以备后期连续性合作，谨记，商家是以盈利为主，卖得出才是王道。不忽略任何一个拓展的机会，哪怕销量很少。

三.关于产品与库存问题:

专供网上销售的库存:一般而言一间常规的店铺大致需要50个产品填充整间店铺。考虑到自身的库存压货因素，我们可以压缩至40-45个款式，(后期关于客户维护设置店铺vip需要50个产品才能设置)部分款式可以无需拥有库存，按照二八法则，需要定位选择2个款式作为主推款式，平时库存应该保证控制在现货30-50个以上，以免出现客人投诉等情况，在后期筹备活动等其他因素我们再重新估算实际需要的库存数量，以备工厂下单生产，活动前一个星期内必须有决定。冲信誉等产品应考虑更多的因素。考虑是否压货以免加重工厂的压力。如主推款式需要报名团购网，则应纳入团购预售出数量考虑。

四.人员安排:

人员配备方面前期需要美工和客服另外两个重要的工作岗位，人员不足需要建立弹性团队。基本稳定后可以考虑招聘推广专员辅助店铺推广。

客服:前期人员不足单一客服任务比较繁重，部分任务运营会给予帮助，工作如下:1.需要以良好的态度完成常规的客户信息回复，引导客人完成订单销售客人收货后不定期进行客户的回访，引导二次销售或者分享等工作。坚决做好有呼必应，有求必助。2.关于论坛发帖等部分需要在客服有空闲时间后完成，保证每天发2篇以上，内容需要是论坛关注度较高的内容，以及旺旺群，qq群客服的关系维护，辅助店铺宣传推广。3.负责每天的订单打印以及审核，配货等工作。增加人员后实行轮班制度。

美工:主要负责店铺的视觉效果，以店铺次重优化页面，配合促销改良整店铺提高访问深度，做好宝贝的详情描述以提高店铺整体转化率。产品摄影需要美工独立完成，可边做边学。活动期间辅助每天发货的包裹打包完成。

运营:主要负责整体规划、营销、推广、客户关系管理等系统经营性工作日常改版策划、上架、推广、销售、售后服务等经营与管理工作收集市场和行业信息，提供有效应对方案制定销售计划，带领团队完成销售业绩目标，解决客户纠纷问题。维系活动资源以及团购网关系。安排活动的筹备工作以及策划。

推广:前期暂行由运营负责完成，后期人员到再行安排。

五.店铺活动安排:

跟踪各大活动，如:双12、淘金币，天天特价，等其他节日活动等详情需要参考淘宝活动的安排。

六.整体目标:

前一个月，主推款需要确定，以较低价格引入流量，服务好顾客，争取高评分，进行直通车推广，达一定销售数量要求参加淘金币活动，利用淘金币提升店铺品牌知名度，树立良好顾客印象，集中精力打造单一爆款带动店内其他产品，定期设计店铺活动，作引流作用，如:一元拍，满\*减\*，满\*+1元换购，店铺vip，单品包邮，全年包邮卡，等累积人气活动。定期参加一定的付费推广:钻石展位、淘客、超级麦霸、阿里妈妈推广、帮派广告位(直通车长期固定推广)等。以特殊手法引流但不可以做高虚高价格，再打低折扣销售，部分单品折扣不低于7折，除大促等淘宝大型活动外。2月后每天发单不少于30件。双12活动后通过各种优化以及引流作用目标定于每天50单以上!终极目标日单200!长期优化老顾客。同时保证好评率在98.5%以上，按照转化2%的目标来计算，进步人数为uv1万!计划虽完美但执行很重要!

**电商客服年终总结报告篇九**

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凯诺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)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，像勤加缘，阿里巴巴，慧聪，敦煌网，中国制造网，坏球资源，ec21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+行业里面著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。

七：20xx年区域工作瞎想以及个人与公司出现的问题：总结一年来的工作，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，11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，11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。

八：公司的问题，

(1)公司从一开始管理上就存在很多的问题，但是经过这一年的大家共同努力很多问题都得到很好的解决，就像我们是施工与销售并重的企业，对于施工怎么管理，光卖材料怎么管理，都应该做出相应的规定，款怎么回，工地开

工做出预决算，材料应该要多少，各项费用，应该先做出汇报，施工管理人员定期对于工程的情况应该随时向公司说明，用了多少料，出了多少平方要做到心中有数，怎么与工地上的与我们相关的人建立关系等都是需要学习以及改

进的，不要到了最后都来问我用了多少料，项目经理在管工程，每次料出货签收自己都要做出登记，这样不用问大概用了多少自己也能稍微明白，也不会到了最后乱七八糟的，这也是项目经理应该做到的(2)项目信息，这是令人头疼

的一个事情，每次项目信息需要技术或者业务员去跟进的时候.

我的工作对于这个项目我已经交出去了，对于后期的跟进我可能不会再跟进了，这时候不管技术与业务员从这个项目地回来，应该把你了解的项目情况与当地的情况都给公司做出汇报，让大家想想这个项目的合作的可能性，后期怎

么跟进，需要哪些服务，这个项目的关键点在哪里，这个项目的关键人物是谁，他们注重哪方面的信息，这些业务员去的时候应该稍微搞明白，我们公司现在就是这个样子，不管技术与业务员去了之后回来之后没有几个人知道，然

后后期也就没有什么动静了，就这样一个项目废掉了.

那照这样下去，再好的信息也会死掉，我们后期根本走不进去，或许很多项目我们有可能是做陪客的，是需要关系的，但是不可能每个项目都是内部关系当陪客，10个项目总有1个项目不是陪客，可是我们在后期的工作中我觉得问题

很多，不管技术与业务员与我们公司都应该想想这后期怎么样才能进的去，怎么去打通这层关系，怎么把握好项目信息，我们总是对于每个项目持消极的态度，总说这个项目是做陪客，如果这样子，去或者不去又有什么区别呢，所

以项目拿到手我们人员应该好好分析这个项目的质量，还有项目的及时性，很多时候汇报一个项目，没人管也没人告诉怎么处理，等突然有一天公司问这个项目的情况，时间拖得这么长，说不定人家早就定了，这样子再去找机会我

们就显得更加被动，所以我们的态度应该改变一些。

瞬息间，对于我来说不平凡的20xx即将过去，加入济南凯诺新型建材有限公司，对于我来说是一种成长与进步的的历程，从头开始学习我完全陌生的一种工作方式、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，第一次给客户讲解这个产品的运用，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11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!!

**电商客服年终总结报告篇十**

当今是网络经济发达的时代，网上购物对现代人来说早已不陌生。下面，小编在这给大家带来电商公司的年终总结，欢迎大家借鉴参考!

20xx年，是中国电子商务市场的飞速发展的一年。

数据显示，仅前三季度，我国电子商务整体交易规模已达到5万亿，预计全年交易规模将达7万亿。

20xx年也是中国电子商务市场的开始转型的一年，其中b2c领域发展最为迅速，京东、凡客、当当、卓越等巨头的规模效应也更加的明显，而中小电商企业的生存却更加的困难;团购市场则是从“百团大战”，进入寒冬期，倒闭、裁员大量出现。

不过，热闹的中国电子商务背后，却是电商企业激烈的价格竞争导致的高投入、低盈利现状的出现。

20xx年的电子商务市场出现了以下几种情况：

1、传统企业纷纷介入电子商务

苏宁、国美等传统企业纷纷加大了对电子商务领域的拓展力度。

不得不说，现在“火爆”的电商市场状况，是绝大多数传统企业没有预料到的，虽然他们错失了主导电子商务市场的良好时机，但是凭借他们自身丰厚的实力，在未来的电商市场分一杯羹，是没有任何问题的。

在即将到来的20xx年传统企业在电商领域拓展趋势也一定会更加明显起来。

2、电商企业业务扩张

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。

3、价格大战持续高涨

“便宜才是硬道理”，现在电子商务市场正印证着这句话的正确性。

无论是b2c还是b2b、c2c领域，也不管是垂直电商还是综合平台，价格优势才是目前确定其生存的最大优势。

20xx年电商领域的价格大战可谓是激烈异常，但是即使到了20xx年这种趋势也还是无法避免的。

4、中小企业及个人的经营更加困难

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，20xx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

**电商客服年终总结报告篇十一**

今年以来，我局结合实际，扎实开展电子商务精准扶贫，助推脱贫攻坚，现将x年来开展的工作总结如下：

一、主要工作开展情况

今年我局积极推进农村电子商务扶贫活动，会同中国邮政贵港电商局，深入辖区乡镇、村、屯宣传电子商务进村的好处，争取辖区x年预脱贫的7个贫困村都建设有农村电子商务村级服务点，20xx年实现全区35个贫困村都建设有农村电子商务村级服务点。目前，全区累计完成建设邮乐购服务站70家，其中，20个贫困村已完成电商站点建设。通过为村屯农民和贫困户提供便民服务，开展农副产品代销、小额取款、代缴水电费、寄递服务、手机充值等业务。

二、存在问题

(一) 我区电子商务发展仍处在起步阶段，还存在着应用范围不广、水平不高、主体不强、配套支撑体系不完善等诸多问题，使我区电子商务应用覆盖面和渗透率不高，无论是开展电子商务的企业数、行业性公共服务平台的数量还是客户分布数量均较少。

(二)农产品的生产和农用品的需求从某种程度上讲有很大的不稳定性，农产品生产不集中，生产措施和标准缺乏统一性，农产品种类繁多但是数量和质量往往层次不齐，农产品附加值无法得到有效提高，储藏保鲜技术低下，从而又制约了电子商务的进一步发展。

三、下步工作计划和目标措施

(一)培养电子商务人才。普遍提高居民文化素质，尤其是农民的文化水平和农业科技水平，用专门的电子商务知识对他们进行培训，教会他们怎样利用网络找到与产品相关的信息提高他们在网上交易的信心。在这一过程中，加大电子商务活动的宣传力度，引导群众对电子商务有一个正确的认识。

(二)强化政策支持。加大对农村电子商务的支持力度。协调金融机构加大对电子商务创业扶持力度，提供信贷支持，帮助掌握电子商务知识和实际操作的家庭开设网店，开展电子商务创业。让电子商务深入乡村家庭，带动大众创业。

(三)加大宣传推广。大力宣传发展农村电子商务扶贫的各项举措，提高居民认识，营造浓厚氛围，增强电子商务产业投资与发展信心。

**电商客服年终总结报告篇十二**

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。

**电商客服年终总结报告篇十三**

20xx年即将过去，在一年里，我在公司领导、部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在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：

一、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。

二、专业知识、工作能力和具体工作。

我是六月份来到公司工作，担任公司行政秘书，协助行政部经理做好工作。行政工作琐碎，但为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了公司的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

在这一年，我本着把工作做的更好这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作：

(1)协助行政部经理做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，给大家查阅文件提供了很大方便

(2)做好了各类信件的收发工作，20xx年底协助好行政部经理顺利地完成了20xx年报刊杂志的收订工作。为了不耽误公司、大家的工作，不怕辛苦每天按时取信取报，把公函，便函及时分发到部门及个人。

(3)协助好行政部经理做好公司的财务工作。财务工作是公司的一项重要工作，需要认真负责，态度端正、头脑清晰。我认真学习学校各类财务制度，理清思路，分类整理好各类帐务，并认真登记，年底以前完成了公司20xx年办公用品、出差、接待、会议、教材、低值易耗等各类帐务的报销工作。公司的财务工作正进一步完善规范，我会在新的一年再接再厉把工作做的更好。

(4)做好公章的管理工作。公章使用做好详细登记，严格执行公司公章管理规定，不滥用公章，不做违法的事情。

(5)做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。

(6)认真、按时、高效率地做好公司领导及行政部经理交办的其它工作。

为了公司工作的顺利进行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

三、工作态度和勤奋敬业方面。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

四、工作质量成绩、效益和贡献。

在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为公司及部门工作做出了应有的贡献。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献。

**电商客服年终总结报告篇十四**

20xx年，市外侨办以党的十八大精神为指导，根据《关于对20xx年全市农业农村工作主要目标实施考评的通知》(通办发〔20xx〕23号)和《关于开展“十三五”市级机关部门单位帮村党员干部帮户活动的意见》的文件精神和总体部署，我办认真做好结对扶贫工作。结合本办实际，真情帮扶，在开展与海门市包场镇河南村的“部门单位帮村，党员干部帮户”工作中取得了较好的成效，现将工作开展情况总结如下：

一、组织领导到位，确保帮扶规范化

开展结对帮扶活动是落实科学发展观，提高资源利用效率，协调地域经济发展的有效形式。我办领导始终把结对帮扶工作作为外侨工作中的一项重要工作，积极采取帮扶措施，不断拓展扶贫工作新局面。年初我办把结对扶贫工作列入办重点工作，对全年的扶贫工作进行专门研究和部署，成立了以党组书记任组长的结对帮扶工作领导小组，明确一名分管领导主抓此项工作，并专门安排友城友协支部负责日常联络，责任落实到人。工作中我们坚持做到有组织领导、有实施方案、有检查督导;坚持做到落实任务、落实责任、落实资金，从实现共同富裕的大局出发，倾情倾力，认真对待和落实帮扶工作，以此推动结对帮扶工作的规范化和制度化运作。

二、扶贫助困到位，确保帮扶有成效

20xx年，我办紧紧围绕结对帮扶工作责任目标，认识到位，行动迅速，措施扎实，充分发挥我办职能优势，结合海门包场镇河南村实际，有针对性地制订了帮扶方案，重点抓好了以下工作：

一是充分发挥中华民族助人为乐、扶贫济困的优良传统，积极组织开展走基层、送温暖活动。在端午、春节等重大节日前夕，分别组织党员干部3次对结对帮扶的困难党员江金生家庭进行了走访慰问，并给予该家庭1600元经济救助，及时帮助解决他们当前家庭生活上面临的暂时困难，帮助他们重树致富的信心，让他们真切感受到党的关怀和温暖。

二是组织党员干部深入帮扶村进行实地走访调查。通过召开座谈会、走访群众等形式，询问他们在生产、生活方面的困难，详细了解村情，理清帮扶思路。在深入调研、统筹协调的基础上，制定了帮扶方案，并将帮扶工作与开展“三解三促”、推动机关作风建设有机结合，通过开展扶贫助困活动，进一步密切了党群、干群关系， 确保了结对帮扶工作有序推进，加强了结对帮扶活动的有效落实。

三是坚持既扶贫，又扶志，积极做好政策宣传与群众思想工作。20xx年，我办组织党员干部先后3次深入结对村、结对户中，采取面对面交流等方式，一方面切实宣传好党的十八大一系列新观点、新部署;另一方面积极引导他们树立勤劳致富、创业致富，自强自立的意识，增强他们对改革发展的信心，帮助他们提高素质，学会一技之长，增强就业本领和创业能力。

四是在财力有限的情况下，先后给予河南村4000元资金，作为对河南村社区公共服务中心建设的资金扶持，以此来帮助丰富该村群众的业余文化生活。

三、存在的主要问题

结对帮扶工作虽然取得了一些成效，但工作中还存在一些问题与不足。主要有：一是党员干部结对帮扶形式比较单一，活动开展还不够平衡，有待进一步改进;二是由于业务工作繁忙，安排和组织下去的时间次数比较少，宣传力度还不够;三是捐款和资金帮扶的多，真正在政策、技术和市场信息等方面给予帮扶的东西不多。

四、20xx年工作打算

20xx年，我办将继续按照市委、市政府的工作部署和要求，不断深化帮扶力度，拓宽帮扶途径，增强帮扶实效，巩固帮扶成果，以促进农民持续稳定增收为重点，继续做好“部门单位帮村，党员干部帮户”工作，进一步健全长效帮扶机制，

努力发挥本办职能优势，实现农业增产、农村增效、农民增收，促进区域经济社会的协调发展，为推进城乡统筹科学发展做出新的贡献。

**电商客服年终总结报告篇十五**

光阴似箭，岁月如梭，转眼进入xx公司已经将近一年的时间，在这一年的时间里，我从一个初出茅庐的大学生转型成为了一个职场人士，期间曾经茫然曾经执着，但为了自己最初的梦想，我一直在不断的奋斗着。

我是20xx年xx月xx日进入公司工作的，那时的我还没有毕业，按照领导分工主要负责人事行政方面的工作。由于有上级领导的正确指导和帮助，有全部员工的大力支持，再加上自己的不断努力，能够顺利的完成领导交给的任务。在拿到毕业证书以后，受领导的错爱，提升为综合管理部主管一职，由于赵总身体原因退居二线，整个部门的担子落在我的身上。刚开始接手这个重任的我多少有些不适应，多亏了领导和同事们热情的鼓励和帮助，我才鼓起勇气在这个岗位上坚持了下来。

回想起来，在公司已经工作了将近一年。在工作中我能够忠实履行职责，不断自查、反省自己，不断开拓进取，把自己全身心的投入到学习和实践中去，总的来讲，自己基本上能够胜任工作，还是称职的。虽然面对困难时曾经不知所措，虽然太累的时候想到过放弃，但是在这个集体中，在领导和同事们的关心和关爱下，这些念头也只是一闪而过，因为最初的梦想一直在引导着我，这么多关心我的人在鼓励着我，我不能放弃。下面就将20xx年的主要工作情况总结如下：

一、适应从学生到职员的角色转变，在不断的学习和实践中掌握工作的基本技能和知识

2月份出校门，在别人还迷茫不知所措的时候我就已经踏上了工作岗位，开始了从学生到职员的角色转变。在学校只是学过理论知识并没有切身实践过，谢谢公司领导给了我一个好的平台让我充分的施展所学。近一年来，我经常把自己放在公司的角度来反思自己，审视自己，看自身能力和素质的提高幅度能不能适应公司发展的需要、能不能适应完成正常工作的需要。自己刚刚毕业，相当于一切从零开始，无论从哪个角度讲都处在起步阶段，必须在工作中不断提高自己，同时在不断的学习中提高自己的能力，增强对本职工作的胜任力。

二、怀有感恩的心，用积极的心态来工作和生活

工作近一年，接触了不少人和事，在为自己的成长欢欣鼓舞的同时，我也明白自己尚有许多缺点需要改正。其中最重要的便是自己尚显浮躁的心态。有时候做事只求速度而忽略了质量，出现了一些数据上或文字上的错误;有时在做一件事的时候忽略了其他事情与此事的关系，造成前后矛盾或者数据不符。如果不是领导及同事们及时为我指正，恐怕到现在我也不自知而无法提高自己，谢谢这些可爱又可敬的人。经过将近一年的学习与磨练，我逐渐认识到，只有怀有一颗感恩的心，对工作感恩，对生活感恩，对生命感恩，才能体会出生活的真滋味。并且要用积极的心态来面对这一切，这样生命才会更精彩。

三、以树立良好的形象为牵引，激发部属工作热情

俗话说“喊破嗓子，不如做出样子”，作为部门主管，如果说的一套，做的又是一套，就会对部门员工造成非常不好的影响，因此，在日常工作中，我学会了注重自身的形象，要求员工做到的，我首先自己坚决做到，要求员工不做的，我带头不去违反。开始时，并没有注意到这方面的重要性，有时自己会忽视了自身形象的重要性，久而久之，便体会到了自己的失职。在以后的工作中，争取做到眼勤、腿勤、手勤、嘴勤，日事日毕。

四、将理论用于实践，为公司做出薪酬和绩效方案

在总经理的安排下，由我负责公司薪酬方案和绩效方案的设计。刚刚接手这个任务，我感觉肩膀上的担子一下子加重了好多。这还是初次将学校中学到的理论用于实践中，一时间不知从何下手。多亏总经理的指导和公司所有员工的全力支持，我理清思路，收集了大量这方面的资料，由咨询了一些学长和老师，终于为公司做出了只属于我们的薪酬和绩效方案。虽然有些地方还不尽人意，但是我努力了，第一步终于迈出去了，所以心里还是很欣慰，也感谢公司的领导和同事们对我的帮助。那些不尽人意的地方我会全力以赴的把它改好，尽量做到完美。

回顾这一年，由于年纪较轻，工作方法过于简单，有些问题的处理还是不够妥当，在业务理论水平和组织管理能力上还有待于进一步提高。再次，自己在综合素质上距公司要求还相差很多。这些不足，有待于在下步工作中加以改进和克服。

在以后的工作中，我要虚心向其他同事学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，努力学习业务理论知识，不断提高自身的业务和管理水平，使自己的全面素质再有一个新的提高。并时刻关注国家出台的各种劳动方面的法律法规以及一些地方性规章制度，不断进步，争取为公司在新年度的工作中度过难关、再上新台阶贡献出自己的力量。

篇二：

今年，我通过人才招聘，在xx公司得到了自己的第一份工作，带着对事业的激情和对新生活懵懂的情愫，我走上了公司人事专员的工作岗位。作为一名尚未走出大学校门、专业并不十分对口，且没有任何工作经验大学生来讲，一切都是陌生而新鲜的。工作中，我一直虚心求教，恪尽职守，努力做好本职工作。

在过去的一年里，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺，对于每一个追求进步的人来说，都免不了会在年终岁未对自己进行一番“盘点”，也算是对自己的一种鞭策。现就近一年来的工作情况做一个总结。

一、制定并落实相关人事管理制度

初到公司，适逢结构重组，结合自身环境制定了与公司发展及执行相匹配的一系列人事管理制度，并由我负责公司的考勤统计工作。在执行过程中，我能够尽快适应公司的政策安排，尽可能做到实事求是的统计考勤，每月初以统计数据为依据，及时为员工饭卡进行充值，为大家做好后勤保障工作。

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