# 快递主管工作总结范文(通用13篇)

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2025-05-04

*快递主管工作总结范文1很荣幸能够有机会到中通快递进行我的实习工作。虽然算不上是正式工作，但是我还是非常重视，公司的同事们也对我这个新人照顾有加。在这样一个新的环境里，学会适应很重要，我的实习生活就在这里开始了。作为一名快递员，主要就是负责每...*

**快递主管工作总结范文1**

很荣幸能够有机会到中通快递进行我的实习工作。虽然算不上是正式工作，但是我还是非常重视，公司的同事们也对我这个新人照顾有加。在这样一个新的环境里，学会适应很重要，我的实习生活就在这里开始了。

作为一名快递员，主要就是负责每天的快递派送，相关负责人会安排我派送哪些区域的快件。对于刚开始实习而言，我觉得主要还是要多学、多问、多亲身去体会，去锻炼，时刻严格要求自己，有不懂的地方就大胆的问，尽量多与同事交流、沟通，吸取他们的一些好的经验，以弥补自身的不足。对于一个新人来说，低调很重要，要有不怕吃苦，脏活累活抢着做的精神，这样才能与同事搞好关系，有更多的沟通，学到以前很多自己完全不懂的东西，对我以后的工作有着非常大促进作用。

之前经过了几天的适应，我也多多少少掌握了一些快递员工作方面的经验，自己的工作还是有所进步的，也有了更深一步的认识。所以在之后的每一天里，我都更加严格要求自己，努力反思，吸取经验，做到及时的派发好每一个快件，能对同事有所帮助之处尽量去帮。实习的这段时间对我来说算是个跨越，虽然每天的工作很西裤辛苦，也感觉到累了，但是还是值得的，因为学到了真正的东西，我觉得自己是在进步的。

两个月的实习时间转瞬即逝，随着我对这份工作的熟悉和对工作经验的累积，我渐渐的明白了以前在大学里所无法明白的东西。原来在一个公司上班，是需要各个部门之间良好的配合的，这是一个大的体系，哪一环节出了问题都会导致工作效率降低的。没有经历就没有发言权，看来以后还得多学多问，这样才不至于每次都落于人后。只有通过自己不断的努力，积累更多的经验，才能在实践中提高自己。

**快递主管工作总结范文2**

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。

第一、 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。

第二、 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。

第三、 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。

8月25日我的快递员的工作结束了，在离开公司的那一刻，公司的同事们为我举行了欢送会。虽说，实习的时间只有这么短短的一个月，但是我却收获了许多在学校学不到的知识和能力。在工作过程中，有欢笑有挫折更有同事们的关心和上级领导的教诲，我庆幸自己能够有这么好的运气，来到元智公司实习。也庆幸自己坚持到了最后。“天将大任于斯人也，必先苦其心志，饿其体肤。”这是一次难忘的经历，我将铭记于心。

**快递主管工作总结范文3**

实习可以看作是人生的又一个起点，是我们事业成功的基础。当今社会，学历、文凭是你能不能找到好工作的前提条件，这些都是要靠平时的努力学习得到的。然而我认为，书本上的知识固然很重要，但当我们毕业参加工作后，在工作中的学习更重要，这才是我们日后事业能不能成功的关键。一提到老人，我们就会说他“睿智”，这并不是说他知识有多么的渊博，而是说他所经历的事，所接触到的人，所学到的东西多，处理起事情来也就更加的“从容”，得心应手。这都是经过实践积累的，是在书本上永远都学不到的东西。

在实习期间，懂得与人相处，是我们的一大主题，这就要我们在礼仪、语言等方面能够取得别人的信任，赢得别人的好关系。首先一个诚信，诚信是一个永恒的主题，当一个人失去别人的信任的时候，他做什么事都难。其次就是语言，人与人之间更多的需要沟通，只有沟通才能把彼此的信息的传递。所以实习生更多应该以请教的态度去和他沟通。同时，同事之间沟通尤其重要，许多东西都是你学一点，他学一点，在休息时间你说一句，他说一句，我说一句，大家也在这种沟通讨论学到了东西。

在实习期即将告一段落的时候，回顾这两个月的实习生活，在实习的过程中，我既感到了收获的喜悦，也存有些须遗憾。主要是对快递员的工作还仅仅停留在表面层次，更多时候是在看别人做、听别人讲，没有能够亲身感受、具体处理一些实际问题，因此未能领会精髓。但是，通过实习，加深了我对所学专业基本知识的本质理解，丰富了我的实际经验，使我对工作有了深层次的感性认识和理性认识，认识到要做好一份工作，既要注重理论知识的学习，更重要的是把实践与理论两者紧密相结合。也许在这个实习过程中，我学到的知识很有限，但是我毕竟是亲自实践过了，也付出了一定的努力，明白了很多道理，了解到了更多工作的技巧，工作上也渐渐熟悉，轻车熟路起来。这次的实习，我觉得很值，给我提供了一个很好锻炼自己的机会，我很知足。

俗话说的好：没有经历，没有实践，妄谈理论只不过是纸上谈兵罢了！通过这段时间的实习，我学会了很多东西，也明白了不少道理，以前总以为自己懂得很多，也会的很多，但现在发现，自己所知道的极其有限，经验的欠缺，这是一个需要时间去积累的东西，很庆幸自己能够有这样一个机会，谢谢那些帮助过我的每个人，谢谢！

希望这次实习经历能够成为我以后工作的经验之匙，经过此次实习后，我更加有勇气面对以后找工作，就业的问题了，相信我一定会适应的。

作为xx物流公司的客服工作人员积极工作，对待任何一个来访客户都保持尊重，在我们客服部经理指挥中，完成了上半年的任务。

物流工作说简单，挺简单，说难也非常难，主要是能够解决客户的问题，如果客户的问题不能解决，就会显得非常麻烦。工作中我们会接到客户询问快递运送时间，也会接到投诉，因为一些原因导致一些快递无法送达，让客户反感，我们物流作为中间物流运输方，需要兼顾两方面，一方是售货方，一方是买方，如果是我们物流的原因导致快递件丢失，我们公司需要担负这份责任。

在工作中经常接到一些客户因为几天时间货物没有送到就非常焦急，让我们工作非常麻烦，我们不但要安抚客户，还要把快递运输在哪里的消息发给客户，同时帮助客户监督快递运输。有时候客户很多需要彼此配合，为了不因为自己忙不过来影响其他客户沟通，我们每个人每天都有电话量要求。

为了更好的提高电话量，完成每天的工作，我都会直接询问客户的原因，然后进入主题，为客户尽快做好物流信息查询，这样减少了时间浪费，让我的电话量得到了极大的提升，对我的帮助极大。在打电话的时候还需要注意沟通的语气，任何时候我都保持彬彬有礼，不能让客户挑出毛病，一但被客户投诉，那就会扣分的，必须要给客户留下好印象。

我们客服在客户面前，代表的就是整个公司，一言一行，都必须要遵守法纪，都必须要合乎规矩才行，不然一旦犯了错误就印象到公司的外在形象，对公司的业务不利，而且我们部门经理也强烈要求我们做到对客户尊敬，礼貌，友善。不能让客户感到失望，让客户满意。

有时候也会接到客户的投诉电话，解决的是我们公司的原因，因为这样我们公司也能够尽快的完成好自己的任务，然而遇到一些问题，比如售货放迟迟不发货，但是却已经显示快递已经在路上，这也是因为售货方操作失误，让我们非常不好处理，不能直接拒绝，客户的投诉请求，同时还要与售货方取得联系才行，这样才能够更好做好工作。

上半年工作我们客服部很好的解决了在物流配送中不足的问题，同时也积极反馈给公司上层，按照公司的要求，我们还得到了培养，学习了服务技巧和话术，让很多客户都感到满意，同时也让更多客户积极的同意与我们合作。在下半年中，工作依然继续，我会继续做好客服工作，完成客服的任务，解决客户的问题。

20XX年，是我毕业的一年，为了更好的完成毕业论文的写作，按照学校的要求，我来到\*\*物流快递公司为期三个月的实习，在这三个月的学习中我有许多的感触和领悟，学习到了很多东西，进步很大，尤其是对物流定义里的物流的各个环节间的紧密关系更加理解，下面是这段时间的实习签定。

物流是将运输，装卸搬运，仓储，流通加工，配送，包装，信息处理等基本因素实施有机结合的过程，其中的每个环节紧密相连，环环相扣，缺一不可。在我每天的工作中我就体会到这一点，我在公司实习的岗位是小件员，每天的主要工作就是派件和收件，在这其中可以说对物流各因素的关系更加了解。

我工作的交通工具是电动车，它是我运输的交通工具，公司发的背包相当于我的“快递仓库”，我每天出库后都要装卸搬运，然后要对货物的收件人进行电话联系，有异常信息急时反馈处理，最后就是派送，在这个环节中更要注意合理优化资源。只有把这几个环节紧密的贯穿在一起，提供才能按时完成派送任务只有这样才不会导致货物晚点。

在送件的同时会有客户打电话要你去取件，这时你要在得知取货信息40分钟内完成取货任务，在取货环节中你要把客户的快递进行合理包装，要信息处理最后把货物安全送回自己所在的操作点。

以上就是我每天要做的最主要的工作，它很好的把物流的各个因素联系在一起，物流的过程是一个整体的过程，它的各个环节的合理优化配置是物流顺利进行的前提条件和重要保障。物流就是a至b的过程，但是要想在最短的运输时间，最低的物流成本，和最安全的运输方式达到目的地就要很好的衔接物流的七大要素。

实习结束了，虽然这段时间风吹雨淋感到很辛苦，但是获得对书本上的理论知识有更加深刻的了解，有了非常好的一次社会实践机会，不但有益于我的不要设计，更有益于我以后的发展道路。水平，为以后成为一名优秀的人民教师做好最好的铺垫。

只有运输搞好了，才能更好地与外界接轨。从我接触快递组长这份工作开始，就意识到这份工作的重要性，确保公司运输问题。要做好这份工作，需要认真，踏实，细致，耐心做事，还要学会与人沟通，协调。一年下来，我认真做了以下工作总结。

**快递主管工作总结范文4**

转眼间，一年的工作也即将接近尾声，在班组以及各位领导的帮助下通过认真的总结经验，仔细的分析，从已经出现的问题中吸取教训，在困难中锻炼能力，在反思中进行自我提高，最终圆满完成了全年工作。为了更好的使我在新的一年里个人能力有所提高，工作有更大的进步，根据领导的要求现将我个人一年的工作总结如下；

>一、老员工带新员工

年初，生产线开的比较紧迫，针对熟练员工较少，新员工较多的情况下，加强了新员对工作的学习能力，并安排老员工手把手教学，使新员工在短期内能够适应本岗位的各项操作。

>二、减少消耗

x月—x月在生产过程中，因满卷切换易炸筒，班组消耗也逐渐增加。要求员工工作时做到，忙而不乱、紧而不散的工作方式，做好本班组的工作。同时，查找原因，对于上机纸管进行严格的检查，并逐步淘汰回用次数多的纸管，减少因纸管带来的不必要的消耗，从而减少炸筒的机率。

>三、强调安全纪律

x月x日，因员工xxx和xx上班期间嬉戏打闹，导致xx工伤事故，对于班组安全教育的不完善，进行了深刻的反思，同时加强了对员工的安全教育，并对不合理的行为加以制止杜绝。

>四、全年数据统计

20xx年末，本班卷绕员工共计x人，新进员工xx人，辞职及自动离职共计xx人，其中因工作需要调离卷绕岗位x人，现有人员x人（x人为工伤假）

>五、心得体会工作中存在的不足

1、在处理不是我分管的工作时，表现不够主动，究其原因是头脑中有怕越权、越位的思想，有时就表现出不主动提出自己的工作思路，致使工作节奏慢；

2、对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路去处理问题，表现工作上的大胆创新不够；

3、班组的管理还不够细致，员工的安全和质量意识仍不够强，导致本年度的x起安全事故。虽然事后也对当事人进行了教育和处理，针对性的作出了相应的对策。但应还是预防为主，加大平时的教育力度，提高员工的安全和质量意识，从根本上减少安全事故隐患的发生。

以上的缺点我将通过不断的学习，努力提高自身的工作能力，工作水平的基础上来克服缺点，完善自我，以饱满的热情和充实的干劲为公司事业的发展添砖加瓦。

**快递主管工作总结范文5**

顾20xx年的工作，在公司领导正确的指导与同事们的积极帮助下，我严格要求自己，较好的完成了本职工作，收获颇多，现将工作总结如下：

>一、20xx年度工作目标达成情况

1、协助上级领导建立健全有关收款政策与程序，督导收银员严格执行。

2、负责收银员零用备用金的管理，包括班前向收银员提供零用备用金，班后收回备用金，到银行兑换零用备用金等工作。

3、组织召开班前会，通报重要事件，对已发生的各项问题进行陈述、防范和规范。

4、检查各收银台收银员工作状况，随时抽查收银员的收款情况，核对应收金额/实收现金，防止差错的发生，收银高峰时期协助收款工作。

5、督促所有收银员下班及时做好交接班手续。

6、每周组织例会，解决收银员工作中存在的问题。

7、内部培训，及时培训收银员的业务知识及思想问题。

8、配合财务人员做好账务衔接和核对工作，记好有关往来账务。

9、全面负责收款系统的资金安全，包括收款、款项存行、银行账户资金等安全。

>二、20xx年度工作中个人存在问题与不足

1、业务水平和职业技能还有待提高。

2、工作不够细致，需要提升判断能力和沟通能力。

>三、20xx年工作计划及目标

1、督促收银员礼貌待客、优质服务，树立良好的企业形象。

2、加强财产安全监管，适时检查监控系统是否能正常运转，将存在安全隐患的事项上报领导，并及时解决。

3、不断更新完善收银员培训教材，每季度开展一次培训，形式不限，以提升收银员业务技能和服务规范为目标。

4、每日至少巡查2次，做好巡查记录，及时纠正收银员的不当行为，并做好总结归纳工作。

5、充分利用班前会，总结日常工作中好的方面和不足之处，强调一线员工服务意识。

6、加强对收银员的督导、培训及评估考核。

7、做好员工的管理、指导工作，提高工作效率。

8、做好日常收银基础工作，确保商场经营工作正常运转。

9、加强团队配合，与各部门做好沟通、协调工作，有问题及时解决。

10、学习专业知识，增强自身专业能力。提高管理与沟通能力。

在今后的工作中，我将继续严格要求自己，不断提高自己的业务水平和职业技能，增强与公司各部门工作沟通，服从管理，虚心学习，认真完成领导布臵的每一项工作，再接再厉，为公司的发展贡献自己的微薄之力。

**快递主管工作总结范文6**

当然，在以上一年的工作中还存在很多的不足之处。

一、计划性不强

计划是行动的指南针，好的计划能够预先调配资源，有条不紊的开展工作，用最小的成本达到最高的效益。但在过去的工作中不完善的计划体系导致了工作的无条理性，降低了工作效率。

二、招聘力度不够

三、培训不够系统

由于学院各项业务正处于发展壮大的阶段，但人员的素质不能满足学院的发展，这就需要针对不能部门不同岗位的要求进行各种培训，但由于各部门事务性工作的繁忙，我自身的计划、执行及组织培训的能力不足，还未建立较科学的培训管理体系，如：将培训与员工人事调整进行紧密结合，可通过基层管理培训，建立考核晋升制度。

四、员工考评工作不到位

员工转正、晋升、加薪、调岗、解聘等考核工作未建立完善的机制，没有建立有效的量化、客观的数据周密细致的全面考评。

自我评价：

1、人事工作要求原则性强，行政工作要求平稳意识强，这两项有效的结合我还欠缺。

2、在工作中有时脾气急躁，遇事不够冷静，将情绪化带到工作中。

3、行政工作事多面广，有时考虑问题不够周全，处理问题不够细致。

4、和领导、同事沟通不是很到位，影响工作效率。

**快递主管工作总结范文7**

在下一年得工作找那个也非常的希望自己能够全身心的投入，同时尽可能的让自己能够更好地面对生活，当然也会努力的让自己在工作的过程中去提升，去尽可能的让自己变得更加的优秀。对于我个人来说，我更是必须要在生活中投入更多的心血，同时也是尽可能的让自己去得到更多的发展，将自己的工作都完成好。对于接下来的工作重点是要更多的投放在自己还需要改进的地方上，争取让自己可以尽快的成熟，更是可以将自己的工作都完成好。将自己的心思都用于工作中，不要将个人的情感与思绪拿来影响工作的效率与成果。所以在下一年我需要去做出的努力是很多的，我也会尽可能的让自己去为自己的未来而奋斗，更是让自己变得更加的优秀。

虽然是实习，但是公司经理对我们很严。对我的要求也和其他正式员工一样。每天和其他正式员工一样，要及时上班。遵守公司的规章制。

熏染着元智快递公司“知行合一”的价值观“我们致力于成为速运行业持续领先的公司”的愿景。是每一元智快递公司员工的目标。

在实习的每一天里，我每天负责收派件。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。

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。

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。

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。

第一，

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。

第二，

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。

第三， 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。

8月25日我的快递员的工作结束了，在离开公司的那一刻，公司的同事们为我举行了欢送会。虽说，实习的时间只有这么短短的一个月，但是我却收获了许多在学校学不到的知识和能力。在工作过程中，有欢笑有挫折更有同事们的关心和上级领导的教诲，我庆幸自己能够有这么好的运气，来到元智公司实习。也庆幸自己坚持到了最后。“天将大任于斯人也，必先苦其心志，饿其体肤。”这是一次难忘的经历，我将铭记于心。

实践过程是体验上班生活的过程，所做的事情也许很繁琐，可是却是一种难忘的经历，有无奈，有历练，有见识。当代大学生应该大胆地走出去，训练生存能力。

一、实践目的

(一)体验社会，锻炼自身生存能力。

(二)从事服务行业，学会与别人沟通的技巧。

(三)熟悉一个快递公司的运作流程，获得工作经验。

二、社会实践内容

(一)年月日至年月日，辅助公司客服做月结

快捷与福清的许多单位企业有长期合作，快捷快递公司每到月底会进行月结，即用计算器人工算出月结客户的七月费用总和，再与电脑上的记录进行核对，若出现核对不一致的情况，则要找出错误记录，漏记的快件单号，核对一致后，在首张面单上写上收件费用和派件费用和总计费用。各个月结客户的月结费用表格形式整理打印出来，按区域划分，交给负责各区域的业务员，业务员再到各个公司进行结算。

在这段期间，我将大碟大碟的面单按公司名称分类，一直按着计算器算出7月份各大公司的快递费用总和，与电脑上的数据进行核对，确保正确。这是很费心的工作，由于面单上的数据人工输入过程，在按公司名称整理面单的过程，用计算器算出费用总和的过程都有可能出错，有的数据反复计算却会得出不同的结果，所以会比较劳神劳力。

(二)处理问题件

\_\_年，是我毕业的一年，为了更好的完成毕业论文的写作，按照学校的要求，我来到\_\_物流快递公司为期三个月的实习，在这三个月的学习中我有许多的感触和领悟，学习到了很多东西，进步很大，尤其是对物流定义里的物流的各个环节间的紧密关系更加理解，下面是这段时间的实习签定。

物流是将运输，装卸搬运，仓储，流通加工，配送，包装，信息处理等基本因素实施有机结合的过程，其中的每个环节紧密相连，环环相扣，缺一不可。在我每天的工作中我就体会到这一点，我在公司实习的岗位是小件员，每天的主要工作就是派件和收件，在这其中可以说对物流各因素的关系更加了解。

我工作的交通工具是电动车，它是我运输的交通工具，公司发的背包相当于我的“快递仓库”，我每天出库后都要装卸搬运，然后要对货物的收件人进行电话联系，有异常信息急时反馈处理，最后就是派送，在这个环节中更要注意合理优化资源。只有把这几个环节紧密的贯穿在一起，提供才能按时完成派送任务只有这样才不会导致货物晚点。

在送件的同时会有客户打电话要你去取件，这时你要在得知取货信息40分钟内完成取货任务，在取货环节中你要把客户的快递进行合理包装，要信息处理最后把货物安全送回自己所在的操作点。

以上就是我每天要做的最主要的工作，它很好的把物流的各个因素联系在一起，物流的过程是一个整体的过程，它的各个环节的合理优化配置是物流顺利进行的`前提条件和重要保障。物流就是a至b的过程，但是要想在最短的运输时间，最低的物流成本，和最安全的运输方式达到目的地就要很好的衔接物流的七大要素。

实习结束了，虽然这段时间风吹雨淋感到很辛苦，但是获得对书本上的理论知识有更加深刻的了解，有了非常好的一次社会实践机会，不但有益于我的不要设计，更有益于我以后的发展道路。水平，为以后成为一名优秀的人民教师做好最好的铺垫。

20xx年已经过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来公司工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

下面是我20xx年一年来的主要工作总结：

1、按照要求，对顾客的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新；

2、对顾客的咨询及时进行回复，并记录在物流信息登记表上；

3、对于顾客反映的问题进行分类，联系快递师傅，进行跟踪及反馈；

4、接受各方面信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访；

5、资料录入和文档编排工作。对公司的快递发出情况认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等；

6、新旧表单的更换及投入使用；

7、完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。客服工作总结与计划。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

XX年，是我毕业的一年，为了更好的完成毕业论文的写作，按照学校的要求，我来到\*\*物流快递公司为期三个月的实习，在这三个月的学习中我有许多的感触和领悟，学习到了很多东西，进步很大，尤其是对物流定义里的物流的各个环节间的紧密关系更加理解，下面是这段时间的实习签定。

物流是将运输，装卸搬运，仓储，流通加工，配送，包装，信息处理等基本因素实施有机结合的过程，其中的每个环节紧密相连，环环相扣，缺一不可。在我每天的工作中我就体会到这一点，我在公司实习的岗位是小件员，每天的主要工作就是派件和收件，在这其中可以说对物流各因素的关系更加了解。

我工作的交通工具是电动车，它是我运输的交通工具，公司发的背包相当于我的“快递仓库”，我每天出库后都要装卸搬运，然后要对货物的收件人进行电话联系，有异常信息急时反馈处理，最后就是派送，在这个环节中更要注意合理优化资源。只有把这几个环节紧密的贯穿在一起，提供才能按时完成派送任务只有这样才不会导致货物晚点。

在送件的同时会有客户打电话要你去取件，这时你要在得知取货信息40分钟内完成取货任务，在取货环节中你要把客户的快递进行合理包装，要信息处理最后把货物安全送回自己所在的操作点。

以上就是我每天要做的最主要的工作，它很好的把物流的各个因素联系在一起，物流的过程是一个整体的过程，它的各个环节的合理优化配置是物流顺利进行的前提条件和重要保障。物流就是a至b的过程，但是要想在最短的运输时间，最低的物流成本，和最安全的运输方式达到目的地就要很好的衔接物流的七大要素。

实习结束了，虽然这段时间风吹雨淋感到很辛苦，但是获得对书本上的理论知识有更加深刻的了解，有了非常好的一次社会实践机会，不但有益于我的不要设计，更有益于我以后的发展道路。水平，为以后成为一名优秀的人民教师做好最好的铺垫。

20xx年暑假，我没有一直宅在家，而是出去实习，即便时间不长，但是收获匪浅。这一次的实习，让我见识上班族的生活，了解了一个快递公司的工作流程，一个客服人员的工作，接触了快递物流领域。实践过程是体验上班生活的过程，所做的事情也许很繁琐，可是却是一种难忘的经历，有无奈，有历练，有见识。当代大学生应该大胆地走出去，训练生存能力。

**快递主管工作总结范文8**

20xx年，注定是不平凡的一年。原材料成本增加，税率大调整，人民币不断升值……

在这样的大背景下，外贸在xx年显得尤其艰难。忙忙碌碌的一年眼看又要过去了，又到了需要对自己的工作总结经验教训的时候了。

>一、回忆过去

1、对新销售区域的拓展。

以越南市场为重点开拓市场，培养了3个新客户，到xx年底止，总计销售金额为28万美金。从xx年1月起，一共9个不同国家和区域的客户建立了商业合作关系。

2、注重品牌意识。

一个企业的发展壮大，品牌力量起着非常大的推动作用。xx年成功把三锋品牌产品销售到斯里兰卡，就目前来说，销售情况良好。

3、对老客户的优质服务。

重点为乌克兰客户xx和意大利客户yy的跟踪和服务。xx在xx年销售金额总计为32万美金，面对xx年欧洲对eu2标准的实施，历时6个月，25cc汽油锯问题现也得到了解决。

>二、总结现在

1、产品质量有待进一步的提高。

无论是公司的主打产品电链锯汽油锯还是小打小闹的冲钻角磨，质量投诉此起彼伏。这对销售工作的开展产生了极大的困扰。再者，新产品的开发周期过长，就产生了老产品不成熟，新产品又不敢推荐的怪现象。

2、跟单工作的艰难。

按照公司以往的生产周期，一般为30—35天。以xx年来衡量，远远超过这个周期。我们的推迟交货，直接影响到客户的销售计划，这对公司的信誉也会造成一定的影响。尤其是，每每到发货时，不是这种机器少一台就是那种机器少两台，不仅对工作带来了非常大的麻烦，客户那边更是不好交代。

>三、展望未来

海外市场的开拓没有终点，xx年对于xx年来说只是起点。在摸索和经历中慢慢成长，而新的一年每一项拓展工作都需要领导的大力支持。市场是残酷的，xx年必将是我更加兢兢业业工作的一年。生于忧患，死于安乐，如果xx年注定是狂风骤雨，那么请让它来得更猛烈些吧。

我坚信，在拓展海外市场上，我们所做的每一步都是为了更好地销售我们的产品！

做这个轴承销售工作整整三个半月了。今天在这十月的最后一天最后一个时刻，对自己工作做个总结，回顾历史，吸取经验教训，做好以后的工作。

**快递主管工作总结范文9**

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。

第一，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。

第二，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。

第三，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。

总结：再实习期间，我却收获了许多在学校学不到的知识和能力。在工作过程中，有欢笑有挫折更有同事们的关心和上级领导的教诲，我庆幸自己能够有这么好的运气，来到顺丰公司实习。也庆幸自己坚持到了最后。\_天将大任于斯人也，必先苦其心志，饿其体肤。\_这是一次难忘的经历。我将铭记于心。

**快递主管工作总结范文10**

今年以来，芒山镇以党的\_精神为指导，以改善民生为目标，以扩大公共服务为重点，牢固树立环境就是生产力的理念，积极开展了以“清洁家园行动”为主题的农村环境综合整治工作，并取得一定成效，为芒山的经济建设和居民生活提供了良好的外部环境。

现将工作开展情况报告如下：

一、主要工作情况

（一）统一思想，加强组织领导

成立了芒山镇清洁家园行动工作领导小组，由镇长张福光任组长，分管市容的副镇长刘胜利和副镇长陈长征为副组长，各单位负责人和5个管区书记以及各村书记为成员。制定了芒山镇清洁家园行动综合整治工作方案，综合协调整治过程中的主要矛盾，检查督促项目实施的进度。

领导小组下设办公室，办公室设在镇政府，具体负责清洁家园行动的日常工作。

（二）建章立制、明确具体责任

为了使清洁家园行动有章可寻，全体工作人员能各尽其责，芒山镇制定了《芒山镇清洁家园行动长效管理考核暂行办法》、《保洁员工作职责》、《保洁员考核办法》等规章制度。

（三）宣传引导、提高居民素质

为让更多居民支持农村环境卫生整治工作，芒山镇在日常工作中坚持宣传教育先行，积极营造“保护环境，人人有责”的社会氛围。一是进行自上而下的发动，利用镇村干部工作会议、村党员会议、村民代表会议、居民小组会议、综治成员会议，强调清洁家园行动的重要性和这项工作带给每个群众的好处。二是利用芒山电视差转台、《芒砀风》等新闻媒体，广泛宣传。同时，发放了致全镇居民的一封信，号召全镇居民积极行动起来，自觉保护环境设施，珍惜环境卫生。三是组织党员、干部、学生等开展“人人动手、清洁家园”义务活动，确保环境卫生整治工作人人参与。

（四）狠抓落实，改善镇区环境

1、建立保洁队伍、垃圾日产日清。芒山镇建立了一支由39名保洁员组成的保洁队伍，实行“户集、组收、村运、镇处理”的管理模式，做到了镇区8个行政村保洁全覆盖，确保了条条道路有人扫、处处垃圾有人清。

保洁员具体工作由市政办安排，严格按照“五个一”（即一辆板车、一把扫帚、一把铁锹、一只袖标、一件红马甲）标准规范化保洁;同时，要求“两扫两保一巡查”，即上午、下午各扫一遍，各保一次，下班前巡查一次。

2、加强环卫基础设施建设。街道共设置了7座垃圾中转站和十余个个垃圾池，每个垃圾池都有专人负责清运垃圾和日常维护。

3、按照“清路治乱、用路有序、退路入室、还路于民”的要求，开展了占道经营专项整治。共取缔占道摊点63个。同时，疏堵结合，建立规范的“马路市场”，解决了当地农民临时卖菜的问题。

4、按照“部门联动、责任到位、改进功能、完善配套、整体推进、落实管理”的要求，开展了居住区环境专项整治。共规范车辆有序停放207辆次，清理三乱小广告167处;同时，保洁到位，居民区垃圾能日产日清。

5、按照“停车有序、交通畅通”的要求，开展机动车和非机动车停放专项整治。共规范停车710辆次。其中，每天早上6点市容队员在二桥连接线处，进行车辆疏导，确保了进洲车辆行驶畅通无阻。

6、按照“新搭违建零目标”的要求，组织市容队员天天巡查，共拆除了各类违法建筑900平方米。其中，对拒不自拆的新违建，实施了。

（五）实行六清，整治村容村貌

1、清垃圾。对道路两侧、村内外、院内外、室内外的各类垃圾彻底清除，及时清运到镇垃圾处理站，村垃圾集中存放点，并进行垃圾分类处理。

2、清粪。对畜禽实行圈养，及时清理人畜粪便，冲刷厕所和圈舍，并消毒灭菌。清理出的粪便要运送到村外，定点管理。没有堆放场的村，农户要将粪便运送到自家承包田地头，确保农户庭院、村内外道路无粪便，清洁卫生。养殖场要集中处理好畜禽粪便污染问题。

3、清污水。积极规划完善完善村庄排水设施，搞好沟河、坑塘综合治理，从源头上我解决农村生活污水排放和村内积水问题。有条件的村规划建设内排水道。杜绝污水乱泼、横流现象。

4、清路障。平整路面，村与村之间及村内道路平坦。疏通村内断头路，清理占道树木、堆放物、建筑物等。

5、清危房。全面拆除村内所有破旧危房。拆除村内所有废弃的残墙破壁，正在使用的要及时修复。

6、清乱堆乱搭乱建。开展柴草搬迁会战，村内的柴草统一堆放，摆放整齐，远离住房，安全防火。全面清理村内外的一切乱建的建筑物，清理村内外占道厕所等。杜绝柴草乱垛、杂物乱堆、违规乱建等现象。

（六）推行三化，建设美丽芒山

1、绿化。对镇、村主要道路建有绿带和行道树，整齐、美观;因地制宜建设公共绿地;每户每家栽植花果树不少于5株，达到省“绿化生态示范村、镇”标准。

2、亮化。镇政府所在地主街道安装了路灯，张庄、朱厂、柿元、丁楼、种庄5个村的主干道要安装路灯，并保证正常使用。

3、美化。镇、村主街道两侧建筑物进行了统一外粉，配以宣传墙字、宣传画等。全面清理乱贴乱画现象。

（七）严格考核、及时督促整改

成立了芒山镇清洁家园行动工作考核小组，具体工作由街道市政办负责，每周对各管区、各村委会、保洁员的工作进行检查，出考核简报，公布考核成绩，列出存在问题，督促整改。同时，根据考核成绩对相关工作人员发放绩效考核奖。

二、存在问题

1、我镇辖区人口密集，外来人员较多，城管工作难度相对较大，市容环境短期内难以彻底改观。

2、乱摆乱放机动性强，成本低，反复性强，要彻底根除需经过长期的宣传教育和加大监管力度。

3、执法行动中暴力抗法事件时有发生，执法人员的人身安全难以得到保障。上述问题有待在以后工作中大力气加以解决和改善，同时也希望上级政府能给予精心的指导。

4、整治工作中，为了坚持长效管理，需要工作人员加班和租赁相关器械、中转站日常维护费用、车辆运转费用、工作人员工资缺口较大，希望上级部门帮助解决。

三、下一步计划

1、进一步加大宣传力度、争取获得更多百姓的支持。提高群众文明卫生素质，让广大居民投身到治理市容环境卫生活动中去，通过开展系列教育活动，使居民养成良好卫生习惯，自觉维护城镇环境卫生。

2、进一步加大“三项整治”力度，努力把芒山镇建设成卫生整洁有序、生态环境优美的地区。

3、进一步加强车辆疏导管理，建设停车场。

4、进一步加强“市容属地化、执法联动化”的城管体制改革

5、进一步探索执法队员、协管员、保洁员“三位一体”的城管责任制。

20xx年7月24日

**快递主管工作总结范文11**

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为快递业的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性；

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。

秋去冬来，不知不觉中，20xx年已画上句号，我们迎来了崭新的20xx，回想这一年来，我们循化圆通速递公司走过了“不寻常”的一年。我公司严格遵守快递行业规程，货品安全检查落实到位，严格按规程办事、层层严格把关，措施得力，管理到位，取得骄人成绩。现将20xx年上半年工作汇报如下：

这一年来，我们圆通公司全体员工一贯秉承“快递我最快、收费我最低、服务我”的经营理念，“客户的满意”就是我们追求目标。20xx年，我们通过努力，经历了公司从无到有，从小到大的时代变迁。20xx年，我公司在各级领导的正确指导和关怀下，在总公司经理的坚强领导和有力支持下，竭尽全力，优质、高效、圆满的完成了各项投递任务。20xx年，公司在市场竞争日趋激烈，交通形势严峻，交通环境极为复杂、职员新手多，技术底子相对低的情况下，克服重重困难，最终完成了全年投递任务。保证了公司平稳快速发展，维护了企业利益和形象，为快递行业发展做出了我公司应有的贡献。在应对一些突发事件、投诉事件中，我公司全体人员都是召之即来、来之能战、战之能胜，精心组织，火速行动，及时满足客户投递要求，都能高水平的完成任务，没有点滴失误。

20\_\_年我没有一直宅在家，而是出去实习，即便时间不长，但是收获匪浅。这一次的实习，让我见识上班族的生活，了解了一个快递公司的工作流程，一个客服人员的工作，接触了快递物流领域。实践过程是体验上班生活的过程，所做的事情也许很繁琐，可是却是一种难忘的经历，有无奈，有历练，有见识。当代大学生应该大胆地走出去，训练生存能力。

一、实践目的

(一)体验社会，锻炼自身生存能力。

(二)从事服务行业，学会与别人沟通的技巧。

(三)熟悉一个快递公司的运作流程，获得工作经验。

二、社会实践内容

(一)20\_\_年\_月\_日至20\_\_年\_月\_\_日，辅助公司客服做月结

在这段期间，我将大碟大碟的面单按公司名称分类，一直按着计算器算出\_月份各大公司的快递费用总和，与电脑上的数据进行核对，确保正确。这是很费心的工作，由于面单上的数据人工输入过程，在按公司名称整理面单的过程，用计算器算出费用总和的过程都有可能出错，有的数据反复计算却会得出不同的结果，所以会比较劳神劳力。

(二)处理问题件

(四)接电话，服务客户

有公司或个人打电话进行询问一些情况，例如\_\_快递公司的收费计算方式，\_\_能否派送到某市某镇，对于这个问题要查找电脑上全国最新服务范围表或打电话给相关站点进行询问。收件人或寄件人打电话进来查询，一些快件是否正在派送，派送到哪里，大概何时会送到收件人手中，若已被签收，是否为本人签收…。对于这类问题，客服人员在系统上输入快件单号即可查到想要的信息。

这种工作比较繁琐，在接电话是要注意礼貌用语，有的客户不愿自提快件同时会对快递公司的服务表示很不满，对客服人员抱怨个不停。有的客户的快件比较急，总是打电话进来催件，就是让业务员优派某个快件……这些情况频繁出现，一个人会忙不过来，所有在处理这些问题时要分清轻重缓急。这种种工作比较考验人的应对突发情况的能力和耐力。

三、实习的收获

(一)与人的沟通很重要

与别人的沟通在平时学习和工作中起很重要的作用，特别在一些特定的工作中，沟通是不可少的。在刚刚接触一样事物时，只有通过与别人充分的沟通，说明自己的不解，在与别人的交流中增长自己的见识并认识工作的原理。与别人的沟通要讲技巧，遵时守时，互相尊重，互相配合，互相理解。

作为客服人员，最常做的事情就是通过电话与别人进行沟通，有时是将别人给自己说的信息准确无误地传递给另外一个人，在传递信息的过程中，关键处说的不清晰时就会影响工作，导致效率低下。在接电话，打电话时说明身份，让客户知道你是做什么的，报上公司的名字，自己的名字可以省略。

(二)处变不惊，淡定，事有轻重缓急

处变不惊的应对力，拥有承受打击的能力情绪的自我掌控及调节能力是一个优秀客服不可少的品质。有些客户认为花了钱买的服务很不值，发觉服务很不周到，就会在电话中对客服大发不满，客服只能忍耐，不能与客户发生口舌之争。客服要熟悉公司的运作原理，能对各种问题进行分析解决，不推脱，不推诿，不耽误。客服的工作比较繁琐，所以要分清轻重缓急，提高办公效率。

(三)学习无处不在，在实战中发现自身存在的能力缺陷，有意识地自学

在工作的过程中，我也发现自身存在的能力的缺失。在别人眼里，大学生是很难得的，处事能力要比别人强，其实不见得，处事能力是来源于基于实打实的经验。在课堂里所学的知识不一定在工作岗位上都能用上，并且在工作岗位上所需要的技能不一定都能在课堂里学得。在同一个岗位上工作一样长的员工所收获的东西有可能不同，在岗位上有意识地自学，增长自身的知识储备的这一过程是最宝贵的。

在此次实习中，我经常听说各种各种的地名，省内省外的都有，有地级市，县级市，或是本县的各个城镇，由于我长期不在老家，对县内的各个城镇的地理位置不熟悉，当别人问我，能否派送某镇某村，我不能马上答上来。在平时在工作比较闲的时候，多看看地图，看后才发现自己对家乡是有多么不了解。

(四)工作中感受艰辛，每行每业都不容易，平时更要多多谅解

公司的业务员总是顶着大太阳去跑业务，客服人员的繁琐地工作中时时有可能受气，因为在任何环节都有可能出错，有的客户很好说话，很谅解，但有些客户故意找茬……经过这次实习我更是认识到工作的艰辛，生活中彼此谅解，感同身受会在不经意间产生影响。

(五)发觉知识的重要，珍惜学习的机会

现在的大多数人的工作都离不开计算机，电脑在人的生活中的地位不言而喻。新的信息不断出现，要理解新的信息，就要具备跟专业的知识。另外，一个不具备电脑打字技能的人无法担任此类工作……信息在更新，头脑也需要更新，因此要珍惜学习的机会。而且这种学习的机会不仅仅在大学课堂里。

为期两个月的实习结束了，在这段实习生活中，锻炼了意志，体验了生活，接触了社会，使大学所学专业知识与社会融洽结合，下面，就我实习中的思想、工作情况做一汇报。

20xx年，是我毕业的一年，为了更好的完成毕业论文的写作，按照学校的要求，我来到xx物流快递公司为期三个月的实习，在这三个月的学习中我有许多的感触和领悟，学习到了很多东西，进步很大，尤其是对物流定义里的物流的各个环节间的紧密关系更加理解，下面是这段时间的实习签定。

物流是将运输，装卸搬运，仓储，流通加工，配送，包装，信息处理等基本因素实施有机结合的过程，其中的每个环节紧密相连，环环相扣，缺一不可。在我每天的工作中我就体会到这一点，我在公司实习的岗位是小件员，每天的主要工作就是派件和收件，在这其中可以说对物流各因素的关系更加了解。

xxxx年x月xxx日，对于刚念完大学一年级的我来说，是值得非常自豪的一天。因为这是我自小学的a、ope开始到大学的实际动手能力以来，第一次，独自地从充满温暖，关心和关爱的校园里走出来，踏入一个陌生，充满竞争，机遇与挑战，和纷繁复杂关系的社会，自然而然心里也就感到好奇和充满着旺盛的精力。

如果您在photoshop中只想要显示某一层图层的影像，是不是得一一将其他图层隐藏起来呢？这里有一个既快速又方便的作法：只要在图层面版上同时按住ctrl加alt以鼠标点选欲显示的图层的眼球图示，就可以将其他图层通通藏起来。另外也可以用ctrl加alt加快速键调整图层的前后次序。

我工作的交通工具是电动车，它是我运输的交通工具，公司发的背包相当于我的“快递仓库”，我每天出库后都要装卸搬运，然后要对货物的收件人进行电话联系，有异常信息急时反馈处理，最后就是派送，在这个环节中更要注意合理优化资源。只有把这几个环节紧密的贯穿在一起，提供才能按时完成派送任务只有这样才不会导致货物晚点。

实习目的：通过房地产实习了解房地产行业和售楼的流程和操作，在这个基础上把所学的营销专业理论知识与实践紧密结合起来，培养实际工作能力与分析能力，以达到学以致用的目的。

在送件的同时会有客户打电话要你去取件，这时你要在得知取货信息40分钟内完成取货任务，在取货环节中你要把客户的快递进行合理包装，要信息处理最后把货物安全送回自己所在的操作点。

跑盘：跑盘（实习小区）是踏入房地产这个行业的必经之路，是考验你是否适应这个行业的第一个门槛，因为跑盘是最能磨练人的。跑盘的主要内容是大概了解某个小区的所在位置，楼盘卖点，均价，停车位信息等等，这期间大概需要5分钟的时间。

以上就是我每天要做的最主要的工作，它很好的把物流的各个因素联系在一起，物流的过程是一个整体的过程，它的各个环节的合理优化配置是物流顺利进行的前提条件和重要保障。物流就是a至b的过程，但是要想在最短的运输时间，最低的物流成本，和最安全的运输方式达到目的地就要很好的衔接物流的七大要素。

实习结束了，虽然这段时间风吹雨淋感到很辛苦，但是获得对书本上的理论知识有更加深刻的了解，有了非常好的一次社会实践机会，不但有益于我的不要设计，更有益于我以后的发展道路。

销售总监李总对公司概况及产品知识向我们做了详细的介绍，并将与我们开展工作密切相关的《土壤与植物营养》带着我们又过了一遍，查缺补漏，温故知新。区域经理贾哥（曾毕业于我们学校）结合自己近十年来的自身经验和不断地学习给我们培训了销售方面的技巧及注意事项。由于是本校学长，自然多了份亲切感与熟悉感，他也给我们讲了很多重要的职场宝典。技术部乐乐哥给我们培训了关于实验推广方面的情况，包括实验设计、如何实施、后期总结、观摩推广等方面。行政部蒙蒙姐就新入职人员的各方面事项给我们做了培训。

据调查，有71%的客户之所以从你的手中购买产品，是因为他们喜欢你、信任你、尊重你。因此，推销首先是推销你自己。礼节、仪表、谈吐、举止是人与人相处的好坏印象的来源，业务员必须多在这方面下功夫。服装不能造就完人，但是初次见面给的人印象，90%产生于服装。第一次成交是靠产品的魅力，第二次成交则是靠服务的魅力。

1、要对每天的工作进行归纳总结。

这一点很重要，记得刚来的时候我很迷茫，对每天的工作感觉很混乱，于是主管建议我每天写日记，把每天的工作流程和不足做个总结，这方法真的帮了我很多忙，是我在以后的工作中受益匪浅。

在繁忙的工作中，不仅要有忘我精神，还要回过头随时做好归纳总结。对已做过的工作进行回顾，精心核对每一个细节，对工作经验进行总结分析，归纳出怎样才能有效利用时间，提高效率，使工作程序化、系统化，条理化，流水化。从而使百尺竿头，更进一步，达到新层次，进入新境界，开创新篇章。以便在以后的。工作中有利于加快自己前行的脚步。

2、学会多听，多问、多学、多想、多沟通，学会换位思考。

我们每个人都处在一个社会的大家庭里，要想时刻过的开心快乐，就必须建立好一个良好和谐的人际关系。这也是我们做好每项工作的一个关键环节。遇事不公可以换位思考一下，以便达到相互理解融洽相处，最终达到心灵与效益的共赢。

3、加强安全意识，并随时保持库房卫生清洁，给自己创造一个良好的工作环境。

库管工作，首先要做好库房货物的存储和安全工作，要详细的记录货物的进出以及库存情况，注意货物销售的大致走向。确保库存货物的安全性存放。随时做好人身与财产安全的检查工作，确保在安全的环境中工作，在工作中注意安全，安全不保何谈效益。

4、工作中还有很多缺陷，性格优柔寡断，缺乏果断性，不够细心，缺乏警惕性。

由于粗心犯了很多失误，比如开门不拿钥匙，锁门不关窗。自己拿不中的事情没能及时向领导请教，失误层出。专业知识欠缺，综合能力不强。今后我将竭力学习并改正，努力打造完美的自己。

转眼间，20xx年已经过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来公司工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

下面是我20XX年一年来的主要工作总结：

1、按照要求，对顾客的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新；

2、对顾客的咨询及时进行回复，并记录在物流信息登记表上；

3、对于顾客反映的问题进行分类，联系快递师傅，进行跟踪及反馈；

5、接受各方面信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访；

6、资料录入和文档编排工作。对公司的快递发出情况认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等；

7、新旧表单的更换及投入使用；

8、完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

一、实习目的

现在对于我们即将毕业的学生来说，毕业实习是进入社会的重要一环，通过毕业实习我学到了很多有价值的东西。

1）通过近一年的实习和实践，通过看、听、感等主观认识对实习目的进行多方面、全方位的实地考察，获得第一手实际资料。培养了综合运用所学理论知识和技术分析解决工程实践问题的能力。

2）通过实习，初步了解邮政物流的市场组织及运营管理，掌握安全操作知识，做到理论和实际相结合，促进专业知识的学习，拓宽知识面，逐步实现由学生到社会的转变，培养我们初步担任技术工作的能力。

3）通过实习，帮助我树立了“人人为我、我为人人”的服务意识，培养了我们调查研究、查阅文献资料的能力。这些实际知识，对我们学习后面的课程乃至以后的工作，都是十分必要的基础。

二、实习时间、单位

实习时间：——

实习单位：中国邮政物流速递物流股份有限公司泰州分公司姜堰营业部

三、实习单位简介：

中国邮政速递物流在国内31个省（自治区、直辖市）设立全资子公司，并拥有邮政货运航空公司、中邮物流有限责任公司等子公司。

中国邮政速递物流主要经营国内速递、国际速递、合同物流等业务，国内、国际速递服务涵盖卓越、标准和经济不同时限水平和代收货款等增值服务，合同物流涵盖仓储、运输等供应链全过程。拥有享誉全球的“EMS”特快专递品牌和国内知名的“CNPL”物流品牌。

中国邮政速递物流坚持“珍惜每一刻，用心每一步”的服务理念，为社会各界客户提供方便快捷、安全可靠的门到门速递物流服务，致力于成为持续引领中国市场、综合服务能力最强、最具全球竞争力和国际化发展空间的大型现代快递物流企业。

四、实习内容

我实习的工作内容是协助速递一线人员日常工作:

1、协助市场部人员处理一些日常工作，通过对部门业务骨干的学习观察以及与同事之间的交流沟通中，我比较详细的了解了邮政速递物流的运作流程及工作方式，对邮政速递物流有了一个直观的认识。

3、熟悉快递的发放、收取和转运流程。快递的发放需要跟着大家常见的邮政快递车在市区内来回流动，名副其实的苦力活，我们所负责的范围主要是一些老旧小区，以普通的楼房为主，没有电梯，就算是为了很不起眼的一个小件，有时也需要自己爬六楼亲自送到客户手中，甚至是特意去某个小区，不过这个有一个最大的好处就是能够和更多的人打交道，同时会让我们很有成就感。快递收取和快递发放的工作差不多，

只是相对更加轻松一点。快件的收取工作主要是在总部和各个点部之间，也是跟车行动。对于那些从客户手上收取上来的快件，根据分类发放到各个分公司，有各个分公司派车去取。快递转运的主要任务就是通过大的箱式货车，将总部的派发件送到各分部进行下一级派送，同时将各分部收上来的件送至总部进行投递，这个的主要规律是每天四次，以保证快递投递的及时性。

4、体会调度员岗位的艰苦和细致。我们每日负责从IT系统中列印所有配送点货清单，配送点出货清单与之相关的订单一一对应核对并装订整理。 将所有客户配送点统筹排车，制定排车表，安排出最安全、效捷的行驶路线。 所有车辆及配送点异常的处理：包括电话接听、异常记录、转询客户、确定结论、下达执行。 在整个的实习过程中，充分体现了我们的吃苦耐劳精神，出色地完成了自己的工作，同时通过向老师学习，对调度员工作有了更深层次的了解。

五、实习总结

第一，对速递物流行业有了直观具体的了解。

第二，实际工作能力得到了检验与提高。以前在学校里学习的都是理论知识，缺少实践经验，通过这次将近一年的实习，我逐渐能够将在学校里面学到的理论知识运用到实践中去，理论知识的积累为我的业务实践提供了指引，而具体业务的操作也进一步完善了我的物流知识体系。“纸上谈来终觉浅，绝知此事要躬行。”只有把理论真正的联系实际，才能更好的运用所学到的知识。

第三。学会了做人。每一个人都有自己的思想和个性，要跟他（她）们处理好关系得需要许多技巧,既然我们不能改变一些东西,那我们就学着适应它。最重要的就是使我在待人接物、如何处理好人际关系这方面有了很大的进步。我深深体会到必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的.人迟早要被企业和社会所淘汰。 不管做什么事，态度决定一切。明确生活目标，合理的设计规划自己。要循序渐进的提高自己的能力，锻炼自己，学会自我宽慰，能容忍，要心怀坦荡，善于化压力为动力。

通过这次实习，把所学的专业理论知识与实践紧密结合起来，培养实际工作能力与分析能力，在我们就业之前“实践预演”，使我们对我国的物流业发展的现状有了更深的了解，能够使我们更好的完善自己，为自己能顺利与社会环境接轨做准备。

在实习的每一天里，我每天负责收派件。在这一工作的过程中，我深切地体会到作为一个营业员工作的艰辛。

**快递主管工作总结范文12**

现在的大多数人的工作都离不开计算机，电脑在人的生活中的地位不言而喻。新的信息不断出现，要理解新的信息，就要具备跟专业的知识。另外，一个不具备电脑打字技能的人无法担任此类工作……信息在更新，头脑也需要更新，因此要珍惜学习的机会。而且这种学习的机会不仅仅在大学课堂里。

从事快递客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，客服都可以给人很大的成长。以下是我个人快递电话客服工作总结。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自。这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这一年的工作中总结出以下几点：

**快递主管工作总结范文13**

时光荏苒，xxxx年即将过去，新的一年将要到来。回首过去的一年，内心不禁感慨万千。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。对于我们每一个追求进步的人来说，都免不了会在年终对自己进行一番盘点，也算是对自己的一种鞭策。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;深入学习，掌握技巧;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!现总结如下。

>一、人事管理方面

根据水厂部门岗位的实际需要，有针对性、合理地招聘一批员工，以配备各岗位。规范了各部门的人员档案并建立电子档案，严格审查全体员工档案，对资料不齐全的一律补齐。有步骤的完善培训机制，不断的外派员工学习并要求设备厂家前来培训员工，同时加强内部的培训管理工作。

>二、行政事务工作方面

办理好各证照并如期到各单位进行年审换证工作。和相关职能机关如工商、税务、药监、社保、银行等做好沟通工作，以使公司对外工作更为通畅。对内做好办公用品的采购，严格审查各部门的办公用品的使用状况，并做好物品领用登记，以节约降低成本为第一原则，合理地采购办公用品。对后勤保障工作也做到了保证让员工用上了健康、卫生的食品。在接待工作上也全力以赴做好每一次接待工作，本年度先后接待过集团领导、考察团、业务合作单位、当地政务单位，接待标准以大方得体为准则，切合企业形象，活动健康、正面，充分展现了企业积极向上、实干高效的良好形象和精神文明。

>三、公司管理运作方面

顺应市场的发展，依照公司要求，制定相应的管理制度。完善公司现有制度，使各项工作有法可依，有章可寻。在日常工作中，及时和公司各个部门沟通，适时对各部门的工作提出些指导性的意见。逐步完善公司监督机制。有一句话说得好：员工不会做你要求做的事情，只会做你监督要做的事情。基于这个原因，本年度加强了对员工的监督管理力度。

加强团队建设，打造一个业务全面，工作热情高涨的团队。作为一个管理者，对下属充分做到察人之长、用人之长、聚人之长、展人之长，充分发挥他们的主观能动性及工作积极性。提高团队的整体素质，树立起开拓创新、务实高效的公司新形象。分引导员工勇于承担责任了解职责。以前公司各职能部门职责不清，现要逐步理清各部门工作职责，并要求各人主动承担责任。

>四、工作中的收获

能够较好地完成本职工作(如文件的录入、存档、打印、办公用品发放、对外接待、对内管理等);懂得事情轻重缓急，做事较有条理;能很好的完成领导交代的工作，也真正做到了上传下达。与同事相处融洽，能够积极配合及协助其他部门完成工作;工作适应力逐步增强，对后期安排的工作，现已得心应手。

>五、工作中存在的不足

过去的一年，在得到公司领导的指导和各部门的大力协助下，行政部取得了一定的成绩。尽管我们取得了一定成绩但仍存在着很多不足之处，由于行政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，但由于人力和精力有限，不能把每件事情都做到尽善尽美。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。

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。对公司其他专业业务学习抓得不够。这些都需要我在今后的工作中切实加以解决。工作细心度仍有所欠缺;工作效率虽有所提高，感觉有时各部门之间的配合仍有所欠缺，工作效率并非是最快的!接下来的个人工作计划中会根据以前工作中存在的不足，不断改进，提高自我工作意识及工作效率，努力做好工作中的每一件事情!

总的来说工作是尽职尽责的，虽然亦存在着些许的不足，非常感谢公司领导及同事们对我工作的支持与肯定。在下一年，我会在行政主管这个岗位上会做得更好，发挥得更加出色!望公司领导及同事们对我工作上监督。

>六、明年工作计划

成功的企业源于卓越的管理，卓越的管理源于优异、完善的制度。随着公司的不断发展，搞好公司管理制度无疑是其持续发展的根本。因此，建立一套健全、合理、科学、结合实际并适合水厂公司的管理制度便迫在眉节，为了进一步完善公司制度，实现管理规范化，行政部的工作将以此为中心。

企业的竞争，最终归于人才的竞争。目前公司各部门人员的综合素质普遍有待提高，尤其是部门负责人，他们身肩重责。需根据实际情况制定培训计划，从真正意义上为他们带来帮助。继续配合各部门工作，协助处理各种突发事件。一支团结、勇于创新的团队是为其发展的保障。所以加强团队建设也是行政人事部工作的重心。

其实正所谓天下难事始于易，天下大事始于细。只要我们工作更加细致点、沟通多一点、责任心强一点，我相信公司、公司员工会越做越强。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！