# 阿里业务的工作总结(合集31篇)

来源：网络 作者：落花时节 更新时间：2025-03-06

*阿里业务的工作总结1现将本周的工作总结如下 1、思想政治表现、品德素质修养及工作心态。 尊纪守法，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。 我是十月份来到公...*

**阿里业务的工作总结1**

现将本周的工作总结如下 1、思想政治表现、品德素质修养及工作心态。

尊纪守法，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。

我是十月份来到公司工作，在公司系统集成部门担任办公室后勤和业务工作，协助部门经理做好一些琐碎工作。为了更好的工作，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在短的时间内理清部门工作，熟悉了业务流程，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。

在来公司后，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成领导分配的各项工作，在余限的时间里，和部分政府，各企事业单位的网络部门，采购部门，及主要决策人进行沟通，搜索工程信息，为下一步工作打好基础。 3、认真、按时、高效率地做好公司领导及部门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，积极配合其他同事做好工作。 4、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，坚守岗位。 5、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，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。 总结上周的工作，尽管有了一定的进步，但在很多方面还存在着不足。

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，业务类客户资料太少，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。

**阿里业务的工作总结2**

今天，我看了《阿里巴巴和四十大盗》这个故事，我觉得故事非常精彩。

很久以前，在波斯城里住着两个兄弟：弟弟叫阿里巴巴，他很贫穷，但却很善良;哥哥叫卡西姆，非常富裕，却很自私、贪心。

令我印象最深的是，当\*\*们发现有人掌握了这个山洞的秘密的时候决定查出这个人并将他杀死，于是\*\*们采取了一系列杀死阿里巴巴的行动，可都被阿里巴巴和女仆马尔基娜巧妙的破坏了，并把四十个\*\*都消灭了。从此过着安居乐业的生活，阿里巴巴把山洞的秘密只告诉给他的儿孙们，因此他的儿孙们世世代代享受着这批巨大的财富。

我最喜欢马尔基娜，她是阿里巴巴的奴仆。她解救了阿里巴巴，把那些愚蠢的小\*\*们全杀死了。连狡猾的\*\*头子也被她除掉了。但她并没有武功，她靠的是机智灵活，善于思考的大脑。当阿里巴巴的哥哥被\*\*砍成四段时，她带着面纱去找了一个裁缝，把裁缝的眼睛蒙上，带到家里。让裁缝把尸体缝合在一起，这样裁缝就不知道是谁家请的他了。后来当她发现家门上被做了记号时，就把每户邻居的家门上做了同样的记号。我们可以看出马尔基娜非常细心，考虑事情十分周到，如果我们在学习中能这样细心，就一定能取得好成绩。

这篇名著让我懂得了一个人应该正直，善良，诚实，勇敢，应该懂得运用智慧，凡具有这些美德的人，即使遇到挫折和不幸，最后也总会得到幸福。

**阿里业务的工作总结3**

在炎炎夏日，本来我们可以在家里享受空调的清风，享受妈妈给我煮的各种清凉饮料，享受整个假期带来的清闲感觉，但是我没有，因为作为一名即将成为大三的学生，在社会上如果还没有一点工作经验的话，以后真正走上工作岗位时，就会相当不习惯，以至于被这个社会淘汰，客服前台实\*结报告。所以，当考试结束的铃声响起的那一霎那，我就开始了在茫茫招聘的路上挣扎。

招聘过程：

首先，是找寻去应聘的路，在网上我搜索了很多的招聘网站，本来我最理想的工作是找与物流相关的工作，对于工资甚至可以不要，但是我发现这么低的要求还是让我没有办法找到合适的物流公司，一般都不愿意接受暑期工，在投了几份简历无望后，我放弃了，不是我没有坚持的心，因为我现在的阶段，我找这类的工作时相当困难的，所以，可能在以后的假期再选择这类工作吧。

于是，我走上街头，挨家挨户地去看各种商店的应聘信息，如果有就马上进去询问：“请问要兼职吗？”“对不起，我们不招兼职。”“我们需要一年以上的工作经验！”“你可以适应夜班吗？”一句句无情的话，让我的整个下午没有一点动力，于是逛过了整条街，我或过头来发现没有一点值得等待的工作，这让我郁闷无比，于是悻悻地回学校，于是在网上又又针对性地找招兼职的单位，其实在网上还是有很多这样的工作的，比较吸引我的是促销类的工作，虽然有些单位说的要求比较高，但我还是大了很多电话，投了几份简历，的确是有回应，但是后来我发现的是，很多单位都是中介公司伪装的，说说是给你找工作，其实还是骗钱的为多。或者说，我找到了一份我心里比较满意的工作，但到那里后才发现，对这个工作满意的人有无数多个，我只是一个小小的应聘者，只要我有一点点不怎么符合的地方，代替的人还排着长长的队伍呢！比如我十分看重的工作，只是因为我有一天的时间冲突，他们就再也没有给我任何回复了，这个世界就是这么现实。这让我相当地无望于整个社会，难道找一份称心如意的工作有那么难吗？

工作过程：

但是，老天还是眷顾我的，那天，陪同学去应聘，本来只是一个副角，但是抱着试试的心情，我也填了份应聘表格，也没怎么上心，因为这个工作也是有很多竞争者的，到那时很意外的是，过了几天，他们竟然给我回复了，让我去培训，这让我实在很意外，也让我感觉到机会和机遇对于一个人来说有多么重要！

在10号那天，我前往了新东方进行了培训，实习报告《客服前台实\*结报告》。那边的老师很有一套方法，在我们自我介绍以后，让我们\*\*交流10分钟，让我们彼此认识，而且不仅要知道姓名，还要知道对方的兴趣爱好，甚至喜欢吃的食物，虽然这种方法对于一个认人能力相当差，但是这种速记的方法还是让我知道了很多同事啊，突然就感受到了新东方的确是一个让人学习的地方啊！然后老师让我们看了新东方的宣传片，从中，我知道了新东方的成长历程，特别是\*\*新东方的校长俞洪敏老师从1993年创建的第一个班开始的艰辛历程，让我深深感到这个学校的虽然只有办学15年，但它可以说是一个文化底蕴很足的学校，在短短15年，新东方不仅占据了大半个\*，更是在\*\*\*，多伦多都有办学地点，这是值得人尊敬的，也让我感到进入这所学校工作是无比光荣的事情，一种自豪感油然而生。

我和其他两个同学被安排了客服和前台的工作，其实当时的感觉是压力相当大，因为不像助教的工作，我们这个工作是要给家长学生一个课程咨询，并且有些人什么都不了解来文你，你如果给予了错误的消息，以后的纠纷就是很难解决的了，当有一个老师对我们这些同学培训时，重点都是说要准确地给予客户最准确的信息,所以我们的培训时间也很长，因为我们要注意的东西很多，与助教相比较起来，我们要记住的东西还是有很多，不过我不会屈服的，毕竟这才能有挑战性么，有挑战性的工作才能让我提高！

第二天，我们就开始了客服的工作，当我走进客服办公室的那一刹那，电话铃声马上就响起来了，这让我有点慌，但是主管就示范着给我们接了这个电话，声音悠扬，思路明确，给了我很大的指示，于是我觉得我要学习的地方有很多，因为我的表达能力是很差的，如果我在打电话的时候突然语塞，那怎么办，这对公司的影响多大，别人肯定以为这个学校练咨询电话都说不清楚，这个教学质量肯定不行了，于是我深呼一口气，在主管给我们讲了各种课程的安排和注意事项后，我们就开始守候在电话机旁了。

很紧张地等待着第一个电话，他会不会问很难的问题，万一我一时不知道怎么回答，那该怎么办？一连串的问题还没成串，电话铃声就响了，我有点胆颤地拎起话筒：你好，新东方！“，还好，第一桶电话没有太为难我，我现在已经忘记了是什么问题，但至少我没有被语塞，还算顺利地过关了。

当然，不是每次都是这么\*\*\*\*，有很多次，我还是不知道问题的答案是什么，譬如问道雅思，托福的知识，我更是象在挺天方夜谭，而且有时，一个简单的询问电话号码的问题，我都回答不上来，但是老师对我们说，你不懂不要紧，不知道可以问，这让我又有了动力，毕竟人都是有一个不懂到懂的过程的，记得有一篇关于实习生的文章说，有些实习生在处理问题的时候自以为是，好像自己什么抖动，于是用自己的思维给别人处理问题，结果给公司造成了严重的损失，这是多么大的危害啊，我深知这个教训，一有不懂的，就对客户说，请稍等，我帮您问一下，客户也是非常\*\*地说谢谢。这也给了我很大的鼓励。

**阿里业务的工作总结4**

高尔基曾经说过：“书籍是人类进步的阶梯。”今年春节，在学习、旅游和探望长辈之余，我还读了几本学校推荐的书，真的感受到了“好书伴佳节。书香暖寒冬”的味道。在这些书中，比较喜欢的是《阿里巴巴与四十大盗》。

在读了《阿里巴巴与四十大盗》后，我觉得收获最大的是智慧和不要贪婪！这个故事主要讲的是出身穷苦的樵夫阿里巴巴在去砍柴的路上，无意中发现了\*\*集团的藏宝地。他轻而易举地得到了大批财宝，但他并不完全据为已有。\*\*们为除后患，密谋要杀害阿里巴巴。阿里巴巴得到了聪明、机智、嫉恶如仇的女仆莫吉娜的帮助，才化险为夷，并战胜了\*\*。莫吉娜先后三次机智地破坏了\*\*们的\*\*计划，使两名匪徒死在自己同伴的刀下，另37名匪徒被她用滚油烫死。她又利用献舞的机会，用匕首刺死了匪首。最后，阿里巴巴把宝库的一半财物送给了她，并让自己的儿子娶她为妻。

在书中有一句话是我最喜欢的：贪婪引来祸害。在故事中，哥哥戈西姆和\*\*因为贪婪金钱丢掉了性命，阿里巴巴却因为善良和无私、脚踏实地经营自己的生意，过\*\*富裕的生活。在书中我最喜欢的人物是：女仆马儿基娜。因为我她聪明智慧，识破\*\*的圈套，救了阿里巴巴一家。从这个故事中，也让我更明白了金币是财富，但聪明智慧是人生更大的财富。

**阿里业务的工作总结5**

故事的开头，少年阿里巴巴和冒险王国的公主马尔吉娜以及精灵小芝麻一起在海上航行寻宝。突然一个瓶子被冲\*\*船，由于急于发财以及强烈的好奇心，他放出了被囚禁四百多年的\*\*。正当阿里巴巴十分愧疚之时，一名自称是所罗门王的少年出现来协助他们。而他们没想到的是，这一举动，却让他落入了\*\*四百年来精心设计的陷阱中……

所罗门王告诉小伙伴们，如果想再次封印\*\*，只能使用一个新的封印瓶。因此他们只得跟随所罗门王来到他当年藏宝藏的小岛上。可谁也没有想到，原本十分隐秘的小岛已经被高傲嚣张的羊驼王子开发成了旅游胜地：“宝藏乐园”。一行人非常无奈，只好报名了寻找宝藏的比赛。

经过大家的不懈努力，他们终于通过了重重关卡，进入了最后的决赛。在这里，生存就是唯一的法则，只有活着和\*\*两条路。他们掉入了一个神秘的洞窟，似乎就是藏宝洞。一路上到处是危险的机关，他们跌跌撞撞，终于找到了真正的藏宝洞，通过壁画明白了一切：世界上根本没有所罗门王，那不过是\*\*的化身，而阿里巴巴也只是\*\*的棋子，帮助他找到全部的力量。最终，阿里巴巴凭借智慧和勇气再次封印了魔王，弥补了自己的过失，同时拯救了世界。

坚持就是胜利。没有艰难的过程，怎能品尝新鲜美丽的果实？这，就是这部电影教给我们的道理。不管什么时候，这就是真理。

**阿里业务的工作总结6**

对于一个客服\*\*来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、\*\*和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服\*\*，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服\*\*的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在\*常的话务管理中，我一直在人性化管理与\*\*化管理这两种管理模式之间寻找一种\*衡。为了防止员工因违反规章\*\*而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、\*\*、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为\*\*的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。

**阿里业务的工作总结7**

\*联通是\*客户群最大的电信运营企业。屈指算来，到联通公司已经6年的时间了，经过\*\*关心、同事们的帮助和自己的努力和调整，现在已完全融入了公司这个大家庭。同时对公司的\*\*结构，工作流程等各个方面都有了很深的了解。我喜欢这个工作，它让我发现自己很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高。我在工作中，彷佛在做一份不同的工作，秘诀在于我保持对公司与工作的兴趣。我的工作主要是与客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用联通公司的服务。联通的客户分布甚广，各行各业的都有，甚至还有国家机关，像国税局、工商局等。我因此交了很多朋友，跟不同产业的人分享着不同的经验，这也成为我工作上另一项乐趣。

营业员的工作内容重复性较高。很多人都觉得它很隐性，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与痛苦都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象所有的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我得冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。刚开始我也常想，联通公司又不是我家开的，客户不顺，干嘛不分青红皂白地骂我，我也常被客户无理的反应搞得郁闷不已。但同时我也拥有笔墨难以形容的喜悦。记得我在做营业员的第二个星期，有位客户不太会使用自己的小灵通，连存电话号码都不知道，我很有耐心地教他操作，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，听到客户的感谢声音，我差点兴奋地跃起来了。之后，他每次到营业\*理业务，都会再三地向我表达谢意，听到他的称赞，我特别高兴，并表示这是我份内该做的事。后来他甚至向旁边的人宣传，说他非常满意我们的服务。

营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候客户会说不清楚问题在哪里，营业员也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利解决。由于营业员的工作很琐碎，往往挫折感大于成就感，但一有成就感又会乐上好几天。所以做营业员就要有点鸡婆个性，如果你是个比较自我的人，很难乐在其中。有人问我，你一个大男人什么不好干，偏要跑到联通做营业员，公司到底给我什么？我觉得公司给我一个工作的舞台，一个继续深造的机会。如果一味抱怨工作辛苦，太斤斤计较，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个机会。我自己\*时在个人形象上没有太多的要求，什么自然啊、亲切啊、微笑啊，感觉不是那么重要。进\*通公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，所有的一切都\*\*联通公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到联通公司，享受客户对我们满意的目光与赞许，同时也让我明白了一件是事：做好一件事不难，难的是要如何坚持！说话是我们天天都离不了的，但如何说、怎么说又是一门艺术，如何让客户感受到上帝的感觉也不是一时半会能达到的。“您好！欢迎光临！”、“您好！交费是吗？您请坐，请报号码。”，一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却\*\*了联通公司对客户的真诚与关爱！这也教会我要如何为人处事，如何做一个真诚的人！通过联通客服工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高。

**阿里业务的工作总结8**

忙碌的20xx年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级\*\*的关心和\*\*下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

>一、提高服务质量，规范管家服务。

自推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，\*\*提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司\*\*的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据\*时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水\*有了较大的提高，得到了业主的认可。

>二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格\*\*、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

>三、加强培训、提高业务水\*

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低\*\*着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水\*，我们培训的主要内容有：

>（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司\*\*还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

>（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的\'问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！20xx年我们的工作计划是：

1、针对20xx年满意度\*\*时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高入住率。

2、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责。

3、推行《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水\*。

4、全力配合各部门做好房屋交付工作。

5、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

——客服工作总结

客服工作总结

**阿里业务的工作总结9**

年终岁末，紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前 。

沉思回顾，在超市这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足 。

这一年是充实的一年，我的成长来自超市这个大家庭，为超市明年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任 。

现将自己的工作总结如下： 一、市场大厦工作阶段 年春节后，我依旧负责市场大厦的各项经营工作，在与翟经理的配合下经历了节后淡季各商户的经营困境租金难收、托管员工因季节性原因大量减员等很具挑战性的问题，通过这些问题的解决，使自己对我市的服装零售行情、市场大气候的了解、及员工人事的管理有了迅速的提高 。

通过与各商户的调解工作的接触，协调能力得到了进一步的锻炼 。

为了适应不断变化的情况，配合公司的整体规划对市场进行了一定的布局调整 。

月份市场超市开始构想到月份开业，自己全身心的投入到了筹建工作中，人员招聘、业务培训、货架安装、商品上架到日常经营维护，在老总的关心下，公司各方的\*\*下，在刘总与李店长的指导下，市场超市得以\*稳的发展与过渡，自己对超市最新的业务知识又得了系统的强化 。

负责市场期间，尽力维护了各项经营活动的正常运转，没有发生意外的突发事件 。

但市场的整体潜力没能全部发挥发来产生效益是事实，虽然市场的发展有各方面的客观环境不成熟的制约，但市场的潜力没能全部发挥自己有很大的责任 。

这也显出了自身能力的局限，这是在市场工作得到的最深刻认识 。

同时，市场各种困难压力的经历，使自己的心理素质得到极大的提高，面对再大的困难与压力，我都不会退缩逃避，能够从容冷静的去面对解决，这是我在市场工作得到最大的收获 。

二、超市工作阶段 月份因工作的需要，我被调到超市任店面经理兼非食品经理 。

在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心 。

虽然自开业就加入了超市这个大家庭，对超市的人员也很熟悉，但到了具体工作上必竟还是有差别的 。

为了尽快进入角色负起职责，一方面加强了专业知识的学习，积极看书报文章，虚心向刘总李店请教 。

一方面加强沟通了解实际情况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通，与非食品组长文娟深入交流 。

在短时间内与相关主管建立了溶洽的工作关系，负起了店面值班经理的职责 。

与柜组长一起对非食品的人员进行了整顿培训，对商品的规划与陈列作了调整，经过非食品员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长 。

在文娟升任非食品采购后，我兼起了非食品的组长，潜下心来，从头干起，卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使非食品的卖场氛围有了改观 。

与员工有了更多的接触，在严格要求的基础之上，给员工更多的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的积极性自主性得到了发挥 。

在公司各部门的关心\*\*下，全组员工齐心努力，非食品的进步得到了公司的认可 。

店面值班经理负责协调各部门工作，维护全卖场的正常营运，应对突发事件的处理，在这个岗位上，自己立足全面把控全局，在工作的同时充分利用这一\*台全面提升自身的\*\*协调与业务水\*，在收银、客服、接货、防损、消防等各个环节深入了解，发现问题，消减漏洞，作一名称职的店面经理 。

三、人员管理培训工作 作为一名主管，对员工的管理是一门难度较高的必修课，每个人的经历、性格各不相同，如何使本部门员工心往一处想劲往一处使不是嘴上说说那么简单的事情 。

通过相关专业理论知识的学习与实际工作中的应用，在人员管理下了很大我功夫 。

遵循了严格与关爱并用的方法 。

首先自身从心理上真正的关心员工、尊重员工，真正的为员工着想，真心的想让员工有所提高 。

在这个基础上，有针对性的对员工进行思想沟通与业务培训，解决员工思路，树立明确的发展目标，确实激发员工工作的主动性与积极性，再通过业务培训让员工知道如何去作，如何作的更好 。

在工作管理上，始终严字当头，只要犯了原则性的错误，决不纵容 。

使员工队伍从内在有动力，对外有战斗力能够产生效益 。

但人是不断变化与发展的，人员的管理也会随之变化与发展，这需要自己保持清醒的头脑，不断学习与提高，更好的发挥出团队的全部潜力 。

对员工培训也是一名主管的重要工作，最早自市场的余名员工到市场超市的名员工再到月份超市六部门乙班余名员工的培训，通过一次次的培训与交流，自己从最初的\'基本商业常识培训，经过积集与学习，初步形成了对员工从思想、商品知识、销售心理与技能、纪律守则等方面的系统培训内容 。

得到了员工认可收到了一定的成效 。

四、专业知识的学习与市场把控能力的提高 超市零售业发展的潮流势不可挡，但零售业同时面临着机遇与挑战并存，自己有幸能够参与进时代最具发展的行业之中，一定要把握机遇努力拼搏 。

学习、学习、再学习是在工作与业余时间不变的任务 。

一方面超市管理的基本功，商品陈列、库存合理存量、季节商品的调整、快讯商品的选择、营运各个环节的衔接，自己从书上的理论到日常工作中的实践，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中 。

另一方面，通过各种信息媒介了解最新的市场信息，行业动态，听取相关专业的培训，使自己在全局的思路更加明晰，以更高的角度来审视市场的变化，能够对公司决策层提出出自自己的战略性的建议 。

五、不足方面与下年工作思路 俗话说：冰冻三尺非一日之寒 。

必竟加入到零售行业的时间仅仅一年时间，具体开始超市的工作才近半年，而市场的学问与超市零售的知识是如此的深广 。

通过冷静的自省，自己还有诸多的不足，整体上因参与营运时间较短，操作不够自如外，具体还体现在：首先，对商品的选择与把控有待加强，由其由于分工不同对食品商品的了解相对更弱 。

其次，对市场的分析预测不够透辙准确，底气不足，这是由于经验少 。

面对明年机遇与挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的职责，加强理论业务学习，勇于实践，使自己的业务水\*，管理水\*全面提高，为公司发展奉献自身全部的能量 。

总之，在新的一年中我更加努力的投入到为之奋斗的超市事业中去，用发展用效益来回报公司，实现自身的人生价值 。

**阿里业务的工作总结10**

电子商务产业一日千里，淘宝、京东商城、当当、凡客诚品等行业领先企业的营业额每年都以翻番速度增长。但电商快速增长的背后，物流这个“最后一公里”瓶颈，越来越成为发展的隐患。因此，加大物流建设，不但是解决电商发展的必须，同时也孕育着巨大的投资机会。

1月19日下午，阿里巴巴在\*\*正式公布了其物流战略，阿里巴巴及其金融合作伙伴承诺一期投资200亿至300亿\*\*\*，其中阿里集团自己出资100亿元，逐渐在全国建立一个立体式的仓储网络体系。阿里巴巴董事局\*\*马云表示，要培育\*\*自己的UPS。

这是继京东之后，又一个电商巨头投巨资自建物流，且投资规模远超京东。业内人士指出，随着电商企业自有物流体系的逐步成型，无疑会\*\*提升“百货型”电商行业的进入门槛。

>马云“培育\*\*自己的UPS”

20\_年阿里巴巴先后投资星辰急便和百世物流两家物流企。当年6月，阿里巴巴还对外宣布“大物流”计划，但当时只闻楼梯响。半年之后，“人”终于下来了。

本周三，阿里巴巴集团正式宣布其物流战略：阿里巴巴及其金融合作伙伴承诺一期投资200亿至300亿\*\*\*，其中阿里集团自己出资100亿元，逐渐在全国建立一个立体式的仓储网络体系。阿里巴巴集团首席战略官曾鸣表示，希望能够与电子商务生态圈的其他合作伙伴一起共同集资超过1000亿\*\*\*来发展物流系统，以解决制约\*\*电子商务目前的物流瓶颈。

据悉，阿里巴巴将主要针对东北、华北、华东、华南等七大区域选择中心位置进行仓储设施投资，京津地区、长\*\*\*区和深广珠地区将是优先考虑的区域。“初步考虑在这三个区域，每个区域获得100万\*方米左右的仓储用地进行开发”。

“任何物流企业、淘宝网的卖家、\*\*的B2C电子商务网站等都可以使用阿里仓储的公共服务。”曾鸣强调，阿里巴巴集团原则上不再介入物流中其他环节，但是会跟众多V C、PE和其他投资合作，吸引千亿资金投资物流行业各个领域的企业。阿里巴巴集团为此准备了3亿美元的资金。

在自建物流方面走在最前面的当属京东商城。据京东商城董事局\*\*\*\*\*(微博)介绍，20\_年4月京东商城就投资202\_万元成立“海圆迈快递公司”，京东目前已经在北上广和成都建成了4个一级物流中心和10个二级物流中心。20\_年还将在武汉、沈阳、西安三地投建一级物流中心。同时20\_年

京东还将建设15个二级物流中心，届时京东的二级物流中心将达到25个。\*\*\*还希望今年可开通100个城市实现自己的物流配送。买地皮、建仓库、买汽车，这些基础设施投入，让京东烧钱如流水。用\*\*\*的话说，是“拿出15亿建设物流”。但在\*\*\*看来，这是企业发展所必须的投入。

\*\*电子商务研究中心分析师方盈芝表示，电商界已意识到此前在物流领域投入的不足，现在都在忽略网站盈利的前提下，不惜重金在物流体系加重投入。

>解决“最后一公里”短板

电子商务发展初期阶段，由于缺乏规模支撑，电商企业自建物流显然条件不成熟，因此，电商一般都将物流交给第三方。不过，随着电商规模越来越大，电商巨头发现，自建物流不但能解决发展中遇到的瓶颈，提升自身竞争力，而且还是个充满机会的掘金地。此次阿里投入巨资自建物流，其目的不言自明。 \*\*电子商务研究中心1月19日发布的数据显示，20\_年以B2C、C2C为\*\*的\*\*网上零售市场交易规模为5131亿元，同比增长。然而，\*\*电子商务产业高歌猛进快速发展的背后，却不得不面对物流短板的难题。第三方物流成本高，且服务水\*参差不齐，已经成为影响电商业发展的最大瓶颈。“\*\*电子商务的飞速发展推动了物流行业的进步，但多数物流公司在资金、\*\*体系以及仓储等方面均面临瓶颈，严重制约了\*\*物流行业的整体发展。”马云强调。

从刚刚\*\*上市的当当、麦考林的\*\*\*息上可以发现，当当每个订单的物流成本是元，而麦考林高达22元。高昂的物流成本，\*\*降低了电商的利润率。当当的净利润率只有。“唯品会每发一个订单，仅包装盒就要花费5元左右，快递费超过10元，再加上仓储费，物流成本成了一笔大开支。”主营名牌折扣的唯品会网CEO洪\*\*透露。

除了成本高之外，第三方物流整体服务水\*的低下，如交货不及时、货不对板(如经常\*\*的偷换贵重物品等)、快递员态度\*\*等问题，都在伤害着电商企业的信用度和美誉度。“消费者所有的抱怨和投诉几乎都来自于物流，”马云称，“淘宝现在每天订单800万，明年可能一天达到202\_万订单，十年以内\*\*在快递行业预计至少增长1000万就业、1000万的员工。这是我们的机会。”马云所说的机会，就是希望通过发展物流战略，把阿里培育成\*\*自己的U PS。

财经作家丁西坡告诉\*\*，阿里巴巴过去十年已经基本解决了信息流、现金流两个环节，下一步的重点就是要解决物流环节。且阿里\*\*这个\*台是开

放的，是为所有电子商务公司服务的。“这是非常难得的，希望能够真正落实。”

>自建物流提升整个行业门槛

B2C类电商自建物流，不但能缓解日趋紧张的订单配送能力不足的矛盾，而且无形中提升了“百货型”电商行业的进入门槛。

方盈芝表示，电商巨头自建物流，在弥补纯线上\*台服务能力的同时，也使得电子商务\*台的赢利模式由单一走向多元化，电子商务企业在走过价格战、比拼产品品类这些粗放式的早期行业竞争之后，自建物流已成为下一个拉开彼此差距的关键。“快递通常被称为最后一公里的服务，在企业有能力直接面对客户时，品牌传播和售后服务等形象很大程度上不是第三方物流就能完成的。从这种意义上来讲，自建物流也是对客户群体的又一次间接争夺。”

\*\*\*亦表示，“过去10年电子商务是跑马圈地赛，今年开始要进入淘汰赛了。而在淘汰赛的过程中，决定电子商务网站未来竞争力的关键就是物流。” 国美、苏宁之后，\*\*家电连锁再难出新面孔，这也是国美、苏宁提升了整个行业的进入门槛。业内主流观点认为，一旦“百货型”电商巨头的`物流体系得到完善，也就意味着这个行业将成为红海。对中小型B2C企业来说，特色和细分市场，才是发展方向。

**阿里业务的工作总结11**

《一千零一夜》里面有一个故事，它的名字叫《阿里巴巴和四十大盗》，读完以后，这个故事让我深受启发。

这个故事主要写了阿里巴巴的女仆马尔基娜智斗四十个大盗的事。出身穷苦的阿里巴巴在去砍柴的路上，无意中发现了\*\*集团的藏宝地，他轻而易举地得到了大批财宝，但它并不据为已有。\*\*们为除后患，密谋要杀害阿里巴巴。阿里巴巴得到了聪明、机智、嫉恶如仇的女仆马尔基娜的帮助，才化险为夷，度并战胜了\*\*。马尔基娜三次机智地破坏了\*\*们的\*\*计划，使两名匪徒死在了自己同伴的刀下，另外37名匪徒被她用滚油烫死。她又用献舞的机会，用匕首刺死了匪首，最后阿里巴巴把一半财物送给了她，并让他的儿子娶她为妻。在书中有一句话是我最喜欢的，我想把这名话送给你们：贪婪引来祸害。

在故事中，哥哥戈西姆和\*\*因为贪婪金钱丢掉了性命，阿里巴巴却因为善良和无私，脚踏实地经营自己的生意，过\*\*富裕的生活。在书中我最喜欢的人物是：女仆马尔基娜。因为她聪明智慧，识破\*\*的圏套，救了阿里巴巴一家。

这个故事告诉我们：当遇到危险时，一定要沉着冷静，要运用自己的智慧，摆脱困境。

**阿里业务的工作总结12**

9月份5项工作计划完成情况：

1、督导团购、黄页、宽带“跨越万户县”业务发展。截止9月25日，共完成邮政局、安家财政所、商务局、海岚数控累计178部，完成团购预算68%；黄页签约5000元；完成宽带跨越发展业务量574部，各分局、网点的接入点下沉工程正在陆续开通，预算10月、11月份将形成宽带发展\*\*。

2、全面开展本地畅打签约，移动客户存量维系保有工作计划完成。本月累计签约本地畅打套餐1300余户，极大地稳定了用户，移动用户快速下滑的局面得到初步遏止。

3、启动“渠道季”网点营业门面及互联网手机卖场装修，卖场已于9月25日开业、乡镇网点营业门面协议已签订。

4、收集竞争商情信息，开展157话务回流策反工作。本期商情信息：通过广泛地在城区人流集中区开展路演活动，具体营销\*\*为：用户缴300元购手机，送200元话费（80元立即到帐，120元分12个月到帐），送自行车一辆，套餐任选，被叫免费，无保底，用户不选择来电显示则不收钱。

5、农村分局营销工作。开展了农村分局手机进村组规模推进，烟信通营销共分5个小组，截止9月25日净增烟信通手机195部

6、农村刷墙广告25块预计在本月底可全部完成。

7、迎接市公司楚总一行到郧西公司调研手机规模发展的问题，到土门、香口网点现场观看了解情况，召开前端、部分分局负责人座谈会，增强业务发展的信心。

8、到上津分局、土门分局、观音分局检查手机规模发展落实情况、营业厅宣传落实情况，总体情况比7月初有较大改善，横幅悬挂已到位。

9、对营业班业务办理原始工单、装机线位问题进行了\*\*并\*\*考核。

10、行风评议相关事项落实准备。

10月份工作计划：

1、接应全市“大战一百天打好五大仗规模大发展”\*\*\*销活动。

2、拓展空中充值站点，落实农村渠道“1+N”、 “一村一店”规划建设。

3、优化调整全业务佣金体系。

4、落实行风评议相关工作，提升营业厅服务水\*。

5、做好三季度各项营销活动的考核兑现工作，督导国庆期间业务营销。

客服部工作总结二在十月的不到一个月的时间里，对于我来说，是从一个相同职业跨入不同行业学习的一个过程。对于页游，自己偶尔也玩过，但是却不是很熟悉。通过这不到一个月在很多同事的帮助下，逐渐摸索学习之后，试着把自己的优势和这个行业特点相结合，很多地方比起最初的迷茫，直到现在有了很多的改变。在做客服服务的前期，定是要把规章\*\*都拟定好的，除了学习游戏行业的一些相关的知识，本月主要是制定一系列的\*\*、规范、培训大纲、培训细节内容、客服工具系统确认等。并不断的在游戏行业中学习，把学到的东西与自己熟悉的内容融合在一起，变成有价值成果。

在这段工作期间，也查看了我们以前的游戏的客服工作。相对来说不是很完善，可能我们之前的公司没有相对重视这个部门，从这段工作时间来看，虽然现在只有我一个人，但有些时候当我去咨询的时候，部门的解答不是很详细。可能也是大家都很忙的缘故，但是，我还是希望，当在我们项目开启的时候，客服这边会相应的得到各部门的\*\*，毕竟客服这边是一个游戏公司对外的窗口，如果这个窗口给人的感觉不专业，效率慢，那么公司所有员工的努力可能会功亏一篑的。所以，我非常希望在员工培训的时候，能得到相关部门的大力\*\*。关于本月工作，在本周周报里面相对体现出一些内容。具体细节还需要在工作过程中添加。

十一月工作按照优先级，分为以下几大块。我自我认为，首先要解决的是整体客服培训的一周内容大纲（并按照需要与部门配合进行有必要的改进）、细化培训大纲的内容（和\*\*\*\*沟通）、和游戏论坛那边共同推进工作并整理细化提案操作流程、配合开发策划部门进行客服工具的完善工作。剩余琐碎的表格与试卷考核等工作会抽时间完成。

至于公司临时安排的工作，看内容的多少，来决定本月计划内工作是否能够全部完成与完成的比例。

在这段时间里，虽然有很多行业相关的东西不是非常清楚，但还是很感谢很多同事的帮助，加上自己的努力和对自己信心，相信在日后逐渐学习的日子里，会更加完善之前做过的工作，最终希望能帮助运营部门乃至整个公司的发展需要，达到共赢的目的。

**阿里业务的工作总结13**

20xx年即将结束，这一年里，在站\*\*和科长的正确指导下，我学到了许多知识，也积累了一些工作经验，在同事们的\*\*和互相帮忙的同时，使我在工作方面不断探索，不断发现问题，并予以改善和完善，使工作效率不断提高。

回顾这忙碌的一年，有付出、有收获，现将我20xx年的工作总结汇报如下：

>一、20xx年以张总提出的“整、学、变、升”四字方针为引导，无论是科室工作和个人工作，都在发生着变化。

首先，整理工作思路和总结经验。作为班组文化小组的组长，刚开始毫无头绪，无论是板报还是科室资料、旅客座谈会，找不到工作中的重点，经过一段时间的摸索、理清了工作思路，慢慢地找到了工作方向。

其次，学而不倦，作为一名话务员我深知业务知识的重要性，每当旅客咨询问题时，我要准确无误的供给他所需要的信息，还要熟知相关的法律法规及车站的规章\*\*等。

第三，调整心态，改变工作态度。应对电话咨询工作，有时心境也会低落，经过向科长和同事排解的方式，及时转变工作态度，坚持一个良好的心态为旅客服务。最终，提升自我，作为一名小组长对我来说是一种自身综合本事的锻炼，即板报设计、博客管理及每月的旅客座谈会，让我经历了一个充实而欢乐的成长过程。

>二、20xx年的工作是以张总在半年述职会上提出“五不自”为主要工作资料而展开的。

“五不自”的提出敲醒了我还处在上半年停滞不前的状态，让我对自我以往的工作情景进行了深刻的反省。首先，在个人工作方面，作为一名话务员，要求的不仅仅是声音要柔和、语气要亲切，还要业务知识好、沟通本事强、处理特殊事件要灵活。也明白日常工作的应知应会此刻已满足不了旅客的需求，但不肯花时间多学点，总想依靠别人，有点“拿来\*\*”。并且，工作中只能管好自我，能律己但不能律他人，也疏于了对服务质量的要求。经过这次科室人员的调整，我重新审视话务员工作及同事间协作的重要性。

工作不能马虎，同事间要互相提醒，规范服务用语，时刻注意服务态度。其次，班组文化建设方面。在博客管理上没有好管理方法，只是一味的要求大家写，应付更新，不求质量，没有起到它真正的作用。作为小组长深感惭愧，因为博客是对外宣传的一个窗口，是大家互相阐述自我思想动态的一个\*台，也是一个学习和借鉴工作方法的园地，如果没有主题思想，那就起不到它存在的意义。

在认识此重要性后，与王\*\*进行沟通，确定博客主题，以工作中的点滴为主，让大家都学会观察工作中的人和事，锻炼大家写作和总结的本事。之后，也在王\*\*的提醒下，将近期车站及各部门开展的活动，发到博客、微信及总站客服QQ中，让更多旅客关注我们车站的变化，了解我们服务项目的多样化。再就是，作为一名通讯员，近几个月有点懒，写的稿件也比上半年少，也疏于观察科室的动态，有些好人好事未能及时写成稿件，发挥出它的时效性。在通讯员总结会上也认识到自我与优秀通讯员地差距，将在今后的通讯员工作中保质保量的完成通讯稿件，同时认真学习通讯群中发的提升写作水\*的资料，使自我不会一想到写东西就有畏难情绪。

以上是我这一年来的工作情景，为了使明年在各项工作上能有所提高，计划如下：

1、干好本职，规范工作流程、礼貌服务、端正态度，不流于形式，并加大对旅客网上购票和微信购票的宣传。把我们的“三个一”“四个多”工作法融合到日常工作中去。

2、每月旅客座谈会在按时召开的基础上，改变一下形式，让旅客真正认识到我们是真心要做好服务工作的。

3、对科室博客和QQ的更新做好\*\*。

4、将同事写得比较好的文章收集起来，推荐给主编，充实我们的《德馨坊》。

5、参加站上和科室\*\*的各项活动，及时配合\*\*交办的工作。

新一年即将来临，我会用我的实际行动，来改变现状，带着一种空杯心态去工作，带着一颗感恩的心去服务于旅客，相信在我们大家的共同努力下，我们车站及科室会越来越好。

**阿里业务的工作总结14**

今天，我要向大家介绍一则故事，这则故事的题目是《阿里巴巴和四十大盗》。这则故事选自于《一千零一夜》，《一千零一夜》也叫天方夜谭。

故事情节十分有趣，我非常喜欢看。故事主要讲的是一天阿里巴巴到山上砍柴时，他看到一群\*\*骑马向大树下跑来，他赶紧跑到树上，发现这棵大树下的巨石原来是\*\*藏财宝的地方，等\*\*走了以后，他也拿了几袋金币，结果被卡西姆发现了。卡西姆羡慕阿里巴巴，于是他骗取阿里巴巴的信任。一天中午，卡西姆偷偷地抢财宝，结果被\*\*杀了。最后，女妈仆用智慧帮助阿里巴巴杀了37个\*\*。\*\*头很生气，回来报仇，结果也被女奴仆杀了。

《阿里巴巴和四十大盗》中，最吸引我的是女奴仆。因为女奴仆是个心细如尘的人，她聪明、敢于向\*\*挑战，还用智慧救了阿里巴巴一命。

读了这则故事我深有体会，它告诉我们：人一定要有坚强的勇气和勇敢的胆识，在遇到困难时要保持头脑清醒，千万不能紧张，而是要想办法解决困难，要向阿里巴巴的女奴仆一样机智、勇敢、战胜困难。在我们的学习、生活中，细心观察、勤于思考，善于应变的作用也非常重要。

**阿里业务的工作总结15**

CPC 广告场景中，一般情况下，最后的排序计算公式都是 ctr \* bid\_price， 这就要求在广告场景中，我们不仅仅需要保证预估的序是对的，还需要保证预估的 CTR 的值是准的。当然，其实值如果准了，那么序也应该会更准。但是离线指标中的 auc 仅仅只能验证模型对序的预估情况，并不能实际反应值是否准确。因此，广告场景下，我们还应该关注类似于 COPC (click over predicted click) 这样的指标，当然 COPC 这个指标也有一定的局限性，比如样本中如果有一半的数据被高估、另一半的数据被低估，那么 COPC 的计算结果很可能表现的还不错。

**阿里业务的工作总结16**

烟草近几年一直提倡现代物流、电话订单的先进物流模式，但可以说大部分商业烟草公司文件式执行，并没有理会现代物流的模式，而海尔在这方面走在前列，他山之石值得借鉴。

海尔的物流\*\*是一种以订单信息流为中心的业务流程再造，通过对观念的再造与机制的再造，构筑起海尔的核心竞争能力。

海尔物流管理的“一流三网”充分体现了现代物流的特征：“一流”是以订单信息流为中心；“三网”分别是全球供应链资源网络、全球配送资源网络和计算机信息网络。“三网”同步流动，为订单信息流的增值提供\*\*。

>“一流三网”

在海尔，仓库不再是储存物资的水库，而是一条流动的河。河中流动的是按单采购来生产必需的物资，也就是按订单来进行采购、制造等活动。这样，从根本上消除了呆滞物资、消灭了库存。

目前，海尔集团每个月\*均接到6000多个销售订单，这些订单的品种达7000多个，需要采购的物料品种达26万余种。在这种复杂的情况下，海尔物流自整合以来，呆滞物资降低了％，仓库面积减少50％，库存资金减少67％。海尔国际物流中心货区面积7200\*方米，但它的吞吐量却相当于普通\*面仓库的30万\*方米。同样的工作，海尔物流中心只有10个叉车司机，而一般仓库完成这样的工作量至少需要上百人。

全球供应链资源网的整合，使海尔获得了快速满足用户需求的能力。

海尔通过整合内部资源优化外部资源，使供应商由原来的2336家优化至840家，国际化供应商的比例达到74％，从而建立起强大的全球供应链网络。GE、爱默生、巴斯夫、DOW等世界500强企业都已成为海尔的供应商，有力地保障了海尔产品的质量和交货期。不仅如此，海尔通过实施并行工程，更有一批国际化大公司已经以其高科技和新技术参与到海尔产品的前端设计中，不但保证了海尔产品技术的领先性，增加了产品的技术含量，还使开发的速度\*\*加快。另外，海尔对外实施日付款\*\*，对供货商付款及时率达到100％，这在\*\*，很少有企业能够做到，从而杜绝了“三角债”的出现。

>JIT的速度实现同步流程

由于物流技术和计算机信息管理的\*\*，海尔物流通过3个JIT，即JIT采购购、JIT配送和JIT分拨物流来实现同步流程。

目前通过海尔的BBP采购\*台，所有的供应商均在网上接受订单，使下达订单的周期从原来的7天以上缩短为1小时内，而且准确率达100％。除下达订单外，供应商还能通过网上查询库存、配额、价格等信息，实现及时补货，实现JIT采购。

为实现“以时间消灭空间”的物流管理目的`，海尔从最基本的物流容器单元化、集装化、标准化、通用化到物料搬运机械化开始实施，逐步深入到对车间工位的五定送料管理系统、日清管理系统进行全面\*\*，加快了库存资金的周转速度，库存\*\*\*\*天数由原来的30天以上减少到12天，实现JIT过站式物流管理。

生产部门按照B2B、B2C订单的需求完成以后，可以通过海尔全球配送网络送达用户手中。目前海尔的配送网络已从城市扩展到农村，从沿海扩展到内地，从\*\*扩展到国际。全国可调配车辆达万辆，目前可以做到物流中心城市6-8小时配送到位，区域配送24小时到位，全国主干线分拨配送\*均天，形成全国最大的分拨物流体系。

计算机网络连接新经济速度在企业外部，海尔CRM（客户关系管理）和BBP电子商务\*台的应用架起了与全球用户资源网、全球供应链资源网沟通的桥梁，实现了与用户的零距离。在企业内部，计算机自动\*\*的各种先进物流设备不但降低了人工成本、提高了劳动效率，还直接提升了物流过程的精细化水\*，达到质量零缺陷的目的。计算机管理系统搭建了海尔集团内部的信息高速公路，能将电子商务\*台上获得的信息迅速转化为企业内部的信息，以信息代替库存，达到零营运资本的目的。

>积极开展第三方分拨物流

海尔物流运用已有的配送网络与资源，并借助信息系统，积极拓展社会化分拨物流业务，目前已经成为\*\*美宝集团、AFP集团、乐百氏的物流\*\*，与ABB公司、雀巢公司的业务也在顺利开展。同时海尔物流充分借力，与\*邮政开展强强联合，使配送网络更加健全，为新经济时代快速满足用户的需求提供了保障，实现了零距离服务。海尔物流通过积极开展第三方配送，使物流成为新经济时代下集团发展新的核心竞争力。

>流程再造是关键观念的再造

海尔实施的现代物流管理是一种在现代物流基础上的业务流程再造。而海尔实施的物流\*\*是以订单信息流为核心，使全体员工专注于用户的需求，创造市场、创造需求。

机制的再造海尔的物流\*\*是建立在以“市场链”为基础上的业务流程再造。以海尔文化和OEC管理模式为基础，以订单信息流为中心，带动物流和资金流的运行，实施三个“零”目标（质量零距离、服务零缺陷、零营运资本）的业务流程再造。

构筑核心竞争力物流带给海尔的是“三个零”。但最重要的，是可以使海尔一只手抓住用户的需求，另一只手抓住可以满足用户需求的全球供应链，把这两种能力结合在一起，从而在市场上可以获得用户忠诚度，这就是企业的核心竞争力。这种核心竞争力，正加速海尔向世界500强的国际化企业挺进。

——客服年终个人工作总结-客服工作总结3篇

**阿里业务的工作总结17**

今天，我看了《阿里巴巴和四十大盗》这个故事，我觉得故事非常精彩。

很久以前，在波斯城里住着两个兄弟：弟弟叫阿里巴巴，他很贫穷，但却很善良；哥哥叫卡西姆，非常富裕，却很自私、贪心。

有一次，阿里巴巴去山上砍柴，无意间发现山上有四十个\*\*，领头的\*\*头子对着一块巨石叫了一声“芝麻开门”，于是，面前出现了一个大山洞，里面藏着许许多多的金银财宝。\*\*离开时喊了一声“芝麻关门”，巨石马上关上\*\*。当\*\*全部走完之后，阿里巴巴也进入山洞，把一部分财宝装\*\*三头毛驴，他回头说：“芝麻关门”，山门就关\*\*，他急忙离开了山洞。后来卡西姆知道了，他也带了十四头驴子去山洞，装了许多金银财宝，可他还不死心，不停地装，但因为用的时间太长，忘了口决，出不了山洞了，就被\*\*杀死了。而聪明的阿里巴巴在女佣人的帮助下把四十个\*\*全部消灭了。后来，善良的阿里巴巴就把山洞里的所有宝贝都分给了其他穷人。

这个故事告诉我们：一个人不要贪心，要善良。

**阿里业务的工作总结18**

寒假里，我读了一本《阿里巴巴与四十大盗》的书，这是一个非常有意思的书，故事的主要内容是：

在很久以前，波斯国的一个城镇中有一个叫阿里巴巴的穷人，一次偶然的机会，他发现了\*\*们藏宝的秘密，他偷偷地拿走了一些财宝。他贪心的哥哥卡西姆知道后也想拿宝藏，却被\*\*发现并杀害死了，\*\*们还发现了阿里巴巴，于是前来报复。阿里巴巴在他机智的女仆莫吉娜以及阿布杜拉的帮助下一次次地消灭了\*\*，四十大盗几乎全部被他们消灭了，阿里巴巴和他的朋友们世世代代都过\*\*幸福的生活。

读完这本书，我明白了，生活中当然不可能有“芝麻开门”的好事，但是细心和机智是我们必须要养成的习惯。书中莫吉娜就是通过细致的观察发现了一个又一个的\*\*，并机智地消灭了他们。我想：在今后的学习和生活中，我们会遇到许许多多的困难，就像书中的\*\*一样，这些困难也会化装成各种各样，随时成为我们前进的“拦路虎”，只有凭着细致的观察和坚强的意志以及灵活的方法，才能把它们一个个地克服掉。而这些克服困难的经验就是我们取得成功的宝藏。

**阿里业务的工作总结19**

今天，我读了《阿里巴巴和四十大盗》这个故事。

这个故事由《阿里巴巴获得金币》、《高西睦之死》、《机智的马尔基娜》、《马尔基娜智斗三\*盗》、《\*\*头目的诡计》、《\*\*头目之死》，这六个片段组成。

《阿里巴巴和四十大盗》这个故事主要讲了：靠砍柴为生的阿里巴巴无意间通过一伙\*\*发现了一个装满金银珠宝的山洞，于是就装了一些回家。为了计算金币的数量，阿里巴巴向哥哥要了一个量器。而哥哥的妻子去偷偷在量器的底部抹了一层蜂蜜。当阿里巴巴把量器送回去的时候，没有发现量器底部粘了一块金币。高西睦知道后，觉得很奇怪就去质问阿里巴巴，最后阿里巴巴把\*\*告诉了他。高西睦在去拿金币的路途中不幸被杀死了。之后\*\*们发现山洞里的金币越来越少，于是，准备找小偷算账，下决心一定要把小偷给杀了。幸亏有马尔基娜帮忙，\*\*们的计划才没有成功。最后，马尔基娜在一次晚会上把\*\*头目给杀死了，阿里巴巴也把马尔基娜许配给了哥哥的儿子。

这个故事中我最喜欢马尔基娜。因为她聪明、机智，我们要向她学习。

**阿里业务的工作总结20**

转眼间20xx年上半年即将过去。回顾这半年来的工作，我在公司\*\*的带领下、各位同事的协助下、各部门之间的配合下，严格要求自己，按照公司的\*\*要求，较好地完成了自己的本职工作。

通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况进行总结，售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要\*台，售后服务的优劣直接关系到公司的形象和根本利益。下面是本人对上半年售后服务做下总结。

一、售后初期

1、发货：这种看似简单的工作，却有着其重要性。根据客户的需求，我们一般发货至客户或\*\*商指定的地点，这时没有服务工程师乘车同往。务必要提前与客户或\*\*商联系，确认联系人和联系方式，，商量如何接货，以确保在这期间客户或\*\*商做好调整时间接货。所以与客户交流时，可把时间说的退后一点。

2、现场交货，货到客户或\*\*商后，公司应安排工程师或售后服务人员前往与客户或\*\*商法人及其技术负责人，一同对设备进行检查，是否在运输过程中对设备外表有所损坏及到货数量的清点，同时对设备进行调试与安装，做好客户或\*\*商与公司之间的服务对接工作，以明确我公司对客户或\*\*商在服务方面的具体要求。

二、售后中期

1、对客户的培训，新设备定期要对客户进行培训，以便让客户在第一时间对掌握公司设备的操作与技术具体要求。

2、设备问题处理，保修期外产品原则上小问题要求客户以自己的力量来解决，确实有重大问题的，需要公司派人来解决的，可以派人前往(但需要收起工本费，注：根据每个区域的消费水\*收费，比如：\*\*，上海，广州，等地的消费偏高)，对于保修期内的维修换件的须有相关的照片及故障报告单。

3、设备的保养要求客户对销售的设备，须按照说明书规定来进行保养，并有相关的保养资料及照片。

三、售后后期

不定期给客户打电话，询问设备使用情况!对出现的问题给与及时的解释和回复。售后服务是一项很重要的工作，也是继销售的一个重要的延续工作，做好了，可以增加销售的机会。做不好，也可以毁掉一个关系网。

四、下半年工作计划

一)工作方针

树立产品服务形象，提高售后服务技能水\*，将自己售后服务能力提高到一个新的高度和水\*。

二)工作目标

根据公司整体规划中对经营目标的要求，售后服务工作目标量化如下：

1、保修期内客户回访率为90%。

2、服务满意率80%以上。

3、保修内服务及时率为80%以上。

4、所有新设备交接后，培训达标率90%。

5、积极做好各种设备配件储配工作，建立售后服务部自己\*\*的配件仓库，而不能与生产部门的仓库零件混在一起。

6、掌握公司新产品性能，做好各类设备的技术资料准备工作，以便在下发到客户过程中，对客户进行培训的同时让客户有一个对新产品的认识和了解。

7、学习和掌握公司新产品的性能和技术要求，以便更好的培训客户。

三)具体实施方案及工作重点

1、建立所有产品档案的要求，售后服务在服务过程中记载出厂产品的运行情况、质量和服务状况等记录资料要及时整理，归入出厂产品档案。

2、建立产品的详细配置及服务条款，出厂日期、编号、主要配置及客户单位、名称、联系人、电话。

3、及时跟踪、反馈我公司出厂的所有设备运行情况，质量和服务状况。

4、持续对我公司产品的改进提出建议和要求。

5、每个月要对保修期内、保修期外产品维修服务进行统计、分析、便于为公司完善产品和改进产品提供有效数据。

**阿里业务的工作总结21**

光阴荏苒，岁月如梭，辗转间时光的年轮即将在20xx年的末端刻下最后的齿痕。回顾过去一年的工作历程，我在公司\*\*及各位同事的\*\*与帮助下，通过自身的努力，基本完成了本职工作，同时也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结汇报。

一、工作中的收获

1.制作客户档案表格，对客户进行档案管理

任职客服期间，因为客户信息的运用频繁，因此对客户进行归档尤其重要。期间，按客户所做终端医院的所在地区对南区客户信息制作了“纳百特南区客户联系表”（按客户本人的姓名、电话，内勤电话，开票单位，收货人、收货人地址、收货人电话，\*\*收件人、\*\*收件人地址、\*\*收件人电话，客户所做产品以及客户所做终端医院对南区126位客户进行归档管理），并针对客户本人相应制作“南区客户详细地址”表格（按客户姓名、电话、地址对126位客户进行详细地址留档）。

2.熟练掌握客服部工作流程

任职客服期间，由最初接触客服工作时的手足无措，通过自身努力学习和实践以及经过时间的推移，对工作流程的掌握慢慢变得游刃有余。期间，不仅自身熟练掌握了客服的工作流程，而且对在工作期间发现的问题及时与客服主管进行讨论并解决，解决不了的问题及时呈报了上级部门。

3.熟悉客户基本信息

任职客服期间，在对客户服务的过程当中，通过与客户的沟通交流，对客户的信息有了初步的了解，且明确知道部分客户的产品月需求量。期间，通过与客户的沟通，发现客户信息的变更并捕捉到一定的客户需求，且及时对这些信息向销售部进行了信息反馈。

4.自身综合素质得以提高

任职客服期间，通过解答客户疑问，对客户所需信息进行反馈，解决客户需求，以此服务客户。期间，对自身工作效率以及作为客服人员的心态多次进行否定和反思。

客服人员的工作极其繁琐且无序，某件事情进行到一半再回头继续的时候早已忘了要做什么是时常会发生的事情，为了避免类似的情况发生，进行工作备忘以便客服工作变得有序就变得十分必要。这样的工作习惯有助于自身工作效率的提升。服务客户期间，客服人员需要经常性地满足客户的需求，然而因为某些客观条件的限制，有些时候难以让客户的所有需求都得到满足。这就要求我们不轻易承诺，承诺了的事情就必须及时有效地解决。注重解决事情的时效性，很大程度上提升了自身的责任感。

客服人员的工作因为涉及到公司多个部门，或多或少都会因为人为因素造成某些过错或失误。勇于承认错误并及时有效地更正错误，最大程度的止损，让错误止于己而不是同事之间相互埋怨是十分必要的。勇于承担责任，不大幅度地计较个人心理得失，对自身心理素质的提高有极大的帮助。

二、工作中的不足

1.沟通技巧不足

任职客服期间，在与客户沟通交流时，有时不能精确传达客户所需信息，不能有效安抚客户情绪。

2.专业知识不足

任职客服期间，发现自身医药营销知识掌握很

少，客户稍专业的医药产品信息咨询就会难以解答。

3.缺乏主动性

任职客服期间，客服部作为与客户近距离接触的一个\*台，作为客服人员本可以大范围地获悉客户医院详情以及客户所需产品详情，但自己因为缺乏主动性，只是少量的对客户做了一些初步的了解，并未深入。

三、对来年工作的展望

1.提高沟通技巧，\*时多观察多思考，多向有经验的人学习。

2.加强对专业知识的学习，了解产品知识，学习医药营销理念。

3.提高主动性，全面了解南区客户信息并一定程度上掌握北区客户信息，更好地服务于客户，服务于公司。

总结：自20xx年的12月入职xx至今，我在xx的工作时间将有一年。在这一年里，从最初刚进入社会的稚嫩认知到现在对公司的全面了解，自始至终都觉得纳百特的人文素养、工作环境对一个稚气未脱的人有着很深的影响。希望在以后的日子里，能够跟随xx的脚步，一起学习，一起进步，一起成长。

飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充足而繁忙的20xx年。光阴总是这样的快，眨眼间，20xx年就这样毫无声息的走了！一年来，感谢公司列位\*\*与同事的鼎力\*\*和赞助，使得客服工作进展顺利。

现简要总结如下：

20xx年对我而言是很难忘的一年，工作的内容没有发生很大的变更，重点照样与客户的沟通及材料的收集，然则工作的思想、措施等做了一些调剂，感到到了压力，同时也融入了劳绩的愉快。

在部门达司理的\*\*下，各项工作逐步走向正规，计划维修任务圆满完成。做为客服员，本年度我重点将行动与沟通相结合，在安装完成后及维修完毕均有电话跟踪回访，认真听取客户看法和建议，并实时为客户树立电子档案，在每个月有公司\*\*发送的温馨励志短信，进步了公司的办事形象，也受到了客户的好评。固然客服工作相对而言有点琐碎，在这个历程中，通过普遍搜集和学习其他公司的办事规程，在工作层次性及办事规范方面有了必然的提高。

颠末对三保配件的严格审核节制及每月有效的核算，本年度三保配件总额节制在了2万元以内，比客岁有所降低；在人人的配合尽力下，收费总额有所上升，圆满完成年初订定的经济指标。在与客户的沟通、文化墙的制作及有效的应用网络信息\*台的历程中，熬炼了我的语言沟通才能和书面表达才能，同时也充分认识到了本身知识的匮乏，必要自我进步。在业务才能方面，通过两年多的客气学习，对付部分产品及配件了解充分，还有很多也还不是异常清楚，在以后的工作中，必要认真学习，客气请教。

20xx年的工作固然步入了正轨，取得了必然的造诣，但更多的是存在一些不够，主要是积极乐看的心态不敷，在学习和居心办事客户上还不敷，与有经验的同事相比还有必然差距，业务才能方面没有本质性的进步，在往后工作中，我会认真总结经验，降服缺点，尽力把工作做得更好。

20xx年是我职业生涯劳绩对照大的一年，通过海贝培训和拓展训练，让我加倍清晰的认识了团队，加倍精确的分析了本身，光阴总是在轮回，岁月却在沉淀，20xx年，我会带着尽力和激情投入到新一年的工作，超越已经拥有的一切争取在知识层面有一个进步，同时也尽力进步潜在代价，取得更猛提高。

**阿里业务的工作总结22**

我于xx年8月8日入职x乡x客服中心担任人事助理一职，至今在这里工作已快满四个月，现将我入职以来的工作向\*\*汇报：

一、xx年主要工作业绩及存在的不足

（一）做好人事基础工作

我首先接触的工作就是人员招聘，因为新乡招聘市场比较局限，所以我们把重点放在网络招聘上，定时在网上更新我们发布的招聘信息，并根据xx人才市场的招聘时间，去人才市场参加现场招聘。我们根据公司各岗位入职标准进行筛选，通知其进行面试、审批、通过、录用。员工录用后我们会根据各部门的工作安排对新进员工进行入职培训，并且每次培训都会进行意见反馈，不断完善我们的培训内容。加上郑州分公司对我们进行的各种培训，\*\*提升了员工的知识面和业务水\*。

（二）完善人事档案管理

我会按月把员工的资料整理清楚，并分析各部门员工的情况，根据公司岗位编制，按月统计出本月全公司员工数，员工的新进人数，辞职人数，需要招聘人的人员，需要签定合同的人数，每个部门的\*\*\*，上报需转正人员，上报失职\*\*等。并且按照集团要求每月上报本项目的花名册，及时更新人员情况。由于刚接手人事的时候，交接工作没有做好，导致花名册人员对照不上，令郑州分公司人事专员花了好长时间才把人数对上。从那以后，让我明白了，做人事工作，不得有丝毫的马虎，因为一点点的疏忽对员工造成的损失是无法弥补的。

（三）保障员工福利机制

我于11月份开始接手配合地产行政人事完成新乡公司社保开户及员工参保工作。由于之前从未接触过社会保险，一开始工作起来相当迷茫，有想过要放弃社保这个工作，但是我清楚必须要做好这项工作，所以经常往返于社保局和办公室之间。从对社会保险一无所知到略知一二，再到必须掌握基本的知识和流程，通过我的不懈努力，终于开通新乡社保账户，并陆续办理员工参保。接下来，需要花更多的时间去学习社会保险知识，才能更好的做好此项工作，为员工服务。

（四）规范行政工作流程

在从事人事助理的同时，还兼做一些办公行政工作。例如日常例会的安排，协助各部门按计划进行培训，以及一些活动的\*\*和协调。通过这些日常的工作，不仅充实了我的工作内容，也锻炼了我的协调能力和\*\*能力。

有幸能参加集团\*\*的岗位培训，通过系统的学习，让我这个刚入门的新手如沐春风，受益匪浅。从郑州回来后，就开始系统的整理我的工作，但是还是有不足的地方。九月份郑州监察室对我们新乡项目进行检查，针对我负责的工作提出了需要整改的地方，在监察室的指导下和同事们的\'配合下，我用了一个月的时间将我所作的工作规范化、系统化。我发现只有自己先理顺了工作思路后，才能更有效、更高效的开展工作。

比如说对郑州传达的文件、会议纪要、培训纪要等文件的存档工作。这是一项需要日积月累的工作，把每次需要签字存档的文件按其类别进行归类保存，才能保证工作的连贯性和有效性。在过去的四个月中，各项工作虽然取得了一些成绩，但也存在着许多不足：

由于我本身经验不足，做事常粗心大意，导致在工作中总会出些小差错，加上做事考虑的不够全面，所以我需要在以后的工作中、生活中，更加仔细、认真，才能保证减少工作中的失误。

二、xx年工作计划

通过四个月的工作和学习，使我初步掌握了人事的岗位职责和工作内容。接下来需要花更多的时间去学习恒大的文化、精神、规章\*\*和管理模式。

1、进一步掌握行政人事工作流程及规范。除了按照公司时间节点高效、高质量地完成日常工作以外，还要努力提升自己工作业务水\*，争取在行政人事工作方面能够独挡一面。

2、做好上传下达工作，积极配合各部门完成日常工作。深刻领会公司下发传阅文件，协助\*\*及各部门负责人落实文件要求。

在过去的四个月里里，我认真总结工作中的经验及教训，继续改进工作中的不足。xx年，我将更加努力，积极配合\*\*完成日常行政人事管理工作。

感谢恒大给我这个能够锻炼和发挥的\*台，我会不断学习，努力工作，用成绩来回报公司。

**阿里业务的工作总结23**

我于20xx年x月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，四个多月来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

一、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够\*\*执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

二、学习商场工作内容阶段

x月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于x月x日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和\*\*下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于x月x日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20xx年x月x日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对x逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进x更好的发展。

三、初步介入商场工作阶段

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了\*\*员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助x经理对员工\*\*作了深入座谈，座谈中员工方提出了种.种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的\*\*行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

四、自我工作开展阶段

(1)服务整顿活动

x月x日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和\*\*了《x商厦服务整顿月》活动，在公司\*\*的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了\*\*处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于x月x日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于x月x日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，x%的员工都很认可本次整顿活动，x%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。x%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有x%--x%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。x%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，\*\*鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

(2)、对营运一部和营运三部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运一部和营运三部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期x天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、\*\*纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水\*的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。\*均周\*\*人数与整顿前相比一部下降了x%，三部下降了x%。工作人员更加自律，各项规章\*\*的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司\*\*召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水\*。

(3)、员工和顾客\*\*

为了\*\*服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的\*\*，\*\*显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民\*\*了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步。

**阿里业务的工作总结24**

又到年尾了，在天猫xx商城的客服工作又过去了一年，下面对这一年的工作总结如下：

熟悉产品，了解产品相关信息。对于客服来说，熟悉自己店铺产品是最基本的工作，以前在公司对于每一个新产品上市之前，都要开展相关的产品培训，客服是联系店铺和客户之间的桥梁，一旦这个桥没搭好，也许你就永远失去了这个客户。对于产品的特征、功能、注意事项等要做到了如指掌，这样才能流利解答客户提出的各种关于产品的信息。

接待客户。前文如何招聘网店客服已经提过，作为导购客服来说，要热情、活变。一个优秀的客服懂得如何接待好客户，同时还能引导消费者进行附带消费。对于那些讨价还价的客户，首先需要阐明一个店铺立场：东东的价格都是很低的，不好再还价了。

如果客户非的纠缠在价格这个因素上，看情况决定是否接下这单生意，就算最终给客户优惠了，也要顺水推舟让客户觉的这个优惠来之不易，是店铺对他个人的特殊优惠。在接待客户这个环节主要有2种途径实现，一是利用阿里旺旺、QQ等即时通讯工具和客户进行沟通；另外一种则是接听客户打进来的电话。对于电话沟通，要求客户更具活变性，毕竟你无法像在旺旺上一样，拥有足够的时间进行思考。

查看宝贝数量。店铺页面上的库存跟实际库存是有出入的，所以客服需要到网店管家当中查看宝贝的实际库存量，这样才不会出现缺货发不了订单的情况。现在利用

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！