# 跨境收款支付工作总结(汇总24篇)

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2025-03-12

*跨境收款支付工作总结1具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。一年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了产品知识;二是学习了与电子商务部门相关的规章制度;三是在前辈指导下联系实际学习...*

**跨境收款支付工作总结1**

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。一年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了产品知识;二是学习了与电子商务部门相关的规章制度;三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰;四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这一年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

**跨境收款支付工作总结2**

临近年底了，我想大家都在为过年前的最后冲刺而忙碌，有些兄弟也快要踏上回家的征程啦!

在深圳待了将近快4年了，去年年初还是刚刚起步，从一开始的小小卡商，逐渐发展到现在的xx数码，这其中多亏了社区，论坛，淘宝里的各位社友兄弟朋友们，正是因为有您们的支持，我们才能慢慢地发展起来。

>一、对大家的感谢

xx的今天，有您们的`功劳。说实话，其实我在社区里真的比较少时间和大家沟通互动，一般都是内线或者电话联系的。这可能是我们的不足，在此还请各位社友兄弟多多见谅与包涵。我们会继续秉承产品质量和售后服务，打造安全便捷与物超所值的购物平台，在您得到称心商品的同时，留下开心的记忆。

xx这一年里，小店在各位社友、淘友的帮衬下，淘宝上线商品大概销售额将近100万，以实际数量也准。不喜欢夸大其词。正是这小小的数据，反映出社友、淘友对本店的支持与厚爱。

在这新春佳节来临之际，我代表xx数码工作室的全体同仁向所有关心和支持我们的朋友送上最真挚的祝福：祝愿大家新春快乐，合家团圆，万事如意!

我们会一如既往的为您提供更加完善和物美价廉的产品与优质的服务!

>二、一年来的工作表现

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

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

>三、工作中的不足与今后的努力方向

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

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

**跨境收款支付工作总结3**

一转眼间20xx年即将过去，在公司领导的指导下，在各领导与各同事的共同努力下，我们认真完成了公司各项工作任务，并取得了一定的成绩，在XXX经理的直接领导和支持及公司其他同仁的配合下，XXX年共完成甲供材料设备采购计划88份，新签合同XXX份，完成乙供材料计划核批价格XXX份，共计完成材料设备采购计划228份，执行情况良好，较圆满地完成了所承担的任务，采购工作总结如下：

>一、完成工作方面

1、完善制度，职责明确，按章办事。xx年通过组织学习《采购管理战略》和公司ISO9000质量管理体系文件，通过换版之机完善了更具操作性的《材料、设备采购控制流程》、《采购及供方评价作业指导书》等采购管理制度。制度清楚，操作有据可查，为阳光采购奠定了理论础。

制定采购预算与估计成本。制定采购预算是在具体实施项目采购行为之前对项目采购成本的一种估计和预测，是对整个项目资金的一种理性的规划。 为节约资金，防止库存积压，坚持零库存管理方法，在采购量大，部分物资紧缺的情况下，千方百计，精心组织寻找货源，积极组织落实，始终把保障生产所需放在首要位置，一切工作围绕正常生产和科研开发这个中心来开展，圆满完成了工作任务。

2、与各供应商建立并保持良好关系，xx年采供部进一步加强了对供应商管理，本着对每一位来访的供应商负责的态度，制定了《采购供应部供方信息表》，对每一位来访的供应商进行分类登记，确保了每一个供应商资料不会流失。同时也利于采供对供应商信息的掌握，从而进一步扩大了市场信息空间。建立了合格供方名录，在进行邀标报价之前，对商家进行评价和分析，合格者才能进入合格供方名录、才具有报价资格。

根据公司管理层的最新思维，公司新一代的供应商也应建立在真正的战略伙伴关系上来，甚至拿他们当自己公司的部门来看待。因为公司的成本核心竞争力的体现最主要的来自于公司所有供应商的支持力度，供应商对每家客户不同的政策特别给予我司的竞争对手的政策的好坏将直接影响到我司的成本核心竞争力的高低。

3、工作中团结同事，能正确处理好与领导同事之间的关系，保持沟通，充分发挥岗位职能，认真完成了各项工作任务，协助业务部的工作需要。按照技术质检部质量标准，及时与各供应商沟通协调，尽最大努力按照我司质量标准供应物料。

对采购工作的几点心得和体会总结如下：

1、加强对供应商的管理协调。对每一位来访的供应商进行分类登记，确保了每一个供应商资料不会流失。合作过程中，采购人员必须公正严明。最终为酒店选择最佳供应商战略伙伴关系。

2、围绕控制成本、采购性价比最优的产品等方面开展工作。采购人员在充分了解市场信息的基础上进行询比价，注重沟通技巧和谈判策略。

3、公开透明的按采购制度程序办事。在采购前、采购中、采购后的各个环节中都主动接受财务及其他部门监督。有问题第一时间反馈给上级领导。

4、提高部门工作员工的业务素质和责任感。xx年采供部特别注重，除组织部门人员进行培训外，还注重在平时的每项具体工作和每个工作细节中不断的提高业务素质，同时反复强调采购人员的责任感，强调每个人对自己采购的材料设备负责到底，保证了对材料、设备有效的追踪。

5、逐步加强对材料、设备价格信息的管理。每一次材料设备的计划、询比价都进行了复印留底，保持了信息资料的完整，同时与办公文员配合把资料输入电脑保存，建立采供部材料、设备信息库，以备随时查阅、对比。

>二、 工作不足方面：

在工作中计划性不强，没有充分了解市场行情，特别是正极材料市场价格变化情况，没有彻底贯彻何总指示的备货任务，对正极材料市场了解也不够深刻，没有深刻解读国家关于锂离子电池政策的力度，一直带着一种怀疑态度开展工作，直接导致了走的步伐不大，备货不充分。目前公司的供应商新建立，短期内无法形成真正意义的战略伙伴关系。部门与部门之间的沟通未能达到理想效果；特别是与生产部、技术部的沟通不到位。

>三、 明年工作计划

1、建立完善的供应商体系。确保资材能够及时供应，随时关注市场变化，尽力利用多渠道来降低成本价格，控制质量。稳定现有供应商，开发培养有潜力的供应商。不断优化供应商体系。在工作中不断改进工作方法，不断积累经验。

2、极力配合质检部解决物料质量问题，与质检部讨论某些质量标准超过现有市场水平的解决方案。

3、完善制度，职责明确，按章办事

20xx年通过组织学习《采购管理战略》和公司ISO9000质量管理体系文件，通过换版之机完善了更具操作性的《材料、设备采购控制流程》、《采购及供方评价作业指导书》等采购管理制度。制度清楚，操作有据可查，为阳光采购奠定了理论基础。

4、监督机制基本形成。

做好价格和技术规格分离和职能定位工作，价格必须经采供部和审计部，技术必须经工程部和总工办，形成相互制衡的工作机制；防范。建立材料价格信息库和材料价格监管机制，提高采购人员的自身素质和业务水平，保证货比三家，质优价廉的购买材料，减少工程成本，提高采购效率，提高企业利润。

在xx年的工作中，我部门仍会虚心向其它部门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，进一步强调采购工作透明，在采购工作中做到公开、公平、公正。不论是大宗材料、设备还是小型材料的零星采购，都尽量多的邀请相关职能部门参与。即使在时间紧，任务重的时候，也始终坚持这个原则，邀请审计部相关人员一起询比价，采购前、采购中、采购后的各个环节中主动接受审计监督。即确保工作的透明，同时保证了工程进度。

**跨境收款支付工作总结4**

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

1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水\*和业务能力

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

3、精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

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

**跨境收款支付工作总结5**

手机是大多数人都使用的通信工具，手机也有群发功能，我们可以在\*时积累买家的电话号码，把每个买家的名字和喜好以及生日等信息记录下来，然后在买家生日的时候送上一条祝福信息，或者在买家第二次购买的时候，根据买家的喜好来给买家发信息。相信贴心的服务，肯定会让顾客很感动，从而让他们成为店铺的忠实顾客。

光阴荏苒，日月如梭，转眼走出象牙塔不久的我来到英腾软件公司这个大家庭工作已经2个月了，我的人生开始了新的历程。刚从学校毕业出来的我，就进入了英腾软件公司这样一个有着优良传统和欣欣向荣的一流高新技术公司，并担任一份与自己所学专业相对口淘宝运营岗位，我心中感到非常的幸运和骄傲。在这两个月中我融入了部门运营团队，基本上完成了自己岗位上的各项职责，下面是我将就这两个月自己的工作概况、感想做以下的总结。

**跨境收款支付工作总结6**

门店结账与网上支付一样，是整个交易流程中最后的环节，十分关键。此时，顾客已经挑选好心仪的商品，准备去结账。切勿在这个关键的环节让消费者因为排队等候过久，失去耐心而放弃购买，那么之前的所有努力都将付诸东流。

移动POS成为主流：排长队结账会严重削弱消费者的购买欲望。20\_年UK Finance的一项消费者调查显示，57%的英国消费者认为，排队等候是最让人讨厌的事情；80%美国消费者则表示会因此而放弃购物。在海外，移动POS机 (mPOS) 近年成为主流，改善这种排队结账的现象。消费者可以扫描二维码或选择通过app付款。据Visa统计, mPOS已经成为42%美国消费者优先选择的支付方式。

数字库存 (Endless Aisles)：库存一直是令商家和顾客困扰的问题。根据UK Finance统计，42%的英国消费者和75%的美国消费者表示他们希望能在门店直接订购缺货的商品。数字库存服务 (Endless Aisles)可以轻松实现这一点：顾客通过店内柜台或平板电脑直接浏览库存信息并下单。这样消费者既可以买到心仪的商品，商户也免去了人工查询库存的麻烦。

本地线下支付方式：为海外消费者提供他们熟悉的本地支付方式，会让他们感到宾至如归。如果您的门店常常有大量欧洲消费者光顾，那么最好为他们提供信用卡、借记卡，以及当地消费者偏好的各种本地支付方式。

为海外消费者制定个性化服务：个性化服务是当下热议的话题，商户要做到投其所好，让消费者感到备受关怀，但中国品牌在海外市场需额外留心海外隐私保护问题，把握好尺度，否则可能会使消费者感到被冒犯，适得其反。对此话题我们结合自己在支付行业的工作经验进行了调研，接下来我们将对思考结果进行分享，用实例来说明什么才是顾客切实需要的个性化服务：

（1）将会员制度与顾客信用卡关联：这样消费者的会员信息就可以应用到所有购买渠道，顾客不必因为忘带会员卡而懊恼。

（2）场景式个性化推送信息：根据Visa统计，50%的美国消费者表示欢迎商户通过他们的位置信息向其推送折扣和优惠活动。

（3）了解客户购买习惯，按需推荐合适商品：商户可对消费者的日常购买信息进行收集和分析，对他们的购买习惯和需求做出准确判断，并为他们推荐合适的商品，提供贴心服务。

（4）准确预估顾客需求：收集消费者的日常购买信息，并加以分析，对顾客的购买需求和习惯做出准确预估并确保门店做好准备。

（5）商品推荐服务：根据消费记录，为他们推荐合适的商品。

**跨境收款支付工作总结7**

回望过去，时光飞逝，弹指之间，今年已接近尾声，转眼大学的第一学期即将结束，还记得刚刚踏入大学校门时的懵懂，如今的我已渐渐习惯了现在的大学生活，渐渐的对我所学的专业有所了解，之前选择学习电子商务这个专业，一是自己喜欢电子商务这个专业，二是觉得电子商务在将来的发展中会有不错的发现优势。

经过这一个学期的学习，使我对电子商务这个专业的了解更加深入，不仅使我对电子商务要做些什么更加了解，还包括着电子商务的分类、电子商务的应用、网络信息的搜索、电子商务的物流环节、电子商务的支付等等都有了初步了解。

一开始接触电子商务这门专业的时候什么都不懂，对电子商务的了解就是在网上开店卖东西，并没有把电子商务想的多复杂，以为只是卖个东西而已能有多难，但是自从接触电子商务以后才知道原来自己什么都不懂，后来在电商老师的帮助下我们对电子商务这门专业的了解也慢慢加深，从一开始的网店申请注册到店面的装修（店名、店招、模板设计等等），在这些都准备的就绪的时候开始了产品宝贝的发布，在这方面也遇到了不少问题，发布宝贝时在填写宝贝资料时由于准备不齐全导致宝贝资料不完整，好在最后经过我们的努力最终还是完成，当时别提多高兴了。

虽然我们的店铺不算太完整，也没有多华丽多显眼，但我们至少付出了努力相信在日后我们的努力下会更好。收藏昨天，把握今天，工作的风风雨雨时时在眼前隐现，但我们必须面对现实，不仅仅要能做到工作及时做好，还要能再回过头的时候对工作的每一个细节进行反思，不断地对工作的经验进行总结分析，在未来的某一天想起也会是一段美好的回忆

**跨境收款支付工作总结8**

时间如白驹过隙，转眼间已经过去半个学期了。在这半年里，我对电商运营这门课程有了更加深入的了解，同时也收获了许多宝贵的知识。

一开始，对于电商运营这门课程没有什么了解，所以在一开始上课时特别手足无措。后来，老师要求我们分组开淘宝店，这对我来简直是不可能完成的任务。我就想：怎么还没有上几节课就要我们自己开淘宝店。后来，我们自己探索，遇到不懂的问题就请教老师。淘宝店也顺利开张了。我才明白这样让自己探索琢磨是多么有意思，这样不但可以锻炼自己更丰富自己的本领。在淘宝店运营过程中，我有许多感悟：

>1、海报对于产品的重要性。

一开始我认为只要自己的产品足够好就够了。海报什么的都无所谓。在学习电商运营这门课的过程中，我明白了海报对于一个产品的重要性。有创意的海报可以吸引消费者的眼球，有内容的海报能不同程度满足消费者的需求。所以说，海报对产品的销量有着不可估量的作用。

>2、宝贝的选择将直接影响淘宝店的运营状况。

通过调查我发现淘宝上有一半以上的卖家选择衣服鞋子等低成本的产品。如何让自己的产品在众多淘宝店中脱颖而出，首先，自己的产品必须有吸引性，并且可被大多数人所接受，其次是自己的产品一定有自己的独特性，提高自己产品的竞争力。最后，我觉得一定要有耐心，坚持自己的产品，不能半途而废。

>3、店铺装修对产品也有很大的影响。

许多人认为店铺装修不重要，只要自己的产品够吸引人。通过对电商运营的半年学习，我觉得好的店铺装修对于产品有着推动的作用。好看的东西总是可以让人不舍得挪开眼睛。所以，当别人浏览到自己的淘宝店时，看到店铺装修很华丽，就会继续浏览下去，最后会选择自己想要的产品。

>4、掌握PS对于开淘宝店的重要性。

店铺装修有许多东西都是需要用PS来完成的。尤其是自己在做海报的时候，需要用PS做出有创意的海报来吸引消费者的眼球。还有详情页的设计，一定要能够清晰的展示产品的内容，能够让消费者更加直观的了解产品的质感、材料等。

通过对电商运营半年的学习，我不仅充实了自己，而且提高了自己的能力。虽然在学习过程中遇到过许多困难，也沮丧过，灰心过，后来在老师的帮助下，我一次次克服困难，让自己的学习可以顺利进行。也发现电商运营是件非常有意思的课程，我也对主人这门课程越来越感兴趣。我也相信在接下来的学习生活中，我会更加努力，争取让自己取得更加优异的成绩！

**跨境收款支付工作总结9**

结账是交易流程的最后一个环节，对于面向海外消费者的中国出海品牌，是否能够提供便捷流畅的支付体验，是确保交易顺利进行的关键，成败在此一举。事实上，根据MasterCard统计，20\_年海外网购用户因为支付体验不佳而放弃购物的比例达到74%。用户最终放弃付款的原因无非以下几种：

但其实这些问题容易解决。下面我们将根据自己的实践经验将介绍打造完美支付结账体验的方法，提升交易量。

（1）打造与移动设备配适的支付页面：海外移动互联网发达，支持移动支付服务已经不是一个“可选项”，而是一个需要悉心经营的“必选项”。首先，移动设备屏幕的大小影响平均交易额，为确保消费者在任何移动设备上都能享有完美的支付体验，商户们需要根据设备屏幕的大小来设计支付界面。最好的办法是采用能自动检测设备屏幕尺寸并相应调整支付流程的响应式设计。

（2）巧用电子钱包 (Digital Wallets)：因为电子钱包（Apple Pay、Google Pay、Samsung Pay）的存在，无论是在线上平台还是在实体店，移动支付都变得比以往更加便捷。消费者的银行卡信息可以被安全存储在其设备上，经过认证授权（如通过指纹或密码）后便能使用。海外消费者越来越崇尚手机购物，移动电商在中国盛行多年，对于海外消费者来说，手机购买方式也开始逐渐盛行。我们的数据显示，电子钱包在很多平台上均产生了很高的交易额（ATV）。因此，为海外消费者打造良好的手机端支付体验也同样重要，不可忽视。

（3）一键支付 (One-click payment)：反复输入付款信息是购物中最恼人的一步，尤其是在移动端。在一些互联网基础设施尚未完善的新兴海外市场，还可能会出现因为支付超时而无法完成交易的状况。解决办法就是提供一键支付功能。客户只需在首次购买时输入支付信息，这些信息就会被安全地存储起来。之后每次购物，客户就可以一键完成支付。解决消费者安全疑虑是关键，部分消费者可能会对一键支付的信息安全问题产生质疑，为了消除这些疑虑，商户可以在支付页面插入信息安全保护图标，并阐明数据保护政策。此外，提供实时、便捷的在线客服也是关键，以便让消费者随时对订单进行咨询，灵活取消订单。用令牌化工具(Network Tokenization) 保护客户支付信息，一键支付功能最大的挑战在于如何安全地存储客户的银行卡信息。令人欣喜的是令牌化技术可以完美解决这一问题。支付服务商会首先采集支付信息，再将这些信息替换为一个加密令牌，商户就可以通过这个令牌进行收款。这样一来，客户既可以一键支付，商户也把数据安全保护的任务交给了更加专业的支付服务商。

（4）免跳转站内支付：将消费者跳转到第三方支付平台支付是糟糕的用户体验，特别是在移动端，不但容易加载时间过长而导致用户流失，也会出现因操作超时而无法完成付款的情况，而且不少海外消费者会质疑跳转支付的安全性。通过站内支付解决方案，无需跳转到第三方支付页面。商户可以选择在站内采用信用卡或者本地支付方式进行收款，无需担心支付行业合规（如PCI合规）的事宜，因为支付服务提供商会协助商户进行处理。站内支付的另一个好处，是商户可以自行对页面布局进行品牌设计。此举亦可以让商户自己掌握所有数据，并通过数据分析和网页优化A/B测试来优化迭代。

**跨境收款支付工作总结10**

1、了解公司及产品概况，淘宝店铺的整体运作概况、模式；

从11月1日开始进入公司上班，因为我是从学校刚毕业出来刚到公司上班，所以在来公司的第一步就是在部门同事的指导下了解公司及产品概况，市场环境，并在上班前的两周写了公司淘宝两个店铺的分析报告，在写分析报告过程中对公司的产品、淘宝店铺整体运作有了更加深入的了解。对店铺经营概况有了一个比较全面的系统性的认识，并对此存在的不足提出了自己的修改建议。

2、在11月份下旬开始承担工作岗位的相应任务，在团队负责人陆柳宁的安排下开始负责淘宝C店和旗舰店两个店铺的宝贝标题优化，及制作两个店铺每日来源流量汇总及旗舰店直通车的转化数据表，因为我是从学校刚毕业出来实习生，对相应的seo优化技术不是很熟练，所以在工作中也是边学习边实践，在负责标题优化的过程中速度有些慢，但基本可以完成优化宝贝标题的工作任务。

3、在12月上旬开始负责旗舰店的直通车优化，因为在来这之前这是第一次接触直通车的推广操作，所以对操作方面不是很熟练，在部门同事的积极指导下从开始接触摸索到慢慢的熟悉操作，在11月份的时候已经开始接触宝贝关键词优化，直通车优化与标题优化相类似，所以在直通车这块开始入手比较快，刚开始主要是对宝贝添加推广关键词，然后对关键词做相应的调价，根据负责人陆柳宁的工作要求、主次关键词的排名要求进行关键词的调价。

**跨境收款支付工作总结11**

20xx年初我很荣幸x客户服务中心一员从进入客服中心之日起我把客服中心视同家中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工无论是年纪大员工还是刚进入社会女孩她们性格、兴趣我了如指掌她们喜怒哀乐都让我牵挂在心相互信赖无话不谈在沟通中她们倾诉委屈释放压力在放松中调整心态保持阳光心情她们眼中我不仅是中心负责人更是她们工作和生活导师我常与她们分享工作和人生快乐心法：即做人要有品德做事要有品质生活要有品位指导年轻员工怎样去工作如何去生活真正让员工感受到工作快乐从而把握着幸福生活。

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生最大财富！我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员！

一、注重客服中心服务理念和团队文化建设，努力创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队。

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

x号在公司团队建设中是难度系数最大单位中心员工年龄差别大用工方式不统一薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中心是防火墙话务员是灭火器”这是x号日常工作真实写照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力？怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响？通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在x号日常管理工作中将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水\*不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是最好已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信！

二、细化基础管理，量化绩效指标，营造了公\*、公正、公开考核氛围。

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常管理工作简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公\*看待他人最大限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

防微杜渐及时纠偏甘当“灭火器”愿做“防火墙”。

三、防微杜渐，及时纠偏，甘当“灭火器”，愿做“防火墙”。

如果说营销谈单难度大那么服务补救工作难度系数将更大大家都知道商业谈判中信任是基础讨价还价是过程双方歧义在于怎样让利益最大化然而客户投诉不同于商业谈判其工作难点在于要在最短内进行情感修复信任感重新建立宽容、耐心是基础审时度势是关键圆润沟通靠功底降低损失是目赢回客户是效益。

20xx年初我一上任就面临了重大投诉考验南郊ip计费出现错误用户王xx越级投诉要求赔偿自装机之日起总话费共计x万元否则就要向媒体曝光接到投诉后我多次上门与用户进行沟通但该用户执意坚持要求赔偿经过多次交涉我由于用户职业性质不愿事情闹得太大虽其原与电信有积怨想获取个人利益但有恐被组织知晓影响前途针对用户这一特殊心态制订一系列补救措施通过锲而不舍努力得到用户理解在规避企业风险同时也让用户对企业及本人有了新认识。

（一）完成固定资产盘点收尾工作

固定资产线上管理是无纸化办公的重要部分，随着c6系统的日渐完善，固定资产线上管理也进入到最后阶段。我们在公司固定资产盘点、登记的基础上，对四个农产品门店的资产进行了清点、盘查，登记造册，录入c6系统，并贴上资产标签，对资产管理实行责任到部门、责任到人。此次固定资产盘点，共录入系统记录539条，包括电脑69条，空调31条，办公桌114条，办公椅521条，电视机10条，文件柜64条，待后续盘点记录全部录入后，固定资产管理可全部实现线上领用、归还、置换、报废等。

2、调整c6平台流程设置，更改因人员变动引起的流程错误；重新检查、更正并简化流程，使c6达到最优化。

3、完成固定资产盘点，同时入录到c6平台，建立电子资产库。

5、处理好电信错收个别手机通讯费事宜。

（三）c6系统费用管控模块实施

费用管控是c6系统管理功能的重要组成部分，不仅可以费用申请、费用报销，而且可以做预算管理，并且它还可以与财务思讯软件进行接口数据交换，直接产生会计凭证，一旦运行能够大大提高费用管理效率。

目前，我们与财务部一起学习了费用管控模块的功能和使用方法，并完成费用管控模块版面设计，费用申请、费用报销、预算导入流程编写等，进一步完善后可以正式上线试运行。

（三）存在的困难

**跨境收款支付工作总结12**

1、短信业务与省公司要求的跨越式发展目标差距仍较大，新开户加办率在40%左右徘徊。

2、航空电子客票业务由于邮政起步晚，航空票市场几乎已被其他公司占领，同时价格竞争力不强，缺少火车票，票务品种不全等因素，拓展航空票业务非常困难。

3、硬件条件不足，制约分销业务发展。

20xx年工作思路、措施：

总体思路：

坚持广泛合作、突出重点的原则，加强渠道建设，确保代办电信业务稳步增长；优化业务结构，进一步加快电子商务业务的发展，加大对短信、票务等业务的推广力度，努力开拓新业务；做好农资分销、节日快消品营销活动，在做好销售的同时加强库存、欠费管控，确保收入、库存管控均完成指标；完善内部管理，积极采取切实可行的措施，促使电子商务专业各项工作再上新台阶。

重点工作和措施：

1、狠抓短信发展：抓紧、抓早年初开展短信活动，制定切实可行的有效方案为全年短信业务的发展打好基础。

措施：做好短信业务发展的现状分析，明确目标客户，做到精确营销，通过多种方式展开宣传，加强对业务人员的培训，进行经验交流，形成全局联动发展。给存量用户发短信，宣传邮储短信业务，并对加办包年用户赠送礼品，提高存量用户加办比例；

用足营销费用政策，保证营销费用按月及时、足额发放到柜员，切实让发展者得到实惠；

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

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

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

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

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

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

据我所知，电子商务这个专业是在近几年才热起来的，之前都是冷门到不行的专业，那为什么电子商务这门专业会突然火起来呢，大家第一个想到的肯定是马云，但实际上它的真正原因是什么呢?专业认知的老师说过，电子和商务两个分开，电子归电子，商务归商务，其实他们只是普普通通的两个东西，但他们结合起来，却能创造出不一样的东西，就如淘宝，就是电子商务中一个很好的证明。但电子商务不仅仅是淘宝，电子商务本质上是一种新的商务模式。

21世纪是电子商务的时代，看到电子商务发展如此之快，觉得压力很大。目前我国1000万中小企业中，已有1/4的企业开始尝试并熟练运用电子商务工具;据专家预测，中国电子商务这几年的发展速度在40%，未来几年可能超过50%，电子商务在以惊人的速度发展。无论电子商务怎样发展，我们都必须先掌握最基础的电子商务专业知识技能，不断提升自己。只有把基础打扎实了，才能站得住脚;就如现在的建筑多么的豪华美观，但如果它的地基没有打得稳固，在豪华在美观都是空的，还是禁不住风吹雨打的。

以上是我的专业认知报告，同时也十分感谢给我们上课的各位老师们。

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

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

建议：正常为一个库位绑定一个商品，当我在进行库位商品盘点时发现，同一种商品放置在同一个通道内的3个以上的库位，例如和a01-01-41上放置的是同一种商品，但是拣货人员在根据合并拣货单的库位指引找货时，会根据操作人员的习惯，顺手拿自己最顺手的库位，或者库位管理人员在发现货物掉落时，随手塞至不属于这件商品的库位，造成盘点人员在盘点时发现，库位上的商品和盘点单上不符，进而再进行盘点清点时，发现一个库位李夹藏着另外的商品。而且在面对数量较大的商品时，盘点人员知识估算盘点。对于该项目的商品摆放，是否进行一个库位绑定一件商品？或者将同款号商品摆放至同一通道？在充分计算好容量和商品sku时，应开始进行区域性的调整，这样不会对正常发货造成影响。对于4楼b区大货上架的区域，应明确告知上架人员。对于上架的统计不能作为纸质文件记录，而应每天进行不定期的抽查。对于上至最上层的货架，不应超过两箱以上的摆放，以免造成潜在威胁。

于20xx年7月离开学校，在公司设备部简单的实习后，担任机械技术员。主要负责现场部分设备的管理，现场主要有电动单梁起重机、龙门吊、蒸汽锅炉、高频振动器等大小型设备，尽管在学校学的是机械专业，但是对于现场的机械设备还是所知甚少，因此一切还需要从头开始学。

现场机械设备起着举足轻重的作用，机械设备运转良好情况不仅直接影响现场的生产进度，大型设备还存在着一定的安全风险，因此机械设备的管理也甚为重要。让我这刚毕业的女生来讲感觉到肩上的担子很重，压力很大，还有就是艰苦的工作环境，一度让我有退缩的心理，为了磨练自己和多学点东西，最终选择了坚持下来。

我每天的工作是到现场，将所有设备巡视一遍，检查有没有故障或者隐患存在，如果存在故障，赶紧电话联系当场的维修工，立即处理，在最短的时间保证设备正常运转，这看似很轻松的活，但事实上并没有那么简单，因为设备的运转是否良好密切影响着生产，甚至会带来很大的经济损失。在众多设备中最让我提心吊胆的是电动单梁、龙门吊和蒸汽锅炉这三种大型设备，我每天神经都紧绷着，为了减少故障和及早发现隐患，对这大型设备每天检查，组织人员定时进行润滑保养，每月进行安全检查，并做好相关的记录，在同事和工友的帮助下，由刚开始很陌生逐渐熟悉，再加上现场有许多经验丰富的老工人把手，我紧绷的旋终于稍微放松，但是现场的设备还是会经常故障，特备是电动单梁，电动单梁在运行过程中经常脱轨，一部分是由于轨道安装不\*的原因，还有一部分在于操作手操作时注意力不集中，根据故障原因，逐一进行处理，并加强检查和保养力度，后来工作逐渐上手，电动单梁等设备发生故障的次数也慢慢减少，确保了现场设备的正常运转。

东北的冬天来得特别早，因此在10月份我就得顶着寒风踏着白雪，从办公室到生产地，虽然距离不远，但是还是不想离开暖和和的办公室，但是想到身上的责任，我必须要去现场，不情愿的穿着很厚的衣服，踏着厚厚的积雪，艰难的向现场迈去。记忆很深的是有一次龙门吊由于工人违规操作，将龙门吊脱轨滑出好几米，龙门吊钢架都被拉出裂痕，已接到龙门吊故障的电话，赶紧往现场跑去，到了现场才发现事情比我想象的严重，顿时手足无措，不知道咋办才好，还好修理工经验丰富很镇定的指挥着现场的工人忙这忙那，我跑前跑后帮他们取需要的工具，忙到下午很晚，才将龙门吊恢复正常，终于舒了一口气，在往办公室走的路上突然感觉到脚好疼，原来是长时间站在雪地里脚冻疼了，这时眼泪不争气的哗哗下流……。

这半年时间虽然过得辛苦，但是感觉很值得，首先让我们这一直生活在温室的花朵得到了一定的锻炼，知道了生活的艰辛，磨练了我吃苦的意志，这是我毕业后收获的第一笔很大的财富，这也会成为我人生旅程中又一转折点。

时间飞逝，去年的一切还历历在目，但是距现在已有一年的间隔，我已由刚踏出校门无知无畏的黄毛丫头转变为稳重踏实的丫头，回想这一年的旅程，途中有酸甜苦辣，有哭有笑，似乎很\*坦，但是也充满着一点点荆棘，不过也是顺顺利利的，这只是一个开始，以后的路还很长，也有很多未知在等待着我，以后不管是生活中，还是在工作上，我都还需不断学习，不懈努力，不断完善自我，在人生旅程中体现我的人生价值!

**跨境收款支付工作总结13**

随着当前全国范围内电子商务活动持续升温，电子商务正成为经济社会建设中重要的增长点，电子商务将是当今乃至未来一定时间行业发展的主流，发展前景广大。×区委、区政府高度重视发展跨境电商和电子商务工作，目前已取得了较好的成果和进展，尤其是×自贸区×片区×区地块范围的确定，预示着×区的跨境电子商务以及电子商务经济具有更深的发展潜力和更美好的发展前景。

>一、跨境电商及电子商务工作取得的成果

(一)跨境电商和电子商务企业发展成果良好。在推动跨境电商工作发展方面，主要以发挥辖区国有大企业优势，以点带面，带动全区外贸和电商企业共同发展为主要抓手，辖区内大型企业如×公司、×有限公司、×有限公司、×集团、×有限公司等紧跟“互联网+”发展形势，充分利用阿里巴巴、百度推广、谷歌推广等互联网电商平台开展国际业务，截止×年×月，多家大企业年度进出口总额均超千万美元。在扶持中小企业发展发展方面，主要以优惠政策助力企业发展，以《外经贸发展专项资金》《×省高成长服务业专项引导资金》等优惠政策，鼓励中小外贸企业利用互联网和国际交易平台开展进出口业务，辖区典型企业×有限公司、×有限公司、×有限公司、×公司等民营中小企业进出口总额与去年同期对比都有了不同程度的增长。在推动电子商务企业发展方面，×国家大学科技园为全市首批“国家级”科技园区，在全市的科技园区中脱颖而出，辖区内×家企业获得省级电子商务示范基地称号(×电子商务大厦、×国家大学科技园)，×家省级电子商务示范企业(×农业有限公司、×信息科技有限公司、×科技产业园)，×家市级电子商务示范企业(×进出口贸易有限公司、×电子商务有限公司)，×余家企业获得×省省级电子商务企业认定。

(二)多家传统型企业完成转型，“互联网+”发展前景良好。×区是我市的工业大区，工业基础雄厚，如何使辖区内的传统型企业利用互联网和电子商务发展浪潮开拓市场是×区发展电子商务的一项重点工作。我区重点企业有色金属设计研究院，紧跟互联网发展形势，把握机遇，联合行业内龙头企业，分别与×科技大学、×铜业、×铝业、×铜业签订战略合作框架协议，成立了×有色金属加工工业公共技术服务平台，该平台目前以签约合作单位×余家，预计到×年年底将突破×家。×有限公司本为一家传统生产型企业，同时也是一家外贸生产型企业，主要生产工程机械零件，公司于×年成立企业门户网站和销售平台，经过×年多探索和积累经验，目前企业已成功转型，用电子商务带动了企业发展，×年该公司联合多家企业成立了×网商会，吸引了会员×余家企业，形成了产业链条，该公司的事例，也为其他传统型企业如何利用互联网使企业转型提供了借鉴，也为企业如何做好跨境电商探索出了一条道路。

>二、发展跨境电商和电子商务工作主要做法

(一)完善相关政策制度，以政策扶持辖区电子商务企业发展。以贯彻落实国家商务部、×省商务厅及×市委、市政府的文件精神和优惠政策为主，积极响应\_总理提出的“互联网+”发展行动战略，以《关于促进信息消费扩大内需的若干意见》、《×省电子商务工作考核办法》《×省省级高成长服务业专项引导资金管理办法》，《×市电子信息产业行动计划》等文件精神为宗旨，扎实开展电子商务管理和推广工作，积极帮助电商企业申报扶持资金，在×年×省省级高成长服务业专项引导资金申报工作中，辖区的×国家大学科技园获得了×万元的补助资金，×卓阳耀滨科技园获得了×万元的补助资金，×容威电子商务有限公司获得了×万元的补助资金。在“×省省级电子商务企业认定”工作中，×区有×家企业获得了相关资质认定，目前正在搜集整理辖区其他电商企业的资料，今后会有更多的电子商务企业获得省级认定，并为×区及×市的电子商务工作发展提供有力支持。

(二)加强政企联动，建设服务型政府机关。×区委、区政府以服务电子商务企业、建设服务型政府机关为工作宗旨，充分发挥政府机关的桥梁和纽带作用，帮助辖区跨境电商和电子商务企业发展，制定了定期走访电商企业调研工作制度，组建了×区电商工作微信群，目前已吸收×余家电商企业的负责人加入，不仅使各电商企业之间有了一个互相沟通学习的\'平台，还能够及时向电商企业传达上级部门的决策指示和文件精神，增加了彼此间合作的机会，还能够及时了解到企业发展中遇到的问题和困难,充分发挥了政府机关的职能作用，电商工作开展更加有序。

>三、工作中存在的不足

(一)辖区缺少跨境电子商务龙头企业。×区跨境电子商务企业主体大部分为外贸企业，并且为民营中小企业，进出口业务和跨境电子商务规模普遍不大。

(二)自贸区×区块内跨境电商企业数量少。目前×自贸区×片区×区区块内的跨境电子商务企业数量较少，在下一步工作中将着力发挥自贸区优势，着力引进跨境电子商务特色企业。

>四、×区下一步发展跨境电商及电子商务的主要任务和工作

(一)以自贸区建设带动×区跨境电子商务工作进展。结合×自贸区×片区×区区块建设，充分发挥自贸区×区块产业优势，以《×市跨境电子商务综合试验区建设方案》为工作指引，着力引进有特色的跨境电子商务企业。

(二)提高企业应用电子商务能力。发挥辖区龙头电子商务企业的主力军作用，进一步促进企业电子商务应用系统的规模发展和品牌建设，提升企业营销能力。鼓励辖区老工业大厂进行电子商务转型，通过智能设计和品牌创意，提升网络品牌发展，使这些家喻户晓的老品牌“网络化”，利用互联网思维进行产品研制和设计，推动工业×时代的发展。

(三)推动中小企业普及电子商务。鼓励中小企业应用第三方跨境电商和电子商务平台，开展在线销售、采购等活动，提高生产经营和流通效率。引导中小企业积极融入龙头企业的电子商务购销体系，发挥中小企业在产业链中的专业化生产、协作配套作用。鼓励有条件的中小企业自主发展电子商务，创新经营模式，扩展发展空间，提高市场反应能力，帮助中小企业通过电子商务提高竞争力，为中小企业应用电子商务提供良好条件。

(四)加强与上级商务部门、兄弟县区以及与企业的学习和交流。“它山之石，可以攻玉”，学习兄弟单位和企业在跨境电子商务、电子商务工作中好的经验和做法，能够明确×区今后发展跨境电子商务和电子商务工作的方向，有效提高×区跨境电商、电子商务工作能力。

(五)不断加强×区跨境电商、电商工作的经验和资料积累，不断深化和提高我区电子商务工作水平。目前我区的跨境电子商务和电商工作还有很大的发展空间，×区委、区政府今后将在×市委、市政府的领导下，积极推进电子商务工作发展，为我市的经济建设和发展提供有力保障。

**跨境收款支付工作总结14**

>一、实习目的：

通过为期八天的实地考察和学习，深入了解跨境电商的运营机制，为在学院内部建立实训基地做好知识储备和经验积累。电商，是指在互联网、企业内部网和增值网上以电子交易方式进行交易活动和相关服务活动，是传统商业活动各环节的电子化、网络化，而跨境电商则将这一概念延伸到国家与国家之间通过电子技术进行的商务活动。

>二、 实习时间：

20xx年1月11日--20xx年1月18日

>三、 实习地点：

深圳市龙岗区

>四、 实习单位：

深圳海贸会、深圳YKS科技有限公司、深圳TOMTOP通拓科技有限公司、深圳赛维网络科技有限公司

>五、 实习内容：

1月11日下午，调研团队经过五个多小时的航班和一个多小时的车程，终于抵达目的地――深圳市海外贸易联合会（以下简称海贸会）。海贸会的定位是成为全球领先的外贸电子商务领袖圈，核心宗旨是整合外贸电子商务产业链，包括制造商、贸易商、外贸电子商务平台、外贸电子商务服务商、VC及政府机构等，为外贸电子商务行业提供一个沟通、合作、发展、多赢的平台。海贸会会向会员颁发

SGS（瑞士通用公证行）认证资格牌照，此牌照公信力极高，该项认证能够证明会员的产品、流程、系统或服务是否符合国内和国际标准及规范或客户定义的标准。另外，海贸会还经常开展洽谈活动，目的是分享信息与对接工作。

海贸会电商刘总热情地接待了我们，并耐心地向我们介绍了电商的部门构成、运营以及相关知识，还告诉我们在接下来的时间里可以从哪些方面进行自主学习。通过他的讲解，我们首先了解到，电商包括产品商、渠道商、服务商，其中服务商指物流、IT、支付环节的经营者。接着他讲到，电商的模式有垂直电商（自产自销）和提供平台（接受其他中小卖家在平台售货）两种模式，淘宝、亚马逊、eBay等就属于后者。

随后他请来亚马逊深圳分部的王总进一步介绍了亚马逊的一些相关知识。王总谈到，电商，是一直走在市场和科技的最前沿的，现在的色盲眼镜、骨感耳机、极速电容等高科技产品都是电商发展的成果。针对亚马逊本身，他又谈到四大原则性问题：账户关联、产品侵权、不可以行贿取消差评、不可以哄抬物价。接下来的时间里，王总、刘总以及年仅三十就创业成功的徐总，又分别就亚马逊卖家账户安全政策、产品开发和电商发展向我们进行了细致的讲解。

1月12日，因为深圳的.电商公司是周日单休日制，所以今天并没有安排实习任务。然而在鄂立彬老师的严格要求下，我们并没有浪费宝贵的时间，而是各自搜集资料，按照前一天王总指出的的方向自主学习亚马逊的卖家账户安全政策，从店铺规则、产品选择、客户服务

几个方面全方位了解相关知识。午饭后，我们开始了集体讨论，总结出以下要点：

（1）亚马逊的运营特色：重推荐轻广告、重商品详情轻客服咨询、重产品轻店铺、重视客户反馈（包括货物与描述是否相符，订单取消率、迟发率等）。

（2）卖家评级主要根据：物品说明的准确性、沟通是否顺利、运送是否及时、运费包装费是否合理等。

（3）如何定价：可以利用Terapeak和Completed listings了解同类物品的市场价，将价格定在合理并有一定竞争力的范围内。

（4）两个“不得”：不得提供任何禁止和限制销售的产品的信息或试图陈列销售，在亚马逊网站销售的产品价格也不得高于卖家在其他地方的销售价格。

（5）如何提高流量：在亚马逊搜索栏及其他B2C平台搜索栏查热门关键字，加以引用。

（6）如何提高销量：提供质量报告、运用销售指导、MWS（亚马逊商城网络服务）及第三方服务商软件系统化管理店铺运营。也可以推出一款或几款热销商品冲高销量，提升知名度。

鄂老师还向我们推荐了eBay外贸大学，其中涵盖了几乎所有初学者想要弄清楚的问题，信息量很大，内容庞杂。我们用了一整个下午的时间利用外贸大学更深入地挖掘着所需的信息，并在老师的要求下，各自想出十个有关跨境电商的无法从网络直接获取答案的问题，带着问题去迎接接下来的挑战，汲取更多的实战经验。

1月13日，一早，我们就来到深圳市一棵树科技有限公司（以下简称YKS），YKS是一家电子商务营销类的高新技术外贸企业，一直致力于为全球消费者及商家提供一个基于互联网的全球商品贸易整合供应链服务，近年来，经过全体成员不懈的努力，YKS实现了跨跃式的发展，目前已迅速发展成国内知名的电子商务海外贸易领军企业。该公司现主要业务扩展涉及eBay、Alibaba国际站、Amazon、Aliexpress和Taobao等多个第三方国际电子商务平台。

**跨境收款支付工作总结15**

20xx年，是中国电子商务市场的飞速发展的一年。仅进入xx其实还没到一年的时间，但却要总结这一年的所得所获，感觉还是不知如何忆起。往事重现，发觉一些美好的事物还是在历历在目，不管它是曾困扰着我亦或是阻止我前进的一些障碍。

在这份工作之前，我曾经接触过淘宝店铺，它让我对发布产品信息不是很陌生。可以说电子商务是我真正的第一份工作，从刚踏入社会至今，很庆幸自己选择了电子商务。一开始就能遇到自己喜欢的职业是非常难得的一件事情。

刚开始涉及这个领域什么都不懂，只觉得一切都是枯燥乏味，每天都重演着几件相同的事情，不停得做，反复得做，不间断得做，感觉生活已经像是被定制好了，所以做起事来根本已经没有所谓的冲劲与干劲。而且当初对xx的产品一直不够了解，觉得放到网上销售真得是一件不容易的事情。直到自己无缘无故接到了第一个单子，虽然说出来可能会被同行耻笑，100元的订单，可以说是忽略不计，但是却带给我前所未有的信心。以前一直觉得这个行业在网上做交易实在是一件难事，不仅价格高而且组装完的成品在专业问题上更是让我打了退堂鼓。我想这100元的订单不仅仅是100元，也是对我工作的一个肯定。从这次开始我明白自己应该要往哪方面去重点突破。既然对成品没有十足的把握那就先从型材开始做起，简单的管材不仅容易跟客户介绍也可以减少发货期限，降低工人所耗废时间。

如果仅仅靠自己去学习电子商务，我想可能到现在都不能正常得看待这份工作。这中间不仅得到x总帮助，通过参加xx商盟的学习，电子商务的\'培训以及xx课程的教授。起初对电子商务的印象只有“简单”二字可以形容，但是现在不再是单纯的发布产品信息，而是包括了许多深层意义的网络因素，有些专业问题甚至我到现在都不能完全掌握。

我觉得做电子商务最重要的前提即是对产品有一个足够的了解，如果当面对客人不能解释专业的问题，有可能面对潜在客人的流失。用自信而权威的口吻来谈论产品，相信有优势的产品一定能够吸引到客户。推销产品也就是推销自己，推销自己远比推销产品更为重要。面对你所要推销的对象要分清它是不是真的决策人，要清楚它是不是真得想买你的产品，或是竞争对手想套价格还是仅仅想让我们给他画设计图等等。

第二，合理按排8小时工作时间也是一个非常关键的步骤，虽然现在我常常会觉得时间不够用并且遗漏的东西可能还不少，但是每天都感觉非常充实。每天虽然有些询盘是跟我们行业是无关的，但是每个客户我都认真对待，并且每个旺旺上都会介绍我们的xx产品，因为我觉得现在对于我们这个领域的产品知识，还是鲜有客户知道的。我觉得电子商务真的是一个循序渐进的过程，可能刚进接触网站后，没有相关的询盘，甚至于没有其它领域的询盘，但是长久以往，踏实认真的走好每一步，我相信每一个都可以接到属于自己的订单。

第三，拥有乐观开朗，积极向上的心态，心态决定行为，这是营销的前提。做一件事情如果把它当成自己热爱的一项事业来看待，而不是觉得自己被逼迫着做不喜欢的事情。带着愉悦的心情做事真得可以事半功倍，全身心的投入。电子商务是一个长期见成效的过程，短期的努力和坚持并不可能达到预期的目标。只有坚定自己的目标，一步一个脚印，每一天完成自己须要完成的任务，那么即使真得没有得到实际的成效，内心也不会感到枯燥乏味，充实的满足感即会油然而升。

最后一点，不停的电子商务学习和知识的累积也是非常重要。从踏入xx开始，我就跟着x总进行电子商务培训和学习，从xx商盟的活动中得到了很多平时在办公室所学不到的知识。在商盟学习中认识了许多在电子商务领域非常成功的`名人，包括xx老师的网络推广及b2b的营销途径。b2b免费会员地毯式轰炸为我在发布产品信息上提供了很多帮助；论坛博客及社区，多注意品牌口碑的线上线下传播让我又多了一个方法与途径宣传自己公司产品；关键词的密度分布同样让我在产品描述中注重了些技巧性的地方。xx老师的搜索引擎优化也让我对网络更多了些兴趣。除了这些课程学习还参加了xx千人网商大会的召开，这算是发生的一件大事了。很荣幸能够参加如此盛大的会议。除了借助外力进行学习，自己也会经常去xx论坛，博客，xx群进行各方面的学习，虽然这些工作比较花费时间，但是每天能得到一些可以为己所用的知识也算是非常值得了。比如百度的一些功能就是从群里面的商友开课中，论坛文章中以及自己进行百度的搜索中才明白了解。

销售部进驻xx也有好几月的时间了，这里的生活虽然与以前大不相同，但是学习还是正常进行了。主要学习了网站链接这一方面的知识。电子商务真得没有太多技术性的东西，只要多加尝试多加学习，所有的难题都不再是问题。明年的计划还会是跟今年一样不断把看似简单的事情重复做用心做。把原本潜在客户慢慢都转化为实际的订单。所有的努力即是为了最终的成交量而做的基础。总而言之一句话：看似微小的东西要做的细致做至极致也会有它发光发热的那一天。

**跨境收款支付工作总结16**

>一、主要做法及成效

（一）突出平台搭建

为大力推进大众创业万众创新，建设完成了xxx“互联网+”众创空间（简称众创空间）。以“城市产业新平台、城市创业新中心、区域电商总部、区域O2O标杆”为发展目标，集电子商务服务、咨询、监管、互动、培训、创新、创业等功能于一体，提供招商管理、企业咨询、理念设计、培训孵化、产品销售、品牌塑造、物流配送、电商扶贫和创新创业等服务，达到为初创期企业和团队提供办公场地，组织人才、技术、资本、市场对接等服务，完成支持创新创业项目的孵化。

（二）突出主体培育

一是培育网货，做强供应链。结合xxx山地立体气候，打造小规模、多品种、高价值的山地高效农业。全县脐橙种植面积万亩，产量达30万吨；油橄榄栽植面积?万亩；中药材栽种面积万亩；腊肉产量达5000余吨，黄桃、冬桃、青翠李为主的小水果种植面积万亩，产量万吨。全县农特产品电商加工企业获得生产许可证51家。

二是聚沙成塔，孵化网销主体。努力从单一的农产品销售电商逐渐发展到旅游、文化产品、本地生活服务类电商等多头并进的电商业态。全县电子商务市场主体从20xx年的xx家增加至现在的xx家，增长了xx倍，销售xxx农特产品淘宝店铺达到xx余家。先后与阿里巴巴、京东、苏宁等知名电商企业合作，建成了京东xxx特产馆、京东xxx扶贫馆、苏宁易购xxx特产馆、xxx脐橙天猫旗舰店等。建成了xxx生活网、青蛙网、兴隆网、xxx脐橙网等9个本地自建电商生活服务平台。

三是降本增效，培育快递物流骨骨干企业。努力打造县乡村三级快递物流共同配送体系，解决“网货下乡”最后一公里和“土货进城”最初一公里问题。全县现有一定规模物流快递企业38家，从业人员417人，营业面积20500平方米，平均每天固定到奉车辆38辆。在县互联网+众创空间内建立9000平方米的农村电商公共仓储物流配送中心，采取龙头企业带动，本地企业参与的模式，利用阿里巴巴集团菜鸟物流和本地快递物流企业建成8条进村入户的物流线路，建设8个二级分拨中心，240个电商物流站点，平均节约物流费用30%以上。

四是注重长效，完善利益链接机制。充分发挥电商在脱贫攻坚中的独特作用，通过销售带动、技能培训、技术指导、创业就业等方式与贫困农户形成利益链接机制。建设完成240个农村电商物流综合服务站点，培育了150个电商合作社，各类电商主体联结贫困农户5730户，带动1万余名贫困人员从事物流运输、采摘搬运、产品收发、品牌设计等，带动万户贫困户种植农产品增收。全县电商带动贫困农户销售农特产品xxx万元。

（三）突出品牌打造

结合xxx山地立体气候，紧紧围绕网销品牌培育思路，打造小规模、多品种、高价值、好价钱的特色产品。打造以xxx脐橙引领，xxx油橄榄、xxx腊肉、xxx中药材并重，乡坛子、夔牛粉丝、猕猴桃、香山贡茶、豆腐柴、红土大米、胖妹牛肉干、石磨面、石庙葡萄等共进的网销品牌。启动“福柚行千里、功橙致广大”农产品品牌宣传，主动对接各大电商平台，积极孵化培训县内网商，借助全县发展农村电商的良好势头，全力推进以xxx脐橙为主的农特产品全网营销，取得了较好的效果。

>二、成在的主要问题及建议

（一）农产品上行发展缓慢。一是对农村电商的认识不深刻，对农村电商大力发展带来繁荣的配套产业和农村产业转型升级等丰富形态的认识不足；二是农产品上行覆盖不全面，挖掘适合上行的农副产品、民俗产品和非遗类特色产品、文化旅游和乡村旅游资源力度不够，电商在文化旅游和乡村旅游等电商服务领域覆盖率较低；三是农产品产业基础薄弱，产品结构不合理，xxx脐橙一枝独秀，小水果品类优势不明显，电商销售季节性强（时鲜产品无法满足电商销售的季节性需求）；四是农产品上行路径探索不充分，电商平台和电商企业参与特色产品开发刚起步，农产品从单一网络零售向网络零售、产业电商转变不到位；五是线上线下缺乏深度融合，未结合产品和市场供需实际、细分线上线下销售市场，供应链未整合统一，尚未形成有效的线上线下供销融合互补机制。

（二）精心孵化人才亟待加强。一是县政府缺少能够系统并联系实际应用电商的领导干部和会懂会干电商的一线干部，企业缺乏主动参与学习的电商创业者。二是前期广泛开展的电商培训缺乏对受训学员的跟踪指导和政策扶持，电商创业者和就业者大多半途而废，没有系统的电商人才孵化生态。三是吸引电商能人带动力度不够，县域内缺乏有头脑、懂技术、能经营、善管理的电商人才，带动周边人员乃至镇村和整乡的共同发展。四是缺乏能够适应新时代的电商人才，培育的人才不能适应产业发展需要，行业改造的能力不强，无法满足电商的快速发展。

（三）基础设施保障不足。一是农产品商品化基础设施薄弱，损耗率大，农产品商品化需要经过采摘、收购、运输、分级、品控等各个环节，由于产业链条长，机械化程度低，预冷、冷链设施缺乏，导致农产品损耗率大，商品化率低；二是商品电商化成本高，影响销售，农产品电商化改造，需要按照电商包装规格开展仓配作业、电子打单、加工处理等环节，由于县域缺乏规范操作场地，拉高了商品电商化成本，农产品电子商务交易比例难以提高；三是物流基础设施不足，亟待完善，县域缺乏规模性公共物流配送中心，物流快递场地租金普遍较高，无法实现机械化作业，导致物流快递成本居高不下，制约了农产品上行发展。

（四）电商生态体系统筹不够。一是政府政策引导不足，服务功能体现不明显，难以构建稳定、适宜本地的电子商务生态系统。二是xxx电商企业自身基础薄弱，在市场竞争中水平不高，主体作用发挥有限。三是服务商集聚效应不够，缺乏专业的人才和团队，难以适应电商发展需求。四是供应商规模小、专业性不强，提供的产品难以稳定保障货源，造成线上供应缺失。五是网商缺乏正确发展观念，发展状况良莠不一，难以长效化经营。

**跨境收款支付工作总结17**

>一、深度融合钓具产业

1、全力将“x市钓具（浮标）电商产业园”创建为湖南省电子商务务示范基地；

2、协助市浮标产业办引进15家以上钓具（浮标）电商企业入园，争取园区网上年交易额达到3亿元以上；

3、引进中国网库在线上建设打造中国钓具产业带B2B平台。

>二、做大做强电商市场主体

1、引进淘宝、京东商城、邮乐购开设“x特色馆”，开发上行我市浮标、竹制品、茶叶等特色产品，力争特色馆年网销本地产品1亿元以上；

2、帮助5家以上电商企业进入湖南省电子商务认定企业，争取x2家电商企业进入湖南省电子商务示范企业。

>三、做好x公司的对接工作

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

>四、全力推进电商扶贫

1、新建10个贫困村电商服务站，5个乡镇电商服务中心；

2、鼓励和引导贫困户开设网店，实行互联网创业脱贫；

3、做好网销产品整合与开发工作，周密细致的采集好20个农特产品的信息，搞好20个农特产品的QS认证和原产地认证，建立产品溯源体系、供需产品信息对接、特色旅游和旅游产品开发、“产地直供”电商基地建设等工作。

>五、搞好电子商务培训

全年开展三期电商培训，培训500人次以上。时间和内容分别为：

第一期，时间5月份左右，培训内容电子商务基础知识，国家政策讲解；

第二期，时间为9月份左右，内容为电子商务操作实务，电商与特色产业；

第三期，时间11月份左右，内容为网络营销，网店开店技巧、营运推广等。

**跨境收款支付工作总结18**

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：

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。

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。

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。

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。

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。

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。

**跨境收款支付工作总结19**

20xx年1-11月份，完成邮储短信业务收入万元，全年预计可完成万元，完成全年计划数的；1-11月份，分销业务收入万元（其中万元划速递，8万元划代理速递），全年预计可完成万元，完成全年计划数的。

重点项目：短信业务未能完成全年163万元的跨越式指标，完成率为；电费充值卡未能完成950万的销售额指标，完成率为；自邮一族未能完成11万的收入指标，完成率为。商旅业务收入、中邮快购卡销售收入、产业集群项目收入等重点项目均已提前完成全年指标。

**跨境收款支付工作总结20**

运营计划专员的工作对于我来说是充满神秘感和挑战性的全新型工作，需要在摸索中前行；在运营执行过程称中因为各种原因导致部分项目的执行时间和计划时间相比较有拖延问题、因为合同签订时未考虑实际执行过程中的设计和现场服务时间合同执行时间不够问题、合同执行过程中技术经验不够导致设计缺陷问题、采购执行过程中供应商不能及时供货和供货质量问题、售后人员未进行安装过程中工作计划细节安排导致现场安装问题频出等问题，以至于对于项目执行时间节点和保质保量以及成本控制方面做的不尽完美，对于这些现实存在的问题我进行了如下总结，并提出我的改善建议、

>1、销售部

存在问题，签订合同时不能明确供货内容有漏项等于错误报价有导致公司成本增加风险、图纸客户未进行签字确认有方案被推翻客户不买账风险、未对客户提出按时提货要求有客户长时间未提货增加公司库存和资金压力的风险、外部供电合同中未涉及有客户要求增加外部供电但是不会再支付此项费用导致成本增加以及现场不能按时安装交付风险、供货期签订前未充分考虑设计和运营时间有导致不能按时交付客户，耽误客户生产运营，客户有可能找很多理由不支付款项而且失去对我公司信任的风险、未对安装调试完毕后对客户验收时间限制有导致客户一直拖延验收时间耽误收款的风险。

改善建议，销售人员在签订合同时需要明确供货内容、图纸需要有客户签字确认、充分考虑公司实际能承受的供货期、明确设备以外的供电部分由客户还是我公司负责、约定客户未按时提货一定时期后我公司有自由处置货物但是不退回货款的权利，或者超过约定供货期一定时间后必须全款到账后才能执行安装调试工作，对于有验收款和质保金的客户一定要约定安装调试完毕后的验收时间限制，如不能签订验收单，客户无权使用我公司提供的货物、对于非最终用户必需严格执行发货前全款、客户现场能提供哪些设备和帮助以及现场负责协调人员需要告知相关负责人以便负相关责人安排工作计划。

>2、技术部

存在问题，在协助销售签订合同时因与客户沟通不充分未能了解到客户的真实使用过程（也可能因为客户的不专业），设计出的方案图纸不满足客户现场实际需求，导致现场安装时出现很多问题需要整改，导致公司人员和生产成本增加，导致客户认为我们不够专业而不满、在出生产图纸和BOM的时候图纸标注和BOM不一致，BOM中的总数量和图纸中总数量不一致，把安装图纸直接当成生产图纸进行下单，不能按照项目计划时间完成设计也不给出能主动给出设计完成时间，导致生产售后的延后正常项目计划会被打乱，也可能导致不能如期交付客户、设计多次更改图纸后不能对最终的图纸进行签字确认，图纸众多但是在BOM中未更改名称和版本，对后期的生产安排和确认有直接影响、图纸和BOM中有些未进行颜色色号、镀锌种类、抛丸或者打沙等要求体现导致生产厂商还需要第二次确认增加不必要时间沟通成本等。

改进建议，应该充分考虑客户现场实际使用需求，推荐可行方案图纸，最好能给出客户设备的实际有效工作范围以及从设备从起点直到我公司设备完成所有现场工作为止能达到怎样的效果全面阐述，这样不论客户是否专业都能看明白我们设计的方案能否达到客户使用要求，避免因为客户未对方案充分了解导致后期生产完成的产品到现场后无法使用或者不能满足客户使用需求，而进行比较大的改动，造成成本增加、图纸和BOM不论到设计时还是教审时都要充分考虑一致性、技术对供应商选择需要是负责任的选择和推荐、设计时充分考虑设备间的配合。

>3、运营部

存在问题，对生产完毕的货物不进行初步验收或者监督试组装导致进入客户现场的产品出现明显失误如颜色不一样这样的简单问题暴露于客户现场、因为对于签订合同单位是否需要办理有关证件以及对办理有关证件流程不了解，增加办理有关证件的时间，导致货物不能及时进场或安装、接货和卸货现场负责人员不能及时到现场处理，现场出现问题不能理智处理，认为都是客户要求苛刻，有可能导致负面情绪影响和客户的沟通、交付客户时不能保证客户及时签订验收单导致收款延误、安装完毕后出现整改时公司准备完毕后不能在最快的时间内完成整改、供应商不能按照签订的供货期按时供货导致后期不能如期交付客户，增加现场服务人员安装压力以及客户不满、运营过程中时间节点控制并不严格或者督促各部门按时完成计划工作存在延迟导致后期工作紧张或不能如期交付客户、供应商不充足可选择性较少。

改善建议，在项目启动后运营做出项目总计划，项目负责人员根据运营总计划时间做安装计划和施工计划安排，避免因为考虑不周延误安装或安装过程中出现过多问题、客户的合理要求现场配合安装和整改，客户不合理和不符合合同内容的要求不要和客户现场纠结需要上报公司后由领导决定后才能执行、安装现场通过协调客户就能解决的问题争取现场解决、在我公司货物生产完毕后进行验收，如有必要和技术一起联合验收和试组装、在采购合同中明确体现交货期、质量要求、包装要求、运输装卸要求等，如完全属于供应商不能按照约定完成供货，但是又对我们整体项目有严重影响的严格按照合同约定条款执行、通过技术推荐或网上查找或业内信誉良好的企业丰富合格供应商种类。

>4、财务部

改善建议，开票前一定要和销售人员核实开票细节，尤其是有特殊要求的客户按照客户要求开具，付采购款前需要拿出采购合同核实无误后支付，在支付完款项后底单，采购单号，采购单位全称，付款日期和金额一并发送邮件便于后期查询和核实。

>5、各部门配合问题

存在问题，互相推诿责任导致时间拖延，不能及时解决客户存在问题、不明确自己的时间安排，导致其他部门无法安排工作、配合过程中容易出现激动情绪，导致配合时不愉快延误工作，尤其在客户现场时互相在客户面前指责对方推卸责任，会给客户留下负面印象、缺乏配合精神，导致收款延误等。

改善建议，处理工作上的事务要非感情化和非情绪化，应该更加职业化，良好的态度不仅能使对方愉悦，也能使自己在工作中得到快乐。因为所有的问题都是因为在一起工作才可能产生的问题，所以需要每个人及时调整自己的心态，以大局为重，增加时间观念，增加责任感，增加服务理念，增加对每位同事的信任感，达到公司和客户满意为目标。

>6、信息回馈问题

存在问题，因为工作繁忙忘记给各部门负责人信息回馈或者传达，

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！