# 头条运营转正工作总结范文(通用41篇)

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2024-04-12

*头条运营转正工作总结范文1转眼间，XX年挥手向我们告别了，在这新年来临之际，回想部门一年来所走过的路，所经历的事，有失败，也有成功，有遗憾，也有欣慰，部门这一年中人员业务知识和能力有了很大提高，首先得感谢公司给我们提供了好的企业文化和工作条...*

**头条运营转正工作总结范文1**

转眼间，XX年挥手向我们告别了，在这新年来临之际，回想部门一年来所走过的路，所经历的事，有失败，也有成功，有遗憾，也有欣慰，部门这一年中人员业务知识和能力有了很大提高，首先得感谢公司给我们提供了好的企业文化和工作条件，感谢XX董事长给我们不断地提供指导及支持，并带领我们前进，使我们与公司又共同努力度过了一个不平凡的春秋。一年来，运营部主要围绕以下几个方面开展工作：

>一、开拓市场——建立分支机构

1、为了更好的了解市场、开拓市场、提高市场占有额，本年度我们组织部门人员对XX等七个省内地级市和XX的招商市场进行了详细地摸底调查，掌握了当地的设计市场情况，拜访认识了很多同行朋友。这一年中，联系拜访客户XX家，有单项业务合作意愿的XX家，有全面业务合作意愿的XX家。

2、成立分支机构：

（1）分公司XX家

（2）分所XX家

>二、分支机构完成项目业绩

分支机构签订合同XX个，合同总额XX万元，已到账XX万元，实际已收管理费XX万元。

>三、运营部自营项目：

运营部自营项目一个，合同总金额XX万元，已收XX万元。

针对本年工作中关于管理与业务做如下总结：

>一、坚持规范化管理

1、建立健全各项规章制度，奠定工作有序进行的基础，明确部门和个人的责任、目标，对部门强化内控、防范风险起到了积极的作用。

2、对业务工作加强监督检查，制定详细操作细则，实行有效地管理措施，防范了经营风险。

3、所有分支机构的项目严格按照公司程序运行，保证质量，重服务，做好部门运营工作。

>二、保障业务工作稳健推进，挖掘新的业务增长点

1、部门加强业务知识和能力的提升，规范管理、规范经营，挖掘新的业务增长点。

2、开发新渠道、维护老渠道，发挥公司业务优势不断开拓客户市场，主动向客户宣传我公司的业务特点和优势。

3、主动拜访各地级市同行、开发商、建设主管部门，建立人脉、提升品牌影响，加大合作几率。

总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在以下几个方面：

1、对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

2、分支机构技术力量参差不齐，造成反复审图，耽误时间，今后要多规范管理，严格按照公司的技术要求执行，提高效率。

3、对于分支机构项目回款后的结算，目前各分支机构均有意见，望控制在三到五个工作日内。

回顾过去的一年，我们在繁杂而有困难的工作中，取得了较大成绩，也付出了艰辛和努力，更重要的是部门员工共同奋进，并在工作中丰富了自己的业务知识。虽然我们一直很努力，但工作成效并不理想，还需要在XX年工作中继续努力和拼搏。成绩只代表过去，XX年的工作任重而道远，在新的一年里我们将继续做好本职工作，使在新的一年有新的气象，来迎接新的挑战！

**头条运营转正工作总结范文2**

本人×××，自XXXX年X月份进入公司经营部开始试岗，距今已有三个多月，现将本人任职物业经营部业务助理的工作情况向\*\*汇报如下：

>一、岗位职责履行情况

物业经营部是一个新成立的部门，相关的业务及业务规范亦在拟定当中，现阶段我主要协助部门做好前期的基础管理工作，主要包括：1、收集、整理相关的业务资料2、建立合同管理信息系统，录入合同资料3、协助部门开展车位营销工作，拟制车位营销工作方案。其中合同管理信息系统已完全建立，并正式投入使用，经过一段时间的试用，已体现出合同管理规范、便捷的良好效果，使到期的合同得到及时的处理。第一、三项的工作亦在有序的开展中。

>二、学习情况

为了祢补刚踏出校门，社会工作经验方面的不足，同时亦是更快地融入恒基特色的企业管理文化的需要，一方面我通过留心观察同事的一言一行，遇到不懂的地方虚心向同事请教，另一方面则参加深圳职业技能训练中心举办的助理物业管理师的培训学习，通过一个多月的业务学习，获得了助理物业管理师的培训合格证书，并能在业务工作中得到较好的运用。

>三、业务设想及建议

由于物业经营工作在行业内是一个比较新的课题，现阶段行业内亦无成熟的经营模式可借鉴，我认为××公司应结合自身的实际情况，从以下几个方面着手，构建恒基公司的特色经营\*台：

1、开展房屋中介业务

房屋中介业务市场前景广阔，××公司进入房屋中介业务，有其独特的客户资源、信息资源及物业资源的优势，但同时也面临着市场竞争激烈、人力资源紧张、成本投入有限的压力，综合分析公司的优劣势，个人认为可以采用两种方法开展这项业务：

1）在二手市场繁荣、租赁置换频繁的管理楼盘可采用挂牌设点经营的方法，如宝安广场、莲花一村、海天花园。其中宝安广场可以在商务中心设置业务展示\*台（可与嵩正票务中心共用\*台），将管理处服务中心的部分职能转移至商务中心，既节约人力，又方便在第一线收集业务信息，还可以\*\*指导相关人员开展业务。而莲花一村与海天花园可采用管理处挂牌，指定人员兼职经营的方式开展试点，并在花园处设置相关的指引牌与业务介绍牌。

2）如果管理处设点建立业务\*台困难，可由物业经营部建立\*\*业务\*台，由各管理处物业经营联络人向经营部业务\*台提供相关的业务信息，而物业经营部通过建立的业务\*台与专业中介公司进行业务合作推广，如专业公司提供客户资源，经营部提供业务信息，进行简单的业务合作，可避免恒基公司过多的成本投入，而恒基公司业务收入也极其有限，但可增加管理处的经营收益，如宝安广场9544。07㎡（十月份数据）的空置物业都盘活的话，可增加管理处管理费及\*\*空调等费用的收入。

2、开展商业物业策划运营业务

商业物业的兴起是城市经济繁荣的必然产物，如：商业步行街、shoping mall、购物中心、商业广场、大型会所等。此类商业物业管理的主要特点是既重视商业项目的前期策划与招商引资，又非常重视后期的商业价值的持续开发与运营管理。传统物业管理模式因束缚于清洁、绿化、维修、治安等日常管理，远无法达到此类商业物业前期策划与后期运营管理的要求，即使是\*\*已发展20多年的物业企业，也鲜有物业公司能够问鼎此类业务。目前物业公司开展这项业务的瓶颈主要为：高层次运营人才缺乏、引入高端人才成本高昂、商业物业市场相对封闭、经验积累不足。但市场空白在另一个方面也意味着市场机会，如果物业公司在商业物业开发的前期就为开发商提供项目的策划服务，不但是实力的一种彰示，更为后期参与项目的运营管理赢得市场机会。

3、建立物业用品（工具、零件、设备）配送中心

物业用品（工具、零件、设备）小到一枚螺丝钉，大到一台机器，五花八门，种类繁多。可分为以下几大类：消防设施/消防用品、清洁用品、/停车安全设备、标识牌、工作服/鞋帽/手套/口罩、办公用品/文化教育、对讲机/电工仪器仪表、装饰材料、门铃、可视门铃/防盗报警等。无论是新成立的物业公司，或是物业用品日常消耗量大的物业公司，要备齐这所有的用品，至少跑遍几家专业市场，烦琐程度不言而喻，同时亦费耗大量的人力、物力及宝贵的时间。所以，如果有这么一家可以根据客户要求集中配送上述用品的配送中心，为其提供物业用品配送，安装，使用指导等一系列服务，必然大受欢迎。有专业背景的物业公司建立物业用品配送中心主要有以下优势：1）物业公司的品牌及专业优势2）了解客户的需求3）有一定的客户资源，如市场部与开发商及同行建立的业务联系3）可提供用品以外，如技术指导、咨询等配套服务。

>四、个人展望

通过三个多月的工作实践，本人业已掌握了一定的业务技能，并能在工作中得到很好的运用，为了能够更专心和踏实地做好本职工作，希望公司\*\*可以给予一个转正的机会，给我一个机会，我可以支撑起一片天空！

**头条运营转正工作总结范文3**

我于20xx年xx月xx日加入公司，入职为一名电商运营专员，到今天终于完成了公司的考核，可以转正了。回顾在试用期里面的这两个半月的时间，自己努力学习，认真完成公司交代给我的工作任务，并且严格按照公司的规章来约束自己，所以虽然在刚刚进入岗位的时候出现了一些错误之外，后面都没有犯过任何的错误，得到了\*\*表扬。虽然我知道我就转正了，但是我心里清楚我离一名合格的运营专员还有相当大的一段路需要走，所以我要在这类总结下我这短时间的得与失，从而帮助自己在后面的工作中进步。

>一、思想上面

这是我进入一个新的工作环境，里面的工作要求和工作\*\*跟我之前的工作环境有很大的不同，我在经过最初的的适应期之后，就加快了自己对新公司的\*\*学习，我知道一个员工要想在公司有大的进步并且表现优秀，最基本的前提就是不能够出现任何的错误，所以我严格用公司的要求来约束一季的行为，对待工作认真负责，不敢走一丝一毫的松懈的`时候。我还积极向公司的优秀同时学习，像他们的优秀工作作风看齐，我知道一个好的榜样是能够不仅自己的学习和改进的。

>二、工作上面

作为一名电商运营专员，我的工作就是需要在各大新\*\*\*台发布我们公司的广告视频，从而吸引来客户，然后我就要将这些客户推荐到销售部门那边，只有销售那边将这个准客户转化为正式客户了，才算我的一个业绩。所以我做视频就必须要有更大的吸引力，所以在工作上面我经常向同事们请教他们的视频制作思路，并且在网上加强学习视频制作的方法。我们做视频肯定是无法避免要用到各种素材的，为了防止自己给空气带来侵权的风险，所以在空闲的时间我都是在自己做素材，尽可能地避免用网络上的素材。虽然现在自己积累了许多的素材没有用过，但是我还是在坚持着，因为不知道哪一天这些就有用到的时候了，自己提前准备哦肯定要比到时候加工要好一点。

>三、人际交往方面

我们电商运营专员并不是只要你埋头做视频就行的，还需要将自己的制作思路跟大家分享，得到\*\*和同事们的同意后才开始做的，不然自己辛辛苦苦做好了却不能够通过审核或者不符合公司的产品需求那就相当于白做了，所以我们做每一个视频之前都是要讨论的，这种工作需要让我在极短的时间内就跟大家混熟了脸，并且跟大家保持了密切的联系，这样子就让我更好地融入到了这个团队中去，自己为人处世的能力也得到了锻炼。

**头条运营转正工作总结范文4**

这一年来，我在工作中不断成长，这跟上级领导的帮助密不可分。刚开始接触信息化，觉得很简单，搜集、整理、发布，可在工作中，却发现有很多需要认真考虑的地方，比如，如何搜集到更有用的信息，适合集团性质，又能为阅读者带来新的想法思路。搜集政策类信息，是上班的第一件事。这些看似简单的小工作，却教会我，任何事情都要去思考，才能做的更好。也是基于如此，经理有很多工作放心的交给我，让我去做。

还记得，收取周计划这项工作一开始定于每周四下午提交，周六开周总结会。可是很多部门因为工作不能按时提交，这就导致了我在整理计划和纵横向比对计划的时间要延后，那时候几乎每周五我都要加班到7、8点。有一次，家里有急事，想着早些整理完毕周计划，按时下班，提前和每个部门拜托一定要按时提交计划，可最后还是有一个部门延后了，看着越来越晚的时间，心里委屈极了，眼泪刷刷的往下掉，为什么沟通换不来别人的理解。后来，在领导的指导下，我慢慢摸索出更有效的工作方式，避免了类似情况的发生，提高了工作效率。

不管是在总裁办还是在发展运营部，我们的工作不仅仅是一项，我们身兼数职，做的多，需要学习的地方也多。经常，我们部门最晚离开公司。

x月的一天，我们需要赶一个很急的PPT，一遍一遍的修改，一遍一遍的重新做，到了晚上11点，已经连续工作15个小时的我们，已经有些体力不支。xx姐知道我和xx家离的远，让我们回去，而她却是在凌晨2点离开的集团，早上7点又跟随x总去xx出差。这样的事情，很多，而我们也在这样的经历中，愈加团结。跟在这样的团队里，不成长就要拖后腿，所以，我们时刻在学习，不想为这个团队抹黑，不想让大家的努力被否定。

集团在前进的道路越走越坚实，我也要跟随集团的脚步，一直成长，为集团，也为自己的明天，做出应有的努力，呈现一份满意的答卷!

本人工作认真、细心，责任心和进取精神强，勤恳、不知疲倦，对工作有极大的热情；积极学习新的知识和技能，注重自我发展和进步，平时在休息时间通过学习提高自己的综合素质。目前正在学习SEO优化和网页制作知识，以期将来学以致用，与公司共同进步。在过去的三个月里，在领导和同事的热情帮助和关心下，我取得了一些进展。通过对网站的更新、修改和维护，我对网站涉及的业务流程有了更好的了解！完成了第三期和第四期电子杂志的制作，对电子杂志的排版和制作过程中模板的使用有了更好的了解！日常工作中维护腾讯和新浪的官方微博，对企业微博的运营推广有更深入的了解。

总的来说，我认为我还有以下缺点和不足：

第一，团队还没有完全磨合；

二是工作的主动性还不够，工作的预见性和创造性还不够，离领导的要求还有一定的间隔；

第三，公司的业务还没有完全熟练，等等。

在以后的工作计划和学习计划中，我会更加严格要求自己，虚心向其他领导和同事学习。我相信凭借我高度的责任感和自信，我一定能够改正这些缺点，争取在各方面都有更大的进步。

根据公司的规章制度，试用期满三个月的员工可以被聘为公司的全职员工。所以我特意向公司申请：希望根据我的工作能力、态度和表现，给予合格的评价，让我成为正式员工。

我来这里工作，最大的收获就是在专业素养、思想水平、业务素质、工作能力等方面都得到了极大的提升和提高，这也鼓励我在工作中不断前进和提高。我明白企业的美好未来取决于每个人的努力创造。相信在全体员工的共同努力下，企业的美好未来会更加辉煌。在今后的工作中，我会更加努力，不断进步，希望上级领导批准确认。

本人xx，自20xx年x月份进入公司经营部开始试岗，距今已有三个多月，现将本人任职物业经营部业务助理的工作情况向领导汇报如下:

**头条运营转正工作总结范文5**

伴随着皑皑白雪的落下，冬天的脚步不知不觉的走到了我们的身边，这也意味着我们就要向xx年挥手告别了，新的一年就要来到了。回首过去的一年，我们每一个xx人都紧紧围绕着xx这个大家庭，在每一天\*\*淡淡的工作和生活中，践行着我们的诺言，通过我们努力的工作和积极向上的精神，收获着兴业带给我们的成长与希望。

下面我将对xx年度的工作做以下汇报，并为即将到来的xxxx年的工作做出以下的规划：

>一、一年来的工作表现

工作方面：xx年对于我来说是一个十分重要的一年，这一年度我是在银行支行工作的第一个整年，这一年我学习到了很多新的知识，也收获了我职业生涯的一个转折。xx年我从柜员走到了中级柜员的序列，这对我来说是一个挑战，也是一个实践自我的过程，每天似乎都有新的业务需要我学习，在这一年里，我特别感谢我的\*\*和同志们，是你们的鼓励和\*\*才使我有今天的进步，刚来xx支行时，对公业务的办理以及办理后各种系统的录入，还有与分行的交接，我总是理不出一个比较好的头绪，通过主管和同志的帮助，我渐渐的理出了自己的规律，对公业务也渐渐的上手了，现在也可以帮助其他同志学习一些对公业务，俗话说“熟能生巧”，也正因为如此，我也可以有更多的时间学习其他新的业务。

在思想生活方面，在这段日子里，感觉就像是在一个大家庭一样，温馨和睦，行里时时为我们着想，同样的，我也要严格要求自己，通过参加\*员生活会，也让我思想上得到了一个质的飞跃，作为一名xx，应在单位起到先锋代头作用，时时要以一名xx的身份要求自己，遇到困难，不能躲避，而是要迎难而上，和这些优秀的同志在一起，是没有什么困难可以难到我们的，积极参加行里举行的各种学习，自己也在业余时间学习一些在单位中学不到的知识，希望能用到工作中去。

>二、存在的不中和努力的方向

第一，技能还需提高，只有这样，才能提升我们办业务的速度，才能让客户满意;

第二，注重服务礼仪，这是我最应注意的`一个问题。“服务源自真诚”，这是我们兴业的服务理念，我应谨记于心，有时微笑服务渐渐不自觉的变成了机械服务，微笑没了，真诚也缺少了，所以我要让这种真诚源自心底，在厅堂\*\*的帮助下去真正的践行“服务源自真诚”这句话。

第三，业务知识应继续提高，有些知识学的不扎实，因此遇到问题会有“抓不准”的时候，这就要求我在新的一个年度中，继续学习相关的知识和业务，以期自己有一个全面、扎实的业务能力。

有人会问：工作\*\*着什么?对于这个问题，每个人都会有不同的答案，我是这样看待工作的，工作是我人生价值实现的最好途径，工作是我家庭生活的好伙伴，同时，工作也是提升个人魅力的有效工具，因此在新的一年里，我不会辜负\*\*对我寄予的厚望以及同志给予我的帮助，我会改进自己的不足，继续以一种学习的心态对待工作，在工作中保持严谨的思维、谦虚互助、脚踏实地，落实兴业的服务理念，争取做一名优秀的xx人。

**头条运营转正工作总结范文6**

时间过得真快，转眼来到公司已经近两个月了。我的工作岗位是电子商务运营专员。试用期间我学到了很多东西，积极协助配合部门其他同事完成日常的工作。在各位\*\*和同事的帮助下，我不断地学习和提升自己的工作能力，本着对工作认真负责精益求精的态度，认真地完成了自己所承担的各项工作，工作能力得到了提升，为今后更好的工作打下了基础，以下是对我个人工作的总结。

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

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

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

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

从入职第一天起到公司已经有两个月的时间了，对于现在的岗位处境还是比较满意。刚进入公司的之前对电子商务了解比较少，所以来这里之后是在不断地充实自己的知识。这两个月来对于运营水\*有了一定的提高，能力得到进一步的提升。经过两个月自身的努力和同事们的帮助，我对工作有了较好的处理能力，熟悉各项工作的操作流程，希望能早日得到公司的认可;同时更加清楚自己工作的定位，公司环境和工作岗位适合我的职业规划方向。看到公司迅速发展，我深感自豪，也更加迫切地希望以一名正式员工的身份在这里工作，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来，为实现苏宁梦献上自己的一份绵薄之力。

**头条运营转正工作总结范文7**

1、部门加强业务知识和能力的提升，规范管理、规范经营，挖掘新的业务增长点。

2、开发新渠道、维护老渠道，发挥公司业务优势不断开拓客户市场，主动向客户宣传我公司的业务特点和优势。

3、主动拜访各地级市同行、开发商、建设主管部门，建立人脉、提升品牌影响，加大合作几率。

总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在以下几个方面：

1、对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

2、分支机构技术力量参差不齐，造成反复审图，耽误时间，今后要多规范管理，严格按照公司的技术要求执行，提高效率。

3、对于分支机构项目回款后的结算，目前各分支机构均有意见，望控制在三到五个工作日内。

回顾过去的一年，我们在繁杂而有困难的工作中，取得了较大成绩，也付出了艰辛和努力，更重要的是部门员工共同奋进，并在工作中丰富了自己的业务知识。虽然我们一直很努力，但工作成效并不理想，还需要在XX年工作中继续努力和拼搏。成绩只代表过去，XX年的工作任重而道远，在新的一年里我们将继续做好本职工作，使在新的一年有新的气象，来迎接新的挑战！

光阴似箭，日月如梭，转眼来到公司已经快半年了。我的工作岗位是商品运营规划专员。试用期期间我学到了很多东西，积极协助配合部门其他同事完成的日常工作。以下是我在试用期期间个人工作的总结：

1、通过日常工作的学习和积累，使我对网站运营规划有了较为深刻的认知。第一次接触这个工作，公司所有的一切对于我来说，既新鲜也处处存在挑战。期间，工作体验并不轻松，前期感到手足无措，现在能有条不紊地完成每个工作环节。通过不断地请教和学习，慢慢地了解了公司网站的构架及运营规划，熟悉后台系统的.操作环境，和各种日常运营方法，掌握网站页面单品及活动的更新上线。

2、统计销售数据，及时了解全网、频道的销售进度，分析各品牌、各店销售上升或下降的原因，对主要品牌和畅销单品做出具体分析。

3、每周对所负责的频道给出有亮点、能促进销售的商品计划，根据全网营销节奏对占频道主要销售及知名度不大的品牌分别不定期的营销，配合当下时令对应季类的商品品牌做针对性的推广，及时尽快地更换页面单品，尽可能地利用网站资源提升销售。

4、观察竞争对手的网站及活动的页面设计规划，扬长避短，及时发现和改进自身的缺陷和不足，不断地学习好的运营方法和思路，发展自己，向更高一级的运营规划人才转化，早日成为独当一面的运营人员。

经过半年的自身努力和同事们的帮助，我对工作有较强的处理能力，熟悉各项业务的操作流程，希望能早日得到公司的认可；同时更加清楚自己工作的定位，公司环境和工作岗位适合我的职业规划方向。看到公司迅速发展，我深感自豪，也更加迫切地希望以一名正式员工的身份在这里工作，实现自己的奋斗目标，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来！

一、今日信息平台

1、每天新信息审核，3分钟必须处理完毕，争取秒审核，特别注意信息分类和标题，有需要报纸广告的按照提炼要求精简广告内容发到北屯公司员工群，注明今日信息发出。

2、负责今日信息客服微信号的日常管理，及时通过合伙人好友请求，了解合伙人的微信好友数量和本地微信群数量，看是否合乎要求，教授注册合伙人，合格的拉入初级群，及时解答合伙人的提问。

3、管理合伙人初级群和正式任务群，固定时间段在初级群内培训授课，以使合伙人快速掌握平台赚钱模式和规则。

5、编写广告推广任务的文章，跟北屯公司沟通协调，索取图片和视频资料，快速完成指定时间的发布任务。一般为中午12:00或者14:00发布任务，不得延误。

6、在线看报功能向北屯公司索取报纸JPG，处理完毕每周二四六及时上传，PC版电子报也按此周期上传。

7、本地影讯栏目，要求文化馆影院每周一更新，迅豪每天上午更新。

8、我的人脉功能及时审核，状态保持显示。

9、积极推进平台的广告位和专场栏目的销售，针对潜在客户进行一对一的聊天。

10、积极学习的平台上的新功能，并结合本地情况创造恰当的栏目和内容来吸引本地老百姓的目光。

二、微信公众号

**头条运营转正工作总结范文8**

参加工作以来，在院领导和科室主任护士长的言传身教、关心培养下，在同事的支持帮忙、密切配合下，我不断加强思想政治学习，对工作精益求精，完成了自我所承担的各项工作任务，个人思想政治素质和业务工作本事都取得了必须的提高，为今后的工作和学习打下了良好的基础，现将实习期工作总结如下：

一、政治思想方面

坚持以病人为中心，以质量为核心的护理服务理念，适应新的护理模式，以服务病人奉献社会为宗旨，以病人满意为标准，全心全意为病人服务。

二、增强法律意识

认真学习《护士法》及其法律法规，让我意识到，现代护理质量观念是全方位、全过程的让病人满意，这是人们对医疗护理服务提出更高、更新的需求，这就要求我丰富法律知识，增强安全保护意识，使护理人员懂法、用法，依法减少医疗事故的发生。

三、工作学习方面

我在外科两个多月的学习。自我感觉要想将以前学到的理论知识与实际临床工作相结合，就必须在平时的工作中，一方面严格要求自我并多请教带教教师，另一方面利用业余时间刻苦钻研业务，体会要领。两个月，我主要综合外科工作，而这两个科是临床工作的重点。外科要冷静对待突发事件，比如胸管脱落的紧急处理等，所以外科的节奏要比内科快，工作要比内科忙，琐碎。刚去外科时我还不适应，但我不怕，以前没做过的，为了搞好工作，服从领导安排，不怕麻烦，向教师请教、向同事学习、自我摸索实践，在很短的时间内便比较熟悉了外一科的工作，了解了各班的职责，明确了工作的程序、方向，提高了工作本事，在具体的工作中构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。

我本着\_把工作做的更好\_这样一个目标，认真接待每一位病人，把每一位病人都当成自我的朋友，亲人，经常换位思考别人的苦处。认真做好医疗文书的书写工作，医疗文书的书写需要认真负责，态度端正、头脑清晰。认真书写一般护理记录，危重护理记录及抢救记录。遵守规章制度，牢记三基(基础理论、基本知识和基本技能)三严(严肃的态度、严格的要求、严密的方法)。

我期望所有的患者都能尽快的康复，我会尽力利用有限的时间不遗余力的鼓励他们，耐心的帮他们了解疾病、建立战胜疾病的信心，默默地祈祷他们早日康复，在工作中，我会严格遵守医院和科室的各项规章制度，严格执行查对制度及护理操作规程，落实制度，减少差错事故的发生，严格执行无菌操作，保证患者的安全。贯彻\_以病人为中心，以质量为核心\_的服务理念，礼貌礼貌服务，坚持礼貌用语，落实到工作中的每个岗位，努力提高护理病历书写质量等，对出现的缺点、差错，认真总结、分析、查找工作隐患，防患于未然。

**头条运营转正工作总结范文9**

本人xxx，自20xx年X月份进入公司运营部开始试岗，距今已有三个多月，现将本人任职物业运营部业务助理的工作情况向\*\*汇报如下：

>一、岗位职责履行情况

物业经营部是一个新成立的部门，相关的业务及业务规范亦在拟定当中，现阶段我主要协助部门做好前期的基础管理工作，主要包括：

1、收集、整理相关的业务资料；

2、建立合同管理信息系统，录入合同资料；

3、协助部门开展车位营销工作，拟制车位营销工作方案。其中合同管理信息系统已完全建立，并正式投入使用，经过一段时间的试用，已体现出合同管理规范、便捷的良好效果，使到期的合同得到及时的处理。第一、三项的工作亦在有序的开展中。

>二、学习情况

为了祢补刚踏出校门，社会工作经验方面的不足，同时亦是更快地融入xx特色的企业管理文化的需要，一方面我通过留心观察同事的一言一行，遇到不懂的地方虚心向同事请教，另一方面则参加深圳职业技能训练中心举办的助理物业管理师的培训学习，通过一个多月的业务学习，获得了助理物业管理师的培训合格证书，并能在业务工作中得到较好的运用。

>三、业务设想及建议

由于物业经营工作在行业内是一个比较新的课题，现阶段行业内亦无成熟的经营模式可借鉴，我认为××公司应结合自身的实际情况，从以下几个方面着手，构建恒基公司的特色经营\*台：

1、开展房屋中介业务

房屋中介业务市场前景广阔，××公司进入房屋中介业务，有其独特的客户资源、信息资源及物业资源的优势，但同时也面临着市场竞争激烈、人力资源紧张、成本投入有限的压力，综合分析公司的优劣势，个人认为可以采用两种方法开展这项业务：

1）在二手市场繁荣、租赁置换频繁的管理楼盘可采用挂牌设点经营的`方法，如xx广场、xx村、xx花园。其中x广场x可以在商务中心设置业务展示\*台（可与嵩正票务中心共用\*台），将管理处服务中心的部分职能转移至商务中心，既节约人力，又方便在第一线收集业务信息，还可以\*\*指导相关人员开展业务。而xx村与xx花园可采用管理处挂牌，指定人员兼职经营的方式开展试点，并在花园处设置相关的指引牌与业务介绍牌。

2）如果管理处设点建立业务\*台困难，可由物业经营部建立\*\*业务\*台，由各管理处物业经营联络人向经营部业务\*台提供相关的业务信息，而物业经营部通过建立的业务\*台与专业中介公司进行业务合作推广，如专业公司提供客户资源，经营部提供业务信息，进行简单的业务合作，可避免恒基公司过多的成本投入，而恒基公司业务收入也极其有限，但可增加管理处的经营收益，如宝安广场xxx㎡（十月份数据）的空置物业都盘活的话，可增加管理处管理费及\*\*空调等费用的收入。

2、开展商业物业策划运营业务

商业物业的兴起是城市经济繁荣的必然产物，如：商业步行街、shoping mall、购物中心、商业广场、大型会所等。此类商业物业管理的主要特点是既重视商业项目的前期策划与招商引资，又非常重视后期的商业价值的持续开发与运营管理。传统物业管理模式因束缚于清洁、绿化、维修、治安等日常管理，远无法达到此类商业物业前期策划与后期运营管理的要求，即使是\*\*已发展xx多年的物业企业，也鲜有物业公司能够问鼎此类业务。目前物业公司开展这项业务的瓶颈主要为：高层次运营人才缺乏、引入高端人才成本高昂、商业物业市场相对封闭、经验积累不足。但市场空白在另一个方面也意味着市场机会，如果物业公司在商业物业开发的前期就为开发商提供项目的策划服务，，不但是实力的一种彰示，更为后期参与项目的运营管理赢得市场机会。

3、建立物业用品（工具、零件、设备）配送中心

物业用品（工具、零件、设备）小到一枚螺丝钉，大到一台机器，五花八门，种类繁多。可分为以下几大类：消防设施/消防用品、清洁用品、/停车安全设备、标识牌、工作服/鞋帽/手套/口罩、办公用品/文化教育、对讲机/电工仪器仪表、装饰材料、门铃、可视门铃/防盗报警等。无论是新成立的物业公司，或是物业用品日常消耗量大的物业公司，要备齐这所有的用品，至少跑遍几家专业市场，烦琐程度不言而喻，同时亦费耗大量的人力、物力及宝贵的时间。所以，如果有这么一家可以根据客户要求集中配送上述用品的配送中心，为其提供物业用品配送，安装，使用指导等一系列服务，必然大受欢迎。有专业背景的物业公司建立物业用品配送中心主要有以下优势：1）物业公司的品牌及专业优势2）了解客户的需求3）有一定的客户资源，如市场部与开发商及同行建立的业务联系3）可提供用品以外，如技术指导、咨询等配套服务。

通过三个多月的工作实践，本人业已掌握了一定的业务技能，并能在工作中得到很好的运用，为了能够更专心和踏实地做好本职工作，希望公司\*\*可以给予一个转正的机会，给我一个机会，我可以支撑起一片天空！

**头条运营转正工作总结范文10**

进入公司参加工作已经有段时间了，短短的两个月试用期经已接近尾声。首先感谢公司能给我展示才能、实现自我价值的机会。这是我毕业后所从事的第一份工作，这段时间是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。自始自终我对工作都是秉着谦虚谨慎、认真负责的工作态度

工作以来，在单位领导的精心培育和教导，及同事之间的相互帮助下，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。

作为一名刚刚从学校出来的学生，虽然有过专业知识的学习，但是实践的东西接触的少，对很多问题不了解。我在复合导线厂从事的是710框绞这个工作，刚上班的时候是处于一片茫然的状态，对框绞机的很多工作流程还不熟悉，不知道该如何做好这项工作。遇到这种情况，我依靠班长和机长的指导，以及自己认真的向身边的同事学习，处处留意，多看、多思考、多学习，不会的东西不去操作，以免引发事故伤人人伤己。渐渐地熟悉了工作情况，并融入了这个团体之中。

生活上，虽然是陌生的环境和生活状态，但是公司里宽松融洽的工作氛围、良好的学习发展机遇以及在各级领导的关心和帮助下，让我很快完成了从学生到职员的转变。

经过这两个月的工作与学习，虽然收获颇丰但还是有很多不足的地方。首先就是对公司的流程熟悉不够，理论与实践的结合做得较差。对公司的工作任务能认真完成，但积极性不够。自身的整体素质和工作经验还需要进一步丰富。

初入职场的我,难免有些经验不足，但这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面。我相信在今后的工作和学习中，经过磨练，我会改善自己的不足，越做越好。

**头条运营转正工作总结范文11**

一年x次的大型营销活动这对公司对商户来说都是一个宣传树立品牌的好时机，作为楼层经理就要起到纽带的作用，商户签单多了，我们各项费用的收取都会容易了，公司的人气就会很旺，名声也会越来越响。这是一个良性的循环，公司在帮着商户做生意，商户在替公司在宣传，所以x次的活动对商户和公司来说都很重要。作为楼层管理，我每次都会协助策划部召集店员学习活动方案，鼓动商户做广告布置，要求店面拿出自己的活动方案，活动期间询问订单情况，活动结束后我们做总结。

**头条运营转正工作总结范文12**

本人X×,自XX年X月份进入公司经营部开始试岗,距今已有三个多月,现将本人任职物业经营部业务助理的工作情况向\*\*汇报如下:

>一、岗位职责履行情况

物业经营部是一个新成立的部门,相关的业务及业务规范亦在拟定当中,现阶段我主要协助部门做好前期的基础管理工作,主要包括:1、收集、整理相关的业务资料2、建立合同管理信息系统,录入合同资料3、协助部门开展车位营销工作,拟制车位营销工作方案。其中合同管理信息系统已完全建立,并正式投入使用,经过一段时间的试用,已体现出合同管理规范、便捷的良好效果,使到期的合同得到及时的处理。第一、三项的工作亦在有序的开展中。

>二、学习情况

为了祢补刚踏出校门,社会工作经验方面的不足,同时亦是更快地融入恒基特色的企业管理文化的需要,一方面我通过留心观察同事的一言一行,遇到不懂的地方虚心向同事请教,另一方面则参加深圳职业技能训练中心举办的助理物业管理师的培训学习,通过一个多月的业务学习,获得了助理物业管理师的培训合格证书,并能在业务工作中得到较好的运用。

>三、业务设想及建议

由于物业经营工作在行业内是一个比较新的课题,现阶段行业内亦无成熟的经营模式可借鉴,我认为X公司应结合自身的实际情况,从以下几个方面着手,构建恒基公司的特色经营\*台:

1、开展房屋中介业务

房屋中介业务市场前景广阔,X公司进入房屋中介业务,有其独特的客户资源、信息资源及物业资源的优势,但同时也面临着市场竞争激烈、人力资源紧张、成本投入有限的压力,综合分析公司的优劣势,个人认为可以采用两种方法开展这项业务:

1)在二手市场繁荣、租赁置换频繁的`管理楼盘可采用挂牌设点经营的方法,如宝安广场、莲花一村、海天花园。其中宝安广场可以在商务中心设置业务展示\*台(可与嵩正票务中心共用\*台),将管理处服务中心的部分职能转移至商务中心,既节约人力,又方便在第一线收集业务信息,还可以\*\*指导相关人员开展业务。而莲花一村与海天花园可采用管理处挂牌,指定人员兼职经营的方式开展试点,并在花园处设置相关的指引牌与业务介绍牌。

2)如果管理处设点建立业务\*台困难,可由物业经营部建立\*\*业务\*台,由各管理处物业经营联络人向经营部业务\*台提供相关的业务信息,而物业经营部通过建立的业务\*台与专业中介公司进行业务合作推广,如专业公司提供客户资源,经营部提供业务信息,进行简单的业务合作,可避免恒基公司过多的成本投入,而恒基公司业务收入也极其有限,但可增加管理处的经营收益,如宝安广场㎡(十月份数据)的空置物业都盘活的话,可增加管理处管理费及\*\*空调等费用的收入。

2、开展商业物业策划运营业务

商业物业的兴起是城市经济繁荣的必然产物,如:商业步行街、shopingmall、购物中心、商业广场、大型会所等。此类商业物业管理的主要特点是既重视商业项目的前期策划与招商引资,又非常重视后期的商业价值的持续开发与运营管理。传统物业管理模式因束缚于清洁、绿化、维修、治安等日常管理,远无法达到此类商业物业前期策划与后期运营管理的要求,即使是\*\*已发展20多年的物业企业,也鲜有物业公司能够问鼎此类业务。目前物业公司开展这项业务的瓶颈主要为:高层次运营人才缺乏、引入高端人才成本高昂、商业物业市场相对封闭、经验积累不足。但市场空白在另一个方面也意味着市场机会,如果物业公司在商业物业开发的前期就为开发商提供项目的策划服务,不但是实力的一种彰示,更为后期参与项目的运营管理赢得市场机会。

3、建立物业用品(工具、零件、设备)配送中心

物业用品(工具、零件、设备)小到一枚螺丝钉,大到一台机器,五花八门,种类繁多。可分为以下几大类:消防设施/消防用品、清洁用品、/停车安全设备、标识牌、工作服/鞋帽/手套/口罩、办公用品/文化教育、对讲机/电工仪器仪表、装饰材料、门铃、可视门铃/防盗报警等。无论是新成立的物业公司,或是物业用品日常消耗量大的物业公司,要备齐这所有的用品,至少跑遍几家专业市场,烦琐程度不言而喻,同时亦费耗大量的人力、物力及宝贵的时间。所以,如果有这么一家可以根据客户要求集中配送上述用品的配送中心,为其提供物业用品配送,安装,使用指导等一系列服务,必然大受欢迎。有专业背景的物业公司建立物业用品配送中心主要有以下优势:1)物业公司的品牌及专业优势2)了解客户的需求3)有一定的客户资源,如市场部与开发商及同行建立的业务联系3)可提供用品以外,如技术指导、咨询等配套服务。

>四、个人展望

通过三个多月的工作实践,本人业已掌握了一定的业务技能,并能在工作中得到很好的运用,为了能够更专心和踏实地做好本职工作,希望公司\*\*可以给予一个转正的机会,给我一个机会,我可以支撑起一片天空!

运营部试用期工作总结5

转眼之间，就又过去了，恍如小沈阳说的那句“眼睛一闭一睁”就在昨天。回首这一年来的工作、生活，可总结的东西很多。做得好的、成功的地方固然可喜，但更让我感怀的是这一份生活的历练。作为公司的一名中层管理人员，要作好工作就要首先清楚自己所处的位置;清楚自己所应具备的职责和应尽的责任;正确认识所处的位置和所要干的事。就地位而言：从\*\*决策过程看，我处在“辅助者”地位;从执行角度看，则处在“执行者”地位;对处理一些具体事物，又处在“实施者”的地位。因此，我在工作中努力做到尽职尽责，不越权，不越位，严格要求自己作一个为人诚恳、忠于职守的中层管理者。

虽然今年自己的发生了岗位变动，由熟悉的工作变为自己不曾接触的工作，但在公司\*\*的关心\*\*及大力帮助下，再加上同事们的大力\*\*及认真努力的工作。因此，这一年来的工作相对还比较顺利。较好的完成了\*\*交给的各项工作任务，取得了学\*\*的收获，思想上的进步，业务上的提高。这一年来的点点滴滴，心中感触颇多。值此机会，现简要述职如下，请各位\*\*评议。

**头条运营转正工作总结范文13**

近年来商户应厂家的要求，对门店的形象越来越重视，所以商户的装修今年也比较频繁，我三楼共接到装修申请x家，装修对楼层有很大的影响，卫生环境，消防安全，店外形象，左右邻居的投诉，都是我要面对的问题，那么如何规范商户装修，这也是我今后学习的重点。

这些时光包含了许许多多，这些并不代表我已经很好。学海无涯苦作舟，没有一番寒彻骨，焉得梅花扑鼻香。没有我的辛勤付出，哪有我的这番领悟！

以上就是我的工作总结，谢谢大家！

试用期结束了，在集团领导及各位同事的帮助下，我的工作在各方面都有了长足进步，现对试用期工作汇报如下。

**头条运营转正工作总结范文14**

客服的工作比较繁琐，每天都是一样的工作内容，不同的是你面对的顾客在变化，今天你遇到一个很烦的顾客，明天你遇到一个很好说话的顾客，自己一天天没有变化，跟你聊天的顾客却在不断地变化，更多客服迷失在了这日复一日的重复工作。

反向，这中间其实也有一个问题值得我们客服去思考，如何在每天不变的自己中，最大限度地稳定一批不变的顾客，为店铺积累更多的忠实粉丝，这些忠实的粉丝，不仅需要店铺的宝贝品质的强力\*\*，也非常需要客服极具技巧性的沟通与服务。

作为一个网店客服，售前要做的基础就是熟悉阿里旺旺的各项操作及卖家\*\*的具体使用，这点是基础，就不多说了，但是有几点需要强调一下：

1、把自己的旺旺添加好友验证设置为不用我验证就可以添加为好友，不要将想加你为好友的顾客拒之千里，验证会降低客户体验。

2、客服工作台的设置，尽量设置一个顾客等待多久之后的一个提醒，防止咨询量大的时候忽略某些已等待过久的顾客，降低顾客的服务体验。

3、自动回复的设置：首次接到顾客的自动回复设置不要过长，最好不要超出4行，字数过多，会影响人们的阅读习惯，字体也不要太大，10号字就好了，字体颜色不要太花俏，一段文字含多种颜色是禁忌，一般两种颜色还是可以接受的，但是不要给人乱的感觉，两种字体颜色可以将店铺的快递信息和活动信息分别用两种颜色的字体突出出来，便于一目了然。

4、个性签名的设置：客服的旺旺最好都设置一个个性签名，内容可以是店铺的活动信息，也可以是店铺的主推产品，可以滚动播放，这是一个很好的展示位置，最好好好利用哦

5、快捷短语的设置：快捷短语的设置可以最大化地提高我们客服的接待速度，减少顾客等待的时间，提升转化率。一些常用的，顾客经常问到的一些活动信息，快递问题，接待的结束语，都可以设置一下快捷短语，这将极大地方便我们客服的工作。

除了旺旺的操作技方面，作为一个售前客服，也要掌握一些销售沟通技巧，让顾客心里舒服，自己把自己口袋里的钱放进你的口袋，还一个劲地跟你说谢谢。这点一般每个客服都有自己的一套经验，在这里我也就简单地提到几点，有哪些地方有更好的方法，还请大家不吝赐教哦！顾客的要求不要轻易的答应，即使他的要求很简单，轻易地答应，顾客会觉得我们理所当然的，我们在挣他们的钱，而且很可能会怀疑我们的利润问题，当顾客提出还差几块让包邮或者降价等条件时，可以首先跟顾客说，亲，我们实在已经是很优惠了呢，您看我们已经卖了这么多件了，还没遇到过这种情况呢，看您是老顾客，也就差一点就包邮了，我给您申请一下吧，一般的顾客可没有这种待遇的呢？然后客服可以等30秒再回复顾客，装作已经申请过了，其实很多类似情况，客服自己都可以自己做主的，这是您再答应顾客的要求，顾客就会觉得您非常地尊重他，为他争取权益，一般也会很感谢您的。

其实客服，自己给自己的定位不应该仅仅是一个售前咨询的客服，也要具有处理一定售后问题的能力，售前客服除了接待一些售前的咨询问题，也会不可避免的处理一些售后的问题件，一般退换货就不必说了，像其他的，快递丢件，发错货，少发货等等一些问题，售前一般要在同事的协助下面对顾客，尽快地安抚顾客情绪，主动地解决问题。客服切忌过多解释，而逃避问题的解决，顾客有问题了，来找你，都是为了解决问题的，过多的解释，顾客只会觉得你在逃避责任，客服可以稍微给顾客解释两下流程等方面的，然后给顾客说句抱歉，不好意思啊，话题一转，马上要切入我们马上给您解决问题。重点在如果解决问题，和我们会怎么做，顾客需要怎么做。一般的顾客看到你积极解决问题的态度，都会谅解的。在我的工作中，其中就有一个顾客上来就问我，你们怎么还没给我换货啊？我一看备注，订单已经差不多20天了，仓库也收到货差不多半个月了，备注的换货无货，可能通知顾客的时候顾客没接到电话，问题就放了一下，交易都已经成功了，这时，我首先三言两语地跟顾客解释了下没换货的原因，然后告诉顾客不要着急，即使交易成功了，我这边会马上通知仓库核实您寄回来的包裹，把您的钱都转账退给您，顾客这时就会感觉到安全感，然后再顾客聊衣服，其他的那个款式有货啊，好看啊，尺码合适啊，这位顾客结果马上又拍了好几件衣服，临走的时还一个劲的说谢谢。其实这种问题，主要的问题还是在我们身上，换货无货，还未通知到位，这点在以后的工作需要不断改进。

入职半个月以来，在\*\*和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。淘宝客服作为网店的`一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。

首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。

自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。在议价环节则非常考验一个人的沟通水\*和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人\_，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持\*\*的热情态度去对待每一位客人。

本人XXX，毕业于XXXX大学，所学专业为XXXX，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\*\*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\*\*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（淘宝）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\*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\*\*，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。

**头条运营转正工作总结范文15**

来到公司已经三个月了，三个月的试用期已经过去了。感觉这三个月时间过的很快，但是在这短短的三个月里，我学到了很多，收获了很多成长。所以三个月的试用期在我的记忆中留下了非常珍贵的记忆。为了永久珍藏，为了让自己对未来的方向更加清晰，为了留在公司，我写了这份试用期工作总结。

因为我是电子商务专业的，对这个行业充满了兴趣和爱好，老师说选择实习的时候，我的目标很明确，直接去了网店公司的运营岗位。在校园招聘会上——因此，我们当天就对这个职位进行了面试，最后都顺利通过了。然后到了我们来公司见习的那一天。

来了岗位后才知道，大学里学的都是一些肤浅的东西，根本上不了台面。因此，在试用期的早期，我们都在学习网店的各种运营模式和实际运营。这些操作比较复杂，关于操作要学的东西太多了。而且公司对运营岗位的要求也很严格，给我压力很大。即使经过七天的试用期，我们很多实习生，包括一些和我一起来的朋友，都因为考试不及格而被刷下来。这无疑是对我的一个打击，我朋友的离开

，独身一人的奋战，让我有了产生了一点点坚持不下去的想法。但是这个想法很快就被打消了，因为我的表现突出被我们运营部的主管表扬了，并且还对我进行了鼓励。所以在收到肯定后，在看到了自己的付出终于得到了一些回应和有了一些效果之后，我才开始坚定自己要留在这个做下去的信念，并且下定决心一定要成为那个留到最后的一员。

从那时开始，我就更加努力的工作，更加的用心学习。Ps不强，就硬着头皮向前辈请教，在家练习到深夜也要把它给学会。刷单没有业绩，就一次一次的进行尝试，不停的刷到它有业绩为止。等等为了做好这份工作，我付出了我在试用期里所有的时间和精力，才走到了最后。现在即将就要面临转正考核的时候，我希望领导能看到我在试用期的这些努力和真心，能够给我一个正式加入到公司的机会。

**头条运营转正工作总结范文16**

光阴似箭，日月如梭，转眼来到公司已经快半年了。我的工作岗位是商品运营规划专员。试用期期间我学到了很多东西，积极协助配合部门其他同事完成的日常工作。以下是我在试用期期间个人工作的总结：

1、通过日常工作的学习和积累，使我对网站运营规划有了较为深刻的认知。第一次接触这个工作，公司所有的一切对于我来说，既新鲜也处处存在挑战。期间，工作体验并不轻松，前期感到手足无措，现在能有条不紊地完成每个工作环节。通过不断地请教和学习，慢慢地了解了公司网站的构架及运营规划，熟悉后台系统的.操作环境，和各种日常运营方法，掌握网站页面单品及活动的更新上线。

2、统计销售数据，及时了解全网、频道的销售进度，分析各品牌、各店销售上升或下降的原因，对主要品牌和畅销单品做出具体分析。

3、每周对所负责的频道给出有亮点、能促进销售的商品计划，根据全网营销节奏对占频道主要销售及知名度不大的品牌分别不定期的营销，配合当下时令对应季类的商品品牌做针对性的推广，及时尽快地更换页面单品，尽可能地利用网站资源提升销售。

4、观察竞争对手的网站及活动的页面设计规划，扬长避短，及时发现和改进自身的缺陷和不足，不断地学习好的运营方法和思路，发展自己，向更高一级的运营规划人才转化，早日成为独当一面的运营人员。

经过半年的自身努力和同事们的帮助，我对工作有较强的处理能力，熟悉各项业务的操作流程，希望能早日得到公司的认可；同时更加清楚自己工作的定位，公司环境和工作岗位适合我的职业规划方向。看到公司迅速发展，我深感自豪，也更加迫切地希望以一名正式员工的身份在这里工作，实现自己的奋斗目标，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来！

**头条运营转正工作总结范文17**

我于20xx年xx月xx日加入公司，入职为一名电商运营助理，到今天终于完成了公司的考核，可以转正了。回顾在试用期里面的这两个半月的时间，自己努力学习，认真完成公司交代给我的工作任务，并且严格按照公司的规章来约束自己，所以虽然在刚刚进入岗位的时候出现了一些错误之外，后面都没有犯过任何的错误，得到了\*\*表扬。虽然我知道我就转正了，但是我心里清楚我离一名合格的运营专员还有相当大的一段路需要走，所以我要在这类总结下我这短时间的得与失，从而帮助自己在后面的工作中进步。

>一、思想上面

这是我进入一个新的工作环境，里面的工作要求和工作\*\*跟我之前的工作环境有很大的`不同，我在经过最初的的适应期之后，就加快了自己对新公司的\*\*学习，我知道一个员工要想在公司有大的进步并且表现优秀，最基本的前提就是不能够出现任何的错误，所以我严格用公司的要求来约束一季的行为，对待工作认真负责，不敢走一丝一毫的松懈的时候。我还积极向公司的优秀同时学习，像他们的优秀工作作风看齐，我知道一个好的榜样是能够不仅自己的学习和改进的。

>二、工作上面

作为一名电商运营助理，我的工作就是需要在各大新\*\*\*台发布我们公司的广告视频，从而吸引来客户，然后我就要将这些客户推荐到销售部门那边，只有销售那边将这个准客户转化为正式客户了，才算我的一个业绩。所以我做视频就必须要有更大的`吸引力，所以在工作上面我经常向同事们请教他们的视频制作思路，并且在网上加强学习视频制作的方法。我们做视频肯定是无法避免要用到各种素材的，为了防止自己给空气带来侵权的风险，所以在空闲的时间我都是在自己做素材，尽可能地避免用网络上的素材。虽然现在自己积累了许多的素材没有用过，但是我还是在坚持着，因为不知道哪一天这些就有用到的时候了，自己提前准备哦肯定要比到时候加工要好一点。

>三、人际交往方面

我们电商运营并不是只要你埋头做视频就行的，还需要将自己的制作思路跟大家分享，得到\*\*和同事们的同意后才开始做的，不然自己辛辛苦苦做好了却不能够通过审核或者不符合公司的产品需求那就相当于白做了，所以我们做每一个视频之前都是要讨论的，这种工作需要让我在极短的时间内就跟大家混熟了脸，并且跟大家保持了密切的联系，这样子就让我更好地融入到了这个团队中去，自己为人处世的能力也得到了锻炼。

运营试用期转正工作总结 (菁选2篇)（扩展4）

——试用期转正工作总结

试用期转正工作总结

**头条运营转正工作总结范文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\*\*，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\*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\*\*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，\*\*\*\*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\*\*，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\*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\*\*商的档案也一样，对于\*\*商的协议价格等，每个\*\*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

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。

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、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，20xx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：

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。

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。

积极配合\*\*商销售，服务好\*\*商的各项工作，与他们建立良好的合作关系。

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。

为确保完成公司的任务，自己\*时积极搜集信息并及时汇总，争取明年的市场我们能做好。由于同行竞争激烈价格下滑，xx年\*\*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

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\*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。

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，今年即将过去，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\*\*的处理客户的咨询问题，\*\*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xx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！

**头条运营转正工作总结范文19**

时间是宝藏，一旦学会了珍惜时间，那这个人就能挖到属于自己的宝藏。三个月的试用期转瞬即逝，我却因为学会了珍惜时间，而开始感激这三个月的试用期了。是这段时间让我成长为一个让自己满意的员工，是这段时间让我成为了一个让\*\*满意的员工，也是这段时间让我有了转正的机会。

一、公司理念已掌握

在这三个月的试用期里，一开始我是有点慌的。因为我们公司的文化理念和过去我所工作的公司是有很大出入的，不过我们公司的文化理念却是我心目中梦寐以求的，突然跌入到梦寐以求的环境，是这样的一种慌。生怕自己做的不好，生怕自己会搞砸，生怕自己会无法转正。后来上着上着班便不再慌了。因为我自己告诉自己，如果连我自己都不相信自己，那又如何让公司的\*\*和同事信任我呢?!唯有自信，可以掌握这种公司文化，唯有自信，可以为我带来转正的机会。在这三个月里，我已经详细的掌握了公司的文化和理念，我相信在成为正式员工后能够越做越好，把公司文化理念运用到我的每一个项目里面，让客户也能感受到我们公司的文化。

二、公司发展已有数

这三个月的试用期，也使我对公司发展和规划的摸索期。就像公司对我们每一个员工的摸索和了解一样，我也对我们公司的发展进行了摸索。我知道在公司文化的引导下，我们公司一定可以成为这个行业所在领域的佼佼者，能够在满足自己对职位的要求下，融入一个有极高发展前景的公司，能够成为这个优秀公司的一员，这是让我倍感荣幸的事情。三个月试用期里，我已经非常认真努力的完成工作，我相信在未来的工作里，我一定会更加努力，不拖公司的后腿，不成为那个别人嗤之以鼻的猪队友。

三、个人蓝图已清晰

这三个月的试用期也让我对自己职业发展的蓝图有了清晰的轮廓。过去我在别的公司上班时，经常让我做很多很多跟我工作不相关的琐事，说实话，那些琐事会消耗我对自己职业规划的热情，很容易就把我对未来人生的热情也消磨掉。来到我们公司之后，我做着自己所喜爱的工作，不会有任何琐事需要我去处理，不会有任何事情会耽误我主要的工作，慢慢的我又恢复了我在职场的斗志，自己个人发展的蓝图也在这三个月里渐渐清晰起来。我知道，在未来我一定可以按照我的蓝图在我们公司把我的理想一一实现，三年或者五年后的自己，一定会感谢自己选择加入并选择努力奋斗的这个自己。

**头条运营转正工作总结范文20**

时间从x月走到了x月的中旬，不知不觉来，三个月的试用期也逐渐走向了结尾。作为一名新人销售，在几个月的工作中，与其说我是工作，不如说是在学习和锻炼。在当初加入xxx公司之前，我曾以为销售以一份很简单，主要靠人际间关系以及口才的工作。当然，现在也确实如此。但是，在工作中，仅仅是做到这几点要求，都有着很多必要的努力，更别说做好一名销售，我现在所缺少的东西实在是太多了。

但在这三个月里，我还是通过\*\*的教导以及自身的努力掌握了的必要的基本能力，在此，我对这段试用期的工作做如下总结：

一、培训学习情况

在学习方面，我和其他新同事一起接受xxx\*\*的教导。在培训中，我们主要的目标是记住基础的工作用语以及一本厚厚的产品资料。上面详细的记载着我们公司产品的各种信心，这不仅是我们要牢记的东西，更是在销售的工作中必不可少的知识储备！

并且，培训对我们而言也不仅仅只是学习的阶段，在这段学习的时间里，有不少的同期都因为午饭完成工作的要求而被筛除，失去了之后正式工作的资格。但正因为在这样的压力下，我们的学习也更有动力！我不仅在工作中完成了的资料的背诵，更通过锻炼让自己能熟练的将这些知识带入到对话中。

二、工作的情况

试用期阶段我们主要的工作是通过电话的方式来完成销售。通过电话拨通客户的号码，并完成产品的推荐等。这个过程非常的短暂，因为大部分的情况下在刚说完来意后就会被挂断，有时候，甚至还没有打通就已经被挂断了。尽管如此，但我们也只能打起精神来准备下一次的拨打。

在这个阶段，我也感受到了心态的重要性，在这样重复的工作中，只有保持一个良好的心态，才能在工作中顺利的完成任务。否则，及时客户有心购买，也会被你低落的情绪感染，不会选择我们的产品。

三、自我总结

总结自己三个月来的参加，尽管算不得出色，但也是每天都能有一点点进步。我相信，只要我一步步的继续努力下去，在今后就一定能顺利的做好自己的工作！为此，在今后工作正式转正之后，我会继续努力的做好自己，努力的完成好销售的工作目标！

**头条运营转正工作总结范文21**

在过去的半年中很有幸加入到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：

>一、不断加强学习，素质进一步提高。

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。半年以来，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。可以说在这半年中，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。

>二、踏实肯干、做好本质工作

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况了解上架产品信息客户接待订单处理售后处理和评价管理。前期在淘宝平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这半年的是实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

>三、不足待改进之处

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平和业务能力。

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。

>四、岁首年终，一年之计在于春

1、能力学习和素质提升是一个推陈出新的过程。随着公司发展和电商部规模的扩大，可预见更多的产品会面世，会接触到更广的客户层面，所以产品知识的更新、学习，客服经验的总结、完善，是需要始终坚持的过程。对于新产品的网络推广，结合已有案例，配合部门各位同事共同努力将是下一阶段的工作重点。

2、树立全局观，加强兼容性发展。电子商务部门的日常工作与生产销售各个部门都紧密相关，客户服务工作也与部门内策划、运营、推广等等分不开，所以在做好本职工作的同时，个人需要加强各方面信息的涉猎，对各个职责岗位有所了解，加强沟通，互相进步。

3、危机公关和关键点控制。尤其在活动期间工作内容增加，许多电子商务工作中的细节问题逐渐显现出来。客服事务中的应变、处理是最直接最有效解决方法，所

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！