# 网络建家工作总结(9篇)

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2025-03-08

*网络建家工作总结1xx年街道法治政府建设工作总结xx年，我街道在区委、区政府的统一领导下，认真贯彻落实上级部门法治建设工作指示精神，坚持以科学发展观和依法治国理念为指导，紧紧围绕全街道工作目标，着眼于经济建设和谐发展，深入开展了法治建设，政...*

**网络建家工作总结1**

xx年街道法治政府建设工作总结

xx年，我街道在区委、区政府的统一领导下，认真贯彻落实上级部门法治建设工作指示精神，坚持以科学发展观和依法治国理念为指导，紧紧围绕全街道工作目标，着眼于经济建设和谐发展，深入开展了法治建设，政府的依法行政能力得到进一步提高，公民的法治意识、法治观念得到进一步增强，法治建设工作取得了明显的成效。

一、强化组织领导，不断提升依法行政水平

（一）强化组织领导。街道政府始终对依法行政工作给予高度重视，将其摆上重要议事日程，成立由街道党工委书记为组长、办事处主任为副组长的依法行政工作领导小组，健全依法决策、科学决策、民主决策机制，积极推进党务政务公开，使依法行政能力得到了进一步提高。及时根据人员变动情况，调整依法行政工作领导小组，做到人员变动、组织不乱、工作不断。同时，将依法行政工作纳入目标管理考核和干部年度考核，并落实工作经费，保障工作有效有序开展。

二、加大宣教力度，营造法治氛围为加大法治建设的宣传教育力度，在全街道营造舆论氛围，街道党工委、办事处多举措进行宣传教育。

（一）明确工作任务。根据上级部门相关文件要求，结合我街道实际，制定了xx街道办xx年度法治政府建设工作安排，明确了各阶段的工作任务。

（二）营造法治氛围。为了使法治建设深入人心，我街道综治办、信访办、司法所、派出所等多部门在人员密集场所开展法治宣传12余次活动，通过在主要街道、路口悬挂横幅、发放宣传手册进行宣传，推动“法治”，不断增强公民的法治意识。

三、推进法治政府建设

二是推行高效便捷服务，提高办事效率。根据上级文件要求，我街道为提高办事效率，制定了一系列措施及方案，以此达到简化手续，优化程序，提供高效、快捷、便利的公共服务的目的。

**网络建家工作总结2**

屈指一算我来公司已经快两个多月了;时间过得也真快，这段时间在公司里我学到了不少东西;首先公司给我的感觉很好;同事之间都非常团结;领导也不和我们摆什么领导架子。我在这里工作也很开心，工作起来也有劲;很有上进心，同事对我也很好，也经常帮助我，不管是生活中还是工作中。

1、加大一下硬件设施的投入，说实话我和刘惠丽的电脑真的该换了;工欲善其事，必先利其器，古人早已告诉我们要想干好事情先要把做事情的工具弄好;电脑的问题看似不大却严重影响我们的工作效率;好的电脑一天不用重启;但我们的一天不卡那都得求上天保佑!

3、我们的薪资和晋升制度要落实一下;一旦规定好了除特殊以外情况就不再动了;那样都知道自己的目的和目标;不为别的为这个也会努力工作;一个好的正规公司就应该有自己明确的薪资和晋升制度!

4、我们都是才毕业的一群学生兵，所以无论是社会经验也好;还是人生阅历也好;工作经验也罢;都与老员工有着很大的差距，所以不仅在平时工作中老员工帮一下新同事，公司也要抽出一定的时间让老员工带一下新员工;就像周鹏培训唐超一样;那样我们提高的速度才会快;我们提高了;公司也就随之提高了!别的暂时没有了;希望那天咱公司壮大了;组个足球队下班以后一块踢踢球锻炼一下身体;一坐一整天啥身体不锻炼也会跨!我第一个报名啊!!

**网络建家工作总结3**

>一、思想方面

思想上，我不断学习先进的教育教学理论，更新教育思想，提高自己的思想水平。时刻劳记“学高为师，身正为范”的师德准则。

>二、管理方面

4、做好中考信息技术加试工作，保证中考顺利进行。在入5月的时候，也即中考信息技术加试考前一段时间，已把需做为考场的计算机教室里的计算机软件全部安装到位，并逐步做了各项测试，看是否运行正常。使学生信息技术加试在我校顺利进行，并缺的了较高的评价和成果。

>三、业务方面

1、硬件方面经过多年的历练，我在硬件的维护、各种设备的使用等方面已取得一定的造诣，一般都能相融相通，继续发展的空间已经不大。因此，从这学年开始，我更加注重的是软件的学习。

2、软件方面对于一般的办公软件像Word、PowerPoint等都能运用自如，一些使用技巧再深入了解即可，最为薄弱的是Excel、Acess，对于这两款软件，Excel应该加强函数方面的学习，Acess学习的方向是与ASP数据库的对接。

**网络建家工作总结4**

>一、提高认识，加强领导

面对改革开放的新形势，信息调研在工作中越来越重要。在开展宣传信息调研工作中，我们深入研究，正确定位，提出了信息调研工作为加强和改进宣传思想工作，为加强党的执政能力服务的总体思路，按照这个思想，提升了信息调研工作的地位，畅通了信息调研工作的路子，提高了做好信息调研工作的积极性，从而带动了全年的宣传信息调研工作。

>二、抓强化，夯实信息工作基础

做好宣传信息工作离不开一支优秀的宣传信息队伍，为此，我们一直为培养宣传信息队伍作努力。今年召开4次宣传信息专题会议，研究工作，培训队伍，已经初步在全市形成了较良好的宣传信息运行工作机制。

1、责任分解到人，分解到单位。建立了信息工作责任分解制度，并对各县（市、区）委宣传部及宣传文化系统一级机构上报信息的数量、质量及内容做了具体的要求，分解到每个月，落实到每个人，并把信息工作纳入年度目标考核，加强了督查检查。

2、突出重点。围绕重点工作，挖掘重大题材，发挥重要作用，要求信息员必须深入基层搞调研。凡是上报中宣传部的重要信息，我们要求信息员深入基层，掌握第一手材料，通过切身体会，深刻理解相关活动的重大现实意义。

>三、抓优化，提高信息工作质量

信息稿件质量不高，就没有交流传播的价值，即便是数量多，也无济于事。因此，我们把提高信息的质量作为信息工作的重中之重，牢固树立“信息质量第一”的观念，推动信息工作由“收集”向“加工”转变，花大力气加强信息调研工作，探索“初级信息一调查研究一深度信息”的路子。为此，我们提出“四抓”：宏观信息抓高度，不断增强政治责任感和政治敏锐性；经验信息抓深度，科学归纳宣传思想工作的典型经验；常规信息抓角度，通过开掘、加工和提炼，使信息新意迭出；突发信息抓速度，建立限时报送、严格审核、责任追究机制。

>四、抓沟通，强化信息工作合作

信息工作是一门上下联动的工作，只有及时掌握上级宣传工作动态，了解基层宣传工作情况，才能掌握工作的主动权。在如何掌握上级部门的工作动态方面，我们提出了“三多”，即多读理论文章，多看电视新闻，多于上级部门联系。通过多种渠道，及时掌握和了解上级部门的工作需要，做到宣传信息稿件因需而供。这样做，不但可以得到他们一些中肯的意见和建议，同时也获得一些信息线索，这样就更有利于信息的报送和采用。

保持与基层信息队伍的紧密联系，我们要求各乡镇、市直各单位，明确专职的宣传信息员，并建立档案，经常联系。今年不定期将继续召开宣传信息专题会，就宣传工作内容、年度工作重点及信息需求等作专题培训，积极培训信息队伍的业务工作能力，我们还积极与各新闻媒体加强联系，达成共识，合力开创局面。

>五、全员发动，群策群力

反映的是整个宣传文化系统的重要工作，仅仅依靠一两个人是不行的，必须发动广大宣传文化系统的干部共同参与这一工作，形成“领导带头、人人参与”的良好局面。我们在系纳内部建立了信息上了工作机制，以《永城宣传信息》为基础完善系统内部信息报送制度，保证信息质量和数量。一方面大力培养宣传信息队伍中的骨干力量，一方面结合建设学习型机关，规定每个同志都有报送信息的义务责任，并按科室下达目标任务。

**网络建家工作总结5**

法治政府建设汇报材料

固阳县人民政府xxx公室

（xx年11月）

xx年，在自治区、市xxx的指导和帮助下，在县委、县政府的正确领导下，全面贯彻落实党的十九大会议精神、《xxx关于加强市县政府依法行政的决定》、《xxx关于加强法治政府建设的意见》、《内蒙古自治区人民政府贯彻落实xxx关于加强市县政府依法行政决定的实施意见》、《内蒙古自治区人民政府关于加强法治政府建设的实施意见》、《内蒙古自治区行政执法监督条例》等相关精神。县xxx立足本职岗位，围绕我县中心工作，以服务政府工作、服务社会为宗旨，以推进依法行政、建设法治政府为目标，为我县各项事业发展创造良好的法治环境。

>一、依法全面履行政府职能，加快政府职能转变

（一）调整权力事项和公共服务事项工作。根据《包头市依法行政领导小组办公室关于进一步梳理行xxx力的通知》（包依法行政办字„xx‟4号）要求，对照《xxx关于第二批取消152项中央指定地方实施行政审批事项的决定》（国发„xx‟9号）、《xxx关于第三批取消中央指定地方实施行政许可事项的决定》（国发„xx‟7号）和《内蒙古自治区人民政府关于下放部分行xxx力的决定》（内政发„xx‟66号）文件精神和法律、法规、规章的生效、废止及职能变化情况，结合我县各部、1单位“三定”规定、“五定”方案及部门职责调整情况，对已公布的县本级行xxx责清单和公共服务事项及时作出调整。对国家、自治区和包头市明确要求取消的要坚决取消，对设定依据发生变化的要相应调整，对因综合行政执法改革等涉及部门职责调整的进行动态管调整，在充分听取和吸纳社会各方意见的基础上，进一步推动权责清单和公共服务事项的调整和优化。

（二）行政审批事项承接工作。按照包头市人民政府《关于调整精简市级行政审批事项和明确行政审批申请材料的通知》（包府发„xx‟14号）和《固阳县人民政府办公室关于梳理全县行政审批事项有关材料的通知》(固政办发„xx‟62号)文件要求,县xxx对全县的行政审批事项进行重新梳理和流程再造、时限压缩，并入驻县市民大厅。截至目前，我县行政审批事项涉及审批部门21个共有行政审批事项71，服务事项35项,精简取消行政审批1项。xx年，我县共办理行政审批事项5655件，服务事项58005件，合计63660件。

（三）建立“双随机、一公开”工作机制。根据《内蒙古自治区人民政府关于xx年简政放权放管结合优化服务改革工作推进方案》（内政发„xx‟68号）《包头市人民政府办公厅关于进一步加快推进“双随机一公开”工作的通知》（包府办发„xx‟250号）和《固阳县人民政府办公室关于全面推行“双随机、一公开”工作机制的通知》(固政办发„xx‟80号)文件要求，县xxx建立健全了相应工作机制，保障了“双随机”工作的顺利开展。同时，县xxx以固阳县行政执法人员数据库为基础，建立了执法检查人员名录库，我县目前有行政执法人员

2314名，分别从事市场监督、安全生产、环保、卫计、国土资源、文化旅游等领域的执法；依照法律法规规章的规定，以权责清单为基础，结合日常监管需要，制定了固阳县“双随机”抽查事项清单，明确抽查依据、抽查主体、抽查内容和抽查方式等。目前，我县“双随机”执法事项清单共涉及204项随机抽查事项；以市场监督局企业管理系统为基础，立足各职能部门的管理职责建立各自的市场主体名录库。通过对市场主体名录库、执法检查人员名录库及“双随机”抽查事项清单的管理，及时录入、更新相关信息，确保了监管对象全面、监管人员合格、监管事项合法、监管权责匹配、监管分类的准确。检查对象、执法检查人员随机抽取产生，检查情况和查处结果及时向社会公开，防止任性检查和人为干扰，减少监管部门寻租空间，让监管对象不敢心存侥幸，黑名单等负面信息的披露力度，从制度上保障事后监管的公正、透明和公平，促进宽进与严管无缝对接。

>二、完善依法行政制度体系，提高政府公信度

（一）政府规章制度建设工作。我县高度重视依法行政工作，将其列入重要议事日程。一是建立《政府常务会听取依法行政工作汇报制度》；二是建立《政府常务会议学法制度》；三是起草制定重大行政决策听取意见、合法性审查等相关配套制度。为加强政府自身建设，努力提高依法行政、民主决策水平，固阳县人民政府办公室印发了《关于印发固阳县人民政府重大决策出台前向本级人大及其常委会报告制度的通知》（固正办发„xx‟83号）要求政府重大决策出台前应向本级人大及其常委会报告，自觉接受人大及其常委会的监督。做出重大行政决策前由法制部门

3进行合法性审查，未经合法性审查或经审查不合法的，不得做出决策。制定完善公众参与重大行政决策的规则和程序，增强了行政决策透明度和公众参与度为全面推进依法行政工作提供了坚强的组织保障。

（二）建立政府法律顾问制度。按照《内蒙古自治区人民政府办公厅关于印发自治区普遍建立政府法律顾问制度实施方案的通知》(内党办发„xx‟43号)和《包头市人民政府印发关于建立政府法律顾问制度的意见等三个文件的通知》(包府发„xx‟34号)要求，结合我县实际，为切实加强依法行政工作的领导，县政府办联合县委办下发了《关于印发固阳县建立党委政府法律顾问制度的实施方案的通知》(固党办发„xx‟66号)文件，成立了法律顾问工作领导小组，建立政府法律顾问制度，深入推进法治政府建设进程,并认真组织实施。

（三）规范性文件备案工作。县xxx真正把规范性文件合法性审查和备案工作摆上重要日程，县xxx积极参加市xxx、县人大组织的关于规范性文件制定备案等相关科目的培训工作，同时，组织相关部门和人员认真学习《内蒙古自治区规范性文件制定和备案审查办法》，切实提高对规范性文件备案工作重要性的认识，县xxx自身能力建设和业务水平不断提高。为进一步提高规范性文件制定质量，固阳县人民政府办公室转发了《关于内蒙古自治区规范性文件制定技术规范（试行）的通知》(固政办发„xx‟84号)文件，确保出台的规范性文件的质量。xx年，受理完成规范性文件合法性审查和备案3件。

（四）合法性审查工作。按照《包头市人民政府办公厅关于

4进一步加强全市政府系统报送和办理工作的通知》（包府办发„xx‟53号）相关要求，固阳县xxx对县政府的发文进行合法性审查，目前，共出具合法性审查145份，有效地保障了政府发文的规范性和合法性。

>三、严格规范行政执法行为，强力推进规范公正文明执法

**网络建家工作总结6**

交通建设管理工作总结

上半年，我市交通基础设施建设管理工作在省交通运输厅、省公路局的正确指导下，紧紧围绕全市交通建设发展大局，以科学发展观为统领，坚持统筹兼顾、突出重点、真抓实干、开拓创新，积极推行“五化”工程建设管理理念，较好的完成了全市交通建设管理工作，实现了“时间过半、任务过半”的目标，全市交通项目建设管理水平进一步得到提升。现总结报告如下：

>一、重点项目建设形象进度

2、xx过境段。路基已贯通，桥梁主体工程已完工，正在路面工程施工准备。预计9月路面工程基本完工，同时启动沿线设施及其他工程，11月本项目全面完工。

3、xx二级公路。累计完成路基土石方万方占，路基防护与排水工程完成万方占；湾滩沟桥完成桩基6根占75%，空心板梁预制10片占，4座小桥全面建成，涵洞168道占；完成路面底基层占，基层占，沥青砼下面层15km占，沥青砼上面层2公里。

—1—

3、其他重点工程。xx大桥工程0﹟桥台全面完成，1﹟桥墩桩基完成系梁施工，2﹟桥墩至6﹟桥墩共18根桩基，完成灌桩施工15根，其余3根桩基正在钻孔，7﹟桥台台身已浇筑完毕，完成引线挡墙2500方，总体形象进度过半。xx大桥工程0﹟桥台3根桩基已全部成桩、完成台帽布筋和混凝土浇筑；1﹟桥墩拱座完成筑岛5万方，桩基成桩18根，桩基已检测完毕，正在布设钢筋；2﹟桥墩完成桩基施工，经过桩基检测合格，并完成桥基桥台施工；3﹟桥台及台后路基完成基坑开挖，路基挖石方11万方，总体形象进度近50%。

>二、主要工作措施

1、领导重视，安排部署有力。建设管理涉及面广、时间跨度长，是技术性较强的系统工程。按照年初全省交通运输工作会议提出的“加强现代工程管理，提升建设管理水平”工作要求和全市交通运输工作会议“落实责任，确保工程质量”的安排部署，局长XXX同志多次就加强和创新交通建设管理工作提出明确指导意见，分管建设管理的XXX副局长多次深入一线调查研究，主持召开专题会议，在充分酝酿讨论的基础上，制定了《xx年建设管理工作重点》，细化完善了《建设管理目标任务考核表》和《个人目标任务考核表》，将4大项重点工作目标细化分解11项具体任务逐项落实到人，提出“认真理解和执行局党委决议，发挥岗位职能统筹兼顾、突出重点加快工作进度、抓好安排和督查以及努力学习”等六大工作措施，并实行工作台账管理，为提

—2—高工作质量、圆满完成工作目标、创新建设管理工作奠定了坚实的基础。

**网络建家工作总结7**

>一、认真学习，不断提高业务能力

我大量学习行业的相关知识，及销售人员的相关知识，才能在时代的不断发展变化中，不被淘汰，而我们所做的工作也在随时代的不断变化而变化，要适应工作需要，唯一的方式就是加强学习。

>二、脚踏实地，一步一个脚印

>三、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，以诚待人。工作最大地规律就是“无规律”。因此，我们正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，

>四、锤炼业务讲提高

在错误中总结经验，在经验中成长，一年来的销售工作，我总结了以下的销售心得：

1、做客户诉求的倾听者，不要轻易反驳客户

2、向客户请教，要做到不耻下问

3、学会“进退战略”

4、知已知彼，扬长避短

5、不在客户面前诋毁同行，揭同行的短

6、站在客户的角度提问题，分别有渐进式与问候式。想客户之所想，急客户之所急

7、取得客户信任，要从朋友做起，学会感情投资

8、应变能力要强，反映要敏捷

9、相互信任，销售产品先要销售自己，认同产品，先人品后产品

11、注意仪表仪态，礼貌待人，文明用语

12、心态平衡，不要急于求成

做为一名合格的销售人员首先要对自己所售产品非常熟悉了解，了解自己产品的优点与缺点，适合哪些行业，客户群体是哪些，才能更好的向客户展示自己与产品的专业性，才能迎得客户的关注与信任。当然对竞争对手也不要忽略。要有针对性的了解对手产品的优势与劣势，对症下药，用我们的优势战胜对方的劣势。总说自己的产品有多好，别人也不会全信。同行中存在的缺点与不足也不要恶意去攻击与批判，要引导客户去分析判断，建议客户通过实地考察。

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：

一、针对意向客户没有做到及时跟踪与回访，所以在以后的工作中要将客户的意向度分门别类，做好标记，定期回访，以防遗忘客户资料。

二、由于能力有限，对一些事情的处理还不太妥当。要加强认真学习销售员的规范。

三、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

在今后的工作中，我将通过努力学习和不断摸索，努力完成自己的任务，我坚信工作只要用心努力去做，就一定能够做好。20xx年我会加油！

**网络建家工作总结8**

自7月份加入安惠，时间都快半年啦。在公司学习到了很多的知识，虽然会有挫折，但是更多的是过的很充实和快乐，在此感谢安惠领导对我的支持与信任。

在安惠工作期间的个人总结：

>一、B2C专业知识的提升

（2）产品知识提高：对于从来没有接触过汽车机油行业的我来说，刚开始接触真的是有点吃力，顾客问我很多的机油产品知识我都不懂，甚至一些车型适合何种机油我都搞不清楚，通过公司培训和同事朱光建等人的帮助，我渐渐的独立可以解决顾客提问的各种机油产品知识啦，把握住了第一时间顾客。

>二、C2C专业知识的提升

**网络建家工作总结9**

从做客服到现在差不多有3个月的时间了，因为还是在校应届毕业生，所以一直是实习生的身份，这点其实倒是无所谓，重要的是希望自己能利用在校实习的这段时间尽快成长，正式毕业之后，可以实现一个良好的转型，更好地走好自己的电商路。目前在一家天猫月销量排行第一的店铺做售前客服，作为一个电子商务专业的本科生，学校也不错，我还是很愿意从基础做起，了解第一手的资料，更好的积累，为以后做准备。

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支持，也非常需要客服极具技巧性的沟通与服务。

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，这是一个很好的免费展示位置，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。

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！