# 特色货代工作总结(热门12篇)

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2025-03-24

*特色货代工作总结1春花秋实，夏去冬来。在上级领导的正确领导下，我遵循年初制定的总体部署和工作要求，以“客户第一”的服务理念为主线，坚持高标准、严要求，在直接面对客户、为客户提供服务时真诚对待客户，热情周到、文明礼貌、操作规范、快捷高效、尽职...*

**特色货代工作总结1**

春花秋实，夏去冬来。在上级领导的正确领导下，我遵循年初制定的总体部署和工作要求，以“客户第一”的服务理念为主线，坚持高标准、严要求，在直接面对客户、为客户提供服务时真诚对待客户，热情周到、文明礼貌、操作规范、快捷高效、尽职尽责；回顾过去，展望未来。无论是做前台、行政还是销售，我都学会了用现实务实的态度对待工作，用豁达包容的态度对待普通工作。在日常的欢迎中，我体会到了服务的魅力，体会到了“以客户为中心”的真正内涵。

>一、巩固基础工作

作为一名销售人员，在工作中，我可以充分发挥“管理是服务，创新是超越，工作是奉献”的人生宗旨和智慧

(一)不断学习，增强责任感。在业余时间，我认真学习了关于汽车销售的知识。通过学习，我深深体会到工作中没有小事，我明白任何细节都可能影响工作的质量和效果。

(二)注重动态，掌握行业信息。随着汽车行业之间的市场竞争日益激烈，我知道信息就是利益。因此，我密切关注行业动态信息，将市场研究和信息收集、分析和整理制度化、规范化和正规化。通过市场调研、商务谈判等方式和手段建立稳定可靠的信息渠道。

(三)调整战略，适应不断变化的市场销售模式。销售的命脉在于市场，市场的命脉在于变化。在工作中，抓住市场的命脉，就是要有应对市场变化的策略和措施。在上级领导和同事的支持和帮助下，我可以根据市场变化及时调整自己的销售策略，并对每个案例进行个体化处理。只要有利于我们的利益，无论大小，我都会坚决操作，尽力把它变成有效的秩序。

>二、爱与奉献，着眼大局

作为一名汽车销售人员，我深刻理解“客户至上”的原则，尤其是对我们的客户来说，规范细致的态度不仅可以促进客户消费，而且可以有效提升我们的品牌。在工作中，我总是对自己提出严格的要求，规范每一个细节。通过细心、耐心和努力，我做到了“手脚嘴勤”。

>三、注重服务，提升形象

细节决定成败。因此，我注重服务态度、服务技巧和服务水平，充分发扬优质服务的专业精神，用专业的礼貌和服务态度来唤起和唤起顾客的购买欲望。有句话叫“服务源于真诚”。只有这样，才能达到“用我的真诚赢得客户的感情”的目的。我用真诚赢得更多的空间和商机。通过这一系列标准化和统一的服务，我们的形象得到了提升。

>四、务实进取，团结协作

勤奋和奉献是对员工的最低要求。在工作中，我以正确的态度对待所有的任务。同时，我一直非常重视与同事的关系，善于调动和发挥每个人的积极性和创新性，努力营造和谐高效的工作环境。因为我相信“团结就是力量”。只有团结起来，才能凝聚力量，才能做好工作。

天行健，君子自强不息；正如地球的容量是可以容纳的一样，一个绅士必须不断地培养自己的美德来承担这个世界。我明白这是为人做事的原则和本质。就思想而言，就脚步而言，可以走多远。再好的策划，形式也不能代表本质。说出来比做出来好。未来，我将继续加强学习，掌握做好汽车销售所必需的知识和技能，努力克服困难，为汽车的发展做出自己应有的贡献。

**特色货代工作总结2**

回顾这半年，不禁感慨万千。时光荏苒，转瞬间，已经跨过了半年的门槛。回头看，虽然没有轰轰烈烈的结果，但经历了一次不平凡的考验和磨炼。非常感谢公司给我这个成长平台，让我在工作中不断学习，不断进步，慢慢提升自己的素质和才能。回想起来，公司陪我走过了人生中一个非常重要的阶段，让我懂得了很多。领导的支持和关怀，同事的全力协助，让我在工作中更加得心应手。在此，我向公司的领导和所有同事表示衷心的感谢。同时，我会总结这半年的工作。

>一、严格执法，团结同志；以身作则，努力工作

工作中严格要求自己，响应公司的各种号召，积极参与公司的各种活动。克服各种困难，不计个人得失，加班学习业务知识，在短时间内完成受理案件、立案、调查、跟踪、体检等多道工序，赢得客户好评，更好地完成了领导交办的任务。

>二、树立中心形象，维护公司和客户的利益

工作中发现很多医院存在收费不合理的情况，给公司和客户造成损失。在证据充分的情况下，多次去问题医院说理，为客户挽回了损失，也避免了我公司的损失，在客户和医院面前树立了良好形象。

>三、发现问题，解决问题。求创新促工作

1.经过市场调查，结合国内经济和医院的特点，提出护理费用实行统一价格支付，既节省了理赔手续，又减少了这笔费用的支付。

2.涉及人身伤害(疾病)的案件、非车险专项通知文件、人身伤害案件追踪表、医疗审核表等文件。使人民伤害案件集中立案，集中体检，简化理赔程序，大大降低赔偿。

>四、提升深化服务，服务客户，服务承销公司

1.把理赔工作放在前面，在交警队调解前先查查客户。

2.根据保险的不同类型，配合分支机构处理人身伤害赔偿纠纷，不仅减少了赔偿，而且使分支机构稳定，赢得客户，受到各分支机构的好评。

>五、保持你的成绩，找出你的缺点，加倍努力，上一段楼梯

1.我们业务组刚开始工作，各方面经验不足，需要大家共同学习，加倍努力。同时，由于工作涉及多种险种，需要多个部门的支持和配合，今后需要加强各方面的协调。

2.随着新型保险的发展，仍然存在许多新问题。在加强业务学习的同时，也要横向联系，学习其他公司的先进经验。

新的一年，我给自己定了一个新的目标，那就是更加努力的学习，更好的充实自己，以饱满的精神迎接新时期的挑战。我也会向其他同事学习，取长补短，交流好的工作经验，共同进步。争取更好的工作成果。

**特色货代工作总结3**

自从xx年5月进入公司，学会了很多东西，也适应了很多东西。这对于我来说是一个成长的过程，同时也是一个收获的过程。

刚进入公司，感觉自己就像是一个毛头小孩子一样，对一切未知的事情是那么的好奇，做事情又是那么的谨慎，学着在陌生的环境里去适应生活，适应工作，希望自己能以最快的速度融入这个集体。

由于刚接触新的工作，对工作内容和性质还不是很了解，所见每天会按时完成领导安排的事情。刚工作的时候，感觉这份工作是挺乏味的，也挺折磨人的。但是仔细的琢磨一下，其实里面要学习的东西也是很多的，自己对这个工作还不了解，对这个行业也还了解的很少。所以自己想以最快的速度去接受这个工作，希望能尽快的完成工作并且也做出自己的成绩。

开始正式工作的时候，先了解一些货代方面的单证之类的东西。还要帮着跑单师傅去送一些资料，这个过程是了解货代操作流程和货代单证的最佳时机，同时也是去接触同行，了解同行工作模式的好机会。自己都会小心的完成每一个交待的任务，想让自己做的最好一些。

接下来之后，会让我们这些新手去了解一些国际航线，国际港口，以及船公司的相关信息，还有就是国际相关的运费问题。这些知识也都是最基础的知识，然而也只有将这些最基本的知识都做好了之后，才会对发展业务起到良好的作用。所有的同事都在努力的去学习这些有含量的东西。

在然后我们也开始试着联系客户了。开始是公司给我们一些合作过客户的联系方式，我们会在过去打电话开发成自己的新客户，并能继续合作。我们也会在网上找一些公司黄页，按照上面的联系方式过去联系客户，这个过程也是很耐人寻味的，很枯燥，却也很刺激。经常被拒绝，有的时候甚至还没开口介绍就背对方挂掉电话了。渐渐地由刚开始打电话还比教紧张变的也开始有技巧了，这就是自己进步的过程。随着电话联系的多了，客户的数量也慢慢的有了起色。然后客户多了之后，我们又在若干的客户当中筛选有可能合作下来的客户，分析客户，了解客户的需求，并及时的跟进问过价格的客户，这些对于我来说都是重点功课，也是必备的事情。希望能通过自己的努力来实现愿望。

工作渐渐地步入正轨，闲下来的时候，自己也会对工作进行思考反思，这样自己有了新的理解，新的想法，新的态度。每个人根据不同的客户，根据自己的状态，都有不一样的收获。最重要的就是无论做什么事情，都是要通过自己的努力去实现价值，去完成目标的。

**特色货代工作总结4**

公司物流部在公司章程的指导下，在公司领导班子的带领下，各部门的积极协助配合下，紧紧围绕物流年度工作思路开展工作，落实目标管理责任，较好的完成了20\_\_全年各项工作任务。我物流部根据仓储的库存容量、仓储成本、运输成本等，在考虑需求数量、采购时间、供应商的供货期、到货率等因素的情况下，做好物流工作，确定运输方式、运输批次以及提货时间，以保证原材料的及时供应和生产能够连续进行以及销售交货的及时和完好率。

首先建立建全了各岗位工作职责，规范了各项业务流程序，结合公司经营实践，完善了票据管理和财务库存数据的核对执行标准。与此同时，还对库区建设进行了改造，，节约了成本，库区消防系统的建设完成和消防设施的配套落实，为库区防火能力提高奠定了基础，对库区暖气、环境系统的改造，进一步改善了公司办公环境。物流部仓库分区、货物分类标志着仓储管理标准化，科学化进程的全面启动。特别是仓库现场5S标准的实施，彻底杜绝了过去那种不用的杂物，包装材料、使用工具及费损包装物随处可见，杂乱无章的现象。对货物堆码，分拣拆包无标准，造成的二次包装物的损耗，也随着整顿、整理、清洁、清扫，素养的学习开展成为历史。货物的收、发、存管理工作，伴随着岗位责任制的贯彻落实，得到了全面提升。针对作业流程每个环节、岗位进行了认真的跟踪调查，结合实际情况，出台了各岗位详细的绩效考核标准，并严格加以检查、实施。仓库货物码放整齐、横竖成行，并按分类、规格型号摆放，货位基本保持一致，各项作业完毕，能及时清理工具、包装物。工完料尽场地清的意识已经深入人心，并贯穿于整个物流部管理作业过程中。在严格遵循公司的相关制度及作业流程的同时，积极配合市场的经营部门完成货物进库的验收工作，积极配合财务部对库存数据进行修整，保证了库存货物原始数据的准确性、真实性。

建立完善的物流配送体系，保证按客户的需要及时准确的配送货物，也使原材料及时送达以保证生产的正常运行，在第八年公司物流部的努力下，通过衡量成本费用和服务水平，与鸿业第三方物流有限公司建立了深厚的关系，保证货物准时装车发出，以公路、铁路和水路相结合建立我公司的物流配送体系。良好的合作关系是我们接下来所进行的各项工作都带了很大的便利。在年初所做的运输费用预测与实际发生的费用相比，实际发生的费用会相对少一些，运输成本差异表现为节约差。而造成成本差异的主要原因是由于我们公司物流部与第三方物流公司充分沟通，不断优化运输线路，运输方式，尤其是把运输批次和运输数量时间优化调配，使得运输最大程度形成整车运输，充分利用资源，不浪费丝毫运输空间，所以出现零担运输情况较少，减低了运输费用。总的来说，今年的运输工作做得还是比较成功。

物流部20\_\_年目标：

1、物流部管理作业流程达到标准化要求。

2、库容库貌、现场管理符合“5S”标准。

3、员工专业知识水平、岗位技能的提高。

4、库区的整理。

5、5S管理

20\_\_年计划性的思路

1、合理性使用库区

2、三年一个坎，物流部的岗位职责，物流部创新总结所有的工作职责，新的管理制度，新的考核体制

3、走出长阳，放眼学习，我们要有我们的特色，但我们同时也要学习新的知识，学习切实可行的制度和操作流程，结合我们市场，制定和实施改进和创新计划，必须要学习，必须要改进，必须要创新，必须要超越现在。

配合支持公司所有部门，积极主动的完善企业的仓储运输方案，是我物流部门的本职工作，优质的服务、学习专业知识、提高工作效率、全身心的投入到日常的工作中去。

**特色货代工作总结5**

我在一家葡萄酒公司工作快一年了。在过去的一年里，我一直苦乐参半。同时，我应该还是长大了。谢谢你照顾了我一年。现在我来总结一下我过去一年的工作：

第一，努力学习，提高商业水产品

第一，花时间通过各种渠道学习营销知识(尤其是白酒营销)，学习一些成功的营销案例和前沿的营销方法，让自己的营销工作有一定的知识支撑。二是向市场上其他行业的公司领导、区域业务、营销人员进行咨询、沟通、学习，从业务水平、市场运营、把握到人际沟通都大大提升自己。

第二，进一步拓展销售渠道

市场销售渠道单一，大部分产品通过流通渠道销售。明年在做好流通渠道的前提下，进一步向超市、餐厅、酒店、团购渠道拓展。在拓展团购渠道方面，明年主要是工商、教育、林业三大系统做更多的工作，系统号多，接待任务多，逐步渗透到其他企事业单位。

第三，做好市场调研

对市场进行进一步的逐一研究和探索，详细记录各种数据，完善各种存档数据，在更强的数据支持下做一些分析和对策，使其更科学，弥补经验和感官知识的不足。了解和掌握公司产品及其他白酒品牌产品的销售情况和整个白酒市场的走势，以应对各种市场情况，及时调整营销策略。

第四，与经销商密切合作，做好销售工作

协助经销商全面扩大销售网络，挖掘潜在消费者，同时稳定现有网络和消费者。经销商一生气就一定脸皮厚。如果他抱怨，他不能先解释原因。如果他生气了，他就是想生气，那就让他发吧。这时，他不得不忍受委屈。等他冷静下来，向他说明原因，让他知道刚才的大火不应该开始，这让他有负罪感。遇到经销商无法理解的事情，一定要仔细解释，不要打破罐子，放手，学会用各种方法控制事态的发展。

最后，希望公司领导在我以后的工作中给予我更多的批评、指导和支持，让我在销售人员的工作中变得更强。

1、进一步扩大生产规模，重点是扩大白酒生产规模。

2.要做好市场营销，首要工作是做好白酒销售。

3.要提高员工的综合素质，尤其是业务技能素质，必须快速提高，以适应企业发展的需要。

4.吸引有才华的精英加入公司，主要是销售精英。

5、做好安全生产工作，确保职工和企业的合法权益。

6、以“以人为本，服务企业”为核心，加强企业文化建设，树立企业良好形象，增强企业内部活力。

**特色货代工作总结6**

20xx年来货代企业服务模式雷同，利润空间缩小，没有形成市场的核心竞争能力、根据我们的调查表明，随着现代物流服务的不断深入，货主对货代企业的服务满意度呈下降趋势，对货代在全程和实时服务、物流多元服务等方面要求有所提高。

由于现代综合物流服务已经得到货主的青睐，而实力雄厚的物流服务商已经与供应商或制造商达成战略合作伙伴关系，物流服务商的服务模式实际上已经占据着大量货代业务市场份额。

货代公司要立足发展，不能停留在传统的运营模式上，否则自身的生存都是个问题、货代公司可以根据自身的状况和服务特点向综合物流方向延伸服务内涵、这个延伸可以在现有服务基础上，向前延伸货物出厂、检查、包装，或向后延伸到仓储管理和配送，从而将整个服务贯穿于全程物流活动之中。

货代公司的发展必须向现代综合物流服务转化，并按照现代物流服务的特征改造企业，而网络信息技术和现代物流技术对于货代公司来说，可以比喻为一张物流网，这张网横向贯穿于企业的整个供应链，纵向贯穿于企业的各个部门、有了这个网，现代物流的服务特征才充分显现出来、它是企业组织、协调和控制能力的体现，也是企业经营管理实力的综合反映。

通过对传统货代企业的研究，我总结现有货代企业在信息技术应用方面具有如下特点：

1、部门与部门、公司与客户、公司与合作伙伴没有形成开放、统一管理的信息网络，各部门以信息孤岛的形式存在。

2、各部门的业务应用系统没有进行统一的规划设计，各系统间互相独立和分散，很难进行数据的共享或建立数据连接；体现在业务和管理上，各部门不能进行高效的协作运作，管理层不能有效进行集中管理。

3、现有的货代系统不能满足业务向物流服务转型的需要，只注重某个环节的业务流程，不注重系统的开放和扩展。

4、没有建立以客户服务为经营思想的信息系统，只注重单项零散业务，没有大客户综合物流需求的信息处理能力。

通过以上研究和总结，我们认为货代企业向物流服务转型，利用信息网络技术要实现以下几个转型要素：

1、建立企业的综合物流信息管理系统，需达到以下目标：

a、整合和提升企业的物流资源

b、发展伙伴联盟，建立网络服务体系

c、构建企业控制管理中心和协调中心

d、建立部门间的资源共享和高效业务协作

e、建立处理各个物流环节的业务操作系统

2、建立由业务管理向客户管理的转化体系

大部门货代企业都是从本部门利益出发、被动地接受客户的服务指令，没有主动地为客户进行物流流程的重组或优化、货代公司要改变传统的经营观念，观念改变的同时要伴随着公司的营销体系、组织架购、运行体系和管理体系的变革。

3、以市场为导向，由区域服务向网络规模经营扩张

这个扩张策略并不是盲目的投资建设，而是根据市场的需求，根据自身业务的特点，用客观和发展的眼光扩张扩容，并用网络技术手段管理控制各节点业务，及时地听取客户的反应，制订高效的网络服务策略、

4、由分散经营模式向一体化经营模式过渡

现有货代企业往往部门繁多，业务分散不集中，形成了各自为政的多个利润中心格局，没有形成综合物流服务的竞争力、而现代综合物流服务体现的是公司整体的合力和竞争实力、统一的指挥和管理中心、一个利润中心、多个操作中心将是现有中小型货代企业向物流服务转型的重要指导思想。

5、通过综合物流服务手段使客户从满意度向忠诚度转变

货代公司为客户操作一票货并使客户满意并不难，但要建立客户的忠诚度可能并不容易，这需要企业具有长期服务于客户的竞争能力和适应市场变化的能力、企业要随着市场的需求转变而随时调整自己的战略或服务模式，要做到随时响应客户的反应甚至引导客户的反应、货代公司若不向综合物流服务转化，这些响应是很难实现的、

**特色货代工作总结7**

同志们，20xx年将是xx建设的关键一年，同时也是物流中心建设将开始启动建设的关键年，所以我们要紧紧围绕“一个中心，两个基本点”来开展工作，使项目部工作更上一个台阶，20xx年的工作总结是：

>(一)继续抓好工程建设这个中心，确保水工建设整体推进。

20xx年项目部任重道远，xx水工项目的建设直接关系到公司社会效益和经济效益，所以全体员工必须要以高昂的斗志，顽强拼搏的精神投入到工程建设之中，发扬公司倡导的责任、创新、卓越的企业文化，为公司出谋献策多作贡献。以工程建设为中心，首要的是要以防波堤建设为中心，这是核心。而防波堤建设主要就是石料的来源，当前石料来源就是当务之急，是工程建设的瓶颈，所以我们要群策群力，要发挥当地人的优势，积极探寻石料源地，尽快解决这一难题;其次是抓好疏浚工程和码头建设。疏浚工程进度直接影响到填海造地，影响到物流中心的建设，而码头工程建设是整个水工建设的象征，它意味着水工项目的基本规模;再是抓好南北护岸的建设。护岸建设的顺利完工就是水工建设进入到收尾阶段，所以我们一定要以快节奏、高效率的工作作风，以求真务实的工作态度，以讲究工程建设整体推进的思路，抓好水工工程的建设，实现优质、高效、安全、低耗之目标。

>(二)抓好物流项目建设的前期准备，实现物流项目全面开工。

水工工程建设的目的，就是为了物流项目的建设，而物流就是公司主要目标之一，我们一定要牢固树立这样的一种观念，即物流项目早日建成，公司就早日形成社会效益和经济效益;我们一定要有紧迫感和危机感，一定要按公司的整体思路，抓好物流项目的全面开工;我们一定要努力实现公司关于物流项目建设的时间节点，具体时间节点是：在20xx年第一季度要完成物流项目设计单位的比选和招投标工作;第二季度要完成施工图的设计任务;第三季度要完成对施工图的审查工作和地面建筑施工的监理单位招投标工作;第四季度实现项目的全面开工建设。

>(三)大力倡导团结协作之精神，健全和完善各种规章制度，着重解决本位主义思想和失之于软、失之于宽的现象。

20xx年，项目部将根据实际情况，吸取11年的一些教训，将相继进行对各种规章制度再完善、再补充、再制定，来规范我们的言行以保证各项工作的落实。项目部全体员工必须要牢记团结是做任何事的保障，必须懂得分裂思想的危害性，不论是本地人还是外地人，我们就是一家人，所以要求大家不要背后议论，求全责备，不要斤斤计较，在这里要强调一点，项目部每个员工所做的工作是受我的指意去执行的，如果有哪方面不足，应多多提醒、相互包容，要有宽阔的胸怀，不要做一个低级趣味的人，要做一个大肚能容天下难容之事的人，做一个高尚的人。在这里我同样要敬送一首词给大家，希望员工们能从中感悟到人生的一些哲理，即是：手把青秧插满田，低头便见水中天，身心清静方为道，退后一步是向前。

>(四)要坚持清廉从政、清廉从工、廉洁自律的原则，做到走在河边不湿鞋。

同志们，人们面临的最大困难就是怎样战胜自己，把握自己。明年我们面临的问题就是工程建设将逐步全面地开展，项目部的工作量越来越大，同时面临的各种诱惑也越来越大，在酒绿灯红的诱惑下，怎样战胜自己、把握自己值得深思。我们做人要有一个底线，要有良心，千万不要出现用公司的利益换取个人资本，尤其是管钱的人、管权的人、管工程的人、管人的人，这四种人更要如此，项目部决不能出现工程上马了，人员却落马了的事，不要有天高皇帝远，猫关在牛棚里出入自由的思想。近年来，从报刊、新闻媒体等披露了不少的以权谋私而纷纷落马的事，所以希望大家引起重视，做到警钟长鸣。要防止“落马”事件发生，除了建立完善的监督机制外，重要的是要加强自身修养，多学习，提高免疫力。这里要说明的一点是监督机制只是一种措施，它对意识健康的人是毫无意义的，所以不要把单独执行任务和必要的监督混为一谈，要有本质的区别。

同志们，只要我们团结一致向前看，时刻以公司的事业为重，提高责任感和紧迫感之意识，我相信没什么困难能阻拦得了我们前进的步伐。新年即将来临，借此机会给大家拜个早年，恭祝大家身体健康、新年快乐、合家欢乐!同时拜托你们向家人传达我对他们的问候!谢谢大家!

**特色货代工作总结8**

春花秋实，夏去冬来。在上级领导的正确领导下，我遵循年初制定的总体部署和工作要求，以“客户第一”的服务理念为主线，坚持高标准、严要求，在直接面对客户、为客户提供服务时真诚对待客户，热情周到、文明礼貌、操作规范、快捷高效、尽职尽责；回顾过去，展望未来。无论是做前台、行政还是销售，我都学会了用现实务实的态度对待工作，用豁达包容的态度对待普通工作。在日常的欢迎中，我体会到了服务的魅力，体会到了“以客户为中心”的真正内涵。

第一，巩固基础工作

作为一名销售人员，在工作中，我可以充分发挥“管理是服务，创新是超越，工作是奉献”的人生宗旨和智慧

(一)不断学习，增强责任感。在业余时间，我认真学习了关于汽车销售的知识。通过学习，我深深体会到工作中没有小事，我明白任何细节都可能影响工作的质量和效果。

(二)注重动态，掌握行业信息。随着汽车行业之间的市场竞争日益激烈，我知道信息就是利益。因此，我密切关注行业动态信息，将市场研究和信息收集、分析和整理制度化、规范化和正规化。通过市场调研、商务谈判等方式和手段建立稳定可靠的信息渠道。

(三)调整战略，适应不断变化的市场销售模式。销售的命脉在于市场，市场的命脉在于变化。在工作中，抓住市场的命脉，就是要有应对市场变化的策略和措施。在上级领导和同事的支持和帮助下，我可以根据市场变化及时调整自己的销售策略，并对每个案例进行个体化处理。只要有利于我们的利益，无论大小，我都会坚决操作，尽力把它变成有效的秩序。

二、爱与奉献，着眼大局

作为一名汽车销售人员，我深刻理解“客户至上”的原则，尤其是对我们的客户来说，规范细致的态度不仅可以促进客户消费，而且可以有效提升我们的品牌。在工作中，我总是对自己提出严格的要求，规范每一个细节。通过细心、耐心和努力，我做到了“手脚嘴勤”。

第三，注重服务，提升形象

细节决定成败。因此，我注重服务态度、服务技巧和服务水平，充分发扬优质服务的专业精神，用专业的礼貌和服务态度来唤起和唤起顾客的购买欲望。有句话叫“服务源于真诚”。只有这样，才能达到“用我的真诚赢得客户的感情”的目的。我用真诚赢得更多的空间和商机。通过这一系列标准化和统一的服务，我们的形象得到了提升。

第四，务实进取，团结协作

勤奋和奉献是对员工的最低要求。在工作中，我以正确的态度对待所有的任务。同时，我一直非常重视与同事的关系，善于调动和发挥每个人的积极性和创新性，努力营造和谐高效的工作环境。因为我相信“团结就是力量”。只有团结起来，才能凝聚力量，才能做好工作。

天行健，君子自强不息；正如地球的容量是可以容纳的一样，一个绅士必须不断地培养自己的美德来承担这个世界。我明白这是为人做事的原则和本质。就思想而言，就脚步而言，可以走多远。再好的策划，形式也不能代表本质。说出来比做出来好。未来，我将继续加强学习，掌握做好汽车销售所必需的知识和技能，努力克服困难，为汽车的发展做出自己应有的贡献。

**特色货代工作总结9**

xx年宁波港物流业处于相对散、乱的复杂形势，贷代车队强强联合，船公司做货，不论大小型客户，甚至有码头也参与进来。运价竞争非常恶劣的情况下，全体员工秉承“心往一处想，劲往一处使”的优良作风，克服困难，广开客户渠道，严控内外成本，确保柜量、利润最大化。

>1、柜量总额及利润

12年，我办共完成柜量7936T，同比增长25%，完成年初预期目标7600T的104%。实现毛利润万元，同比增长63%。

>2、业务拓展及新增货种

金属、废塑料及成品塑料粒，各占我办的20%，在12年，相继开拓了绍兴老酒、慈溪家电液化钢瓶、衢州巨化集团的氯化钙、萧山几家化纤厂等。

>3、制度方面

每月一次的例会，分析问题产生的原由，从源头处解决和避免。新的信息和规定都在会上说明或重申，加强印象。任何人有任何意见和想法都可以开诚布公地明讲，大家一起想办法解决，包括员工生活上的。从而提高绩效、专业水平，活跃了气氛，加强了同事间的凝聚力，以及协调与沟通。

>4、商务方面

12年无一笔烂账，每月回收率在75%以上，到目前为止，除了两家钢带客户约15万运费外，其它客户均能在年假前收回。

>5、信息网络化

我办有主动建立网络群体，将宁波港大小车队近20家及船公司整合成网络群，利用信息化，寻找装箱套箱资源，做到了85%的套箱率，大大提升了利润化。对送货也有相当大帮助，现到宁波办送货货体30%为长途单柜，宁波的单柜价格实为两柜拼送价，通过网络信息，可以高效的找到拼柜，从而提高了单柜送货速度，也相应创造了利润。

>6、业余生活

工作第一，但也不忘生活和开心。偶尔利用周末组织员工，举行户外活动，篮球、羽毛球赛、钓鱼等。同时也邀请合作单位船公司及车队参加，或参与到他们的活动中。让员工们两点一线的生活变得多姿多彩，也加深了与合作单位的情谊。

xx年是丰收的一年，这是令我们兴奋和欣慰的。总之，让宁波办的每个成员都能日益进步，工作顺利，生活开心，健康向上，让进入这个集体的每个成员都能感受到这里的风景独好，不忍离去。

>关于xx年

着眼公司当前，兼顾未来发展。xx年，在总部的领导下，工作中我们要做到：突出重点维护和深挖现有市场，把握时机开发潜在客户，注重服务细节，强化优质服务，稳固和提高市场占有率，积极争取圆满完任务。主要着手从以下几方面入手：

>1、招聘业务型人才，加强新业务开发

近两年，自钢带客户行情减弱，基本无批量发柜客户后，宁波办主要靠零散及个体客户支撑，饥饱不定。需大力度开发新货种新客户，以及集团竞标类客户，希望在13年招聘一名业务同事，开发新业务的同时，也能帮助到业务经理的对外应酬，男子间能更好的筹谋。争取13年，在江西滑石粉、富阳纸、兰溪建德散装水泥等方面，有所突破。

>2、分析过往业务

宁波办有近十年历史，新老客户交替更新，流失的老客户量也相当大，我们将重整，分析过往客户，争取再度合作。

>3、提升客服意识

把握每一次与客户接触的机会，提供热情详细周到的服务，给公司增加一个制胜的筹码。加强与客户的交流，增近感情。客服工作已不仅仅是把客户的货物揽入我方即为结束，争取帮助客户把所有的事全部做掉，让客户更加省心和放心。

>4、细化内部管理，严格成本控制，多重防范资金风险。

我办本着“员工之间有审核，上下级之间有监督”的原则去完善操作各流程。建立客户信用额度评价制度，控制运费回收风险。

本年度我们将严格遵守总部的各项规定，加强业务学习，提高服务水平，争取早日完成任务，13年目标7600T。挑战已经到来，既然选择了远方，何畏风雨兼程，我们相信：用心一定能赢得精彩!

**特色货代工作总结10**

货代企业不直接运营一架飞机或一艘货船，而是靠带给附加服务来服务于客户。货代公司作为货主和船公司/货运航空公司的中间商，在物流营运环节扮演着不可替代的重要主角。

与综合物流营运商相比，传统的货代公司带给如揽货、运输、清关、仓储管理等服务职能。在这些货代公司中，有的集中或偏重从事海运、空运或仓储代理业务、有的根据客户的需求带给多式联运业务、有的专门带给易腐烂或高附加值等特种物品的.物流服务。

中国大多数货代企业规模较小，多数一级货代企业仅依托某一港口城市或将业务辐射到临近地区，没有构成全国性的网络布局和全球代理网络。使得近几年来货代企业服务模式雷同，利润空间缩小，没有构成市场的核心竞争潜力。根据我们的调查证明，随着现代物流服务的不断深入，货主对货代企业的服务满意度呈下降趋势，对货代在全程和实时服务、物流多元服务等方面要求有所提高。

由于现代综合物流服务已经得到货主的青睐，而实力雄厚的物流服务商已经与供应商或制造商达成战略合作伙伴关系，物流服务商的服务模式实际上已经占据着超多货代业务市场份额。

货代公司要立足发展，不能停留在传统的运营模式上，否则自身的生存都是个问题。货代公司能够根据自身的状况和服务特点向综合物流方向延伸服务内涵。这个延伸能够在现有服务基础上，向前延伸货物出厂、检查、包装，或向后延伸到仓储管理和配送，从而将整个服务贯穿于全程物流活动之中。

货代公司的发展务必向现代综合物流服务转化，并按照现代物流服务的特征改造企业，而网络信息技术和现代物流技术对于货代公司来说，能够比喻为一张物流网，这张网横向贯穿于企业的整个供应链，纵向贯穿于企业的各个部门。有了这个网，现代物流的服务特征才充分显现出来。它是企业组织、协调和控制潜力的体现，也是企业经营管理实力的综合反映。

通过对传统货代企业的研究，我总结现有货代企业在信息技术应用方面具有如下特点:

1．部门与部门、公司与客户、公司与合作伙伴没有构成开放、统一管理的信息网络，各部门以信息孤岛的形式存在。

2．各部门的业务应用系统没有进行统一的规划设计，各系统间互相独立和分散，很难进行数据的共享或建立数据连接；体此刻业务和管理上，各部门不能进行高效的协作运作，管理层不能有效进行集中管理。

3．现有的货代系统不能满足业务向物流服务转型的需要，只注重某个环节的业务流程，不注重系统的开放和扩展。

4．没有建立以客户服务为经营思想的信息系统，只注重单项零散业务，没有大客户综合物流需求的信息处理潜力。

通过以上研究和总结，我们认为货代企业向物流服务转型，利用信息网络技术要实现以下几个转型要素:

1．建立企业的综合物流信息管理系统，需到达以下目标:

a．整合和提升企业的物流资源

b．发展伙伴联盟，建立网络服务体系

c．构建企业控制管理中心和协调中心

d．建立部门间的资源共享和高效业务协作

e．建立处理各个物流环节的业务操作系统

2．建立由业务管理向客户管理的转化体系

大部门货代企业都是从本部门利益出发、被动地理解客户的服务指令，没有主动地为客户进行物流流程的重组或优化。货代公司要改变传统的经营观念，观念改变的同时要伴随着公司的营销体系、组织架购、运行体系和管理体系的变革。

3．以市场为导向，由区域服务向网络规模经营扩张

这个扩张策略并不是盲目的投资建设，而是根据市场的需求，根据自身业务的特点，用客观和发展的眼光扩张扩容，并用网络技术手段管理控制各节点业务，及时地听取客户的反应，制订高效的网络服务策略。

4．由分散经营模式向一体化经营模式过渡

现有货代企业往往部门繁多，业务分散不集中，构成了各自为政的多个利润中心格局，没有构成综合物流服务的竞争力。而现代综合物流服务体现的是公司整体的合力和竞争实力。统一的指挥和管理中心、一个利润中心、多个操作中心将是现有中小型货代企业向物流服务转型的重要指导思想。

5．通过综合物流服务手段使客户从满意度向忠诚度转变

货代公司为客户操作一票货并使客户满意并不难，但要建立客户的忠诚度可能并不容易，这需要企业具有长期服务于客户的竞争潜力和适应市场变化的潜力。企业要随着市场的需求转变而随时调整自己的战略或服务模式，要做到随时响应客户的反应甚至引导客户的反应。货代公司若不向综合物流服务转化，这些响应是很难实现的。

**特色货代工作总结11**

在过去的一年中，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

对客户满意度的一个调查也主要是在客户回访中做到的，在一年的时间里，通过对一些客户的回访，来收集客户的意见，并将这些意见整理和总结，反映给公司，这样的话就能够进一步地提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。所以我在每次回访的时候都会保护好客户的隐私，尽量谈一些客户喜欢的，这样就能够收集到更多的意见，而这些意见对于我们公司来说是宝贵的。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样?这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以在新的一年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着“零抱怨无投诉”目标发展。

**特色货代工作总结12**

回顾这半年，不禁感慨万千。时光荏苒，转眼间，已经跨过了半年的门槛。回头看，虽然没有轰轰烈烈的结果，但经历了一次不平凡的考验和磨炼。非常感谢公司给我这个成长平台，让我在工作中不断学习，不断进步，慢慢提升自己的素质和才能。回想起来，公司陪我走过了人生中一个非常重要的阶段，让我懂得了很多。领导的支持和关怀，同事的全力协助，让我在工作中更加得心应手。在此，我向公司的领导和所有同事表示衷心的感谢。同时，我会总结这半年的\'工作。

第一，严格执法，团结同志；以身作则，努力工作

工作中严格要求自己，响应公司的各种号召，积极参与公司的各种活动。克服各种困难，不计个人得失，加班学习业务知识，在短时间内完成受理案件、立案、调查、跟踪、体检等多道工序，赢得客户好评，更好地完成了领导交办的任务。

第二，树立中心形象，维护公司和客户的利益

工作中发现很多医院存在收费不合理的情况，给公司和客户造成损失。在证据充分的情况下，多次去问题医院说理，为客户挽回了损失，也避免了我公司的损失，在客户和医院面前树立了良好形象。

第三，发现问题，解决问题。求创新促工作

1.经过市场调查，结合国内经济和医院的特点，提出护理费用实行统一价格支付，既节省了理赔手续，又减少了这笔费用的支付。

2.涉及人身伤害(疾病)的案件、非车险专项通知文件、人身伤害案件追踪表、医疗审核表等文件。使人民伤害案件集中立案，集中体检，简化理赔程序，大大降低赔偿。

第四，提升深化服务，服务客户，服务承销公司

1.把理赔工作放在前面，在交警队调解前先查查客户。

2.根据保险的不同类型，配合分支机构处理人身伤害赔偿纠纷，不仅减少了赔偿，而且使分支机构稳定，赢得客户，受到各分支机构的好评。

5.保持你的成绩，找出你的缺点，加倍努力，上一段楼梯

1.我们业务组刚开始工作，各方面经验不足，需要大家共同学习，加倍努力。同时，由于工作涉及多种险种，需要多个部门的支持和配合，今后需要加强各方面的协调。

2.随着新型保险的发展，仍然存在许多新问题。在加强业务学习的同时，也要横向联系，学习其他公司的先进经验。

新的一年，我给自己定了一个新的目标，那就是更加努力的学习，更好的充实自己，以饱满的精神迎接新时期的挑战。我也会向其他同事学习，取长补短，交流好的工作经验，共同进步。争取更好的工作成果。

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！