# 最新电商运营工作总结与计划(通用10篇)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-05-25

*光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。电商运营工作总结与计划篇一年后进入电商...*

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**电商运营工作总结与计划篇一**

年后进入电商第二阶段(付费运营)

招聘专门的软文编辑专员负责企业自媒体的品牌宣传。

(微信。微博。博客。百度)

网络分销平台合作、招商。

(如大众点评、百度糯米、美团、窝窝团等其他团购网站)

微信小店开通，商品上架，小店运营。

阿里巴巴店铺诚信通的开通。

德雨系列产品的美工描述和商品上架。

淘宝店铺入驻，商品上架，店铺运营。

拍拍微店入驻运营。

软文编辑专员、网店运营。

在将迎来的一年中，我会继续努力，将我的工作能力提高到一个新的档次，不辜负大家对我的期望，我会尽我所能的工作，帮助公司实现发展，相信公司的明天会更好！

**电商运营工作总结与计划篇二**

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：

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。

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。

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：

2.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+行业里面着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。

3.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。

4.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。

5.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。

6.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。

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。

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。

1.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。

2.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。

**电商运营工作总结与计划篇三**

敬爱的领导：

您好！xxxx年对我具有特别的意义，因为这是我从学校毕业进入社会的第一年。进入xxx工作是我从事的第一份工作，是我职业生涯的一个起点。通过四个月的\'不断学习，以及同事、领导的帮助，我逐渐了解物流这个行业，个人的工作技能也有了明显的提高。虽然我在工作中还存在这样那样的不足之处，但感谢有各位对我的包涵与帮助。

现在我将自入职以来到至今工作期间的工作情况给予回顾，并就今后工作计划进行具体的阐述，编写此报告书如下：

这段时间以来，我主要进行了以下工作：

1、在公司的安排下，我首先学习了办公室的基本操作，熟悉公司的日常运作流程。我进行的具体工作包括建立完善的客户联系档案，将公司经常联系客户整理归案，并以抄录、随笔记录的纸质文件记录新客户的资料。通过电脑录入，整理公司内部文件做好电子文档。

2、由于公司业务涉及到的报关报检、现代物流、保税物流、货代、运输仓储等业务流程、业务操作模式及规范等问题。虽然我所读专业与此相关，但从未进行过实际操作，因此在同事帮助下逐步学习各种操作并合公司实际情况重新组织自己操作思路。

3、承担公司内部财务会计出纳工作，处理公司日常费用支出登记及记录公司营业收入等。每月对各项支出和收入作出分类、统计并录入电脑存档。

这一段时间的工作虽然可以看到些进步，但是远远不能达到一个专业物流操作员的程度，综合分析，主要有以下几方面原因：

1、无工作经验，缺乏综合知识和技能。

虽然我是一名学国际货运的应届大学毕业生，由于刚毕业没有相关工作经验，没有需要的社会关系网络，也没有综合的物流运作经验，一切都从零开始，所有工作都是边学边干，所以业务进展效果不是很理想。经常出现不该出现的业务错误，导致操作过程不能马上到位，产生了很多时间和精力上的浪费。这只能在错误中成长不断加强学习，不断培养自己在各个方面的知识和技能，尽快熟悉公司日常运作。

2、缺乏人生阅历和与人交际的沟通能力。

由于初入社会，没有足够的社会经验和人生阅历，对于日常的业务联络经常产生不必要的失误。言语中得失客户的情况时有发生，因此我们必须练就一定的客户沟通技巧。

3、公司缺乏专业的运作经验。

我司正处于起步阶段，许多业务上操作还未成熟，不能进一步拓展业务，导致公司营业额停滞不前，无法见到相应的产出效益。解决的方法是，进一步加强学习，吸收其他公司经验，干自己所能干，专心本公司擅长业务，在巩固原有客户基础上增加新客户。

这段时间以来，我无论在思想认识上还是工作能力上都有较大的进步，但差距和不足还是存在的，比如工作总体思路需要进一步清晰，处理事情要以最简单的方法来完成，对自己的工作还不够钻，脑子动得不多，转得不快，没有想在前，做在先。

保障业务准确进行，完满完成服务客户的责任，这就是我司工作的特点。从物流工作的性质上讲，它具有专业综合性强、环节复杂、程序缜密、突发性强的特点。这就要求我们要有扎实的专业基础，综合的知识积累和认真负责的工作态度。作为公司成员来讲，从事物流行业，我的综合知识的积累还远远不够。因为刚从业，对社会工作没有成熟的经验，加之物流工作突发性很强的特点，往往只能跟着领导安排的计划去做。工作上常遇到许多突发性业务需要临时处理，而且通常比较紧急，这都让我有时措手不及。这都是缺乏经验所造成的，也只能在今后工作积累和总经验。

1、每个企业在建立和发展中不可缺少的四大资源是：资金资源、物资资源、人力资源、信息资源。随着社会经济体制改革和各行各业企业经营的发展，资金资源、物资资源和信息资源三大资源并不为现代企业发展的竞争焦点，而影响企业生存下去的主要因素是人力资源的管理。现代企业管理改革=人力资源竞争，则人才的竞争。总而言之，能够把握人才控制就能更好地发展企业。因此，我们要做好编制部门职位（岗位）、工作职责及人员分配。因事设岗，因岗设人。

2、未启动公司绩效考核运行情况，员工平常工作做好做坏没有一个依据进行评估，做多做少没有具体的标准来衡量，员工工作热忱低下，很难提高其工作积极性。同时对公司人力资源工作规划需要的依据也带来困难，比如；人员调动、工资调整、升职、降职等。因此要建立合理的薪资体系和良好的绩效考核系统。

3、公司日常工作流程不明确。工作流程为办理事件和管理程序的重要环节，也是平常工作不可缺少的使用工具，一件事情、一项工作该如何去办理和完成？负责人是谁？这些都应规范起来，按规定去处理和解决，只有这样才会顺利开展各项工作（如遇特殊情况可特殊处理）。建立健全公司各项规章制度及工作流程。

4、整理好公司财务帐。入职以来我承担公司内部财务工作，发现处理公司财务支出的体制不够完善。由于公司属于私营企业，很多支出都未能做到公私分离，导致不能更准确核算和控制公司营运成本。例如：私人外出应酬使费，自置私人用品，自用款等不应记入公司支出帐内。建议将公私支出帐分开登记。

5、开设公司员工意见箱和公告栏。我认为公司意见箱是员工和上司进行沟通的纽带，意见书可以反映员工的心声，它应该是企业内部管理改革的重要资料和依据，也是公司无形的宝贵财富。公告栏，是针对让全体员工知悉公司内、外部每日发生最新消息所设置的，并且也可以张贴一些培训和教育资料，以供大家学习，同时也是公司内部信息交流最佳途径。

以上内容为本人近月入职以来工作总情况，如有不妥之处请批评指正。我坚信在不久的将来，公司会发展成制度化、规范化、人情化、现代化管理模式的企业。谢谢大家！

**电商运营工作总结与计划篇四**

20xx六月，电子商务部注重发挥电子商务部承上启下、联系左右、协调各方的枢纽作用。下面，我代表电子商务部将半年来的工作情况汇报如下：

1、购置天融信防火墙，使公司的内外网更加的安全，同时能够有效的与各个子公司方便联系。

2、配置高端客户机，使各个部门的工作效率提高。

3、优化公司网络线路。

电子商务部在网站建设进入设计初步阶段，通过这一平台，使公司能够充分利用网络资源，开展电子商务活动，与客户方便沟通，树立企业形象，主动抢占市场等方面起了积极的作用。

公司为了方便与各子公司、各部门和客户之间有效的\'联系，开通了xx客服热线电话，通过这一方式，提升了公司形象，扩大了公司业务应用范围，提高了办公效率，使公司集团统一化发展进入一个新的时代。

1、公司的网络平台建设目前还不完善，要利用现有的网络设备和技术进一步完善起来。

2、公司网站建设现在不能达到公司的要求，要尽快的达到公司的目标要求。

3、公司的客服电话目前处于简单使用阶段，要开发出所有的功能模块，使工作效率提高。

1、在20xx七月，继续优化现有网络设备和线路。

2、计划购买ups不间断电源，确保服务器的正常使用，预算在1万元左右

3、网站建设、办公自动化软件、邮箱系统、客户管理系统的建设

4、网站建设现在进入到设计阶段，很快进入实施阶段，预算在2.5万/5年左右。

5、网站完成以后，实施网站推广项目。

6、办公自动化软件、邮箱系统、客户管理平台系统现在进入项目考察阶段，下一步进入试用阶段，预算在30万元左右。

**电商运营工作总结与计划篇五**

我于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，得到了领导表扬。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。

这是我进入一个新的工作环境，里面的工作要求和工作制度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制度学习，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。

作为一名电商运营专员，我的工作就是需要在各大新媒体平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。

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，得到领导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。

电商运营工作总结在过去的，一篇《电商死亡名单（上半年）》让无数人感慨资本寒冬、电商难做。但不论如何，身为一只电商狗，在17年开始不久，还是应该对xx年的工作进行总结，对17年的工作进行规划一下。

那么一份年终工作总结报告该有哪些方面组成呢？

大的来讲，就3部分：

过去的总结、未来的规划、遇到的问题。

细分下来，填充这3部分要提到的内容有：

kpi指标过去业绩的完成情况、增长率情况、未达成目标的原因分析、过去一段时间工作上遇到的问题(短期问题、长期问题）、产生问题的原因分析(外部原因、内部原因、自身原因）、未来解决产生问题的方案、未来工作的业绩目标、业绩总目标的分解、达成目标的详细规划、相比过去的增长点、未来的工作重点、需要的工作支持等。

**电商运营工作总结与计划篇六**

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：

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。

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。

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证件办理以及对证件办理流程不了解，增加证件办理时间，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。

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。

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。

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，导致相应部门负责人员不知道项目最新进展产生多余的担忧和安排上的冲突。

改善建议，负责人将各自负责的项目进度第一时间汇总，发送至运营计划抄送给李总，由运营计划统定时下发；在执行项目过程中如遇到各种问题需要其他部门解决的，发送邮件给相关负责人抄送给运营计划和李总，相关负责人按照客户要求时间解决的解决完毕后需要给相关负责人发送邮件抄送运营计划和李总，运营计划需要关注解决问题的进度，在执行接近要求时间，还未收到相关负责人的执行完毕回复的，需要向相关负责人了解项目进展是否遇到困难，初步判断是需要公司领导决议和协调的，上报李总，待李总批示后运营计划下发决定通知；如在执行过程中遇到需要增合同以外的产品或服务时需要发送给运营计划和李总，待李总审批后运营计划邮件通知执行；特殊情况下在部内内部无法协调，又需要其他部门帮助其临时实现项目执行的情况，发送邮件到运营计划抄送李总，待李总审批后运营计划邮件通知相关人员执行。

在20xx年我的收获是很多的，在这里谢谢每一个同事对我工作的支持和帮助，谢谢领导对我的信任和帮助，我会在新的一年更加努力工作，寻找更多质量稳定、价格合理、供货期及时的供应商，在处理工作事务和人际关系的方面进行改善，并根据各个项目要求时间制作可行项目计划安排，协助各部门解决项目执行过程中出现的问题，并推进解决问题进度，确保完成每个项目的执行节点，配合各部门圆满完成每一个项目。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**电商运营工作总结与计划篇七**

1、运营要点：

产品质量无疑在消费者心中无形建立一种信任，对于产品质量当然是关键，还需要有美观的形象出现消费者眼前，对于页面设计需要更加美观大方。需要练好内功的基础上，把握住有利的资源，更为重要，现在买家越来越成熟理性，我们应该在拥有流量的前提下精心做好店铺的内功，再以多渠道的方式引入更多优质的流量，从而提高转化率。跟踪客户会员信息，尽可能多做客户回访，建立会员关系信息。建立口碑回头客。做大型活动前的预告信息通知。

2、营销手法：

整体营销策略：集中利用淘宝系统推广方式，发掘潜力热销产品并大力推广，利用热销品拉动整体销售，优化销售各个环节，树立公司形象，尽量避免客服沟通成本，逐渐建立口碑。产品营销设计：产品在整体营销中要有两类，分别是销售拉动型和利润贡献型，销售拉动型要考虑产品购买量，在产品利润上可以做到微利;利润贡献型要考虑到产品品牌、竞争情况等因素，保证整体营销的利润。利用八二原则来说，我们的80%流量是由20%的拉动型产品带来的，而我们的80%的销售业绩是有20%的利润贡献型产品带来的。产品营销分为培育期，成长期、成熟期三个阶段，充分考虑羊群效用，寻找一切可以快速拉动新品销售热度的推广方式，在不同时期实现不同的价值。

3、培育期：

包含产品选择、产品设计和产品推广布局三部分。产品选择是利用数据分析、客户反馈和市场寻访三个方面来确定产品范围，确定合适的产品后，产品拍照和产品描述设计然后发布;产品推广布局是设计并实施培养期产品的推广业务，通过热销产品搭配、其他产品描述推广、直通车推广、淘宝帮派推广、站外推广等全方位的推广方式推动。

4、成长期：

是指产品销量稳定并利用客户搜索和直通车可以自然带动销售时，这时期主要工作是巩固产品的推广，并冲击淘宝人气搜索的前十名。

5、成熟期：

是指产品处于同类产品的销量前五名，搜索在前五位可以看到，通过搜索的自然流量就可以稳定产品销售，这个时期的主要工作就是改为通过搭配和描述中产品推广来拉动下一拨热销品的销售。提高产品连带，提升客单价。

6、客户维护策略：

对于客户细分为钢丝客户和一般客户，钢丝客户要通过qq群或者旺旺群等紧密绑定，让他们成为我们新品的首批购买推动者和口碑推广者，一般客户通过定期的.邮件或者短信进行营销，吸引客户二次消费。(需要客服人员完成)

7、产品价格营销策略：

尽量不进行价格战营销，老客户的打折优惠可使用vip制度，对所有人价格公平，商城正常销售最低折扣不低于7折(淘金币、双11大促除外)店铺装修方面，先解决内部视觉设计为先，页面设计相当重要，应该给予消费者一个清晰明了的页面设计效果，再给予铺垫式的推广手法，短时间内提升知名度，增加收藏量，提升转化率。

可才考虑参与各个团购网的合作，重点对象为拉手网、窝窝团、美团等重大团购，关于团购合作产品应根据工厂实质性库存需跟店铺安排，通过往期数据估算库存供应。更种公司资料备存，以应对各个团购的资料要求，与团购收录人员建立关系，长期合作。库存充足情况下可考虑参加组团。部分小团购可能因人气不足销量十分不理想，可继续维护关系，以备后期连续性合作，谨记，商家是以盈利为主，卖得出才是王道。不忽略任何一个拓展的机会，哪怕销量很少。

专供网上销售的库存：一般而言一间常规的店铺大致需要50个产品填充整间店铺。考虑到自身的库存压货因素，我们可以压缩至40-45个款式，(后期关于客户维护设置店铺vip需要50个产品才能设置)部分款式可以无需拥有库存，按照二八法则，需要定位选择2个款式作为主推款式，平时库存应该保证控制在现货30-50个以上，以免出现客人投诉等情况，在后期筹备活动等其他因素我们再重新估算实际需要的库存数量，以备工厂下单生产，活动前一个星期内必须有决定。冲信誉等产品应考虑更多的因素。考虑是否压货以免加重工厂的压力。如主推款式需要报名团购网，则应纳入团购预售出数量考虑。

人员配备方面前期需要美工和客服另外两个重要的工作岗位，人员不足需要建立弹性团队。基本稳定后可以考虑招聘推广专员辅助店铺推广。

客服：前期人员不足单一客服任务比较繁重，部分任务运营会给予帮助，工作如下：

1、需要以良好的态度完成常规的客户信息回复，引导客人完成订单销售客人收货后不定期进行客户的回访，引导二次销售或者分享等工作。坚决做好有呼必应，有求必助。

2、关于论坛发帖等部分需要在客服有空闲时间后完成，保证每天发2篇以上，内容需要是论坛关注度较高的内容，以及旺旺群，qq群客服的关系维护，辅助店铺宣传推广。

3、负责每天的订单打印以及审核，配货等工作。增加人员后实行轮班制度。

美工：主要负责店铺的视觉效果，以店铺次重优化页面，配合促销改良整店铺提高访问深度，做好宝贝的详情描述以提高店铺整体转化率。产品摄影需要美工独立完成，可边做边学。活动期间辅助每天发货的包裹打包完成。

运营：主要负责整体规划、营销、推广、客户关系管理等系统经营性工作日常改版策划、上架、推广、销售、售后服务等经营与管理工作收集市场和行业信息，提供有效应对方案制定销售计划，带领团队完成销售业绩目标，解决客户纠纷问题。维系活动资源以及团购网关系。安排活动的筹备工作以及策划。

推广：前期暂行由运营负责完成，后期人员到再行安排。

跟踪各大活动，如：双12、淘金币，天天特价，等其他节日活动等详情需要参考淘宝活动的安排。

前一个月，主推款需要确定，以较低价格引入流量，服务好顾客，争取高评分，进行直通车推广，达一定销售数量要求参加淘金币活动，利用淘金币提升店铺品牌知名度，树立良好顾客印象，集中精力打造单一爆款带动店内其他产品，定期设计店铺活动，作引流作用，如：一元拍，满x减x，满x+1元换购，店铺vip，单品包邮，全年包邮卡，等累积人气活动。

定期参加一定的付费推广：钻石展位、淘客、超级麦霸、阿里妈妈推广、帮派广告位(直通车长期固定推广)等。以特殊手法引流但不可以做高虚高价格，再打低折扣销售，部分单品折扣不低于7折，除大促等淘宝大型活动外。

2月后每天发单不少于30件。双12活动后通过各种优化以及引流作用目标定于每天50单以上!终极目标日单200!长期优化老顾客。同时保证好评率在98、5%以上，按照转化2%的目标来计算，进步人数为uv1万!计划虽完美但执行很重要!

**电商运营工作总结与计划篇八**

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，得到了领导表扬。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。

这是我进入一个新的工作环境，里面的工作要求和工作制度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制度学习，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。

作为一名电商运营专员，我的工作就是需要在各大新媒体平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。

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，得到领导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。

**电商运营工作总结与计划篇九**

我叫xx，毕业xx商业服务学院，自xx年xx月xx日成为公司的试用员工已近xx年。在这近xx年的工作和学习中，接触了不少人和事，在为自己的成长欢欣鼓舞的同时，我也明白自己尚有许多缺点需要改正。工作以来，在各级领导的教导和培养下，在同事们的关心和帮助下，自己的思想、工作、学习等各方面都取得了一定的成绩，个人综合素质也得到了一定的提高，现将本人这一年来的思想、工作、学习情况作简要汇报。

在岗试用期间，我在运营公司总经部学习工作。在本部门的工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的每一项任务，专业和非专业上不懂的问题虚心向同事学习请教，不断提高充实自己，希望能尽早独当一面，为公司做出更大的贡献。在此，我要特地感谢部门的领导和同事对我的入职指引和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在岗试用期间，我主要做了以下工作：

1、公文管理：文件的流转、阅办严格按照企业规章制度及标准化流程要求，保证各类文件拟办、传阅的时效性。待文件阅办完毕后，负责文件的归档、保管以及查阅。

2、行政费用管理：每月定期上交更新手机通讯录、运营话单打印，并每月定期统计员工手机话费通讯情况，及时将话费资金发放，并建立电子台账并保留签字原件，做到账账相符；每半年统计运营公司工会福利发放人员，并就未及时发放人员补发工会福利，留存纸质版签字原件。

3、合同用印及控股团委报销：处理xx年运营公司合同评审、角签、用印等8份，其中，运营合同4份，团委合同4份，及控股团委的费用报销。

4、公司内部宣传：发布xx年运营公司oa新闻25篇，其中，调试部门新闻1篇，检修部门新闻18篇，中心试验室新闻4篇，团队建设新闻5篇，定期对oa新闻归档统计。

5、会务管理：各种会议召开及时通知相关人员参加，提前处理好会议召开环境，会议结束后整理会场，空调关、灯灭、会场干净整洁。会前做好会议签到，会后按要求编写会议纪要，并各部门会签后提交公司领导签字。

6、企业文化活动积极参与：xx年以来积极参与了第一届五四活动的协调工作、xx年感动xx、xx年运营公司团队建设活动的协调工作、运营公司组织观看辛亥革命博物馆和辛亥革命、第一届“阳光xx杯”篮球联赛等多项活动的协调工作、xx年元旦晚会及春节联欢晚会的抽奖券、颁奖牌制作及协作组织工作，为企业文化建设、凝聚力工程出了一份力。

7、运营公司宣传制作：xx年春节联欢晚会道具设计4张，其中，抽奖券一张、颁奖牌三张、邀请函制作及协作组织工作；运营公司评审会指示牌；运营公司办公楼门牌制作，运营公司三楼和五楼需更新的门牌共15张；运营公司高管层名片设计和制作。

xx年第一届“阳光xx杯”篮球联赛，制作比赛评分表展板1张，比赛展板4张和“阳光凯迪杯”篮球联赛纪念相册一本。

现在是我努力学习的阶段。“三人行，必有我师”，公司中的每一位同事都是我的老师，他们的丰富经验和工作行为对于我来说就是一笔宝贵的\'财富。记得我刚到运营公司的时候，对公司的一切都感到新奇。因为我学的不是行政专业，所以对行政事物管理知识知道的也有限，但是在领导的尽心教导下，我受益颇多。带着饱满的工作热情，我逐渐熟悉了公司的流程。

xx年以来，无论在思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，但差距与不足还是存在的：例如工作总体思路不清晰，对于其他部门的说话上没有注意，事情的轻重缓急没有分清楚，在写作方面还有待加强。

1、个人修养、基本素质需要进一步提高。

2、理论水平和工作能力上还略显不足，需要在学习中成长。

3、和同事之间的沟通还不够融洽，需要进一步改善。

4、工作细心方面还有待进一步提高，充分认识“处处留心皆学问”的道理。

5、工作的主观能动性还需要进一步提高。

作为一名年轻工作者，我今后的职业生涯还很长，学习的机会还很多。而作为一名团员，入党是我一直以来的梦想。为此我将尽我所能地对我的工作进行开拓，做出成绩。为早日实现目标，我要求自己：努力工作，保持优点，改正缺点，充分体现自己的人生价值，为企业美好的明天尽一份力。我更希望通过公司全体员工的努力可以把公司推向一个又一个的颠峰。

这是我的第二份工作，这xx年来我学到了很多，感悟了很多；看到公司的迅速发展，我深深地感到骄傲和自豪，也更加迫切的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，体现自己的人生价值，和公司一起成长。

**电商运营工作总结与计划篇十**

我于xxxx年1月1日荣幸的进入xx牛肉公司，已满四年，在这四年之中也经历过多个岗位的磨练，由门市部调入车间，再到销售部。

并于xxxx年8月11日，负责公司开票工作，又是我新的岗位，同时又增加我的细心和责任，开票与做销售不一样，管理层次不一样，所有的销售金额我都会过目，有更高的销售业绩我很高兴！因为我所拥有的事业兴旺发达也是个人思想提高。

自xxxx年8月11日，公司决定固定开票时，也就是我新的工作归宿，同时我也明白我的工作份量有多重，工作环境与体系完善会给个人提高综合素质，在这些时间我深感忙碌，因为我公司销售业绩不断上升，开票数量也就随之增多，我所接触的是我公司所有经销商，以及我们的分公司，我们川北有广安—广元—达洲—武胜—巴中—南充—西充—南部等，以及其它地方，阆中客户比较凌乱，也特别多，阆中片区平销售方式是现款现货，川北不一样，有的是不含折扣，有的含折扣，他们是先款后货，在此我想说句最真的感受：公司所有客户是为我公司增加销量也是他本人增加收入，对我来说而他们不仅仅是属于公司也是属于我个人的客户，此话也许过重，因为接单出货是我个人更多地与她们联系，同时也感受到了一份心灵相通与责任，正如我们董事长说的那样：多一份压力也就多了一份责任，同进也是一个新的起点，在新的岗位上，我性格变了很多，因为我所做的工作有很大的责任，有时不得不果断处理，当然，我想这也是我的工作职责！为了让我们能办好事，为了信任和销量我不得不这样，爱岗敬业是一个人的职责，让我做的事我会用心做！也给自己增添一分安心！

对公司发展而言，我有几点不成熟的建议如下：

1、为了体系完善需规范个人思想行为并不断总结工作经验；

2、为了工作流程和体系正规，每个人工作岗位有明确的安排，这是为了提高公司管理水平并提高每一个员工的工作责任心与综合职业技能，为了提高工作效率是要大家齐心协力走上规范的行动，我所要求的是包装车间保持成品库房所有产品每样均不可少，无论是在销售淡季与旺季，都一直下去，这样也不会误事和忙碌。

3、在送货方面还有些弊病，因离城内有点距离，除了特殊情况以外，要给我们的客户核定一定的时间订货，也包括我们送货的时间，因距离不能快速达到他们的需求，如要象流水线一样的订货，会耗费不必要的费用，降低工作效率。当然，这只是指阆中片区，外面都是大量订货，多数是走托运，不会存在类似的情况。

4、为了运转工序一事，我想提一下我不该提的问题，现时我们送货人也增加，关于送货手续问题，送货人员应做的事是，制单人制单，是他们送货，送货方面也有很多手续，包括收款以及欠款和交款方式要手手清，必定这里只有我和出纳，收款欠款单据要一一交清，同时；也包括我们销售人员的手续方面，以免造成不必要的担心，以及送货人员每次发托运部的货包含清单要准确给对方装上，以免造成失误，我讲过多次，但还是有类似错误，在此，开票人员含有工作项目是，开票—退换货—接拿订单—同时身边有三部电话，多数都会同时打进来，我时时都在安排我的工作顺序，也许这样是小题大说，可是这些都是要细心和眼清的事，我望领导如实安排在xx年新的一年有新的运作方式，如我把所面对的责任制度我都要安排和接替，我想这样运行量之重，在xx年，要把每天的销售金额填在表格上，折让是多少，不含折让的，都要填上去，同时也要象去年一样一月的销售产品每个单品都要统计销售多少袋，最重需要大家多一份责任信，同我们公司共创兴旺发达之路。

5、在每个部门我都会积极配合，因有时工作忙碌有一些运转不足，送订单以及其它也许不是很快的办理完全，为了工作运转畅通，在开票送货是一条线的行动，要各自尽各自的责任心，重要的是成品库房产品不能断货，因工作程序很多，退换货接单发货还要保证客户货物如时到达，不然会造成对方生气，我要这样去安排，如外面订的货也要及时发到托运部，那怕是我们的送货人员不吃饭，也必须要送去，因车错过就会耽误到货的时间，包括下到车间的订单没有的必需做出来，这就是我所要的责任心，当然，在这样的立场我是难处的…。因我不是领导只是同行吧了！但是也需大家理解！在他们的岗位紧紧是我一个人对他们要求，可我接受的是我全公司的经销商，我的责任心是很重的我不得不这样去做，正如我们董事长说的那样，要果断利索。

在这里我想请示一下关于退换货的扣袋费，扣与不扣，希领导明确表态，以及那些客人及部门情况下有折让和优惠政策希注明，我所有领导他们的管理体制与我不一样，我是长坐在这里，面对事与人有时候是需要答复和解决的，希在xx年工作中有一定的规范和安排会对操作方式给一些方便。

xxxx年，是我们大家迎接公司大量的收入的时期，要从我的工作环节和细心做起，希我们的部门齐心协力尽责做好自己要做的事，有句话这样说：今天工作不努力，明天努力找工作，这句话不是每个人都要用上它，我们已拥有这份工作就应该做好，也是一次考验，只要对它负责，这门课算是有一半的及格分数，即时放弃，只要你有同样的思想理论换了工作你还会是很好的职员。这是个人意识，我们大家没有必要论你我，只要领导安排的工作我们都要做好，在此，以上不成熟的建议希领导重视，以及安排各自的岗位和责任，在新的一年我们的企业是不断的发展。我会在新的一年做好我要做的工作，我会与大家共迎共创更大业绩。

在此：感谢领导的信任和同事以及家人的支持和鼓励。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn