

# 2023年淘宝运营年终工作计划(优质5篇)

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

## 淘宝运营年终工作计划篇一

### (一) 淘宝店长

- 1、负责网店整体规划、营销、推广、客户关系管理等系统经营性工作；
- 3、负责网店日常维护，保证网店的正常运作，优化店铺及商品排名；
- 5、负责收集市场和行业信息，提供有效应对方案；
- 6、制定销售计划，带领团队完成销售业绩目标；
- 7、客户关系维护，处理相关客户投诉及纠纷问题。

### (二) 客服人员

工作职责：

2. 熟悉淘宝的各种操作规则，处理客户要求，修改价格，管理店铺等；
3. 解答顾客提问，引导顾客进行购买，促成交易。
4. 为网上客户提供售后服务，并以良好的心态及时解决客户

提出的问题和要求，提供售后服务并能解决一般投诉。

## 淘宝运营年终工作计划篇二

- 1、负责网店整体规划、营销、推广、客户关系管理等系统经营性工作；
- 3、负责网店日常维护，保证网店的正常运作，优化店铺及商品排名；
- 4、负责执行与配合公司相关营销活动，策划店铺促销活动方案；
- 5、负责收集市场和行业信息，提供有效应对方案；
- 6、制定销售计划，带领团队完成销售业绩目标；
- 7、客户关系维护，处理相关客户投诉及纠纷问题。

工作职责：

2. 熟悉淘宝的各种操作规则，处理客户要求，修改价格，管理店铺等；
3. 解答顾客提问，引导顾客进行购买，促成交易。
4. 为网上客户提供售后服务，并以良好的心态及时解决客户提出的问题和要求，提供售后服务并能解决一般投诉。

时间：7月1日- 8月31日

需要支持□11w天猫开店费用

主要工作内容及步骤：

1. 申请公司
2. 签合同的一些细节问题
3. 了解代理的具体扶持政策
4. 申请天猫专卖店

具体工作细则：

3. 了解代理的具体扶持政策

- 1) 经销款的最低订货量，货量不同是否进货价格也不同

- 2) 是否有返点类的政策

- 3) 是否有营业额级别的区分，达到不同营业额拿货价有无区分

- 4) 是否可以提供岗位的培训资料，产品以及专业技能

- 5) 经销款的出货期

- 6) 是否可以提供进货发票，如何开具

- 7) 定制款的概念，有无售价要求，以及一般的拿货价区间

- 8) 残次品退换货政策

- 9) 聚划算及其他大型活动的具体扶持政策

- 10) 公司对分销店内策划活动的政策

- 11) 是否可以提供所有的产品拍摄图片

12) 是否可以提供钻展，直通车推广素材

13) 专卖店是否同步旗舰店上新

有无一对一，或者专门针对天猫加盟商的客服。

时间：9月1日- 10月30日

达成目标□20xx00元月营业额

主要工作内容及步骤：

1. 策划店铺开业活动，确定主推单品及单品活动
2. 与设计外包商协调页面，并制作出第一版页面
3. 调整推广工具，前期以刷单和直通车为主
4. 列出客服部的kpi以及培训，工作流程
5. 冬季主推货品规划
6. 经销款补货
7. 策划双11活动

具体工作细则：

1. 策划店铺开业活动，确定主推单品及单品活动

主推单品初步定为xxx为代表的旗舰店20xx年，20xx年的主推款，配合单品活动：收藏店铺减5元，赠送运费险等单品活动；店铺整体活动以秋上新主题为主，配合会员招募为辅，设立旺旺群，从一开始就留下老顾客，进群可领取优惠券。

## 2. 与设计外包商协调页面，并制作出第一版页面

需要出一份具体的货品陈列以及页面结构计划以供外包商制作页面，本页面主要包含店铺首页，店招，店招按钮，描述页关联部分，描述页左侧设计，分类页标签设计，风格以旗舰店为参照，结合店铺自身的活动相结合。

## 淘宝运营年终工作计划篇三

时光荏苒，转眼之间2014年过去了。

我们新大陆电商团队经过1年多的努力，店铺一直在成长发展，从我个人来说收获无限，学到了很多知识！现在对于店铺装修、广告图、宝贝页面等等的制作都有了一定的经验，但是进步的空间还很大，仍需继续努力！在设计方面往往遗忘了做图的目的和重点，这点仍需要再不断参考一些成功例子来学习和改进。

1、美工需要完全了解产品的特性，卖点，优势等等，（这些需要很多运营文案前期的工作）这样才会真正的做出高转化率的图片。

2、流程化，首页，细节图在做之前应该有一份流程化的资料，做出所有产品每个位置放什么东西，哪些是公共部分，哪些放活动，让所有的产品统一化，但同时突出自己的优势，3、先写广告语，每款产品突出自己特点的广告语，围绕每款产品的特点进行编辑。让顾客跟着自己的思路走，才会真正的达到高转化率。

4. 照片必须清晰，明亮。不清晰的照片给人一种不美不诚意的感觉，买家本来就对商品心存疑虑，需要让人猜测质地和细节的图片已经失败了一半。拍摄图片时光线一定要好，尽量不要用灯光一面偏色。

5. 商品图片千篇一律，会不会让顾客看厌烦呢？合理的搭配，点睛的点缀。数码照片拍摄的图片都偏灰，适度地提高亮度是必须的，但不要过度的ps[]一定要保持商品的真实感，同时有漂亮的图片才是最好的。

6. 图片要丰富，全面。一张图不能说明问题，可以用几张图。把宝贝最特别的地方都展现出来，最好可以把图直接显示在宝贝详情中。

还有对于广告的投放、活动的参与等，通过参与活动，打造爆款，引进流量，提升店铺的总销量。我们通过参与整点聚以及瞄一眼、天天特价、直通车活动等，这些广告的投放与活动的参与，不仅给我们带来流量，而且大大的增加了销量。活动之前我作为美工设计就必须有质量有效率地完成广告图的制作，宝贝页面的优化以及关联营销等等。大多的淘宝商城是靠砸广告投活动撑起的，活动就是为了销库存，如一场聚划算几小时上千上万件的销量。但是，参与一次活动，并不代表商家就一定有收益，亏本的例子随处可见。因此，店铺前期的工作很重要，包括设置那款促销产品，促销价格，促销图设计，活动图设计，如何关联销售等等，可能一招不甚，满盘皆输。

进入新大陆是偶然的，也是幸运的，非常感谢公司给我这样的机会，总结：在自己的职责范围之内，积极思考，不断提升自己的工作技能，提高自己的综合能力！

俗话说：只有经历才能成长。工作是人生活的重要部分，遇到困难要用平常的心态实际看待问题，告戒自己凡事要先做人、后做事。

他们请教，与他们取长补短，共同完成工作任务。在沟通时积极的听取他们的意见和建议；不断努力学习提高自己；及时了解需求，不断根据领导的要求修改自己的设计作品。经过时间的洗礼，我的专业技能和展会得到提升，相信在以

后的工作中我会弥补这些不足,努力提高我的技能,完善我的工作,为公司的发展尽自己的绵薄之力!每一个岗位都会有这样那样的问题,每一个岗位都会有小小的辛酸,但只要我们方向是对的,方正心态,踏踏实实的做好眼前的每一份工作,相信不久的将来就是晴天。

昨天怎么样不重要,关键是今天做了什么,明天怎么样,加油吧!最后,感谢领导对我的悉心指导,我一定会以积极主动,充满激情的心态去工作。

以上总结如有不当之处,请予批评指正。

## 淘宝运营年终工作计划篇四

今年以来,公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重,实现两手抓,齐抓共管的管理模式,带领客服全体员工,团结奋进,客服管理工作取得了一定的成绩,客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动,进一步整合服务资源,促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型,不断提升服务水平,创造客户价值,积极承担社会责任,为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标,在做好本职工作的同时做好服务创新,体现在以下几个方面。

1、主要从“内强素质、外树形象”着手,通过狠抓公司各岗位人员素质,进一步提高客户满意度,树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍,今年以来,我部着重从完善制度着手,通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度,以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题,我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规

范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

2018年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

## 二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

## 三、以服务为本,促进销售,把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。旨在通过举办客户服务活动,不断密切公司与客户的关系,进一步提高客户满意度,树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动,公司成立领导小组和工作组,并加强了对此项工作的宣传力度,按照活动组织、宣传方案逐一落



实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容

### 1、积极配合分公司做好vip客户工作

为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

## 淘宝运营年终工作计划篇五

一、加强内控管理，建立并适时调整内控考核指标。

二、加强对人民币单位结算账户的管理，顺利完成\_\_年账户年检和账户管理系统批量迁移两项重点工作，确保我部结算账户的有效性、合规性。

(一)严格按照《佛山顺德农村商业银行股份有限公司人民币单位银行结算账户操作规程》的有关要求，对单位账户的开立、变更、备案等业务进行严格把关，确保资料齐全，手续完备。目前我部存量单位结算账户共户，\_\_年新开各类结算账户270户，变更账户资料120户，撤销各类账户118户。

(二)按总行信息中心ecif账户系统的管理要求，严格审阅账户资料的完整性、规范性，确保资料归档的准确性、及时性。\_\_年通过ecif系统传递资料共1250份。

(三)顺利完成人民币单位银行结算账户年检和账户管理系统批量迁移工作。历经半年时间，通过我部全体员工的共同努力，纳入本年度年检范围的账户户，已年检户，完成占比%，同时辖内18间营业机构的单位结算账户也均已迁移成功，涉及户数。

三、进一步加强空头支票的监控与管理，保护持票人的合法利益，防范结算风险，维护支付结算秩序，增强我部结算质量和社会信誉。

采取按月通报我部签发空头支票的情况、及时跟进与了解、控制售卖支票数量、严把开户质量关、停止其支票结算业务等措施，多管齐下，严格支付结算管理。同时还开展了一次以“规范票据行为，禁止签发空头支票”为主题的设点宣传活动，大力宣传票据的相关法律法规，进一步扩大影响。\_\_年我部停止单位支票结算业务户，共开出空头支票51张，同比\_\_年开出空头支票68张减少了17张。

四、加强事后监督管理工作，进一步规范业务操作，严防案件发生。

五、加强对辖内现金调配、人民币收付业务和假币收缴工作的管理，确保现金正常流通，消除假币对社会稳定性带来的负面影响。