

教育基金募捐活动方案 家庭教育活动方案 (优秀8篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。相信许多人会觉得总结很难写？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

物流客服年终工作总结篇一

xx年时物流公司不平凡的'一年，也是物流与时俱进、开拓创新、激情创业，奋力超越，再铸辉煌的一年。

xx年物流公司在温岭物流业散、乱、小的复杂形势，运价竞争非常恶劣、自身起点相对弱小的情况下，我司共完成销售额520余万元，新增专线一条—西北专线，营业网点增加泽国、横峰、石粘等站点，吴岙物流基地建成投入使用，组建了适应公司飞速发展需要的管理层，为xx年更高速的发展奠定了良好的基础。如今，我司全体人员意气风发、斗志昂扬、团结奋斗、积极进取、不怕困难、迎接挑战，全面落实董事长、总经理的决策，向更高更好的目标进军。

1、销售总额及利润xx年物流公司完成销售总额530万元，相比xx年的457万元，增幅为15.97%□ xx年物流公司完成利润30.3万元（估算值，待财务正式报表），相比xx年的37.47万元，增幅为-19.14%。

2、专线及网点建设xx年物流公司陆续新增了泽国、横峰、石粘等

3个营业站点，新开一条西北专线，截止12月31日，西北专线营业额为23000余元，业务覆盖西北5省市，即甘肃、青海、

宁夏、新疆、西藏。制度化方面，我们陆续推出了网点服务标准、安全管理工作制度、物流公司规章制度、收、储、发货及损失赔偿制度，强化了物流公司的财务规范要求。

4、信息化方面，我们在吴岙物流基地投入22万元（其中移动公司投入16万元），建成了信息发布大厅，配置了相应的软、硬件，投入3万余元减持了覆盖基地的电脑监控系统，正努力实现董事长、总经理提出的信息现代化的要求。

5、搭建了基本的管理框架、组建了相应的管理部门，初步理顺了工作秩序为适应物流公司发展壮大的要求，在董事长、总经理的指导下，我司设立了市场营销部、业务管理部、财务部、综合管理部、信息部等五大基本管理部门，落实、引进了相关专业人员2名。

6、开展营销拓展月专题活动，强化客户信息根据总经理12月工作要求，我司开展了营销拓展月活动，由主管副总带队，分区分片，层层落实商户、厂家信息，为明年业务的发展打下良好的基础。

7、开展岗位培训，提升员工技能11月份，物流公司组织操作员、业务员开展了岗位培训工作，目的是提高各级员工的操作技能、业务谈判技巧及能力，12月份物流办公室组织了验收性考试，考试结果都合格。

1、董事长、总经理的正确领导在市场竞争如此激烈、市场变幻莫测的情况下，正是由于董事长、总经理对物流市场正确的分析和把握，才会有我们物流公司今天的变化，才会有明年我们物流公司腾飞的基础。

2、总公司办公室的大力支持xx年物流公司在经营网点上的拓展，吴岙基地的建设，各专线营运方面得到了总公司办公室全体同仁的全力支持，我们才会在各硬件上，特别是在广告宣传上取得如此明显的成绩。

3、各级员工自身努力工作的结果首先是各站点的操作员以身作则，物流业的工作特点就是工作时间长，条件简陋。我们的操作员从无怨言，踏踏实实工作，勤奋敬业，不计较个人得失，始终把客户的需求摆在第一位，礼貌待人、诚信经营；然后是我们各站点的装卸工，热心帮助客户上、下货，清点核对物品、数量，严格保管客户财务。

特别是泽国分公司的装卸工，天天坚持到晚上凌晨1-2点，直到把客户的货物装车完毕后才下班，努力完成着一个大运人信守诚信的承诺，尽职尽责。

物流客服年终工作总结篇二

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

（一）成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

（二）建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审（这项工作也可以有人力资源部行使）。

（三）搞好客服前台服务。

1、客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

2、服务及信息传递。包括纵向一实施由顾客到总公司，横向一实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3、相关后勤服务的跟踪和回访。

4、 24小时服务电话。

（四）协调处理顾客投诉。

（五）搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

（六）建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

（七）搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

（一）成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

（二）人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员最好具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算500元 / 月全年公务经费6000、00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和顾客的支付。客服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源（质量管理）部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后x_区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“龙湖小区”的模式。

以上工作计划仅作为客户服务部为总公司举行的“干部务虚会”，“质量、改革、发展”，提出的思路，不一定马上实行。实践是检验真理的唯一标准，客户服务工作要根据自身特点，逐渐改良，不断推进，我们在工作中不断探索，目的是为了实实在在做好后勤服务作，努力把公司做大做强。

物流客服年终工作总结篇三

1、40011__x63电话订购、客服热线正常运作：全天24小时

2、在线客服

正常运作，客服在线咨询时间为08:00—22:00

二、物流配送工作：

1、门店零售、机场提货服务

正常运作，门店服务时间为：5:30—22:00

2、物流配送

春节期间无法保证时效，具体以配送为准。

厦门同城：18日至30日放假，为期13天，31日起恢复收寄。

其它城市：16日至30日放假，为期15天，31日起恢复收寄。

扩展阅读：

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

（二）进一步提高物业收费水平，确保收费率到达80%左右。

（三）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

（四）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化、规范化、精细化管理。

（五）密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、推荐。

（六）加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾11年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

1、狠抓团队的内部建设，工作纪律。

2、定期思想交流总结。

3、建立经理信箱，理解各员工推荐，更好的为业主服务。

4、完善管理制度，根据工作标准，拟定操作标准。

5、人员的招聘、培训。

6、楼宇的验收资料、实地的考察学习。

- 7、交房工作的准备、实施。
- 8、空置单位的管理及代租代售业务。
- 9、完善业主档案。
- 10、费用的收取及催缴。
- 11、处理业主投诉咨询问题及跟进工作，建立回访制度。
- 12、组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。
- 13、定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。
- 14、组织开展社区文化活动及业主联谊活动。
- 15、负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。
- 16、签订物业服务合同、装修协议等文书。
- 17、根据业主要求开展其他有偿服务。
- 18、监督检查各部门的服务质量，对不合格的服务及时进行整改。
- 19、定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。
- 20、领导交办的其他工作。

物流客服年终工作总结篇四

在xx工作的半年里，我从招商部到营业一部，具体工作内容我不再赘述，在此提出一些我在工作中一些想法，希望赵总可以给些意见。

同质化是山西市场比较严重的一个问题，只依托商场已有的影响力，对于现在的天美吸客能力已经逐渐减弱，只有引入新经营元素才能确保经营能力的提升。根据对北美的重点观察和了解，不难看出，八零后、九零后一代已经成为新兴消费主力，八零九零后的消费观念我认为有如下特点：喜欢新产品，品牌忠诚度一般不高，对于新品牌接受快，乐于尝试，追求个性和新颖，对价格不是特别敏感，对于款式要求更高。这些消费观念都导致商场必须开始引进一些于其他商场不同但是更能满足顾客需求的品牌，而不是其他商场卖的好，我们才重复引进。例如，目前日韩系仍然是少淑主力，我们不需要再去着重谈已经进驻王府井的snidle和enida而是可以转去引进ninesix、renee von、川保九玲、onitsuka tiger等。

（1）潮牌（ed hardy、y-3、versache jeans等品牌）客群关注的不是折扣，而是货品。不难发现，一些过时过季的商品即使折扣已经低至6折，仍然无人问津，所以业务要做的不是一味的洽谈折扣和跟进货量，而是要跟进国内外新款的上货情况，催要新款和畅销款。

（2）根据山西本地消费习惯和季节特点进行特别品牌的宣传。山西本地消费习惯和周边城市略有不同，根据我前往西安和郑州的经历可以看出：就冬季而言，西安和郑州的消费者会选择浅色（白色、浅蓝、粉色）作为购买目标，而太原市场消费者更喜欢选择深色（黑色、灰色）购买。所以escada销售差的原因有一部分也在于此，由于其服装颜色多为浅色，而且羽绒衣、大衣款式偏少，导致顾客冬天很少问津。而对于sammy则是由于其冬季货品款式差别不大，无特色，由于其为买手店，很多春夏季商品也混入其中，虽货量大，但是销售表现却不好，而进入夏季后sammy亮丽的颜色，独特的款式便成了优势。我认为，根据春季消费者更喜欢亮色，可以选择像escada和sammy这类服装进行走秀推广，而冬季则可以推出一一直以大衣见长的maxmara集团的品牌多为推广，会有更好的销售。

(3) 根据山西人体型选择货品。山西人体型偏高大，一些品牌的小码中码并不适合山西人的穿着，比如obzee kang jing young偏瘦的板型，让很多顾客陷入想买而穿不上的苦恼中。armani collezioni20xx年冬款棉衣衣长偏短，导致偏胖的消费者的啤酒肚正好漏在外边，无法购买。对于此类货品，我认为业务可以和品牌沟通多增加大码数量和选择符合购买习惯的款式多加货品。

(4) 了解品牌供应商的需要和目标，想办法和我方目标达成一致，将双方成为更加紧密合作的伙伴，而不是两方对垒的敌人。对活动的洽谈中，双方对于活动条件往往会有争执，只有尝试说服和给予建设性意见才是最具说服力的方法。

除折扣形式和买赠活动以为，现在的消费者更多的不是目的型消费而是享受型消费——希望在购物的同时增加休闲的感受。由于我商场体量有限，导致无更多休闲娱乐配套设施，但是可以借助周围商铺弥补缺陷。我建议可以将买赠活动变为：购物满xx元，可获赠滑冰票一张/电影票一张/健身体验卡一次/凯宾斯基自助餐一位等形式，或者会员卡同时可以在娱乐餐饮等商铺消费打折，或者会员积分可以兑换娱乐餐饮券或兑换成化妆品现金券可以直接购买等形式。

在20xx年的商场目标中，希望可以把消费者的年龄层下降5岁，我认为消费者的认知改变需要一段时间，而突然的转型无疑会对销售有损害。所以我建议，可以将一些集合店，或者萌物店引入搭售临时柜台，慢慢向购物者传达购物趣味性和天美转型的概念，同时借助临时展卖品牌进行宣传，可以吸收品牌的忠实顾客，以转化为天美会员。例如，情人节可以引入蒙奇奇做临时搭台展卖情侣玩偶套盒和饰品，不仅可以利用蒙奇奇的日本传说增加情人节氛围，而且可以吸引和我司同样的目标客户群——追求潮流、彰显个性，不在乎价格。例如踏青节可以推出运动潮鞋集合展卖等形式。例如西装量订活动同时推出针对新郎的礼服量订等。

物流客服年终工作总结篇五

（一） 继续提高员工素质：

（二） 加强部门服务水平：

（三） 完善管理制度：

（四） 完善管理岗位建设：

（五） 降低运营成本核算：

（一） 组织学习《机动车驾驶员安全教育辅导》、《岗位培训》教材，使广大驾驶员热爱本职工作，在本职上精益求精。提倡行车讲究语言美，礼让三先风格高的思想品质。

（二） 走访各客户和各地经销商，了解客户销售情况，为了征求客户对运输工作的建议，我部将制定了驾驶员行车服务卡，让广大经销对驾驶员和部门多提宝贵意见，还激励部门驾驶员争当红旗手，不断提高服务水平。

（三） 制定《小货车驾驶员管理制定》、《叉车司机管理规定》、《倒运车驾驶员管理规定》、《小货车轮班安排表》、《车辆零配件出入库流程》、《车辆轮胎更换申请单》，从全局利益出发，按照制度执行，对个别纪律散漫，有损公司利益的员工给予严厉处罚，对表现突出、技术精湛的给予奖励。

（四） 从员工中挑选出班组长，让其负责本组日常事务管理；从调度中选一人当任总调度负责物流部门厂内一切生产、安全、调配工作。逐步形成了“其层具体落实、中层监督指导、高层宏观控制”的合理化组织结构。使各岗位人员明确其职责所在，以便在工作中各司其职，各尽其责，继而争先创优。

（五）货比三家，改用质量可靠，价格合理的“佳通”系列轮胎。

随着公司的不断发展，物流部规模也得以壮大。我部门从全局利益出发，坚持以安全为中心、服务为宗旨、效益为目标的原则而开展工作。加体员工齐心协力、努力奋斗，争取比上年度取得更好的效益。