

最新客服工作总结及完成情况 客服工作总结(大全6篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

客服工作总结及完成情况 客服工作总结篇一

1. 客服人员所需的基本技能及素质要求：客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神，具有良好的沟通能力，工作认真细致，需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识及良好的心态。

3. 对于公司经营的产品一定要了解、熟悉其功能

算算，我来到公司已经将近两个多月了。回想一下，在这段时间里面我虽然感觉到了前所未有的压力，但是，我也一直在努力适应着这种压力，虽然曾经有放弃过，但是我深思过后，既然已经来了，就要做到最好，受一点委屈算什么，如果这一点委屈都受不了，那根本就不用出家门，直接呆在家里天天靠父母好了，虽然现在还会犯错误，但是只要我每天都努力了，每天都有进步了。那就是收获。

其实，可能还是我不太熟悉和了解吧，所以出现错误的机率就会比较多一些，而且以前一直没有接触过这个东西，但我始终相信只要我有用心去学去接触，真正的融入这行，总会有收获的。

如果想做好一个客服，第一，就是要有良好的心态，就像前段时间，我一直以为我可能要被开除了。我这么差，还老是

犯错误，没有一点信心，结果后面出错的机率越来越多，连最基本的服务都没有做好，导致技术员到工地无法施工，就是因我事先没有和客户沟通好。不过，俗话说：人非圣贤谁能无过其实最主要的还是心态没有放好，吃一堑长一智。错误出现一次就尽量不要出现第二次，反省一下为什么出错，错在哪里，为什么错了，下一回就会不会出现这样的错误了。自接手派工岗位以来，自己不知犯了多少个错误，每一次犯错后都挨了不少骂，曾经想过让自己放弃，因觉得这样太受气太委屈了，慢慢的觉得压力好大，想想之前的同事的话，现在真的应了他们的话了，这个工作真的不好做。但也有同事赞过我说没有人带我都能做到现在，真的不错的，可惜我还是会犯下不少的错。我不知接下的，将会发生怎么样的变化，既然我还在公司做，我就会很努力尽量让自动做到最好来。因为已经吸取教训了，就像谢丽说的，犯第一错没有关系，第二次错如果还犯的话那就是自身的问题了，而且犯了错误就要及时提出来，不要私自自解决，之前就是因出现问题时自己没有及时反馈上去才导致发生那么的事。

现在，以后我会努力奋斗，努力学习，尽量做到不犯错误，，认真对待每一个客户，努力做到每个客户都能满意，以及领导和同事的满意。

客服工作总结及完成情况 客服工作总结篇二

20xx年我镇在县委、县政府的正确领导下，在县安委会、安监局的指导帮助下，以“三个代表”重要思想为指针，认真贯彻落实党的十七届五中、六中全会精神，坚持科学发展观，用以人为本施政理念统领全局，全面实施，认真落实中央和省市县领导今年以来一系列关于安全生产工作的指示精神，着力宣传贯彻、_等法律法规，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”方针，以健全和完善安全生产监督机制为核心，以创建安全乡镇为目标，不断推进安全生产基础达标工作，建立健全安全生产长效监管机制，开创了我镇安全生产工作的新局面，基本实现了全镇年初制定的安全生产控制

目标，为全镇社会、经济全面发展，构建和谐社会起到了保驾护航的作用。

（一）落实主体责任，强化监督机制

随着市场经济形势不断发展和招商引资全面扩大，我们更需要用科学发展观和构建和谐社会新的战略目标统领全局，抓好安全生产工作，事关经济建设和改革、稳定的大局，更是科学发展，构建和谐社会的首要目标。对此，我们xx镇党委政府充分认识安全生产工作责任重大，始终牢记“三个代表”重要思想，不负重望，与时俱进，抢抓机遇，以高度的政治责任感，管好、抓好安全生产工作。今年以来，我们严格按照，首先与xx县人民政府签订了，然后又与全镇41个行政村及企业事业单位签订了20xx年度安全生产责任状，同时，制订了全年安全生产工作计划和安全事故控制目标，并严格按计划分步实施各项工作，做到工作有计划、有布置、有落实、有总结，会议有记录，台帐齐全，安全生产检查活动做到经常化、制度化，真正做到安全责任层层分解，安全职责人人明确，从而实现了我镇安全生产长效监管机制，确保了安全生产工作的顺利进行。

（二）狠抓安全宣传教育培训，努力提高全民安全意识

贯彻落实“安全第一、预防为主、综合治理”方针其落脚点，就是在抓好安全生产宣传教育培训工作上。为了切实提高全民安全意识，提高全社会安全生产管理水平，真正把“我不伤害自己、我不伤害他人、我不被他人伤害”的“三不伤害”原则变为每个公民的自觉行动。今年以来，我们按照县安委会统一部署和年初安全生产工作目标，相继开展了安全周、安全月以及烟花爆竹、危险化学品、非煤矿山等专项整治宣传活动，在宣传活动中，我们利用自办广播进行专题宣传活动，利用橱窗、黑板报、拉横幅、贴标语、宣传车、等多种宣传形式，大力营造安全生产氛围。同时从企业职工健康、家庭幸福、发展经济、构建和谐社会的高度，认真剖析

安全生产形势，以月促季，推动全年安全生产工作的有序开展。今年以来，我镇利用安全生产会议对全镇各村、企事业单位分管安全的负责人、安全员，组织他们认真学习、等法律法规，努力提高他们的安全防范意识和管理水平，并围绕“科学发展、安全发展”这一主题，安排企事业单位安全管理人员进行安全知识培训考试，使广大安全管理人员进一步掌握了安全生产管理知识，提高了安全生产管理水平。通过全面的宣传教育培训活动，使全镇广大干部安全生产意识提高，安全生产第一的思想更加深入人心。

（三）明确安全生产责任制，强化事故隐患整治。

根据规定，坚持“谁主管、谁负责”的原则，企业法人代表是企业安全生产的第一责任人，镇政府按全年安全生产工作计划和管理目标，将指标分解到各村、企事业单位，并按时签订责任书，落实好安全生产职责。各企业单位与车间、班组、个人分别签订安全生产责任书，明确各自职责，层层分解安全生产责任。今年以来，我镇按照县安监局统一部署及年初工作目标，有计划、有部署地开展了多项安全生产监管活动。

客服工作总结及完成情况 客服工作总结篇三

xx镇位于xx县城西南部，距县城xx公里□xx市xx公里。镇域面积xx平方公里，耕地面积有xx亩，林地面积万亩。辖xx个村x个居委会□xx个村民组□xx户，xx人。全镇矿产资源、森林资源和旅游资源十分丰富。

1、调整充实了镇信访领导小组，由镇党委书记任组长，分管党务的副书记、政法委书记、人大副主任、政府副镇长等为副组长，各部门负责人为成员。切实把信访工作摆在了重要的议事日程，形成了党委、人大、政府齐抓共管信访工作的格局。同时各村实行支书负责制，明确责任，充分利用村级组织，切实把信访化解到最基层。

2、实行镇领导信访接待日制度和领导信访问题包案工作制。我镇根据农村工作现状和信访工作突发性的特点，除平时上班接待外，每月还安排领导赶场天接待日三天。同时实行对部分信访案件进行定领导、定案子、定解决日期的“三包”包案办法，及时处理和落实上访案件和群众问题，有效地避免了矛盾的激化，同时也密切了镇领导与人民群众的联系，树立了党委、政府在人民群众中的形象。

3、把信访作为“一把手”工程来抓。镇党委、人大、政府和各部门领导对做好信访工作认识到位，始终把信访工作放在一个大局中去认识，把它作为一个部门、作为一把手、作为党政领导的主要工作去抓，及时化解了各种矛盾，进一步密切了党群干群关系□xx年主要领导听取工作汇报x次，分管领导听取信访工作汇报x次，党政班子会听取或专题研究信访工作x次，主要领导亲自处理信访案件x起。如书记、镇长亲自处理灾情搬迁问题□xx村级换届信访工作等。

4、认真落实信访工作责任制。全镇把信访工作责任制作作为领导干部和职工、各村、各部门年终全面考核评比内容之一，年终严格执行，从而增强了全镇干部职工做好信访工作的责任心和主动性。

一是建立健全信访工作网络。全镇在镇村两级设立镇专职信访员和村级信访联系员，实行信访信息直报、月报等制度，建立起了上下贯通，左右衔接的信息网络，切实拓宽了信访信息渠道。二是加大投入，设立了专门的信访接待室，购置相关的办公设备，改善了接待环境，强化了信访职能。三是加强信访干部政治、业务培训工作，全镇每年组织二次培训。

客服工作总结及完成情况 客服工作总结篇四

1、客服导医的管理工作

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量

按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的要求，加大了日常礼仪的检查力度。通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”的做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿、引领和现场解答顾客的疑问等；特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一来，腿痛腰困，但毫无怨言；平均一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着：“您好”、“请问我能帮您忙吗”、“请您稍等”、“对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部门合作中，克服部门一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如部、企划部（发杂志）等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。

针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己坚决不做。在工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

2、咨询热线工作

（一）、制定部门咨询师的岗位制度；

（二）、与咨询人员一起研讨电话营销方案，提高患者就诊率；

（三）、在网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习；

（四）、根据患者信息进行初步的和分析，便于更好地开展工作；

（五）、维护出院病人的良好关系，让患者通过我院良好的诊前、诊中、诊后的服务使患者现身说法，开发其身边的患者，试图提高我院的经济效益和社会效益。

（一）、由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知识相对欠缺，虽然工作中小心谨慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

（二）、对导医们有时要求过于犯教条主义，体现为个别工作灵活性不够，有时不能根据个人特点和个体差别安排工作。今后将进一步加强调查研究，做到根据不同的人安排不同的岗位，发挥每个人最大的优点与特长。

（三）、由于客服工作具有不可预见性和对抗性，在处理过

程中需要有较强的沟通说服能力和临机的能力，在工作中有时会感觉这方面的不足，需要在今后的工作中进一步完善、提高自身素质。

（四）、电话热线方面的不足主要体现为：相关知识和经验较少，工作预见能力不强；对市场信息了解不够；专业知识不足，没有做好员工的培训工作。

（一）、院领导应增加到一线巡视和检查的次数，充分发挥质检组的质检效力。

（二）、医生休息时应告诉导医以便准确分诊。

（三）、医院应尽量服务不同群体的需求，满足低收入消费者，尤其是咨询预约病人。

（四）、加强对全体医护人员业务技能、服务管理和医疗法规等知识的培训。

（五）、开展新的医疗技术服务宣传时，应对全体人员进行宣教，以免影响工作效率。

（六）、让全员树立“顾客不满危机”意识，让员工参与院服务质量管理，创造最大顾客价值。

客服工作总结及完成情况 客服工作总结篇五

一年来，我校在上级各部门的正确领导下，坚持“加强教育、预防为主、防治结合、群防群治、安全第一”的工作原则，把安全工作列入重要议事日程，思想上高度重视，行动上防范未然，通过丰富多彩的安全教育活动，增强师生的安全意识和自我防护能力；通过齐抓共管，营造全员关心和支持学校安全工作的新局面。几年来，我校未发生一起重大校园安全管理责任事故，从而切实保障了师生安全和学校财产不受损

失，维持了学校良好的教育教学秩序。

一、加大宣传教育力度。

1、利用学校集会、国旗下讲话、红领巾广播、班队会等途径根据季节的不同有针对性的对师生进行安全教育。内容包括：交通安全、用电安全、防火、防溺水、预防食物中毒、各种传染病的预防、家庭生活、户外活动等。

2、利用家长会、校讯通等途径对家长进行有关安全方面的宣传教育，协助学校做好安全工作。

3、安全日(月)、消防日、法制宣传日，学校及各班更是围绕安全工作主题，利用多种形式开展安全教育活动，营造安全教育氛围。

4、经常利用眼操后五分钟时间，对学生进行日常安全教育，增强学生的安全意识；每学期利用网络组织师生观看安全教育片，对学生进行比较系统的防踩踏、防拐骗、防交通、防溺水、防触电、防火等安全知识教育，使全校学生对安全知识有更广更深的了解。

5、通过开展有关安全活动对师生进行自救、自护方面知识的教育。

二、将日常安全工作抓实、抓细。

安全工作是学校工作的重要组成部分，是搞好教育教学工作的前提和基础，因此牢固树立“安全第一”思想，警钟长鸣，常抓不懈。

1、每学期开学初，学校及班主任为学生上好安全第一课；平时发现共性问题及时利用广播进行教育、要求、疏导。

2、开学校领导与教职工层层签订责任状，从中层领导——教研组长——班主任——科任教师——门卫人员，具体学习责任书内容，明确各自的职责，贯彻“谁主管，谁负责”的原则，做到职责明确，责任到人。每学期定期对教职工进行安全培训；安全工作会每周一小会，每月至少1-2次安全专题会。

3、做好学生租车统计及交通安全教育。

(1)、根据教育局要求，对学生租用车辆的车型、牌照号码、驾驶员姓名、驾驶证或身份证号码、乘坐人数及接送学生时间、趟次、路线等情况，进行统计建立台帐。

(2)、对乘车、自租车学生进行交通安全教育教育，教育师生不租用“病车”、“黑车”、不乘坐超载车、报废车等，使乘车上学的同学警惕性得到提高。

4、建立学校安全工作的各项规章制度及应急预案，并根据安全工作形势的发展，不断完善充实。

5、坚持安全工作、安全台帐月报制，无漏报、瞒报现象。

6、落实领导带班、教师值班制度。

(1)、一年365天风雨无阻，全体班子成员总是上下学提前站在校门口，检查师生进校、出校情况，保证了师生的安全进校、安全离校。

(2)、加强教师课间巡视，落实安全责任。

学校是学生集中的场所，尤其是在学生上下学及课间操、体育课、集体活动时最容易发生预料不到的事故。因此，学校加强课间值班检查力度，强调要佩戴标志上岗，对学生上下楼梯、课间操都安排专人负责值班，落实班级，落实值班地点。并规定值班人员每天早上、中午提前半小时到校，在指

定的责任区内做好安全巡视，确保了学生安全的万无一失。

(3)、学校一年来施工(改扩建)不断，危险源增加，学校实行校级领导包片、主任包段，年级组长包楼层，教职工包点，学生轮岗的做法，做到人人讲安全，个个抓安全，努力实现永保安全的工作目标。

7、加强门禁管理，把好学校及师生安全的第一关。

进一步加强门禁管理，严格执行门禁制度。建立来客来访登记，门卫对出入人员要严格询问和登记，非本校人员必须经被访人亲自确认后有完备的登记手续和正当的理由方可进入，对不能说明情况的、行迹可疑的人员严禁入校；上课期间封闭校园，师生无正当理由不准出校，如因特殊情况外出，学生必须有班主任开具的中途离校卡，或教师亲自送出，与家长亲自见面后，方可放行；教师必须由副校级领导开具出门条，方可离校。

8、加强检查及时整改：各种安全防范措施、制度的执行、落实情况的检查坚持经常且不定期，确保全面了解真实情况，重点部位的检查每周一次，每月至少一次由校长带队对学校校舍进行全面的安全检查，发现问题及时处理，对安全隐患及时上报。另外，每学期开学前和学期末进行全面的安全检查，并及时建档。

三、开展系列教育活动，提高师生的安全意识和能力。

1、开展丰富多彩的安全教育周活动。

3月份最后一周是全国中小学安全教育周，结合我校实际，开展了以“强化安全意识，提高避险能力”为主题的系列教育“八个一”活动：一次安全知识讲座；一次疏散演练活动；一份安全隐患排查作业；学生与家长互签一份安全承诺书；设计一句安全提示语；学生做一次安全知识宣讲员；开展一次安

全手抄报设计评比;召开一次“强化安全意识，提高避险能力”的主题班队会，收到了良好的效果。

(每学期利用灭火器换液时机，组织专用室教师进行火场使用演练。)

2、开展形式多样的防灾减灾教育活动。

5月12日是国家“防灾减灾日”，当天，开展了以“强化防灾减灾，构建和谐校园”为主题的宣传教育活动，古冶电视台到校现场录制了开展的防灾减灾实践活动场景，当晚在古冶新闻台播放，5月14日在唐山新闻节目播放，受到了家长、社会的好评。

3、安全生产月开展竞赛活动：

(1)、在开展20xx年“安全生产月”活动中，围绕“安全责任、重在落实”主题，组织学生参加了安全生产书画大赛，择优上交了6件作品。

(2)、王静老师的二年级公共安全教育课《认识交通标志》，被古冶区教育局推选参加了唐山市举办的20xx年中小学公共安全教育优质课的评比，荣获市一等奖。

4、开展“关爱生命、文明出行”主题教育实践活动。

(1)、根据文件要求学校下发了“致学生家长的一封信”、“守护安全、期盼幸福”安全承诺卡，学生与家长共同学习后在回执上签字交回学校。

(2)、与古教安字[20xx]38号文件相结合，对全体师生进行了专项交通安全教育，从学生步行上下学、自租车;教师私家车、坚持放学“一分钟”交通安全教育等各方面进行了全方位的安全教育，警示师生注意交通安全。

(3)、寓教育于活动中，提高教育效果。

在学生中开展了以“关爱生命，文明出行”为主题的交通安全演讲、手抄报、征文等活动，增强了交通安全教育的实效性。

5、召开自租车学生家长座谈会。

为进一步密切家校联系，共同做好学生乘车安全工作，学校结合当前形势：屡次发生校车交通事故，于20xx年11月18日下午，在多媒体教室召开了“自租车学生家长座谈会”。会上肖校长结合交通事故案例对学生家长进行了交通安全教育，明确告知：学生出行要拒绝乘坐非法车辆、司机资质不合格车辆。积极劝阻学生家长租用非法车辆接送学生上下学。学校专门向学生家长发放了题为《遵守交通规则保障生命安全——致学生及家长的一封信》，督促家长履行好监护人责任，配合学校做好学生交通安全教育。会上家长畅所欲言，增进了家校之间的了解，增强了双方的沟通和信任，学校的安全工作得到了家长的支持和理解。学校还在门口显著位置张贴了交警大队下发的一封信，悬挂了“保障生命安全，拒乘超员、报废、拆装非法营运车辆”条幅，以引起广大家长的高度重视。

安全工作成绩的取得，与我校肖校长的高度重视及她的亲历亲为是分不开的。总之，安全工作只有起点没有终点，必须做到长期的警钟长鸣，常抓不懈。今后我们将继续把学校安全工作抓紧抓细抓落实，让学生开心，让家长放心。

客服工作总结及完成情况 客服工作总结篇六

认真回想这一年，我到底做了什么，而又得到了什么呢，今天我要怎么去做，才能在回忆往事的时候，不会因为虚度年华而悔恨；也不会因为碌碌无为而羞愧，基于以上问题，我根据去年的计划做了总结，对现在要做的事情进行了梳理，并

根据实际详细的修改了以后的计划以及方向。

我记得去年我写的工作总结中，提到了今年的计划，一是熟悉产品；二是做好售后维护；三是研究好客户心理；可是今年我做了什么呢，对于熟悉产品，目前为止，虽然有很多细节方面不是很清楚，但是以现在的了解对于客户的咨询足够了，当然，有些新的知识需要不断地去学习；对于客户售后维护的，服务方面也做到了80%；而最后一项我确实做得不好，在销售过程中，没有把握住客户的真正需求，另外，我发现我太善良，不够果断，有些事情我知道，可是我没有去做，客户想要的是什么呢，所存在的不确定信息，我也没有及时的去说服，导致有些机会就此错过了，做为一名销售人员，对此，不得不去反思，不得不去学习。

一，关于退换货，流程太复杂，时间太慢，我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题维修或是入库等方面从而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有问题，直接拿去维修，及时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直接退回仓管，后面就可以很快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

二，关于售后电话，这次规定的是80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做，初步的想法是在打电话前查询客户是不是在线，如果在线，则通过旺旺去回访，如果客户不在线，才去电话回访，这样一来，有两个好处，一是如有问题，旺旺有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情，第二，节省电话费，而且，还有一个重要的问题，就是给客户打电话的时候，一般是9点到11:30，下午14:00到17:00为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。但是还是先努力下，总结之后再提出改变方案。

三，物流跟踪，如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽说售后不参与售前的工作，但是如果说转到售前，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

关于售后问题及时发现，及时总结。另外，说出我看到的问题以及感受，做客服，虽然说做好本职工作很重要，但是关于网店相关同事所做的工作却总是那么的神秘，打个比方，如果店铺有活动，做为曾经客服的我和客户一样对活动感到非常的惊喜，而店铺上为什么有这个活动，目的是什么，想达到什么样的目标，期望客服达到什么样的业绩，通过这一次活动对各岗位有什么好处，或者说能学到什么，不要总是到活动结束后就拿业绩来说明或是解释一切问题。b店提到锁的推广，预计什么时候盈利，打算怎么推广的呢，或者客服需要了解的产品外，还会不会有其它的呢，比如说时下家装的流行风格，一款锁，上了那么长时间，可是买的人数是多少，这款锁为什么客户问的少呢，而c店也是如此，我们每天做事，虽然说提成很关注，但是我们也会有自己的想法，想知道自己做这份工作是不是真的适合，或者说这份工作值不值得我为之奋斗，店铺远期的打算我知道，但是短期内想达到什么样的效果或是都在做什么样的准备工作，却总是那么的神秘。我不想当一个没有想法却总是服从指令的执行者，我做事，我想的是为什么我要去做，怎么去做，有没有达到目标，仅此而已。

对于明年的工作我想做好以下几点：

一、转做售前，做好售前。售后工作虽然也是锻炼，但是做一个月就够了，改善做售前时发现的问题以及总结做售后的突发事情处理，搭建好人际关系，学习沟通技巧以及调整好心态。

二、温故故而知新，更新在学校所学的知识，尤其是asp代码以及数据库，学习制作完成后，可以把店铺上相关的产品销

售或是日常总结可以通过数据库来保存，也可以能过制作网页填加以及储存我想要的信息，这样更加直观，提高效率以及提升工作的乐趣，这方面，在三个月份完成初稿，后期根据实际情况改善。

三、学习店铺的推广以及运营，这方面虽然与我的本职不搭边，但是我会确保在不影响工作的情况下去学习，而明年我想对这方面做一个全面的了解以及操作，从而总结适合实际情况的方法。

以上就是我计划中的想法，虽然有些想法有些目标会与我现在所在职位或是工作不符，但是我知道我想做的是，该怎么去达成，从我选择电子商务这一行业时，我就想好了该怎么去做，并做好了计划，中间有过挫折，让我很失望，从而延误了我预定的完成时间，即使到了今天，我也不想说我的目标是什么，因为我没有做到，理想就像是口袋里的钱，拍得越是响亮越是那不值钱的硬币。以上是我20xx年的工作总结，仅是个人想法，觉得不好可以丢弃，但我的理想还是会一步一个脚印的去实现，或许最后我一无所成，但至少知道努力的做了什么。