

最新京东周报总结 京东试用期工作总结(精选5篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。相信许多人会觉得总结很难写？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

京东周报总结篇一

2、年度重点工作总结

20__年全年成功组织策划并举办了元宵节灯谜会、水榭__“我爱我家”有奖征文、重阳节健康体检等大型社区活动，期间联系了赞助单位对活动赞助奖品、纪念品，为公司节约了成本3000余元，融洽了物业与业主之间的关系，体现了和谐社区。年底，积极联系赞助单位为小区赞助2011年年历300余份，上门赠送给业主，得到了业主的好评。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

京东周报总结篇二

20xx年，在公司各位领导的正确指导下，在同事们的鼓励 and 帮助下，我能够严格要求自己，较好地融入岗位并增强服务

意识，总起来收获颇多！

作为客服的我们，服务意识是公司的关键之一。回顾即将过去的这一年，昨日工作的情景还历历在目，不仅仅要能做的到工作时能够一心一意的为客户解决问题，安抚客户的心情，还要能在回过头的時候，对工作的每一个细节进行检查核对，对工作的经验进行总分析，从怎样节约时间答疑問題，如何提高回答客户效率，如何给客户提共全面的解决方案，尽快使工作程序化，系统化，条理化。从而在百尺竿头，更进一步，达到新的层次，进入新境界，开创新篇章。为了更好地做好今后的工作，总结经验、吸取教训，必将有利于自己的前行。

很多人都写过总，也许听到“总”两个字，很多人都会想到曾经做过多少工作，可是作为一个客服人员，我觉得更多的时候是要不断的去总你的“情绪”。

说实话，感觉总就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

对于一个客服人员来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。这个“辣”有来自用户的，有来自公司内部其他部门的。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个专职的客服人员，在工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融因用户和公司其他部门所产生的这种“辣”味，这就是客服情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工进来之后，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，还要不断地完善作为一个客服人员的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时首先要认真倾听用户的问题而不是首先就去关注用户的态度，这样才能保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。对于公司其他部门产生的矛盾，我们采取的是沟通，向部门领导请求协调，实在是沟通不了的就告诫自己：做自己应该做的。

一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与同事的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定同事情绪及保持良好的服务态度。

细细回忆工作过程及目前客服中心的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离公司与行业的要求还存在很大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试。充满激情和活力的团队才能让每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设，希望每个在客服团队的同事能够保持学习的心态，在客服行业中做的更有活力，更具创意和更加从容。

京东周报总结篇三

（一）公司简介

苏宁电器1990年创立于江苏南京(成立之初因苏宁位于当时的“江苏路”和“宁海路”的交叉口,因此,得名苏宁),是*3c(家电、电脑、通讯)家电连锁零售企业的领先者。截至20xx年10月1日,苏宁电器在*28个省、直辖市和自治区,190多个城市拥有超过600家连锁店,员工人数达90000多名。20xx年销售规模近610亿元,在商务部统计的全国前100家连锁企业中,位居前三甲。20xx年3月,苏宁打破家电行业潜规则,首先试水“明码实价”。在20xx年11月8日公布的20xx年*民营500强企业榜单中,苏宁电器有限公司名列第三。苏宁电器目前经营的商品包括空调、冰洗、彩电、音像、小家电、通讯、电脑、数码八个品类,近千个品牌,20多万个规格型号。苏宁电器一直坚持“专业自营”的服务方针。以连锁店服务为基石,配套建设了物流配送中心、售后服务中心和客户服务中心,为消费者提供方便快捷的零售配送服务,全面专业的电器安装维修保养服务,热情周到的咨询受理回访服务,苏宁电器竭诚为消费者提供全程专业化的阳光服务,成为国内首家通过iso9000服务体系国际质量认证的家电连锁企业。苏宁电器致力于为消费者提供多品种、高品质、合理价格的产品和良好的销售与售后服务,强调“品牌、价格、服务一步到位”。

(二)、岗位职责简介

我在苏宁电器任职的是营业员,内部称为“自营”,隶属于苏宁电器。我作为一个营业员,从事的实际上是一项管理性质的工作,主要任务不是销售。而是:

- 1、协助督导完成本品类的销售工作。主要是人员的管理、卫生管理、现场布展等
- 2、盯销售放飞单。跟着顾客,旁听促销员的讲解,目的是防止促销员在讲解本品牌的商品的时候诋毁其他品牌的商品和具有相互替代性的品类的商品。另一方面就是防止其飞单,

就是防止促销员进行私下操作，不经过公司的销售系统把产品卖出去。飞单会给公司照成损失，这也是我们工作的主要内容和难点。

3、在必要的时候补岗。我们作为自卑营业员我们的主要的工作不是销售，而只是在促销员忙不过来的时候补岗，不至于让顾客流失。

主要是监督、管理、协助各个品牌促销员的销售，以及协调和运营苏宁电器连锁店的内部工作。所以我不仅要掌握销售技能，还要熟练苏宁电器的所有办公软件，和店面的运营流程。

首先，在北京的苏宁物流基地，进行为期三天的封闭式培训。第一阶段是军事训练。

化篇。主要内容是苏宁的发展史，苏宁的营销方案，人力资源方案，苏宁企业文化及其组织架构，员工制度及行为规范。培训目的是让我们能走进苏宁了解苏宁，从思想上能够认可这个企业融入这个企业。第三阶段是岗前知识培训，培训的主要内容是营业员岗位职责和常规工作任务，营业员常规计划及订单列表，店员的服务礼仪，销售八部曲。目的是让我们熟悉岗位工作内容及各种行为规范在走上工作岗位时能尽快熟悉工作为企业创造价值。

然后进行为期一个星期的店面带教。由部门督导或者老自营带我学习。

（一）、熟悉商场交易规则，明确商品交易流程。在进入实体店面工作之时，首先对自身进行一个轮岗安排，从售前到售后，从门店到仓库，做到对各项工作开展的整体把握。

（二）、掌握行业发展动态，顺应时代潮流，跟上社会节奏，从理论到实践。

（三）、以服务为导向的策略营销，用激情活动进行战略部署。学习营销过程中的销售四步曲。

（四）、人性化的内部管理，优化团队意识，有效协调纠纷。

学会“刚柔并济，以理服人”的管理；懂得交流沟通，互帮互助，互利互惠的硬道理；深知为人处世之道，不断的超越自我，做最好的自己。

（一）、在管理中，我深知协调沟通，团结协作的重要性，在团队优化与建设中，坚持以人为本是我们的价值观核心理念。在管理中，通过提供人性化的舞台，为我们厂促提供更为便捷实效的服务；管理的本质就是提供服务，管理的意义在于营造良好的工作环境；只有通过实在的互帮互助，才能实现团队共同的价值取向，做到凝聚向心力，形成内部工作人员的优势互补。

（二）、在生活中我们要不断的超越自我，做最好的自己，以价值观为理论指导，通过激情卓越的追求与饱满的.热情投身于生活和工作。在工作中我们应积极乐观的看待生活，这样才能提升自己工作的积极性与能动性；在和同事相处的过程中，应持有同理心，“将心比心”的做人，设身处地的为他人着想，这样在工作中才能如鱼得水；在遇到困难的过程中，我们应该用勇气来改变可以改变的事情，用胸怀来接受难以改变的事实，将一切问题付诸于行动，这样在我们生活和工作中的难题将会迎刃而解，我相信这也是我们从理论自上实践的捷径。

从理论走上实践，将理想化为现实需要我们认真的对待工作和生活，工作的意义在于将知识运用实际，生活的本质在于不断超越自我的工作。

京东周报总结篇四

这个月来，我以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。现对自己x月度的工作总结如下：

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。客服月工作总结。为公司全面信息化的成功上线贡献了自己的微薄之力。

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对x月度工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。

京东周报总结篇五

刚刚过去的20__年，是我公司步入快速发展，各项工作扎实推进的重要一年。x药房在公司的正确领导下，经营和管理工作取得了骄人的成绩，产品销售收入一举突破200万元，达到225万元，创下历史新高，比去年增长160%。现将20__年的主要工作总结如下：

一、销售情况

20__年产品总销售收入225万元，是20__年的倍，这些成绩的取得，除了我店职工的努力之外，和公司的正确决策以及公司各部门的积极支持和配合是分不开的。

二、经营管理方面

- 1、平时注意对职工进行业务素质的提高，积极参加公司组织的各项产品知识培训和促销技巧培训。
- 2、针对不同消费者，采取不同的促销手段，善于抓住顾客消费心理，有针对性地进行产品介绍。
- 3、会员卡制度的实施，稳定了一部分顾客群，也提升了药店的知名度。
- 4、及时统计缺货，积极为顾客代购新特药品，还提供送货上门服务。

三、存在问题

- 1、医保定点药店的申请一直没有办下来，流失了很多客户。
- 2、会员卡刚开始实施不久，很多细节做的还不够完善，没使会员制度发挥更大的用。比如，会员价商品的推出没有形成

长效机制，积分兑换的礼品单一等。

3、职工的专业知识欠缺，尤其是药理和病理方面，不能更好的指导患者用药，直接影响到患者用药的疗效及药品的关联销售。

4、店长自身缺乏掌握本行业最新动态，对外界因素的变化不敏感，不能及时调整经营思路。

四、对今后工作的打算和建议

1、进一步完善会员制度，及时更新丰富会员价商品和积分兑换礼品，争取做到周周有特价，月月有礼品。

2、为了扩大门店宣传，提升知名度，吸引更多的潜在顾客进店消费，可以有计划的进行社区义诊活动，如免费量血压、测血糖，健康咨询等。另外也可根据不同季节疾病的高发率在店内发放各种疾病的防控方法及日常保健小常识的小册子。

3、要保证上架商品种类齐全，数量充足，结构合理，主动为顾客寻医找药，更好地满足不同顾客的需求。

4、组织职工进行业务素质培训，使职工的专业知识和销售技巧更能适应公司快速发展的需要。

5、通过学习培训使店长保持与时俱进的头脑，充分掌握行业动态和公司经营思路，更好地带领职工做好工作，争取在20__年，使我店的经营情况稳步提高，创造出更大的效益。