2023年公众号运营方案总结(实用5篇)

方案在解决问题、实现目标、提高组织协调性和执行力以及提高决策的科学性和可行性等方面都发挥着重要的作用。怎样写方案才更能起到其作用呢？方案应该怎么制定呢？以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

公众号运营方案总结篇一

看到这一题的时候，我默默的打开了自己的微信，看看关注了哪些餐饮类公众号，看了一下，居然关注了好几个（嘉和一品粥、云海肴、西贝莜面村……），其中一些餐厅我最近才去过，原来是公众号潜移默化的影响我再次去店里消费啊，看来各个餐饮公司都有必要做做微信公众号。

也许一些眼光超前的餐饮店老板已经尝试了微信营销，但平台上粉丝不少就是互动不起来，转化率低……最终钱花了（主要是人力成本），客户却没有多少。

另外，餐饮老板对微信营销的认知有点偏差，微信的功能主要是做老用户维护（服务），而不是做新客户的拓展（营销），虽然微信也可以做营销，但我相信最nb的营销就是做好服务。

微信只是一个辅助工具，如果主营业务做不好，比如环境脏乱差、菜不好吃、服务态度差，微信做得再好也是枉然，这不是你的核心竞争力。

不要听（不是少听）忽悠者的培训，和一起做餐饮的同行交流就更能得到启发。要实实在在去积累粉丝、做好服务，而不是建立一个公众号就不用管他，那只是开始，真正的去运营好公众号才是王道。

第一招：餐饮行业的微信公众号如何吸粉呢？

吸粉的方式主要分为线下推广和线上推广的方式。

（一）线下推广

1.店铺的显眼位置放上二维码：

包括墙壁、餐桌上、收银台、吧台、易拉宝等，但不是就仅仅放一个二维码那么简单，而是要告诉用户，扫二维码后他们可以获得什么，需要给用户一个关注的理由，甚至是所有工作人员都要口头提醒用户，比如可以有：

1)别处所不能买到的团购套餐

2)特别的优惠

3)送饮料、菜或锅底

4)或是某个最受欢迎的菜品只有关注公众号的用户才能点，甚至是只能通过微信平台点

5)通过微信点餐和支付可以享受打折、满减、送券等优惠

店内的推广，除了利用服务差异化，吸引用户关注外，还为了培养用户使用微信公众号完成点餐和消费的习惯。

2.和智能硬件结合：

1)路由器，只有关注了公众号才能享受wifi服务

传单，地推的方式是最传统的，不过现在发传单基本没人看了，所以要用相关的微信活动，吸引用户关注公众号，并且参与里面的活动，而不是简单的介绍几个菜谱和优惠活动，你的目的是为了吸引用户，并且通过微信深入的了解店铺。

可以搭建自己的活动场地，无论在店外还是人流集中的广场，可以通过线上线下结合的活动、游戏、打印照片等，还有吸引眼球的海报，甚至是美女，来吸引用户关注。

(二)线上推广

活动，可结合第三方平台，比如点点客后台就有发红包、各种抽奖游戏，不但可以激活老用户，还可以让他们分享到朋友圈带来部分新用户。

团购，在其他平台做团购的目的，是为了用低价从其中心化平台吸引目标客户，并且留住他们，而不是为了卖东西，要做的是品牌，更多是为未来的回头客做准备，特别适合新店。

朋友圈广告，在过去的两个月中，超过千家餐饮品牌投放了本地推广广告，近1500条餐饮广告在夜间曝光，覆盖超过4千万人次。必胜客、subway、西少爷、costa、原麦山丘等餐饮品牌的本地推广广告在朋友圈和用户见面，聚集了海量用户的朋友圈逐渐成为广大餐饮商户社交营销平台的选择。

公众号运营方案总结篇二

由于微信具有信息发布快捷、互动性强、信息量大、覆盖面广等优势，微信营销成为一种新兴的营销手段，被各大公司广泛使用，并且发挥着越来越重要的作用，同时微信营销在推广、品牌树立方面同样重要，为了树立品牌形象、借势微信宣传渠道，特制定微信营销推广方案。

二、目前项目微信现状

微信营销在推广中发挥着一定的作用，目前项目微信运营存在以下几点问题：

4.无互动性活动进行支撑：项目微信互动功能使用不到位，

缺乏互动活动，对吸引客户关注力度不够。

三、微信平台营销推广建议

10.微信命名增加互动性：为项目取一个亲民的可爱的名字，通过他与客户互动或者以第三方的语言进行讲解等，如万科微信号自称“万叔”“悦多多”等，根据项目特点，我们可以称“小湾”、“小科”。

公众号运营方案总结篇三

3、培养自己在项目开发中团队合作精神、创新意识及能力;

二、实习内容

细数一下，出来实习的日子已经5个多月。从当初的对于工作的认识有如一张白纸般的我，到如今已经画上了圈圈点点。这些都多得公司的领导及师兄们的耐心指导，没有他们的带领只靠个人单打独斗，我想成长是非常缓慢的。公司的氛围很好，技术部的同事们都很团结并且友善，这是一支年轻的队伍，一个团结友爱共进退的团队。

我非常喜欢这样的工作氛围。而且我也十分珍惜这样的工作机会。在这实习的日子里，我秉着一种学习的态度，希望多从项目方案中及外出割接的实践中学习知识，积累工作经验。而且我也很认真很细心地观摩前辈们工作处事的风格，并从中受益良多。我清楚地认识到，光有技术、知识是不够的，更多的时候我们更加看重的是一个人以何种态度对待自己的工作以及又是以一种什么样的方式去处理其遇到的各种事情。前者或许只是认知上的问题，而后者，则需要一定的工作上的积累，经历一定的磨练，才能形成自己较为老道的一种处事的能力。所以对于我们新人来说，必须注重自己经验的积累，同时认真学习他人，从中积累属于自己的宝贵的财富。

这次实习我总结了几个方面的内容，大致可以分为：

公众号运营方案总结篇四

1、客户服务方面

（1）小区收楼、入住、收费情况

由于小区投入使用已5年多，客户收楼、入住已进入相对平稳的时期，迁出与变更客户有所增加，因此上半年我部共办理应交房96户，实际交房121户。截止到目前为止，小区已达到交房条件为1407户，累计交房为1258户，交房率为89%；小区入住客户累计779户，入住率为62%。

本年度，收取各项费用仍旧是我部工作重点。共发放客户缴费通知单约460份。对未按时交费的客户，组织区域管家与客户进行沟通，及时了解客户需求并反馈，根据反馈信息认真做好分析，采用电话提醒、上门询问、短信等各种方式进行催缴工作。

截止到目前为止，全年应收管理费1061102元，实收金额为972862元；其中全年累计优惠76098、6元，累计欠物业费248609元。

（2）日常工作及完成情况

本年度共计处理客户日常报修及发现的问题共计856件；已完成846件处理率98%，并反馈客户；处理客户投诉共计57件，全部完成，处理率100%。

本年度，共计向客户发放各类通知、温馨提示等21次，约1897份。做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作；社区文化类在重阳节举办了为60岁以上老年人免费体检活动。

（3）入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，上半年我部门对小区入住业主进行入户调查走访153户，发放业主满意度调查表422份（全部入户调查），调查得出小区业主对我管理处总体的满意度为85%，其中别墅区域满意度为92%□ac区满意度为90%□b区满意度为76%□d区满意度为86%。

2、后勤保障方面

（2）因小区路灯灯头老化，草坪灯被人为损坏，为此改造小区路灯灯头、草坪灯共100盏。其中路灯60盏，草坪灯40盏。

（3）原多层单元内各层都装有插座，业主借机用其为电动车充电，经发现后为控制用电，统一更换面板共232块。

（4）每月抄写计算电表，配合收费员做好每月电费计费的收取工作。

（5）严格按照消防管理规定抓好楼宇消防设施的日常管理，规范消防设施设备的维修保养；使应急灯、疏散指示灯系统处于运行良好状态；更换过期及压力不够的灭火器共145瓶，更换消防水袋共50条。

3、保洁、绿化方面

保洁绿化在各项工作执行当中，对小区所管辖范围内的卫生设施进行了统筹管理，具体工作如下：

（1）保洁冲洗小区主干道路面、架空层、广场、水池、车库等各6次，未交房空房卫生大扫除17套，清刷小区周边红砖1次，清洗、抛光电梯不锈钢门共27扇，清捞污水进2次。对各

保洁工作区域进行了规范的划分，以个人清扫10个楼道为标准，将架空层纳入楼道清扫范围，以确保更好的开展工作。

（2）小区绿化日常工作因绿化工不稳定，经常出现缺编，导致小区绿化出现苗木茂盛、杂草重生、浇灌困难等现象，养护工作做不到位。为了让小区环境美观不受影响，今年聘请外小工对小区绿化地的杂草进行清除，共计用工时为81个；以便于绿化员可以及时对草坪进行修剪、造型、打药，根据气候变化时进行施肥、补苗和病虫防治等工作，确保区内的绿化养护质量。

（3）根据工作中积累的经验，不断创新，下半年绿化杀虫使用3米长杆喷管，取代以前爬楼梯不安全的农药喷洒；改用了塑料条绳打草刀头，以后将不再请大量人力拔草，夏天对苗木的浇灌采用了1寸水管，取代了以前用消防水袋浇水，为公司节约一定的人员及资源成本；创造出更为专业化的保洁绿化服务体系。

1、工作人员服务意识、团队意识有待提高。

2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时，各部门的衔接不是很到位。

3、客服员走访业主时，经常吃闭门羹，那足以证明我们的服务工作还没有做到位。

4、工程人员技术水平还比较欠缺，专业化知识远远不够。

5、仓库材料摆放不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标签。

6、二次供水、配电房等自保的各类公共设施设备无保养、无记录。

7、质量管理落实不到位，检查发现的问题，纠正力度不够。

8、考核制度还不健全，执行不力。

9、管理人员水平与专业管理人员水平还有一定的差距。

10、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

11、我部的档案整理、存档工作还有欠缺，档案管理分置不够细致、完善，对档案进行分管备存容易造成混乱。

随着公司的脚步迈入新的阶段，客服部总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对上半年工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，并且加大收费力度完成公司下达的收费指标，完善档案管理并将对客服工作做深、做细。具体工作如下：

1、重新制定和细化本部门的工作职责；把客服、保洁、绿化、后勤制度统一修改为《客服部管理制度》，改进各组的工作流程，做到有制度、有实施、有检查、有改进，并形成相关记录。

2、实行区域管家现场办公制，以方便业主的咨询、报修、等其它便民业务的快捷受理，不管大事小事，都要做到客户随叫随到，客服热线确保24小时都处于待机状态；全面开展定期或不定期的小区巡视检查工作，并为此制订详细的巡查制度、报修程序、及检查完成跟进工作要求，做到发现问题、及时处理、全程跟进；两年内将打造出区域内金牌物业管家。

3、客户报修、投诉的处理和解决是我部日常工作的重要环节，为更好的掌握客户信息，了解客户对我处工作的满意程度，提高工作效率，我部针对每一个客户的投诉、报修将采用专

人接听电话，处理各类报修及时率达到98%，返修率不高于5%；一对一的上门或电话方式进行回访，询问客户投报人对我处接报后员工的服务态度、解决时间、处理情况。

4、建立档案管理专柜，将客户的资料、部门内部各类检、巡查资料统一放置于档案柜里，以便于查找，并由专人负责归档、借阅。

5、落实月、季、年度公共设施设备的保养及库房管理工作，做到设施设备有保养、有检查、有记录，库房干净、整洁、条理清晰、标识准确。

6、加强保洁绿化工作的细节管理，主抓细节问题上的保洁绿化作业问题，落实好考核工作机制，对于保洁绿化员每天所清扫、修剪区域进行多次的检查，从组长到主管，从主管到区域管家分为三级制检、抽查工作，同时为保洁绿化员每天设立较为准确的时间节点，并按时完成工作；人员管理上实行人性化管理，增加员工的业余生活，不断提高员工的积极性。

公众号运营方案总结篇五

大厦物业管理处人事培训部自5月初组建以来，在总经理和执行总经理的正确领导下，本着以人为本，服务企业的原则，借鉴本行业的优秀管理经验，结合本企业的特点，全力将工作重点放在以下四部分：

一、人事管理建章、建制工作；

二、招聘、面试、人员调配工作；

三、劳资工作；

四、培训工作。并取得了较好的成绩，为大厦的顺利开业奠

定坚实的基础。

为使今后的工作能有条不紊、更科学、更合理的进行，特作以下总结。

建立一套有效、合理的规章制度，对于企业内部人事管理是至关重要的大事。这些规章制度是企业所有员工共同遵循的行为准则。是企业的规范化、制度化管理的关键所在。特别是《组织机构、人员编制》、《工资标准和发放办法》、《员工手册》及《考勤管理办法》这四项我们称之为企业人事管理的四项基本原则。

在人事培训部组建之初，我们即开始着手制定了e大厦物业管理处组织机构、人员编制。确定了物业管理处的组织模式为总经理、执行总经理下辖物业部、人事培训部、工程部、财务部和保安部五个部门，员工编制人数89人。

随着组织机构和人员编制的确定，随即我们依据北京市物业管理企业的市场标准并结合管理处的切实情况，制订了管理处各级员工工资标准及工资发放办法，以及工资福利预算。确定了年工资总额为256万3千2百元，并本着保证员工待遇、控制人力成本的原则，制定了管理处工资发放细则。

由于公司刚刚成立，加之公司自身的性质和员工成份结构，我们根据服务行业的.惯例和管理处的实际情况，制订了e大厦物业管理处《员工手册》这一企业内部员工人事管理的纲领性文件。

《员工手册》可以说是企业人事管理的根本大法；是全体员工的行为准则；是对员工进行奖惩的基本依据，是建立其他规章制度的前提。同时它也是企业文化建设的一个重要方面。

《员工手册》确定了企业的用工机制、明确了员工的权利和义务、规范了员工的行为举止、陈述了奖惩条例。《员工手

册》的制定和公布，使得我们的管理真正做到了有法可依，有章可循。

员工的日常考勤胜资发放的重要依据，管理处《考勤管理办法》，中规定了员工的考勤办法、请销假制度以及明确了各种假期的条件和扣款额度，便于工资的核定和操作。

在上述各项规章制度确立后，人事培训部又相继出台了《人力资源规则》、《员工仪容仪表规范》、《外派培训管理办法》、《工服管理规定》等项制度。

管理处各项务实的规章制度的确定，为今后的人事管理奠定了坚实的基础使得管理处人事管理的各个方面都能够做到有章可循，便于管理。

一个企业的成败，关键在于人才。人才是利润最高的资本，也是物业行业成本最高的资本。现代的人力资源工作区别于传统的人事劳资工作的地方，就是现代企业已经把劳动者当作一种可再生的资源去开发、运用，合理地调配，使得劳动者能够在适当的岗位充分地发挥出其主观能动性，为企业创造最大的利润。

根据e大厦的特殊性，在管理处筹备之初，我们需要安排部分没有服务业、物业工作经验的系内职工。这次面试我们本着公平竞争原则，根据外资企业人力资源管理模式和用工标准对应聘者进行了严格的考察。

通过面试我们认为这些干部、职工充满了对企业的忠诚和吃苦耐劳的劳动精神。但伴随国家的经济发展他们必须面对市场的选择，他们试图努力使自己适应外资企业的管理模式，有相当一部分人甚至打算放弃自己的行职务，从行业转变的过程中重新找到自己的位置。但是由于旧体制造成的工作作风以及对物业管理和服务行业知识的匮乏还有部分人由于年龄的原因，导致了他们当中的一部分人对接受新的行业知识

和新的管理模式等新鲜事物还需要一定的过程和时间。

在应聘者中有一部分人员给我们留下了相当好的印象。这些人主要是那些接受过正规的高等教育的年轻人，他们礼貌端庄、思维敏捷、言语得体，对新知识充满着学习的渴望并敢于放弃铁饭碗，勇于接受全新的管理模式的挑战。对这部分人我们认为可以加以重点培养，为我们自己的物业管理公司培养一支具有高学历、新知识、新思想、新模式的管理人员后备队伍。最终，我们在88名应聘者中挑选了19人加入到管理处。

除去系内的19名员工外，在社会招聘的过程中我们与人才交流中心联系，参加人才流动洽谈会，同时通过媒体张贴招聘启示。在众多的应聘者中我们灵活把握选人标准，以适用为原则，不片面追求文化程度，坚持能力比知识更重要，尽力为管理处招到最佳的员工充实到各个岗位上。目前，管理处已有69人，入职率达到80%，同时为管理处储备了一批后备人才。

随着人员的不断到岗，为了保障企业和员工的利益，正常的劳资工作开始运行。首先是员工的工资的发放，这样可以有效的稳定人心。其次，是与总公司、属地劳动、统计部门建立必要的业往来，特别是在总公司劳资处的支持下，我毛司被列为总公司的工效挂钩企业，在相当程度上扶植了我们这个新企业，为劳资工作创造了极大的便利。

为了保障员工的各项保险福利，我们于6月初开始着手办理各项社会保险的开户和建帐工作。到目前为止，养老保险、工伤保险、失业保险、医疗保险等四险和住房公积金已经顺利运作。

为了便于员工管理、降低企业成本，同时也是本着为员工负责的态度，我们经过多方调查和研究，最后决定与北京市职业介绍中心签订委托存档协议，对于外地工、农民工、再就

业人员、应届毕业学生等人员，我们根据不同的情况，按照策分别办理了在京就业证、重新招工等手续。

在9月初，我们与每一位管理处在册员工签订了劳动合同；同时在熊总的亲自协调下，根据实际情况，分别与一厂、燃料油等单位签订集体劳务协议书。实现了管理处全部员工的合法用工。

鉴于管理处组织机构精简、行部门人员紧张的状况，人事培训部主动承担了工作餐、工作服的管理工作。从后勤上保证了管理处的正常运转。

任何设备的功能都是有限的，而人的潜能是无限的。如何发掘人的无限潜能来为企业创造效益，又如何使企业对员工的要求顺利的传达到职工的头脑中去，就是培训工作所要完成的工作。

e大厦物业管理处是从事服务性的企业，要求员工必须要有较强的服务意识，而从系内招聘的员工是从工业企业岗位上转行过来的，在这点上特别欠缺。根据这种实际情况，我们在8月16日协助董事长对系内职工进行了上岗前的总动员工作，帮助大家转换思想。从8月19日开始，对管理处全体员工进行为期一周的入职培训，从服务的概念、服务行业对从业人员的具体要求、到管理处对全体员工的具体要求、员工的行为准则、劳动纪律、礼仪礼貌等进行了较全面的培训。阐述了服务的本质以及如何处理与客户的关系等这些服务行业从业人员必需的基本知识。从最基础的培训做起，来提高员工的综合素质。

入职培训结束后，根据管理处的实际情况和需要，我们又联系顾问单位戴德梁行对员工进行xxx如何处理客人投诉xxx□xxx入伙流程xxx□xxx接管验收的程序xxx□xxx机电设备维修xxx等专题性培训。同时，我们协助各部门安排好，各自部门内部的专业培训，使新员工能够较快的适应新的工作岗

位，为大厦的顺利接管打下了基础。

随着人事培训部基础工作的完成，我部决定将今后的工作重点转移到员工培训和制度落实上，为管理处的正常运转提供人力资源的保障。

人事培训部的工作离不开公司和管理处领导的关心。在此，特别感x总、j总、w总和z总对人事工作的大力支持和帮助。同时我们也特别感谢管理处各部门经理对人事培训部的理解与合作。

xxx树品牌、增效益、谋发展、建功业xxx□这是一个企业长久不变的经营方针□xxx物竞天择，适者生存xxx这是大自然的规律，也是市场经济的游戏规则。建立一只高素质的、训练有素的、富有团结协作精神的员工队伍是每一个企业为了适应现代市场需求所必须重视的一件大事。人是一个企业管理对象中最活跃的因素。因此，管好人、用好人将是人事培训部的长期工作。在此，我们愿意接受管理处各级管理人员对人事培训工作的中肯意见和良好建议，我貌同努力，创造我们自己的品牌，在激烈的市场竞争中找到立足之地。