

电商运营专员年度总结报告

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/278039.html>

[ECMS帝国之家，为帝国cms加油！](#)

电商运营专员年度总结报告7篇

怎么写好电商运营专员年度总结报告呢？忙碌的一年正悄然结束,我们要日思夜想电商运营的年终总结了。通过总结今年,明年的工作才可以避免重复踩“坑”。下面是小编为大家整理的关于电商运营专员年度总结报告，如果喜欢可以分享给身边的朋友喔!

电商运营专员年度总结报告【篇1】

电子商务主要负责网络营销和宣传推广，包括问答平台、论坛、百度谷歌贴吧、百度谷歌百科、网站、博客的信息监看以及网站日常维护、文章的每日上传更新、网站数据备份、根据网站或产品写出推广方案、SEO搜索引擎优化技术和广告投放、利用网站推广的常用方法进行推广等工作。

结合本公司情况，电子商务工作如下：

- (1) 导航网站链接。
- (2) 网络广告投放。
- (3) SEO搜索引擎优化。
- (4) 公司网站内容更新，月度不少于十篇文章；友情链接优化。
- (5) 定时在百度、谷歌搜索等大型门户和行业网站搜索公司负面信息。
- (6) 在百度问答、文库，谷歌搜索、新浪、天涯等大型门户和行业网站论坛投放关于宣传公司正面形象信息，每天不低于5份。
- (7) 在淘宝，阿里巴巴等电商平台网站检查我公司产品等信息。
- (8) 协助市场部处理网站客户信息回复、垃圾信息处理等客诉问题。
- (9) 协助市场部进行公司新产品网络宣传推广，展会宣传等。

(10) 与市场部，企业文化部，信息部进行交流学习，确定每月工作重心。

情况说明：

- 1、QQ咨询客户+有意向客户本月新增至32人，近期有明确意向的3人。
- 2、与部分外省旅行社进行了沟通，主要是针对四川省内的几条线路！但是由于他们有固定的合作社，所以情况并不理想！
- 3、网站的首页进行了小幅调整，使我们的活动更醒目！下面将进一步调整以便配合公司整体计划！
- 4、对九寨和峨眉2条线路进行了重点推介！
- 5、本月百度收录__商旅网已有30个页面，在百度搜索“__旅行社”，__商旅网已升至第5位！
- 6、google本月收录的__商旅网页面已达166个！GOOGLE地图上的__旅行社位置也在本月更新为现在的办公地点！

总概：

通过本月访问情况，和客户反馈来看，本月初的客户咨询情况还算是正常；但是进入8月中下旬以后，访问量的变化不大的情况下，咨询的人数减少！到了8月底基本有1周的时候都没有1个客户在线咨询！另外根据客户的意见，网站的首页功能将会再近期进行一定的增加和完善！根据本月的运行和自身工作情况，我将会进行一个反思和整理，在下一期的工作中进行调整和改进！

电商运营专员年度总结报告【篇2】

临近年底了，我想大家都在为过年前的最后冲刺而忙碌，有些兄弟也快要踏上回家的征程啦！

在深圳待了将近快4年了，去年年初还是刚刚起步，从一开始的小小卡商，逐渐发展到现在的__数码，这其中多亏了社区，论坛，淘宝里的各位社友兄弟朋友们，正是因为有您们的支持，我们才能慢慢地发展起来。

一、对大家感谢

__的今天，有您们的功劳。说实话，其实我在社区里真的比较少时间和大家沟通互动，一般都是内线或者电话联系的。这可能是我们的不足，在此还请各位社友兄弟多多见谅与包涵。我们会继续秉承产品质量和售后服务，打造安全便捷与物超所值的购物平台，在您得到称心商品的同时，留下开心的记忆。

__这一年里，小店在各位社友、淘友的帮衬下，淘宝上线商品大概销售额将近100万，以实际数量也准。不喜欢夸大其词。正是这小小的数据，反映出社友、淘友对本店的支持与厚爱。

在这新春佳节来临之际，我代表__数码工作室的全体同仁向所有关心和支持我们的朋友送上最真

挚的祝福：祝愿大家新春快乐，合家团圆，万事如意！

我们会一如既往的为您提供更加完善和物美价廉的产品与优质的服务！

二、一年来的工作表现

强化形象，提高自身素质。为做好销售工作，一直坚持严格要求自己，注重以身作则，以诚待人，一是爱岗敬业讲奉献。自己的工作最大地规律就是“无规律”。

因此，我们正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，二是锤炼业务讲提高。经过1年多的学习和锻炼，我们在工作上取得一定的进步，利用淘宝与各大网站传阅的资讯，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向同行请教，在不断学习和探索中使自身在销售领域上有所提高。

应该强化职能，做好服务工作。在工作中，我们注重把握根本，努力提高服务水平。虽然人手少，工作量大，这就需要我们全体人员团结协作。在这一年里，不管遇到上的困难，我们都积极配合做好工作，同事们的心都能往一处想，劲都往一处使，不会计较干得多，干得少，只希望把工作圆满完成。

三、工作中的不足与今后的努力方向

一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，主要是思想服务程度还不够，学习、服务上还不够，和有经验的同事比较还有一定差距，业务上还在基本格式上徘徊，内容上缺少纵深挖掘的延伸，在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

风风雨雨雨又是一年，__年就这样快接近了尾声，新的__年又在向我们招手，经过这一年忙碌的工作，使我有太多的感触。

又到年底了，__年即将成为过去式，今年是接触网络销售推广工作的第2年了。星期六、星期天花了一段时间整理了一下__上半年、__年下半年网络客户成交次数的客户资料数据。

虽然成交额总的数量不是几百万。但从成交额增长百分率上看，今年比去年同期增加了3倍多、下半年比上半年增加了将近2倍。下半年销售量比起上半年增加了33%。看到这些数据，真是很高兴！

即便是这样，心里仍然坚定了一个信念、坚持用网络推广加大产品的宣传力度、使__年网络销售的成绩再上一个新台阶。

四、共同努力

根据这几年来的感悟、我认为网络上的客户促使成交的最大因素就是建立信任感。性价比高的产品有很多、客户能找到你、也能找到你的很多有优势的同行。异地客户对于成交缺乏的就是信任感，随着网络化的发展、网络信息化给我们带来了便利的同时、也制造了一些危机，受到网络诈骗的客户也不在少数。所谓一朝被蛇咬、十年怕井绳！

所以，我们在做了为客户提供高效率服务、高性价比产品的同时、也要消除客户与我们供应商之

间的顾虑，让客户与我们合作起来放心、开心。

第一次合作卖产品、后续的合作用服务来赢得客户的认同和信赖。在我们喊出诚信经商的同时，也要身体力行，用行动去证明自己的承诺。

一诺千金、赢在执行……我们与客户一起继续努力！

电商运营专员年度总结报告【篇3】

在这个春光明媚3月份，我正式走进实习单位开始了自己人生中的第一份实习工作。虽然之前也有过许多工作经验，但以实习的性质还是第一次。由于我是应届毕业生，本身对具体实习科目和工作都知之很少，由师哥师姐带我学习，就好像学校里的学长学姐和学弟，指导我的日常实习。在师哥师姐的热心指导下，我依次对公司的基本信息、营销产品、员工的培训内容进行了了解，并积极参与相关工作，把之前在社团所学到的理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证大学所学确实有用。以双重身份完成了学习与工作两重任务。跟公司同事样上下班，培训公司的下一代新员工；又以学生身份虚心学习，努力汲取实践知识。我心里明白我要以良好的工作态度以及较强的工作能力和勤奋好学来适应公司的工作，完成公司的任务。简短的实习生活，既紧张，又新奇，收获也很多。通过实习，使我对公司概况和电子商务有了深层次的感性与理性的认识。

我在公司的主要职务是讲师和培训员，所以我认为我的工作至关重要，在之前的师哥师姐给我培训的时候和我说过，作为一个销售专员，可以对公司的商品没有深度的认识，只要初步了解就好。而作为一名讲师则不然，你要对这个产品有着深刻的了解。因为你的任务是把你培养新型的销售人才。所以你说的每一句话，做的每一个动作都至关重要。因为你的一言一行都将影响你培训的员工。这和他以后的成长史密不可分的。所以我必须认真的，并且全身心的去对待。在我的一番努力下，我将电子商务大致的培训总结为这样。

首先要了解的是当今社会的上有哪些销售平台，最知名的，当然是淘宝和京东商城了。淘宝是目前最大的网络C2C平台。C2C实际是电子商务的专业用语，是个人与个人之间的电子商务。C2C即消费者间，因为英文中的2的发音同to，所以C to C简写为C2C。而京东商城当然就是目前最大的网络B2C平台了。B2C是Business—to—Customer的缩写，而其中文简称为“商对客”，MBA及CEO必读12篇等经管课程及管理畅销书均对B2C这种常见的商业模式有所介绍。“商对客”是电子商务的一种模式，也就是通常说的商业零售，直接面向消费者销售产品和服务。这种形式的电子商务一般以网络零售业为主，主要借助于互联网开展在线销售活动。B2C即企业通过互联网为消费者提供一个新型的购物环境——网上商店，消费者通过网络在网上购物、在网上支付。由此可见，目前网络B2C正逐渐成为主流。而C2C渐渐的被淘汰了。因为大家要知道，网络营销最注重的是什么，对！就是质量和售后服务。因为网络上的商品是看得见，缺摸不着的。网上的图片有许多造假的成分在里面。所以像淘宝这样的，以个体经营的方式进行营销的，很难满足广大消费者的需求。再者就是，我们上网买东西，一般看的都是评价，淘宝上的评价，大多太过虚假。因为好评都是可以刷的。很多时候，你会发现淘宝的卖一般都是好评，你给差评就会电话找你麻烦。再看看淘宝的售后，简直就和没有一样。在大部分的时间里，淘宝的客服只会在你买的时候回复你。而在你买过以后，有任何问题都会销声匿迹。再也不回你。甚至连店铺都改变了。毕竟还是个体经营啊。个体卖家大多不会注意太长远的发展，一般见好就收。大多个体卖家只为一时的利益的。所以网购C2C平台还是很健全的平台。我们广大消费者所需要的是服务保障和质量保障，以及售后的保障，所以消费者就需要网购也能品牌化，专业化，就好像夜市和商城的区别

一样。因此才有网络B2C的诞生。如同传统商城一样。它有庞大的购物群体，有稳定的网站平台，有完备的支付体系，诚信安全体系（尽管仍然有很多不足），方便了卖家进去卖东西，买家进去买东西。而线上的商城，在人气足够，产品丰富，物流便捷的情况下，其成本优势，二十四小时的不夜城，无区域限制，更丰富的产品等等优势，体现着网上综合商城即将获得交易市场的一个角色。这种商城在线下是以区域来划分的，每个大的都市总有三五个大的商城。这也是为什么那么多淘宝卖家出逃的原因。

目前我国的网名大约有5000万左右。如此庞大的数量正是电子商务崛起的源泉。但在网购发展至今，网名的用户需求也开始大大的转变了。从当时的要求低价格改为要求质量和售后保障，当然价格还是在需求范围内的。网络上流行的B2C有京东商城，天猫，梦芭莎，摄像吧，谭木匠，麦当当等等。可算是层出不穷，应该说网络B2C正处发展中阶段。所以如果有想要走电子商务这块的要尽早入驻了。因为谁掌握了更多的市场份额，谁就是当今的电子商务界的赢家。做生意的大家都知道。我们赚钱的大部分是在回头客上。所以我们要做的就是打出自己的品牌来！让这一切的营销都专业化。把售后服务跟起来！

短暂的实习转眼而过，回顾实习生活，我在实习的过程中，还是有许多的收获的和喜悦的。通过实习，加深了我对电子商务基本知识的理解，同时为人处世和教书育人的实践知识也有很大的丰富，使我对一个公司日常管理工作和日常运营知识有了深层次的感性和理性认识。认识到只有做好日常公司管理工作，做好个人工作计划和总结，既要注重管理理论知识的学习，更重要的是要把实践与理论两者紧密相结合

电商运营专员年度总结报告【篇4】

通过学习电子商务这门课程，让我知道怎么在网上购物，怎么制作网站等等。首先我知道了什么是电子商务。电子商务就是：电子商务是指利用互联网为工具，使买卖双方不谋面地进行的各种商业和贸易活动。还知道了什么是B2C。B2C模式是我国最早产生的电子商务模式，电子商城正式运营为标志。B2C即企业通过互联网为消费者提供一个新型的购物环境——网上商店，消费者通过网络在网上购物、在网上支付。

一、为什么要选择网上购物：

- 1、商品的供应量：比如有些商品某些城市供应量很大，而有些城市却很少，而你又非常想要那件商品。这时的你不防试试网上购物了。
- 2、方便快捷：普通购物太费时费力了，一早出门去上班回到家很想在沙发上躺着看会电视，买点东西就得要驱车出去到某某商城去买东西，到了商城里琳琅满目的商品让你看得眼花缭乱，有时候到一个不是经常去的商城去购物时自己要买的东西在那个方向都不知道。真是麻烦！如果你是到商城里去买一些家用电器的话买好了之后还要自己搬回家（国内还是有一些买电器，送货上门的一些大商城。），自己还要遭累。但如果你是网上购物的话就不用这么麻烦这么累了；打开电脑在某个网上商城里直接输入自己想要的商品就出现在电脑的屏幕上。直接购买就是了。
- 3、节约时间：处于市场经济的现在，大家都知道时间就是金钱，如果是把普通购物的时间来做其他的东 西，说不定还会创造更大的价值来。要是为人之父母的话，多陪陪自己的孩子还是不错的。

4、便宜：一般来说网上商城的东西都要比市面上的东西便宜一两成，网店加盟。

二、从网络的出现直到现在，如果我们仔细考察，便会发现，电子商务基本要经历三个阶段：

1、拼命打基础的阶段：这一阶段以接入网络、建立网站为主要内容。

很多企业会在这一阶段建立了自己的网站。这期间，以Web开发为主的高级程序员、程序员、互动设计师、网页设计师等将成为抢手的职业。

2、疯狂推广阶段：这一阶段的主要内容是对网站进行推广，以使得更多的人能够发现自己的网站，增加流量是主要的任务。

以网站推广为核心业务的seo专家、邮件列表专家等成为热门的职业。在此期间，出现了大量的网络“骗子”，他们通过各种欺骗手段来获得虚假的访问量。包括使用防木马等程序。目前国内的大大的中心城市出现了很多以此为生的企业和个人，并且为此沾沾自喜。

3、大招核心竞争力阶段：这一阶段的主要内容是增加网站的粘性，把浏览者留住，让他们转化为客户。

这期间，以网络编辑、论坛主持人、撰稿人、内容研究员、频道策划等职业将成为炙手可热的职业。

在如今市场经济大环境下，这三个阶段都是并存的，只是没有中国网站一路发展走来各时期的特点明显。但因为需要新网站源源不断产生，学好电子商务显得尤为重要，以便我们把握好自己网站各阶段的发展！

电商运营专员年度总结报告【篇5】

时光易去，光阴荏苒，转眼之间三月已成回忆，四月悄然到来。四月正是春暖花开之时，在这个绿叶成荫阳光灿烂的日子里，我们协会四月份的工作总结报告如下：

1、每周一下午，我们跨境电商协会在大学生活动中心跨境电商协会办公室开展常规活动，交流开网店的心得经验。每个跨境电商协会的成员都在此获得不小的收获。

2、4月5日，跨境电商协会在人文楼二楼院会议室举行校园达人赛复赛，在这个活动中，每个参与比赛的同学都各抒己见，评委老师也都发表自己对参赛成员的评论。

3、3月19日，在人文大203跨境电商协办法语协会的法语文化节成功举办。此次活动充分展示了法国浪漫优雅的文化，让同学们对法语文化有了进一步的认识和了解，让得同学们对法语有了更大热情。同时也让我们对活动的创办有了更深刻的了解，相信下次创办活动会有更大的进步。

在这个月中我们协会获得了不小的收获，在接下来的日子也会将协会越办越好，不断努力。

电商运营专员年度总结报告【篇6】

在过去的20__年，一篇《20__年电商死亡名单（上半年）》让无数人感慨资本寒冬、电商难做。但不论如何，身为一只电商狗，在17年开始不久，还是应该对__年的工作进行总结，对20__年的工作进行规划一下。

那么一份年终工作总结报告该有哪些方面组成呢？

大的来讲，就3部分：

过去的总结、未来的规划、遇到的问题。

细分下来，填充这3部分要提到的内容有：

KPI指标过去业绩的完成情况、增长率情况、未达成目标的原因分析、过去一段时间工作上遇到的问题(短期问题、长期问题)、产生问题的原因分析(外部原因、内部原因、自身原因)、未来解决产生问题的方案、未来工作的业绩目标、业绩总目标的分解、达成目标的详细规划、相比过去的增长点、未来的工作重点、需要的工作支持等。

一篇电商运营工作年终总结报告应该不止只有这些，而将这些内容拼凑在一起，没有固定的模式和顺序要求，只要按照个人的逻辑将其表述清楚就好。

下面我就按照我前一阵子自己写的年终总结报告将这些部分的逻辑流程理一遍。

1、20__年的业绩完成情况

(1) 20__年业绩目标

在展示数据的时候，采取图表（如直接的表格、折线图、饼图等）往往更能一目了然、言简意赅。

而在提到业绩目标的时候，提到目标达成率和相比去年的增长率是相当重要的。

其次要将业绩目标的达成值和达成率分解到过去的每个月。

底下并附上些许简单的说明文字，如：月均达成的销售额、达成率超过100%份月份等。

然后将业绩目标的完成分解到各业务部分或者组成频道。

(2) 未能完成回款目标分析

将以上未达成业绩目标的月份分别罗列出来，并附上相应的未达成目标的原因分析。这样既可方便了解一年当中业绩发展的淡季或者销售较低迷的具体时段，也方便来年提出更有针对性的解决方案。

(3) 费用率的分析

做的电商的，或多或少都是要投入一定的促销成本、比如开个直通车、钻展、报名一个活动，甚

至你参加什么平台必须支付的佣金扣点等等。而这些费用的清楚罗列并分析，对于制定来年的规划、预估成本等都是必要的。

2、20__年重点工作的分析

这主要是对完成和实现业绩目标所涉及到的各工作细节的细化分解分析。这部分的分析对制定17年的相应工作提供一定的参考依据。

3、20__年遇到的问题&20__年的解决方案

__年里遇到的问题可从外部问题（外界、比如说：消费者、平台、公司以外的对业绩完成有影响的因素）、内部问题（公司内部、如配合的部门等）、自身问题。这些问题又可细分的去从短期和长远2个维度去分析。并且一定要提出17年解决方案。

4、20__年的业绩规划

（1）总目标的表明、其次是每月目标的业绩分解罗列。

（2）达成每月业绩分解目标的详尽规划：如货值、货品款式、货品价格段、促销活动、甚至是活动玩法等规划。

（3）17年的增长点，相比于__年有增长空间的部分、甚至是新挖掘的部分的罗列等。

5、20__年的工作重点

主要是根据__年的工作重点罗列出17年需要关键把控的工作的部分的罗列分析。并且需要务必写出达成这些工作需要各部配合和支持的地方。

电商运营专员年度总结报告【篇7】

在过去的一年中很有幸加入到__公司来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将工作情况作简要总结：

一、不断加强学习，素质进一步提高。

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。一年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。

一是重点学习了产品知识；

二是学习了与电子商务部门相关的规章制度；

三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰；

四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这一年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

二、踏实肯干、做好本质工作

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况了解上架产品信息—客户接待—订单处理—售后处理和评价管理。前期在淘宝平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这一年的实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

三、不足待改进之处

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，也将成为新年伊始需要完善的重点。

- 1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力。
- 2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。
- 3、精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

四、岁首年终，一年之计在于春

- 1、能力学习和素质提升是一个推陈出新的过程。随着公司发展和电商部规模的扩大，可预见更多的产品会面世，会接触到更广的客户层面，所以产品知识的更新、学习，客服经验的总结、完善，是需要始终坚持的过程。对于新产品的网络推广，结合已有案例，配合部门各位同事共同努力将是下一阶段的工作重点。
- 2、树立全局观，加强兼容性发展。电子商务部门的日常工作与生产销售各个部门都紧密相关，客户服务工作也与部门内策划、运营、推广等等分不开，所以在做好本职工作的同时，个人需要加强各方面信息的涉猎，对各个职责岗位有所了解，加强沟通，互相进步。
- 3、危机公关和关键点控制。尤其在活动期间工作内容增加，许多电子商务工作中的细节问题逐渐显现出来。客服事务中的应变、处理是最直接最有效解决方法，所以在历次活动中注重并总结这些关键部分会使工作开展更加效率；历次活动中存在的不足也积累了经验教训，预先的判断、危机意识的培养会使工作的开展更加游刃有余。

一年时间里，公司氛围、人文气息、工作状态都深深吸引着我，崭新的一年相信我会与__共同成长！

更多工作总结 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发