# 运营管理述职报告 半年度运营报告(5篇)

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-09-11

*运营管理述职报告 半年度运营报告一在各位领导和同事的帮助下，我不断地学习和提升自己的工作能力，本着对工作认真负责精益求精的态度，认真地完成了自己所承担的各项工作，工作能力得到了提升，为今后更好的工作打下了基础，以下是我的个人工作情况汇报。1...*

**运营管理述职报告 半年度运营报告一**

在各位领导和同事的帮助下，我不断地学习和提升自己的工作能力，本着对工作认真负责精益求精的态度，认真地完成了自己所承担的各项工作，工作能力得到了提升，为今后更好的工作打下了基础，以下是我的个人工作情况汇报。

1、了解公司概况。

从x月\_\_日开始进入公司上班，因为我是刚参加社会工作不久来到公司上班的，所以在来到公司的第一步就是在部门同事的指导下了解公司概况，完成公司下发的学习任务，掌握办公所需的应知应会。通过学习系统里面的学习任务，对公司的发展及规划有了更加深入的了解。

2、通过日常工作的学习和积累，我对电商运营有了较为深刻的认知。

第一次接触这个工作，公司所有的一切对于我来说，既新鲜也处处存在挑战。期间，工作体验并不轻松，前期感到手足无措，电商运营工作岗位上有些任务在实行的时候总会遇到一些问题，在工作过程也是边学习边实践，所以使得有些工作实行下来时间比较长、进度比较慢，这是我在工作中的主要不足之处，我会通过不断地请教和学习，尽快完成任务。

3、统计每日线上销售数据，及时了解全区各分公司的销售进度，了解各公司、各品牌销售上升或下降的原因。

4、同事关系相处的非常融洽，但是在工作中因为个人或是环境氛围的原因，除了主要工作的安排外与领导沟通的时间比较少，有时候工作实行也会受到影响，以后我会注意这方面的问题，增加相互的沟通。

从入职第一天起到公司已经有两个月的时间了，对于现在的岗位处境还是比较满意。刚进入公司的之前对电子商务了解比较少，所以来这里之后是在不断地充实自己的知识。这两个月来对于运营水平有了一定的提高，能力得到进一步的提升。

经过两个月自身的努力和同事们的帮助，我对工作有了较好的处理能力，熟悉各项工作的操作流程，希望能早日得到公司的认可；同时更加清楚自己工作的定位，公司环境和工作岗位适合我的职业规划方向。看到公司迅速发展，我深感自豪，也更加迫切地希望以一名正式员工的身份在这里工作，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来，为实现\_\_梦献上自己的一份绵薄之力。

**运营管理述职报告 半年度运营报告二**

这是20\_\_年的第一个周一，第二个工作日，新的一年意味着新的起点，新的机遇和新的挑战。这也是进入昆明朗高印务设计有限公司以来的第三个年头。为在20\_\_年更好地完成工作，扬长避短，现对20\_\_的工作总结汇报如下，请吴总、闻副总和各位同事批评指正。

一、20\_\_年工作概况

1、第一次系统学习网络营销

“最好的福利是培训，”我想确是如此，“授人以鱼不如授人以渔”。十分有幸也非常感谢吴总给予了我系统性学习网络营销的机会，这样高成本的付出，对于我自己来说是一种莫大的福利，也是一个成长、充电的机会。走出学校，不是学习的结束，而是另一个探索未知的开始。在单仁资讯三天两晚的高强度学习，我感悟最深刻的并不是网络的强大与营销的盛行，而是我们与别人在思想与行为方式上的差异让我感到震撼。坐井观天不是最恐怖的，恐怖的是坐在井里而不自知。

互联网时代，全网营销、全民营销的年代，人人都是自媒体，草根也可以变大v，唯有改变，才能让我们在激烈的竞争中略胜一筹。作为一个刚转型的传统包装设计、印刷行业，或许，我们目前还做到不到大v，还不能在互联网上一呼百应，更无法实现一些类似“网站上线3天，订单超过x亿”的奇迹，但是我们一直在努力，一直在学习，不求做到最好，只愿一年更比一年好!

2、经历公司波及范围较大的人事变动

人员流动对于企业来说是再正常不过的事，对于尚停留在书本知识阶段的我来说，此事更正常，有人走了，再招就行，现在的招聘都不用出门，微博、网站都很方便。但进入公司，作为一名行政人事人员以后，我的想法被彻底颠覆，我深谙人才流失对企业造成的损失有多大，也明白招聘的成本到底有多高昂，从网站筛选简历到人员应聘、试用、工作上手、进入状态，需要花费多少的资金和人力成本。所以今年公司的大范围人事变动让我多少有些恐慌，作为一名人事工作人员，针对这样大范围的人事变动没有预警机制，没有做充分的准备，对突发事件缺乏敏感。好在吴总、闻副总运筹帷幄、力挽狂澜，在不影响公司管理运作的基础上，妥善处理了这一系列的事情。

3、接触生产部的工作

7月份，参与生产部的工作(主要是生产进度的跟踪与记录)，让我明白什么叫：事无巨细。生产部的工作对于我来说，是一个全新的领域，我不懂印刷、不懂工艺、不懂流程、不懂食品包装设计、不懂营销型包装……我只知道每天不停地追问这个好了没，那个发了没。所以，这个工作做得很累，很被动，没有起到应该有的协调、预见作用。而且出现了不少失误，要么客户没有按时收到货，要么货的数量有问题，还有就是因为跟客户沟通不到位造成客户收货不便。这一桩桩、一件件都让我看到了自己工作的不足。好在一直以来，领导和同事都用包容和鼓励的心态接纳我，特别感谢在那个期间，对我每天十几个电话追踪仍然不厌其烦、耐心解决问题的老王王家平。一路走来，领导和同事所给予我的不仅是批评，更多的是 2鼓励和感动，在此，一并谢过，感谢你们的温柔相待。

4、微信平台的建立

朗高的微信订阅号自20\_\_年6月30号上线发送第一条消息以来，如今已经半年多了。从第一篇纯文字消息到如今图文结合、紧跟热门话题的4、5篇文章，阅读量从零到几百，粉丝从仅有的公司同事到现在的300多(其中还有不少是目标客户)，我们也从实践中积累了一些经验。这也是网络营销的一部分，我坚信只要坚持，那么我们会习惯每天发布，粉丝也会习惯每天打开看。微信，不是直接的生产力，但它是一个窗口，一个渠道，它是宣传力，是传播力，是公司的外在形象展示。

本人每天上班的第一件事是打开微信后台，看我们是否新增了粉丝，看每篇文章的阅读量，转发量，也许，在别人看来那只是一串冰冷的数字，而于我，那代表的是一种认可，这稍微让我有些成就感。而这一切的背后也是各位同事默默点赞转发的共同战果，每一份收获，都离不开每一个人的付出。

5、建网站的曲折

关于建设网站是一个曲折的故事，从7月份无知懵懂的第一版到如今，摸着石头过河，也不知道下一步是对是错。由于对建站流程的不熟悉和前期准备工作的不到位，导致网站建设的步伐一拖再拖，没能按预定的计划时间上线，需要学习的还有很多，只有不断学习，不断获得新的技能才能提高工作效率；现在正在筹备上线的这一版幸好有吴总的亲自谋划，王金凤苦心排版设计，现已雏形初现，有望在1月中旬能正式上线。上线以后需要完善的地方还有很多，希望同事们一如既往地支持网站建设，并针对存在的问题提出意见和建议，一起讨论解决。

二、工作中存在的不足和缺陷

1、学习的力度和强度不够大

网络时代所衍生的新知识、新技能每天都在出现，已有的知识更新速度也很快。在这个过程中，我体会到自己的学习强度是不够的，知识的掌握、消化速度远远跟不上它更新换代的速度。有时候觉得自己很年轻，有时候又觉得自己很老。8小时之外，应该去学习更多的知识，增强工作能力以满足工作需求。下班，丢开手机，我们要做的还有很多。

2、工作被动

特别表现在参与生产部工作期间，所有的工作靠等、靠问，没有充分发挥主观能动性，没有起到协调作用，反而出现不少失误，给领导和同事造成麻烦。在以后的工作中，我会竭尽全力去做力所能及的事，并争取做好。

3、微信文章的质量有待提高，原创内容太少

微信自上线以来，发送的大部分图文都是整理、转载别人的，这样一来，有两个弊端。一是转载的内容五花八门，质量参差不齐，影响公司的形象展示和粉丝的阅读体验；二是原创内容太少，缺乏吸引眼球的必备条件，粉丝感受不到我们的真实能力，与我们有距离感，所以阅读量也就上不去。以后希望能在表现形式上追求多样化，增加原创内容，转载文章需经过仔细整理斟酌；同时，定期分析后台数据，了解粉丝喜欢看什么?目标客户想看什么?根据分析数据作相应调整。

4、建设网站准备不充分，时间拖延

本该早就上线的网站现在还在建设中，归根结底还是由于我的工作不到位。开始之前没有对建站程序、流程作系统的了解，材料准备不充分，网站公司的选择缺乏慎重考虑，导致网站的建设一直受到拖延。

三、20\_\_年的工作预期

1、网络工作是重心

20\_\_年面临的是网站上线以后的推广运营工作，这是一个新的挑战，所以前期工作我们一定要做足、做充分。这不是一个人能做的事，需要一个团队的并肩作战。所以，团队工作能力的培养是重中之重，希望大家一起，在网络营销的路上越走越远。

2、微信、微博同步发展

微信、微博是一个展示公司文化的窗口，网站运营的同时，微信、微博也不能落下，这是一种潮流，也是一种营销。

3、做好春节过后的招聘工作

新的一年，有必要给公司的团队注入一些新鲜的血液，2月底到3月中旬是求职招聘的高峰期和关键期，把握好时机，招到合适的团队成员，接下来一年的招聘工作都会轻松许多。

4、关于薪资待遇

所谓合理的薪酬，就是针对个人对公司所创造的贡献给予差别化的对价报酬。原则是“以激起员工的最大热情为限”，并兼顾“对内具有公平性，对外具有竞争力”。

根据马斯洛的需求层次理论，人有五种不同层次的需求，包括生理需求、安全需求、情感和归属需求、尊重需求、自我实现需求。生理上的需要(包括衣食住行等)是人们最原始、最基本的需要，它是最强烈的不可避免的最底层需要，也是推动人们行动的强大动力。企业留住人才的关键在于优先满足员工层次需求的两端生理需求和自我实现需求，并对其余三个需求进行适当的考虑和安排。在员工心目中，薪酬不仅是自己的劳动所得，它在一定程度上代表着员工自身的价值、代表企业对员工工作的认同，甚至代表着员工的个人能力和发展情景。

网站上线运营后，我希望能在现在的基础上，加上网络运营团队的考核。网络运营推广等工作，大部分情况下是可以量化的，考核起来也不是太繁琐。

**运营管理述职报告 半年度运营报告三**

不得不说时间过的真快，自己在\_\_公司\_\_部工作已有两多月了。这段时间是我人生的一个重大转折点，一个在校生成为一名社会人员的转型期，在这期间我失去了，也收获了，更多的是我成长了。

走出校园我还懵懵懂懂，是电玩巴士提供了这样一个平台让我去学习，去适应，去调整，在这里我表示由衷地感谢！部门里的每个人都是那么的友善，无私的传授经验，工作中耐心的指导，\_\_部就是一个温暖的大家庭，我喜欢这里。

回首自己的工作历程，一点一滴学起，每天都忙碌充实着，在这里我学到了seo推广、培训了p+css、学到了编辑最基本的操作，更切身的感受到了团队团结是多么的重要。我想我在蜕变，这个过程也许漫长而艰苦，我相信以后的我会更有力量，面对危机，面对压力，面对各种挑战。

现在的我在工作状态以及编辑业务方面取得了很大进步。工作总结如下：

一、工作状态积极而负责

在工作中我本着严谨务实的态度对待每一个细节，自觉维护网站形象，妥善严谨地做好编辑工作，尽量避免编辑稿件中出现纰漏。工作计划有序，第一件事查看点击量，专题百度指数和百度排名，以此为依据做好一天的编辑安排。

二、注重发扬团队精神

部门的良性发展是建立在每名员工具备较高的业务素质、对工作的责任感、良好的品德这一基础上的。作为\_\_部的一名成员，我保持与部门同事的良好沟通，通过不断交流来融入整个部门的整体。一个好的队友会让工作事半功倍，所以我要努力完善自己，让自己有能力为部门的整体稳定发展贡献自己的智慧力量。

三、积极进取之心

作为软件开发出身的一名学生来讲，网络编辑基于专业的边缘，所以我们要不断学习，在工作中提升自己。从工作本身要求出发，互联网行业正在飞速的发展，编辑的概念越来越抽象，它不再局限于信息收集与转载，更需要从业人员具备各方面丰富海量的知识，超强的信息资源整合、评论、组织、策划能力，网络编辑必将发展成一种高素质复合型人才。所以我们要不断充实、武装自己的头脑，工作带来的高要求，激励了我更加积极的进取之心。

四、编辑工作日益提高

这一个多月的时间里，我在编辑日常业务中不断总结经验，使自己的业务水平有了整体提升。

一保质保量地完成日常稿件更新工作，同时针对百度热点综编和原创部分内容编写。

二维护专题更新；每日更新专题内容，根据点击量来安排专题更新，分重点更新、日常更新和紧盯专题更新。

三认真完成周末值班。除积累了一些工作经验外，也对小游戏有了更深入的了解，在主管和其他成员的帮助下，学习到了制作新专题和小游戏部分更新。

四在这一个多月的时间里收获颇丰，sro、关键词、新专题制作、专题布局调整、图片制作与修改等。

五围绕热点话题进行题目内容编写点击量会增多，在公司领导的指导和在部门同事的配合下，通过大家的不断努力，网站平稳上升。

五、满怀激情展望未来

在新的一年里我将总结自己工作的特点和不足，在做好自己工作的同时，积极参与5068部的其他各项工作，把网站的内容建设好，努力为公司做贡献。

通过一个多月的工作，我已经逐渐意识到，作为一个网络编辑，首先应该跳出的就是ctrl+c和ctrl+v的工作模式，应该带着自己的想法来编辑新闻。在新的一年之中，我会在日常工作之外，多做基础性的工作，让自己迅速充实起来，逐渐加强专业知识水平，逐渐向着成长为一个“专家型”编辑的方向前进，这样，不仅可以让自己的水平得以迅速提高，更能让网站的影响力得到提升。

此外，在日常工作方面，我还要力争做到：

一继续加强编辑基础知识的学习，增强自身的新闻敏锐性，提升编辑语言组织能力。

二不管是技术上还是内容上都要形成自己的独特的编辑方针，做出自己的特色。

三学习并实际做专题，编辑内容方面我会进一步加强专题的制作。

新的一年中，我会和部门全体同事、领导一起齐心协力，在探索中不断发展。在部门成长的过程中，也会出现了一些始料未及和难以避免的问题，在日后的工作中，我会继续从工作中不断吸取经验，及时改正，在实践中不断发展，不断完善。逆水行舟，不进则退。今后，我会认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。相信，在团队整体的努力下，部门今后的路会愈走愈远，愈走愈好！

**运营管理述职报告 半年度运营报告四**

在过去的半年中很有幸加入到\_\_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。半年以来，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。

1、重点学习了产品知识；

2、学习了与电子商务部门相关的规章制度；

3、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；

4、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。可以说在这半年中，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，在这半年的是实际操作里，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!

**运营管理述职报告 半年度运营报告五**

回首这一段营运部经理试岗期间的工作和生活，可总结的东西很多。做得好的、成功的地方固然可喜，但更让我感怀的是这一份生活的历练。作为公司的一名管理人员，要作好工作就要首先清楚自己所处的位置；清楚自己所应具备的职责和应尽的责任；正确认识所处的位置和所要干的事。就地位而言：从领导决策过程看，我处在“辅助者”地位；从执行角度看，则处在“执行者”地位；对处理一些具体事物，又处在“实施者”的地位。因此，我在工作中努力做到尽职尽责，不越权，不越位，严格要求自己作一个为人诚恳、忠于职守的管理者。

在公司领导的关心支持及大力帮助下，再加上同事们的大力支持及认真努力的工作。因此，这一段时间来的工作相对还比较顺利。较好的完成了领导交给的各项工作任务，取得了学习上的收获，思想上的进步，业务上的提高。试岗期间的点点滴滴，心中感触颇多。值此机会，现简要述职如下，请各位领导评议。

一、试岗期间的工作的全面总结

在公司领导和同事的支持和信任下，我由营运主管岗位调整到营运经理岗位，在试岗期间，我以身作则，爱岗敬业，廉洁奉公，坚持原则，忠于职守，尽自己的努力和责任来指导和推进部门工作，现将试岗期间的工作总结如下：

1.日常工作的部署及管理

作为营运部的一员，日常管理是非常重要的一环，直接影响到公司的形象及客商关系，工作中，主要以下面几点为重点进行管控：

(1)负责所辖卖场的环境卫生、柜台布置、商品陈列、设施维护等硬件的规范管理控制；

(2)负责所属员工的仪容仪表、导购推销、接待服务等的规范管理的控制；

(3)负责协调处理主力店的一般突发性情况，如：顾客争议、商户纠纷等等；

(4)每早8:40开晨会；寻常早中晚三次；并做好日常沟通、检查、协调工作；重点检查各主力店以及步行街商户。

(5)招商工作

2.妥善处理好客商关系

客商关系主要是与商户和顾客之间的关系，在与主力店和步行街方面，主要以以下几点进行沟通：

(1)负责定期与商户以及主力店进行全面、准确的沟通，积极掌握专柜的经营动态；

(2)本着诚信双赢的原则，与各商户以及主力店保持互惠互利的业务关系；

(3)定期召开主力店座谈会以及每两周一次的企划会议，及时解决提出的问题或向上级领导汇报。

(4)与步行街商户的沟通主要以营运助理为主，及时收集商户之间的信息来处理遇到的各种情况。

在处理与顾客关系方面，以服务台为信息的收集和反馈中心，将顾客的需求及投诉及时反馈，给顾客以合理满意的解答，主要从以下方面努力：

(1)确保所辖员工为顾客提供诚信、亲切、人性化的服务，并在保持服务水准的前提下不断提高；

(2)确保所辖员工与顾客保持紧密沟通，及时全面的了解需求和建议；

(3)积极和稳妥的处理顾客提出的各类争议和纠纷；

3.与领导及部门之间的有效沟通

营运的工作能够顺利进行并取得好成绩，是由领导的理解和大力支持，各兄弟部门之间的协作和沟通，全体公司员工共同努力的结果，在我试岗期间，从以下几个方面着手：

(1)完成上级安排的各项工作任务；

(2)就工作中的问题与上级领导保持及时、全面和经常的沟通，确保部属与公司高层沟通渠道畅顺。

(3)定期上交营业报告、对销售分析、市场调查和改进措施等业务内容进行总结等。

4.部门管理，打造优秀营运团队

作为一个管理者，优化整合本部门的资源，提高部门凝聚力和加强部门之间的顺畅沟通是部门负责人的责任，主要从以下几个方面着手：

(1)贯彻落实上级的各项精神、指示，确保所属员工遵照执行；

(2)及时发现和解决所属员工工作中的问题，

(3)对部属进行定期的专业和知识培训，确保部属的业务技能和工作素质满足工作要求。

(4)考察部属的实际工作能力，并正确的评估，将信息反馈到领导处；

(5)积极了解所属员工的思想动态，进行必要的沟通，及时解决或向上级领导反映员工内部纠纷。

二、工作中的经验和教训

在积极投入工作的同时，我一直注重知识的学习，经验的积累，并认真分析每项工作的成败原因，总结教训，为以后的工作做积累，并成长自己。

1.以原则和制度作为管理的准绳

作为一名中层管理人员，在领导的工作任务下达之后，自己在部署任务和做决策的时候也坚持一定的原则，要严格按照集团公司制度执行，工作分配要合理公平，思考问题要理性。

(1)爱岗敬业、忠于职守；品行端正，廉洁奉公；坚持原则，以身作则。

(2)熟悉与工作相关的国家法律和公司规章制度；

(3)熟悉掌握本部门各项工作流程、操作要点和注意事项，并具备改进和创新的管理知识；

(4)负责制定工作目标，并合理的组织安排任务，在执行过程中注重完成情况的跟踪与控制，对实现的结果进行评估考核，力争按时保质保量的完成工作。

2.知己知彼，做一个有准备的管理者

现在的商业竞争非常激烈，各个商业广场为了增加自己的市场份额和扩大自己的影响力，采用各种商业战略和手段进行推广营销，新的商业广场也在积极进入洛阳市场，使得洛阳市场的竞争非常激烈，我们要在市场保持自己的优势，就要加强与持续的对竞争对手进行考察，以便做出相应的回应，平时主要是从以下方面进行考察的：

(1)全面深入了解洛阳万达项目，包括周边配套和环境等，为项目做好解读，全面分析自己在市场中的优势。

(2)进行可类比已存在的项目进行考察分析，了解对方产品的类型、商业定位、租金结构、管理方式、经营程度、消费对象等，分析竞争者的优劣势。

(3)对即将进入洛阳市场的可类比项目进行进入者威胁分析，并估算对我的影响。

(4)持续不间断的做好商圈调查。

3.做好有效沟通，收集管理相关信息

在营运工作中，沟通是很重要的一部分，通过沟通我们可以获得很多有用的信息，但沟通只是手段，获取管理相关信息才是目的，沟通是灵活的方式，需要把握技巧以及注意沟通的进度和深度，在学习沟通的技巧同时，更要注意收集信息，在沟通中主要关注以下几点：

(1)与商户的沟通：关注其背景，经营销售模式及业绩，在与商务洽谈前，一定要充分了解商户的品牌资料及现有实体店的销售状况等，了解其品牌的信息，从而更好的对品牌定位和落位。平时关注商户的经营信息，为招商调整做准备。

(2)与顾客的沟通：认真聆听顾客的投诉及建议，了解顾客的想法及需求，按照制度和流程给顾客合适的答复，并从顾客的投诉和建议中总结教训，提升管理品质和形象。

(3)与领导的沟通：准确的理解领导下达的命令和任务，及时解决疑问，按照要求保质保量的完成工作。

(4)与其他部门之间的沟通：在工作中需要各个部门之间的协作和支持，加强部门之间的沟通，能够使工作更顺畅。

4.合理安排和部属工作，整合和提升部门工作能力

营运部部门经理，作为一个中层的管理人员，在上级下达任务目标和面对问题时，需要合理的向自己的员工安排和分配任务，在大家的共同努力下来完成任务和解决问题，这时要考虑的是怎么部属才能够提高部门整体工作效率，达到员工和工作任务之间最优配置，工作中主要注意以下几点：

(1)按照现有的部门内部岗位分工来部属各自的岗位，公司的岗位设置都是经过科学化的合理分工来安排的，每个岗位都有自己的工作内容和责任，安排工作时要明确每个岗位的责任，该责任对整体工作任务的影响，并告知任务的接受者。

(2)了解自己员工的性格、兴趣爱好等，安排与其兴趣爱好相关的工作任务，使其乐于接受分配的工作，这样可以提高员工的工作的积极性。

(3)科学的分析和评估工作任务的性质和工作量，合理科学的分割任务，并公平公正的分配任务。

5.建立和完善绩效评估，公平公正考核员工

在公司人事考核的基础上，更加注重部门内部员工的考核，对其工作性质和工作量进行科学的绩效评估，让员工付出的努力能够得到体现，使其明白责任心的重要性，也为员工岗位调整和薪金福利调整提供依据，在工作中主要以关键价值指标法作为考核主要方法，具体操作如下：

(1)根据每个岗位的责任和任务目标，确定其工作应该达到的质量作为关键价值，完不成则价值没体现，完成则价值得以体现，超额完成则是价值高额体现；

(2)以责任和能力两个维度进行考核，根据工作性质划分其权重；

(3)把责任和权重细分为各个指标，并为每个指标赋予相应的权重和分值；

(4)对员工的工作和任务量进行公平公正的计量评估。

三、下一步工作的计划

新的一年已经过了两个月了，我们总结经验和教训是为了提高我们的管理技巧，梳理工作流程，提高工作效率，更好的完成以后的工作和任务，在新的工作年中，要有计划有重点的安排工作，下面是我简要说明工作计划：

(1)协助推进室外步行街招商工作的持续开展，做好招商调铺和收尾工作。

(2)完成合同的签订及合同相关费用的收缴。

(3)为步行街优化品牌资源并在日常做好品牌的继续储备和洽谈。

(4)着手开展营运工作，做好营运物料的储备及相关知识积累。

(5)建立健全品牌库管理，收集相关的品牌资源，为招商调整做准备；

(6)建立现有商户数据库，包括客商基本信息，代理品牌，租金及物管费收缴情况，日常经营情况等等，便于日常工作的有序进行。

四、对公司(部门)的合理化的建议

我们公司的管理制度是比较先进的，无论制度制定上，还是流程设计上，都是比较科学合理的，在日常的管控方面也是比较有效的，但也有一些小问题，我分别提一下：

(1)营运部是商管公司管理的核心，领导层要理解和提供更多的支持。无论是日常租金物管费的收缴，还是多种经营的创收以及商户的招商调整，营运部全体员工都付出很多。日常的管理更是繁琐复杂，更希望领导层的理解。

(2)对于公司的制度和流程方面，有些员工由于各方面的原因，理解的不够透彻，经常性的进行一些制度和流程方面的讲解和培训。

五、希望获得的相关培训和支持

营运工作效率的提高是通过大家相互学习和交流来实现的，希望在新的工作年中，能够有更多的机会到兄弟单位之间相互学西和参观，工作经验的交流与分享。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！