# 运营工作计划范文6篇

来源：网络 作者：烟雨迷离 更新时间：2024-04-20

*工作计划可以帮助我们更好地分配工作量，提高工作负荷均衡度，优质的工作计划是建立在实际的工作能力之上的，下面是小编为您分享的运营工作计划范文6篇，感谢您的参阅。一、总体目标根据本所行政财务部目前工作情况与不足之处，合所发展状况和今后趋势，行政...*

工作计划可以帮助我们更好地分配工作量，提高工作负荷均衡度，优质的工作计划是建立在实际的工作能力之上的，下面是小编为您分享的运营工作计划范文6篇，感谢您的参阅。

一、总体目标

根据本所行政财务部目前工作情况与不足之处，合所发展状况和今后趋势，行政财务部计划从以下几个方面开展201\_年最后一季度的工作：

1、进一步完善所《员工手册》，确定规章制度的各项内容，争取做到各项制度的科学适用，保证所在既有的规范中顺利运行，范文之工作计划:财务月工作计划。

2、完成各部门各岗位的工作分析，为年终评选及绩效考核提供科学依据。

3、充分考虑员工福利，做好员工激励工作，增强企业凝聚力。

4、完善本部门组织机能，细化各员工工作职责，各项工作内容具体落实到人，定时定量完成，提高部门工作质量要求，圆满完成所交给的各项工作任务。

二、具体实施方案

(一)规章制度的完善

◆规章制度引导员工工作规范，是处理日常工作中各项事务的依据，在一定程度上影响着企业的正常运行。然，本所迄今为止的规章制度严格来说是不完备的。鉴于此，行政财务部基于稳定、合理、健全的原则，在20\_\_年底首先应完成所规章制度的完善。

1、201\_年10月底前完成对《员工手册》的初步修改，更新所有工作规范及岗位职责;

2、201\_年11月报请主任律师审阅修改;

3、20\_\_年12月份最终定稿。

◆实施目标注意事项

规章制度的制定应本着简洁、科学、务实的方针，注重可行性及可操作性。

◆目标实施需支持和配合的事项

1、需各部门提供最新版本的服务规范;

2、制度修订后需请各部门审阅、提出宝贵意见并须经主任律师最终裁定。

(二)各岗位工作分析

◆通过岗位分析既可以了解公司各部门各岗位的任职资格、工作内容，从而使公司各部门的工作分配、工作衔接更加精确，也有助于对每个岗位的工作量、贡献值、责任程度等方面进行综合考量，以便为制定科学合理的年终优秀职员评选奠定良好的基矗详细的岗位分析还给行政配置、招聘和为各部门员工提供方向性的培训提供依据。

1、20\_\_年10月份拟定所年终优秀职员评选文件，报主任律师审阅后备案;

2、20\_\_年11月份完成岗位分析的基础信息搜集工作，按各岗位职责确定其主要工作内容、工作行为与责任;

3、20\_\_年12月份在主任律师的指导下确定各岗位综合考评依据，评选出所优秀职员。

◆实施目标注意事项

在信息搜集过程中要力求翔实准确，整理后的岗位分析按部门进行分类，以便日后工作中查询。

◆目标实施需支持和配合的事项

1、需参考各员工完整的岗位职责;

2、优秀职员评选依据及岗位分析资料须经主任律师最终裁定。

--年，中支公司在省分公司各级领导及全体同仁的关心支持下，完成了筹建工作并顺利开业，在业务的发展上也取得了较好的成绩，占领了一定的市场份额，圆满地完成了省公司下达的各项任务指标，在此基础上，公司总结--年的工作经验并结合地区的实际情况，制定如下工作计划：

一、加强业管工作，构建优质、规范的承保服务体系。

承保是保险公司经营的源头，是风险管控、实现效益的重要基础，是保险公司生存的基础保障。因此，在--年度里，公司将狠抓业管工作，提高风险管控能力。

1、对承保业务及时地进行审核，利用风险管理技术及定价体系来控制承保风险，决定承保费率，确保承保质量。对超越公司权限拟承保的业务进行初审并签署意见后上报审批，确保此类业务的严格承保。

2、加强信息技术部门的管理，完善各类险种业务的处理平台，通过建设、使用电子化承保业务处理系统，建立完善的承保基础数据库，并缮制相关报表和承保分析。同时做好市场调研，并定期编制中、长期业务计划。

3、建立健全重大标的业务和特殊风险业务的风险评估制度，确保风险的合理控制，同时根据业务的风险情况，执行有关分保或再保险管理规定，确保合理分散承保风险。

4、强化承保、核保规范，严格执行条款、费率体系，熟练掌握新核心业务系统的操作，对中支所属的承保、核保人员进行全面、系统的培训，以提高他们的综合业务技能和素质，为公司业务发展提供良好的保障。

二、提高客户服务工作质量，建设一流的客户服务平台。

随着保险市场竞争主体的不断增加，各家保险公司都加大了对市场业务竞争的力度，而保险公司所经营的不是有形产品，而是一种规避风险或风险投资的服务，因此，建设一个优质服务的客服平台显得极为重要，当服务已经成为核心内容纳入保险企业的价值观，成为核心竞争时，客服工作就成为一种具有独特理念的一种服务文化。经过--年的努力，我司已在市场占有了一定的份额，同时也拥有了较大的客户群体，随着业务发展的不断深入，客服工作的重要性将尤其突出，因此，中支在--年里将严格规范客服工作，把一流的客服管理平台运用、落实到位。

1、建立健全语音服务系统，加大热线的宣传力度，以多种形式将热线推向社会，让众多的客户全面了解公司语音服务系统强大的支持功能，以提高自身的市场竞争力，实现客户满意最大化。

2、加强客服人员培训，提高客服人员综合技能素质，严格奉行“热情、周到、优质、高效”的服务宗旨，坚持“主动、迅速、准确、合理”的原则，严格按照岗位职责和业务操作实务流程的规定作好接、报案、查勘定损、条款解释、理赔投诉等各项工作

?3、以中心支公司为中心，专、兼职并行，建立一个覆盖全区的查勘、定损网点，初期由中支设立专职查勘定损人员3名，同时搭配非专职人员共同查勘，以提高中支业务人员的整体素质，切实提高查勘、定损理赔质量，做到查勘准确，定损合理，理赔快捷。

4、在--年6月之前完成--营销服务部、yy营销服务部两个服务机构的下延工作，至此，全区的服务网点建设基本完善，为公司的客户提供高效、便捷的保险售后服务。

三、加快业务发展，提高市场占有率，做大做强公司保险品牌。

根据--年中支保费收入----万元为依据，其中各险种的占比为：机动车辆险85%，非车险10%，人意险5%。--年度，中心支公司拟定业务发展规划计划为实现全年保费收入----万元，各险种比例计划为机动车辆险75%，非车险15%，人意险10%，计划的实现将从以下几个方面去实施完成。

1、机动车辆险是我司业务的重中之重，因此，大力发展机动车辆险业务，充分发挥公司的车险优势，打好车险业务的攻坚战，还是我们工作的重点，--年在车险业务上要巩固老的客户，争取新客户，侧重点在发展车队业务以及新车业务的承保上，以实现车险业务更上一个新的台阶。

2、认真做好非车险的展业工作，选择拜访一些大、中型企业，对效益好，风险低的企业要重点公关，与企业建立良好的关系，力争财产、人员、车辆一揽子承保，同时也要做好非车险效益型险种的市场开发工作，在--年里努力使非车险业务在发展上形成新的格局。

3、积极做好与银行的代理业务工作。--年10月我司经过积极地努力已与中国银行、中国建设银行、中国工商银行、中国农业银行、福建兴业银行等签定了兼业代理合作协议，--年要集中精力与各大银行加强业务上的沟通联系，让银行充分地了解中华保险的品牌及优势，争取加大银行在代理业务上对我司的支持与政策倾斜力度，力求在银行代理业务上的新突破，实现险种结构调整的战略目标，为公司实现效益最大化奠定良好的基础。

20xx年，在分公司指标管控严格的思想指导下，减少空驶公里，严格控制运营公里投入，关注人次的完成，运营专业做如下安排：

一、每月一次调度例会，一季度一次专业培训；

二、根据两级公司运营部要求，随时调整行车计划；

三、每月安排上下旬五峰客流调查，节假日根据分公司要求查询假日五峰客流；

四、月底汇总运营指标，随时关注早晚高峰出车及车次完成情况、公里完成情况等；

五、随时回复运营原始意见及下转投诉、并分析，杜绝大间隔零容忍，控制运营原始意见件数，严格考核质量类运营原始意见。

六、随时检查各站调度员各项具体工作，严格按要求评分并考核；

七、根据上级公司提质增效的要求，决定取消11路接送班车，并改为孛罗营驻车，每月可节省930公里无效公里；并报告申请将四惠驻车车辆全部改为孛罗营驻车，实施后每月可再节省360公里无效公里，并减少三方驻车带来的不便。

八、11路三部班车纳入运营，充分利用人员及车辆；30路加气可适当调整跨线运营，至34路天坛南门加气，减少空驶公里，整合一切资源，减少公里浪费。

九、每月与团支部配合对线路站杆站牌进行检查清洗。

一、深度融合钓具产业

1、全力将“临湘市钓具(浮标)电商产业园”创建为湖南省电子商务务示范基地;

2、协助市浮标产业办引进15家以上钓具(浮标)电商企业入园，争取园区网上年交易额达到3亿元以上;

3、引进中国网库在线上建设打造中国钓具产业带b2b平台。

二、做大做强电商市场主体

1、引进淘宝、京东商城、邮乐购开设“临湘特色馆”，开发上行我市浮标、竹制品、茶叶等特色产品，力争特色馆年网销本地产品1亿元以上;

2、帮助5家以上电商企业进入湖南省电子商务认定企业，争取1-2家电商企业进入湖南省电子商务示范企业。

三、做好阿里巴巴公司的对接工作

搞好阿里村淘项目的调研，参考湘阴县、岳阳县等周边县市经验，形成临湘市农村村淘项目落地方案，提供领导决策，争取阿里村淘项目早日落地临湘，实现合作共赢。

四、全力推进电商扶贫

1、新建10个贫困村电商服务站，5个乡镇电商服务中心;

2、鼓励和引导贫困户开设网店，实行互联网创业脱贫;

3、做好网销产品整合与开发工作，周密细致的采集好20个农特产品的信息，搞好20个农特产品的qs认证和原产地认证，建立产品溯源体系、供需产品信息对接、特色旅游和旅游产品开发、“产地直供”电商基地建设等工作。

五、搞好电子商务培训

全年开展三期电商培训，培训500人次以上。时间和内容分别为：

第一期，时间5月份左右，培训内容电子商务基础知识，国家政策讲解;

第二期，时间为9月份左右，内容为电子商务操作实务，电商与特色产业;

第三期，时间11月份左右，内容为网络营销，网店开店技巧、营运推广等。

1、运营要点：商品质量无疑在消费者心中无形建立一种信任，对于商品质量当然是关键，还需要有美观的形象出现消费者眼前，对于页面设计需要更加美观大方。需要练好内功的基础上，把握住有利的资源，更为重要，现在买家越来越成熟理性，我们应该在拥有流量的前提下精心做好店铺的内功，再以多渠道的方式引入更多优质的流量，从而提高转化率。跟踪客户会员信息，尽可能多做客户回访，建立会员关系信息。建立口碑回头客。做大型活动前的预告信息通知。

2、营销手法：整体营销策略：集中利用淘宝系统推广方式，发掘潜力热销商品并大力推广，利用热销品拉动整体销售，优化销售各个环节，树立公司形象，尽量避免客服沟通成本，逐渐建立口碑。商品营销设计：商品在整体营销中要有两类，分别是销售拉动型和利润贡献型，销售拉动型要考虑商品购买量，在商品利润上可以做到微利；利润贡献型要考虑到商品品牌、竞争情况等因素，保证整体营销的利润。利用八二原则来说，我们的80%流量是由20%的拉动型商品带来的，而我们的80%的销售业绩是有20%的利润贡献型商品带来的。商品营销分为培育阶段，成长阶段、成熟阶段三个阶段，充分考虑羊群效用，寻找一切可以快速拉动新品销售热度的推广方式，在不同时阶段实现不同的价值。

3、培育阶段：包含商品选择、商品设计和商品推广布局三部分。商品选择是利用数据分析、客户反馈和市场寻访三个方面来确定商品范围，确定合适的商品后，商品拍照和商品描述设计然后发布；商品推广布局是设计并实施培养阶段商品的推广业务，通过热销商品搭配、网站其他商品描述推广、直通车推广、淘宝帮派推广、站外推广等全方位的推广方式推动。

4、成长阶段：是指商品销量稳定并利用客户搜索和直通车可以自然带动销售时，这时阶段主要工作是巩固商品的推广，并冲击淘宝人气搜索的前十名。

5、成熟阶段：是指商品处于同类商品的销量前五名，搜索在前五位可以看到，通过搜索的自然流量就可以稳定商品销售，这个时阶段的主要工作就是改为通过搭配和描述中商品推广来拉动下一拨热销品的销售。提高商品连带，提升客单价。

6、客户维护策略：对于客户细分为钢丝客户和一般客户，钢丝客户要通过qq群或者旺旺群等紧密绑定，让他们成为我们新品的首批购买推动者和口碑推广者，一般客户通过定阶段的邮件或者短信进行营销，吸引客户二次消费。（需要客服人员完成）

7、商品价格营销策略：尽量不进行价格战营销，老客户的打折优惠可使用ＶＩＰ制度，对所有人价格公平，商城正常销售最低折扣不低于7折 （淘金币、双11大促除外）

店铺装修方面，先解决内部视觉设计为先，页面设计相当重要，应该给予消费者一个清晰明了的页面设计效果，再给予铺垫式的推广手法，短时间内提升知名度，增加收藏量，提升转化率。

可才考虑参与各个团购网的合作，重点对象为拉手网、窝窝团、美团等重大团购网站，关于团购合作商品应根据工厂实质性库存需跟店铺安排，通过往阶段数据估算库存供应。更种公司资料备存，以应对各个团购网站的资料要求，与团购网站收录人员建立关系，长阶段合作。库存充足情况下可考虑参加组团。部分小团购网站可能因人气不足销量十分不理想，可继续维护关系，以备后阶段连续性合作，谨记，商家是以盈利为主，卖得出才是王道。不忽略任何一个拓展的机会，哪怕销量很少。

专供网上销售的库存：一般而言一间常规的店铺大致需要50个商品填充整间店铺。考虑到自身的库存压货因素，我们可以压缩至40-45个款式，（后阶段关于客户维护设置店铺vip需要50个商品才能设置）部分款式可以无需拥有库存，按照二八法则，需要定位选择2个款式作为主推款式，平时库存应该保证控制在现货30-50个以上，以免出现客人投诉等情况，在后阶段筹备活动等其他因素我们再重新估算实际需要的库存数量，以备工厂下单生产，活动前一个星阶段内必须有决定。冲信誉等商品应考虑更多的因素。考虑是否压货以免加重工厂的压力。如主推款式需要报名团购网，则应纳入团购预售出数量考虑。

20xx年营运部在领导班子的带领下，在党委的关心支持下，围绕以发展为主体，以调整为主线，以改革创新为动力，全面提高经营管理水平的工作要求，紧紧围绕工作中的重点、难点、要点展开部署，细化工作，稳步发展。积极探索营运管理工作的新思路，扎扎实实推进各项管理工作的创新发展，维护了商场良好的企业信誉，为经营工作的顺利开展提供了有力的保障。在8月份总部第一次工作综合检查中，我店在36个门店中排名第一。现将主要工作总结如下：

依据总部《检查工作内容及标准》、《部门监督检查工作方案》对各商场的服务工作进行检查、监督、考核。为避免员工在服务工作中出现松懈思想，加大了交叉检查的力度，确保日巡查不少于6次，并每天安排一名运营科人员和一名营运部二线管理人员进行暗访，高密度、不定时的检查在一定程度上增强了员工自觉遵守规章制度，规范服务的意识，保证了经营工作的顺利进行。日常检查中，严格按照本部要求的检察内容对员工的.：纪律、仪容仪表、服务规范、工作制度执行情况、设施管理、环境质量等方面进行循环检查，每周制定5—6个重点检查项目，将检查出的问题落实到专柜、责任人，并在规定时间复查，激励先进，鞭策落后，带动员工逐步改进个人工作。通过坚持不懈的循环检查、整改、复查、通报，有效规范了现场管理细节，夯实了基础管理。

为规范管理，宣传企业文化和理念，激发员工工作热情，对《晨会管理办法》进行了修订，制定《新晨会管理办法》并印发至各商场贯彻实施。新修订《晨会管理办法》中，不但增添了公司“服务理念”和“基本工作要求”，且企业精神、企业文化也成为大晨会必背内容，这有利于激发员工的工作热情，使企业文化的精髓深入人心。另外，现场培训或工作指导要求各商场以小故事、案例、小游戏、比赛等活泼生动的形式让员工参与，积极互动，充分调动员工工作热情。为切实强化现场管理工作，确保各项制度、规范的落实与执行，营运部于10月开始实行《管理整改通知单》制度，由运营科人员填写需整改内容，商场接收人员签字后于8小时内将具体整改措施填写详实，经理签字后报营运部现场运营科，以备复查。对复查不合格的部位，记入营运管理周报，进行相应的扣分。

为促进公司服务、管理水平的提高，培养一批“专业知识问不倒、岗位业务难不住、操作技术有专长”的各岗位专业人才，于6月份在商城范围内开展了“服务月”活动。活动以“技能培训”为主题，开展了“技能比武”、“销售能手”等评比活动，通过竞赛活动，促进了员工之间的服务技能交流，激发了员工主动学习服务知识，钻研业务技能的热情。并于优质服务月结束后，安排当选的技术能手技能演示交流，各商场利用晨会时间组织员工听取了岗位技术能手商品演示和技能演示，有效地促进了员工间的交流与学习，达到了预期的演示学习效果。

服务明星们也表现出了她们良好的素质与技能，言传身教、耐心细致的为员工进行讲解和指导。通过本次交流活动，使员工们深刻的认识到自身差距，找到了工作的方向，特别是服务技能明星们的激情、毅力、恒心告诉我们：“有付出，就有回报”。员工们纷纷表示，要在日常的工作与学习中好好演练，练就服务绝活，向服务明星们学习。

围绕如何提升员工的细节服务水平、与顾客沟通的能力，树立正确的服务心态、如何把握消费者心理，营运科于10月份组织员工学习，并结合“服务月”活动，要求员工根据学习心得、日常工作中的成功服务经验，开展征文比赛和服务演示活动。

针对春节后新进员工增多的情况，为跟进考核员工对公司规章制度的掌握情况，增强员工规范现场纪律的意识，营运部在3月份印发了“组织一线员工各项规章制度学习”的通知，要求各商场采取多种形式对员工进行培训，并于4月x日———16日对全体员工进行了考试。本次共有1230名员工参加了考试，1123名员工考试合格，107名员工考试不合格，合格率为91、30%。

为提高商城的整体服务水平和基础管理人员、优秀服务人员的综合素质，做好“服务月”的调动工作，营运部于5月x日———6月x日在商城范围内组织了一次组长及店长的培训课程。培训采取逐级培训的方式，由培训师→柜组长、店长→柜组员工。通过培训让每位参加培训人员，以新的观念认识培训工作的重要性及如何开展好柜组人员的培训和管理工作，提升了自身综合素质。

本部于7月中旬对一线员工进行了第二期高级技能及专业知识的培训。xx店安排相关人员参加了面料识别及服装卖场陈设课程的培训。为将所学知识在商城内全面推广，与员工共同分享，我店会议室分班次有针对性的组织员工对所学内容的共同学习分享。

为进一步提高员工综合素质，加大培训力度，运营科开展了“百问百答”活动，即制定员工工作中须掌握的100个问题，由营运部现场巡查人员在巡查中对所有一线员工进行提问，提问结果记入商场营运考核成绩。对全体一线员工进行了“百问百答”笔试考核，共1198名员工参加了考试。此次活动各商场和员工均高度重视，利用多种渠道和方式积极培训学习，有多名员工在日常提问和考试中得到了满分的成绩，提高了员工的学习积极性，让员工知道如何规范地开展工作，在工作中遵章守纪，使商城的各项工作更加规范化、程序化。

xx已步入成熟店，品牌结构的调整，要求必须引进高素质水平的销售人员，为使促销员工上岗管理更加规范，营运部于7月完善了促销人员上岗流程，一周内配合促销活动的人员为短期促销员，在岗一周以上的均视为长期促销员。所有促销人员必须三证、派驻单齐全，严格面试把关程序，对于不符合规定的人员一律不予办理。

安全责任重于泰山。这一年来，利用晨会时间多次组织员工学习安全知识培训，强化员工的安全意识。通过学习，员工对于人身安全、商品安全、顾客所寄存物品的安全以及库区、营业区域的消防安全有了全新的认识。并将这些安全知识贯穿到日常的工作中去，如理货区送货通道坡度急、弯度大，上下车辆多，为保证上下车辆的安全，在弯道处安装了大型凸透镜，便于上下车辆观察。同时理货区员工随时察看通道内车辆情况并及时做好车辆疏通工作，为通道内送货车辆及行人的安全做好了有力的保证；散仓库位多不集中，且员工进出频繁，散仓保管员为了做好安全工作，每天对仓库进行多次安全检查，确保库内商品及设施的安全。

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！