

双十二活动内容 双十工作总结(汇总9篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

双十二活动内容 双十工作总结篇一

尊敬的各位领导、同事们大家晚上好：

很荣幸作为青年突击队的代表在这里发言。我现在的心情和每一位突击队队员一样，既感到无比的激动，也感到肩上多了份沉甸甸的责任。在此，请允许我代表青年突击队的25名青年，对相信、支持、认可我们的领导们表示衷心的感谢！

我想借用三句诗谈谈我个人对这次“双11”活动的理解和看法。第一句是“问渠哪得清如许，为有源头活水来”。正是领导深入基层，了解基层的真实需求，因此成立了“双11”突击队，让我们每一名队员有了自我考验团结拼搏的新阵地。“双11”期间，我们明确职责分工、责任段落、责任人，每天加班加点至晚上23点，区局抽调三辆邮车支撑小包业务处理，确保小包“收得进、运得畅”，从而保障了“双11”战役全面告捷。

第二句是“博观而约取，厚积而薄发”。基层锻炼是青年员工成长必经的途径。这次“双11”活动，为我们缺乏工作经验的青年突击队员，提供了一个非常好的学习机会。我们的每一个突击队员都能端正态度，带着组织的嘱托，带着感情和责任，沉下身子、虚心向工作在前线的揽收员、运输员、

投递员学习。在“双11”活动中，我也真实地体会到一名电商小包揽收员的艰苦与辛酸，体会到邮政人高尚的职业道德。清楚记得12日，正是“双11”期间的最高峰日，经过一天的奔波与揽收，大家基本上都已经筋疲力尽了，而我和李霆均、吴芬荣所在的一组还有最后一个大户了，我们按照一贯流程将面单撕掉，装车，整整差不多收到了2000个包裹，就在以为都差不多完成松了一口气的时候，吴芬荣发现还有几个包裹面单存在问题，客户将个别面单收件人地址用记号笔修改过了，而收寄局和寄件人存底联没有一点点痕迹，于是他担心面单地址与系统地址不匹配，从而手工录入成原来地址，可能影响寄递速度，就在我们感到很繁琐的时候吴芬荣二话不说，一个人蹲地上，借助于汽车大灯的灯光，将有问题的面单和包裹一个个找出，对应了起来，而这些举动是在他连续工作9小时后完成的，他没有因为时间晚了而放弃每一个小包，也正是他这样一丝不苟的精神，确保了寄件人和收件人的满意，从而提升了我们邮政服务的品牌形象。

当然像吴芬荣这样的小事情还有很多，通过这次“双11”活动，也提醒了我们每一个年轻的突击队员在将来的工作中继续认认真真的学习，扎扎实实的工作，锤炼作风，提升自我，真正增强为邮政事业贡献的本领，向相信和支持我们的各级领导提交一份满意的答卷。

第三句是“海阔凭鱼跃，天高任鸟飞”。今天的表彰结束后，标志着“双11”活动的结束，但是对我们突击队员来说，是我们要奔赴广阔天地接受锻炼的新开始，我们要珍惜与小伙伴们互相协作的美好时光，每一袋邮袋都是沉甸甸的，但是我们却是用欢乐和笑容将他们扔上邮车，将欢乐化为力量，用笑容掩盖辛酸，看到小包数量一天比一天多，每一天小包的量都在刷新自己的记录，从而更激起了大家的斗志！同时用微信、微博等定格着邮政青年，用勤劳和双手创造着幸福，用诙谐幽默的语句互相调侃着，有多少人能发现他们已经连续工作了十几个小时。每天都在做好自己本分工作的同时，有条不紊地参与小包的工作。

我们更要珍惜机会，参与到更多长远的邮政事业中来，以最饱满的热情，全身心投入活动！我们一定会奋勇拼搏，以最高昂的斗志，圆满完成各项发展任务！我们一定会团结一致，以大无畏的精神，拿出无愧于青春，无愧于时代的成绩，真正成为值得信赖、堪担重任的突击队！为吴江邮政的不断发展尽心尽力努力拼搏！

双十二活动内容 双十工作总结篇二

双十一到来，不仅商家有口号，连快递行业也有口号呢，那么，下面是小编给大家整理收集的双十一快递口号，供大家阅读参考。

双十一快递口号：

- 1、我们的目标是：不愁货——有！不愁钱——折！不愁人——我们都在！
- 2、做好双十一，升职加薪，当上总经理，出任ceo□赢取白富美！
- 3、做好双活动，光棍变神棍。
- 4、众志成城备战双11，齐心协力让单飞起来
- 5、元芳，这个双十一你怎么看？
- 6、一战成名！前程似锦□hold住双十一！
- 7、一年如一日，勇攀销量顶峰。
- 8、蓄力待发，双十一我们来了！
- 9、小伙伴们冲啊，双十一带着奖金来战啦！

- 10、团结一心，其利断金，双我们来了。
- 11、天生我才必有用，有用用在双十一！
- 12、说好的双11，说好的目标，加油！
- 13、双十一让每个上帝都微笑。
- 14、双十一近在眼前，爆发趁现在。
- 15、双卖家必备工具，全途进销存软件，免费使用。
- 16、双把灯卖好，你好ta好大家好
- 17、双11，只能多，不能少。
- 18、让每个光棍过好节，买到宝贝，而奋斗。
- 19、前任是什么东西，双十一有我们就够了！
- 20、前方高能，双十一携带一大波奖金在逼近！
- 21、努力或不努力，双十一就在那里，越来越近！
- 22、年前做好双十一，过年回家不差钱
- 23、你还在为今年的奖金而担忧吗？好消息，双十一来啦！
- 24、每逢双11，难免心潮澎湃，亲们，准备好了吗？
- 25、每逢佳节倍拼命，我们都是为了亲！
- 26、良辰美景奈何天，全场五折要逆天！如此星辰如此夜，全场宝贝都不贵！

27、决战双十一，共渡单身节，心中有梦要跳动，为爱咱勇敢向前冲！

28、决战双11，我们拼了，必争行业销量前列

29、今天很残酷，明天更残酷，但双十一很美好

30、加油加油，双肥的流油，继续蓄力。

31、光棍节，约吗？！

32、光棍节，非诚勿扰，血战。，才是正道。

33、风再吼！马在叫！双十一在咆哮！

34、嘀！嘀！双十一倒计时……

35、大战，谁主沉浮，由你定江山。

36、大波光棍关不住，大家都过双十一！努力！

37、打赢双十一，做淘宝英雄！

38、不求一战成名，但求双十一钱程似锦。

39、兵马未动，粮草先行，备战双十一。

40、备战六个月，只为双十一。

41、保卫战，小伙伴们都准备好了吗？

42、“双十一号”即将到站，请做好接机准备

43、众志成城，决战旺季，安全生产，重于泰山

44、在家休息的宝贵时间，换来比实体价便宜商品。感觉比上班更有价值。

45、一马当先，全员举绩，梅开二度，业绩保底

46、蓄力待发，双十一我们来了！

47、现在最幸福的时刻就是接到快递的电话，三步并两步捧回包裹。

48、为了证明真爱，我买了二十片面膜。

49、团结合作迎双十一，上下一心促生产力

50、提高安全生产意识，打响双十一战役

51、双十一快到了，请各位提前进入奖金收割模式。

52、双十一大战在即，斗志燃烧吧，小宇宙们！

53、生命诚可贵，爱情价更高，双十一卖爆，两者皆可抛。

55、人民币证明是真爱。

57、客户满意，人脉延伸，良性循环，回报一生

58、客户服务，重在回访，仔细倾听，你认心情

59、决战旺季，安全第一，预防为主，综合治理

60、回馈客户，从我做起，心中有情，客户有心

61、弘扬安全理念，规范安全行为，营造安全环境，推进安全管理

62、奋战旺季促生产，安全意识记心中

63、保质保量迎战双十一，安全责任事关你我他

64、把包裹送到千家万户，把安全留在你我心中

65、购物狂欢节 国际品牌专场，折起全场包邮！别说xx没提醒，这里一定有你喜欢的品牌。月日零点整，谢谢各位，五折先生登场。

66、双十一，给自己块的预算。

双十二活动内容 双十工作总结篇三

回首20__年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，“业户至上”的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20__年初步完善的各项规章制度的基础上，20__年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工
作。培训工作是根
据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对“服务理念”的认识更加的深刻。

三、日常报修的处理

根据年初公司下达的收费指标，积极开展__、__区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作

如期完成__区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务-----__区首次入户抄水表收费工作。

六、__区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了“超市、药店”项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在_月份，完成了_#、_#的收楼工作；同时，又完成了部分__区回迁楼(_#--1、2单元)收楼工作。

八、“情系青海玉树地震”组织开展募捐活动

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以“为灾区人民奉献一份爱心”的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员积极献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

九、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度，在小区__门及__区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

十、业主座谈会

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之，在20__年的工作基础上，20__年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以“的努力”完成公司下达的各项工作指标。

双十二活动内容 双十工作总结篇四

1、预售

2、天时

今年的双十一恰好是周末，单这一个条件就可以在同等情况下让去年的销售额翻一翻。购物的狂欢放在周末再合适不过了，当整个周末街上的人都明显减少时，我们就应该知道，多少人将近期的消费一股脑的涌向了天猫！

3、无处不在的天猫

4、预充值

今年支付宝的预充值类宣传的出现频率大大增加，从派友在相关帖子中提到的情况来看，今年支付宝预充值的比例应该是非常高的，由此带来的快捷的支付体验不仅让买家消费的

欲望更加不可抑制，更是锁定了大部分想在此刻消费的人群，大大提高了支付成功率。

24小时狂欢

70分钟——20亿；

8小时16分——50亿！

13小时18分——超过100亿！

24小时结束——最终定格在，191亿。

其中，销售额破亿的商家有3家

5000万以上销售额——18家；

1000万以上销售额——227家；

500万，100万——501家，2580家。

当零点过后，兴奋的香槟在不同城市的写字楼里相机迸发的时候，当淘品牌，传统品牌和国际品牌携手跳起江南style的时候，可以认为，我们已经走到了网络购物时代的深处，新的商业力量将依靠互联网崛起！

双十二活动内容 双十工作总结篇五

总之，任何工作要不断进行总结和检讨，才能把下一次的工作做好，下面是双十一客服工作总结，欢迎阅读。

对于网店来说，一年里总有几个时段是销售的旺季，这

不“双十一”才过去不久，“双十二”又和广大买家们见面了。

而且他更是创新网络营销模式，开启了中国的“双十一”“双十二”购物狂潮，让不少卖家和买家都成为其中的受益者。

首次参与这种活动，也遇到了不少问题，最直接的问题就是发货问题，面对来自全国各地茶友们的订单，我和客服完全忙不过来，只能动员全家一起上阵。

万幸忙碌的双十一过去了，经过“双十一”促销的洗礼，面对接下来的“双十二”，我也充满了信心，决定最大力度的回馈广大爱喝茶的朋友，全店大部分商品首次做到8折。

这一活动一经上线发布，就迎来了广大朋友们的光顾，获得了大家的支持。

同时我也吸取了“双十一”发货慢的教训，对不少地方远的顾客自己贴钱，选择最快的顺丰快递。

顺丰，不愧是快递业的领跑者，也难怪是比其他快递价格贵，双十二当天我打包发货，没几天就收到了茶友们确认收货且好评的评价。

恰恰相反在这个特殊时节更要全心全意的为大家送上最好的服务，因为这个时节才是真正考验商家的时刻。

为什么这样说?因为在与我淘宝店买茶的买家们交流中，听到过一件这样的事儿:去年的双十一，该买家在某店买了件衣服，而卖家以双十一量大快递紧张为由，迟迟不发货，原来是该卖家都断货了，在等进货后才给这位买家发货。

后来，这位买家给了中评，也再没去该店买过东西。

所以说，越是重大活动越是考验店家的时刻，如果这个时候店家依然很好，这样的店家在日常销售中也绝对差不了。

在双十二中甚至为较远的茶友们贴钱发顺丰快递，我的这种做法也得到了大家的支持，两场活动下来我店铺的业绩也都不错，尤其是在“双十二”活动中。

活动结束后，我统计发现，活动期间在我店铺购买茶叶的朋友，老顾客明显多于新顾客，对此我由衷的感到高兴，老顾客多于新顾客说明我的茶叶和服务得到大家的认可，这将是 我坚持卖好茶最大的动力，谢谢你们。

话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与客户沟通时，要把握言语的分寸，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。

如果不小心踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。

因此，在和顾客沟通的时候，必须注意以下几点。

首先，不要与客户争辩。

销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。

但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。

与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的反感。

即使我们在线下很不生气，但是我们也不可以把情绪带到线上。

线上的我们应该 耐心倾听客户的意见， 让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他 的要求。

其次， 不要用淡漠的语气和顾客沟通。

在跟客户交谈的时候即使面对的是 电脑我们也要保持微笑， 因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。

微笑是 一种自信的表现， 也是建立良好氛围的基础， 客户遇见微笑的我们， 即使不需要 我们的产品， 也可能成为我们的朋友， 下一次有需要就很容易想起我们的店铺， 从而成为下一次交易的铺垫。

第三， 不要直接质问客户 。

与客户沟通时， 要理解并尊重客户的观点， 不 可采取质问的方式与客户谈话。

比如:您为什么不买我们的产品?您为什么不信 任我们?您凭什么认为我们的产品不是正品?诸如此类等等， 用质问或者审讯的 口气与客户谈话， 是不懂礼貌的表现， 是不尊重人的反映， 是最伤害客户的感情 和自尊心的。

最后， 推销要有互动性， 避免单方面推销 。

什么样的销售才是最成功的? 我认为实现双赢的销售才是最成功的。

实现双赢， 就是客户购买了我们的产品我 们解决了他实际的问题， 而我们也获得了利润。

因此， 我们销售时首先应该倾听 客户的心声， 了解他的需求， 然后我们再向客户推荐相应的产品帮助他解决实际 的问题。

如果我们只是一味地向客户推销某个产品， 忽略了客户的真

正需求，即使再好的产品也难达成交易。

在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。

金牌客服不是一天炼成的，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

为迎接双十一，我店举行了小型的促销活动，在公司领导的正确部署和支持下，本次活动取得了较好的成绩，并一定程度上扩大了 2688 商城在沁源的人气，但还有一定的不足。

现将本次促销活动总结如下：

活动前期宣传准备工作不足，参与当天活动产品数量及品种少，进货数量少、资金有限。

没有达到预期效果，对畅销产品的进货估量不足，有的产品已售完，再加上选址没有选好，我个人认为有这样好的政策，初次活动应该选择人多繁华地段，搞稍大的活动，产品明显分类、划分。

在视觉和心态上给予消费者很大的冲击力，一炮打响。

给我们以后的活动留下很好的借鉴。

季节性产品比较热销，有一些商品没有及时到位，导致损失了一部分销售，这是值得我们去深思和检讨的，本店在人力方面不足，也是活动没有得到充分发挥的原因，此次活动人气有了，但还是没有达到预想的效果。

销售情况

这次活动店里进货大概在一万元左右，还有以前店里不到

4000 元的存货。

第三天由于中午接到通知说有工商检查，下午不得不收拾了外面的帐篷，但总体还是不错的，当天的销量也达到了 2585 元。

三天活动下来也有 7649 元的现场销量。

总之，任何工作要不断进行总结和检讨，才能把下一次的工作做好，我们希望以后公司能够给予我们代购点更多帮助和支持，再加上我们的不断努力，我相信 2688 的未来会更上一层楼，成为电商中的龙头老大 。

1.一周客服工作总结

2.客服工作总结

3.客服工作总结

4.一年多客服工作总结

5.电话客服工作总结

6.网络客服工作总结

7.客服工作总结范例

8.客服前台工作总结

双十二活动内容 双十工作总结篇六

2) 双十一店庆开幕节, 终极特惠享当当 货到付款, 正品特卖

- 3) 双11劲爆商品推荐, 5折好货提前曝光。 锁定目标, 抢先加入购物车, 赶快行动!
- 4) 携程艺龙酒店“双11”齐打折, 最低折扣1.1折起!
- 6) 11月11日美女都来聚美优品了你还等什么?聚美优品双11疯狂促销, 赶快下手吧!
- 8) 酒仙网双11提前购, 5折封顶, 贵就赔双倍
- 9) 家装光棍节促销分会场: 光棍节装全您一个家, 120个品牌建材、家具、家纺90款超值单品。
- 10) 电器光棍节促销大放价: 独立团优惠我专享, 底价出击再掀抢购高潮, 光棍节大放价。
- 11) 箱包光棍节促销野放假: 汽车、箱包、医药三大类目联合推出团庆“野”放假, 全场包邮。
- 12) 光棍节促销省钱大赢家: 光棍节大赢家, 全网比较比得起, 少花钱办大事, 她是你的超值之选!
- 13) 女装光棍节促销乐: 光棍节乐, 精选内衣、热门箱包、摩登名鞋、服饰配件。单品7折封顶, 全场包邮!
- 14) 男装光棍节促销不打烊: 光棍节不打烊, 男装天天购。时尚休闲、商务休闲、设计潮牌、商务正装、中老年服饰统统都有。
- 15) 双11商品五折再现

双十二活动内容 双十工作总结篇七

活动前期宣传准备工作不足, 参与当天活动产品数量及品种

少，进货数量少、资金有限。没有达到预期效果，对畅销产品的进货估量不足，有的产品已售完，再加上选址没有选好，我个人认为有这样好的政策，初次活动应该选择人多繁华地段，搞稍大的活动，产品明显分类、划分。在视觉和心态上给予消费者很大的冲击力，一炮打响。给我们以后的活动留下很好的借鉴。

季节性产品比较热销，有一些商品没有及时到位，导致损失了一部分销售，这是值得我们去深思和检讨的，本店在人力方面不足，也是活动没有得到充分发挥的原因，此次活动人气有了，但还是没有达到预想的效果。

这次活动店里进货大概在一万元左右，还有以前店里不到4000元的存货。活动中飞科剃须刀，温碧泉的套盒，冬季的自发热用品都销售的不错。活动第一天的销售1723元，第二天销量达到3341元，是活动中销量最好的一天，第三天由于中午接到通知说有工商检查，下午不得不收拾了外面的帐篷，但总体还是不错的，当天的销量也达到了2585元。三天活动下来也有7649元的现场销量。

总之，任何工作要不断进行总结和检讨，才能把下一次的工作做好，我们希望以后公司能够给予我们代购点更多帮助和支持，再加上我们的不断努力，我相信2688的未来会更上一层楼，成为电商中的龙头老大。

双十二活动内容 双十工作总结篇八

我一大早就向快递员师傅了解了快递员的工作内容，快递员主要负责每一票快件包裹的派收工作，很显然这份工作分为两方面：收件和派件。

2、派件是指将收件人的快递包裹以安全、快速的方式送达至收件人手中。以上的两个环节是每个快递员每天重复的工作。

跟随快递员师傅8点准时上班后，先把当天需要派送的上百份快件按各小区的名称及路程远近分别区分排列好，并大致的记住快件的地址，这些工作完成后，我们的派件工作就正式开始了。骑上公司的电动三轮车，把快件放到后备箱里面，按照刚排列好的小区每一单顺序派送。当我们到达第一个目的地的时侯，我们要先打电话给收件人，确定他是否在家，然后在门口等收件人下来取件。在等待的时间里我们把下一票的快递准备好，以便节约派送的时间。当客户来了后，要先进行身份的核实，在核实确认无误后，再把快件交给客户且在客户当面验货后让客户签收。可是也有在电话通知收件人时，因收件人不在家而不能接收快件，这时就需与客户沟通好临时存放地点或是下次再次安排投递，这样极大地增加了派件的时间。中间我们还会接到要求上门取件的电话，这时就需我们合理安排时间，在不耽误派件的过程中尽快收件。经过一天的成功派送，初略估算下，大概每一件需要的时间约是5分钟。

但是在其中一个小区有这样一台设备大大的减少了快递员的派件难度、提高了派件的效率，那就是使用快递智能终端设备派件。听师傅介绍，使用智能终端可以由原来的60件/天提升到200件/天(相当于一顶三)。快递智能终端一般投放在小区的大门口或是人员相对集中区域。按操作流程1、使用快递员师傅的身份验证卡2、刷卡存件，将客户的快件单号和手机号输入到设备的系统里，这时系统会打开一个格口，我们只需要将快递放进箱格里，把门关好就可以了。操完这些步骤，设备就会发送短消息提醒客户快件已经到了，客户凭拥有的短信密码就能在设备里取出快件，这是一种新的派送快件和收快件的新方式。

听完师傅的介绍，我们来到北仑行政服务中心的快递智能终端处体验。整个设备的外观看起来就像是家里的衣柜一样，有很多的格口，比较明显的是在柜子的中央有一台电脑主机，有触摸屏、扫描器、显示器。看着设备上张贴的快递员存件流程，我一步步地操作：先使用快递员师傅预先注册好的账

户进行身份验证登录，电脑系统显示登录成功我们就可以正式的存件了，把需要配送到行政中心的快件一件一件的排好。第一步首先使用扫描器快件扫描单号；第二步输入用户的手机号码，此步一定要非常仔细，避免输入错误的用户手机号码；第三步选择需要放置快件的箱格大小，看看我们正在存件的刚好可以放在中格里，第四步放好快件后关好箱格的门。以上步骤完成后系统就自动的发送一条短信到用户的手机上，短信内容有取件用的密码，这样用户随时就可以到设备的地方取件了。以上的操作快递员师傅约1分钟就完成了，这效率是比传统的派送节约了10倍的时间。我们重复以上的存件步骤将这个点上的快件一次性存完。

双十二活动内容 双十工作总结篇九

在前期准备中，我们提前对一楼面员工进行了培训和动员，要求各品牌及时上架适销单品、全员下载武商网app注册武商网账号，同时详细培训武商网下单流程，使一线员工都能独立操作线上交易，并与相关部门沟通沟通，统一了开单格式、积分要求和发票开具流程，最大程度做好事前准备。

在活动组织上，我们吸取去年活动的经验，明确分工，优化流程，将下单区和兑卡区划分开，下单区由营业员及顾客自主操作网上下单，另有工作人员从旁协助，指导不熟悉操作的顾客完成下单流程，而兑卡区则独立出来只做兑卡工作，通过区域划分极大提高了兑卡的工作效率，活动当天未出现顾客长时间排队等候的情况。

在氛围营造上，我们将下单区和兑卡区的电脑做了统一样式的陈列，充分营造了良好的活动氛围。

但是通过活动也反映出来一些存在的不足：

一是员工专业度不够，虽然在活动之前我们组织促销班的员工进行了事前培训，但是在实际操作过程中还是存在员工网

上操作不熟练、兑卡不规范等问题。

二是营业员开单不规范，未按要求开具销售单或商品编码、价格填写错误等问题均有发生，影响单据核对、输机效率。

三是武商网手机客户端不完善，选取商品时不能直观判断所属店铺，造成顾客下单错误，购买了其他店铺的化妆品，后期又需要办理退款手续。

四是商品自提问题仍未得到解决，本次活动赠送的线上100元电子券使用要求是200减100，因此很多顾客都是在柜台下单直接取货，且购买的商品价格在200出头，但我们店内快递是298包邮，金额不够要收取邮费，对此很多顾客有意见，为此我部临时将包邮政策调整为200包邮，以满足顾客需求。

针对上述问题，我部会在后期活动操作中不断完善工作流程，并积极联系电商公司解决后台设置问题，以期为顾客提供更好的购物体验。