

# 最新物流调度工作心得 物流个人工作总结 (通用7篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 物流调度工作心得篇一

一年时间过去了，在这一年中工作中获得了非常不错的收获，对这一年时间工作进行总结，我的这一年工作总结如下：

### 一、良好的工作态度

在工作的时候心态是非常重要的，在20\_\_年中我的工作态度也发生过一些微妙的变化，来到公司一年时间了，从原本的新员工到现在已经走过了一年时间，从一开始我的工作心态是小心翼翼的，也有淡淡的排斥感，但随着时间的不断流失我的工作心态也从排斥变成了接受，一开始工作并不积极，到后来工作努力奋斗，积极进取，在工作中始终保持一颗乐观开朗的心，始终保持这样的心态去工作让我的工作变得轻松，没有了羁绊，没有了忧愁，更没有了疲劳，用为从工作中体会到了快乐，轻松的工作是工作的美好基础，如果不能及时的调整这及的心态，就会让自己被工作所束缚，被工作所压垮，心态是工作的关键，是我们能够做好的重要因素之一，我们要做到有一个好的工作态度，这样对我们的工作有很大的帮助作用，成功的人都是能够快速调整自己工作心态的人，因此工作态度是挺重要的。

### 二、虚心学习

来到工作岗位，只是开始，需要学的东西反而变得更多了，

因为工作不单单是重复一件事情共需要运用很多的知识，想要在工作岗位上站稳脚跟也需要好好学习，向那些人学习呢？当人是向优秀的人学习，从和自己相同职位的人学习，也可以向其他部门的的人学习，学习经验，学习技巧，学习他们的长处，通过不断的虚心学习获取自己所需要的知识，在学习的时候不要因为害怕而不敢请教，不要因为不认识而无作为，只要敢迈出第一步就能成功，只要愿意去做就一定能够学到知识，作为新人学习是成长的关键，是进步必须的条件，学习就如同给碗里注入水，只有不断的注入足够的水才能够达到工作岗位的要求。

### 三、不畏挑战

挑战无处不在，既然存在挑战就要敢于面对挑战，对于这些挑战不要退缩也不要还怕，因为工作只有去面对了才会得到，我们会遇到苦难，这些困难会影响到我们的工作，只有去勇敢的面对，把困难踩在脚下，迈过去，才能够成长，工作需要激情，需要永不服输的毅力，再打的难题只要敢于挑战都能够解决，知识时间长短的问题，不要怀疑自己也不要沮丧，挑战遇到失败是再正常不过的，只要能够在一次次失败中成长，一次次站起来不畏惧就总能够有所成就。

### 四、不足的地方

在工作中我同样存在着这样那样的问题，我的经验不足是因为我的工作时间短暂，我不会与人相处，在工作中总是默默工作，只知道埋头苦干，这也是我的不足，么有足够的自信么有强大的勇气，这也是我的不足之处。

面对这些，我会通过学习补足自己的不足，通过一次次工作来提升自己的自信，学习他人的长处，舍弃自己的不足。

## 物流调度工作心得篇二

一年的时间很快过去了，在一年里，我在领导、部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高。物流部能够圆满完成公司制订的任务，我作为物流部人员感到非常光荣。

初公司制定了新的员工考核制度，对完成年终计划有很大的作用，考核制度直接和工资挂钩是体现的公司发展的硬道理，但是事物不是一成不变的，20公司也有新的变化，恳请能改变完善制订出新的员工考核制度，在实践中让公司更好的发展。能奖罚分明，不要因为当月目标金额没有完成就扣员工工资，挫伤员工工作的积极性，而当月目标完成员工没有奖励。应该有奖有罚。因为总的目标已经圆满完成。

2019年自身存在不足，工作中不够沉稳，不够老练，经验不足，对一些要求比较高的客户不能及时服务到位，感觉有点欠缺，在新的一年里工作中加强自己的服务意识，提高自己服务水平。更加仔细认真的完成仓库工作和现场人员加强沟通。

## 物流调度工作心得篇三

我在公司领导、部门领导及同事们的关心与帮忙下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面和工作业绩有了进一步的提高，感激公司给我这个成长的平台，令我在工作中不断学习，不断提高。回首过往，公司陪伴我走过人生的一个重要阶段。在此我向公司的领导和全体同事表示衷心的感谢。

我于20\_\_年\_\_月物流公司录用。共经历了\_个月的试用期，于\_\_月正式转正就职。并且一向在物流部工作，我的工作主要负责在区内的提货和理货流程。

我本年度的工作总结主要有以下几项：

首先是在思想政治表现、品德素质修养及职业道德方面。其次谈谈个人的工作和收获。

这半年中我积累了很多的工作经验，已经能够很简便的完成此刻的所负责的工作，并且能够处理一些工作出现的一些意外，提高了工作效率。主要的工作就是想办法如何减少货物在装车和运输过程中出现的货损，及时把各种数据报给公司有关人员，尽量跟各个装货点的人员。

从去年来。我的一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善；还有就是我就一向为自我的工作深深的困惑着。一向看不到自我人生的前途，不明白自我人该往哪个方向走。对今后的生活和工作目标还是一片空白，以至于在和别人的接触中表现得很不自信，抱着的心态是得过且过，过一天是一天的心态；从进了公司，虽然觉得自我只是理货员，可是也能在公司汲取到很多营养，并且公司工作气氛很浓，十分有利于自我的成长。对今后自我的人生目标和今后所将会遇到的挫折也有信心应对了。感觉人生不再浮躁，本来枯燥的东西也变得趣味了。这都要感激同事们的关心与照顾。

在这一年，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，进取完成公司安排给我的各项工作；和同事的合作当做是自我学习的机会，把别人的理念结合到自我的思想当中，更加注意工作中的细节问题，把自我所负责的各个工作做到更加完美。

总结一年的工作，尽管有了必须的提高，可是我还会继续努力，努力发挥自我的优势，把自我的劣势转变成为优势。在未来的工作中，肯定还会遇到很多的困难和挑战，所以自我的努力和同事之间的协作是很重要的。也期望大家能在新的这一年里，一齐努力，为公司的发展做出更大的贡献！

## 物流调度工作心得篇四

回首去年一年我的工作，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，当然也会有硕果累累的喜悦。可以说，新年是一个公司推进行业改革、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度重要工作情况总结如下，希望能给日后的工作带来帮助：

### 一、树立全局观念，做好本职工作

不管从事什么工作，树立安全服务意识是首要的问题，现场技术服务也不例外。我认为服务工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度化。”限度的客户的利益，是提高我们公司产品的核心竞争力的一个重要组成部分。做好服务工作，同时也是对公司的宣传。

### 二、善于沟通交流，强于协助协调

现场服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，所以这个时候就需要我们和客户进行交流，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。在日常的工作中做做到较好跟客户的沟通，做到令客户满意就是对公司品牌形象的有力宣传。

### 三、精于专业技能，勤于现场观察

随着物流行业的不断发展，竞争不断强化，如何做好客户服务，也是加强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个服务人员，要在现场勤于观察、独立思考、多与同事交流，努力不断提高自己的业务水平。每次优秀的服务，代表了客户对本公司产品进一步的信任。

### 四、实际操作熟练

在过去的工作中得到了一些体会，在工作中心态很重要，工作要有激情，保持阳光的微笑，可以拉近人与人之间的距离，便于与客户的沟通。尤其是对服务的工作，积极的思想和平和的心态才能促进工作进步和工作的顺利，在服务工作中要有好的方法与判断力才能使工作顺利。

在一年里，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。总结下来：在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

### 经典的物流员工年度工作总结(三)

#### 1. 明确目标，理清思路，干好本职。

作为一个仓库管理员的工作可以用收、管、发三个字来概括。这三个字看似简单,但是要真正做到位,做齐全.做完善。就需每个仓管员在工作当中一定要保持清晰的头脑,认真,仔细的核实每张单据上的内容,以及根据单据准确核对,做到单据与实物一一对应。为此杨主管为了提高我们仓管的工作技能水平,每天对我们进行仓库技能培训.为了我们能更快,更好的做好本区域的工作,每次都是亲自带领以身作则,现场指导,随时让我们对所有实物进行整理清点,所有物资按要求分区放置,归类摆放,尤其注重发货过程中的相关问题,为了让我们能快速准确无误的找到实物,以此来提高我的工作效率。使所有物资都做到有帐可查,有据可依。随时要求我们进行安全库存盘查,为了做到时刻对货物心中有数,我们要随时回答任何一种钢材型号的件数,以及支数,并指定在哪里存放。随时做好库存的盘点工作,准确无误的把数据记在脑海里以方便工作。

## 2、遵循原则，坚持先装后卸，先进先出原则。

这两原则始终贯彻在我们每天的工作流程中，也是我们每个人必须遵循的原则。当然为了工作需要有时也可以灵活应运，对与货场的货物我们都是把先进来的货物最先发完，在对新货物按新旧程度分先后发货。

## 3、恪尽职守，坚持高标准，提高服务质量。

装卸货时，我们必须核对各钢厂的单据，并核实单据上每项内容与所发实物一一对应，公司公章与经办人签字等手续齐全方可进行下一步的工作。再装卸货前，必须对货物所放地点、型号、数量明确。以便派吊车时有明确目标，装卸货时才会井然有序，也要明确告知客户要装卸货物的具体情况，以便客户心中有数。装卸货完毕，检查单据上的装卸手续是否齐全，若各项盖章签字手续齐全方可交与客户安全离开。做到让客户高兴而来，满意而归。

## 二、经验教训：

### 1. 要对每天的工作进行归纳总结。

这一点很重要，记得刚来的时候我很迷茫，对每天的工作感觉很混乱，于是主管建议我每天写日记，把每天的工作流程和不足做个总结，这方法真的帮了我很多忙，是我在以后的工作中受益匪浅。

在繁忙的工作中，不仅要有忘我精神，还要回过头随时做好归纳总结。对已做过的工作进行回顾，精心核对每一个细节，对工作经验进行总结分析，归纳出怎样才能有效利用时间，提高效率，使工作程序化、系统化，条理化，流水化。从而使百尺竿头，更进一步，达到新层次，进入新境界，开创新篇章。以便在以后的工作中有利于加快自己前行的脚步。

## 物流调度工作心得篇五

转眼间，踏上工作岗位已经\_\_年，而进入日陆这个大家庭也已是第七个年头，我从当年的毛头小伙，不谙世事到如今的成熟老练，工作驾轻就熟，都离不开社会这所最好的大学，以及职场这间最好的课堂。同时也有幸见证了日陆在中国国内的快速成长，从\_\_年前的仅有两个人的代表处，发展到现如今拥有两家合资公司，经营有自己的仓库和车队，员工人数几何级的增长，并且第三家独资公司又即将启动，这一切无不体现着中国这片沃土所带来的生机和活力，也验证了日陆在中国的远见卓识以及正确的发展战略。

相信每个人都在过去的一年中都学到了，成长了，感悟了，当然其中也包括我。在20\_\_年的工作中，如同往年一样，我继续带领罐箱操作部门为国内外客户做好服务，以我们优质热诚的服务赢得了客户的赞誉，更是在经济危机如此困难的前提下圆满完成了部门指标，为公司创造了可观的效益。本部门的员工也飞速成长，经过进、出口的轮岗和悉心教导，都能够独挡一面，个人能力突飞猛进，能够很好的完成分配的任务。

20\_\_年初开始，江总要求我不能仅仅满足于领导好罐箱部门的操作，同时要抽出身来做好罐箱的营业，积极开拓市场和客户，发展新的业务。于是，在平时纷繁复杂的日常操作管理中，我又分身出来开拓市场，虽然时间有限，但值得骄傲的是，为公司开拓来了如南京亚东、江苏中化、无锡金丽洁、青岛纳福化工、易程、金捷物流等客户，还有如akzonobel这样的极其优质的，能为公司带来可观收入的长期物流项目。

与此同时，江总又委以重任，作为日陆北方和日陆外联发共同的营业企划部的负责人，将公司的仓储、运输、罐箱销售统一协调管理，以便为客户提供全方位的物流服务。此举收效也相当好，很快就有罐箱的客户也用到了我司的仓储，而仓库的客户也有罐箱的需求，真正的将公司的资源有效结合，



一致对外了。

随着元旦钟声的敲响，我们步入了崭新的一年，在新的一年里，我的个人职业规划是：

可能彻底放手不管；

在20\_\_年将剩余的在职硕士研究生课程结束，并完成论文答辩，顺利拿到学位证

工资得到大幅提升

在新的一年里中，希望公司能继续发扬自己好的传统，在原有的基础上更上一层楼，在此提出一些个人建议，有则改之，无则加勉：

多使用萝卜，而不是大棒，员工需要的是恰当的激励机制；

适当拨给各部门一点公关基金，允许各个部门间互相联谊，增进部门及同事间的感情，融洽关系，方便日常工作和沟通。

虽然在过去的20\_\_年，我们经历了无情的天灾和残酷的金融海啸，目睹了生离死别和倾家荡产，但我们又被灾难中亲情的崇高、子弟兵的伟大，全国人民的上下一心，以及十月气壮山河的国庆阅兵所感动。

衷心祝愿祖国强盛，公司繁荣，员工加薪！

物流个人工作总结模板6

20\_\_年转眼即逝，再回首，思考亦多，感慨亦多，收获亦多。“忙并收获着，累并快乐着”成了心曲的主旋律，常鸣耳盼。对我而言，20\_\_年的工作是难忘、印记最深的一年。工作内容的转换，连带着工作思想、方法等一系列的适应与调整，（包括工作上的适应与心态上的调整）压力带来了累的感觉

觉，累中也融进了收获的快乐。在各位领导的支持下，在各位同志的密切配合下，爱岗敬业，恪尽职守，作风务实，思想坚定，较好地完成了自己的本职工作和领导交下来的其它任务。现简要回顾这半年总结如下：

### (一)强化形象，提高自身素质。

为做好本职工作，我坚持严格要求，注重以身作则，以诚待人，一是爱岗敬业讲奉献。我们箱管工作的最大地规律就是“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。经过半年的学习和锻炼，我们在工作上取得一定的进步，利用办公室学习资料传阅的同时，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、同事请教，在不断学习和探索中使自身工作质量有所提高。

### (二)严于律己，不断加强作风建设。

20\_\_年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实脚踏实地埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守公司的各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作方法；坚持做到不利于公司形象的事不做，不利于公司形象的话不说，积极维护公司的良好形象。

### (三)强化职能，做好服务工作。

工作中，我们注重把握根本，努力提高服务水平。箱管人手少，工作量大，这就需要我们团结协作。在这年里，不管遇到什么样的困难，我们都积极配合做好工作，我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。

工作中的不足与今后的努力方向：

20\_\_年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，主要是思想解放程度还不够，学习、服务上还不够，和有经验的同事比较还有一定差距，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。

(一)发扬吃苦耐劳精神。

面对箱管事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。

(二)发扬孜孜不倦的进取精神。

加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。力求把工作做得更好，树立公司的良好形象。

在今后的工作中，我将在物流公司各位领导的正确领导下，继续以人为本；牢记公司的宗旨，突出重点，狠抓服务落实；树立科学发展观，以求真务实的工作态度做好箱管服务工作，为在箱管岗位上做出自己应有的贡献，为运输户提供优质高效的服务，为我们公司的发展做出自己的贡献。

## 物流调度工作心得篇六

20x年x月份我很荣幸的成为x国际贸易有限公司的一名员工。外贸是一个和外国人打交道的行业，需要的是丰富的知识和绝对百分百的细心，这些对于一位刚跨进##之门的我来说完全是一个未知数，没有接触过外贸，没有令人充满信任的外语，此时“零”恰是我真实的评价，是迈祺一手教会了我：

如何去工作，如何去做人，我想做人比做事更重要。

时间飞逝，转眼十个月已经过去，而现在的我在各方面是否还是零了，扪心自问，不敢说我在这过去的十个月里所做的工作百分百，不敢说同事评价我这过去十个月百分百，不敢说我学了百分百的知识，但我敢说我用的是百分百的真心。

接触外贸，首先接触的是外贸单证——外贸的基础性工作。外贸单证即制作有利于外贸工作发展的一切表格。包括出货之前的租船订舱、工厂的发货通知、报关单证的制作，其中有需要商检的必须在报关前完成、提单确认、费用的确认、还有一些后续问题等等。现将我在20x年里并学习并工作的一些详细知识列为以下：

1、租船订舱。租哪里的船，订哪里的舱，怎么订。一般 fob 为客人指定货代，并由我公司代客户做租船订舱的指示性工作，运费为倒付，即 freight collect 在这种情况下产生运费为客人承担，而像其他的订舱费、报关费等人民币费用由我公司承担。

另外走 cif 货时，我们就必须根据货代报给我们的价格去决定给谁做，此时运费预付，即 freight prepaid 既由我公司来承担在货代公司服务下产生的一切费用。当然所有的只要是有利于公司的，我们就可以做，只要是不利于公司的，我们绝不含糊。

注：在租船订舱时，本人会放松警惕，所以自工作以来犯了一些错误，常犯错误为 freight collect 写成 freight prepaid；一些不从上海港走的货写成了 shanghai

2、发货通知。这个环节关系到出货的及时和准时问题，同时牵扯到船期和客人可以准时收到货物。这一环节要将货代给我们的进仓通知巧妙的写给每一家工厂的送货通知，根据不

同特点的工厂，给予不同的时间限制。比如我这边有一家工厂：浙江三门湘顺有限公司，这家公司出货总是有问题，所以给他的时间就必须提前。

注：在做发货通知时起先的方式不是很完美，并且按照那样的方式容易产生错误，后来经过冯经理的指导，使用更规范的形式，所以这一环节没有错误的发生。并希望以后能够做的更好，和催货方面做的更到位。

3、商检。有些产品需要商检才能出货，在为期十个月里，接触到需要商检的产品是：空气滤清器、电珠。商检时需要提供发票、装箱单、外销合同。此时提供的发票和装箱单中的数字在以后的报关数据相一致。

注：商检比较简单，所以不会犯错误，值得注意的就是要及时催商检屏条，并及时将商检屏条转给货代在报关前。

4、报关。在报关时我必须提供给货代全套的单据，包括：发票，装箱单，报关委托书，海关预录单，核销单。报关是一个说简单又不简单的程序，一不小心就会犯些很低级的字母、数字错误，所以在这个过程中需要检查最起码两遍。同时还要记下核销单号码，以便日后查用。还需要将三份外销发票交给财务。

注：在报关的时候，一开始的时候经常犯一些低级错误，比如金额不对，还有就是外销发票忘记给财务，这些都是我需要极其重视的。

5、提单的确认。提单的确认是一个字母游戏，必须按照事实去写，发货人是我们公司的英文名字，字母必须一样，收货人一栏必须要和冯经理提供的资料一致。提单的确认是绝对不可以犯错误的，如果是按照信用证的方式，那么只要有一个不符点，造成的损失是巨大的。从一份提单上可以学到很多东西，如收货人，船名航次，是 fob 还是 cif □是整箱还

是拼箱。

注：曾经犯过一个错误，但也不完全是我的责任，也有货代公司的责任(我不是在逃避责任，实事求是)，好在可以寄回去重新修改，也就万事大吉了，不过现在想来其实当时很紧张，碰到提单出错，神经绷的很紧，这可关系重大啊。

6、保险。如果是 cif 方式走货的话需要做保险。保险是以报关时的发票为基准的，加上重要的船名航次、保险金额、保险时间。

注：保险虽简单，但也容易出错，我曾经给李经理做的一份保险就反反复复改了三次，我提供的资料是没有错误的，不知道怎么就改了三次，令我费解，当然有我的责任，就是那种拣了芝麻丢了西瓜的感觉。

7、原产地证书。原产地证书是发达国家对发展中国家的一种优惠政策。所以不是全部单证都需要做这个工作，但只要碰到需要做原产地证书的客人，以后每次出货都必须做。做原产地证书，需要给商检局提供一套完整的单据，包括提单复印件，发票，装箱单，原产地证书的申请表格，以及原产地证书表格。原产地证书是很容易犯错误的，人为的因素比较大，所以我们自身的核对很重要。

注：曾经就有一次疏忽，被商检局的人把字母给打错了，当时我没有查出来，不过后来通过我的真诚道歉，商检局的同事没有收我的费用，真是万幸。

8、开票资料。出货之后需要跟货代索要 海关 预录单，用来给工厂开票时的准确数字的对照，工厂开出的票必须和报关相一致。碰到那种不开票的产品，自然也就不需要报关了(当然这只能是内部说说了)。

注：开票资料是要和工厂打交道的，所以必须写清楚，也必

须和工厂交代清楚，否则犯错误是十有x□

9、议付单据。议付单据是要寄给客人的，是一套完整的出货资料，包括提单正本，还有保险资料，原产地证书，发票和装箱单。议付单据不仅只是简单的完成就罢，而最重要的是要使之完美，使之完善。

注：议付单据是不能出错的，寄到国外的单据我没有犯过错误，当然那都已经被冯经理或者王经理帮我审核无误后寄的，不过我很自信的说这个环节我会警惕的。

10、退单。退核销单一般在出货一个月之后跟货代催要，一般情况下，都是付款买核销单，所以在这之前还做一个资金审批。

注：一开始的时候这个环节总是疏忽，虽然这是个只需一个电话就可以解决的事情，殊不知就是经常忘记，不过现在已经成为一种工作习惯，自然不会忘记。

11、资料整理。这是工作的尾声了，需要我做的是要将纸张形式的资料放在文件夹里，同时还需要输入出口发票。

注：资料整理我自认为做的不够完美，虽然这个环节不会造成利益冲突，但是作为一个单证员，需要投入更大的时间去思考如何将资料整理做的更好。

以上便是我x年工作的一个粗略的总结，总而言之：细心，要有百分百的细心；知识，要有百分百解决问题的知识，为迈祺之蓬勃发展而努力。

爆竹一声辞旧岁，总把新桃换旧符。告别20x年，迎来了充满希望的20x年，20x年，我必须更努力，只有努力才能达到心中想要的硕果累累。现拟订20x年工作目标。以图表显示：

以上只是一个很理性的图表，对于每一个环节的要求都比20\_\_年高了些，我相信我会用实际行动来证明一切。细细想来，其实在每一个工作岗位上的人们，每天接受的都是简单、平凡的事情，把工作做好，也就是要做好每一件小事，每一件平凡的事，就如用饱满的工作热情去和客户通一个电话，如用真心去制作一份重要的单据等等，所以接受平凡，接受简单，才能水滴石穿。

## 物流调度工作心得篇七

飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充实而忙碌的20\_\_年。一年来，感谢公司各位领导与同事的大力支持和帮助，使得客服工作进展顺利。现简要总结如下：

20\_\_我而言是很难忘的一年，工作的内容没有发生很大的变化，重点还是与客户的沟通及资料的收集，但是工作的思想、方法等做了一些调整，感觉到了压力，同时也融入了收获的快乐。

在部门达经理的领导下，各项工作逐步走向正规，计划维修任务圆满完成。做为客服员，本年度我重点将行动与沟通相结合，在安装完成后及维修完毕均有电话跟踪回访，认真听取客户意见和建议，并及时为客户建立电子档案，在每个月有公司统一发送的温馨励志短信，提高了公司的服务形象，也受到了客户的好评。虽然客服工作相对而言有点琐碎，在这个过程中，通过广泛搜集和学习其他公司的服务规程，在工作条理性及服务规范方面有了一定的进步。经过对三保配件的严格审核控制及每月有效的核算，本年度三保配件总额控制在了计划以内，比去年有所下降；在大家的共同努力下，收费总额有所上升，圆满完成年初制定的经济指标。在与客户的沟通、文化墙的制作及有效的利用网络信息平台的过程中，锻炼了我的语言沟通能力和书面表达能力，同时也充分认识到了自己知识的匮乏，需要不断的自我提高。在业务能力方面，通过这一年多的虚心学习，对于部分产品及配件了



解充分，还有许多也还不是非常清楚，在以后的工作中，需要认真学习，虚心请教。

20\_\_年工作虽然步入了正轨，取得了一定的成绩，但更多的是存在一些不足，主要是积极乐观的心态不够，在学习和用心服务客户上还不够，与有经验的同事相比还有一定差距，业务能力方面没有实质性的提高，在今后工作中，我会认真总结经验，克服缺点，努力把做得更好。

20\_\_我职业生涯收获比较大的一年，通过海贝培训和拓展训练，让我更加清晰的认识了团队，更加准确的剖析了自己，时间总是在轮回，岁月却在沉淀，20\_\_年，我会带着努力和激情投入到新一年的工作，超越已经拥有的一切争取在知识层面有一个提高，同时也努力提高潜在价值，取得更大进步。