

# 运营工作述职报告(精选5篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况,并提供解决方案或建议。这里我整理了一些优秀的报告范文,希望对大家有所帮助,下面我们就来了解一下吧。

## 运营工作述职报告篇一

优质服务工作要做到常抓不懈,不滑坡,不动摇,除须制订和落实各项制度外,还必须强化监督检查机制。优质文明服务永无止境,重在坚持,贵在落实。小小窗口反映出的是银行的整体面貌和信誉,广泛征求客户意见和建议,解决服务工作中存在的问题,确保规范化服务标准落实到每一个工作环节,树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。一要充分发挥窗口作用,强化柜台服务,监督指导柜员适时运用营销术语,开展“三多”服务,让顾客感觉到我所办理业务是一种享受。二要充分发挥与客户经理联系合作的作用,依托优质客户系统,结合柜面服务,在维护好现有优质客户的同时大力拓展新的优质客户,进一步提升营销层次,提高营销效率,以多样化的金融产品带动存款增长。三要抓住节日期间个人业务综合营销的有利时机,加大营销力度,促进储蓄存款再上新台阶。

## 运营工作述职报告篇二

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；

(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：

(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。

## 运营工作述职报告篇三

现对电商部门面临问题和工作情况作如下总结：

### 一、部门销售情况□20xx.9-20xx.12□

1、销售总金额：348445.74（退货不计其中）

2、销售总件数：2985件；平均每件117/件（含电商款式数量：

1168件占总量39%)

3、总销售笔数：1961笔平均每笔1.5件

4、销售款式数量：162款其中电商款式6款占总款数3.7%10年春夏2款（销售37件）11年春夏8款（销售89件）12年100款（春夏21款，秋冬78款；共销售20xx件1款为电商款售574件）

13年43款（销售869件5款为电商款售594件【4款长衬为工厂外单品改标销售】）

14年春夏9款（售14件原价平均7折售卖）

5、退换203件退换率6.8%

## 二、面临的问题

### （一）产品

在产品上我们一直都是销售的以公司库存为主。库存产品存在的问题是

1、款式过旧

2、在质量或版型存在问题

3、价格过高（12年5折，13年7折，14年9折；过季适时调整。）

4、结构对比失调。上下装比例不合理，类别不全。

5、当季款式数量过少。全店商品数量没有超过100件。

6、产品没有新款可上。没个季节都没有产品可以按每星期3~4款可以更新上货。导致旧客户留失，复购率低！

## （二）价格问题

由于为保护线下实体店铺的利益线上销售的价格都会相对过高。

还有更低。

2、因为公司线下客户较多，并且没有很好的进行约束，客户销售灵活，众多选择线下及

线上同时进行销售，加之线上线下产品并没区分开，所以造成价格混乱，最终损害到客户及

公司的利益，网上售卖的当季产品7折售卖。

## （三）渠道冲突

1、价格冲突。价格是引起电子商务渠道与传统渠道冲突的主要因素。由于实行电子商务能为企业节省巨额的促销和流通费用，大降低了产品的成本，价格会低于传统渠道上相同产品的价格，甚至可以绕过中间商直接向消费者供货使低价销售得以实现。而这往往会引起传统渠道商的不满，产生冲突。价格优势已经成为吸引购买者的一大亮点，这无疑会对传统渠道商的利益造成伤害，从而产生冲突。但我们电商刚好就本末倒置！

2、款式冲突。线下线上同款，或者线上旧款线下新款。

3、顾客冲突。由于各种原因，我们品牌在线上的客户90%为线下客户。

4、对促销策略的冲突。尽管电子商务渠道与传统渠道市场定位不同，双方各自不同的细分市场，各自的促销目标不同，各自都采取不同的促销策略，但很可能会影响到其他渠道商

的利益，从而引发冲突。

#### （四）供应链体生产、仓储、财务、物流配送

1、生产回货周期慢。如13年电商生产一款电商款的裤子g12205006a生产数量为1000条，7月生产11月底还才回完货品。在质量上还出现换面料过薄，产品质量过差，容易破档。

2、仓储问题。仓库出货不严谨，未对出货产品进行检查，有质量的货品照样发出，出现颜色不对码数不对等情况发生。

3、物流配送。由于仓库搬迁导致在货品配送成本增加，或配送时间过慢导致电商店铺整体评分过低。（部分快递不上门收件）

#### （五）团队问题

电商部从始至终都没有一个完整的团队20xx年上半年没有专业的美工，下半年没有推广、没有售后客服，没有专业产品文案。

#### （六）推广

淘宝、天猫还是其他方面的推广投入都有所不够。主要原因：

1、货品部足。

2、资金问题。

#### （七）决心

20xx年9月起电商有多次方向性的转变但都是因为各种原因而无法坚持到最后。如全网营销做批发，中期新升·style后期

生产接单和境外电商都没有坚持下去。任何一项事业都是需要执著和信心去做的，电子商务也不例外，许多传统企业进军电子商务后没有好好坚持，自己没有放下架子沉下身子，把自己当年传统企业创业初期的执著和坚持给忘记了，没有或者不愿意沉下去从细节当中推进，一段时间下来没有明显的进展就放弃了，还老是觉得这个产业还不成熟，还处于恶性竞争，诸不知等到良性竞争了，你还有机会吗。最后一点感受是传统企业进军电子商务，如果企业主自身不是一个狂热的电子商务运用者和爱好者，要做好电子商务还是有门槛的，不管你是不是真的懂，但我认为传统企业进军电子商务，带头人一定是电子商务的倡导者，因为自己不懂或者不热爱的事情是很难让别人去做的，也很难带领着大家朝长期的目标奔进。

文档为doc格式

## 运营工作述职报告篇四

尊敬领导：

您好！

转眼间时间已过去半个多月，在这半个多月里头，盈众传媒取得了优异的成绩。在这里，向各位领导和同仁汇报一下。

分业绩、日常、企业文化建设三个方面简单介绍一下我的工作。

首先，业绩方面。在半个月里头，我司共与全家4单位达成合作共识，完成各类项目、作品共计100余项，累计金额达500多万，其中，与远航汽车销售服务有限公司□xx汽车俱乐部公司之间的合作，更是得到了集团上下的关注。具体项目正在进行中。另外有多项项目正在洽谈进行中我的主要工作是作出符合实际的运营战略以供我司总经理及对方总经理参考，

同时对后期的服务给予完美的支撑，以期获得合作对象的青睐，从接单情况来看，工作应该完成的还不错。但是要继续加强与合作伙伴的交流与沟通，特别是对方的运营总监，保证合同的完美履行。

其次，日常管理方面，修订及执行公司营运相关的制度体系、业务流程，使之更有效率；组织协调公司各部门执行、实现公司的运营目标；建立规范、高效的运营管理体系并优化完善等。

最后，关于企业文化的建设。我司在运营过程中发现，好的企业文化能增强凝聚力，增加对公司的认同感，产生向心力，最后导致一个良好的工作氛围，保持公司高速、平稳的发展。因此，在集团领导团队的带领下，我司开展了各式各样的'活动，如研讨、游戏、拓展等各种手段，强化了员工的服务理念，增加了员工对企业文化的认同感，取得了良好的效果。我们相信，这些好处，必将在以后的工作中更好的凸显。

当然，我的工作还存在很多的不足之处，希望集团的领导、我司运营总监、各位同事能给予监督，并提出你们的要求。

最后，谢谢大家。

## 运营工作述职报告篇五

20xx随着时间的脚步，渐渐地离我们远去□20xx年渐渐清晰的面孔，使我们对于新的一年，有很多的愿望，同时，对于即将成为回忆的20xx□我们也有自己的收获。在过去的一年，在酒店领导及各部门的帮助下，我顺利地完成了部门及个人的工作指标；在孙总的指导下，我在酒店管理中的品质要求和眼界都有了很大的提高。酒店管理对于我来说，犹如一扇窗，让我看到了更广阔的世界，同时，也让我知道学无止境。

20xx年是我就任部经理的第五年，部作为经营性部门，今年

部门营收完成情况良好，整体人员队伍情况稳定，来自于团体的力量使我倍感欣慰。在这里，感谢酒店孙总及各部门支持，为我工作的顺利开展提供了动力，也使我的工作方法有了很大的改善。20xx年，“提升经营空间、改善服务质量、塑造团队效率”的经营理念一直被我牢记于心，与团队一起致力于营收与品质的同时提升，在前进的路上思考与提升并行。在日复一日的工作中，我部门全体员工尽心、尽力、尽职、尽责地开展工作，重点和品质同时提升，用声誉和优质的服务赢得区域会员及常客的肯定。

在此，我对这一年来履行职责情况及下一步工作方向等方面向大家作以汇报，恳请孙总、邓总及各位同仁予以评议。

万事始于初，工作也是如此。如果没有一套完整的合理的工作计划，一年的工作就没有框架可寻。我是康部部门的经理，在年初，我与我部的管理人员制定了经营指标分配、创造营收、改善服务质量、健全管理机制、塑造团队效率等一系列计划，把“提升经营空间、改善服务质量、塑造团队效率”贯穿到全年的工作，结合酒店经营实际与岗位职责，工作履行情况如下：

## 1、明确工作重点

作为经营性部门的负责人，要对部门的工作心中有数。对于工作重点加以明确，确定努力方向。结合部门实际，我把经营管理工作、经营指标放在首要位置。酒店经营的目的是双盈，既是社会效益和经济效益的双重收获，实际这样的收获注定要经历和谐、漫长而又艰辛的过程。

20xx年，我部经营管理划分三大部分，重点作好区域重要vip的全程接待（市、局、办领导）天天游泳的接送工作、确保康体经营区域服务品质不断提升、协调康体自营区域与租赁区域日常管理工作。

首先我把康体经营区域服务品质的不断提升作为工作为一个点，贯穿于全年工作的始终，长抓不懈。服务品质是事业久经不衰的保障，对于服务行业的酒店更是如此。所以，一年的工作思路非常明确，要确保双重效益的营收，一定做好服务品质的提升工作，从细处着眼，从微笑开始，在宾客的心里留下温暖的烙印。

市、局、办领导每天都会来游泳，因此对于区域重要vip的全程接待工作，我把工作要求和工匠精神传达给部门的每一个人，保证在时间上准时，在服务及时，使各位领导既有休息的时间，又不耽误工作。康体中心会员卡的销售vip是销售重点，我在服务品质上保证会员持之以恒的信赖于我们，我就要在服务品质上做足功课。

提升租赁区域的服务品质，经营管理一体化趋于完善。

## 2、努力创造营收

游泳池的会员卡销售工作就要是开拓新会员、维系老会员，由会员所带动的影响力不可估量，他们口口相传的口碑是提升酒店知名度与美誉度的最好方式。所以说，做好游泳池会员的接待工作不仅可以大幅度地提升经营空间，还可以确保酒店及部门各项工作的顺利开展。针对会员继续推广游泳培训班，取得良好的经济效益与社会效益。棋\*中心实行“满四送一”活动，针对客人的喜好，及时调整水果、干果品种，常听客人的意见，加以调整，满足不足客人的需要。节假日期间的水上休闲船、垂钓项目，在我部门抽调专人接待，保证服务质量。经过全年部门工作人员的努力，营收情况优秀，超额地完成了部门既定的经营指标，且与去年同期相比营收相比大幅提升。

## 3、改善服务质量

酒店与精细服务向来是心手相牵，精细服务决定着酒店的发

展。改善服务质量，从质量开始，我们每周实行主题质检，围绕主题开展质量检查工作，适时制定计划，保证质量。同时，加强值班力度，做到有问题及时处理，让客人满意。20xx年，我在工的服务技能与服务技巧的培训中，制定量化培训方案，进行部门内岗位交叉培训，严抓培训质量和培训效果，及时发现培训中出现的盲点，调整改进。过年一年，对我部门员工进行一系列的技能回炉培训，极大地提升了员工操作的规范性和熟练性。重视常客及会员的意见，对投诉或不满意及时地进行回应，对于客人的意见认真地采纳，在工作中问题的位置，然后对其进行落实、整改，更好地服务于工作。加强租赁区域的管理，使租赁区域经营形象统一，更好地维护酒店的形象。

#### 4、健全管理机制

健全管理机制，一直以来是我工作的重点。20xx年，我根据日常绩效管理的考核方法，修订了部门的工作制度、规范工作节点，在很大程度上团结了部门的员工，促进了他们的积极性，为“争先创优”创造了好的局面。严抓劳动纪律，向管理要业绩。20xx年，健身教练的招聘工作已经全部到位，极大地提升了服务的质量，吸引新老客人惠顾于此。

##### （一）工作业绩

站在今天，20xx已经渐行渐远，此时感觉时间真是过的很快，同时也感到了一种充实的感觉。在20xx年，虽然辛苦，但付出的过程是快乐的，收获颇多。今年，我部门的营收完成情况良好，全体队伍人员情况稳定；在集团技术比武中。我带领我部门的选手经过二个多月的辛苦研发，取得集团总体第四名的好成绩。20xx年上半年，集团暗访我部门成绩不佳。之后，我根据集团暗访的结果，针对问题和不足进行整改，经过全体员工的努力，下半年集团暗访成绩良好；针对八月节和圣诞节，酒店开展了月饼销售工作和圣诞票销售工作，我部门

以超强的促销意识超额地完成销售任务；并在圣诞节前后三天的演出工作中，组织召开协调会议，保证了整体接待工作的顺畅，和大家一起过了一个美好的节日。

## （二）工作体会

20xx年，我对自己的工作评价是“全局意识有所提升、监督力度有待提高”。在这一年的工作中，整个部门的团结协作给了我深刻的印象，使我意识到在管理工作中要面面俱到，哪里失策就要在哪里找问题，这样管理工作才会有有的放矢。回首即将过去的一年，让我感到了团队的力量，团队合力推着团队中的每个人看得高，行得远。

## （三）不足之处

工作更完善、更科学、更合理。对于员工的职业生涯、培养计划还需切合实际地提升和引导，使之能更好地服务于酒店的日常工作。

20xx年，马上就要启程，新一年的工作，我会一如既往地把努力工作，把提升经营空间、提高服务品质作为工作中的重点，和部门全体员工一起努力，争取更好的成绩。在新的一年里，我会在工作中学习经验，在工作外学习，抽出更多的时间学习先进的专业知识，提高管理眼界，提高自身素质。针对部门管理，我还会继续努力，在提高团队素质、培养基层队伍、加大部门人才的培养力度方面，加大管理力度。针对20xx年工作中的不足之处，加以改进。在新的一年里，我会在下步的工作方向里，争取有新的突破与机会，在工作中，不断地学习充实自己作相应的晋升学习机会。

世界每秒都在更新，社会时时都在进步，市场的竞争从来都不会停止，对于部门负责人的我在在新的一年里不懈怠，以一颗平常的心、一颗感恩的心，从零点出发，迈向新百分[]20xx年，有很多的未知，但我相信付出就会有收获，在新的期待

里，我在实现梦想的路上前行，我会不断地提升和改进自我，在事业上再有新收获。