

2023年员工客服个人总结(汇总7篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

员工客服个人总结篇一

您好!我叫，毕业于安徽省学院化学与生命科学系生物科学专业。

7月至9月，我在移动公司10086任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

2、作为客服人员，需要一定的技能技巧：

(1)学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2)不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在移动公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3) 勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

3、作为客服，需要一定的技能素质：

(1) 良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2) 丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3) 要学会换位思考，我们在考虑自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

员工客服个人总结篇二

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句

话：“选取了建行就是选取了不断学习”。作为电话银行中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅仅是任务，而且是一种职责，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维潜力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中持续好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

三、增强主动服务意识，持续良好心态；

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

员工客服个人总结篇三

进入贵公司工作已经快两个月了，在公司领导和广大同事的支持和帮助及部门经理对我的正确指挥下，我坚持不断的学习行业理论知识、提炼以往工作经验、加强自身思想修养、严格遵守各种规章制度、提高综合业务素质。对自己的工作总结如下：

一、加强业务学习，提高业务素质

通过公司精心安排、组织的新员工培训，充分了解公司的基

本状况。结合自己工作岗位，通过公司内部网、互联网以及领导、同事的介绍，学习相关行业知识、公司成功案例等，为以后的实际工作做准备。

期间，在部门领导的指导下，编写了《浅议市场营销与管理咨询》，并作为项目组成员参与编写了《公司管理咨询建设项目建议书》、《公司管理咨询建设项目调研方案及调研提纲》、《企业文化建设项目调研报告提纲》等相关文件。

二、改变思想，转换角色，严于律己

一位优秀的管理咨询顾问，不仅要掌握各行各业丰富的理论知识和实战经验，还必须能从中提炼出其精华之所在，同时结合客户的实际状况，提供整体解决方案。

从自身角度考虑，一要改变思想，采取空杯理论的工作态度，不断提高；二要转换角色，尽快的进入工作状态；三要严于律己，不仅要遵守各种规章制度，也要把公司的企业精神、工作作风融入日常工作，并严格执行。

三、体会与感悟

公司从上到下全体员工的工作精神，使我感受颇深。正所谓：“一言九鼎德胜天下”，平时领导的指导与支持，方法方式独具匠心，恰到好处。他们给出了思路与方向，耐心观察，并及时指导，但不大包大揽，亲历亲为，培养后备人才。

作为管理咨询顾问，对于客户企业，不是代替他们去做，而是引到思路，塑造其行为规范，并形成管理制度甚至员工习惯、企业精神。

总之，工作上虽有不足，但在公司领导及同事的关怀与呵护下，不断提高、成长。对于接下来的工作，充满信心！

员工试用期个人总结3

我于20__年仲春十八日进入公司，根据公司的需要，目前担任文员一职，负责办公室内勤治理工作。本人工作认真、细心且具有较强的责任心和进取心，勤勉不懈，极富工作热情；性格开朗，乐于与他人沟通，具有良好和熟练的沟通技巧，有很强的团队协作能力；责任感强，确实完成领导交付的工作，和公司同事之间能够通力合作，关系相处融洽而和睦，配合各部分负责人成功地完成各项工作；积极学习新知识、技能，注重自身发展和进步，平时利用放工时间通过培训学习，来进步自己的综合素质，目前正在电大就读专科，以期将来能学以致用，同公司共同发展、进步。

两个多月来，我在__总、公司领导和同事们的热心帮助及关爱下取得了一定的进步，综合看来，我觉得自己还有以下的缺点和不足：

- 1、思想上个人主义较强，随意性较大，显得不虚心与散漫，没做到谦虚谨慎，尊重服从；
- 2、有时候办事不够干练，言行举止没注重约束自己；
- 4、业务知识方面特别是相关法律法规把握的还不够扎实等等。

在今后的工作计划和学习计划中，我会进一步严格要求自己，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，一定能够改正这些缺点，争取在各方面取得更大的进步。根据公司规章制度，试用职员在试用期满两个月合格后，即可被录用成为公司正式员工。

因此，我特向公司申请：希看能根据我的工作能力、态度及表现给出合格评价，使我定期转为正式员工，并根据公司的薪金福利情况，从20__年__月起，转正工资调整为__元/月。来到这里工作，我的收获莫过于在敬业精神、思想境界，还

是在业务素质、工作能力上都得到了很大的进步与进步，也激励我在工作中不断前进与完善。我明白了企业的美好明天要靠大家的努力往创造，相信在全体员工的共同努力下，企业的美好明天更辉煌。在以后的工作中我将更加努力上进，希看上级领导批准转正。

员工客服个人总结篇四

时间过的真快,转眼间为期三周的实训就这样过去了。经过这三周的实训练习让我们第六组学到了许多知识,回头想想实训这些天我们确实是有很大收获的。

三周、说长不长,说短也不短,在这三周中我们学到了很多东西,并且与交换机、路由器、防火墙来了一次全面的亲密接触。这三周我们在学习的同时。也进一步懂得了合作的重要性。实训过程中自己有很多的不懂,很多的问题,都是以昊昊为重点然后大家一起商量解决的。这次实训让我明白了我们实训的主要目的是让我们通过不断的学习来积累经验,进而才能把书本的知识转化为技能。实践出真理,在这三周的实训确实是有些累但是累得有价值。学海无涯,好多好多的东西在向我们招手,等待我们去努力的学习。在以后的工作、生活和学习中,发展自己的优势,弥补自己的不足和缺陷。

通过这次实训学习,我学到了很多。原先以为网络只是简单的网线连接,现在明白网络也是那么复杂。首先一个完整的网络网络需要很多必要的设备,例如:交换机,路由,防火墙等,虽然我们只做了八个任务但是锻炼了我们的动手能力和学习能力。老师讲解也很好的把我们当时在课堂上学到的东西及时的实践,让我们记在脑子了。我们通过这三周的网络实训,了解很多东西。通过这次的实训我们也认识到自己的不足,就是对网络的了解太少。我们了解都是表面上的东西,需要了解更深的东西还需要多多看一些相关书籍。

这次实训我们主要学习了单臂路由、静态路由、交换综合、广域网接入、员工实习期个人工作总结_接入控制、防火墙技术、流控技术和服务器技术这八个项目，在这次实训中，给我们上课的老师并不是我们平常给我们上课的老师，而是学校请的外教，所以开始的时候不免需要一番介绍已经大致此次实训的介绍，所以第一天就这么过去了，第二天开始我们小组就开始痛苦了，因为我们小组的组长和我们小组的精英都因找到了工作而去那家公司上班去了，这样一来，我们小组就只剩下了四个，加我在内三个女生，另外一个男生，我们都是那种不大懂的，所以学起来很痛苦，时不时的需要跑去问别的小组的同学，勉勉强强的在最后我们还是当天就完成了当天安排的任务，而且我们是第一次用真是的路由器、交换机和防火墙来进行配置，所以弄的手忙脚乱的，不过过程不重要，结果才是重点。

第二天有点小郁闷，因为今天的配置因为设备的问题，大家一整个上午都差不多没做出什么实质的东西，第三天学校有个小型的招聘会，在招聘会上我们小组的两位也回来了，然后他们告诉我们说之后的实训他们也会和我们一起完成，让我们小组都小高兴了一下，毕竟人多力量大，而且还是两个重量级的人。在这次实训中，我知道了好多平时上课我没认真学到的知识，比如说交换机的工作特点：拥有一条很高带宽的背板总线和内部交换矩阵，所有的端口都挂接在这条背板总线上。二层交换机的问题是其工作是基于mac地址的，不涉及网络层的功能，没有路由功能。路由器存在的问题是，路由器的大部分功能均由软件实现，造成延时长，吞吐率受到限制。路由器对数据包的处理需要拆包、查看第三层信息。交换机是基于硬件结构的，对帧的转发处理过程非常简单，可以达到很高的吞吐量，使交换机既保持高性能，又具有路由能力，这种思想导致了三层路由交换机的出现，简单的说，三层交换技术就是二层交换技术+三层转发技术，三层交换机就是“二层交换机+基于硬件的路由器”。

就这样实训的日子很快过去了，实训是每一个大学生必须拥

有的一段经历，它使我们在实践中了解自己所学的知识在实际操作中的意义，明白了要多了解相关知识，多思考，多提问题，多问几个为什么，要学以致用，计算机网络使学习、生活、工作的资源消耗大为降低。我们是新一代的人用的都是高科技，也随着现在的社会日新月异，高科技的，需要老师掌握一定的计算机知识，才能更好的帮助我们。不过有时也要动我们的脑子，要个人亲身去体会，去实践，把各项命令的位置，功能，用法记熟，做熟。提高我们整体的知识，打好基础。

在学到知识的同事，更重要的是增进了和其他同学以及老师之间的交流。大家坐在一起畅所欲言，互相讨论，交流，把自己不理解，不明白的地方提出来，让同学或者老师来帮助解决，这样使得相互之间都得到了学习，巩固知识的机会，提高了学习的效率。计算机知识更新是很快的，只有不断地学习，才能掌握最新的知识。

我相信在更多的学习机会中，我们懂的也会越来越多。不管是现在还是将来每个人应不断地加强学习，不断地给自己“充电”，才能不断的开拓进取，勇于创新，才不至于被社会淘汰。经过几天的学习计算机的过程，我感到了学习的快乐，也尝到了成长的快乐，这就是学习并快乐着吧！

此次实训过程中老师也是精心的为我们讲解一些重点要注意的东西，遇到问题老师也会耐心的跟我们讨论，然后帮我们解决一些问题，学到了很多。经过了老师和同学的互相交流，学习变得很轻松而快乐的事情。

总之这次学了不少东西的了，大家都很有认真，学的不少有用的东西。最重要的是还和同学之间的相互讨论，探讨的问题，也明白了很多东西，只要大家一起困难就会解决的，小组之间相处也很融洽。

员工客服个人总结篇五

一眨眼，要面对我的实习生涯了，作为一名学生，我在学校的学习对平面设计有了更加深入的了解并且初步掌握了设计的目的、流程、印刷排版等知识。熟练操作ps、cad、3dsmax等软件。

但作为一名在校大学生，在学校里所学的理论知识，都必须放到客观实际中去，才能真正成为自己学到的技能，所以我们要走进社会，走进公司，在实践中运用自己所学的知识，以便能够拓展自身的知识面，扩大自身与社会的接触面，为将来立足社会做好准备。

在学校我就已经开始想象等到我出学校了以后一定要怎样怎样大展拳脚，等到自己真正出去实习了才发现自己是多么天真，没了学校与老师的庇护，我们根本什么都不是，无论是工作能力还是经验都无法和别人相比，所以我们要收起自己的天真与骄傲，不要眼高手低，踏踏实实的努力实习并从找到自己的不足，完善自己。

我很高兴，确切的说是兴奋，因为没有参加过一些面试，这次无意中发现了公司的招聘启事，抱着试试看看的心态去了公司，居然成功了。就这样我要开始我的实习工作了。

第一天来到公司，公司的老总也没让我急着工作，他先是给我介绍了一下公司，也告诉了我公司的主要业务范围就是家装设计和施工。之后他就叫了一位经理过来带我，她让我第一天先用ps和cad软件模仿教程做一些简单的图片，于是我就乖乖的做起了图片。说实话我以前在学校的时候也这样做过，不过效果没有这么好，因为以前一遇到难的或不懂的就停下来不做了，而现在有老师在旁边，有不懂的就问，这使我受益非浅。

刚进入公司的我什么也不会什么也不懂，刚开始时就做一些

杂事，给同事门打打下手，过来几天，公司经理就带我去参与他们现在正在做的项目，去实际锻炼一下，第一个要做的就是打电话，经理给我们一张打电话技巧的单子，让我们好好学习，尽量融会贯通，在公司里，我知道了还有几位同学已经在这实习了，当拿起电话，打给客户的时候他们都很熟练，随意。我尽量学着他们，一遍遍地告诉自己：不就是打电话吗？有什么的，不需要紧张。当拨通的刹那，没有任何犹豫，直接照着单子上技巧来读，说话都有些结结巴巴。勉强得到客户的回应，已经装修过了。第一次的怯懦，我才知道，做任何事都需要锻炼。一次次的打，一次次的辅导，总算有了很大的收获。

在电话过程中，总有一些需要装修的，我们相约时间进行量房设计。陪同设计师和业务员一起量房，把最初的平面图徒手画下来，在量房的过程中我学习到：测量时尽量注意墙体的厚度，哪些是承重墙哪些是非承重墙，各个梁的尺寸位置，管道的尺寸位置，以及窗户，阳台的位置和尺寸都是方案设计必不可少的资料。然后就是主设计师和客户的交流了，之后主设计师告诉我，这是客户的第一次购房，所以她的要求很高，不怕花钱，就怕做不出理想的环境，而后我就和主设计师一起根据业主的一些兴趣爱好，简单的帮房子功能和用途做了一个划分，这样方案已经基本形成，可是业主一定坚持让我们把图做出来给她看，我知道这是对我们水平的一次考验，之后根据业主的想法一连做了两套方案，打掉了一些非承受墙使空间更加合理空透，接下来就等客户看方案了，之后大家一起讨论几经修改，客户很满意其中一套方案，并且要我们把报价单做出来，经理交给了我做，我很为难，因为以前在学校从来没接触到这样的东西，最后在公司同事的帮助下，一份报价单做了出来，而我也中学到很多东西：施工工艺，新材料，报价的计算等等。

在施工现场的实习生活中，能够学习到不少新的知识和知道许多我所不知道的事：如卫生间，厨房地面要做相应规范的防潮防水处理。铺装石材、瓷质砖时必须安放标准块，标准

块应安放在十字线交点，对角安装。铺装操作时要每行依次挂线，石材必须浸水湿润，阴干后擦净背面。石材、瓷质砖地面铺装后的养护十分重要，安装24小时后必须洒水养护，铺巾完后覆盖锯末养护。还有一些注意事项啊：

1铺贴前将板材进行试拼，对花、对色、编号，以入铺设出的地面花色一致。

2石材必须浸水阴干。以免影响其凝结硬化，发生空鼓、起壳等问题。

3铺贴完成后，2~3天内不得上人这些之类的，真是让我大开眼界。之前在学校里所学的是如何用3dsma_如何做室内设计，但是在现场我所学习到的是建筑装饰技术的相关知识和在施工现场体验作为一名施工管理与组织者的现场实际经验。

一个月的实习生活虽然短暂，但自己学到的东西确是永久的。首先，来城市人家装饰公司实习的时间里，我的思想上有了很大的转变，以前在学校里学知识的时候，总是老师们往我们的头脑里灌知识，自己根本没有那么强的求知欲，大多是逼着去学的。然而到这里实习，却使我自己的感触很大，自己的知识太贫乏了，公司员工的学习气氛特别浓，无形中给我们营造了一个自己求知的欲望。其次，在本次实习的这段时间内，我深深体会到团队合作的重要性，并勇于展现自我。自从来到这里。我为人处事的方法有所改变，最明显的是我转换了做事的方法，原来是学完了在干，现在是边学边干。这次实习为我提供了与众不同的学习方法和学习机会，让我从传统的被动授学转变为主动求学，从死记硬背的模式中脱离出来，转变为在实践中学习，增强了领悟、创新和推理的能力。

每个人都必须经历相聚与别离，我们需要平静对待。这段时间，我过得很充实，学到了很多书本上不能学到的东西，巩固了自己的理论自己，增加了自己的实践经验，也让我能更

加从容的面对以后的道路及挑战。每一次的经历，不管是参加培训还是实习，都能让我学到不少知识，我相信自己的人生会更加精彩，祝福自己吧！加油！

员工客服个人总结篇六

时间总是过得很快，下半年已开始。在过去的上半年中我作为客服部的一级主管，带领我部的员工顺利完成了去年的各项工作任务。在此，对一直以来支持我工作的客服部所有员工表示感谢。如果没有她们的努力工作，就不会有客服部今天的业绩。我也感谢各部门同事对我工作上的支持和配合。特别感谢许先生对我的关爱，没有许先生不断对我的教诲就没有我现在的进步。

去年客服部的工作是比较繁忙和辛苦的上半年，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。我部xxx主任在年初被任命为商品部主管，一直从事客服部管理工作的她，对商品经营缺乏经验。开始不知从何着手工作，对此顾虑重重，怀疑自己能否胜任此项工作。虽然我对商品经营方面也没有经验，但作为她的主管依然鼓励她并帮助她，和她一起讨论、解决工作上发生的各种问题，其中包括商品的种类及标价问题，并调动本部员工去全力支持商品部的筹备工作。因为我部门全体员工同心协力的去帮助李爱霞主任，使她充满信心，抛去顾虑，全身心的投入到这项她并不熟悉的工作，并且出色完成了商品部的筹备工作，给商品部今后的经营奠定了基础。

在员工培训方面，我认为应将此项工作做得更有系统和规范，所以我和郝小姐就以前的培训资料逐项进行了修改，由郝小姐做出一套客服部临时工的培训手册。后来又经许先生的指点学习仲量联行物业管理服务公司工程部的每日早读方法，对临时工进行宣导，使临时工时刻牢记我们的规章制度及操作程序。

在今年客服部的工作中，使我感到欣慰和骄傲的是看到了李

主任、郝小姐、程小姐在工作能力上的'成长和进步。作为她们的主管让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，我把上级交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力的完成它。公司让我参与美容美发室及足底按摩室的装修工程，对于一直没有和外单位洽谈工作经验的我是个考验，也是给我的一次学习的机会。通过许先生的指点及教诲，我成功的完成了我的协调任务，从中也学习到了一些协调工作的方法。参与古典家具的选购工作是给我的又一次学习的机会，经过一段时间的学习和选购工作，我学习到了一些识别家具年份、新旧和产地的基本知识使我增长了见识。

时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在下半年中，我将带着我在昔日的工作中积累的所有的所有，投入到新下半年的工作中。我将更加努力的进行本职工作，带领客服部的全体同事更好的完成清洁服务任务。并在工作中创造和谐的工作气氛，加强部门内的凝聚力。力争在下半年的工作中超越已经拥有的一切，取得更大进步。

员工客服个人总结篇七

一，关于退换货，流程太复杂，时间太慢我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题维修或是入库等方面从而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有问题，直接拿去维修，及时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直接退回仓管，后面就可以很快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

二，关于售后电话，这次规定的是80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做初步的想法是在打电话前查询客户是不是在线，如果在线，则通过旺旺去回访，如果客户不在线，才去电话回访，这样一来，有两个好处，一是如有问题，旺旺

有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情，第二，节省电话费，而且，还有一个重要的问题，就是给客户打电话的时候，一般是9点到11:30，下午14:00到17:00为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。但是还是先努力下，总结之后再提出改变方案。

三，物流跟踪，如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户虽说售后不参与售前的工作，但是如果说转到售前，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

四，开发票事宜，按规定，每天下午3点之后的发票改天开出为了杜绝所谓的特殊，只要在4点前将发票申请发到财务就可以了，而定在15:00，个人觉得有点早，但是具体怎么做呢，按时间3点前有发票的单，最迟3:30录完，剩余30分钟开出库单以及发票申请，时间上我觉得有争取的时间，但是现在还没有想出比之前提出的更好的方案。

关于售后问题及时发现，及时总结。另外，说出我看到的问题以及感受，做客服，虽然说做好本职工作很重要，但是关于网店相关同事所做的工作却总是那么的神秘，打个比方，如果店铺有活动，做为曾经客服的我和客户一样对活动感到非常的惊喜，而店铺上为什么有这个活动，目的是什么，想达到什么样的目标，期望客服达到什么样的业绩，通过这一次活动对各岗位有什么好处，或者说能学到什么，不要总是到活动结束后就拿业绩来说明或是解释一切问题。b店提到锁的推广，预计什么时候盈利，打算怎么推广的呢，或者客服需要了解的产品外，还会不会有其它的呢，比如说时下家装的流行风格，一款锁，上了那么长时间，可是买的人数是多少，这款锁为什么客户问的少呢，而c店也是如此，我们每天做事，虽然说提成很关注，但是我们也会有自己的想法，想知道自己做这份工作是不是真的适合，或者说这份工作值不

值得我为之奋斗，店铺远期的打算我知道，但是短期内想达到什么样的效果或是都在做什么样的准备工作，却总是那么的‘神秘。我不想当一个没有想法却总是服从指令的执行者，我做事，我想的是为什么我要去做，怎么去做，有没有达到目标，仅此而已。

对于明年的工作我想做好以下几点：

一、转做售前，做好售前。售后工作虽然也是锻炼，但是做一个月就够了，改善做售前时发现的问题以及总结做售后的突发事情处理，搭建好人际关系，学习沟通技巧以及调整好心态。

二、温故而知新，更新在学校所学的知识，尤其是asp代码以及数据库，学习制作完成后，可以把店铺上相关的产品销售或是日常总结可以通过数据库来保存，也可以能过制作网页填加以及储存我想要的信息，这样更加直观，提高效率以及提升工作的乐趣，这方面，在三个月份完成初稿，后期根据实际情况改善。

三、学习店铺的推广以及运营，这方面虽然与我的本职不搭边，但是我会确保在不影响工作的情况下去学习，而明年我想对这方面做一个全面的了解以及操作，从而总结适合实际情况的方法。