**团队指导老师：李昕老师**

系统运行方案设计优化

    1、支持公司发展战略,强化市场应变能力,支持扩张;增强管控能力,满足业务扩张需要。保持对消费者需求的敏锐度，对产品进行相应创新升级，在扩大市场的同时增强市场竞争力，减少不必要的支出，增强企业的综合实力。

2、完善基础管理体系，明确运营方向。提高运行效率,实现有监督的授权;职责明晰、责权对等、分工协作;确保流程通畅。组内成员分工明确，相互协作，同时在创新创业项目的实践中对各部门分工进行相应调整，统筹兼顾，更好地适应市场发展与消费者需求的变更，制定阶段性计划，提高对创新创业项目的进展监督。

3、专业化管理:市场营销、生产管理系统作为企业运营和成本控制中心,其它部门做为管理与服务部门,承担服务、监控以及战略规划等职能;公司经营行为统一、战略协同、专业高效。完善企业各部门部署，以产品质量作为主线，做好与之适配的产品宣传、营销与推广工作，以及与消费者体验密切相关的售后服务问题，各部门进行专业化管理，切实践行创新创业项目经营策略。

4、对企业各项资源的集中管理,便于最高管理层对企业的统一控制,主要为预算管控、运营管控和人力资源管控。组内成员相互协商，对企业内部资源进行整合与分配，保证资源实现效力最大化。对于创新创业项目融资合作安排与市场内部竞争保持清醒认知，及时调整资源分配方向与分配力度，确保产品质量始终保持高标准、高要求、高竞争力。在此基础上进行其他资源分配，在不同发展阶段，明确资源分配侧重点，根据市场发展和融资合作方向对资源进行适当调整。

 宣传部分：

一、在院系领导、老师的热心帮助和指导教师的悉心指导下，经过项目组成员的努力，历经理论论证、方案设计、收集材料、实地考察、线上宣传等步骤，项目取得显著进展。与宣传平台取得了良好的联系和开展了良好的合作，通过借助平台广泛宣传，吸引了首批顾客，赢得了口碑。

①小组成员完成了材料的收集和宣传材料的制作，与有关平台进行了沟通，确定了宣传具体实施方案。

②通过实地考试、走访、调查问卷的形式收集市场需求、消费群体、消费期待等信息，小组成员内部进行了理论论证。

③与平台达成共识后，平台按照约定的形式将公司的具体经营方式和理念向广大需求者宣传。通过广泛宣传，吸引了首批顾客，赢得了口碑。

二、结合第一次执行进展状况和指导老师的悉心指导，项目组在线上线下实践、宣传方面做了较多改善，并逐渐将任务明确细化，合理安排，制定阶段性执行方案，在经营与融资方面取得较大进展。解决创业融资问题，开拓了产品市场，同时确保创新创业产品的质量与体验，设立阶段性目标与政策，创新创业项目能根据市场状况进行适当调整。

完善宣传资料和企业文化信息，切实践行组内宣传具体实施方案，通过社会相关活动和相关政策推动创新创业活动的推广。

‚根据创新创业实践的进展来调整组内成员的任务安排，前期侧重于产品宣传与推广度，后期致力于提高用户体验，同时在前后期都紧抓产品质量，确保组内成员对创新创业项目有良好的适配度和体验感。

ƒ关合作或融资项目。

市场营销部分：

前高校教学教材、参考书、考研材料等相关书籍价格比较高,学生购买时要花费较高费用,这对于学生是一笔较大的开支,尤其会给家庭困难的学生造成很大的经济压力,鉴于二手书的可利用性,我们希望通过组建发展我校二某某市场交流平台,这将是一个很好的创业项目

对于高校的教科书的改动一般都很有限,大部分教材知识要点基本推进线上线下融资合作，与互联网相关企业共同合作，以社会相关创业政策和学校支持作为背景依据，开展相不变,同时与之相对应的参考书、考研资料(除政治外)变动也相对较小。二手书完全可以进行回收再利用,以此来节约成本。特别是目前每年大学生毕业后,都会大量书籍需要处理,一般处理方法通过收废品处理掉,只有极少部分卖出去,同时,看要得学生考研之后也很多材料、书籍需要处理况且,大学阶段的教育是一种广博的通才教,需要学习各个方面的知识,这样就会用到很多教材,而大部分的教材也就是在最初学习的时候需用,然后就被闲置。这样以来,很多教科书还是可以进行重复利用,二手书教材的来源可以说是很广泛的。与此同时,每年都有很多学生修读二专业的课程,上课时就需要一本课本，通过绿色书屋这个平台,双方的利益都能得到满足,因此二某某市场前景好。

  其次,针对目前的考研某某市场来讲。每年也会很多人考研到福州大学,因而需要

些的考研资料,而本校内的考研资料对于他们来讲是比较好的参考书,通过这个平台,能够更快、以最小的价格获得他们需要的书籍材料。同时绿色书屋同时涉及网上代购图书,有些书在书店里买不到,但又怕麻烦的同学可以通过绿色书屋帮忙代购。最重要的一点,二手书目前在本校基本还没形成,存在大量的买方和某某市某某市场发展前景广阔。

  目前在校大学生将近一万多人,通过估算,每年毕业的学生有3000人左右,其他年级有10000人,毕业生至少都要读80门课程,除去公共课外,至少要读50门专业必修课、选修

课、校选课,以每人有50本课本来讲至少每年要产生15000本左右的课本,如果把其他课程的辅导书算进来的活,那么至少还有1000本。同时考虑到考研、考公的学生,我校知道每年有100人会考研、考公,每人至少都会5本辅导书那么犹有500本左右的书籍加上学生为参加些其他的资格证书的考试,至少还会有20000本左右的书籍。因此每年至少有75000本的书籍要处理,其中以5000本通过各种渠道以较高的价格卖给学生,还有两万本学生带回家里,那么每年至少有50000本书籍需要处理。

  通过日常的观察,加上本次的调查研究,我们发现目前本校的某某市场仍未真正形成,只是存在着个别交易,但大多数是以按斤卖给收购的人。从卖方角度来来讲,二手书单位成本基本为零,但如果直接把书卖给学生的话,就会产生很大的时间成本,尤其对于即将毕业的学生,由于他们在大四有很多的事情,时间很大,如果把花太多的时间在卖二手书的话将会产生很大的机会成本,因此,从效益和成本来讲只能花很少的时间卖二手书,因此卖给收购是个很好的的选择,也是很差的选择,因为书籍的价值被严重低估了。

关于此项目售后服务及项目使用规划资金部分

本公司司成立初期便确定了加强以突出此二手书网络销售平台的售后服务，经过中间阶段的长时间探讨，研究，中期阶段已经取得如下有关售后服务的研究方案与成果：

（一）售后服务准则、宗旨

先锋互联网图书消费公司以“敬业、协作、创新”的价值观衡量、规范员工的行为，致力于服务创新和服务承诺的兑现，力求提供超越客户期望的售后服务。

（二）售后服务初步体系

先锋互联网图书销售公司拥有完善的售后服务体系，公司设有技术支持中心，为公司的服务和相关产品提供强有力的技术支持。技术支持中心拥有一批优秀的专业技术人员，提供5×10小时服务模式的售后服务支持，不仅能够及时对整个服务项目的实施过程提供快速便捷的支持，而且可以长期免费为客户提供技术咨询等服务。本着用户至上，信守承诺的原则，先锋互联网图书销售公司承诺：在24小时之内对用户的问题给予答复。为用户提供优质、高效、专业的售后服务是先锋互联网图书销售公司的追求。

（三）售后服务内容

3.1 售后服务受理

客户可以通过以下方式联系到先锋互联网图书销售公司技术支持中心的工程师并提交问题。包括：热线电话，传真，电子邮件和网站在线提交等方式。先锋互联网图书销售公司的技术支持工程师在接到问题后，马上将问题登入到《客户问题跟踪处理表》中，并对问题进行初步的处理。如果是技术问题，技术支持中心将进一步的进行支持，如果是产品问题则将问题提交至开发部处理，如果是项目执行中的问题则将问题提交到项目执行部处理。

3.2 电话支持
电话支持是指客户在使用先锋互联网图书销售公司产品（包括服务产品）时遇到疑难问题或者设备出现不正常状态，通过电话、传真、电子邮件或网上在线申报向先锋互联网图书销售公司寻求技术支持和帮助，先锋互联网图书销售公司在确认客户的服务请求后，将安排技术人员在规定的时间内（即响应时间）通过电话帮助客户进行问题发现，并提出解决方案，最终指导客户解决问题。
3.3 现场支持
现场支持是指客户在使用先锋互联网图书销售公司产品（包括服务产品）时遇到疑难问题或者设备出现不正常状态时，如果不能通过电话支持进行解决，在经过双方商议确定需要进行现场解决的情况下，先锋互联网图书销售公司将派工程师赴现场分析故障原因，并最终解决问题。
• 现场问题处理完毕后，先锋互联网图书销售公司工程师应向用户提交一份详细的问题解决的书面分析报告。

3.4 现场客户回访服务
为了加强先锋互联网图书销售公司与客户的交流沟通，进一步提高先锋互联网图书销售公司提供的服务和相关产品的质量，先锋互联网图书销售公司将安排人员进行定期不定期的客户拜访和交流，主动收集、整理客户所关心的问题，并提交相关部门解决。
4、售后服务保证措施
先锋互联网图书销售公司内设质量管理部，有非常完善的质量管理体系，能保证公司所有业务按照流程保质保量的开展实施。因此售后服务的质量也将得到充分的保证。

主要不足及有待改进部分：

主要不足在于创业的启动资金的支持以及个人在技术、经营管理、团队组建、市场需求把握等方面缺乏经验与能力。

首先尚未建立完善的融资平台。党委政府建立了企业融资担保平台，但均是对大中型企业担保，没有专门为小微企业担保融资担保中心。二是小微企业融资服务门槛较高。小微企业抵御市场风险能力不强，政府和银行为了规避风险，在小微企业融资服务方面，设置了较多的政策约束，贷款程序比较复杂。

没有建立完善的现代企业的运作模式，阻碍了创业活力的激发。缺乏专家型创新创业导师。管理队伍经验不足，由于创业要与社会各方面打交道，这又常常是初涉社会的大学生创业者所不擅长的，遭到碰鼻子办不成事的情形是常有的，这容易使人灰心；由于缺乏挫折承受准备，稍遇失败就心灰意冷，怀疑自己的能力，害怕承担风险，这容易使人半途而废等。思考多于行动，容易以点带面，缺乏系统性。好高骛远，身边能够做的事情，不能踏踏实实的努力做好，纠结于一些以现有资源无法做到的事情，未能全面均衡的分配资源。本公司的企业特色于同行业公司相比不明显，突出的竞争优势不明显。目标群体双方协商不好等。

  论文进度：

第一阶段：确定论文选题，拟定论文开题报告书。撰写论文大纲，并根据创新创业这一主题进行文献以及数据的收集与分析。

第二阶段：对开题报告书继续进行完善、填充。对自己论文的整体框架有一个非常明确的思路。

第三阶段：结合文献资料与实践活动中通过参与观察、问卷调查、访谈等方法手机道德信息，撰写初稿。

第四阶段：对论文初稿进行修正并与指导教师交流想法，询问需要改进的地方。

第五阶段：完善资料，思考本创新创业项目的发展前景，完成二稿。

第六阶段：按关于论文的具体格式要求对论文的格式进行全面的修改，完成论文。