# 移动公司每月工作总结(通用41篇)

来源：网络 作者：雨后彩虹 更新时间：2025-05-17

*移动公司每月工作总结1时光飞逝，转眼间到移动公司工作有了一段时间，感受颇多，收获颇多。新环境，新\*\*，新岗位，对我来说是一个良好的发民机遇，也是一个很好的锻炼和提升自已各方面能力的机会。刚到营业厅工作时，我就感受到了一种蓬勃向上，积极进取，...*

**移动公司每月工作总结1**

时光飞逝，转眼间到移动公司工作有了一段时间，感受颇多，收获颇多。新环境，新\*\*，新岗位，对我来说是一个良好的发民机遇，也是一个很好的锻炼和提升自已各方面能力的机会。刚到营业厅工作时，我就感受到了一种蓬勃向上，积极进取，暖如春风的工作氛围，感觉到了同事们的热情，执着和敬业。正是在他们的启发和感染下，我开始认真学习业务知识，扎扎实实地苦练服务技巧。业务一点一滴的学习，心灵一分一分的融入，工作一点一点的进步，我不断坚持着自己的信仰和追求，在此，首先特别感谢\*\*和同事们给予我的大力\*\*，关心和帮助。使我能够很快地适应公司的管理与动作程序，努力做好本职工作。进入公司工作以来，我认真了解公司的发展概况及企业文化，了解公司的规章\*\*，熟悉了公司一些相关的业务知识以有系统的基本操作……

在这几个月里，我工作认真负责，勤勤恳恳，按时并较好的完成上级安排的任务，千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。在这段时间里我首先学习了作为服务营销\*\*所具备的基本要求和服务礼仪。说到心得体会，感受最深的就是服务，优质的服务态度能带给客户温馨的感受。在营业厅里对每一个客户就是要尽可能的做到使客户满意。客户满意，自然就会增加收益。记得刚上班时我不大喜欢笑，经理赞美我说其实你笑的很可爱的啊，要多点笑哦，这样人也会显得精神活力点。她教导我服务态度很重要，永远站和第一位，服务态度首先是热情，而表达热情的方式就是微笑，面对客户要保持甜美的笑容。为了让自己的笑容更加亲切，自然，于是我有空就对着镜子练习笑容，直到自己满意为止。是啊，一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，举手之劳的一件小事，也能够拉近客户与我们之间的距离。

在工作中，我本着“沟通从心开始”的服务理念，热情地，真诚地接待每一们客户，让他们直正地，实实在在地享受我们优质，高效的服务。对于每天的客户不解咨询，我都能够认真对待，牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务\*\*，要用同样真诚的微笑，同样耐心的解释，去化客户的误解和怒火，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给客户。记得有一次，有一位客户气冲冲地推门而入，一进门就满口脏话。面对如此怒气冲冲的客户，我只有保持微笑面对，请客户坐下，耐心聆听客户的投诉。我一边耐心地向客户解释疑惑，一边给客户核查话费详意单。疑惑终于打开了，原来客户曾经开通了彩铃，因没有取消，造成每月扣除5元的包月费，而刚好他的基本帐户已经不够抵扣5元的月租了，所以虽然赠送帐户还有钱但却无法拨打电话。当我给客户解释清楚，并征求客户的意见先充值再取消彩铃时，客户不但没了当时进来时的那种粗鲁，反而惭愧地对我说“真不好意思，刚才语气重了些，态度不好，可你对我这样的误会还热情接待，耐心地解释给我听，恩，移动公司的服务态度挺不错！”听了这段话，我终于理解了“服务”这两个字的概念，知道了在以后的工作中如何去面对客户，如何做好服务工作……那就是“以诚待人，务实求实！”

然而对于目前的工作，我只是踏入了门槛，还有很多不足之处，还有很多要学习的地方，所以在以后的工作中，我会继续发挥自己的优点及良好的工作作风，从自身做起，不断缯强服务意识与水\*还要更加继续注意学习业务知识，实践和积累，刻苦练习服务技巧，同时认真听取各种意见及建议，不断地把自己所学的知识应用到实践中仅是机械地去完成工作，更要采取换们思考的方法，通过自己的奋斗和努力，向客户和同事们展示自己开朗，热情，自信，坚毅的一面：在工作中寻找自己的位置，在拼搏中实现自我的价值，在进取中塑造自身的形象。我喜欢看到客户希冀面来，满意而去的表情，喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收获得的成就感。但因本身业务知识还不深广和经验不足解决不到的问题而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……可是，以真诚服务换客户的真情和信赖，让我感到工作多彩而充实，还提升了自身的综合素质。此外，现代的工作环境中具有团队意识是非常重要的。

有效的团队工作可以提高工作效率。加入了移动这个大家庭我深深感受到同事们的那种勃勃的氛围，学会了怎样与人相处，培养良好的人际关系。在学习中，主动出击，学，然后知不足，知不足然后能自反也。做到不耻下问，虚心求教，取人之长，补已之短。而\*\*和同事的爱护，关心，指导和帮助，都尽可能容纳我的不妥之外，让我感到很感激。走进这样的学习集体，让我变得更加有动力了。在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识，这样在解答客户的咨询问题时才不会哑口无言，言不对症。还要做各项服务工作，做好月检查准备，做好本职工作，并努力完成上级分配的任务。

**移动公司每月工作总结2**

>一、日常工作

1、每季度对全市自维巡检维护一次工作，多次往返翠峦、皓良河、乌伊岭等基站。

2、和铁塔集团对我市基站进行核查工作，核查1000余次。在核查过程中，为给公司节省差旅费用，都是自己驾驶车辆进行核查，在核查的过程中，发现电信、联通等公司利用移动电源线路10多个基站，核查后经过整改，已查出涉及4家分割电费款项上万元左右，经与铁塔沟通，要求对线路进行整改，使我公司电费降低，进一步保障了我公司的线路安全，为公司节省了电费支出。

3、利用专业技术能力进行应急保障紧急抢修工作，20xx年主要解决问题有夏天涨水进行支援和下雨天抢修线路，南岔停电支援更换电池等许多临时突发工作。

4、本人在一年的工作中，业务上有了相对的提高，每一次的实践工作，都是对我业务能力提高的.一次经验积累。

>二、20xx年工作打算：

1、按照公司的20xx年重点工作要求，积极主动的完成本职工作

2、继续跟踪、推进基站维护、核查电费工作

3、完成\*\*交办的临时工作.

**移动公司每月工作总结3**

转眼间，两年过去了。在这过去的两年中，是中国移动选择了我，也是我选择了中国移动。从进公司的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这极其充实的工作中，我即辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。

我不仅对前台的业务流程有了提高，而且对前台工作人员的职责有了更全面、深入地了解。业务方面，除了正常的收费、办理业务等工作外，接待用户、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用；营业员工作职责方面，高水平的业务和协调工作的能力、较强的责任心、谦虚的工作态度、团队作战的精神、

服务的热情等是衡量前台优秀员工的基本准则。这些都体现了中国移动需要什么样的员工。

>一、我的感受和体会

经过这两年充实、丰富、辛苦的工作后，我经常不断地总结、思考，也获得了不少的心得与体会。

1、善于总结。总结是一个很好的习惯，人的一生当中如果每天都花一点时间去总结，那就可以把生活与工作都改善得越来越好。在工作中，每天都有可能接触到新东西，因此总结显得尤为重要，每天下班回来，我都会坚持做心里思考、口头总结，希望自己的收获更多、更持久，事实证明这样做是正确的，正因为有了总结，我才让自己对移动的业务有了更多的了解，更深的感悟。明年工作的展望

2．结合客户的消费行为，深入发掘增值业务的发展重点。由于客户群的特点，不同年龄段的人对新业务的喜好程度、喜好内容都有所不同，因此根据消费者的消费特点制定与他们相符合的业务显得至关重要。

3．继续加强实体渠道、电子渠道的推广，并从多方面开展体验式营销。体验式营销是提高客户对新业务认识的最重要的感性渠道，但目前大部分客户的主动性不够，那么需要我们主动采取一些加强主动体验的措施，如开展娱乐活动、设立新业务促销员等。

以上工作是我孜孜不倦追求的目标，我将以此作为人生的一个新的起点，。

最后，感谢公司为我提供这么多学习和锻炼的机会，感谢在这期间帮助过我的领导和同事。作为一名新人，在这个精锐而充满活力的xx分公司xx营业厅，我的人生之路才刚刚开始，只有不断地经历风雨的洗礼，紧跟前进的步伐，才能为公司明天的再创辉煌贡献自己的一份薄力。

**移动公司每月工作总结4**

时光飞逝，转眼间到移动公司工作有了一段时间，感受颇多，收获颇多。新环境，新\*\*，新岗位，对我来说是一个良好的发民机遇，也是一个很好的锻炼和提升自已各方面能力的机会。刚到营业厅工作时，我就感受到了一种蓬勃向上，积极进取，暖如春风的工作氛围，感觉到了同事们的热情，执着和敬业。正是在他们的启发和感染下，我开始认真学习业务知识，扎扎实实地苦练服务技巧。业务一点一滴的学习，心灵一分一分的融入，工作一点一点的进步，我不断坚持着自己的信仰和追求，在此，首先特别感谢\*\*和同事们给予我的大力\*\*，关心和帮助。使我能够很快地适应公司的管理与动作程序，努力做好本职工作。进入公司工作以来，我认真了解公司的发展概况及企业文化，了解公司的规章\*\*，熟悉了公司一些相关的业务知识以有系统的基本操作……

在这几个月里，我工作认真负责，勤勤恳恳，按时并较好的完成上级安排的任务，千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。在这段时间里我首先学习了作为服务营销\*\*所具备的基本要求和服务礼仪。说到心得体会，感受最深的就是服务，优质的服务态度能带给客户温馨的感受。在营业厅里对每一个客户就是要尽可能的做到使客户满意。客户满意，自然就会增加收益。记得刚上班时我不大喜欢笑，经理赞美我说其实你笑的很可爱的啊，要多点笑哦，这样人也会显得精神活力点。她教导我服务态度很重要，永远站和第一位，服务态度首先是热情，而表达热情的方式就是微笑，面对客户要保持甜美的笑容。为了让自己的笑容更加亲切，自然，于是我有空就对着镜子练习笑容，直到自己满意为止。是啊，一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，举手之劳的一件小事，也能够拉近客户与我们之间的距离。在工作中，我本着“沟通从心开始”的服务理念，热情地，真诚地接待每一们客户，让他们直正地，实实在在地享受我们优质，高效的服务。对于每天的客户不解咨询，我都能够认真对待，牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务\*\*，要用同样真诚的微笑，同样耐心的解释，去化客户的误解和怒火，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给客户。记得有一次，有一位客户气冲冲地推门而入，一进门就满口脏话。面对如此怒气冲冲的客户，我只有保持微笑面对，请客户坐下，耐心聆听客户的投诉。我一边耐心地向客户解释疑惑，一边给客户核查话费详意单。疑惑终于打开了，原来客户曾经开通了彩铃，因没有取消，造成每月扣除5元的包月费，而刚好他的基本帐户已经不够抵扣5元的月租了，所以虽然赠送帐户还有钱但却无法拨打电话。当我给客户解释清楚，并征求客户的意见先充值再取消彩铃时，客户不但没了当时进来时的那种粗鲁，反而惭愧地对我说“真不好意思，刚才语气重了些，态度不好，可你对我这样的误会还热情接待，耐心地解释给我听，恩，移动公司的服务态度挺不错！”听了这段话，我终于理解了“服务”这两个字的`概念，知道了在以后的工作中如何去面对客户，如何做好服务工作……那就是“以诚待人，务实求实！”

然而对于目前的工作，我只是踏入了门槛，还有很多不足之处，还有很多要学习的地方，所以在以后的工作中，我会继续发挥自己的优点及良好的工作作风，从自身做起，不断缯强服务意识与水\*还要更加继续注意学习业务知识，实践和积累，刻苦练习服务技巧，同时认真听取各种意见及建议，不断地把自己所学的知识应用到实践中仅是机械地去完成工作，更要采取换们思考的方法，通过自己的奋斗和努力，向客户和同事们展示自己开朗，热情，自信，坚毅的一面：在工作中寻找自己的位置，在拼搏中实现自我的价值，在进取中塑造自身的形象。我喜欢看到客户希冀面来，满意而去的表情，喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收获得的成就感。但因本身业务知识还不深广和经验不足解决不到的问题而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……可是，以真诚服务换客户的真情和信赖，让我感到工作多彩而充实，还提升了自身的综合素质。此外，现代的工作环境中具有团队意识是非常重要的。有效的团队工作可以提高工作效率。加入了移动这个大家庭我深深感受到同事们的那种勃勃的氛围，学会了怎样与人相处，培养良好的人际关系。在学习中，主动出击，学，然后知不足，知不足然后能自反也。做到不耻下问，虚心求教，取人之长，补已之短。而\*\*和同事的爱护，关心，指导和帮助，都尽可能容纳我的不妥之外，让我感到很感激。走进这样的学习集体，让我变得更加有动力了。。在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识，这样在解答客户的咨询问题时才不会哑口无言，言不对症。还要做各项服务工作，做好月检查准备，做好本职工作，并努力完成上级分配的任务。

转眼间，两年过去了。在这过去的两年中，是\*移动选择了我，也是我选择了\*移动。从进公司的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这极其充实的工作中，我即辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。

我不仅对前台的业务流程有了提高，而且对前台工作人员的职责有了更全面、深入地了解。业务方面，除了正常的收费、办理业务等工作外，接待用户、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用；营业员工作职责方面，高水\*的业务和协调工作的能力、较强的责任心、谦虚的工作态度、团队作战的精神、服务的热情等是衡量前台优秀员工的基本准则。这些都体现了\*移动需要什么样的员工。

我的感受和体会

经过这两年充实、丰富、辛苦的工作后，我经常不断地总结、思考，也获得了不少的心得与体会。

1、善于总结。总结是一个很好的习惯，人的一生当中如果每天都花一点时间去总结，那就可以把生活与工作都改善得越来越好。在工作中，每天都有可能接触到新东西，因此总结显得尤为重要，每天下班回来，我都会坚持做心里思考、口头总结，希望自己的收获更多、更持久，事实证明这样做是正确的，正因为有了总结，我才让自己对移动的业务有了更多的了解，更深的感悟。

明年工作的展望

2。结合客户的消费行为，深入发掘增值业务的发展重点。由于客户群的特点，不同年龄段的人对新业务的喜好程度、喜好内容都有所不同，因此根据消费者的消费特点制定与他们相符合的业务显得至关重要。

3。继续加强实体渠道、电子渠道的推广，并从多方面开展体验式营销。体验式营销是提高客户对新业务认识的最重要的感性渠道，但目前大部分客户的主动性不够，那么需要我们主动采取一些加强主动体验的措施，如开展娱乐活动、设立新业务促销员等。

以上工作是我孜孜不倦追求的目标，我将以此作为人生的一个新的起点。

最后，感谢公司为我提供这么多学习和锻炼的机会，感谢在这期间帮助过我的\*\*和同事。作为一名新人，在这个精锐而充满活力的xx分公司xx营业厅，我的人生之路才刚刚开始，只有不断地经历风雨的洗礼，紧跟前进的步伐，才能为公司明天的再创辉煌贡献自己的一份薄力。

**移动公司每月工作总结5**

尊敬的各位领导，同事：

你们好！我是进入唐河移动的新员工吕泳斌。当我向唐河移动公司投出了求职简历以后，我并不知道，这一份简历会把我带进一个怎样的世界，我将走上一条怎样的路，但心底的自信洋溢在脸上，经过笔试和面试，我被录用了！

在经过公司优秀员工对我们的培训后，我懂得了什么是优秀，什么是爱岗敬业，什么是移动的好员工。实习前公司各位领导还特意为我们这些新员工组织了见面会，会上把公司总体情况做了介绍，并鼓励我们尽快熟悉公司各项业务充分发挥自己的潜能，会后经过人力部门的分配，我在营业厅以及电话营销实习。从进公司实习的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这段时间中，我既辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。在营业厅实习期间，我得到了领导谆谆的教导和营业厅各位老员工的悉心的帮助，加之公司规范的管理制度和员工严谨的工作作风，使得我对公司营业前台有了初步的了解。在短暂的实习生活中，我深深的感觉到自己所学知识的肤浅和在实际运用中专业知识的匮乏，刚开始的一段时间里，对一些工作感到无从下手，茫然不知所措，但通过这段时间的细心学习和同事们的热心帮助，我对业务逐渐熟悉起来，并渐渐的得心应手。这不仅是工作也是一种生活阅历，虽然时间不长，但我觉得我在这个岗位上的每一天都很充实，客户满意是我工作价值的体现。

而电话营销则提高了我们的语言技巧，磨练了我们的耐性！我们在和客户电话交流中，遇到了各种人，有仔细聆听的，也有一张嘴便挂断电话的，甚至有人说“这是骗钱的”。渐渐得，我熟悉了推销内容，也熟悉了形形色色的人的态度。不管客户喜不喜欢这种方式，我反倒觉得，我一定要让自己的声音听起来充满信任、向上和快乐。

10月初至今，我被分配在深度营销班实习。进入深度营销班后，我们的主要工作就是通过电话联系联通目标用户，推荐移动的卡品，由于之前在电话营销方面有了几个月的实习，上手也很快，但是业务方面仍不理想，因此我要培养细致而敏锐的观察力，抓住一切机会学习！实习的过程在某种程度上也是一个不断发问的过程，因为作为短时间实习的人

员，老员工不可能有太多时间来手把手的教我们，而且他们自己都有一大堆的工作。因此，很多时候我们必须学会自己去看、去揣摩，通过观察来自己学习、自我完善！顺利完成工作任务！

时间一晃而过，转眼间几个月试用期已接近尾声。这是我人生中弥足珍贵的经历，给我留下了精彩而美好的回忆。在这段时间里领导和同事们给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了领导们“海纳百川”的胸襟，也体会到了移动公司为我们员工提供的广阔的发展空间。在对领导和同事们肃然起敬的同时，也为我有机会成为唐河移动的一份子而惊喜万分！

在以后的工作中，我会投入更多的热情，以岗为家，以职业为事业，发挥自己的人生价值，做出自己更大的贡献！

**移动公司每月工作总结6**

我们每个人都是在不断的总结中成长，在不断的审视中完善自己。这些年自己也是在总结、审视中脚踏实地地完成好本职工作，现将20xx年的工作总结如下。

>一、思想方面：

重视理论学习，在实践工作中成长，积极参加公司组织的各项活动，能够针对自身工作特点，学习有关文件、报告和辅导材料，通过深刻领会其精神实质，用以指导自己的工作。20xx年也参加了资格认证考试，在不断的学习和努力下，已通过了考试。

>二、学习方面：

辞去成果丰硕的20xx年，迎来万象更新的20xx年，回首在移动代维工作的这一年时间里，有许多的艰辛和快乐。同时，也参加了公司组织的各种培训活动，从中掌握了通信行业的许多专业知识。在此，感谢公司提供的各种学习和培训机会。俗话说：“工欲善其事，必先利其器”。在学习专业技术理论上，采取内外结合的原则，以自学为主，以公司培训为辅，毕竟外出培训的时间是极为有限的。所以，我一直保持了不间断的学习，并在实际工作中发挥了有效的指导作用。孔子曰：“三人行，必有我师焉”。因此，在实际工作中，我力诫形式主义，一直保持谦虚谨慎、不骄不躁的作风，遇到不能处理的故障，及时请教有丰富经验的老师傅，既及时恢复了正常通信，又学到了技术本领。

>三、工作方面：

我合理规划时间，统筹安排工作，确保了各项工作不掉队。特别在机房环境整治上，我以市公司的相关要求为标准，从细节上下功夫，与移动公司维护部门相互协作，取得了良好效果。在历次安全检查中，公司都给予了认可，同时也指出了不足。对此，我认真总结并及时完成了整改。在故障排除上，从未出现一次不及时，也未有超时现象，这说明了我在针对工作上还是积极向上，让真对待，有责任心的。

最后我要说的是：在今后的工作道路上，脚踏实地的走下去，还需要不断的提高自己的业务水平和技术能力，在工作质量上更上一层楼。为公司增光添彩。

**移动公司每月工作总结7**

回顾这一年里的工作，我在各位领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司上级下达的要求和任务，积极地完成了自己的本职工作，通过这一年来的学习和工作，使我在工作模式上有了新的突破，技术和经验得到进一步提升，而且在工作方式上也有了较大的改变。具体有以下给几点：

一、具有良好的工作业绩

在这一年里本人开通移动大小基站传输设备1\_\_端，优化网络环路\_\_个，大小网络割接\_\_多次，全年工作安全无事故发生，而且多次得到监理公司和移动公司的好评和表扬，今年还被移动公司评为优秀先进个人。

二、具有正确的工作态度

在思想上，我坚持自我的反省且努力地完善自己的人格，无论什么情况下，我都以品德至上来要求自己，而遵守职业道德是能胜任这项工作的基本前提，无论何时何地我都奉行严于律已的信条，并切实地遵守它。另外，爱岗敬业是能做好工作的关键，爱岗敬业就是要做好本职工作，把一点一滴的小事做好，把一分一秒的时间抓牢，不积跬步，无以至千里，不善小事，何以成大器，从我做起，从小事做起，从现在做起。

三、具有良好地工作作风及娴熟的技术技能

在工作和学习上，我作风扎实，关心下属，团结同志，注重细节，追求完善，不找任何借口，认真履行岗位职责。作为一名专业的通信技术人员除了要有专业的知识和技能外，细心和细节的注重都是非常重要的，细节差之毫厘，结果谬之千里，无论是做事还是做人都要明白细节决定成败，精益求精才能争创佳绩。

四、具有较强的工作能力及积极主动的工作意识

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力还是有限的，所以总是不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习，向周围领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己还是有一定的进步。经过不断学习，不断积累，我能够从容处理日常工作中出现的各类问题，保证了本岗位工作的正常进行，我能够以正确态度对待工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去，积极提高自身素质，争取工作的主动性，从而具备了较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

五、具有良好的团队合作精神

有效的团队工作可以提高工作效率。为此，在工作中我不光自己努力工作，同时也和同事之间处理的非常好。在工作中除了互相学习外，生活中我也经常和同事谈心，了解各自内心的想法，相互出主意、想办法。有一些同事，因为工作技术经验不足，不但影响了他本身的工作效率，同时也影响了整个部门的工作效率。然而我主动教导他们，和他们讲解工作中的各方面技术知识，让他们对日常的工作有新的认识和理解，能够很好地独立完成各个工作任务，不断提高工作效率。

**移动公司每月工作总结8**

自来到移动公司那天起，我就给自己制定了一个目标，那就是：只要干，就要干好，努力做出最优异的成绩，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我想我一定能成功。

1、自参加我们移动公司上班以来，我一直在营业厅从事营业员的工作，在工作中我深刻的体会到营业厅是移动公司的窗口。在移动公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。以下是我的工作总结：

2、在进入公司的这段时间，我有过挫折，有过失败，有过沮丧，但我从未放弃，我都挺了过来，因为我相信只要努力，只要坚持没有解决不了的困难。移动公司的前台工作，面对的是所有的\'用户，是形形色色的人，对前台营业员来说，最主要的是学会与各类用户沟通，要善于总结，记录客户的需求是我们不断进步的追求。

3、移动营业厅是移动公司的窗口。在移动公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。

4、有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，我热爱它。创造无限通信世界，提供崭新的生活方式，让所有人享受到快乐，是中国移动永远的追求，而营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带。一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，拉近了客户与我们之间的距离。在工作中，我本着企业“沟通从心开始”的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。

5、这一年来,各方面都有了很大的进步.在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心,谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心;靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

6、转眼间，我在移动营业厅学习和工作已有一年的时间年了。以下是我对我在这一年中的工作和学习所做的一个总结。

7、在繁忙的工作中不知不觉又一年的终点，回顾进入移动公司这个大家庭里已经半年了。再这半年的工作历程，作为移动公司的每一名营业员，我们深深感到移动公司之蓬勃发展的热气，公司员工的拼搏的精神。

8、今年七月，我非常荣幸的加入移动，来到了公众客户中心，至今已有半年，在此期间我的主要工作是在营业厅里学习业务和ibss系统的操作，并熟悉营业厅的运作流程，现对此半年的工作进行简单的回顾和总结。

**移动公司每月工作总结9**

移动业务厅是移动公司的窗口。在移动公司业务厅前台事项，打仗客户多，必要和谐的工作多，除了正常的收费、解决营业等事项外，在接待用户、开展营业、和谐相关、化解抵牾、咨询、受理投诉等也阐扬着紧张浸染。

这一年来,各方面都有了很年夜的提高.在解决营业和解答客户题目方面堆集了很多经历，能够实时切确的为客户供应对劲的处事。事项中严厉要求自己，贯串毗邻很强的责任心,审慎的事项立场和精采的心态。一直加强营业进修，全力进步营业水安然安祥和谐手段。事项中，热情处事，做到以诚相待、以心换心;靠一点一滴的过细事项博得客户相信。爱岗敬业，珍惜集团声誉。有着很强的团队精神,跟同事相关融洽,获得了年夜家的信赖.在公司的处事明查暗访中多次取得优越的成效，在市公司明列前矛为公司博得了声誉.积极介入公司构造的培训进修.吃苦研讨,全力进步营业水平.在公司构造的岗位常识比赛和营业考试中也取得了优越的成效。完成义务和营业量列公司第一，被评比为营业明星，收成富厚。

自来到移动公司那天起，我就给自己拟定了一个方针，那便是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优越，我信托自己的手段，我也自傲，经由全力，我必然能乐成。在事项中，还存在一些不敷之处必要进步，往后还要加强进修,争夺更年夜的提高,为公司做出更年夜的孝敬。

**移动公司每月工作总结10**

时间一晃而过，转眼间三个月试用期已接近尾声。这是我人生中弥足珍贵的经历，给我留下了精彩而美好的回忆。在这段时间里\*\*和同事们给予了我足够的宽容、\*\*和帮助，让我充分感受到了\*\*们“海纳百川”的胸襟，也体会到了移动公司为我们员工提供的广阔的发展空间。在对\*\*和同事们肃然起敬的同时，也为我有机会成为镇江移动的一份子而惊喜万分。

虽然从事通信工作已有五年，但对移动公司的了解还仅限表面，因此如何理解并认同移动企业文化、如何认识、了解自己所从事的岗位便成了我的当务之急。在这三个月的时间里，在\*\*和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均有了一定的进步，同时也有很多感想，现将我这三个月所做所思向\*\*汇报如下。

我知道，上面的工作表现也许不能让\*\*感到满意，如果完全依据这些表现来决定是否可以继续留在这里工作学习，坦白说，我自己并没有太大的信心。但我坚信自己能够在今后的工作中会表现得更好，保证让\*\*满意。

在这三个月里，我在\*\*的安排下先后到公司it中心、集团大客户中心等部门实习，然后正式到集团数据中心工作，主要负责烟草和卫生行业移动信息化项目推进工作。由于此前对移动业务不是太熟悉，刚开始接手时有点找不着头绪，因此这里所有的一切对于我来说，既新鲜也处处存在挑战。不懂就学，是一切进步取得的前提和基矗在这段时间内，我认真学习了集团数据业务产品手册，了解各产品优劣势。在同事们的帮助下，我\*\*策划了集团业务产品推介会，向镇江社会各届推介我们的三项集团业务—移动总机、集团彩铃和无线宽带；走访了烟草公司相关信息化主管人员，编写了烟草行业信息化汇报材料并于4月初向镇江烟草公司\*\*进行汇报，拉开移动烟草信息化推进序幕；梳理卫生行业相关资料，寻找移动信息化卫生行业应用的切入点。但同时我自身还有很多不足，比如有时有点急燥情绪，策划一些大型活动经验不足等。

**移动公司每月工作总结11**

到现在我已经在移动公司一个半月的时间了，我从这次工作中学习到了很多，感受到了很多，交了很多朋友。这次工作开始之前经过了公司的培训，通过这次培训使我对中国移动公司有深入的了解。这次培训也主要是让我们了解手机支付这项业务，这对我们走上实践岗位很有帮助。培训完之后，我被分在移动分公司，做起了营销员的工作。

我做的手机支付业务，这工作对我而言是非常陌生而新奇，使我跃跃欲试，当我开始办第一个客户时我还有些紧张，但是我还是能够不错的把第一个笔业务完成好，通过初次成功我工作劲头非常足，可是之后是越来越不顺利，一天下来，办理这项业务的人不是很多。使我都没信心继续进行推销，但是我也不能放弃，我就在自我鼓励下继续了我的工作。通过这个工作增强了我处事的应变能力，因为在工作中顾客会随时问出一些问题让我回答，并且有时顾客也会产生一些对业务的误会，但是我仍然热心对待客户，对客户进行认真的讲解，说明这项业务的好处。

通过一段时间，对移动的一些业务也有了一定的了解。这样可以更好的锻炼我的业务水平。虽然可以接触的客户多了，但是工作还是非常有困难，因为需要真正走上去和客户接触，向客户介绍业务，但是很多客户会不理会我的介绍，很多时候都是我刚想开口介绍时，顾客就马上说了一句：“不用了。”然后就转身离开，这很大程度上打击了我的信心，在自己业务量不多面前感到自己很窝囊，不过我没退缩或放弃过。

现在的消费者都很现实，只有套餐对自己很有用处时才会来订购我们所推销的手机业务，所以需要我们有针对不同的客户介绍不同的业务，还要在介绍时突出对顾客来说最有用处，最实惠的地方，这正是考验我们推销能力的时候，通过几天的实践时间，锻炼了我们的推销的能力，提高了我们的业务水平，也提高了自身的整体素质，这对我们将来的学习和工作都非常有帮助，甚至是对我们将来的整个人生都受益匪浅，在面对在大困难时我们都不会低头，只会迎头挑战。

不过现在的介绍已不是先前那般僵硬，已有了个人特色，更加能让顾客接受。可我感到这一时期的工作比先前更加有意义，因为现在我走出去了，向更多人介绍我们的业务，其实也是向顾客们展示我们的能力。这对我们大学生来说是非常重要的，因为将来我们要面对就业的压力，我们要有一定能力，还要有推销自己的能力。在这一阶段才是真正锻炼自己的阶段，我们都很好的把握了这次难得的实践机会。

在这段时间的工作中，丰富了我的实践经验，使我通过这次实践更加了解社会，了解信息化进程，能主动把握信息时代的机遇和挑战。

最后，用公司领导说过的一句话来鞭策自己：我们要学会适应环境变化的能力和学习知识的能力，这才是最重要的！

**移动公司每月工作总结12**

20xx年11月进入\*通信产业有限公司泸州分公司后，按照公司的要求和工作安排，\*\*人员对全市300多个c网基站进行基站基础资料创建及对联通划转站进行全面割接整治，后又将全市400多面单极化天线换为双极化天线。通过参加公司\*\*的培训课和自学后，使我了解了

zte8800、ztei2等设备的传输与接收原理，掌握了中兴型主设备的维护及优化。能熟练地对基站及配套设备进行维护，并正规的学习了光电缆的接续、封焊。为以后的线路维护工作打下了良好的基础。树立了完整的通信网概念，对cdma无线基站的维护优化产生了强烈的学习求知欲。在公司及部门的安排带领下，积极参加公司\*\*的内训，还常常\*\*班组人员轮流讲授本专业、本岗位的培训课，使班组成员对本专业的相关知识有了巩固与加深，了解和掌握新设备、新技术、新的操作要求与规范...安全生产事关职工生命和企业财产安全、事关社会稳定，只有全员懂得安全知识，提高安全对生产要重性的认识，只有集中力量抓安全生产，坚持安全第一，使职工和管理人员都牢牢树立起安全意识，真正警醒起来，才能真正保障企业生产的安全运行。严格遵守安全生产责任制和安全操作规程。

“安全生产责任重于泰山”，在企业内部，各部门、各班组也要按照各自分工坚守岗位，切实负起安全责任，并实行按\*\*奖罚分明，对检查出的隐患整改及时到位。实践证明，安全生产责任制能切实做到防患于未然，对于生产事故的发生能起到明显的遏制作用。为了做到生产，我坚持在每天早例会和每周的周会中，让班组全体员工及实习人员认真学习并严格遵守公司的安全生产\*\*，贯彻执行公司和部门对安全生产的指令和要求。\*时坚持搞好安全生产设备、安全装备、消防设施及防护器具的检查维护工作，使其保持完好性能和正常运行。我还时常督促教育新员工正确合理使用劳保用品、工作器具、正确使用\*\*\*材。通过培训提高了职工的安全生产操作技能和遵守安全生产规章\*\*的自觉性，提高了全班维护人员的工作水\*??

1、作为一个维护人员，时间观念的强弱体现一个人的基本素质，时间即是金钱，是客户求，是人生的准则；

2、对出现故障的前作好充分的准备，上站前一定要尽可能想到所需工具，以便节约时间，如果等到故障都已经出现了才开始准备，那是一种对工作不认真负责的根本体现；

3、判断故障的准确性，以便能在最短的时间恢复正常，俗话说得好，白猫黑猫抓到耗子就是好猫，只要能在最短时间内保证通信，就是好样的；

4、对于移动通信基本原理的理解及学习，并不断总结经验，从经验中得到启发，作好工作总结，养成做事作记录的习惯，这样减少出现差错的机率；

>本人作一点点自己的想法：

1、管理人员必需保持清醒的头脑，指导工作中不能自己也很茫然，自己从哪里作手都不知道，能准确快速的知道先做什么，后做什么，要想到，一般维护人员有时想问题其实非常简单，有些时候自己上站了什么也不知道，根本没有一个很好的概念，也根本不知道自己要干什么，去了不行再叫人，缺少东西回来拿就是了，太没有概念了；

2、要随时注意一般维护员的心态，关心下面的员工，让他们提高积极性，产生一种主观能动性，明白工作的重要性，一个好的管理者应该随时注意到自己的形

象，其实员工要求也很简单，就想知道自己的工作是不是得到了管理者的认可，知道自己在这项工作充当的角色，明白自己在工作中的重要性，适当的表扬一定会积极性倍加。

3、管理者的艺术就是让员工满意，让公司发展，以最简单的工作创造最有成果的价值，那种每天只是打雷不下雨的管理者，只会让员工失去信心，一个公司\*\*必需要有执行力，这一点基本的素质也没有当什么管理者，不配，没有了执行力，员工心态一定乱，在某种程度上不服从，因为管理者的话那只是一句话而已，没有力度，所以没有了执行力；

4、如果一个公司的发展仅仅是依靠关系建立起来的，那这个公司一定不能壮大，只能让人更加没有信心，工作态度极差，工作观念消极，实力才是提升自己的最好标准，为了公司的发展壮大，不应该以关系来提升管理者，应该在实践中观察每个可能的管理者，拿出行动，屁那么一点成绩就自以为是，能力超群；

5、发展的公司是要能有为公司死心踏地的工作的员工，要培养这样的员工就是管理者的艺术，就是管理者的价值所在，没有这样的管理者，壮大那也只是一句空话，一句\*\*而已，咱们\*人最善长的是喊\*\*，\*\*永远只是\*\*； 总结：\*人的企业为什么总是那么差劲，那就是\*人喜欢走关系，办事走关系，做生意走关系，提干走关系，真正有用的员工没有安排在正确的位置，缺少人性管理，\*\*管理是当今企业必需考虑的问题，一个好的企业一定是非常人性化的管理，当然了，每个管理者都说自己是人性管理，这也是他们口中的一句话而已，没有执行力。在没有人性化的管理下，员工精神极差，观念性不强，更谈不上企业文化，每个公司都说自己有企业文化，可是却连管理者自己都可以说不清楚他们的企业文化的精髓，所以同样也只是\*\*。

**移动公司每月工作总结13**

尊敬的\*\*，各位同事：

大家好！

20xx年，紧紧围绕省公司“抓住一个中心，提高两个能力，把握三个关键，实现四个目标”的中心思路开展工作，在公司\*\*的正确\*\*下，部门员工的共同努力下，各项任务指标完成较好，现将20xx年的主要工作述职如下，请公司和公司\*\*给予审议。

一、20xx年个人履职情况

（一）1月1日至6月16日

我担任合作渠道管理中心经理助理，通过保存量、促发展的营销策略，加大放号、TD终端销售的力度，全面提升合作渠道的运营能力；通过科学规划，合理发展渠道网点，全面巩固合作渠道的\*\*力；通过落实渠道营业员层级管理，提升渠道营业员关怀度，强化渠道店内软硬件实力，全面提高渠道网点服务满意度。

（二）6月16日至9月15日

我担任重点客户中心经理助理，通过加强管理，提高效率，努力提升班组执行力；通过部门结构调整，明确责权范围，提升部属综合素质；通过集中资源，狠抓集团专项产品，提升信息化收入。

（三）9月15日至12月31日

我担任综合部经理助理，围绕着夯实综合管理基础到，持续提升管理效能；强化财务管理技能，持续深化全面预算管理，提升资源使用效率；执行\*\*事务督办\*\*，强调令行禁止，全面提升公司执行力。

二、20xx年主要工作任务和绩效目标完成情况

（一）指标完成情况

1、合作渠道管理中心

（1）战略性数据业务月均使用用户达2681户，完成全年计划的；

（2）TD用户数累计净增4240户，完成上半年计划的139%；在一周之内完成467部集采终端指标，得到了省公司的表扬，并以此作为优秀案例向全省介绍推广经验。

（3）二季度服务满意度考核得分分，其中综合部满意度得分分，比一季度提升分。

（4）执行软硬件管理常态优化\*\*，通过业务受理单管理、兼职培训员管理、优秀营业员拓展活动等，鼓励专营渠道通过培训员和班长\*\*做好专营渠道的内务管理工作。

（5）创新试用积分管理\*\*，通过对\*\*商的执行力考核、业务发展规模、指标完成情况等进行积分排名，并每月根据积分的高低情况合理调配资源，保证渠道资分配的公正性，提升渠道的竞争力和资源分配的合理性。

2、重点客户中心

（1）信息化完成万元，完成季度指标值的；宽带业务收入累计完成万元，完成季度指标值的。重要集团覆盖率年度第三季度指标值是50%，年度指标是60%，现已达到，完成年度指标。由全省倒数提升到全省第14名。

（2）V网普及率，完成第三季度指标，\*\*客户经理落实包括短号漫游推广、V网新客户营销、V网分享有礼等V网营销方案。

（3）集中资源大力发展校讯通业务，保存量提增量，拓展新市场。\*\*外出业务交流学习，开展校讯通学校联谊活动，利用活动契机推介校讯通业务，为全年完成4289户增幅120%的成绩打下坚实的基础。

（4）提升专线业务的发展速度，安排专人分管专线，新签订视频\*\*项目、教育局专线项目等260条专线，增加信息化收入。

（5）加强客户经理管理，提高工作效率，提升班组执行力，修订重点客户中心二级绩效考核管理办法，确定客户经理的奖金划分及绩效得分。对客户经理的工作动态按进行月-周-日的维度进行管理，实时掌握客户经理目标设置及工作计划安排，提高客户经理工作效率。

（6）调整机构，明确分工，部门内部形成以小组为单位，各项分工，并且对于集团业务产品如集团V网业务，专线类、校讯通等进行专人划分，专项分管，使各项指标都落实到人，做到事事有人管、人人有专责，保证各项工作的落实。

3、综合部

（1）客户服务满意度其中的网络质量服务满意度考核得分为79分，全省排名第二；

（2）基站征址三项达成56个，城域网建设完成管程公里，WLAN建设完成98个热点，建设有线宽带小区49个，社会渠道接入建设17个完工站点。

（3）宽带业务建设完成小区建设49个，完成ONU端口数量4858个，覆盖用户数量达到4696户。发展有线宽带用户数为八百多户。\*均每小区开通用户数12户；\*均端口利用率14%；\*均每小区投资15万；小区初始投资的\*均回报周期18年。以上指标表现排名在全省前列。

（4）信息管理方面，顺利完成分公司20xx年至20xx年分公司志的拟写工作，全年发布\*\*稿109篇，增幅达131%；共收集\*\*照片3495张，增幅达84%；有效地向上级公司及兄弟公司宣传我分公司形象，年底劳动竞赛更是以专题系列报道形式连载，为营造公司浓厚竞赛氛围起到重要作用，获得省公司优秀宣传团队的奖励。

（5）综合事务方面，全年完成重要会议的\*\*工作达12次，多次拟写\*\*的讲话发言稿、工作总结、交流材料、竞聘报告会议、创新争优活动等材料；完成企业文化建设、人力资源管理、\*团\*\*、纪检监察、安全生产等综合事务型的工作，圆满完成省公司各项工作要求。

（6）财务管理方面，严格执行公司各项财务账务管理\*\*，进一步推进财务管理工作，强化全面预算管理\*\*，全员实施预算管理机制，12月对全体员工进行的预算管理工作，取得较好的效果，提升资源使用的计划性，提高财务支出的效率性。

（7）执行\*\*事务督办\*\*，对\*\*在会议上的要求进行跟踪，并对结果进行严格考核，使公司\*\*的指令能快速得到执行，营造令行禁止的氛围，全面提升公司执行力。

（二）绩效表现情况

20xx年一至三季度绩效为A、B、A；全年绩效被评定为A。

三、20xx年工作体会

1.综合部管理工作要向“五个发展”的方向前进，综合管理工作，既是一个老课题，也是篇新文章。“五个发展”指的是均衡化发展、协同化发展、精细化发展、创新化发展、持续化发展。

均衡化发展指的是要关注短板、巩固优势，要看到成绩的同时，也要注意到不足，集中资源解决存在的问题，实现均衡化发展。

协同化发展指的是在开展各项综合工作是，要充分与各部门工作紧密地结合，统筹公司资源，营造协同作战的良好氛围，共同进步，实现协同化发展。

精细化发展发展指的是要重视细节，学会精打细算，千方百计降低公司的运营成本，提高公司的运营效率；\*\*上，我们要想法设法精细化各项工作的标准、程序和\*\*，要事事精细，环环相扣，使管理工作做到无缝衔接，实现精细化发展。

创新化发展指的是强调“创新驱动”，在完成好各项日常工作的同时，除了会干事还要会思考、会总结、会宣传，要完善创新机制，努力营造创新的氛围，积极开展各种创新活动。

持续化发展指的是工作上要有规划、计划，不能有想一事做一事，要有整体、系统的规划和计划，并且规划和计划要进行科学的论证，以保障实施过程中的可持续性发展。

2.安全生产、纪检监察工作是企业经营的保险线，

安全始终是经营生产中的大事，我们思想上要重视，感情上要更加关爱员工安全，行动上则要自觉落实在公司生产经营的各个方面。过去一年中，分公司始终贯彻“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，坚持生产之前确保安全，不安全不生产。全年无重大安全事故发生，员工安全及公司财产得到保障。但是昨\*\*全，今\*\*全，并不意味着明天就自然安全。安全生产时时不能松懈，要\*\*化、常态化管理，在班组建设中强化安全文化的建设力度，只有在团队文化、生产文化中倡导安全生产，才能保证安全警钟时时警示。

纪检监察工作要做好加强\*\*\*\*建设，加大\*\*的力度。对公司三重一大事项进行\*\*，做到公\*公正公开，集体把关，相互\*\*；处理各类事务按章、按法、按\*\*规定办事；对工程建设和广告招投标、物资采购等重要工作进行现场监察，做到严格招标采购程序，严格把关、公开透明、规范公正。加强廉洁从业教育，对全体员工开展\*风\*规专题教育，\*\*思想，提高认识，增强\*\*自觉性。认真开展廉政警示教育。用反面典型和身边血的教训经常进行警示教育，帮助大家分析\*\*的成因及危害性，教育大家勿以恶小而为之，谨慎从事、警钟长鸣。

3.财务工作要扎实稳健的步伐努力前进。做好全面预算管理工作，持续深化公司的财务资源配置的效率。进一步精细化财务基础工作，实施公司财务管理考核\*\*，执行财务督办\*\*，严格执行会计准则，健全内控管理\*\*，按季度完成内部自查整改工作，保持扎实稳健的财务管理步伐。

4.重视\*团工企的思想战线建设工作，塑造员工思想导师，\*团工作重点是深入开展“为民服务创先争优”主题实践活动；\*\*工作的重点是打造“职工之家”和推进班组建设，激发\*\*活动；企业文化工作的重点是做好落地，积极打造“服务、关爱、执行、创新、\*\*”的五大特色文化。

5.提升内部服务满意度的工作，在员工食宿等生活环境，在员工的工作环境上贴近员工需求做好各项后勤保障工作，每半年通过座谈会、\*\*问卷等形式做好内部服务满意度的测评工作，并将结果纳入到部门内部绩效考核管理范围。

6.充分管理好\*\*的时间，企业在得到发展壮大的同时，各个需要\*\*决策或审核的环节逐渐增多，\*\*的时间是宝贵的，需要综合部合理地安排管理好\*\*的时间，如\*\*签名时间安排，\*\*行程备案和重要日程提醒，\*\*需参加会议的协调等工作要做好精细化并落到实处。

四、20xx年工作存在问题及整改计划

在总结成绩的同时，我们也应当清醒地看到，工作中仍存在一些不足，主要表现在工程管理知识教匮乏，对\*\*时间管理不严谨，打造高效团队效果不明显，这些问题都需要我们\*\*\*\*、认真对待、真抓实干，并争取在20xx年的工作中得到提高。

五、20xx年廉洁从业情况

1、勤学习

深入学习贯彻\*\*两个《条例》，《国有企业\*\*\*员企业廉洁从政若干准则、规定》通过学习增强自身\*性修养，拒腐防变能力。学\*\*政\*\*\*\*\*风廉政建设责任制的各项规定，自觉抵制不正之风。

2、建\*\*

扩大\*风廉政责任制的层面，针对各个部门的工作性质，梳理涉及各个部门的廉政风险点，分别签订\*风廉政责任书，提示在涉及采购管理、营销活动、财务开支等方面上通过制定和执行相关流程\*\*来达到\*\*管控、流程防范、\*\*强化地目的。

**移动公司每月工作总结14**

转眼间，XX年已接近尾声。回顾这一年，在公司、区域领导的正确带领及班组织的培养下，个人的综合素质和各方面能力有了一定的提高，且比较圆满地完成了自己所承担的各项工作任务。以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好基层服务工作。但在此期间，自身也存在一些不足之处。

>现对自己全年的工作总结如下：

>一、思想品德方面

在工作中能够坚持全心全意为用户服务的宗旨，热情接待用户。耐心宣传各项业务政策、资费等。对违反公司操作规范及章程的事项予以坚决抵制，具备了工作岗位及社会活动中应有的职业道德和社会公德。

>二、业务知识和工作能力

勤奋学习，与时俱进，理论是行动的先导。作为通信行业基层服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，不把业务学习视为“软指标”和额外负担，努力提高业务水平，强化思维能力。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。注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。在实施工作的过程中，未出现过明显失误。

>三、立足本职，爱岗敬业

作为前台服务人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做。服从公司的安排，全身心的投入；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

一年来，为了能使自己更好地为客户服务，我一边向店长虚心请教，努力学习和借鉴她的工作经验，一边严格要求自己，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处，离上级的要求还有差距，一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。四是把握全局能力尚欠缺，处理问题突发事件有时不够冷静在下步工作中，要加以克服和改进。

**移动公司每月工作总结15**

x年，是我们祖国经济增速最快的一年。在我们中国移动公司的方针下，在省公司的带领下，努力提升我们的业绩。更新我们的服务理念，改革制度，提升竞争优势。保持我们行业的主导地位。加快我们公司的发展，提高客户的服务水平，克服各种困难，使各项各种取得业绩。下面具体陈述：

>一、个人客户管理与服务

为彰显VIP会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。xx—xx年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换STK大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合xx—xx移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界

做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

>二、中高端客户保有率

在当前激烈的.市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的`的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

>三、全球通客户目标市场占有率

>四、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查。社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户。外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理。

>五、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。

其次，严格控制集团客户短信群发。

再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。

最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

>六、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在xx年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

—xx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

**移动公司每月工作总结16**

自从进入大学以来，我一直都享受着移动的便捷与快乐，期间也曾尝试换个其他的使用，但事后愈发珍惜移动的品质与服务。

一直在困惑，中国移动公司为何能在短短的几个春秋便屹立于世界500强之林？

一直在探索，在宽广的网络覆盖、实用的业务、温馨的服务背后，是什么支持中国移动不断向前发展？

今年暑假，我们一行四人有幸成为获嘉县移动公司的一员，与移动公司有了零距离的接触以后，慢慢的开始了解他，“正德厚生、臻于至善”八个大字让我们印象尤其深刻，它不仅是中国移动的行为责任规范与社会责任的宣言,还昭示中国移动永不止息、创新超越的进取心态，以及对完善、完美的境界孜孜不倦追求的崇高精神。

七月五号，是承载着激情与梦想的日子，在我们的翘首企盼之中，登上了千万获嘉县的客车，经过一个多小时的路程，我们到达了获嘉县移动公司，远远的望着“中国移动通信”那六个蓝底白字高高的伫立在楼宇之间，心里不仅一时感慨，有高兴、有兴奋、有期待，看到最上方那两双诚挚的双手紧紧交叉在一起，这不仅让我想去了移动公司的“沟通100，满意100”，用我的真诚，换取你的满意。

由于我们是中午一点多到的获嘉，公司的领导们在下班休息时间，只有营业厅的员工们正常营业，当我们进去说明来意后就再这里的客户休息区等着上班时间的到来，由于刚进营业厅紧张没在意，当我们坐下来，渐渐被营业厅里的高品质服务吸引，“您好，先生，欢迎光临！”、“您好，先生，请问您要办理什么业务？”、“您好，先生，请慢走！”这一句句甜美的话语展现了员工们的不急、不燥、尊重客户的优秀品质，这样的金牌服务就似炎炎夏日里一丝凉意，沁人心脾。他们将金牌服务的理念诠释的无比完美！“问渠哪得清如许，为有源头活水来！”随着时代的进步，顾客的追求也不断上升，相信移动公司也会不断向更高更广迈进，也只有这样的企业才会蒸蒸日上，傲视群雄，在岁月的长河中越走越远。

在进行完下午的培训后，我们也开始有了任务与安排，成了移动公司一名实习员工，虽然是实习，但是我们依然保持者高昂的斗志与饱满的热情，做好了吃苦受累的准备，可是一段时间之后慢慢发现，这不是一个光靠勤劳、肯吃苦就能做好的工作，要注重效率，要有市场意识，哪些是你的目标客户，成功率有多少？哪些是你的潜在客户，成功率又有多少？如何在与客户沟通的过程中把握他们的心理咨询？成功的抓住他们的购买欲望，这就需要我们了解产品的优势，就是卖点。

所以刚进入营销班，我们营销班的两位姐姐就对我们进行了业务培训，经过短暂的自我介绍后，大家也就相互熟稔了起来，接下来就给我们讲了神州行、全球通、动感地带的卡品和资费及一些相关的营销活动，还有新业务与G3电话的卖点、资费培训，为我们以后成功介绍产品打下基础。

从7月8号到7月20号这段时间，我们参与了“G3电话进社区，入网寄送大礼包”G3电话下乡促销活动，在组长吕玲姐的领导下，通过村广播通知和挨家挨户宣传，与群众积极沟通，成功的卖出了一部又一部G3电话，世上无难事，只怕有心人。对营销一窍不通的我们,经过一段时间的`学习也都卖出了自己的第一部电话，但有时候也让我们饱尝到失败的心酸，差点一蹶不振，后来几位姐姐告诉我们，营销就是一个概率的游戏，关键是你如何提高概率，这个时候我们也慢慢入门了，在这一段时间真的学到了很多，经过了一次次的失败后，我们逐步成长，我们一直再努力。

同时，我们也参与了与社会渠道的沟通，跟着她们与这些老板也渐渐熟络了起来，前几天装新系统时，有些店里的电脑上很多病毒，我们帮他们杀毒，重新下载一个浏览器，力所能及帮他们解决一些问题，取得他们的好感，为下一步的沟通和树立公司良好的形象打下基础。

**移动公司每月工作总结17**

时光流逝，转眼间我已在移动公司渡过了一年半。回首进入移动公司的这一年多时间，很荣幸能加入质量\*\*中心这个温暖的大家庭并与各位同事共同进步，我在大家的身上也学到了很多,不仅仅是专业知识。一年多来我心中最大的感受便是要做一名\*\*人员不难，但要成为一名优秀的\*\*人员就不那么简单了。我认为：一名好的\*\*人员不仅要熟悉各个专业的业务知识,还要能够将零散的告警信息整合联系起来,从而时刻掌握全网的运行状态,更重要的是作为一名\*\*人员对通信网络的责任感。我，作为一名年轻的移动员工需要学习的东西还很多很多。

一、 xx在成长中度过

我是09年末进入公司的,刚刚踏进\*\*机房的时候对这里的一切都充满了好奇和未知,听着何姐耐心的介绍,看着值班人员娴熟的在网管上进行的各项操作,心中满是羡慕和敬佩,这正是在学校时心中无数次幻想过的画面.最初,我被安排在日勤,利用自己对电脑和网络比较熟悉的优势帮着日勤人员做一些统计制表工作,剩下的时间就向值班人员学习各个网管的操作方法以及各种告警的处理流程.大概2个月后我就被安排进了值班组,正是成为了一名\*\*人员,虽然只是工作角色的简单转变,但我明显感到自己肩上的担子变重了.这促使我更认真的学习各专业知识,当时的愿望就是早日掌握各个网管的操作方法和各种告警的处理流程,成为一名合格的\*\*人员.

进入xx年,那时的我已经达到了自己的预期目标,在掌握各个网管操作方法的同时,我还自己研究出了很多网管的新功能,我发现其实网管\*台也就和我们日常使用的各类软件有很多相似之处,只要敢于尝试,善于思考,就能发现很多快捷的操作方法,从而提升工作效率.但是随着值班时间的增加,仅仅能够掌握网管和告警,只会一成不变的处理常见情况并不足已成为一名合格的\*\*人员.一名合格的\*\*人员还应具备很强的协调能力,并能够活学活用的应对各种突发事件.

xx年我给自己定的目标可以用魏旭涛教导我的一句话来概括:\_按照主班的标准要求自己,能够独当一面,还要至少有一技之长.\_

这句话一直在我耳边萦绕,时刻激励着我.

这一年,在值班过程中,我主动的承担一些主班的工作,尽量多的接听电话和处理告警,在遇到问题时首先自己思考解决办法,锻炼自己\*\*解决问题的能力,然后再向主班人员求助.

在其他工作中,发挥自己爱好广泛的特点,主动的跟老员工学习一些他们专项负责的工作,这其中包括历恒泽负责的EMOS工单管理,魏旭涛负责的终端维护管理以及许静负责的动环网管开发.在这个过程中我学习到了很多有用的知识,使我值班效率倍增,最值得一提的是自己研究出了EMOS工单的自定义派发功能,对各类工单专门自定义常用派发角色,这样一来不再需要每次都从根目录开始一层层选择,\*\*提高了派发和转派工单的效率和准确性.

在这个探索的过程中,我还偶然的发现了自己在写作方面的能力,承担起了班组的信息员工作,并取得了一些成绩.

二.20xx年的展望

20xx年即将到来,在新的一年里,我给自己定的目标是将业务知识向深度精度发展,为自己的职业生涯提早充电;再者是将信息工作发展成全员参与的活动,提高大家的积极性.

通过这一年半的工作，我很幸运学到了不少东西，业务上也努力做了一些成绩。但这还远远不够,很多方面上还显得稚嫩。我将在未来继续多学，多思、多试努力把工作做的更好。

**移动公司每月工作总结18**

市区乡镇营业部自\_\_年成立以来，经过近两年来的探索和发展，在市公司的正确领导下，和各部门的大力配合下，以“追求客户满意服务”为宗旨，秉承移动公司“沟通从心开始”的服务理念，以领先的业务和优质的服务在帮助乡镇用户实现顺畅沟通上，通过全员的共同努力取得了一定的成果，回顾20\_\_年的工作情况，总结如下：

一、市场状况

截止十月份，累计放号张，低端机累计销售1567台，办理的业务量分均800笔/月，市区乡镇营业部自办厅累计净增用户四千户，乡镇所属区域净增用户数达三万户，每月营收资金从最初的五十万上升到现在一百万元，建设村级网点113个。

二、市场营销方面

农村市场不同与城市市场，在城市市场相对饱和的情况下，如何开拓农村市场？将是我们所面对的难题。乡镇营业部首当其冲，除了配合公司开展的营销活动之外，根据当地情况和地域差异，结合自身的特点开展了一系列富有特色营销活动，也取得了一定的效果。如在所有乡镇开展区域市场营销的同时，我们针对个别竞争对手市场占有较高的乡镇，分别在大龙山营业部和杨桥营业部针对性的开展了竞争对手的反抢活动，效果显着。其次，根据当地的自身特点，我们在\_\_营业部开展了以“龙舟竞技迎奥运移动传情庆端午”为主题的营销活动。另外，围绕建设新农村，加快新农村的信息化进程的工作，在今年9月份成功完成“手机村”的建设任务。

一系列的营销活动，极大提升了移动品牌在乡镇的知名度和影响力，地方关系的维护也得到了很好的发展。通过这些活动的开展不仅拉近了与客户的距离，加大了信息化产品的推广力度，同时也锻炼了乡镇营业部自身的能力，在不断的探索中，充分调动了乡镇营业部人员积极性，拓展了市场，增强了乡镇营业部的竞争力。

三、在业务服务方面

从一名新员工成长成一名乡镇的老员工，这一路走来有太多的不易。尽管和市区的老员工相比我们还存在一定的差距，但通过不断的学习和业务上的不断的磨炼，努力的将差距缩小。市区营业部也组织了多次各类业务、服务的培训，乡镇营业部的服务规范水平得到了很大的提高，通过今年的业务技能大赛，提高了乡镇营业部的主动学习的积极性。学习的同时加强经验交流，组织乡镇员工到其他营业部进行交流、学习，进行对比。通过交流、学习发现自身的不足，促进业务、服务水平的不断提高，助于乡镇整体水平的提升。

四、存在的不足

首先，在多运营商竞争的环境下，社会渠道将成为多方争夺的稀缺资源。为实施社会渠道的有效管理。今年3月份，乡镇代办渠道实行属地化管理。由于第一次接管区域内代办渠道，对代办渠道运营管理工作了解不透彻，出现了资金归集不及时、业务服务支撑不到位、业务服务培训不落实等问题。

其次，新业务营销工作推广力度不够。虽然农村市场对新业务的需求比起城市，还存在较大差距，但在新业务的营销中最重要的环节就是推广，就是吸引用户的注意，使用户对新业务有所认知、了解，产生好感，让用户乐于接受向他们所提供的一切，从而达到促进有效销售的目的。

最后，在乡镇营业部的发展过程中，取得了一些成绩，也同时暴露出一些不足和劣势。就整体而言，乡镇员工的业务知识能力和服务规范水平较市区还有些差距，基础管理方面略显薄弱，部分乡镇员工的主观能动性和工作热情不够，自我学习的意识不强，在市场开发、队伍建设、管理工作等方面仍显不足和欠缺。

乡镇营业部在认清形势的同时自我加压，加快发展，抓好最后二个月的市场开拓，争取全面完成全年各项工作任务，同时为来年的工作打下良好的基础。

五、20\_\_的工作思路与工作设想

（1）继续在市公司的领导下，团结调动全体员工的积极性，努力完成公司下达的各项指标。

（2）将开发农村市场为重中之重。进一步加强各项业务的发展，开发农村市场是我们坚定的信心，把各乡镇营业厅做为农村市场的发展中心，做好全方位服务，顺利完成各项任务。既要在把握好现有渠道、市场和客户的同时，还要充分发挥公司的政策、资源等优势作用。及时了解竞争对手的信息动态，快速反应，多部连动，要牢牢的把握住农村市场，把主控权掌握在自己手中。

（3）加强营销能力的培训和营销能力的提升，发展巩固现有市场，提高新业务收入占比。新业务的推广应抓住以下三点：从用户的感受出发寻求业务诉求点；通过亲身体验，传达给用户使用户对抽象的新业务产生鲜活感，可以看到且伸手可及；善于借势加强推广效果。以点带面，加大“关系营销”、“亲情营销”。

（4）加强自办厅、代办渠道的管理和村级服务点的服务和延伸工作，以及地方关系的维系工作，加强市场掌控力。搭建企业信息化平台，争取在集团业务上有一个纵深的发展和新的突破。分析各村级服点的业务发展，对业务量较小和无业务量的村级服务点予以更换，充分挖掘有能力的村级代办人员，完善村级渠道的延伸。对于业务量发展较大且愿意转为专营厅的服务点升格为专营厅，提高忠诚度，以应对即将到来的激烈竞争。加深与地方关系的沟通和交流，与各村委，各乡镇农委，乡政府，养殖协会，当地的龙头企业的关系进一步巩固和发展，倾力服务，利用集团V网和村级V网的优势。也为今后的发展打下良好的基础。

（5）加强员工培训，加强服务意识、服务水平、业务能力的培训和应用，提高管理水平，积极探索求新，进一步提升乡镇营业部主任各方面的能力，尤其是综合素质，工作能力。努力打造一流服务团队。

随着电信业“三足鼎立”的形成和3G时代的到来，20\_\_年将是一个不平凡的一年，既充满机遇也面临挑战，市区各乡镇营业部正厉兵秣马，振翮高飞！

**移动公司每月工作总结19**

时光飞逝，日月如梭，年年转瞬即逝，一转眼，我们又迎来了新的一年。在年度里，我的工作岗位是在前台营业，工作职责是款待客户，为他们解决业务，解答疑难。

做一名营业员容易，但要做一名合格的营业员就不容易了。以前我是做机线工作的，跟营业岗位繁重的工作量比起来，真是相差太多了。我知道，纯熟的业务知识、业务技能是权衡一个营业员是否合格的根基。为了尽快的熟悉业务，我客气的向老营业员请教，认真参加区公司的营业岗位培训，网上挂课温习揣摩，理论联系实际操作，功夫不负有心人，在很短的光阴内，我熟知了业务，当胜利的开展一个业务的时候，我认为自满和自豪；观到顾客脸上满意的笑容时，我认为由衷的快乐。

有人说，营业员的工作是死板的，但我说，营业员的工作是神圣的，营业窗口办事是联系客户的`桥梁和纽带，一声亲切的问候，一个会心的微笑，拉近了客户与我们之间的间隔，架起心与心的桥梁。在工作中，我本着企业“用户至上，居心办事”的办事理念，热情的、真诚的款待每一位客户，让客户快乐而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的办事。随着通信业突飞大进的成长，市场竞争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地拆机，刊出业务。我观在眼里，急在心里，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的解说我们的品牌优势、信誉优势，积极地推销新业务。有一些客户在我耐心、过细的说明下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的说明，对你大叫大呼，满口脏话，我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情常常会发生，但我始终切记我们企业的办事宗旨：“用户至上，居心办事”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

在\*向信息化社会迈进的本日，电话已经成为人们越来越紧张的通信对象，它不仅可以或许满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多条理的需求。这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，实时的向公司反馈信息，依据客户的需求，满足他们更高条理的必要。为此，我常常观有关新业务方面的信息，了解新形势，\*\*新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的看法和建议，实时反馈给公司，做到真实了解客户所需，提供客户所求。

营业厅是我们电信行业紧张的对外窗口，办事的短长，直接影响到企业的形象。在这一年里，作为一名营业员，我饱含满腔的工作热情，扎实的业务根基，尽力做到“眼快、脑快、嘴快”，保持优质办事。切记营业厅治理\*\*，在工作中，自觉遵守公司订定的各项规章\*\*，凡事相符公司利益，顾客利益。营业厅是展示我们\*电信企业形象，体现我们“电信人”精神面貌与综合素质的“窗口”，我时时注意仪表，做展示这个窗口的手，打扮这个窗口的花。

营业员，是企业最普通、最\*凡的岗位。营业窗口每天面对浩繁的客户，对每一位客户努力做到态度热情、和睦、耐心，解决业务更应迅速、精确。作为企业的最前沿，\*\*着企业的形象，保持企业在市场竞争中的优势，我们每个员工都是公司形象的转达者，是企业希望与活力的象征。干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨，做一名合格的营业员，是我的自我定位。

**移动公司每月工作总结20**

我是进入移动的新员工haoword。经过短短2周的新员工培训,我懂得了什么是优秀,什么是爱岗敬业, 什么是移动的好员工。两周里,从网络到市场,从人力到财务,那么多优秀的主管熟练地讲述着自己工作中的经验。谈到公司,谈到工作,他们眼睛里闪烁着自信的光芒;谈起未来,谈起我们,他们言语里尽是关照。

星期一，我来到xx分公司开始实习，实习前公司黄立奎总经理还特意为我们这些新员工组织了见面会，会上把公司总体情况做了介绍并鼓励我们尽快熟悉公司各项业务充分发挥自己的潜能，会后经过人力部门的分配，我到市场部实习。带着些许敬畏和几缕惊慌，我踏进了市场的办公区域。作为一个刚毕业的大学生，我很清楚的知道，眼高手低是我们的通病。所以，在自己动手能力还很弱的情况下，我更乐意从最基本的东西学起、做起，比如发发传真，接接电话什么的。x月16日，实习的第一天，我就在从座位到复印机，从复印机到座位的脚步中度过了。但是我的心很平静，尽管头上一直冒着冷汗，但那是怕耽误师傅们工作的谨慎。

从x月17日，也就是实习的第二天到9月中旬，我转到新城区营销中心旗下的中山路营业厅实习，因为这是我们最基层、业务最全面、客户最多的营业厅，在这里实习可以很快掌握最全面的市场业务及公司各项营销方针的执行。营业厅主要业务可以分为九类，即销户、开户、过户、分合户、资费变更、密码修改、一卡双号、国际漫游、补换卡业务;日常工作还有接待重要客户，执行公司新的营销政策等。在营业厅实习这段时间，感触最深的一是执行力问题，二是营业员心理问题，如果把这两个问题解决了基层将会很“畅通”。

x月下旬，我回到市场部实习。在营业厅主要是学习了如何使用boss系统和执行新政策，应该说在中山路营业厅我动手实际操作的机会最多，而且在新城区营销中心还实习了3个多月，学习了各项营销政策的落实及反馈，所以回到市场后业务非常熟悉。6个多月的市场部实习，让我拥有了无数位师傅的关心和关照。

首先是李改梅师傅。她工作认真、思想超前，在指导我实习的时候非常有耐心，从她那里我学到很多宣传方面的知识。

其次是xx、xx、xx几位师傅。他们几个都很鼓励我大胆地动手操作，不要怕出错。尤其是王保志，他教会了我不少新业务知识。

最后是杨旭和刘月英师傅。因为他们营销策划和经营分析一直很忙，

**移动公司每月工作总结21**

大家好！

时光飞逝，转眼间到移动公司工作有了一段时间，感受颇多，收获颇多。新环境，新\*\*，新岗位，对我来说是一个良好的发民机遇，也是一个很好的锻炼和提升自已各方面能力的机会。刚到营业厅工作时，我就感受到了一种蓬勃向上，积极进取，暖如春风的工作氛围，感觉到了同事们的热情，执着和敬业。正是在他们的启发和感染下，我开始认真学习业务知识，扎扎实实地苦练服务技巧。业务一点一滴的学习，心灵一分一分的融入，工作一点一点的进步，我不断坚持着自己的信仰和追求，在此，首先特别感谢\*\*和同事们给予我的大力\*\*，关心和帮助。使我能够很快地适应公司的管理与动作程序，努力做好本职工作。进入公司工作以来，我认真了解公司的发展概况及企业文化，了解公司的规章\*\*，熟悉了公司一些相关的业务知识以有系统的基本操作

在这几个月里，我工作认真负责，勤勤恳恳，按时并较好的完成上级安排的任务，千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。在这段时间里我首先学习了作为服务营销\*\*所具备的基本要求和服务礼仪。说到心得体会，感受最深的就是服务，优质的服务态度能带给客户温馨的感受。在营业厅里对每一个客户就是要尽可能的做到使客户满意。客户满意，自然就会增加收益。记得刚上班时我不大喜欢笑，经理赞美我说其实你笑的很可爱的啊，要多点笑哦，这样人也会显得精神活力点。她教导我服务态度很重要，永远站和第一位，服务态度首先是热情，而表达热情的方式就是微笑，面对客户要保持甜美的笑容。为了让自己的笑容更加亲切，自然，于是我有空就对着镜子练习笑容，直到自己满意为止。是啊，一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，举手之劳的一件小事，也能够拉近客户与我们之间的距离。在工作中，我本着沟通从心开始的服务理念，热情地，真诚地接待每一们客户，让他们直正地，实实在在地享受我们优质，高效的服务。

对于每天的客户不解咨询，我都能够认真对待，牢记用户永远是对的，用户就是上帝的服务\*\*，要用同样真诚的微笑，同样耐心的解释，去化客户的误解和怒火，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给客户。记得有一次，有一位客户气冲冲地推门而入，一进门就满口脏话。面对如此怒气冲冲的客户，我只有保持微笑面对，请客户坐下，耐心聆听客户的投诉。我一边耐心地向客户解释疑惑，一边给客户核查话费详意单。疑惑终于打开了，原来客户曾经开通了彩铃，因没有取消，造成每月扣除5元的包月费，而刚好他的基本帐户已经不够抵扣5元的月租了，所以虽然赠送帐户还有钱但却无法拨打电话。当我给客户解释清楚，并征求客户的意见先充值再取消彩铃时，客户不但没了当时进来时的那种粗鲁，反而惭愧地对我说真不好意思，刚才语气重了些，态度不好，可你对我这样的误会还热情接待，耐心地解释给我听，恩，移动公司的服务态度挺不错！听了这段话，我终于理解了服务这两个字的概念，知道了在以后的工作中如何去面对客户，如何做好服务工作&&那就是以诚待人，务实求实！

然而对于目前的工作，我只是踏入了门槛，还有很多不足之处，还有很多要学习的地方，所以在以后的工作中，我会继续发挥自己的优点及良好的工作作风，从自身做起，不断缯强服务意识与水\*还要更加继续注意学习业务知识，实践和积累，刻苦练习服务技巧，同时认真听取各种意见及建议，不断地把自己所学的知识应用到实践中仅是机械地去完成工作，更要采取换们思考的方法，通过自己的奋斗和努力，向客户和同事们展示自己开朗，热情，自信，坚毅的一面：在工作中寻找自己的位置，在拼搏中实现自我的价值，在进取中塑造自身的形象。我喜欢看

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn