# 联通工作计划和安排(汇总19篇)

作者：勇往直前 更新时间：2024-03-10

*计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!联通工作计划和安排篇一2013年对我而言是充满挑战的一年，也是家客部圆满大团圆的一年。家客部*

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

**联通工作计划和安排篇一**

2013年对我而言是充满挑战的一年，也是家客部圆满大团圆的一年。家客部一直是团结上进的部门，在李经理的带领下，全体人员心往一处想、劲儿往一处使，认真的完成每一项收入指标。我作为营销一中心的网格经理，一直在努力学习和带领团队，出色的完成了各项工作任务。现将本人2013年的工作情况汇报如下：

一、攻坚克难——重建网格队伍

去年营销一中心由于士气低落，全年业绩一直处于倒数第一。家客部李经理审时度势，及时调整，把我调任营销一中心担任中心经理，我上任后积极组织调研，同客户经理一起分析原因，采取优胜劣汰的方式调整了队员的工作职责和岗位，激励了员工士气。使营销一中心重新恢复了战斗力，上半年家客部评比客户经理排名前五名中我所带领的营销一中心占了三个，圆满完成了领导交付的任务。

二、积极进取——网格销量提升

一年来，我虽然努力做了一些工作，但距离部门领导的要求还有不小差距，如营销组织、团队建设上还有待进一步提高，这些问题，我决心在今后的工作中努力加以改进和解决，使自己更好地做好本职，服务公司。

针对以上存在的不足和问题，在新的一年中我打算做好以下几点来弥补工作中的不足：

一、加强对合约和融合政策的学习和销售，做到全面深入的了解渠道运营部的各项收入业务。在宽带单产品的基础上发展移动融合和合约机，利用流量营销和翼支付等增值业务提高业务收入。

二、以实践带学习全方位提高团队销售能力。合理分配销售力量的结构，包括营业人员、驻厅人员、客户经理、和非清单级商客业务渠道人员的销售搭配与培训等。

三、

扩展业务渠道。组建一支非清单级商客的渠道销售队伍，覆盖网格内的所有小集团、商户、物业。根据客户群类型进行针对性营销，发展关键人。聚类客户群体和商圈用户的关键人不但可以承接小集团，还可以在异网小区起到宣传效果。

电信公司话务员年终总结与计划

电信公司话务员年终总结与计划正文开始站在新年的开端，透视过去的一年，工作的点点滴滴时时在眼前隐现，我从一名114话务员到10000号话务员的成功转变，要感谢领导及其同事们对我的信任和培养，回顾过去的一年，我发现自己改变了许多，也成熟了许多。

从114查号向10000号客户服务的过渡，从对旧平台的生疏到熟练掌握，并参与新平台的安装调试跟工，从对业务知识的一知半解对了如指掌，从遇到难缠用户的害怕到耐心解释，从容应对，从接到骚扰电话的愤怒到平静，从大家对我的不了解到欣赏认可，我想说，2005年对我来说，是学习的一年世纪秘书网版权所有，互联网秘书第一品牌，也是转变的一年。我接触10000号的时间不长，跟许多人相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。在刚上10000号平台的时候，我很幸运地参加了宽带查障学习，让我对渐渐生疏的宽带障碍现象的判断技巧、方法进行了温习、巩固，这使得我在宽带预处理理论基础上，得到了实际的证明和体验。凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，在新旧平台更替之时，我又一次幸运地获得了跟工的机会，在与华为工程师跟工交流的过程中，我除了比同事们早先一步熟悉了新平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到10000号平台设备的整个运作流程，让我在应用新平台时更能得心应手。

然而10000号作为一个服务窗口，我作为一名客服代表，除了要懂得一些简单的技术之外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，我经常会翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才做将让原料展现出良好的品质和口味。服务也是同样。如果没有良好的语言世纪秘书网版权所有，互联网秘书第一品牌 表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我积极参与组织的各种服务知识培训，通过网上大学学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。但是由于一些客观或非客观原因，往往是过后才想起这些要点或运用的不是很好，顾此失彼。同时由于工作的惯性或常规性思维，使得我在客户服务过程中有时会缺少激情，缺少年青人应该具有的活力与朝气。

移动业务营销中心在市分公司的领导下，按照年初公司经营工作总体安排，认真贯彻了公司的经营计划，以稳定发展为主，突出3g业务及iphone手机终端的营销，注重市场的区隔营销、细节营销、差异营销，保持收入市场占有率的稳定提升，策划并实施移动业务营销活动方案，指导各业务区有条不紊的开展移动业务经营工作，较好地完成了各项指标任务，现将2011年的工作情况汇报如下：

一、2011年工作总结

2011年以来，移动业务营销中心以主动营销、有目的营销为手段，结合每月开展营销活动，充分调动各业务区和代理商的积极性和主动性，促进移动业务的稳健发展。

1、3g营销工作初见成效，用户规模和客户感知显著提高。

通过一年来的营销发展，3g网上用户规模已经超过2万户，wcdma和iphone概念深入人心。我中心多次组织了针对前后台人员的3g业务培训活动，加强营业前台工作人员的3g业务培训工作，特别是多种合约计划的培训，提高营业员对3g业务的熟悉程度和办理业务的能力，每个主厅设专职人员负责用户3g手机、iphone手机终端的设置，提高营业厅3g业务的售后服务能力。

2、量身定制个性化资费，保证2g业务的资费优惠竞争优势。 针对竞争对手不断出台缴费优惠和超低资费政策，并且深入到各大企事业单位发展集团用户对我公司在网用户触动很大，超低资费如和超低入网门槛使我公司竞争收到巨大压力，我中心在资费方面跟进，对用户进行了细分，根据用户需求的推出不同的资费、不同的业务、不同的手机使市场活跃起来。低端用户以低资费、预交话费送礼品等活动保持高速增长。高端用户以44元套餐、3g产品挖掘移动公司用户。在离网率较高的部分地区、工矿企业等地区，开放存50送50优惠入网政策，抢夺市场。2g全年净增出账用户22000户，稳定并扩大了2g市场规模。

3、形成了行之有效的客户挽留体系。

转变单纯靠竞争发展用户的观念，确定“确保存量、激活增量”的基本策略，建立客户流失责任追究制，有效遏制话务量的下滑，加大考核、激励措施 形成“人人关注市场、个个关心客户”的营销氛围，建立业务发展责任制，业务增则奖，业务降则罚。最后将回访服务工作做深、做细。对欠费用户、投诉用户、离网用户跟踪回访，做好解释及挽留工作；新入网客户、更改资费套餐用户在第二天内主动回访，开展客户调查、关怀、挽留、业务推介为一体的主动服务方式，充分了解客户需求，有的放矢地开展回访工作，每月将沉默用户的回归唤醒作为常规工作进行部署安排，回归用户较去年同比增幅11%。

二、2011年移动业务竞争形势和发展过程中存在的问题

竞争对手针对各个乡镇可自由出台营销政策，采取各个击破的销售思路，大量推出“100元入网，150元话费（50元或是话费、或是增值业务、或是增值业务+购物卡）”、“存话费、送话费”、“18元、28元、48元等低套餐”大肆抢夺联通用户。

境内大量煤矿由于关停整合，来晋务工人员大量减少，以川底乡为例，原有6座煤矿，经整合后仅存一座，新增用户不断萎缩。

分销商积极性大大降低，业务发展缓慢。长期以来，由于自有营业厅发展滞后，泽州县对分销商依赖程度较高，特别是2g业务更是如此。而今，由于公司注重3g发展，一定程度上忽视了2g业务，于分销商而言广大的农村地区3g用户严重缺失，面对移动和电信的激烈竞争，缺乏行之有效的应对措施，分销商形成了得过且过、凑活着过的局面；另一方面，2g信号改善没有大的进展，网络优化往往是调整一下扇区、天线俯仰角度，经常是顾此失彼，东边日出西边雨。

三、2012年工作计划和具体措施 i、3g思路

（一）存量市场

1、利用“存费送费”政策鼓励在网用户交费，延长在网时长

2、配合iphone俱乐部活动做好高端客户保有，以丰富应用，免费下载软件活动，保持用户活跃度。

3、大力推广老用户可参于“预存话费送手机”活动，提高补贴比例，规避换机带来的离网风险。

（二）增量市场 通过渠道拓展、终端拉动、应用拉动、阶段性营销活动，拉动3g业务快速、健康、有效发展。

1、渠道拓展措施

（1）提升自有渠道营销能力

自有营业厅将围绕“优化布局结构、提升营销能力”目标，以营业部/厅为单位，下达自有渠道发展任务目标，提高自有渠道业务发展能力。（2）多管齐下，“扶、引、挖”并重，好卖场提升。

“扶”就是扶持。在现有卖场中选择几家有着一定经济实力和市场开拓能力的代理商予以重点扶持，让其做大、做强，为公司发展作出更大的贡献。一是在卖场的硬件建设上（门面装修）给予适当补贴；二是免费为代理商提供业务和管理培训，提高其业务技能和管理水平；三是实行专人派驻制，由业务能力强的人员带动其发展3g业务，让其尝到甜头；四是不定期开展3g演示，聚集人气，提高卖场知名度。“引”是引进和引导。一是引进。引进优秀经销商进驻自有营业厅销售。采取招租的方式引进手机经销商的营业厅。3g终端销售形成规模，逐步扩大销售渠道，在繁华地段的购物商场合作，在商场内设立联通业务专柜，引导经销商进入电器广场、电脑城等渠道内经营联通业务。二是引导。选派优秀销售人员进驻卖场、新建渠道内，一对一指导渠道销售人员演示、操作、推荐3g手机及业务。“挖”就是挖（策反）竞争对手的优秀代理商。高远手机卖场是移动的忠诚代理商，但是看到wcdma的发展前景，通过一年的合作奠定的一定的发展基础，但合作还不够深入，下一步通过进驻销售人员拉动销售，做出一定经验后，逐步在各县区推广。对竞争对手的优秀代理商通过“利诱”、“情感”形式发展，给予一定政策倾斜，在日常管理上，实行人性化管理，将其视为联通一家人。

（3）改善社会渠道整体形象,增强控制力和竞争

加强对营销渠道的规范管理，有步骤的整合、巩固对合作及专营店模拟自有营业厅管理，对发展任务、收入任务及营业管理三大项进行考核评比，并与代理佣金进行挂钩.围绕公司业务发展目标，有重点地拓展渠道。在新增网络及业务发展不足的乡镇新建营业网点。（4）分片经营划分营销单元，在片区内开展营销活动的经营模式。

挖掘所有能利用的社会关系，撒大网，展开地毯式营销。片区直销营业厅片区内员工或直销员直接上门，面对面发展和维系用户的营销方式。

2、终端拉动

异网中高端用户：针对异网中高端用户通过电话外呼等方式

**联通工作计划和安排篇二**

灵活运用组合营销策略，保有传统业务存量，拓宽转型业务增量在细分客户需求、细分客户群体、细分营销区域的基础上，实行组合营销、针对性营销、体验营销、差异化营销等多种营销手段相结合的方式，做好保有和发展工作。

(一)固话保有工作。

1、继续发展“新农村电话”。通过给予客户话费优惠，增加客户数量，争取在明年将30%-50%的村发展成新农村电话。

2、发展平安互助业务。加重考核，按时间分解进度，通过制度上墙、成立组织、制作明白卡等，打造样板村，召开现场会，加快发展，力争在一季度末发展100%的村使用。

3、依托亲情1+品牌，大力发展亲情在线、与g网卡捆绑销售、家庭网关业务，增加固话和宽带粘性。

4、培训一线社区经理、窗口人员的营销、挽留技巧，多说一句话，对有离网意向的客户介绍套餐资费、新优惠等。

5、细化修订绩效考核中固话保有指标，将社区经理所包社区固话户数、收入进行双重考核，调动员工挽留、营销的积极性。

(二)宽带发展工作

1、分析近年来宽带发展规律，南部和北部发展的差异化，分析城区发展和农村发展规律的差异化，为营销任务分解的准确性打下基础。

2、加大宽带宣传力度(尤其是城区)，在传统宣传方式的基础上，在城区小区制作展牌，新建小区主动与物业联系制作门牌、楼层牌等，宣传宽带业务。

3、加强内部考核，一是加大绩效考核中分数比重，二是加大对营销单位和单位负责人的奖罚力度。

4、与运维部门结合，推广4m宽带，增加宽带arpu值。

5、积极做好市公司宽带营销政策的本地化营销。

6、发展神眼业务，以应用带动宽带发展。

联通店长竞聘书范文

联通渠道述职报告范文

2017联通员工述职报告范文

临沂联通宽带城域网组网

联通员工的年终总结范文

联通分公司服务自查报告

联通公司的实习报告合集七篇

**联通工作计划和安排篇三**

这是一篇2016年联通营业员工作计划范文，回顾以前，展望今后，本文认真总结之前的工作，并在此基础上认真规划下一步工作，体现了营业员对工作的尽职尽责。下面让我们一起来看看吧！

联通营业员工作总结 今年七月，我非常荣幸的加入联通东莞分公司企石营业部来了公众客户中心，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。

在业务的学习方面，对各种优惠套餐进行了比较系统的学习，并规范了自己的解释口径。

在这几个月中，流动咨询师我经常做的一项工作，这对我的业务熟悉程度提出了较高的要求。

在工作的前期有时会遇到无法解答顾客提问的情况，需要找其他同事的帮忙。

后来在同事的 帮助下，已经可以较好的完成流动咨询员和业务导航的工作。在前台办理业务时，也能够做 到详细的向顾客解释业务，消除可能产生的误解。在学习业务的同时，服务规范也是我学习的一个重要内容，现在已经对此有了较深的了解。

ibss 系统的学习是我这几个月来的一项重要工作。在老师的悉心指导下，我已经可以比 较熟悉的进行操作，并在顾客较少时上位办理业务，但与其营业员相比操作速度还是偏慢，这一点还需要我通过自己的努力进行改进。

对营业厅运作流程我也做了比较详细的了解。包括营业员的业务学习，顾客投诉处理，营业厅的布置，宣传品的摆放，不同岗位同时的分工和各自职责，“四个能力”的展现，排班，工单管理，应收款的处理，促销礼品和卡类的管理等，为我以后开展工作创造了比较好的条件。

在十一月的时候，我在营业厅陈主任的安排下来到东山分局大客户中心，协助两位营业 员进行大客户的业务受理。由于大客户业务数量较大，而且通常在月底比较赶时间，这给受 理工作带来了很大的压力。

不过我还是在同事的鼓励和支持下，克服了时间紧任务重的困难，较好的完成了自己的任务，同时，也锻炼了自己在任务较多的情况下工作的能力。

在这几个月中，中山二路营业厅的各位领导同事过硬的业务水平和良好的敬业精神给了 我很深的印象，也时时刻刻影响着我。作为新人，刚开始工作时也许在能力上存在着不足，这就需要自己用良好的工作态度去弥补，对于领导交给我的任务，我做到了尽心尽力的去完 成。也感谢中三二路营业厅的领导和同事，他们给我起了很好的表率作用，在工作中我还和营业厅的领导和同事形成了较好的关系，为今后工作的合作打下了好的基础。

在取得一定成绩的同时，我也存在一些不足之处，主要有如下几点：

一、业务学习和 ibss 操作上手都比较慢 与其他营业员相比，我的学习速度确实比较偏慢。这其中虽然有客观上的困难，但更多 的还是自己主观上的原因，在今后的工作中药学习的东西还有很多，应对自己高标准，严要求，尽快尽好的掌握新的知识和技能。

二、虽然在广州度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习广州话的意识不够，加之舍友，同学多为讲普通话者，结果四年下来广州话虽然听懂已不成问题，可在于年长的顾客交流时由于自己不懂讲广州话，对方普通话听力又较差，给交流带来了一些困难。在今后的工作中广州话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

三、有些服务规范做的还不到位 比如唱收唱付，微笑待客等，虽然看似只是一些细节问题，但实际上关系着营业厅的服 务质量和企业形象。有些这些服务规范我并没有完全做到，在领导和同事的帮助下。我 也认识到了这些规范的重要性，并进行了改进。

四、工作的条理性还应加强 在有时顾客比较多的情况下，我容易出现手忙脚乱的现象，影响了我的服务质量。在今 后的工作中，应当学会对工作进行合理安排。

这些不足之处应当引起我的重视，及时吸取教训，在今后的工作中加以避免。

在营业厅的工作已经结束了，回顾几个月来的工作，可以说成绩与不足并存。在今后的工作中我会改正不足，尽最大努力搞好自己的工作。我的总结就到这里，请各位领导予 以指正。

以上就是小编为您整理的2016年联通营业员工作计划

**联通工作计划和安排篇四**

一、以客户为中心，做好结算服务工作，营业厅工作计划。客户是我们的生存之源，作为营业部又是对外的窗口，服务的好坏直接影响到我行的信誉。

1、我行一直提倡的“首问责任制”、“满时点服务”、“站立服务”、“三声服务”我们将继续执行，并做到每个员工能耐心对待每个顾客，让客户满意。

2、随着金融业之间的竞争加剧，客户对银行的服务要求越来越高，不单单在临柜服务中更体现在我行的服务品种上，除了继续做好公用事业费、税款、财政性收费、交通罚没款、bsp航空代理等代理结算外，更要做好明年开通的高速公路联网收费业务、开放式基金收购业务、证券业务等多种服务品种，提高我行的竞争能力。

3、主动加强与个人业务的联系，参与个人业务、熟悉个人业务以更好为客户服务。虽然已经上了综合业务系统，但因为各种各样的原因还没有能做到真正的综合，是我营业部工作的一个欠缺。

4、以银行为课堂，明年我们将举办更多的银行结算办法讲座，增加人们的金融知识，让客户多了解银行，贴近银行从而融入到我行业务中。

5、继续做好电话银行、自助银行和网上银行的工作，并向优质客户推广使用网上银行业务。

二、强内控制度管理，防范风险，保证工作质量。随着近年来金融犯罪案件的增多，促使我们对操作的规范、制度的执行有了更高的要求。

1、督促科技部门对我营业部的电脑接口尽快更换，然后严格按照综合业务系统的要求实行事权划分，一岗一卡，一人一卡，增强制度执行的钢性，提高约束力。

2、进一步强化重要环节和重要岗位的内控外防，着重加强帐户管理(确保我行开户单位的质量)和上门服务。

3、进一步加强会计出纳制度，严格会计出纳制度的执行与检查，规范会计印章和空白重要凭证的使用和保管。

4、重点推行支付密码器的出售工作，保证银企结算资金的安全，进一步提高我行防范外来结算风险的手段。

5、规范业务操作流程，强化总会计日常检查制度以及时发现隐患，减少差错杜绝结算事故。

6、切实履行对分理处的业务指导与检查。

7、做好会计核算质量的定期考核工作。

五、以人为本提高员工的全面素质。员工的素质如何是银行能否发展的根本，在目前人员流动频繁的情况下我营业部急需要有一支高素质的队伍。

1、把好进人用人关。银行业听着很美，其实充满竞争和风险，所以到我营业部需要有一定的心理素质和文化修养。在用人上以员工的能力且要能发挥员工最大潜能来确定适合的岗位，从而提高员工的积极性。

2、加强业务培训，这也是明年最紧迫的，现已将培训计划上报人事部门，准备对出纳制度、支付结算办法、综合业务系统会计制度、新会计科目等基础知识以及各种新兴业务进行培训。

3、在人员紧张的情况下仍要加强岗位练兵，除了参加明年的技术比武更为了提高员工的业务水平。

4、勤做员工的思想工作，关心鼓励员工，强化员工的心理素质。

5、有计划、有目的地进行岗位轮换，培养每一个员工从单一的操作向混合多能转变。

**联通工作计划和安排篇五**

20xx年，xx在市公司和地方政府的正确领导下，大胆进行结构性调整，坚决打破一切束缚和禁锢发展的思维定式，合理整合内部资源优势，以“深化精准营销，提升发展实效”为总体工作目标，紧紧围绕“农村市场要规模、城市市场要效益”的营销发展思路，承上启下、创新发展，把业务发展和业务收入的稳步提升作为工作中第一要务来抓，强化企业基础工作管理，很抓执行力度提升，业务收入、通信能力、服务水平、企业基础管理、安全生产、文明单位建设等各项工作取得一定成绩。现将20xx年工作总结及明年的工作计划汇报如下：

一年来累计下发服务质量奖励通知单3张4人次，下发处罚通知单8张10人次，对违反服务质量规定的员工进行了处罚。在投诉管理方面，我们严把投诉风险，有效降低升级投诉，合理优化投诉处理流程，加强部门协同，班组内部加强学习与管理，在第三季度服务质量考核中，xx联通投诉满意度达100%，在全市排名第一。

20xx年，我们严格按照建设和维护一体化需要，以提高维护反应速度，减少业务流程环节为主线，加快通信网络建设，提高网运维护水平，确保通信畅通。今年以来，我们先后完成建设项目投资310多万元，xx光缆280皮长公里，新增语音端口5178个，新增宽带端口3236个，通信能力和网运维护水平有了进一步提高。通信线路建设完成情况：

2、20xx年一期电缆置换：完成县城6个交接区及乡镇13个单项;工程共新建宽带端口1632个，新建语音端口3328个。工程共拆除电缆44、811皮长公里。完成沙窝沙坪罗汉、苏河朱店等8个gsm基站光缆传输工程;完成县城、千斤、苏河、陡山河支局电缆“以大换小”置换工程。利用现有库存材料及从市公司争取的pon+dsl设备，对艾洼安置小区、金海湾小区、地税局、方湾民营工业园区、秀水家园等急需进线的\'小区进行了宽带覆盖，共形成宽带能力1024线。

3、通过优化网络、调整设备等措施，对银基北城花园、田铺河铺等处进行了宽带优化，新增宽带通信能力480线。完成东城花园、凤凰新村等6个小区ftth工程完成立项，目前正在施工阶段，预计投资87、9万元。先后开通县城花果山、交警队、四桥、苏河朱店、沙窝罗汉、汪冲、浒湾鄢山、吴陈河夏湾8个2g基站，完成县城花果山、交警队、四桥、董店、苏河支局、泗店、陡山河、八里8个3g基站，现已投入运行。

20xx年初以来，进一步完善了各项规章制度，先后制定了xx联通新的《绩效考核办法》、《劳动纪律处罚办法》、《车辆管理办法》、《服务质量考核办》、《企业基础工作管理》、《通信工具管理办法》等规章管道制度，逐步形成制度管理化、规范化管理模式，有效提升了企业员工执行力。

安全重在管理，而管理贵在执行的彻底。今年以来，我们在去年安全生产量化达标创建的基础上继续开展创建活动，进一步完善安全生产量化达标软硬件建设，加大资金投入，增配消防器材，对基层营业厅基础设施整修;在通信电缆防盗上，我们对各乡镇营业部大对数电缆加挂了xxk20xx智能型报警器，对箭河仁畈、夏家店基站加装了催泪瓦斯、gps跟踪定位系统各一套，有效提升了被盗防范能力。

在抓好各项业务发展的同时，我们继续做好文明单位创建工作，将文明单位创建活动与企业经营发展相结合、与企业基础工作管理相结合、与优质服务相结合，先后开展了春节期间文艺活动、爬山活动、组织员工旅游等集体活动，从而有效增强了全体员工的凝聚率和向心力。

在总结一年来工作取得成绩的同时，我们也深知工作中还存在许多不足，在一些方面与市公司领导决策要求还存在差距，一些具体工作落实力度不够，一些员工厌战情绪时有发生，企业经营发展力度还需进一步加大，主要表现在：

1、一些营销措施落实不够到位，一些好营销政策没有深入吃透;没有充分调动自有、社会渠道的发展积极性，在经营过程中发现的一些问题没能及时采取有效措施加以解决，造成部分经营指标完成的不够好。

2、企业机内部各部门之间协作配合需进一步加强，要大力推行最小营销单元作业模式，逐步提高营销能力、服务意识、工作主动性，要不断探索新的营销思路和管理模式。

3、渠道工作还需进一步改善。社会渠道整体销售能力偏低，核心渠道数量较少，还需进一步加强社会渠道的服务、支撑、培训和政策传达工作，提高社会渠道的整体销售能力。

4、企业基础管理工作还需进一步加强。在服务工作方面抓落实力度不够，营业人员主动服务意识不够，还需进一步加强监督和管理，确保各项工作落实到位。

5、装维及时率在市公司排名较为靠后，要加强对装维人员的监督管理，保证实现按时按点装、移、修机，在提高装维及时率的基础上，从而提升装维服务的整体满意度。

**联通工作计划和安排篇六**

只有做好了工作计划，才能把工作做得更好更出色。以下是由小编为大家推荐的联通客服工作计划，希欢迎大家学习参考。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这将近一个月的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作了。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条

规章制度

，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有最好，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好!俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

一、积极打电话。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

二、表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

总结xx年的服务工作，为了更好的开展好下一年的客服工作，根据《客服工作手则》及公司相关规定，制定2019年计划如下：

以公司下发的《文件》为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“客户满意度为标准”。

1、搞好员工岗前培训，端正服务态度，提高员工业务水平。主要开展普通话培训，微笑服务培训，文明用语培训。

2、深入开展客户满意度调查，通过信访、回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改，努力提高服务质量。

3、开设“党员先锋模范岗”，发挥党员先锋模范作用，以此牵引提高服务质量。

1、全体员工必须严格按工司要求，努力学习，提高工作标准，增进业务水平，切实把下半年客服工作推进到一个新台阶。

2、每名员工要制定出自己下半年

个人工作计划

，工作计划标准要高，要切实可行，并认真落实。

3、其它事宜由公司另行通知。

工作:

1.按质按量完成公司给予的任务

2.熟悉电子商务的业务以及后台中进出货,支付款项的流程

3.作好测试逐步转管理的铺垫,多多积累工作的问题,多多学习如何进行项目的控制管理

生活:

1.打理好自己的小屋,自己的屋子,应该多多布置下

2.养成锻炼的好习惯,多参加公司的活动

学习:

1.新概念英语的学习,争取今年在英语上有个更好的突破

3.阅读一本测试管理的书籍,名称暂时不定

希望自己能好好的监督自己,为下一步发展计划打下坚实的基础。

-->[\_TAG\_h3]联通工作计划和安排篇七

制定奖罚制度和激励方案，联通工作计划。此项工作不分淡旺季节时时主抓。根据公司下达的年销任务，月销任务，进行每月、每周具体分解到每个区域和部门，并且在完成任务的基础上提高销售业绩。

针对现有代理商和正在开发的代理商进行有效的管理和关系维护，了解他的销售情况和实力，定期拜访和沟通建立良好的关系。根据公司xx年的销售目标，渠道网点普及还会大量增加，要求业务部门积极开展。

对于公司推出的销售活动要严格执行业务推广和品牌宣传，根据市场情况和竞争对手的销售活动灵活策划一些销售促进活动，主攻其劣势同时对代理店员进行专业知识和促销技巧的培训。

1、加大铺货与铺货量，保证货源充足，拉动市场，提升销量。

2、对活动内容作到环环相扣，责权分明，责任到人，工作计划《联通工作计划》。

3、选好、选对作好活动的代理

4、强化前台服务，克服死板，防止客户流失。

5、重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有工作重心向提高销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务。

(二)齐心协力，争创优质高效服务

随着xx经营部各项业务的不断发展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件。所以上半年，我们一直把提高服务水平摆在一个重要地位。

加强了客户回访维系工作，对重点客户做到每周回访，五星级客户每月回访1~3次，其余每月保持电话回访，有必要再上门回访，较好地完成了市分公司下发的回访数据。根据实际情况，我们在元宵节还为三星级以上用户发放了元宵及小礼品。通过回访工作增强了与客户的感情联络，及时宣传联通公司的各项新政策，了解客户的新需求，从而不断改进我们的服务工作。在平时的工作中耐心受理客户的查询与投诉，赢得客户的好评。我们在不断的改善服务中，树立了联通公司的新形象。作好离网用户挽留与维系：

1、由前台营业人员对来办理退网业务的用户进挽留。

2、对准离网用户进行及时的电话回访，根据实际情况对用户进行有针对性的\'挽留。

1、普通用户维：

1)定期对用户电话回访或短信拜访;

2)节日祝福(短信);

2、高端用户、重点用户的维护通过平时的积累将高端用户、重点用户作为维护的重点

1)做到每月电话回访或短信拜访一次(根据用户的要求)，回访要有内容，有落实，最大可能的方便用户。

2)话费监控。根据用户的需要，对用户进行缴费提醒。

3)生日祝福、节日祝福(针对不同用户，要有实用的东西)。

4)挖掘高端用户消费潜力，做好存量市场的二次及多次开发。

5)亲情服务。(根据不同用户的需求，为用户提供帮助)

6)定期的上门走访。

公司有新活动尤其是回馈用户的活动应短信告知用户，重点用户电话告知。

**联通工作计划和安排篇八**

一、首先，建立好我们的组织，提高团队素质，加强管理

制定奖罚制度和激励方案，联通工作计划。此项工作不分淡旺季节时时主抓。根据公司下达的年销任务，月销任务，进行每月、每周具体分解到每个区域和部门，并且在完成任务的基础上提高销售业绩。

二、代理商的管理和维护

针对现有代理商和正在开发的代理商进行有效的管理和关系维护，了解他的销售情况和实力，定期拜访和沟通建立良好的.关系。根据公司\*\*年的销售目标，渠道网点普及还会大量增加，要求业务部门积极开展。

三、活动落实

对于公司推出的销售活动要严格执行业务推广和品牌宣传，根据市场情况和竞争对手的销售活动灵活策划一些销售促进活动，主攻其劣势同时对代理店员进行专业知识和促销技巧的培训。

四、公司发展存在问题解决方案

1、加大铺货与铺货量，保证货源充足，拉动市场，提升销量。

2、对活动内容作到环环相扣，责权分明，责任到人，工作计划《联通工作计划》。

3、选好、选对作好活动的代理

4、强化前台服务，克服死板，防止客户流失。

5、重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有工作重心向提高销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务。

（二）齐心协力，争创优质高效服务

随着\*\*经营部各项业务的不断发展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件。所以上半年，我们一直把提高服务水平摆在一个重要地位。

加强了客户回访维系工作，对重点客户做到每周回访，五星级客户每月回访1~3次，其余每月保持电话回访，有必要再上门回访，较好地完成了市分公司下发的回访数据。根据实际情况，我们在元宵节还为三星级以上用户发放了元宵及小礼品。通过回访工作增强了与客户的感情联络，及时宣传联通公司的各项新政策，了解客户的新需求，从而不断改进我们的服务工作。在平时的工作中耐心受理客户的查询与投诉，赢得客户的好评。我们在不断的改善服务中，树立了联通公司的新形象。作好离网用户挽留与维系：

1、由前台营业人员对来办理退网业务的用户进挽留。

2、对准离网用户进行及时的电话回访，根据实际情况对用户进行有针对性的挽留。

3、对不能挽留的用户经用户同意，并出具证明后，对其卡号进行二次销售，降低离网率；

1、普通用户维：

1）定期对用户电话回访或短信拜访；

2）节日祝福（短信）；

2、高端用户、重点用户的维护通过平时的积累将高端用户、重点用户作为维护的重点

1）做到每月电话回访或短信拜访一次（根据用户的要求），回访要有内容，有落实，最大可能的方便用户。

2）话费监控。根据用户的需要，对用户进行缴费提醒。

3）生日祝福、节日祝福（针对不同用户，要有实用的东西）。

4）挖掘高端用户消费潜力，做好存量市场的二次及多次开发。

5）亲情服务。（根据不同用户的需求，为用户提供帮助）

6）定期的上门走访。

五、活动：公司有新活动尤其是回馈用户的活动应短信告知用户，重点用户电话告知。

**联通工作计划和安排篇九**

站在新年

的开端，透视过去的一年，工作的点点滴滴时时在眼前隐现，我从一名114话务员到10000号话务员的成功转变，要感谢领导及其同事们对我的信任和培养，回顾过去的一年，我发现自己改变了许多，也成熟了许多。

从114查号向10000号客户服务的过渡，从对旧平台的生疏到熟练掌握，并参与新平台的安装调试跟工，从对业务知识的一知半解对了如指掌，从遇到难缠用户的害怕到耐心解释，从容应对，从接到骚扰电话的愤怒到平静，从大家对我的不了解到欣赏认可，我想说，2015年对我来说，是学习的一年世纪秘书网版权所有，互联网秘书第一品牌 ，也是转变的一年。

我接触10000号的时间不长，跟许多人相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。在刚上10000号平台的时候，我很幸运地参加了宽带查障学习，让我对渐渐生疏的宽带障碍现象的判断技巧、方法进行了温习、巩固，这使得我在宽带预处理理论基础上，得到了实际的证明和体验。凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，在新旧平台更替之时，我又一次幸运地获得了跟工的机会，在与华为工程师跟工交流的过程中，我除了比同事们早先一步熟悉了新平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到10000号平台设备的整个运作流程，让我在应用新平台时更能得心应手。

然而10000号作为一个服务窗口，我作为一名客服代表，除了要懂得一些简单的技术之外，更重要的.是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，我经常会翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才做将让原料展现出良好的品质和口味。服务也是同样。如果没有良好的语言世纪秘书网版权所有，互联网秘书第一品牌 表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我积极参与组织的各种服务知识培训，通过网上大学学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。但是由于一些客观或非客观原因，往往是过后才想起这些要点或运用的不是很好，顾此失彼。同时由于工作的惯性或常规性思维，使得我在客户服务过程中有时会缺少激情，缺少年青人应该具有的活力与朝气。

在不断的学习中，我发现自己的生活充实了许多，也精彩了许多，原来那个默默无语的我也变得叽叽喳喳了，以前总被遗忘的我也得到了大家的认同。但是由于自己性格方面的缺陷，也使我错过了许多机会。所以在新一年，我要再接再励。

2015年对我而言是充满挑战的一年，也是家客部圆满大团圆的一年。家客部一直是团结上进的部门，在李经理的带领下，全体人员心往一处想、劲儿往一处使，认真的完成每一项收入指标。我作为营销一中心的网格经理，一直在努力学习和带领团队，出色的完成了各项工作任务。现将本人2015年的工作情况汇报如下：

一、 攻坚克难——重建网格队伍

去年营销一中心由于士气低落，全年业绩一直处于倒数第一。家客部李经理审时度势，及时调整，把我调任营销一中心担任中心经理，我上任后积极组织调研，同客户经理一起分析原因，采取优胜劣汰的方式调整了队员的工作职责和岗位，激励了员工士气。使营销一中心重新恢复了战斗力，上半年家客部评比客户经理排名前五名中我所带领的营销一中心占了三个，圆满完成了领导交付的任务。

二、积极进取——网格销量提升

在部门李经理的指导下，我和一中心全体组员工作热情高涨，在春节期间全体组员初四提前上班开展itv融合业务体验会，采用itv邀约体验会的方式把客户邀约到营业厅进行移动业务推介，是全部门第一个做新融合邀约的营销中心，全年共开展各类邀约体验会32场，客户经理全年人均销售业绩同比增长超过50%，itv融合业务邀约体验会的方式打开了全省itv和融合套餐发展的通道，得到了全省家客部推广。

三、 务实创新——引领终端转型

2015年下半年，iphone5s上市，在家客部移动业务向中高端转型中，我带领一中心全体人员组织学习iphone5s套餐及卖点，探索营销方式及目标客户，大家集思广益，提出通过电子渠道微信营销，网络宣传的销售模式，开拓了新的营销方式，我中心共发展苹果手机52部，占部门发展总量的27%，带动了全部门的高端手机发展。

2015年的工作计划

一年来，我虽然努力做了一些工作，但距离部门领导的要求还有不小差距，如营销组织、团队建设上还有待进一步提高，这些问题，我决心在今后的工作中努力加以改进和解决，使自己更好地做好本职，服务公司。

针对以上存在的不足和问题，在新的一年中我打算做好以下几点来弥补工作中的不足：

一、加强对合约和融合政策的学习和销售，做到全面深入的了解渠道运营部的各项收入业务。在宽带单产品的基础上发展移动融合和合约机，利用流量营销和翼支付等增值业务提高业务收入。

二、以实践带学习全方位提高团队销售能力。合理分配销售力量的结构，包括营业人员、驻厅人员、客户经理、和非清单级商客业务渠道人员的销售搭配与培训等。

小集团，还可以在异网小区起到宣传效果。

四、继续在做好本职工作的同时，为公司做一些力所能及的工作为公司做出应有的贡献。

总之，2015年在部门李经理的带领下，全体人员共同努力基本完成了全年的各项工作，但2015年的工作任务会更加艰巨，工作会更加繁重，但是我深信，在李经理一如继往的关心支持下，渠道运营部全体员工一定能开拓进取，迎难而上努力完成2015年各项业务指标。

这是一篇2015联通营业员工作计划范文，文章从四方面内容进行阐述，体现了联通服务员对自身的高要求以及高度的责任感与事业心。下面让我们一起来看看吧！

一.业务学习和ibss操作上手都比较慢

与其他营业员相比，我的学习速度确实偏慢。这其中虽然有客观上的困难，但更多的还是自己主观上的原因。在今后的工作中要学习的东西还有很多，应对自己高标准，严要求，尽快尽好的掌握新的知识和技能。

二.对于广州方言应进一步加强掌握

虽然在广州度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习广州话的意识不够，加之舍友，同学多为讲普通话者，结果四年下来广州话虽然听懂已不成问题，可在与年长的顾客交流时由于自己不懂讲广州话，对方普通话听力又较差，给交流带来一些困难。在今后的工作中广州话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

三.有些服务规范做的还不到位

比如唱收唱付，微笑待客等，虽然看似只是一些细节问题，但实际上关系着营业厅的服务质量和企业形象。有时这些服务规范我并没有完全做到，在领导和同事的帮助下。我也认识到了这些规范的重要性，并进行了改进。

四.工作的条理性还应加强

在有时顾客比较多的情况下，我容易出现手忙脚乱的现象，影响了我的服务质量。在今后的工作中，应当学会对工作进行合理的安排。

-->[\_TAG\_h3]联通工作计划和安排篇十

工作计划网发布2019联通话务员工作计划范文精选，更多2019联通话务员工作计划范文精选相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于2019联通话务员工作计划范文精选的文章，希望大家能够喜欢！更多工作计划资源请搜索工作计划频道与你分享！

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这将近一个月的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作了。在今后的.工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好!俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

一、积极打电话。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

二、表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

**联通工作计划和安排篇十一**

工作计划网发布联通营业员工作计划模板，更多联通营业员工作计划模板相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于《联通营业员工作计划模板》文章，供大家学习参考！

一.业务学习和ibss操作上手都比较慢

虽然在广州度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习广州话的意识不够，加之舍友，同学多为讲普通话者，结果四年下来广州话虽然听懂已不成问题，可在与年长的顾客交流时由于自己不懂讲广州话，对方普通话听力又较差，给交流带来一些困难。在今后的工作中广州话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

三.有些服务规范做的还不到位

比如唱收唱付，微笑待客等，虽然看似只是一些细节问题，但实际上关系着营业厅的服务质量和企业形象。有时这些服务规范我并没有完全做到，在领导和同事的帮助下。我也认识到了这些规范的重要性，并进行了改进。

四.工作的条理性还应加强

在有时顾客比较多的情况下，我容易出现手忙脚乱的现象，影响了我的服务质量。在今后的工作中，应当学会对工作进行合理的安排。

**联通工作计划和安排篇十二**

20xx年，xx在市公司和地方政府的正确领导下，大胆进行结构性调整，坚决打破一切束缚和禁锢发展的思维定式，合理整合内部资源优势，以“深化精准营销，提升发展实效”为总体工作目标，紧紧围绕“农村市场要规模、城市市场要效益”的营销发展思路，承上启下、创新发展，把业务发展和业务收入的稳步提升作为工作中第一要务来抓，强化企业基础工作管理，很抓执行力度提升，业务收入、通信能力、服务水平、企业基础管理、安全生产、文明单位建设等各项工作取得一定成绩。现将20xx年工作总结及明年的工作计划汇报如下：

一年来累计下发服务质量奖励通知单3张4人次，下发处罚通知单8张10人次，对违反服务质量规定的员工进行了处罚。在投诉管理方面，我们严把投诉风险，有效降低升级投诉，合理优化投诉处理流程，加强部门协同，班组内部加强学习与管理，在第三季度服务质量考核中，xx联通投诉满意度达100%，在全市排名第一。

20xx年，我们严格按照建设和维护一体化需要，以提高维护反应速度，减少业务流程环节为主线，加快通信网络建设，提高网运维护水平，确保通信畅通。今年以来，我们先后完成建设项目投资310多万元，xx光缆280皮长公里，新增语音端口5178个，新增宽带端口3236个，通信能力和网运维护水平有了进一步提高。通信线路建设完成情况：

2、20xx年一期电缆置换：完成县城6个交接区及乡镇13个单项;工程共新建宽带端口1632个，新建语音端口3328个。工程共拆除电缆44、811皮长公里。完成沙窝沙坪罗汉、苏河朱店等8个gsm基站光缆传输工程;完成县城、千斤、苏河、陡山河支局电缆“以大换小”置换工程。利用现有库存材料及从市公司争取的pon+dsl设备，对艾洼安置小区、金海湾小区、地税局、方湾民营工业园区、秀水家园等急需进线的小区进行了宽带覆盖，共形成宽带能力1024线。

3、通过优化网络、调整设备等措施，对银基北城花园、田铺河铺等处进行了宽带优化，新增宽带通信能力480线。完成东城花园、凤凰新村等6个小区ftth工程完成立项，目前正在施工阶段，预计投资87、9万元。先后开通县城花果山、交警队、四桥、苏河朱店、沙窝罗汉、汪冲、浒湾鄢山、吴陈河夏湾8个2g基站，完成县城花果山、交警队、四桥、董店、苏河支局、泗店、陡山河、八里8个3g基站，现已投入运行。

20xx年初以来，进一步完善了各项规章制度，先后制定了xx联通新的《绩效考核办法》、《劳动纪律处罚办法》、《车辆管理办法》、《服务质量考核办》、《企业基础工作管理》、《通信工具管理办法》等规章管道制度，逐步形成制度管理化、规范化管理模式，有效提升了企业员工执行力。

安全重在管理，而管理贵在执行的彻底。今年以来，我们在去年安全生产量化达标创建的基础上继续开展创建活动，进一步完善安全生产量化达标软硬件建设，加大资金投入，增配消防器材，对基层营业厅基础设施整修;在通信电缆防盗上，我们对各乡镇营业部大对数电缆加挂了xxk20xx智能型报警器，对箭河仁畈、夏家店基站加装了催泪瓦斯、gps跟踪定位系统各一套，有效提升了被盗防范能力。

在抓好各项业务发展的同时，我们继续做好文明单位创建工作，将文明单位创建活动与企业经营发展相结合、与企业基础工作管理相结合、与优质服务相结合，先后开展了春节期间文艺活动、爬山活动、组织员工旅游等集体活动，从而有效增强了全体员工的凝聚率和向心力。

在总结一年来工作取得成绩的同时，我们也深知工作中还存在许多不足，在一些方面与市公司领导决策要求还存在差距，一些具体工作落实力度不够，一些员工厌战情绪时有发生，企业经营发展力度还需进一步加大，主要表现在：

1、一些营销措施落实不够到位，一些好营销政策没有深入吃透;没有充分调动自有、社会渠道的发展积极性，在经营过程中发现的一些问题没能及时采取有效措施加以解决，造成部分经营指标完成的不够好。

2、企业机内部各部门之间协作配合需进一步加强，要大力推行最小营销单元作业模式，逐步提高营销能力、服务意识、工作主动性，要不断探索新的营销思路和管理模式。

3、渠道工作还需进一步改善。社会渠道整体销售能力偏低，核心渠道数量较少，还需进一步加强社会渠道的服务、支撑、培训和政策传达工作，提高社会渠道的整体销售能力。

4、企业基础管理工作还需进一步加强。在服务工作方面抓落实力度不够，营业人员主动服务意识不够，还需进一步加强监督和管理，确保各项工作落实到位。

5、装维及时率在市公司排名较为靠后，要加强对装维人员的\'监督管理，保证实现按时按点装、移、修机，在提高装维及时率的基础上，从而提升装维服务的整体满意度。

**联通工作计划和安排篇十三**

日子如同白驹过隙，又解锁了新的工作，此时此刻需要为接下来的工作做一个详细的计划了。什么样的工作计划是你的领导或者老板所期望看到的呢？以下是小编为大家收集的联通话务员工作计划，仅供参考，希望能够帮助到大家。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。

一、积极打电话。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的`任务。

二、表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

-->[\_TAG\_h3]联通工作计划和安排篇十四

新的挑战就要开始了，下半年将怎时光荏苒，转眼间半年的工作已经结束，回顾一下，感触颇多!在上年的工作中，有喜有悲，有得有失，当然，最多的莫过于在工作当中业务能力和工作经验的提高与收获。

在上半年的工作当中，工作态度的问题不只是体现在了节目上，在纪律方面，也一直是“典型人物”!以前学过的《西点军校》中说过：“没有钢铁般纪律的队伍，一定是一直失败的!”确实是这样的，在今后的工作中，我一定会遵守各项规章制度，坚决不会再犯以前犯过的任何错误!

下半年，在即将开始的工作中，我要总结上半年的经验教训，争取在新的工作中，取得更好的成绩!望领导和同志们监督指导!

新的挑战就要开始了，下半年将怎样度过呢?我在心中也是反复思考，经过深思熟虑，主要是我们的态度和实际行动!人们总是不停的忙碌着。忙着工作，忙着吃饭，忙着学习，忙着娱乐，忙着这忙着那……，人的道路站在原地是看不到未来的。这个时候，我们只有不停的行走，只有不停的前行，才可以发现，未来就在你身边。不要让时间白白的从身边溜走，给自己留下些美好的回忆，把精力放到工作上，端正工作态度，我们时刻要用感恩的心去工作，要热爱自己所从事的工作。只有在感恩、热爱自己工作的情况下，才能把工作做到最好。一个人在工作时，如果能以饱满的精神，满腔的热情，充分发挥自己的特长，那么即使是做最\*凡的工作，也能成为最有用的人;如果以冷淡的态度去做哪怕是最高尚的工作，也不过是个\*庸的人。所以我们要把心沉下来，兢兢业业做好本职工作。不论工作水\*高低，都要以珍惜工作岗位、爱岗敬业为前提，干一行，爱一行，只有这样才不会把工作作为一种负担，才能全身心地投入工作，这样才能安于工作，有所作为。心态好了，工作态度端正了，刷马桶也能做到完美!

懒散的行为作风一直以来是制约我工作积极性的一个重要缺点，凡事总是慢人半拍。拖拉的问题始终是个大问题!我也曾经痛下决心改正这个问题，但是凡事总得有个过程，我没有持之以恒的坚持下来，今年在懒散上我有了一定的提高，我决定以后时刻提醒自己，凡事尽量提高效率，尽量避免拖拉，我有把握能够把这个问题给处理好。

**联通工作计划和安排篇十五**

工作计划网发布联通话务员工作计划2019，更多联通话务员工作计划2019相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于《联通话务员工作计划2019》文章，供大家学习参考！

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这将近一个月的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作了。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好!俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

一、积极打电话。在商品经济时代的.今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

二、表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

**联通工作计划和安排篇十六**

工作计划网发布联通营业员工作计划范文推荐，更多联通营业员工作计划范文推荐相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于联通营业员工作计划范文的文章，希望大家能够喜欢！

一.业务学习和ibss操作上手都比较慢

虽然在广州度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习广州话的意识不够，加之舍友，同学多为讲普通话者，结果四年下来广州话虽然听懂已不成问题，可在与年长的顾客交流时由于自己不懂讲广州话，对方普通话听力又较差，给交流带来一些困难。在今后的\'工作中广州话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

三.有些服务规范做的还不到位

比如唱收唱付，微笑待客等，虽然看似只是一些细节问题，但实际上关系着营业厅的服务质量和企业形象。有时这些服务规范我并没有完全做到，在领导和同事的帮助下。我也认识到了这些规范的重要性，并进行了改进。

四.工作的条理性还应加强

在有时顾客比较多的情况下，我容易出现手忙脚乱的现象，影响了我的服务质量。在今后的工作中，应当学会对工作进行合理的安排。

**联通工作计划和安排篇十七**

尊敬的企业领导：

您好!

首先感谢您在百忙之中抽出时间阅读我的辞职报告。我是怀着十分复杂的心情写这封辞职报告的。自我进入中国联通之后，由于公司对我的关心、指导和信任，使我获得了很多机遇和挑战。经过这段时间在企业的工作，我在连锁店学到了很多知识，积累了一定的经验，对此我深表感激。

进入公司已有8个多月的时间，自己所学的不能再工作当做运用。为此，我进行了长时间的思考，觉得企业目前的工作安排和我自己之前做的职业规划并不完全一致，虽然我的专业很对口，可是我的人生并不对口。年轻人应该有自己所追求的目标与价值，我不想做一名上班族，拿着微薄的薪水，走完人生最宝贵的青春。

为了不因为我个人原因而影响店面的日常运作，经过深思熟虑之后我决定辞去目前在店面营业员的工作。我知道这个过程会给您带来一定程度上的不便，对此我深表抱歉。 我已准备好在九月初从企业离职，并且在这段时间里完成工作交接，以减少因我的离职而给企业带来的不便。 非常感谢贵公司各位领导在这段时间里对我的教导和照顾。在企业的这段经历于我而言非常珍贵。将来无论什么时候，我都会为自己曾经是企业的一员而感到荣幸。我确信在企业的这段工作经历将是我整个职业生涯发展中相当重要的一部分。

祝领导和所有同事身体健康、工作顺利! 再次对我的离职给企业带来的不便表示抱歉，同时我也希望企业能够体恤我的个人实际，对我的申请予以考虑并批准。

辞职人：

xx年x月x日

**联通工作计划和安排篇十八**

新的一年已经到来，来看看联通集团的

工作计划

吧!下面是本站小编收集整理的联通集团工作计划，欢迎阅读。

结合公司任务目标及本地历年实际情况，特制定本月工作计划如下：

1、联系外出务工人员。结合调查情况，我区域内外出务工人员联系方式主要分为两类：一是电话，号码以手机为主，这类人群占多数;二是具体工作地址，此类人数所占比例不多。通过邮寄

慰问信

和发慰问短信两种方式来锁定客房群。

2、老湾村级直销点挂牌。老湾区域内目前只设一处直销点，即以老湾最大村——丰垸村为基地，以该村支书家为直销点，该直销点处于该村中心，属于村民活动中心、小卖部，利于发展。

3、加大放号力度。分析历年和前期放号情况，结合公司组织的各项优惠活动，加大宣传力度，在人口密集区和中心地带张贴手写海报，拉横幅标语，并结合代办户对新入网用户赠送礼品，拟定本区域内本月放号任务数180张。

4、继续推广新业务。结合新业务体验卡和mms彩信送祝福活动，完成本月彩信任务数、手机上网总站任务，提高网上自服率。

5、继续加强业务培训和考核，结合实际技能操作，对公司一些新业务及时上传下达，随时学习并掌握，要求营业员个个业务过关。

6、同时加强服务考核力度，定期进行服务培训和总结，使中心区的营业窗口服务-

规范化、体系化、流程化，达到令更多的用户满意。

7、继续开展营业厅内营销工作，启动“金嘴巴工程”，增加营业员的营销意识，使公司一有新业务推出，每位营业员都能成为第一个营销员和第一位业务受理员，达到企业增收的目的。

8、提高营业厅整体的应变能力，丰富实战经验，采取定期分析案例、总结案例的方式，加强营业人员的学习，对于厅内或系统突发事件能够及时应变、快速处理和反馈，以达到用户满意的效果。

在这辞旧迎新的时刻，营业中心全体营业人员有充分的信心迎接20xx年新一年度的到来，我们会加倍努力将营业中心的工作更上一个新的台阶。

一、灵活运用组合营销策略，保有传统业务存量，拓宽转型业务增量

在细分客户需求、细分客户群体、细分营销区域的基础上，实行组合营销、针对性营销、体验营销、差异化营销等多种营销手段相结合的方式，做好保有和发展工作。

(一)固话保有工作。

1、继续发展“新农村电话”。通过给予客户话费优惠，增加客户数量，争取在明年将30%-50%的村发展成新农村电话。

2、发展平安互助业务。加重考核，按时间分解进度，通过制度上墙、成立组织、制作明白卡等，打造样板村，召开现场会，加快发展，力争在一季度末发展100%的村使用。

3、依托亲情1+品牌，大力发展亲情在线、与g网卡捆绑销售、家庭网关业务，增加固话和宽带粘性。

4、培训一线社区经理、窗口人员的营销、挽留技巧，多说一句话，对有离网意向的客户介绍套餐资费、新优惠等。

5、细化修订绩效考核中固话保有指标，将社区经理所包社区固话户数、收入进行双重考核，调动员工挽留、营销的积极性。

(二)宽带发展工作

1、分析近年来宽带发展规律，南部和北部发展的差异化，分析城区发展和农村发展规律的差异化，为营销任务分解的准确性打下基础。

2、加大宽带宣传力度(尤其是城区)，在传统宣传方式的基础上，在城区小区制作展牌，新建小区主动与物业联系制作门牌、楼层牌等，宣传宽带业务。

3、加强内部考核，一是加大绩效考核中分数比重，二是加大对营销单位和单位负责人的奖罚力度。

4、与运维部门结合，推广4m宽带，增加宽带arpu值。

5、积极做好市公司宽带营销政策的本地化营销。

6、发展神眼业务，以应用带动宽带发展。

共

2

页，当前第

1

页

1

2

-->[\_TAG\_h3]联通工作计划和安排篇十九

1、联系外出务工人员。结合调查情况，我区域内外出务工人员联系方式主要分为两类：一是电话，号码以手机为主，这类人群占多数；二是具体工作地址，此类人数所占比例不多。通过邮寄慰问信和发慰问短信两种方式来锁定客房群。

2、老湾村级直销点挂牌。老湾区域内目前只设一处直销点，即以老湾村——丰垸村为基地，以该村支书家为直销点，该直销点处于该村中心，属于村民活动中心、小卖部，利于发展。

3、加大放号力度。分析历年和前期放号情况，结合公司组织的各项优惠活动，加大宣传力度，在人口密集区和中心地带张贴手写海报，拉横幅标语，并结合代办户对新入网用户赠送礼品，拟定本区域内本月放号任务数180张。

4、继续推广新业务。结合新业务体验卡和mms彩信送祝福活动，完成本月彩信任务数、手机上网总站任务，提高网上自服率。

5、继续加强业务培训和考核，结合实际技能操作，对公司一些新业务及时上传下达，随时学习并掌握，要求营业员个个业务过关。

6、同时加强服务考核力度，定期进行服务培训和总结，使中心区的营业窗口服务。

规范化、体系化、流程化，达到令更多的用户满意。

7、继续开展营业厅内营销工作，启动“金嘴巴工程”，增加营业员的营销意识，使公司一有新业务推出，每位营业员都能成为第一个营销员和第一位业务受理员，达到企业增收的目的。

8、提高营业厅整体的应变能力，丰富实战经验，采取定期分析案例、总结案例的方式，加强营业人员的学习，对于厅内或系统突发事件能够及时应变、快速处理和反馈，以达到用户满意的效果。

在这辞旧迎新的时刻，营业中心全体营业人员有充分的信心迎接20xx年新一年度的到来，我们会加倍努力将营业中心的工作更上一个新的台阶。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com