# 2024年电信营业员工作总结和计划(汇总11篇)

作者：明月照我心 更新时间：2024-03-28

*时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我*

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。

**电信营业员工作总结和计划篇一**

把工作干好，把事情做成功，就必须把自己的全副身心精力扑到工作中，负有责任心，尽心竭力，干好每一件事，处理好每一个细节，丰富自己的工作经验，“用户至上，用心服务”对每一位员工而言，不仅是工作，更是一门艺术，一门需要全心投入、用心付出的艺术。

人活着就应该有一点追求，年轻人，青春正为火热，应该把火热的青春，默默奉献于无悔的追求。刚来电信的时候为了尽快掌握公司业务知识，我牺牲了周所有节假日，牺牲了与家人、朋友相聚的时间，利用一切可以利用的时间，全面细致地学习公司各项业务知识。

在工作中，个人的一言一行都代表的是公司的形象，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给用户。当面对怒气冲冲，蛮不讲理，对我们的业务和工作有不满和误解的用户时，要牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务口号，要用同样真诚的微笑，同样耐心的解释，去化解客户的误解和怒火。面对如此怒气冲冲的用户，我只有微笑面对，请用户坐下，耐心聆听用户的投诉。

在营业厅工作的每一天，我都用心为用户服务，用户也用真诚的笑容、朴实的话语感动着我，心与心的交流中，我又一次体会到了付出的快乐，真真切切。昨日的艰辛造就了今天的辉煌，昨日的磨练凝聚成了今日的坚强。依然从每一个清新的早晨开始，依然用我们真诚甜美的微笑修筑起感动用户的心之桥。今天，雄伟的事业、多彩的人生、用心的服务构筑在这平凡的三尺柜台前，我看到的是电信人奉献精神和客户们满意真诚的笑脸，我想到的是中国电信灿烂辉煌的明天!

**电信营业员工作总结和计划篇二**

到电信大楼工作已有半年的时间了，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。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，流动咨询是我经常做的一项工作，这对我的业务熟练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员的工作。

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。在我老师的悉心指导下，我已经可以比较熟练的进行操作，并在顾客较少时上位办理业务，但与其他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，不同岗位同事的分工和各自职责，四个能力的展现，排班，工单管理，营收款的处理，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，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，为今后工作中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。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，回顾半年来的工作，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。

中国电信是中国客户群的电信运营企业。屈指算来，到电信公司已经xx年的时间了，经过领导关心、同事们的帮助和自己的努力和调整，现在已完全融入了公司这个大家庭。同时对公司的组织结构，工作流程等各个方面都有了很深的了解。同时也有一些心得体会与想法，借此机会谈谈：

我喜欢这个工作，它让我发现自己很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高。我在工作中，彷佛在做一份不同的工作，秘诀在于我保持对公司与工作的兴趣。

我的工作主要是与客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用电信公司的服务。电信的客户分布甚广，各行各业的都有，甚至还有国家机关，像国税局、工商局等。我因此交了很多朋友，跟不同产业的人分享着不同的经验，这也成为我工作上另一项乐趣。

营业员的工作内容重复性较高。很多人都觉得它很隐性，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与痛苦都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象所有的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我得冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。

刚开始我也常想，电信公司又不是我家开的，客户不顺，干嘛不分青红皂白地骂我，我也常被客户无理的反应搞得郁闷不已。但同时我也拥有笔墨难以形容的喜悦。记得我在做营业员的第二个星期，有位客户不太会使用自己的小灵通，连存电话号码都不知道，我很有耐心地教他操作，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，听到客户的感谢声音，我差点兴奋地跃起来了。

之后，他每次到营业台办理业务，都会再三地向我表达谢意，听到他的称赞，我特别高兴，并表示这是我份内该做的事。后来他甚至向旁边的人宣传，说他非常满意我们的服务。

营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候客户会说不清楚问题在哪里，营业员也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利解决。

由于营业员的工作很琐碎，往往挫折感大于成就感，但一有成就感又会乐上好几天。所以做营业员就要有点鸡婆个性，如果你是个比较自我的人，很难乐在其中。有人问我，你一个大男人什么不好干，偏要跑到电信做营业员，公司到底给我什么？我觉得公司给我一个工作的舞台，一个继续深造的机会。如果一味抱怨工作辛苦，太斤斤计较，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个机会。

我自己平时在个人形象上没有太多的要求，什么自然啊、亲切啊、微笑啊，感觉不是那么重要。进入电信公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，所有的一切都代表电信公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到电信公司，享受客户对我们满意的目光与赞许，同时也让我明白了一件是事：做好一件事不难，难的是要如何坚持！

说话是我们天天都离不了的，但如何说、怎么说又是一门艺术，如何让客户感受到上帝的感觉也不是一时半会能达到的。“您好！欢迎光临！”、“您好！交费是吗？您请坐，请报号码………”，一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却代表了电信公司对客户的真诚与关爱！这也教会我要如何为人处事，如何做一个真诚的人！

通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高。

**电信营业员工作总结和计划篇三**

一年来，我们在公司各级领导的正确领导和大力支持下，结合工作实际，解放思想、更新观念，面对各种困难和不利因素，凭借优异的服务和辛勤的努力。

20xx年，我们在通信市场竞争异常激烈的不利形势下，紧紧围绕市公司“一通三畅”的战略要求和经营发展目标，积极主动开拓市场，挖掘市场潜力。从年初开始就认真贯彻公司工作会议精神，本着立足于早、抢占市场的经营思路。

在一年里，我在局领导、部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为企业的发展做出更大更多的贡献。

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，理论知识水平还比较低，现代办公技能还不强。今后，我一定认真克服缺点，发扬成绩，自觉把自己置于党组织和群众的监督之下，刻苦学习、勤奋工作，做一名合格的电信营业人员，为全面建设小康社会目标作出自己的贡献。

**电信营业员工作总结和计划篇四**

时光飞逝，日月如梭，20xx年转瞬即逝，一转眼，我们又迎来了新的20xx年。电信营业厅是电信公司的窗口。在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。

作为电信营业厅一名普通的营业员，这一年来，我在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，现我对xx的工作情况做出如下几点总结：

一、正确的工作态度

担任营业员时，我首先为自己制定工作目标、工作计划。要求自己怎样做能掌握全面的业务知识，怎样做能传达好自己掌握的业务知识，怎样做能通过营业前台将我们的各项业务更好地宣传给用户，又怎样做能让用户接受并使用我们的业务……一系列的怎样做时常会督促我去树立正确的工作态度，做好自己的每一项工作。我们每天都会接受到各种业务，面对各种客户，在竞争日益激烈，服务日益重要的市场环境下，我们应该提供个性化、差异化、多样化、亲情化的优质服务，满足客户的多种需求才能创造优势。

二、严谨的工作作风

我时刻都告诉自己，在工作中，个人的一言一行都代表的是公司的形象，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给用户。当面对怒气冲冲，蛮不讲理，对我们的业务和工作有不满和误解的用户时，要牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务口号。

以上就是我这一年的工作总结，我将吸取经验，继续努力。

**电信营业员工作总结和计划篇五**

-->

大家好！作为电信员工，有机会获此殊荣，我很高兴，也非常激动。此时次刻，我想用三个词来表达我的心情。

第一个词是感谢。我要感谢单位领导和同事们对我的信任、支持和鼓励，我由衷地感谢你们！

第二个词是自豪。人们常说，一粒种子，只有深深地植根于沃土，才能生机无限；而一名员工，只有置身拼搏创业的氛围，才能蓬勃向上！我非常自豪在人生的韶华之年，来到电信这片沃土。在她的培养、造就下，在领导的信任和同事们的帮助下，小小的我才得以成长，我人生的画屏上才涂下了一抹最绚烂的色彩。

第三个词是行动。为了感谢领导和同志们对我的信任，为了回报电信对我的培养，我将把这份感谢与感恩化作行动，将自己的全部智慧与力量奉献给电信，勤奋敬业，激情逐梦，在未来的道路上执着前行，努力做到更好！

电信营业厅是电信公司的窗口。在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。

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。总结起来主要有以下几点：

一、正确的工作态度及优质的服务水平

在营业前台担任营业员时，我首先找对自己的正确位置，为自己制定工作目标、工作计划。要求自己怎样做能掌握全面的业务知识，怎样做能传达好自己掌握的业务知识，怎样做能通过营业前台将我们的各项业务更好地宣传给用户，又怎样做能让用户接受并使用我们的业务……一系列的怎样做时常会督促我去树立正确的工作态度，做好自己的每一项工作。

优质的服务水平：首先要把客户放在第一位，无疑这是我们的重中之重，因此我今天最大的感慨和主题便是——客户在我心中。我们每天都会接受到充满了喜怒哀乐的业务，而我们的心情，往往也会被用户的喜怒哀乐所感染，这就需要用我们的“热心”换取用户的“放心”，用我们的“耐心”换取用户的“舒心”。面对竞争日益激烈，服务日益重要的市场环境，我们必须要考虑怎样的服务才能让客户满意呢？我从事服务工作就是从细小细微中着手，以小见大，体现服务的无微不至。

一个小问候、一个小提示、一个短信、一个电话都使客户惊喜地发现，他时刻在我心中，心灵的沟通能让所有美好的东西无处不在。提供个性化、差异化、多样化、亲情化的优质服务，满足客户的多种需求，细节产生差异，差异创造优势。企业的经营首先是客户的经营，体会客户感受，用心服务于客户，用真诚、耐心和细节提升客户价值。整洁优雅的营业环境、亲切温馨的服务人员、统一规范的企业标识、优质全面的服务内容，都能够带给客户良好的感受，进而产生客户的信赖和认同。

微笑服务，微笑可以使我们获得友谊，它可以消除人际间的误会，你会微笑不是服务，但当你把这微笑送给客户的时候，就产生了服务。时刻把客户的利益放在第一位，一个亲切的笑容，一句真切的问候，缩短了彼此之间的距离，同时也赢得了客户的尊重。唯有真诚的微笑，才能“用心”服务，才能真正做到“五心”服务，即爱心、热心、诚心、关心和虚心。

二、良好地工作作风及娴熟的业务技能

记得2·0要上线的时候，为了尽快掌握公司业务知识，牺牲了所有节假日，我利用一切可以利用的时间，全面细致地学习公司各项业务知识，除了上班钻研业务知识外，还利用下班时间翻阅相关资料并进行测试，使自己的业务水平有了极大的提高，让业务能顺利开展，并受到领导和同事的一致好评。

在担任营销副组长时期，更让我感受到了任务的艰巨，以及增强班组凝聚力的重要性。为了做好新发展用户的新务业普及，在营业部下达指标后，我苦思冥想，招集班组部分成员商讨措施。根据大家的建议，制定了切实可行的竞赛办法，并组织业务培训及代销商会议，与代销商进行积极沟通，征得了他们的理解和认同。由于考核办法科学、公正、支撑有力，此次活动极大地调动了营业员的积极性。在短短一个月内我们的189档套餐当月的普及率由原来不足75%提高到106%，所以我首先要求自己必须具备娴熟的业务技能。为此，我对各种业务知识进行归类记忆，比如品牌资费类、新业务类、促销活动类等，对于品牌资费类我会选择将月租费、来电显示费、基本通话费、漫游费对比记忆的方法进行记忆，这样既加快了记忆速度，又加快了记忆的准确性。对于新业务类，我会选择与其相近的一些概念进行记忆，比如wap和gprs这两个概念，非常难以给用户解释，所以我选择让用户去体验3g终端，这样很快用户便于熟悉、掌握了这两项业务。

**电信营业员工作总结和计划篇六**

从走进电信公司到如今一晃几年过去了，电信是我从业后的第一个大家庭，也将是我今后为之奋斗的终生理想。我深知要把工作干好，把事情做成功，就必须把自己的全副身心精力扑到工作中，负有责任心，尽心竭力，干好每一件事，处理好每一个细节，丰富自己的工作经验，用户至上，用心服务对每一位员工而言，不仅是工作，更是一门艺术，一门需要全心投入、用心付出的艺术。

人活着就应该有一点追求，年轻人，青春正为火热，应该把火热的青春，默默奉献于无悔的追求。

刚来电信的时候为了尽快掌握公司业务知识，我牺牲了周所有节假日，牺牲了与家人、朋友相聚的时间，利用一切可以利用的时间，全面细致地公司各项业务知识，不知道熬了多少夜，吃了多少苦，如今我对公司各项业务知识了如指掌，运用自如，早已被调到值班主任台，在工作中我始终不渝的为用户提供优质的服务，使用户在享受电信优质服务的同时产生宾至如归的感觉。与此同时，我的工作成绩得到了公司的认可，成为营业员的典范，学习标兵，多次被评为优秀营业员。

我时刻都告诉自己，在工作中，个人的一言一行都代表的是公司的形象，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给用户。当面对怒气冲冲，蛮不讲理，对我们的业务和工作有不满和误解的用户时，要牢记用户永远是对的，用户就是上帝的服务口号，要用同样真诚的微笑，同样耐心的解释，去化解客户的误解和怒火。那是我刚到营业厅工作的时候的事情，曾有一位用户因小灵通突然不能拨打前来投诉，一过来就满口脏话。面对如此怒气冲冲的用户，我只有微笑面对，请用户坐下，耐心聆听用户的投诉，然后细心检查了用户的小灵通，发现是因为用户小灵通操作不当而引起的。我一边耐心地向用户解释疑惑，一边在技术人员的帮助下给用户小灵通解了锁，并给一再致歉。

此情此景，用户开始为自己粗鲁的态度而惭愧，连声说着谢谢，并真诚地为自己的行为道歉：刚才我对你们的态度实在是太凶了，整理真的很不好意思。你对我这样的误会还热情接待、耐心解释，中国电信的服务态度真好!

记得那个冬日的夜晚，已下了一整天的雨，路上早已不见行人。为了输小灵通的单子，已经加了三个小时的班了，望着那一堆小山似的资料，心情可想而知，我心里打了退堂鼓，心想算了，明天再输吧!，可是，又想：早一天为用户开通小灵通，就早一天为用户服务，想到这里我，我又开始工作了，键盘的敲击声与时钟的嘀答声和谐了，直到凌晨两点，我终于做完了。

回家的路上，在风雪中，我心中暖暖的，我第一次真切地体会到了付出的快乐，风雨兼程中，有奉献精神，有快乐与我同行。为用户服务首先要调整好自己的心态，遇难到每一位客户都要在心里说：我喜欢他，把客户当作亲人一样，这样才是合格的服务者。

在营业厅工作的每一天，我都用心为用户服务，用户也用真诚的笑容、朴实的话语感动着我，心与心的交流中，我又一次体会到了付出的快乐，真真切切。昨日的艰辛造就了今天的辉煌，昨日的磨练凝聚成了今日的坚强。依然从每一个清新的早晨开始，依然用我们真诚甜美的微笑修筑起感动用户的心之桥。今天，雄伟的事业、多彩的人生、用心的服务构筑在这平凡的三尺柜台前，我看到的是电信人奉献精神和客户们满意真诚的笑脸，我想到的是中国电信灿烂辉煌的明天!

我不是诗人，不能用漂亮的诗句讴歌我的职业;我不是学者，不能用深邃的思想思考我的价值;我不是歌手，不能用动听的歌喉歌咏我的岗位。然而，我是营业员——一名电信公司营业员，我要感谢我的职业，是它让我知道如何平等、善良、真诚地对待每一个生命，是它让我理解了活着就是一种美丽!我要感谢我的职业，是它让我懂得了如何珍爱生命，明白了平凡就是幸福，奉献让我更美丽。

创优无止境，服务无穷期。在营业员这个平凡的服务岗位上，我要以新的姿态，展示新的风貌，创造新的业绩，让青春在无影灯下焕发出绚丽的光彩，真诚服务每一天!

**电信营业员工作总结和计划篇七**

本站发布电信营业员个人工作总结模板，更多电信营业员个人工作总结模板相关信息请访问本站工作总结频道。

这篇关于电信营业员个人工作总结模板，是本站特地为大家整理的，希望对大家有所帮助！

人间万物之间的关系都讲缘。两年前，我从学校毕业时正好遇上郴州电信招聘员工，就这样，在朋友的鼓励下，我参加了当时的应聘，并幸运地成为郴州电信营业班的一员。

在平凡的工作岗位中，树立“用户至上，认真服务”的理念是电信公司对每一位员工最基本的要求，以生命中极大的热忱去完成所热爱的事业同样是我郑重的承诺。我深深明白，干一行就要爱一行，爱一行就要专一行，专一行才能做出一流的工作业绩。一流的服务工作要求我们在加强服务理念，增强服务意识的同时，必须要从爱岗敬业、诚实守信、乐于奉献做起。

富兰克林有句名言叫做：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你。”对于做好营业员的工作，我有十二分的信心，因为我有三颗红心，那就是：热心、责任心和进取心。

营业厅的工作，成天和业务受理、业务学习、服务礼仪培训打交道，枯燥乏味，如果没有细心认真、勤奋努力、无私奉献是不可能干好的。

开始进入营业班工作的一段工夫里，一切的新鲜感，被上班、吃饭、睡觉三点一线式枯燥乏味的生活所湮没，心头满是烦躁和郁闷。我也曾为工作中用户的指责与谩骂而哭泣，为回到屋子面对冷冰冰的墙壁而惆怅，我生命中第一次感觉到人生的每一步跨越是如此艰难。可是，一种强烈的责任感、任务感不答应我这样做，我不能在生活的道路上退缩，我更不能在起步时输给别人，输给自己。我开始以努力的学习充实我的生活，全身心地投入到每一天的工作中，一切都从最基本的\'做起。

一张张考试卷，成绩从七八特别上升到九十多分，凝聚了多少汗水与心血;一阵阵训练打字时键盘的敲打声，打破了多少个静夜的沉寂;一本本写满了业务知识的笔记本，记录了多少个不平凡的日子。循环往复的操作规程，高强度的工作，不断磨砺着我的意志。就是这简朴而又充实的工作，使我的心里布满了欣慰与满意。鞭策着我做到脚踏实地，干一行、爱一行、钻一行，时辰谨记“老诚实实做人、踏踏实实做事”的做人宗旨，把真诚的微笑送给每一位客户。

记得有一天，因为要上晚班，我准备去吃饭，刚刚起身要离开柜台，迎面走来一位五十多岁的大婶，她抱着沉甸甸的塑料袋对我说：“小姑娘，我想麻烦你帮我交100元话费，行不?”我二话没说，赶紧转身坐下来，大婶打开塑料袋，一股油腥味赶紧弥漫了整个营业厅。原来大婶是卖油条的，提着一袋零钱交话费来了。

看着这一堆沾满污渍的零钞和油腻的硬币和大婶脸上尴尬的表情，我微笑地说：“大婶，您放心，我这就给你交话费，请问您号码是多少?”随后，我帮大婶把硬币十个一摞，十个一摞地整理，把零钞抚平弄整齐，用了半个小时帮她把话费交好。趁着台席前没人办理业务的空档，我又帮大婶把盈余的零钱整理完毕。

当大婶起身连声道谢地满意而去时，我才感觉到了胃的强烈抗议。尽管那时是我的用餐工夫，并且前台几乎没有用户办理业务，我完全可以把用户引导到其他台席，我可以好好享受自己的晚餐，然而我用自己的实际行动回报了客户，我把真情浸透到了客户心中，所以我是快乐的。聚沙成塔，积腋成裘。郴州电信高楼大厦，不正是这样依赖我们一线员工用点滴实际行动建设造而成的吗?“三人行，必有我师”，参加营销服务技能大赛的每位同事都是我的老师。他们身上都有我要学习的东西，我要认真地向他们学习，使自己每天都有提高，每天都在进步。

此时此刻，此情此景，如果有人要问我：“什么最美?”我会当机立断告诉他：“不是夕阳、大海和玫瑰，而是我们心爱的电信，我那群营业班可爱的兄弟姐妹们。”如果有人问我“什么最爱?”我会当机立断告诉他：“不是卿卿我我，不是纸醉金迷，而是平凡充实的忙碌，客户满意的笑容!”让生命在这里放飞，我无怨无悔!让生命在这里放飞，我默默耕耘!中国电信，为了你的明天我愿奉献幸福的青春。

-->[\_TAG\_h3]电信营业员工作总结和计划篇八

20\_\_年我公司承接信息管线嘉定，北区，南区，松江区信息管道代维业务，管道代维总长300多公里，按照信息公司对线路的考核标准及要求，以“严格管理，精心维护，抢修及时”为工作方针，加强了基础管理，网络优化，应急抢修以及安全生产等方面工作力度，积极开展信息降本增效活动，取得了一定的成绩，现对全年工作总结如下。

一、加强日常维护管理工作

1、按照信息管线维护规程严格执行维护作业计划，结合各中心，加大了对作业计划，各种日志，记录表格，安检记录等各项维护作业计划和巡检力度。保证线路安全维护工作顺利进行。加强信息管线资源使用率，及时排除网络线路安全隐患，做好现场线路日常管理工作。对现场施工情况较为复杂情况对做警示标志，对现场有信息人井出现包封损坏，通信警示标志歪斜，倾倒和人井两边无警示标志情况人井记录，及时汇报，全年共修复井盖包封约300多只扶正和设置警示标志200多出，即保证了信息管道的安全，又做好了对信息管道的宣传工作。

2、完善了对信息网络个整统计维护资料并及时更新，保证基础资料的准确性，完整性和及时性，并对维护区域施工隐患进行及时的备案并不断完善线路安全隐患管理系统，为明年的信息网络优化工作打下了坚实的基础。外环线s6工程，青浦华新镇污水管网工程及嘉松路青浦段全程天然气管道敷设工程，我公司派专人现场监护，并事后及时更新现场情况，具体施工到地段，影响程度，涉及运营商光缆数量，都要求要有记录。沪青平高速七莘路9#井盖被高架拓宽后期工程建筑垃圾随意乱倒被埋约100公分，我维护人员及时上报信息领导和部门领导，领导给予指示，要求了解施工单位名称，施工单位负责人，具体规划如何。我维护人员得到指示后，了解到施工单位为上海市公路管理处，近期工程完工，将移交于闵行城管大队，了解情况后我维护人员致电闵行城管大队，得知近期有施工队将对七莘路路口建筑垃圾大清理，我维护人员找到具体施工单位后向其说明了情况及地下光缆的重要性，要求施工方施工时务必通知我单位，最终信息管道人井被找出来保证了信息管线运营商光缆的入驻也同时保了光缆的安全。

3、为了更好的开展线路安全维护工作，理顺流程，按照信息管线代为维护要求及时更新和调整各种网络设备的应急预案，强化了细化了应急预案的应急功效。

4.为了提高维护员工的综合素质，我公司加强了对员工业务，安全，保密，形式教育等各方面的培训，今年累计培训11次，内容涵盖业务，设备，维护经验等，并组织培训效果测试7次，取得了良好的效果。

二、强化维护手段，积极开展降本增效活动，积极优化信息网络，提高通信设施利用率

通过日常巡检及每月一级干线步巡检查，加强了信息网络设备利用率，日志更新及施工安全隐患排查，根据巡查结果，及时地汇报，整改，极大得保证了线路安全维护工作的开展。华翔路杨虹路信息井盖偷盗情况较为严重，我维护人员对现场实行多巡视，多发现，遇有偷盗情况立刻汇报，当场解决偷盗安全隐患，并及时拨打110报警。全年累计补井盖200多只，报警近40余次，从而有效地控制了偷盗猖獗情况。

三、抓紧生产，强化安全意识

加大对员工的安全教育培训，在员工中树立“安全第一”的观念，要求员工熟练掌握抢修流程，防毒面具佩戴，安全锁连接，灭火器等操作，全面提高了员工的安全素质，安全意识和应变能力。

1、20\_\_年我代维单位将不断完善基础管理制度，通过加强网络安全巡查，健全安全隐患综合分析，安全管理，故障分析等制度，强化维护支撑，优化网络结构，强化网络质量，提高网络运行效率，不断加强安全生产管理工作，深入开展员工培训教育，提高员工综合素质，不断提高维护水平，保证信息维护工作顺利进行。

2、继续按照维护规程严格执行各项维护作业计划，加强基础管理，完善管理制度，优化管理流程，简化管理环节，进一步加强线路预防工作，将护线宣传，护线联防作为重点工作做，加强对沿线村庄，市政单位的走访和宣传，以达到护线联防效果。

3、持续深入开展各种形式的教育学习活动，加强维护队伍建设，提高维护人员综合素质。

4、继续科学管理网络资源，提高网络资源利用率，做好资源分析预警工作，充分利用网络的资源，使网络资源的效益尽量最大化。不断完善线路安全隐患管理工作，外青松公路，佘天昆公路道路拓宽施工及嘉金高速s26建设工程，我代维单位将继续作为工作重点来抓，我代维单位将派专员实行现场监护措施。进一步解决人井井盖被盗猖獗情况。华翔路杨虹路信息井盖偷盗猖獗情况我单位将联合虹桥枢纽网格办及华漕镇公安局实行相互沟通相互合作措施，解决偷盗严重问题，从而最大化减少丢失井盖造成的安全事故。

5、进一步完善各项应急预案，进一步提高应急预案的可操作性，加强安全教育和应急演练，强化员工应急意识，提高员工应急操作能力，坚持以人为本，继续做好安全生产工作，抓好行风建设，为信息管线发展保驾护航。

**电信营业员工作总结和计划篇九**

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。在我老师的悉心指导下，我已经可以比较熟练的进行操作，并在顾客较少时上位办理业务，但与其他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，不同岗位同事的分工和各自职责，四个能力的展现，排班，工单管理，营收款的处理，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，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，为今后工作中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。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，回顾半年来的工作，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。

电信营业员工作总结模板7

从走进电信公司到如今一晃几年过去了，电信是我从业后的第一个大家庭，也将是我今后为之奋斗的终生理想。我深知要把工作干好，把事情做成功，就必须把自己的全副身心精力扑到工作中，负有责任心，尽心竭力，干好每一件事，处理好每一个细节，丰富自己的工作经验，用户至上，用心服务对每一位员工而言，不仅是工作，更是一门艺术，一门需要全心投入、用心付出的艺术。

人活着就应该有一点追求，年轻人，青春正为火热，应该把火热的青春，默默奉献于无悔的追求。

刚来电信的时候为了尽快掌握公司业务知识，我牺牲了周所有节假日，牺牲了与家人、朋友相聚的时间，利用一切可以利用的时间，全面细致地公司各项业务知识，不知道熬了多少夜，吃了多少苦，如今我对公司各项业务知识了如指掌，运用自如，早已被调到值班主任台，在工作中我始终不渝的为用户提供优质的服务，使用户在享受电信优质服务的同时产生宾至如归的感觉。与此同时，我的工作成绩得到了公司的认可，成为营业员的典范，学习标兵，多次被评为优秀营业员。

我时刻都告诉自己，在工作中，个人的一言一行都代表的是公司的形象，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给用户。当面对怒气冲冲，蛮不讲理，对我们的业务和工作有不满和误解的用户时，要牢记用户永远是对的，用户就是上帝的服务口号，要用同样真诚的微笑，同样耐心的解释，去化解客户的误解和怒火。那是我刚到营业厅工作的时候的`事情，曾有一位用户因小灵通突然不能拨打前来投诉，一过来就满口脏话。面对如此怒气冲冲的用户，我只有微笑面对，请用户坐下，耐心聆听用户的投诉，然后细心检查了用户的小灵通，发现是因为用户小灵通操作不当而引起的。我一边耐心地向用户解释疑惑，一边在技术人员的帮助下给用户小灵通解了锁，并给一再致歉。

此情此景，用户开始为自己粗鲁的态度而惭愧，连声说着谢谢，并真诚地为自己的行为道歉：刚才我对你们的态度实在是太凶了，整理真的很不好意思。你对我这样的误会还热情接待、耐心解释，中国电信的服务态度真好!

记得那个冬日的夜晚，已下了一整天的雨，路上早已不见行人。为了输小灵通的单子，已经加了三个小时的班了，望着那一堆小山似的资料，心情可想而知，我心里打了退堂鼓，心想算了，明天再输吧!，可是，又想：早一天为用户开通小灵通，就早一天为用户服务，想到这里我，我又开始工作了，键盘的敲击声与时钟的嘀答声和谐了，直到凌晨两点，我终于做完了。

回家的路上，在风雪中，我心中暖暖的，我第一次真切地体会到了付出的快乐，风雨兼程中，有奉献精神，有快乐与我同行。为用户服务首先要调整好自己的心态，遇难到每一位客户都要在心里说：我喜欢他，把客户当作亲人一样，这样才是合格的服务者。

在营业厅工作的每一天，我都用心为用户服务，用户也用真诚的笑容、朴实的话语感动着我，心与心的交流中，我又一次体会到了付出的快乐，真真切切。昨日的艰辛造就了今天的辉煌，昨日的磨练凝聚成了今日的坚强。依然从每一个清新的早晨开始，依然用我们真诚甜美的微笑修筑起感动用户的心之桥。今天，雄伟的事业、多彩的人生、用心的服务构筑在这平凡的三尺柜台前，我看到的是电信人奉献精神和客户们满意真诚的笑脸，我想到的是中国电信灿烂辉煌的明天!

我不是诗人，不能用漂亮的诗句讴歌我的职业;我不是学者，不能用深邃的思想思考我的价值;我不是歌手，不能用动听的歌喉歌咏我的岗位。然而，我是营业员——一名电信公司营业员，我要感谢我的职业，是它让我知道如何平等、善良、真诚地对待每一个生命，是它让我理解了活着就是一种美丽!我要感谢我的职业，是它让我懂得了如何珍爱生命，明白了平凡就是幸福，奉献让我更美丽。

创优无止境，服务无穷期。在营业员这个平凡的服务岗位上，我要以新的姿态，展示新的风貌，创造新的业绩，让青春在无影灯下焕发出绚丽的光彩，真诚服务每一天!

电信营业员工作总结模板

**电信营业员工作总结和计划篇十**

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好!按照公司的要求，现将一年来的工作情况向考核小组和员工代表述职如下：

充满机遇和挑战的20\_年已然过去，我作为某某区副职，主要协助部门正职主抓经营发展工作，\_年在市公司的正确指导下，在部门经理亲自带领下，我能够从自己的本职工作出发，谦虚谨慎，当好正职的参谋和助手。同时勤勤恳恳，埋头苦干，遇事多请示，工作勤汇报。一年来，我切实履行岗位职责。而一年来的收获就是我终于成为一个光荣的中共党员。

一年来，在某某区全体员工的不懈努力下，坚持以营销模式转型为基础，加快3g智能手机有效发展，树立流量经营理念，提升存量市场用户价值，提高渠道销售能力，重点抓好各项基础工作，为各项业务的健康发展奠定良好基础,经营工作取得了一定成效，为某某市电信的快速、健康发展贡献了自己的一份力量。截至\_月份，某某区新发展用户\_\_\_\_户;其中：移动用户\_\_\_\_户;宽带用户\_\_\_\_户;累计完成收入\_\_\_\_万;其中移动网完成\_\_\_\_万;固网完成\_\_\_\_万;实际进度完成\_\_\_\_%;全年收入力求完成\_\_\_\_以上。

下面我就一年来的工作情况向考核小组和员工代表述职如下：

一、移动市场

月之久的“天翼3g体验活动”，我们又在五一、十一期间抓住有利时机开展丰富多彩的宣传促销活动，七一“建党90周年”之际，与市老干部局开展了文艺联欢活动，借机对老人机进行推广，校园迎新之际某某区销售智能手机\_\_\_\_余户，一年来多项营销活动，为某某区全年的收入增长起到了显著作用。

二、家庭宽带市场

某某区加强“宽带中国光网城市”主题宣传，提升电信光速宽带品牌形象。在某某区主流媒体开展了“宽带中国光网城市”主题宣传，利用电信日、电影晚会及新小区开点期间，配合宣传车在小区、休闲广场等地开展现场促销活动。根据“红、蓝、白”分类对宽带小区进行管理，向网发部门提出合理化改造建议，逐步扩大高价值小区的占有率和渗透率。10月份某某区“资源清查小组”已将全市小区进行清查，同时开通一部热线电话，有效提高问线难，装机难问题，\_月份某某区宽带发展量首次突破\_\_\_\_户。

三、无线宽带市场

通过专人包保市内各大it卖场，重点宣传包年网卡、易通卡包月优惠政策等，吸引用户。\_年将各大it卖场宣传版面、授权牌等物料进行更新更换，全面打造天翼3g无线宽带高速上网宣传内容。主推产品为1200元包年政策，50元、100元易通卡本地包月政策，\_月份电脑公司一次性开通易通卡包月\_\_\_\_张。现it卖场90%以上销售电信公司产品。

四、集团单位市场

某某区组织有实力代理商及员工开展政企大单，\_年共发展某集团，某公司集团，某集团、某集团、某集团等，合计发展\_\_\_\_余户，主要采取0元租诚信租机政策，集团单位盖章担保，代理商担保，产生欠费追缴不回来的在代理商代办费或押金中扣回，员工发展的政企大单由部门经理和员工双重担保产生欠费追缴不回来的在担保人工资扣回，实现经营零风险。

工作中存在的问题

回顾自己一年来的工作，自己深刻体会到，工作中虽然取得了一些成绩，这些成绩的取得，得益于同事们的共同努力，得益于公司各部门的大力配合和支持。在肯定成绩的同时，自己也清醒的认识到个人工作中还存在一些不足，主要体现在：理论与实际行动相互结合不够密切，学习的主动性还有待于进一步加强，工作中创新思想不够，经营发展中的亮点还不突出等等。在以后的工作中，我将在公司的领导下，以求真务实的工作作风做好各项工作，当好正职的参谋和助手，使12年各项工作有一个新的突破。

20\_\_年工作思路：

1、加强“宽带中国光网城市”战略宣传，做好新建楼宇洽谈“住地网”建设工作，加快老小区改造进度，提升ftth光到户的宣传力度，落实好网格经理积分制度，让网格经理充分理解方案的奖罚细则，促进网格经理对客户维系的重视程度，扭转宽带用户离网较高的现象，优化宽带套餐加大力度发展融合业务，合理实施新开点小区的竞拍工作，确保月均发展量保持在\_\_\_\_户以上，离网指标控制在1.1%范围内。

2、通过深入剖析直供终端所带来的利益链，引导代理商自主定货，结合公司给予的采购激励措施,鼓励代理商提货,帮助代理商制定合理的资费政策组合销售，推进合约计划有效发展，强化代理商良性经营意识。继续做好体验营销、流量经营战略方向。利用三星w999年末上市契机，做好、好细预热工作，力争在创明星机销售的一个新的高峰，为拉动20\_\_年全年收入奠定基础。

3、加强维系工作，某某区历年来都是大发展、大流失现象，20\_\_年要严格控制发展质量，继续深化推行“谁发展、谁维系”的工作思路，加大新入网用户数据真实性的考核，便于日后维系工作。保持与客服维系人员交流，让大家及时掌握公司最新资费政策，针对一些高端用户积极推荐优惠礼包套餐，增强用户使用粘性，体现电信公司人性化服务优势。

4、加大开发集团单位，利用关系营销及公司新开号源时机，通过吉祥号码带动企业大单收入，迅速扩大用户规模增长，逐步渗透行业应用产品，通过行业应用达到与企业长期合作目的。

5、加强组合优惠礼包营销意识，培养用户对增值业务产品的使用习惯，从单卡到礼包，要做到100%优化组合打包销售，新用户激活时要产生流量及号百收入，定期组织员工内部业务比拼，促进增值收入稳步增长。

总之，在新的一年，面对激烈的市场竞争和更加艰巨的经营任务，我将在公司领导的正确领导下，与部门全体员工共同奋斗，开拓进取，克服困难，为完成12年各项工作任务而努力奋斗。

二

我是一名刚进电信公司的新员工，对所有的一切都感到新鲜和好奇，以往是走进电信公司接受服务，感受电信公司服务的感觉，而现在我要作为服务者来面对广大的客户群体，来为客户服务，这对我可以说是一个很大的人生挑战。营业员的工作内容重复性很高，很多人都觉得它很隐形，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与痛苦都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象所有的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我能冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。

每一天在营业厅工作，我都会用心为用户服务，用户也用真诚的笑容、朴实的话语感动着我，心与心的交流中，我体会到了付出的快乐，真真切切。昨日的艰辛造就了今天的灿烂，昨日的磨练凝聚成了今日的坚强。仍然从每一个清新的早晨开始，仍然用我真诚甜美的微笑修筑起感动用户的心之桥。今天，雄伟的事业、多彩的人生、用心的服务构筑在这平凡的三尺柜台前，我看到的是电信人奉献精神和客户们满意真诚的笑脸，我想到的是电信灿烂辉煌的明天!

通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高，也让我感受到电信公司不光光是一个服务型的企业，更多的是培养人才的摇篮，让进入公司的我都能够更快的进入角色。我的打字水平一直以来是我的弱项，也没有太多的重视，进入公司后，发现自己已经很落后了，于是就天天练习、摸索，虽然现在的速度还不尽人意，我相信通过努力，我一定会达到公司要求。

在平凡的工作岗位中，树立“用户至上，用心服务”的理念是电信公司对每一位员工最基本的要求。我深深明白，干一行就要爱一行，爱一行就要专一行，专一行才能做出一流的工作业绩。一流的服务工作要求我们在加强服务理念，增强服务意识的同时，必须要从爱岗敬业、诚实守信、乐于奉献做起。

人是离不开工作的。现在的我忙碌，却很快乐，很满足。尽管现在，我还是一个新员工，但是我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步，能与电信共成长，见证电信公司走向新的辉煌!

**电信营业员工作总结和计划篇十一**

在电信的营业员需要在年终进行工作的总结，那么应该如何进行相关的总结呢？下面是小编分享给大家的电信营业员

个人工作总结

，希望对大家有帮助。

时光飞逝，日月如梭，xx年转瞬即逝，一转眼，我们又迎来了新的20xx年。电信营业厅是电信公司的窗口。在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。

作为电信营业厅一名普通的营业员，这一年来，我在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，现我对工作情况做出如下几点总结：

担任营业员时，我首先为自己制定工作目标、

工作计划

。要求自己怎样做能掌握全面的业务知识，怎样做能传达好自己掌握的业务知识，怎样做能通过营业前台将我们的各项业务更好地宣传给用户，又怎样做能让用户接受并使用我们的业务……一系列的怎样做时常会督促我去树立正确的工作态度，做好自己的每一项工作。我们每天都会接受到各种业务，面对各种客户，在竞争日益激烈，服务日益重要的市场环境下，我们应该提供个性化、差异化、多样化、亲情化的优质服务，满足客户的多种需求才能创造优势。

我时刻都告诉自己，在工作中，个人的一言一行都代表的是公司的形象，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给用户。当面对怒气冲冲，蛮不讲理，对我们的业务和工作有不满和误解的用户时，要牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务

口号

。

通过这四个月的实习我收获颇多，实习期间分为三个阶段，在营业厅的两个月我学习了客户关系管理系统的操作。

熟悉了营业前台的服务，电信产品的的套餐和新接收的cdma的套餐，通过这阶段的学习我能够单独的面对顾客的投诉和要求，并为其提供服务，在学习电信业务的同时我也学习了服务的规范和服务态度，丰富了我以前在校所学不到的社会经验。接下来是在设备维护安装监控组实习，这个阶段的实习主要是了解电信的网络结构和各种业务的实现的流程，知道了97系统中装机拆机业务变更等各种工单的流程走向，流程中各个部门的操作，了解各种业务的实现步骤，知道电信网络的组成，设备类型、功能，及业务功能的实现，了解各种设备的告警和处理步骤，知道故障处理部门、时限、流程、并能进行派单，通过这阶段的学习，我学会了基本的网管和数据录入业务，并在老师的带领下参观了机房，对自己的所学的东西有进一步的了解。第三个阶段是在客户支撑室，我学习了全球眼的业务流程和故障派单程序，并了解了全球眼的种类，并学习了录单对前个阶段在设备维护组的学习有了更深入的了解。四个月的实习期就这样很快结束了，我学到了不少的东西，也留下了不少的遗憾，本想再学习下营业的投诉的处理技巧迫于时间紧迫，一直没能学习。

在实习期间同事之间关系融洽，各位老师和各位领导对我们新员工都非常的关心，不但在业务上，在生活上也给于了极大的关心，让我感受到了家一般的温暖。我希望自己在新的岗位上能有个全新的开始，以全新的面貌迎接新的工作。

流年似水，光阴如箭，辉煌灿烂的20xx年弹指间就将过去，转眼又到了年终总结的时候。回首我们营业部一年来走过的历程，有辛酸也有欢笑，有汗水更有收获。

一年来，我们结合工作实际，解放思想、更新观念，面对各种困难和不利因素，凭借优异的服务和辛勤的努力。

20xx年，我们在通信市场竞争异常激烈的不利形势下，紧紧围绕市公司“一通三畅”的战略要求和经营发展目标，积极主动开拓市场，挖掘市场潜力。从年初开始就认真贯彻公司工作会议精神，本着立足于早、抢占市场的经营思路。

在一年里，我在局领导、部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

1、思想政治表现、品德素质修养及职业道德。能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

2、专业知识、工作能力和具体工作。

3、工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

4、工作质量成绩、效益和贡献。保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策

规章制度

，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为企业的发展做出更大更多的贡献。

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，理论知识水平还比较低，现代办公技能还不强。今后，我一定认真克服缺点，发扬成绩，自觉把自己置于党组织和群众的监督之下，刻苦学习、勤奋工作，做一名合格的电信营业人员，为全面建设小康社会目标作出自己的贡献。

-->

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