# 202\_移动营业员年终总结

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2024-09-24

*20\_最新移动营业员年终总结5篇年终总结能够帮助企业了解自身的实际情况，并及时推出应对措施，化解潜在风险或避免危机的到来。以下是小编整理的移动营业员年终总结，欢迎大家借鉴与参考!20\_移动营业员年终总结（篇1）移动营业厅是移动公司的窗口。在...*

20\_最新移动营业员年终总结5篇

年终总结能够帮助企业了解自身的实际情况，并及时推出应对措施，化解潜在风险或避免危机的到来。以下是小编整理的移动营业员年终总结，欢迎大家借鉴与参考!

**20\_移动营业员年终总结（篇1）**

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。

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。

爱岗敬业，爱护集体荣誉。有着很强的团队精神，跟同事关系融洽，得到了大家的信任。在公司的服务明查暗访中多次取得优秀的成绩，在市公司明列前矛为公司赢得了荣誉。积极参加公司组织的培训学习。刻苦钻研，努力提高业务水平。在公司组织的岗位知识竞赛和业务考试中也取得了优秀的成绩。完成任务和业务量列公司第一，被评选为业务明星，收获丰硕。

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：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功。

在工作中，还存在一些不足之处需要提高。以后还要加强学习，争取更大的进步，为公司做出更大的贡献。

**20\_移动营业员年终总结（篇2）**

在我没有加入移动公司前，印象里就是服务最广的就是中国客户群最大的移动运营企业。同时自己也是多年的中国移动老用户，对移动公司的服务及通话质量也是相当的满意，一个很偶然的机会，我成为了一名移动新员工。

我热爱我的工作。我能在职场这条路上找到自己心仪的工作，跟我从工作历程中找到自己的特质，有着很大的关系。在此之前我是做传媒的，在报社和杂志社做过记者和编辑，之后，经朋友介绍我正式进入职场，就在湖南移动\_\_分公司做营业员。我挺喜欢这个工作，它让我发现自己的特质：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。

作为一名刚进移动公司的新员工，对所有的一切都感到新鲜和好奇，以往是走进移动公司接受服务，感受移动公司上帝般的感觉，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。

我的工作主要是与移动客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用移动公司的服务。移动的客户分布甚广，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，移动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，偏要跑到移动做营业员，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。进入移动公司以后，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，所有的一切都代表移动公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到移动公司，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，却代表了移动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，也让我感受到移动公司不光光是一个服务型的企业，他更多的是培养人才的摇篮，让进入公司的员工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，但相比以前，不知快了多少，我相信通过努力，我一定会达到公司要求，这对我以后的学习生活也一定大有帮助的。

**20\_移动营业员年终总结（篇3）**

到现在我已经在移动公司一个半月的时间了，这次暑期实践活动也将近尾声，我从这次实践活动中学习到了很多，感受到了很多，交了很多朋友。这次实践活动是从7月6号正式开始，经过了一天的培训，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。从7号开始，我分在莲前移动公司，也就厦门移动公司总店，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。您现在阅览的是网谢谢您的支持和鼓励！！！

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，这正式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。实践已经接近尾声，在这次实践活动中，丰富了我们的实践经验，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，用公司一个人讲过的一句话来结束：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。

**20\_移动营业员年终总结（篇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，我本着企业随着通信业突飞猛进的发展，市场竟争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地销号、换卡。我看在眼里，急在心里，要知道我们的每一张卡都是有成本的呀，而且，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，我耐心的讲解我们\_\_的品牌优势、网络优势、信誉优势，积极的推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的.解释，对你大喊大叫，满口脏话，我委屈的泪水在眼睛里打转，但我忍住了，不让眼泪掉下来。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，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：

在中国向信息化社会迈进的今天，移动电话已经成为人们越来越重要的通信工具，它不仅能够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、学习等更多层次的需求。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，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为此，我经常看有关\_\_方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司。

我知道，我到营业工作的时间短，虽然我努力了，但还有很多不足。如果这次我竞聘成功了，在今后的工作中，我会更加努力，因为我热爱这项工作，爱岗敬业，是我一移动公司工作总结生无悔的追求；如果我竞聘失败了，只能说我离一个优秀的营业员还有差距。即使我离开公司，我依然会关心\_\_事业的发展，因为这片蓝色的天空带给我无限的梦想。

**20\_移动营业员年终总结（篇5）**

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，打仗客户多，必要和谐的事情多，除了正常的收费、解决业务等工作外，在款待用户、开展业务、和谐关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也施展侧紧张作用。

这一年来，各方面都有了很大的提高。在解决业务息争答客户问题方面积累了许多经验，可以或许实时精确的为客户提供满意的办事。工作中严格要求本身，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和优越的心态。连续增强业务学习，尽力进步业务程度和和谐才能。工作中，热情办事，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的过细工作博得客户信赖。爱岗敬业，爱护集体荣誉。有着很强的团队精神，跟同事关系融洽，获得了人人的信任。在公司的办事明查暗访中多次取得优秀的造诣，在市公司明列前矛为公司博得了荣誉。积极参加公司组织的培训学习、耐劳钻研，尽力进步业务程度。在公司组织的岗位知识角逐和业务考试中也取得了优秀的`造诣。完成任务和业务量列公司第一，被评选为业务明星，劳绩丰厚。

自来到移动公司那天起，我就给本身订定了一个目标，那便是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，我相信本身的才能，我也自信，颠末尽力，我必然能胜利。

在工作中，还存在一些不够之处必要进步。以后还要增强学习，争取更大的提高，为公司做出更大的供献。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！