# 电信年终营销总结

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2025-03-22

*有关电信年终营销总结5篇时光如流水般匆匆流动，一段时间的工作已经结束了，经过这段时间的努力后，我们在不断的成长中得到了更多的进步，是时候认真地做好工作总结了。怎样写工作总结才更能吸引眼球呢？以下是小编整理的电信年终营销总结，欢迎大家借鉴与参...*

有关电信年终营销总结5篇

时光如流水般匆匆流动，一段时间的工作已经结束了，经过这段时间的努力后，我们在不断的成长中得到了更多的进步，是时候认真地做好工作总结了。怎样写工作总结才更能吸引眼球呢？以下是小编整理的电信年终营销总结，欢迎大家借鉴与参考!

**电信年终营销总结（精选篇1）**

20\_\_年是新中国成立六十华诞，六十年的风风雨雨，六十年的历史沧桑，多少长者的不朽征程，多少少年的青春热血。经历了百转千回，终于走向欣欣向荣、民富国强，六十年的成就，举国欢庆，世人羡叹。20\_\_年也是\_\_公司重组的第一年，在这一年里，在分公司领导的正确领导和全体员工的共同努力下，我们保质保量的完成了20\_\_年的艰巨任务。

我们的班组是一个团结上进的班组，在班长的带领下，全组人员心往一处想、劲儿往一处使，认真的完成每一项工作任务。我做一名18年的老职工，我一直在自己的岗位上尽职尽责的工作，时刻想着如何能为我公司多贡献自己的一份力量。在20\_\_这一年里，我积极的参加分公司的组织的各项活动，在新中国成立六十华诞的服务保障中，我高标准严格要求自己，积极协助班长工作，主动把工单系统中的“用户过户资料”承担下来，上夜班的时候主动把白班未处理完的各项工作处理完毕。每次上早班、中班的时候，提前20分钟到岗\_\_\_\_\_\_，做到班中有事，随叫随到，遇到加班加点更是常事，出色的完成了各项工作任务。现将本人20\_\_年的工作情况汇报如下：

一、加强思想政治学习，不断提高自身素养

认真学----，把学习作为工作和生活中的一项重要内容，夯实理论基础，不断汲取新的知识，更新理念，提高自己的政治水平，坚持---，以适应社会发展和社会经济发展的客观要求。

二、恪尽职守，认真完成本职工作

在工作中，严格遵守班组里的各项规章制度，爱岗敬业、扎实工作、热情服务、勤学苦干，充分发挥一不怕苦、二不怕累、确保成功的战斗精神，任劳任怨，不畏困难。在本职岗位上发挥出应有的作用。

三、努力学习，不断提升业务水平

我深知在社会发展如此之快的今天不断学习提高是多么的重要，只有能认真学习才能更好的完成自己的工作任务，更好的为人民服务。为了不断提高自身技能，我从不放过每一个学习的机会，在工作中虚心求教，不断总结完善，创新思路，科学统筹，大大的提高了工作效率。利用业余时间参加高等教育自学考试，并于今年7月份拿下本科毕业证。为自己更好的完成本工作打下了坚实的基础。

四、树立工作目标，创品牌服务形象

心系客户，想之所想，急之所急，“客户满意、业务发展”始终作为我的工作目标，尽自己所能为客户排忧解难，主动热情，迅速办理，及时回复，用诚心、细心、耐心、精心，为客户提供优质热忱的服务。

作为一名入党积极分子，发展对象的我要时刻谨记党的教诲，时刻以党员的行为准则来约束自己，要不断的鞭策自己，不断地完善自己，在班组中起先锋模范带头作用。积极向党组织靠拢，争取早日成为党组织中的一员。

在20\_\_年这一年里，经本人在学习、工作、生活等各方面的努力，得到了分公司各位领导和班组所有员工、相关班组的一致认可。再次被组员评选为20\_\_年分公司先进生产工作者。本人在近些年来所取的成绩，都离不开分公司领导和同事的热心的帮助。

在新的一年中，我一定要把工作做的更出色些，把每一位用户都当成自己知心的朋友，热心的为用户服务。勇于面对各种困难和挑战，努力铸就生命的辉煌。尽自己最大努力，为我们的企业贡献自己的一份力量，为我们的企业树立新的形象，朝着“更快、更高、更强”方向迈进，突破，

**电信年终营销总结（精选篇2）**

电信行业技术革新快，新业务层出不穷，为了适应瞬息变幻的环境，小寨营业厅相继开展了一系列的岗位知识竞赛活动。20\_\_年10月举行了第二届业务知识竞赛。随后又参加了客服部举行的业务知识竞赛，并获得了第二名的好成绩。通过举行各种业务知识竞赛，在员工中掀起了一股“比、学、赶、帮、超”的学习热潮，对于提高员工的业务技能和综合素质都具有显著的作用。

一、岗位竞聘为员工提供了公平公正的成长平台。

随着公司的快速发展，选拔得才兼备的人才成为公司持续发展的重要因素之一。作为优秀员工脱颖而出的一条重要渠道，岗位竞聘成为选拔人才的一个重要途径。

20\_\_年小寨营业厅对班长以上岗位进行了两次竞聘活动，班长以上员工都能在自己的岗位上严格要求自己，为其他员工树立榜样。同时，小寨厅在公司及部门的岗位竞聘活动中也取得了骄人的成绩。全年共向公司输送了10余名优秀员工，并且很多人担任重要岗位，为公司的发展做出了重要贡献。

二、合建厅管理是提高联通整体服务质量的重要环节。

20\_\_年在公司的统一部署和安排下，特许营业厅和缴费站实行片区管理。即主营业厅负责对本辖区内的合建厅、特许厅进行人员、物资、服务及业务的日常管理。小寨营业厅分管南郊9个特许营业厅及缴费站。对特许厅、缴费站的管理是一个全新的课题。

1、加强对合建和特许营业厅服务水平的监管。

合建营业厅的服务的好坏直接影响到西安联通整体的服务水平。所以对合建厅的管理，尤其是对服务质量的监管就显得尤为重要。小寨营业厅20\_\_年主要做到了对片区合建厅服务和投诉的直接管理，对于涉及合建厅的投诉，营业厅投诉专管直接责成督导落实处理。并将特许营业厅和缴费站的服务水平与督导的考核结合起来，督促督导对各自营业口加强现场监管力度。

2、重视对督导的考核和管理。

营业督导的职责是代表公司对特许厅、合建厅的服务和业务进行监督。

是特许厅、合建厅管理的参与者和执行者。小寨营业厅在20\_\_年合建厅管理中重视对督导的考核和管理，充分发挥督导在特许厅、缴费站的现场管理的重要作用。首先是设立了合建厅专管一职，由业务能力和沟通协调能力强的骨干员工担任，对涉及合建厅管理的事务由合建厅专管直接负责处理。其次，完善督导例会制度，每周一督导都要来营业厅参加周会，学习公司业务和文件，处理工作中存在的问题。再次，对督导的考勤情况实行监督，坚持以电话查岗和不定期暗访相结合。最后，对督导和营业厅骨干实行岗位互换制度，不定期将督导调回营业厅加强业务学习，将骨干员工调任督导岗位进行管理基础能力的锻炼。

3、加强合建厅员工的培训工作。

合建厅员工的业务水平直接影响到联通公司的整体服务水平的提高，小寨营业厅在20\_\_年的合建厅管理工作中重视对合建厅员工的培训工作。由督导每周对所辖合建厅员工进行日常的业务培训，并不定期安排合建厅员工来主厅进行学习，锻炼他们处理问题，解决用户投诉的实际能力，取得了显著的效果。

三、以“爱企业、树新风、促发展”活动为依托，重视员工思想教育工作。

员工的思想决定着员工的工作态度，所以加强对员工的思想教育工作关系到员工服务意识的培养和良好职业道德的形成。

1、“爱企业、树新风、促发展”活动作为全年思想道德建设的主线。

“爱企业、树新风、促发展”活动是省分去年就开展的一项活动。小寨营业厅积极响应公司号召，自接到部门下发的活动文件后，结合本厅实际制定了《小寨营业厅“从严治企”工作安排》，紧密围绕“三十二字方针”扎实有效的开展工作。

营业厅利用每周的班会时间在员工中进行“四种精神”的学习和讨论活动，要求员工针对“雷锋精神、铁人精神、长征精神和延安精神”结合本职工作，将公司的“四种精神”具体化。

2、企业文化学习是增强企业凝聚力的有效形式。

在企业文化建设中，小寨营业厅以公司有关读本为材料，在员工中深入开展了企业文化宣讲活动，并利用《小寨简报》、《黑板报》等形式大力宣传员工周围的好人好事、服务新举措，倡导高尚的企业文化。在员工中树立了“竞争、创新、激情、诚信”的企业核心价值观。

3、增收节支是“爱企业”的具体表现。

目前公司正处于快速发展的时期，伴随发展的同时还存在着费用超支、铺张浪费的现象。针对此情况，小寨营业厅结合自身业务特点，20\_\_年下半年从防止“跑、冒、滴、漏”的角度提出整改措施，在节支工作方面从一张纸、一瓶胶水的节约做起，细微之处发扬了公司倡导的“延安精神”，是“爱企业”的具体表现。

过去的一年，小寨营业厅取得了一定的成绩，这些成绩的取得离不开公司的正确领导和部门的亲切关怀。成绩属于过去，小寨营业厅员工决心继续发扬“青年文明号”的光荣传统，内强素质、外塑形象，不断取得更大的进步，为公司的客户服务工作迈上一个新台阶而努力。

**电信年终营销总结（精选篇3）**

20\_\_年在公司及部门的正确领导下，小寨营业厅始终围绕公司经营方针和中心工作，创新服务精神、转变服务理念、内强素质、外塑形象，服务与销售并重，为公司的持续、健康、快速发展做出了突出的贡献。取得了显著的经济效益，树立了良好的社会形象。

回顾即将过去的20\_\_年，小寨营业厅主要从以下几方面开展了工作：

一、以制度创新为突破口，转变管理模式。

“不以规矩，无以成方圆”为了更好的规范管理，服务经营。小寨营业厅积极探索基层管理新模式，建立健全营业厅各项规章制度，管理方式完成了从“以人管人”到“用制度约束人”的转变。

1、健全规章制度是规范管理的保障。据营业厅全年工作的总体计划安排，第一季度的工作重点是建立健全各项规章制度，保证员工的行为规范做到有章可循。为此，小寨营业厅结合工作实际制定了一系列的制度章程并完善了相关的业务受理流程。在制度健全的同时，小寨营业厅还制订了《目标管理展开图》确定了20\_\_年各项考核项目的发展目标。并落实了相关责任人，由责任人制定业务发展计划。为全年工作的完成明确了方向，理清了思路。

2、推行“一表制”考核，探索员工考核新模式。在员工的考核方面，为了体现考核的公平、公正性，小寨营业厅经过积极探索在市区营业厅中率先推出了“一表制”考核，根据《营业人员考核细则》的要求将员工每天的工作表现进行了良化考核考核，内容主要分为服务行为规范、营业业务规范、制度规范、业务发展状况和考试成绩等五大部分。通过对比每天的考核得分可以发现员工工作的动态变化，具有很强的操作性。经过小寨营业厅不断的摸索改进，西分客服部已将小寨营业厅首倡的这种《考核明细表》（一表制）考核办法在西安地区各营业厅逐步推广，并被其他地市分公司所借鉴。

二、服务工作是营业厅工作的重中之重。

作为客户服务部下属的基层单位，小寨营业厅始终将服务工作作为工作的重中之中来抓，并为此开展了一系列的服务创新活动，取得了良好的社会反响。

1、重视服务工作基本规范的要求。三声服务和微笑服务是优质服务的基础，为用户提供亲情式服务才是我们服务的最终追求。一个微笑、一句问候会使用户备感舒适。为此，小寨营业厅在对员工服务意识的培养上要求员工首先要从最基本的三声服务、微笑服务做起，形成良好的习惯，为全面提升服务质量打好基础。

2、“满意在服务”活动是全年服务工作的主线。服务工作是营业厅工作的主线。为了进一步提升公司的客户服务水平，根据“满意在联通”活动安排，小寨营业厅积极开展了服务竞赛活动，加强对员工职业道德和服务意识的培养，要求员工牢记公司服务宗旨、创新服务理念，以全新的面貌投入到这次活动当中。并在这次活动中涌现出了一大批细致周到的员工和感人的服务故事。

3、延伸服务项目、促进服务意识的转变。今年的中秋节前夕，小寨营业厅接到这样一个电话：机主是营业厅发展的大客户，在中秋节来临之际要给公司的业务合作伙伴和顾客发送节日祝福短信，由于发送量大，打电话来咨询能不能有简单易行的方法。接到用户的电话后，营业员夏强向用户详细介绍了我公司的“企信通”业务，并提出可以上门为用户安装驱动软件。下班后，夏强放弃休息专程赶到用户单位，经过他的精心调试，用户最后终于可以大量给自己的客户发送节日短信了。一条条短信通过联通网络传送到四面八方，带去了一片片温馨的祝福。这仅仅是小寨营业厅创新服务的一个缩影。为了提升服务质量，小寨厅相继开展了语言无障碍服务、针对性服务和特殊需求上门服务等一系列创新服务的项目，获得了用户的一致好评。

三、业务发展和劳动竞赛贯穿全年。

业务发展是公司经营工作的重点，关系到公司的发展壮大。作为一线窗口单位。服务工作是第一位，业务发展同样也是一个营业厅一项重要的工作。20\_\_年度小寨营业厅克服新星代理商撤柜、周围合建厅增多等不利因素，努力完成公司下达的各项生产指标。其中业务收入指标中，话费收入完成2735万，占目标任务的81；卡类收入完成143万，占目标任务的65。移动电话放号目标中，GSM放号9938户，占部门下达任务量的184（占目标任务的76）；CDMA放号3948户，占部门下达任务量的117（占目标任务的55）。

全年营业厅共受理拆户申请93917户，挽留用户34738户，挽留率为37；新业务发展118219户，占目标任务的148；黑话欠费率控制在≤0.28‰以内，圆满的完成了≤3‰的目标。

全员营销工作开展顺利。全员营销工作是公司一贯坚持的一种营销模式，对公司业务的发展做出了重大的贡献。

**电信年终营销总结（精选篇4）**

20\_\_年是新中国成立六十华诞，六十年的风风雨雨，六十年的历史沧桑，多少长者的不朽征程，多少少年的青春热血。经历了百转千回，终于走向欣欣向荣、民富国强，六十年的成就，举国欢庆，世人羡叹。20\_\_年也是\_\_公司重组的第一年，在这一年里，在分公司领导的正确领导和全体员工的共同努力下，我们保质保量的完成了20\_\_年的艰巨任务。

我们的班组是一个团结上进的班组，在班长的带领下，全组人员心往一处想、劲儿往一处使，认真的完成每一项工作任务。我做一名18年的老职工，我一直在自己的岗位上尽职尽责的工作，时刻想着如何能为我公司多贡献自己的一份力量。在20\_\_这一年里，我积极的参加分公司的组织的各项活动，在新中国成立六十华诞的服务保障中，我高标准严格要求自己，积极协助班长工作，主动把工单系统中的“用户过户资料”承担下来，上夜班的时候主动把白班未处理完的各项工作处理完毕。每次上早班、中班的时候，提前20分钟到岗接班，做到班中有事，随叫随到，遇到加班加点更是常事，出色的完成了各项工作任务。现将本人20\_\_年的工作情况汇报

一、加强思想政治学习，不断提高自身素养

认真学----，把学习作为工作和生活中的一项重要内容，夯实理论基础，不断汲取新的知识，更新理念，提高自己的政治水平，坚持---，以适应社会发展和社会经济发展的客观要求。

二、恪尽职守，认真完成本职工作

在工作中，严格遵守班组里的各项规章制度，爱岗敬业、扎实工作、热情服务、勤学苦干，充分发挥一不怕苦、二不怕累、确保成功的战斗精神，任劳任怨，不畏困难。在本职岗位上发挥出应有的作用。

三、努力学习，不断提升业务水平

我深知在社会发展如此之快的今天不断学习提高是多么的重要，只有能认真学习才能更好的完成自己的工作任务，更好的为人民服务。为了不断提高自身技能，我从不放过每一个学习的机会，在工作中虚心求教，不断总结完善，创新思路，科学统筹，大大的提高了工作效率。利用业余时间参加高等教育自学考试，并于今年7月份拿下本科毕业证。为自己更好的完成本工作打下了坚实的基础。

四、树立工作目标，创品牌服务形象

心系客户，想之所想，急之所急，“客户满意、业务发展”始终作为我的工作目标，尽自己所能为客户排忧解难，主动热情，迅速办理，及时回复，用诚心、细心、耐心、精心，为客户提供优质热忱的服务。

作为一名入党积极分子，发展对象的我要时刻谨记党的教诲，时刻以党员的行为准则来约束自己，要不断的鞭策自己，不断地完善自己，在班组中起先锋模范带头作用。积极向党组织靠拢，争取早日成为党组织中的一员。

在20\_\_年这一年里，经本人在学习、工作、生活等各方面的努力，得到了分公司各位领导和班组所有员工、相关班组的一致认可。再次被组员评选为20\_\_年分公司先进生产工作者。本人在近些年来所取的成绩，都离不开分公司领导和同事的热心的帮助。

在新的一年中，我一定要把工作做的更出色些，把每一位用户都当成自己知心的朋友，热心的为用户服务。勇于面对各种困难和挑战，努力铸就生命的辉煌。尽自己最大努力，为我们的企业贡献自己的一份力量，为我们的企业树立新的`形象，朝着“更快、更高、更强”方向迈进，突破，没有终点。

**电信年终营销总结（精选篇5）**

0\_\_年，崭新的一年到了，回顾这九个月来的工作，让我感觉到了太多的不平凡。20\_\_年x月，刚毕业的我走进电信大门时，面对着陌生的环境和陌生的面孔，对所有的一切都感到新鲜和好奇，服务行业对我来说是一个全新的工作领域。以前走进电信，总是接受着别人的服务，而现在我要做为服务者来面对广大的客户，对刚工作的我来说，这是我人生中的一大挑战。在过去仅仅的九个月中，在公司领导的关怀和支持、同事的照顾与帮助下，我学到了很多的东西，也让我了解了服务这个行业，也让我懂得了服务这个理念。

营业厅是公司的窗口。在西宁市古城台电信公司营业厅前台工作，接触的客户很多，需要协调的事情也很多，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。作为一名新来的员工，刚开始工作的时候，我经常被有些顾客的无理取闹、蛮不讲理气的说不出话来。但是经过不断的学习，在领导的指导和支持、同事们的鼓励和帮助下，我已经学会了用各种方法处理日常工作中出现的各类问题。在与客户沟通，言语表达能力等方面，经过锻炼有了很大的提高，面对怒气冲冲的顾客时，我学会了用真诚的态度，耐心的去解释。在办理业务和解答客户问题方面也积累了很多宝贵的经验，让我能够及时准确的为客户提供满意的服务。在工作中学会了严格要求自己，时刻保持很强的责任心、谨慎的工作态度和良好的心态。并且不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。

做一名营业员容易，但要做一名合格的营业员就不容易了。作为服务行业的一员，我觉得我们应该做到热情、耐心、细心、专心。热情，顾客才会再次光临。有些顾客是很刁钻古怪，甚至是蛮横无理的，因此，耐心也是服务行业所必须的，最忌讳和顾客发生争执。有时候顾客问了很多，而作为员工的我们要是答不上来，回头客会减少，所以对业务要很仔细、很专业、很专心的去对待。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，我们所要做的就是用最真诚的微笑，耐心的去解释、细心的去回答，要牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务口号，做到以诚相待、以心换心，用最专业的服务态度去赢得客户的信赖。

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，营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带，一声亲切的问候，一个会心的微笑，拉近了客户与我们之间的距离，架起心与心的桥梁。在工作中，我本着企业“用户至上，用心服务”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。

在工作中，我还存在着许多的不足之处需要提高，以后还要加强学习,争取更大的进步,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。

客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。电信给了我一片崭新的天地，将来我就是最亮的星，就让我在岗位上充分发挥自己的光和热，电信公司是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务。

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！