# 营业厅前台工作总结

来源：网络 作者：寂静之音 更新时间：2024-07-31

*第一篇：营业厅前台工作总结作为一个营业员，在写工作总结的时候要写出哪几个方面，里面要注意什么事项，在这里我们出国留学网工作总结频道就为大家准备了下面这一篇营业员工作总结，希望大家会有所收获。移动营业员工作总结一、正确的工作的态度在自己参加...*

**第一篇：营业厅前台工作总结**

作为一个营业员，在写工作总结的时候要写出哪几个方面，里面要注意什么事项，在这里我们出国留学网工作总结频道就为大家准备了下面这一篇营业员工作总结，希望大家会有所收获。

移动营业员工作总结

一、正确的工作的态度

在自己参加工作的期间不论是在营业前台担任营业员还是在后台做业务的管理，我首先找对自己的正确的位置，为自己制定工作的目标、工作的计划。要求自己怎样做能掌握全面的业务的知识，怎样做能传达好自己掌握的业务的知识，怎样做能通过营业前台将我们的移动业务更好地宣传给我们的用户，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的态度，做好自己的每一项的工作。

二、良好地工作作风及娴熟的业务技能

记得刚到移动的时候，为了尽快掌握公司的业务知识，我牺牲了所有节假日，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的各项业务知识，特别是在神州行业务开展初期，实行有效期管理、亲情号码管理等，为了能使业务顺利开展，我除了上班钻研业务知识外，还时常利用下班时间翻阅相关资料并亲自进行测试，总结出了一套比较适用的流程，在当时一直被各营业厅所延用，并受到领导和同事的一致好评。在第一营业厅担任班长期间，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。因为第一营业厅主要受理代销商的业务,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，制定了切实可行的代销商短信普及竞赛办法，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代销商的积极性。在短短一个月内短消息当月的普及率由原来不足30%提高到93%，为短信业务的普及打下了坚实基础。

调至业务部工作后，我又重新调整了自己所处的位置。业务部，顾名思义就是主抓业务的部门，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，如果让死记硬背的话，非常难记忆，而且对概念还不理解，更不用说对用户解释、让用户试用了，所以我选择了马路、小轿车、高速公路的记忆方法，很快便熟悉、掌握了这两项业务。其实要想熟练掌握业务知识，并不难，只要找对正确的学习、记忆方法，再多的问题也会迎刃而解。

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。

记得一次我在办公室，因工作没有忙完，到了下班的时间却也浑然不知，这时一位用户推门而入，一进门就满口脏话。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。我一边耐心地向用户解释疑惑，一边给用户查找详细的话单。疑惑终于打开了，原来用户曾经开通了梦网包月，因没有及时取消，造成每月月初扣除20元包月费。当我给用户解释清楚，并征求用户的意见，为用户取消梦网包月后，用户不但没有了当时进来时的那种粗鲁，反而惭愧地对我说“真的很不好意思，刚才是我态度不好。你对我这样的误会还热情接待、耐心解释，真让我感动，还是移动公司的服务态度好!”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用户，如何做好服务工作„„.那就是“以诚待人、务实求实!”

三、有较强的工作能力及良好的主动服务意识

自调入业务部工作后，为了能尽快适应工作需要，我除了要精通业务知识外，同时还要将业务知识准确无误地传达给营业部所属的25个营业班长，以便营业员能及时了解公司推出的各种业务，从而更好地对用户宣传，最终达到公司服务客户目的。为此，在接收到上级下发的各类传真文件后，我会仔细地阅读、思考、咨询、整理，最后对营业厅班长进行培训，将最准确的业务内容在最短的时间内及时传达到营业厅班长。除了及时传达之外，我还会在业务办理期间随时与各营业厅保持联系，跟踪业务办理情况，解答营业员在办理业务中的疑难问题，最后汇总疑问题至营业部网站，让每位营业员都能通过网站为客户解答，在管理业务期间，营业厅从未出现过大的业务差错，最终促进了各种业务的顺利开展。

除了业务技能管理外,营业厅及代销商的服务也是业务管理工作中不可忽视的一部分。为了加强营业厅、代销商的服务管理工作,最终提升整个营业部的服务质量,我和业务部其它几个工作人员及部分服务上颇有经验的营业厅班长进行交流、探讨,制定了相关服务考核办法,并将其纳入到绩效考核中。同时我们还会不定期按照服务考核中的条款对营业厅及代销商进行检查,并将检查结果随时进行通报、指正,最终加大了营业部对服务的考核力度,从而对提升服务质量奠定了一定的基础。

四、良好的团队合作精神

在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。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。

记得我有一位同事,性格非常内向,由于本身不善于言谈,加上工作中稍微有点压力,就表现的精神颓废、情绪急躁。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。看到这种情况后,我主动找他一起出去吃饭,谈工作,从侧面了解他主要的压力所在。通过了解发现,主要原因一个是工作方法上欠缺,另一个是和大家之间的沟通太少。为了能尽快调整他当前的工作状态,提高工作效率,我主要利用业务时间帮助他处理一部分工作,并和他一块商量怎样处理。通过一段时间的沟通,他及时调整了心态,并很快适应了自己的工作。

五、较强的组织、沟通、协调能力

业务部不光承担着业务传达及业务指导工作，同时还承担着组织、协调、沟通的职责。为了更好地宣传我们的移动业务，扩大公司的影响力,我们常常会在营业厅开业或其它大型庆典活动现场做一些现场活动，这就要求我们不光要组织好活动人员、安排好活动内容还要协调好相关部门。记得在我们的主营业厅-蓝天营业厅开业之际,为了能使现场活动井然有序,在开业的前一天,我提前列好了第二天所有的活动准备:如安排多少营业人员在现场宣传业务,宣传展架如何放置,现场活动主要宣传什么内容,参与活动的用户通过什么方式获得礼品,礼品如何发放,现场出现特殊情况如何解决„„并且在活动的当天提前到单位进行一系列的安排,直到活动结束。由于考虑的周到、安排到位，最终使现场活动得以顺利开展。

业务部同时还承担着“承上启下的作用”。在公司制定第一季度劳动竞赛任务后，为了保证如期完成公司制定的各项指标，我们对各项指标进行详细的分析并进行分解，同时围绕公司的各项指标制定营业厅及集团客户的劳动竞赛办法，目的就是让全体员工明确发展方向，明确自己该做什么，该怎样去做。就拿彩铃业务来说吧，彩铃业务作为公司推出的一项新业务，虽然它新颖、独特的方式让人耳目一新，但由于市区客户群大等原因，要想完成公司制定的:彩铃普及率20%、收入比重0.73%的指标确实有一定困难，更何况用户数还在不断地增多，同时又不能放弃业务发展。为此我们内部又专门针对彩铃这项业务做了专题分析，并

制定了相关发展计划。

具体为：

1、针对新入网用户采取一对一对宣传,让用户先免费体验,后使用的策略;

2、针对老用户采取交彩铃专项月租送相关物品的活动，同时我们每天还跟踪完成情况，并适实对相关部门进行通报，以便大家随时了解发展情况。“功夫不负有心人”，短短的一个月，我们的彩铃用户普及率由原来的15%上升到20%以上，收入比重也由原来的0.6%上升到0.8%以上，而且两项指标现在仍然呈上升趋势。此项指标的完成不但给营业部第一季度劳动竞赛任务的完成奠定了基础,同时也全公司新业务普及完成奠定了基础。

六、大胆的创新意识

“老号”一直是营业部放号的主要号码资源，因它的号头较特殊(一般为139379、139388、138388等)，便于记忆，所以一直为广大用户所青睐。但由于老号在boss系统的操作较为复杂，所以给营业厅正常的选号、开户带来许多不便，再加上对营业员办理业务的时限要求，造成老号发展较为缓慢。面对新号码号源紧张，老号操作复杂的局面，我亲自测试老号操作的全部流程，并咨询相关部门，然后协调业务支援中心将所有号码的状态设为共享，并根据各厅对老号的需求再让我们相关技术人员在网站上制作了查询程序，即所有营业厅的号码实现号源共享，营业厅在为用户选号时，只需在系统上输入号码便会有相应的提示(是否可以办理)，而代销商及大客户的号码单独屏蔽只供其自己选择使用。

这样做极大地方便了营业厅的查询及业务办理，为营业部有效地使用老号号码资源提供了有效的后台支撑,此项创新同时还获得了公司“创新评比”纪念奖。

我现在仍在市区营业部业务部工作，对于目前的工作，我虽然取得了一点点成绩，但我还存在一些不足之处，比如在一些计算工具的使用上我还不是太熟练，但往往一些数据的分析、参考都需要熟练使用相关的软件，所在以后的工作中，我会在继续发挥自己的优点及良好的工作作风的基础上继续加强业务学习，提高自身素质。同时认真听取前台营业的各种意见及建议，不断做好工作总结，和大家一起做好服务工作。

虽然肩上的担子很重，但我会严格按照集团公司要求不断加强各方面的学习，务实、求实地继续工作，为公司“做世界一流通信企业”做出自己应有的贡献。

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，xx年这个具有重大历史意义的一年是有价值的、有收获的。回顾这一年来的学习和工作历程，作为xx百货公司的一名员工，我深深感到xx百货公司之蓬勃发展的热气。现将本人xx年工作总结

一、工作职责

营业八部是与其他部门不同，主要是以餐饮为主。我是营业八部的营管，作为最基层的一名管理者，我深感自己更是一名最终端的经营者。我的主要职责是：维护整个餐饮部现场经营秩序的有序运行。

二、工作质量和业绩

在这一年，我在公司领导的关心爱护、各位同事的支持配合和餐饮部全体员工的通力协作下，本着xx管理理念“xxx就把事情做好”这样一个目标，依靠营业八部 “默契、激情、出活”的职业化团队，较好地履行了自己的工作职责，积极圆满的完成了领导交给的各项工作任务。

1、提高自身素质，适应岗位需要。俗话说：百货无大事，营管的工作大部门比较具体、琐碎，但为了做好工作，我不断学习，充实自我，以尽力适应岗位需要。一方面，我努力看书，如有关餐饮、食品安全、管理等方面的专业报纸、书籍。另一方面，我虚心向领导、向同事、向员工学习，学习他们的专业知识、工作方法、对人处事艺术等。通过学习与实践的有效结合，自身素质逐步得到提高，基本适应了本岗位的需要。

2、注重规范管理，提升工作质量。具体工作(1)协助经理做好了员工考勤监督，员工培训，员工入职的登记和每月星级服务员评选等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，给大家查阅文件提供了很大方便。(2)做好了节假日活动卖场布置，新专柜进场的施工管理。(3)参与公司各部门间的配合，如上报企划部一周信息，联系工务科维修损坏的硬件，上交每周一篇广播稿至广播室，领用行政部物品，协助保卫科维持卖场秩序等工作。(4)协助经理做好员工的管理工作。管理工作是公司的一项重要工作，需要认真负责，态度端正，并按照公司制度管理每一位员工，体现人性化管理。(5)认真、按时、高效率地做好公司领导交办的其它工作。(6)为了部门工作的顺利进行及其他部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

三、本人工作中存在的不足

1、工作中，对一些日常管理方面出现的问题尚未进行及时的总结和归类，特别是在投诉管理方面做得还很不够，仍需向领导与主任学习。

2、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。

3、对员工思想的了解、对专业知识的了解仍有待深入、细致，自身管理水平有待进一步提高。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但今后更需要努力改进工作中存在的不足，认真学习各项规章制度，不断加强个人修养，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，力求把工作做得更好，为部门的发展做出更大的贡献。

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篇二：营业员个人总结

年终报告

工作千头万绪，难免会有一些地方顾此失彼。回顾在营业厅的工作，有成功，有失败，又欢乐，也有苦恼。过去的一年中，在领导及班组的关怀与指导下，在各位同事的鼎力支持帮助下，我的工作能力有了更大的提高，现将一年来的工作小结如下：

联通营业厅是联通公司的窗口。在联通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的信任。

在这么多天的工作中必然存在这一定的问题，主要有一下几点： 一．业务学习和系统操作上都比较慢

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．对于宁波方言应进一步加强掌握

虽然在宁波度过了好多年，但由于自己学习宁波话的意识不够，加之朋友，亲戚多为讲普通话者，结果四年下来宁波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宁波话，对方普通话听力又较差，给交流带来一些困难。在今后的工作中宁波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。

在认识到自己不足的同时，我更应该展望明年。在新的一年中，篇三：营业厅工作总结与计划

营业厅2024年工作总结与计划

2024年已经接近尾声，在这一年中，营业厅在总体上来说，取得了一些成绩，但是也有一些不理想的因素。在2024年中，通过营业厅所有人员的共同努力，我营业厅获得过2次流动红旗，省市公司暗访中也有一些突出的表现，但是在这最近几个月就有所松懈，导致暗访成绩的下滑，这个与我们大家的工作态度和营业厅自身存在的问题都是分不开的。过去的已经是过去，希望大家把握好现在，为我们的开门红工作努力！

为了更好的服务营业厅，也为了大家共同的目标，我认为营业厅的工作要做到以下几点：

一、建立好我们的组织，提高团队素质，加强治理，制定奖罚

制度和激励方案。根据公司下发的文件，我们营业厅每个月都有任务，要具体的下发到每一个营业员，并鼓励营业员超额完成任务。这是一项长期的任务，需要大家共同的努力。

二、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，并根据新下陆地区客户的整体情况，制定出适合我营业厅的一套营销方法，并对营业员组织学习，也可以让营销经验丰富的营业员给大家讲一下她们好的营销方法，并可以让大家借鉴学习。

三、加强前台营业员的服务和业务学习。在服务方面，让每一

个营业员都严格按照公司的暗访考核达标标准来做，把每

一天都当成暗访来做，现在的暗访越来越不好发现，只有我们自己提高了，才不会怕暗访，才可以通过暗访来体现出我们营业厅的成绩。在业务方面，要不间断的开展业务学习，对最新下发的文件，要及时传达给每一个营业员，并通过短信，早会，业务学习等形式对营业员的学习情况进行通报并进行考核，充分提高营业员的学习积极性。让我们营业厅成为服务和业务同时发展的营业厅。

四、积极配合公司和营业部各个部门的工作，在工作方面，我

们不是独行侠，也需要其他部门的配合。在力所能及的范围内尽量配合，为我们营业厅以后的工作同时提供便利。在即将到来的2024年，希望我营业厅的全体人员充分发挥自己的光和热，为我们营业厅创造出更加美好的明天。

**第二篇：移动营业厅前台工作总结(参考)（本站推荐）**

移动营业厅前台工‎作总结

移动营业‎厅前台工作总结

更多前台工作总结‎‎请继续关注本频道‎。‎

移动营业‎厅是移动公司的对‎外窗口。在移动公‎司营业厅前台工作，接触客户多，需‎‎要协调和完成的事‎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、受理客户‎投诉等方面也发挥‎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‎‎客户解决问题和提‎供满意的服务。工‎作中时刻严格要求‎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。

‎ 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，但是我‎知道：因为我刚进‎来时间不长很多东‎西都还不知道 需‎要我去向老员工学‎习，因为他们比我‎的工作经验丰富。‎比如说在办理业务‎方面：哪些重要，哪些次要，他们都‎‎做的很好，而且有‎效率，经分上面各‎项考核分数都比我‎高，但是我们却是‎盲目的办理业务，‎有价值的业务有时‎候我还把握不住，‎定的任务完成不了‎这些问题都体现在‎我身上，特别是一‎些不经常办理的业‎务，像国际长途，‎国际漫游这些业务‎都需要很多证件，以及不同品牌缴的‎‎押金也不同对客户‎的需求做一些讲解‎，这些业务在我办‎理的时候都需要有‎老营业员来指导，‎用心的人家回头都‎会记笔记，但是我‎做不到，等到下次‎又遇见同样的业务‎的时候又不知道该‎怎么办，还有在办‎理业务时候给客户‎讲解的不够清楚，‎客户产生大量话费‎导致投诉，这些问‎题屡屡出现，对于‎活动，自己都不是‎很明白，理解不透‎跟客户讲解的时候‎难免会感到困难，‎系统中操作失误，‎这都是工作中经常‎遇见的事情，所以‎，不足之处应向老‎员工学习，需要我在工作之中吸取失‎‎败的教训，不断学‎习。

对于每‎天的用户咨询业务‎，我都能不能作到‎认真对待，耐心的‎解答，热情周到;‎每次遇到用户的误‎解和怨气，我都不‎能作到很好的解释‎，更不能作到先缓‎解用户这种不满的‎心情，这都不是我‎在工作中应该出现‎的问题，因为我知‎道服务第一，服务‎都不能达到用户满‎意，让客户办理我‎们的业务就更难了‎。所以：力求给用‎户一个满意的答复。‎

经过几个‎月充实、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、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‎时间工作的人员，师傅不可能有太多‎‎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。

‎

2、积‎极主动，不是等工‎作上门，而是自己‎找上门。在工作刚‎开始时，由于他们‎的工作很忙，因此‎我们经常也会处于‎半闲置的状态，逐渐地感觉到工作的‎‎匮乏，我们不能光‎想自己学习东西，‎也要去想如何发挥‎自己的特点，达到‎相互学习、帮助的‎双赢效果。为此，‎我们经常主动、积‎极地参与到一些我‎们可以胜任的工作‎中去。

在今‎后的工作中，我要‎不断向老员工学习‎，总结工作经验，‎弥补自己的不足之‎处。

‎

**第三篇：营业厅工作总结**

转眼间2024年已经结束，在过去的一年时间里，值得自己去回顾的事情并不是很多，工作生活都和平常一样，没有丝毫的涟漪，平平淡淡。回顾以往的工作，我有很多的事情需要不断的理清思路，在不断的成长中得到进步。一年来我不断的总结我工作的经验，努力的进步。一年来，认真学习贯彻公司领导精神，严格遵守公司规章制度要求，完成本职工作岗位职责，以服务为重点作为准则，以深化管理，认真落实实质性工作。现将一年以来工作情况总结如下：

一、一年的工作顺利完成了，没有出现大的差错，以高度的责任感做好本职工作，在做好本职工作的基础上，以高度的标准严格要求自己自觉学习业务知识，不断提高自身素质，作为一名营业员，时刻牢记肩负的重任，在工作中时刻保持高度的严谨性，并严格遵守中心制度的各项规章制度，在平时工作中认真学习各项制度，提高业务水平，提高工作效率，减少差错，弥补不足之处。

二、坚持每周的服务礼仪和业务知识学习，紧紧围绕所从事的工作为目标，不断更新服务。通过学习业务知识，认识到新的资费、新管理。将理论联系到实际，解放思想，更新观念，丰富知识，提高能力，以全新的素质结构接受新的工作岗位。

三、通过学习新的业务知识及技能的培训，使自己逐步领会到将服务理念作为出发点。重视业务知识、服务礼仪的培养与发挥，收到了良好的效果。

作为服务人员，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;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;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。

总之，一年来，干了一些工作。也取得了一些成绩，但成绩只能代表过去，工作中也存在着一些不足。在今后的工作中，我一定要发扬本人优点，改正不足，扬长避短，争取更大的成绩。展望2024年的工作，我将会更加的努力下去。在自己的工作岗位上不断的进步，取得更大的成绩，每一年我都有进步，相信不断的成长就会得到更大的回报，我会为公司的发展做出我最大的贡献，相信自己一定能够在2024年做的更好！

**第四篇：大学生营业厅前台实习总结**

大学生营业厅前台实习总结

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以有效锻炼我们的语言组织能力，不妨坐下来好好写写总结吧。如何把总结做到重点突出呢？以下是小编收集整理的大学生营业厅前台实习总结，仅供参考，欢迎大家阅读。

西汉文学家刘向曾说过：“耳闻之不如目见之，目见之不如足践之”。作为一名大一学生，我更深知“人非生而知之者”，要求得知识，一考学习，二靠实践，离开了实践，学习也就成了无源之水，无本之木。在这个寒假里，我来到了中国联通公司，进行了一次宝贵的实践。

中国联通网络通信公司于20xx年1月16日在原中国网通和中国联通的基础上合并组建而成，拥有国内最大的寻呼网络及用户群体，与中国移动，中国电信并成为三大通讯运营商。以下是我在中国联通进行社会实践的心得体会。

作为一名前台技术人员，我在公司里的主要工作就是利用自身所学专业为客户解答疑难，介绍公司业务，同时为客户进行技术维护与销售工作。

一、安宽带，修宽带。

这是这次实践的本职工作，也是对技术要求最高的一项。虽然我学的是电子信息工程，但是，对此接触和了解的也不是很多，也是先跟着老员工学习，慢慢的开始尝试着去做。移动、联通、电信三足鼎立的通信行业中，一直有这样的一句话：北联通，南电信。临沭县这边宽带一般都是以联通宽带为主。我们的工作，是帮那些在营业厅上申请办理宽带业务的用户进家门给安装上各种设备，比如调制解调器，就是俗称的“猫”，随着经济的发展和社会的进步，家庭也变得越来越富裕了，每天营业厅都能受理很多笔业务，而我们的承诺是72小时内装机，这就对于效率有很高的要求。一开始，我跟着他们学习，看他们做，他们慢慢的教我怎么做网线，教会了很多关于做网线的小知识，我使用网线钳的剥皮功能剥掉网线的外皮，会看到彩色与白色互相缠绕的八根金属线，慢慢的我学会了要摆成白橙、橙、白绿、蓝、白蓝、绿、白棕、棕，我记得书上学过这是交叉网线中的568b标准，教材上还有介绍568a的网线做法，还有适合双机互连的直连线做法，做到这里，我想到了一句真理：纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。学完了这些基本功，就慢慢的\'开始上战场了。现在的联通宽带，一般都是用电话线接入，即电话线连接到调制解调器上，然后通过调制解调器连接电脑，这样才能接入互联网，这就要求用户家里必须要有电话，如果没有的话，可以给免费安装一部。刚下完雪，爬梯子，走屋檐，这些都是一些家常便饭了，这时候他们总是不让我做，我也能体会他们的辛苦之处。在过年的这几天，大多数人都放假了，在家里他们最多的时间就是上网，所以这几天接到的用户报修的电话也是最多的，有的用户很着急，所以对我们催的也就比较多，我的感悟是，一定要不急不躁，因为造成宽带不通的原因有很多，一定要静下心来仔细排查。而伴随着智能手机制造工艺的改善和生产成品的降低，也逐渐的走进了千家万户，成为了一件生活必需品，wi—fi功能是智能机必不可少的一项功能，通过wlan，我们可以在降低流量资费的同时，享受更快的网络速度，所以，家庭无线路由器成为了有宽带家庭的另一件重要的生活品，我的感悟是，公司应该联合路由器生产厂家，搭配上路由器一起装机，这样不仅能为用户带来便捷和实惠，更能使自身的利润更大化。另外，数电视的普及，也是进入小康社会的一项重要标志，而现在，随着乐视机顶盒，小米盒子等网络机顶盒的推出，相关的网络机顶盒产业也迅猛的发展了起来，成本的降低直接让手机便宜了不少，一百多元就可以买到一个，相比起一年二百四十元的数电视费用的确是低很多。用的时候将网线接入机顶盒中，便可以接收到形形色色的频道，数目决不低于数电视，还可以点播和预约节目，非常便捷。所以我感觉联通公司应该顺应时势，可以定制一些此类设备，相信一定能也能有相关的利润产生。

二、实战网吧宽带。

某日接到本地一小型网吧打来的维修电话，说网吧里的电脑连不上网了，而这时候公司里的人员都派出去了，只有我一个人留守，在他们要推迟时间的时候，我主动请缨，想去试试身手，毕竟跟他们学了那么久，很少有能自己独立动手完成的机会，所以这次我想试一下。在到达了目的地之后，我便开始了检查，发现电脑上显示已经联网了，但是却就是打不开网页，我根据所学的课本上的知识，开始对电脑进行设置，很快发现，徒劳无功，正当我头大的时候，看到网线上布满了灰尘，想到了是不是水晶头时间长了有的坏了，便把交换机周围的水晶头重新做了一遍，结果还是不行。这时候一个词语从我脑海中一闪而过：纸上谈兵。确实，只是想课本上那些枯燥的知识是没用的，想要彻底的解决问题，就要仔细的分析，并动手实践。这时候我想到了是不是从调制解调器连接到交换机的网线出了问题了，如果是的话，很有可能出现这种情况，试验后发现自己的猜想是正确的，在自己的探索和试验中，解决了这个问题。并且，听营业厅的人说，网吧人员反馈的结果是，不仅能联网了，而且网速快了不少。我想这可能是我给换了水晶头的结果吧。做完这些，感到一种无与伦比的快乐，自己动手，将书本知识运用于实践中，发现和解决问题，重要的是稳扎稳打，治病除根，单单只是听和看，是不会学到真正的知识的。

三、前台营业收费。

中国联通的业务主要经营范围包括：gsm移动通信业务、wcdma移动通信业务、固网通业务（包括固定电话与宽带）、国内与国际长途电话业务、批准范围的本地电话业务、数据通信业务、互联网业务等。为满足不同用户对通讯产品的不同需求，公司会根据不同的业务种类发挥综合业务优势，提供丰富多彩的差异性产品和个性化服务，用户总量达3。64亿，如此庞大的用户群体所伴生的是大量的金融缴费业务。在我所担任前台营业员的期间内，每天我会接待大量的前来办理业务的客户，包括各个年龄段，再与这些客户的交谈中，我深刻的感触到了现如今信息社会发展迅猛，给人们的日常生活带来了巨大的改变，也更加明白了通信技术的重要性，更明白了中国联通在不断进行技术升级的背后是人性化的服务宗旨与理念，大量的客户群体也大大的体现了中国联通用户数量庞大这一事实，同时也更加坚定了我学好自己的电子信息工程专业的决心。而就小方面言，对一个工作单位，应该有一颗负责任的心，收费接触最多的自然是钱和人。一定要仔细的分辨人民币的真假，收到假币的教训不可胜数，而很多的弱势群体，如老年人和农民工，往往因为不了解而对话费有疑问，这时候，一定要查清楚问题的根源，如果是计费错误，一定要返还，如果是用户方的问题，也一定要不急不躁的告诉他们，一定要有耐心。而现在随着自助缴费机的普及，一方面减轻了对于人力的依赖，但是有的老年人和一些不识的人，的确是用不了，这个时候一定要负责任的告诉他们怎么用，或者直接在柜台帮他们交话费，可能我们用一分钟就能完成的事，要难为他们好多时间。

四、销售合约机。

合约机是指通讯运营商与手机生产商合作定制的手机类型，用户使用该手机必须和制定运营商签约，而且要一次性付清机款。作为三大运营商之一的中国联通，公司与手机厂商所定制的合约机也占有大部分的市场份额。对于用户自身，在如今信息化社会的带动下，购买合约机也不失为一项正确的选择，而我作为一名销售人员在面对客户时，会向客户详细的介绍所选机型的套餐信息，比如预存话费两年，每月套餐费46元，合约期24个月；预存话费三年，每月套餐费66元，合约期36个月；购机送话费，套餐月费46元、66元、96元、126元、156元等等，合约期为24个月，而且在这些合约机套餐中所包含的手机不乏当下市面上主流的明星机型，比如htcone、iphone5s、小米3、红米手机、华为p6等。客户在这里可以轻而易举的选择到自己心仪的手机，然后进行相应的购机话费套餐的配置，这样客户在协议消费之后就相当于0元购机，将得到更大的实惠。而且在联通公司购机，手机的售后服务也将得到更大的保障。在与这些客户的交谈中，我渐渐懂得企业销售要本着上帝是客户的原则，全心全意的为客户服务才能赢得客户的信任，这样客户才会购买你所销售的产品，获得了客户的信任，就等于增加了一次销售的机会。在我工作的这几天里，经常有客户会带上朋友或亲友第二次来购买手机，这就是品牌的塑造与企业信誉口碑的形成所导致的。

综合以上几点，我总结出来的感悟是：

1、负责任。自己分内的事一定要做好，勤奋工作，尽力做好本职工作

2、虚心学习，多向别人请教。

3、多多实践，学用于行，行用所学。实践是检验真理的唯一标准。

4、有耐心，换位思考，理解他人。

5、少说多做，讲求效率。执行，行动，绝不拖延。

6、针对讲解，根据客户需要和消费水平介绍业务和推销。

古今往来，成大器者必躬行，实践出真知，实践长才干，只有从实践中来，才能获得宝贵的经验，收获成功的硕果，我在这次的实践中受益无穷，希望以后能多多参加此类活动，为将来的成功奠定基础！

**第五篇：电信营业厅工作总结**

200\*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200\*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200\*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。200\*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。

1、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。

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！