# 联通新人工作总结(推荐46篇)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-03-06

*联通新人工作总结1电话是现代商人越来越常用的一种交流工具，因此，做电话营销人员了解一下打电话的一般要求是很有用的。打电话的基本原则是简明扼要，切忌罗嗦，既突出不了问题，又占用别人时间，从而引起别人反感。>一、岗位介绍客服部这个分为很多组。大...*

**联通新人工作总结1**

电话是现代商人越来越常用的一种交流工具，因此，做电话营销人员了解一下打电话的一般要求是很有用的。打电话的基本原则是简明扼要，切忌罗嗦，既突出不了问题，又占用别人时间，从而引起别人反感。

>一、岗位介绍

客服部这个分为很多组。大致分为话务组，业务处理组，投诉组，质检组，采编组。话务组很明显负责接电话，帮助用户记录要求或建议。业务处理组负责帮用户开通取消业务。投诉组很明显受理投诉，并给用户回复。质检组也就是质量检测，主要是\*\*话务组的录音，当然不是每条录音都听，是随机抽取的，然后把\*\*情况，包括合格和不合格的情况整理后再反馈给话务组。采编组的主要工作是负责接收上级下达的业务，整理后，进行采编，给各组培训。

>二、对专业岗位职责的认识

我是作为联通公司委托客服的身份去电话营销——办理炫铃业务。虽然以前有过电话营销的经验，然而这次\*\*的是作为一名客服经理，是话务员与营销员的结合体，所以沟通是很重要的一种交流方式。在一片永远做不完的业务的前景下，如何进行沟通，如何做好沟通从心开始，都要留给我们自己去深思，在实践上慢慢体验得出经验并运用于实践，提高自己的工作效率!有了几天有培训，演练文稿，第三天自己便“上阵”与客户沟通了。我们主要是为客户办理炫铃业务，虽然以前有过电话营销的经验，然而这次\*\*的是联通公司，所以电话营销中就要特别注重语言这方面的沟通。服务有语就要用得当，对于这个行业，语言方面的技巧一定要很好地表达：一、有正面的语言表达，不用负面有语;二、能用我则不用你;三、能不用“不”则不说;四、涉及企业形象，避免就事论事;五、减少口头禅。

每次与客户之间的沟通都是不同的，不能只按文稿上面的文字去沟通，这就要针对不同的人采用不同的方法，一套方针是不能很好地营销。比如，每当我说：“能为您简单介绍一下炫铃业务……”有些人开口便问：“需不需要钱，每月要多少钱。”这就说明他注重费用这方面，针对这些人就要突出卖点，这个月不收月租费。而有些客户能耐心听，那我就要仔细地介绍业务内容，突出能给他们带来帮助的一面。还有针对女性与男性也要有不同的方法，一般女性比较贪小便宜，男性比较爽快，所以针对女性一开口就要说：“我们公司有个优惠活动，能为您介绍一下吗?”这样她们就会耐心地听下去，男性一般不采用这种方法。

>三、对理论与实践结合的认识

做电话营销这行耐性一定要强，尤其是一天不知要拨打多少个电话，与多少位客户沟通，而且不是介绍好自己的产品就行了，客户他们有很多方面要咨询，如意邮箱以及\*\*\*等有关业务方面要咨询。还有呢?有些用户会提一些建议等等方面。我们都要及时做出反应，及时回答。这让我懂得了，进入一家公司我们不能只着眼于自己的产品，更多的是了解公司的其他产品，这样才会有助于更好地营销自己的产品。

记得每次拨号我们拨的都是数字号码，无法显示对方的性别与年龄，同样无法判断是外国人还是\*人。一通电话性别是明了了，而\*人还是老外还是无法辨认了，有好几次接通了，我心太急，只把炫铃业务介绍完毕，问他需不需要时，他便来句：“Sorry,Idon’tknow”。那时我不知是生气还是尴尬。只能用自己简陋的外语来回话，那时想必很糗。因为我一核对电话号码，他只要回答：“是”或“不是”，我便只管介绍自己的产品了，没有做好沟通工作，老外一般简单的汉语还是能懂的，要是自己的外语精一点，起码能用英文介绍业务时那就方便多了。所以学好一门外语也是很重要的，连电话营销也需要外语水\*，我们生活中缺少不了外语的参与。

作为客服经理工作态度一定要好，不仅通过电话从声音中传递你的肢体语言与面部表情，而且能体现一个人的工作态度。作为现代社会的服务行业，如果服务不到佳，绝没人愿意买你的产品，尤其是作为一名联通公司的客服经理，一旦语言失措便会招来投诉警告，所以我在营销中就要非常注重工作态度的良好状态。

>四、对企业文化的认识

xx有限公司成立于1994年7月19日。\*联通的成立在我国基础电信业务领域引入竞争，对我国电信业的\*\*和发展起到了积极的促进作用。\*联通在全国30个省，\*\*区，直辖市设立了300多个分公司和子公司。\*联通是\*\*一家同时在纽约，\*\*，上海三地上市的电信服务企业。

\*联通就企事业单位对安全，保密方面的特殊高要求，提供了安全性极高的CDMA通信网络。CDMA起源军事保密技术，广泛应用于军事领域，具有抗干扰，安全通信，保密性好等特性。联通CDMA网络安全，保密性能超群并在多个领域成功应用得到认可(例如：省\*\*，省委机要处，省军分区等)。

实践的这些日子，在公司学到了很多有关联通公司的业务知识，也学到了很多为人处事方面的知识，结交了一些朋友。这段时间虽然每天早出晚归很累，但其中也有开心与欣慰，生活过得很充实。如当翻开本子上记录着的一排排熟悉的数字号码，仿佛是很久以前的事了，那也在无声诉说着在不知不觉中我学会了很多东西，增长了自己的阅历，我相信过程就是结果，只要我们用心去做，去想，那便会有收获，有结果。

**联通新人工作总结2**

20xx是xx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20xx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20xx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20xx的工作情况作工作总结如下：

>一、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。

>二、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。

>三、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。

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。

**联通新人工作总结3**

时光飞逝，转眼间在视光工作已经半年。驻足回望这半年里自己所得的成绩，只能是份合格的试卷。下面是我对这半年工作的小结与个人想法。

由于自己是外地人，刚刚来到公司视光眼镜上班，大部分精力是放在如何处理人际关系，怎样融入陌生而难以沟通的工作环境中，而暂缓学习专业知。

在工作中，由于没有专业系统的学习与培训，专业知识很局限，所以工作基本是在医院(义诊)、眼镜的销售以及销售部流转，其中不免会有与同事工作上意见的碰撞。但面对工作，我个人认为，只要是身为公司的一份子，无论身处什么岗位，身兼什么职务，只要公司需要，就要尽自己的一份力。

我一贯坚持“专业服务、精益求精、优质服务、顾客至上”的质量方针，求实发展，不断进取。当你以真诚之心待人，当你用友善之心对人，并且总能站在他人的角度去理解和思考对方的感受和需要，你的真实与诚恳一定会为你带来信任和回报。作为一名视光的员工，“诚信”这两个字对我们是很重要的!

1、 为自己订立循序渐进、切实可行的业务目标，好高骛远、急功近利，是不诚信销售的思想源头。

2、 认真学习，全面掌握眼镜的材质等。

3、 以严谨务实、认真负责的态度介绍产品，一是一，二是二，知之为知之，不知为不知。踏实诚信的人，更容易赢得户客长期的青睐，而业绩更是水涨船高。而夸大、失实的产品宣传，往往会吓跑你最有价值的顾客。

4、 尊重客户意愿，聆听客户需求。客户是千姿百态的，其需求也是千差

万别的。

5、 尊重其他竞争品牌的产品，彰显专业素养和气度。一花独放不是春，万紫千红才是春，只有竞争，才能让顾客更受益。

公司在不断成长，我个人的也要随着公司的成长节奏而不断提升自己。

**联通新人工作总结4**

十二月份已经过去，在这一个月的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把以后的工作做的更好。下面我对这一个月的工作进行简要的总结。我是今年十二月一号来到劲霸男装专卖店工作的，在进入贵店之前我有过女装的销售经验，\*\*对销售工作的热情，而缺乏男装行业销售经验和行业知识。为了迅速融入到劲霸男装这个销售团队中来，到店之后，一切从零开始，一边学习劲霸男装品牌的知识，一边摸索市场，遇到销售和服装方面的难点和问题，我经常请教店长和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方案，在对一些比较难缠的客人研究针对性策略，取得了良好的效果。

现在我逐渐可以清晰、流利的应对客人所提到的各种问题，准确的把握客人的需要，良好的与客人沟通，因此对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习劲霸男装品牌知识和积累经验的同时，自己的能力，销售水\*都比以前有了一个较大幅度的提高。同时也存在不少的缺点：对于男装市场销售了解的还不够深入，对劲霸男装的技术问题掌握的过度薄弱（如：质地，如何清洗熨烫等），不能十分清晰的向客户解释，对于一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决方法。在与客人的沟通过程中，过分的依赖和相信客人。

我在范文网找到的，里面还有一些。你搜索服装就能找到几篇。

服装销售市场的容量一直是很大的，消费者也是从最初的保暖的需要转向了对生活的精神层面需求。服装营业员面对客人时，改如何推销呢？下面我们来分析一下服装营业员的销售技巧：

在销售过程中，服装营业员除了将服装展示给客人，并加以说明之外，还要向客人推荐服装，以引起客人的购买的兴趣。推荐服装可运用下列方法：

1、推荐时要有信心，向客人推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让客人对服装有信任感。

2、适合于客人的推荐。对客人提示商品和进行说明时，应根据客人的实际客观条件，推荐适合的服装。

3、配合手势向客人推荐。

4、配合商品的特征。每类服装有不同的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向客人推荐服装时，要着重强调服装的不同特征。

5、把话题集中在商品上。向客人推荐服装时，要想方设法把话题引到服装上，同时注意观察客人对服装的反映，以便适时地促成销售。

6、准确地说出各类服装的优点。对客人进行服装的说明与推荐时，要比较各类服装的不同，准确地说出各类服装的优点。

重点销售的技巧

重点销售就是指要有针对性。对于服装的设计、功能、质量、价格等因素，要因人而宜，真正使客人的心理由“比较”过渡到“信念”，最终销售成功。在极短的时间内能让客人具有购买的信念，是销售中非常重要的一个环节。重点销售有下列原则：

1、从4w上着手。从穿着时间when、穿着场合where、穿着对象who、穿着目的why方面做好购买参谋，有利于销售成功。

2、重点要简短。对客人说明服装特性时，要做到语言简练清楚，内容易懂。服装商品最重要的特点要首先说出，如有时间再逐层展开。

3、具体的表现。要根据客人的情况，随机应变，不可千篇一律，只说：“这件衣服好”，“这件衣服你最适合”等过于简单和笼统的推销语言。依销售对象不同而改变说话方式。对不同的客人要介绍不同的内容，做到因人而宜。

4、营业员把握流行的动态、了解时尚的先锋，要向客人说明服装符合流行的趋势。

在我给销售员培训服装销售过程中，销售员除了将服装展示给客人，还要根据客人的情况，向客户推荐服装，引起客人的购买欲。

〖品牌定位〗

以高品质为核心，实用\*\*与时尚生活交融的高级商务休闲品牌。适应日常工作、社交以及户外生活的服装服饰，讲究简约、蕴涵时尚、舒适的特点。高贵而不失时尚体面的多元化风格定位，即将秉承良好的信誉和卓越的品质，创造完美、经典、时尚的男装系列。

20xx年已经过去，新的一年又在展开。作为一名服装营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下，希望各位予在指导建议。

**联通新人工作总结5**

总结一年的事情，只管有了肯定的进步和成绩，但以后更必要高兴革新事情中存在的不敷，认真学习各项规章\*\*，不停增强小我私家修养，高兴使头脑觉悟和事情服从全面进入一个新程度，力图把事情做得更好，为部分的生长做出更大的孝敬。

\*联通是\*客户群最大的电信运营企业。屈指算来，到联通公司已经6年的时间了，颠末向导体贴、同事们的资助和本身的高兴和调解，如今已完全融入了公司这个各人庭。同时对公司的构造布局，事情流程等各个方面都有……

\*联通是\*客户群最大的电信运营企业。屈指算来，到联通公司已经6年的时间了，颠末向导体贴、同事们的资助和本身的高兴和调解，如今已完全融入了公司这个各人庭。同时对公司的构造布局，事情流程等各个方面都有了很深的相识。同时也有一些心得领会与想法，借此时机谈谈：

我喜好这个事情，它让我发明本身很有亲和力，不怕与人打仗，抗压性高。我在事情中，好像在做一份差另外事情，法门在于我连结对公司与事情的兴趣。

我的事情重要是与客户直接面临面相同。也便是要资助客户可以顺遂利用联通公司的办事。联通的客户漫衍甚广，各行各业的都有，乃至另有\*\*构造，像国税局、工商局等。我因此交了许多朋友，跟差别财产的人分享着差另外履历，这也成为我事情上另一项兴趣。

业务员的事情内容重复性较高。许多人都以为它很隐性，看不到有形的成绩，我却以为这项事情很故意思，它的高兴与痛楚都来自于客户。看电视、影戏，读书时，好象全部的对错都很明白，非白即黑，但面临客户的反响，许多时间有理说不清，我得岑寂面临他们感情性的诉苦，乃至是诅咒的字眼。

刚开始我也常想，联通公司又不是我家开的，客户不顺，干嘛不分是非黑白地骂我，我也常被客户无理的反响搞得忧郁（20xx保险业务员年末事情总结）不已。但同时我也拥有翰墨难以形容的高兴。记得我在做业务员的第二个星期，有位客户不太会利用本身的小通达，连存德律风号码都不知道，我很有耐烦地教他操纵，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，听到客户的谢谢声音，我差点高兴地跃起来了。

之后，他每次到业务\*理业务，都市再三地向我表达谢意，听到他的歌颂，我分外高兴，并表现这是我份内该做的事。厥后他乃至向阁下的人宣传，说他非常得意我们的办事。

业务员终究是要办理题目标，除了密切之外，还得要学会岑寂面临客户的感情，不要被他们的感情牵着走。偶然间客户会说不明白题目在那边，业务员也得岑寂地资助客户发明题目，以便顺遂办理。

由于业务员的事情很噜苏，每每波折感大于成绩感，但一有成绩感又会乐上好几天。以是做业务员就要有点鸡婆本性，要是你是个比力自我的人，很难乐在此中。有人问我，你一个大男子什么欠好干，偏要跑到联通做业务员，公司到底给我什么？我以为公司给我一个事情的舞台，一个继承深造的时机。要是一味诉苦事情费力，太斤斤计算，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个时机。业务员半年事情总结

我本身\*常在小我私家形象上没有太多的要求，什么天然啊、密切啊、微笑啊，感觉不是那么重要。进\*通公司以后，看似简朴的事变原来也不是那么简朴，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，全部的统统都\*\*联通公司的形象，通过本身的事情，让本身真正融入到联通公司，享受客户对我们得意的眼光与赞同，同时也让我明白了一件是事：做好一件事不难，难的是要怎样\*\*！

语言是我们每天都离不了的，但怎样说、怎么说又是一门艺术，怎样让客户感觉到天主的感觉也不是临时半会能到达的。“您好！接待到临！”、“您好！交费是吗？您请坐，请报号码……”，一句句何等简朴的语言，何等质朴的话语，却\*\*了联通公司对客户的朴拙与关爱！这也教会我要怎样为人办事，怎样做一个朴拙的人！

通过事情的这些日子，让我在各方面的技能都得到进步。

**联通新人工作总结6**

一、20xx年的工作总结

进入公司在阮队长的带领下，逐渐了解了所有的基站具\*\*置并先后做好了天馈信息普查、资产清查、贴标签等专项工作，通信工作总结。在此基础上对所有基站的维护工作之一 ——巡检，从巡检表到实践，慢慢地能按照队长的指导完成各种基站抢修。在队长的指导和帮助下了解了基站的基本构造和工作原理，在发电流程和一般维护以及自身对通信的理解。期间成功完成了CQT测试工作，使得我认识到团队的力量、交流技巧、向上级反馈及时的必要性。我能做到\*时认真学习，不懂就问，虚心请教，在队长的带领下认真完成上级下达的各项任务。尊重\*\*，团结同事，保质保量地完成了20xx年的各项工作任务。

二、20xx年的工作计划

在新的一年中我会更加地虚心请教，不懂就问，考代维级证从理论基础上先提高自己的技术，认真地做好工作计划，安排完成好上级下达的各项任务和基本维护工作。新的一年，我将让自己在技术上和行动上有更进一步的提高，认真地配合队长，团结同事，尊重\*\*，搞好电信和各兄弟公司关系、与基站物业的沟通，让维护工作在新的一年里做得更好。

以上是我20xx年的工作总结和20xx年的工作计划，我会从小事做起，提高自身技术，完成好各项维护工作。如有不对和不足之处望各级\*\*批评指正，我将接受并认真改正。

**联通新人工作总结7**

x年，我在门店\*\*的关心、关怀下，在各位同事的\*\*与帮助下，严格要求自己，尽职履责，较好的完成了自己的本职工作和\*\*交付的其它工作任务。通过一年来的学习与工作，我的岗位技能有了新的提高，服务水\*得到进一步提升，工作方式更加全面和完善。

一年来，本人严格做到按时上下班，从不迟到，不早退，敬岗爱业，工作积极主动，坚决服从\*\*安排，无论是外跑团购、单位送书，还是对工作中的加班加点，从来都是主动承担，无怨无悔。同时在与同事们相处的这一年里，得到了大家无微不至的关心、\*\*和帮助，我们共同塑造了门店良好的工作氛围。一年中，为完成全年销售目标我们精诚团结，共同奋斗，在这个x中工作我感到既温暖又舒心。

在岗位工作中，我坚持以热情、周到、细致的服务对待每一位进店读者，以读者的需求作为自己的工作追求，以累为荣，以苦为乐。每一次轮馆，我总是争取在最短的时间里熟悉本馆书籍的展台布局、分类方式、上架位置等业务，同时岗位不同服务对象有学生和小孩，有老人和青年人，有农民和x，有普通工人和白领，在与他们的沟通过程中我总是以诚相待、以心换心，并主动分析和掌握他们的需求动向，在为读者的服务中争得主动。我深刻认识到我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。每次看到他们满意的笑容和给予我服务的肯定，我也体会到了工作带来的最大快乐和成就感。

回顾x年的工作，还存在很多不足之处，在崭新的x年，我想我应努力做到：

第一，加强营销、布展、导购技能技巧的学习，向\*\*学习，向同事学习，进一步丰富自身的业务技能和工作方法，积极向公司优秀员工靠拢；

第二，进一步强化和提升与顾客交流沟通的能力，为顾客提供最优质的服务；

第三，严格遵守公司规章\*\*，维护和发扬门店良好的工作氛围；

第四，服从\*\*安排，与同事精诚团结，为门店再创营销佳绩作贡献。

**联通新人工作总结8**

以课堂教学为主阵地，以新课程师资培训为重点，把新理念、新课标、新教法的培训继续作为校本培训的核心工作来抓。围绕新课程改革，组织全体教师围绕“新课程、新理念、新课堂”开展学习活动。

转眼间，六个星期的培训已然走到了尾声。六个星期的时间说长不长，说短也不短，但在整个学习过程中，通过与同事、老师和领导们的接触与交流，却也有了许多关于联通、关于自己这份工作的感触。

一直都认为，一个企业欲要得到长足健康的发展，最重要的就是企业文化。而所有企业的企业文化的核心就是以尊重人的人格和价值、促进人的发展为中心，摄取传统文化的精华，创造和接纳新的价值观念、新的眼光、新的精神，结合当代先进的管理策略，为职工构建的一套价值观念和环境氛围。企业文化的深植是自上而下的，而企业文化的建设是自下而上的。中国联通作为一个大型国企，对企业文化的重视从我们VIP银卡三期培训期间的不遗余力上就能充分体现和感受到。而公司愿景的四要素，即信息生活、引领创新、卓越服务、领导者更是深入人心。除此之外，公司所倡导的“连通世界，赢在中国”的服务宗旨以及“以客户为中心，用服务促发展”的服务理念不仅使我们认识到联通对客户的用心与负责，其中显现的人性化价值理念也使公司的员工感到无尽的温暖，作为联通的一员，我们更是切身地体会到了这一点。

游戏在儿童心理发展的各方面起着重要的作用。这正如凯洛夫（Kanpob）所指出的那样：游戏对于学前儿童发育上的作用，在于游戏能够触及儿童整个心理发展的各个重要方面。当代一些理论家试图对正在成长中的儿童的游戏内容进行分析，并且把它与更为基本的、儿童总体的发展问题联系起来。

在整个充实、有序的学习过程中，我们学到的不仅是业务，熟识的不仅是同事间的友谊，还从所有教授我们、引导我们的老师和领导们身上学到了更多其他方面难得的精神。比如说百忙之中仍然不断关注我们的张总，在为我们介绍联通企业文化和团队精神重要性时总会增强我们对联通的归属感，此外还有如意通xxx老师的认真负责，世界风xxx老师的精简明要，3Gxxx老师的睿智风趣，无线上网卡xx老师的活跃思维，相关IPHONExx老师的成熟稳重，还有xx老师的关怀备至等等，所有我们接触过的长辈们，他们毫无保留的教授总能使我们受益良多。并且，由于老师和领导们的精心安排，枯燥的业务学习也变得精彩起来，其中穿插的许多针对不同问题、不同客户的应对技巧也为我们未来的实地工作做了很好的铺垫。

我们很快就要走上工作岗位了，真正的工作情况自然与平时的培训相去甚远，但无论未来我们会遇到什么、得到什么，相信我们都会正确处理，在此借鉴一下东莞理工学院校长杨晓西送给20\_年毕业生的忠告，以此勉励自己，同时也勉励大家。杨校长说，成功的人生需要三把钥匙，第一把是“一颗感恩的心”，生活和工作中的不如意是很正常的，只有怀着一颗感恩的心才能正确的看待这个世界，才能正确的看待自己；第二把是“一副担责的肩”，因为“理想很丰满，现实很骨感”，因此我们不能因为遇到困难和挫折而停止前行，既要勇于承担对自己和对公司的责任，也要勇于承担对社会的责任；第三把钥匙是“一双踏实的脚”，每个人都渴望成功，但如果只说不干，其结果只能是停滞不前，在前进的道路上只有脚踏实地才不会一事无成。

从学校到社会是一个大的转变，在这个过程中我们难免会有不适，但是这不能成为我们逃避的借口。今天我们坐这里，我们就应该明白，我们的身份不再是学生，而是一名公司职员，我们就应该改变作为一名学生自由散漫，熟悉公司的各项规章制度、加强纪律性，以此来严格要求自己，来找准自己在公司中的定位、尽快融入公司这个大家庭。

以上是我在这次培训中得到的一点体会，在此非常感谢公司领导给了我们新员工的这次培训，我会将在培训中学到的、体会到的进行再消化和融会到今后的工作实践中去，同时在把自己优越的方面展现给公司外，我还会时刻保持高昂的学习激情，不断地补充知识和努力改变自己的不足，使自己成为一名适应公司发展需要的优秀员工。最后我希望各位新员工和我一起来证明一份耕耘一份收获的道理；和我一起奋进，去感受成功后的自豪；让我们齐心协力，为公司更辉煌的明天而奋斗。

董教授给我们讲了幼儿园的教育教学要面对两方面的发展需要。一是个体，就是要让幼儿健康、快乐、感觉有趣味，学得轻松，教师要顺应幼儿的天性，因为幼儿都是好游戏、好模仿、好奇、喜欢成功、喜欢野外生活、喜欢合群，而且还喜欢称赞的。二是社会，老师的教育要符合社会发展对人才的要求，既要体现德、能、勤、绩，德、智、体、美、劳，还要让他们学会认知、学会做事、学会合作、学会生存，总之，教师的教育既要对照社会的发展需要，还要对照个体的发展需要。

安全生产教育培训工作是贯彻企业经营方针和目标、实现安全生产、提高员工安全素质、减少人为失误的重要途径。

席慕容说青春是一本太仓促的书，但是，如果我们不断努力，也会将有限的青春活得很精彩，实现个人价值和社会价值的有机统一，正如汪国真所言：“只知道，确定了就义无反顾；要输就输给追求，要嫁就嫁给幸福。”

经过这一年的新教师培训，我深深地领悟到，身为一名人民教师，要不断提高自身的文化素养和教学水平，夯实教学基本功。时代的脚步永远都不会停留，我们必须不断地学习，活到老，学到老。培训还在继续，我会尽力汲取培训中所得到的知识和经验，努力地做好教师这一角色，教书育人，在数学课堂中，尽力做到最好，让学生快乐地学习，学习得快乐。

**联通新人工作总结9**

\*\*联通是\*\*客户群最大的电信运营企业。屈指算来，到联通公司已经6年的时间了，经过\*\*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\*\*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联通公司的服务。联通的客户分布甚广，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，联通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\*\*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，偏要跑到联通做营业员，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\*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。进入联通公司以后，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\*\*联通公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到联通公司，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\*\*了联通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。

**联通新人工作总结10**

时光飞逝转眼又到了20xx年底，回顾即将过去的一年里经历了很多，也感悟到很多。首先感谢公司\*\*和店内同事在这一年里帮忙与\*\*，自己才能更好的立足于本职工作，再发挥自身的优势不断总结和改善、更好的提高自身素质。

虽然每一天都在重复着单调的工作，但在公司形象受到破坏的时候我学会了如何去维护，在被客户误解的时候，我学会了如何去沟通与交流，在店内销售不好时我学会了去查找原因并加于改善，透过今年的工作个性是十一月份店长休假让我\*\*店长以来，更明确的意识到要做好店里的销售最重要的是员工清楚自己的产品知识、有很好的服务态度、还要有店内同事的用心配合，店员在店里就\*\*着公司形象，而这些都将影响公司的销售。期望今后透过公司\*\*的指点和同事们的发奋为公司创造更好的销售业绩。

现将今年的工作总结作如下汇报：

一、顾客方面：

我把进店的顾客分为两种：

第一种顾客，目的型的客人：逛商场怀有购物的目的，有比较明确的需求或者想法。她们可能开门见山或直奔主题索取自己喜爱的衣物，或者是半明确型的客人，是想买一件衬衫或外套，但是具体要买什么样貌还没有明确。

第二种顾客，闲逛型的顾客：此刻的商场里有太多消磨时光闲逛型的顾客，她们有的是纯粹打发时刻，有的是情绪不好，到琳琅满目的商场里散心。闲逛型的顾客不必须是说不会购物，遇到她喜爱的和开心的货品时，下手也是毫不犹豫。目前商场里的顾客闲逛型的占多数，而对待闲逛型的顾客和有目的型顾客接待是不能完全相同的。

闲逛型的顾客进店后，需要空间和时刻来欣赏我们精心设计的漂亮陈列和货品。接待她们最忌讳的就是立刻接待，80%的时候你得到的回答是：我随便看看。显然这样的接待服务是有问题的。闲逛型的顾客进了店，我们要寻找顾客的购物机会，迎宾后给顾客一个适当的空间和时刻去欣赏我们的货品和陈列，时机到的时候才进入到接待说工作中去。

二、工作方面：

1、根据公司\*\*要求，做好店内的陈列及新款的展示，安排好人手更好的为公司的促销活动提升销售。

2、定期及及时的做好竞争对手最新促销活动和款式变动的收集，第一时刻反映到公司总部。

3、做好会员基本资料的整理及定期跟踪，维护老客户，持续经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向，及时向店内的会员及老顾客反映公司的最新款式及店内的最新的优惠信息。

4、合理的定货保证热卖及促销活动产品的库存，确保随时有货。

三、销售技巧方面：

店员除了将服装展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐服装，以引起顾客的购买的兴趣。推荐服装可运用下列方法：

1、推荐时要有信心，向顾客推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让顾客对服装有信任感。

2、适合于顾客的推荐。对顾客提示商品和进行说明时，应根据顾客的实际客观条件，推荐适合的服装。

3、配合手势向顾客推荐。

4、配合商品的特征。每类服装有不一样的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向顾客推荐服装时，要着重强调服装的不一样特征。

5、把话题集中在商品上。向顾客推荐服装时，要想方设法把话题引到服装上，同时注意观察顾客对服装的反映，以便适时地促成销售。

6、准确地说出各类服装的优点。对顾客进行服装的说明与推荐时，要比较各类服装的不一样，准确地说出各类服装的优点。

其次要注意重点销售的技巧，重点销售就是指要有针对性，对于服装的设计、功能、质量、价格等因素，要因人而宜，真正使顾客的心理由“比较”过渡到“信念”，最终销售成功。在极短的时刻内能让顾客具有购买的信念，是销售中十分重要的一个环节。重点销售有下列原则：

1、从4W上着手。从穿着时刻When、穿着场合Where、穿着对象Who、穿着目的Why方面做好购买参谋，有利于销售成功。

2、重点要简短。对顾客说明服装特性时，要做到语言简练清楚，资料易懂。服装商品最重要的特点要首先说出，如有时刻再逐层展开。

3、具体的表现。要根据顾客的状况，随机应变，不可千篇一律，只说：“这件衣服好”，“这件衣服你最适合”等过于简单和笼统的推销语言。依销售对象不一样而改变说话方式。对不一样的顾客要说不一样的资料，做到因人而宜。

4、营业员把握流行的动态、了解时尚的先锋，要向顾客说明服装贴合流行的趋势。

四、地理位置方面：

我们万达店的地理位置较偏，周围没有更多的商圈，除了今年初新开了一个五号停机坪购物广场外没有其他购物点。而这两处的购物特点都是靠周六日及其他节假日带来的客流，或更多的是靠万达搞一些广场活动而带动的客流。

也就是正因我们店由于地理及客流的因素占关健的比重，因此做好节假日的促销优其关键，而如果作为店铺的管理者必须要知道自己店铺的最畅销款是什么以及最抢眼的促销位在那里，合时合地的陈列才能更好的提高销售。

我们能够根据客流的高\*定不一样阶段，而在不一样的时段采取的陈列思想也就应不一样，如周一至周四客流少我们作求生存的阶段，那么就要用最畅销的款陈列在最出钱的货架上方，如周五至周日客流高锋我们作求奔小康阶段，就要采取畅销款和滞销款的不一样组合已到达四面开花的景象。另外，现阶段最流行的陈列思想莫过于色系的搭配，但是，在色系的搭配过程中，必须要注意整体的布局，以及最小陈列单元格的陈列，再到整场组合的布局。

以上是我这一年来的工作总结与心得，自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于学习和\*\*的指点。我今后的发奋方向：

一、切实落实岗位职责，认真履行本职工作：千方百计完成区域销售任务;发奋完成销售中的各项要求;用心广泛收集市场信息并及时整理上报;严格遵守各项规章\*\*;对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁职责感;完成其它工作。

二、明确任务，主动用心：用心了解到达的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面要用心思考并补充完善

三、发奋经营\*\*的同事关联，认真向\*\*学习，善待每一位同事，做好自己在店内的职业生涯发展。同时认真的计划、学习知识、提高销售技能，用工作的实战来完善自己的理论产品知识，力求不断提高自己的综合素质。

**联通新人工作总结11**

1、坚守工作岗位，认真执行公司的各项规范、\*\*，严格遵守工作纪律，服从指挥调度;

2、严格按照行为规范和服务礼仪的要求，保持整洁的仪容仪表，并注意保持服务前台的整洁干净。

3、熟悉各种业务的办理手续、操作规程、资费标准等，严格遵守服务规范、业务操作规范，迅速、准确地为客户办理所需业务。对于大客户要充分体现优先、优质的原则;

4、主动、耐心地对客户提出的问题做出解释，并帮助客户正确办理业务;

5、积极主动地向客户推介增值业务，如客户需要，应耐心作详细地介绍;

6、负责对客户的信息及建议进行收集，并做好相应的登记。对工作中出现的棘手问题及时反馈，在不违反公司原则下最大限度地让客户满意;

7、积极配合培训工作，按时参加各项培训，不得迟到或无故缺席，努力提高自身服务水\*和业务技能;积极发扬团队精神，向能者学习，向弱者施教，提高营业厅整体水\*;

8、工作前必须提前做好各项准备工作，如\*\*整理、宣传单摆放、找零备用金兑换等等，认真做好交\*\*工作，确保营业厅前台工作有序进行;

9、及时了解并熟悉公司业务开展情况，参加班前班后会，将最新情况向当班人员说明并确保每位同事都清楚明白;

10、当班人员下班后必须及时核对各类卡的销售、库存及营收款项是否一致，并且做好相关记录;并做收尾工作、在《营业员收尾工作确认表上签字》

11、认真完成每班的报表统计、资料核查工作，做到日清日结，并及时交给相关统计人员;

12、认真做好唱收唱付的营收款工作，保证资金的安全性和完整性，及时将当班所有营业款项交付上级;

13、积极参加营业厅\*\*的各项团体活动，对营业厅各项工作提出合理化建议。

14、参与区域化服务营销所需的其他工作。

15、负责贵宾室服务的\'营业员，除了上述职责外，还承担以下职责：

(1)负责本区域内个\*\*客户的服务工作;

(2)负责在营业厅办理预约销户或正式销户的高价值客户和vip客户的挽留工作;

(3)负责本营业厅区域内的钻石卡、金卡会员的主动服务工作;

(4)负责受理由10086热线和大客户经理转来的个\*\*客户的预办业务;

(5)负责区域内竞争对手的个\*\*客户服务营销信息的收集和汇报工作。

16、负责集团客户专区/专席服务的营业员，除了上述职责外，还承担以下职责：

(1)负责本区域内集团客户的集团业务受理;

(2)负责本区域内集团客户关键人(包括集团客户关键人物、集团联络员、集团业务经办人)的服务;

(3)负责受理由10088集团客户热线和客户经理转来的集团客户的预约业务;

(4)负责在营业厅集团客户专区/专席办理预约销户或正式销户的集团客户关键人的挽留工作;

(5)负责区域内竞争对手的集团客户服务营销信息的收集和汇报工作。

——营业员工作心得体会10篇

**联通新人工作总结12**

时间一晃而过，弹指之间，上半年的工作已接近尾声，过去的上半年在\*\*和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的上半年，现将工作总结如下：

一、工作中取得的收获

在商场开业前夕，跟进商场开荒工作，并初步熟悉商场物业管理基本知识，努力为商场开业做前期工作。配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务和卫生、纪律方面的检查工作，并实行每日跟进商场，办公室等卫生情况，进行考核与\*\*。在上级\*\*的指导下，负责跟进商场开业后每个活动工作，令活动顺利完成。与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置。根据上级\*\*给予策划工作，努力完成上级\*\*的计划内容。

二、工作中存在的不足

当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己各项能力。缺乏基本的办公室工作知识，在开展具体工作中，常常表现生涩，甚至有时还觉得不知所措。对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行。对管理商场物业还不够成熟，这直接影响工作效果。工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏。办事效率不够快，对\*\*的意图领会不够到位等。

三、坚持管理、服务与效能相\*\*原则

营运部不断健全管理职能，完善服务体系，现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题，在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类\*\*现象和纠纷立即给予制止和纠正，避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线的现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

四、加强企业精神文明建设，努力提高服务水\*

针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量：对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象。弘扬传统，助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神，给顾客一个舒适的购物环境。

在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，做好上级\*\*给予属下的每个工作安排，虚心向其他\*\*、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，争取在各方面取得更大的进步，一定能在下半年做出更好的工作成绩。

——营业员工作总结

营业员工作总结

**联通新人工作总结13**

其实只要我们做的是和人接触，就是服务行业，服务态度才是服务行业最重要的。获得客户的好评是每个员工的目标。

今年2月的一个下午，我下班了。我正要回家。一个用户来到营业厅，试探性地问我：“我的手机不能上网。你能帮我看看吗？”我立刻放下手里的东西，拿着用户的手机帮用户看。原来用户用不了，我就给用户介绍了怎么用，还有上网的费用。又解释了一遍，看到用户的表情好像不太明白，不好意思再问。我马上说：“我可能不太明白我说的是什么。我能再说一遍吗？”我一点一点给用户讲解，边说边指导用户操作，直到用户完全掌握使用方法。

我不仅在营业厅努力工作，还以热情耐心的服务接待每一位用户。在我的业余时间，甚至在下班的路上，都有人拦着我，向我请教业务。每当这个时候，我都会停下来耐心的给用户讲解，直到他们明白为止。真诚的服务赢得了用户的信任。休息了一会，我和同学遇到一个经常去营业厅在街上做生意的用户。他看到我，着急地说：“我现在很着急。能帮我交50块钱吗？”之后我把钱给了我就走了。我二话没说，立即去营业厅给用户付了50元话费。从那以后，用户每次去营业厅办理业务，都要去我柜台跟我打招呼。

我喜欢做生意。在工作中，我尝到了生活的酸甜苦辣。我休会了，体会到了人与人之间的真情和理解。即使是一个客户的“谢谢”也带给我无尽的喜悦，但并不是所有人在工作中都是快乐的。有的客户会因为情绪而骂人，因为不懂业务，误以为你无能。想象一下谁能在被骂的同时心情好起来。说不难过是骗人的，换个地方给客户想想。他们不耐烦是因为手机不能用，给自己带来不便。我们应该明白。这就需要我们用良好的心理素质和熟练的业务知识与客户沟通，让他们了解我们的业务，避免不必要的误解。记得我们的领导曾经说过这样一句话：“微笑是上帝给人的礼物，它可以敲开每一扇紧闭的心门，人的微笑将是问题的解决之道。”这句话我一直记在心里。它给我的工作带来了巨大的动力。

微笑服务，看似简单，有人笑就够了，其实不然。其实人与人之间的交流是很微妙的，用心去感受就会明白。正是这种真诚的服务，对客户满意的真诚微笑，对我们工作的肯定，对企业的善意，为公司赢得更多的利益。在对客户的直接服务中，从他们感激的眼神和满意的微笑中，我享受到了以前从未享受过的东西。在我看来，我只是做了我该做的，做了我该做的。但是从用户的眼光来看，我好像读了很多，理解了很多。在800多个工作日里，我用真情服务每一位客户，很多热心的客户给了我很多工作上的建议，拉近了我们之间的距离，真正做到了心与心的交流。今天，随着移动业务的蓬勃发展，客户更加关注我们的服务。不断推出新服务，提升自身素质，提升业务水平，强化服务意识势在必行。近三年来，通过自己的努力，得到了大家的认可，得到了公司领导和同事的表扬，取得了一定的成绩。这些成就让我感受到了一个销售人员工作的价值和充实，这种享受源于我平凡而单调的商务工作。

朋友们，让我们快点行动吧。通过我们的共同努力，我们可以充实自己，以更大的热情投入到工作中，努力以更大的成绩回报公司的培训。用我的心换你的心，真诚面对每一位客户。

顾客满意，是我们的追求，是顾客的微笑，是我们的心愿。移动给了我们一个全新的世界。我们是最亮的星星，让我们在岗位上充分发挥自己的光和热。联通是一个大整体，把所有的光和热凝结在一起。通过我们不懈的努力，我们将从我做起，永不放弃，争取一流的服务，我们联通将创造辉煌的未来。在这里我想说：“我为联通努力，联通因为我而精彩！”现在，作为联通员工，我深感自豪。

**联通新人工作总结14**

伴随着\*\*夜的降临、20xx各项工作渐渐进入尾声、我作为xx超市的一名员工很荣幸得到这次机会、把自己在xx超市工作的心得体会写出来同大家分享、

把自己在xx超市所接触的所有事仔细归类、分为两种：一是“公”、二是“私”、

先从“公”谈起、它给我的感觉是一个字“严”、这么说是有原因的、第一、xx超市公司对\*\*门店的日常工作都有严格的书面流程、不但收银员、保安员有严格的工作流程、理货、验货中的细节也有明确的规定；第二、处理问题的态度很严肃、大到公司总部的老总经理\*\*、小到顾客调换一件商品、针对此类问题、我们的态度都以严肃谨慎为准则、起初员工们认为没有这种必要、但在店长的带领下经过学习实施后、才发现这样做的重要性、它使我们xx超市在顾客眼中不仅是一个好的购物场所、还是一个经营规范的企业、同时也让供货商觉得xx超市是一个值得信赖的合作伙伴、

再说一下“私”、在店里那么多人同在一个屋檐下、相互间的言语冲撞肯定是不可避免的、令人欣慰的是、同事之间不管当时有多大的误会、总在下班的一声“路上小心”中消失得无影无踪、大家出来工作挣钱都不容易、在忙时互相帮忙自然就成了一种默契、在这种默契中一团活气、团队精神自然体现的淋漓尽致、

店里处于公私分界线上的便是我们的店长、她是我们的骄傲、因为店长从来都是公私分明、于公、她对属下员工要求严格、处理问题干净利索、决不拖泥带水、但却不会把工作上的情绪带到私下、于私、她关心员工的每一件事、每次下班总不忘问一下家远的员工是否有人结着伴回家、我们有如此好的店长真是上天对我们的眷顾！

或许我的体会不够深、看问题也不太全面、但在新的一年中定要广增阅历、希望自己在xx超市做得越来越好、

**联通新人工作总结15**

20xx年也是大丰收的一年，在8月份的大型特卖活动取得了圆满成功，在一次次的业绩突破记录中是充分发挥着我们的团队力量，很骄傲也很荣幸有这么个团队。

在过去的一年里客诉也时有发生，如前几天发生的“羽绒服”客诉事件，虽然事情已经圆满解决，但做为导购的我们也得深思，在工作中是否有不足的地方，将在以后的工作中更加细心多提醒顾客仔细检查货品，尽可能的少发生类似客诉，也要在以后的客诉处理上多一些冷静.理解，将事情解决在萌芽中，这也是我们需要改进的。

非常荣幸本人能\*\*我们营运二部参加公司举行的《三字经》演讲比赛。在此活动中我学习到了很多，也发现人的潜能是无限的，只要你肯努力，肯付出一定会有回报的。在一次次的登台演讲中，能够突破了自己，战胜了自己也是我一年来取得的的成绩。

更值得高兴的是我专柜被评为“杭州地区业绩年增长率”的一家店，是荣誉，是对我们工作的一个肯定。在高兴和兴奋之余我感受最深的是压力，在20xx年里我们将如何取得更好的成绩呢？针对未来的20xx，我专柜将重点放在以下几个方面：

a：积极配合商场促销活动，提高销售业绩。

b：充足的货品，争取做好货品的供应，以满足顾客的需求。

c：提高服务质量，用心服务，尽量减少客诉的发生，保持品牌形象。

d：完善顾客资料，重点培养新的顾客群，完善顾客资料，让新的顾客转变为忠实顾客。

e：针对老顾客要付出更多的耐心和细心，并让其带新的顾客进行消费。

f：提高销售技巧，定期让公司对导购进行专业知识培训，曾强自身素质并提升个人销售业绩。

我相信在今后的工作中，我会继续不断的努力下去，虽然有时也会在纪律中偶犯小错误，因人无完人，出错在所难免的，所以我不会过分的苛求自己。不过我相信只要我在岗位上一天，我就会付出自己的努力，将自己所有的精力和能力都用在工作上，再接再厉争取在20xx年里取得更好的成绩。我相信自己一定能做好！

**联通新人工作总结16**

实习只是一个过程，而我们在实习中会学到多少，明白多少，对我们的帮忙有多大，这仅有自我明白。在学校的安排下。我到\_\_\_\_药店进行工作实习，药店对于我们\*民来说一点都不会陌生，因为我们要是有着小病小痛都会去买点要吃吃，实在不行才会上医院，而我在实习的这段时间里，对药品更加的了解，对药师的工作流程也更加的了解，也让自我对以后的工作充满了信心。

刚来到药店实习，前辈没有交给我困难的工作，只是让我在旁边帮忙，打打下手之类的。而我在旁边认真的学习前辈是如何工作的，要是遇到不懂的就虚心的向前辈们请教，然后认真的思考，从中吸取经验。

药师的工作就是依据病人的情景，选择一款最适合、最有帮忙的药，让他们早日健康。在前辈的指导下，我开始了正式的工作，开始的时候，我只会对伤风感冒的小病症开药拿药，虽然这些工作都很简单，可是我做起来还是相当的仔细，应为万千世界无奇不有，如果随便给病人拿药，要是病人吃了过敏，那就得不尝试了。所以在工作中，我都是认认真真，没有打一丝马虎。经过长期的工作实习，我积累了必须的工作经验，并且养成了良好的工作素质，此刻我也和其她前辈一样开始了正式的工作。

经过这次的实习我学到了很多，明白了很多，在实习工作中，我将课堂上学到的理论知识与工作相结合，让我更加的了解工作，对自我的专业也更加的了解，在实习工作中也培养了我的动手本事，社会交际本事，增加积累了我的工作经验。这些都是课堂上学不到的，在工作中我也很开心，因为我能够用自我的双手来帮忙这些人，这应当就是助人为乐吧!

社会不断的发展，人们的素质不断的降低，每个人都是那么的\*\*\*\*，所有的年轻人都只会想着自我，没有想过自我的长辈，他们有病痛，都是去诊所或者医馆，不敢乱花一分钱，最终是魏了谁，可是有着多少年轻人是为自我的长辈着想的，我想真的很少，经过这次的实习，我深深的体会到亲情的可贵，有的时候就只是一瞬间的事情，就会阴阳两隔，到时候就算是后悔，也只是徒增伤感，毕竟这个世界可没有后悔要卖。

**联通新人工作总结17**

有人说时间飞逝如光箭，现在我终于体会到了。不知不觉中我都来公司半年多了，为了更好的促进工作，我现将这半年来我个人工作总结汇报如下，详细内容请看下文联通话务员个人年度总结。

6月17号经过紧张的全体话务员的培训后，我们终于可以单独的上岗了。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。

在这半年多的时间了，也取得了一定的成绩，得到了小部分市民的肯定和表扬，当然我们不能因此而沾沾自喜，需要做的是再接再厉，继续用我们的热情来帮助到更多的市民。

当然在工作中也存在很多的不足，第一、积极主动性不够，有些自己明知道不懂的东西一定要等到市民来咨询了才会想到去查询，这样一方面耽误了市民的时间，另一方面给自己的工作带来了困扰，因为通常来咨询的人是比较心急的，如果你能直接回答市民的话就不用大费周折，所以有的时候任何东西都要学习在前，不能亡羊补牢。第二、不懂得换位思考，急市民所急。有的时候市民来反映的问题很棘手，但是往往是依我们自身的力量远远不够的，我们做的如果仅仅是向相关部门反映不跟催的话这件事情可能是一等再等，也可能是石沉大海遥遥无期。所以如果我们能站在市民的角度，把他们的事当成自己的事，尽力帮忙跟催的话，也许市民对我们的满意度会更高一点。第三、威慑力不够，当然这不是个人的力量能解决的，我们在帮市民解决问题的时候，总会遇到这样或那样的问题，我想可能是因为这个平台是新建的，了解的人不是特别的多，也不知道我们这个平台的重要性，需要有些部门配合做事情的时候往往得到的答复不是特别的满意，这对我们的工作进度造成了很大的困扰，当然我们没有权利去责怪他们，也许他们也有自己的难处，但是这就是工作的弊端，不是我们为自己的工作不满意找借口，而是希望市民有的时候也能体谅我们一下，也许这样会对我们的工作很有信心。

说到对12345便民热线的期望：一直有在看上海台的一档节目《新老娘舅》，他们的节目开办已经三年多了，收视率一直居高不下，当然也可能是跟他们是电视媒体有关系，我不知道他们当时办节目的初衷是不是跟我们类似，但是至少现在看来他们是成功了，因为他们节目的时间越来越来，从原来的25分钟到35分钟再到现在的又延长半个小时，可见需要帮助的人确实很多。

**联通新人工作总结18**

个步骤，将工作做精、做牢、做实。

敢于管理，善于管理。

. 营业厅经理担负着主持并督导营业厅的工作，利用早班会对营业人员进行鼓励，做到面对营业员不同的性格，如何使其有良好的心态去做好营业工作为目的，一年以来，通过说、劝、教的方式与营业员相处，没有出现大的过失和工作差错。对于差错敢于去指正，面对个人的先进事迹善于去表扬，不以物小而不为。

知指标，明任务，求发展。

随着集团公司将营业厅演变为营销中心趋势的推进，营业厅深感肩负的任务，在过去的一年每次早班会我都重复强调着分到个人头的上的各项任务和指标，使其了解这自己的业绩，促使营业员将业务更好的发展、加快发展。正常营业中我尽可能的帮助营业员推销我们的产品，做好后台支撑，及时总结经验与其他营业员分享讨论。

严格遵章守纪，维护企业信誉。

团结同事，共同努力。同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重。不图谋私利，维护企业信誉，要求即使在无人监督、独立工作的情况下也不做任何侵犯企业利益的事情。当用户到营业厅进行投诉时，我要求必须按照首问负责制认真处理、全程跟踪处理，并做好记录，维护企业信誉，做好营业厅经理的职责。

交通大街营业厅是支年轻的队伍，这个生机勃勃的集体将在新的形势下不断追求发自内在的服务精神，讲究服务艺术，用爱心、耐心、诚信、恒心去对待每一位用户，以创建明星班组为目标，现对20xx年第二季度工作计划如下：

第一，明确20xx年第二季度工作目标，实行“一流管理，一流服务，一流人才，一流业绩”，着实提高业务受理量，创新思维，利用每个人不同的性格发挥自己的长处，放开去干，放心去干，做好营业厅班长的支撑，做到粗中有细，定期核查，保证营业无投诉，业务无差错。严惩违规，表彰先进。使每个营业员发挥自己的长处。

第二，随着体验式营销的开展，在新的环境中更加注重培养营业员爱岗敬业，高度负责的工作态度充分发挥主观能动性、积极性，激励奋发进取的工作热情，加强营业员主人翁意识。做到人人有计划，人人有目标，每天开早班会落实实际需要改进内容，通报个人实际业务发展量和受理量，时常提醒自己的现阶段与目标和计划的差距。

第三，务实作风，善于学习先进经验，多与兄弟公司交流，尤其应与沙河等有先进业绩和管理模式经验的分公司保持交流，在学习的基础上善于创新、改进、务实和总结，使管理模式、营业业务发展量和服务态度得以确实提高。

第四，正如“一年之计在于春”，真正将“第二季度”任务指标重视起来，为一年的工作打下坚实基础，将任务指标分配到个人，时常督促，每天通报个人发展情况，对个人的业绩表现做到奖罚分明，鼓励先进，改善不足，班组内多交流，多学习，做到真正必须将分配的各项任务完成。

第五，对营业厅内的固定资产和有价产品及移动终端，实行专人负责，及时上报相关使用情况和销售数量，做到数字要准，设备运行正常营业中要稳，制定相关使用流程，使其有人管有规可依，做到凡是营业厅物品都有登记或台账，保证公司资产固定化和准去化，我本人做到平时要查看，定期大检查。对相关问题不拖拉不邋遢及时处理，及时解决。

总上所述既然我选择了这份工作。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。

**联通新人工作总结19**

20xx年即将过去，在这辞旧迎新的时刻，职工向公司领导和同事汇报一下一年来局房动力电源组的工作情况。在联通工作的这几年里，深感联通人的企业文化和团队精神，她有先身士卒，勇于进取，敢于承担责任，先天下之忧而忧的领导集体。有着勤奋敬业，坦诚相见，不计得失的职工队伍。我深感做为联通人的自豪，也感受到做联通人的责任，所以自己始终坚持老老实实做人，踏踏实实做事这一宗旨，认真做好自己的本职工作。20xx年我们通信动力电源组在分公司及部门的直接领导下、在相关专业的配合及同事的勤奋努力下，顺利完成通信局房动力电源的维护任务以及其他工作，有力的保证了交换局各通信设备稳定可靠的运行。现将全年来的具体工作总结如下：

1、尊守国家法律法规。尊守联通公司的各项规章制度，尊敬领导，团结同事，并严格按照通信电源操作准则对通信电源设备进行操作。

2、今年因3G建设，电源专业完成了道康发电机组（DK400GFC）切换开关柜（TS—100），艾默生（P1030）机房专用空调、中兴交流屏（ZXDP03—600A）、中兴高频开关柜（ZXDP12—300A）、光宇蓄电池组（GFM—20xx）的安装和初验工作。

3、认真负责的做好资阳地区各基站发电的日常管理工作，协调处理好与各地方（供电部门、代维公司）相关部门的关系。稽核抢险发电油费时，依据（代维协议）严格审核处理每一笔费用，并做好相应记录。努力把费用降低，争取公司利益最大化。做到对联通公司负责，也对自己的良心负责。

4、电源值班人员每日每两小时对交换局房电源设备，变压器、高低压配电屏、华为中兴高频开关柜、UPS、机房专用空调、蓄电池组等测试电流、电压是否正常、观察信号指示有无告警、局房温度和湿度是否正常、进行巡检维护并记录好参数，发现故障及时处理，并填写上日巡检作业计划上，作到有章可循。在基站发生电源故障时，第一时间通知各区域代维公司，及时做好故障记录，按月汇报基站停电掉站情况给部门维护主管。

5、电源值班人员每周对局房各专用发电机组进行15—30分钟空载运行，对发电机启动蓄电池进行充电。检查机油、冷却水的液位是否符合要求、燃油箱的燃油量液位，启动蓄电池的电压、液位是否正常，启动蓄电池有无变形。发电机运行时的电压、频率、冷却水温、机油压力、发电机转速等是否符合要求，各种仪表、信号灯指示是否正常，运转时是否有剧烈振荡和异常响声。试运行后并做好记录填入周维护作业计划上。在通信局房停电时，保证发电机组能随时投入正常使用，确保通信局房万无一失！

6、电源值班人员每月一次对变压器、高低配电设备、UPS系统、高频开关电源柜、各蓄电池组、局房专用发电机、局房专用空调等进行月维护以及对所有电源设备进行清洁维护。对变流设备检查输入电压和变化范围要在允许范围内，工作电流不能超过额定值，各种开关、熔断器、插接件、接线端子等要接触牢固，设备机壳接地良好。对变配电设备检查接触器、开关接触是否良好，检查信号指示、告警是否正常，功率补偿屏工作是否正常，检查充放电电路是否正常。对蓄电池组检查测试电池端电压、电解液的密度和温度。对局房专用发电机进行月试运行。对局房专用空调检查有无跑、冒、滴、漏现象，清洁过滤器更换过滤网，测试压缩机进出压力是否正常，有无过冷过热现象，检查空调给、排水路是否通畅，并做电流测试。做好记录并填写入月维护计划中。每月月底配合综合部和物业公司有关人员对通信局房进行一次消防安全大检查！

7、局房电源组值班人员每季度对用电设备进行防雷保护检查，测试中性线电流是否在允许范围内，负荷是否均分，各部件的温升及接线端是否良好。检查干式变压器的风机是否正常工作。清除空调冷凝器沉淀物，检查风扇调速状况，校正温度、湿度，确保空调的正常运转，并对局房电源设备进行全面清洁，确保通信局房对温度、湿度、洁净度和空气清晰度达到通信局房要求。

8、局房电源组值班人员每年年底对蓄电池组进行放电测试，检查电池组引线及端子的接触情况，测量馈电母线、电缆及软接头的压降，三年做一次蓄电池组的容量试验。每年配合供电部门对高低压配电设备测试杂音电压和启动冲击电压试验，检查变压器和电力电缆的绝缘性，清洁电缆沟，检测避雷器及接地引线。对机房专用空调进行清洁冷凝器，检查电加湿器电极，检查空调的负载电流是否正常。每年配合防雷局对通信局房做一次防雷、接地测试，检测防雷装置。对所有的仪表、仪器进行校正。配合代维公司搞好动力环境监控系统设备的维护工作。

9、按照四川分公司的要求，每年做二次应急预案演练。今年4月和11月电源专业做了通信局房电源故障应急预案演练，演练非常成功。

10、今年局房电源组重点完成了通信局房电源设备的2A整改。

11、带领局房通信动力电源组努力出色完成领导及部门临时安排的其他工作任务。

以上是我对今年的工作总结，每年的工作情况都基本上都是这样的，明年努力把工作做得更好。几年来，我都在动力值班室从事生产一线工作，深知电力工作是一个特殊的行业，需要自己有良好的自身技术能力和良好心理素质，在领导和同事的支持下，我的思想、工作、学习等各方面都取得了一定的成绩，个人综合素质也得到了一定的提高。新的一年，我将更加努力地学习业务技术知识，提高自己的操作技能和综合素质。努力学习和掌握通信电力系统运行方式及其特点，更加了解资阳地区的电网运行情况，同时能根据各类通信电气设备的需要，掌握相关的技术及专业知识。我相信我们每位员工的一小进步，就是我们联通公司的一大进步。我选择了联通，我就该努力的奉献联通，与联通的荣辱与共！而且联通是我们的衣食父母，我们更应该为联通争光添彩。祝愿我们的企业明天更辉煌！

**联通新人工作总结20**

各位领导、各位同事：

大家好！

20xx年的每个日子，在大家勤勤恳恳的工作中，转眼而过。我在站上领导的关怀指导和全体同事的帮助配合下，认真学习与剖析公司各项维护政策，加大档案信息化建设和档案资源建设的力度，在文书档案、技术资料、信息整理、报表管理、内务管理等方面，抓住“服务、参谋、督办”三个方面不放松，充分发挥办公室的职能作用，有力地推进站上各项工作的开展。

为了更好地做好今后的工作，总结经验，吸取教训，现将本年度的工作情况，总结如下：

>一、强化岗位职能，理顺工作思路，完成各项工作任务。

综合管理是站内的一个重要枢纽岗位，做到上情下达，汇总交流、传递信息。这就是办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，而且通常比较紧急，让我不得不放心手头的工作先去解决，因此这些临时性的事务占用了很多工作时间，经常是忙忙碌碌的一天下来，原本计划要完成的却没有做。但手头的工作也不能耽误，今天欠了帐，明天还会有其他工作要去处理，因此，我经常利用休息时间来进行“补课”，把一些文字工作带回家去写。

为了更好地协助站长工作，我主动找各专业的书籍进行翻阅，并积极学习政治理论，多读报纸、杂志、在互联网上搜集有用的资料，以此来强化自身的文化素质。作业站内线路、动力、无线、综合管理各专业融合而成，而综合管理就像管家婆，用一定的专业知识管理日常琐碎的事务。为了搞好工作不能怕麻烦，要有耐心，在熟悉各专业工作的基础上，还要多方面分析，以明确工作的程序与方向，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，以保证顺利并熟练圆满地完成工作任务。

20xx年完成的工作量：

根据中心精细化管理的要求，我本着“不求最早、但求更好”这样一个工作目标，开拓创新意识，对自己管辖的工作也进行了分类与细化，工作量如下：组织会议及记录x次、上报文件x份、收文x份、合同管理x份、库房盘库x次、办公用品申报x次、固定资产盘点x次、各类技术资料档案x档、制作CAD线路图x页、保险资料上报x套、车辆使用档案x套、油机耗油档案x套、值班日志档案x套、人力考勤与考核档案x套、周总结与计划档案x套以及日常报表汇总、值班电话、印鉴管理、员工灶管理、对外接待及临时事务等若干不可计量的工作，这里不再一一叙述。

>二、贯彻落实公司的规章制度，完善与细化制度内容。

制度管理是站务管理的重要部分。制度是对员工在工作和生活中进行约束与激励的工具。贯彻落实与完善，是我工作的重要内容。20xx年，对现有的\'x多种规章制度进行了完善，让其好理解、易落实，使其发挥了积极作用，使站务管理工作上了一个新的台阶。

>三、健全档案，保障工作的正常开展。

经过两年多的累积，我站的基础档案资料比较完整，作为大家日常工作的重要工具，它还需要不断的完善与变更。为了健全综合档案资料，我多遍地翻看各个专业的技术资料，虚心地向他们请教并相互交流，必要时，和同事亲自到基站一看究竟，使档案资料的分类与内容趋向合理化、科学化，以保障工作的正常开展。由于资料的不断健全，日常工作中，总能让大家享受便捷的服务，我引以为豪。

>四、端正工作态度，热心服务，勤奋敬业。

我进入联通工作已经几年了，我热爱联通、热爱自己的本职工作，时刻提醒自己要有强烈的责任感和事业心，团结同事，相互帮助相互支持，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，有效利用工作时间，保证按时完成工作。部门之间遇到其他同事来查阅文件或是调阅电子文档，我都会及时办妥；遇到相关问题来咨询、交流或者要求帮助，我都会第一时间解答和解决。以一颗真诚的心去为大家服务。

>五、认真组织质量分析会议，同时开展业务知识培训。

召开质量分析会议和业务知识培训，是站上常抓不懈的一个重点。我积极组织每周四上午召开质量分析会议，对每周发生的障碍与故障一一进行分析，详细记录，并根据培训要求，我积极准备相关维护资料与制度，组织业务知识培训，在此过程中，注重维护理论与劳动实践相结合，树立维护就是服务、维护就是经营的观念，使维护人员在思想上高度重视维护工作，为以后的维护工作打下坚实的基础。

>六、存在的问题及以后的工作思路。

20xx年，我无论在思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。但差距和不足还是存在的：比如对自己的工作还不够钻，脑子动得不多，没有想在前，做在先；工作热情和主动性还不够，有些事情领导交代过后，没有积极主动地去投入太多的精力，办事有些惰性，造成了工作上的被动。

20xx年，我不但要弥补以上不足，还要落实有许多想法：把技术档案做得更完善、把各类台帐做得更细、把质量分析做得更具体、继续深入学习CAD制图并加强操作、争取多参加抢修工作，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，克服困难，努力学习，端正工作态度，积极的向其他同事请教和学习，踏实、认真地做好本职工作，为公司的发展做出更大更多的贡献。

谢谢！

**联通新人工作总结21**

记得上学时，我曾这样在日记中写道：“越是艰苦的地方越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”话是这么说的，可来到全福元工作之后，工作的艰苦与生活的单调却是我始料不及的。每天基本上是一种姿势保持十多个小时，面对的是数不清的顾客，其中的辛苦是不言而喻的。每结束一天的工作，倒在床上不想动了，还真觉得累。面对这一切，我也曾动摇过，难道我的青春就要在这人来人往的超市里忙忙碌碌地过下去么？难道我的人生就不应该和别的女孩子一样有那么多空闲的时间么？

每当一天的工作一天下来，浑身的骨头像散了架，躺在床上连饭都不想吃，这时，善良、纯朴的`大姐们为我买饭买菜，并笑着逗我起来吃饭，望着她们一个个疲惫的身躯和一张张和睦可亲的脸庞，我心里非常感动。是的，商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活却是五彩斑斓的；我们面前的顾客虽然多数都不认识，但人与人之间的真挚情感却是真实存在的。

于是我重新振作起来，坚持顾客就是上帝的宗旨，天天认真工作，以累为荣，以苦为乐，这一切使我的思想得到了升华，从此我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。在营业员这\*凡的岗位上，\*凡的你、我、他也一样能创出一片精彩的天空。人就应该这样，无论工作多么\*凡，肩上的担子多重，脚步多沉，都要一步一个脚印地走下去，直到永远。人的一生不可能永远都是\*坦大道，伴随我们的还有困难和挫折。流水因为受阻才形成美丽的浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多采。遇到困难我们就要这样，跌倒了再爬起来，用失败来记载自己走过的路程，这才是真正的英雄。

后来我渐渐地认识到：我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。于是我天天给自己加油鼓劲：不管我受多大委屈，绝不能让顾客受一点委屈；不管顾客用什么脸孔对我，我对顾客永远都是一张微笑的脸孔。生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑，当我看到顾客们对我的微笑时，当我的工作业绩得到\*\*的肯定时，我感到一种从未有过的喜悦和自豪：我是在用这种方式向社会奉献爱。爱，是我们共同的语言！

面对新的机遇和挑战，我要树立更高的目标——\_\_做行业中最好的营业员\_\_！最好的营业员就是拥有高尚品德、极富诚心、爱心和责任心，具备优秀的职业素养和领先职业技能的业务精英！这就要求我们坚持承诺是金，坚持勤劳进取，坚持学习创新。

我们知道一花独放不是春，百花齐放春满园。我们都是全福元优秀的营业员，让我们以更先进的营销理念、更专业的营销技能、更完善的服务不断增强竞争力，只有这样，全福元才能在强手如林的市场上稳定、健康、持久的发展壮大，为社会、为员工创造财富和价值。

**联通新人工作总结22**

20xx年已悄悄远去，新一年的脚步已开始起步。回顾20xx一年来的工作，有辛劳有付出，有成绩有不足，当然更多的是工作经验的积累。

>总结如下：

营业厅是公司直接为客户演示和办理业务、提供面对面服务的经营场所，是客户认识企业、提升企业品牌的重要窗口。为进一步提高公司对外树立高效品牌，宣传品牌形象，更多的收集市场信息与\*\*，更多的接收用户的意见和反馈情况……首先，应该注重是的就是营业员

>职业道德：

>热爱本职工作，精通电信业务。

工作是每一个人人生中必须经过的路，因为工作，我们可以接处到很多的事物；因为工作，我们可以结交很多的朋友；因为工作，我们可以活的更精彩！要想在一个岗位中做出优异的成绩，我们应该热爱自己的岗位，做好本职工作，熟练的掌握工作中的每个步骤。

>坚守工作岗位，认真办理业务。

也许我们在不经意的一瞬间，因工作的失误，导致公司失去信誉度，失去客户。所以说我们必需要在工作中，坚守自己的岗位，认真的办理每一笔业务，在\*凡的工作中，做出不\*凡的贡献，赢得社会的尊重和公众的认可。

>文明礼貌待客，热情周到服务。

讲文明、讲礼貌，是\*人的传统美德。想要得到别人的尊重，必须先尊重别人。作为一名前台营业人员，重要的在于热情的服务态度。我感觉，人不应该太注重容貌的美或丑，年龄的大小，只要注重服装干净整洁，讲究个人卫生，给人一总很清爽的感觉，那就是好的标志。在接待客户时，就应该做到热情大方,给人一种亲切感；注意礼貌用语的使用；为客户服务，为客户排忧解难。

面对客户的反应，很多时候有理说不清，我们得冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。刚开始我就在想，公司又不是我家开的，我也只是打工，客户不顺，干嘛不分青红皂白地训斥我，我也常被客户无理的反应搞得郁闷不已。但之后慢慢的，从工作中我也发自内心的高兴过，喜欢这份工作。

>严格遵章守纪，维护企业信誉。

团结同事，共同努力。同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重。不图谋私利，维护企业信誉，即使在无人\*\*、\*\*工作的情况下也不做任何侵犯企业利益的事情。

当用户到营业厅进行投诉时，我们必须按照首问负责制认真处理、全程跟踪处理，并做好记录。

——年度营业员工作心得体会

**联通新人工作总结23**

各位领导、各位同仁：

20xx年，公司以科学发展观为指导，深入贯彻“抓机遇、保增长、调结构、上水平”十二字工作方针，围绕以客户为中心，确保通信收入和利润指标，深入调整收入结构、成本结构、人员结构，提升服务能力、网络能力、营销能力、创新能力和管理能力，加快有效发展，较好地完成了20xx年各项任务目标。努力将联通建设成为县域领先的宽带通信和信息服务提供商，下面，我将20xx年工作述职如下：

一、20xx年主要工作：

（一）加快业务发展，大力增收节支，确保收入和利润两个目标的实现

按照“3G实现新突破，宽带和2G取得规模性发展，增值、转型和融合业务实现增收保收，针对三类客户群开展精准营销”的经营思路，量质并重，实现各项业务有效快速发展，确保通信收入和利润两个目标的实现。

1．实现3G业务突破式发展

充分发挥渠道作用，找准目标客户，实施精准化营销，坚定不移地发展、争夺高贡献值客户，量质并重，实现3G业务突破式发展。20xx年实现3G客户净增。增量市场方面，以异网高端新增市场为主拓展客户群规模。一是做好客户群筛选工作，针对异网

手机高端客户，利用短信群发、电话营销、上门营销等方式进行3G业务推介。二是建设营业厅3G专业销售队伍，由被动业务受理转为主动营销，发挥3G品牌店、3G专区/专柜前台营销作用。三是做好对代理商的服务和支撑，开展渠道竞赛等活动，鼓励社会渠道加快发展。四是通过3G行业应用带动业务发展。针对性维系3G客户，有效提升客户价值。一是拓展3G客户的数据增值类业务使用，提高增值类收入占比。引导客户使用3G新功能，引导客户使用数据业务、提升激活率，培养客户数据业务使用习惯。二是采取电话回访开展客户维系，提升高端客户服务，延长客户在网时间。三是结合3G定制终端24个月合约计划优惠购机活动的推广，提升客户忠诚度。四是有效发挥3G优势，增强客户在网粘度。

2．实现宽带和2G规模化发展

继续巩固宽带市场主体地位。以网络覆盖提升为策略，加快市场启动与发展。实现宽带净增。一是加强宽带网络覆盖。针对县城区域寸土必争，驻地网进线率达到53％。针对农村区域，根据业务需求优化调速网络资源，满足农村市场需求。二是继续推进县城区域宽带提速工程建设，并通过覆盖式宣传网络接入能力，提升客

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！