# 电信“服务明星”申报材料

来源：网络 作者：平静如水 更新时间：2024-11-23

*“服务是企业生存、发展的命脉１、“客户的事是最大的事”，这种理念早已深深烙印在我的心中，做为信阳联通的一名普通营业员，我用自己的言行证明了“客户在我心中”的誓言。联通从无到有，从小到大，由弱到强，打破了中国电信近50年的垄断，短短的XX年里...*

“服务是企业生存、发展的命脉１、“客户的事是最大的事”，这种理念早已深深烙印在我的心中，做为信阳联通的一名普通营业员，我用自己的言行证明了“客户在我心中”的誓言。

联通从无到有，从小到大，由弱到强，打破了中国电信近50年的垄断，短短的XX年里，联通成为中国唯一一家经营综合电信业务的电信运营商，成为一家国内外上市的电信公司。首次提出了低柜台服务，让中国人感受到了什么是真正的电信服务。联通所取得的这些辉煌的业绩，倾注了联通所有员工的努力和付出，所有紧张而忙碌的日子，让我更加热爱“联通”，让我深深的为自己是联通一名员工而感到自豪。

从走进联通公司到如今一晃四年过去了，联通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，全面优质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。

刚来联通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，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，并多次代表营业厅参加各项知识竞赛，取得了优展品成绩，在工作中我始终不渝的为用户提供优质的服务，使用户在享受联通服务的同时产生“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，经常给同事们讲课，讲解一些新的业务知识，多次被评为优秀营业员，连续两年被评为先进工作者。

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。那是我在营业厅咨询台工作的时候的事情，曾有一位用户因手机突然不能拨打前来联通投诉，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，然后细心检查了用户的手机，发现是因为用户手机操作不当而引起的。我一边耐心地向用户解释疑惑，一边给手机解了锁，并给用户提供了详细的话单。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，真的很不好意思。你对我这样的误会还热情接待、耐心解释，联通的服务态度真好１

记得那个冬日的夜晚，已下了一整天的雪还在飘着，似乎要把这个无月的夜吞噬。风一飘雪一飘，吹得路人东倒西歪。已经加了两个小时的班了，单位离家很远，公交车早就停了，恐怕连出租车都不好找。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，明天再录吧１，可是，又想：“早一天为用户开通手机，就早一天为用户服务，咱们联通可没有把用户放在第二天的说法”，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，父亲已经等了我两个多小时了，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。

在营业厅站立的每一天，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，我看到的是联通人奉献精神和客户们满意真诚的笑脸，我想到的是中国联通灿烂辉煌的明天！

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！