# 2024年有关营业厅职员年终工作总结最新标题(四篇)

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2024-06-20

*有关营业厅职员年终工作总结最新标题一我们的营业厅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\_\_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...*

**有关营业厅职员年终工作总结最新标题一**

我们的营业厅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\_\_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，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\_\_的工作情况作工作总结如下：

一、加强思想政治学习，不断提高自身素养

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，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。

在20\_\_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\_\_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。

**有关营业厅职员年终工作总结最新标题二**

转眼间，两年过去了。在这过去的两年中，是中国移动选择了我，也是我选择了中国移动。从进公司的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这极其充实的工作中，我即辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。

我不仅对前台的业务流程有了提高，而且对前台工作人员的职责有了更全面、深入地了解。业务方面，除了正常的收费、办理业务等工作外，接待用户、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用；营业员工作职责方面，高水平的业务和协调工作的能力、较强的责任心、谦虚的工作态度、团队作战的精神、服务的热情等是衡量前台优秀员工的基本准则。这些都体现了中国移动需要什么样的员工。

一、我的感受和体会

1、经过这两年充实、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。

2、善于总结。总结是一个很好的习惯，人的一生当中如果每天都花一点时间去总结，那就可以把生活与工作都改善得越来越好。在工作中，每天都有可能接触到新东西，因此总结显得尤为重要，每天下班回来，我都会坚持做心里思考、口头总结，希望自己的收获、更持久，事实证明这样做是正确的，正因为有了总结，我才让自己对移动的业务有了的了解，更深的感悟。

二、明年工作的展望

1、结合客户的消费行为，深入发掘增值业务的发展重点。由于客户群的特点，不同年龄段的人对新业务的喜好程度、喜好内容都有所不同，因此根据消费者的消费特点制定与他们相符合的业务显得至关重要。

2、继续加强实体渠道、电子渠道的推广，并从多方面开展体验式营销。体验式营销是提高客户对新业务认识的最重要的感性渠道，但目前大部分客户的主动性不够，那么需要我们主动采取一些加强主动体验的措施，如开展娱乐活动、设立新业务促销员等。

以上工作是我孜孜不倦追求的目标，我将以此作为人生的一个新的起点。

最后，感谢公司为我提供这么多学习和锻炼的机会，感谢在这期间帮助过我的领导和同事。作为一名新人，在这个精锐而充满活力的\_\_分公司\_\_营业厅，我的人生之路才刚刚开始，只有不断地经历风雨的洗礼，紧跟前进的步伐，才能为公司明天的再创辉煌贡献自己的一份薄力。

**有关营业厅职员年终工作总结最新标题三**

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。

**有关营业厅职员年终工作总结最新标题四**

在今年的春节联欢晚会上，有一个节目深深地打动了我们每位观众的心，那就是《千手观音》，打动我们的，不仅仅是因为那优美的动作和整齐的旋律，更因为舞蹈所迸发出来的一种精神，一种身残志坚的执著和对美好生活的向往和渴望。节目最后的一句话可能大家还记忆犹新：“爱，是我们共同的语言。”是的，爱是我们共同的语言。一个人生存于这个世界，每时每刻都要面对选择，是选择艰苦还是选择享乐，是选择慷慨还是选择吝啬，是选择坚强还是选择懦弱，就是这众多的选择构成了我们人生的实体，回首昨日，我将永远珍视我的选择——做一名商场营业员。

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。在营业员这平凡的岗位上，平凡的你、我、他也一样能创出一片精彩的天空。人就应该这样，无论工作多么平凡，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平坦大道，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领导的肯定时，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我深信，全福元将以科学的管理机制、优秀的企业文化、良好的产品、全新的服务来勇敢自信地面对今后的挑战！我们的队伍也将以最专业、最高效、最真诚的服务面对平安千千万万的客户！让我们共同努力，与全福元同呼吸共命运，携手共筑\"全福元百年老店\"！

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找