# 电信公司员工个人工作总结(5篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-07-31

*总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。电信公司...*

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**电信公司员工个人工作总结篇一**

ibss系统的学习是我这几个月来的一项重要工作。在老师的悉心指导下，我已经可以比较熟悉的进行操作，并在顾客较少时上位办理业务，但与其营业员相比操作速度还是偏慢，这一点还需要我通过自己的努力进行改进。

对营业厅运作流程我也做了比较详细的了解。包括营业员的业务学习，顾客投诉处理，营业厅的布置，宣传品的摆放，不同岗位同时的分工和各自职责，\"四个能力\"的展现，排班，工单管理，应收款的处理，促销礼品和卡类的管理等，为我以后开展工作创造了比较好的条件。

在十一月的时候，我在营业厅陈主任的安排下来到东山分局大客户中心，协助两位营业员进行大客户的业务受理。由于大客户业务数量较大，而且通常在月底比较赶时间，这给受理工作带来了很大的压力。不过我还是在同事的鼓励和支持下，克服了时间紧任务重的困难，较好的完成了自己的任务，同时，也锻炼了自己在任务较多的情况下工作的能力。在这几个月中，中山二路营业厅的各位领导同事过硬的业务水平和良好的敬业精神给了我很深的\'印象，也时时刻刻影响着我。作为新人，刚开始工作时也许在能力上存在着不足，这就需要自己用良好的工作态度去弥补，对于领导交给我的任务，我做到了尽心尽力的去完成。也感谢中三二路营业厅的领导和同事，他们给我起了很好的表率作用，在工作中我还和营业厅的领导和同事形成了较好的关系，为今后工作的合作打下了好的基础。

在取得一定成绩的同时，我也存在一些不足之处，主要有如下几点：

与其他营业员相比，我的学习速度确实比较偏慢。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，在今后的工作中药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。

但由于自己学习广州话的意识不够，加之舍友，同学多为讲普通话者，结果四年下来广州话虽然听懂已不成问题，可在于年长的顾客交流时由于自己不懂讲广州话，对方普通话听力又较差，给交流带来了一些困难。在今后的工作中广州话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

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。有些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。

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安排。

这些不足之处应当引起我的重视，及时吸取教训，在今后的工作中加以避免。在营业厅的工作已经结束了，回顾几个月来的工作，可以说成绩与不足并存。在今后的工作中我会改正不足，尽最大努力搞好自己的工作。我的总结就到这里，请各位领导予以指正。

**电信公司员工个人工作总结篇二**

随着中国电信改革的不断深入、20xx年10月电信业重组的顺利完成，中国电信企业“三国演义”时代正式拉开序幕。在竞争日益激烈的市场环境下，电信运营商不断推出新的套餐和新的业务，希望能够争取到更多的市场份额。但同时，这也在很大程度上加大了客户的不稳定性，使得客户离网现象频繁发生。因此如何通过客户维系来稳定用户在网，延长用户生命周期成为企业提高市场占有率、提升利润的关键所在。

电信运营企业收益取决于企业与用户关系，用户的长期贡献价值是运营商收益最重要的一部分，是运营商未来收益的主要来源。电信运营企业考虑用户价值不仅仅是当前利润，而应是用户总体贡献流的折现值。因此，在维系用户的过程中客户维系手段应该是营销和服务并行的，重点加强营销，通过合适的\'品牌、产品和关怀服务来粘合客户的需求，从而提高客户忠诚度。

以电信行业的crm维系系统为例，有三个重要维系手段。

1)vip服务经理在对用户进行日常维系挽留时，会站在用户的角度设身处地为客户考虑，主动为客户提供账单和清单服务，及时提醒客户消费的情况和账户的余额，为用户提供更加人性化的服务并与客户建立起良好的沟通，使客户感受到电信服务的温馨。vip服务经理会把每一个客户，当作一个永恒的宝藏，而不是一次交易，了解每一个客户的喜好与习惯，建立起完整的客户档案信息资料。根据用户的情况，适时提供合适的套餐，当好客户的通信服务助理，从内心视客户为上帝，换取客户对电信运营商的信心。

2)crm维系系统可以自动提取五天没有产生话务量的零通话用户明细并及时的对vip服务经理进行系统提示，服务经理通过电话回访可以了解用户不产生话务量的基本原因，针对不同客户的流失特征制定不同的客户挽留策略，阻止客户流失，使有离网倾向的客户最终打消了离网念头，这就大大减少了公司因流失用户而造成的不必要损失。

3)crm维系系统会自动的生成客户关怀计划，根据营业厅现有的实时资费套餐提取适合用户使用的明细，vip服务经理可以根据系统提取的数据对用户进行回访，把适合用户使用的优惠套餐向用户详细的介绍并告知办理套餐的相应流程，使用户真正用上适合自己的套餐，这不仅提高了用户在网时间有利的避免了用户流失，还大大增加了用户对使用电信业务的信心和决心。

1、我们在对客户进行日常回访服务工作的同时也应该注意回访的频率，应尽可能的在短的回访时间内提取到对我们挽留用户有价值的信息，增加回访的效率。vip服务经理要尽量避免多次回访给用户造成的困扰，从意义上做到用户需要的时候如同家门口的杂货店一样，随时随地都能方便地得到服务，用户不需要的时候不影响用户的正常工作生活。

2、我们应该树立名牌效应，加强情感纽带、充分的利用绿色环保手机的特征提高知名度进而吸引更多的用户。定期举行一些答谢用户忠诚回报，积分换礼的活动，使用户在参与活动的同时促使用户重复使用并使其意识到离网、转网，放弃对自己是一种损失，从而降低高端客户的流失。

在电信企业的运营过程中，客户服务部会不断根据市场变化情况及时制定、调整维系和挽留策略，灵活开发各种合适的资费、产品、服务，以及规范的操作流程来贯彻策略的执行。客户细分和经营分析等系统的建立，为电信运营商开发新产品、推出新服务提供可能，而crm维系系统为开发新用户的落实和有效执行提供了维系保障。我们会以用户要求为基础通过有力的手段提升用户的长远盈利能力，在开发新用户的同时达到维系老用户的目的。

**电信公司员工个人工作总结篇三**

20xx年，咸阳电信渭城电信分公司各方面工作在去年的基础上，按照市分公司的部署要求，在增加业务收入、扩大市场占有、继续稳定老用户，快速发展、挖潜新用户、渠道拓展等方面取得了一定成绩。努力完成了分公司全年工作目标，继续保持咸阳本地电信品牌的主导地位，有力地维护了中国电信整体形象；全体员工坚持“改革、发展、稳定”的大局方向，尽心尽力工作，发扬艰苦创业精神，在激烈的市场竞争中开拓前进。20xx年也是咸阳电信公司竞争激烈更为重要的一年，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，我们保质保量的超额完成了20xx年的艰巨任务。

本人在我们公司渠道班，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，认真的完成公司部门交办的每一项工作任务。我做一名今年七月刚入司的新员工，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微薄的力量。在20xxxx这一年里，我积极的参加分公司的\'组织的各项活动，在每周二，四加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，加班的时候，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20xx年的工作情况汇报

一、今年7，8月份积极组织参加我公司主办的天翼游戏达人大赛和7天乐活动

通过此项活动让用户充分体验到智能手机的魅力，以达到活跃市场，促进销量的目的，增加代理商和公司的共同收益达到双赢的局面。

二、今年10月份积极参加“天翼智能手机价中秋国庆大降价”等公司组织的专项活动通过天翼智能手机节，迎双节，达到合约计划大力发展的目的，宣传企业品牌形象，普及宽带信息改变生活，加强智能机通信时代带来的便捷。

三、今年九月份积极参加公司主办的“喜迎教师节感恩教师节电信送礼”等活动

四、恪尽职守，认真完成本职工作，立足渠道建设拓展，积极开展精确化营销

本人所负责管辖渠道合厅内日常营销活动的组织，宣传，政策的培训，传达，厅内的整体布置，及相关的基础管理工作非常敬业，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。积极开展了“策反联通、发展代办”等专项活动。

五、努力学习，不断提升自身的业务水平

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，为了不断提高自身技能，我从不放过每一个学习业务的机会，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

六、树立工作目标，创品牌服务形象始终坚持以“用户志上，用心服务的理念”为导向心系客户，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20xx年这一年里，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。本人在今年来所取的成绩，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。

**电信公司员工个人工作总结篇四**

时光如水，岁月如梭。从一名刚进电信公司的新员工，对所有的一切都感到新鲜和好奇，转眼间在电信工作已经有两年半的时间了，在这期间所经历的所成长的岂是一纸便能道明。在这即将过去的一年里，在公司领导及各位同事的关心与支持下，我以“服从领导，认真学习，扎实工作”为准则，始终高标准，严要求，较好的完成了自己的本职工作。在这一年里成长与不足同在，且以这总结来定位今昔展望未来。

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。我们必须毫不动摇巩固和发展公有制经济，坚持公有制主体地位，发挥国有经济主导作用，不断增强国有经济活力、控制力、影响力。

古人云：活到老学到老。在工作中，我们必须贯彻这个思想，在工作中学习，在学习中成长。20xx年1月开始，我服从领导安排到网络监控维护中心数据部学习，在此次学习中，领导给予我很大的支持，在工作中此类的脱产学习是很难得的机会，领导给予我如此大的厚爱，我必须好好学习。在此期间我建立起数据网络的“全程”的概念，为用户配置数据熟练，以达到回到监控部后能够熟练处理故障的能力。20xx年3月底回到监控部，立即担任数据专业的值班工作。在值班期间未发生生产事故，未被用户投诉，能够独立较好的完成数据值班工作。

在20xx年11月得到机会能够到外地进行培训，此次培训使我更好的了解北电设备从硬件到软件的各种性能，了解到北电设备在处理故障时常用的命令，以及常规的故障处理思路。以可以更好的担任数据值班的工作。

经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的\'认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

在此一年的工作中我发现了我自己的不足，因为一些个人原因使用假期较多，以致给部门值班在排班上带来一定的困扰，庆幸领导谅解没有对我做出责备。不过，此种情况，以后一定尽全力避免，毕竟刚打入职场不久的我，人生的重心在事业上，我定会努力工作、积极上进的去面对新的一年。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，争取在新的一年里成为党组织中的一员。

**电信公司员工个人工作总结篇五**

全体实业公司干部员工进一步解放思想，转变观念，以经营发展为中心，以改革创新为动力，以服务质量为保证，以提高效益为目标，不断强化主营业务和优势产品，不断优化内部管理和运作模式，不断深化企业重组与改革，企业方方面面的工作都有了新的进展。截止12月底，我公司累计完成业务收入8698万元，实现收支差额607万元。其中，完成业务收入5690万元，实现收支差额307万元；完成业务收入3270万元，实现收支差额300万元。

发展是企业生存的第一要务。进入市场找饭吃，是实业公司的最终出路，依靠主业求生存，开拓市场求发展这是我们工作的基本思路。跨入xx年，我公司致力于提高企业经营工作水平，努力提高企业的经济效益。全体实业干部员工认真学习贯彻全省电信实业xx年工作会议精神，研究和分析企业当前的形势，结合实业公司的实际情况，集思广益，安排和部署xx年的发展规划和措施，采取了有力措施来努力提高经营工作水平。

一是突出经营主线，加大主营业务的工作力度。工程建设以及相关配套工程设计、施工、监理每项工作在打造全优工程上下功夫，力争创立品牌，创出效益。工程公司积极主动和主业配合协作，继续实行和完善通信工程设计、施工和监理方面的招投标制度，出台了工程施工诸方面的监督和考核办法，严格监督，严把工程关。同时注重同主业相关部门的协调，积极促进通信工程相关协议的有效落实，防止工程流失。上半年工程决算89项，工程预计收入在238万元，未决算等工程97项。工程监理部在人员少、任务重的情况下，全室人员团结一致，除完成设计工作外，还完成了“本地网市—县光缆工程”和“无线市话系统”的监理工作，上半年共完成勘察设计任务98项，决算工程106项，决算金额633余万元。物业部进一步严格各类工作流程和标准，规范、细化每一个工作步骤，强化监督和考核。

一是从堵塞管理漏洞的源头出发，完善了一系列规章制度，使食堂管理面貌得到了有效改观；

二是为迎接国家对焦作市“创优”工作验收，精心打造“满意”牌，对主业交办的“创优”工作任务，做到了服务到位、质量保证，圆满完成了各项创优工作指标，为公司节约资金2万余元。

三是在防非典的`战役过程中，物业部全体同志参战，付出了艰辛劳动，受到了公司上下一致好评。

我公司在完成服务主业各项任务的同时，努力提高外部市场收入比例，外部市场拓展工作取得了明显成效。工程公司完成了与联通公司xx年本地传输网“七七”工程常年维修、线路施工协议的签订。物业公司完成了所属职工卫生所的内部承包方案，并积极与移动公司商谈物业管理事宜。为了开拓外部监理市场，谋求更大发展，监理室的全体同志们不辞辛苦，经过艰苦努力，承揽了“移动公司八期基站铁塔建设”和“电信分公司出局管道工程”的监理任务。综合商业公司在今年的经营工作中，不断提高参与市场竞争能力，积极走向外部市场，加大公关力度，无论在计算机业务还是在广告业务上都有了长足的进展，截止6月底实现利润7.5万元，提前完成了半年计划进度数。

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