# 电信网点营销人员总结

来源：网络 作者：梦中情人 更新时间：2024-07-03

*电信网点营销人员总结汇总5篇伴随着新年钟声的临近，一年的工作又将告一段落，回顾这一年来的工作生活，想必大家收获不少吧，该好好总结一下过去一年的工作了！相信大家又在为写年终总结犯愁了吧，以下是小编整理的电信网点营销人员总结，欢迎大家借鉴与参考...*

电信网点营销人员总结汇总5篇

伴随着新年钟声的临近，一年的工作又将告一段落，回顾这一年来的工作生活，想必大家收获不少吧，该好好总结一下过去一年的工作了！相信大家又在为写年终总结犯愁了吧，以下是小编整理的电信网点营销人员总结，欢迎大家借鉴与参考!

**电信网点营销人员总结篇1**

\_\_电信从创业至今已有四年了，一个广为传诵、受人爱戴的名字，一个经过千锤百炼、经历了风风雨雨的企业，它是我心中的首选。

进入\_\_电信的那一天，我就鼓励自己：没有做不好的事情，只有做不好事情的人。我虽然不是最棒的，但只要我努力了就问心无愧。当然，这么长的时间，也经历了许多坎坷磨练。比如：要干些自己不愿意干的事或比较难做的事，心里多少有些不愉快，但咬咬牙关都挺过来了。有些人会觉得\_\_电信的工作最累、最脏、最忙，都想找份轻松、干净的工作，以至于从开业到现在中间有好多员工走走留留。走了许多人才，都是为\_\_电信出力不少的人才，这是\_\_电信的损失，也是我们的遗憾。我们有过叹息，但留下的也都是精英和骨干，将继续为\_\_电信贡献着自己的青春和心血！我们不由得为他们骄傲，他们永远是我们心中的模范和榜样。

说起来，\_\_电信的规矩也确实比其他电信严，但是“严师出高徒”嘛。这样也未尝不是一件好事，既可以锻炼我们，使我们走向成熟、走向社会、走向人生，也可以教我们学许多社会上、学校里学不到的东西，这是最难能可贵的。这点我们都深有体会，在此也发自内心地感谢\_\_电信对我们的培养。

\_\_电信是由一个电信逐渐发展成九个门店的大型连锁性企业，其规模大、设备齐全、设施先进等许多优势都是其他小型电信不具备的，还有服务理念、企业文化等方面都是比较正规化的。\_\_电信一直把对社会的贡献、对顾客的利益作为企业理念，创新、落实、敬业、团队作为口号，为员工也创造了就业、锻炼、提升的机会，在社会上赢得了群众的良好口碑。

作为\_\_电信一名普通的员工，我为\_\_电信的辉煌而骄傲，我为自己是一个\_\_电信人而自豪。我真心祝福\_\_电信走向希望的明天！走向美好的未来！

**电信网点营销人员总结篇2**

流年似水，光阴如箭，辉煌灿烂的20\_\_年弹指间就将过去，转眼又到了年终总结的时候。回首我们营业部一年来走过的历程，有辛酸也有欢笑，有汗水更有收获。

一年来，我们在公司各级领导的正确领导和大力支持下，高举中国特色社会主义伟大旗帜，全面学习贯彻党的精神，结合工作实际，解放思想、更新观念，面对各种困难和不利因素，凭借优异的服务和辛勤的努力。20\_\_年，我们在通信市场竞争异常激烈的不利形势下，紧紧围绕市公司“一通三畅”的战略要求和经营发展目标，积极主动开拓市场，挖掘市场潜力。从年初开始就认真贯彻公司工作会议精神，本着立足于早、抢占市场的经营思路。在一年里，我在局领导、部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

1、思想政治表现、品德素质修养及职业道德。能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

2、专业知识、工作能力和具体工作。

3、工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

4、工作质量成绩、效益和贡献。保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有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。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为企业的发展做出更大更多的贡献。

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，理论知识水平还比较低，现代办公技能还不强。今后，我一定认真克服缺点，发扬成绩，自觉把自己置于党组织和群众的监督之下，刻苦学习、勤奋工作，做一名合格的电信营业人员，为全面建设小康社会目标作出自己的贡献。

**电信网点营销人员总结篇3**

浩淼时空，斗转星移，刹那间20\_\_年正伴随着新年新的希望向我们大步地走来。回首过去的一年，无论成功与失败、欢笑和泪水都定格在了历史的烟云之中。

20\_\_年我在工作中不断地学习和自我评价，不断地积累实践经验，工作态度和工作责任心也得到了领导的进一步肯定。以下是本年度以来的主要工作总结。

一、中小企业“e监控”的推广与发展。

“e监控”作为中国电信重要的一项转型业务，它融合了光纤和3G业务主要的优势。年初的时候，我就把此项业务作为重点工作来抓，通过对工业园区各企业的走访和客户的实际需求锁定了浙江东部塑胶作为我的准目标客户。在与该客户长达1个多月的跟进和营销中，凭借着长期良好的客情关系和光纤包三年送4路e监控等优惠政策，在2月初的时候顺利地签下了该企业32个监控头的综合协议，为该业务今后的推广树立了标杆客户，奠定了良好的势头。

二、今年2季度开始，积极响应政企部要求做“一户一案”的有利时机，着重筛选出原综合包保已到期或者即将到期的风险客户，按照“一户一案”的个性化配餐形式，在保证客户原包保底数基本不下降的前提下，对客户原固话语音进行c网的渗透，成功续签了浙江恩泽车业有限公司、浙江希迪印刷有限公司等17家重点企业，极大地巩固了政企市场。

三、全年光纤的保有与发展。

20\_\_年以来移动、联通两家竞争对手多次以低资费在各工业园区进行宣传和拉拢，这给光纤的保有和发展带来了极大的阻扰。针对这一竞争态势，我提前三个月上门与到期用户进行联系沟通，并向用户推荐包两年送3G无线网卡或是包三年送E监控等优惠政策，尽量模糊客户对资费的敏感程度，在保有的基础上积极做好发展的工作。其次，牵头社区经理对有较高上网需求的家庭客户推进家庭型光纤的发展。截至20\_\_年12月底，全年累计发展光纤条。

四、走访中发现并放大客户对信息发布的需求，做好黄页广告等电信传媒的发展。

9月份签下台州神海印刷包装有限公司1万元台州大黄页的扉页广告，至11月底共签下12680元，超额完成了分局下达的1万元的指标。

五、下半年在农村市场以“平安联防”为切入点，带动固+c的发展。

期间，我们联合代理商在各村干部的带领下挨家挨户进行上门宣传，手把手教会村民使用“#9键”和一号双机，使c网渗透率有了很大的提高。但政企团购、翼机通业务发展不是很理想。

六、利用支撑系统做好非现场管理工作。

对系统内的宽带续包先进行电话联系，联系不上的再采取挂号信的寄送，保证每月的续包率达到80%以上，提高客户的离网门槛。

七、客户的日常关注、欠费催缴和预警分析。

作为一名客户经理，我不仅要及时了解到每个客户的运营情况，费用的支付能力和欠费的清缴情况，还要每个月利用支撑系统对有存在风险的客户做一个仔细地预警分析，找出每个风险的原因，积极地采取相应的解决措施。

总之，一年的工作千头万绪，如人引水，冷暖自知。一年里我始终以支局“吃苦、求实、发展”为处世原则，努力地学习新的营销方案，积极地投入到各项指标的发展当中。实践中我及时改正自己的不足之处，对客户经理这一代名词也有了更深层次的理解：其实，做客户经理就像喝一杯香气四溢的咖啡，当你喜欢上了那其中淡淡的苦味，就会感觉到那手举长戢凯旋而归的罗马骑士精神。

全新的20\_\_年正扬帆起航，也将是各电信运营商全业务大比武的最精彩的序幕。我将继续在做好各项业务指标发展和完成的同时，力求以更优质的服务来赢得更多客户的信任。还要加强业务知识的学习和掌握，工作中吸取更多优秀客户经理的营销技巧，努力突破翼机通、手机团购等业务发展的薄弱环节，并继续在支局领导的带领和各位同事的帮助下，为支局的发展再献上自己的一份力量。

**电信网点营销人员总结篇4**

岁月不居！转眼间我来到电信工作将近一年了。时间催促我即将告别20\_\_，憧憬激励我在20\_\_年开创事业的新高。20\_\_年是我真真正正走上工作岗位的第一年，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最大的努力。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最大的力量。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。

20\_\_年，我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作、业务能力。积极相应电信公司企业转型的需要，贡献自己的光和热。

**电信网点营销人员总结篇5**

电信员工应该以高度的主人翁精神，默默地奉献着光和热；应该抱着务实认真的工作态度，埋头苦干，敬业爱岗，勤勤恳恳地做好本职工作。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，所在以后的工作中，做好工作总结范文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。

大家好！作为电信员工，有机会获此殊荣，我很高兴，也非常激动。此时次刻，我想用三个词来表达我的心情。

第一个词是感谢。我要感谢单位领导和同事们对我的信任、支持和鼓励，我由衷地感谢你们！

第二个词是自豪。人们常说，一粒种子，只有深深地植根于沃土，才能生机无限；而一名员工，只有置身拼搏创业的氛围，才能蓬勃向上！我非常自豪在人生的韶华之年，来到电信这片沃土。在她的培养、造就下，在领导的信任和同事们的帮助下，小小的我才得以成长，我人生的画屏上才涂下了一抹最绚烂的色彩。

第三个词是行动。为了感谢领导和同志们对我的信任，为了回报电信对我的培养，我将把这份感谢与感恩化作行动，将自己的全部智慧与力量奉献给电信，勤奋敬业，激情逐梦，在未来的道路上执着前行，努力做到更好！

电信营业厅是电信公司的窗口。在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。总结起来主要有以下几点：

一、正确的工作态度及优质的服务水平

在营业前台担任营业员时，我首先找对自己的正确位置，为自己制定工作目标、工作计划。要求自己怎样做能掌握全面的业务知识，怎样做能传达好自己掌握的业务知识，怎样做能通过营业前台将我们的各项业务更好地宣传给用户，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态度，做好自己的每一项工作。

优质的服务水平：首先要把客户放在第一位，无疑这是我们的重中之重，因此我今天最大的感慨和主题便是——客户在我心中。我们每天都会接受到充满了喜怒哀乐的业务，而我们的心情，往往也会被用户的喜怒哀乐所感染，这就需要用我们的“热心”换取用户的“放心”，用我们的“耐心”换取用户的“舒心”。面对竞争日益激烈，服务日益重要的市场环境，我们必须要考虑怎样的服务才能让客户满意呢？我从事服务工作就是从细小细微中着手，以小见大，体现服务的无微不至。

一个小问候、一个小提示、一个短信、一个电话都使客户惊喜地发现，他时刻在我心中，心灵的沟通能让所有美好的东西无处不在。提供个性化、差异化、多样化、亲情化的优质服务，满足客户的多种需求，细节产生差异，差异创造优势。企业的经营首先是客户的经营，体会客户感受，用心服务于客户，用真诚、耐心和细节提升客户价值。整洁优雅的营业环境、亲切温馨的服务人员、统一规范的企业标识、优质全面的服务内容，都能够带给客户良好的感受，进而产生客户的信赖和认同。

微笑服务，微笑可以使我们获得友谊，它可以消除人际间的误会，你会微笑不是服务，但当你把这微笑送给客户的时候，就产生了服务。时刻把客户的利益放在第一位，一个亲切的笑容，一句真切的问候，缩短了彼此之间的距离，同时也赢得了客户的尊重。唯有真诚的微笑，才能“用心”服务，才能真正做到“五心”服务，即爱心、热心、诚心、关心和虚心。

二、良好地工作作风及娴熟的业务技能

记得2·0要上线的时候，为了尽快掌握公司业务知识，牺牲了所有节假日，我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，除了上班钻研业务知识外，还利用下班时间翻阅相关资料并进行测试，使自己的业务水平有了极大的提高，让业务能顺利开展，并受到领导和同事的一致好评。

在担任营销副组长时期，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。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营业员的积极性。在短短一个月内我们的189档套餐当月的普及率由原来不足75%提高到106%，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，非常难以给用户解释，所以我选择让用户去体验3G终端，这样很快用户便于熟悉、掌握了这两项业务。

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VIP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流量包月，因没有及时取消，造成每月月初扣除5元包月费。当我给用户解释清楚，并征求用户的意见，为用户取消流量包月后，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，还是电信公司的服务态度好！”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、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。

四、我认为一名优秀员工应该起到表率作用

应该以高度的主人翁精神，默默地奉献着光和热；应该抱着务实认真的工作态度，埋头苦干，敬业爱岗，勤勤恳恳地做好本职工作。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，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。

现在我们公司的全员活动在轰轰烈烈地进行着，我做为VIP房一名优秀员工，将积极参与改善活动中去，不断地展现自己的热情和智慧，为公司和自己创造一个更加优美的工作环境。展望未来，我还有很长的路要走，我不会被现在一点成绩冲昏头脑，我将继续发扬成绩，不断创新，不求做得最好，但求做得更好。

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