# 移动政企客户部工作总结三篇

来源：网友投稿 作者：独影花开 更新时间：2024-08-09

*中国移动通信集团有限公司（英文名称：ChinaMobileCommunicationsGroupCo.,Ltd，简称“中国移动”、“CMCC”或“中国移动通信”、“中移动”）是按照国家电信体制改革的总体部署，于2024年4月20日成立的中央...*

中国移动通信集团有限公司（英文名称：ChinaMobileCommunicationsGroupCo.,Ltd，简称“中国移动”、“CMCC”或“中国移动通信”、“中移动”）是按照国家电信体制改革的总体部署，于2024年4月20日成立的中央企业。本站今天为大家精心准备了移动政企客户部工作总结三篇，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]　　移动政企客户部工作总结一篇

　　硕果累累辞旧岁，精神抖擞战新春。伴随着浑厚的新年钟声，沐浴着冉冉升起的朝阳，怀化市会同县移动分公司揭开了崭新的历史篇章。回首20xx，我们心里充满了自信和自豪、充满了激动和激情，同时也有几分酸楚。在平凡而又艰辛的日子里、在紧张而有辉煌的工作中，我们全体同仁团结拼搏、锐意进取，圆满地完成了上级交给全年的工作任务。

>　　一、工作概况

　　回首20xx年，我们在总公司领导的英明下，不断改革使人员组合优化，更趋合理，业务拓展也更加迅猛，在这一年里，我们公司尽心尽力，积极为公司的工作出谋划策，从节约成本和开发客户双重下手，使怀化市会同县移动分发生了质地变化，在这一年里。

　　（一）我们会同现在是一个县级分公司，用户数量为68620户，年度累计通话用户9948户，累计进曾通话用户9948户。累计完成运营收益4185。87万元。

　　（二）农村市场深度开发稳步进行，已建网点35个，其中农村网点24个，ag服务站70个，bg服务站87个，集团客户和终高端客服营销服务工作稳步推进。

　　（三）完成了全年15期工程计划，直放站有6个，村通基站、高速公路4个基站建设正在进行，城域网数据核心机房已经成立并使用，农村宽带网实现0突破。

　　（四）结合实际请客户自己补充下

>　　二、工作具体实施措施

　　这一成绩的取得主要归功于公司领导的正确领导，归公于证券部全体同仁的共同努力和奋斗。

　　（一）正确认识、积极引导，做大做强农村市场

　　农村市场对于移动公司是非常重要的。近两年，中移动新增用户中60%以上都来自于农村市场，在3g的竞争环境下，我们必须坚持一个高举，作好两个延伸，加强五个保障“的具体措施。其中两个延伸就是做好服务区域的延伸和产业价值链的\'延伸，服务区域主要是指在地理为上的延伸，即向家庭、政企大客户、农村发展。在农村市场，发展用户需要建网，投资巨大，但农村用户的需求重点集中在语音业务上，arpu值甚低，对新业务的促进也很小，在roi上和城镇用户相比差距很大。近两年虽然农村用户对中国移动新增用户贡献巨大，但也很大程度的拉低了移动的arpu值。把农村市场要当作是公司重要战略的高度来认识和对待。

　　（二）在农村市场建立了网络网点

　　目前国内除了邮政系统深入到农村市场之外，其他行业，在农村市场都还缺乏网点。移动在农村市场网络布点为其以后业务的开展奠定基础。我们发动员工在会同县境内，大力宣传、鼓励、扶持农民自己筹办加盟网店，即很好的开展了公司业务。

　　（三）充分把握农业信息化引发的市场

　　大力开发、开展集团客户和终高端客服营销服务，农业信息化中蕴藏巨大的商机：农业部，农业企业和农民在移动通信上巨大的需求为中国移动切入这些市场并取得较大市场规模提供了广阔的空间。

　　（四）建设短信业务受理系统，促进农村营销网点建设

　　我们直视边远农村因传输电路受限难于部署营业网点问题，以九天揽月的气概，进行了积极的创新和大胆的实践，短信接入平台采用短信传输方式，实现只要在有移动信号覆盖的地方，一台普通pc、一个几百元的短信通信终端即可以建立一个营业网点，为客户实时办理开户、缴费、帐单查询、资料变更等移动通信业务，极大地降低了传统营业网点传输线路施工、维护、租借以及网络设备采购等投资成本，避免了以往农村代办网点要隔几天或者通过电话委托办理业务而造成业务受理无法当场确认和稽核等问题的出现，该系统每月近百万金额的缴费量充分表明系统在农村市场的广泛应用进一步提高了农村客户对移动通信服务的感知和满意度，为服务农村信息化假设、拓展农村通信市场起到了积极促进作用。

　　（五）大力开发农村通信服务产品，满足农村市场通信需求

　　我们认真分析农村客户消费习惯，大力开发“田园加加卡”等新的农村资费和通信服务产品，使用户在指定的基站范围内通话按一种优惠的费率收费，大大降低了农村地区通信资费、产品价格低廉，使得农村用户能够用尽可能低的支出，用到和城市用户相当的手机通信服务，截至目前“田园加加卡”已有50万用户。同时和短信接入渠道配套的“空中充值”服务的开发实现也让农民足不出户就能够轻松办理移动业务，大大激发了农村用户的通信潜力，切实满足了农村市场通信需求。

>　　三、存在问题

　　（一）分公司在管理上松散，员工工作态度不够端正、不够紧张态。各方面的业绩等都不是很理想。

　　（二）工作人员紧缺，也是分公司工作难度非常大的一项，比如宽带的维修人员没有，经常安排其他人来加班做，管理不顺。

>　　四、工作规划

　　（一）加强学习，在公司形成良好的学习氛围，努力提高自身素质。

　　（二）加强职工培训提高公司整体业务水平。

　　（三）进一步拓展业务量和网点数量，用户数量为户，累计完成运营收益万元，农村市场深度开发稳步进行，建网点个，其中农村网点个，ag服务站个，bg服务站个，集团客户和终高端客服营销服务工作稳步推进。

　　通过一年来的工作，会同县移动公司坚持科学发展，通过狠抓思想教育与组织保障，建立健全各种制度规范，以宣传引导为工作着力点，为企业稳定与长远发展保驾护航。在实际工作中取得了较好的成效，但也存在一些不容忽视的问题，希望在今后的工作中改进。

**移动政企客户部工作总结二篇**

　　转眼间到西塘区域工作已经四个月了，感受颇多，收获颇多。新环境，新领导，新岗位，对我来说是一个良好的发展机遇，也是一个很好的锻炼和提升自已各方面能力的机会。

　　刚到西塘工作时，我就感受到了一种蓬勃向上，积极进取，暖如春风的工作氛围。感觉到了同事们的热情、执着和敬业。正是在他们的启发和感染下，我开始认真学习客户经理业务知识，扎扎实实地苦练服务技巧，业务一点一滴的学习，心灵一分一分的融入，工作一点一点的进步。我不断坚持着自己的信仰和追求在此，首先特别感谢领导和同事们给予我的大力支持、关心和帮助，使我能够很快地适应新岗位的管理与运作程序。

　　刚接手大舜片区的时候看到100多家在网单位觉得这是一个比较有挑战的片区，我清楚的明白大部分集团规模都不大，但是量多，按照渔夫撒网的经验我清楚的明白自己首先需要做的是跑遍所有的集团建立人脉，由于大舜片区门牌及街道比较错综复杂，此项工作的开展并不易，通过百度地图及各种询问我踏上了拜访之路。在拜访期间通过对集团关键人物进行优惠政策营销捆绑及服务中得到了客户的肯定及认可，在与客户建立初步良好关系的基础下再对客户单位进行集团成员收集及集团产品的营销工作。

　　然而对于目前的工作，我只是踏入了门槛，还有很多不足之处，还有很多要学习的地方，所以在以后的工作中，从自身做起，不断缯强服务意识与水平还要更加继续注意学习业务知识，实践和积累，刻苦练习服务技巧，同时认真听取各种意见及建议，不断地把自己所学的知识应用到实践中仅是机械地去完成工作，更要采取换位思考的方法，通过自己的奋斗和努力，向客户和同事们展示自己开朗，热情，自信，坚毅的一面。

　　在工作中寻找自己的位置，在拼搏中实现自我的价值，在进取中塑造自身的形象。我喜欢看到客户希冀面来，满意而去的表情，喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收获得的成就感。但因本身业务知识还不深广和经验不足解决不到的问题而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄。可是，以真诚服务换客户的真情和信赖，让我感到工作多彩而充实，还提升了自身的综合素质。通过四个多月的客户经理工作，我简单的总结了两点：

>　　一、自觉加强理论学习，提高个人素质。

　　在业务学习方面，我不断的总结经验，积极与身边的同事交流沟通，使自己能尽快进入角色，担负起自己的职责。同时，我还自觉学习客户经理培训教材等业务书籍，并通过网络来吸取自己所需要的知识，达到不断积累自己的业务知识储备。

>　　二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作

　　从今年三月份开始我担任个人客户经理职务，通过对客户的一一回访沟通，了解每位客户的真实基本信息，让客户加深对我的印象。主动了解客户的需求、建议、意见或投诉，及时解决客户困难，并建立客户记录档案，以便为今后的更好沟通打下基础;认真的服务个人客户，做好个人客户感情维系工作。在节庆日期间、客户过生日时为其发送短信送去温馨的节日祝福，让客户感觉有专门的人员为他一个人服务，以提高客户的感知度;上门走访调查，了解客户的通信需求。定期对个人客户进行上门走访，通过与客户面对面的交流真正从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及使用移动业务所遇到的问题，尽心尽力为客户做到最好，并根据走访调查表内客户需求有针对性地为客户提供专项服务;特色服务，有针对性的为不同的客户定时发送温馨短信提醒，让客户针对其感兴趣的增值业务进行主动订购，针对操作步骤进行一对一宣传;整理客户档案，客户资料是了解客户第一手段，在每次走访后都会将客户资料表装订成册，录入归档。通过以上的方方面面，并结合“服务与业务领先”的战略目标，不断增强自我的危机感、紧迫感、使命感、责任感从而全面提高为客户服务的质量。

　　在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识及业务操作规范，我坚信：业精于勤，我将本着对自己负责的原则，把工作做好、做细、做精!

**移动政企客户部工作总结三篇**

　　本人于xxxx年xx月份进入xx移动公司工作。在移动公司的一年时间里，本人担任产品经理一职。一年以来，在xx移动公司领导及同事的关心、支持下，本人尽责做好本职工作，现将一年以来的具体工作职责总结如下：

>　　一、产品支撑工作

　　在进行产品支撑工作的过程中，认真学习移动公司的各种产品，特别是我们的集团产品，熟悉产品的具体操作，并在此基础上，在客户经理挖掘到客户需求后，根据客户的具体需求合理组合产品，设计出真正满足客户需求的产品。同时经过几次移动公司组织的产品经理素质提升培训，慢慢培养起自身的产品推介能力、客户沟通能力;在平时本人也十分注重关注通讯产品方面的最新资讯，学习其中的一些成功案例，并且经常思考这些案例能否真正运用到客户处，对有此需求的潜在客户及时挖掘出此需求，制定具体方案，并陪同客户经理前往客户处进行产品推介，及时做好产品支撑工作，提高客户的满意度。

　　在与客户达成一致意见、签定协议后，对方案的实施过程进行全面跟踪：如某客户处需要安装互联网专线，从派全业务建设需求单开始，先转交我司技术支撑人员，待其做完资源勘探后发回于我，本人再提交给支撑中心，若终端配置以及布线超出的情况下，还需填写配置申请单于集团大客户部主观及经理签字后传给支撑中心，最后支撑中心派施工单到我司网络部，安排施工，施工开始后，经常与施工队以及客户联系，以便解决施工过程中的问题，确保按时完工，让客户及时使用，在客户开始使用后，适时进行上门或者电话拜访，了解客户使用情况以及存在的问题，将问题及时反馈给市公司，真正做好产品支撑工作，提高客户满意度。

　　过去的一年是中国移动进行全业务激烈竞争的一年，在这一年的时间里，手上经手完成约50条互联网专线、语音专线，并且完成xx地税一卡通项目，不段学习新知识，充实自己，真正地做好了产品支撑工作。

>　　二、指标跟踪工作

　　在进行指标跟踪工作的过程中，本着认真、细心、严谨这六个字做好此项工作，经常与各县市的经营分析人员进行交流，遇到不明白的向他们请教，学习经验，并在借鉴他人经验的基础上，摸索出一套适合自己以及团队的指标跟踪及完成方式。

　　我司的指标主要分为年考核指标、季度考核指标以及月考核指标，针对不同指标时间上的差异性，合理安排时间，根据年考核指标来统揽全局，指导其他两个指标，并与季度考核指标以及月考核指标共同进行，将年考核指标融合到季度考核指标和月考核指标之中;使季度考核指标和月考核指标服务于年考核指标，在完成季度考核指标及月考核指标的时候，同时完成年考核指标。但是，指标有轻重缓急之分，不可能说做到完美，在这时候，舍去一些可以在后期完成的指标，重点完成目前紧急的指标。

　　具体来说，将需要完成的指标整在一个表格内，认真学习指标的具体口径，并将指标如何完成进行分解，落实到每个具体责任人，对其进行跟踪，定期提取数据，将数据缺口告知相关责任人，让其知道自身指标完成进度，积极与其和主管商谈，寻找完成方式方法，以确保各项指标准时完成。

>　　三、培训工作

　　在对客户经理进行培训工作时，自身熟练掌握产品，学习产品的操作方式，提前准备好培训的各种材料，并且根据客户经理的薄弱产品进行重点推介，在培训的过程中与同事们一起学习成长，所谓“书山有路勤为径，学海无涯苦做舟”只有通过不断的学习，才能在科学技术日新月异的今天，在通讯行业全业务激烈竞争的严峻形势下，取得更好的成绩。

>　　四、其它工作

　　在做好以上具体工作的基础上，认真地完成好公司主管、领导交代的其他临时性工作，不计酬劳，任劳任怨、加班加点，按时保质完成工作。

>　　五、问题以及缺点总结

　　回顾一年来的工作，反省自身存在的问题及缺点，我认为主要由于进xx移动的时间尚短，技术方面的专业知识不够全面，对公司的一些操作流程也不熟悉，在工作中也走了一些弯路。但是，“实践出真知”，本人在工作中不断发现自己的错误，也及时改进了自己的错误。在今后的工作中，我会努力提高自身的修养，充分发挥自己的特长，克服不足之处，努力做出新的成绩。

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