# 最新联通营业员的工作总结(12篇)

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-06-28

*工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供...*

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**联通营业员的工作总结篇一**

总结如下：

营业厅是公司直接为客户演示和办理业务、提供面对面服务的经营场所，是客户认识企业、提升企业品牌的重要窗口。为进一步提高公司对外树立高效品牌，宣传品牌形象，更多的收集市场信息与情报，更多的接收用户的意见和反馈情况……首先，应该注重是的就是营业员

职业道德：

热爱本职工作，精通电信业务。

工作是每一个人人生中必须经过的路，因为工作，我们可以接处到很多的事物;因为工作，我们可以结交很多的朋友;因为工作，我们可以活的更精彩!要想在一个岗位中做出优异的成绩，我们应该热爱自己的岗位，做好本职工作，熟练的掌握工作中的每个步骤。

坚守工作岗位，认真办理业务。

也许我们在不经意的一瞬间，因工作的失误，导致公司失去信誉度，失去客户。所以说我们必需要在工作中，坚守自己的岗位，认真的办理每一笔业务，在平凡的工作中，做出不平凡的贡献，赢得社会的尊重和公众的认可。

文明礼貌待客，热情周到服务。

**联通营业员的工作总结篇二**

带着回味的20xx年第一季度已悄悄远去，新第二季度的脚步已开始起步。回顾第一季度来的工作，有辛劳有付出，有成绩有不足，当然更多的是工作经验的积累。 营业厅是公司直接为客户演示和办理业务、提供面对面服务的经营场所，是客户认识企业、提升企业品牌的重要窗口。为进一步提高公司对外树立高效品牌，宣传品牌形象，更多的收集市场信息与情报，更多的接收用户的意见和反馈情况，现对20xx年第一季度工作总结如下：

自鑫波接管营业厅以来，营业人员日常行为逐是规范，工作效率渐趋提高，最主要的营造出上进学习的态度，差错率有了明显减少，杜绝了利用职务之便舞弊徇私的行为，终端销售比去年同期增长23.1%，融合业务比去年同期增长15.3%，单装宽带比去年同比增长5.7%，2g、3g单卡销售也比去年同期有所增长。整体来看，营业环境比起以往有了质的改变，人员素质有了明显的提高。

当然，在得到一定成绩的同时，我也看到了当下形势的迫切，管理需要更细化，观察人员行为需要看的更深，对分解的任务需要按时抽查完成情况，站在公司角度和以主人公的身份要求下属行为。在服务上离公司要求的标准还存在一定差距，对公司分配的任务目标还不能百分百完成，营业人员对服务标准和业务知识掌握情况还不能达到要求。也存在个别营业人员行为懒散，思想麻痹，挑拨同事之间的和谐环境，分解的任务不能按时完成等现象。综上所述，我认为作为厅经理的我应看问题要全面，不能听从个别同事的谗言，对个别问题要进行全面分析，斟酌考虑，查问题所因，从根源抓起，多询问、多暗访、多听取其他同事的建议，具体要求如下：

热爱本职工作，精通电信业务。

工作是每一个人人生中必须经过的路，因为工作，我们可以接处到很多的事物;也可以结交很多的朋友;工作更可以使我们活的更精彩!要想在一个岗位中做出优异的成绩，我们应该热爱自己的岗位，做好本职工作，熟练的掌握工作中的每个步骤，将工作做精、做牢、做实。

敢于管理，善于管理。

营业厅经理担负着主持并督导营业厅的工作，利用早班会对营业人员进行鼓励，做到面对营业员不同的性格，如何使其有良好的心态去做好营业工作为目的，一年以来，通过说、劝、教的方式与营业员相处，没有出现大的过失和工作差错。对于差错敢于去指正，面对个人的先进事迹善于去表扬，不以物小而不为。

知指标，明任务，求发展。

随着集团公司将营业厅演变为营销中心趋势的推进，营业厅深感肩负的任务，在过去的一年每次早班会我都重复强调着分到个人头的上的各项任务和指标，使其了解这自己的业绩，促使营业员将业务更好的发展、加快发展。正常营业中我尽可能的帮助营业员推销我们的产品，做好后台支撑，及时总结经验与其他营业员分享讨论。

严格遵章守纪，维护企业信誉。

团结同事，共同努力。同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重。不图谋私利，维护企业信誉，要求即使在无人监督、独立工作的情况下也不做任何侵犯企业利益的事情。当用户到营业厅进行投诉时，我要求必须按照首问负责制认真处理、全程跟踪处理，并做好记录，维护企业信誉，做好营业厅经理的职责。

交通大街营业厅是支年轻的队伍，这个生机勃勃的集体将在新的形势下不断追求发自内在的服务精神，讲究服务艺术，用爱心、耐心、诚信、恒心去对待每一位用户，以创建明星班组为目标，现对20xx年第二季度工作计划如下：

第一，明确20xx年第二季度工作目标，实行“一流管理，一流服务，一流人才，一流业绩”，着实提高业务受理量，创新思维，利用每个人不同的性格发挥自己的长处，放开去干，放心去干，做好营业厅班长的支撑，做到粗中有细，定期核查，保证营业无投诉，业务无差错。严惩违规，表彰先进。使每个营业员发挥自己的长处。

第二，随着体验式营销的开展，在新的环境中更加注重培养营业员爱岗敬业，高度负责的工作态度充分发挥主观能动性、积极性，激励奋发进取的工作热情，加强营业员主人翁意识。做到人人有计划，人人有目标，每天开早班会落实实际需要改进内容，通报个人实际业务发展量和受理量，时常提醒自己的现阶段与目标和计划的差距。

第三，务实作风，善于学习先进经验，多与兄弟公司交流，尤其应与沙河等有先进业绩和管理模式经验的分公司保持交流，在学习的基础上善于创新、改进、务实和总结，使管理模式、营业业务发展量和服务态度得以确实提高。

第四，正如“一年之计在于春”，真正将“第二季度”任务指标重视起来，为一年的工作打下坚实基础，将任务指标分配到个人，时常督促，每天通报个人发展情况，对个人的业绩表现做到奖罚分明，鼓励先进，改善不足，班组内多交流，多学习，做到真正必须将分配的各项任务完成。

第五，对营业厅内的固定资产和有价产品及移动终端，实行专人负责，及时上报相关使用情况和销售数量，做到数字要准，设备运行正常营业中要稳，制定相关使用流程，使其有人管有规可依，做到凡是营业厅物品都有登记或台账，保证公司资产固定化和准去化，我本人做到平时要查看，定期大检查。对相关问题不拖拉不邋遢及时处理，及时解决。

总上所述既然我选择了这份工作。我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步。

**联通营业员的工作总结篇三**

中国联通是中国客户群最大的电信运营企业。屈指算来，到联通公司已经6年的时间了，经过领导关心、同事们的帮助和自己的努力和调整，现在已完全融入了公司这个大家庭。同时对公司的组织结构，工作流程等各个方面都有了很深的了解。同时也有一些心得体会与想法，借此机会谈谈：

我喜欢这个工作，它让我发现自己很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高。我在工作中，彷佛在做一份不同的工作，秘诀在于我保持对公司与工作的兴趣。

我的工作主要是与客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用联通公司的服务。联通的客户分布甚广，各行各业的都有，甚至还有国家机关，像国税局、工商局等。我因此交了很多朋友，跟不同产业的人分享着不同的经验，这也成为我工作上另一项乐趣。

营业员的工作内容重复性较高。很多人都觉得它很隐性，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与痛苦都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象所有的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我得冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。

刚开始我也常想，联通公司又不是我家开的，客户不顺，干嘛不分青红皂白地骂我，我也常被客户无理的反应搞得郁闷不已。但同时我也拥有笔墨难以形容的喜悦。记得我在做营业员的第二个星期，有位客户不太会使用自己的小灵通，连存电话号码都不知道，我很有耐心地教他操作，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，听到客户的感谢声音，我差点兴奋地跃起来了。

之后，他每次到营业台办理业务，都会再三地向我表达谢意，听到他的称赞，我特别高兴，并表示这是我份内该做的事。后来他甚至向旁边的人宣传，说他非常满意我们的服务。

营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候客户会说不清楚问题在哪里，营业员也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利解决。

由于营业员的工作很琐碎，往往挫折感大于成就感，但一有成就感又会乐上好几天。所以做营业员就要有点鸡婆个性，如果你是个比较自我的人，很难乐在其中。有人问我，你一个大男人什么不好干，偏要跑到联通做营业员，公司到底给我什么?我觉得公司给我一个工作的舞台，一个继续深造的机会。如果一味抱怨工作辛苦，太斤斤计较，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个机会。

我自己平时在个人形象上没有太多的要求，什么自然啊、亲切啊、微笑啊，感觉不是那么重要。进入联通公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，所有的一切都代表联通公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到联通公司，享受客户对我们满意的目光与赞许，同时也让我明白了一件是事：做好一件事不难，难的是要如何坚持!

说话是我们天天都离不了的，但如何说、怎么说又是一门艺术，如何让客户感受到上帝的感觉也不是一时半会能达到的。“您好!欢迎光临!”、“您好!交费是吗?您请坐，请报号码………”，一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却代表了联通公司对客户的真诚与关爱!这也教会我要如何为人处事，如何做一个真诚的人!

通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高。

**联通营业员的工作总结篇四**

中国联通是中国客户群的电信运营企业。屈指算来，到联通公司已经6年的时间了，经过领导关心、同事们的帮助和自己的努力和调整，现在已完全融入了公司这个大家庭。同时对公司的组织结构，工作流程等各个方面都有了很深的了解。同时也有一些心得体会与想法，借此机会谈谈：

我喜欢这个工作，它让我发现自己很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高。我在工作中，彷佛在做一份不同的工作，秘诀在于我保持对公司与工作的兴趣。

我的工作主要是与客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用联通公司的服务。联通的客户分布甚广，各行各业的都有，甚至还有国家机关，像国税局、工商局等。我因此交了很多朋友，跟不同产业的人分享着不同的经验，这也成为我工作上另一项乐趣。

营业员的工作内容重复性较高。很多人都觉得它很隐性，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与痛苦都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象所有的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我得冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。

刚开始我也常想，联通公司又不是我家开的，客户不顺，干嘛不分青红皂白地骂我，我也常被客户无理的反应搞得郁闷不已。但同时我也拥有笔墨难以形容的喜悦。记得我在做营业员的第二个星期，有位客户不太会使用自己的小灵通，连存电话号码都不知道，我很有耐心地教他操作，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，听到客户的感谢声音，我差点兴奋地跃起来了。

之后，他每次到营业台办理业务，都会再三地向我表达谢意，听到他的称赞，我特别高兴，并表示这是我份内该做的事。后来他甚至向旁边的人宣传，说他非常满意我们的服务。

营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候客户会说不清楚问题在哪里，营业员也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利解决。

由于营业员的工作很琐碎，往往挫折感大于成就感，但一有成就感又会乐上好几天。所以做营业员就要有点鸡婆个性，如果你是个比较自我的人，很难乐在其中。有人问我，你一个大男人什么不好干，偏要跑到联通做营业员，公司到底给我什么?我觉得公司给我一个工作的舞台，一个继续深造的机会。如果一味抱怨工作辛苦，太斤斤计较，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个机会。

我自己平时在个人形象上没有太多的要求，什么自然啊、亲切啊、微笑啊，感觉不是那么重要。进入联通公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，所有的一切都代表联通公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到联通公司，享受客户对我们满意的目光与赞许，同时也让我明白了一件是事：做好一件事不难，难的是要如何坚持!

说话是我们天天都离不了的，但如何说、怎么说又是一门艺术，如何让客户感受到上帝的感觉也不是一时半会能达到的。“您好!欢迎光临!”、“您好!交费是吗?您请坐，请报号码………”，一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却代表了联通公司对客户的真诚与关爱!这也教会我要如何为人处事，如何做一个真诚的人!

通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高。

**联通营业员的工作总结篇五**

从年初的无限期待，到年终的举步维艰，不知不觉我们又走到了艰难的痛苦的不得不时常为了一顿顿晚餐发愁的不得不时常家徒四壁地无望的20xx年末，在今年，我们看到希望同时又失去希望，我们只是为了工作而工作，每月的工资只能拿去还朋友的借款，如此周而复始，我以为，是我们尽力了，可是到了今天回首过去的岁月，其实我们可以做得更好，可是做得更好的只能是联通的建设维护部，当我们热心地向老乡介绍我们的网络，我们的资费，我们的服务时，他们说你们怎么不早点来，我们都买了手机了。可是据我们所知，我们的网路覆盖在一年前已经做好，我们的宣传人员呢?是不是每个月靠几个换来换去的号码过日子?或者只是在某个镇上摆张桌子守株待兔

联通的问题已经积重，能不能自拔还是个未知数。我们不畏惧任何艰苦，多大的困难我们都能克服，可是我们的团队呢?我们的团队怎么去做好自己的本职工作?今年由于政策关系，网络建设暂停，然而经历了漫长的传输资源普查，漫长的联通资产清查，漫长的雷雨季节网络维护，我们今年依然很忙碌，我们依然有繁重的维护工作要做。

在年初的两三个月里，我们的维护人员跑遍了几乎所有的基站去进行传输资源普查，任务重时间紧，口干舌燥饥肠辘辘是时常遇到的考验，我们的维护人员经受住了。我们的网络经历了5月之后长达两个半月的雷雨季节考验，我们的维护人员在那些日子里或披星戴月，或废寝忘食。当人们在广场上散步的时候，我们的兄弟们可能正在赶往抢修的路上，当华灯初上一家人其乐融融的时候，我们的兄弟们可能还在某个大多数人都没听说过的山旮旯里跟酷热、蚊子搏斗，我们的兄弟们流下的汗水和鲜血，有人看到了吗?有人在意了吗?有人曾为此做过努力改变我们兄弟们的处境了吗?我很悲哀地告诉自己：“没有!”这是个充满悲哀和无奈的20xx年，我们时常在领导的励志宣言里充满希望的斗志，又一次次在现实面前感到心有余而力不足。

如果这篇总结能有幸被领导看到，请把我当作一个愚者。古人云：“愚者千虑，必有一得!”我期待我有这样的幸运，这篇总结中错误和纰漏在所难免，我只希望我能以最大的努力帮助我们把工作做好。

从消费者的角度来说，联通的服务和竞争对手的服务相比，gsm网络相比完全没有优势，能让消费者稍微动心的只能是两样东西，资费和售后服务。就前者而言，电信市场的资费已经到达底线，几乎再无降价的可能，尤其是对于我们这种需要与固话运营商结算 的移动通信运营商来说。售后我们完全可以做得更好，但是好像目前我们还没有把自己的潜能发挥出来，所以在对方手里能抢到什么样的客户实在值得怀疑。唯一我们能与竞争对手拼一下的只有cdma网络，在(包括三县一市)，我们的网络和竞争对手市不相上下的，甚至在很多地方还比对手强。但是对手是怎么做宣传的呢?特别是乡下，他们一手拿着自己的移动电话，一手拿着我们gsm网络的电话在用户面前比较，无形中给用户造成“联通信号就是不好”的错觉，用户不知道联通的cdma和gsm是两张不同的网络，对于那些对移动通信技术术语不是很明白的客户群，我们有必要给他们进行有力的宣传。然而，目前联通的考核体制之下，投入与支持似乎陷入无法跳脱的死循环，节约成本导致工作无法有效开展，收入降低，反过来收入降低导致无法投入的资金，也许，就我们基层员工而言，我们是羊这并不是最可怕的，我们希望的仅仅是有一头能带领我们冲锋陷阵的狮子。

通过这次年末的促销，我深深感觉到开展业务是多么的艰难，要说服一个用户用我们的服务是多么的不容易，但是我们可以抓住几个要素：资费，服务和计费。在保证这几个方面优势的同时我们可以适当宣传cdma网络的优势，例如网络覆盖，例如通话质量等等。还有维系是相当重要的，我们要做到用户在有问题的时候，我们能以最快的速度给予答复，这方面也是需要大量人力物力的，很遗憾，我们目前的条件根本无法将这项工作做得更好。什么是广告?广告就是广而告之，我们工作人员的100句话，都顶不上用户的1句话，我们要重新树立我们的口碑，这样我们才能在市场中占有一席之地金奖银奖不如群众夸奖，金杯银杯难比人民口碑，这句话引申到我们用户身上也是非常恰切的。我们的农村市场还可以进行大规模的发掘，有了口碑，工作就容易开展了!

也许这不是一篇正儿八经的年终总结，但在一个侧面上反映了本人对今年工作的回顾和反省，我不知道明年公司的发展会怎么样，但是我还是相信，只要我们每个人都兢兢业业，我们尽自己最大能力做好，我们就一定会有好的回报引用去年一档庸俗的娱乐节目中很高尚的一句话：内心纯洁的人前途无量!

很快我们就会走过20xx，迈向20xx，对于即将到来的这一年，我们能有什么样的期待呢?我希望我们的网络给用户的感觉是一流的，没有打不通的地方，没有打不通的时候。我希望我们的收费完全是透明的，永远不会有无数的用户拥挤在我们的营业厅大声质问我们的营业员，多么希望所有的用户都说一声：“联通的收费很明白!”我也希望我们的系统能够帮助用户杜绝不良短信的骚扰，杜绝所有骗取用户信息费的sp商，让用户真正信赖我们的服务，别人做不到的，我们要为用户做到。

看到了今年的挂历样本和宣传贴画中国联通，福“到”了，福真的会到的，我相信。不管怎么样，充满艰辛的20xx年终究会过去，但愿明年我们能看到一张张充满笑容的脸!

**联通营业员的工作总结篇六**

今年七月，我非常荣幸的加入，来到了公众客户中心，至今已有半年，在此期间我的主要工作是在营业厅里学习业务和ibss系统的操作，并熟悉营业厅的运作流程，现对此半年的工作进行简单的回顾和总结。

在业务的学习方面，对各种优惠套餐进行了比较系统的学习，并规范了自己的解释口径。在这几个月中，流动咨询是我经常做的一项工作，这对我的业务熟练程度提出了较高的要求。在工作的前期有时会遇到无法解答顾客提问的情况，需要找其他同事帮忙。后来在同事的帮助下，已经可以较好的完成流动咨询员和业务导航员的工作。在前台办理业务时，也能够做到详细的向顾客解释业务，消除可能产生的误解。在学习业务的同时，服务规范也是我学习的一个重要内容，现在已经对此有了较深的了解。

ibss系统的学习是我这几个月来的一项重要工作。在我老师的悉心指导下，我已经可以比较熟练的进行操作，并在顾客较少时上位办理业务，但与其他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，不同岗位同事的分工和各自职责，“四个能力”的展现，排班，工单管理，营收款的处理，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。也感谢中山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，为今后工作中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：

一.业务学习和ibss操作上手都比较慢

与其他营业员相比，我的学习速度确实偏慢。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。在今后的工作中要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。二.对于广州方言应进一步加强掌握

虽然在广州度过了自己四年的大学时光，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，可在与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。

三.有些服务规范做的还不到位

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。有时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。

四.工作的条理性还应加强

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的安排。

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。

**联通营业员的工作总结篇七**

工作千头万绪，难免会有一些地方顾此失彼。回顾在营业厅的工作，有成功，有失败，又欢乐，也有苦恼。过去的一年中，在科办领导及班组的关怀与指导下，在各位同事的鼎力支持帮助下，我的工作能力有了更大的提高，现将一年来的工作小结如下：

1，努力学习，不断提高。在工作中，认真学习业务知识，不断积累经验，积极参加学习培训，不断充实自己;2，遵章守纪，认真工作。一年来，自己在工作中做到不怕苦，不怕累，认真完成了本岗位各项工作任务;3，团结同事，共同努力。同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重;4，由于自己工作经验不足，在工作中缺乏处理用户投诉的实践经验，服务工作做得不够细致。

2.本人自进入营业厅工作以来，在各位同事的关怀帮助下，通过个人的努力和工作相关经验的积累，知识不断拓宽，业务工作能力取得了极大进步。

3,回顾过去的一年，我认真学习电信行业知识，积极参加岗位培训。全心全意，以礼待人，热情服务，耐心解答问题，为客户提供优质服务，并在不断的实践中提高自身素质和业务水平，成长为一名合格的营业员。

最近几年来，随着生活程度不停提高，人们的消费看法、消费方式、消费结构、消费手眼都发生了巨变从\"畸型\"消费转变到\"科学康健\"消费，从不或者认识不清\"升华\"到理性，消费者对市场上流通的商品以及各种服务的要求在快速提高，好比对各种商品的存眷从质量优劣到环保节能、性价比等，对服务的存眷从一般要求到个性化满足、人性化体现及恬静度等这些变化对消费工作提出了更多、更新、更高的要求怎样应对消费胶葛不停发生的新变化，适应消费工作的新形势，加强消费争议多元化息争机制设置装备摆设，成立一种消费者权益掩护的长效机制，成为存眷的话题为适应新期间消费形势的成长,我们经过实践以及摸索，于20xx年6月起，在全省范围内开展成立消费义务息争员步队工作，全面立异、推进消费争议协商息争机制，起劲制造消费胶葛息争新平台，为增进湖北省经济又好又快成长做贡献

1、拓宽思绪、立异机制、提高认识

增进消费胶葛息争，成立消费义务息争员步队，是各级消费者社团义不容辞的责任经过实践以及摸索，我们认识到开展这项工作意义有三，一是成立消费义务息争员步队是构建社会形态的重要构成部分，是消费者社团深切贯彻落实科学成长观的具体体现;二是成立消费义务息争员步队切正当律要求，《消法》第六章第34条第1款第⑴项划定，消费者以及经营者发生消费者权益争议后，可以通过\"与经营者协商息争\"路子解决;三是成立消费义务息争员步队顺应社会形态需要，有利于降低消费者的成本，有利于增进经营者自律，有利于增强消费者社团社会形态力量这类认识的提升，使我们确定了\"三个明确\"、\"六个统一\"的工作方式\"三个明确\"一是明确成立消费义务息争员步队的目的及意义;二是明确了成立义务息争员步队的工作内容、原则及方式、要领;三是明确了消费胶葛息争步伐受理、调查、息争、反愧回拜、保密六项工作步伐\"六个统一\"即：统一位称、统一工作证、统一台帐、统一工作流程宣传栏、统一服务承诺、统一宣传口径

同时，我们强调要在全省各大商尝超市、商品发卖市尝公用事业单位等服务性行业的对外营业厅或者经营零售的店面成立息争员步队，并在切合前提的企业里聘任能代表消费者意愿、热肠消费事业的工作人员担任;强调要成立、健全规章制度，保障消费胶葛息争工作有序开展;强调要加强对义务息争员的培训以及监视办理，督促、帮忙义务息争员加强自身设置装备摆设，不停提高息争员步队的素质;强调要增进经营者充实履行社会形态责任的踊跃性，借助其人力、物力，整合消费资源进一步将成立消费义务息争员步队工作引向不停深切以及越发有效的方向成长

在具体运作历程中，我们着力抓了以下五个方面工作：

一是完善制度在工作开始的一段时间，省消委针对我省实际情况，别离拟定下发了《关于加强消费义务息争员步队设置装备摆设的定见》、《湖北省消费者委员会义务息争员步队办理暂行办法》、《消费胶葛息争协议书》规范统一了义务息争员的工作步伐、工作职责、工作原则、工作规律、学习制度、反馈制度、投诉规范及聘任与解聘前提等，规范了息争步伐，推动了消费义务息争员步队设置装备摆设工作向规范化、制度化方向成长十堰市消费者委员会结合当地实际，拟定了消费胶葛息争与投诉调解对接制度，当出现消费胶葛时，首先由息争员根据《湖北省消费者委员会义务息争员步队办理暂行办法》要求进行息争，如息争不可，息争员快速保送辖内消委社团，在由消委工作人员实时依法社团调解，有效的掩护了消费者权益荆州市消费者委员会重抓义务息争员的规范办理，成立了义务息争员监视办理办公室(设在市消委投诉部)，并向公共发布了监视举报telephone，接待广大消费者对义务息争员工作进行监视以及提议天经营零售的店面消费者委员会成立了重点侵权提防监视机制，主要针对消费者投诉比较集中的电、水、气、电信、房地产等行业，成立义务息争员步队，并成立\"巡查\"不定期的到各点进行巡查以及暗访，实时有效的掌握了消费重点提防的主动权

二是分类指导为使我省消费义务息争员步队设置装备摆设工作有序开展，我们实施分级办理义务息争员由切合设立前提企业申报，县市(区)级消费者委员会(协会)评骘、保举，地市级消费者委员会审定，报省消费者委员备案县市(区)级消委(协)负责义务息争员声请、聘任及办理工作，并定期派员指导义务息争员工作，帮忙调查取证，阐发投诉案情，增进义务息争员提高业务能力，适应实际工作需要，重点在规范工作步伐，熟悉工功课务长进行指导;地、市消委(协)重点在加强息争员工作效能的指导以及消费权益掩护方面法规知识的宣传教诲及义务息争员的法律法规以及业务知识的培训，使其熟悉消费投诉流程，具有息争消费胶葛的能力，提高工作的效率

三是抓好成长为使我省消费义务息争员步队设置装备摆设工作科学有效成长我们别离与省电信公司、省电力公司、省联通公司、武汉工贸家电公司联合发文，在全省各级电信、电力、联通、工贸家电营业大厅(经营零售的店面)成立义务息争员步队为止20xx年7月，全省各级消费者委员会共礼聘消费义务息争员1516人，息争消费胶葛4千余件，为消费者挽回经济损掉390余万元其中在全省电信体系礼聘义务息争员466人、在全省电力体系礼聘义务息争员251人、在全省联通体系礼聘义务息争员199人、在全省工贸家电买场礼聘义务息争员18人中国联通荆州市分公司市区营销中间客服主管熊静，打从受聘为义务息争员以来，乐成息争消费胶葛31件，深受消费者好评价;湖北电力武汉分公司桥口营业所副主任李爱萍，打从受聘为义务息争员以来，乐成息争消费胶葛17件;武汉工贸家电有限公司鄂州店副店长黎慧，打从受聘为义务息争员以来，乐成息争消费胶葛23件

四是重抓培训我们先后二次对全省7百余名义务息争员进行了《消法》、、\"三包\"规 定及消费权益掩护相关法律法规业务的培训，发放宣传资料近20xx千余份各地消委(协)也别脱离展了培训工作通过培训，义务息争员初步掌握一些消费胶葛息争工作技能，增强了能力我们还依托有利前提增设了网上互联互通平台，通过互联网实时与息争员沟通与联动，探讨以及交流各种消费胶葛典型案件、消费动态以及企业信息等襄樊市消费者委员会特别正视义务息争员步队的培训工作，通过社团服务专班、选择适合地点、筹办响应教材，对全市377名消费义务息争员进行了三次集中的封闭式培训蟠桃市消费者委员会注意在培训质量上下劲夫，一是保证学习时间，天天授学时间不少于8个钟头，学员自学不少于2个钟头;二是保证学习内容，约请大学教授教学了《消保法》及调解技法，市消委有关人员对湖北省消费者委员会《义务息争员步队办理暂行办法》进行了解读;三是保证学习效果，开班仪式，专门约请省消委小蜜长发言指导，办班竣事，对所有学员进行集中自力测验通过\"三个保证\"，使学员对息争员的工作职责、工作原则以及工作要求有了充实的认识以及了解黄石市消费者委员会对义务息争员培训工作，始终坚持了高尺度、严要求，一是以(市)区为单位由所在地消委小蜜长带队社团学习;二是由市消委小蜜长亲自课前点名考勤;三是拟定了\"封闭通讯东西，严禁来回走动\"等讲堂规律

五是加强考核为推动消费义务息争员步队设置装备摆设工作开展以及制度落实，我们成立了考核办法一是省消委对各地工作进行年度验收考核，将成立义务息争员步队工作归入整年方针考核责任制;二是省消委对已经聘任的义务息争员业务进行考核，并对成就凸起者进行表彰，并赐与肯定是的精神以及物质奖励，以调动工作踊跃性，激发工作活气;三是省消委对已经成立义务息争员步队的企业进行年度工作考核，并对考核评议合格的企业颁发\"消费争议息争示范单位\"声誉称号

20xx年6月以来，我们集中精兵强将，广泛协调，精心社团，重效果，抓落实，在全省范围内开展消费义务息争员步队设置装备摆设工作，不停加强对息争员步队的同样平常办理以及业务指导,充实阐扬了息争员的踊跃作用，消费息争机制导致了多赢的社会形态效应

一是消费者患上实惠《消法》划定，消费者享有五种路子，一朝消费胶葛发生后，除\"协商息争\"以外的另四种路子由于步伐庞大、环节较多，消费者倍感麻烦，成本较高息争机制奉行后，当消费者与经营者发生消费争议后，不出店门(场门)就能够把问题获患上解决，减少了消费者的投诉成本20xx年12 月，消费者柯先生在十堰市区一家阛阓花3200多元购买了一款男装，不到一个月就发明袖边磨损，后做买卖场义务息争员息争，该品牌专柜为消费者作了换货措置惩罚，柯先生非常满意20xx年6月11日,王先生在半个钟头内，俄然连续接到500多条短信息，导致手机\"瘫痪\"，便立即到赶赴荆州市塔桥联通营业厅，情绪非常激动，要求与负责人直接对话在客服主管熊静(义务息争员)患上知情况后，立即把消费者请到了休息区耐心抚慰，表示任何问题城市极力帮忙解决经息争，公司为王先生改换了一部手机，并赠送了一份精彩礼品，表示在以后工作中会进一步加强办理，只管即便细化服务中的漏洞，但愿能获患上的体谅!对投诉措置惩罚成果，王先生也感到非常满意，同时春联通公司的后续服务还提出了自己的定见，但愿联通能愈来愈好!

二是经营者增效益当我们开展以及奉行这项工作时，获患上了很多企业的接待以及拥护，她们把做好消费者服务工作作为企业做强做大的重要措施荆州大润发贸易有限公司为更好的服务主顾，提出\"满意服务\"的承诺：\"品位有保证，售后有服务，买贵退差价，无前提退换货\"等还出台便平易近的不收费措施，例如：开通购物不收费公交车利便主顾乘坐、不收费停车场利便主顾停车、大件商品不收费送货、不收费存包、不收费打打气工具、不收费加冰块、不收费办理会员卡等深受消费者广泛赞誉20xx年1月，一位消费者在荆州大润发贸易有限公司花了358元购买了一件男式夹克，一个月后发明右兜脱线，当他找到阛阓义务息争员黄志成时，黄志成提出两条定见让消费者选择，一是退货，二是换货，消费者为黄志成的诚意所感动，当即表示\"不退货、换一件就能够了，以后还要到华洋堂购物\"黄志成深有感想地说：\"优质服务让品牌升华，息争为企业赢患上了回头客\"企业成立息争员后，企业收入一是面对面听取消费者的定见;二是进行了社会形态调查;三是减少了\"大盖帽\"的时常查处，树立了企业形象

三是社会形态提效能随着经济的成长，市场交易的活跃，消费争议相对增多，而社会形态力量却没有响应跟上通过在各大企业成立息争员步队，这一抵牾迎刃而解，不仅降低了消费者成本，而且消费者社团增强了社会形态力量，提高了效率20xx年底，赵女士在武汉工贸家电看上了一款标价650元的电热水器，由于仓储无货，服务员灵活地说：\"你先把650元交了，可随便选一款同品牌电热水器先用，到货后再换货\"用了一段时间，赵女士要的货一直没到，她决议把先使用的这款标价550元的电热水器买下，当她找到营业员索退原先多交的100元时，营业员却要她再交200元，声称\"你使用的这款热水器是850元\"赵女士立即找到工贸家电的义务息争员袁文萍为其解决在袁文萍的息争下，赵女士拿到了商家的应退款，她携带喜悦的表情迎来了20xx年的愉快过年

消费义务息争员步队设置装备摆设工作开展以来，我们在踊跃推进、深切开展，取患上较猛进展，赢患上社会形态广泛赞誉然而，我们清醒地认识到，要将这项工作走向深切，形成长效机制，另有很多深切过细的工作等候我们去摸索、实践、完善以及提高我们将在省委、省政府以及中消协的不错领导下，进一步总结经验，同心协力，拓宽朝上前进，以报酬本，着力制造我省工作新亮点，全面立异、推进消费争议协商息争制度，为构建社会形态主义社会形态做出新的贡献

篇五：联通营业员工作总结

ibss系统的学习是我这几个月来的一项重要工作。在我老师的悉心指导下，我已经可以比较熟练的进行操作，并在顾客较少时上位办理业务，但与其他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，不同岗位同事的分工和各自职责，“四个能力”的展现，排班，工单guǎn lǐ，营收款的处理，促销礼品和卡类的guǎn lǐ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。也感谢中山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，为今后工作中的合作打下了好的基矗

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：

一.业务学习和ibss操作上手都比较慢

与其他营业员相比，我的学习速度确实偏慢。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。在今后的工作中要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。

二.对于\*方言应进一步加强掌握

虽然在\*度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习话的意识不够，加之舍友，同学多为讲普通话者，结果四年下来\*话虽然听懂已不成问题，可在与年长的顾客交流时由于自己不懂讲\*话，对方普通话听力又较差，给交流带来一些困难。在今后的工作中\*话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

三.有些服务规范做的还不到位

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。有时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。

**联通营业员的工作总结篇八**

20xx年6月经过层层选拔，我进入到中国联通公司沂水县分公司，光荣地成为沂水联通的一员。

进入公司几个月来，在公司各级领导的关心下在同事们的帮助下我较好的完成了公司所安排的各项工作任务。现在我就我在20xx年的思想、工作情况向公司领导作简要汇报。

一、努力学习，注重实践，不断提高自身素养和工作能力

始终把学习作为获得新知、掌握方法、提高能力、解决问题的一条重要途径和方法，切实做到用理论武装头脑、指导实践、推动工作。思想上积极进取，积极学习党的理论、路线、方针和政策，认真学习马列主义、毛泽东思想并在近期认真学习了《文选》。通过这些理论的学习，使我深化了对党的xx大和xx届x中、五x中、x中全会精神的理解，尤其加深了对科学发展观的理解。并结合公司实际认真学习了公司的《 》《 》等管理制度和工作条例，使工作中的困难有了最有力地解决武器。通过这些工作条例的学习使我进一步加深了对各项工作的理解，可以求真务实的开展各项工作。

二、围绕中心，突出重点，尽心尽力履行职责

进入公司后，按照领导安排我负责综合部的考勤、考核与车辆管理工作并协助渠道部的宣传物品管理工作。在各项工作中我都本着认真负责的态度去对待每项工作，受到了同事们的好评。一是为使自己尽快熟悉工作，进入角色，我一方面抓紧时间查看相关资料，熟悉自己的工作职责，另一方面我虚心向公司的领导、同事请教使自己对公司的情况有了一个比较全面、系统的认识和了解。二是在考勤考核工作中，我本着公平公正、认真负责态度对待每位员工的考勤记录。不将自己的私人感情和与同事的关系带到工作中，经过一段时间的努力我的工作得到了大部分同事的理解和支持。在五个月的考勤工作中我没有出现一次错误的记录，处处以公司的利益为重时时将公司的利益放在心中。

三、以极大的热情协助助渠道部的宣传物品管理工作

刚进入公司我就发现存放公司宣传物品的仓库比较混论，有一些宣传物品还可以再次利用如果置之不理将对公司的财务造成浪费。我利用工作之余将各种宣传物品作了分类存放，并制作了物品登记表将所有的物品逐一登记，使所有的宣传物品存放有序使用方便。通过这一措施不仅节约了公司的财务开支，更节约了工作时间提高了工作效率。

四、在较好完成本职工作的同时积极帮助公司其他同事

自从进入公司后我坚持每天最早一个到公司最后一个离开公司，自觉负责起办公室的卫生等工作。在同事们工作忙碌的时候主动帮助，主动加班加点的帮助大家，受到了同事们的好评。

五、存在的问题和18年的工作计划

几个月来，我虽然努力做了一些工作，但距离公司领导的要求还有不小差距，如理论水平、工作能力上还有待进一步提高，对新的工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心在今后的工作中努力加以改进和解决，使自己更好地做好本职，服务公司。

针对以上存在的不足和问题，在新的一年中我打算做好以下几点来弥补工作中的不足：

一、继续加强对公司各种制度和业务的学习，做到全面深入的了解公司的各种制度和业务。用公司的各项制度作为自己考勤工作的理论依据，结合实际更好的开展考勤工作。

二、以实践带学习全方位提高自己的工作能力。在注重学习的同时狠抓实践，在实践中利用所学知识用知识指导实践全方位的提高自己的工作能力和工作水平。

三、踏实做好本职工作。面对新的一年，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。在工作中任劳任怨力争“没有最好只有更好”。

四、继续在做好本职工作的同时，为公司做一些力所能及的工作为公司做出应有的贡献。

**联通营业员的工作总结篇九**

中国联通是中国客户群的电信运营企业。屈指算来，到联通公司已经6年的时间了，经过领导关心、同事们的帮助和自己的努力和调整，现在已完全融入了公司这个大家庭。同时对公司的组织结构，工作流程等各个方面都有了很深的了解。同时也有一些心得体会与想法，借此机会谈谈。

我喜欢这个工作，它让我发现自己很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高。我在工作中，彷佛在做一份不同的工作，秘诀在于我保持对公司与工作的兴趣。

我的工作主要是与客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用联通公司的服务。联通的客户分布甚广，各行各业的都有，甚至还有国家机关，像国税局、工商局等。我因此交了很多朋友，跟不同产业的人分享着不同的经验，这也成为我工作上另一项乐趣。

营业员的工作内容重复性较高。很多人都觉得它很隐性，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与痛苦都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象所有的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我得冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。

刚开始我也常想，联通公司又不是我家开的，客户不顺，干嘛不分青红皂白地骂我，我也常被客户无理的反应搞得郁闷不已。但同时我也拥有笔墨难以形容的喜悦。记得我在做营业员的第二个星期，有位客户不太会使用自己的小灵通，连存电话号码都不知道，我很有耐心地教他操作，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，听到客户的感谢声音，我差点兴奋地跃起来了。

之后，他每次到营业台办理业务，都会再三地向我表达谢意，听到他的称赞，我特别高兴，并表示这是我份内该做的事。后来他甚至向旁边的人宣传，说他非常满意我们的服务。

营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候客户会说不清楚问题在哪里，营业员也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利解决。

由于营业员的工作很琐碎，往往挫折感大于成就感，但一有成就感又会乐上好几天。所以做营业员就要有点鸡婆个性，如果你是个比较自我的人，很难乐在其中。有人问我，你一个大男人什么不好干，偏要跑到联通做营业员，公司到底给我什么？我觉得公司给我一个工作的舞台，一个继续深造的机会。如果一味抱怨工作辛苦，太斤斤计较，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个机会。

我自己平时在个人形象上没有太多的要求，什么自然啊、亲切啊、微笑啊，感觉不是那么重要。进入联通公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，所有的一切都代表联通公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到联通公司，享受客户对我们满意的目光与赞许，同时也让我明白了一件是事：做好一件事不难，难的是要如何坚持！

说话是我们天天都离不了的，但如何说、怎么说又是一门艺术，如何让客户感受到上帝的感觉也不是一时半会能达到的。“您好！欢迎光临！”、“您好！交费是吗？您请坐，请报号码………”，一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却代表了联通公司对客户的真诚与关爱！这也教会我要如何为人处事，如何做一个真诚的人！

通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高。

**联通营业员的工作总结篇十**

带着回味的20xx年第一季度已悄悄远去，新第二季度的脚步已开始起步。回顾第一季度来的工作，有辛劳有付出，有成绩有不足，当然更多的是工作经验的积累。营业厅是公司直接为客户演示和办理业务、提供面对面服务的经营场所，是客户认识企业、提升企业品牌的重要窗口。为进一步提高公司对外树立高效品牌，宣传品牌形象，更多的收集市场信息与情报，更多的接收用户的意见和反馈情况，现对20xx年第一季度工作总结如下：

自鑫波接管营业厅以来，营业人员日常行为逐是规范，工作效率渐趋提高，最主要的营造出上进学习的态度，差错率有了明显减少，杜绝了利用职务之便舞弊徇私的行为，终端销售比去年同期增长23.1%，融合业务比去年同期增长15.3%，单装宽带比去年同比增长5.7%，2g、3g单卡销售也比去年同期有所增长。整体来看，营业环境比起以往有了质的改变，人员素质有了明显的提高。

当然，在得到一定成绩的同时，我也看到了当下形势的迫切，管理需要更细化，观察人员行为需要看的更深，对分解的任务需要按时抽查完成情况，站在公司角度和以主人公的身份要求下属行为。在服务上离公司要求的标准还存在一定差距，对公司分配的任务目标还不能百分百完成，营业人员对服务标准和业务知识掌握情况还不能达到要求。也存在个别营业人员行为懒散，思想麻痹，挑拨同事之间的和谐环境，分解的任务不能按时完成等现象。综上所述，我认为作为厅经理的我应看问题要全面，不能听从个别同事的谗言，对个别问题要进行全面分析，斟酌考虑，查问题所因，从根源抓起，多询问、多暗访、多听取其他同事的建议，具体要求如下：

热爱本职工作，精通电信业务。

工作是每一个人人生中必须经过的路，因为工作，我们可以接处到很多的事物;也可以结交很多的朋友;工作更可以使我们活的更精彩!要想在一个岗位中做出优异的成绩，我们应该热爱自己的岗位，做好本职工作，熟练的掌握工作中的每个步骤，将工作做精、做牢、做实。

敢于管理，善于管理。

营业厅经理担负着主持并督导营业厅的工作，利用早班会对营业人员进行鼓励，做到面对营业员不同的性格，如何使其有良好的心态去做好营业工作为目的，一年以来，通过说、劝、教的方式与营业员相处，没有出现大的过失和工作差错。对于差错敢于去指正，面对个人的先进事迹善于去表扬，不以物小而不为。

知指标，明任务，求发展。

随着集团公司将营业厅演变为营销中心趋势的推进，营业厅深感肩负的任务，在过去的一年每次早班会我都重复强调着分到个人头的上的各项任务和指标，使其了解这自己的业绩，促使营业员将业务更好的发展、加快发展。正常营业中我尽可能的帮助营业员推销我们的产品，做好后台支撑，及时总结经验与其他营业员分享讨论。

严格遵章守纪，维护企业信誉。

团结同事，共同努力。同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重。不图谋私利，维护企业信誉，要求即使在无人监督、独立工作的情况下也不做任何侵犯企业利益的事情。当用户到营业厅进行投诉时，我要求必须按照首问负责制认真处理、全程跟踪处理，并做好记录，维护企业信誉，做好营业厅经理的职责。

交通大街营业厅是支年轻的队伍，这个生机勃勃的集体将在新的形势下不断追求发自内在的服务精神，讲究服务艺术，用爱心、耐心、诚信、恒心去对待每一位用户，以创建明星班组为目标，现对20xx年第二季度工作计划如下：

第一，明确20xx年第二季度工作目标，实行“一流管理，一流服务，一流人才，一流业绩”，着实提高业务受理量，创新思维，利用每个人不同的性格发挥自己的长处，放开去干，放心去干，做好营业厅班长的支撑，做到粗中有细，定期核查，保证营业无投诉，业务无差错。严惩违规，表彰先进。使每个营业员发挥自己的长处。

第二，随着体验式营销的开展，在新的环境中更加注重培养营业员爱岗敬业，高度负责的工作态度充分发挥主观能动性、积极性，激励奋发进取的工作热情，加强营业员主人翁意识。做到人人有计划，人人有目标，每天开早班会落实实际需要改进内容，通报个人实际业务发展量和受理量，时常提醒自己的现阶段与目标和计划的差距。

第三，务实作风，善于学习先进经验，多与兄弟公司交流，尤其应与沙河等有先进业绩和管理模式经验的分公司保持交流，在学习的基础上善于创新、改进、务实和总结，使管理模式、营业业务发展量和服务态度得以确实提高。

第四，正如“一年之计在于春”，真正将“第二季度”任务指标重视起来，为一年的工作打下坚实基础，将任务指标分配到个人，时常督促，每天通报个人发展情况，对个人的业绩表现做到奖罚分明，鼓励先进，改善不足，班组内多交流，多学习，做到真正必须将分配的各项任务完成。

第五，对营业厅内的固定资产和有价产品及移动终端，实行专人负责，及时上报相关使用情况和销售数量，做到数字要准，设备运行正常营业中要稳，制定相关使用流程，使其有人管有规可依，做到凡是营业厅物品都有登记或台账，保证公司资产固定化和准去化，我本人做到平时要查看，定期大检查。对相关问题不拖拉不邋遢及时处理，及时解决。

总上所述既然我选择了这份工作。我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步。

**联通营业员的工作总结篇十一**

从年初的无限期待， 到年终的举步维艰， 不知不觉我们又走到了艰难的痛苦的不得不时常为 了一顿顿晚餐发愁的不得不时常家徒四壁地无望的200\*年末， 在今年， 我们看到希望同时又 失去希望，我们只是为了工作而工作，每月的工资只能拿去还朋友的借款，如此周而复始，我以为，是我们尽力了，可是到了今天回首过去的岁月，其实我们可以做得更好，可是做得 更好的只能是 联通的建设维护部，当我们热心地向老乡介绍我们的网络，我们的资费，我们的服务时，他们说你们怎么不早点来，我们都买了手机了。可是据我们所知，我们的网 路覆盖在一年前已经做好，我们的宣传人员呢?是不是每个月靠几个换来换去的号码过日子?或者只是在某个镇上摆张桌子守株待兔 联通的问题已经积重，能不能自拔还是个未知数。我们不畏惧任何艰苦，多大的困难我们都能克服， 可是我们的团队呢?我们的团队怎么去做好自己的本职工作?今年由于政策关系，网络建设暂停，然而经历了漫长的传输资源普查，漫长的联通资产清查，漫长的雷雨季 节网络维护，我们今年依然很忙碌，我们依然有繁重的维护工作要做。

在年初的两三个月里， 我们的维护人员跑遍了几乎所有的基站去进行传输资源普查， 任 务重时间紧，口干舌燥饥肠辘辘是时常遇到的考验，我们的维护人员经受住了。我们的网络经历了5月之后长达两个半月的雷雨季节考验，我们的维护人员在那些日子里或披星戴月， 或废寝忘食。当人们在广场上散步的时候，我们的兄弟们可能正在赶往抢修的路上，当华灯初上一家人其乐融融的时候， 我们的兄弟们可能还在某个大多数人都没听说过的山旮旯里跟 酷热、蚊子搏斗，我们的兄弟们流下的汗水和鲜血，有人看到了吗?有人在意了吗?有人曾 为此做过努力改变我们兄弟们的处境了吗?我很悲哀地告诉自己：“没有! ”这是个充满悲 哀和无奈的200\*年， 我们时常在领导的励志宣言里充满希望的斗志，又一次次在现实面前感 到心有余而力不足。

如果这篇总结能有幸被领导看到，请把我当作一个愚者。古人云：“愚者千虑，必有一 得!”我期待我有这样的幸运，这篇总结中错误和纰漏在所难免，我只希望我能以最大的努力帮助我们把工作做好。

从消费者的角度来说， 联通的服务和竞争对手的服务相比， 网络相比完全没有优势， gsm 能让消费者稍微动心的只能是两样东西，资费和售后服务。就前者而言， 电信市场的资费已经到达底线， 几乎再无降价的可能， 尤其是对于我们这种需要与固话运营商结算的移动 通信运营商来说。

售后我们完全可以做得更好， 但是好像目前我们还没有把自己的潜能发挥 出来， 所以在对方手里能抢到什么样的客户实在值得怀疑。

唯一我们能与竞争对手拼一下的 只有 cdma 网络，在 (包括三县一市) ，我们的网络和竞争对手市不相上下的，甚至在很 多地方还比对手强。

但是对手是怎么做宣传的呢?特别是乡下，他们一手拿着自己的移动电 话，一手拿着我们 gsm 网络的电话在用户面前比较，无形中给用户造成“联通信号就是不 好”的错觉，用户不知道联通的 cdma 和 gsm 是两张不同的网络，对于那些对移动通信技术 术语不是很明白的客户群，我们有必要给他们进行有力的宣传。然而，目前联通的考核体制之下， 投入与支持似乎陷入无法跳脱的死循环， 节约成本导致工作无法有效开展， 收入降低， 反过来收入降低导致无法投入的资金，也许，就我们基层员工而言，我们是羊这并不是最可怕的，我们希望的仅仅是有一头能带领我们冲锋陷阵的狮子。

通过这次年末的促销， 我深深感觉到开展业务是多么的艰难， 要说服一个用户用我们的 服务是多么的不容易，但是我们可以抓住几个要素：资费，服务和计费。在保证这几个方面优势的同时我们可以适当宣传 cdma 网络的优势，例如网络覆盖，例如通话质量等等。还有 维系是相当重要的，我们要做到用户在有问题的时候，我们能以最快的速度给予答复，这方面也是需要大量人力物力的，很遗憾，我们目前的条件根本无法将这项工作做得更好。什么 是广告?广告就是广而告之，我们工作人员的100句话，都顶不上用户的1句话，我们要重新 树立我们的口碑， 这样我们才能在市场中占有一席之地金奖银奖不如群众夸奖，金杯银杯难 比人民口碑

**联通营业员的工作总结篇十二**

中国联通是中国客户群的电信运营企业。屈指算来，到联通公司已经6年的时间了，经过领导关心、同事们的帮助和自己的努力和调整，现在已完全融入了公司这个大家庭。同时对公司的组织结构，工作流程等各个方面都有了很深的了解。同时也有一些心得体会与想法，借此机会谈谈：

我喜欢这个工作，它让我发现自己很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高。我在工作中，彷佛在做一份不同的工作，秘诀在于我保持对公司与工作的兴趣。

我的工作主要是与客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用联通公司的服务。联通的客户分布甚广，各行各业的都有，甚至还有国家机关，像国税局、工商局等。我因此交了很多朋友，跟不同产业的人分享着不同的经验，这也成为我工作上另一项乐趣。

营业员的工作内容重复性较高。很多人都觉得它很隐性，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与痛苦都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象所有的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我得冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。

刚开始我也常想，联通公司又不是我家开的，客户不顺，干嘛不分青红皂白地骂我，我也常被客户无理的反应搞得郁闷不已。但同时我也拥有笔墨难以形容的喜悦。记得我在做营业员的第二个星期，有位客户不太会使用自己的小灵通，连存电话号码都不知道，我很有耐心地教他操作，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，听到客户的感谢声音，我差点兴奋地跃起来了。

之后，他每次到营业台办理业务，都会再三地向我表达谢意，听到他的称赞，我特别高兴，并表示这是我份内该做的事。后来他甚至向旁边的人宣传，说他非常满意我们的服务。

营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候客户会说不清楚问题在哪里，营业员也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利解决。

由于营业员的工作很琐碎，往往挫折感大于成就感，但一有成就感又会乐上好几天。所以做营业员就要有点鸡婆个性，如果你是个比较自我的人，很难乐在其中。有人问我，你一个大男人什么不好干，偏要跑到联通做营业员，公司到底给我什么？我觉得公司给我一个工作的舞台，一个继续深造的机会。如果一味抱怨工作辛苦，太斤斤计较，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个机会。

我自己平时在个人形象上没有太多的要求，什么自然啊、亲切啊、微笑啊，感觉不是那么重要。进入联通公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，所有的一切都代表联通公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到联通公司，享受客户对我们满意的目光与赞许，同时也让我明白了一件是事：做好一件事不难，难的是要如何坚持！

说话是我们天天都离不了的，但如何说、怎么说又是一门艺术，如何让客户感受到上帝的感觉也不是一时半会能达到的。“您好！欢迎光临！”、“您好！交费是吗？您请坐，请报号码………”，一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却代表了联通公司对客户的真诚与关爱！这也教会我要如何为人处事，如何做一个真诚的人！

通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高。

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