

# 2023年电信装维工作计划(汇总6篇)

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 电信装维工作计划篇一

一个中心

以渠道效能为中心

两个强化

强化渠道布局

强化品牌打造

三个加快

加快开放渠道拓展

加快农村渠道拓展

加快核心商圈布点

四个提高

提高渠道经理能力

提高渠道管控能力

提高网点运营能力

提高门店销售能力

五个到位

培训到位

终端到位

人员到位

支撑到位

激励到位

六个统一

统一思路

统一品牌

统一形象

统一宣传

统一政策

统一活动

翼起合力

渠道为王

## 电信装维工作计划篇二

工作计划网发布2019年电信公司话务员工作计划，更多2019

年电信公司话务员工作计划相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于《2019年电信公司话务员工作计划》文章，供大家学习参考！

从114查号向10000号客户服务的过渡，从对旧平台的生疏到熟练掌握，并参与新平台的安装调试跟工，从对业务知识的一知半解到了如指掌，从遇到难缠用户的害怕到耐心解释，从容应对，从接到骚扰电话的愤怒到平静，从大家对我的不了解到欣赏认可，我想说，2005年对我来说，是学习的一年，也是转变的一年。

我接触10000号的时间不长，跟许多人相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。在刚上10000号平台的时候，我很幸运地参加了宽带查障学习，让我对渐渐生疏的宽带障碍现象的判断技巧、方法进行了温习、巩固，这使得我在宽带预处理理论上，得到了实际的证明和体验。凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，在新旧平台更替之时，我又一次幸运地获得了跟工的机会，在与华为工程师跟工交流的过程中，我除了比同事们早先一步熟悉了新平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到10000号平台设备的整个运作流程，让我在应用新平台时更能得心应手。

然而10000号作为一个服务窗口，我作为一名客服代表，除了要懂得一些简单的技术之外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，我经常翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如

果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧就是技艺高超的厨师，只有具备高超的`厨艺，才做将让原料展现出良好的品质和口味服务也是同样。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我积极参与组织的各种服务知识培训，通过网上大学学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。但是由于一些客观或非客观原因，往往是过后才想起这些要点或运用的不是很好，顾此失彼。同时由于工作的惯性或常规性思维，使得我在客户服务过程中有时会缺少激情，缺少年青年人应该具有的活力与朝气。

### 电信装维工作计划篇三

提高团队素质，加强管理，制定奖罚制度和激励方案，此项工作不分淡旺季节时时主抓。根据公司下达的年销任务，月销任务，进行每月、每周具体分解到每个区域和部门，并且在完成任务的基础上提高销售业绩。

针对现有代理商和正在开发的代理商进行有效的管理和关系维护，了解他的销售情况和实力，定期拜访和沟通建立良好的关系。根据公司\*\*年的销售目标，渠道网点普及还会大量增加，要求业务部门积极开展。

对于公司推出的销售活动要严格执行业务推广和品牌宣传，根据市场情况和竞争对手的销售活动灵活策划一些销售促进活动，主攻其劣势同时对代理店员进行专业知识和促销技巧的培训。

- 1、加大铺货与铺货量，保证货源充足，拉动市场，提升销量。
- 2、对活动内容作到环环相扣，责权分明，责任到人。
- 3、选好、选对作好活动的代理

4、强化前台服务，克服死板，防止客户流失。

5、重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有工作重心向提高销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务。

随着\*\*经营部各项业务的不断发展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件。所以上半年，我们一直把提高服务水平摆在一个重要地位。

加强了客户回访维系工作，对重点客户做到每周回访，五星级客户每月回访1~3次，其余每月保持电话回访，有必要再上门回访，较好地完成了市分公司下发的回访数据。根据实际情况，我们在元宵节还为三星级以上用户发放了元宵及小礼品，通过回访工作增强了与客户的感情联络，及时宣传联通公司的各项新政策，了解客户的新需求，从而不断改进我们的服务工作。在平时的工作中耐心受理客户的查询与投诉，赢得客户的好评。我们在不断的改善服务中，树立了联通公司的新形象。

作好离网用户挽留与维系：

1、由前台营业人员对来办理退网业务的用户进挽留。

2、对准离网用户进行及时的电话回访，根据实际情况对用户进行有针对性的挽留。

1、普通用户维：

1) 定期对用户电话回访或短信拜访；

2) 节日祝福(短信)；

- 1) 做到每月电话回访或短信拜访一次(根据用户的要求)，回访要有内容，有落实，最大可能的方便用户。
- 2) 话费监控。根据用户的需要，对用户进行缴费提醒。
- 3) 生日祝福、节日祝福(针对不同用户，要有实用的东西)。
- 4) 挖掘高端用户消费潜力，做好存量市场的二次及多次开发。
- 5) 亲情服务。(根据不同用户的需求，为用户提供帮助)
- 6) 定期的上门走访。

建立一支高素质的客服队伍是当前工作的重要保证，为此公司在全员范围内开展了技术大练兵活动。我们从“立足岗位、注重实效”出发，依照“干什么、练什么、缺什么、补什么”的要求，针对当前客服现状，明确客服经理的职责，明确分工，强化约束机制，突出考核力度，切实落实首问负责制，全面提高客服人员的素质与工作效率，切实做到“内强素质、外树形象”。结合结对子工作，做好星级年度考核，减少与市分客服口的差距。做好客户经营与维系，加大对客户服务的连续性及延续性以服务在我心征文及星级营业厅申报为契机强化员工整体服务意识，真正做到用心服务。

- 1、制定一套适合我经营部自身的内部管理制度，并严格执行。从自身做起，树立公司形象，抛弃过去一些懒散作风，做到责任明确，任务具体，还要协调好各部门之间的联系，加强每个员工的责任心，充份调动大家的积极性和创造性，使公司形成一个团结协做的集体。
- 2、在公司内部深入大练兵活动，真正的落实到位，严格按岗位大练兵计划实施。
- 3、加强公司文件的管理与归档工作，才能在需要的时候有数

据可查、有记录可签、有依据可寻、有经验总结、有教训可取。

4、加强内控工作，目前我经营部对内控认识不够，内控流程没有具体到每个流程责任人，更没有认真组织学习过内控流程相关内容，这就使员工防范风险意识不强，对流程风险点，控制措施理解不够，因此，要全员加强内控流程及体系文件的学习，并落实到人，使之认识到内控的重要性。

## 电信装维工作计划篇四

工作计划网发布2019电信营业员工作计划表，更多2019电信营业员工作计划表相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

### 一、收入目标

主营收入687万元，增长3%

其他收入4万元，增长-50%

合计收入691万元，增长2.37%

### 二、业务发展（净增）

#### （一）品牌

全力推进“我的'e家”和“商务领航”品牌，结合市公司营销方案，以品牌统领家庭市场和政企市场。

#### 1、“我的e家”

a□执行分公司我的e家全业务套餐营销方案。在e6□e8□e9套餐上进一步巩固客户群。

b□针对新入网用户，以营业厅为主渠道进行推广，要求新入网宽带家庭客户选用单宽带资费的比例不得超过20%。

c□针对目前单宽带家庭客户，通过主动营销团队实施上门营销。

## 2、“商务领航”

以三版套餐推广为主，兼顾标签产品签约。采取提取目标客户、分析客户消费情况后上门营销的方式。要求按时完成市公司下达的签约任务。

## 3、天翼

配合省分公司，争取多种广告方式和营销手段传播天翼及189互联网手机新概念。

### （二）政企

围绕重点转型业务、商务领航、价值提升、客户关系维系开展相关工作

#### 1、重点转型业务

##### a□电子政务

1月正式运行并做好服务工作。

##### b□平安城市

联系市公司政企客户部支持，力争2月前签定协议，5月开始建设。

#### 2、价值提升

主要以“商务领航”三版套餐及大客户“包月+封顶”稳定政企客户收入，对单位局域网用户进行整治改造提升宽带收入水平。

## 1、客户关系维系

针对重点客户和高价值客户进行周期性上门拜访及感情沟通，为客户关系的稳定及业务拓展创造宽松环境。

### （三）风险

#### 1、业务方面

业务方面的风险主要在于语音业务特别是致富通的存量保持，要求市场部全体成员要结合市公司相关营销政策做好固话、小灵通、致富通的存量保持工作。

##### a□话费预存

结合市公司政策，做好相关话费预存工作，要求营业员动员客户多预存话费。

##### b□售后服务

配合市公司，继续做好致富通□cdma□小灵通终端维修。

##### c□欠费

要按照《欠费管理办法》有序开展欠费追收工作，到年底隔月欠费要求降到4%。

#### 2、营收资金

按照营收资金管理办法做好相关资金的入帐，对营业款要求

当天存入公司大帐；财务要每天管控稽核资金回笼情况。

### 3、生产安全

各环节要严格按照相关法律法规、生产流程、维护规程进行作业。树立员工安全意识。综合部要制定相关制度并定期检查考核通报。

### 2、运维

做好网络运行维护管理确保网络安全。

## 电信装维工作计划篇五

大家好！

春风送暖，辞旧迎新，在一场场揪心的大雪中即将迎来了新的一年。我自20xx年xx月进厂以来，近5年的工作中，在各位领导和同事的支持、配合和帮助下，工作得以顺利开展，在此我表示衷心感谢。

现将20xx年工作汇报如下：

#### 一、20xx年工作总结：

本人工作认真负责，态度积极，不迟到，不早退，不跟同事扯皮，按时保质完成工作任务。忘我的工作精神值得大家钦佩，常被同事们戏称为：“劳模”。为广大同事树立典范，时刻紧跟党的步伐，在20xx年工作中虽有小小不足，但自我感觉还好。

#### 二、完成主要工作：

1、工作中自觉遵守厂规厂纪，自觉遵守各项规章制度，积极、

认真配合领导、班长工作，并积极按规定做好定置管理工作，保证工作环境的干净、舒适。

2、工作上做好本职工作，包括故障处理、查号工作及用户拆、装、移机的跳线工作。及时做好线序资料的记录和微机输入工作。配合电信局、外线组和调度机组的排障、装机等工作。

3、接到电信局装机单后，第一时间装通机房内线路并配合外线组进行调试，完成后及时通知电信局开通新装电话，并记录输入线序详细资料。故障的排查。受理用户申告的故障后，及时检查判断其问题所在，若是机房内线路问题，即时排除故障，恢复线路通畅。若检查线路后，判断是外线问题，则应尽快通知外线组，配合他们查出问题并处理故障，以保证用户在申告故障后，能在最短的时间内正常使用。

三、对未来工作的期待：

1. 领导涨我薪水。

2. 勤于学习、善于思考，积累经验，不断创新，为公司建设献计献策，以良好的姿态迎接新的挑战与考验。

3. 改进工作方法，提高工作能力，提高服务意识。提高工作水平，切实以过硬的本领来完成好领导交办的各项工作。

以上是我的述职报告，欢迎广大领导、同事批评和指正

## 电信装维工作计划篇六

制定奖罚制度和激励方案，此项工作不分淡旺季节时时主抓。根据公司下达的年销任务，月销任务，进行每月、每周具体分解到每个区域和部门，并且在完成任务的基础上提高销售业绩。

## 二、代理商的管理和维护

## 三、活动落实

对于公司推出的销售活动要严格执行业务推广和品牌宣传，根据市场情况和竞争对手的销售活动灵活策划一些销售促进活动，主攻其劣势同时对代理店员进行专业知识和促销技巧的培训。

## 四、公司发展存在问题解决方案

- 1、加大铺货与铺货量，保证货源充足，拉动市场，提升销量。
- 2、对活动内容作到环环相扣，责权分明，责任到人。
- 3、选好、选对作好活动的代理
- 4、强化前台服务，克服死板，防止客户流失。
- 5、重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有工作重心向提高销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务。

### (二)齐心协力，争创优质高效服务

随着xx经营部各项业务的不断发展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件。所以上半年，我们一直把提高服务水平摆在一个重要地位。

加强了客户回访维系工作，对重点客户做到每周回访，五星级客户每月回访1~3次，其余每月保持电话回访，有必要再上门回访，较好地完成了市分公司下发的回访数据。根据实际

情况，我们在元宵节还为三星级以上用户发放了元宵及小礼品，通过回访工作增强了与客户的感情联络，及时宣传联通公司的各项新政策，了解客户的新需求，从而不断改进我们的服务工作。在平时的工作中耐心受理客户的查询与投诉，赢得客户的好评。我们在不断的改善服务中，树立了联通公司的新形象。