

移动外场营销经验 移动个人工作总结 (模板9篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

移动外场营销经验 移动个人工作总结篇一

我片区在成立一年的这段时间里，认真贯彻落实公司的各项规章制度。根据营销中心的统一部署，坚持客户规模发展，深入开展户外营销及存量市场保有，夯实基础管理，狠抓执行与落实，精耕细作开展各项营销工作。

1、较好地完成每月kpi任务。充分做到以kpi为导向，认真按照公司经营思路要求，指导各厅有针对性地开展好每月的营销活动。通过有效沟通、经验交流及现场培训指导等方式促进各厅业绩的稳步提升，确保均衡发展。

2、认真开展户外主题营销活动。片区通过指导并协助服务厅开展户外营销活动累计10场次，通过进村设点摆摊，深入挖掘潜在市场，充分利用td终端及无线宽带等资源，开拓新增市场及回挖对手客户，以数据业务、电子钱包为抓手，通过联合村连点、村委会及当地能人宣传，切实做好农村客户的保有工作。

3、协助各合作厅开展日常工作。要求各厅高度重视手机销售和数据业务的办理、宽带的营销，同时关注村连点形象包装及宣传物料的支撑，实现村连点作为公司服务窗口战略意义。

4、认真落实和贯彻公司的实名制工作。加强合厅的管理，确保合厅认真贯彻落实实名制工作，张贴海报，对进店顾客进行宣传。每周进行一次自查，发现问题及时进行了整改，对异网的违规行为及时发现并上报。

5、1—10月共计完成累计市场净增通话客户份额70%。包头湖农场市场占有率由去年底的58.28%提升到现在的63.16%，提高4.88个百分点。拖布力其乡市场占有率由去年底的58.46%提升到现在的60.64%，提高2.18个百分点。全年累计销售完成td终端613部。完成咪咕3318户，完成任务指标的153%。完成流量2478户，完成任务指标的419%。每月亦完成市场部下达的新入网流量开通率。完成wlan销售60户，期中基站型20户。

1、思想意识有待增强。面对复杂多变的市场环境，危机感仍然欠缺，对待工作的责任心不够，体现在只为工作而工作，没有树立大局观。

2、户外营销缺少创新举措。户外营销的开展不仅需要常态化，更需要创新，通过前期营销工作总结发现，只有细分市场，精心策划才能起到良好的营销效果，合作厅开展户外营销的组织策划能力有限，只有切实提升营销人员综合能力才能持久有效提升业绩。

3、普通型wlan宽带发展滞后□wlan宽带业务是今年的重点工作，在发展和营销wlan宽带时缺乏有效的宣传和营销手段。

4、合厅的基础管理工作仍存在诸多问题。基础管理是各项工作有序开展的前提，目前仍存在重视不足，没有能按要求常态化开展。服务质量的提升没有明显改善，合厅的主动营销还需加强。

明年我片区将认真按照公司要求，深刻领悟公司的指导精神，贯彻落实各项指标，引领各厅精细化开展好各项工作。重点

做好如下几项工作。

1、实名制工作。

我片区将严格按照实名制的要求张贴海报，将实名制工作长久不懈的抓下去，严格执行。发现异网有违规行为及时取证并上报。

2、宽带的发展。

我片区将加大有线宽带及无线宽带的发展。努力完成公司下达的各项指标。以宽带为抓手，对存量用户进行捆绑。

3、细分市场开展创新的营销模式。

通过认真地市场摸底掌握市场第一手资料，仔细分析潜在市场，细分客户，强化支撑，将营销效果做到最大化。通过组织学习及相互交流促进合厅的技能提升，把每一次营销的成功经验进行总结，有针对性地复制，在不断总结中不断提升营销能力及水平。

4、高度重视每一次的劳动竞赛。

做到全员参与，强化执行，树立“平庸便是过，无功就是错”的思想，确保每一次的劳动竞赛均取得优异成绩。

5、继续加大客户规模发展不放松。

任何时候业务发展都要以新增客户发展为主线，同时重视存量客户的稳定。没有客户，就没有宽带和数据业务的发展；没有存量客户的稳定，就没有客户规模的有效发展。新增规模发展与存量客户的稳定和价值提升必须两手抓！两手都要硬！市场占有率力争在今年的基础上再提高2个百分点。

6、坚持td终端的销售。

加大合厅的td终端的铺货率，对合厅手机销售技巧进行培训。鼓励帮扶合厅进行集团手机营销和定点开展集市营销活动。

7、强化基础管理工作水平。

要改善各厅存在的不足，尤其重点提升服务质量工作，主动营销技能，避免服务质量投诉，大力发展新业务。注重对服务厅进行常态化的检查，功过是非要奖罚分明，实现闭环管理。

我将以积极的工作心态，高度负责的完成公司交付的每一项工作。实现合厅赚大钱及自己业绩的全面提升，保障片区运营指标的圆满完成。

以上是我片区20xx年工作总结及20xx年总体工作思路及举措，因水平有限文中难免有错漏之处，恳请领导批评指正。

移动外场营销经验 移动个人工作总结篇二

到现在我已经在移动公司一个半月的时间了，这次暑期实践活动也将近尾声，我从这次实践活动中学习到了很多，感受到了很多，交了很多朋友，这次实践活动是从7月6号正式开始，经过了一天的培训，通过这次培训使我对中国移动公司有深入的了解。这次培训也主要是让我们了解手机支付这项业务，这对我们走上实践岗位很有帮助。从7号开始，我分在莲前移动公司，也就厦门移动公司总店，做起了营销员的工作。

我做的手机支付业务，这工作对我而言是非常陌生而新奇，使我跃跃欲试，当我开始办第一个客户时我还有些紧张，但是我还是能够不错的把第一个笔业务完成好，通过初次成功我工作劲头非常足，可是之后是越来越不顺利，一天下来，办理这项业务的人不是很多。使我都没信心继续进行推销，但是我也不能放弃，我就在自我鼓励下继续了我的工作，通

过这个工作增强了我处事的应变能力，因为在工作中顾客会随时问出一些问题让我回答，并且有时顾客也会产生一些对业务的误会，但是我仍然热心对待客户，对客户进行认真的讲解，说明这项业务的好处。您现在阅览的是百分网感谢您的支持和鼓励!!!

通过一段时间，对移动的一些业务也有了一定的了解。这样可以更好的锻炼我的业务水平。虽然可以接触的客户多了，但是工作还是非常有困难，因为需要真正走上去和客户接触，向客户介绍业务，但是很多客户会不理睬我的介绍，很多时候都是我刚想开口介绍时，顾客就马上说了一句：“不用了。”然后就转身离开，这很大程度上打击了我的信心，在自己业务量不多面前感到自己很窝囊，不过我没退缩或放弃过。

现在的消费者都很现实，只有套餐对自己很有用处时才会来订购我们所推销的手机业务，所以需要我们有针对不同的客户介绍不同的业务，还要在介绍时突出对顾客来说最有用处，最实惠的地方，这正式考验我们推销能力的时候，通过几天的实践时间，锻炼了我们的推销的能力，提高了我们的业务水平，也提高了自身的整体素质，这对我们将来的学习和工作都非常有帮助，甚至是对我们将来的整个人生都受益非浅，在面对在大困难时我们都不会低头，只会迎头挑战。

不过现在的介绍已不是先前那般僵硬，已有了个人特色，更加能让顾客接受。可我感到这一时期的工作比先前更加有意义，因为现在我走出去了，向更多人介绍我们的业务，其实也是向顾客们展示我们的能力。这对我们大学生来说是非常重要的，因为将来我们要面对就业的压力，我们要有一定能力，还要有推销自己的能力。在这一阶段才是真正锻炼自己的阶段，我们都很好的把握了这次难得的实践机会。

实践已经接近尾声，在这次实践活动中，丰富了我们的实践经验，使我通过这次实践更加了解社会，了解信息化进程，能主动把握信息时代的机遇和挑战。

最后，用公司一个人讲过的一句话来结束：我们要学会适应环境变化的能力和学习知识的能力。这才是最重要的。

移动外场营销经验 移动个人工作总结篇三

1. 客服人员所需的基本技能及素质要求：客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

2. 作为客服人员，需要一定的技能技巧：公务员个人工作总结

(1) 学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2) 不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在移动公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3) 勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

3. 作为客服，需要一定的技能素质：

(1)良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2)丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3)要学会换位思考，我们在考虑自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

移动外场营销经验 移动个人工作总结篇四

时光飞逝，日月如梭，年年转瞬即逝，一转眼，我们又迎来了新的一年。在年度里，我的工作岗位是在前台营业，工作职责是款待客户，为他们解决业务，解答疑难。

做一名营业员容易，但要做一名合格的营业员就不容易了。以前我是做机线工作的，跟营业岗位繁重的工作量比起来，真是相差太多了。我知道，纯熟的业务知识、业务技能是权衡一个营业员是否合格的根基。为了尽快的熟悉业务，我客气的向老营业员请教，认真参加区公司的营业岗位培训，网上挂课温习揣摩，理论联系实际操作，功夫不负有心人，在很短的光阴内，我熟知了业务，当胜利的开展一个业务的时候，我认为自满和自豪；观到顾客脸上满意的笑容时，我认为由衷的.快乐。

有人说，营业员的工作是死板的，但我说，营业员的工作是神圣的，营业窗口办事是联系客户的桥梁和纽带，一声亲切

的问候，一个会心的微笑，拉近了客户与我们之间的间隔，架起心与心的桥梁。在工作中，我本着企业“用户至上，居心办事”的办事理念，热情的、真诚的款待每一位客户，让客户快乐而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的办事。随着通信业突飞大进的成长，市场竞争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地拆机，刊出业务。我观在眼里，急在心里，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的解说我们的品牌优势、信誉优势，积极地推销新业务。有一些客户在我耐心、过细的说明下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的说明，对你大叫大呼，满口脏话，我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情常常会发生，但我始终切记我们企业的办事宗旨：“用户至上，居心办事”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

在中国向信息化社会迈进的本日，电话已经成为人们越来越紧张的通信对象，它不仅或许满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多条理的需求。这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，实时的向公司反馈信息，依据客户的需求，满足他们更高条理的必要。为此，我常常观有关新业务方面的信息，了解新形势，控制新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的看法和建议，实时反馈给公司，做到真实了解客户所需，提供客户所求。

营业厅是我们电信行业紧张的对外窗口，办事的短长，直接影响到企业的形象。在这一年里，作为一名营业员，我饱含满腔的工作热情，扎实的业务根基，尽力做到“眼快、脑快、嘴快”，保持优质办事。切记营业厅治理制度，在工作中，自觉遵守公司订定的各项规章制度，凡事相符公司利益，顾客利益。营业厅是展示我们中国电信企业形象，体现我们“电信人”精神面貌与综合素质的“窗口”，我时时注意

仪表，做展示这个窗口的手，打扮这个窗口的花。

营业员，是企业最普通、最平凡的岗位。营业窗口每天面对浩繁的客户，对每一位客户努力做到态度热情、和睦、耐心，解决业务更应迅速、精确。作为企业的最前沿，代表着企业的形象，保持企业在市场竞争中的优势，我们每个员工都是公司形象的转达者，是企业希望与活力的象征。干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨，做一名合格的营业员，是我的自我定位。

移动外场营销经验 移动个人工作总结篇五

转眼间，半年已经过去，在这期间担任出纳一职。随着不断的工作和学习，我对本职工作有了更深刻的认识，解了出纳岗位的各种制度及其日常的工作流程。

出纳的工作主要就是现金及银行两方面。现金方面，我每天都会接触到大量的现金，一部分是公司日常的各项费用支出，以及提取日常的备用金；另一部分是各项目的现金支出，要求在支付现金是要仔细认真，确保正确及时支付。银行方面，主要是各项目款项的收支工作，以及各项银行业务的办理。在使用网银、支票、银行电汇单等方式付款时，要求收款人、金额填制无误。

- 1、配合xx部门(项目)人员完成各款项的收支，并正确、及时登记入账，确保资金控制有效。
- 2、在公司日常业务支出方面，保证手续齐全后付款，如遇到特殊情况，需事先得到公司领导同意后，方可支付，事后及时补签票据，手续齐全的票据及时转交会计做账。
- 3、在收付款后整理所有票据，及时登记现金及银行存款日记账，做到各账户账目清晰，并编制各银行账户流水电子表格，及时将信息反馈给会计。

4、在公司日常现金报销方面，做到正确支付，并定时盘点现金，出具现金盘点表。

5、日常及时取回各银行账户的回单，确保各银行业务登记正确及时，没有遗漏。

6、保管库存现金及保险柜钥匙、公司财务用人名章、各类支票及银行票据，并做好票据的使用及领取的登记工作。

7、完成领导临时安排的事项。

在日常工作中，出纳工作看似简单，但是非常繁琐，要求自己做到耐心、谨慎、认真的对待工作，并在工作中掌握财务人员应该掌握的原则。并且还要与其他部门相关人员进行沟通，协助办理相关事项。

1、一些细节方面做的还不够好，有一些不必要的错误，导致耽误时间，影响下一步的工作。

2、知识面还不够宽，学习还不够深刻、系统，有的工作不知道该怎么做，还有待继续努力学习，同时工作方法还有待继续学习和改善。

1、在细节方面严格要求自己，调整好工作心态，不急不燥，认真及时的完成日常基本工作。

2、加强学习，虚心请教领导和同事，不断提高自己各方面的水平，进一步提高工作效率，更好的完成各项工作。

3、增强工作的创造性，根据工作需要，不断调整自己的思维方式，改善工作方法和技巧。

在以后的工作和学习中我还将不懈的努力和拼搏，扬长避短，克服不足，找准工作的突破口，更好的完成本职工作。

最后，我非常感谢领导和各位同事在工作和生活中给予我的关心和支持。

移动外场营销经验 移动个人工作总结篇六

在这几个月里，我工作当真当真，勤勤奋恳，按时并较好的结束上级安排的任务，千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。在这段时候里我最终进修了作为办事营销代表所具有的根本要乞降办事礼仪。说到心得领会，感觉最深的便是办事，优良的办局势度能带给客户温馨的感觉。在交易厅里对每个客户便是要尽大略的做到使客户如意。客户如意，天然就会增加收益。

记得刚上班时我不大喜好乐，经理称赞我说本来你笑的很可爱的啊，要多点笑哦，如许人也会显得精神活力点。她教导我办局势度很紧张，永久站和第一名，办局势度最终是热忱，而表达热忱的方法便是微笑，面对客户要保存甘甜的笑容。为了让本身的笑容更加亲切，天然，因而我有空就对着镜子操练笑容，直到本身如意为止。是啊，一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，举手之劳的一件小事，也能够拉近客户与我们之间的间隔。在工作中，我本着“雷同从心入手下手”的办道理念，热忱地，朴拙地欢迎每一们客户，让他们直正地，实实在在地享福我们优良，高效的办事。对付每天的客户不解询问，我都能够当真对待，紧记“用户永久是对的，用户便是上帝”的办事标语，要用一样朴拙的微笑，一样耐烦的解释，去化客户的曲解和肝火，让屈身的泪水流在内心，把朴拙的微笑献给客户。

可是，以朴拙办事换客户的真情和相信，让我感触工作多彩而富裕，还提拔了本身的综合本质。别的，当代的工作环境中具有团队意识是特别紧张的。有效的团队工作可以进步工作效果。参加了移动这个大家庭我深深感觉到同事们的那种勃勃的氛围，学会了如何与人相处，培养精良的人际干系。在进修中，自动出击，学，然后知不敷，知不敷然后能自反

也。做到不耻下问，谦和请教，取人之长，补己之短。而带领和同事的`倾慕，关心，教导和救助，都尽大略包容我的不当以外，让我感触很感谢。走进如许的进修集体，让我变得更加有动力了。在接下来的工作日子里，我会加强进修交易知识，如许在解答客户的询问题目时才不会默不出声，言差错症。还要做各项办事工作，做好月查抄筹办，做好本职工作，并竭力结束上级分派的任务。

据明白，在中国身信息化社会迈进的本日，它不但能够满足人们说话雷同的真正需求，还能满足人们文娱，休闲，商务，进修等更多层次的需求。在移动产业厅前台工作，欢迎用户，展开交易，和谐干系，化解矛盾，询问，受理投诉等也阐扬注紧张效用。我明白地认识到，要成为一名合格的交易员不简单，这就要求我们交易员不但要有结壮的交易功底，还要明白客户的需求，及时地向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的必要。为适应日趋猛烈的竞争，公司要发起办事与交易领先的计谋，展开各特点活动，建立各特点办事。加强与其他进步企业或优秀办事窗口的经验交换，不按期构造员工到其他办事行业窗口进行观光，进修，进行比拟。经过议定观光，进修发觉本身的不敷，增进我们交易窗口办事程度的连续进步。并加大员工自向交易本质及礼仪典范的培训力度，助于班组集体程度的提拔。加强客户的关怀，在交易窗口展开各种亲情化办事，加强对投诉用户发起用户的档案建立，连续美满对此类用户的回访与关怀轨制，让客户更深切的感觉到窗口的优良办事。同时连续按期展开客户如意度查看或客户评断评比等活动，让客户参加我们的办事办理工作。做到企为的办事主旨：“追求客户如意办事”。还要优化策划计谋，对不美满的营销方案进行料理典范。

总结经验和教训，在料理优化进程中办理好与竞争敌手的竞争题目，互助保持精良的市场秩序为“做全国一流畅信企业”打好坚固的根本。

在这猛烈竞争的年代，进步的脚步给终不能放松，不但我另

有我们大家都应当要有决议信念不辜负移动对我们的盼望，固然肩上的担子很重，也要务实，求实地工作，一路为公司“做全国一流畅信企业”做出本身应有的贡献。

移动外场营销经验 移动个人工作总结篇七

领导重视，稳抓建设，结合实际探索思路

公司成立班组后，班组领导意识到传统的以指标考核为导向的班组管理模式已难以适应当前企业发展需求，不能解决新形势下产生的新问题，我们根据公司班组建设工作的总体思路从接触服务厅、班组文化理论到主动开展班组文化建设，经历了一个由自发到自觉、由单一到综合、由表象到深层的发展过程。我们组织有关人员，认真分析企业现状和形势，进行调查研究，分析服务厅及班组队伍的素质状况，以求明确企业特点和发展趋势，明确班组文化建设的切入点和工作重点，提出了适应公司特点的班组文化建设的具体内容。

“新动作”提升班组基础管理

公司建设了廉洁从业进班组机制，针对基层班组打造新型廉洁从业教育体系，对个别重要岗位进行廉洁从业教育，根据一线员工风险点的梳理，制定出每月“廉洁从业到班组”的学习主题。还建设了“创新解决困难”模式，通过合理化建议征集、创新积分提名、典型问题等创新手段，激发解决班组工作中面临的实际问题。还采取了集中学习讨论、短信互助学习、案例分析学习、影子提醒学习等手段，积极打造班组学习机制。

班组建，一群求知若渴的“希望之星”

____分公司鼓励各班组打造各具特色的班组创新文化，给班组长以及班组成员充分的自由度，发挥他们的想象力和创造力，激发班组管理中的他新思维，并及时发现、跟进班组中特色

活动。为积极营造快乐工作氛围，为每个片区建设了职工小小家。为让每一位员工得到展示才能的机会和舞台，公司成立了兴趣小组，开展“我的班组我的家”、“美化家园”、“气排球比赛”、“业务pk赛”、“斗地主大赛”等活动，每月举行“和你在一起”月沟通会，同时还创新班会模式，用小故事、小案例等主题班会形式共享快乐，利用月沟通会□qq□飞信群等多种方式与员工进行深入的沟通，了解员工的想法、建议和思想动态，有的放矢地关心员工，使团队的氛围更加的和谐快乐。同时，以青年文明号信用公约自律，积极从身边小事做起、从一点一滴做起，让员工感受到青年文明号集体的责任。

班组建设实践体会及下步计划

班组建设应当模式化，但是不能固化、教条化。在具体的班组管理中，我们通过对人员管理、公司制度、技术应用等因素的优化重组，创新出多样化的培养机制，维持了班组建设的活力与生机。在新员工的能力发挥、激发班组的学习氛围、增加员工的多岗位历练机会、增进班组管理者与员工的情感交流等方面在原有的管理上寻求改变。下一步，我们以市公司班组建设指导意见为框架，按“树标杆、建经验”，“深入开展，见实效”两种方式，在每个班组全面落地，让建设与管理全面融合，达到各班组都具有较强的意识，能够比较全面地开展建设活动，从而整体提升各班组基础管理能力。

经过一年的努力，在市公司班组建设指导意见下，公司以创先争优为目标，不断完善班组建设工作。___分公司的每一个基层班组都将不断提升自我、实现自我，在公司臻于至善的进程中，巩固已经取得的成绩，做好班组建设的常规工作，让基础管理工作更加扎实有效。

移动外场营销经验 移动个人工作总结篇八

随着近年来人们对于各种通讯业务应用的不断增加，我国的移动、联通与电信工作都迎来了难得的机遇以及不可避免的挑战，推动客户对于自身整体服务满意程度的有效增加，今天本站小编给大家找来了移动年终工作总结，希望能够帮助到大家。

时间一晃而过，弹指之间20xx年已接近尾声，距离我到移动公司工作也有半年时间了，在过去的半年里，公司领导和同事们对我悉心关怀和指导，再加上我自己的不懈努力和认真学习，使我迅速成长成为一名合格的移动公司员工，并在工作取得了一定的成绩，但同时也存在了诸多不足之处。现我对这半年来的工作做一个简单的工作总结。

作为一名刚刚走出校园的大学生，我对未来所从事的工作充满了热情，迫切希望能为公司的发展做出自己的贡献，但由于工作经验较少，还需要进一步的学习才能独立开展工作。8月份我们到公司报道后，经领导安排在运维部和市场部各实习半个月，实习的过程就是学习的过程，通过一个月的实习，我熟悉了公司各部门的运作过程，对自己未来的工作职责也有了一个明确的概念。实习过后，我被分配到了运维部传输数据中心工作，在这里，通过同事们的指导和自己的实践操作，我已基本掌握了自己所需要的工作技能，能够较好的完成自己的工作任务。

一、sdh设备运行环境、状态

包括对温度，湿度、清洁度、设备表面、机架与配线架清洁，列头柜电源熔丝及告警设备风扇状态的检查与清洁，还包括机房巡检ddfodf接头目测。

二、wdw设备运行环境、状态

设备运行环境的温度、湿度、机房清洁度，机柜顶端指示灯状态，光监控通道和设备风扇状态检查和清洁，设备odf标

签整理更新，机房调度尾纤、法兰盘、衰耗器，工具、仪器等。

电路资料主要是二干、本地网电路资料的整理与更新。接手工作后整理了所有本地网的ddf标签，把用笔修改过的都改成符合ddf标签规范的，然后打印出来重新贴在ddf架上。查清了以前遗留的电路资料不明的地方，重新做好标签。如电信的81条电路，只有传输端，没有交换端，我经过仔细检查后，将这些资料补齐，使整个本地网的ddf架上的标签都清晰明了，并能够达到以下具体的要求：(1)根据干线和本地网网络拓扑图与骨干层/汇聚层的电路开放资料和传输系统的纤芯资料要与ddf和odf吻合。(2)干线传输机房和2个基站的odf架及设备侧尾纤要按照规范要求布放□odf要标识清晰完整。每一次开通和跳线都要保证电路资料的更新□ddf架的电路资料准确率要达到98%。

另外，我还整理了一整套传输机房北电设备和华为设备的波分图，完成了以前没有做过标签的odf资料。

在努力工作的同时，我也认识到自身所掌握的知识还有一定的不足，因此积极从书本、从同事们身上学习新的知识，而公司也为我提供了许多很好的学习机会。在这半年里，由公司安排，我们接受了省公司举办的城域光网络技术mstp培训和ip路由技术培训。在这两次培训中，我了解了城域光网络组网技术和stp网络管理及优化，掌握了ip网上相关常用协议，为自己以后的工作积累了更多的知识，使自己的工作能力有了一定的提升。

掌握了一定的工作技能后，我协助同事开新的基站，在外工作了一个星期，以配合2期工程建设扩容的相关工作。11月份，参加了随州移动传输机房电源割接工作。

为了更好的完成好下一步的工作，在现有的基础上取得了更

大的进步，我决心在新的一年里，多向老员工请教和学习，做好个人工作计划，继续增强自己的知识，锻炼自己的动手操作能力，积极向上，勤奋工作，使自己能够成为一名爱岗敬业并拥有良好技术能力的优秀员工。

xx年，对我来说是难忘的一年□xx年1月8日，我积极响应了浙江移动领导对我的工作安排，前往北京进行移动援奥人员的工作，出发前，我深知这一去将承担多么大的工作压力和责任,,,如今，整整365天过去，北京的工作紧张，充实而幸福，紧张是这里的工作节奏，充实的是复杂的工作内容，而幸福的是我因此而拥有的一切收获。感谢浙江移动领导给我这样的一个历练机会，感谢北京移动各位同仁对我工作的认可以及生活上的关怀。下面是我一年工作和生活的汇报，请领导审阅。

第一部分：工作职责与荣誉提炼

8月份“半年度优秀客户经理” ---发奖单位：北京移动中心区分公司

其他荣誉

在xx年，我在中心区分公司奥运人员积分排名第三；

11月份参加中心区分公司金点子活动，以《开展“物业通”》项目被评为白金奖。

12月13日作为援奥人员代表参加移动借调组委人员座谈会，并作为vik人员代表发言。发言稿见附。

20xx年1月份被选为北京移动中心区分公司大客户部小组长，负责东四十条，东四附近五十座写字楼的bb□信息机推广。

第二部分：具体工作总结

xx年，我在北京公司领导和公司同事的关怀、帮助、支持下，在浙江公司各级领导的关怀，鼓励下，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，提高工作效率，以“服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作”为准则，始终坚持高标准、严要求，较好地完成了各项工作任务。我始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。

一、一年来的工作表现

(一)学习专业技能，提高自身素质。为做好大客户经理这个岗位的工作，我坚持严格要求自己，注重以身作则，以诚待人，一是爱岗敬业讲奉献。市场部门的工作最大地规律就是“无规律”，因此，我正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，二是锤炼业务讲提高。经过一年的学习和锻炼，自己在营销策划案上取得一定的进步，向北京公司贡献的金点子“物业通”成为20xx年北京移动第一季度首推产品。我利用北京公司学习资料传阅或与全国各省援奥同事交流同时，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、同事请教，在不断学习和探索中使自己在综合素质特别是管理水平上有所提高。

(二)严于律己，不断加强作风建设。一年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守公司各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作；坚持做到不利于公司形象的事不做，不利于公司形象的话不说，积极维护公司的良好形象。

就需要科室人员团结协作。在这一年里，我经常利用业余时间加班加点，回到宿舍经常是晚上十点多。遇到各类活动和会议，我都积极配合做好会务工作，与同事心往一处想，劲

往一处使，不会计较干得多，干得少，只希望把工作圆满完成。

二、工作中的不足与今后的努力方向

一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，主要是思想高度不够、专业技能不足，和有经验的同事比较还有一定差距，例如在制定和实施营销方案的时候，没有全方面的考虑北京市场现状，而进行盲目推广；继续加强英语学习，在20xx年援奥工作中，需要与外宾沟通，维护公司形象。俗语说“吃一堑，长一智”，在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把本职工作做得更好。

(一)发扬吃苦耐劳精神。面对大客户经理工作事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长能力。

(二)发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类相关产业信息，广泛吸取各种“营养”。力求把工作做得更好，树立个人的良好形象。

(三)当好项目负责人。对各项决策和出现的问题，及时提出合理化建议和解决办法供领导参考。协助公司综合部的相关管理，及时把奥运人员的思想动态向领导反映。

第三部分：生活和学习方面

生活上，我积极参加公司组织的各类工会活动：

参加9月25日“尝家乡美食，赏中秋之月”中秋晚会，演出越剧《何文秀》；。

12月份获得“阳光*感恩演讲比赛第三名”；

9月经北京移动中心区分公司选派，参加并通过奥组委vik人员笔试；

10月12日参加并通过奥组委vik人员面试。

1月14日，通过奥组委vik人员体检。

第四部分、对20xx年工作的展望

一、能顺利进行奥组委。目前我的岗位比较倾向于vik中的移动和奥组委之间的沟通岗位。我将充分发挥自己在沟通上的强项，服务好奥组委管理部门，服务好各场馆项目经理。当好这两者之间的联系人。在不违反奥组委管理制度，信息安全管理制度的前提下，把奥组委的最新信息反馈到北京移动。

二、继续以一个积极向党组织靠拢的年青人的标准来要求自己，工作上狠抓业务，思想上继续锤炼自己，让自己尽早地从一个入党考查对象迈向预备党员的行列。

三、参加援奥工作，我真的学到了很多，无论是北京公司业务流程、还是北京公司的管理体系、工作方法，一切的经历都会成为我一生的宝贵财富。援奥结束，希望公司能继续考验我，非常希望能到一个市场更加广阔，竞争更加激烈的竞争环境中为公司效力。我已经做好了承担更大工作压力的准备。

北京的工作压力很大，有时会压的人窒息，可是我们心里高兴，因为我们收获了。前方的路是漫长的，可是前方的路是光明的。我们既然接受了援奥任务，就早已经做好了战胜一切困难的准备。现在我们正努力的工作着，感受20xx[]感受北京奥运！

请领导相信我，考验我，我会用我的实际行动来证明自己，不辜负浙江移动和浙江移动领导的期望！

到现在我已经在移动公司一个半月的时间了，这次暑期实践活动也将近尾声，我从这次实践活动中学习到了很多，感受到了很多，交了很多朋友，这次实践活动是从7月6号正式开始，经过了一天的培训，通过这次培训使我对中国移动公司有深入的了解。这次培训也主要是让我们了解手机支付这项业务，这对我们走上实践岗位很有帮助。从7号开始，我分在莲前移动公司，也就厦门移动公司总店，做起了营销员的工作。

我做的手机支付业务，这工作对我而言是非常陌生而新奇，使我跃跃欲试，当我开始办第一个客户时我还有些紧张，但是我还是能够不错的把第一个笔业务完成好，通过初次成功我工作劲头非常足，可是之后是越来越不顺利，一天下来，办理这项业务的人不是很多。使我都没信心继续进行推销，但是我也不能放弃，我就在自我鼓励下继续了我的工作，通过这个工作增强了我处事的应变能力，因为在工作中顾客会随时问出一些问题让我回答，并且有时顾客也会产生一些对业务的误会，但是我仍然热心对待客户，对客户进行认真的讲解，说明这项业务的好处。您现在阅览的是本站感谢您的支持和鼓励!!!

通过一段时间，对移动的一些业务也有了一定的了解。这样可以更好的锻炼我的业务水平。虽然可以接触的客户多了，但是工作还是非常有困难，因为需要真正走上去和客户接触，向客户介绍业务，但是很多客户会不理睬我的介绍，很多时候都是我刚想开口介绍时，顾客就马上说了一句：“不用了。”然后就转身离开，这很大程度上打击了我的信心，在自己业务量不多面前感到自己很窝囊，不过我没退缩或放弃过。

现在的消费者都很现实，只有套餐对自己很有用处时才会来订购我们所推销的手机业务，所以需要我们有针对不同的客

户介绍不同的业务，还要在介绍时突出对顾客来说最有用处，最实惠的地方，这正式考验我们推销能力的时候，通过几天的实践时间，锻炼了我们的推销的能力，提高了我们的业务水平，也提高了自身的整体素质，这对我们将来的学习和工作都非常有帮助，甚至是对我们将来的整个人生都受益非浅，在面对在大困难时我们都不会低头，只会迎头挑战。

不过现在的介绍已不是先前那般僵硬，已有了个人特色，更加能让顾客接受。可我感到这一时期的工作比先前更加有意义，因为现在我走出去了，向更多人介绍我们的业务，其实也是向顾客们展示我们的能力。这对我们大学生来说是非常重要的，因为将来我们要面对就业的压力，我们要有一定能力，还要有推销自己的能力。在这一阶段才是真正锻炼自己的阶段，我们都很好的把握了这次难得的实践机会。

实践已经接近尾声，在这次实践活动中，丰富了我们的实践经验，使我通过这次实践更加了解社会，了解信息化进程，能主动把握信息时代的机遇和挑战。

移动外场营销经验 移动个人工作总结篇九

心;靠一点一滴的过细事项博得客户相信。爱岗敬业，珍惜集团声誉。有着很强的团队精神,跟同事相关融洽,获得了年夜家的信赖.在公司的处事明查暗访中多次取得优越的成效，在市公司明列前茅为公司博得了声誉.积极介入公司构造的培训进修.吃苦研讨,全力进步营业水平.在公司构造的岗位常识比赛和营业考试中也取得了优越的成效。完成义务和营业量列公司第一，被评比为营业明星，收成富厚。

自来到移动公司那天起，我就给自己拟定了一个方针，那便是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优越，我信托自己的手段，我也自傲，经由全力，我必然能乐成。在事项中，还存在一些不敷之处必要进步.往后还要加强进修，

争夺更年夜的提高, 为公司做出更年夜的孝敬. 移动工作总结 (二)

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。

但是我们却是盲目的办理业务, 有价值的业务有时候我还把握不住, 定的任务完成不了这些问题都体现在我身上, 特别是一些不经常办理的业务, 像国际长途, 国际漫游这些业务都需要很多证件, 以及不同品牌缴的押金也不同对客户的需求做一些讲解, 这些业务在我办理的时候都需要有老营业员来指导, 用心的人家回头都会记笔记, 但是我做不到, 等到下次又遇见同样的业务的时候又不知道该怎么办, 还有在办理业务时候给客户讲解的不够清楚, 客户产生大量话费导致投诉, ()这些问题屡屡出现, 对于活动, 自己都不是很明白, 理解不透跟客户讲解的时候难免会感到困难, 系统中操作失误, 这都是工作中经常遇见的事情, 所以, 不足之处应向老员工学习, 需要我在工作之中吸取失败的教训, 不断学习。

都不能作到很好的解释, 更不能作到先缓解用户这种不满的心情, 这都不是我在工作中应该出现的问题, 因为我知道服务第一, 服务都不能达到用户满意, 让客户办理我们的业务就更难了。所以: 力求给用户一个满意的答复。

1、培养细致而敏锐的观察力, 抓住一切机会学习。实习的过程在某种程度上也是一个不断发问的过程, 因为作为短时间

工作的人员，师傅不可能有太多时间来手把手的教我们，而且他们自己都有一大堆的工作。因此，很多时候我们必须学会自己去看、去揣摩，通过观察来自己学习、自我完善。

要去想如何发挥自己的特点，达到相互学习、帮助的双赢效果。为此，我们经常主动、积极地参与到一些我们可以胜任的工作中去。

在今后的工作中，我要不断向老员工学习，总结工作经验，弥补自己的不足之处。

在即将过去的三个月里，非常幸运的是公司给我提供的这个能够展现我能力的平台和机会，非常不幸的是自己没有做出一个好的成绩，没有给公司领导和自己交上一份满意的答卷，这是我最惭愧的。有一句话是这样说的，你或许委屈，你或许不服，但是你被淘汰了！对于我来说，没有委屈，也没有不服，反而在工作中进步了许多，能力也有很大的提升，这是我在3g4a新媒体集团最大的收获！感谢公司、感谢和我每天共同奋斗的同事，感谢你们对我工作的支持和帮助！

时间虽然一去不返，但是在3g4a-

我，使我度过了难关，这一点我永远不会忘记。我在想，公司领导没有放弃我，我更不能放弃自己，我有信心一定干好这份工作，因为我要对得起自己、对得起公司！

工作的最大优势：虚心好学、善于思考总结自己的不足；工作态度端正、做事认真细致；善于帮助别人，用自己工作的激情感染团队的每一位同事，发挥自己在团队中的作用。工作中真正的感受四个字：乐在其中！

最后，在谈谈自己的职业规划。从加入3g4a新媒体集团至今，我对一个新领域新产品的认识和了解，市场的认识和了解，移动互联网行业的认识和了解，让我非常自信的看到了移动

互联网行业稳步发展的势头，同时，也就确定了自己的职业规划。初步规划，用自己真正的能力去完成公司交给自己的任务，并且保持每个月的业绩平稳提高；如果认真完成了，通过了公司各方面的考核，一定能够提升为大区经理，就这样一步一个脚印的踏实、努力的去工作，我相信，公司给我提供的提升空间会更大，因为21世纪需要的是人才！

部门我认为没有什么问题，最好的证明就是11月份取得的优秀成绩。

针对公司我有以下三点建议：

- 1、企业短信通道的稳定性有待于加强；
- 2、公司代理商的售后服务有待于加强；
- 3、公司的发展方向和发展目标需要明确；

写的再多，也难以言表我此时的心情。无论结果如何？我对自己今后的发展依然充满信心！机会每时每刻都在我们周围，关键是看你能否把握住机会！我没有把握住公司给的机会，非常惭愧，但我真正的把握住了自己的发展方向，因为我热爱自己的这份职业，热爱这个行业。无论你是谁，只要你是人才，世界的每一个角落都是你的保险柜。努力吧！努力吧！虽然努力不一定成功，但是放弃一定失败！
