

# 2023年广电营业厅营业员工作计划(精选7篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

## 广电营业厅营业员工作计划篇一

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。

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。

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。

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。

## 广电营业厅营业员工作计划篇二

20xx年已经成为了过去,崭新的20xx年已经到来.新的一年新的开始,广电新的任务、新的资费、新的业务,需要我们对广电的业务更加了解、更加熟悉,更加有全局的把控。

回顾20xx年,我看到了公司的壮大与发展,公司业务的多元化。刚来公司,公司业务比较单一,主要是宽带安装、续费与维护,之后公司参与了数字电视收费、整转与安装,还有广电高清互动业务的路演等工作。

对于我个人而言,经过了一年多的时间,自己也成长了很多、充实了很多。第一季度主要工作是数字电视续费带动广电的数据业务,同时还穿插一些宽带电视安装业务;第二季度主要是三桥数字电视整转的业务,机顶盒安装和资料的整理录入工作;第三季度主要是数字电视的收费、路演等工作;第四季度区别于第三季度就是旭景名园整体换设备、续费、安装工作,还有工程未验收的故障处理工作。

之后就是广电对我公司下达的高清机顶盒的推广工作,任务重、时间段,针对这种情况,我们在保持我公司业务正长运转的情况下还要把我们的高清业务做的更好,那就需要我们大家相互合作、相互配合,发挥我们团队的积极性,共同为公司创造更多的效益。具体就是我们所到的每个小区就要有我们公司的电话的海报张贴,优质小区的活动路演工作。具体贴海报时有些需要到物业协调的最好到物业协调,这样我们的海报张贴后才能起到一定的效果、有些不让贴的小区我们可以选择贴到他们小区外面或者我们通过站上以短信群发的形式通知用户等等方法。我个人还想如果可能我们可以印一些公式的名片,在优质小区门口发名片的形式传播我们的信息,一天可以在几个小区进行。这样我们公司的知名度才会提升。公司的业务也会越来越大。总之一句话就是对可能对公司有益的想法尽量多提些意见,这样对我们个人也是一个锻炼。

最后希望公司业务越做越大、效益越来越好，通过我们共同的努力为公司创造更多的效益，同时也为我们个人提供良好的发展空间。

## 广电营业厅营业员工作计划篇三

下面结合我在移动公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

### 一、 个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验[]xx年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

### 二、 中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

### 三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查、社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户

### 四、 投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

## 五、日常工作

我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

## 广电营业厅营业员工作计划篇四

从20xx年开播自办节目《钱库新闻》和《点歌台》以及连续剧以来，也曾经在20xx-20xx三年取得过相当不错的佳绩，连续三年在《苍南新闻》录用率中紧随龙港站后面，广告业务和点歌收入也得到了丰厚的回报。

现在回想起那是个节目部发展的黄金时期。

随着数字设备的出现和原有设备的逐渐老化，自办节目几经波折，停停播播，上送新闻及播出的图像质量极差，造成广告收入来源不断流失，同时大大挫伤节目部上送县台的积极性，原因勿庸赘言。

直至今年年初，原本计划跟有关乡镇协商购买新设备事宜，因种种因素告吹。

钱库站的新闻运作陷入了十分尴尬的境地。

值得欣喜的是，在站领导的极力斡旋下，我们9月份又有了一台能拍的摄像机，虽然不是新的，可是大家都十分珍惜这雪中送碳的来之不易。

从9月中旬开始，我们的记者全力以赴去拍新闻，不管路有多远，只要哪里有新闻线索，我们都会立马赶往新闻现场。

譬如发生在大渔小岙村的爆竹爆炸事故，其实不在我们拍摄的区域范围内，而节目部记者顾不上吃午饭马不停蹄奔赴事

故现场，为的是能及时拍到新鲜的第一手新闻素材，体现出良好的敬业精神。

同时，这期间我们也拍了不少群众喜闻乐见的社会好新闻，比如拍过蜂巢的迁移和奇形怪状，抓拍警民合力当街擒歹徒的现场新闻，这些好新闻不仅在《苍南新闻》中播出，而且在市台的频道中也播出。

这些成绩的取得是可喜的，但距离我们实现上送入“三甲”的目标还需加倍努力和付出。

另外，我们还面临许多亟待解决的问题，没有《钱库新闻》和连续剧等自办节目的形成，始终都制约着我们新闻事业的更大发展空间，播出制作摄像机的更新问题及演播室灯光的更换，这些问题都是摆在面前及需解决的事情，唯有一步一步解决硬件方面存在的问题，我们的新闻事业才能慢慢走上正轨，去创造更大的辉煌。

## 二、加强制度建设，强化内部管理

制度的建设是为了更好的管理好人。

以事论事，一直以来节目部人员的一举一动都备受大家的关心。

打个比方，节目部的人员什么时候有点事不在勤，好象就会有很多人关心，但是其它科室有人不在勤就没有人会去理会。

针对这样的情况，节目部也认真思考过原因，除了节目部人员自身存在的问题外，很多时候也是采访工作的性质决定的，其突发性和时间的不稳定性常常给人以不在勤或者考勤不正常的感觉，所以这就对节目部采编人员提出更高的要求，围绕着“以人为本”的思想，通过讨论，节目部在站相关制度

的基础上制订相应的制度，以制度去约束人，把采编人员的工作行为规范起来，是强化内部管理的关键。

只有人人自觉遵守了制度，才能去更好地完成份内份外的工作。

最近，节目部出台了卫生值班制和双休日值班制度，通过一段时间的执行，办公室卫生情况保持的非常好，同时每个人的工作作风和精神发生了较大的变化。

## 广电营业厅营业员工作计划篇五

为了提高新闻稿件的采用率，加强新闻和录音报道的前期策划，针对当前宣传重点拟定不同的宣传报道计划，从选题、撰写、录音、合成等各个环节进行精心制作，挖掘百姓关心的热点、难点，更加注重细节，尤其是同期声的使用，使新闻具有感染力，真实性和亲切感。

目前，省台宣传重点栏目是《一村一品》、《现代乡村》、《新闻大屏幕》三个对农栏目。大型直播节目前期准备工作任务繁重，但是计分高，属于重点稿件，20\_\_年计划多联系、多储备直播节目嘉宾，重点考虑乐平镇后常村葡萄大棚规模化种植、镇村蒜薹的规模种植及杜郎口镇八仙药材种植合作社。另外，根据省台要求的每个时期的宣传重点，有针对性的编发新闻稿件，多上录音报道，提高中稿率，确保完成全年任务。

市台宣传重点栏目是《新闻》。20\_\_年电台围绕县委县政府中心工作，及时发现县各行各业的先进典型，最大限度的整合新闻资源，多上稿、上好稿、上大稿，提高了知名度。借鉴先进县市如东阿、临清的经验，学习借鉴好的激励政策和工作方法。与市台建立起良好的合作关系，碰到好选题或较大选题，及时与市台联系，合作完成，提升了整体稿件的数量、质量。

## 二、内宣确保播出无误

值好班，采编好节目，准确及时地保证中央、省、县台新闻的正常播出，新闻在线及时更新、及时播出。

保证电台录播、发射设备正常运行，技术部门跟上服务，设备有问题及时维修。20\_\_年做到了全年无事故播出，20\_\_年将继续保持。

## 三、节目创新，办老百姓爱听的广播

当前宣传媒体竞争激烈，传统的广播节目已不再适应当前形势，电台需要根据不断变化的客观实际，改革节目编排、设置，创新制作时尚、另类的电台节目，提高收听率，赢得更多忠实听众。

在节目编排形式上创新，根据老、中、青、少不同年龄段，编排他们所喜欢的节目，要灵活、针对性强，以新闻类节目为主线，增加资讯类、娱乐类、点播类、体育类节目；保留经典节目《娱乐大巴》《开心茶馆》《天天开心点》，这是台建台以来的优势节目，继续精化，丰富小版块，今年新上《爱车天天汇》《开心三十分》等栏目，根据听众和客户的需求，随时调整，把广播服务渗透到节目中，让听众得到最新的信息、较多的知识、有益的休闲。特别是加大公益广告的播出密度，弘扬社会良好风气。

加强主持人业务学习和培训，提高他们的整体素质；每周及时召开研讨会，总结上周广播节目存在的问题，抓好整改落实。

## 广电营业厅营业员工作计划篇六



时间过得太快，让人猝不及防，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，该为自己下阶段的工作做一个工作计划了，写工作计划需要注意哪些问题呢？下面是小编整理的营业厅月工作计划，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

目前，市场经理、客户经理素质参差不齐，部分人员对行业政策、工作流程、分析卷烟销售走势、客户指导等方面把握能力和水平相对较低，很难适应目前烟草行业发展的要求。为适应新的形式，客观上必然要求有一支业务过硬的营销队伍。

1、加强行业及涉外知识的学习、着力提高营销人员的综合能力。针对目前营销人员素质参差不齐的现状，营销部将进一步加强人员的培训学习。培训方式多样化：集体培训、知识竞赛、演讲比赛、自学等。内容广泛化：除行业政策、营销知识、法律法规之外，重点要求营销人员学习其他方面的营销知识，社交礼仪、语言沟通等；时间上提供较为充足的空间，充分发挥早晚例会、业余时间，保证每个工作人员有一个较为宽余的学习时间。使每个营销人员的才智在市场、工作中得到较好的发挥。

2、狠抓业务素质的提高，保证各项工作的顺利开展。随着网建功能的进一步推进，营销人员的工作质量的高低、服务水平的优劣、经营指导的有效性直接影响着工作的顺利开展。营销部将每月组织1—2次的营销人员培训和考试，重点以日常业务□v3系统的熟练操作、法律法规、行业政策、供货政策为重点。

一是自6月份总量浮动管理实施以来，客户经理与客户总量商定核定后，客户对自主提报需求的意识大大降低，客户对市场的真实需求和总量浮动管理的认识产生了误区，导致在市场调研的过程中，发现客户对总量浮动和自主提报需求认识出现偏差。既有客户认识方面的问题、也有客户经理宣传和引导方面的问题。使市场的真实需求没有在订单预报中充分

发挥作用。二是客户经理对总量浮动管理和自主提报需求工作没有很好的领会，导致在日常的宣传和引导出现问题。针对存在的问题将从以下方面进行着手整改。

1、营销人员、客户对总量浮动管理和自主提报需求要有个正确的、清醒的认识并加以区别开来。在今年的下半年里，将该项工作做为客户经理考核的一项重要指标。主要调查客户的知晓率、检查客户订单的自主提报数据为主要检查依据。

2、稳步推进“按客户订单组织货源”工作。客户经理预测准确率的考核，重点以市场真实需求，前20个全国卷烟重点骨干品牌评价结果，新品牌的投放、销售、分析和预测等做为重点进行考核，提高客户经理把握市场的能力。由原来的总量预测准确率考核逐步放在单品牌的预测准确率上面来，特别是前20个全国卷烟重点骨干品牌。在保证去年同期销售量的前提下，力争单条价较去年的元/条，增长元/条，增长个百分点。

3、从“总量浮动管理”工作总体运行情况来看，客户经理与客户在总量商定工作中，客户经理对客户的'历史销售数据和目前的供货政策没有很好的把握，产生了少数客户总量商定过大或过小，在实际订购卷烟过程中出现月初、月末销售大起、大落，甚至个别客户不能及时订购到实际销售的卷烟状况。针对目前的这种状况，客户经理在总量保持不变的情况下，进一步调整商定不合理客户的供货量。杜绝月末部分客户无量无法订货，月初供货量增幅过大的状况。落实“市场需求基本满足，零售客户有所选择”的订单供货基本要求，不断提高适应市场的能力。按照兰州公司货源供应、紧俏卷烟供应管理办法，对零售户订货实行总量浮动管理，可合理控制销量上限，但不得规定销量下限，也不得按规格约定销量；细分零售户对不同品牌（品类）的需求数，形成对每一类零售户科学的合理定量并根据市场变化情况及时维护调整。通过合理定量，促进科学投放水平的提高，体现以市场为导向的投放原则。

4、“按客户订单组织货源”与“总量浮动管理”工作有效衔接并能顺利开展。县营销部要求客户经理对管辖客户的商圈类型、客户类别、销售状况等基本情况为重点去了解，为很好的把握客户的真实需求掌握第一手资料。做为日常考核客户经理的一项日常工作。错误地将以上两项工作有效开展对立起来。实行“总量浮动管理”是落实“按客户订单组织货源”的有效途径。

## 广电营业厅营业员工作计划篇七

（一）认真总结第二届西河书会举办的经验及专家座谈会的建议，认真谋划第三届中国\_\_西河书会。

（二）全力抓好诗经博物馆及水系公园瀛台、非遗展馆布展工作，积极培育\_\_本土文化。

（三）做好乡村旅游示范区建设。积极争取上级资金，重点打造景和镇域内的华奕、兴丰、意馨三大休闲农业园区项目。

（四）做好群众文化工作。整合社会资源，继续做好文化三下乡活动，组织文艺演出队伍积极开展文化群众活动，丰富群众文化生活；大力开展全民阅读系列活动，营造良好的读书氛围。

（五）做好文化市场监管工作。做好“扫黄打非”及文化市场监管工作，开展对网吧、娱乐场所、旅游市场、广播影视、印刷企业等文化经营场所的专项整治行动，确保文化市场安全稳定。

（六）做好挖掘、传承、保护传统文化工作。继续做好西河大鼓、\_\_皮影戏、\_\_歌诗培训班工作；挖掘传承保护非物质文化遗产项目。

（七）加大文化惠民推进力度。积极争取上级资金，做好乡镇综合文化站、农家书屋、文化信息资源共享站点建设；做好农村公益电影放映工作，确保完成全年目标任务。

（八）做好市委、市政府交办的临时性工作。