

# 钢铁是怎样炼成的经典段子视频 经典名著钢铁是怎样炼成读后感(大全5篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 电信工作总结 电信销售工作总结篇一

### 一、凝聚人心，铸就一支高素质的队伍

思想是行动的指南。人心涣散将会一事无成。营业部主任室一班人深刻认识到这一点，因此，我们将凝聚人心放在突出的位置。

1、率先垂范，正人先正己主任室一班人以身作则，加强学习，做学习典型的倡导者、组织者，更是实践者。为人师表，清正廉洁，以俭养德，以自己品质来影响每一位员工。在工作中始终坚持公平、公正原则、不搞亲疏、不拉帮结派、做到一碗水端平。鼓励员工多提意见，只要是合理的就采纳。充分调动员工参与的积极性。在业绩分配的敏感问题上，实行公开化，增强透明度。确保每位员工看到放心、拿到舒心。

2、充分发挥党员的模范带头作用营业部现有员工\_\_名，其中党员\_\_人。党员在群众中的作用在营业部显得尤为重要。营业部党支部围绕支行所下达目标任务进行剖析，统一认识确保每一位党员就是一支标杆，充分发挥基层党支部的战斗堡垒作用。在党员发挥战斗模范作用下，积极培养后备力量，吸收优秀员工向组织靠拢。

### 二、服务创优、运筹制胜千里

服务创新是银行工作永恒的主题，只有加强服务才能赢得市场、才能创效益。营业部主任室一班人响应市分行和\_\_市国家行政机关的号召，积极投入到创建“文明诚信”窗口的活动中，将营业部服务水平上升一个新台阶。我部先进做法，\_\_和《\_\_日报》已作了相关报道。

1、抓好员工职业道德教育主任室以创建“文明窗口”为契机，经常性组织员工学习《\_\_银行员工基本素养和服务行为规范》、《\_\_银行营业规范化服务标准》、等规章制度，不断规范员工的服务言行，促使员工严格遵守“八要、九不、十做到”，真正把客户当衣食父母，倡导“用心”服务，把顾客当亲戚、当朋友。员工\_\_在柜面服务中，能够标准使用“三声、两站、一微笑”，多次在市分行明查暗访中受到表彰。

2、抓好考核激励机制一是建立员工优质文明服务奖罚档案，将员工服务表现列入年度评优评选等考核内容，增强了员工忧患意识，提高员工的服务自觉性；二是建立服务质量与业务量挂钩的考核机制，营造“多干多得，少干少得”的公平竞争机制，形成了全行员工“争干”、“抢干”业务的良好局面。三是建立各网点、客户经理、客户的评议机制。由网点负责人评议管库、提解员，客户、客户经理评议柜面接柜人员，从会计接柜、出纳接柜、管库提解员中各评选一名服务先进，按季给予奖励。四是设立了优质文明服务奖励基金，表彰先进，鞭策落后。

### 三、求真务实、勇拓市场

“发展才是硬道理”。没有市场的发展一切将无从谈起。年初，主任室根据支行市场为导向，以服务为手段，以客户为中心的精神，结合营业部具体情况，确立了向市场要存款、向他行存款挖存款的工作思路。锁定目标，不达目的不罢休。

1、全面理顺营业部开户单位状况建立大户台帐，定期走访。

现代银行的竞争是产品与服务的竞争。营业部根据不同的客户推行个性化服务，对\_\_医院、\_\_公司、\_\_等大客户继续实行上门服务，向结算频繁单位推荐我行网上银行快捷的结算方式。目前，已开立网上银行\_\_户。

2、拼服务、情胜一筹\_\_管理公司是我x月份争取过来的一家客户。作为一名银行人员要有一种职业的敏感性，当主任室得知\_\_商人\_\_x等\_\_名老板筹集资金准备\_\_集团产权时，马上多打听并与\_\_等人取得联系，向他们介绍我行的服务和结算优势，用真诚赢得\_\_人的信任[x月x日决定来我部开户，并打入注册资金\_\_万。

## 电信工作总结 电信销售工作总结篇二

在我没有加入电信公司前，印象里就是服务最广，是中国客户群最大的电信运营企业。同时自己也是多年的中国电信老用户，对电信公司的服务及通话质量也是相当的满意，一个很偶然的机会，我成为了一名电信新员工。

我热爱我的工作。我能在职场这条路上找到自己心仪的工作，跟我从工作历程中找到自己的特质，有着很大的关系。在此之前我是做传媒的，在报社和杂志社做过记者和编辑，之后，经朋友介绍我正式进入职场，就在湖南电信郴州分公司做营业员。我挺喜欢这个工作，它让我发现自己的特质：很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高。我在工作中，仿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。

作为一名刚进电信公司的新员工，对所有的一切都感到新鲜和好奇，以往是走进电信公司接受服务，感受电信公司上帝般的感觉，而现在我要作为服务者来面对广大的客户群体，来为客户服务，这对我可以说是一个很大的人生挑战。

我的工作主要是与电信客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用电信公司的服务。电信的客户分布甚广，

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，电信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第，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，偏要跑到电信做营业员，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。进入电信公司以后，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，所有的一切都代表电信公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到电信公司，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，却代表了电信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，也让我感受到电信公司不光是一个服务型的企业，他更多的是培养人才的摇篮，让进入公司的员工都能够更快的进入角色。我的打字水平一直以来是我的弱项，也没有太多的重视，进入公司后，发现自己已经很落后了，于是就天天练习、摸索，虽然现在的速度还不尽人意，但相比以前，不知快了多少，我相信通过努力，我一定会达到公司要求，这对我以后的学习生活也一定大有帮助的。

工作中比较让我担心的是我有什么会让客户觉得不满意，我要怎么为客户提供贴心服务，不知自己的能力如何。首先，我以“用户快乐所以我快乐”当作我的工作理念，为自己的工作积蓄了充足的后劲。同时，我向公司的业务能手学习很重要，它能帮助我不断地提高自己。另外，我会经常阅读一些励志书籍，盘点一下自己的工作能力是否符合工作要求。我觉得这个检视自我能力的方法还不错。对我来讲，我的人生不会比进金融业、高科技产业的同学差，而且比他们丰富，

因为在营业员这个工作岗位上，可以学到很多东西。

人的一生，总是离不开工作的。现在的我虽忙碌，却很快乐，很满足。尽管现在，我还是一名新员工，但是我希望自己能够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，能与电信共成长，见证电信公司走向新的辉煌，能够做好客户的贴心服务将是我最大的心愿！

## 电信工作总结 电信销售工作总结篇三

### 一、主要做法及特点

(一)加强组织领导，明确职责任务。我局党组高度重视防汛工作，为扎实做好交通运输行业防汛工作，成立了以党组书记、局长任组长的防汛工作领导小组，并下设防汛工作领导小组办公室，加强了对防汛工作的组织领导。根据上级做好防汛工作的要求，结合交通运输行业的实际，拟制下发了《成都市新都区交通运输局关于做好20\_\_年汛前准备工作通知》，召开了防汛工作专题会议，对防汛工作进行了安排和部署，明确了各单位今年防汛工作的重点，把防汛工作目标任务全面落实到单位和个人。

(二)加大物资储备，建强抢险队伍。针对今年汛期早，汛期长的实际，我们加大了防汛物资器材的储备，储备了麻袋20\_\_条、编织袋20\_\_条、柴油2吨、编织胶布100平方米、砂石料1万立方米、水泥50吨、桩木10立方米，铅丝10公斤、救生衣30件、抢险工具30件、发电机2台等物资器材，并组织了50辆货车、20辆客车备勤，完全满足防汛抢险物资器材的需要。选调了240人，组建了5支抢险队伍。并在9月5日，假想我区天降暴雨，路政人员雨中巡查发现“石化大件路下游新都岸护岸被洪水冲刷，有部分段面垮塌现象，对大桥桥台构成威胁”这一情况，组织了公路抢险应急演练。通过演练，既锻炼了队伍，又提高了应急协调组织能力。

(三)开展汛前普查，集中力量整治。4月上旬，由局领导带队组织局安全监督科、交管所、执法大队、公路所等相关人员对全区的道路交通、客运企业、车站、在建工地等进行了一次汛前安全大检查。检查中发现新新路、成环路等6条道路部分边沟和排水设施被填埋或占用，道路排水不通畅，石木路4号桥左侧第4、5块桥板出现较大纵向裂缝等隐患问题，我局立即采取对石木路4号桥左侧进行封闭交通措施，组织人员对第4、5块桥板进行现浇换板，消除隐患。安排道路养护单位对管养的道路边沟、涵洞、桥梁、下穿通道泵站和道路雨水井及水篦子等排水设施进行了集中清掏，共计清掏边沟7.4公里、水篦子294处，转运淤塞物380.2m<sup>3</sup>；对新新路、新犀路、什新路3座下穿通道泵站排水设施进行了清掏转运淤积物12m<sup>3</sup>。同时对3座水泵房设施进行了检修，保证了抽(排)水设备的良好运行。

(四)加强汛期巡查，有效应对处置。进入汛期以来，我们以雨为令，加强巡查，突出道路运输、水上运输、客运企业、车站、在建工地等单位的检查督导，查出隐患2起，整改2起。7月初，我局还联合区安监局对青白江大桥施工项目部及施工现场进行了检查，发现施工现场存在配电设施设置位置不合理等安全隐患问题，责令施工方限期整改。加大对渡口、道路桥梁、下穿通道、泵房等防汛重点部位的巡查力度，发现并处置病害桥梁3座，恢复石木路光辉村道路左侧挡土墙25米(高2.5米，宽0.9米)。

(五)集中力量，加快水毁桥梁修复。去年，“7.9”洪灾中，我区石化大道新三邑大桥、新洛路张家庵大桥、青白江大桥等8座桥梁受到不同程度的损毁。为了使受损桥梁尽快恢复正常通行功能，我局集中力量，组织人员在今年4月份启动了修复加固工作，目前已完成7座桥梁加固修复工作，其中老成彭路龙桥因汛期暂停施工，目前现已复工，抓紧抢修。

(六)加强防汛值守，保证指挥畅通。为落实防汛应急值班制度，我局专门设立了防汛(应急)值班室，下发了《成都市新

都区交通运输局值班安排通知》。要求全局在编人员无条件地参加防汛值班工作，严格落实24小时值班和领导带班制度，值班人员必须在岗在位，认真履职，认真做好防汛值班记录，确保一旦发生汛情(灾情)能及时传达，及时采取有效措施进行抢险救灾，将损失降到最低。

## 二、存在的问题及不足

个别单位防汛工作开展不及时，防汛预案可操作性不强，防汛抢险演练针对性不强。

## 三、下一步打算

在20\_\_年防汛工作的基础上，加强对我区交通运输行业防汛工作的督导和隐患治理工作，强化防汛抢险应急演练，以确保我区交通运输行业平安渡汛。

## 电信工作总结 电信销售工作总结篇四

同志们，昨天刚刚召开了全市的电信工作会议，今天我们就马不停蹄地在这里召开20xx年电信工作会议，希望能把省、市电信工作会议的精神及时地向大家作传达贯彻，同时总结我们20\_\_年的各项工作，提出20\_\_年的工作思路。同志们，时间不等人，市场不等人，机遇不等人，我们要把20xx各项工作抓早抓实，明确目标，变革创新，务实高效，促进电信更优、更快地持续发展。

下面，我向大会作工作总结报告。

### 第一部分20xx项工作总结与回顾

已经过去的20xx我们来说还是记忆犹新。这一年，面对着繁重的改革与发展的任务和激烈的市场竞争，我们的业务发展出现了较大的起伏。前两个季度，我们的业务收入与去年同



期相比均出现了不同程度的下滑，在全市的业绩考核排名中也曾一度落后，每位员工还因此扣掉了好几百元的绩效工资；后两个季度，经过全局员工上下一心，奋力拼搏，我们的业务收入实现了止跌、回升、反弹，在全市业务发展龙虎榜中的排名连续几期都位居前列。到年末，经过全体员工的共同努力，我们较好地完成了市公司下达的6150万的调整后预算指标。20\_\_年，我们实现固话放号(含pas)15898户，其中pas放号6793户，电话用户总数达到108954户□pas用户总数达到18800户；净增宽带用户3179户，宽带用户总数达到4529户。

回顾去年的工作，我们主要有以下几方面的认识和体会：

## 一、坚持以发展为要务，市场得到进一步拓展

20xx面对激烈的市场竞争，我们在省、市公司的统一部署下，以三个主量发展为重点，进一步拓展市场。相继开展了“春风行动”、“夏日旋风”、“彩虹计划”等营销战役，立足实际，借助各类营销渠道，通过各种方式，大力发展各项电信业务，多方拓展市场，着力提高业务收入，取得了一定成效。

1、注重话务量营销。针对长话话务量分流严重的局面，我们实施了“长话保有工程”，通过ip长话打折，有针对性地开放ip业务等方法，抑制了其他运营商对长话业务的分流。还积极采取有效跟进的策略大力开拓公话、201电话吧和网吧业务市场，利用社会力量大力发展电信业务，加大对新业务、增值业务的推广力度，有效挖潜，保有和激发了话务量市场。

2、强化大客户、商业客户营销服务工作。通过采取与大客、商客签订长话特惠协议等优惠措施，加上个性化、专业化、人性化、标准化的服务，我们锁定了中高端客户，实现了高端话务量的保有。20\_\_年大客户流失率为0。

3、不断激活市场需求兴奋点。小灵通业务是我们电信业务发展的亮点所在。去年，通过“小灵通包月零首付”等优惠政策的实施，我们的小灵通业务获得了长足的发展。20\_\_年共净增pas用户6793户。宽带业务市场在20\_\_年也得到了充分的开拓，结合省市公司推出的“宽带极速之旅20\_\_”、“奋战50天，实现了宽带用户超百万”等各种营销措施，去年我们共发展了3179户宽带用户。

4、大力实施信息化助推工程。加速推进政府、企业、社区、农村信息化建设，抢抓发展和服务先机。我们与县政府的政务信息网建设协议书已经成功签订，并通过政府信息化带动行业信息化的发展，相继启动了“工商网”、“国税网”工程，发展了一批行业用户。此外，还通过“绿缘读书网”营销，刺激了学生群体消费。

5、充分挖掘农村电信市场。通过开展“支局劳动竞赛”，不失时机地启动农村电信市场，既提高了支局员工的工作积极性，又拉动了全局业务收入的增长。

## 二、坚持以效益为中心，通信建设投资更趋于理性

20xx信建设投资主要是以服务于前端，服务于市场为目的，注重投资的效益性和效用性，侧重于配合市场发展趋势。完成了横溪、白塔、田市三个乡镇的小灵通工程；完成了县局旧机房改造和相关专业设备的搬迁、割接；根据支局要求及业务发展需要实施线路、设备的“短、平、快”工程，有力地支撑了业务发展。

## 三、坚持以支撑前端为目的，维护水平进一步提升

通过综合化集中维护的实施及后端资源的整合，我们的网络能力得到了加强，网络功能得到了完善，维护水平也得到了进一步的提升。20\_\_年主要完成了小灵通的网络优化[]c08交换机的升级扩容和宽带设备的升级改造，加强了后台的话务

量经营分析，提高了端到端的维护服务水平和快速反应能力，基本实现了“业务开通和故障处理”等对前端的响应承诺。

四、坚持以用心服务为宗旨，通信服务水平有了很大改善

## 电信工作总结 电信销售工作总结篇五

时光匆匆，转眼间\_\_年已经时间过半，我们公司在局领导班子的带领下，经过全体职工的共同努力，以年初制定计划为目标，努力开拓，扎实工作，取得了一定的成绩。

\_\_年截止至6月底全区共放移动号16077个，完成年放移动号计划的80.38%，实现收入123.11万元；联通号4681个，完成年放号计划的47%，实现收入20.3万元。联通放号话费提成到4月份达到6.61万元。其中市局放移动号6693个，联通号3514个；\_\_局放移动号4634个，联通号249个；\_\_局放移动号2905个，联通号543个；\_\_局放移动号1845个，联通号375个。代售卡方面，我局上半年累计销售各种缴费卡、充值卡692.48万元，实现业务收入17.10万元；其中市局累计销售422.89万元，实现业务收入10.48万元；\_\_局累计销售101.69元，实现业务收入2.73万元；\_\_局累计销售96.4万元，实现业务收入2.33万元；\_\_局累计销售71.5万元，实现业务收入1.56万元。

截止6月末，我局代放号完成进度以及代售固定电话缴费卡完成进度均列全省第一位。

总结取得的成绩，主要特点和经验有：

一、领导高度重视，制定正确决策。

年初时市场不景气，正是局领导带领广大干部职工，认真研究市场容量，预见性的提出全年代放号及收入计划，并制定适时可行的发展和竞赛方案，支持和鼓励公司职工大胆开拓，勇于创新，采取广泛而有效的宣传等措施使工作取得了卓有

成效的进展，局领导也多次关心放号进展情况，为业务发展协调关系、出谋划策，既有效的促进了业务的发展，同时也激励了我们的士气。

## 二、职工工作勤奋，努力学习提高自己。

由于代办电信是新兴的业务，虽然职工也经过了将近二年的接触，但仍然不如其它业务，还有许多方面仍然在完善和摸索阶段。尤其是各家网络运营商纷纷出台新政策、开发新业务，要求我们的职工不断学习、不断改善服务。

## 三、巩固多方合作，加强业务联办。

加强与移动和联通公司的合作，既在政策上取得代理商的优势地位，又在业务衔接上搞好合作项目开发，市局一楼开办的鸿雁通讯商城对我们代办业务尤其是移动放号业务起了很大作用，但随着业务的发展，市场结构的改变，商城的服务能力与水平已不能满足广大用户和支局网点的需要。因而，经局领导研究决定：将原有商城的场地划出一大部分出租给北方电信公司，剩余部分改造装修成移动合作营业厅，使得双方的合作有了长足进步。

成绩固然可喜，但仍有不足，诸如市场调研不足、开发力度不够、人员业务不精、激励政策缺乏等，面对下半年的市场竞争和自身经营与发展，可以用喜忧参半来概括，主要是市场的容量渐趋饱和、竞争日益加剧、思想工作不足、职工疲劳厌战等情况，这就要求我们认真学习党的xx大精神，教育和激励职工树立以局为家，为扭亏增盈，步入良性循环做贡献的大局意识；同时，还要进一步开阔思想，以更加大胆而创新的发展路线，搞好公司的下半年经营工作。

## 一、协调各方合作，制定积极政策。

与移动和联通的良好合作，是我们开展各项业务，取得市场

优势地位的基础，必须在双方的合作中，提高我方的合作地位，在松原地区的最庞大的运营网络，是各方都在争取的，也是我们的优势所在，利用老邮电分营出来兄弟企业的关系，与双方签订更为广泛的合作协议，力争达到与移动、联通新开办业务同步的市场开发。以优惠政策搞好联办营业厅的发展，提高邮政代理商的市场知名度，\_\_年下半年力争代放移动号13000个，联通号7000个，占双方市场放号总量的30%以上，开发农村支局的业务种类，牢牢占领农村市场，力争农村放号量占总量的50%以上。

## 二、加强业务学习，培养精通人才。

提高从业人员的业务水平和服务水平，结合局里的年度“双先”评比及“树创”活动，下大力气对职工进行业务培训，努力提高营业人员的操作水平和熟练程度，加快办理业务速度，提高办事效率，扩大职工知识面，增强职工回答顾客疑难的能力。

## 三、扩大合作领域，开发新型项目。

一方面要立足当前，深挖已有合作项目的潜力。目前，我们与移动及联通的合作领域已经很大，但是在新业务的合作层次上仍略显不足，比如代联通放cdma号码政策局限性太大，对联通优惠政策的争取还要进一步加强等。另一方面要以松原地区的金牌代理商形象，以良好的信誉度获得合作方的认可，以增加移动、联通以至今后更多方的合作项目，使其对我方的项目开办有足够的信任，也使邮政代办电信公司在两方的业务发展中占有举足轻重的地位。

## 四、提高管理水平，加强收入考核。

公司成立不足三年，许多制度还有待完善，管理水平的提高和管理手段欠缺的矛盾随着业务规模的扩大显得日益加剧，为此，要在当前的各项邮政企业及公司规章制度的细化上，

结合公司自身经营的实际，制定切实可行的管理制度，尤其在公司财务管理上，由于流动资金较多，接触人员较杂，有必要进一步加强考核，绝不允许出现漏洞和违章现象发生。

相信在局领导的正确指导下，在全公司职工的共同努力下，代办电信公司一定会取得更大的成绩，为全局经营与发展做出应有贡献。