

最新电信商客市场思路 电信okr工作计划 (模板6篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

电信商客市场思路篇一

李靖老师与营销部门负责人的对话摘录：

问：接下来的三个月内，直营条线需要聚焦突破的最重要的目标是什么？

答：完成“开门红”业绩目标！这是我们电信的“传统”，每年这个时候的工作重点都是这样。

问：还有其他方面吗？

答：没有啦，这就是眼下最重要的事。

问：我们现在采取了哪些措施吗？

答：营销方案已经传达到位，我们现在以营业厅为单位进行pk每天通报。

问：现在进展怎么样？

答：刚刚开始，大家紧张起来了，根据以往的经验，相信会有效果。

问：接下来的三个月内，直营条线需要聚焦突破的最重要的

目标是什么？

答：完成“开门红”业绩目标！这是目前全公司的重点。

问：还有哪些领域是需要我们聚焦改善的吗？

答：其实，就我个人而言，一直想改善我们营业厅的服务。

问：为什么？

答：这真是个老大难的问题，一直在抓，一直没有什么明显的效果。

问：为什么？

答：营业厅的团队事情太多、大家压力很大，在服务方面精力投入不够。

问：还有什么原因吗？

答：嗯……，很多时候，大家心里多少还是有点抵触的。

问：你有什么打算吗？

答：尽管现在很忙，要抓“开门红”的业绩；不过，我个人还是想抽出时间，整理一下我们的服务规范，毕竟，我负责了十几个市县的营业厅。总想着为明年打好个基础。

电信商客市场思路篇二

随着实业的发展和改革的深化，公司发展面临的一些深层次矛盾逐步显现出来。不进行企业的制度创新和机制创新，公司就难以在日趋成熟的市场经济体制中发展。从一定意义上说，制度比技术更重要。

首先，改革焦作电信实业公司的组织结构和运作模式。按照公司法，完善公司的'法人治理结构，改革公司的组织结构和

管理方式。

其次，加快对建安处、亿阳亿昌企业改制步伐。改制工作是下半年企业经营机制转换、建立现代企业制度的重点工作。目前，对这两个单位的改制前期准备工作已经结束，下半年要完成改制任务。我们要按照公司法和国家经贸委等八部委的有关文件要求，根据各自的特征，确定改制方案，抓紧改制步伐，尽快改造成产权多元化的市场竞争主体和法人实体，从根本上构造新的机制，变“养人”的机制为发展的机制。对此，我们在思想上要坚定不移，工作上要积极慎重，要结合企业改制，根据省公司的统一部署和市场竞争的需要，大力推进企业内部的劳动、人事和分配三项制度改革，激活企业运营机制。

第三，抓紧抓好对全区其他从业人员的规范管理工作。我们要按照省公司的统一部署和要求，下大力气做好对其他从业人员的核查、员工招聘、劳动工资管理等工作。由于现有的其他从业人员为数众多，岗位繁杂，作业分散，且个人素质参差不齐，我们必须进一步加强领导，精心组织，在做好前期准备工作的基础上，积极配合主业相关职能部门，积极主动开展招聘工作。应该看到，以业务代理的形式对企业其他从业人员进行管理是一项探索性的事业，没有现成的运营模式可循，同时又是一项政策性、原则性、敏感性较强的工作。为此，我们要在经营管理上下大功夫，依法规范管理，有序运营，主动为用人单位提供优质、高效的人力资源服务。

第四，要不断夯实企业各项基础管理工作。

一是要从制度创新入手，要从发展战略管理到人力资源管理，从营销管理到财务管理，进一步改革原有的经营理念、运营模式、组织流程，对企业内部工作流程和岗位职责进行优化，提高整个企业运行效率。

二是要不断加强服务工作，未来的竞争是服务和品牌的竞争，服务是企业生存与发展的永恒主题。今后的工作，我们要坚持以提高客户满意度为目标，努力提高员工的服务意识，建立起有效的服务管理体系和约束机制，实现服务措施规范化、服务质量标准化。要通过组织职工学习讨论、开展业务培训、落实绩效考核办法等措施，继续在公司上下全面开展“让主业满意放心服务工程”活动，以此来促进企业服务手段、技术能力、服务质量的不断提高。

三是继续大力开展“创收、节支、增效”活动，制定切实可行的办法，对企业运作的各个环节进行有效控制，加强各类成本、资金管理，向管理要效益，向成本要效益。

四是要进一步加强财务管理工作。要牢固树立管理出效益的思想，合理安排经营、财务、人力资源计划，努力控制各类成本。要进一步加强经营管理，以效益为根本，注重投入与产出之间的关系，严格控制成本，努力使企业经营从粗放型向集约型转变。要进一步加强财务资金管理，在保证生产经营必需的资金基础上，加速资金周转，提高资金使用效益。

五是要加强安全工作。从讲政治、保稳定、促发展的高度，提高对安全工作重要性和紧迫性的认识，强化安全生产责任制落实，深入开展安全生产专项整治，加大安全检查力度，采取切实措施，加强安全生产工作落实，确保安全生产万无一失。

电信商客市场思路篇三

工作计划网发布电信公司话务员工作计划ppt2019☐更多电信公司话务员工作计划ppt2019相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

站在新年的开端，透视过去的一年，工作的点点滴滴时时在眼前隐现，我从一名114话务员到10000号话务员的成功转变，

要感谢领导及其同事们对我的信任和培养，回顾过去的一年，我发现自己改变了许多，也成熟了许多。

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□xx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。

电信商客市场思路篇四

坚持“以人为本，安全第一；改善环境，保护健康”的方针，认真贯彻执行*生产法律法规，强化监管，深化整治，夯实基础，细化责任，严格执行。以法制化、标准化、规范化、系统化的方式推进安全生产，不断提高企业本质安全水*，建立安全生产长效机制，确保企业生产经营安全运行。

- 1、重大人身伤亡事故为零。
- 2、重大火灾事故为零。
- 3、重大爆炸事故为零。
- 4、重大生产事故为零。
- 5、重大设备事故为零。
- 6、轻伤率小于3%。
- 7、限度地减少一般事故，安全隐患的整改率达100%。

一) 通过技术进步促进安全生产，实施装置和过程的安全性配置改造，提高本质安全水*。

1、进一步完善工艺措施安全性，从降低危险操作着手，抓好*稳操作，逐渐树立系统地*衡操作的理念，并系统地进行改进。

2、继续探索、优化工艺过程，减少生产过程中的危险因素，不断提高本质安全水*。

3、对企业特种设备（锅炉）及其安全附件按期进行检验，并做好检验和试验记录，对检验为有缺陷的设备要及时停用，并有计划地更换相应的设备或管线。

4、继续抓好生产线和仓库区的管理，增设醒目的安全标识。

5、加强现场完善及规范管理，加强安全设施的日常维护和管理。

二）推进安全标准化工作，完善安全组织和管理体系，落实安全责任，强化安全管理，并保障有效实施。

1、进一步完善安全生产的目标责任制管理，细化安全目标考核办法，层层签订安全生产责任书，落实到每个岗位员工。

2、实施全过程风险管理。完善风险评价组织，加强作业活动的危险因素辨识和风险评价，切实落实各项风险控制措施，制定风险削减计划并予以落实，确保作业活动的风险在可承受范围内。

3、认真开展安全标准化工作，完善企业各项安全管理制度、记录台帐。各单位要按照规范及本公司有关要求，按时完成、改进各项工作，争取在上半年实现达标验收。

4、严格执行企业《安全生产责任制》，落实安全责任，保证安全所必需的投入，做到组织措施、管理措施、技术措施的认真落实。

5、强化现场安全管理，认真抓好危险作业的管理，严格审批程序，作业单位领导和相关管理部门要加强作业过程监控，加大监护力度，节假日和特殊时期作业单位领导必须坚守现场，确保作业安全。

6、合理进行工作安排，加强协调、沟通，抓好跨区域作业、交叉作业、工作变动时段的管理。

7、严格按照企业《安全检查管理制度》和《隐患治理管理制度》，组织开展综合、专业、节假日等各种安全检查活动，发现隐患及时整改。

8、严格执行外单位来厂施工过程中的安全监管规定，明确安全生产条款和责任，并加强监督。

三）加强全员安全技能、意识的培养和企业安全文化建设。

1、加强新进厂职工（包括民工、协议工、租赁承包单位人员、参观实习人员以及来厂施工人员等）厂级安全教育，各单位切实搞好“二、三级”安全教育，以及复工、换岗、转产职工和新设备、新工艺、新技术投产前的安全教育工作，使之掌握基本安全生产技能，合格上岗。

2、抓好特种作业人员的安全培训取证、复审，保证100%有效持证上岗；开展各级管理人员的安全培训工作。

3、组织开展安全活动，抓好安全生产有关法律、法规学习和日常安全教育。以车间为单位组织职工学习企业修订后的安全生产管理制度和安全标准化相关规定，明确各自安全职责，增强安全意识，提高安全技能，提升管理水*。

7、组织开展安全活动，进一步学习*生产法律法规，增强做好安全工作的责任感和紧迫感。认真贯彻执行安全规章制度，杜绝各类违章作业和违章指挥，提高职工遵守劳动纪律、工

艺纪律、安全纪律、环保纪律、提高操作技能的自觉性，总结和推安全生产先进经验，确保企业长周期安全运行。

5、制定公司本年度事故应急救援演练计划和方案，经公司安委会批准后，充分做好筹备工作，确保各项演练项目按期举行，从而不断提高员工安全意识及其事故应急处理技能。

四) 做好职业病防治、劳动保护工作，保障职工安全健康。

1、认真贯彻《职业病防治法》，加强职业病防治工作。各单位在检修、技改、内部环境整治时，要不断改善作业场所条件。

2、坚持定期对各尘毒监测点进行监测，并向职工公告。各单位要采取有效措施，杜绝跑、冒、滴、漏，确保尘毒监测达标率100%。

3、加强劳保用品的管理，对劳保用品的计划、审批、订购质量、发放把关，并指导、督促职工按要求穿戴、使用。

4、有计划地对职工进行职业健康检查，保障职工的健康。

电信商客市场思路篇五

斗转星移，新学期已然来临。一直以来，办公室负责学生会的文字记录和文件整理工作，将各个部门的活动整理成文件，统筹各个部门的工作关系。结合去年的工作情况，根据本学年的工作要点，特做出以下计划，以便更好的做好办公室工作。

指导思想：坚持培养各方面能力，努力使工作做的更好。

1. 负责统计学生会主要成员（老师、主席团、部长、副部长）的联系方式并打印成表。

2. 负责统计各部部长、副部长的具体人数，制作工作证。
3. 负责安排学生会值班人员，这是工作的重点。
4. 负责做好每次的会议签到，会议记录以及活动总结工作。
5. 负责编写校、院各类活动的新闻稿，重点偏向于我系的。
6. 负责通讯工作，每次开大会及时通知各部部长，开展活动通知校刊、校报记者。

1. 收取各部门的活动策划书、计划书、活动总结，帮着及时提交以协调工作。

2. 协调并帮助其他部门开展工作和活动，例如校运动会等。

1. 分工明确，高效高质量完成个人所分配的工作任务。

2. 不断学习，以提高自己的综合素质。

办公室是一个工作繁琐的部门，但作为主席团与各部门之间的纽带，其作用尤为重要。因此，办公室成员一定要认真完成各项工作，努力培养自己的能力，同时还要学会保持工作热情与上进心。

电子信息工程系团总支学生会办公室

20xx年12月10日

电信商客市场思路篇六

xx年，在县委*的关心和支持下，*电信xx分公司认真贯彻省、市公司xx年工作会议精神，全面落实科学发展观，坚定信心，团结一致，强化管理，增强装移维服务能力，各项工作取得

了一定的成绩。

(一)经营情况

经营业绩完成较好□xx年，实现业务收入800余万元，完成率排全市第二名。发展移动用户3000余户，发展宽带用户1000户，发展itv用户200户。

(二)加快通信基础设施建设，保障地方通信需求

(三)加强基础管理，全面提升服务质量

1、加大营业员学习培训和考核力度，不断提高营业厅服务质量。营业班组坚持每周一培训，每天班前会，内容包括营业礼仪、受理规范、业务解释等，并不定期地进行考试和考核，对营业员开展星级评定工作，不断提高营业员素质，通过不断总结提升服务亲和力、服务水*和主动营销能力。市场部坚持一月两次全面检查的制度，通过培训、实施、检查、整改的方式落实服务质量标准、规范和流程，不断提高营业人员的服务技能，营业服务质量得到较大改善和提高。

2、认真贯彻落实《电信条例》等相关法律法规，认真做好互联互通工作，无阻碍互联互通的事件发生；收费公开、透明，无乱收费现象。同时，用户若对话费有疑问，可以凭用户身份证或单位证明到营业室打印详细清单，让用户明明白白消费。

3、推行用户满意服务活动和诚信教育，增强员工队伍内在动力，从源头上防范行业不良风气。充分调动员工爱岗敬业、开拓创新、不断进取和争当服务标兵的积极性、主动性，把用户至上，用心服务理念落实在生产、经营的全过程，切实做好诚信教育活动，以务实、生动的形式对员工进行诚信操守和职业道德教育，引导员工自觉遵守行业监管的各项制度和规范，自觉抵制不诚信、违反电信职业道德的做法，以实

际行动树立和维护企业的信誉。

4、推行五个一服务□xx分公司认真贯彻省公司五个一服务举措，竭诚为广大客户提供优质服务。五个一服务，即一张账单，明白消费；一点查询，信息准确；一键接入，便捷服务；一站服务，首问负责。一声提醒，温馨关怀。

5、开展夜间上门服务工作。为保障客户夜间使用电信业务，提升客户感知，从7月15日起，曲靖各区县正式实施夜间上门排障服务，开展夜间上门排障工作，缩短了障碍修复时限，对政企客户查障由24小时缩短为12小时以内，保障用户24小时正常通信。

6、开展宽带限时安装超时赔付工作。为向用户提供更为优质的宽带装移服务，提升客户感知，省电信公司自7月20日起在曲靖县级以上有资源的区域开展宽带限时安装超时赔付试点工作。对宽带限时安装，超时赔付。自用户提出装机申请，营业员工单录入时开始计时，48小时内为用户装通，每超一小时赔付一元，不足一小时按一小时计，对赔付的金额在用户宽带装通后的次月以预存话费的方式存入用户帐号□xx年xx无超时赔付情况发生。