

最新服务行业未来工作计划 移动公司信息化项目工作计划(通用5篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

服务行业未来工作计划篇一

夯实基础，营销服务和运营支撑能力稳步提升，集团产品和行业信息化推进初具规模

1、增长平稳，集团客户稳定效应和整体贡献显著提升

. 目标市场保有率和信息化收入超时间进度，截止9月30日，已经达到363万，

完成全年指标96.8%。 . 集团客户规模保持平稳增长，对稳定大众市场发挥了积极作用。信息化收入对公司运营收入增长贡献呈现上升趋势。

开展短号增员专项竞赛或活动

执行首席客户经理制度，建立系统集团分层分级预警机制

按照市公司指导意见部署开展《新兴分公司中小集团“深耕计划”专项行动》。

2首席客户经理工作机制成效显著，纵向一体化的关系营销得到加强09年，公司领导分别与县委、县政府、信产局、教育局、卫生局、温氏集团、凌丰集团、南方电网、等集团领导会晤，巩固深化了中国移动与重要集团客户的关系，有效推

动了双方集团层面的深入合作。

3、保拓校讯通

- 以“家校互动”为基础应用，快速提高校讯通业务覆盖率。
- 截至9月底，已覆盖12所学校，县城中小学覆盖率100%，使用用户1.37万

营销型服务实现转型

超过70%的新189客户仍保留使用原来的号码；

客户选择189的原因主要集中在“单位统一办理”、“组合优惠”，反映出189的策略是“主攻异网，捆绑营销、集团切入”。竞争对手发挥人脉优势、客户经理优势，通过“降低资费、赠送终端、话费补贴、合帐营销”等交叉捆绑手段，从集团市场切入个人及家庭客户市场！

未来三年集团客户工作计划：

1、认识贯彻市、县精神，牢牢把握公司发展目标

未来三年集团客户工作，既要妥善应对发展环境更为复杂、经营形势非常严峻、工作任务十分艰巨等困难和挑战，也要积极把握我国经济运行呈现诸多向好信号、信息服务需求具有较大潜力、公司影响力持续扩大等机遇和优势，善于从公司的视野分析和把握公司的目标要求，站在公司整体利益的高度谋划集团业务的长远发展。kpi单一导向的管理方式面临挑战，客户发展”大进大出“问题较为突出，重点加强集团客户的保有与发展，利用好2009年下半年新兴多个重要集团与我司达成战略合作关系的良好局面，高举td大旗，用好政策，推动td发获得国家和社会舆论的支持，促进与政府的关系，并为政企客户市场的争夺奠定先机，通过与政府合作赢

得政府支持，为td建设创造良好的环境。

3、积极拓展集团客户的蓝海市场

- 加快农村市场拓展：坚持“139”发展思路，信息惠农，助力大市场的营市场

4、充分利用大市场资源，多策略全面稳定集团客户存量市场
稳固捆绑

5、整合资源，主动出击，以一揽子解决方案实施全业务捆绑

6、集团客户维系保有工作，首先是集团成员在网稳定，其次进行集团客户的二次营销。中小集团客户市场将成为竞争对手关注和争夺的重点。加强行业聚类客户、区域聚位市场的拓展，实现中小企业规模扩散，增强对集团客户关键人和联系人的主动营销服务，全部比照vip管理。客户保有是一项长期工作，高度重视，常抓不懈，不仅以kpi为目标，对于ab类目标集团客户要力争全部保有，随着明年年竞争加剧，作为累计指标可能发生激增。任何一个重要客户被反挖，都可能产生难以预知的连锁反应。

7、加大对中小集团保有工作的重视，落实细化“深耕计划”

在对ab类集团客户实施全面争夺，中小集团已成为竞争对手关注和争夺的重点。新兴分公司存在着对中小集团关注程度不够和资源投入不足的问题。

8、动力100业务包是重要的集团产品组合营销市场策略

服务行业未来工作计划篇二

年安全保卫工作的总体要求是：认真贯彻落实省、市县公司

年安全工作会议精神，紧紧围绕“认真贯彻落实党的大会议精神，深入学习实践科学发展观，以集团公司‘新跨越’战略为指导，坚持科学发展观，铸造核心竞争力，全面实施三年战略规划，坚持一个中心，提升两个份额，发挥三大核心优势，运用四项竞争策略，落实八项工作措施。抓好增量与存量，提升城市和集团市场份额，巩固和扩大农村市场优势，拓展无线数据市场，确保运营收入两个口径全面超越电信，收入增幅继续领先联通，拉大其它运营商与我们的差距，巩固和提升企业主导地位，实现企业从优秀到卓越的新跨越”工作指导思想，始终以科学发展观统领全局，坚持安全发展，增强开拓创新能力，加强安全管理制度化、规范化、标准化建设，认真组织开展综合治理活动，落实安全责任，彻底排查和整改安全隐患，加强对通信机房、设备、线路等设施的安全保卫和防护工作，提升安全管理服务水平，为实现横山移动从优秀到卓越的新跨越提供安全保障。

一、坚持“以人为本”的服务理念和“安全发展”的指导原则，加强企业安全管理工作，落实安全责任，建立高效管理模式，构建和谐社会。

(一)科学发展首先要安全发展，和谐社会首先要关爱生命。各分公司与各班组签定安全责任书，明确、分解安全责任，把安全管理作为各级领导业绩考核的重要内容，认真落实各项安全生产责任制，完善细化各项安全规章制度，逐级抓好贯彻执行。

(二)进一步明确主管安全管理工作的部门，加强专(兼)职安全管理人员的配备，严格落实安全生产例会制度，及时分析、部署、督促和检查本单位的安全管理工作，解决安全管理工作中遇到的困难和问题。

(三)安全管理部门要立足本单位、着眼全网，勇于自主创新，充分发挥组织计划、协调监督的职能，强化人力防范、基础防范，依靠先进的技术防范措施，加快安全防范设施特别是

技术防范设施建设，切实提升企业全方位防范的能力。

二、加强调研工作，积极探索适应横山移动安全管理的新方式，实现由静态管理向动态管理的转变。

(一)要充分认识当前移动通信安全管理工作中的不足之处和不利因素，深入剖析几年来安全管理工作存在的主要问题，特别是通信机房、通信基站、通信设备、营业厅等重点部位和设施暴露出的安全漏洞和隐患，加强对策研究，实施分类管理，细化管理要求。

(二)要认真总结在企业内部实施安全管理综合治理的成功经验，在建立和完善安全管理目标明确、责权分明、渠道畅通的安全管理机制的同时，研究如何进一步加强相关业务部门的沟通和联系，充分发挥各自的作用，形成党政工团共同参与、群防群治、齐抓共管安全管理工作的格局。

(三)要针对如何建立企业安全管理长效机制的课题安排专题调研工作，加强安全管理系统理论学习，采取“走出去、请进来”的办法，积极借鉴安全管理力度较大、措施具体、成效显著的做法和经验，规划、制定本企业安全管理的基本策略和长远战略。

三、大力开展安全宣传教育活动，强化员工的安全法律意识和安全责任意识，做好企业安全文化的建设工作。

(一)深刻领会“正德厚生、臻于至善”的企业核心价值观，在安全管理工作中要以不断追求卓越的具体实践丰富其内涵，积极探索安全文化建设的途径和方法，切实将安全文化建设纳入到企业文化建设的总体布局中。

(二)认真开展政府相关部门组织的“全国安全生产月”和“综合治理宣传月”活动，紧密结合企业实际，围绕“安全发展、国泰民安”活动主题，以促进各个部门牢固树

立“安全第一、预防为主”、综合治理的观念为出发点，以加强安全管理标准化建设、规范员工行为为着力点，统筹规划，精心组织，动员广大员工积极参与和监督企业安全管理工作。

(三)做好普及安全法律法规和安全知识，强化全员安全责任意识工作，加强安全宣传教育投入，推动安全生产各项要素落实到位。要继续做好应急疏散、处理危机事件演练工作，完善各项应急预案，不断提高员工的防灾、识灾水平和针对各类事故、紧急事件的自防自救能力。

四、加强安全管理制度、规范的制订和落实工作，使安全管理工作制度化、规范化标准化。

(一)各单位应对已建立的安全规章制度进行一次全面的整理，对于已不适应的规章制度应及时修订，存在漏洞的进行完善，未建立的规章进行制订。

企业交通安全工作计划范文二为全面贯彻落实国家和盛市、县有关交通安全生产的指示精神，切实加强我局年交通安全生产管理工作，确保我县交通安全生产形势稳定，结合我局具体情况，制定年交通安全生产工作计划。年交通安全生产工作指导思想：坚持以科学发展观为指导，贯彻执行“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，牢固树立“以人为本”，“安全发展”理念，强化安全责任落实，不断推进交通安全“三项行动”和“三项建设”，继续开展“安全基层基础提升年”活动，构建交通安全管理长效机制，促进全县交通事业又好又快发展。年交通安全生产工作目标：各项指标严格控制在我市政府、市交通局和县政府下达的指标以内。杜绝特大交通事故，遏制较大交通事故，减少一般交通事故，确保人民群众生命财产安全；确保行业和谐稳定。为实现上述工作目标，今年重点抓好以下几项工作：一、强化交通行业安全监管责任，督促企业主体责任落实(一)加强对交通安全生产工作的组织领导。交通安全事关人命和财产安全；事关交通

事业的发展;事关社会的和谐稳定。局属各单位和驻沅交通系统各单位,要认真贯彻执行交通安全工作的方针、政策和法律、法规,认真贯彻执行上级对安全生产工作的一系列指示精神,切实加强对安全生产的组织领导,落实安全管理机构和管理人员,保障安全经费,实行领导“一岗双责”制。明确和落实各单位行政主要领导安全生产第一责任人和分管领导安全生产主要责任人的职责,实行党政工齐抓共管,综合治理的工作格局,全力做好我县交通安全工作。(二)切实抓好交通运输安全生产。局属各行业安全监管机构要切实履行安全生产综合监管职责,加强对所属交通企事业单位和下级交通行业单位的指导协调和监督检查,按照“谁主管,谁负责”的原则,依法对所监管行业、领域和生产经营单位全面实施监督管理。运管所要严格履行“三关一监督”职责,加强源头监控,严把交通运输经营者市场准入关,营运车辆技术状况关,营运驾驶员从业资格关。要强化农村客运安全监管,认真贯彻落实《怀化市发展农村客运加强农村道路交通安全管理暂行办法》,促进我县农村客运规范安全。农村公路管理站要抓好所辖公路安全隐患治理,加强危桥险路监控和改造,深入开展以排查治理公路危险路段,完善标志标线为主要内容的“安保工程”行动,积极争取资金,加大对纳入整改的安全隐患和排查发现的危桥险段的改造力度,提高公路安全保障能力。交通建设质量安全监管站要继续开展“平安工地”建设活动,严格执行交通建设市场安全准入制度,严厉打击无证开工,无证施工和无证上岗行为,严肃处理各种违章行为。海事处要加强“四客一危”船舶和库区水上的安全监管,强化重点港口、码头的源头安全管理。要严格船舶进出港签证制度;严格“三品”检查;严肃查处船舶违章超载、顶蓬坐人等行为;严肃查处船舶无证经营和无证造船厂点。要加大船员培训和船舶审验发证工作。要建立水上交通运输动态安全监管系统(gps)建设,实行视频监控。航道部门要及时清除库区水上的碍航物,整治航道内的滥采乱挖行为,确保航道畅通。库区水上安全所要进一步推行“县管乡包村落实”管理模式,重点要抓好以下几项工作:一要严格乡镇船舶、渡口的安全管理考核制度,受县政府委托与库

区乡镇签订安全管理责任书，并开展不定期检查，督促责任落实；二要强化联乡责任制，帮助指导库区乡镇开展船舶、渡口的安全管理；三要在去年渡口渡船清理整顿的基础上，审批渡口设置，规范渡运行为；四要严格履行“县管”职责，巩固“乡包”工作，重点抓好“村落实”工作。进一步完善内务管理，建立健全安全教育、培训制度、现场检查制度、隐患整改制度、应急救援机制等。五要督促库区乡镇坚持赶集、汛期、节假日、学生渡运等重点时期的领导带班渡口码头现场值守制度，切实维护辖区渡运安全。六要积极争取资金加快乡镇渡船更新改造和码头硬化、候船亭建设，渡口码头标牌更新等安全基础设施建设。力争全面完成全年18艘危旧渡船的更新改造任务，开展渡口改造工作。七要开展库区乡镇船管员、村安全专干的业务培训。全年至少开展一次集中培训，着力提高船管员业务素质。八要开展库区水上交通安全手机信息提示工作，提示范围包括乡镇主要领导、分管领导、安全员直至渡工。九要督促乡镇加强非运输船舶的日常安全检查制度，实行档案、台账化管理，严禁其从事客货营运。十要积极开展库区水上安全管理调查研究工作，及时总结推介“县管乡包村落实”工作中的先进经验，不断提升管理水平，夯实基层基础工作，建立和完善库区水上安全管理长效机制。认真督促企业切实落实安全主体责任。交通运输企业都要建立覆盖全员过程的安全生产岗位责任制，切实加强营运车船安全管理，督促从业人员严守

目录

一、安全工作目标

二、严格执行安全生产考核制度

三、提高管理及业务素质，加强机构人员配备

四、加强安全宣传、教育培训，深入开展安全生产会议

五、加大安全监督检查力度，严格奖罚

六、强化项目管理、制定达标计划

七、加强安全防护用品及设施的监督管理

八、完善应急救援预案工作

九、合理使用安全生产管理费用，切实做到专款专用

十、做好施工现场安全管理和安全防护措施工作

为加强对施工安全管理，有效防范各种安全事故的发生，我单位以“安全第一，预防为主”以及“谁主管，谁负责”的安全方针为指导思想，认真贯彻落实《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国建筑法》、《国务院关于特大安全事故行政责任追究的规定》、《建设工程安全生产管理条例》、《安全生产许可证条例》等各项安全生产法规、规范的实施，全面落实安全目标管理责任制考核，控制各类事故的发生，确保业主、监理及公司各项安全工作目标任务的圆满完成。现制定安全生产工作计划如下：

一、安全工作目标

本标段工程的安全管理目标为：杜绝重大安全事故发生，轻伤事故发生率控制于千分之一，实现施工全过程安全生产。
方针为：安全第一，预防为主；谁主管，谁负责。

二、严格执行安全生产考核制度

根据《中华人民共和国安全生产法》的要求，我部将完善安全生产责任制的制定，全面落实安全生产责任制，层层签定安全生产目标责任书。同时，我单位结合实际，制定有针对性的实施细则，使安全目标责任层层细化与量化，落实到各

职能部门、项目部、班组、重要岗位及特殊岗位个人。坚持“管生产必须管安全”的原则，定期召开安全专题会议，组织参加安全检查，听取安全生产汇报，保证人、财、物的投入，做到安全工作与生产任务同计划、同布置、同检查、同总结、同评比。

三、提高管理及业务素质，加强机构人员配备

1、及时完善各项安全规章制度，做到安全工作有法可依、有理有据，根据实际情况调整安全管理重点，根据人员调动，调整安全领导小组成员，积极主动的迎接各项上级安全检查工作，总结各项安全工作中的不足，积极改进，创新创誉。

2、加强我部安全人员的配备，加强专业学习培训，逐步提高安全人员业务能力，以提高整体安全人员素质。

3、我部安全员的配备须经培训合格持证上岗。

4、坚决执行事故隐患整改领导负责制。实行逐级管理，施工现场中存在的事故隐患必须由我部分管领导负责，限期整改落实。

四、加强安全宣传、教育培训，深入开展安全生产会议

1、定期召开安全生产例会，每月不少于一次安全例会、安全大检查，每季度不少于一次安全综合评比，奖罚分明，促进安全工作。对安全意识淡薄，不重视安全工作的管理人员、施工人员要进行相应的处罚，确保安全体系正常运行。

2、重视安全培训教育，每季度不少于一次安全培训教育活动，组织管理人员、施工人员进行安全知识竞赛、观看安全影片、安全谜语竞猜等活动，丰富安全工作，更好的达到安全宣传的效果。

3、加强特殊工种岗位作业人员的培训、取证、复审的检查管理，定期分批组织特殊工种作业人员到有关单位进行上岗证培训，严禁无证上岗。

4、广泛利用施工安全简报、黑板报、宣传栏、标语等形式多样的安全教育方式，深入开展各种宣传教育，定期组织各工种人员进行安全知识培训，并将宣传、培训记录用图片或书面资料的形式存档。

5、对工地新进场人员进行安全“三级”教育，教育形式应多种多样，切实可行，并作好教育记录，经考试合格者后方准上岗作业，教育率应达100%。

6、组织专职安全管理人员及施工队安全员学习《中华人民共和国安全生产法》、《建设工程安全生产管理条例》，增强安全管理的法制观念，提高认识水平和业务水平。

7、组织专职安全管理人员及施工队安全员赴外地参观，实地借鉴安全管理到位的工地，学习安全工作做得好的单位的有益经验和管理理念。

五、加大安全监督检查力度，严格奖罚

将按我部及业主有关文件执行处罚，追究有关人员责任，并强制停工整改直至合格。

凡在本项目安全检查中被下发整改指令书不按期整改或检查不合格的，将给予相关工队3000-5000元罚款；被指令停工整改的，将给予相关工队给予10000元以上的罚款，并责令如期整改后按规定处罚有关人员；被上级检查罚款通报的，加倍处罚。

六、强化项目管理、制定达标计划

结合单位及项目实际，制定达标计划，在组织机构上落实好人员，充分发挥安全生产领导小组的作用，加强安全文明施工的检查工作，并将此项工作列入目标责任制考核中，严格奖罚。

1、按照安全标准工地建设要求，搞好文明施工，争创文明工地，严格组织施工管理，创标准化施工现场，为当地居民创造和保持一个清洁适宜的生活环境和生产环境。

2、施工现场要挂有文明施工标牌、条幅，使施工现场安排做到布局合理，材料定位堆置，机具进出场有序，设备要集中堆放，特别是有危险的物品，实行专人专项保管。

3、采取有力措施，保护本工程沿线附近建筑物，地上或地下的管线设施、栅栏、道路、水渠、树木、果林免遭损坏。

4、施工过程中发现文物或有考古、地质研究价值的物品时，采取有效防护措施，派专人看管，保护现场并尽快上报建设方和有关部门听候处理。

5、对影响社会交通及周围居民出行地段设立显著的施工告示牌、爆闪灯和围栏等，施工道路经常洒水，避免粉尘污染。

七、加强安全防护用品及设施的监督管理

1、实行安全防护用品及设施准入制度。凡进入我合同段施工现场的安全防护用品及设施包括安全帽、五芯电缆、铁壳开关箱、漏电保护器必须是符合国家有关规范、标准的合格产品。

禁止使用不合格机械，并养成定期检查施工设备的习惯，做好机械设备的保养和维修，防止机械伤害、人员伤亡。

八、完善应急救援预案工作

根据《中华人民共和国安全生产法》规定，建筑施工单位的生产经营活动具有较高的风险，事故发生频率相对较高，影响面也较大，因此，必须建立应急救援组织。应急救援组织是单位内部专门从事应急救援工作的独立结构，一旦发生生产安全事故，应急救援组织就能够迅速、有效地投入抢救工作，防止事故进一步扩大，最大限度地减少人员伤亡和财产损失。

事故应急预案

1、应急救援组织机构

在施工现场设立应急救援办公室。

主任：

成员：

2、机构职责

(1) 负责施工现场大型机械设备的安全运行、使用、保管工作；

(2) 负责施工现场施工人员的安全管理工作；

(3) 负责施工现场人员伤亡事故的处理；

(4) 负责施工现场突发流行性、传染性疾病和食物中毒等的处理；

(5) 负责施工现场发生火灾、跑水、触电、雷击、漏气、建筑物塌陷等事件的处理；

(6) 负责其他重大安全隐患或其他安全、稳定事件的处理。

3、工作预案

(1) 第一时间向公司报告突发重大事项：

(2) 事故现场操作的指挥和协调, 包括与应急救援领导小组的协调：

(3) 现场事故评估：

服务行业未来工作计划篇三

公司一直以“成为卓越品质的创造者”为目标，并坚持着“沟通从心开始”的服务理念，赢得了广大客户的信赖与支持。

正式进入工作后，自己首先从心态上要有所转变，简单的说就是从一名学生到一个职业人的转变。无论在哪个工作岗位上，首先尽快适应工作环境，融入集体，赶上同事的步伐。其次，在熟练掌握各种业务知识的同时，不断注意学习，脚踏实地的做好每一份工作。积累实践经验。提高服务意识和沟通技巧，牢记自己的一言一行都是代表着中国移动的企业形象，以客户为中心，尊重客户，不断研究客户的心理，随时改变沟通技巧和服务观念，扬长避短，竭尽所能的让每一个客户满意而归。

能够进入集团客户部实习，对于我是一次难得的学习机会。集团部所负责的业务大多是培训中不曾接触过的，它面向的客户群体是企事业单位，刚开始工作时自己有些许不适应，在各位师傅对我的耐心指导与帮助下，使我很快的进入了角色。这星期我主要的工作是完成核对集团客户资料和删除添加集团客户资料等。开始觉得打电话很简单，没料到许多被核对的客户并不配合，很难掌握到所需的资料。这时师傅们教授了许多与集团客户沟通的方法与技巧，自己采取“换位思考”的方法，改变与客户交流的语言与方式，首先打消客

户对来电者的不信任度，这样同他们交流起来就比较顺畅了。实习中我的收获很多，在学校时，许多知识只局限在书本上，思考问题比较单一，而在工作中，就要全盘考虑问题，把各个问题点都提前想好，才能把工作完成出色，同时也对自己能力是一种提高。集团部的同事每天都在为提高企业业绩忙碌奔波着，大家这种敬业的精神也深深地影响并激励着我，在这种工作环境的熏陶下，我对工作充满了极大的信心与喜爱。

走进移动是我的荣幸，更是我人生的机遇。对移动提供给我这样的机会，我心寸感激，但我更清楚的是公司需要的不是感激，我需要做的是在这个舞台贡献自己微薄的力量，创造出自己的精彩，回报移动。

服务行业未来工作计划篇四

简历编号：

更新日期：

姓名：

国籍：

中国

目前所在地：

广州

民族：

汉族

户口所在地：

梅州

身材：

170cm60kg

婚姻状况：

未婚

年龄：

24岁

培训认证：

诚信徽章：

求职意向及工作经历

人才类型:

普通求职

应聘职位:

系统管理员/网络管理员: 网络管理员、硬件工程师、计算机
辅助设计工程师:

工作年限:

3

职称:

无职称

求职类型:

全职

可到职日期:

随时

月薪要求:

1500--2000

希望工作地区：

广州深圳佛山

个人工作经历：

公司名称：

公司性质：

民营企业所属行业： 计算机业

担任职务：

任培训工程师，负责软件测试，培训等事宜

工作描述：

在公司内部负责软件开发测试，客户销售联系沟通，培训场地布置及安排，广东省范围内进行出差培训讲课，提供技术服务支持。

离职原因：

公司名称：

公司性质：

民营企业所属行业： 电器，电子，通信设备

担任职务：

安防技术工程师

工作描述：

负责与客户联系, 查看场地, 带队进行监控系统的安装, 调试及维护.

离职原因：

公司名称：

公司性质：

民营企业所属行业： 饮食， 旅游业， 宾馆

担任职务：

网络管理员

工作描述：

负责公司在广州三家分店的电脑网络维护与组建

离职原因：

教育背景

毕业院校：

私立华联学院

最高学历：

大专

毕业日期：

所学专业一：

计算机应用

所学专业二：

受教育培训经历：

起始年月

终止年月

学校（机构）

专业

获得证书

证书编号

私立华联学院

计算机应用

英语国家二级

cgwang王氏虚拟偶像工作室

双月班角色建模及动画制作培训

证书

语言能力

外语：

英语良好

国语水平：

良好

粤语水平：

良好

工作能力及其他专长

能使用vb、sql2000等开发应用软件。

掌握office、flash、3dsmax、photoshop

精通计算机软硬件的组装、维护、维修；局域网的组建与维护。

精通安防监控系统，可带队进行监控系统的布线安装及调试。

精通三维人体建模，绘制贴图，建立骨骼等，能动手制作3维动画

有一年半的出差软件培训经验

详细个人自传

本人于就读私立华联大学，在三年的大学生活和社会实践的锤炼下不断的锻炼，挑战，充实自己，并且在保持学习成绩的同时积极对其它软，硬件进行钻研，为今后的实践和继续提高奠定了坚实的基础。

在三年的大学时间里，我系统的学习了c、c++、c#、vb等程序设计语言，并利用课余时间钻研了3dsmax等三维设计软件，

并学习了计算机组成原理和单片机原理与应用技术。同时对网络应用基础有一定的了解。我熟悉计算机硬件方面的维护与组装，能熟练运用相关的软件，并有两个月的实际工作经验。了解计算机方面的发展趋势，能快速的适应并掌握新的技术。

个人联系方式

通讯地址：

广州市天河区

联系电话：

135xxxxxxxxx

家庭电话：

手机：

135xxxxxxxxx

qq号码：

电子邮件:

个人主页:

服务行业未来工作计划篇五

我是**营业部员工**，自进入移动公司，担任前台营业员工作，工作中，我秉承“沟通从心开始”的服务理念，热情、真诚地接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归。让他们真正享受到我们优质、高效的服务。喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收获时的喜悦；满足于由于坚持原则而使公司和客户的利益得到保障后获得的成就感；但也常因硬件的不足而不得不通过人为的服务手段去弥补产生的遗憾，也不得不接受客户在没有达到目的时不满的宣泄。总之，各种各样的人来往交替，使我与许多用户结下了不解之缘。随着客户的每一句“谢谢”，每一声“你好”，诚恳的一句“中国移动服务就是好，你们办事我放心”的赞叹声中，我的业务量也得以提升。乃至先后取得绩效a等，07年第二季度被评为终端销售能手，乡镇组服务积分排名第三，08年三季度被评为服务明星的好成绩。营业是公司对外的窗口，是企业形象的代表，而营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带，在我穿上这身制服的一刹那，我深感自豪的同时，也感到责任的重大，怎样做一名优秀的营业员？我为自己制定了以下工作规划。

一是树立自己正确的工作态度。自进入移动的那天起，我首先找到自己正确的位置，为自己制定工作目标，工作计划，要求自己怎样做能够全面掌握业务知识，怎样做才能充分利用自己掌握的业务知识通过前台更好的宣传给用户，又怎样能让客户接受并使用我们的业务，一系列的怎样做时常会督促我去树立正确的工作态度，做好自己的每一项工作。

二要有良好的工作作风及娴熟的业务技能。记得刚到移动的时候，为了尽快掌握公司业务知识，我牺牲了所有与家人、

朋友相聚的业余时间，全面细致学习公司各项业务知识。比如营业厅开业初期，各方面发展都很困难，加之对新工作环境的陌生以及对业务知识的不熟悉，只好利用下班时间将各种业务知识进行分类记忆。比如品牌资费类，新业务类，促销活动类等，对品牌资费类我会选择月租费、来电显示费、基本通话费、漫游费对比记忆的方法进行记忆。这样既加快了记忆速度，又加快了记忆的准确性。通过对业务知识的熟知，为客户解决业务难题的频率增高，营业厅的业务量也随之突飞猛进。三是具备较强的工作能力和良好的主动服务意识。为了更好的服务客户，我主动宣传公司的新业务，新政策，并广泛宣传移动资费，使用户更多的了解移动业务，从而选择移动通信。记得一次快下班了一对农村老爹老太来买手机，当时各种功能包括开关机等普通功能都要演示数遍，延误下班一个多小时才成交。最后他们讲：丫头，你真有耐心呀，我们早就想买个手机，但不会使买了不塌实，我们听村里人讲这边的服务态度好，果真如此，真是感谢你的细心介绍。我特感欣慰，客户是我们的衣食父母，只要我们的微笑多一点，服务好一点，业务精一点，准能赢得客户的信赖。

记得有一次，一位客户拿着身份证至营业厅办理退网业务，当我询问什么原因退网时，他很平静的说，“没有什么原因，暂时不用。”当我查询到客户经常到外地做生意，每月话费都很高，前不久在业务繁忙时手机连续两次停机了，回来后一气之下要求退网，当我了解实际情况后，我就对他说：“张老板，您的生意做得这么大，如果换了号码，客户与您联系不上，对您的生意肯定有很大影响。”客户仍然坚持在：“我没有收到任何通知就停机了，难道对我的生意就没有影响？”“对不起，您的心情我非常理解，您看这样行吗？从今天开始，您的这个号码由我为您做余额提醒，当您话费不多时，我会打电话通知您，以免停机给您带来不便，您说好吗？”经过一番挽留，客户终于答应继续使用这个号码了。在以后的工作中，这位老板也非常支持我的工作，我也信守承诺，对老板的话费时时关注，他的手机再也没有停机过。在实际工作中要注重工作细节，其实没有不满意的客户，只

有不周到的服务。

在竞争日益激烈的今天，坐式营业已不能很好的占领市场份额，我每次利用公司开通基站、电影下乡以及茶春、百合交易等时机进行户外营销活动，户外营销时越是交通不便的地方越有潜在客户，只有步行将手机、无线农话送到千家万户，虽然跋山涉水很辛苦，但当看到他们拿着我们的手机拨通外地亲人电话时的喜悦，感激的说：我们平时农活比较多，很少上街，你们的服务真是越来越周到啊。那时再多的辛苦也荡然无存了。四是要有良好的团队合作精神。现代的工作环境中具有团队意识是非常重要的，有效的团队工作可以提高工作效率，为此，我在工作中生活上，均和同事关系融洽，只有大家群策群力，心往一处想，劲往一处使，从而使个人的业务量乃至至于营业厅的业务量得到均衡提升。

成绩只代表过去，不断进步才代表未来，我现在担任**片区业务支撑工作，工作岗位的转换更激发了我的工作热情，但新的工作岗位需要学习的东西更多，只有不断加强学习，才能更好地迎接明天的挑战。