

移动公司团队工作总结(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。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

移动公司团队工作总结篇一

时光飞逝,转眼间到移动公司工作有了一段时间,感受颇多,收获颇多.新环境,新领导,新岗位,对我来说是一个良好的发展机遇,也是一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的机会.刚到营业厅工作时,我就感受到了一种蓬勃向上,积极进取,暖如春风的工作氛围,感觉到了同事们热情,执着和敬业。

在这几个月里,我工作认真负责,勤勤恳恳,按时并较好的完成上级安排的任务,千里之行,始于足下.我从小事学起,从点滴做起.在这段时间里我首先学习了作为服务营销代表所具备的基本要求和礼仪.说到心得体会,感受最深的就是服务,优质的服务态度能带给客户温馨的感受.在营业厅里对每一个客户就是要尽可能的做到使客户满意.客户满意,自然就会增加收益。

记得刚上班时我不大喜欢笑,经理赞美我说其实你笑的很可爱的啊,要多点笑哦,这样人也会显得精神活力点.她教导我服务态度很重要,永远站和第一位,服务态度首先是热情,而表达热情的方式就是微笑,面对客户要保持甜美的笑容.为了让自己的笑容更加亲切,自然,于是我有空就对着镜子练习笑容,直到自己满意为止.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距离。

在工作中,我本着“沟通从心开始”的服务理念,热情地,

真诚地接待每一位客户，让他们真正地，实实在在地享受我们优质，高效的服务。对于每天的客户不解咨询，我都能够认真对待，牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务口号，要用同样真诚的微笑，同样耐心的解释，去化客户的误解和怒火，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给客户。

记得有一次，有一位客户气冲冲地推门而入，一进门就满口脏话。面对如此怒气冲冲的客户，我只有保持微笑面对，请客户坐下，耐心聆听客户的投诉。我一边耐心地向客户解释疑惑，一边给客户核查话费详意单。疑惑终于打开了，原来客户曾经开通了彩铃，因没有取消，造成每月扣除5元的包月费，而刚好他的基本帐户已经不够抵扣5元的月租了，所以虽然赠送帐户还有钱但却无法拨打电话。

当我给客户解释清楚，并征求客户的意见先充值再取消彩铃时，客户不但没了当时进来时的那种粗鲁，反而惭愧地对我说“真不好意思，刚才语气重了些，态度不好，可你对我这样的误会还热情接待，耐心地解释给我听，恩，移动本站公司的服务态度挺不错！”听了这段话，我终于理解了“服务”这两个字的概念，知道了在以后的工作中如何去面对客户，如何做好服务工作??那就是“以诚待人，务实求实！”

然而对于目前的工作，我只是踏入了门槛，还有很多不足之处，还有很多要学习的地方，所以在以后的工作中，我会继续发挥自己的优点及良好的工作作风，从自身做起，不断增强服务意识与水平还要更加继续注意学习业务知识，实践和积累，刻苦练习服务技巧，同时认真听取各种意见及建议，不断地把自己所学的知识应用到实践中仅是机械地去完成工作，更要采取换位思考的方法，通过自己的奋斗和努力，向客户和同事们展示自己开朗，热情，自信，坚毅的一面。

在工作中寻找自己的位置，在拼搏中实现自我的价值，在进取中塑造自身的形象。我喜欢看到客户希冀面来，满意而去

的表情，喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收获的成就感。但因本身业务知识还不深广和经验不足解决不到的问题而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄??可是，以真诚服务换客户的真情和信赖，让我感到工作多彩而充实，还提升了自身的综合素质。此外，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。

加入了移动这个大家庭我深深感受到同事们的那种勃勃的氛围，学会了怎样与人相处，培养良好的人际关系。在学习中，主动出击，学，然后知不足，知不足然后能自反也。做到不耻下问，虚心求教，取人之长，补己之短。而领导和同事的爱护，关心，指导和帮助，都尽可能容纳我的不妥之外，让我感到很感激。走进这样的学习集体，让我变得更加有动力了。。在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识，这样在解答客户的咨询问题时才不会哑口无言，言不对症。还要做各项服务工作，做好月检查准备，做好本职工作，并努力完成上级分配的任务。

据了解，在中国身信息化社会迈进的今天，它不仅能够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，学习等更多层次的需求。在移动营业厅前台工作，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。我清楚地认识到，要成为一名合格的营业员不容易，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，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需要。为适应日趋激烈的竞争，公司要提出服务与业务领先的战略，开展各特色活动，创建各特色服务。

加强与其他先进企业或优秀服务窗口的经验交流，不定期组织员工到其他服务行业窗口进行参观，学习，进行对比。通过参观，学习发现自身的不足，促进我们营业窗口服务水平的不断提高。并加大员工自向业务素质及礼仪规范的培训力

度，助于班组整体水平的提升。加强客户的关怀，在营业窗口开展各类亲情化服务，加强对投诉用户建议用户的档案建立，继续完善对此类用户的回访与关怀制度，让客户更深切的感受到窗口的优质服务。

同时继续定期开展客户满意度调查或客户评议评选等活动，让客户参与我们的服务管理工作。做到企为的服务宗旨：“追求客户满意服务”。还要优化经营策略，对不完善的营销方案进行清理规范。总结经验和教训，在清理优化过程中解决好与竞争对手的竞争问题，共同维持良好的市场秩序为“做世界一流通信企业”打好坚实的基础。

在这激烈竞争的年代，前进的脚步给终不能放松，不只我还有我们大家都应该要有信心不辜负移动对我们的期待，虽然肩上的担子很重，也要务实，求实地工作，一起为公司“做世界一流通信企业”做出自己应有的贡献。

【移动公司话务员工作总结四】

移动公司团队工作总结篇二

移动客服人员最重要的是不用直接和客户之家见面，而是通过电话的方式来工作，我的音质在这里得到了最大的发挥。

一年来，在公司党委的正确领导和关心帮助下，本人认真学习“三个代表”的重要思想，学习科学发展观，按照局党委确定的工作思路，以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好移动基层客服工作。现对自己全年的工作总结如下：

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为移动基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会继续发扬我在过去的工作方式，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。

工作就是这样，干一行爱一行，我已经对我的工作非常的热

爱了，我会在今后的工作中继续的努力，为公司的发展做出自己最大的努力！

【移动公司话务员工作总结三】

移动公司团队工作总结篇三

从114查号向10086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□20xx年对我来说，是学习的一年，也是转变的一年。

我接触10086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10086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10086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10086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，我经常会翻出来看看，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，才能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。

【移动公司话务员工作总结二】

移动公司团队工作总结篇四

20xx年8月，冠达尔钢结构（江苏）有限公司任命我担任novo团队总经理兼生产部部长。这五个月里，在公司领导的指导下和组织内团队的配合下，我坚持继续学习，熟悉公司内部业务工作流程，努力融合到novo团队中，充分发挥自己的业务强项，最大限度利用现有的公司资源，充分配合和协调各部门的关系，实现nov项目按期完成的目标。回顾这5个月的工作，主要有以下几个方面：

刚到公司，给我第一感觉是项目很忙，忙得热火朝天，中道有3套井架的半成品构件制作，外场有4套井架的预拼装工作，后道有2套井架锌前、锌后处理工作。但是所有项目都没有一

个完整的工作计划，同时各工序也没有完善的小日程计划，所以工序资源冲突明显，各项目进展不顺，效率不高，工期滞后，团队管理人员积极性不高。为此我与nov业主商议，确定最终的完成日期，然后根据此节点重新编排项目整体计划，同时排出半成品、预拼装、抛丸、锌前、锌后、油漆、打包工序小日程计划，同时将计划给各工区交底，制定奖惩措施，并安排专门的人员进行计划跟踪，发现有拖延计划现象及时反馈并进行积极的措施补救。通过此项措施，项目计划完成执行力提高约50%，为后续项目顺序完成打下坚实的基础。

nov项目工序多，构件交接至关重要，之前构件转序时，转序单填写形式化，导致各工序的构件转运数据不一致，工序间矛盾扯皮现象较多，同时由于数据不准确，造成生产资源协调、备份考虑不足，反而间接影响项目计划的执行力。为此我要求设立各共享数据库，将各工序交接负责人将每天转运数据填入数据库，前道、后道交接时，交接人员认真清点，数据基本吻合，同时准确的数据为我们分析项目各时期的资源协调提供了数据支撑。根据此数据信息，我们及时引进了3家预拼装施工班组、2家锌前施工班组、2家锌后施工班组、2加油漆施工班组，为后续项目有序推进提供了有力的数据支撑。

我来到公司不久便发现团队组织结构不够紧凑，生产、技术、质量、商务之间沟通不是很通畅，相互间的合作不够，为此我及时调整团队组织架构，设置生产副经理协助生产经理管理，主管技术质量工作，同时将各工序、各负责人责任明确，并将做资料人员组成一个mrb小组，经过一段时间运行，效果显著。项目后期，有多个项目需要关闭，原先的团队配置已不能满足项目需要，项目关闭进度缓慢，工序之间缺乏有力的指挥者和联系者，为此我果断提出实行项目经理负责制，将项目分配至各个项目经理，与项目经理签订项目完成绩效合同，充分发挥项目经理的主观能动性，经过一个月的努力，我们在12月份一共发了1350吨构件，创造了nov所有供应商月

发货吨位之最□novo团队年轻人较多，团队有活力，也有战斗力，我将他们拧成一股绳，充分发挥出团结一致，齐心协力的团队精神，为项目顺利完成提供有力的人力保障。

回顾这五个月，感觉很充实□novo团队每个成员均以项目利益为宗旨。全体成员加班加点，兢兢业业完成本职工作，目前项目已经交货8台，春节前全部完成所有10个项目。我相信□novo团队将圆满完成公司交给的重托，给公司交上一份满意的答卷。

移动公司团队工作总结篇五

团队建设作为企业发展的基石和推动力，越来越被企业决策层重视，并纳入企业战略决策的核心组成部分。团队就是指一组个体成员为了实现一个共同的目标，按照一定的分工和工作程序协同工作而组成的有机整体，不仅强调个人的工作成果，更强调团队的整体业绩。团队的成功充分必要条件：公平公正的竞争环境、一脉相承的企业文化、雷厉风行的执行能力、富于激情的学习氛围、行之有效的绩效考核、贴合实际的培训机制、敢于担当的责任意识、不断优化的工作流程和全体成员的通力协作。现就20__年1月—9月团队建设工作总结及20__年10月—20__年3月团队建设思路并计划陈述如下：

1月—9月团队建设总结

面对20__年以来国家经济形势的急剧变化和钢材市场的动荡不安，云南钢材市场延续20__年的低迷与颓势，市场恶性竞争此起彼伏，导致企业的利润率大幅下滑。同时面临昆明城市规划的深入开展和大拆大迁的非理性操作，在此形势下，在集团公司的战略决策下，我们积极开拓昆钢供应链和服务链的业务植入，加大铁矿石、焦煤焦炭的供应，打造全新的钢企合作模式，使得公司的运行逐渐步入良性循环，积极应

对拆迁危机，稳定公司团队和市场商户。

作为企业建立团队的最根本的理念：公平公正的竞争环境，公司加强以下几方面的制度建设和沟通机制：

a□尊重每个人的权利与义务；

b□学会互相欣赏与熟悉；

c□互敬互重，彼此包容，但不放纵；

d□建立互相信任的关系；

e□勤于沟通，有效沟通；

f□对所有人一视同仁，在制度下处理问题公平公正。

a□在每星期的全体员工例会和部门例会过程中，加大对于企业理念的宣传、讲解和讨论；

b□在实际工作当中，教导和培养员工对公司、对客户和对家人的责任心、诚信力；

c□通过日常例行的人资谈话和私下交流，对员工的疑问和难处予以解答和帮助；

d□加强员工对于集团和公司战略发展的了解认识，鼓励建言献策；

e□深化服务意识，加强客户服务管理，做到信守承诺、务实高效。

a□从小事做起，开展“举手之劳，从我做起”的主题活动；

b□加强过程管理与监控，在过程中发现工作态度、工作能力和工作方法的问题；

c□通过针对性培训和面对面的交流，解决态度、能力和方法上的问题；

e□加大执行能力的绩效考核。

a□每周至少一次的全体员工的有针对性的培训学习；

b□每周部门内部至少一次进行业务学习；

c□每周部门之间至少一次集体交流学习；

e□加强遇到问题后的讨论分析活动，各抒己见，仁者见仁，智者见智；

f□定期进行管理理念、能力和思路的培训、学习和讨论；

g□根据实际情况，有针对性的提供外请或外派的培训机会；

h□规范培训机制的可实施性，加强培训学习与绩效考核的联系。

a□按照集团和公司的实际需求，逐步建立起切实可行的绩效考核机制；

c□对于不同岗位的绩效考核内容和关键指标有所不同；

i□还原绩效考核的真实目的，根据绩效考核的结果，加强优劣势分析，总结经验教训，进行一对一的培训学习和经验交流。

a□根据实际情况，已建立一周、一月和一季的培训计划；

d□建立定期提交工作实际问题的机制，大力鼓励部门和员工申请定向培训；

e□根据培训需求，进行筛选，分为集体共性的培训和一对一的培训；

a□严格划分岗位职责，明确职权范围和具体事务；

b□根据岗位职责，清晰准确的划分责任范围；

c□加强员工责任意识的教育培训，理顺“责、权、利”的关系，培养员工强烈的责任感；

a□逐步优化公司的组织架构，使之更趋合理；

b□目前已对业务流程和客户服务流程进行了重新梳理和优化；

c□对于部门间的协作与交流的流程正在进行优化精简，以便提高工作效率和执行能力；

d□对于部门内部的工作流程，根据部门业务的实际情况和客户需求，也正在开展流程梳理、重组和精简。