

移动个人年终工作总结(实用6篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？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。

移动个人年终工作总结篇一

希望对您有所帮助，感谢下载与阅读！

公司财务人员个人工作总结

一、以邓小平理论和“三个代表”重要思想为行动指南，认真学习政治理论知识，参加有益的政治活动，不断提高自身思想修养和政治理论水平。

2009年，本人积极响应自治区劳教局、所部两级提出的打造一支“学习型劳教机关”队伍的号召，认真学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、两个条例、四个专题，特别是党的十六届三中、四中全会决议的内容。在学习的过程中能做好记录、积极讨论、用心体会、写出心得。同时积极参与到“文明执法树形象”、“向任长霞同志学习”等政治活动以及“爱岗敬业”演讲比赛、“两个条例”知识竞赛活动中，在参加活动的时候，明确目标、树立榜样、锻炼胆识、提高认识。

通过进行政治理论学习和参加政治活动及各种竞赛，本人在思想上、行动上与党中央保持高度一致，同时使得政治思想素质和执法水平得到了极大的提高，加强了廉洁自律、拒腐防变的能力，增强了执法和服务意识，为做好财务工作奠定

了思想基础。

二、爱岗敬业、扎实工作、不怕困难、勇挑重担，热情服务，在本职岗位上发挥出应有的作用。

希望对您有所帮助，感谢下载与阅读！

习，认真探索，总结方法，增强业务知识，掌握业务技能，并能团结同志，加强协作，很快适应了新的工作岗位，熟悉了报账业务，与全科同志一起做好财务审核和监督工作。2、坚持原则、客观公正、依法办事。一年以来，本人主要负责财务报账工作，在实际工作中，本着客观、严谨、细致的原则，在办理会计事务时做到实事求是、细心审核、加强监督，严格执行财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求进行财务报账工作。在审核原始凭证时，对不真实、不合规、不合法的原始凭证敢于指出，坚决不予报销；对记载不准确、不完整的原始凭证，予以退回，要求经办人员更正、补充。通过(公1文5有约提供)认真的审核和监督，保证了会计凭证手续完备、规范合法，确保了我所会计信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。3、任劳任怨、乐于吃苦、甘于奉献。由于场所整体搬迁和会计基础规范化整改工作，财务工作的力度和难度都有所加大。除了完成报账工作，本人还同时兼顾科里的内勤工作及其他业务。为了能按质按量完成各项任务，本人不计较个人得失，不讲报酬，牺牲个人利益，经常加班加点进行工作。在工作中发扬乐于吃苦、甘于奉献的精神，对待各项工作始终能够做到任劳任怨、尽职尽责。在完成报账任务的同时，兼顾内勤，做好预算，管理劳教存款，出色地完成各项工作任务，起到了先进和榜样的作用。4、爱岗敬业、提高效率、热情服务。在财务战线上，本人始终以敬业、热情、耐心的态度投入到本职工作中。对待来报账的同志，能够做到一视同仁，热情服务、耐心讲解，做好会计法律法规的宣传培训工作。在工作过程中，希望对您有所帮助，感谢下载与阅读！

不刁难同志、不拖延报账时间：对真实、合法的凭证，及时给予报销；对不合规的凭证，指明原因，要求改正。努力提高工作效率和服务质量，以高效、优质的服务，获得了民警职工的好评。

三、遵纪守法、廉洁自律，树立起劳教工作人民警察和财务工的良好形象。

本人作为劳教系统的一名财务工，具有双重身份。因此，在平时的工作中，既以一名劳教工作人民的标准来要求自己，学习和掌握与劳动教养相关的法律法规知识，做到知法依法、知章循章。又以一名财会人员的标准要求自已，加强会计人员职业道德教育和建设，熟悉财经法律、法规、规章和国家统一会计制度，做到秉公执(公文5有6约提供)法、清正廉洁。在实际工作中，将劳教工作与财务工作相结合，把好执法和财务关口，实践“严格执法，热情服务”的宗旨，全心全意为民警职工服务，树立了劳教工作人民警察和财务工的良好形象。

四、努力学习，增强业务知识，提高工作能力。

感谢您的阅读，本文如对您有帮助，可下载编辑，谢谢

移动个人年终工作总结篇二

篇)

第一篇：移动公司员工个人年终总结

各位领导：

人岗位职责，认真学习，努力工作，较好的完成了本职工作和领导交给的各项任务。

2016年工作小结

做好《*****》文档维护工作

随着**对移动业务的承接，给计费专业工作带来了新的场景和挑战。在全程全网全业务运营的场景下，计费工作的外延和内涵都有了前所未有的丰富。主要表现为：在地域层面，传统的以省为基本单位的计费格局，随着移动业务漫游场景的出现和丰富，正在悄然发生变化，省与省之间，省与总部之间的联系得到了前所未有的加强，计费体系网络化的趋势日益明显；在业务层面，传统的以语音和数据业务为骨干的并驾齐驱的计费形态，随着增值业务的井喷式出现，而呈现三足鼎立的态势，由此对计费的实时性，结算的多样性，融合的灵活性以及客户感知，财务分摊等都提出全新的要求。

值此时机，总部启动了*****的编

写工程。***是在继承*****优点的基础上，对现实以及未来的业务场景和支撑需求进行了高度的概括和抽象。在*****中，模型的关注点已由过去的模型层面转移到能力结构层面，以计费网络化、系统产品化为基础，重点关注协议、网元以及各项能力的形成，目的是打造一个功能强大，结构灵活，响应迅速，全网联动的计费能力体系。

在该工程中，我主要负责*****的文档维护，我在工作中认真阅读研究院的各种文档并且与自己在省里面的工作相结合，吃透模型的设计精神。同时对文档中写的不够详细或者全面的部分按照领导和专家们的意见进行补充和调整，通过此项工作，使我对计费专业的未来发展方向有了比较清晰的了解，为自己今后的工作打下了坚实的基础。

完成软课题评审工作

工作。它的目的是形成技术和能力储备，以便为今后的工作

打下坚实的技术业务基础。由于软课题没有现成的业务环境进行验证，因此对软课题的评审人员需要较高的综合素质，既要有对现实场景的深刻了解，也要有对未来方向的充分把握。总之，这是一项全新的，具有很大挑战性的工作。

软课题顺利的通过了评审。

积极主动做好营销支撑工作

随着移动业务的承接，****面临着更多的机遇和挑战。为了确保移动市场份额，实现有效益的市场扩张。市场前端部门推出了一系列的营销方案和新产品，给it支撑带来了很大的压力。在集团公司做营销支撑的最大特点就是必须站在全国的角度去思考问题，必须充分考虑到不同省份之间的建设水平和能力的差异，在将“市场语言“翻译成为“系统语言“的过程中，必须统筹考虑，综合权衡，才能形成最终的具备可落地性的方案。

客户部营销方案的精神，根据自身工作经验提出合理化建议，使方案更加完整，具备可落地性；另一方面加强和省分公司的沟通交流，充分了解省分公司的能力水平，根据营销方案的要求，提出对计费系统的改造意见，提升系统能力，确保方案能够按时平稳落地。

移动个人年终工作总结篇三

我是心怀着对我们企业的深厚感情而工作的。这种感情来自公司对我的培养，来自于全体员工对我的信任和支持。我深知带领全体员工促进企业持续长远发展，振兴壮大企业，增加员工收入责任重大。回顾一年多来的工作，主要有以下几方面：

一、加强民主管理，以真诚和友谊建立良好的同事关系和社会关系，风雨同舟。

一是从职工关心的“热点”、“难点”、“疑点”入手，深入实际地解决好公司经营管理与改革发展等重大问题，做好领导干部廉洁自律以及有关职工切身利益方面的工作。二是注重维护公司领导班子的团结。大厦之成非一木之材；大海之润非一流之归。团结班子成员，形成既有分工又有合作、坦诚相待、合作共事、齐心协力干事业的良好氛围，做到目标一致、职责互补、荣誉共享，重大问题、重大事项都能事前沟通，会前通气，充分听取意见，集思广益，发挥整体合力，改进工作，促进发展。

二、注重企业文化建设，提倡“诚信、情感、责任和程序”八字管理理念。

主张“以人为本，守法诚信”，引导广大员工“以企为家，共同发展”。人是生产力中最活跃的因素，是企业振兴发展的源泉和根本动力，只有公司全体员工把聪明才智充分发挥出来，并应用到公司管理与生产经营中去，公司才能发展；只有公司提供宽松敞亮的舞台，员工的人生价值才能够得以施展和实现。

因此，我们要依靠员工促进企业发展，就要培育先进的企业文化，引导员工把“诚信、情感、责任和程序”贯穿于整体工作中，发挥才智、敬业爱岗、求真务实、规范操作，通过宣传、培训以及制度建设，强化项目管理，推行“质量、环境保护、职健安全”三位一体标准化作业程序等措施，促进各项目在安全、质量、工期等方面全面兑现对业主的，为公司树立良好的信誉，为共同事业的长远发展打下基础。

三、不急功近利，从长远着眼，坚持理论联系实际，扎实开展管理调研工作。

作为公司总经理，不但要具备这个岗位所需要的一切素质，还要把握各方面的信息，保持对事物发展规律的敏锐感觉，使思想观念与时俱进，把理论知识、市场规律与企业管理实

际相结合，才能领导公司不被激烈的市场竞争所淘汰。因此，去年我充分运用国家政策、法规，依法开展财务监督、审计监督、质量监督和效能监察。把长线工作与短期的具体工作相结合，深入分析公司管理、项目管理工作中的思想政治、人事管理、机构设置、标准化程序贯彻、合同管理、设备管理等工作的不足，从企业长远发展的角度，初步确定了深化企业管理改革的方案。之所以开展这项工作，是因为我们的项目管理任务逐年增加，但在市场竞争日趋激烈的情况下，项目利润越来越少，改革创新、挖潜增效势在必行。

四、始终把思想作风建设摆在第一位

自担任公司总经理以来，我不断提升思想素质、开阔视野、充电扩能，始终把上级和公司广大员工赋予我的权力当作一种责任和义务，坚决贯彻执行上级的指示、决定，一切从公司以及广大员工的利益出发，从不以个人私利侵害公司和员工的利益，做到了敬业勤政、廉洁奉公、关心群众疾苦，并以此影响教育自己的家人。

五、高度重视经营开发工作

招揽足够的施工任务是企业开展其他一切工作的前提如何扩大施工份额，是我们应该不断探索的永恒课题。今年，经与公司班子成员协商：我们决定加大投入，多种渠道多种方式并行，实行重点地区、重点项目重点追踪，班子成员分片负责的经营方针，取得了可喜成绩。与此同时，我们不断召开经营开发会议，通过会议引导经营开发工作人员吸取教训、总结经验、调整投标思路和策略、增加责任感，促进经营开发工作能够适应市场变化，以达到提高经营开发管理水平和中标率，拓宽经营范围和施工领域的目的。

文档为doc格式

移动个人年终工作总结篇四

随着通信业突飞猛进的发展，市场竞争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地销号、换卡。我看在眼里，急在心里，要知道我们的每一张卡都是有成本的呀，而且，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们的品牌优势、网络优势、信誉优势，积极的推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我委屈的泪水在眼睛里打转，但我忍住了，不让眼泪掉下来。我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：

在中国向信息化社会迈进的今天，移动电话已经成为人们越来越重要的通信工具，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。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，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为此，我经常看有关方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司。

我知道，我到营业工作的时间短，虽然我努力了，但还有很多不足。如果这次我竞聘成功了，在今后的工作中，我会更加努力，因为我热爱这项工作，爱岗敬业，是我一移动公司工作总结生无悔的追求；如果我竞聘失败了，只能说我离一个优秀的营业员还有差距。即使我离开公司，我依然会关心事业的发展，因为这片蓝色的天空带给我无限的梦想。

移动个人年终工作总结篇五

一名普通的话务员，除了要懂得一些简单的技术和专业知识

外，更重要的是态度，因为需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。下面由小编给大家带来移动公司话务员个人工作总结范文，一起来看看吧！

篇一：移动公司话务员工作总结范文

我叫陈一文，毕业于xxxxx中文专业□20xx年10月至12月，我在xxxx公司xxxxx任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了必须的了解和认识。现就将我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

1. 客服人员所需的基本技能及素质要求：客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通潜力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

2. 作为客服人员，需要必须的技能技巧：

(1) 学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是应对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2) 不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员务必要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在xx公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内务必做来源理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3) 勇于承担职责。客户服务人员需要经常承担各种各样的职责和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸职责。客户服务是一个企业的服务窗口，就应去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那

个部门的职责，一切的职责都需要透过客服人员化解，需要勇于承担职责。

3. 作为客服，需要必须的技能素质：

(1)良好的语言表达潜力。与客户沟透过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2)丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最期望得到的就是服务人员的帮忙。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3)要学会换位思考，我们在思考自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考能够平衡工作情绪，提升自身素质。

篇二：移动公司话务员工作总结范文

不知不觉中一个多月又过去了，为了更好的促进工作，我现将上个月来我们组的工作总结汇报如下：

首先我认为作为一名普通的话务员，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，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，我们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，要做到温故而知新，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，才做让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达潜力和沟通潜力，明白的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我们要组织各种服务知识培训，透过学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

一、作为公司职员要遵守公司的规章制度

俗话说：“没有规矩不成方圆”。毋庸置疑，我们在日常工作中，务必遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。上个月我们的工作纪律、工作的用心心和工作心态有所调整，都比前都进步了很多，我相信我们还会做得更好。

二、表情、语气愉悦。

话务员工作的一个基本特点就是与客户互不相见，透过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。上个月我们的行为规范有所提升，能够把行为规范的18条综合应用到外呼中，所以我们的总体成绩很不错，一个优秀的话务员务必做到面带微笑，语气平和，语调简单，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的诚信、愉悦所感染，使服务深入人心。

三、要学会调解心态

还会因为数据不好打、业务推不出而产生负面情绪，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。

四、外呼时间上的控制

此刻是商品经济时代，时间就是金钱，所以我们更就应为客户、为自己节省宝贵的时间。此刻我们外呼时间就没有得到很好的控制，我们此刻外呼成功率提高了，那投诉率也提高

了，所以还没有到达我们所外呼的目的。

五、团结就是力量。

团结就是力量，这句话至今是许多企业里的座右铭。团结就是力量，这力量是铁，这力量是钢，比铁还硬，比钢还强团结，一切困难都能够迎刃而解；团结，任何敌人都能够战胜；一个群众如果不团结就是一盘散沙。我们所取得的一切成绩要归功于同事们的共同努力。

篇三：移动公司话务员工作总结范文

光如白驹过隙，不知不觉中拥有话务员的身份已经四年多了。从起初对工作的一无所知到此刻的得心应手，其间经历了从好奇到熟知，从热情到迷茫，从烦躁到平静不同的心路历程。经过四年多的工作，对话务员工作颇有感触。

刚踏上话务员这个岗位，就坚信我能做好这份工作，也是我把这个工作想得太简单，以为我能简单胜任这份工作，可真正干了才明白我所做的工作虽然简单，但要做好却真的很难。能够说，从上班的第一天开始我就从没有一天准时下过班。虽说从电话的这一端把另一端用户要的信息透过电话传送过去，心里充满了成就感。但是随着时间的推移，日积月累的业务，每一天重复好几百遍的“您好”“对不起”“谢谢”，那份激情已经平淡，新鲜感不复存在。这样平平淡淡地过了一段时间，看到经常得到表扬的话务员，看到身边的优秀话务员们，心中有所触动，想要有所改变，于是我就加强自身的学习和虚心向同事请教，最后在同事的帮忙和自己的努力下，服务有了提高，付出有了回报。

透过四年来的工作，我认为要做好话务员工作，务必要做好以下几点：

首先，要调整好自己的心态，秉着用户至上的原则，用和蔼，

周到的服务理念用心对待每位客户。让用户带着疑惑而来，获得解释而归。这时客户发自内心的一声声“谢谢”，就能让我们得到无比的快乐，这份快乐也是接待好每一位用户的原动力，这样的良性循环才能让我们真正做好工作。

其次，要有足够的耐性和足够好的脾气。因为有些客户比较难以沟通，有时因为客户的表述潜力不强，无形中给交流带来了困难，甚至有的客户电话一接通对方就是一顿吼，所以我们要足够好的耐性和脾气，用心服务，带着微笑通话，相信对方感觉得到你是用心在服务的，这样就能促进问题的解决。

再次，要有12分的细心。因为如果粗心，将会给别人给自己带来不少麻烦。

第四，服务用语要规范。不能像我们平常讲话那样随便，也许，刚开始很难把那些服务用语讲得很自然，但是，时间长了，自然就能讲出那种语境。

第五，要刻苦钻研业务技术，增强自己的沟通潜力和技巧，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定，不断加强自身的学习。

第六，要主动与同事搞好配合，谦虚礼让，顾全大局，分清主次，保证重点。

最后，要做好工作反思。每一天工作结束后，总结一下当天的工作有哪些地方疏忽了，提醒自己明天必须不能犯同样的错误。

话务员工作虽然辛苦，但我认为，只要在工作中，我们能经常做到如上几点，就能让话务员工作得心应手，我们就能真正成为一个快乐而又合格的xxxx话务员。

篇四：移动公司话务员工作总结范文

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，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努力，为公司的发展做出自己最大的努力！

篇五：移动公司话务员工作总结范文

在刚上xx平台的时候，凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，我除熟悉了语音平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到xx设备的整个运作流程，让我在工作时更能得心应手。

然而xxxxx号作为一个群众服务窗口，我作为一名普通的客户服务代表，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，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，才做让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。

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。

新系客服. 诚信服务，海尔总裁张瑞敏有句名言：在同样的条件下，服务得好可以赢得顾客或“创造”顾客；服务得不好可以失去或“消灭”顾客。诚信是一种资源，一种资本，是优质服务的灵魂。我作为客服中心的一名普通员工会更加地做到认真查找差距，同时学习、借鉴其他“满意窗口”的先进经验，取他人之所长补己之短，使在客服中心的我不断茁壮成长。以“树群众满意窗口号”为旗帜，“您的满意，是我的追求”为行动口号，坚持贯彻“以群众为中心，以市场为导向，以群众满意为目的，把优质服务工作做得有声有色。自我管理、严格落实树立服务大众、奉献社会的思想，为人民群众办实事、做好事；以客户为中心，不断提高服务质量；保证把“请”、“您好”、“请问有什么可以帮助你”、“请问办什么业务”、“请稍候”、等十九个文明服务日常用语得以运用，严禁使用服务“禁语”；以微笑服务，给客户留下亲切、热情、口气柔和的好印象。同时，注重各项规章制度的贯彻落实，除抓好学习做到人人知晓熟记在心上，把重点放在落实上。内强素质，外塑形象，抓好业务技能培训。为自己适应“服务大格局”的要求，坚持经常性地利用下班后时间组织业务知识学习，开展岗位大练兵活动，不断提高自己业务技能水平。同时，做好对新同志的“传、帮、带”工作，力求大家共同进步。自身素质不断提高的同时，也以大家优质的服务树立了优秀的服务品牌。

我积极参与组织的各种服务知识培训，通过网上学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

移动个人年终工作总结篇六

二0xx年渐渐地接近尾声了，新一年的脚步离我们越来越近了。回顾营业中心一年来的工作，有辛苦有付出，有成绩有不足，当然更多的是工作经验的。积累和对明年工作的展望。现对

营业中心二0xx年的工作做如下总结：

（一）业务方面：

1、在年初制定了《二0xx年营业中心管理办法》、《营业员考核细则》、《业务稽核管理流程和考核办法》，从制度上加强业务管理，理顺作业流程。同时严明管理制度，综合考核，论绩取酬。

2、加强业务培训，在营业中心开展每日一题、每周一试，提高营业员的业务水平。

3、每日一会，利用早会的时间对营业员进行业务培训，及时快捷地传达市公司的各种相关业务通知，随时调整营业厅的业务操作处理措施。

4、自20xx年7月21日起在营业前台实现了电子免填单服务，即实现了营业工单业务的变革。

（二）服务方面：

1、于20xx年1月24日，邮电大厦主营业厅装修完成，在新厅内增设了vip客户接待室、饮水机、休闲座椅及其他的自助设施，从服务环境上尽量满足**用户的需要。

2、建立健全《投诉受理流程》，确保窗口的用户投本着首问负责制的原则，在第一时间内得到回馈和解决。

3、每周召开一次服务质量分析会，定期对服务工作进行总结，集体分析前台一周来的投诉或业务处理案例，发现不足及时整改，好的做法给与激励。

4、改变早会的方式，由传统的开会方式改为列队击掌喊口号，鼓励营业员的斗志，为天的开始创造良好的情绪。

5、加强服务礼仪培训，每月定期学习《河南礼仪服务讲座》和《欧顾得礼仪服务讲座》，并对营业员的站姿、坐姿、行姿、蹲姿及其他营业服务礼仪进行实践操作。

6、从今年年初开始，营业厅实现了用户回访制度、红旗落谁家和营业员的星级评比活动，这些提升服务的举措，用户及营业员的收效都很好。

7、营业中心从年初开展争创“青年文明号”的活动，并于20xx年1月被评为**市“市级青年文明号”□20xx年11月被评为黑龙江省“省级青年文明号”的光荣称号；同时20xx年年底，向省公司申报“星级营业厅”，并有六名营业员即营业厅内50%的营业人员分别被省公司评为二星级和一星级营业员。

（一）合作营业厅管理：

1、在年初建立了《中心区合作营业厅管理办法》及相应的《考评办法》，对中心区五个合作营业厅进行综合考核，并每月进行排名，针对排名情况发放流动红旗。

2、加强合作营业厅人员的业务培训和服务礼仪培训，与主营业厅一起进行参加例会并每周一试及礼仪形态实践操作。

3、由主营业厅的营业员分组定期到合作营业厅做业务交流，极大地解决了合作营业厅业务不熟练、前台经验缺少等不足，提高了合作营业厅的业务处理水平。

4、以上措施极大地调动了合作营业厅的积极性，对客户的服务有明显的提升，业务上也有了一定程度的进步，在省公司的例行检查中，成绩一直名列前茅，在七月份的省公司联检中，中心区合作营业厅名列全省第一名。

（二）代办点管理：

1□20xx年11月，营业中心与中心区七家手机经销商建立合作关系，为我公司代办**业务，采取即买即通的方式。

2、营业中心由专人负责上门服务，每天定期送卡、收缴话费及相关证件，同时因公司代办政策灵活，经销商积极性很高。

1□20xx年7月份，中心区成立清欠队伍，聘用了6名清欠员，专门负责中心区网外欠费的清缴。并制定了具体的清欠管理制度及考评办法。

2、清欠班采取法院协助、走访学校和街道办事处、派发欠费催缴函等方式进行积极催缴，截止11月底累计清回拆机欠费54702.15元。

3、中心区网上欠费采取1258外呼清缴方式，四个月累计清回欠费189643.86。

4、中心区自加强清欠管理后，清回金额有明显上升趋势，截至11月底中心区的欠费率由年初的8.42%降低为3.7%。

总结20xx年全年的工作，仍然有很多不足之处：

1、营业员的综合素质有待提高，营业中心本年度人员更换较频繁，新营业员占中心营业人员总数的1/3，一些营业员前台经验不丰富，导致个别案例处理不当导致投诉，仍须继续加强培训工作，提高营业中心整体综合素质。

2、对于营销渠道尤其是代办点、代办员的业务管理仍处于初步摸索阶段，在管理工作中仍有许多问题须在以后的工作中逐步积累经验，改善不足。

1、继续加强业务培训和考核，结合实际技能操作，对公司一些新业务及时上传下达，随时学习并掌握，要求营业员个个业务过关。

2、同时加强服务考核力度，定期进行服务培训和总结，使中心区的营业窗口服务规范化、体系化、流程化，达到令更多的用户满意。

3、继续开展营业厅内营销工作，启动“金嘴巴工程”，增加营业员的营销意识，使公司一有新业务推出，每位营业员都能成为第一个营销员和第一位业务受理员，达到企业增收的目的。

4、提高营业厅整体的应变能力，丰富实战经验，采取定期分析案例、总结案例的方式，加强营业人员的学习，对于厅内或系统突发事件能够及时应变、快速处理和反馈，以达到用户满意的效果。

在这辞旧迎新的时刻，营业中心全体营业人员有充分的信心迎接20xx年新一年度的到来，我们会加倍努力将营业中心的工作更上一个新的台阶。

中心区营业中心

20xx年12月9日