

电信营业员年终总结报告(优质5篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告书写有哪些要求呢?我们怎样才能写好一篇报告呢?这里我整理了一些优秀的报告范文,希望对大家有所帮助,下面我们就来了解一下吧。

电信营业员年终总结报告篇一

20xx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20xx年的工作做如下总结:

一业务方面:

- 1、在年初制定了《二00五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、****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****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****年1月被评为**市“市级青年文明号”、****年11月被评为黑龙江拾省级青年文明号”的光荣称号；同时****年年底，向省公司申报“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和一营业员。

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***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。

电信营业员年终总结报告篇二

到xx电信工作已有半年的时间了，在此期间我的主要工作是在营业厅里学习业务和ibss系统的操作，并熟悉营业厅的运作流程，现对此半年的工作进行简单的回顾和总结。

在业务的学习方面，对各种优惠套餐进行了比较系统的学习，并规范了自己的解释口径。在这几个月中，流动咨询是我经常做的一项工作，这对我的业务熟练程度提出了较高的要求。在工作的前期有时会遇到无法解答顾客提问的情况，需要找其他同事帮忙。后来在同事的帮助下，已经可以较好的完成流动咨询员和业务导航员的工作。在柜台办理业务时，也能够做到详细的向顾客解释业务，消除可能产生的误解。在学习业务的同时，服务规范也是我学习的一个重要内容，现在已经对此有了较深的了解。

ibss系统的学习是我这几个月来的一项重要工作。在我老师的悉心指导下，我已经可以比较熟练的进行操作，并在顾客较少时上位办理业务，但与其他营业员相比操作速度还是偏慢，这一点还需要我通过自己的努力进行改进。

对营业厅运作流程我也做了比较详细的了解。包括营业员的业务学习，顾客投诉处理，营业厅的布置，宣传品的摆放，不同岗位同事的分工和各自职责，“四个能力”的展现，排班，工单管理，营收款的处理，促销礼品和卡类的管理等，为我以后开展工作创造了比较好的条件。

在十一月的时候，我在营业厅陈主任的安排下来到东山分局大客户中心，协助两位营业员进行大客户的业务受理。由于大客户业务数量较大，而且通常在月底比较赶时间，这给受理工作带来了很大的压力。不过我还是在同事的鼓励和支持下，克服了时间紧任务重的困难，较好的完成了自己的任务。同时，也锻炼了自己在任务较多的情况下工作的能力。

在这几个月中，中山二路营业厅的各位领导同事过硬的业务水平和良好的敬业精神给了我深刻的印象，也时时刻刻影响着我。作为新人，刚开始工作时也许在能力上存在着不足，这就需要自己用良好的工作态度去弥补，对于领导交给我的任务，我做到了尽心尽力的去完成。也感谢中山二路营业厅的领导和同事，他们给我起了很好的表率作用。在工作中我还和营业厅的领导和同事形成了较好的关系，为今后工作中的合作打下了好的基础。

在取得一定成绩的同时，我也存在一些不足之处，主要有如下几点：

与其他营业员相比，我的学习速度确实偏慢。这其中虽然有客观上的困难，但更多的还是自己主观上的原因。在今后的工作中要学习的东西还有很多，应对自己高标准，严要求，尽快尽好的掌握新的知识和技能。

虽然在广州度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习广州话的意识不够，加之舍友，同学多为讲普通话者，结果四年下来广州话虽然听懂已不成问题，可在与年长的顾客交流时由于自己不懂讲广州话，对方普通话听力又较差，给交流带来一些困难。在今后的工作中广州话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

比如唱收唱付，微笑待客等，虽然看似只是一些细节问题，但实际上关系着营业厅的服务质量和企业形象。有时这些服务规范我并没有完全做到，在领导和同事的帮助下。我也认识到了这些规范的重要性，并进行了改进。

在有时顾客比较多的情况下，我容易出现手忙脚乱的现象，影响了我的服务质量。在今后的工作中，应当学会对工作进行合理的安排。

这些不足之处应当引起我的重视，及时吸取教训，在今后的

工作中加以避免。

在营业厅的工作已经结束了，回顾几个月来的工作，可以说成绩与不足并存。在今后的的工作中我会改正不足，尽最大努力搞好自己的工作。我的总结就到这里，请各位领导予以指正。

电信营业员年终总结报告篇三

世间万物之间的关系都讲缘。两年前，我从学校毕业时正好遇上郴州电信招聘员工，就这样，在朋友的鼓励下，我参加了当时的应聘，并幸运地成为郴州电信营业班的一员。

在平凡的工作岗位中，树立“用户至上，用心服务”的理念是电信公司对每一位员工最基本的要求，以生命中极大的热忱去实现所热爱的事业同样是我郑重的承诺。我深深明白，干一行就要爱一行，爱一行就要专一行，专一行才能做出一流的工作业绩。工作要求我们在加强服务理念，增强服务意识的同时，必须要从爱岗敬业、诚实守信、乐于奉献做起。

富兰克林有句名言叫做：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你。”对于做好营业员的工作，我有十二分的信心，因为我有三颗红心，那就是：热心、责任心和进取心。

营业厅的工作，整天和业务受理、业务学习、服务礼仪培训打交道，枯燥乏味，如果没有细心认真、勤奋努力、无私奉献是不可能干好的。

谨记“老老实实做人、踏踏实实做事”的做人宗旨，把真诚的微笑送给每一位客户。

记得有一天，因为要上晚班，我准备去吃饭，刚刚起身要离开柜台，迎面走来一位五十多岁的大婶，她抱着沉甸甸的塑料袋对我说：“小姑娘，我想麻烦你帮我交100元话费，行

不？”我二话没说，立即转身坐下来，大婶打开塑料袋，一股油腥味顿时弥漫了整个营业厅。原来大婶是卖油条的，提着一袋零钱交话费来了。

看着这一堆沾满污渍的零钞和油腻的硬币和大婶脸上尴尬的表情，我微笑地说：“大婶，您放心，我这就给您交话费，请问您号码是多少？”随后，我帮大婶把硬币十个一摞，十个一摞地整理，把零钞抚平弄整齐，用了半个小时帮她把话费交好。趁着台席前没人办理业务的空档，我又帮大婶把剩余的零钱整理完毕。

“三人行，必有我师”，参加营销服务技能大赛的每位同事都是我最好的老师。他们身上都有我要学习的东西，我要认真地向他们学习，使自己每天都有提高，每天都在进步。

此时此刻，此情此景，如果有人要问我：“什么最美？”我会毫不犹豫地告诉他：“不是夕阳、大海和玫瑰，而是我们心爱的电信，我那群营业班可爱的兄弟姐妹们。”如果有人问我“什么最爱？”我会毫不犹豫地告诉他：“不是卿卿我我，不是纸醉金迷，而是平凡充实的忙碌，客户满意的笑脸！”让生命在这里放飞，我无怨无悔！让生命在这里放飞，我默默耕耘！中国电信，为了你的明天我愿奉献美好的青春。

电信营业员年终总结报告篇四

转眼间我来到中国电信工作已经五年的时间了，时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导的引导和关心帮助下，顺利完成了相应的工作，同时也学到了很多，努力提升自己不足的地方，为公司做出更大的贡献而努力。现对20xx年的工作做一个总结，同时也说说自己的一些想法，不到的地方还请各位领导与同事不吝赐教。

经过五年的锻炼，是自己对这份工作有了更深的认识。对于

工作或者事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，则通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先，是心态。套用米卢的一句话“心态决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果，具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底地爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可分为专业能力和基本能力。对这一问题的认识，我用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合与某种工作，基本能力包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

在今后的工作中，以“微笑服务”为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层装机工作。在作风上，遵章守纪，团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。一年的工作虽然快结束了，但学习和思考并没有停止，也不能停止！

我将不辜负领导的关心帮助和悉心指导，在今后的工作中努力改善自身，勇敢迎接更多挑战。作为一名电信局装机工作人员，我们要积极投身于工作，在新观念、新思路、新方法的研究和探索中，寻求适应，使自身获得各个方面的提高，更好地促进公司的发展，求得更大的进步和最好的发展！

最后，再次感谢大家平日对我的照顾与关心，在以后的工作中，我一定会继续努力，争取做出更好的成绩。预祝大家新年快乐，工作顺利，也祝愿中国电信的事业在新的一年里蒸蒸日上！

电信营业员年终总结报告篇五

20xx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20xx年的工作做如下总结：

一业务方面：

1、在年初制定了《20xx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、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。

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。