

最新移动工作总结(模板6篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

移动工作总结篇一

总结是事后对某一阶段的学习或工作情况作加以回顾检查并分析评价的书面材料，它能够提升我们的书面表达能力，我想我们需要写一份总结了。总结你想好怎么写了。以下是小编为大家整理的移动试用期个人工作总结，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

时间过的真快，转眼间我已经在xx移动工作2个月了，这段时间里我抱着虚心学习的态度，学习公司的开发流程，熟悉公司的企业文化。了解公司的系统开发框架、主要技术。主动和同事沟通、学习经验。在接到项目开发任务后，努力和认真的工作，并在同事的帮助下，如期完成了项目的开发。

试用期的工作还比较有限，简单的列了一些，期待公司领导指出工作中的不足。

- 1、熟悉公司软件开发的系统框架和主要技术，主要任务是掌握c#集成开发环境，熟悉公司软件开发的基本框架及分层开发方式。
- 2、熟悉劳务费的业务需求，主要任务是参与劳务费需求的分析与讨论，整理出系统的流程和基本功能模块，并设计出数据库。

3、完成劳务费系统功能的开发和测试，主要任务是开发所有web页面，包括基本设定，业务数据导入，各分区域和机型统计报表，及备件核销劳务费的计算等存储过程的编写。

4、参与电子台帐和物流系统的开发，目前主要任务是完成台帐定单部分和报关部分的开发。

在这期间，我也发现自己的很多不足，主要表现在对公司的一些业务不够了解，关于这点我以后要加强和同事的沟通和学习，还有就是代码的组织不是很清晰，关于这点，在现在的开发中我已经改善。

信息管理部是一个专业性较强的团队，专业水平是个人的核心竞争力，我非常荣幸能加入这个团队，我将努力的提升自己的专业水平，并扩充学习部门的相关业务知识，争取能在c#开发erp二次开发oracle dba等方面取得很大的进步。

刚走进xx时，恰逢公司八周年的庆典，看到一个个在平凡岗位作出贡献的同事，心理只有一种感受——特别感动，他们都是在默默的奉献着自己，觉得他们真的很伟大，这反映的是一种企业文化的强大感召力，也让我对xx的文化也有了新的感悟和理解，我为成为一名xx人而感到骄傲，我将努力的工作，怀着一颗感恩的心，用更好的工作成绩为公司服务，为在xx实现人生的价值而奋斗。

移动工作总结篇二

不知不觉我已经在公司工作快9年了，从刚毕业什么都不懂到现在能够处理所有工作上的事情，能够为顾客解决问题，觉得还是很有成就感的，这些都要感谢周总，在我做错的时候能耐心的告诉我该从哪方面着手去学习去改变，才能有我的今天，真诚的对周总说声“谢谢”！

在工作中我深刻的体会到营业厅是移动公司的窗口。在移动公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、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。

这些年来，我在各方面都有了很大的进步。在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。也许是因为自己生了小孩又独自带了几个月，让我现在变得有耐心脾气好些了，以前脾气不是很好，现在更能站在另一个角度想问题了，工作中严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

在销售手机的时候，还有不足的地方，应该学学同事的微笑，这点我做的还不够好，其次就是产品方面的掌握还做的不够，学习的时候倒是能记住，但是过段时间懈怠了，又不去复习巩固造成顾客在了解手机的时候除了基本的东西就讲不出来了，在以后的时间里我一定加强学习，就像来给我们培训的讲师一样，不管什么产品都说的出来它的优势和与众不同，我相信我一定能够做到。

自来到公司那天起，我就给自己制定了一个目标，那就是：只要干，就要干好，努力做出异的成绩，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我想我一定能成功。

我们有理想，所以我们自豪；我们有奋斗，所以我们快乐；我们有收获，所以我们幸福。在工作中不断学习业务技术和科学知识，提高个人综合素质。成绩仅代表过去，不断的进步才代表未来，姐妹们，让我们共同努力，做出应有的贡献，与公司同发展，同进步，共同续写公司的灿烂和辉煌！

一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验[]xx年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体

外呼人员的共同努力□xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查. 社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在xx年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双全面优化营销体系，实现客户经理规模化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

20xx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务

价值化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

移动工作总结篇三

我在移动公司10086任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。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、具有良好的沟通能力、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，需要一定的技能技巧：

（1）学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，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。

也是对作为客服的.基本要求。

（3）勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该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责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

3、作为客服，需要一定的技能素质：

（1）良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，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，最希望得到的就是服务人员的帮助。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，我们在考虑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可以平衡工作情绪，提升自身素质。

移动工作总结篇四

市区乡镇营业部自xx年成立以来，经过近两年来的探索和发展，在市公司的正确领导下，和各部门的大力配合下，以“追求客户满意服务”为宗旨，秉承移动公司“沟通从心开始”的服务理念，以领先的业务和优质的服务在帮助乡镇用户实现顺畅沟通上，通过全员的共同努力取得了一定的成果，回顾20xx年的工作情况，总结如下：

截止十月份，累计放号张，低端机累计销售1567台，办理的业务量分均800笔/月，市区乡镇营业部自办厅累计净增用户四千户，乡镇所属区域净增用户数达三万户，每月营收资金从最初的五十万上升到现在一百万元，建设村级网点113个。

农村市场不同与城市市场，在城市市场相对饱和的情况下，如何开拓农村市场？将是我们所面对的难题。乡镇营业部首当其冲，除了配合公司开展的营销活动之外，根据当地情况和地域差异，结合自身的特点开展了一系列富有特色营销活动，也取得了一定的效果。如在所有乡镇开展区域市场营销的同时，我们针对个别竞争对手市场占有率较高的乡镇，分别在大龙山营业部和杨桥营业部针对性的开展了竞争对手的反

抢活动，效果显着。其次，根据当地的自身特点，我们在xxx营业部开展了以“龙舟竞技迎奥运移动传情庆端午”为主题的营销活动。另外，围绕建设新农村，加快新农村的信息化进程的工作，在今年9月份成功完成“手机村”的建设任务。

一系列的营销活动，极大提升了移动品牌在乡镇的知名度和影响力，地方关系的维护也得到了很好的发展。通过这些活动的开展不仅拉近了与客户的距离，加大了信息化产品的推广力度，同时也锻炼了乡镇营业部自身的能力，在不断的探索中，充分调动了乡镇营业部人员积极性，拓展了市场，增强了乡镇营业部的竞争力。

从一名新员工成长成一名乡镇的老员工，这一路走来有太多的不易。尽管和市区的老员工相比我们还存在一定的差距，但通过不断的学习和业务上的不断的磨练，努力的将差距缩小。市区营业部也组织了多次各类业务、服务的培训，乡镇营业部的服务规范水平得到了很大的提高，通过今年的业务技能大赛，提高了乡镇营业部的主动学习的积极性。学习的同时加强经验交流，组织乡镇员工到其他营业部进行交流、学习，进行对比。通过交流、学习发现自身的不足，促进业务、服务水平的不断提高，助于乡镇整体水平的提升。

首先，在多运营商竞争的环境下，社会渠道将成为多方争夺的稀缺资源。为实施社会渠道的有效管理。今年3月份，乡镇代办渠道实行属地化管理。由于第一次接管区域内代办渠道，对代办渠道运营管理工作了解不透彻，出现了资金归集不及时、业务服务支撑不到位、业务服务培训不落实等问题。

其次，新业务营销工作推广力度不够。虽然农村市场对新业务的需求比起城市，还存在较大差距，但在新业务的营销中最重要的一环就是推广，就是吸引用户的注意，使用户对新业务有所认知、了解，产生好感，让用户乐于接受向他们所提供的一切，从而达到促进有效销售的目的。

最后，在乡镇营业部的发展过程中，取得了一些成绩，也同时暴露出一些不足和劣势。就整体而言，乡镇员工的业务知识能力和服务规范水平较市区还有些差距，基础管理方面略显薄弱，部分乡镇员工的主观能动性和工作热情不够，自我学习的意识不强，在市场开发、队伍建设、管理工作等方面仍显不足和欠缺。

乡镇营业部在认清形势的同时自我加压，加快发展，抓好最后二个月的市场开拓，争取全面完成全年各项工作任务，同时为来年的工作打下良好的基础。

(1) 继续在市公司的领导下，团结调动全体员工的积极性，努力完成公司下达的各项指标。

(2) 将开发农村市场为重中之重。进一步加强各项业务的发展，开发农村市场是我们坚定的信心，把各乡镇营业厅做为农村市场的发展中心，做好全方位服务，顺利完成各项任务。既要在把握好现有渠道、市场和客户的同时，还要充分发挥公司的政策、资源等优势作用。及时了解竞争对手的信息动态，快速反应，多部连动，要牢牢的把握住农村市场，把主控权掌握在自己手中。

(3) 加强营销能力的培训和营销能力的提升，发展巩固现有市场，提高新业务收入占比。新业务的推广应抓住以下三点：从用户的感受出发寻求业务诉求点；通过亲身体会，传达给用户使用户对抽象的新业务产生鲜活感，可以看到且伸手可及；善于借势加强推广效果。以点带面，加大“关系营销”、“亲情营销”。

(4) 加强自办厅、代办渠道的管理和村级服务点的服务和延伸工作，以及地方关系的维系工作，加强市场掌控力。搭建企业信息化平台，争取在集团业务上有一个纵深的发展和新的突破。分析各村级服点的业务发展，对业务量较小和无业务量的村级服务点予以更换，充分挖掘有能力的村级代办人

员，完善村级渠道的延伸。对于业务量发展较大且愿意转为专营店的服务点升格为专营店，提高忠诚度，以应对即将到来的激烈竞争。加深与地方关系的沟通和交流，与各村委，各乡镇农委，乡政府，养殖协会，当地的龙头企业的关系进一步巩固和发展，倾力服务，利用集团v网和村级v网的优势。也为今后的发展打下良好的基础。

(5) 加强员工培训，加强服务意识、服务水平、业务能力的培训和应用，提高管理水平，积极探索求新，进一步提升乡镇营业部主任各方面的能力，尤其是综合素质，工作能力。努力打造一流服务团队。

随着电信业“三足鼎立”的形成和3g时代的到来□20xx年将是一个不平凡的一年，既充满机遇也面临挑战，市区各乡镇营业部正厉兵秣马，振翅高飞！

移动工作总结篇五

时光飞逝，我在后勤服务10086办公室工作已半年。忆起初来时的懵懂，对话务员工作仅有简单粗浅的认知——接听电话，随着培训的不断深入、技能的日益熟练，我发现看似简单的接听电话过程中竟然包含着沟通技巧、礼仪、工作态度、责任心以及客户的一声“谢谢”，这让我对这份工作从认知向深知转变。

话务员的工作看似光鲜，其实不然。记得第一天上班，观察资深话务员接听电话那么顺畅，对答流利，彬彬有礼，我的脑海中闪现出一个巨大的感叹号——电话原来还能这样接听！我暗自下定决心，必须让自己掌握此项技能，唯有努力才能在工作中游刃有余，轻松面对。我开始从话务礼仪、服务范围、规范记录等方面进行学习，基本掌握了基础内容后，尝试接听电话。心理紧张、对答吞吞吐吐是我当时的工作状态，但是在自身的不断努力下、在同事们不断鼓励、支持下，我

的紧张和害怕越来越少，接听电话日趋熟练，我变得越来越自信。

面对随后的话务员技能竞赛，我信心满满，积极熟悉校园环境，认真准备，与此同时，自满的苗头也开始滋生。经过笔试、实操等考核，我清晰地发现自己离一名优秀的话务员还有不小的差距，也检验出自己存在的问题——不能灵活运用基础技能。我再一次沉下心来，从话务工作的基础开始练起，坚信在下一次的技能竞赛中能够取得优异成绩。

我们部门是后勤面向全校师生员工的窗口，作为一名话务员，自己的言语都有可能成为被关注的焦点。“工作无小事”、“未雨绸缪”是我工作时的提示语，我相信通过自己的努力一定能为部门的品牌建设出一份力。

8月至10月，我在移动公司10086任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就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、具有良好的沟通能力、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，需要一定的技能技巧：

(1)学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，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

户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在移动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小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3) 勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该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责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

3. 作为客服，需要一定的技能素质：

(1) 良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，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，最希望得到的就是服务人员的帮助。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，我们在考虑自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

未来的路还很漫长，只有踏踏实实做人，认认真真做事，取长补短，才能让自己变得成熟和历练，不断进取，去赢得属于我自己的那份荣耀。

移动工作总结篇六

今年二月的一天下午已经下班了，我正准备回家，一位用户来到营业厅试探的问我：“我的手机不能上网了，你能不能帮我看看？”我立即放下手里的东西，拿过用户的手机帮用户看了起来，原来是用户不会使用，我就向用户介绍怎样使用以及上网的资费。讲解一遍后，我看用户的神色好象还不太明白又不好意思再问的样子，就马上说：“我可能讲的不太明白，我再给您讲一遍好吗？”我又一点一点的向用户讲解起来，边讲边指导用户操作，直到用户完全掌握了使用方法为止。我不仅在营业厅认真工作，以热情、耐心的服务接待每一位用户，而且在业余时间，甚至有时走在下班路上还有人拦住我，向我咨询业务，每当这个时候，我都会停下脚步，耐心的向用户讲解，直到用户明白为止。真诚的服务赢得了用户的信任，一次休息，我和同学在街上遇到了一位经常到营业厅办业务的用户，他见到我就着急的说：“我现在有点急事，你能去帮我交50元话费吗？”

说完，把钱给我就走了，我二话没说马上到营业厅为用户交了50元话费，从这以后，这位用户每次到营业厅办理业务，都要专门到我所在的柜台，跟我打个招呼。我热爱营业这项工作，在工作中，我品尝了酸甜苦辣的人生百味，体会到了它给我带来的快乐与悲伤，感悟到了人与人之间的真情与理解。哪怕客户的一句“谢谢”，都给我带来无尽的欢乐，然而在工作中并非都是快乐的。有的客户会因情绪所致，破口大骂，因为对业务的不了解，误认为是你的无能，试想一下，有谁能在挨骂的同时，心情愉快的起来呢？要说不难过那是假话，可是换个位置为客户想一下，他们因为手机不能使用，给自己带来不便，故而脾气急躁，我们是应该理解的。这就要求我们用良好的心理素质，熟练的业务知识，与客户进行沟通，让他了解我们的业务，避免不必要的误解。记的我们领导曾经说过这样一句话：“微笑是上帝送给人们最好的礼物，它能敲开每扇紧闭的心门，人们的笑容将是解决问题最好的方法。”这句话我一直铭记在心，它给我的工作带来巨

大的动力。

微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，实则不然。其实人与人的沟通是很微妙的，用心感受一下便会了解。就是这真诚的服务，真心的微笑换来客户的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为公司赢来更多的效益。在为客户直接的服务中，从他们感激的目光，满意的笑容中，我享受到了一种从未享受过的东西，在我看来，我只是做了我应该做的，尽了自己应尽的义务。但从用户的眼中，我似乎又读懂了很多，明白了许多。八百多个工作日中，我用真情服务每位客户，同时很多热心的客户反馈给我很多对工作的建议，拉近了我们之间的距离，真正达到了心与心的沟通。在移动事业蓬勃发展的今天，客户更多关注的是我们的服务，新业务的不断推出，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。快三年了，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了公司领导及同事们的赞扬，取得了一定的成绩，这些成绩的取得让我感觉到一名营业员工作的价值与充实，而这种享受源于我平凡而单调的营业工作。

朋友们，让我们快行动起来吧，通过大家共同努力，多充实自我，以更加饱满的热情投入到工作中去，争取以更大的成绩回报公司的培养。用我心换你心，真心面对每一位客户。

客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。移动给了我们一片崭新的天地，我们就是最亮的星，就让我们在岗位上充分发挥自己的光和热，移动公司是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务，我们移动公司的明天将再创辉煌。在此我要说：“我为移动多拼搏，移动因我而精彩！”现在，我深为自己是一名移动员工而感到骄傲和自豪。

文档为doc格式