

最新联通合作协议 联通员工年终工作总结 (通用5篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

联通合作协议篇一

20__年天津联通公司巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪联通的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，下面结合我在联通公司今年的工作情况做出一下总结。

一、个人客户管理与服务

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。

结合我们联通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联通通信方面的疑问、圆满解决客户在使用联通电话方面的问题、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、代收联通电话费等。

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，20__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。

是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户

外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理

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__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，提高联通公司的服务水平，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，也是联通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20__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。

20__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。

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。

联通员工年终工作总结模板

联通合作协议篇二

要辞职了，辞职信要怎么写比较合适?下面有小编整理的联通员工辞职信模板怎么写，欢迎阅读!

尊敬的领导:

我很遗憾自己在这个时候向公司正式写出。

来到本联通客服中心仅仅十多天，正是在这里我开始踏上了社会，完成了自己从一个学生到社会人的转变。这里紧张的工作和不和谐的人迹关系，让我认识了许多也让我知道了什么叫‘社会’。但也正是因为如此，在加上公司可能本来就不缺人，来到这里我无法作一个正常的有工作的人，再说人的最基本的需求就是生理了需求了，而我在这里连最基本的需求都没有保障，作为一个正常人，我实在没办法坚持下去，也无法更好的进行工作。正是考虑到这些因素，我郑重向公司提出辞职，希望领导能够批准，另外离开前我也会认真做好现有的工作，把未完成的工作做一下整理，以保证在职人员工作的顺利的进行。或许我写这份辞职报告是多余，因为我本来就不是这儿的工作人员，但是我是一个有分寸直言不讳的人，该做的我会做到。

我仍然真心的感谢公司领导，感谢身边同事让我学会了如何在社会这个大家庭里生活的最基本的东西，很很荣幸自己来过这里，我确信在这里十几天的工作和学习的经历与经验将成为我一生宝贵的财富。

祝公司业务蒸蒸日上，取得更大的成功!

此致

敬礼!

辞职人：

尊敬的公司领导：

首先很遗憾在这个时候向公司正式提出辞职。

自xx年进入公司以来，已整整6年，我很荣幸自己能够成为中国联通大家庭中的一员，并在这个充满机遇和挑战的职业里得到磨砺和锻炼。在公司的6年，我很珍惜和热爱这份工作，也很感谢公司领导长期以来对我的培养和关怀，让我在人生炫耀的舞台上每一次都能够得到充分展示的机会。

随着时间的推移，年龄的增大，我感觉自己肩上的责任和重担越来越大，加上本身家庭的原因，很多东西让我在工作上有了有一种心有余而力难从心的感觉。虽然自始至终我觉得，一个人要发展，就需要不断的适应和改变，而最大的改变无非就是学会适应，适应新环境，适应新发展。在经过长时间的努力之后，我发现自己在各方面还是很难做到这一点，也发现自己越来越难以胜任目前的这份工作，为了不影响公司的发展，考虑了许久，我决定辞去现在的工作。

非常感谢公司6年来对我的信任，感谢身边的每一位同事对我的关心和帮助。我的辞职会给公司带来一定的影响，也请人力资源部多多谅解！

衷心的祝愿公司的业绩蒸蒸日上，取得更大成功！

此致

敬礼！

辞职人：

我很遗憾这一次是在公司正式辞职。

联通服务中心去拯救接近半年,正是在这里我开始踏上社会,并完成了自己的从一个学生手里传到社会转变。这里的人际关系和平等开放的工作作风,让我能快乐的工作,快乐地学习。但由于离家比较远,父母最近身体不好,家里没有人照顾,作为一个女儿我有责任为父母的,这两天我虽然很难专注于我的工作,但心里却无时无刻不照顾家里,我现在的状态确实有无法胜任这项工作。考虑到这些因素,我郑重向公司提出辞职,希望领导审批的,另一个在我离开之前也存在的工作,把一个盘整所完成的工作,以确保工作的顺利交接。

我非常感谢公司领导一直对我的信任,感谢身边同事对我的关心和帮助,我很自豪地成为公司的一员,我相信公司的这份工作和学习的经验和积累的经验将成为我一生的宝贵财富。

我希望公司业务的天,取得更大的成功!

联通合作协议篇三

_月至_月,我在联通公司10010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。

(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。在联通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。

联通话务员工作总结模板

联通合作协议篇四

尊敬的领导：

我很遗憾自己在这个时候向公司正式写出。

来到本联通客服中心仅仅十多天，正是在这里我开始踏上了社会，完成了自己从一个学生到社会人的转变。这里紧张的工作和不和谐的人迹关系，让我认识了许多也让我知道了什么叫‘社会’。但也正是因为如此，在加上公司可能本来就不缺人，来到这里我无法作一个正常的有工作的人，再说人的最基本的需求就是生理了需求了，而我在这里连最基本的需求都没有保障，作为一个正常人，我实在没办法坚持下去，也无法更好的进行工作。正是考虑到这些因素，我郑重向公司提出辞职，希望领导能够批准，另外离开前我也会认真做好现有的工作，把未完成的工作做一下整理，以保证在职人员工作的顺利的进行。或许我写这份辞职报告是多余，因为我本来就不是这儿的工作人员，但是我是一个有分寸直言不讳的人，该做的我会做到。

我仍然真心的感谢公司领导，感谢身边同事让我学会了如何在社会这个大家庭里生活的最基本的东西，很很荣幸自己来过这里，我确信在这里十几天的工作和学习的经历与经验将成为我一生宝贵的财富。

祝公司业务蒸蒸日上，取得更大的成功！

此致

敬礼！

辞职人：

联通合作协议篇五

尊敬的公司领导：

首先很遗憾在这个时候向公司正式提出辞职。

自xx年进入公司以来，已整整6年，我很荣幸自己能够成为中国联通大家庭中的一员，并在这个充满机遇和挑战的职业里得到磨砺和锻炼。在公司的6年，我很珍惜和热爱这份工作，也很感谢公司领导长期以来对我的培养和关怀，让我在人生炫耀的舞台上每一次都能够得到充分展示的机会。

随着时间的推移，年龄的增大，我感觉自己肩上的责任和重担越来越大，加上本身家庭的原因，很多东西让我在工作上有了有一种心有余而力难从心的感觉。虽然自始至终我觉得，一个人要发展，就需要不断的适应和改变，而最大的改变无非就是学会适应，适应新环境，适应新发展。在经过长时间的努力之后，我发现自己在各方面还是很难做到这一点，也发现自己越来越难以胜任目前的这份工作，为了不影响公司的发展，考虑了许久，我决定辞去现在的工作。我的请求，希望公司领导能够批准！同时非常感谢公司6年来对我的信任，感谢身边的每一位同事对我的关心和帮助。我的辞职会给公司带来一定的影响，也请人力资源部多多谅解！

衷心的祝愿公司的业绩蒸蒸日上，取得更大成功！

此致

敬礼

辞职人□xxx

日期：