

移动一线员工工作心得感悟(模板15篇)

教学反思可以帮助教师更好地应对学生的多样化需求，提供更加个性化的教育教学服务。以下是小编为大家收集的实习心得范文，供大家参考和借鉴。

移动一线员工工作心得感悟篇一

人生如同破茧成蝶，突破自我才能展现自己美丽。破蛹过程恰恰是对我们考验，人生中纵然正在经历迷茫黑夜，也决遮不住那一丝光明。正如成功学家拿破仑·希尔说过：“记住，我们不是失败，只是暂时没有成功。”怀揣信念出发，纵然前路一片荆棘，我也能以信念为剑，开辟出一条成功之路。

20xx年8月17日，心怀忐忑，抱着对未知期待与向往，我来到了满城县支行实习，开始了为期2个半月岗前培训，初到工作岗位我，被分到了会计出纳部工作。会计出纳部主要负责正确核算，准确、及时、完整核算各项业务，序时记载资产、负债及所有者权益变动情况。运用会计核算手段，真实、全面、系统反映各项业务状况，及时提供会计信息，为决策管理服务。会计出纳部是一个需要耐心和细心地方，对于粗心我来说是一个挑战，更是一个实现自我进步机遇。

在这近一个月实习过程中，刚刚从学校走入社会我体会到了工作严肃，工作顺利进行需要脚踏实地，走出校园并不代表学习停止，恰恰相反是从事工作开始，正是自己学习社会这一重要课程起步，在学校课程只是理论知识，在工作中学到才是真正能帮助自己进步学问。学校学到课本知识，在工作中用到很少，一切都充满了新鲜感，在会计出纳部这个大家庭中，大家热心帮助给了我极大学习动力。在这过程中我为自己总结了一些学习方法：

一、细致观察。在办理业务时，在旁边认真学习办理业务流

程，熟记主要业务代码，在观察过程中认真做笔记，为以后工作打下良好基础。

二、自主学习。认真阅读《中国农业发展银行综合业务系统操作手册》，熟练掌握业务办理时应处理好细节问题，对于需要熟记内容进行摘抄，认真学习。对于不懂知识，要虚心询问，做到最好。

细节决定成败，在这段实习过程中，我对这句话有了更加深刻理解，一个数字错误就会导致一笔业务失败，一张单据遗忘就会导致一天工作漏洞，一枚印鉴漏印就会导致票据失效。细节决定成败，工作中一个小小遗漏可能造成无法弥补遗憾，生活更是如此。

通过这将进一个月实习，我认识到了，怀揣信念上路，不要惧怕失败，实习过程中出现错误，是为以后更好工作打下基础，成长过程就是突破自我，实现自我价值过程。文王拘而演周易，仲尼厄而作春秋。屈原放逐，乃赋离骚。左丘失明，厥有国语。孙子膑脚，兵法修列。不韦迁蜀，世传吕览。韩非囚秦，说难孤愤。诗三百篇，大抵贤圣发愤之所为作也。这说明了人生道理，要达到心中所想就应拥有广阔心胸，拥有突破自我精神，这是一个人成长必经过程。

实习时间是忙碌，更是充实，对于刚刚走出象牙塔我来说，这一切都弥足珍贵，值得我认真对待每一分钟，贪婪汲取相关知识，为以后工作打下坚实基础。

移动一线员工工作心得感悟篇二

回顾一年来的工作，有辛劳有付出，有成绩有不足，当然更多的'是工作经验的积累。营业厅是公司直接为客户演示和办理业务、提供面对面服务的经营场所，是客户认识企业、提升企业品牌的重要窗口。为进一步提高公司对外树立高效品牌，宣传品牌形象，更多的收集市场信息与情报，更多的接

收用户的意见和反馈情况，现对20xx年一年工作心得如下：

自接管营业厅以来，营业人员日常行为逐是规范，工作效率渐趋提高，最主要的营造出上进学习的态度，差错率有了明显减少，杜绝了利用职务之便舞弊徇私的行为，终端销售比去年同期增长23.1%，融合业务比去年同期增长15.3%，单装宽带比去年同期增长5.7%□2g□3g单卡销售也比去年同期有所增长。整体来看，营业环境比起以往有了质的改变，人员素质有了明显的提高。

当然，在得到一定成绩的同时，我也看到了当下形势的迫切，管理需要更细化，观察人员行为需要看的更深，对分解的任务需要按时抽查完成情况，站在公司角度和以主人公的身份要求下属行为。在服务上离公司要求的标准还存在一定差距，对公司分配的任务目标还不能百分百完成，营业人员对服务标准和业务知识掌握情况还不能达到要求。也存在个别营业人员行为懒散，思想麻痹，挑拨同事之间的和谐环境，分解的任务不能按时完成等现象。综上所述，我认为作为厅经理的我应看问题要全面，不能听从个别同事的谗言，对个别问题要进行全面分析，斟酌考虑，查问题所因，从根源抓起，多询问、多暗访、多听取其他同事的建议，具体要求如下：

工作是每一个人人生中必须经过的路，因为工作，我们可以接触到很多的事物；也可以结交很多的朋友；工作更可以使我们活的更精彩！要想在一个岗位中做出优异的成绩，我们应该热爱自己的岗位，做好本职工作，熟练的掌握工作中的每个步骤，将工作做精、做牢、做实。

营业厅经理担负着主持并督导营业厅的工作，利用早班会对营业人员进行鼓励，做到面对营业员不同的性格，如何使其有良好的心态去做好营业工作为目的，一年以来，通过说、劝、教的方式与营业员相处，没有出现大的过失和工作差错。对于差错敢于去指正，面对个人的先进事迹善于去表扬，不以物小而不为。

随着集团公司将营业厅演变为营销中心趋势的推进，营业厅深感肩负的任务，在过去的一年每次早班会我都重复强调着分到个人头的上的各项任务 and 指标，使其了解自己的业绩，促使营业员将业务更好的发展、加快发展。正常营业中我尽可能的帮助营业员推销我们的产品，做好后台支撑，及时总结经验与其他营业员分享讨论。

团结同事，共同努力。同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重。不图谋私利，维护企业信誉，要求即使在无人监督、独立工作的情况下也不做任何侵犯企业利益的事情。当用户到营业厅进行投诉时，我要求必须按照首问负责制认真处理、全程跟踪处理，并做好记录，维护企业信誉，做好营业厅经理的职责。

移动一线员工工作心得感悟篇三

□

11月份，我从_营业厅调回中心营业厅学习、工作。因为在此之前我都是在_营业厅上班的，所以有很多业务都没有学习过，调回大厅以后我发现我要学习的东西还有很多，我应对自己高标准，严要求，尽快进好的掌握新的知识和技能。

和同事的帮助下，我也认识到了这些规范的重要信，并进行了改进。有时在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。这些不足之处我因及时改正，在今后的工作中加以避免。我的工作能力方面还有待进一步提高，我决心在今后的工作中努力加以改进和解决，使自己更好的做好本职，服务公司。

针对以上存在的不足和问题，在新的一年里我打算做好以下几点来弥补工作中的不足：

一是继续加强对公司各项制度和业务的学习，做到全面深入的了解公司的各种制度和业务。

二是踏实做好本职工作。面对新的一年，我将以更加积极的工作态度，更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。

三是继续在做好本职工作的同时，为公司做一些力所能及的工作，为公司做出应有的贡献。

在上级

领导

的关怀和

领导

下，我会更加努力，更加团结。新的一年我们一定会取得更好的成绩。

移动一线员工工作心得感悟篇四

时间一晃而过，转眼间三个月试用期已接近尾声。这是我人生中弥足珍贵的经历，给我留下了精彩而美好的回忆。在这段时间里领导和同事们给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了领导们“海纳百川”的胸襟，也体会到了移动公司为我们员工提供的广阔的发展空间。在对领导和同事们肃然起敬的同时，也为我有机会成为镇江移动的一份子而惊喜万分。

虽然从事通信工作已有五年，但对移动公司的了解还仅限表面，因此如何理解并认同移动企业文化、如何认识、了解自己所从事的岗位便成了我的当务之急。在这三个月的时间里，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，

各方面均有了一定的进步，同时也有很多感想，现将我这三个月所做所思向领导汇报如下。

在这三个月里，我在领导的安排下先后到公司it中心、集团大客户中心等部门实习，然后正式到集团数据中心工作，主要负责烟草和卫生行业移动信息化项目推进工作。由于此前对移动业务不是太熟悉，刚开始接手时有点找不着头绪，因此这里所有的一切对于我来说，既新鲜也处处存在挑战。不懂就学，是一切进步取得的前提和基础在这段时间内，我认真学习了集团数据业务产品手册，了解各产品优劣势。在同事们的帮助下，我组织策划了集团业务产品推介会，向镇江社会各届推介我们的三项集团业务-移动总机、集团彩铃和无线宽带;走访了烟草公司相关信息化主管人员，编写了烟草行业信息化汇报材料并于4月初向镇江烟草公司领导进行汇报，拉开移动烟草信息化推进序幕;梳理卫生行业相关资料，寻找移动信息化卫生行业应用的切入点。但同时我自身还有很多不足，比如有时有点急躁情绪，策划一些大型活动经验不足等。

20_年对于镇江移动来说是关键的一年，是镇江移动全面赶超电信最重要的一年，对我个人来说是进入移动公司的第一个年头，在今后的工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，朝着以下几个方向努力：

- 1、提高自己的学习能力，学无止境，如今是一个信息时代，社会的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异，我将坚持不懈地努力学习移动集团数据业务知识，提高自己的工作能力。
- 2、不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地的对待每一项工作。
- 3、加强思想建设，严格要求自己，多向身边的同志学习，不断提高自我，以一个党员的标准来要求自己。

移动新员工工作心得范文5

一年来,为保证各项目标的完成,我从以下几个方面开展了工作:

1、调整机构,明确分工,保证各项工作的落实

根据市场经营工作的实际情况,为了提高执行能力,保证各项工作目标的分解落实,我对市场经营部的机构设置和人员分工进行了认真研究,在公司总经理的支持下,对机构和人员进行了较大的调整,先后成立了数据业务中心、集团客户中心、渠道管理中心等机构,为市场部安排了合格的管理人员,使各项目标都可以落实到人,做到了事事有人管、人人有专责。同时在工作过程中不断修改和完善管理流程,努力提高工作效率。调整后改变了以往员工忙闲不均、分工不明、工作落实不力的被动局面,为下一步整体工作的推进提供了保证。

2、理顺服务流程,全面提高服务质量

在服务上我每月认真分析用户投诉、建议和咨询,组织查找服务工作中存在的问题,根据实际情况调整服务流程。例如针对用户漫游出访时问题较多的情况,我们及时修改了业务办理流程,增加了用户出访前上门辅导的环节,使用户对手机操作、拨号方式都有详细的了解,减少了漫游方面的投诉,提高了客户满意度。为进一步提高服务质量,今年二月份,组织设立了公司内部服务热线,完善了服务考核办法,服务热线为员工执行“首问负责制”提供了有力支撑。在运行过程中我们通过热线使公司管理层和员工及用户之间架起了一个沟通的桥梁,为及时听取用户和员工的意见、建议,迅速发现和解决工作中存在的问题提供了保障。经过几个月的运行,服务质量有了很大的提高,服务方面的投诉明显减少。

经过对200_年咨询公司客户满意度的调查结果研究发现,

由于历史原因，__区的主营业厅面积较小，没有专门的大客户接待室，交费难的问题影响了的大客户的满意度，为此我组织市场部向公司提交了整改方案，得到了高总经理的认可。通过对营业厅的扩建装修，服务环境有了很大的改善，在今年咨询公司的调查中发现我们的服务水平有了较大的提升。

3、认真致力于人才培养，努力建立一支执行力强的经营团队

拥有一支优秀的经营人员队伍，是做好一切工作的前提。在工作中我非常注重人才的培养，在总经理的支持下，我大胆起用了一批年富力强、作风扎实、有创新精神和发展前途的人员担任各中心主任，指导他们把压力变为动力，力图建立一个人才快速成长的环境。利用省公司安排的“500万营销”、“积分换机”等活动，我从方案的制定、监督、执本资料权属文秘公文第一站严禁复制剽窃行等各各环节对各级管理人员进行了悉心指导，使大家的营销策划能力和管理能力都有了很大的提高，使省公司、市公司安排的各项活动得到了很好的落实，尤其是5月-8月的积分回馈活动得到了很好的执行，完成任务排名全省第五，手机通话率81.79%，列全省第二。

渠道的建设一直是__工作中的弱项，上任伊始，我就强调渠道的建设力度，把提高营销员和合作营业厅的营销能力作为工作重点，加强了营销员、营业员、代理商的培训力度，同时修改了代办酬金的发放办法，加强了公司渠道管理人员为营销员、合作厅服务的意识，在很大程度上提高了渠道的工作积极性。今年我们按照省公司“乡乡有合作，村村有代办”的方针，加快了农村渠道的建设，截止10月末我公司已经新建合作营业厅13处，为提高服务，加快发展奠定了基础。按照省公司的安排，今年我们还适时引进了电子售卡业务，这是方便用户、提高服务的好办法，我们会把这项工作落实好，进一步提高服务水平。

5、加强管理，提高绩效，努力提高执行力

为加强管理，充分调动员工的工作积极性，我非常重视部门及员工的绩效管理，通过绩效管理工作的开展，使我们对经营部门机构的设置、流程的建立有了新的认识，在合理设置机构的同时，我们要求各中心制定了绩效考核办法，根据工作目标定期对员工的工作进行评估，使管理人员和普通员工的工作能力都有了不同程度的提高。

在业务管理方面，我们在“精细”二字上下工夫，重新制订了业务管理流程，在两县及各区安排了兼职稽核员，加强了监督检查力度，尽量避免管理上的漏洞，减少可能的损失。

6、深入实际，调查研究，及时发现问题并解决问题

一年来我经常深入到实际工作中去，在员工中搞调查研究，了解流程是否顺畅，获取员工的意见和建议，及时改进工作流程和工作方法，对管理人员的工作给以指导。通过与员工的接触，我不断在员工中宣讲我们的经营思路和想法，使员工理解和认识到他们工作的重要性，提高了员工对企业的认同和工作的热情。同时我亲自到客户中走访，认真听取客户对我们的意见和建议，发现服务和营销工作中存在的问题，并及时解决。今年三月份，我在金山屯区对集团客户的走访中发现，部分用户对__公司不满，原因是认为我公司计费不准。经分析认为虽然问题的原因是多方面的，但我们自身存在的原因也不容忽视，那就是由于我公司资费套餐复杂且种类繁多，用户难以理解，而部分营业员、营销员的水平本资料权属文秘公文第一站严禁复制剽窃较差，无法给用户一个清楚的解释。针对此问题我立即组织研究了对策，加强了人员培训考核力度，提高服务人员对照单、话单的解释能力，对全体营业员(包括合作营业厅的营业员)分批进行培训，努力提高营业员的素质。经过一段时间的努力，客户的满意度有了较大提高。

通过对客户的走访也能够督促员工踏踏实实地开展服务和营销工作，保证我们的经营思路得到真正的贯彻执行。

一年以来，在省公司的正确领导下，在总经理和班子成员的支持下，通过分管人员的共同努力，我所分管的工作取得了较好的成绩。在取得成绩的同时，我也清醒地看到，在履行职责过程中，还存在一定问题：一是工作思路不够系统，对工作的总体把握上还有欠缺之处，驾驭能力有待进一步加强；二是工作方式、方法不够科学，在工作中有时存在急躁情绪，领导艺术有待进一步提高；三是决策不够果断，指挥尚欠力度，工作有时放不开手脚，能动性和创造性有待进一步发挥。对工作中存在的问题，我有比较清醒的认识，并有决心和信心通过学习，在工作实践中加以克服和改进。针对自身及工作中存在的问题，下一步我的工作将从以下几个方面入手：

1、搞好绩效管理，通过这项工作的开展，指导市场部门的中层干部及管理人员及时把握工作方向，努力提高他们的工作能力，带动全体经营人员的共同进步和工作目标的完成。

2、努力提高服务水平，力争在大客户、集团客户、普通客户的服务上有一个大的突破，积极推进行业信息化解决方案，在业务与服务上突出我们的优势。

3、在业务宣传、营销推广工作中要提高整体规划能力，认真作好计划，用好用活成本，保证各项工作有序地开展。

4、加强管理，避免漏洞，保证各个部门工作目标的一致性，进一步提高执行力。

移动新员工工作心得范文

移动一线员工工作心得感悟篇五

转眼间，我在_公司学习和工作已有一年的时间了。以下是我对我在这一年的工作和学习所做的一个总结。

11月份，我从_营业厅调回中心营业厅学习、工作。因为在此

之前我都是在_营业厅上班的，所以有很多业务都没有学习过，调回大厅以后我发现我要学习的东西还有很多，我应对自己高标准，严要求，尽快进好的掌握新的知识和技能。

在调回中心厅的这些日子，我发现了自己有许多不足的地方。比如微笑待客，唱收唱付等，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。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信，并进行了改进。有时在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。这些不足之处我因及时改正，在今后的工作中加以避免。我的工作能力方面还有待进一步提高，我决心在今后的工作中努力加以改进和解决，使自己更好的做好本职，服务公司。

针对以上存在的不足和问题，在新的一年里我打算做好以下几点来弥补工作中的不足：

一是继续加强对公司各项制度和业务的学习，做到全面深入的了解公司的各种制度和业务。

二是踏实做好本职工作。面对新的一年，我将以更加积极的工作态度，更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。

三是继续在做好本职工作的同时，为公司做一些力所能及的工作，为公司做出应有的贡献。

在上级领导的关怀和领导下，我会更加努力，更加团结。新的一年我们一定会取得更好的成绩。

移动一线员工工作心得感悟篇六

您好!我叫，毕业于安徽省学院化学与生命科学系生物科学专业。

7月至9月，我在移动公司10086任职客服话务员。两个月的工做，使我对客服工做有了必须的了解和认识。现就我的感想及对客服工做的认识做如下总结：

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、具有良好的沟通潜质、普通话流利、工做认真细致、需要有良好的团队精神和工做协做意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

2、做为客服人员，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，需要包容和明白客户。客户的性格不一样，人生观、世界观、价值观也不一样，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。

客户服务人员不好轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工做造成被动。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。在移动公司做为话务员期间，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，也是对做为客服的基本要求。

(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、做为客服，需要必须的技能素质：

(1)良好的语言表达潜质。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。做为客户，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做情绪，提升自身素质。

移动话务员工作心得5

移动一线员工工作心得感悟篇七

时光飞逝，转眼间20_即将逝去，回顾在过去的一年里，有过开心，有过痛苦，有过压力，有过激情。顶着压力，充满激情，甩掉包袱，我们一路走过，开心的生活，努力的工作，积极的争取每个工程，迅速的响应每一次故障，为公司争取

每一分的利润，以百分之百的满意回报客户，回报公司。现将全年工作做以简单总结，主要分为以下几个部分。

第一、日常工作总结

1、1-3月份：

(1)aa会议保障□ac设备替换：1月初_移动20_年工作会议在aacc名都大酒店召开，我全程参与了cc名都大酒店wlan施工，优化并顺利完成了会议保障工作，得到aa移动的充分认可和赞扬。随着我司wlan业务发展，我司原提供wlan设备已不能完全满足现网需求，为保证用户使用效果，提高运营商对我司设备认可，因此1月份我们对全省现网ac进行设备替换配合分别完成周口、南阳、平顶山、郑州等地市ac设备替换工作。

(2)郑州嵩山饭店wlan基站试点、各地市ac重启故障处理：2月份春节过后完成郑州嵩山饭店wlan基站试点工作。配合对平顶山、周口、南阳、商丘、郑州ac自动重启故障处理，周口wlan四期开通保障、站点开通。

(3)ac故障处理、集团foa跟踪测试：3月份分别对商丘、周口网速慢故障排查处理，平顶山、郑州四期wlan站点开通配合。下旬跟踪配合总部工程师完成对周口建设路移动ac41集团foa测试工作。参加每周省公司wlan四期工程进度会议，汇报相关工程进度、设备质量问题。配合处理全省wlan日常站点开通，故障分析处理。

2、4-6月份：

(1)ac设备4205版本升级、各地市故障处理：4月初随着我司设备集团foa版本测试顺利通过，为尽快解决现网问题。因此4月份分别对周口、平顶山、南阳、郑州ac补丁加载升级测

试，另配合周口、平顶山处理ac自动重启故障，及日常wlan站点开通维护。

(2)11n设备性能测试、信阳wlan基站试点：随着公司11n设备的大面积推广应用，5月份对公司11nap相关性能测试，并提交设计院相关测试报告，使客户对我司设备有进一步认识。参与信阳移动金牛山wlan基站试点，开通测试提交相关测试报告得到信阳移动认可，为6月份信阳移动wlan基站招竞标做好相关准备工作。配合处理全省wlan日常站点开通，故障分析处理。

(3)wlan基站交流试点、联通工作配合：6月份随着公司wlan基站大力推广，分别完成了三门峡、洛阳、信阳、平顶山、郑州等地市wlan基站技术交流、安装开通测试，并提交相关测试报告给各地市分公司，使各地市分公司对我们wlan基站有深入了解，为进一步进行市场推广做好准备工作。另配合完成对周口wlan站点梳理、驻马店联通ac开通，配合部门完成对公司各办事处wlan基础知识及wlan基站相关技术培训，配合处理全省wlan日常站点开通，故障分析处理。

3、7-9月份：

(1)wlan基站交流推广及试点工作及联通工作配合：7月份分别对平顶山汝州移动、济源移动、濮阳移动、许昌移动wlan基站设备交流推广，完成汝州移动家属院wlan基站勘测、安装、开通、测试工作，得到各地市移动认可，配合对济源联通、焦作联通wlan站点进行业务开通。

(2)ac设备4220版本升级、_移动wlan中级培训、信阳wlan基站招投标：8月份分别对平顶山、周口、安阳现网ac版本进行升级，以解决现网11nap接入问题，缓解现网工程施工压力。8月中旬陪同_移动到总部进行中级培训，加深客户对我司设

备的认知认可。下旬参与wlan基站信阳招投标工作，最终信阳移动室外站项目我司设备顺利中标，并获得信阳移10个wlan室外项目，共计30套设备。

(3)ac设备4220版本升级、鹤壁wlan基站交流推广试点：9月份分别对aa[]商丘、郑州现网ac进行新版本升级，以解决现网11nap接入问题，缓解现网工程施工压力。鹤壁wlan基站交流推广，并对鹤壁世纪广场wlan基站进行试点测试，得到鹤壁移动认可。配合处理全省wlan日常站点开通，故障分析处理。

4、9-12月份：

(1)五期npuac设备开通、平顶山ap重启故障处理：10月随着我司五期ac的到货安装，及各地地市wlan五期工程需求，分别对周口、商丘、平顶山五期ac进行开通入网，满足各地市工程开通需求。另平顶山因11nap重启问题，导致客户投诉，因此分别对平顶山鲁山、郟县、叶县、市区12个wlan站点共计约150ap进行升级替换，暂时解决平顶山wlan故障压力，保证工程正常开通验收。

(2)新乡移动wlan基站交流推广试点、周口ac割接故障处理：11月初应新乡移动要求对wlan基站方面和新乡移动进行相关交流，配合办事处同事对新乡获嘉张堤wlan基站试点情况进行跟踪及排查处理网速慢情况。11月份应周口移动数据规划需求，分别对周口12台ac进行数据规划调整、使其完全达到目前网络运行需求，得到移动充分认可，并对周口相关工作和办事处王建进行简单交接。

(3)许昌wlan基站试点、濮阳ac故障处理[]ac新版本升级：12月初随着许昌办事处wlan基站设备推广试点，配合对许昌禹州迎宾馆进行wlan基站室内外覆盖、并进行相关业务测试，

保证业务正常使用，得以顺利推广我司室外wlan设备。另对濮阳ac21现网ap离线问题进行现场处理，得到移动公司认可。中下旬计划对128ac设备进行新版本升级，以解决现网设备的诸多问题。

第二、日常工作完成及新产品推广

1、20_设备升级故障处理、日常工作处理：20_年全年配合对现网ac设备替换、新版本升级、补丁加载共计4次，使我司设备现网运行更稳定、更完善、故障率更低、达到客户所需求。配合处理全省wlan日常站点开通，故障分析处理。

2、提升技术水平、组织培训：在即将过去的一年里边工作边学习努力提升自身技术水平，充分做好相关技术支持工作，得到了省公司及各地市移动的充分肯定，并配合部门组织完成10次公司及办事处wlan相关技术培训，使公司各部门同事wlan技术方面得以提高，增强各部门wlan技术实力，更好的服务客户。

3□wlan基站产品交流试点推广：在过去的一年里配合公司各领导对wlan基站产品进行全省推广、组织并参与周口、信阳、三门峡、洛阳、郑州、平顶山、商丘、济源、新乡、漯河、安阳、濮阳等地市wlan基站技术交流，并全省推广安装wlan基站共计50站次，提交了各站点详细测试分析报告，得到移动公司充分认可。8月份成功推广信阳移动wlan基站，参与信阳移动wlan基站招标工作，使我公司wlan基站室外设备顺利中标，并获得信阳移动wlan室外项目10个站点共计30套设备的建设规模，为今后wlan基站在全省大范围使用，做相关好准备工作。10月配合公司领导积极参与_移动wlan六期室外设备招标集采，终使我司室外设备顺利中标，并成功获得_移动各地市共计5300套室外设备的可喜订单。

4□plc新产品推广及试点跟踪：随着我司新产品的的大力推广，

为20_年更加全面的推广我司新产品，11-12月份对公司plc产品和部分地市移动分公司进行简单交流，并确定订货对平顶山、濮阳两地市进行相应试点，以利于下一步的大力推广，并努力做好技术支持工作不断为公司开拓新的市场，提升部门业绩达成率。

第三、自身成长及不足

1、自身成长：在过去的一年中个人综合能力、与客户沟通协调、技术水平都得到了大幅提升，学到了很多新的技术、新的知识。

2、自身不足：进一步提升自身综合素质、技术水平、端正工作态度、进一步加强对新同事的培养。提升自己对新产品、新知识的掌握，更好的为客户服务。

第四、对公司的建议及意见

1、公司各职能部门应该多进行相关沟通交流，合理安排工作，提升工作水平，提高工作效率。

2、关注关心普通员工，公司应该多了解一下普通员工的真实想法，由于公司人员的不断增多，建议人事综合部每个月做一次员工调查，及时了解各位员工想法，对于员工提出的合理建议予以采纳，通过合理手段激发普通员工的工作激情。

第五、20_年工作计划

1、做好本职工作：首先做好部门本职工作、配合完成日常wlan设备维护、网络优化，培养新员工、提升各办事wlan技术水平。

2、做好新产品推广工作：其次努力配合徐阳经理、吉小鹏主管在做好wlan日常工作的前题下，做好新产品推广使用，提

升部门业绩指标，完成公司交付的各项任务指标。

3、提升自我技术水平、自身综合素质：在新的一年里努力学习新的知识，新的技术，增强自己技术水平和自身综合素质，更好的为公司为客户服务。

4、结束语：回首即将逝去的20_年、展望20_年，在过去的一年工作中不断学到了很多新的知识，新的技术，也认识到了自己的好多不足，我相信，在以后的工作中，生活中，我会更加努力和公司共同成长，共同进步，团结协作，不断超越自我，不断学习新的技术，增强自身综合能力和技术水平，我坚信我会做的更好，让各位领导放心，让客户满意。

我们一起来努力，一起来进步，让我们公司屹立于同行业之列！

移动一线员工工作心得感悟篇八

来移动实践将近2个月了，从前期集中培训到现在在集团客户部实践，我对自己加入的企业有了更深的认识与了解，也为能够加入中国移动这个大家庭感到骄傲与自豪。公司一直以“成为卓越品质的创造者”为目标，并坚持着“沟通从心开始”的服务理念，赢得了广大客户的信赖与支持。

正式进入工作后，自己首先从心态上要有所转变，简单的说就是从一名学生到一个职业人的转变。无论在哪个工作岗位上，首先尽快适应工作环境，融入集体，赶上同事的步伐。其次，在熟练掌握各种业务知识的同时，不断注意学习，脚踏实地的做好每一份工作。积累实践经验。提高服务意识和沟通技巧，牢记自己的一言一行都是代表着中国移动的企业形象，以客户为中心，尊重客户，不断研究客户的心理，随时改变沟通技巧和服务观念，扬长避短，竭尽所能的让每一个客户满意而归。

能够进入集团客户部实践，对于我是一次难得的学习机会。集团部所负责的业务大多是培训中不曾接触过的，它面向的客户群体是企事业单位，刚开始工作时自己有些许不适应，在各位师傅对我的耐心指导与帮助下，使我很快的进入了角色。这星期我主要的工作是完成核对集团客户资料和删除添加集团客户资料等。开始觉得打电话很简单，没料到许多被核对的客户并不配合，很难掌握到所需的资料。这时师傅们教授了许多与集团客户沟通的方法与技巧，自己采取“换位思考”的方法，改变与客户交流的语言与方式，首先打消客户对来电者的不信任度，这样同他们交流起来就比较顺畅了。实践中我的收获很多，在学校时，许多知识只局限在书本上，思考问题比较单一，而在工作中，就要全盘考虑问题，把各个问题点都提前想好，才能把工作完成出色，同时也对自己能力是一种提高。集团部的同事每天都在为提高企业业绩忙碌奔波着，大家这种敬业的精神也深深地影响并激励着我，在这种工作环境的熏陶下，我对工作充满了极大的信心与喜爱。

走进移动是我的荣幸，更是我人生的机遇。对移动提供给我这样的机会，我心寸感激，但我更清楚的是公司需要的'不是感激，我需要做的是在这个舞台贡献自己微薄的力量，创造出自己的精彩，回报移动。

移动一线员工工作心得感悟篇九

__年上半年已结束，为更好的开展各项工作，现对__年上半年各项工作总结如下：

一、经营工作

三楼商场截止到__年__月销售完成全年计划的__%，完成同期的__%，利润完成全年计划__%，完成同期x__%其中男装销售完成去年同期的x__%下降比较大是羊绒、羊毛区，同期下降x__%主要原因是受大环境影响，羊绒团购较少，主要依托

零售，高端货品销售受影响；男装x__期下降x__□主要原因是x__牌高端货品销售不好都补充了特价品，使x__牌失去了价格优势影响销售。利润完成去年同期的x__□主要原因是今年合同中保底利润事先按月做了分配，销售下降影响利润不明显。

鞋帽部销售完成去年同期的__%，下降较大的品类是__，同期下降__%，主要原因一是去年商业公司__元团卡取货集中在__月份取货(今年没有)，__团卡取货占的比重较高影响较大；另外__三个品牌比去年同期下降了__%，主要原因是今年的货品都比去年同期少，新款少，__供应商因资金原因基本没供应新款，销售下降较大；第三休闲鞋主要原因是今年休闲鞋客单价较高，同期增幅__%，部分老顾客转型该穿价格较低的户外。利润完成去年同期的__%，主要原因是今年促销费高于去年同期。

接手三楼工作后两个月主要做了以下几点工作：

1、加强与各品牌厂商的有效沟通，借助厂方资源提升销售业绩；

很多品牌我们都是与厂方或大代理商合作的，他们的货品资源丰富，组织厂商周活动折扣力度大，效果明显。__节期间联系__厂商推出了大型特卖活动，销售近__万元；__节期间举办了vip主题酒会，最高付__万元可取__元商品，达成销售__万，较去年同期增长__%。员工内购会期间__推出全场__折起特卖，__折回馈等大力度活动，楼层达成销售__万，较去年同期增长__%。

2、加大活动力度，抓好节日经济；

__节等重要节日由办公室管理人员直接与品牌供应商对接活动，保证活动力度及效果，特别是在__节和__节部门在公司现有活动的基础上，对应三楼经营品项推出了有针对性的抽

奖活动，__节做了一期电视专题，取得了较好的销售业绩，__节及__节销售分别增长__%、__%。

3、利用外场促销机会，提升品牌业绩，增强供应商信心。

针对今年市场不好个别品牌任务完成不理想的现状，部门积极与厂家联系，利用周末的时间搞外场促销，提升了销售。如金蒂贝尔、九牧王裤等活动促销效果较好，缩小了实际销售与保底任务间的差距。

二、管理工作

1、强化服务措施，部门服务水平显著提高。

服务工作是我们常抓不懈的一项工作，只有良好的服务，才能有好的销售。在硬件设施与竞争对手有悬殊的情况下，我们要从软件上下功夫。今年公司也对我们的服务现状加大了现场的巡视力度，部门也根据实际情况制定了购物中心三楼服务整改措施。部门在服务方面加大了监督、检查力度，并以团队为单位每月进行评比，好的奖励表扬，差的团队进行劳动体罚。做到天天有暗访，次日晨会通报。在部门内推出结对子柜组互相检查制度，每天上岗前相邻的结对子柜组对仪容仪表、证章、卫生、劳动纪律等情况进行相互检查、提醒，将违纪杜绝在萌芽状态。通过结对子柜组的相互检查，员工的自律性有了很大的提高，员工的服务意识也有了很大的提升，有效的提升了部门整体的服务水平。

2、加强商品价格、商品质量管理，杜绝不合格商品上柜。

__月份部门在做好销售的前提下，严把商品质量关。在部门内开展了商品质量、价格标示检查，首先柜组根据自己的实际情况对柜组品牌的证件及内外标示、价格标示进行检查，对查出的问题自己先整改。部门随后进行了复查，对查到的过期证件及证件不全、价格标示不全的柜组下达整改时间，

确保商品证件有效、到位，杜绝了不合格品的上柜。

3、安全工作常抓不懈，时刻牢记安全是经营的基础。

部门定期利用晨会对员工进行消防培训，每天进行现场安全检查，每月组织消防演练，发现问题并及时整改。高度重视维修科及安管科检查出的问题，积极配合整改，安全第一。

三、存在的问题

1、对新引进品牌关注度不够，不利于品牌培养；

2、品牌储备不足，有品牌撤柜或需淘汰品牌时无有效候补品牌，影响调整进度；

3、员工主动服务意识需进一步强化。

四、综上所述__年下半年部门将重点从以下及各方面开展工作

(一)、做好羊绒、羊毛区、箱包区、裤区品牌调整及位置调整工作；

(二)、注意日常品牌储备，并与目标品牌保持联系，为以后的品牌结构调整打基础；

(四)、采取多种促销方式，分时段促销提升销售；

1、有针对性的联系大型特卖活动，如__五大品牌、__休闲鞋、__羊绒等；

2、联系品牌厂商周活动，做好淡季促销；

4、在__月份组织羊绒节、靓靴节的活动拉动客流，提升销售。

(五)、加强与供应商的沟通，稳定品牌发展；

部门将不定期的加强与各个品牌供应商的沟通，特别是销售业绩不好的，要及时跟上沟通，给厂家多提合理性建议，确保供应商的稳定性。

(六)做好层级管理，培养员工的主动服务意识。

加强与各柜组长沟通，首先带动起组长的积极性，让部分服务好，销售积极性高的柜组组长利用晨会等形式与员工交流分享服务的乐趣，以此带动起全体员工的积极性，逐步培养员工主动服务的意识。

移动一线员工工作心得感悟篇十

移动公司员工辞职报告精选(一)

尊敬的领导：

您好，我很遗憾自己在这个时候向公司正式提出辞职。

学习，但是因为离家比较远，因为个人原因这两天我虽然很努力让自己专心工作，但是心却无时无刻不忐忑，我现在的状态确实已经无法胜任工作，正式考虑到这些因素，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工作的顺利交接。

我真心的感谢公司领导一直以来对我的信任，感谢身边的同事对我的关心和帮助，我很荣幸自己成为公司的一员，我确信在公司的这段工作学习的经历和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！

申请人：****

4月22日

移动公司员工辞职报告经典(二)

尊敬的领导：

您好，首先，我想感谢(***公司)给我的工作机会，感谢在(***公司)工作的时光。我对这宝贵的时光充满着感情。

进入(***公司)是我第一份正式的工作，从20xx年x月进入公司，到现在已经一年有余，一直还记得最初面试，复试，实习的点点滴滴。正是这一年多的时间，让我完成了从一个学生到一个社会人的转变，正是这一年多的时间，让我学到了太多终身受益的知识，锻炼了自己多方面的能力，也正是在这一年多的时间里，我真正快速成长和成熟起来。同时，也正是因为这是成长的一年，整个过程有成绩也有遗憾，这些遗憾，才是我真正学东西的地方，但是这些遗憾不可避免地阻碍了我的发展，对此，我深感惋惜。

继续下去，我怕自己会丢掉原有的激情和责任感，这对于公司和我个人的发展都是不利的。因此，我决定离开，虽然我依然怀念着这个团队。但我坚信，没有了我，会有更优秀的人才补充上来，这个团队依然是充满了活力与拼搏。

有失败，才有能力把人最终引向成功。我会重新调整自己，继续以后的生活和工作，我会用我的青春和热血去追求每一缕属于理想的阳光。

最后，我想感谢同事们的关心和帮助，感谢领导的提携和照顾。没有你们，我不可能有这么丰富和美好的一个回忆。

祝愿公司在以后的日子里稳步发展，

祝领导和同事在以后的日子里工作顺利。

此致

敬礼！

申请人：***

204月22日

移动公司员工辞职报告推荐(三)

尊敬的公司领导：

很抱歉在此时递上了我的辞职报告！

转眼间我在在移动的工作时间近一年了，非常感谢各位领导对我的关心和栽培，让我在移动工作的这一年里迅速成长，在工作和生活收获很大，完成了由学生向社会人的角色转换，各位领导都是我职业生涯中最尊敬的师长。然而，非常遗憾的是，由于我个人原因，从长远的职业生涯规划考虑，我决定辞去目前这份工作。

这是我这一生中最难做出的一个决定，这段时间心理一直矛盾重重，犹豫不决，我在中国移动迈开了职业生涯的第一步，舍不得这里和蔼可亲的领导；舍不得欢笑一堂的同事；舍不得其乐融融的移动“大家庭”；忘不了缙云山上“新动力”新员工培训大本营的美好时光，让我从此有了“移动人”的归属感；忘不了沙坪坝片区的体验式实习，让我第一次对移动公司有了直观的感受；忘不了集团客户中心生活和工作的点点滴滴，

让我一步一步地成长。

然而，按照我自己的职业生涯规划，我又不得不辞去目前的工作，这种矛盾的心理，让我倍受煎熬，几经犹豫，最终做出这个决定。恳请领导理解和批准。

在移动近一年的工作中，我主要是做产品管理方面的工作，非常感谢领导委以如此重要的工作，然而，由于个人能力有限，经验不足，很多地方仍存在不少问题，但在各位领导的悉心指导和同事的热心帮助下，让我在工作中不断的成长进步，也给我的职业生涯打下了坚实的基础。移动公司“正德厚生、臻于至善”的企业文化，我将铭记于心，在今后的学习和工作中，不断进取、锐意创新，永不忘自己是一名“移动人”。

在离职之前，我将一如既往的坚守自己的工作岗位，履行日常工作职责，认真完成领导布置的工作，站好自己的最后一班岗。

最后祝公司业绩蒸蒸日上，祝各位领导和同仁身体健康，工作顺利。

此致

敬礼！

申请人：***

xx.10.30

移动公司员工辞职报告热门(四)

尊敬的领导：

您好!

您们好!

我很遗憾自己在这个时候向公司正式写出辞职报告。

来到省移动客服中心已经接近半年了，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。这里平等的人际关系和开明的工作作风，让我能开心的工作，开心的学习。但是因为离家比较远，父母近期身体都不好，家里没有人照顾，作为一个女儿我有侍奉双亲的责任，这两天我虽然很努力让自己专心工作，但是心却无时无刻不牵挂家里，我现在的状态确实已经无法胜任工作。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，以保证工作的顺利的交接。

我真心的感谢公司领导一直以来对我的信任，感谢身边同事对我的关心和帮助，很荣幸自己成为过公司的一员，我确信在公司的这段工作和学习的经历和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!

移动公司员工辞职报告最新(五)

尊敬的领导:

很抱歉在此时递上了我的辞职信!

转眼间我在在移动的工作时间近一年了，非常感谢各位领导

对我的关心和栽培，让我在移动工作的这一年里迅速成长，在工作和生活上收获很大，完成了由学生向社会人的角色转换，各位领导都是我职业生涯中最尊敬的师长。然而，非常遗憾的是，由于我个人原因，从长远的职业生涯规划考虑，我决定辞去目前这份工作。

这是我这一生中最难做出的一个决定，这段时间心理一直矛盾重重，犹豫不决，我在中国移动迈开了职业生涯的第一步，舍不得这里和蔼可亲的领导；舍不得欢笑一堂的同事；舍不得其乐融融的移动“大家庭”；忘不了缙云山上“新动力”新员工培训大本营的美好时光，让我从此有了“移动人”的归属感；忘不了沙坪坝片区的体验式实习，让我第一次对移动公司有了直观的感受；忘不了集团客户中心生活和工作的点点滴滴，让我一步一步地成长。然而，按照我自己的职业生涯规划，我又不得不辞去目前的工作，这种矛盾的心理，让我倍受煎熬，几经犹豫，最终做出这个决定。恳请领导理解和批准。

在移动近一年的工作中，我主要是做产品管理方面的工作，非常感谢领导委以如此重要的工作，然而，由于个人能力有限，经验不足，很多地方仍存在不少问题，但在各位领导的悉心指导和同事的热心帮助下，让我在工作中不断的成长进步，也给我的职业生涯打下了坚实的基础。移动公司“正德厚生、臻于至善”的企业文化，我将铭记于心，在今后的学习和工作中，不断进取、锐意创新，永不忘自己是一名“移动人”。

在离职之前，我将一如既往的坚守自己的工作岗位，履行日常工作职责，认真完成领导布置的工作，站好自己的最后一班岗。

最后祝公司业绩蒸蒸日上，祝各位领导和同仁身体健康，工作顺利。

辞职人：某某

日期□xx

移动一线员工工作心得感悟篇十一

不知不觉我已经在在工作快9年了，从刚毕业什么都不懂到现在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，在我做错的能耐心的告诉我该从哪着手去去改变，才能有我的今天，真诚的对周总说：“谢谢“！

我深刻的体会到是移动公司的窗口。在移动公司营业厅前台工作，接触多，需要的事情多，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。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，努力做出最优异的成绩，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！

移动一线员工工作心得感悟篇十二

在**的这份工作是我走出大学校门、迈入社会的第一份工作，也是我在求职过程中得到的第一份简历。现在已经入职差不多有一个月了，这一个月来，我们经历了繁忙的入职报到流程，我们经历了艰苦而难忘的军训生活，我们开始尝试工厂车间的三班倒实习，从不适应到适应，从不习惯到习惯，我们也算是成功的从学生的身份转变成了一个社会职场人。在新员工入职培训的时候，我们很荣幸的有了这么一次和潘总见面的机会，潘总的讲话真实中蕴含着高雅，平淡中充斥着激荡，他用平实的语言为我们讲述了一个**奶制品厂如何一步一步的走到了今**球乳业八强的大型国际企业，他用谆谆的言语引导我们如何正确的融入社会的职场中，潘总的讲话是我们受益非浅，这些话必将深刻的影响着现在和将来的我们。

潘总以**的成长史告诉我们要脚踏实地，艰苦奋斗。只有启程，才会到达理想的目标；只有拼搏，才会获得辉煌的成功；只有播种，才会有丰硕的收获；只有脚踏实地才会铸就美好的梦想。作为一个刚毕业的大学生，我们的心中都是豪情万丈，我们的目标都是攀上成功的巅峰。有梦想固然是好，但梦想不是白日梦，而是经过努力可以实现的愿望。如果你给自己定一个遥不可及的目标，最后你只会被目标吓到，止步不前，最终一事无成。在丛林深处那只有梦的蜗牛，他想东

游泰山，可一计算时间太长只好作罢；他又想去江边看奔腾的江水，时间还是很长，只好放弃，最终长眠于叶草丛中。我只想对这只蜗牛说：终点是自己走出来的，空想一个遥不可及的目标不如冲着前方出发，脚踏实地，一路上总会鸟语花香。美国著名作家**·凯勒，她的一生影响了很多。幼儿时期的一场病使她失去了视觉和听觉，这对一般人来说是不可想象的。然而，她并没有屈服于残酷的现实，而是脚踏实地的努力学习。聋哑并没有阻碍她活下去，反而助她实现了自己的人生价值。蜗牛的失败是固然的，因为它没有正确的审视自己，脚踏实地。如果蜗牛客观的看待自己并脚踏实地，它定会享受路上绚丽的风景，鲜花和掌声属于那些脚踏实地的人。凡尔纳八十天环游地球，如果他当时想世界那么大怎么可能环游地球，又怎么会成功呢？比尔盖茨创造了微软帝国的知识精英，以脚踏实地的态度换来了今天的辉煌；三十年如一日，李时珍完成了《本草纲目》；射击场上，他抬起手稳稳的射出最后一枪，许海峰脚踏实地的结束了中国奥运零金牌的记录。如果他们被种种困难绊倒，不去坚持，结果又会怎么办呢？身为刚刚结束大学学业，迈入社会的我们，脚踏实地，艰苦奋斗是我们的必修课，让我们勇敢的去面对这个熟悉而又未知的社会，勇敢的接受挑战，脚踏实地，艰苦奋斗，向着梦想扬帆起航。

潘总以长辈的角度教育我们要放平心态，端正态度。在工作中，不管做任何事情，都应将心态会归于零：把自己放空，抱着学习的态度，将每一次任务都视为一个新的开始，一段新的体验，一扇通往成功的机会之门。当我们不能改变环境时就必须去适应环境，不能改变别人时就改变自己，不能改变事情就改变对事情的态度。这就告诉我们，人不能去等，要学会适应。要随着时间、地点、环境的变化不断地去调整自己的心态。别说人们不接受你，别说环境不适合你，别说事情太难做，只是你的心态没有调整好。另外，我们还要学会忘记、谅解和宽容。别让你的不原谅给了别人继续伤害你的机会。更要学会感恩、欣赏和给予，这样你就会觉得你所做的一切都会是一种对他人的回报，你要知道，任何一个成

功的事例都不是一朝一夕就能成功的，没有人能随随便便成功，那是不可能的，凡事不要太急于求成，要有耐心、恒心，只要自己努力就一定可以的。时刻的提醒自己，在这个世界上是无差别的，现代人容易陷入差别心理中，当你可以将一切看淡，一切都当做是无差别，那时候就自然明白人生的无限风光。

潘总的讲话蕴含着潘总从无到有，从开始走到现在自己人生对工作和生活以及方方面面的观点和看法，这些宝贵的经验正是我们这些刚踏入社会职场中所欠缺的，潘总的话不仅给我们指明了自己职业生涯的道路，而且对我们的生活以及人生观社会观都有深远的影响。

移动一线员工工作心得感悟篇十三

为期一个半月的暑期已经过去了，在这一个多月里，我加入了移动公司暑期实习生的队伍中。这段日子里我们经历了在大学校园里从未经历过的复杂心情——从满怀信心到茫然失措，从群情激昂到集体沮丧，从彷徨无助到柳暗花明，从无比低落到豁然开朗??今天，再回头看看我们已走过的实践历程，看看用汗水和眼泪交织的心路历程，看看我们实实在在的实践成果，心中的激动简直无以名状。这一路，我们挺过来了，而且我们在人生的转折点上迈出了一大步，收获了属于自己的成功，其中有多少苦累与艰难，此时都化作一种自我认可的喜悦，为我们的将来奠定了坚实的基础。

在最初我们为了获得移动实习生的名额而敲开第一个陌生寝室的门，向他们介绍我们的上门缴话费业务时，他们不信任的眼光和询问；还有那些很爽快地就信任了我们的人，那个时候，心中是充满了感激与兴奋的。那个时候，我就深深明白，这是一次展示自我、积累社会经验的难得机会，努力进行就意味着我们将从其中收获理论以外的一笔实践财富。

（一）宽松而愉快的培训

7月13日，我们收到信息，15日到金鹰营业厅报到，然后被通知：7月16日上午9点开始我们的实习培训。

当我们到湖北移动总部时，受到了移动工作人员的热情迎接，处处为客户着想的服务态度，让人感到：一流的企业做一流的事。不愧为世界500强企业。我们一直上到顶层，大家来自不同的学校，大约有六十人。大家的心情都是一样的：激动而愉悦。

上午，我们培训的是：移动公司的新业务：彩音、航信通、随心邮、手机钱包、彩信、手机上网等，老师从浅到深，从开通方式、取消方式、取例子、现场试验等各种方式讲解，与下面的同学形成互动，随时都有礼品送出。现场气氛很活跃。一个上午下来，大家既学到知识，又获得了礼品。

中午，我们去食堂吃完饭，回来休息一会，继续参加下午的企业文化与服务礼仪培训。中国移动的成长是一个不断自我超越的历程。坚持“服务与业务领先”，以“争创世界一流通信企业”为目标，努力实现从优秀到卓越的新跨越。

中国移动企业文化理论体系由核心价值观、使命、愿景三部分构成。核心价值观：“正德厚生，臻于至善”，提出了我们是谁。使命：创无限通信世界，做信息社会栋梁，是要做什么。愿景：成为卓越品质的创造者，是目标是什么。

另外，服务礼仪从外表、说话、打电话等很多方面对我们进行培训，让我们学到很多。标准用语有五声：迎声、答声、谢声、歉声、送声。

（二）酸甜苦辣的工作

户外营销

7月30日移动与崇尚百货合作搞活动，我被分派到现场帮忙。

活动现场十分热闹，大家热心服务，胆大心细，互相配合，互相协调。现场为客户解答疑问、办理业务并参加抽奖活动。通过实践学习，从理论到实践，更加深化自己学习移动的业务知识，通过实际操作，培养了自己热心服务客户的态度及耐心的品质。同时在跟那些正式营业员的相处与配合中，让自己在思想方面有了一定提升，在对社会关系的认知上摆脱了以前的幼稚！以前总以为自己走入社会，别人都会分外关心我这个“小妹妹”，这之后我才明白，进入社会，进入工作岗位，每个人都要做到并做好自己的本分。大家都是一样的！

开始没有什么经验，跑了很多地方，第一天是风吹雨淋太阳晒，碰壁是常有的事，每碰壁一次，我们都会思考缘由，调整方向和方法，该大胆就大胆，该讲究方法就讲方法。后来总结有三点：一是直接联系街道办，以暑期社会实践为切入点，寻求支持。二是网上收集社区资料，电话沟通，提高效率。三是熟悉现场，了解居民情况，做到有的放矢。

通过跑社区与企业，进一步加强了对社会的了解，一方面要学会与政府机构的人打交道，在外面跑经常看人脸色行事，处处受气，不过慢慢就适应了，很多次感到无助，不过又慢慢自信起来。外呼这个工作，主要是与考入岳阳市高校的新生取得联系，向他们介绍移动赠送给他们的特权卡的具体资费等信息，让他们使用这张卡。并帮助他们解答一些新生入学的疑问。外呼过程进行的比较顺利，我并没有碰到培训时候预想的那些难题。在这个过程中，我们以最柔和的声音跟那些未来的学弟学妹们交流，并得到他们的称赞与感谢。虽然最后自己说到喉咙痛，但心情却是愉悦的！

最后，总结几点工作体会：

- (1) 要有吃苦耐劳的精神。
- (2) 要有真诚的服务态度。

(3) 要有极大的工作热情。

(4) 要对业务十分熟悉。

在这次实践活动中，丰富了我们的实践经验，提高了我们的团队合作能力，使我们通过这次实践更加了解社会，了解信息化进程，能主动把握信息时代的机遇。

移动一线员工工作心得感悟篇十四

有人说时间飞逝如光箭，现在我终于体会到了。不知不觉中我都来公司一年多了，在20xx年里，本人在公司各级领导的正确领导下，在同事们的团结合作和关心帮助下，较好地完成了这一年的各项工作任务，在业务素质和思想政治方面都有了更进一步的提高。为了更好的促进工作，我现将这一年多来我个人工作总结汇报如下：

在刚进公司那时，一直都是在紧张的学习服务用语和普通话的加强练习。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。可其实我们每天并不需要做多么多么大的事情，只要我们把自已工作上的每一个细节都坚持细心做好了，就是一件很了不起的事了。作为新来的我，我首先感谢我的同事对我的关心和照顾，使我对我的工作越来越有信心。

可是，往往好多事情我们都以为一切只要开始了，只要什么都准备好了，一切就不会有问题了，可是结果···却总不是我们想象中的那么好。平时几个同事一起工作的时候，都觉得可以了，不会有问题了。刚开始的时候，或多或少的有些紧张，而一紧张就会有时忘记了导语。还好自己及时调整过来。后面跟新来的同事们交流和老同事们请教时才知道，原来多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧张的。所以，我觉得，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。我也绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行！后来，我每次坐在电话前面的时候就深呼

一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。我相信这并不会影响我日后的工作，我相信我一定会一直坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须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。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

一、积极打电话。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

二、表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，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，为公司创造更好的业绩。

20xx年上半年我将进一步发扬优点，改进不足，拓宽思路，

求真务实，全力做好本职工作。为此我将上半年工作计划如下：

一、是加强工作统筹。根据公司领导的年度工作要求，对下半年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

二、是加强工作作风培养。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这一年半时间的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有最好，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好！

看了话务员工作心得体会的读者还看了：

移动一线员工工作心得感悟篇十五

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，以为我能轻松胜任这份工作，可真正干了才知道我所做的工作虽然简单，但要做好却真的很难。可以说，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通过电话传送过去，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，终于在同事的帮助和自己的努力下，服务有了提高，付出有了回报。

通过四年来的工作，我认为要做好话务员工作，必须要做好以下几点：

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能力不强，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，所以我们要有足够的耐性和脾气，用心服务，带着微笑通话，相信对方感觉得到你是在用心在服务的，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。