# 移动公司常规工作总结(23篇)

来源：网络 作者：空山新雨 更新时间：2023-12-23

*移动公司常规工作总结1时光飞逝，转瞬间加入中国移动这个大家庭已经有五年的时间了，我从刚刚离开校园踏入社会时的青涩与内向，少言谨慎，转变成现在外向活跃，侃侃而谈。五年来，在这个大家庭中我学会了很多，收获了很多，也成长了很多。在今年的5月，公司...*

**移动公司常规工作总结1**

时光飞逝，转瞬间加入中国移动这个大家庭已经有五年的时间了，我从刚刚离开校园踏入社会时的青涩与内向，少言谨慎，转变成现在外向活跃，侃侃而谈。五年来，在这个大家庭中我学会了很多，收获了很多，也成长了很多。在今年的5月，公司进行了工作整合，改变运营方式，成立了多个片区，我的工作也发生了巨大的变化，从一名普通的一线营业员变成一名社区经理。

面对新的工作岗位、新的工作方式和新的工作环境，在工作这一年中，感受颇多，收获颇多。对我来说是一个良好的发展机遇，也是一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的机会。从几乎没有工作经验的新手，到现在基本能独立地完成一项工作。“管理规范、运作有序、各司其职、兢兢业业、工作愉快”是我这一年来切身的感受。在公司各级领导的关心下在同事们的帮助下我较好的完成了公司所安排的各项工作任务。现在20\_年马上就要过去了，20\_年的脚步越来越近，回顾过去一年的工作和经历，做出以下总结：

一、努力学习，注重实践，不断提高自身素养和工作能力始终把学习作为获得新知。

掌握方法、提高能力、解决问题的一条重要途径和方法，并结合公司实际认真学习了公司的《企业文化》和《五条禁令》等管理制度和工作条例，通过这些工作条例的学习使我进一步加深了对各项工作的理解，可以求真务实的开展各项工作。并在今年7月省公司组织安排的《区域营销能力提升》培训中获得“优秀学员”的证书。

二、围绕中心，突出重点，尽心尽力履行职责区域营销工作开始后，按照领导安排。

我负责区域中心的日常工作综合管理工作。在各项工作中我都本着认真负责的.态度去对待每项工作，受到了同事们的好评。为使自己尽快熟悉工作，进入角色，我一方面抓紧时间查看相关资料，熟悉自己的工作职责，另一方面我虚心向公司的领导、同事请教使自己对新的工作模式有了一个比较全面、系统的认识和了解。认真学习公司、部门下发的各种文件和通报，并把这些文件和通报及时传达到每位社区经理。在具体的工作安排上，坚持以“取长补短、细致划分”为基础，进行人员分工和工作细分，将整个片区划分为多个小的区域，每人管理一个区域，使得每个人的特长都能够得以发挥，都能够独挡一面，共同努力完成公司下达的每一项工作和任务。

三、积极热情投身工作，提升开拓与创新的能力从营业员到社区经理，不仅仅是工作。

性质和方式的改变，同时最需要的事思想的转变。我提出了适合我们自身工作的“三高一专”的工作理念，即高服务技能、高素质、高效率的工作为用户提供专享的服务。通过查阅资料和参与公司各种培训、会议，我深刻地感受到片区运营对公司和对我自身的重要性，它不仅对整个公司的管理运营是一个挑战，同时对我自己，也是一个挑战和机遇。经过与其他地区的社区经理进行沟通和学习，在9月份成功策划并参与了大同市雁北煤校的高校营销活动。

过去留给我的不只是历史，还有丰富的工作经验和人生的阅历。新的一年里，我将从以下几方面的不足中进行改进和提高：

一、继续加强各种知识的学习和掌握。我清醒的认识到，只有通过认真学习好自己的业务理论知识，才能在纷繁复杂的工作中成为行家理手。同时不断地学习各种知识来武装自己，成为一个多面手。一切工作，以学习为主导，不断提升自我综合素质，使自己在面临困难和质疑时永远处于主动。在注重学习的同时狠抓实践，在实践中利用所学知识用知识指导实践全方位的提高自己的工作能力和工作水平。

二、加强信息收集、营销策划和业务宣传。通过信息搜集了解市场竞争情况和用户需求情况，制定灵活有效的营销措施，对每阶段重点发展业务制定切实可行的宣传和营销步骤，及时反馈和分析营销结果，适时调整营销思路，改变目前业务发展的低效状态。

三、加强班组团队建设，建立良好健康的工作环境。通过组织各类学习、活动等增强团队凝聚了，营造积极和睦的团队工作氛围，让每个成员都感受到北辰西苑大家庭的温暖和关爱，拥有一个好的氛围和环境，才能使大家团结努力，一起奋斗，共同开拓工作的新局面。

俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，我要不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和工作技能，过去的鲜花和掌声是否依旧会伴随我们一路前进，取决于我们是否具备强烈的责任感、孜孜不倦的学习精神和勤勉严谨的敬业精神，我相信，只要我们脚踏实地，拼搏进取，必能使北辰西苑区域营销中心快速良好的发展取得更大更新的进步。

**移动公司常规工作总结2**

1、集客类报表提交不及时，质量较差，在3季度连续3个月移动考核不足90分。

2、维护服务质量方面（文明用语）今年3次投诉都涉及维护人员的文明用语问题。影响较差、希望能够杜绝此类问题的再次发生，在今年维护工作中，特别是处理故障方面，因响应速度较快得到移动公司给予的肯定及高度评价。

20xx年是充满机遇与挑战的一年，维护工作任务任重而道远，在公司的领导和支持下，与时俱进，扎实工作，再接再厉，团结拼搏，为更好的完成下年度各项工作目标任务而努力奋斗。

20xx年工作计划

20xx年集团客户工作的工作目标及重点：

（1）集团专线资料收集：如：ip地址、光钎跳纤资料、设备端口、设备型号等。（20xx年第一季度重点）

（2）喀什维护中心片区内可监控改造专线设备替换

（3）集客专线基站端整改持续进行发现一处整改一处（附对比图片）

（4）加强集客巡检工作、减少故障发生率（按月按要求完成）

（5）提高技能，提高服务质量，文明用语、多参加公司组织的培训，认真学习。

（6）及时对新增业务进行清理确认（资料统计等时时）

（7）故障处理及时响应（避免投诉）

（8）按时提交周报月报等工作类报表

个人建议及发展学习规划：

（1）希望公司对集客培训方面加大力度在培训材料方面多多支持

（设备、技术、材料、）

（2）分工明确、责任到人。

（3）公司领导应与各级员工建立和谐的交流沟通机制、上情下达、下情上传。鼓励与员工说真话，说实话、表达自己的不同见解。

（4）业余时间多看华为、中兴厂家提供的各类资料、丰富己身、积极参与公司组织的培训，分阶段参加各类通讯知识。

**移动公司常规工作总结3**

转眼间到西塘区域工作已经四个月了，感受颇多，收获颇多。新环境，新领导，新岗位，对我来说是一个良好的发展机遇，也是一个很好的锻炼和提升自已各方面能力的机会。

刚到西塘工作时，我就感受到了一种蓬勃向上，积极进取，暖如春风的工作氛围。感觉到了同事们的热情、执着和敬业。正是在他们的启发和感染下，我开始认真学习客户经理业务知识，扎扎实实地苦练服务技巧，业务一点一滴的学习，心灵一分一分的融入，工作一点一点的进步。我不断坚持着自己的信仰和追求在此，首先特别感谢领导和同事们给予我的大力支持、关心和帮助、，使我能够很快地适应新岗位的管理与运作程序。

然而对于目前的工作，我只是踏入了门槛，还有很多不足之处，还有很多要学习的地方，所以在以后的工作中，从自身做起，不断缯强服务意识与水平还要更加继续注意学习业务知识，实践和积累，刻苦练习服务技巧，同时认真听取各种意见及建议，不断地把自己所学的知识应用到实践中仅是机械地去完成工作，更要采取换位思考的方法，通过自己的奋斗和努力，向客户和同事们展示自己开朗，热情，自信，坚毅的一面。

在工作中寻找自己的位置，在拼搏中实现自我的价值，在进取中塑造自身的形象。我喜欢看到客户希冀面来，满意而去的表情，喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收获得的成就感。但因本身业务知识还不深广和经验不足解决不到的问题而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄可是，以真诚服务换客户的真情和信赖，让我感到工作多彩而充实，还提升了自身的综合素质。通过四个多月的客户经理工作，我简单的总结了两点：

>一、自觉加强理论学习，提高个人素质

>二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作

从今年三月份开始我担任个人客户经理职务，通过对客户的一一回访沟通，了解每位客户的真实基本信息，让客户加深对我的印象。主动了解客户的需求、建议、意见或投诉，及时解决客户困难，并建立客户记录档案，以便为今后的更好沟通打下基础;认真的服务个人客户，做好个人客户感情维系工作。在节庆日期间、客户过生日时为其发送短信送去温馨的节日祝福，让客户感觉有专门的人员为他一个人服务，以提高客户的感知度;上门走访调查，了解客户的通信需求。定期对个人客户进行上门走访，通过与客户面对面的交流真正从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及使用移动业务所遇到的问题，尽心尽力为客户做到最好，并根据走访调查表内客户需求有针对性地为客户提供专项服务;特色服务，有针对性的为不同的客户定时发送温馨短信提醒，让客户针对其感兴趣的增值业务进行主动订购，针对操作步骤进行一对一宣传;整理客户档案，客户资料是了解客户第一手段，在每次走访后都会将客户资料表装订成册，录入归档。通过以上的方方面面，并结合“服务与业务领先”的战略目标，不断增强自我的危机感、紧迫感、使命感、责任感从而全面提高为客户服务的质量。

在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识及业务操作规范，我坚信：业精于勤，我将本着对自己负责的原则，把工作做好、做细、做精!

我是进入唐河移动的新员工。当我向唐河移动公司投出了求职简历以后，我并不知道，这一份简历会把我带进一个怎样的世界，我将走上一条怎样的路，但心底的自信洋溢在脸上，经过笔试和面试，我被录用了！

在经过公司优秀员工对我们的培训后，我懂得了什么是优秀，什么是爱岗敬业，什么是移动的好员工。实习前公司各位领导还特意为我们这些新员工组织了见面会，会上把公司总体情况做了介绍，并鼓励我们尽快熟悉公司各项业务充分发挥自己的潜能，会后经过人力部门的分配，我在营业厅以及电话营销实习。从进公司实习的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这段时间中，我既辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。在营业厅实习期间，我得到了领导谆谆的教导和营业厅各位老员工的悉心的帮助，加之公司规范的管理制度和员工严谨的工作作风，使得我对公司营业前台有了初步的了解。在短暂的实习生活中，我深深的感觉到自己所学

知识的肤浅和在实际运用中专业知识的匮乏，刚开始的一段时间里，对一些工作感到无从下手，茫然不知所措，但通过这段时间的细心学习和同事们的热心帮助，我对业务逐渐熟悉起来，并渐渐的得心应手。这不仅是工作也是一种生活阅历，虽然时间不长，但我觉得我在这个岗位上的每一天都很充实，客户满意是我工作价值的体现。

而电话营销则提高了我们的语言技巧，磨练了我们的耐性！我们在和客户电话交流中，遇到了各种人，有仔细聆听的，也有一张嘴便挂断电话的，甚至有人说“这是骗钱的”。渐渐

得，我熟悉了推销内容，也熟悉了形形色色的人的态度。不管客户喜不喜欢这种方式，我反倒觉得，我一定要让自己的声音听起来充满信任、向上和快乐。

10月初至今，我被分配在深度营销班实习。进入深度营销班后，我们的主要工作就是通过电话联系联通目标用户，推荐移动的卡品，由于之前在电话营销方面有了几个月的实习，上手也很快，但是业务方面仍不理想，因此我要培养细致而敏锐的观察力，抓住一切机会学习！实习的过程在某种程度上也是一个不断发问的过程，因为作为短时间实习的人员，老员工不可能有太多时间来手把手的教我们，而且他们自己都有一大堆的工作。因此，很多时候我们必须学会自己去看、去揣摩，通过观察来自己学习、自我完善！顺利完成工作任务！

时间一晃而过，转眼间几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

有机会成为唐河移动的一份子而惊喜万分！

在以后的工作中，我会投入更多的热情，以岗为家，以职业为事业，发挥自己的人生价值，做出自己更大的贡献！

**移动公司常规工作总结4**

转眼间，两年过去了。在这过去的两年中，是\*移动选择了我，也是我选择了\*移动。从进公司的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这极其充实的工作中，我即辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。

我不仅对前台的业务流程有了提高，而且对前台工作人员的职责有了更全面、深入地了解。业务方面，除了正常的收费、办理业务等工作外，接待用户、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用;营业员工作职责方面，高水\*的业务和协调工作的能力、较强的责任心、谦虚的工作态度、团队作战的精神、服务的热情等是衡量前台优秀员工的基本准则。这些都体现了\*移动需要什么样的员工。

我的感受和体会

经过这两年充实、丰富、辛苦的工作后，我经常不断地总结、思考，也获得了不少的心得与体会。

1、善于总结。总结是一个很好的习惯，人的一生当中如果每天都花一点时间去总结，那就可以把生活与工作都改善得越来越好。在工作中，每天都有可能接触到新东西，因此总结显得尤为重要，每天下班回来，我都会坚持做心里思考、口头总结，希望自己的收获更多、更持久，事实证明这样做是正确的，正因为有了总结，我才让自己对移动的业务有了更多的了解，更深的感悟。

明年工作的展望

2、结合客户的消费行为，深入发掘增值业务的发展重点。由于客户群的特点，不同年龄段的人对新业务的喜好程度、喜好内容都有所不同，因此根据消费者的消费特点制定与他们相符合的业务显得至关重要。

3、继续加强实体渠道、电子渠道的推广，并从多方面开展体验式营销。体验式营销是提高客户对新业务认识的最重要的感性渠道，但目前大部分客户的主动性不够，那么需要我们主动采取一些加强主动体验的措施，如开展娱乐活动、设立新业务促销员等。

以上工作是我孜孜不倦追求的目标，我将以此作为人生的一个新的起点。

最后，感谢公司为我提供这么多学习和锻炼的机会，感谢在这期间帮助过我的领导和同事。作为一名新人，在这个精锐而充满活力的xx分公司xx营业厅，我的人生之路才刚刚开始，只有不断地经历风雨的洗礼，紧跟前进的步伐，才能为公司明天的再创辉煌贡献自己的一份薄力。

**移动公司常规工作总结5**

时光飞逝，转眼间到移动公司工作有了一段时间，感受颇多，收获颇多。新环境，新领导，新岗位，对我来说是一个良好的发民机遇，也是一个很好的锻炼和提升自已各方面能力的机会。刚到营业厅工作时，我就感受到了一种蓬勃向上，积极进取，暖如春风的工作氛围，感觉到了同事们的热情，执着和敬业。正是在他们的启发和感染下，我开始认真学习业务知识，扎扎实实地苦练服务技巧。业务一点一滴的学习，心灵一分一分的融入，工作一点一点的进步，我不断坚持着自己的信仰和追求，在此，首先特别感谢领导和同事们给予我的大力支持，关心和帮助。使我能够很快地适应公司的管理与动作程序，努力做好本职工作。进入公司工作以来，我认真了解公司的发展概况及企业文化，了解公司的规章制度，熟悉了公司一些相关的业务知识以有系统的基本操作……

在这几个月里，我工作认真负责，勤勤恳恳，按时并较好的完成上级安排的任务，千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。在这段时间里我首先学习了作为服务营销代表所具备的基本要求和服务礼仪。说到心得体会，感受最深的就是服务，优质的服务态度能带给客户温馨的感受。在营业厅里对每一个客户就是要尽可能的做到使客户满意。客户满意，自然就会增加收益。记得刚上班时我不大喜欢笑，经理赞美我说其实你笑的很可爱的啊，要多点笑哦，这样人也会显得精神活力点。她教导我服务态度很重要，永远站和第一位，服务态度首先是热情，而表达热情的方式就是微笑，面对客户要保持甜美的笑容。为了让自己的笑容更加亲切，自然，于是我有空就对着镜子练习笑容，直到自己满意为止。是啊，一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，举手之劳的一件小事，也能够拉近客户与我们之间的距离。在工作中，我本着“沟通从心开始”的服务理念，热情地，真诚地接待每一们客户，让他们直正地，实实在在地享受我们优质，高效的服务。对于每天的客户不解咨询，我都能够认真对待，牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务口号，要用同样真诚的微笑，同样耐心的解释，去化客户的误解和怒火，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给客户。记得有一次，有一位客户气冲冲地推门而入，一进门就满口脏话。面对如此怒气冲冲的客户，我只有保持微笑面对，请客户坐下，耐心聆听客户的投诉。我一边耐心地向客户解释疑惑，一边给客户核查话费详意单。疑惑终于打开了，原来客户曾经开通了彩铃，因没有取消，造成每月扣除5元的包月费，而刚好他的基本帐户已经不够抵扣5元的月租了，所以虽然赠送帐户还有钱但却无法拨打电话。当我给客户解释清楚，并征求客户的意见先充值再取消彩铃时，客户不但没了当时进来时的那种粗鲁，反而惭愧地对我说“真不好意思，刚才语气重了些，态度不好，可你对我这样的误会还热情接待，耐心地解释给我听，恩，移动公司的服务态度挺不错！”听了这段话，我终于理解了“服务”这两个字的`概念，知道了在以后的工作中如何去面对客户，如何做好服务工作……那就是“以诚待人，务实求实！”

然而对于目前的工作，我只是踏入了门槛，还有很多不足之处，还有很多要学习的地方，所以在以后的工作中，我会继续发挥自己的优点及良好的工作作风，从自身做起，不断缯强服务意识与水\*还要更加继续注意学习业务知识，实践和积累，刻苦练习服务技巧，同时认真听取各种意见及建议，不断地把自己所学的知识应用到实践中仅是机械地去完成工作，更要采取换们思考的方法，通过自己的奋斗和努力，向客户和同事们展示自己开朗，热情，自信，坚毅的一面：在工作中寻找自己的位置，在拼搏中实现自我的价值，在进取中塑造自身的形象。我喜欢看到客户希冀面来，满意而去的表情，喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收获得的成就感。但因本身业务知识还不深广和经验不足解决不到的问题而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……可是，以真诚服务换客户的真情和信赖，让我感到工作多彩而充实，还提升了自身的综合素质。此外，现代的工作环境中具有团队意识是非常重要的。有效的团队工作可以提高工作效率。加入了移动这个大家庭我深深感受到同事们的那种勃勃的氛围，学会了怎样与人相处，培养良好的人际关系。在学习中，主动出击，学，然后知不足，知不足然后能自反也。做到不耻下问，虚心求教，取人之长，补已之短。而领导和同事的爱护，关心，指导和帮助，都尽可能容纳我的不妥之外，让我感到很感激。走进这样的学习集体，让我变得更加有动力了。。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。

转眼间，两年过去了。在这过去的两年中，是\*移动选择了我，也是我选择了\*移动。从进公司的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这极其充实的工作中，我即辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。

我不仅对前台的业务流程有了提高，而且对前台工作人员的职责有了更全面、深入地了解。业务方面，除了正常的收费、办理业务等工作外，接待用户、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用；营业员工作职责方面，高水\*的业务和协调工作的能力、较强的责任心、谦虚的工作态度、团队作战的精神、服务的热情等是衡量前台优秀员工的基本准则。这些都体现了\*移动需要什么样的员工。

我的感受和体会

经过这两年充实、丰富、辛苦的工作后，我经常不断地总结、思考，也获得了不少的心得与体会。

1、善于总结。总结是一个很好的习惯，人的一生当中如果每天都花一点时间去总结，那就可以把生活与工作都改善得越来越好。在工作中，每天都有可能接触到新东西，因此总结显得尤为重要，每天下班回来，我都会坚持做心里思考、口头总结，希望自己的收获更多、更持久，事实证明这样做是正确的，正因为有了总结，我才让自己对移动的业务有了更多的了解，更深的感悟。

明年工作的展望

2。结合客户的消费行为，深入发掘增值业务的发展重点。由于客户群的特点，不同年龄段的人对新业务的喜好程度、喜好内容都有所不同，因此根据消费者的消费特点制定与他们相符合的业务显得至关重要。

3。继续加强实体渠道、电子渠道的推广，并从多方面开展体验式营销。体验式营销是提高客户对新业务认识的最重要的感性渠道，但目前大部分客户的主动性不够，那么需要我们主动采取一些加强主动体验的措施，如开展娱乐活动、设立新业务促销员等。

以上工作是我孜孜不倦追求的目标，我将以此作为人生的一个新的起点。

最后，感谢公司为我提供这么多学习和锻炼的机会，感谢在这期间帮助过我的领导和同事。作为一名新人，在这个精锐而充满活力的xx分公司xx营业厅，我的人生之路才刚刚开始，只有不断地经历风雨的洗礼，紧跟前进的步伐，才能为公司明天的再创辉煌贡献自己的一份薄力。

**移动公司常规工作总结6**

不知不觉中，充满希望的20xx年伴随着新年的钟声即将结束，首先感谢领导、同事的关心和帮助!凭着这份关心和帮助渡过了充实的一年，在20xx年中我能认真执行公司规章制度、在积极做好本职工作的同时努力完成领导交办的其它工作。对于日复一日繁琐而紧张的工作偶也会有怨言，但更多的是责任心和对工作的态度，20xx年的工作尤其紧张，除了做好本职工作外还得做好\*\*、\*\*、\*\*等工作，现将这一年的工作简单作如下总结：

1、因业务流程、规范内容较多，在\*\*部门从事业务稽核工作不能做到核到每个小的细节，故采用控制大的点来控制业务中涉及的风险，并积极做好城、县区业务稽核人员的业务指导工作，使其更好地做好城、县级主厅、合作厅等一级窗口人员的后台业务支撑;

2、对于各城、县区在业务流程及办理过程中出现的问题及时与其沟通，并电话指导其各厅稽核或值班长对出现的问题要常提醒、多问;

3、每月到城、县区营业现场检查其用户资料填写、归档情况，检查营业人员对业务知识的熟知情况，并现场指正要求立即整改;

4、作为部门的\*\*接口人，根据公司要求，指导部门相关人员对每日的日常工作和稽核作好相应的记录，认真检查部门人员的稽核记录并汇总成月报，按时上报风险管理部;功夫不负有心人，通过我们坚持不懈的努力，20xx年部门的\*\*工作在每月考评中一直排名前三位。4月，省公司\*\*部到我分公司检查，我积极配合省分检查人员并提供相关资料，使部门\*\*工作受到好评，并于5月受邀参加省公司\*\*部组织的\*\*\*输理讨论会;

5、8月，省公司\*\*组到公司检查，我作为部门\*\*人员，指导部门涉及人员准备好相关资料及记录，为检查人员讲解部门的职责及各岗位的工作职责，虽然在部分环节上仍然存在一定问题，但我立即查找问题原因，实时整改，及时做好补救措施，顺利配合完成了此次检查工作;

回想这一年来的工作,之所以能够取得一些成绩,得益于同事之间团结共事,相互信任,互相支持,就这样,我从无限繁忙中走进这一年,又从无限轻松中走出这一年,尽管我做了大量的工作,取得了一定的成绩,但与领导和公司的要求相比,仍存在一定的差距,我将在今后的工作中不断努力克服和改进。人都是在不断学习中进步，相信凭着自己认真学习的工作作风和踏实进取的工作态度能让我在以后的工作中做得更好、更充实。

**移动公司常规工作总结7**

20xx年，是我们\*\*运输公司稳步发展的一年。回顾这一年的工作，我1月至8月在材料科（配件计划员）负责叉车、吊车、汽车装饰用品的计划和采购。8月至今到涤纶车队任副队长负责车队车辆的配件和修理（包括叉车、北方奔驰、五十铃等），还有5s管理工作，工作复杂而重要，有时要身兼数职

让我深刻体会到了肩上任务的艰巨和责任的重大，所以“把每一项工作做精做细，尽心尽责，全力以赴”是我的责任；“企业的利益高于自己的一切利益”是我在工作中的座右铭。在繁忙的工作中我锻炼了自己也磨练了自已。一年的情况，总体上可以用四个词来概括：迎难而上，尽职尽责，不失斗志，不辱使命。现在就将我一年来的情况汇总结如下：

一年来，我按照岗位要求严格履行着自己的职责，积极参加公司组织的各项学习活动，始终做到在思想、行动上与公司同心同德。工作中能够按照轻重缓急认真安排和妥善处理各项工作。管理上做到了办事不越权、不越位，工作不拖沓、不含糊

矛盾不上交、不下压，责任不躲避、不推诿。发挥好了决策参谋、调查研究、综合协调、督查督办“四大职能”，用全新的5s管理理念，简化办事程序，提升层次，真正做到了让领导放心、上下级称心、全体员工顺心。

20xx年我的工作汲及面广，工作节奏快，业务知识理论性强，如果固步自封、疏于学习、不思进取，就会如同逆水行舟、不进则退。我自8月担任涤纶车队任副队长一职以来，我就始终把加强学习作为干好工作的基础，严格要求自己围绕工作重心时时学习、处处学习，不断调整学习思路、拓宽知识领域、更新知识结构，学习了业务办理工作方面知识，也学习和了解其他方面、其他领域的知识，既讲究了学习方法，端正了学习态度，更注重了学习效果，既做到了向书本学，更向实践学。

向领导、同事学，不断更新知识、气势磅礴知识储备、拓展知识领域，在学习实践中积累经验，经受锻炼，增长才干。通过学习，进一步解放了思想，活跃了思维，树立了一定的超前意识，具备了较快的接受新生事物，在工作中发挥主观能动性，打开新的工作局面的岗位适应能力。

回顾过去的工作，有成绩，也有差距，就目前的实际情况来看，我的工作仍有待加强，业务拓展能力有限。作为车队副队长，在许多方面也存在着不足：面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。有时工作急躁，急于求成，工作力度和措施还不够，这些都有待于我在今后工作中去完善和提高。

我将从以下几方面努力整改提高：一是要提高认识水平，增强工作的预见性，时刻保持强烈的忧患意识；二是加强学习，提高理论水平，不断完善和充实自己，特别是对公司和车队各项制度要学深、学透，做到应用自如。

历尽天花成此景，人间万事出艰辛。在今后的工作中，我将继续锤炼自己配合大局的能力、应对复杂局面的能力，在涤纶车队任副队长的岗位上，在分管的工作中，为公司发展添砖加瓦！

**移动公司常规工作总结8**

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xx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xx的一份子而惊喜万分。

虽然从事通信工作已有五年，但对xx公司的了解还仅限表面，因此如何理解并认同xx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。

我知道，上面的工作表现也许不能让领导感到满意，如果完全依据这些表现来决定是否可以继续留在这里工作学习，坦白说，我自己并没有太大的信心。但我坚信自己能够在今后的工作中会表现得更好，保证让领导满意。

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xx信息化项目推进工作。由于此前对xx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矗在这段时间内，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—xx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xx烟草信息化推进序幕;梳理卫生行业相关资料，寻找xx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，比如有时有点急燥情绪，策划一些大型活动经验不足等。

**移动公司常规工作总结9**

我是20xx年7月进入呼市移动的新员工李瑞男。大学毕业前，经过精心准备策划我向内蒙移动公司投出了求职简历,我并不知道,这一份简历会把我带进一个怎样的世界,我将走上一条怎样的路，但心底的自信强溢在脸上,又带着那样的迷惑,不安和好奇。经过激烈的竞争，我被录取了。也曾有过很多工作选择,但命运还是让我走近了你，内蒙移动，走近了你,也更让我充满了向往和渴望。

20xx年7月16日，星期一，我来到呼和浩特分公司开始实习，实习前公司黄立奎总经理还特意为我们这些新员工组织了见面会，会上把公司总体情况做了介绍并鼓励我们尽快熟悉公司各项业务充分发挥自己的潜能，会后经过人力部门的分配，我到市场部实习。带着些许敬畏和几缕惊慌，我踏进了市场的办公区域。作为一个刚毕业的大学生，我很清楚的知道，眼高手低是我们的通病。所以，在自己动手能力还很弱的情况下，我更乐意从最基本的东西学起、做起，比如发发传真，接接电话什么的。7月16日，实习的第一天，我就在从座位到复印机，从复印机到座位的脚步中度过了。但是我的心很\*静，尽管头上一直冒着冷汗，但那是怕耽误师傅们工作的谨慎。

从7月17日，也就是实习的第二天到9月中旬，我转到新城区营销中心旗下的中山路营业厅实习，因为这是我们最基层、业务最全面、客户最多的营业厅，在这里实习可以很快掌握最全面的市场业务及公司各项营销方针的执行。营业厅主要业务可以分为九类，即销户、开户、过户、分合户、资费变更、密码修改、一卡双号、国际漫游、补换卡业务；日常工作还有接待重要客户，执行公司新的营销政策等。在营业厅实习这段时间，感触最深的一是执行力问题，二是营业员心理问题，如果把这两个问题解决了基层将会很“畅通”。

9月下旬到xx年3月，我回到市场部实习。在营业厅主要是学习了如何使用BOSS系统和执行新政策，应该说在中山路营业厅我动手实际操作的机会最多，而且在新城区营销中心还实习了3个多月，学习了各项营销政策的落实及反馈，所以回到市场后业务非常熟悉。6个多月的市场部实习，让我拥有了无数位师傅的关心和关照。

首先是李改梅师傅。她工作认真、思想超前，在指导我实习的时候非常有耐心，从她那里我学到很多宣传方面的知识。

其次是王保志、武尧斌、吴建东几位师傅。他们几个都很鼓励我大胆地动手操作，不要怕出错。尤其是王保志，他教会了我不少新业务知识。

最后是杨旭和刘月英师傅。因为他们营销策划和经营分析一直很忙，所以，我的师傅们每天都要加班，两个人工作认真负责，有点工作狂的味道。在我实习期间，杨旭师傅有空时还经常给我补课，给我系统地讲解营销和经营分析中常出现的问题和解决方法等等，我也很认真的学习。我就是这样一点一点地学习和请教，一步一步地向前走的。本着积极上进的态度，认真、努力地学习，并且理论结合实际，锻炼了自己的动手能力。

xx年3月初到4月下旬，我到财务部实习，为的是全面了解及掌握公司的财务状况。财务部实习期间，我得到了众多师傅的关心和鼓励，还把以前在学校学习的财务理论和实践相结合，不管做什么都要严格遵守SOX和财务法律法规，做到严谨、求实。但是，我也有点小建议，财务部严格遵守财务规章制度的同时应该考虑公司最大的利益，比如：合理控制成本、巧签合同、薪酬的发放、各类政策的规避等。

在做完这些工作后我总结了一下有这么几点比较深刻的体会：

>第一点：真诚

你可以伪装你的面孔你的心，但绝不可以忽略真诚的力量。

>第二点：沟通

要想在短暂的实习时间内，尽可能能多的学一些东西，这就需要跟师傅有很好的沟通，加深彼此的了解。

>第三点：激情与耐心

激情与耐心，就像火与冰，看似两种完全不同的东西，却能碰撞出最美丽的火花。

>第四点：细心负责和基本的专业素养

细心负责是做好每一件事情所必备的基本素质，基本的专业素养是前提。

>第五点：“主动出击”

当你可以选择的时候，把主动权掌握在自己手中。

总之，在实习期间除了浅层次地学习了专业技能外，我还感受和体会到了很多技能之外的东西。首先是移动人的敬业和那种生机蓬勃的工作氛围。走进这样的一个集体中，你的心会不由自主地年轻起来，你的脚步会不由自主地跟着大家快起来，而你的工作态度更会变得努力、认真，再认真一些，再努力一点。也许，这就是一个集体的凝聚力，这就是一个企业写在书面之外的“特殊文化”！

短期的实习，让我学到了不少东西，自己呢，也有一些不成熟的话想说。实话实说：

一、在人员稳定性上，把好面试关，对于合适的人员尽量满足其期望值，并在考察通过后由人事进行最后沟通。

二、部门配合上，需要上头领导来协调跟进，如果只是\*级间来协商的话，很难及时得出结果，总是一拖再拖，相互影响工作进度。

**移动公司常规工作总结10**

转眼间到西塘区域工作已经四个月了，感受颇多，收获颇多。新环境，新领导，新岗位，对我来说是一个良好的发展机遇，也是一个很好的锻炼和提升自已各方面能力的机会。

刚到西塘工作时，我就感受到了一种蓬勃向上，积极进取，暖如春风的工作氛围。感觉到了同事们的热情、执着和敬业。正是在他们的启发和感染下，我开始认真学习客户经理业务知识，扎扎实实地苦练服务技巧，业务一点一滴的学习，心灵一分一分的融入，工作一点一点的进步。我不断坚持着自己的信仰和追求在此，首先特别感谢领导和同事们给予我的大力支持、关心和帮助.，使我能够很快地适应新岗位的管理与运作程序。

然而对于目前的工作，我只是踏入了门槛，还有很多不足之处，还有很多要学习的地方，所以在以后的工作中，从自身做起，不断缯强服务意识与水\*还要更加继续注意学习业务知识，实践和积累，刻苦练习服务技巧，同时认真听取各种意见及建议，不断地把自己所学的知识应用到实践中仅是机械地去完成工作，更要采取换位思考的方法，通过自己的奋斗和努力，向客户和同事们展示自己开朗，热情，自信，坚毅的一面。

在工作中寻找自己的位置，在拼搏中实现自我的价值，在进取中塑造自身的形象。我喜欢看到客户希冀面来，满意而去的表情，喜欢看到客户在我们的\'建议下得到意外收获得的成就感。但因本身业务知识还不深广和经验不足解决不到的问题而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄可是，以真诚服务换客户的真情和信赖，让我感到工作多彩而充实，还提升了自身的综合素质。通过四个多月的客户经理工作，我简单的总结了两点：

>一、自觉加强理论学习，提高个人素质

>二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作

从今年三月份开始我担任个人客户经理职务，通过对客户的一一回访沟通，了解每位客户的真实基本信息，让客户加深对我的印象。主动了解客户的需求、建议、意见或投诉，及时解决客户困难，并建立客户记录档案，以便为今后的更好沟通打下基础;认真的服务个人客户，做好个人客户感情维系工作。在节庆日期间、客户过生日时为其发送短信送去温馨的节日祝福，让客户感觉有专门的人员为他一个人服务，以提高客户的感知度;上门走访调查，了解客户的通信需求。定期对个人客户进行上门走访，通过与客户面对面的交流真正从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及使用移动业务所遇到的问题，尽心尽力为客户做到最好，并根据走访调查表内客户需求有针对性地为客户提供专项服务;特色服务，有针对性的为不同的客户定时发送温馨短信提醒，让客户针对其感兴趣的增值业务进行主动订购，针对操作步骤进行一对一宣传;整理客户档案，客户资料是了解客户第一手段，在每次走访后都会将客户资料表装订成册，录入归档。通过以上的方方面面，并结合“服务与业务领先”的战略目标，不断增强自我的危机感、紧迫感、使命感、责任感从而全面提高为客户服务的质量。

在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识及业务操作规范，我坚信：业精于勤，我将本着对自己负责的原则，把工作做好、做细、做精!

**移动公司常规工作总结11**

>一、领导重视，责任落实

上半年来，移动公司从点滴抓起，从制度建设和思想建设入手，防微杜渐，为公司的改革发展保驾护航。公司领导班子高度重视廉政建设工作，通过开展健全组织机构，加强警示教育、制度建设和监督检查等工作，构建了长效的惩防体系。

(一)高度重视、机构健全、人员到位

成立了以公司领导为组长、副组长，各部门负责人为成员的党风廉政建设领导小组。公司纪检监察机构健全，人员配备到位。

(二)分工明确、责任落实

20xx年年初，公司在布置生产经营工作的同时，对党风廉政建设和反腐败工作做出专门部署，明确领导班子和各级领导干部的责任范围和责任内容，市公司总经理和各县分公司、市公司各部门一把手签订《党风廉政责任书》、《廉洁从业承诺书》来强化落实。

(三)加强教育、增强自律

公司坚持“教育在先，预防为主”的方针，认真组织广大党员干部和关键岗位的员工学习《中国^v^纪律处分条例》等反腐倡廉文件和省、市公司的规章制度，观看《“立党为公、执政为民”先进事迹报告》电教片及省纪委宣传教育室摄制的反面典型案例警示教育片等。

(四)加强机关干部作风建设。

公司按照“八个方面”良好风气的要求，全面加强思想作风、学风、工作作风、领导作风、干部生活作风建设，弘扬追求卓越、反对平庸、积极向上的新风正气，抵制不思进取、无所作为的歪风邪气，切实改进机关干部的作风。

(五)加强班子自身的反腐倡廉学习

公司班子成员严格要求自己，公司党委理论学习中心组上半年内开展了多次党风廉政建设专题学习活动。

>二、完善制度，严格要求

公司认真制定和完善内部各项规章制度，并切实加以落实，使管理工作向精细化、规范化迈进，管理水平得到进一步提升，夯实了廉政建设的基础。近年来，公司在廉政建设方面出台了《移动公司构建惩治和预防腐败体系实施细则》等一系列规章制度。公司将党风廉政建设纳入各部门和部门负责人年度绩效考核，促进了公司党风廉政建设制度的落实。

>三、加强监督，狠抓落实

(一)坚持“三重一大”民主决策。

公司对重大决策、重要人事任免、重大事项安排、大额资金运作等关系到公司发展的重大事项坚持实行民主集中制，在系统和办公场所进行公示，同时在年度工作会、职代会上对这些重大事项进行公布，使广大员工参与民主管理、民主监督的水平进一步提高。

(二)规范招投标管理

公司对工程建设、物品采购、业务宣传等重大项目均实行规范的招投标管理。一是按照费用支出额度进行分级管理：五万元以下项目进行询价、议价，五万元以上项目进行招投标管理；二是所有项目均通过审批，各相关部门会签；三是属于招标项目全部实行招标，非招标项目实行询价议价；四是由综合办公室、财务部、人力资源部、市场经营部、建设维护部等相关人员组成开标小组，一般按同质低价原则择标。

>四、加强效能监察

(一)20xx年公司重点对咨询服务管理项目进行了效能监察检查及整改。

(二)加强财务动态管理监控，定期和不定期的对县分公司以及各部门进行审计、检查，发现管理问题及时加以解决。

(三)推进以过程控制为核心的全面预算管理事前预测、事中监督、事后分析，为经营决策提供信息。

(四)建立并完善了内控制度，对赠机、赠卡、积分兑奖等业务加强稽核，起到了较好的监督作用。

>五、开好民主生活会

党委召开了党风廉政专题民主生活会，讨论公司廉政建设及班子自身廉洁自律。通过交换意见，沟通思想，开展批评和自我批评，增强团结、加强集体领导，不断改进领导方法，提高领导水平。

>六、重视信访查案

公司坚持信访必查制度，做到人民来信件件有落实。对人民来信中提出的问题，不管是否存在都加以重视，认真防范，确保以后也不发生。

>七、落实企务公开

公司成立企务公开工作领导小组，指导企务公开工作，提出实施意见，监督检查制度落实，审议拟定公开的形式和内容。

(一)召开了企务公开暨职工代表座谈会，就物资采购制度、工程建设招投标等制度的建立与执行情况进行了公开报告，增强了工作透明度，较好地体现了员工参与企业管理的知情权和监督权。

(二)组织了省、市两级职工代表前往县分公司和乡镇营业部开展巡视活动。

**移动公司常规工作总结12**

20xx年是通信行业4G商用以来的第二年，在这一年中，XX分公司得到了县委、县政府的正确指引，以十八届五中全会精神为指导，积极践行上级公司工作思路，有效拓展4G业务，圆满完成了全年工作任务。

年初，XX移动结合自身特点，围绕全年考核重点，确定工作目标，并与县政府签订全年工作目标责任书，全公司从强化自身建设开始，推进企业民主管理、调动全员共同发展，确保年中各项指标任务过半，为全年指标冲刺打好基础。现就XX分公司20xx年工作完成情况总结如下：

>一、围绕全年考核目标，确保超额完成任务

>三、重视服务管理和创新，铸就优质服务品质。

为了全面提升服务质量，分公司组织了各种服务技能培训、业务PK等活动，营造良好的比、学、赶、超的业务学习氛围，增强员工的业务素质，并在营业厅开展各项便民服务活动，提升客户满意度。

正是由于对服务工作的重视，铸就了优质的服务品质，打造了优秀的服务团队，XX巴分公司多次被评为文明优质服务先进单位，文明优质服务窗口单位，分公司县城营业厅多次获得“青年文明号”殊荣。

>四、积极开展精神文明建设，争创省级文明单位标兵

近年来，XX分公司在市、县两级党委和政府的正确指导下，获得县级文明优质服务先进集体、文明优质服务窗口单位、县级青年文明号等荣誉称号。20xx年XX分公司精神文明系统资料上传得分XX分，达到省级精神文明单位考核要求。

>五、认真开展党建工作，切实推进党风廉政。

年初，公司党支部领导班子签订了《廉洁从业承诺书》，定期组织廉洁从业教育活动、召开民主生活会，开展批评与自我批评，加强对公司内部党风廉政建设情况进行监督、检查和考核；坚持党员干部每月最少开展一次集中学习，及时学习党的最新会议内容、领会会议精神，并书写学习心得，支部传阅、张贴展览；围绕分公司中心任务，团结协作，坚持召开专题民主生活会，找出支部建设中存在的突出问题，及时解决；坚持以市场为导向，积极转变发展方式，不断提高领导班子的经营管理水平，创新业务模式，提升业务内涵。

>六、持续开展爱心助学活动。

我公司一直关注留守儿童和贫困大学生，并持续开展“爱心100”活动，今年7月，公司组织员工开展“爱心100”捐款活动，共计捐款XX余元，资助了XX名贫困大学生，帮助他们走进大学校园。

>七、积极开展工会活动，落实员工关爱行动

一直以来，XX分公司把员工关爱工作作为常态化工作开展，从员工“最关心、最直接、最现实”等方面积极开展工作。在先后完成了XX分部职工小小家创建后，20xx年XX分公司着力建设XX分部“职工小小家”，争取让每位员工感受到公司大家庭的温暖。

同时公司工会定期收集员工建议，做好职工食堂伙食安排，保证饭菜多样化，质量稳定，并逐步改善了农村分部的员工用餐问题，并建立了员工健康档案，积极配合县计生局的关爱女性健康体检活动，组织女员工进行体检，倡导健康身体，健康生活的理念，将公司的关爱送给每一位员工。

总结20xx年的工作，我公司能及时科学分解年初各项考核任务，思路明确、科学管理、措施得力，取得了较好的成绩，保证了全年指标的顺利完成。同时积极发挥了工会、党支部的带头作用，积极参与各项公益活动，履行社会责任，树立社会形象。

20xx年我们将进一步完善责任制度，量化工作目标，加强学习，提高认识，完成企业转型，确保收入稳增，为县域经济发展做出贡献。

**移动公司常规工作总结13**

市区乡镇营业部自\_\_\_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20\_\_\_年的工作情况，总结如下：

一、市场状况

二、市场营销方面

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\_\_\_x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。

三、在业务服务方面

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炼，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。

四、存在的不足

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环节就是推广，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。

五、20\_\_\_的工作思路与工作设想

（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；通过亲身体验，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”。

**移动公司常规工作总结14**

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。

我知道，上面的工作表现也许不能让领导感到满意，如果完全依据这些表现来决定是否可以继续留在这里工作学习，坦白说，我自己并没有太大的信心。但我坚信自己能够在今后的工作中会表现得更好，保证让领导满意。

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矗在这段时间内，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，比如有时有点急燥情绪，策划一些大型活动经验不足等。

**移动公司常规工作总结15**

回顾这一年里的工作，我在各位领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司上级下达的要求和任务，积极地完成了自己的本职工作，通过这一年来的学习和工作，使我在工作模式上有了新的突破，技术和经验得到进一步提升，而且在工作方式上也有了较大的改变。具体有以下给几点：

一、具有良好的工作业绩

二、具有正确的工作态度

在思想上，我坚持自我的反省且努力地完善自己的人格，无论什么情况下，我都以品德至上来要求自己，而遵守职业道德是能胜任这项工作的基本前提，无论何时何地我都奉行严于律已的信条，并切实地遵守它。另外，爱岗敬业是能做好工作的关键，爱岗敬业就是要做好本职工作，把一点一滴的小事做好，把一分一秒的时间抓牢，不积跬步，无以至千里，不善小事，何以成大器，从我做起，从小事做起，从现在做起。

三、具有良好地工作作风及娴熟的技术技能

在工作和学习上，我作风扎实，关心下属，团结同志，注重细节，追求完善，不找任何借口，认真履行岗位职责。作为一名专业的.通信技术人员除了要有专业的知识和技能外，细心和细节的注重都是非常重要的，细节差之毫厘，结果谬之千里，无论是做事还是做人都要明白细节决定成败，精益求精才能争创佳绩。

四、具有较强的工作能力及积极主动的工作意识

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力还是有限的，所以总是不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习，向周围领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己还是有一定的进步。经过不断学习，不断积累，我能够从容处理日常工作中出现的各类问题，保证了本岗位工作的正常进行，我能够以正确态度对待工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去，积极提高自身素质，争取工作的主动性，从而具备了较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

五、具有良好的团队合作精神

有效的团队工作可以提高工作效率。为此,在工作中我不光自己努力工作,同时也和同事之间处理的非常好。在工作中除了互相学习外,生活中我也经常和同事谈心,了解各自内心的想法,相互出主意、想办法。有一些同事,因为工作技术经验不足，不但影响了他本身的工作效率,同时也影响了整个部门的工作效率。然而我主动教导他们，和他们讲解工作中的各方面技术知识，让他们对日常的工作有新的认识和理解，能够很好地独立完成各个工作任务，不断提高工作效率。

**移动公司常规工作总结16**

时间一晃而过，弹指之间，20xx年已接近尾声，距离我到移动公司工作也有半年时间了，在过去的半年里，公司领导和同事们对我悉心关怀和指导，再加上我自己的不懈努力和认真学习，使我迅速成长为一名合格的移动公司员工，并在工作中取得了一定的成绩，但同时也存在了诸多不足之处。现我对这半年来的工作做一个简单的工作总结。

作为一名刚刚走出校园的大学生，我对未来所要从事的工作充满了热情，迫切希望能为公司的发展做出自己的贡献，但由于工作经验较少，还需要进一步的学习才能独立开展工作。8月份我们到公司报道后，经领导安排在运维部和市场部各实习半个月，实习的过程就是学习的过程，通过一个月的实习，我熟悉了公司各部门的运作过程，对自己未来的工作职责也有了一个明确的概念。实习过后，我被分配到了运维部传输数据中心工作，在这里，通过同事们的指导和自己的实践操作，我已基本掌握了自己所需要的工作技能，能够较好的完成自己的工作任务。

我的工作是初级维护，主要负责是对二干传输设备的维护和电路资料的整理，二干传输设备的维护工作包括：

一、sdh设备运行环境、状态

包括对温度，湿度、清洁度、设备表面、机架与配线架清洁，列头柜电源熔丝及告警设备风扇状态的检查与清洁，还包括机房巡检，ddf，odf接头目测。

二、wdw设备运行环境、状态

设备运行环境的温度、湿度、机房清洁度，机柜顶端指示灯状态，光监控通道和设备风扇状态检查和清洁，设备、odf标签整理更新，机房调度尾纤、法兰盘、衰耗器，工具、仪器等。

另外，我还整理了一整套传输机房北电设备和华为设备的波分图，完成了以前没有做过标签的odf资料。

掌握了一定的工作技能后，我协助同事开新的基站，在外工作了一个星期，以配合2期工程建设扩容的相关工作。11月份，参加了随州移动传输机房电源割接工作。

为了更好的完成好下一步的工作，在现有的基础上取得了更大的进步，我决心在新的一年里，多向老员工请教和学习，做好个人工作计划，继续增强自己的知识，锻炼自己的动手操作能力，积极向上，勤奋工作，使自己能够成为一名爱岗敬业并拥有良好技术能力的优秀员工。

**移动公司常规工作总结17**

有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，我热爱它。创造无限通信世界，提供崭新的.生活方式，让所有人享受到快乐，是中国移动永远的追求，而营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带。一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，拉近了客户与我们之间的距离。在工作中，我本着企业沟通从心开始的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。

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，我经常看有关移动方面的信息，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。如果这次我领导给我这样的一个机会，感谢公司各位同仁对我工作上的指导及生活上的帮助。

营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户都应热情、和蔼、耐心，办理更应迅速。营业员，是企业最普通、最平凡的岗位，企业的最前沿，这就要求在与客户直接接触的过程中以真情沟通客户，热情服务。“急客户之所急，想客户之所想”是我的服务宗旨。每个员工公司形象的传达者，是企业希望与活力的象征。在我的工作中，接触过无数的客户，经历过无数次与被动的服务，真正体会到什么才是客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后地为客户服务奠定了的基础。

在前台工作，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、咨询等也发挥重要作用。

工作中，努力学习专业技能，提高自身素质。注重把握根本，时刻提醒自己“桃李不言，下自成蹊”，以自己的实际行动来获得同事和领导的尊重和认可。一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，主要是思想高度不够、专业技能不足，和有经验的同事比较还有一定差距。

有的时候工作压力其实很大，可是我们的心里非常高兴，因为我们在工作同时在收获着一些在别的岗位上不会学习到的东西，虽然是一个小小的营业员，但是对于工作的热情及工作的能力也是有极高的要求的，因为只有自己心中对这份职业有着一个良好的态度，才会在工作中注意到各个细节以及一些用户的体检，一定要对来营业厅的每个用户的感受都要照顾到。现在我们正在努力着，并感受着其中的快乐，我们一定会在这个平凡的岗位上做出不平凡的事情的。

在示来的工作和生活中，我必定要加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类相关产业信息，广泛吸取各种“营养”，力求把工作做得更好，树立个人的良好形象。

**移动公司常规工作总结18**

有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，我热爱它。创造无限通信世界，提供崭新的生活方式，让所有人享受到快乐，是中国移动永远的追求，而营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带。一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，拉近了客户与我们之间的距离。

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，我经常看有关这方面的信息，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。

**移动公司常规工作总结19**

一、日常工作

1、每季度对全市自维巡检维护一次工作，多次往返翠峦、皓良河、乌伊岭等基站。

2、和铁塔集团对我市基站进行核查工作，核查1000余次。在核查过程中，为给公司节省差旅费用，都是自己驾驶车辆进行核查，在核查的过程中，发现电信、联通等公司利用移动电源线路10多个基站，核查后经过整改，已查出涉及4家分割电费款项上万元左右，经与铁塔沟通，要求对线路进行整改，使我公司电费降低，进一步保障了我公司的线路安全，为公司节省了电费支出。

3、利用专业技术能力进行应急保障紧急抢修工作，20xx年主要解决问题有夏天涨水进行支援和下雨天抢修线路，南岔停电支援更换电池等许多临时突发工作。

4、本人在一年的工作中，业务上有了相对的提高，每一次的实践工作，都是对我业务能力提高的一次经验积累。

二、20xx年工作打算：

1、按照公司的20xx年重点工作要求，积极主动的完成本职工作

2、继续跟踪、推进基站维护、核查电费工作

3、完成领导交办的临时工作.

**移动公司常规工作总结20**

一、主要工作情况

（一）深入开展“通信质量提升年”、“融合创新服务年”二项活动。

积极响应上级的号召，深入开展各项经营活动，确定了“拓宽渠道、做大通信”的发展目标，以开展“通信质量提升年”活动为抓手，深化通信改革，狠抓常规管理，推进有效拓展，把主要精力落实到全面提升通信质量上，形成了良好的工作局面；以开展“融合创新服务年”活动为动力，抓“服务项目、服务企业、服务基层、服务群众”为主要内容的落实，进一步转变工作作风，提升创业服务水平；同时，为增进交流，组织骨干员工赴兄弟公司学习考察，借鉴吸收先进的通信工作经验；开展了2次“走公司、看变化”交流学习活动，让公司看先进找差距，主动加压，提升动力，促进工作的提高。从总的情况来看，二项活动取得了较好成效，广大干部和员工思想进一步解放，通信观念进一步更新，服务意识进一步增强，工作作风进一步转变。

（二）全力推进质量通信

第一，积极构建平安、文明企业。

一是狠抓安全常规管理。组织了公司安全管理班，完善了安全常规管理制度、月报制度、排查制度、值班巡查制度、重大事故报告制度和安全工作应急预案制度，组

织60余名员工参加了全省安全知识答题，公司安全管理水平得到了较大的提升。二是建立和完善了公司安全责任制，印发了《县移动分公司安全事故责任追究办法》，各部门、中心、班组成立了以主管为第一责任人的安全领导小组，形成各部门、各岗位、各班(组)齐抓共管的安全管理机制，对几起突发事件和有可能影响公司安全稳定的事件进行了有效处置，切实保障领导、员工生命和公司财产安全。三是开展系列安全大排查活动。联合消防大队、安监局、公安、工商、文化、卫生等部门进行安全大排查，整治净化公司环境。

第三，加大了渠道建设及运营力度：在各级的努力下，大力兴建渠道。并为提升渠道的运营能力，公司通过成立渠道协会、渠道经理驻店帮扶等具体措施，以协会成员的“善为”带动其他渠道，做好“传、帮、带”的作用，传递声音、信息互通、出谋划策，进一步引导渠道，增强信心、真诚合作、真正将大众市场做活把牢，同时引入渠道淘汰机制来优化渠道的整体素质及对公司的忠诚度。

第四，创新了客户服务模式提升客户满意度：全面落实公司五项禁令要求，主动有效引导客户，客户投诉量及投诉率呈逐月下降趋势。

第五，内部管理逐步完善，综合支撑能力进一步提升：公司从安全管理、环境打造、企业文化、财务管理、费用管理、仓库管理等方面进一步完善了各项综合管理制度，使工作细化到每个环节，责权到人，快速支撑为公司有效发展奠定了基础。此外，公司以适度缓解员工压力为根本，多方式实施员工关爱计划，比如：组织员工参加省市公司相关的eap培训，开展室内室外的减压活动（“五。四”组织野外烧烤及卡拉ok赛，桔园摘桔、年终迎新聚会等有利身心健康的活动），员工生日关怀，对生活困难的员工进行帮扶，并在公司建立活动室，配备乒乓球、台球，健身器材等娱乐健身设施，无偿提供员工使用。

二、工作成效

一年来，我公司总体运营情况良好，各项业务在全市排前列。不仅如此，公司白云路营业厅还荣获“省青年文明号”称号，公司员工素质、薪酬都有大幅度提升。公司还在积极践行企业责任方面做了大量的工作，真实彰显了良好的企业形象，在社会上获得了高度的评价。

三、存在的主要问题和今后努力方向

我县的通信工作虽然取得了一定成绩，但仍然存在一些不容忽视的问题：

一是落地执行力度不到位。对公司下达的各项政策响应不快，执行力度不够，致使公司各项工作滞后。

二是业务发展质量和效益有待提升。整体有改善，但客户大进大出情况有待改善，两比三比优势迂回不定，市场营销效率有待进一步提高，成本控制优化大有空间；

三是员工整体素质有待提升。初级人员偏多，高职级人员溃乏。客户经理的专业素质偏低等是制约发展的一大瓶颈。

四是公司跨部门沟通协调能力有待提升。

**移动公司常规工作总结21**

不知不觉我已经在移动公司工作快三年了，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。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。

自来到移动公司那天起，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。

在工作中，还存在一些不足之处需要提高。以后还要加强学习，争取更大的进步，为公司做出更大的贡献。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。新的时期给了我们新的机遇和挑战，我们更应该抓住机遇，只争朝夕，在工作中以“从严、从细、从实”的标准要求自己，不断学习业务技术和科学知识，提高个人综合素质，为移动公司的辉煌而努力。努力成长为新时代优秀职工。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，与企业同发展，同进步，共同续写移动公司的灿烂和辉煌!

**移动公司常规工作总结22**

市区乡镇营业部自\*\*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20\*\*年工作总结“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20\*\*年的工作情况，总结如下：

>一、市场状况

>二、市场营销方面

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较高的乡镇，移动公司20\*\*年工作总结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\*\*\*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。

>三、在业务服务方面

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炼，移动公司20\*\*年工作总结努力的将差距缩小。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\*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\*的不断提高，助于乡镇整体水\*的提升。

>四、存在的不足

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环节就是推广，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\*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，移动公司20\*\*年工作总结加快发展，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。

>五、20\*\*的工作思路与工作设想

（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；通过亲身体验，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”。

**移动公司常规工作总结23**

自从进入大学以来，我一直都享受着移动的便捷与快乐，期间也曾尝试换个其他的使用，但事后愈发珍惜移动的品质与服务。

一直在困惑，中国移动公司为何能在短短的几个春秋便屹立于世界500强之林？

今年暑假，我们一行四人有幸成为获嘉县移动公司的一员，与移动公司有了零距离的接触以后，慢慢的开始了解他，“正德厚生、臻于至善”八个大字让我们印象尤其深刻，它不仅是中国移动的行为责任规范与社会责任的宣言，还昭示中国移动永不止息、创新超越的进取心态，以及对完善、完美的境界孜孜不倦追求的崇高精神。

七月五号，是承载着激情与梦想的日子，在我们的翘首企盼之中，登上了千万获嘉县的客车，经过一个多小时的路程，我们到达了获嘉县移动公司，远远的望着“中国移动通信”那六个蓝底白字高高的伫立在楼宇之间，心里不仅一时感慨，有高兴、有兴奋、有期待，看到最上方那两双诚挚的双手紧紧交叉在一起，这不仅让我想去了移动公司的“沟通100，满意100”，用我的真诚，换取你的满意。

由于我们是中午一点多到的获嘉，公司的领导们在下班休息时间，只有营业厅的员工们正常营业，当我们进去说明来意后就再这里的客户休息区等着上班时间的到来，由于刚进营业厅紧张没在意，当我们坐下来，渐渐被营业厅里的高品质服务吸引，“您好，先生，欢迎光临！”、“您好，先生，请问您要办理什么业务？”、“您好，先生，请慢走！”这一句句甜美的话语展现了员工们的不急、不燥、尊重客户的优秀品质，这样的金牌服务就似炎炎夏日里一丝凉意，沁人心脾。他们将金牌服务的理念诠释的无比完美！“问渠哪得清如许，为有源头活水来！”随着时代的进步，顾客的追求也不断上升，相信移动公司也会不断向更高更广迈进，也只有这样的企业才会蒸蒸日上，傲视群雄，在岁月的长河中越走越远。

在进行完下午的培训后，我们也开始有了任务与安排，成了移动公司一名实习员工，虽然是实习，但是我们依然保持者高昂的斗志与饱满的热情，做好了吃苦受累的准备，可是一段时间之后慢慢发现，这不是一个光靠勤劳、肯吃苦就能做好的工作，要注重效率，要有市场意识，哪些是你的目标客户，成功率有多少？哪些是你的潜在客户，成功率又有多少？如何在与客户沟通的过程中把握他们的心理咨询？成功的抓住他们的购买欲望，这就需要我们了解产品的优势，就是卖点。

所以刚进入营销班，我们营销班的两位姐姐就对我们进行了业务培训，经过短暂的自我介绍后，大家也就相互熟稔了起来，接下来就给我们讲了神州行、全球通、动感地带的卡品和资费及一些相关的营销活动，还有新业务与G3电话的卖点、资费培训，为我们以后成功介绍产品打下基础。

同时，我们也参与了与社会渠道的沟通，跟着她们与这些老板也渐渐熟络了起来，前几天装BOSS3。0新系统时，有些店里的电脑上很多病毒，我们帮他们杀毒，重新下载一个浏览器，力所能及帮他们解决一些问题，取得他们的好感，为下一步的沟通和树立公司良好的形象打下基础。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！