# 移动年终总结报告 中国移动年度总结(三篇)

来源：网络 作者：心如止水 更新时间：2024-06-09

*移动年终总结报告 中国移动年度总结一在这几个月里，我工作当真当真，勤勤奋恳，按时并较好的结束上级安排的任务，千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。在这段时候里我最终进修了作为办事营销代表所具有的根本要乞降办事礼仪。说到心得领会，感觉...*

**移动年终总结报告 中国移动年度总结一**

在这几个月里，我工作当真当真，勤勤奋恳，按时并较好的结束上级安排的任务，千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。在这段时候里我最终进修了作为办事营销代表所具有的根本要乞降办事礼仪。说到心得领会，感觉最深的便是办事，优良的办局势度能带给客户温馨的感觉。在交易厅里对每个客户便是要尽大略的做到使客户如意。客户如意，天然就会增加收益。记得刚上班时我不大喜好乐，经理称赞我说本来你笑的很可爱的啊，要多点笑哦，如许人也会显得精神活力点。她教导我办局势度很紧张，永久站和第一名，办局势度最终是热忱，而表达热忱的方法便是微笑，面对客户要保存甘甜的笑容。为了让本身的笑容更加亲切，天然，因而我有空就对着镜子操练笑容，直到本身如意为止。

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间隔。在工作中，我本着“雷同从心入手下手”的办道理念，热忱地，朴拙地欢迎每一们客户，让他们直正地，实实在在地享福我们优良，高效的办事。对付每天的客户不解询问，我都能够当真对待，紧记“用户永久是对的，用户便是上帝”的办事标语，要用一样朴拙的微笑，一样耐烦的解释，去化客户的曲解和肝火，让屈身的泪水流在内心，把朴拙的微笑献给客户。

记得有一次，有一名客户气呼呼地排闼而入，一进门就满口脏话。面对如此肝火冲冲的客户，我只有保存微笑面对，请客户坐下，耐烦聆听客户的投诉。我一边耐烦地向客户解释迷惑，一边给客户核对话费详意单。迷惑终究打开了，本来客户曾经开通了彩铃，因异国撤除，造成每个月扣除5元的包月费，而恰好他的根本帐户已经不敷抵扣5元的月租了，所以固然奉送帐户另有钱但却没法拨打德律风。当我给客户解释明白，并收罗客户的定见先充值再撤除彩铃时，客户不但没了当时进来时的那种粗鲁，反而惭愧地对我说“真欠盛情思，刚才语气重了些，立场不好，可你对我如许的误解还热忱欢迎，耐烦地解释给我听，恩，移动公司的办局势度挺不错!”听了这段话，我终究明白了“办事”这两个字的见解，知道了在今后的工作中如何去面对客户，如何做好办事工作……那便是“以诚待人，务实求实!”

但是对付如今的工作，我只是踏入了门槛，另有很多不敷的地方，另有很多要进修的处所，所以在今后的工作中，我会连续阐扬本身的长处及精良的工作风格，从本身做起，连续缯强办事意识与程度还要更加连续注意进修交易知识，实践和积聚，吃苦操练办事技巧，同时当真听取各种定见及发起，连续地把本身所学的知识利用到实践中仅是机器地去结束工作，更要采纳换们思虑的方法，经过议定本身的搏斗和竭力，向客户和同事们亮相本身开畅，热忱，自负，坚韧的一面：在工作中寻找本身的位置，在拼搏中兑现自我的代价，在进步中塑造本身的形象。我喜好看到客户希冀面来，如意而去的心情，喜好看到客户在我们的发起下获得不测收获得的成绩感。但因本身交易知识还不深广和经验不敷办理不到的题目而产生遗憾，也不能不接纳客户异国到达目标时不满的发泄……可是，以朴拙办事换客户的真情和相信，让我感触工作多彩而富裕，还提拔了本身的综合本质。

别的，当代的工作环境中具有团队意识是特别紧张的。有效的团队工作可以进步工作效果。参加了移动这个大家庭我深深感觉到同事们的那种勃勃的氛围，学会了如何与人相处，培养精良的人际干系。在进修中，自动出击，学，然后知不敷，知不敷然后能自反也。做到不耻下问，谦和请教，取人之长，补已之短。而带领和同事的倾慕，关心，教导和救助，都尽大略包容我的不当以外，让我感触很感谢。走进如许的进修集体，让我变得更加有动力了。。在接下来的工作日子里，我会加强进修交易知识，如许在解答客户的询问题目时才不会默不出声，言差错症。还要做各项办事工作，做好月查抄筹办，做好本职工作，并竭力结束上级分派的任务。

据明白，在中国身信息化社会迈进的本日，它不但能够满足人们说话雷同的真正需求，还能满足人们文娱，休闲，商务，进修等更多层次的需求。在移动产业厅前台工作，欢迎用户，展开交易，和谐干系，化解矛盾，询问，受理投诉等也阐扬注紧张效用。我明白地认识到，要成为一名合格的交易员不简单，这就要求我们交易员不但要有结壮的交易功底，还要明白客户的需求，及时地向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的必要。为适应日趋猛烈的竞争，公司要发起办事与交易领先的计谋，展开各特点活动，建立各特点办事。加强与其他进步企业或优秀办事窗口的经验交换，不按期构造员工到其他办事行业窗口进行观光，进修，进行比拟。

经过议定观光，进修发觉本身的不敷，增进我们交易窗口办事程度的连续进步。并加大员工自向交易本质及礼仪典范的培训力度，助于班组集体程度的提拔。加强客户的关怀，在交易窗口展开各种亲情化办事，加强对投诉用户发起用户的档案建立，连续美满对此类用户的回访与关怀轨制，让客户更深切的感觉到窗口的优良办事。同时连续按期展开客户如意度查看或客户评断评比等活动，让客户参加我们的办事办理工作。做到企为的办事主旨：“追求客户如意办事”。还要优化策划计谋，对不美满的营销方案进行料理典范。总结经验和教训，在料理优化进程中办理好与竞争敌手的竞争题目，互助保持精良的市场秩序为“做全国一流畅信企业”打好坚固的根本。

能走进移动是我的侥幸,更是我人生的机会,对移动提供给我如许的机遇,我心寸感谢,公司给了我一个阐扬自我的机遇,而我必要做的是在这个舞台贡献本身的气力,创设出本身的高雅.精良的入手下手是告成的一半,众里寻他千百度,蓦地回顾那人却在灯火阑珊处.面对着如此大好机会,我怎样能不竭力呢??

在这猛烈竞争的年代，进步的脚步绐终不能放松，不但我另有我们大家都应当要有决议信念不孤负移动对我们的盼望，固然肩上的担子很重，也要务实，求实地工作，一路为公司“做全国一流畅信企业”做出本身应有的贡献。

**移动年终总结报告 中国移动年度总结二**

20\_年6月经过层层选拔，我进入到中国移动公司常熟分公司，光荣地成为中国移动的职员。进入公司1年多来，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。时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在过去的1年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20\_年的工作做一个总结。

一、前台接待方面

我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。

二、会议接待方面

1、内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

2、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现;在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

三、费用报销、合同录入工作

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

四、综合事务工作

20\_年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、中国移动之窗等工作。至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编中国移动之窗2期。

五、工作中的不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。1年多来，我虽然努力做了一些工作，但距离公司领导的要求还有不小差距，如理论水平、工作能力上还有待进一步提高，对新的工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心在今后的工作中努力加以改进和解决，使自己更好地做好本职，服务公司。

六、20\_年工作计划

1、加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。继续加强对公司各种

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。用公司的各项制度作为自己考勤工作的理论依据，结合实际更好的开展考勤工作。

2、积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。以实践带学习全方位提高自己的工作能力。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。

3、做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。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。在工作中任劳任怨力争“没有最好只有更好”。

<

**移动年终总结报告 中国移动年度总结三**

为什么要写工作总结，每个人的经历和阅历不同，对工作总结的认识不同，写工作总结的出发点和目的就不同。那么工作总结该怎么写呢?下面给大家分享关于中国移动个人年终总结报告五篇，方便大家学习。

20\_年\_\_\_\_\_\_\_营业厅在公司的正确领导下，在各部门的全力支持下，在营业厅各位同仁的共同努力下，不断创新，积极探索，取得了一定的成绩，现将今年来的工作简要总结。

一、kpi指标完成情况

1、开户

截止20\_年12月3日总计完成新开户2205户，其中普通开户1633，集团数据卡533户，宽带开户39户。

普通前台开户1、2月份较高，7、8、9月份受装修影响数据偏低或者为0。

按照县公司要求，在我县分公司首批宽带受理权限代理商已扶植起来，已据有一定影响力的前提下，恢复了营业厅宽带受理，自10月份营业厅装修迁回后总计完成宽带装机39户。

二、营销活动

按装公司布署，完成各类营销保月活动共计9大部分：

1、手机营销活动

2、无线座机共受理56部

3、高价值保有713户，集团保有72户

4、开门红活动731户

5、积分兑换活动;

6、集团统付营销活动390户，集团按月统付417户

7、套餐升级70户(受营业厅装修影响7、8、9三个月数据部分缺失)

8、异动中高端赠话费23户

8、价值保有，体验流量添加，按公司下达清单全量完成。

手机签约截止12月3日总计完成854部，平均完成县分公司下达考核指标的30%。1月份较高，2、3、6月份数据尚可思想汇报专题;其它月份不理想。

其它营销活动像高价值保有，集团中高端保有，开门红活动集中办理在客户中影响较大，受理量也较大，基本完成公司的计划指标。异动保有等活动受目标客户群影响，也未能完成调动营业员积极性，办理效果不理想。

为实现客户价值保有，完成集团公司下达的硬性指标，依照县分公司布署，组织前台员工加班加点完成客户流量增送工作，但因为公司对计件的变更造成大家的的极大报怨和不满，及时传达公司的精神，安抚大家情绪。

三、营业厅班组建设情况

班组是为完成特定的任务实现特定的使命，按一定的规则组成的人的集合体。它是企业的细胞，直接影响公司的健康;它是企业的窗口，直接影响公司的形象;它是一切工作的落脚点，直接影响到公司目标的实现。

我们做为一个班组，一个团队，在“服务为轴，承责任;团队协作，争先进”这一口号的感召下，以服务做为我们工作主体内容，把做好服务做为我们工作的中心点，勇于承担工作中的责任.发扬团队协作，风雨同舟的精心，要求我们的班组成员具有集体荣誉感，不等不靠积极完成公司下达的各项kpi指标，争做先进个人。

为了争做一个优秀的班组，我们都有着这样的一个信念：用力做只是合格;用心做才能优秀.共同的信念要求成员在工作中不能只求合格而平庸，要用心去做，追求卓越而优秀。

四、服务提升

继续我爱我家保持工作，在营业厅内营造“感谢有你，10分满意在移动”的氛围，使营业员在营业厅工作时警钟常鸣。活动开展以来，效果显著，得到广大客户的认可，营业员的服务意识也在原来基础上有很大提升。相对等候时间缩短，营业员服务激情得到激发，专项活动的初衷基本实现。

服务明星评比，为了提升大家的服务意识每个月进行服务明星的评理，以是否有服务类投诉、10086700回复率及回复满率等指标做为考核项。保证大家实时警醒自己做好服务工作

投诉处理工作，分单双月与玉兰路营业厅协助服务主管做投诉处理工作。组织前台营业员处理投诉系统生成的工单，疏导安抚大家因客户不满、报怨被影响的情绪，保证在处理投诉的同时不能影响前台工作。

四、工作中的不足

尽管我们取得了一定的成绩，但是工作中还有很我不足：

1、某些关键指标与公司的考核要求差距较大，如手机营销活动、异动客户保有等。

2、服务质量不够稳定，虽然有时候能够取得很好的暗访成绩，也可以得到大部分客户的认可，但是当有很多外界这样或者地样的因素干扰的时候我们的服务就会降级。

3、与员工的沟通不够顺畅，虽然我们的员工在大多数情况下可以积极的工作，但有时候会忽略一些员工的情绪，没有能够做到及时沟通。

4、投诉处理工作还有一些疑难工单做的不够细致，造成质检分不高，甚至有一条习惯性投诉客户的工单，因最后没有按公司规范结单质检分为0。

五、下一步工作构想虽然我们取得了一定的成绩，但是我们知道，服务无止境，市场意味着竞争，客户的选择权越来越大，全业务运营时代的到来，同质化竞争更加明显。从这个意义上说，我们仅仅跨出了第一步，只是一个起点，还有更多的工作需要我们去做。

1、服务为王。通信行业本身就是服务行业。要想留住客户只有好的网络与理性的资费是不够了，硬实力由公司为我们配备，软实力要靠我们自己，服务从一点一滴做起。沟通从心开始，满意服务从我做起，把10分满意在移动的口号落到实处。

2、培养员工的营销水平，做好终端营销活动，提升销量。

3、做好数据营销活动。适应公司由话音业务向数据业务的转型。到厅办理手机活动的客户和持4g机到厅补卡的客户，要求大家主动向客户推荐融合资费及数据包业务，要求大家一定要给客户补4g卡，开4g服务的同时让客户体验4g的速度。

4、及时关注前台营业员的心态，发挥好上传上达的作用，安抚大家因为种种不满意造成的懈怠情绪，运用公司的计件工具激励大家做好本职工作。

时光飞逝，日月如梭，年年转瞬即逝，一转眼，我们又迎来了新的一年。在年度里，我的工作岗位是在前台营业，工作职责是款待客户，为他们解决业务，解答疑难。

做一名营业员容易，但要做一名合格的营业员就不容易了。以前我是做机线工作的，跟营业岗位繁重的工作量比起来，真是相差太多了。我知道，纯熟的业务知识、业务技能是权衡一个营业员是否合格的根基。为了尽快的熟悉业务，我客气的向老营业员请教，认真参加区公司的营业岗位培训，网上挂课温习揣摩，理论联系实际操作，功夫不负有心人，在很短的光阴内，我熟知了业务，当胜利的开展一个业务的时候，我认为自满和自豪;观到顾客脸上满意的笑容时，我认为由衷的快乐。

有人说，营业员的工作是死板的，但我说，营业员的工作是神圣的，营业窗口办事是联系客户的桥梁和纽带，一声亲切的问候，一个会心的微笑，拉近了客户与我们之间的间隔，架起心与心的桥梁。在工作中，我本着企业“用户至上，居心办事”的办事理念，热情的、真诚的款待每一位客户，让客户快乐而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的办事。随着通信业突飞大进的成长，市场竞争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地拆机，刊出业务。我观在眼里，急在心里，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的解说我们的品牌优势、信誉优势，积极地推销新业务。有一些客户在我耐心、过细的说明下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的说明，对你大叫大呼，满口脏话，我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情常常会发生，但我始终切记我们企业的办事宗旨：“用户至上，居心办事”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

在中国向信息化社会迈进的本日，电话已经成为人们越来越紧张的通信对象，它不仅可以或许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、学习等更多条理的需求。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，实时的向公司反馈信息，依据客户的需求，满足他们更高条理的必要。为此，我常常观有关新业务方面的信息，了解新形势，控制新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的看法和建议，实时反馈给公司，做到真实了解客户所需，提供客户所求。

营业厅是我们电信行业紧张的对外窗口，办事的短长，直接影响到企业的形象。在这一年里，作为一名营业员，我饱含满腔的工作热情，扎实的业务根基，尽力做到“眼快、脑快、嘴快”，保持优质办事。切记营业厅治理制度，在工作中，自觉遵守公司订定的各项规章制度，凡事相符公司利益，顾客利益。营业厅是展示我们中国电信企业形象，体现我们“电信人”精神面貌与综合素质的“窗口”，我时时注意仪表，做展示这个窗口的手，打扮这个窗口的花。

营业员，是企业最普通、最平凡的岗位。营业窗口每天面对浩繁的客户，对每一位客户努力做到态度热情、和睦、耐心，解决业务更应迅速、精确。作为企业的最前沿，代表着企业的形象，保持企业在市场竞争中的优势，我们每个员工都是公司形象的转达者，是企业希望与活力的象征。干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨，做一名合格的营业员，是我的自我定位。

在公司领导和办公室的正确领导下，结合岗位实际，树立为领导服务、为公司服务，为移动事业发展服务的思想，较好地完成了组织交给自己的各项工作。下面我就个人今年来的工作情况向大家做以汇报，不足之处敬请大家批评指正。

一、立足本职干好工作

回顾今年的工作，自已能够勤奋学习，努力工作，认真完成各项工作任务，积极参加公司组织的各项政治活动，努力学习，不断提高政治素质。自已做为一名汽车驾驶员，努力做到马达一响，集中思想，车轮一转，注意安全，车行万里路，开好每一步，十分把握七分开，留下三分防意外。平时总有一种责任感和安全感，在工作中始终保持一个清醒的头脑，虽然驾驶员的工作很单调，但是它确实能让人有一种自豪感，这种工作要求有很强的责任心，驾车中来不得半点马虎，集中精力，按章操作，十次事故九次快，思想麻痹事故来，因此自己能够时时把安全二字放心间，爱岗敬业，吃苦耐劳，行车时处处想到安全，工作中做好服务，重点突出为领导服务，以服务为本，决不让人等车，做到车在哪里人就要在哪里，行车中做到安全第一，中速行驶不开英雄车、不酒后驾车、疲劳驾车、赌气驾车，不抢超、抢会，集中思想行驶不闲谈，按章驾驶，做到礼让三先，牢记自已的责任，树立安全第一的思想，精心操作，谨慎驾驶，防止任何事故的发生，保证安全行车。行车中做到遇有情况不明，雨雪雾天气视线不清，以及通过交叉路口弯道，险道和繁华路段时，减速缓慢通行，避免事故发生和人身安全。爱护车辆，勤俭节约。从进入公司上班开始，在车辆维修方面就严格要求自己，先请示后修理，先报告再执行，做到维修和配件讲质量、比价格，到单位指定的汽车维修厂去修理，力争做到能小修决不大修，能自己修理的决不到修理厂去修理，勤俭节约降低企业费用，保证完成出车任务，全年安全行驶4万多公里。平时注重保持车辆整洁，卫生、干净，让每一位乘车者都有一种舒适感和亲切感，能够熟练撑握自己所驾车辆的性能，按章办事，搞好服务，随叫随到，不分时间、地点和休息日，因为驾驶员的工作很特殊，所以干一行爱一行，对外树立我们移动公司的企业形象，先做人，后做事，优质服务，不怕吃苦，兢兢业业干好工作。

二、加强团结服从管理

在做好本职工作的同时，我积极参加公司组织的各种政治活动和公益性活动。工作中注意加强团结，服从管理，乐于助人，平时注意能够团结同志，互相帮助，善待他人，热心帮助他人解决困难，求真务实、埋头苦干、自觉做到个人利益服从集体利益、局部利益服从全局利益。紧跟形势，按照公司全年的工作方针及指导思想，并肩作战，齐心协力完成好今年孝感市公司提出的工作要求。始终保持一种良好的敬业精神，把汽车驾驶工作要视自己的生命一样在前进，不折不扣的贯彻落实好各项规章制度，从我做起，不图名不图利，始终保持和公司的发展一致，公司没有发展我们员工就没有前途。平时不断加强学习，努力提高自己的文化素质，利用业余时间学习计算机、法律知识，以及进一步学习自己的业务知识多看书多学习，通过学习不断提高思想觉悟，做到勤奋工作，热情服务，步调一致，能够更加圆满完成公司交给各项工作任务。回想近年来的工作情况，找差距、比贡献，我的工作中还存在着这样或那样的缺点，如各种学习还不够好，服务质量还不是很高，思想认识还有待进一步提高。再有就是自己平时个性比较强，说话有时不太注意措辞，容易发脾气，可能会给同志们带来了一些情感方面的伤害，敬请大家谅解。

总之，在下一步的工作中，我将不断加强学习，提高自己身心修养，努力改造自己的世界观，克服困难，力争上游，改正缺点，搞好服务，加强团结，遵守纪律，按时上下班，不早退、不迟到，诚心实意接受批评。工作中要和科室全体同志搞好团结，协调工作，强化安全意识和服务意识，把安全责任落到实处，爱岗敬业，一丝不苟。高起点，要高标准、严要求，看好自己的家门，做好自己的事，为移动事业的蓬勃发展做出自己应尽的努力，为移动振兴加油出力，搞好本职工作，要尽职尽责完成各项工作任务，争取做一名称职合格的好职工。以上是我对近年工作的述职，汇报中如果有不当的地方，敬请各位领导、各位同仁批评指正。

韶光飞逝,转眼间到移动公司工作有了一段时候,感觉颇多,成果颇多.新环境,新带领,新岗亭,对我来讲是一个精良的发民机会,也是一个很好的熬炼和提拔自已各方面本领的机遇.刚到交易厅工作时,我就感觉到了一种茂盛向上,自动进步,暖如春风的工作氛围,感触到了同事们的热忱,执着和敬业.恰是在他们的开导和传染下,我入手下手当真进修交易知识,扎结壮实地苦练办事技巧.交易一点一滴的进修,心灵一分一分的融入,工作一点一点的进步,我连续坚定着本身的崇奉和追求,在此,最终特别感谢带领和同事们赐与我的大力大举赞成,关心和救助.使我能够很快地适应公司的办理与举动程序，竭力做好本职工作。进入公司工作以来，我当真明白公司的成长表面及企业文化，明白公司的规章轨制，熟悉了公司一些相干的交易知识以有系统的根本操纵……

在这几个月里，我工作当真当真，勤勤奋恳，按时并较好的结束上级安排的任务，千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。在这段时候里我最终进修了作为办事营销代表所具有的根本要乞降办事礼仪。说到心得领会，感觉最深的便是办事，优良的办局势度能带给客户温馨的感觉。在交易厅里对每个客户便是要尽大略的做到使客户如意。客户如意，天然就会增加收益。记得刚上班时我不大喜好乐，经理称赞我说本来你笑的很可爱的啊，要多点笑哦，如许人也会显得精神活力点。她教导我办局势度很紧张，永久站和第一名，办局势度最终是热忱，而表达热忱的方法便是微笑，面对客户要保存甘甜的笑容。为了让本身的笑容更加亲切，天然，因而我有空就对着镜子操练笑容，直到本身如意为止。

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间隔。在工作中，我本着“雷同从心入手下手”的办道理念，热忱地，朴拙地欢迎每一们客户，让他们直正地，实实在在地享福我们优良，高效的办事。对付每天的客户不解询问，我都能够当真对待，紧记“用户永久是对的，用户便是上帝”的办事标语，要用一样朴拙的微笑，一样耐烦的解释，去化客户的曲解和肝火，让屈身的泪水流在内心，把朴拙的微笑献给客户。

记得有一次，有一名客户气呼呼地排闼而入，一进门就满口脏话。面对如此肝火冲冲的客户，我只有保存微笑面对，请客户坐下，耐烦聆听客户的投诉。我一边耐烦地向客户解释迷惑，一边给客户核对话费详意单。迷惑终究打开了，本来客户曾经开通了彩铃，因异国撤除，造成每个月扣除5元的包月费，而恰好他的根本帐户已经不敷抵扣5元的月租了，所以固然奉送帐户另有钱但却没法拨打德律风。当我给客户解释明白，并收罗客户的定见先充值再撤除彩铃时，客户不但没了当时进来时的那种粗鲁，反而惭愧地对我说“真欠盛情思，刚才语气重了些，立场不好，可你对我如许的误解还热忱欢迎，耐烦地解释给我听，恩，移动公司的办局势度挺不错!”听了这段话，我终究明白了“办事”这两个字的见解，知道了在今后的工作中如何去面对客户，如何做好办事工作……那便是“以诚待人，务实求实!”

但是对付如今的工作，我只是踏入了门槛，另有很多不敷的地方，另有很多要进修的处所，所以在今后的工作中，我会连续阐扬本身的长处及精良的工作风格，从本身做起，连续缯强办事意识与程度还要更加连续注意进修交易知识，实践和积聚，吃苦操练办事技巧，同时当真听取各种定见及发起，连续地把本身所学的知识利用到实践中仅是机器地去结束工作，更要采纳换们思虑的方法，经过议定本身的搏斗和竭力，向客户和同事们亮相本身开畅，热忱，自负，坚韧的一面：在工作中寻找本身的位置，在拼搏中兑现自我的代价，在进步中塑造本身的形象。我喜好看到客户希冀面来，如意而去的心情，喜好看到客户在我们的发起下获得不测收获得的成绩感。但因本身交易知识还不深广和经验不敷办理不到的题目而产生遗憾，也不能不接纳客户异国到达目标时不满的发泄……可是，以朴拙办事换客户的真情和相信，让我感触工作多彩而富裕，还提拔了本身的综合本质。

别的，当代的工作环境中具有团队意识是特别紧张的。有效的团队工作可以进步工作效果。参加了移动这个大家庭我深深感觉到同事们的那种勃勃的氛围，学会了如何与人相处，培养精良的人际干系。在进修中，自动出击，学，然后知不敷，知不敷然后能自反也。做到不耻下问，谦和请教，取人之长，补已之短。而带领和同事的倾慕，关心，教导和救助，都尽大略包容我的不当以外，让我感触很感谢。走进如许的进修集体，让我变得更加有动力了。。在接下来的工作日子里，我会加强进修交易知识，如许在解答客户的询问题目时才不会默不出声，言差错症。还要做各项办事工作，做好月查抄筹办，做好本职工作，并竭力结束上级分派的任务。

据明白，在中国身信息化社会迈进的本日，它不但能够满足人们说话雷同的真正需求，还能满足人们文娱，休闲，商务，进修等更多层次的需求。在移动产业厅前台工作，欢迎用户，展开交易，和谐干系，化解矛盾，询问，受理投诉等也阐扬注紧张效用。我明白地认识到，要成为一名合格的交易员不简单，这就要求我们交易员不但要有结壮的交易功底，还要明白客户的需求，及时地向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的必要。为适应日趋猛烈的竞争，公司要发起办事与交易领先的计谋，展开各特点活动，建立各特点办事。加强与其他进步企业或优秀办事窗口的经验交换，不按期构造员工到其他办事行业窗口进行观光，进修，进行比拟。

经过议定观光，进修发觉本身的不敷，增进我们交易窗口办事程度的连续进步。并加大员工自向交易本质及礼仪典范的培训力度，助于班组集体程度的提拔。加强客户的关怀，在交易窗口展开各种亲情化办事，加强对投诉用户发起用户的档案建立，连续美满对此类用户的回访与关怀轨制，让客户更深切的感觉到窗口的优良办事。同时连续按期展开客户如意度查看或客户评断评比等活动，让客户参加我们的办事办理工作。做到企为的办事主旨：“追求客户如意办事”。还要优化策划计谋，对不美满的营销方案进行料理典范。总结经验和教训，在料理优化进程中办理好与竞争敌手的竞争题目，互助保持精良的市场秩序为“做全国一流畅信企业”打好坚固的根本。

能走进移动是我的侥幸,更是我人生的机会,对移动提供给我如许的机遇,我心寸感谢,公司给了我一个阐扬自我的机遇,而我必要做的是在这个舞台贡献本身的气力,创设出本身的高雅.精良的入手下手是告成的一半,众里寻他千百度,蓦地回顾那人却在灯火阑珊处.面对着如此大好机会,我怎样能不竭力呢??

在这猛烈竞争的年代，进步的脚步绐终不能放松，不但我另有我们大家都应当要有决议信念不孤负移动对我们的盼望，固然肩上的担子很重，也要务实，求实地工作，一路为公司“做全国一流畅信企业”做出本身应有的贡献。

20\_年6月经过层层选拔，我进入到中国移动公司常熟分公司，光荣地成为中国移动的职员。进入公司1年多来，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。时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在过去的1年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20\_年的工作做一个总结。

一、前台接待方面

我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。

二、会议接待方面

1、内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

2、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现;在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

三、费用报销、合同录入工作

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

四、综合事务工作

20\_年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、中国移动之窗等工作。至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编中国移动之窗2期。

五、工作中的不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。1年多来，我虽然努力做了一些工作，但距离公司领导的要求还有不小差距，如理论水平、工作能力上还有待进一步提高，对新的工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心在今后的工作中努力加以改进和解决，使自己更好地做好本职，服务公司。

六、20\_年工作计划

1、加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。继续加强对公司各种

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。用公司的各项制度作为自己考勤工作的理论依据，结合实际更好的开展考勤工作。

2、积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。以实践带学习全方位提高自己的工作能力。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。

3、做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。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。在工作中任劳任怨力争“没有最好只有更好”。

<

★ 移动公司网络工作总结范文5篇</span

★ 20\_单位年度个人工作总结报告精选3篇</span

★ 公司员工个人工作总结优秀范文5篇</span

★ 办公室个人工作总结优秀范文5篇</span

★ 20\_服务员个人年终总结五篇</span

★ 500字普通员工个人总结范文5篇</span

★ 优秀个人年终总结5篇</span

★ 服务员个人20\_年终总结五篇</span

★ 20\_服务员个人年终总结模板五篇</span

★ 党员个人年度总结五篇</span

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！