# 202\_通信网络市场工作总结三篇

来源：网络 作者：独酌月影 更新时间：2024-11-12

*当工作进行到一定阶段或告一段落时，需要我们来对前段时期所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，以便于更好的做好下一步工作。下面是本站为大家整理的通信网络市场工作总结，供大家参考。　　通信网络市场工作总结　　20XX...*

当工作进行到一定阶段或告一段落时，需要我们来对前段时期所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，以便于更好的做好下一步工作。下面是本站为大家整理的通信网络市场工作总结，供大家参考。[\_TAG\_h2]　　通信网络市场工作总结

　　20XX年是市场竞争更加激烈的一年，作为主抓市场经营工作的副总我的工作职责是：及时把握市场变化趋势，研究市场经营策略，组织制定切实可行的市场经营计划、方案并组织实施，努力协助总经理完成公司的各项经营目标和任务。

　　20XX年一至十月份，我们的经营指标跟上了形象进度，业务收入完成形象进度81.7%，三季度KPI得分97.75，从目前的请况看，今年可完成总体指标。

　　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20XX年咨询公司对\*\*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。

　　我们还很注重营销人员、客户经理的培养，经常安排有营销经验、工作业绩好的人员为大家讲授工作方法和技巧，使大家明白了只有做好服务才能搞好营销的道理，提高了营销员、客户经理与用户的沟通能力，经过多次、反复的培训，使营销队伍特别是\*\*区营销队伍的营销能力有了很大提高。一至九月份\*\*中心区的收入增幅8.27%，今年有望完成9%的任务指标，扭转了连续三年负增长的局面，为全市各区及两县的发展带了一个好头。

　　4、搞好渠道建设，借助外力推进公司的发展

　　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，加快发展奠定了基矗按照省公司的安排，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，提高服务人员对帐单、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，驾御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燥情绪，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、搞好绩效管理工作，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。

　　在今后的工作中，我将倍加珍惜领导和同志们的信任和期望，努力提高自身政治业务素质，不断增强大局意识、责任意识、效率意识和质量意识，发扬成绩，克服不足，兢兢业业作好本职工作，为\*\*事业做出新贡献。

**通信网络市场工作总结**

　　首先谨代表\*\*公司全体干部员工向长期以来关心、支持、帮助\*\*公司发展的各级领导和各位服务对象表示衷心的感谢!

　　开展民主评议行风工作，是全面贯彻党的十七大精神，是改善和优化通信服务环境、提升客户服务质量，建设和谐\*\*的重要举措。近年来，在各位领导和广大客户的关心支持下，\*\*公司按照以“一切为了客户满意”的服务总之，认真对照行风建设的具体要求，用心听取广大客户的意见，紧紧围绕通信服务的热点和难点，坚持将客户利益放在首位，认真进行自查自纠，深入有序的开展行风建设活动。下面，我将\*\*公司的行风建设工作报告如下，请予审议。

　>　一、\*\*公司基本情况

　　\*\*通信公司成立于\*\*\*\*年\*\*月，承担\*\*地区的网络建设、业务发展及客户服务工作。公司位于\*\*区\*\*路\*\*号，全公司现有在岗员工\*\*人，其中党员\*\*人，共青团员\*\*人，大专以上学历\*\*人。内部机构设有市场营销部、校园市场部、工程运维部、综合部、客户服务中心和大客户中心六个部门。近年来，\*\*公司坚持以加快发展不动摇，结合五大市场突破目标，大力推进“精品网络”、“精心服务”、“精确计算”、“精细化管理”四精工程。业务上迈上了新的台阶，网络建设取得了新突破，覆盖面积已遍及\*\*全区，通信服务能力进一步增强，“让一切自由公司”的理念已传递到\*\*的千家万户。

　>　二、行风建设工作情况

　　20xx年是电信改革重组的第一年，3G到来的第一年，在新形势下，\*\*分公司全体员工团结一致、真抓实干，积极响应\*\*区行评办关于《\*\*市\*\*区20xx-20xx年度民主评议行风工作实施意见》的总体部署和要求，全面落实推进行风建设工作，主要做了以下工作：

　　(一)统一思想，组织到位

　　1、自今年7月份贯彻落实区行评办1号文件精神以来，我公司共组织召开行风评议全员动员大会3次，传达行风评议工作要求，部署行风建设工作。

　　2、成立了行风评议工作领导小组，公司总经理\*\*\*担任组长、副总经理\*\*\*任副组长，领导小组下设行风建设工作办公室，负责日常事务，定期召开行风建设工作分析会，协调、督促执行与效果检查，确保行风建设工作落到实处。

　　(二)规范标准，培训到位

　　(1)严格执行通信行业标准，按照《\*\*公司营业服务规范》、《用户投诉处理流程》、《移动业务代理商管理规范》、《营业厅管理规范》、《客户资料管理规范》等统一服务行为标准。

　　(2)开展综合培训，增强服务能力。为了提升公司窗口人

　　员服务素质，我公司开展了服务知识、服务礼仪、沟通技巧、团队精神、自我激励等全方位的专业知识讲座，使公司员工的素质得到整体提升，窗口人员的专业水平明显提高。我们在进行专业理论知识培训的同时，日常培训常年不断，我们针对窗口服务中出现的新问题和客户提出的新的要求，制定培训计划，定期进行培训，使得窗口的服务水平和服务质量能够做到与时俱进，长期稳定在较高的服务水平上。

　　(三)苦练内功，提升服务

　　实施三抓工程，一抓营业窗口、二抓\*\*\*\*\*客服中心、三抓网上服务。开展了营业厅及\*\*\*\*\*客服中心标准服务的专项治理提升工作，对营业员的主动服务、微笑服务、站立服务及“三声服务”的落实情况进行明察暗访，对\*\*\*\*\*客服代表的话务服务进行多形式抽查，并就存在的问题进行了督办整改;同时开展网上营业厅服务功能专项优化工作，通过网站、媒体、服务窗口等进行多途径宣传，进一步延伸了服务，从而保障了所有服务窗口的服务规范，提升了客户服务质量。

　　(四)提高标准，延伸服务

　　为配合社会主义新农村建设，给广大农村用户提供更多的便利和服务，我公司以一村一站点为目标，开展“千万万”工程，设立了\*个乡镇办，共建有营业厅\*\*家，网点\*\*\*家。目前已将服务触角全面延伸到农村，在为广大农村用户提供便捷优质的服务。

　　近年来，我公司不断扩展服务的广度和深度，努力提高客户满意率，要求客户经理、乡镇局长和渠道经理进企业、进社区、进乡镇，走街访巷上门宣传和办理公司业务，并利用五一、国庆等节假日期间在广场、社区、工地开展了各类宣传服务活动，立足打造精品服务品牌，为用户提供满意优质的服务。

　　我区高校云集，针对学生用户，一方面我们与相关院校协商合作，搭建了专用社会实践平台，提供多种助学途径;为在校师生打造了公司通信集团专网，提供优质的通信服务。另一方面我公司不断推进校园营业厅和团队建设，延伸服务，现已建成校园营业厅\*\*家，1校1团队，服务达到了完全覆盖。在秋季新生开学期间，采用夹寄、现场发卡、现场销售等多种形式开展销售服务，受到了广大师生的一致好评。

　　加大网络建设力度，提升信号覆盖能力，保障运行可靠，我公司现有已建成G网基站\*\*\*多个，传输线路\*\*\*公里;同时网络优化小组，不断根据客户需要进行一系列的网络优化及调整，不断提高网络质量，全面提升用户使用感知。

　　(五)创新服务，突现优势

　　“给用户方便，想用户所想，客户的事就是的事”，为提高查询话费的便利性，除了为客户提供了话费查询专线、短信查询和营业厅查询外，我公司还开辟了网站查询、E-mail账单服务、邮寄账单服务、话费周报服务等多种获得话费信息的途径，我公司通过双屏“助销系统”让客户清晰地看到产品介绍及选择过程，提醒客户注意事项及展示相关业务，有效改善客户感知，使话费清晰看得见、服务信息透明可见。

　　在营业厅服务方面，新增了3G体验区，通过这个体验区客户可以亲自体验上网的超快感，体验可视电话的清晰感，体验在线电视的流畅感等等，从而让其加强了感知度。在体验区还专设了IPHONE专区，这是我们3G上市后的主推业务，让客户零距离接触到我们产品，体验其所带来的无限精彩。营业厅会竭尽所能做好体验区这一块的服务，为我们3G业务的发展做出的努力。

　　对于贵宾客户，我们开展了“空中充值”的活动。活动的特点就是十分便捷，不需要客户前往营业厅，只要客户的话费余额高于所参加活动的充值金额，就可以联系专席客服经理直接操作，这样客户既能获赠话费又可以节省时间。

　　对客户的一些个性化需求我们给予了快速响应，为客户及时开通“手机报”、“手机理财”、“手机音乐”等特色服务。同时网上营业厅的服务功能也在不断完善，用户足不出户，只需要登陆网页就可以办理各类公司业务，还可参加\*\*\*号段网上选号活动，预先抢订靓号。

　　(六)健全考核，长抓不懈

　　行风建设工作是一项长期的系统性的工作，需要一步一步地推向深入。我公司以“对人民负责，让群众满意”为标准，建立健全相关考核机制，抓长效管理。加强服务工作监督，对服务质量进行全过程跟踪检查，并与奖金考核挂钩。在人员的管理上，积极推行“三四五六”制度：“三”即“三不”——上班不离岗、工作不出错、服务不申告;“四”即四有——思想上有进步、工作上有成绩、技术上有创新、服务上有提高;“五”即“五化”——服务目标化、管理规范化、岗位标准化、工作秩序化、交接制度化;“六”即“六讲”——讲团结、讲纪律、讲学习、讲服务、讲礼貌、讲奉献。通过一系列的检查考核，有效地加强员工服务意识，保证服务质量不断提高。

　　有客户才有企业，没有客户就谈不上企业;企业的各项工作要从服务客户的角度出发，最终还要落脚于客户服务。我公司将一如既往地狠抓服务，强化管理，以“客户的事情是的事情”为企业经营理念，为营造\*\*良好的通信环境，构建和谐新\*\*，作出应有的的贡献。

**通信网络市场工作总结**

　　我从\*\*学校光纤专业毕业后，于\*\*年\*\*月开始在\*\*县通信分公司工作。我从事的是交换维护工作。于\*\*年\*\*月\*\*日，经上级考核，我被聘任为交换维护专业的技术员。到现在，我被授予技术员职务已有四年，且其他条件也已符合评审助理工程师的资格。现将近几年的工作总结如下，请市公司领导审核评定。

>　　一、认真学习技术业务，掌握设备维护技能

　　我于\*\*年\*\*月份至\*\*年\*\*月份在\*\*担任程控交换机维护工作。这也是参加工作以来走上的第一个工作岗位。其实，\*\*的设备维护工作是以交换设备为主的，还包括市话测量、电源、传输、油机等设备的综合维护工作。在综合维护工作中，始终坚持“理论联系实际”的原则，边学边用，不断提升了专业维护技能。

　　俗话说：“工欲善其事，必先利其器”。在学习专业技术理论上，采取内外结合的原则，以自学为主，以公司培训为辅，毕竟外出培训的时间是极为有限的。几年来，我一直保持了不间断的学习，并在实际工作中发挥了有效的指导作用。

　　孔子曰：“三人行，必有我师焉”。因此，在实际工作中，我力诫形式主义，一直保持谦虚谨慎、不骄不躁的作风，遇到不能处理的障碍，及时请教有丰富经验的老师傅，既及时恢复了正常通信，又学到了技术本领。在几年的时间中，我先后掌握了交换机的局数据及用户数据的操作;对SDH设备的性能有了进一步的了解;对电源设备的工作原理有了更加深入的认识;对于ISDN、宽带设备及终端维护积累了一定的经验，总计为ISDN及宽带用户排除终端障碍200余次。此外，在多次大型割接中，圆满完成了上级布置的工作任务。

　　>二、奋力进取，努力向技术管理复合型方向发展

　　\*\*年10月，因工作需要，被调入县公司负责机房环境整治、交换设备维护等工作。由技术岗位转变到技术管理岗位对我提出了新的更高标准的要求，也为综合素质的提升创造了一个良好的机会。

　　对于综合工作，我合理规划时间，统筹安排工作，确保了各项工作不掉队。特别在机房环境整治上，我以市公司的相关要求为标准，从细节上下功夫，与建设维护部门相互协作，取得了良好效果。在历次安全检查中，市公司都给予了认可，同时也指出了不足。对此，我认真总结并及时完成了整改。

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！