

# 2023年中班比粗细教学反思 幼儿园教学反思 反思(实用6篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 联通年度工作总结个人 工作总结联通篇一

\*\*\*\*年是上海移动工程任务最繁重的一年，我们作为唯一的铁塔安装施工单位，压力也非常大，工程高峰期在上海的员工达到300余人。为了保证工程的安全和高质量，我们加强了各方面的管理，健全和完善了各项规章制度，聘请了专职安全主任，扩大了安全员队伍，并坚持每周一次的安全活动，强调每天做好“两交一查”工作，及时更换、添置各种安全、办公用具和工器具，并成立了质量管理小组、纪律监督小组和售后服务中心。为了提高员工的素质，设立了阅览室、电脑室，还多次组织员工到浙江邮电学校参加基站电源、天馈系统知识培训，邀请有关专家到公司讲课和培训，并取得了一定的效果。\*\*\*\*年12月还顺利的通过了iso9001:\*\*\*\*质量体系论证，并设专人负责贯彻实施。

- 1、我们的整体文化水平相对较低，因为新员工的大量进入，业务水平也参差不齐。
- 2、安全、质量意识还不够强，管理工作还有待提高。
- 3、习惯性违章时有发生，现场施工用电不够规范。
- 4、文明施工方面也做得不够好，有施工场地清理不干净、不彻底现象。

- 5、个别铁塔的垂直度偏差超出了1厘米。
- 6、安装自检工作做得不够好，竣工资料未能及时完成。
- 7、员工对文化知识和业务知识的学习缺乏主动性。
- 8、工作汇报不主动、及时，同厂家的协调沟通不够，造成了一些麻烦和误解。

1、加强员工安全、质量、文明道德教育，努力提高员工的安全、质量意识，真正让全体员工认识到安全、质量对企业和个人的重要性，坚决杜绝违章施工。

2、进行公司内部全员培训，从上到下，由管理人员对各自下属进行业务知识、公司宗旨、规章制度、施工规范的培训。

3、公司将努力为员工创造良好的学习条件，积极营造轻松、愉快的学习氛围，并经常邀请相关专家到公司讲课，或外送专业学校、厂家进行专业培训。

4、逐步引入大专以上学历，专业相对口的管理和技术人才，充实我们的力量。

5、认真贯彻实施iso9001:\*\*\*\*质量管理体系，全员参与质量管理，使全体员工能积极、主动地按照质量管理体系要求去做，逐步提高施工安装质量。

6、积极、主动地向移动公司相关人员汇报工作，及时了解施工中存在的缺陷和问题并迅速予以整改和解决；努力配合相关厂家的工作，使各项工作的配合更加规范、有序。

7、教育全体员工诚实守信，按照移动公司和施工规范的要求，自觉、主动地把好质量关，努力超越移动公司的期望，提高公司的信誉。

8、逐步完善各种规章制度、考核制度，逐步提高员工福利待遇，真正提高和发挥员工的积极性和创造性。

9、不断添置各类新型工器具和仪表，为创造优质工程提供有力的保障。

10、力争今年的工程优良率达95%以上，不发生重伤以上安全事故。

下面谈谈对上海移动工程施工的一点体会

我们从95年进入上海施工，那时我们只有

一、管理规范。在签订施工合同的同时，必须签订安全协议、消防协议、廉洁协议，款项支付及时、主动。

二、管理科学。将铁塔加工和安装分两家公司完成，合同只是和加工厂方签订，和安装单位不发生关系，但安装单位直接由移动公司选择指定，并进行直接管理、监督，即转移了上海移动的风险，却更有利于质量管理，因为薛工要求安装单位必须对铁塔加工质量进行监督和检查，并严格按照施工规范和上海移动的要求进行安装，否则就会失去安装资格，这样一来，安装队自然对加工质量进行着严格的监督，移动公司管理人员省去很多精力，但对铁塔加工质量的管理、控制却十分有效。

三、对工程安全质量十分重视，要求特别严格。我们在其它省份没有碰到过移动公司还来为安装队开安全会或上培训课，但上海每年都有，从厂里拼装检查到现场安装检查十分认真、仔细，杨工、潘工还上塔检查，国家规范对高塔的垂直度要求在1/1500以内，但薛工要求所有塔的垂直偏差必须控制在10mm以内，并且不能有s型。杨工、潘工亲自检查（其它地方有很多管理人员连经纬仪都不会用），对螺栓的等级、规格、穿向要求也十分严格，钢印不清或稍有点长短就要更

换，对镀锌的要求也是一样，稍有色差，漏镀就要重镀。薛工的严厉是大家都知道的，但都是在安全、质量上有问题的时候，那时他真的是说到做到，但我认为这对工程的安全、质量是大有好处的。

四、薛工等对铁塔的制作、镀锌、安装的技术和工艺要求十分内行、专业。其它地方基本上是把铁塔质量这块只交给监理公司来完成的，上海没有，经我们安装的铁塔不少于\*\*\*\*座，但我们体会到大部分监理人员对铁塔的工艺、技术和质量要求远没有薛工他们专业、内行，省去了中间环节，也降低了施工单位的经营成本。

五、对工作兢兢业业、一丝不苟。在我接触的通信工程管理人员当中，薛工是最认真负责的，他让我看到了什么叫全身心投入工作。我们常在双休日或晚上接到他的工作指令，同时我们随时可以向他打电话请示、汇报工作，他的记忆力特好，最让人佩服的是随身携带日记本，走到哪记到哪，他不抽烟、不喝酒，不去娱乐场所，真的很难得。我们的员工都说在上海装塔最方便，因为电源、水、住宿都是移动公司协调到位的，而且土建总会让铁塔优先，给施工队免去很多麻烦。上海铁塔最好装，也是我们一致公认的，因为厂内拼装的检查，已经将失误控制在镀锌以前，万一缺料或碰到阻饶，总是能在最短时间内得到解决，让人感到及时又主动，感觉不到甲、乙方的关系，其它地方很难做到这一点。

六、尊重施工单位的意见。每次工程总会有一次会审交底，薛工对铁塔的美观度、工艺有独到的见解，他对平台的大孝抱杆的垂直度都要求很严格，同时虚心听取设计院、厂家、安装单位的意见，创造条件让各单位进行沟通，在验收时又向施工单位对铁塔的设计和加工上存在的问题进行了解，使铁塔能优化到最佳，我们一直认为上海的铁塔是最紧凑、美观的。

七、检查特多，且仔细、认真。由于工程部的领导去施工现

场的勤查、细检，给我们指出了好多施工中不规范的动作，挑出一些毛病，使我们得以及时改正，逐步提高。

安全是效益的保障，质量是企业的生命，上海移动工程部领导的率先垂范为我们树立了榜样，对我公司的发展起到了很大的推动作用。我们决心以通过的iso9000认证为起点，遵循“以顾客为关注焦点”、“持续改进”的质量管理原则，常抓安全质量的管理，决不辜负工程部领导的期望，把移动公司交给我们的工程做得更好，真正让他们放心，也唯有这样才是向他们最好的回报。

在以往的工程中，工程建设项目室的专家、工程师们对我公司给予强有力的帮助和指导，我们安成公司所取得的每一项成绩，离不开他们的关心和支持，是他们对工程安全、质量高度认真负责的精神和兢兢业业、一丝不苟的工作态度在不断地鼓舞我们，鞭策我们，使我们能取得今天的成绩，在此向他们表示由衷的感谢！

## 联通年度工作总结个人 工作总结联通篇二

岁月如梭，进入联通大家庭又是一年时间了。新的一年意味着新的起点、新的机遇和新的挑战，我决心再接再厉，使工作更上一层楼，努力打开一个工作新局面，更好地完成工作，扬长避短。

维护方面，作为一个服务性行业，我清楚的认识到自己所在位置的重要性。服务质量的好坏直接影响到用户的满意度，进而影响到联通在整个市场上的形象！一直以来，我都是以这样的态度来看待这份工作。最能影响用户满意度的就是我们维护人员对故障的响应时间！一旦接到故障，我会第一时间赶到故障现场。大部分用户对我们的维护工作持满态度，但是也有些用户因为不理解而对我们产生误会，这时我都会为用户耐心的解释，不跟他产生任何冲突。我牢记自己代表公司的形象，任何不当的言行都会为公司发展带来负面影响。

作为一个维护人员，应该有敏锐的眼光，一般在用户报出故障现象的同时就能够了解故障产生的原因，从而能够迅速的解决故障。活到老学到老，越是做的时间长越是发觉自己知识的薄弱，所以我遇到不懂的问题经常询问公司前辈，从他们那得到宝贵的经验和知识。并且利用业余时间看看书，上网查询相关企业的产品信息，了解下行业未来的发展趋势。为自己的工作定好方向。同时我还积极参加行业技能培训、考核，提高自己的技术能力！

人不是万能的，在工作的过程中我知道了团队合作的重要性，没有线路维护的帮忙，我查不出线路的质量好坏；没有客服的帮忙，我找不到用户的信息；没有后台支撑，我看不到设备的状态。没有其他同事的帮忙，我一件小事也要花上半天的时间。只有相互帮助，才能发挥自己最大的作用！在过去的一年里，我的能力有了很大的进步，但是错误也时而发生。在电费缴纳的过程中，几次发生因对方未扣款而无法补打发票的事，浪费了时间，也延误了财务部门向市公司报账的进度。经过此事，我深刻的认识到自己的不足之处，在以后的工作中，我一定会在事前与相关部门及时沟通，确保做每件事情都能高效率的完成！

俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管枯燥无味的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，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，依法履职，牢记宗旨，必能创造效益，必能使我们联通大家庭开拓出新的局面！

## **联通年度工作总结个人 工作总结联通篇三**

今年七月，我非常荣幸的加入，来到了公众客户中心，至今已有半年，在此期间我的主要工作是在营业厅里学习业务

和ibss系统的操作，并熟悉营业厅的运作流程，现对此半年的工作进行简单的回顾和总结。

在业务的学习方面，对各种优惠套餐进行了比较系统的学习，并规范了自己的解释口径。在这几个月中，流动咨询是我经常做的一项工作，这对我的业务熟练程度提出了较高的要求。在工作的前期有时会遇到无法解答顾客提问的情况，需要找其他同事帮忙。后来在同事的帮助下，已经可以较好的完成流动咨询员和业务导航员的工作。在前台办理业务时，也能够做到详细的向顾客解释业务，消除可能产生的误解。在学习业务的同时，服务规范也是我学习的一个重要内容，现在已经对此有了较深的了解。

ibss系统的学习是我这几个月来的一项重要工作。在我老师的悉心指导下，我已经可以比较熟练的进行操作，并在顾客较少时上位办理业务，但与其他营业员相比操作速度还是偏慢，这一点还需要我通过自己的努力进行改进。

对营业厅运作流程我也做了比较详细的了解。包括营业员的业务学习，顾客投诉处理，营业厅的布置，宣传品的摆放，不同岗位同事的分工和各自职责，“四个能力”的展现，排班，工单管理，营收款的处理，促销礼品和卡类的管理等，为我以后开展工作创造了比较好的条件。

在十一月的时候，我在营业厅陈主任的安排下来到东山分局大客户中心，协助两位营业员进行大客户的业务受理。由于大客户业务数量较大，而且通常在月底比较赶时间，这给受理工作带来了很大的压力。不过我还是在同事的鼓励和支持下，克服了时间紧任务重的困难，较好的完成了自己的任务。同时，也锻炼了自己在任务较多的情况下工作的能力。

在这几个月中，中山二路营业厅的各位领导同事过硬的业务水平和良好的敬业精神给了我深刻的印象，也时时刻刻影响着我。作为新人，刚开始工作时也许在能力上存在着不足，

这就需要自己用良好的工作态度去弥补，对于领导交给我的任务，我做到了尽心尽力的去完成。也感谢中山二路营业厅的领导和同事，他们给我起了很好的表率作用。在工作中我还和营业厅的领导和同事形成了较好的关系，为今后工作中的合作打下了好的基础。

在取得一定成绩的同时，我也存在一些不足之处，主要有如下几点：

### 一. 业务学习和ibss操作上手都比较慢

虽然在广州度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习广州话的意识不够，加之舍友，同学多为讲普通话者，结果四年下来广州话虽然听懂已不成问题，可在与年长的顾客交流时由于自己不懂讲广州话，对方普通话听力又较差，给交流带来一些困难。在今后的工作中广州话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

### 三. 有些服务规范做的还不到位

比如唱收唱付，微笑待客等，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。有时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性，并进行了改进。

### 四. 工作的条理性还应加强

在有时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。

这些不足之处应当引起我的重视，及时吸取教训，在今后的工作中加以避免。



在营业厅的工作已经结束了，回顾几个月来的工作，可以说成绩与不足并存。在今后的工作中我会改正不足，尽最大努力搞好自己的工作。我的总结就到这里，请各位领导予以指正。

## 联通年度工作总结个人 工作总结联通篇四

自鑫波接管营业厅以来，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。

热爱本职工作，精通电信业务。

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。

敢于管理，善于管理。

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。

知指标，明任务，求发展。

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。

严格遵章守纪，维护企业信誉。

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。

第一，明确20xx年第二季度工作目标，实行“一流管理，一流服务，一流人才，一流业绩”，着实提高业务受理量，创新思维，利用每个人不同的性格发挥自己的长处，放开去干，放心去干，做好营业厅班长的支撑，做到粗中有细，定期核查，保证营业无投诉，业务无差错。严惩违规，表彰先进。使每个营业员发挥自己的长处。

第二，随着体验式营销的开展，在新的环境中更加注重培养营业员爱岗敬业，高度负责的工作态度充分发挥主观能动性、积极性，激励奋发进取的工作热情，加强营业员主人翁意识。做到人人有计划，人人有目标，每天开早班会落实实际需要改进内容，通报个人实际业务发展量和受理量，时常提醒自己的现阶段与目标和计划的差距。

第三，务实作风，善于学习先进经验，多与兄弟公司交流，尤其应与沙河等有先进业绩和管理模式经验的分公司保持交流，在学习的基础上善于创新、改进、务实和总结，使管理模式、营业业务发展量和服务态度得以确实提高。

第四，正如“一年之计在于春”，真正将“第二季度”任务指标重视起来，为一年的工作打下坚实基础，将任务指标分配到个人，时常督促，每天通报个人发展情况，对个人的业绩表现做到奖罚分明，鼓励先进，改善不足，班组内多交流，多学习，做到真正必须将分配的各项任务完成。

第五，对营业厅内的固定资产和有价产品及移动终端，实行专人负责，及时上报相关使用情况和销售数量，做到数字要准，设备运行正常营业中要稳，制定相关使用流程，使其有人管有规可依，做到凡是营业厅物品都有登记或台账，保证公司资产固定化和准去化，我本人做到平时要查看，定期大检查。对相关问题不拖拉不邈邈及时处理，及时解决。

综上所述既然我选择了这份工作。我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步。

## 联通年度工作总结个人 工作总结联通篇五

不得不让我更深切地体会到就业的压力。我们一出校门什么都不会，学校只是我们的避风港，然而总有一天，我们要冲出这个港湾，驶向“大海”。去过几趟杭州人才市场，看到一张张招聘广告上的要求，我黯然伤心：一、没经验；二、没资格证；三、没胆量。

虽然有了上次的实践，让我们有了一次涉及社会的体验，然而那犹如小孩子刚学会站立，还没学会走路，那么这次实践我们就是在学走路，当然在学的一路上会摔跤、哭泣，但现在我们都挺过去了，回头看看一路上留下了足迹，这次实践还是蛮有意义与必要的。接到公司的培训电话，我的心也就安定下来了，终于站住脚，那时很兴奋与开心，便前去培训。培训期间，交代公司文化、公司制度、公司产品……不可否认找得又是电话营销，一个服务行业，又与专业对口的工作。

电话是现代商人越来越常用的一种交流工具，因此，做电话营销人员了解一下打电话的一般要求是很有用的。打电话的基本原则是简明扼要，切忌罗嗦，既突出不了问题，又占用别人时间，从而引起别人反感。

我是作为联通公司委托的客服经理的身份去电话营销——办理炫铃业务。虽然以前有过电话营销的经验，然而这次代表的是作为一名客服经理，是话务员与营销员的结合体，所以沟通是很重要的一种交流方式。在一片永远做不完的业务的前景下，如何进行沟通，如何做好沟通从心开始，都要留给我们自己去深思，在实践上慢慢体验得出经验并运用于实践，提高自己的工作效率！有了几天有培训，演练文稿，第三天自己便“上阵”与客户沟通了。我们主要是为客户办理炫铃业务，虽然以前有过电话营销的经验，然而这次代表的是联通公司，所以电话营销中就要特别注重语言这方面的沟通。服务有语就要用得恰当，对于这个行业，语言方面的技巧一定要很好地表达：一、有正面的语言表达，不用负面有语；二、能用我则不用你；三、能不用“不”则不说；四、涉及企业形象，避免就事论事；五、减少口头禅。

每次与客户之间的沟通都是不同的，不能只按文稿上面的文字去沟通，这就要针对不同的人采用不同的方法，一套方针是不能很好地营销。比如，每当我说：“能为您简单介绍一下炫铃业务……”有些人开口便问：“需不需要钱，每月要多少钱。”这就说明他注重费用这方面，针对这些人就要突出卖点，这个月不收月租费。而有些客户能耐心听，那我就要仔细地介绍业务内容，突出能给他们带来帮助的一面。还有针对女性与男性也要有不同的方法，一般女性比较贪小便宜，男性比较爽快，所以针对女性一开口就要说：“我们公司有个优惠活动，能为您介绍一下吗？”这样她们就会耐心地听下去，男性一般不采用这种方法。

做电话营销这行耐性一定要强，尤其是一天不知要拨打多少个电话，与多少位客户沟通，而且不是介绍好自己的产品就

行了，客户他们有很多方面要咨询，如意邮箱以及小秘书等有关业务方面要咨询。还有呢？有些用户会提一些建议等等方面。我们都要及时做出反应，及时回答。这让我懂得了，进入一家公司我们不能只着眼于自己的产品，的是了解公司的其他产品，这样才会有助于更好地营销自己的产品。

记得每次拨号我们拨的都是数字号码，无法显示对方的性别与年龄，同样无法判断是外国人还是中国人。一通电话性别是明了了，而中国人还是老外还是无法辨认了，有好几次接通了，我心太急，只把炫铃业务介绍完毕，问他需不需要时，他便来句“sorry idon't know”那时我不知是生气还是尴尬。只能用自己简陋的外语来回话，那时想必很糗。因为我一核对电话号码，他只要回答：“是”或“不是”，我便只管介绍自己的产品了，没有做好沟通工作，老外一般简单的汉语还是能懂的，要是自己的外语精一点，起码能用英文介绍业务时那就方便多了。所以学好一门外语也是很重要的，连电话营销也需要外语水平，我们生活中缺少不了外语的参与。

作为客服经理工作态度一定要好，不仅通过电话从声音中传递你的肢体语言与面部表情，而且能体现一个人的工作态度。作为现代社会的服务行业，如果服务不到佳，绝没人愿意买你的产品，尤其是作为一名联通公司的客服经理，一旦语言失措便会招来投诉警告，所以我在营销中就要非常注重工作态度的良好状态。

实践的这些日子，在公司学到了很多有关联通公司的业务知识，也学到了很多为人处事方面的知识，结交了一些朋友。这段时间虽然每天早出晚归很累，但其中也有开心与欣慰，生活过得很充实。如当翻开本子上记录着的一排排熟悉的数字号码，仿佛是很久以前的事了，那也在无声诉说着在不知不觉中我学会了很多东西，增长了自己的阅历，我相信过程就是结果，只要我们用心去做，去想，那便会有收获，有结果。

有了这两次的实践作为铺垫，我相相信以后我们的工作就更加老练了，我们也会变得更成熟地去接纳工作！

## 联通年度工作总结个人 工作总结联通篇六

4，由于自己工作经验不足，在工作中缺乏处理用户投诉的实践经验，服务工作做得不够细致。

1. 本人自进入营业厅工作以来，在各位同事的关怀帮助下，通过个人的努力和工作相关经验的积累，知识不断拓宽，业务工作能力取得了极大进步。

回顾过去的一年，我认真学习电信行业知识，积极参加岗位培训。全心全意，以礼待人，热情服务，耐心解答问题，为客户提供优质服务，并在不断的实践中提高自身素质和业务水平，成长为一名合格的营业员。

## 联通年度工作总结个人 工作总结联通篇七

下面结合我在联通公司今年的工作情况，总结今年的各项工作。

### 一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验[]20xx年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，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最好。

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“服务与业务领先”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，某某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。

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心

在某某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。

客户经理是集团客户和个人大客户服务的提供者，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。在某某年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。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。

20xx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，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值观。

## 联通年度工作总结个人 工作总结联通篇八

作为一名话务员要对自己的工作认真负责，就要做出工作总结，工作总结该怎么写呢?下面是本站的小编为大家精心整理的“联通话务员工作总结范文”三篇，供大家阅读!希望能够帮助到大家!更多精彩内容请持续关注本站!

不得不让我更深切地体会到就业的压力。我们一出校门什么都不会，学校只是我们的避风港，然而总有一天，我们要冲出这个港湾，驶向“大海”。去过几趟xx人才市场，看到一张张招聘广告上的要求，我黯然伤心：一、没经验;二、没资格证;三、没胆量。虽然有了上次的实践，让我们有了一次涉及社会的体验，然而那犹如小孩子刚学会站立，还没学会走路，那么这次实践我们就是在学走路，当然在学的一路上会摔跤、哭泣，但现在我们都挺过去了，回头看看一路上留下了足迹，这次实践还是蛮有意义与必要的。接到公司的培训电话，我的心也就安定下来了，终于站住脚，那时很兴奋与



开心，便前去培训。培训期间，交代公司文化、公司制度、公司产品……不可否认找得又是电话营销，一个服务行业，又与专业对口的工作。

电话是现代商人越来越常用的一种交流工具，因此，做电话营销人员了解一下打电话的一般要求是很有用的。打电话的基本原则是简明扼要，切忌罗嗦，既突出不了问题，又占用别人时间，从而引起别人反感。

我是作为联通公司委托的客服经理的身份去电话营销——办理炫铃业务。虽然以前有过电话营销的经验，然而这次代表的是作为一名客服经理，是话务员与营销员的结合体，所以沟通是很重要的一种交流方式。

一、有正面的语言表达，不用负面有语；

二、能用我则不用你；

三、能不用“不”则不说；

四、涉及企业形象，避免就事论事；

五、减少口头禅。

每次与客户之间的沟通都是不同的，不能只按文稿上面的文字去沟通，这就要针对不同的人采用不同的方法，一套方针是不能很好地营销。比如，每当我说：“能为您简单介绍一下炫铃业务……”有些人开口便问：“需不需要钱，每月要多少钱。”这就说明他注重费用这方面，针对这些人就要突出卖点，这个月不收月租费。而有些客户能耐心听，那我就仔细地介绍业务内容，突出能给他们带来帮助的一面。还有针对女性与男性也要有不同的方法，一般女性比较贪小便宜，男性比较爽快，所以针对女性一开口就要说：“我们公司有个优惠活动，能为您介绍一下吗？”这样她们就会耐心地

听下去，男性一般不采用这种方法。

做电话营销这行耐性一定要强，尤其是一天不知要拨打多少个电话，与多少位客户沟通，而且不是介绍好自己的产品就行了，客户他们有很多方面要咨询，如意邮箱以及小秘书等有关业务方面要咨询。还有呢？有些用户会提一些建议等等方面。我们都要及时做出反应，及时回答。这让我懂得了，进入一家公司我们不能只着眼于自己的产品，的是了解公司的其他产品，这样才会有助于更好地营销自己的产品。

记得每次拨号我们拨的都是数字号码，无法显示对方的性别与年龄，同样无法判断是外国人还是中国人。一通电话性别是明了了，而中国人还是老外还是无法辨认了，有好几次接通了，我心太急，只把炫铃业务介绍完毕，问他需不需要时，他便来句“sorry, idon't know”那时我不知是生气还是尴尬。只能用自己简陋的外语来回话，那时想必很糗。因为我一核对电话号码，他只要回答：“是”或“不是”，我便只管介绍自己的产品了，没有做好沟通工作，老外一般简单的汉语还是能懂的，要是自己的外语精一点，起码能用英文介绍业务时那就方便多了。所以学好一门外语也是很重要的，连电话营销也需要外语水平，我们生活中缺少不了外语的参与。

作为客服经理工作态度一定要好，不仅通过电话从声音中传递你的肢体语言与面部表情，而且能体现一个人的工作态度。作为现代社会的服务行业，如果服务不到佳，绝没人愿意买你的产品，尤其是作为一名联通公司的客服经理，一旦语言失措便会招来投诉警告，所以我在营销中就要非常注重工作态度的良好状态。

实践的这些日子，在公司学到了很多有关联通公司的业务知识，也学到了很多为人处事方面的知识，结交了一些朋友。这段时间虽然每天早出晚归很累，但其中也有开心与欣慰，生活过得很充实。如当翻开本子上记录着的一排排熟悉的数字号码，仿佛是很久以前的事了，那也在无声诉说着在不知

不觉中我学会了很多东西，增长了自己的阅历，我相信过程就是结果，只要我们用心去做，去想，那便会有收获，有结果。

有了这两次的实践作为铺垫，我相信以后我们的工作就更加老练了，我们也会变得更成熟地去接纳工作！

x月至x月，我在联通公司10010任职客服话务员，

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。

(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。

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，这是一篇联通话务员年终总结，详细内容点击查看全文。

## 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。

## 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。

## 1.联通话务员年度评优工作总结

2.联通10010话务员工作总结

3.联通话务员月度工作总结范文

5.联通话务员年度个人工作总结

6.联通话务员个人工作总结

7.联通话务员个人工作总结报告

8.联通话务员个人月工作总结