

# 2023年联通工作总结及工作计划 联通员工工作计划(大全7篇)

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 联通工作总结及工作计划 联通员工工作计划篇一

站在新年

的开端，透视过去的一年，工作的点点滴滴时时在眼前隐现，我从一名114话务员到10000号话务员的成功转变，要感谢领导及其同事们对我的信任和培养，回顾过去的一年，我发现自己改变了许多，也成熟了许多。

从114查号向10000号客户服务的过渡，从对旧平台的生疏到熟练掌握，并参与新平台的安装调试跟工，从对业务知识的一知半解对了如指掌，从遇到难缠用户的害怕到耐心解释，从容应对，从接到骚扰电话的愤怒到平静，从大家对我的不了解到欣赏认可，我想说，2015年对我来说，是学习的一年世纪秘书网版权所有，互联网秘书第一品牌，也是转变的一年。

我接触10000号的时间不长，跟许多人相比，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。在刚上10000号平台的时候，我很幸运地参加了宽带查障学习，让我对渐渐生疏的宽带障碍现象的判断技巧、方法进行了温习、巩固，这使得我在宽带预处理理论上，

得到了实际的证明和体验。凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，在新旧平台更替之时，我又一次幸运地获得了跟工的机会，在与华为工程师跟工交流的过程中，我除了比同事们早先一步熟悉了新平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到10000号平台设备的整个运作流程，让我在应用新平台时更能得心应手。

然而10000号作为一个服务窗口，我作为一名客服代表，除了要懂得一些简单的技术之外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，我经常翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才能让原料展现出良好的品质和口味。服务也是同样。如果没有良好的语言世纪秘书网版权所有，互联网秘书第一品牌 表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我积极参与组织的各种服务知识培训，通过网上大学学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。但是由于一些客观或非客观原因，往往是过后才想起这些要点或运用的不是很好，顾此失彼。同时由于工作的惯性或常规性思维，使得我在客户服务过程中有时会缺少激情，缺少年青年人应该具有的活力与朝气。

在不断的学习中，我发现自己的生活充实了许多，也精彩了许多，原来那个默默无闻的我也变得叽叽喳喳了，以前总被遗忘的我也得到了大家的认同。但是由于自己性格方面的缺陷，也使我错过了许多机会。所以在新一年，我要再接再厉。

## 一、 攻坚克难——重建网格队伍

去年营销一中心由于士气低落，全年业绩一直处于倒数第一。

家客部李经理审时度势，及时调整，把我调任营销一中心担任中心经理，我上任后积极组织调研，同客户经理一起分析原因，采取优胜劣汰的方式调整了队员的工作职责和岗位，激励了员工士气。使营销一中心重新恢复了战斗力，上半年家客部评比客户经理排名前五名中我所带领的营销一中心占了三个，圆满完成了领导交付的任务。

## 二、积极进取——网格销量提升

在部门李经理的指导下，我和一中心全体组员工作热情高涨，在春节期间全体组员初四提前上班开展itv融合业务体验会，采用itv邀约体验会的方式把客户邀约到营业厅进行移动业务推介，是全部门第一个做新融合邀约的营销中心，全年共开展各类邀约体验会32场，客户经理全年人均销售业绩同比增长超过50%。itv融合业务邀约体验会的方式打开了全省itv和融合套餐发展的通道，得到了全省家客部推广。

## 三、务实创新——引领终端转型

2015年下半年iphone5s上市，在家客部移动业务向中高端转型中，我带领一中心全体人员组织学习iphone5s套餐及卖点，探索营销方式及目标客户，大家集思广益，提出通过电子渠道微信营销，网络宣传的销售模式，开拓了新的营销方式，我中心共发展苹果手机52部，占部门发展总量的27%，带动了全部门的高端手机发展。

## 2015年的工作计划

一年来，我虽然努力做了一些工作，但距离部门领导的要求还有不小差距，如营销组织、团队建设上还有待进一步提高，这些问题，我决心在今后的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。

### 一、加强对合约和融合政策的学习和销售，做到全面深入的

了解渠道运营部的各项收入业务。在宽带单产品的基础上发展移动融合和合约机，利用流量营销和翼支付等增值业务提高业务收入。

二、以实践带学习全方位提高团队销售能力。合理分配销售力量的结构，包括营业人员、驻厅人员、客户经理、和非清单级商客业务渠道人员的销售搭配与培训等。

小集团，还可以在异网小区起到宣传效果。

四、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。

总之，2015年在部门李经理的带领下，全体人员共同努力基本完成了全年的各项工作，但2015年的工作任务会更加艰巨，工作会更加繁重，但是我深信，在李经理一如继往的关心支持下，渠道运营部全体员工一定能开拓进取，迎难而上努力完成2015年各项业务指标。

这是一篇2015联通营业员工作计划范文，文章从四方面内容进行阐述，体现了联通服务员对自身的高要求以及高度的责任感与事业心。下面让我们一起来看看吧！

### 一. 业务学习和ibss操作上手都比较慢

与其他营业员相比，我的学习速度确实偏慢。这其中虽然有客观上的困难，但更多的还是自己主观上的原因。在今后的工作中要学习的东西还有很多，应对自己高标准，严要求，尽快尽好的掌握新的知识和技能。

### 二. 对于广州方言应进一步加强掌握

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。

## 联通工作总结及工作计划 联通员工工作计划篇二

制定奖罚制度和激励方案，联通工作计划。此项工作不分淡旺季节时时主抓。根据公司下达的年销任务，月销任务，进行每月、每周具体分解到每个区域和部门，并且在完成任务的基础上提高销售业绩。

针对现有代理商和正在开发的代理商进行有效的管理和关系维护，了解他的销售情况和实力，定期拜访和沟通建立良好的关系。根据公司\*\*年的销售目标，渠道网点普及还会大量增加，要求业务部门积极开展。

对于公司推出的. 销售活动要严格执行业务推广和品牌宣传，根据市场情况和竞争对手的销售活动灵活策划一些销售促进

活动，主攻其劣势同时对代理店员进行专业知识和促销技巧的培训。

- 1、加大铺货与铺货量，保证货源充足，拉动市场，提升销量。
- 2、对活动内容作到环环相扣，责权分明，责任到人，工作计划《联通工作计划》。
- 3、选好、选对作好活动的代理
- 4、强化前台服务，克服死板，防止客户流失。
- 5、重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有工作重心向提高销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务。

## （二）齐心协力，争创优质高效服务

随着\*\*经营部各项业务的不断发展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件。所以上半年，我们一直把提高服务水平摆在一个重要地位。

- 1、由前台营业人员对来办理退网业务的用户进挽留。
- 2、对准离网用户进行及时的电话回访，根据实际情况对用户进行有针对性的挽留。

### 1、普通用户维：

- 1) 定期对用户电话回访或短信拜访；
- 2) 节日祝福（短信）；

- 1) 做到每月电话回访或短信拜访一次（根据用户的要求），回访要有内容，有落实，最大可能的方便用户。
- 2) 话费监控。根据用户的需要，对用户进行缴费提醒。
- 3) 生日祝福、节日祝福（针对不同用户，要有实用的东西）。
- 4) 挖掘高端用户消费潜力，做好存量市场的二次及多次开发。
- 5) 亲情服务。（根据不同用户的需求，为用户提供帮助）
- 6) 定期的上门走访。

：公司有新活动尤其是回馈用户的活动应短信告知用户，重点用户电话告知。

## 联通工作总结及工作计划 联通员工工作计划篇三

第一篇：

联通营业员工作总结 今年七月，我非常荣幸的加入联通东莞分公司企石营业部来了公众客户中心，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，流动咨询师我经常做的一项工作，这对我的业务熟悉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，需要找其他同事的帮忙。

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。在老师的悉心指导下，我已经可以比较熟悉的进行操作，并在顾客较少时上位办理业务，但与其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，不同岗位同时的分工和各自职责，“四个能力”的展现，排班，工单管理，应收款的处理，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 与其他营业员相比，我的学习速度确实比较偏慢。这其中虽然有客观上的困难，但更多的还是自己主观上的原因，在今后的工作中要学习的东西还有很多，应对自己高标准， 严要求，尽快尽好的掌握新的知识和技能。

二、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， 可在于年长的顾客交 流时由于自己不懂讲广州话，对方普通话听力又较差，给交流带来了一些困难。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。有些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。

第一篇：

附件 1：北京联通 员工 2015 年度考核登记表单 姓 岗位：

名：

位：

（不超过 1500 字） 从事现岗位工作时间 性别 男 出生日期 职称 学历 学位在我没有加入联通公司前，印象里就是服务最广，是中国客户群电信运营企业之一。同时自己也是多年的中国联通老用户，对联通公司的服务及通话质量也是相当的满意，一个很偶然的机会，我成为了一名中国联通员工。

我热爱我的工作。我能在职场这条路上找到自己心仪的工作，跟我从工作历程中找到自己的特质，有着很大的关系。在此之前我是做设计工作的，也在一些私人开的店面里做过营销员，之后，联通公司招聘业务员，通过自己的努力，现就业厅做营业员。我很喜欢这份工作，它让我发现自己的特质：很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高，而且还有挑战性，秘诀在于我保持对公司与工作的兴趣。

以往是走进联通公司接受服务，感受联通公司工作人员对客户服务的感受，而现在我作为服务者来面对广大的客户群体，来为客户服务，这对我可以说是一个很大的挑战。

我的工作主要是与客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用公司的服务。客户分布甚广，各行各业的都有，甚至还有国家机关，像国税局、工商局等。我因此交了很多朋友，跟不同产业的人分享着不同的经验，这也成为我工作上另一项乐趣。

营业员的工作内容重复性较高。很多人都觉得它很隐性，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与

痛苦都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象所有的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我得冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。

刚开始我也常想，公司又不是我家开的，客户不顺，干嘛不分青红皂白地骂我，我也常被客户无理的反应搞得郁闷不已。但同时我也拥有笔墨难以形容的喜悦。记得，有位客户不太会使用自己的手机，想发彩信不懂发，我很有耐心地教他操作，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，客户很高兴，夸服务态度好，很有耐心，联通的服务我很满意，听到客户的感谢声音，我差点兴奋地跃起来了，感觉自己好有成就感。

营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候客户会说不清楚问题在哪里，营业员也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利解决。3营业员的工作很琐碎，往往挫折感大于成就感，但一有成就感又会乐上好几天。所以做营业员就要有点鸡婆个性，如果你是个比较自我的人，很难乐在其中。好多人都说做营业员对面这么多杂碎的事情有时还有应付一些无理取闹的用户，更要神速的理解文件下达内容马上投入工作，不仅累工资又底，但我觉得公司给我一个工作的舞台，一个继续深造的机会。如果一味抱怨工作辛苦，太斤斤计较，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个机会。

我自己平时在个人形象上的要求，自然、亲切、微笑。

做好一件事不难，难的是要如何坚持!4

第一篇：

《联通营业员年终总结》文章正文：

1, 努力学习, 不断提高。在工作中, 认真学习业务知识, 不断积累经验, 积极参加学习培训, 不断充实自己; 2, 遵章守纪, 认真工作。一年来, 自己在工作中做到不怕苦, 不怕累, 认真完成了本岗位各项工作任务; 3, 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; 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。

2, 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。

站在新年的开端, 透视过去的一年, 工作的点点滴滴时时在眼前隐现, 我从一名114话务员到10000号话务员的成功转变, 要感谢领导及其同事们对我的信任和培养, 回顾过去的一年, 我发现自己改变了许多, 也成熟了许多。

从114查号向10000号客户服务的过渡, 从对旧平台的生疏到熟练掌握, 并参与新平台的'安装调试跟工, 从对业务知识的一知半解到了如指掌, 从遇到难缠用户的害怕到耐心解释, 从容应对, 从接到骚扰电话的愤怒到平静, 从大家对我的不了解到欣赏认可, 我想说, 2015年对我来说, 是学习的一年  
世纪秘书网版权所有, 互联网秘书第一品牌, 也是转变的一年。

我接触10000号的时间不长, 跟许多人相比, 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。在刚上10000号平台的时候, 我很幸运地参加了

宽带查障学习，让我对渐渐生疏的宽带障碍现象的判断技巧、方法进行了温习、巩固，这使得我在宽带预处理理论上，得到了实际的证明和体验。凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，在新旧平台更替之时，我又一次幸运地获得了跟工的机会，在与华为工程师跟工交流的过程中，我除了比同事们早先一步熟悉了新平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到10000号平台设备的整个运作流程，让我在应用新平台时更能得心应手。

然而10000号作为一个服务窗口，我作为一名客服代表，除了要懂得一些简单的技术之外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，我经常会翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才做将让原料展现出良好的品质和口味。服务也是同样。如果没有良好的语言世纪秘书网版权所有，互联网秘书第一品牌 表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我积极参与组织的各种服务知识培训，通过网上大学学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。但是由于一些客观或非客观原因，往往是过后才想起这些要点或运用的不是很好，顾此失彼。同时由于工作的惯性或常规性思维，使得我在客户服务过程中有时会缺少激情，缺少年青年人应该具有的活力与朝气。

在不断的学习中，我发现自己的生活充实了许多，也精彩了许多，原来那个默默无语的我也变得叽叽喳喳了，以前总被遗忘的我也得到了大家的认同。但是由于自己性格方面的缺陷，也使我错过了许多机会。所以在新一年，我要再接再厉。

2015工作总结

## 一、 攻坚克难——重建网格队伍

去年营销一中心由于士气低落，全年业绩一直处于倒数第一。家客部李经理审时度势，及时调整，把我调任营销一中心担任中心经理，我上任后积极组织调研，同客户经理一起分析原因，采取优胜劣汰的方式调整了队员的工作职责和岗位，激励了员工士气。使营销一中心重新恢复了战斗力，上半年家客部评比客户经理排名前五名中我所带领的营销一中心占了三个，圆满完成了领导交付的任务。

## 二、 积极进取——网格销量提升

在部门李经理的指导下，我和一中心全体组员工作热情高涨，在春节期间全体组员初四提前上班开展itv融合业务体验会，采用itv邀约体验会的方式把客户邀约到营业厅进行移动业务推介，是全部门第一个做新融合邀约的营销中心，全年共开展各类邀约体验会32场，客户经理全年人均销售业绩同比增长超过50%。itv融合业务邀约体验会的方式打开了全省itv和融合套餐发展的通道，得到了全省家客部推广。

## 2015年的工作计划

一年来，我虽然努力做了一些工作，但距离部门领导的要求还有不小差距，如营销组织、团队建设上还有待进一步提高，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。

一、加强对合约和融合政策的学习和销售，做到全面深入的了解渠道运营部的各项收入业务。在宽带单产品的基础上发展移动融合和合约机，利用流量营销和翼支付等增值业务提高业务收入。

二、以实践带学习全方位提高团队销售能力。合理分配销售力量的结构，包括营业人员、驻厅人员、客户经理、和非清

单级商客业务渠道人员的销售搭配与培训等。

三、扩展业务渠道。组建一支非清单级商客的渠道销售队伍，覆盖网格内的所有小集团、商户、物业。根据客户群类型进行针对性营销，发展关键人。聚类客户群体和商圈用户的关键人不但可以承接小集团，还可以在异网小区起到宣传效果。

电信公司话务员年终总结与计划

电信公司话务员年终总结与计划正文开始站在新年

的开端，透视过去的一年，工作的点点滴滴时时在眼前隐现，我从一名114话务员到10000号话务员的成功转变，要感谢领导及其同事们对我的信任和培养，回顾过去的一年，我发现自己改变了许多，也成熟了许多。

对我来说，是学习的一年世纪秘书网版权所有，互联网秘书第一品牌，也是转变的一年。我接触10000号的时间不长，跟许多人相比，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。在刚上10000号平台的时候，我很幸运地参加了宽带查障学习，让我对渐渐生疏的宽带障碍现象的判断技巧、方法进行了温习、巩固，这使得我在宽带预处理理论上，得到了实际的证明和体验。凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，在新旧平台更替之时，我又一次幸运地获得了跟工的机会，在与华为工程师跟工交流的过程中，我除了比同事们早先一步熟悉了新平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到10000号平台设备的整个运作流程，让我在应用新平台时更能得心应手。

然而10000号作为一个服务窗口，我作为一名客服代表，除了要懂得一些简单的技术之外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的

是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，我经常翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才能让原料展现出良好的品质和口味。服务也是同样。如果没有良好的语言世纪秘书网版权所有，互联网秘书第一品牌 表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不出来。所以我积极参与组织的各种服务知识培训，通过网上大学学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。但是由于一些客观或非客观原因，往往是过后才想起这些要点或运用的不是很好，顾此失彼。同时由于工作的惯性或常规性思维，使得我在客户服务过程中有时会缺少激情，缺少年青年人应该具有的活力与朝气。

## 一、2011年工作总结

2011年以来，移动业务营销中心以主动营销、有目的营销为手段，结合每月开展营销活动，充分调动各业务区和代理商的积极性和主动性，促进移动业务的稳健发展。

1□3g营销工作初见成效，用户规模和客户感知显著提高。

通过一年来的营销发展□3g网上用户规模已经超过2万户□wcdma和iphone概念深入人心。我中心多次组织了针对前后台人员的3g业务培训活动，加强营业前台工作人员的3g业务培训工作，特别是多种合约计划的培训，提高营业员对3g业务的熟悉程度和办理业务的能力，每个主厅设专职人员负责用户3g手机□iphone手机终端的设置，提高营业厅3g业务的售后服务能力。

掘移动公司用户。在离网率较高的部分地区、工矿企业等地



区，开放存50送50优惠入网政策，抢夺市场。2g全年净增出账用户22000户，稳定并扩大了2g市场规模。

### 3、形成了行之有效的客户挽留体系。

转变单纯靠竞争发展用户的观念，确定“确保存量、激活增量”的基本策略，建立客户流失责任追究制，有效遏制话务量的下滑，加大考核、激励措施 形成“人人关注市场、个个关心客户”的营销氛围，建立业务发展责任制，业务增则奖，业务降则罚。最后将回访服务工作做深、做细。对欠费用户、投诉用户、离网用户跟踪回访，做好解释及挽留工作；新入网客户、更改资费套餐用户在第二天内主动回访，开展客户调查、关怀、挽留、业务推介为一体的主动服务方式，充分了解客户需求，有的放矢地开展回访工作，每月将沉默用户的回归唤醒作为常规工作进行部署安排，回归用户较去年同比增幅11%。

## 二、2011年移动业务竞争形势和发展过程中存在的问题

竞争对手针对各个乡镇可自由出台营销政策，采取各个击破的销售思路，大量推出“100元入网，150元话费（50元或是话费、或是增值业务、或是增值业务+购物卡）”、“存话费、送话费”、“18元、28元、48元等低套餐”大肆抢夺联通用户。

境内大量煤矿由于关停整合，来晋务工人员大量减少，以川底乡为例，原有6座煤矿，经整合后仅存一座，新增用户不断萎缩。

分销商积极性大大降低，业务发展缓慢。长期以来，由于自有营业厅发展滞后，泽州县对分销商依赖程度较高，特别是2g业务更是如此。而今，由于公司注重3g发展，一定程度上忽视了2g业务，于分销商而言广大的农村地区3g用户严重缺失，面对移动和电信的激烈竞争，缺乏行之有效的应对措

施，分销商形成了得过且过、凑活着过的局面；另一方面2g信号改善没有大的进展，网络优化往往是调整一下扇区、天线俯仰角度，经常是顾此失彼，东边日出西边雨。

### 三、2012年工作计划和具体措施

#### i3g思路

##### （一）存量市场

- 1、利用“存费送费”政策鼓励在网用户交费，延长在网时长
- 2、配合iphone俱乐部活动做好高端客户保有，以丰富应用，免费下载软件活动，保持用户活跃度。

通过渠道拓展、终端拉动、应用拉动、阶段性营销活动，拉动3g业务快速、健康、有效发展。

##### 1、渠道拓展措施

###### （1）提升自有渠道营销能力

自有营业厅将围绕“优化布局结构、提升营销能力”目标，以营业部/厅为单位，下达自有渠道发展任务目标，提高自有渠道业务发展能力。

###### （2）多管齐下，“扶、引、挖”并重，好卖场提升。

“扶”就是扶持。在现有卖场中选择几家有着一定经济实力和开拓能力的代理商予以重点扶持，让其做大、做强，为公司发展作出更大的贡献。一是在卖场的硬件建设上（门面装修）给予适当补贴；二是免费为代理商提供业务和管理培训，提高其业务技能和管理水平；三是实行专人派驻制，由业务能力强的人员带动其发展3g业务，让其尝到甜头；四

是不定期开展3g演示，聚集人气，提高卖场知名度。

“引”是引进和引导。

业务专柜，引导经销商进入电器广场、电脑城等渠道内经营联通业务。二是引导。选派优秀销售人员进驻卖场、新建渠道内，一对一指导渠道销售人员演示、操作、推荐3g手机及业务。“挖”就是挖（策反）竞争对手的优秀代理商。高远手机卖场是移动的忠诚代理商，但是看到wcdma的发展前景，通过一年的合作奠定的一定的发展基础，但合作还不够深入，下一步通过进驻销售人员拉动销售，做出一定经验后，逐步在各县区推广。对竞争对手的优秀代理商通过“利诱”、“情感”形式发展，给予一定政策倾斜，在日常管理上，实行人性化管理，将其视为联通一家人。

### （3）改善社会渠道整体形象,增强控制力和竞争

加强对营销渠道的规范管理，有步骤的整合、巩固对合作及专营店模拟自有营业厅管理，对发展任务、收入任务及营业管理三大项进行考核评比，并与代理佣金进行挂钩.围绕公司业务发展目标，有重点地拓展渠道。在新增网络及业务发展不足的乡镇新建营业网点。

（4）分片经营划分营销单元，在片区内开展营销活动的经营模式。

挖掘所有能利用的社会关系，撒大网，展开地毯式营销。片区直销营业厅片区内员工或直销员直接上门，面对面发展和维系用户的营销方式。

## 2、终端拉动

异网中高端用户：针对异网中高端用户通过电话外呼等方式

## 联通工作总结及工作计划 联通员工工作计划篇四

与其他营业员相比，我的学习速度确实偏慢。这其中虽然有客观上的困难，但更多的还是自己主观上的原因。在今后的工作中要学习的东西还有很多，应对自己高标准，严要求，尽快尽好的掌握新的知识和技能。

### 二. 对于广州方言应进一步加强掌握

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。

## 联通工作总结及工作计划 联通员工工作计划篇五

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！

## 联通工作总结及工作计划 联通员工工作计划篇六

遵守国家法律法规。遵守联通公司的各项规章制度，尊敬领导，团结同事，并严格按照通信电源操作准则对通信电源设备进行操作。

2. 今年因3g建设，电源专业完成了道康发电机组(dk400gfc)切换开关柜(ts-100)[]艾默生(p1030)机房专用空调、中兴交流屏(zxdp03-600a)[]中兴高频开关柜(zxdp12-300a)[]光宇蓄电池组(gfm-20xx)的安装和初验工作。

3. 认真负责的做好资阳地区各基站发电的日常管理工作，协调处理好与各地方(供电部门、代维公司)相关部门的关系。稽核抢险发电油费时，依据(代维协议)严格审核处理每一笔费用，并做好相应记录。努力把费用降低，争取公司利益最大化。做到对联通公司负责，也对自己的良心负责。

4. 电源值班人员每日每两小时对交换机房电源设备，变压器、高低压配电屏、华为中兴高频开关柜[]ups[]机房专用空调、蓄电池组等测试电流、电压是否正常、观察信号指示有无告警、机房温度和湿度是否正常、进行巡检维护并记录好参数，发现故障及时处理，并填写上日巡检作业计划上，作到有章可循。在基站发生电源故障时，第一时间通知各区域代维公司，及时做好故障记录，按月汇报基站停电掉站情况给部门维护主管。

5. 电源值班人员每周对机房各专用发电机组进行15-30分钟空载运行，对发电机启动蓄电池进行充电。检查机油、冷却水的液位是否符合要求、燃油箱的燃油量液位，启动蓄电池的电压、液位是否正常，启动蓄电池有无变形。发电机运行时的电压、频率、冷却水温、机油压力、发电机转速等是否符合要求，各种仪表、信号灯指示是否正常，运转时是否有剧烈振荡和异常响声。试运行后并做好记录填入周维护作业计划上。在通信机房停电时，保证发电机组能随时投入正常使用，确保通信机房万无一失！

6. 电源值班人员每月一次对变压器、高低配电设备、ups系统、高频开关电源柜、各蓄电池组、机房专用发电机、机房专用空调等进行月维护以及对所有电源设备进行清洁维护。对变流设备检查输入电压和变化范围要在允许范围内，工作电流不能超过额定值，各种开关、熔断器、插接件、接线端子等要接触牢固，设备机壳接地良好。对变配电设备检查接触器、开关接触是否良好，检查信号指示、告警是否正常，功率补偿屏工作是否正常，检查充放电电路是否正常。对蓄电池组检查测试电池端电压、电解液的密度和温度。对机房专用发电机进行月试运行。对机房专用空调检查有无跑、冒、滴、漏现象，清洁过滤器更换过滤网，测试压缩机进出压力是否正常，有无过冷过热现象，检查空调给、排水路是否通畅，并做电流测试。做好记录并填写入月维护计划中。每月月底配合综合部和物业公司有关人员通信机房进行一次消防安全大检查！

7. 机房电源组值班人员每季度对用电设备进行防雷保护检查，测试中性线电流是否在允许范围内，负荷是否均分，各部件的温升及接线端是否良好。检查干式变压器的风机是否正常工作。清除空调冷凝器沉淀物，检查风扇调速状况，校正温度、湿度，确保空调的正常运转，并对机房电源设备进行全面清洁，确保通信机房对温度、湿度、洁净度和空气清晰度达到通信机房要求。

8. 机房电源组值班人员每年年底对蓄电池组进行放电测试, 检查电池组引线及端子的接触情况, 测量馈电母线、电缆及软接头的压降, 三年做一次蓄电池组的容量试验。每年配合供电部门对高低压配电设备测试杂音电压和启动冲击电压试验, 检查变压器和电力电缆的绝缘性, 清洁电缆沟, 检测避雷器及接地引线。对机房专用空调进行清洁冷凝器, 检查电加湿器电极, 检查空调的负载电流是否正常。每年配合防雷局对通信机房做一次防雷、接地测试, 检测防雷装置。对所有的仪表、仪器进行校正。配合代维公司搞好动力环境监控系统设备的维护工作。

9. 按照四川分公司的要求, 每年做二次应急预案演练。今年4月和11月电源专业做了通信机房电源故障应急预案演练, 演练非常成功。

10. 今年机房电源组重点完成了通信机房电源设备的2a整改。

11. 带领机房通信动力电源组努力出色完成领导及部门临时安排的其他工作任务。

以上是我对今年的工作总结, 每年的工作情况都基本上都是这样的, 明年努力把做得更好。几年来, 我都在动力值班室从事生产一线工作, 深知电力工作是一个特殊的行业, 需要自己有良好的自身技术能力和良好心理素质, 在领导和同事的支持下, 我的思想、工作、学习等各方面都取得了一定的成绩, 个人综合素质也得到了一定的提高。新的一年, 我将更加努力地学习业务技术知识, 提高自己的操作技能和综合素质。努力学习和掌握通信电力系统运行方式及其特点, 更加了解资阳地区的电网运行情况, 同时能根据各类通信电气设备的需要, 掌握相关的技术及专业知识。我相信我们每位员工的一小进步, 就是我们联通公司的一大进步。我选择了联通, 我就该努力的奉献联通, 与联通的荣辱与共! 而且联通是我们的衣食父母, 我们更应该为联通争光添彩。祝愿我们的企业明天更辉煌!!



## 联通工作总结及工作计划 联通员工工作计划篇七

工作计划网发布2019联通话务员工作计划范文精选，更多2019联通话务员工作计划范文精选相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于2019联通话务员工作计划范文精选的文章，希望大家能够喜欢！更多工作计划资源请搜索工作计划频道与你分享！

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。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这将近一个月的工作中，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，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!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。

1. 2019联通话务员工作计划
2. 联通话务员工作计划2019
3. 2019联通话务员工作计划