最新鸟鸦喝水教学反思中班(汇总9篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、 分析,并做出客观评价的书面材料,它可使零星的、肤浅的、 表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上 来,让我们一起认真地写一份总结吧。大家想知道怎么样才 能写一篇比较优质的总结吗?这里给大家分享一些最新的总 结书范文,方便大家学习。

中国联通年度述职总结篇一

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%,单装宽带比去年同比增长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,我们可以接处到很多的事物;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的上的各项任务和指标,使其了解这自己的业绩,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20__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邋遢及时处理,及时解决。

总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。

中国联通年度述职总结篇二

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!

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。
- 2、作为客服人员,需要一定的技能技巧:
- (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 了。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。

中国联通年度述职总结篇三

一、销售的日常工作。

做为公司一名基层工作人员,立足本职工作,做好份内事,为网点分忧解难,这是一名销售员应尽的责任。回顾这短暂的一个月的工作,本人在公司领导及各位同事的支持与帮助下,严格要求自己,按照公司的要求,较好地完成了自己的本职工作。日常工作中,加强学习牢记公司现行套餐资费、改策信息、数据提取整理等日常业务技能;了解相关表格制作、渠道情况、营业厅卡务销售;学习串号登记、宽带和特价机销售技巧、如何使用bbs系统开卡;注重个人仪容仪表,沟通技巧等。并严格落实上级领导交代的各项任务。

二、加强自身学习,提高业务水平

步。经过不断学习、不断积累,能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题,在卡务销售能力、业务协调办事能力等方面,经过一个月的学习锻炼都有了一定的提高,保证了本岗位各项工作的正常运行,能够以正确的态度对待各项工作任务,认真努力将学习到的知识贯彻到实际工作中去,保质保量完成自己的本职工作任务。

三、存在的问题和今后努力方向虽然在过去的一个多月当中,本人学会了很多东西,但是我的工作成绩还不是很理想,很多细节做得也不是很到位,尤其是考勤方面,因为个人的原因,许多时候都没有做好,在此我深深的表示自责和检讨,当然我也保证在以后的工作中,尽最大的努力,保证不迟到、

不早退、不旷工。

作为一名营销员,我深切的意识到业务能力的重要性,所以 在工作的同时,我也不忘提高自己的业务操作水平。成绩属 于过去,未来才属于自己,我要不断学习,因为我知道不进 则退的道理,所以我会在今后的时间里勇于进取,不断创新, 加强自己的服务意识。在接下来的学习生活中,我将好好利 用在学校的剩余时间,努力的加强自己在实习工作中发现的 不足之处,不断的完善自己,以更饱满的情绪、更积极的态 度去迎接我毕业以后的工作生活,通过我的努力,最后成为 一名优秀的公司员工。

实习生: 王润2014年8月13日

中国联通年度述职总结篇四

一、构筑坚强堡垒,加强我村基层组织建设

首先,深入开展创先争优活动。一是制定方案、全面部署。 成立了创先争优领导组,明确了"争先创优,建设幸福丁 家"的活动主题。制定了活动计划,集中学习上级指导精神, 广泛征求党员、群众代表意见,开展无职党员设岗定责活动, 确定了以惠民生为载体的活动载体,不断将活动引向深入。

第二、加强了组织发展。为进一步做好我村发展党员工作,不断为我支部输入新鲜血液,保持党的先进性,增强我丁家支部的凝聚力、战斗力和号召力。今年,我支部党员大会从入党积极分子中新吸收1名预备党员。

第三、加强了村级班子建设。通过召开民主生活会,集中学习、座谈会等形式,让支村"两委"班子统一了思想、团结一致、真抓实干,提高了班子成员的政治觉悟、政治水平、工作能力。为各项工作的顺利开展提供了组织保障。

- 二、以惠民生为契入点,推动我村的新农村建设
- 1、解决四个自然村、三个村民小组的吃水问题。近年来,由于水位下降及村中自来水管的年久老化,水流稀少,经常因为水管破裂断水。今年,我村多方争取上级资金、补助即自筹资金共计20万余元为三个村新修储水池及铺装延伸管道,较好的解决了吃水问题。
- 二、加强支部阵地建设。我村原支部、村委办公场所由于年 久失修,常年无法开展各项工作和活动,我村多方筹资对新 支部、村委办公楼进行了内部装修,增添了办公设备,使得 我村的各项工作能够正常开展。
- 三、多方准备,建设农家书屋。"农家书屋"工程直接面向农村,最贴近农民群众,能满足村民日益增长的精神文化需求,有利于提高农村劳动力的整体素质,能促进农村新型产业的发育、农业产业结构的调整、利于农业生产效率的提高、农民收入的增加。我村购置书柜、腾空房间,满足"1+2"房间的硬性指标,通过了验收,2万余元书以下发,待登记整理装柜后,就可对村民开放。
- 三、全面统筹兼顾,完成了党委政府交给的各项工作任务

首先,狠抓了计生工作。已婚育龄妇女138人,我们严格上级要求,认真开展了计划生育工作,期内出生4人,政策内生育4人,政策符合率100%。

其次,抓好护林防火工作。我村以"10.26"火灾为鉴,认真审定了制定防火预案,组织强化30人的半专业的扑火队,添置灭火器材,配备必要的交通工具。每次支、村两委会、党员会、群众代表会都要对护林防火工作强调、安排,签订责任状,对责任层层落实。

其次, 抓好综治工作, 确保一方稳定。我村以建立健全平安

建设长效机制为核心,以加强社会治安综合治理工作为重点,以落实平安建设各项措施为主线,按照全方位、多层次、全覆盖的要求,全面推进平安建设工作。一年的,没有一起恶性案件发生,为群众安居乐业创造了良好的社会经济环境。

再次,完成了党委政府交办的其他各项工作。一是开展环境卫生整治工作;二是抓好了惠民政策的落实;三是完成了第六次全国人口普查工作。四是落实好农村低保、粮食直补等惠民资金的发放工作。以上是我村一年来的工作汇报,请各位领导、参会同志测评。

中国联通年度述职总结篇五

2011年是我在联通公司任职的第一年,在这一年里,在分公司领导的正确领导和全体员工的共同努力下,我们保质保量的完成了2011年的艰巨任务。

我现将本人2011年的工作情况汇报如下:

认真学习科学发展观,把学习作为工作和生活中的一项重要内容,夯实理论基础,不断汲取新的知识,更新理念,提高自己的政治水平,坚持科学发展观,以适应社会发展和社会经济发展的客观要求。

在工作中,严格遵守班组里的各项规章制度,爱岗敬业、扎实工作、热情服务、勤学苦干,充分发挥一不怕苦、二不怕累、确保成功的战斗精神,任劳任怨,不畏困难。在本职岗位上发挥出应有的作用。

我深知在社会发展如此之快的今天不断学习提高是多么的重要,只有能认真学习才能更好的完成自己的工作任务,更好的为人民服务。为了不断提高自身技能,我从不放过每一个学习的机会,在工作中虚心求教,不断总结完善,创新思路,科学统筹,大大的提高了工作效率。利用业余时间参加高等

教育自学考试,并于今年7月份拿下本科毕业证。为自己更好的完成本工作打下了坚实的基础。

心系客户,想之所想,急之所急,"客户满意、业务发展"始终作为我的工作目标,尽自己所能为客户排忧解难,主动热情,迅速办理,及时回复,用诚心、细心、耐心、精心,为客户提供优质热忱的服务。

作为一名入党积极分子,发展对象的我要时刻谨记党的教诲,时刻以党员的行为准则来约束自己,要不断的鞭策自己,不断地完善自己,在班组中起先锋模范带头作用。积极向党组织靠拢,争取早日成为党组织中的一员。

在2011年这一年里,经本人在学习、工作、生活等各方面的努力,得到了分公司各位领导和班组所有员工、相关班组的一致认可。再次被组员评选为2011年分公司先进生产工作者。本人在近些年来所取的成绩,都离不开分公司领导和同事的热心的帮助。

的企业贡献自己的一份力量,为我们的企业树立新的形象,朝着"更快、更高、更强"方向迈进,突破,没有终点。

中国联通年度述职总结篇六

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副面影响。

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!

中国联通年度述职总结篇七

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。

- 2、作为客服人员,需要一定的技能技巧:
- (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。

中国联通年度述职总结篇八

部门:

班组: 网优班 日常优化 中兴 3g组 成员

职责: 从事3g方面的具体工作。

报告简介:按照[]20xx年度中国联通驻马店市分公司干部员工述职考核办法》第十四条第二款关于员工述职内容的要求分为下面三个部分:一是提纲式表述个人完成工作项目及工作成效;二是工作中存在的问题;三是解决问题的措施和建议。

20××年1月15日~3月26日,省公司开展"23g互操作专题优化",我开始跟着工程师学习。在学习期间,我认真学习省公司下发的《中国联通2/3g互操作分场景参数设置指导书》,这是首次参与到具体的3g工作中,才发现以前学习的wcdma理论与实际工作要想结合起来真难,以前学的好像是看明白了,但在实际工作中还是不会, 茫然无头绪,唯一的办法是边干边学, 边干边想,我反复地、逐字逐句地阅读107页的指导书, 努力把工作经验与理论指导相结合,我总结出一套学习方法,简单地说就是"针对指导书,一句话问三个问题",由于认真工作,积极提问,认真钻研技术,积极思考,

我逐渐,一点一点地明白了关于"23g互操作"的大致内容, 并开始在工程师的指导下修改一些无线参数。

20××年3月1日~4月30日,我到新乡跟着中兴3g网优小组跟 工学习。这是我自参加工作以来, 出差时间最长的一次, 长 达2个月,学习时间充足,而且时间安排上比较自由,又没有 其他干扰因素,可以充分发挥主动学习的一次宝贵机会。 在 学习期间,我分秒必争,日夜不停地学习,夜里熬到三四点, 白天一睁开眼又继续学习和研究, 到了单位更是努力学习和 提问,晚上回到宾馆又一直学到深夜。学习移动通信原理 和wcdma原理以及3gpp技术规范、研究信令、学习掌握了 在word, excle文档中进行vba编程、熟练制作各种wcdma报 表□wcdmarf天馈□dt路测、单站验证、学习使用中兴网管系 统和前后台软件等等,并根据学习所得写了一系列的论文。 在新乡学习期间, 我先后两次因为喉咙和支气管发炎生了重 病,后来脚又严重扭伤,再后来因为长时间熬夜而导致腰部 缺钾瘫痪, 而妈妈在驻马店因肺部重度炎症住院一度生命危 险,孩子又患上了轻微的手足口病,我忍受着身心的痛苦和 压力, 一直坚持到学习结束, 我心想我一定不能辜负联通公 司对我的栽培。

从20××年5月4日开始,为了配合5月17日世界电信日各县开始3g放号,开始了对各县3g的测试,其中主要是评估和改善23g互操作。我抓紧一切工作时间努力工作。由于有了在新乡的工作经验,我感到干3g的工作更加有信心了,我认真测试和分析,不断实验各种无线参数,在基本独立的情况下开展工作,而且进展迅速。 在李主任的协调下, 在白帆的支持下,在爱立信何工的配合下,解决了驻马店2g爱立信区域现网存在的23g互操作问题,大大改善了23g互操作的情况,并且为今后的日常23g互操作处理积累了一定的经验。我利用在新乡学习的vba编程方法编写了大量中兴3g网优工具程序,大大方便了日常工作。

从20××年5月17日开始,启动"20××年网络优化服务项目"。 我跟随中兴3g组学习。具体工作是日常投诉的处理。同时我在工程师的指导下,学习利用中兴后台软件来分析路测数据。为了能够更好地、更专业地对投诉处理和路测数据进行深度挖掘,我又学习掌握了在mapinfo中进行mapbasic编程,并利用数据库技术对原始路测数据进行分解,并判断越区覆盖、导频污染、弱覆盖等情况,并将处理分析结果转变为在mapinfo中显示地理图形显示。而且可以根据经纬度或地名在多个地图上查找,并显示距离最近的2g和3g基站。

但是目前缺少更多的技术资料和深入专业培训指导和交流讨论,在wcdma的学习进度上迟缓,路测分析能力差,而且目前对网优手段的理解和利用仅限于覆盖优化中的天馈调整,而更深层次的综合处理例如:基站告警检查和处理、容量优化、服务质量优化、数据业务相关优化、切换优化、邻区优化[2g3g同覆盖优化、优化仿真与仿真验证方面的研究、边界优化、干扰优化技术、功率优化、码资源优化、使用扫频仪测试等深度内容还不会,对网优故障的排除整个过程还未掌握。我希望在下半年的工作过程中,深入上述方面的工作和研究。

我很高兴能够在李峰博士和戚主任的带领下, 在网优专家白帆的指导下,与在座的各位精英同事携手共进,共同把网优工作干好。