

最新乌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。我希望自己能够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。

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小组，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职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！

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 and 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。