

2023年电信挂职工作总结报告(大全6篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

电信挂职工作总结报告篇一

为期两个多月的社区经理的岗位实习中，我分别跟随了开发区的金、陈、杨等师傅学习光纤线路□adsl线路□itv的安装与维护。他们循循善诱，把多年来辛苦总结出来的一些手法，经验传授于我，使我受益匪浅。

在光纤安装中，他们指导我如何利用墙内网线的位置分布与光纤线路相结合的操作方法，使用户家光纤接入尽可能的简洁、美观。

金师傅一手漂亮的盘纤手法让我叹为观止。当我向他求教时他说，“尽可能把两根相连的光纤想象成一个圆，让后大圆化小圆，当然这需要长久的积累。”嘱咐我中午午休时到会议室勤加练习，以便以后在工作岗位发挥出最佳水平。

adsl线路安装中，杨师傅就说，“说给你听你会记住，给你演示你会理解，让你自己做才能真正领悟。”杨师傅拿出自己宝贵的工作的时间来让我琢磨研究，并在一旁加以指点，经过无数次纠正后我才逐渐明白。在此我深深地感谢他们长久以来对我的指导，建议，培养与关心。

在光纤□adsl的安装维护方面，每位师傅都有自家的硬功夫，但美中不足的是他们在产品营销方面存在缺陷。

正所谓人生难得，佛法难闻。对于社区经理岗位的各位老师

傅而言，销售这事就像佛法一样，是难以理解的。但在这些天与用户面对面的接触过程中，我对此已有几点感触。一：让用户先认可你的人，再认可你的产品。在安装过程中我一定要认真仔细，多替用户着想。这样他们就会对我有一种好感，而当我再向他们推荐某款套餐的时候，他们一定会认真地听下去。因为这个时候他们认可的不是某款产品而是我这个人。二：尽所能与用户搞好关系。在与用户电话联系多用敬词，上门也应礼貌。正所谓礼尚往来，我对用户尊重，他们就会对我客气。接着我们之间的关系就会发生改变。路上相遇，也如同朋友一般问候。相反，如我整天板着一副脸，像是客户欠我钱似的，用户也会对我置之不理。而在当今人情盛行的年代，关系变得异常重要，向客户推荐产品时他们也会给个人情。

三；善于观察，对症下药。客户经理整日扫街寻找目标客户，但是很难看出客户的真实消费水平，通常不知道他们真正想要什么。如果营销人员不知道客户有何需求，那就会流失潜在客户。而社区经理却是上门为客户服务，通过对家庭布置的了解就容易知道用户的经济条件，所谓知己知彼百战不殆，制定的营销方案，命中率高，容易被客户采纳。

社区经理的工作是安装与维护，可不知道安装时可以营销，维护时可以营销。而在这般大好环境下，营销的业绩却少得可怜。我知道未来社区经理所要加强的地方太多，而营销却是首要之务。

电信挂职工作总结报告篇二

20xx年初我很荣幸x客户服务中心一员从进入客服中心之日起我把客服中心视同家中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工无论是年纪大员工还是刚进入社会女孩她们性格、兴趣我了如指掌她们喜怒哀乐都让我牵挂于心相互信赖无话不谈在沟通中她们倾诉委屈释放压力在放松中调整心态保持阳光心情她们眼中我不仅是中心负责人更是她们

工作和生活导师我常与她们分享工作和人生快乐心法：即做人要有品德做事要有品质生活要有品位指导年轻员工怎样去工作如何去生活真正让员工感受到工作快乐从而把握着幸福生活。

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生最大财富！我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员！

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在x号日常管理中将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是最好的已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信！

二、细化基础管理量化绩效指标营造了公平、公正、公开考核氛围

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常管理工作简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人最大限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

电信挂职工作总结报告篇三

时光如水，岁月如梭。从一名刚进电信公司的新员工，对所有的一切都感到新鲜和好奇，转眼间在电信工作已经有两年半的时间了，在这期间所经历的所成长的岂是一纸便能道明。在这即将过去的一年里，在公司领导及各位同事的关心与支持下，我以“服从领导，认真学习，扎实工作”为准则，始终高标准，严要求，较好的完成了自我的本职工作。在这一年里成长与不足同在，且以这总结来定位今昔展望未来。

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资料，夯实理论基础，不断汲取新的知识，更新理念，提高自我的政治水平，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。从党的十八大以来，电信深入贯彻党的十八大的中心思想，扎实推进党的群众路线教育实践活动，在公司内部召开党的群众路线教育实践活动。在十八届三中全会召开之际，我们严格按照大会思想，务必毫不动摇巩固和发展公有制经济，坚持公有制主体地位，发挥国有经济主

导作用，不断增强国有经济活力、控制力、影响力。

古人云：活到老学到老。在工作中，我们务必贯彻这个思想，在工作中学习，在学习中成长[]20xx年1月开始，我服从领导安排到网络监控维护中心数据部学习，在此次学习中，领导给予我很大的支持，在工作中此类的脱产学习是很难得的机会，领导给予我如此大的厚爱，我务必好好学习。在此期间我建立起数据网络的“全程”的概念，为用户配置数据熟练，以到达回到监控部后能够熟练处理故障的潜力[]20xx年3月底回到监控部，立即担任数据专业的值班工作。在值班期间未发生生产事故，未被用户投诉，能够独立较好的完成数据值班工作。

经过一年的锻炼，使自我对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不一样的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自我的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选取自我喜爱的，然后为自我的所爱尽自我的努力。我一向认为工作不该是一个任务或者负担，就应是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我的力量。能够说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是潜力问题，又能够分成专业潜力和基本潜力。对这一问题的认识我能够用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业潜力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本潜力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业潜力决定了你适合于

某种工作，基本潜力，包括自信力，协作潜力，承担职责的潜力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种潜力能够很好地协调发展和运作的人。

在此一年的工作中我发现了我自我的不足，因为一些个人原因使用假期较多，以致给部门值班在排班上带来必须的困扰，庆幸领导谅解没有对我做出责备。但是，此种状况，以后必须尽全力避免，毕竟刚打入职场不久的我，人生的重心在事业上，我定会努力工作、用心上进的去应对新的一年。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我，要不断的鞭策自我，不断地完善自我，在班组中起先锋模范带头作用。争取在新的一年里成为党组织中的一员。

电信挂职工作总结报告篇四

时光飞逝，日月如梭，xx年年转瞬即逝，一转眼，我们又迎来了新的一年。在xx年度里，我的工作岗位是在前台营业，工作职责是接待客户，为他们办理业务，解答疑难。

做一名营业员容易，但要做一名合格的营业员就不容易了。以前我是做机线工作的，跟营业岗位繁重的工作量比起来，真是相差太多了。我知道，熟练的业务知识、业务技能是衡量一个营业员是否合格的基础。为了尽快的熟悉业务，我虚心的向老营业员请教，认真参加区公司的营业岗位培训，网上挂课复习琢磨，理论联系实际操作，功夫不负有心人，在很短的时间内，我熟知了业务，当成功的开展一个业务的时候，我感到骄傲和自豪；看到顾客脸上满意的笑容时，我感到由衷的高兴。

有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带，一声亲切的问候，一个会心的微笑，拉近了客户与我们之间的距离，

架起心与心的桥梁。在工作中，我本着企业用户至上，用心服务的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。随着通信业突飞猛进的发展，市场竞争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地拆机，注销业务。我看在眼里，急在心里，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们的品牌优势、信誉优势，积极地推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：用户至上，用心服务，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为此，我经常看有关新业务方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司，做到真实了解客户所需，提供客户所求。

电信挂职工作总结报告篇五

xxx分局在地方政府及各级电信部门领导的大力关心、支持下，深入拓展市场，积极应对竞争，努力改善服务，现就一年来分局主要工作总结如下：

业务发展情况及主要成绩：

1、各项主要经营发展指标完成情况：截止至11月20日，业务收入完成6145.60万元（不含“泉灵通”），完成年计划103.11%；固话净增4540部，完成计划98.7%；“泉灵通”净增11462部，完成计划的230.2%；宽带业务发展2328户，

完成计划的133%；其中：泉灵通业务发展数占晋江局发展总数的1/5，宽带业务发展总数占晋江局发展总数的1/3。

2、依照省级“青年文明号”标准，结合亮丽工程竞赛细则，立足机制创新，推行营业计件量化考核，以“用户至上，用心服务”为服务宗旨，切实落实“首问负责制”，分局保持省级“青年文明号”和省文明办的“文明窗口示范点”荣誉称号。

3、今年分局还取得以下主要荣誉和奖励：“亮丽新电信”辩论赛第一名、ip竞赛一等奖（第三季度）、“宽带极速之旅”发展二等奖，首季开门红小交换机拆机并网专项奖、首季开门红竞赛“三等奖”，营业练功团体第三名等。

4、全面完成市局考核的各项通信质量指标和安全生产指标，实现无重大安全责任事故和通信案件发生。

以下从几个方面来谈过去一年分局的工作：

一、与时俱进，做好员工思想政治工作。

按照江总书记“三个代表”重要思想要求，立足企业深化内部改革和日常工作实际，引导、帮助员工认清形势，扭转观念，特别强化员工市场意识、危机意识、竞争意识教育。分局负责人针对员工意识形态的“热、难点”问题，通过个别谈心、集中讨论等形式，及时做好疏导、沟通，把思想统一到分局各项业务发展，应对竞争和改善服务的工作“重心”上来。

二、科学管理，推进分局工作有序开展。

1、按市局有关绩效考核的文件精神，制订并不断完善分局效益考核办法，根据不同阶段工作重点的差异，及时调整绩效考核分值的比例，加大如：欠费催缴、移动商

务ip信息收集、泉灵通、宽带等重点工作的分值比重，使今年分局绩效分不断上升，到第三季度，列各分局的第六位。

2、xxx分局是晋江局率先实行营业计件量化考核的分局，针对这项改革，我们及时建立了营业计件量化考核二次分配管理办法，从营业工作量、岗位规章制度、服务质量、业务管理、经营效益等七个方面细化了考核办法，改革实行三个月以来，对营业员和客户都产生了积极良好的效果，同时，也为其他分局推行这项工作积累了成功经验。

3、加强营业、客户服务部、公话超市的业务管理和考核，重点做好日常业务处理中各种原始资料、报表和营收资金的把关。尽可能为代办服务商创造有利条件，在业务宣传、业务指导、资源共享等方面支撑到位。在今年客户服务部等级管理竞赛中，晋江局三个一等奖的客户服务部有两个在xxx

4、下半年，经过积极准备，以培训和自学相结合方式，提高“三代”宽带专业素质，分局“三代”人员从社会电脑商接手了宽带业务的安装和维护工作，大大压缩了宽带修障历时，晋江局的宽带“大头”xxx分局在今年发展2000多用户，特别是“宽带极速之旅”取得二等奖，“三代”迅速到位的安装调测功不可没。营业的每月营业员考评和最优评价制度，保证了营业整体服务人员的业务素质维持较高水平，在全省组织的营业岗位考试中，晋江局前十名，有4个在xxx。近期泉州组织的营业考试中，第一名也是xxx分局的营业员。

三、深入市场，掌控市场经营主动权。

1、继续不遗余力地发展固网电话，重点挖掘东环片区写字楼、新兴公司、住宅区用户及旧城改造搬迁户，加快拆机并网，今年共拆除小交换机25家，累计新增电话556部，与联通、移动公话针锋相对，主动出击，选点定位，覆盖式

发展公话业务，共发展公话超市25家，公话办点近60家，公话发展数在原基础上翻了一番。

2、主要依托客户服务部和其他条件成熟的社会代办点，针对打工族、学生和服务行业人员，大力发展“泉灵通”。通过“泉灵通”业务的发展形成并巩固了相对完善的分局社会营销网络。

3、结合市公司和晋江市局对宽带业务报刊、电视及其他形式的宣传，分局采用现场演示、电话促销、小区集中受理等渠道，重点明确地发展学校、住宅小区和工薪阶层的宽带用户。

4、为积极应对竞争，取得竞争主动，保证科学的经营决策，分局主要通过以下渠道，健全和完善了分局200多家中小企业档案，利用“帐务清单查询系统”，实时统计出单机话务量超过800元的用户资料，先以电话联系形式，逐个了解包括企业所有电话号码、公司规模和人数及老板或负责人在内的信息，再根据已收集的中小企业资料，有针对性地上门走访，在做好服务工作，解决客户通信问题，引导客户通信需求的同时，进一步了解和掌握公司情况，根据走访结果，不断完善客户资料。

5、做好话务量分析，特别是异常话费和话务量波动分析，根据话务量波动情况，组织客户经理、“三代”代员，有针对性地上门走访，了解话费波动原因，在做好客户话务量流失调查基础上，认真分析客户整体通信情况，利用“中国电信”业务组合的多元化优势，采取灵活的营销策略，制订个性化营销预案，与客户签订全面合作协议，排挤竞争对手，巩固和发展电信业务。

6、发动分局全体员工，包括“三代”人员，深入市场，收集市场信息，特别是竞争对手的业务动态和通信设施建设信息，尽最大努力以多种形式遏制联通、移动公话、移

动商务ip□网通ip等的“漫延”，在第三季度的ip竞赛中，荣获一等奖。

四、用心服务，提升客户价值。

1、多种形式，转变员工服务意识和理念。让“用户至上、用心服务”的宗旨深入人心，从而转化为员工的自觉行动。比如：：对服务工作受表扬的员工不单给予绩效加分、通报表彰，还奖励增加工休日，优先考虑评优评先等；对服务工作做得不够的员工，不仅给予经济处罚，还给予批评、教育，要求进行换位思考，写书面心得体会，让其深刻认识服务不周的种种弊端。在晋江市局组织的以服务为主题的“亮丽工程”辩论赛中，分局与办公室、鸿运公司一起获团体第一名。

2、转机建制，率先实行营业计件量化和全业务受理。通过这一体现多劳多得、能者多得的机制创新，有效地促进了营业岗位服务人员的主动性和亲情化，全面提高了营业服务质量。

3、制度化、规范化，再加落实执行了“首问负责制”，遏止了服务“擦边球”。公开公布各岗位的服务承诺标准，坚持一线岗位的班前十分钟制度、值班长制度、每月最优服务评价制度及服务奖罚制度的落实，强化“首问负责制”记录要求，明确第一位接待客户员工的职责，加强投诉时限管理，形成了解决客户问题和投诉处理的绿色通道，认真对待和解决社会和客户反映的热、难点问题，切实把服务工作落到实处。

五、其他工作：

1、按“泉灵通”号码局号和“三代”分片区域划分话费催缴、责任到人，做好欠费催收工作。

2、规范卡市，建立电话卡直销网络，签订代售协议100多份。

3、积极组织人员签订“泉灵通”基站协议，优化网络，并对基础资料认真整理、核对；做好交接箱线路资料的整理、线路图纸的电脑录入、核对工作，把管线资源管理纳入科学、动态化管理轨道。

4、结合开展“安全生产月”活动和安康杯安全生产竞赛活动，坚持“安全第一，预防为主”方针，明确谁出问题谁负责原则，落实安全生产责任制，积极做好新入局“三代”人员的安全知识教育。

5、组织分局员工踊跃参加无偿献血活动。

6、认真完成市局交办的其他工作。

回首往昔，展望未来，深知明年乃至今后的若干年，我们所面临的挑战将越来越艰巨。xxx分局在新的征程，将迎难而上，义不容辞，责无旁贷，创造性地开展工作，为晋江电信的美好明天再立新功。

1.工作总结电信分局工作总结示例

2.电信暑期实习报告

3.电信公司实习总结

4.电信人员实习报告

5.电信员工辞职报告

6.电信求职信范文

7.电信公司介绍信

8.电信员工辞职信

电信挂职工作总结报告篇六

自从xxxx年参加工作以来，在公司领导的正确领导下深入学习贯彻和落实总公司制定的各项制度和政策，探索和开拓生存与发展的新思路。进一步解放思想，转变观念，以经营发展为中心，以改革创新为动力，以服务质量为保证，以提高效益为目标，不断强化主营业务和优势产品，不断优化内部管理和运作模式，不断深化企业重组与改革，方方面面的工作都有了新的进展。

1□xxx年x月至xxxx年xx月在商客部担任聚类客户客户经理。在此期间每月圆满的完成了xxx个客户的维系、合同的签订、增值业务的发展及相关费用的按时收取。

2□xxxx年至xxx年xx月办理了xx校和xx校班级总机业务，总客户数量达到了xxx户，取得了不错经济效益。

3□xxx年x月与电大和中心血站签订了翼机通业务拉动了移动业务量和收入。现已签订了师范和卫校的翼机通业务。

采取灵活的营销策略，制订个性化营销预案，与客户签订全面合作协议，防止竞争对手因跟客户沟通不当乘虚而入，巩固和发展电信业务。

2、在保存量上，我们将通过对重组后通信市场格局中及对手竞争重点的分析，在存量保有过程中做到了“攻防结合”。即保有存量客户，重点避免中高端客户流失；维护新增市场份额，限度抢夺新增客户；维持现有客户话务量，减少话务流失；重点突破竞争对手高价值集团客户市场；通过多业务

捆绑，削弱竞争对手强势的移动市场占有率；有针对性选择重点家庭和企业，推进移动和固网业务的融合。

3、对于宽带，将采取以下措施：

1) 扩大宣传，降低宽带印象价格。

2) 定期对它网即将到期用户进行派单，有针对性策反。

3) 大力拓展社会营销渠道。

4) 开展聚类目标客户专项调查和营销，细致梳理和调查宽带目标客户，建立动态档案，跟踪营销，积极开展团购活动。

5) 锁定教育行业，开展专项调查和针对性营销。

6) 实施对离网用户的两级管控，不断提高挽回成功率。

4、做好转型，促进增量：

1) 中小企业、教育等行业继续推进宽带接入发展。

2) 根据特定行业用户的特点，适时开展有针对性的团购活动。利用政企客户三类关键人（主要领导、分管领导、经办人）的影响力，充分挖掘行业客户的员工宽带市场。

5、为积极应对竞争，取得竞争主动，保证科学的经营决策，健全和完善中小企业档案，以电话联系形式，逐个了解包括企业所有电话号码、公司规模和人数及老板或负责人在内的信息，再根据已收集的中小企业资料，有针对性地上门走访，在做好服务工作，解决客户通信问题，引导客户通信需求的同时，进一步了解和把握公司情况，根据走访结果，不断完善客户资料。

以上是本人这些年来的工作业绩及工作心得。面对日益激烈

的市场形势，我们必须正视现实，发奋努力，以改革创新、与时俱进的思想品格和知难而上、艰苦创业的工作作风，不断解决工作中存在的问题、应对前进道路上的各种风险和挑战，为塔城电信分公司深化改革、加快发展做出新的更大的贡献。