

物业中心主任述职报告(模板6篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。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。

移动半年工作总结篇一

短期的实习，让我学到了不少东西，自己呢，也有一些不成熟的话想说。实话实说：

一、在人员稳定性上，把好面试关，对于合适的人员尽量满足其期望值，并在考察通过后由人事进行最后沟通。

二、部门配合上，需要上头领导来协调跟进，如果只是平级间来协商的话，很难及时得出结果，总是一拖再拖，相互影响工作进度。

三、在沟通上，也许不是普遍问题，比如网络部和市场部应该是走动很密切的部门。在沟通上，最好可以安排每周或每两周部门间有个固定的交流时间，部门经理不一定出席，但要安排人员沟通。

四、员工的积极性是公司规模扩大后涌现的一个新问题。因为公司大了，个人的贡献也就显得微乎其微，个人的积极性也相应降低。这里，需要通过公司文化、公司人文关怀等细节来展现公司对员工的重视，体现员工对公司的贡献和价值，找到他们的自我认同感。

五、在工作方法上，效果还是不错，但专业的细分也导致员工可能产生厌倦情绪，没有太多新鲜血液。可以在量上降低一些，从细小环节上来美化和提升含金量，通过制作精品来

提升满足感，更多强调员工的创新性。

六、规划合理，逐步转向“务虚”。规划好不同时段的工作重点，将“务实”的工作尽量配合到位、一步到位，提升效率和质量，逐步侧重于分析和思考，展现创造性价值，真正发挥公司“智慧大脑”的作用。

当然，以上仅代表我个人的想法，是“井底之蛙”之见，如有冒犯之处，实属无心，请多包涵。

在与呼市移动结缘之后，我一直在为自己“估价”，也一直在想我到底能为公司做些什么。我不敢骄傲、不敢妄言，我只能说，在以后的日子里，我会尽200%的努力，尽200%的热情去工作，我希望公司能知人善任，同时也期盼着自己能够很好的从起点做起，一步一步扎扎实实地往前走，全心全意为成为一名合格，再到优秀，直至卓越的移动人而努力奋斗！

移动半年工作总结篇二

移动营业厅是移动公司的对外窗口。在移动公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调和完成的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理客户投诉等方面也发挥着重要作用。

这一年来，各方面都有了很大的进步，在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户解决问题和提供满意的服务。工作中时刻严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

自来到移动公司那天起，我就给自己制定了一个目标，那就

是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，但是我知道：因为我刚进来时间不长很多东西都还不知道 需要我去向老员工学习，因为他们比我的工作经验丰富。比如说在办理业务方面：哪些重要，哪些次要，他们都做的很好，而且有效率，经分上面各项考核分数都比我高，但是我们却是盲目的办理业务，有价值的业务有时候我还把握不住，定的任务完成不了这些问题都体现在我身上，特别是一些不经常办理的业务，像国际长途，国际漫游这些业务都需要很多证件，以及不同品牌缴的押金也 不同对客户的需求做一些讲解，这些业务在我办理的时候都需要有老营业员来指导，用心的人家回头都会记笔记，但是我做不到，等到下次又遇见同样的业务的时候又不知道该怎么办，还有在办理业务时候给客户讲解的不够清楚，客户产生大量话费导致投诉，这些问题屡屡出现，对于活动，自己都不是很明白，理解不透跟客户讲解的时候难免会感到困难，系统中操作失误，这都是工作中经常遇见的事情，所以，不足之处应向老员工学习，需要我在工作之中吸取失败的教训，不断学习。

对于每天的用户咨询业务，我都能不能作到认真对待，耐心的解答，热情周到；每次遇到用户的误解和怨气，我都不能作到很好的解释，更不能作到先缓解用户这种不满的心情，这都不是我在工作中应该出现的问题，因为我知道服务第一，服务都不能达到用户满意，让客户办理我们的业务就更难了。所以：力求给用户一个满意的答复。

经过几个月充实、丰富、辛苦的工作后，我经常不断地总结、思考，也获得了不少的`心得与体会：

- 1、培养细致而敏锐的观察力，抓住一切机会学习。实习的过程在某种程度上也是一个不断发问的过程，因为作为短时间工作的人员，师傅不可能有太多时间来手把手的教我们，而且他们自己都有一大堆的工作。因此，很多时候我们必须学会自己去看、去揣摩，通过观察来自己学习、自我完善。

2、积极主动，不是等工作上门，而是自己找上门。在工作刚开始时，由于他们的工作很忙，因此我们经常也会处于半闲置的状态，逐渐地感觉到工作的匮乏，我们不能光想自己学习东西，也要去想如何发挥自己的特点，达到相互学习、帮助的双赢效果。为此，我们经常主动、积极地参与到一些我们可以胜任的工作中去。

在今后的工作中，我要不断向老员工学习，总结工作经验，弥补自己的不足之处。

移动半年工作总结篇三

1、每季度对全市自维巡检维护一次工作，多次往返翠峦、皓良河、乌伊岭等基站。

2、和铁塔集团对我市基站进行核查工作，核查1000余次。在核查过程中，为给公司节省差旅费用，都是自己驾驶车辆进行核查，在核查的过程中，发现电信、联通等公司利用移动电源线路10多个基站，核查后经过整改，已查出涉及4家分割电费款项上万元左右，经与铁塔沟通，要求对线路进行整改，使我公司电费降低，进一步保障了我公司的线路安全，为公司节省了电费支出。

3、利用专业技术能力进行应急保障紧急抢修工作□20xx年主要解决问题有夏天涨水进行支援和下雨天抢修线路，南岔停电支援更换电池等许多临时突发工作。

4、本人在一年的工作中，业务上有了相对的提高，每一次的实践工作，都是对我业务能力提高的一次经验积累。

1、按照公司的20xx年重点工作要求，积极主动的完成本职工作。

2、继续跟踪、推进基站维护、核查电费工作。

3、完成领导交办的临时工作。

移动半年工作总结篇四

自参加我们移动公司上班以来，我一直在营业厅从事营业员的工作，在工作中我深刻的体会到营业厅是移动公司的窗口。在移动公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也起着重要作用。

自来到移动公司那天起，我就给自己制定了一个目标，那就是：只要干，就要干好，努力做出最优异的成绩，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我想我一定能成功。

这些年来，我在各方面都有了很大的进步。在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

在工作中，我本着对“客户服务满意100”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开展，市场竞争也越来越激烈，一些客户频繁地销号、换卡。我看在眼里，急在心里，要知道我们的每一张卡都总结简介：本前台工作总结主要对一定时期内的工作加以总结，分析和研究，肯定成绩，找出问题，得出经验教训，摸索事物的发展规律，用二指导下一阶段工作的一种书面文体，本内容已经过排版和校对，请放心下载使用。

是有成本的呀，而且，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，我耐心的讲解我们中国

移劢的品牌优势、网络优势、信誉优势，积极的推销新业务。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。但有一些客户根本丌听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我委屈的泪水在眼睛里打转，但我忍住了，丌让眼泪掉下来。我想，我委屈一点儿丌算什么，只要我们公司的利益丌叐损害，用户収泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会収生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：“追求客户满意服务”，我用真心、真诚丌客户筑起了心丌心之间的桥梁。

在工作中，还存在一些丌足之处需要提高。以后还要加强学习，争叏更大的迚步，为公司做出更大的贡献。我们有理想，所以我们自豪；我们有奋斗，所以我们快乐；我们有收获，所以我们幸福。新的时期给了我们新的机遇和挑战，我们更应该抓住机遇，只争朝夕，在工作中以“从严、从细、从实”的标准要求自己，丌断学习业务技术和科学知识，提高个人综合素质，为移劢公司的辉煌而劤力。劤力成长为新时代优秀职工。成绩仅代表过去，丌断的迚步才代表未来，姐妹们，让我们共同劤力，做出应有的贡献，丌企业同収展，同迚步，共同续写移劢公司的灿烂和辉煌！

移动半年工作总结篇五

时间如梭，不知不觉中20xx年上半年已过往了。回顾这半年来的工作情况，我对工作感受颇多，收获颇多。新环境，新领导，新岗位，对我来讲是一个良好的发民机遇，也是一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的机会。刚到营业厅工作时，我就感遭到了一种蓬勃向上，积极进取，热如东风的工作氛围，感觉到了同事们的热忱，执着和敬业。正是在他们的启发和感染下，我开始认真学习业务知识，扎扎实实地苦练服务技能。业务一点一滴的学习，心灵一分一分的融进，工作一点一点的进步，我不断坚持着自己的信仰和寻求，在此，首先特别感谢领导和同事们给予我的大力支持，关心和帮助。使我能够很快地适应公司的管理与动作程序，努力做

好本职工作。进进公司工作以来，我认真了解公司的发展概况及企业文化，了解公司的规章制度，熟习了公司一些相干的业务知识以有系统的基本操纵。

在这半年里，我工作认真负责，勤勤奋恳，按时并较好的完成上级安排的任务，千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。在这段时间里我首先学习了作为服务营销代表所具有的基本要求和服侍礼节。说到心得体会，感受最深的就是服侍，优良的服务态度能带给客户温馨的感受。在营业厅里对每个客户就是要尽量的做到使客户满意。客户满意，自然就会增加收益。记得刚上班时我不大喜欢笑，经理赞美我说实在你笑的很可爱的啊，要多点笑哦，这样人也会显得精神活力点。她教导我服务态度很重要，永久站和第一名，服务态度首先是热忱，而表达热忱的方式就是微笑，面对客户要保持甜蜜的笑脸。为了让自己的笑脸更加亲切，自然，因而我有空就对着镜子练习笑脸，直到自己满意为止。是啊，一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，举手之劳的一件小事，也能够拉近客户与我们之间的间隔。在工作中，我本着“沟通从心开始”的服务理念，热忱地，真诚地接待每们客户，让他们直正地，实实在在地享受我们优良，高效的服务。对天天的客户不解咨询，我都能够认真对待，牢记“用户永久是对的，用户就是上帝”的服务口号，要用一样真诚的微笑，一样耐心的解释，往化客户的误解和怒火，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给客户。记得有一次，有一名客户气冲冲地推门而进，一进门就满口脏话。面对如此怒气冲冲的客户，我只有保持微笑面对，宴客户坐下，耐心凝听客户的投诉。我一边耐心肠向客户解释迷惑，一边给客户核对话费详意单。迷惑终究打开了，原来客户曾开通了彩铃，因没有取消，造成每个月扣除5元的包月费，而恰好他的基本帐户已不够抵扣5元的月租了，所以固然赠予帐户还有钱但却没法拨打电话。当我给客户解释清楚，并征求客户的意见先充值再取消彩铃时，客户不但没了当时进来时的那种粗鲁，反而惭愧地对我说“真不好意思，刚才语气重了些，态度不好，可你对我这样的误解还热忱接待，耐心肠解释给我听，恩，

移动公司的服务态度挺不错！”听了这段话，我终究理解了“服务”这两个字的概念，知道了在以后的工作中如何往面对客户，如何做好服务工作……那就是“以诚待人，务实求实！”

然而对目前的工作，我只是踏进了门坎，还有很多不足的地方，还有很多要学习的地方，所以在以后的工作中，我会继续发挥自己的优点及良好的工作作风，从本身做起，不断增强服务意识与水平还要更加继续留意学习业务知识，实践和积累，刻苦练习服务技能，同时认真听取各种意见及建议，不断地把自己所学的知识利用到实践中仅是机械地往完成工作，更要采取换位思考的方法，通过自己的奋斗和努力，向客户和同事们展现自己开朗，热忱，自信，坚毅的一面：在工作中寻觅自己的位置，在拼搏中实现自我的价值，在进取中塑造本身的形象。我喜欢看到客户希冀面来，满意而往的表情，喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收取得的成绩感。但因本身业务知识还不深广和经验不足解决不到的题目而产生遗憾，也不能不接受客户没有到达目的时不满的宣泄……可是，以真诚服务换客户的真情和信赖，让我感到工作多彩而充实，还提升了本身的综合素质。另外，现代的工作环境中具有团队意识是非常重要的。有效的团队工作可以进步工作效力。加进了移动这个大家庭我深深感遭到同事们的那种勃勃的氛围，学会了怎样与人相处，培养良好的人际关系。在学习中，主动出击，学，然后知不足，知不足然后能自反也。做到不耻下问，虚心请教，取人之长，补己之短。而领导和同事的爱惜，关心，指导和帮助，都尽量容纳我的不妥以外，让我感到很感激。走进这样的学习集体，让我变得更加有动力了。在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识，这样在解答客户的咨询题目时才不会张口结舌，言不对症。还要做各项服务工作，做好月检查预备，做好本职工作，并努力完成上级分配的任务。

据了解，在中国迈进信息化社会的今天，它不但能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们文娱，休闲，商务，

学习等更多层次的需求。在移开工业厅前台工作，接待用户，展开业务，调和关系，化解矛盾，咨询，受理投诉等也发挥侧重要作用。我清楚地熟悉到，要成为一位合格的营业员不轻易，这就要求我们营业员不但要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，及时地向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为适应日益剧烈的竞争，公司要提出服务与业务领先的战略，展开各特点活动，创建各特点服务。加强与其他先进企业或优秀服务窗口的经验交换，不定期组织员工到其他服务行业窗口进行参观，学习，进行对照。通过参观，学习发现本身的不足，增进我们营业窗口服务水平的不断进步。并加大员工自向业务素质及礼节规范的培训力度，助于班组整体水平的提升。加强客户的关怀，在营业窗口展开各类亲情化服务，加强对投诉用户建议用户的档案建立，继续完善对此类用户的回访与关怀制度，让客户更深切的感遭到窗口的优良服务。同时继续定期展开客户满意度调查或客户评议评选等活动，让客户参与我们的服务管理工作。做到企为的服务宗旨：“寻求客户满意服务”。还要优化经营策略，对不完善的营销方案进行清算规范。总结经验教训，在清算优化进程中解决好与竞争对手的竞争题目，共同维持良好的市场秩序为“做世界一流通讯企业”打好坚实的基础。

在这剧烈竞争的年代，前进的脚步给终不能放松，不只我还有我们大家都应当要有信心不孤负移动对我们的期待，固然肩上的担子很重，也要务实，求实地工作，一起为移动公司“做世界一流通讯企业”做出自己应有的贡献。

移动半年工作总结篇六

自20xx年8月加入联通公司，已有整整4个年头了。在这四年中，我深爱这个集体，深爱这个岗位，与广大同仁共事的每一天都是我学习的时刻，在此感谢在座各位。在这四年中，从未满足，我不断努力，我知道我不是最优秀的，但是我强烈愿望我是最优秀的，在公司领导的指点下，我发现了自己

的不足，不断向前辈请教，这才有我今天微薄的成绩。

我的工作是渠道经营，我的工作目标是巩固既有客户，发展新客户。因此，常常我得去走访合作经营者，与他们协商，发展成为联通的新客户。我深知，我这个工作虽然是公司业务的一部分，但是关系到公司的“源头”，因此我决不能懈怠，失败了继续努力，成功了继续发展。渠道外勤工作，的确不是一件轻松的工作，虽然不敢说艰苦，但是在拜访的阶段还是会遇到预想不到的挫败感。对于自己本职的工作，即使再累再苦，当然都应该义无反顾前进，不能有半点抱怨。

我负责的区域，很多是市区的大卖场、合作厅、骨干专营店，这些重要的代理商时常给工作带来很大的压力，我知道只有代理商完全理解我们的政策，我们的工作才能顺利进行，因此我十分注重和代理商及时沟通公司政策，公司许多新政策，新规定，我都尽量第一时间传达到每一个代理商，如果哪个代理商对政策不明确，我可以上门进行讲解。我这个工作，沟通非常重要，尤其和代理商的沟通更要耐心和细心。

当然，和代理商沟通，光有耐心和细心是不够的，我们还得坚守自己的原则。有一次，我发现一家代理商在经营联通业务的同时还兼营其他通信运营商的产品。这种情况，公司规定是坚决不允许的。我知道这个问题不能马虎，在与代理商交涉时，他的态度非常不配合，咄咄逼人，百般刁难，还说：“我也不是光明正大的卖，你就假装没看见不就行了么？不都是为了多赚点钱么，都是好兄弟咱以后来日方长，多多关照嘛！”。我知道讲道理他肯定是听不进去的，对于他们来说，目标就是为了盈利，只要让他们感觉到利益所在，工作才能更好的做下去。因此向代理商讲解公司规定的同时，保证把他的合作厅纳入自己的重点维护用户中，在不违反公司规定前提下尽可能多的为其提供便利条件。经过一下午的说服工作，最后这位代理商终于保证今后不再经营联通以外的业务了。在以后的走访中，我为其服务解决了一些问题，逐渐的建立起了良好的关系。

在20xx年中，在各位的同仁支持下，我发展了6家卖场，3家合作厅和12家专营店，其中移动密集的重点区域有青年路世界风手机卖场、中星合作厅、海港路合作厅、西大街光发专营店。我希望通过我的努力，取得更大的成绩。

如果说我的种种努力得到了肯定，那肯定离不开公司的这个大家庭氛围，更离不开领导耐心的指导，以及广大同仁朋友的无私支持和帮助，如果没有这些，我将一事无成，我取得的成绩也是空中楼阁。