

最新移动公司产品经理工作总结(精选5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。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

移动公司产品经理工作总结篇一

xx年，根据区纠风办、市公司的统一部署和要求，涵江移动分公司以邓小平理论□“xxxx”重要思想和科学发展观的总体要求为指导，坚持“谁主管、谁负责”、“管行业必须管行风”的原则和“标本兼治、纠建并举、民主监督”的方针，认真学习贯彻“正德厚生臻于至善”的企业核心价值观，切实解决群众关心的热点和难点问题，让群众满意。在区纠风办的关心和指导下，深入扎实开展今年的行评工作。同时通过行评工作的开展，公司加大力度在农村开展网络覆盖，加强服务支撑，推广信息化应用，促进在农村服务上台阶。现将xx年度行评工作主要情况总结如下：

一、加强领导，落实行评工作责任制

（一）召开行评动员会议。为确保行评工作扎实有效开展，6月19日，公司召开了民主行风评议全体员工动员会，公司共有108人参加了本次会议。在会上公司领导对选题评议进展情况进行专题分析，并就抓好整改落实进行了进一步要求，要求求真务实，创造性地开展纠风和民主政风行风工作；要严明纪律，坚持标本兼治，建立和完善长效机制；要将行评工作与各项经营管理工作相结合，做到同步布置、同步检查、同步考核。

（二）制定实施方案，完善激励机制。为提高行风评议在员工中的知晓率及各级评议单位的执行力，根据本年度行评工作的特点和要求，下发了《关于xx年行风建设主题活动的实施方案》，进一步明确了公司民主评议行风工作的指导思想、对象内容、时间安排和方法步骤。下发了《xx年片区营销中心行风工作考核细则》细化了行评考核细则，做到行评工作早计划、早部署、早行动，确保了行风建设贯穿到各个阶段工作中。开展日常性考核评议，定期通报检查评比情况，将行风建设开展情况与绩效考核严格挂钩，与评先评优相结合，以此推动、促进各片区营销中心行风政风工作的提高，确保了民主评议活动健康持续发展。

二、选题评议工作取得主要成效

经过公司全体员工共同努力，选题评议工作取得了良好的成效，对外承诺内容全部得到整改，主要有以下几个方面：

（一）资费更透明

资费永远是客户关心的问题。xx年我司整合简化套餐，在已实现长途一费制，在此基础上不断推出完善12593长话宝、两城一家、亲情包、山区v网、家校网等8种可选包，针对农村特推出09家园卡、家电下乡低端机让利于民，实现农村客户以低廉的通信资费享受优质的移动服务，根据农村生产季节特点，在秋芦、白沙、庄边、新县、大洋开展“枇杷季 0元购机 优惠联网”，共有859笔，优惠达近3万元。至目前为止，分公司村网规模达49576，有效降低农民网间通话费用。根据时局，结合新农保、新农合开展新入网促销和预存优惠活动，为农民提供社保（医保）补贴，目前已有487户办理。

（二）网络更完善

分公司集中精力不断优化移动网络，实现各个山区农村网络的100%覆盖，让广大农民也充分享受通讯带来的便捷。上半

年到期基站续签合同签订8个，续签率达100%。上半年已全部完成xx年新增规划基站储备20个，其中农村站点12个，下半年新增储备基站10个，农村储备基站4个，其中已有15个投入使用，其中大部分在农村地区。完成高铁专网覆盖站圆下、丰山、厚峰、港达、新厝、洞庭等高铁站点开通，保障了高铁的信号覆盖；完成大洋可山、秋芦碳安等偏远山区广度覆盖。今年我司在山区乡镇投入资金1360万元，保障农村通信网络的畅通。；同时实行网优包片负责，故障红橙黄蓝绿五个等级管理，明确故障抢修时限，保障农村网络畅通无阻。

（三）信息更通达

“促进信息惠民”已纳入分公司年度社会责任计划，基于农村信息网平台和农信通业务，中国移动福建公司涵江分公司将向农村客户提供包括市场信息、农技支持、就业咨询、村务管理、疾病防控、天气预报等丰富的农村信息应用。xx年仅气象通用用户使用数达 3.72万户，其中32%属于农村用户。为满足农民娱乐信息方面的需求，我司加大力度进行个人宽带建设。目前已完成涵江分公司、码头、埭里、庄边、汽车东站、梧塘、赤港、鉴前八个全业务机房建设开通，并积极推进pon接入网建设，已基本覆盖涵江所有成型小区，目前已完成光纤到楼道的小区宽带pon网络建设已铺盖22个楼盘小区，及乡镇中心街道移动金铺7条；继续推进pon的网络建设，在几个乡镇区域（新县汇聚局、三江口高美汇聚局、白塘汇聚局、江口汇聚局）再建4套olt全业务接入机房，加快集团引入段光缆建设。a类集团预覆盖达到100%。c类达到30%，实现全业务建设的快速支撑和响应，满足业务发展需求。同时结合信息化示范村建设，普及农村信息化业务，目前已建成4个信息化示范乡镇、59个信息化示范村，农村宽带用户达到1650户，争取到年底完成5个信息化示范乡镇，70个信息化示范村建设，农村宽带进一步覆盖，形成规模。

（四）服务更便捷

分公司在各个山区大力建设农村服务站，专营店，对服务网点进行统一形象设计指导，业务营销案分期培训，规范边远乡村的服务能力，保障农村移动网点服务水平，切实提高农村服务承载力，并实现农村客户服务多样化。xx年分公司新增三江口营业厅与石庭两个主营厅及2个农村渠道网点，目前服务范围遍及庄边、秋芦等约200个行政村。xx年分公司新增农村服务站有185个，做到一村一站一店，切切实实落实农村便民服务，引进网点的优胜劣汰管理，通过“一进一出”提升网点质量及营销成效。除了营业厅、代办点等传统优势服务渠道外，农民朋友还可以通过拨打短号、发送短信等途径定制，或登录中国移动网上营业厅、掌上营业厅进行业务查询与退订，实现24小时全天候服务，并通过客户经理、渠道协管员上门对农民手把手教学，让农民也享受信息时代带来的便捷服务。

（五）文化更丰富

分公司将注重农村文化需求，实施文化下乡工程，以农民喜闻乐见的方式提高对移动形象感知。下半年开展“情系三农惠万家”专题活动，安排30场路演、30场文艺下乡、150场科技下乡、和首期40场电影“四下乡”，以常态化扫村行销和现场办理，整合开展家园卡、终端、村网、数信业务及宽带营销，在娱乐身心的同时提供便捷的业务咨询与办理。邀请市级及各县区农业局科技专家参加，提供农业知识的传授，将科学信息传至农村。

（六）安全更放心

涵江分公司抓住政府综治安全需求，推动“十户联防”信息维安业务试点发展，短期内已在试点梧塘镇形成近486户的规模，在涵江各级政法机构中形成良好的辐射效果。

“十户联防”业务依托移动信息化技术，将辖区居民信息根据就近原则编组录入系统，辖区内任一居民遭遇安全险情，通

过手机终端快速按键报警，系统平台即可以短信、语音方式将求助信息第一时间传达至友邻或社区，从而提供及时帮助，相应的接警中心（点）可并发接警，联防及时高效，并实现对区域维稳状况的综合性监控。在有效捆绑客户的同时又能与政府的综治维稳要求相契合。

移动公司产品经理工作总结篇二

营销经理要对这一年的工作进行工作总结，你知道移动公司的营销经理的工作总结要怎么写吗？下面是本站的小编为大家整理的“移动公司营销经理工作总结”，仅供参考，欢迎大家阅读！

20xx年我的工作发生变化的一年。前2个月担任营业中心副主任，3-5月份担任原营销中心副主任，6月至今在xx营销中心担任经理职务。无论在分公司还是在营销中心，我都一直保持着敬业的精神、认真的态度、踏实的作风，尽心尽力地作好工作。临近年终，自己有必要对工作做一下回顾，目的在于吸取教训，提高自己，以使把工作做得更好，自己也有信心和决心，在新的一年内把营销中心的工作做得更出色。

一、机构改革，机遇与挑战并存。

规模要做大做强的前提是工作要做细，移动的机构设置已不能满足庞大客户群体对移动服务的需求，在公司进行大改革的前提下我很荣幸的能成为xx营销中心经理，与此同时，我及我们xx营销中心都面临着同样的机遇与挑战。

1、构建一支高水平的战斗队伍是成立营销中心的当务之急，而农村面临着人才稀缺的局面，虽然前来报名的人不少，但是真正能够有能力做好工作的却相当少，部分有能力的人又嫌工作太累、工资太少，不过经过半年的逐步竞争、淘汰和合理安排□xx营销中心目前已经建立了一支具有战斗力的团队。

2、营造人性化管理氛围是团队成长的必要条件，管理就是管人、管事、管自己。要想做好人性化管理，首先要实施强制化管理，如果没有强制化管理在先，人性化管理将无法实施。强制化管理是要让我负责的辖区内，每一件事情都有人在做；人性化管理是为了让我手下的员工能把每一件事情做好，不给公司摆摊子。xx营销中心在xx年里建立了《员工行为规范》、《岗位职责管理》、《考勤管理》、《投诉处理规范》、《渠道规范》等一系列规章制度，为xx营销中心制定了标准，制定了模范。对个别能力有提升空间的同事特别加强了沟通和培训，从人的角度让员工愿意学习，愿意进步，这样不但提高了员工能力而且提高了员工的忠诚度。

3、机构改革导致我们必须重新合理定位代理商的角色。成立片区以来，不少片区的代理商对营销中心的成立不予理解，对平时开展工作不予配合。xx片区也不例外，个别代理商为了利益和其他代理商斗、和片区经理斗、和公司政策斗，给我们开展工作带来了不少难度。xx营销中心为了避免矛盾的蔓延，在平时的管理过程中加强了同代理商的沟通和培训，且在公司率先对辖区代理商发资源，为代理商节约了时间，节约了成本；对公司的效率管理提高了一个层面；对公司提高效益奠定了基础。同时缓解了代理商同公司的矛盾。

二、创造销售业绩、提高人员素质。

在xx营销中心成立以来，作为xx营销中心经理我做到了以公司领导的指导方针为核心，围绕市场部所下发的kpi指标开展工作。尽管公司指标多、指标重，但是公司领导层多次到xx营销中心指导工作，让我有了明确的目标和方向感，为更好的做好片区工作做好了铺垫。从6月份开始，我们就实行压力层层传递，指标分解到人，让员工明确自己的工作目标和方向。

服务与销售并行，在庞大的客户下必定有大量的投诉需要及

时妥善的处理[]xx营销中心认真贯彻公司的“首我责任制度”，做到有投诉必处理、有投诉先处理、有投诉优处理[]xx营销中心成立以来无一件投诉升级事件发生，无一次因投诉扣分事件。

营业厅也是实行一流的标准化服务[]xx营销中心营业员的性格都比较内向，在沟通能力上较弱，针对这一现象，我加重了她们的全球通指标，让她们对目标客户进行外呼，这样以来，不但为全球通指标的完成找到了方法，而且让她们从不敢说话到说话，从不敢在客户面前说话到主动为用户推荐业务。

三、加强学习，自律自重。

一年以来，自觉搞好政治学习，注重思想品德修养，努力提高自身思想素质，时时提醒自己要堂堂正正做人，认认真真做事。特别是在和代理商打交道的时候，不搞以权谋私，不贪图小便宜，没有出现任何违反廉政规定和公司制度的行为。在工作上，保持高度的责任感和敬业精神，坚持原则，能自觉发挥领导带头作用，主动学习企业管理和销售技巧方面的知识，并运用到自己的管理工作当中去。把事业和工作放在首位，认真负责，扎实肯干，努力将自己从经验管理提高到科学管理的层面上去。

四、安全无小事，细节做安全。

安全工作是企业生存和发展的保障，成立中心以来[]xx营销中心就树立了安全防范意识。对窗户安装防盗网;对大门加了链条锁;要求员工养成人走断电的安全用电习惯;大多客户经理的交通工具都是摩托车，所以我们在中心开会的时间我们一般都定在中午车辆通过较少的时段，大大降低了交通安全事故的发生;对于中心车辆xx营销中心要求驾驶人员限速驾驶，严禁酒后驾车，在路况不好的危险地段要求驾驶员必须有100%的`把握才能通过，不能抱有“试一试”的态度;营业厅严格按照sox要求对现金及资源进行管理;客户经理外出做

营销工作的时候尽量不要带大量手机和卡品，防止意外事故发生；工号做到专人专用，工号和微机都定期的进行密码变更，防止无意泄露密码。严格要求员工对公司相关政策保密并签订保密协议，防止商业机密泄露事件发生。

五、存在的不足。

销售工作虽说有了突破，但距分公司要求还有很大差距，还要付出更大的努力。对营销中心的管理还需进一步加强。进行严格的、全面的现代企业管理，提高整体战斗能力，有一个很长的、艰难的过程。今年我虽然作了一些尝试，但深度、力度都还显不够。对员工队伍建设方面努力还不足。少数员工观念陈旧，经营意识、服务态度、服务质量等都亟待转变、改善和提高。进一步提高员工队伍整体素质还有大量工作要作。个人修养和管理能力上也还需要完善和提高。

六、新的开始，新的挑战。

去年是营销中心出生的一年，那么20xx年就是营销中心壮大的一年。我们需要付出更多、做得更好、获得更丰收。

20xx年，在人员管理方面继续以人性化管理模式，做好队伍的内部关系管理，以绩效为核心实行压力的传递，确保员工以积极的心态面对工作，努力为移动事业做出他们应有的贡献。继续发展和壮大各级渠道，规范管理，适度激励，让渠道拥有继20xx年以来的“第二个春天”，焕发出渠道容纳天下的魅力。20xx年以来我公司加强了服务工作的力度，让我明白了服务对企业长足发展的重要意义，农历新年将至，农村外出打工民工纷纷返乡，也对我们的服务工作提出了更新和更高的要求，我们将实行客户经理片区负责制，客户经理辖区内所有代理点的服务工作都纳入客户经理绩效考核中去，这也促使客户经理平时的渠道维护和培训工作的踏实完成。公司的资源应合理的运用。xx年应改掉用户同移动员工开口就是礼品的观点。关键是思维上要有改变。3g的即将商用和通信

企业的重组让我们不得不在xx年将目光集中在电信座机上，新的一年，新的开始，始终把运营收入、用户发展和公司利润作为经营活动的重心，我将突出重点，协调工作，努力完成任务，带领xx营销中心走向成熟、走向壮大。

移动公司产品经理工作总结篇三

(1) 了解市场发展概况和公司的市场经营状况；及时掌握本公司业务发展、客户服务等有关经营政策以及本地区市场竞争的有关信息。

(2) 搜集和分析大客户的需求和心理动态信息，向上级提出改进客户服务工作的建议。

(3) 在工作中贯彻上级公司、本公司、本部门制定的大客户服务方针、政策，将公司信息及时准确地传递给大客户，同时将大客户需求信息及时传递给公司。

(4) 拟定分管的大客户服务计划，经部门确认后执行。

(5) 根据公司政策精神对大客户服务标准或服务细则提出建议，不断提高大客户服务水平。

(6) 负责对本人所管辖范围内的大客户提供一揽子服务工作。

(7) 负责大客户的移动新业务演示和营销推广工作。

(8) 根据公司政策精神挽留危机大客户、发展新户以及争取竞争对手大客户。

(9) 负责对本人所管辖的大客户制定全面解决方案。

(10) 负责做好客户服务工作日志，建立和健全大客户服务

信息库。

(11) 负责定期递交客户服务工作总结。

(12) 完成领导临时交办的工作任务。

移动公司产品经理工作总结篇四

云阳分公司下属支公司经理职务，即肩负着分公司的重大历史使命，又代表着公司的整体形象。能否胜任这一职务不仅直接关系到其支公司的生存和发展，也关系分公司的长远发展，更关系到分公司整体战略发展目标能否顺利实现。

如果我一旦竞聘成功，要如何才能带领着支公司履行好支公司的职责呢？

一、组建具有实战能力的员工队伍

作为支公司，对于移动公司每一位员工来说都是新事物，具有新鲜性，也有特殊性。支公司队伍将肩负所辖区域所有市场指标的顺利完成，必须组建和培养一支高素质的员工队伍，要让员工在做的同时还要有所思考。依靠团队精神，成就一番个人不能成就的事业。首先在招聘上把好关，尽量将那些愿意投身移动事业，既有真才实学，又有实干精神的人才招入支公司（包括公司内部人员组建），然后量体裁衣，择才而用。其次是加强员工的培训和培养，不仅在思想上提高认识，而且在行动上提高素质。使员工既有占位意识，又有换位意识；正如陶总所说的：“员工能进能出”，给员工的不仅仅是压力，而更多的是给员工积极向上的动力。要提高员工的成活率，而不是淘汰率。要把员工培养成既有理论水平，又有实干技巧的队伍，依靠全体员工的聪明才智和团结协作精神，依靠团队的力量为支公司的发展作出更大的贡献。

二、营造人性化氛围

就管理而言，我的理解分三点：管人、管事、管自己。要想做好人性化管理，首先要实施强制化管理，如果没有强制化管理在先，人性化管理将无法实施。强制化管理是要让我负责的辖区内，每一件事情都有人在做；人性化管理是为了让我手下的员工能把每一件事情做好，不给公司摆摊子。

考评，是人力资源管理内容中的一环重要环节，也是强制性管理的重要表现形式；所谓人性化的管理人才，是追求的用适合员工的管理方法来解决员工的自身问题。管人的同时需要培育部属，部属的培育是让部属有能力去完成工作；部属的激励是让下属愿意去做事，对于自觉性较差的员工需要激励，激励不一定非得是物质上的，“谈话”的沟通方式也会挖掘员工努力工作的积极性。

公司领导层一再强调执行力，执行力一方面管人，更重要的一方面是能管到事、管好事。没有执行力，无论战略蓝图多么宏伟或者组织机构多么科学合理，都无法发挥其本身的威力。执行力是支公司达成计划和目标的必然途径。执行，不一定非得是自己执行，该下属做决定的事情一定要让他们学着决定；做决定意味着将为自己做出的决定负责任，不能做决定意味着能力的欠缺，不愿意做决定，意味着不想承担因为做决定的责任。下属不想做决定和不习惯做决定的根源一般都是有依赖思想，不能正确的认识事情的根本和没有正确的处理好该事情的能力，或者是上级习惯代替下属做所有决定。管事的时候需要讲求效果，也是执行力的充分体现，在抓事情的时候做到抓过的事情不在抓第二次，建立完善的管理体制，严谨的开展工作。

自我管理是要管理自己如何去管理好别人，首先要调整好自己非理性的信念，培养自己的自控能力，相信自己有能力做好支公司的领导工作，并能教好自己的部属如何调整自己的心态和用户沟通的时候占据有利位置。不断提高自己的综合能力，让员工在自己的带领下有一中信服感。适时的推销自己，以便在集团中顺利开展工作。

三、正确处理与代理商的矛盾关系

前期分公司的渠道主要采用区域代理的运作模式，代理渠道在分公司前期的发展中起到了重要的作用，为了避免“我的地盘我做主”的局面，支公司应当正确合理的处理与代理渠道的矛盾关系。支公司应充分利用分公司的和代理商所提供的资源、信息和数据优势来摆兵布阵，攻城掠地，不断的拓展维护与巩固移动品牌的影响力。初期阶段，支公司经理应扮演钦差大臣与指导老师两个角色，尽量不要影响代理商的积极性，积极做好区域市场的调研工作，并尽快熟悉当地市场情况，支公司应做实做细服务，提升服务水平，以服务为优势，在所辖区域进行诚信经营与宣传，对集团客户进行摸底接触、熟悉。随着集团客户的进一步稳固逐步转移到以自有渠道销售为主的新局面。

四、加快业务拓展，做好公司指标

事实上，支公司经理的工作并非简单而机械的执行分公司的路线、方针、政策，而是应该结合本区域市场的具体状况，在市场部的指导下，对分公司的营销策略进行二次策划，因为毕竟分公司所做的营销策略是针对全县市场做出的整合策划，而长期在一线的支公司经理应该是更了解该市场的特征的。

细分集团客户，有计划的对集团客户实施整体方案，切忌只讲短期效益，不立足于长远发展。对原有的集团客户进行巩固，重新整理客户资料，建立完善的客户数据库，做好客户信息管理工作，便于后期依照公司指标进一步开展市场工作。

针对中低端客户，合理精细挑选业务供用户参考，形成良好的信誉度，打破移动资费偏贵的用户心理，形成良好的口碑，建立用户的诚心度，降低客户离网率。正如中国电信的小灵通，尽管业务和服务不怎么样，而且资费也并不一定是非常优惠，但在老百姓心目中都有小灵通便宜的心理，就是因为

几年前电信的便宜资费在用户心里扎了根。支公司的重要职责之一也是要做细服务，让老百姓从内心深处真正认识移动、接受移动、信赖移动。

支公司经理的工作面临着机遇与挑战，也肩负了云阳移动变革的历史重要任务。在各级领导的大力支持下，相信支公司能走出一条可持续发展且辉煌的道路。

移动公司产品经理工作总结篇五

一个人客户管理与服务为彰显vi会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验□xxxx年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换sk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合xxxx移动公司的各项工作指标，本着服务以人为本的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑、圆满解决客户在使用移动电话方面的题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉题、代收移动电话费等。

另外，结合服务与业务领先的战略目标，始终坚持创无限通信世界做信息社会栋梁的企业使命，不断增强员工的危机感、紧迫感、使命感、责任感在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的明建设上都取得了长足的进步。

二中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率战争中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三全球通客户目标市场占有率 四外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力□xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。首先，优化投诉处理流程,加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户**。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

六日常工作

xxxx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新

业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯正德厚生，臻于至善的核心价值。