

2023年供排水公司员工年终总结 公司营业员个人工作总结(优质5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？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。

供排水公司员工年终总结篇一

20__年上半年，天山区支行营业部完成收入155.02万元，完成预算的38.85%。其中理财业务完成813.1万元，基金业务完成10.13万元，国债完成23.9万元，贵金属完成21.21万元。储蓄余额截止6月30日达到11208.78万元，较年初下降2421.10万元。从数据来看，发展情况不容乐观。

问题：

一、环境制约发展，愈发明显，提升三量，手段欠缺

1、存量客户不断流失，尤其是1万至30万之间客户流失较为明显，上半年共计流失此阶段客户222户，流失余额1523.74万元。通过君风仕业老师的指导，我们基本以电话形式进行存量客户的挽留与营销，可以说形式较为单一，且效果不尽人意。

2、流量客户匮乏，没有较好的引流方式。厅堂客户日渐稀少，日均不足10人，周六上班基本无客户。

3、增量客户开发，缺乏有效手段。

二、利率市场竞争不对等

由于客户趋利性的诱因，使客户资金转移至收益高的他行。反映到营业部就是一墙之隔的农商行，一年利率达到2.25%，5年利率达到4.75%，超值存单1年加1天利率达到3.15%，其他存期利率也远高于我支行，对我支行个人存款存在较大压力。

三、信贷客户的个金需求挖掘不够深入。

营业部未能很好地利用信贷资源做好个金业务发展，这是下半年要思考并落实的问题。

四、柜台营销能力，及厅堂营销能力均需提高

下半年思路：

“走出去”，把脚伸的更长更远！这是解决现阶段营业部发展困难的必由之路。

一、以各种抓手加大开卡力度，同时在开卡的同时做好网银、手机银行、短信等项目的开发工作。

1、利用好区分行关于代发工资的奖励政策，对他行关注度不高的中小公司进行代发工资营销，半强制引导客户使用我行卡类业务。

2、加大etc客户的营销，进而促进相应卡的发展。

3、利用银联的“随机减”活动，优先发展一批我行的场景客户。

二、以中石油驻点发展信用卡为契机，利用好分行的优惠政策，发展好我行信用卡客户。

三、用好移动展业，通过在车管所驻点发展etc业务，加深与

大众四s店的合作，促进我行各类业务的发展。

供排水公司员工年终总结篇二

xx年已经过去，通过自己这一年来的经历，总结自己这一年来的得失，使自己能够在以后的工作当中得到更好的提升，不断的超越自己。

1、一年来在思想上高度关注物流公司的发展，在公司的发展过程中自己的工作和思想意识都不断提升，让自己更好的去适应社会的进步，也使自己能够有更好的发展平台。

2、在业务前期工作中的锻炼了自己更加具有艰苦奋斗的精神，让自己认识到了，要干一件事必须具备这样吃苦耐劳的精神力量，才能获得成功，一年来经历了简陋的活动板房、下班后自己做饭、冬季寒冷的夜晚值班，春节艰苦的保电煤生活，这些将是我职业生涯里最值的学习的一笔，也将化作一种工作动力、也正是这种不怕吃苦耐劳的精神支柱让我更加有信心把工作做的更好。

4、对于今年是我进入物流公司来，学到业务知识最多时，在建南、建北刚好是统一配送业务的全面开展，关于煤炭运输方面的问题，在这里都能体现到了，如：煤炭市场与煤炭运输的关系，相互的影响，煤炭运输与客户之间的关系，煤炭运输与矿方之间的关系，煤价与运价之间的关系。将促进提高以后的工作思路、方法。

6、学习借鉴其他部门的好的工作方法，来运用到建新业务部，如：作为建南、建北两大业务部，具有共同运输模式，有许多值的借鉴的东西。经常和何杨探讨我们工作，得失，分析原因，相互配合，相互帮忙，虽两个业务部，如同一家。

7、带领大家积极参加公司举办的各项集体活动，如：元旦晚会，公司组织的培训，世园游，半年工作会议，福地湖自行，

八月十五庆祝活动，技能大赛，乒乓球大赛，使大家能更好的融入到公司中去，在繁忙的工作里得到快乐。

- 1、 今年来由于很多时候粗心大意不认真，导致一些工作失误，如：没有及时的核查客户余量导致，客户运量发超。
- 4、 在承运客户，车辆组织方面还有许多不足，如：车辆的调度，车辆的熟悉程度不佳，对收煤反馈情况考虑的不到位。
- 5、 工作一年来，在人际交往、沟通、方面还比较欠缺，在以后的工作中这方面还需要加强锻炼，在处理事件上还不够全面，应急事件的处理还比较仓促。
- 6、 在精细化管理方面：落实的还不到位，如：提煤单还有相继的开错，登记时错、漏登记的现象出现，及很多方面服务意识的'欠缺。都是我们以后管理当中值的弥补的地方。

根据公司按照大物流体系的发展壮大，我必须加强物流知识的学习，不断了解中国物流的发展状况，学习一些好的物流公司管理方法，尤其在运输方面做的好的企业。了解道路运输方面的法律法规制度，学习车辆知识，对于车辆的认识、分类、组成、管理进行学习。

充分做好团队协作能力，更好的依靠团队的力量来促进工作进步，加强团队的凝聚力，全面培养适应公司发展的全面人才，全心全意带领新人。更快的进入这个行业。

在以后的工作当中作为一名中国共产党员，发挥党员在公司展中的作用，学习党的方针、政策，不断的武装自己。使党的先进性在这里体现。

作为物流公司一名员工，在物流公司飞速发展的今天我应当得知责任的重大，根据公司明年的规划，现在我们拥有的知识还是比较短缺，为此还得注重学习，只有不断的学习，才

能适应整个公司的人才需求，以公司的利益为出发点做好本职工作，不断进取，为公司构建煤炭运输大市场、大物流体系做出贡献。

供排水公司员工年终总结篇三

总结一般都是给领导看的，在总结提出自己的想法，有利于得到领导的支持，也有利于团结身边的同事，更好的开展工作。以下是小编给大家带来的几篇移动公司前台营业员工作总结，供大家参考借鉴。

移动公司前台营业员工作总结1

移动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。

爱岗敬业,爱护集体荣誉。有着很强的团队精神,跟同事关系融洽,得到了大家的信任.在公司的服务明查暗访中多次取得优秀的成绩,在市公司明列前茅为公司赢得了荣誉.积极参加公司组织的培训学习.刻苦钻研,努力提高业务水平.在公司组织的岗位知识竞赛和业务考试中也取得了优秀的成绩。完成任务和业务量列公司第一,被评选为业务明星,收获丰硕。

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,我

相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功。

20xx年已经过去，新的一年又在展开。作为一名服装营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下，希望各位予以指导建议。在服装销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握服装销售技巧很重要，首先要注意推荐购买的技巧。营业员除了将服装展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐服装，以引起顾客的购买兴趣。推荐服装可运用下列方法：

- 1、推荐时要有信心，向顾客推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让顾客对服装有信任感。
- 2、适合于顾客的推荐。对顾客提示商品和进行说明时，应根据顾客的实际客观条件，推荐适合的服装。
- 3、配合手势向顾客推荐。
- 4、配合商品的特征。每类服装有不同的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向顾客推荐服装时，要着重强调服装的不同特征。
- 5、把话题集中在商品上。向顾客推荐服装时，要想方设法把话题引到服装上，同时注意观察顾客对服装的反映，以便适时地促成销售。
- 6、准确地说出各类服装的优点。对顾客进行服装的说明与推荐时，要比较各类服装的不同，准确地说出各类服装的优点。

其次要注意重点销售的技巧。重点销售就是指要有针对性。对于服装的设计、功能、质量、价格等因素，要因人而宜，真正使顾客的心理由“比较”过渡到“信念”，最终销售成功。在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售中非常重要的一个环节。重点销售有下列原则：

1、从4w上着手。从穿着时间when[]穿着场合where[]穿着对象who[]穿着目的why方面做好购买参谋，有利于销售成功。

2、重点要简短。对顾客说明服装特性时，要做到语言简练清楚，内容易懂。服装商品最重要的特点要首先说出，如有时间再逐层展开。

3、具体的表现。要根据顾客的情况，随机应变，不可千篇一律，只说：“这件衣服好”，“这件衣服你最适合”等过于简单和笼统的推销语言。依销售对象不同而改变说话方式。对不同的顾客要介绍不同的内容，做到因人而异。

4、营业员把握流行的动态、了解时尚的先锋，要向顾客说明服装符合流行的趋势。

以上是我在工作中的小小心得，在以后的过程中，我将做好工作计划，及时总结出工作中的不足，力求将服装营业工作做到。

移动公司前台营业员工作总结3

时间一晃而过，弹指之间[]20xx年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

一、工作中取得的收获主要有

1，在商场开业前夕，跟进商场开荒工作，并初步熟悉商场物业管理基本知识。努力为商场开业做前期工作。

2，配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务和卫生、纪律方面的检查工作，并实行每日跟进商场，办公室等卫生情况。进行考核与监督。

3, 在上级领导的指导下, 负责跟进商场开业后每个活动工作。令活动顺利完成。

4, 与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置。

5, 根据上级领导给予策划工作, 努力完成上级领导的计划内容。

二、工作中存在的不足

当然我还有很多不足, 处理问题的经验方面有待提高, 团队协作能力也需要进一步增强, 需要不断继续学习以提高自己各项能力。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足:

1, 缺乏基本的办公室工作知识, 在开展具体工作中, 常常表现生涩, 甚至有时还觉得不知所措。

2, 对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解, 从而影响到相关工作的进行。

3, 对管理商场物业还不够成熟, 这直接影响工作效果。

4, 工作细心度不够, 经常在小问题上出现错漏。

5, 办事效率不够快, 对领导的意图领会不够到位等。

三、坚持管理、服务与效能相统一原则

营运部不断健全管理职能, 完善服务体系, 现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题, 在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察, 去掌握工作中存在的问题和不足, 从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正, 避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线到现场走

动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

四、加强企业精神文明建设，努力提高服务水平

1，针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量；

3，弘扬传统，助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神，给顾客一个舒适的购物环境。

明年工作计划：

20xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，做好上级领导给予属下的每个工作安排，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，争取在各方面取得更大的进步，一定能在xx年做出更好的工作成绩。

移动公司前台营业员工作总结4

记得上学时，我曾这样在日记中写道：“越是艰苦的地方越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”话是这么说的，可来到xxx工作之后，工作的艰苦与生活的单调却是我始料不及的。

每天基本上是一种姿势保持十多个小时，面对的是数不清的顾客，其中的辛苦是不言而喻的。

每结束一天的工作，倒在床上不想动了，还真觉得累。

面对这一切，我也曾动摇过，难道我的青春就要在这人来人往的超市里忙忙碌碌地过下去么？难道我的人生就不应该和别

的女孩子一样有那么多空闲的时间么?每当一天的工作一天下来，浑身的骨头像散了架，躺在床上连饭都不想吃，这时，善良、纯朴的大姐们为我买饭买菜，并笑着逗我起来吃饭，望着她们一个个疲惫的身躯和一张张和睦可亲的脸庞，我心里非常感动。

是的，商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活却是五彩斑斓的；我们面前的顾客虽然多数都不认识，但人与人之间的真挚情感却是真实存在的。

于是我重新振作起来，坚持顾客就是上帝的宗旨，天天认真工作，以累为荣，以苦为乐，这一切使我的思想得到了升华，从此我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。

在营业员这平凡的岗位上，平凡的你、我、他也一样能创出一片精彩的天空。

人就应该这样，无论工作多么平凡，肩上的担子多重，脚步多沉，都要一步一个脚印地走下去，直到永远。

人的一生不可能永远都是平坦大道，伴随我们的还有困难和挫折。

流水因为受阻才形成美丽的浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多采。

遇到困难我们就要这样，跌倒了再爬起来，用失败来记载自己走过的路程，这才是真正的英雄。

后来我渐渐地认识到：我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。

于是我天天给自己加油鼓劲：不管我受多大委屈，绝不能让

顾客受一点委屈;不管顾客用什么脸孔对我，我对顾客永远都是一张微笑的脸孔。

生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑，当我看到顾客们对我的微笑时，当我的工作业绩得到领导的肯定时，我感到一种从未有过的喜悦和自豪：我是在用这种方式向社会奉献爱。

爱，是我们共同的语言！

面对新的机遇和挑战，我要树立更高的目标——“做行业中最好的营业员”！最好的营业员就是拥有高尚品德、极富诚心、爱心和责任心，具备优秀的职业素养和领先职业技能的业务精英！这就要求我们坚持承诺是金，坚持勤劳进取，坚持学习创新。

我们知道一花独放不是春，百花齐放春满园。

我们都是xxx优秀的营业员，让我们以更先进的营销理念、更专业的营销技能、更完善的服务不断增强竞争力，只有这样xxx才能在强手如林的市场上稳定、健康、持久的发展壮大，为社会、为员工创造财富和价值。

营业员工作总结

供排水公司员工年终总结篇四

真诚的服务赢得了用户的信任，只有真诚才可以打动客户。以下是出国为大家的几篇移动公司前台营业员工作总结，希望对移动公司前台营业员有所帮助。

今年二月的一天下午已经下班了，我正准备回家，一位用户来到营业厅试探的问我：“我的手机不能上网了，你能不能帮我看看？”我立即放下手里的东西，拿过用户的手机帮用户

看了起来，原来是用户不会使用，我就向用户介绍怎样使用以及上网的资费。讲解一遍后，我看用户的神色好象还不太明白又不好意思再问的样子，就马上说：“我可能讲的不太明白，我再给您讲一遍好吗？”我又一点一点的向用户讲解起来，边讲边指导用户操作，直到用户完全掌握了使用方法为止。我不仅在营业厅认真工作，以热情、耐心的服务接待每一位用户，而且在业余时间，甚至有时走在下班路上还有人拦住我，向我咨询业务，每当这个时候，我都会停下脚步，耐心的向用户讲解，直到用户明白为止。

真诚的服务赢得了用户的信任，一次休息，我和同学在街上遇到了一位经常到营业厅办业务的用户，他见到我就着急的说：“我现在有点急事，你能去帮我交50元话费吗？”说完，把钱给我就走了，我二话没说马上到营业厅为用户交了50元话费，从这以后，这位用户每次到营业厅办理业务，都要专门到我所在的柜台，跟我打个招呼。我热爱营业这项工作，在工作中，我品尝了酸甜苦辣的人生百味，体会到了它给我带来的快乐与悲伤，感悟到了人与人之间的真情与理解。哪怕客户的一句“谢谢”，都给我带来无尽的欢乐，然而在工作中并非都是快乐的。有的客户会因情绪所致，破口大骂，因为对业务的不了解，误认为是你的无能，试想一下，有谁能在挨骂的同时，心情愉快的起来呢？要说不难过那是假话，可是换个位置为客户想一下，他们因为手机不能使用，给自己带来不便，故而脾气急躁，我们是应该理解的。这就要求我们用良好的心理素质，熟练的业务知识，与客户进行沟通，让他了解我们的业务，避免不必要的误解。记的我们领导曾经说过这样一句话：“微笑是上帝送给人们最好的礼物，它能敲开每扇紧闭的心门，人们的笑容将是解决问题最好的方法。”这句话我一直铭记在心，它给我的工作带来巨大的动力。

微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，实则不然。其实人与人的沟通是很微妙的，用心感受一下便会了解。就是这真诚的服务，真心的微笑换来客户的满意，对我们工作

的肯定，对企业的好感，为公司赢来更多的效益。在为客户直接的服务中，从他们感激的目光，满意的笑容中，我享受到了一种从未享受过的东西，在我看来，我只是做了我应该做的，尽了自己应尽的义务。但从用户的眼中，我似乎又读懂了很多，明白了许多。八百多个工作日中，我用真情服务每位客户，同时很多热心的客户反馈给我很多对工作的建议，拉近了我们之间的距离，真正达到了心与心的沟通。在移动事业蓬勃发展的今天，客户更多关注的是我们的服务，新业务的不断推出，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。快三年了，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了公司领导及同事们的赞扬，取得了一定的成绩，这些成绩的取得让我感觉到一名营业员工作的价值与充实，而这种享受源于我平凡而单调的营业工作。

朋友们，让我们快行动起来吧，通过大家共同努力，多充实自我，以更加饱满的热情投入到工作中去，争取以更大的成绩回报公司的培养。用我心换你心，真心面对每一位客户。

客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。移动给了我们一片崭新的天地，我们就是最亮的星，就让我们在岗位上充分发挥自己的光和热，移动公司是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务，我们移动公司的明天将再创辉煌。在此我要说：“我为移动多拼搏，移动因我而精彩！”现在，我深为自己是一名移动员工而感到骄傲和自豪。

移动业务厅是移动公司的窗口。在移动公司业务厅前台事项，打仗客户多，必要和谐的工作多，除了正常的收费、解决营业等事项外，在接待用户、开展营业、和谐相关、化解抵牾、咨询、受理投诉等也阐扬着紧张浸染。

这一年来，各方面都有了很年夜的提高。在解决营业和解答客户题目方面堆集了很多经历，能够实时切确的为客户供应对劲的处事。事项中严厉要求自己，贯串毗邻很强的责任心，审

慎的事项立场和精采的心态。一直加强营业进修，全力进步营业水安然安祥和諧手段。事项中，热情处事，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的过细事项博得客户相信。爱岗敬业，珍惜集团声誉。有着很强的团队精神，跟同事相关融洽，获得了年夜家的信赖。在公司的处事明查暗访中多次取得优越的成效，在市公司明列前茅为公司博得了声誉。积极介入公司构造的培训进修。吃苦研讨，全力进步营业水平。在公司构造的岗位常识比赛和营业考试中也取得了优越的成效。完成义务和营业量列公司第一，被评比为营业明星，收成富厚。

自来到移动公司那天起，我就给自己拟定了一个方针，那便是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优越，我信托自己的手段，我也自傲，经由全力，我必然能乐成。在事项中，还存在一些不敷之处必要进步。往后还要加强进修，争夺更年夜的提高，为公司做出更年夜的孝敬。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、受理投诉等也发挥着重要作用。

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发展，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动的品牌优势、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。但有一些客户根本不听你的解释，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，不让眼泪掉下来。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：“追求客户满意服务”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

在工作中，还存在一些不足之处需要提高。以后还要加强学习，争取更大的进步，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，不断学习业务技术和科学知识，提高个人综合素质，为移动公司的辉煌而努力。努力成长为新时代优秀职工。成绩仅代表过去，不断的进步才代表未来，姐妹们，让我们共同努力，做出应有的贡献，与企业同发展，同进步，共同续写移动公司的灿烂和辉煌！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，我热爱它。创造无限通信世界，提供崭新的生活方式，让所有人享受到快乐，是中国移动永远的追求，而营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带。一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，拉近了客户与我们之间的距离。在工作中，我本着企业“沟通从心开始”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，频繁地销号、换卡。我看在眼里，急在心里，要知道我们的每一张卡都是有成本的呀，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**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。但有一些客户根本不听你的解释，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，不让眼泪掉下来。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：“追求客户满意服务”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。在中国向信息化社会迈进的今天，移动电话已经成为人们越来越重要的通信工具，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多层次的需求。这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，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**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。

我知道，我到营业工作的时间短，虽然我努力了，但还有很多不足。如果这次我竞聘成功了，在今后的工作中，我会更加努力，因为我热爱这项工作，爱岗敬业，是我一生无悔的追求；如果我竞聘失败了，只能说我离一个优秀的营业员还有差距。即使我离开公司，我依然会关心**事业的发展，因为这片蓝色的天空带给我无限的梦想。

在进入公司的这段时间，我有过挫折，有过失败，有过沮丧，但我从未放弃，我都挺了过来，因为我相信只要努力，只要坚持没有解决不了的困难。移动公司的前台工作，面对的是所有的用户，是形形色色的人，对前台营业员来说，最主要的是学会与各类用户沟通，要善于总结，记录客户的需求是

我们不断进步的追求。

还记得工作中有那么一件事，那是一个星期天的下午，天气特别寒冷，一位大爷满面沧桑地来到我们营业厅。远远地，我就看到了他。也许是心有灵犀，他走到了我的营业前台，我热情地招呼道：您好，请问您需要办理什么业务？大爷依旧站在那里，摩挲着双手不安地说：我想，我想查下话费。也许意识到了什么，我继续招呼道：好的，您请坐。大爷说：没关系，我站着就行了。农村人就是这样，总是特别小心，怕麻烦别人，哪怕你是服务行业，他也是这样小心，我知道这样的人自尊心特别强。我使用地道的方言安抚道：大爷您请坐，我来帮你仔细查查。大爷终于坐了下来，报了号码之后，我发现他的话费每月只是基本月租，本地通话费很少，然后就是大量的梦网信息费用。我便明白了。我赶紧问道：大爷您的手机带了吗？麻烦您让我看下好吗？大爷里三层外三层地把手机从外套里面的口袋里掏了出来，用微微颤抖的手递给我，我发现他的手已经像枯树皮一样的了，那是和我的父亲一样的大手。仔细检查了下手机，我说道：大爷，您的这部手机是山寨手机，它里面出厂时内置了很多的病毒软件，收费的功能特别多。大爷激动地说：那怎么办呀？这手机还能用吗？我继续说道：大爷，您别急，我们中国移动为保护客户的利益，也一直在大力打击山寨手机以及不规范梦网服务商。这样的山寨手机最好还是不要用了。大爷立刻沮丧了：那怎么办呀？我出门卖水果还要靠它联系业务呢。我说怎么费用这么贵呢？移动这么大的公司，很多人都在用移动的卡，不应该乱收费的呀！我想了想说：大爷，您身份证带了吗？我来帮您设个密码吧，帮您仔细查查那些多收取的费用，根据有关条例，多收取的费用是可以为您退费的。大爷的眼睛像是看到了希望，我赶紧把大爷的问题反映到计费中心，求助it人员帮忙计算之前多收取的梦网信息费用。于此同时，我继续安抚道：大爷，您的这部手机也不是不能用，我们只是建议以后不要用这种不正规的山寨机了。我这里可以帮您把梦网信息给关闭掉，以后手机不要乱点，您正常拨打电话，发信息也是可以的。大爷很高兴地连声说好。于此同时，计费中心那

边很快回复了，然后我申请值班长给予退费。大爷看着我忙里忙外，很激动地说：我只是个乡下人，你们却给予我这么热情的服务。哪怕话费问题不给我解决，就凭这你们这种热情的精神，我也会继续使用移动。

他终于伸出宽大厚实的手，我赶紧握住。这是我感受过的最温暖的握手，十指相扣，扣住的是服务和感谢，付出和信任，坦诚和理解。

通过这次事件，我认识到移动的服务任重而道远，很多不法商利用移动的影响力在做非法的事情来坑害我们善良的用户。既然用户选择了我们移动，我们就要为他们负责，就要继续与不法服务商和不规则合作伙伴做斗争。

服务无大小，关键在于用心。没有解决不了的问题，也没有真正难缠用户，只要我们做到了，我们追求了，我们的服务还会继续进步，更上一层楼。满意100不是一个口号，而是一个目标，我们要为了这个目标去努力！

供排水公司员工年终总结篇五

今年来，__营业厅在公司的正确领导下，在各部门的全力支持下，在营业厅各位同仁的共同努力下，不断创新，积极探索，取得了一定的成绩，现将今年来的工作简要总结。

一、__概况。

__位于__，地处__市__，交通便捷，流动人口、外来人口多，区位优势明显。全镇人口__万，其中常驻镇区人口__。20__年初，__镇被命名为全国重点镇，知名度一路飙升，在__乡镇乃至周边乡镇中具有典型的示范意义。

二、__市场状况分析。

移动公司进入__市场已经有几年，在__通讯市场、提高市场份额上，出台过一些优惠政策，采取过一些措施，但是始终收效甚微。今年我们到大仪后，立即走村入户，与社会各阶层人士沟通交流，展开深入细致的调研，寻找症结所在。通过调研，我们认为原因如下：

一是联通渗透市场早，重视普通消费人群，抢占了先机，争得了起初并不起眼的“蛋糕”。虽然移动是老品牌，最先使用手机的用户选择了移动，手机是奢侈品，是身份的象征。但随着经济的发展、社会的进步，手机也进入寻常百姓家，成为日常通讯工具。联通抓住这一有利时机，在集镇上还看不到移动营业部的时候，将销售网点覆盖大仪集镇人口密集区域。

二是联通宣传到位，具有较高知名度。联通的宣传主要以销售点为中心，展开全天候立体式宣传攻势。

三是联通销售机制灵活。大仪的联通销售网点主要以个人经营为主，其效益直接与经营者个人利益挂钩，促使经营者个人不断挖掘客户资源，拓展业务。

四是联通不断推出针对移动的低廉套餐吸引消费者眼球，市话费比移动每分钟低2分钱、购cdma送手机等做法使得我们移动走失了不少用户。五是联通的号段显得更“吉祥”并方便记忆，从而夺得一些用户，甚至是移动用户。

透过现象看本质，我们不难得出一个结论，仪征移动在大仪镇的总体情况只能说是略好于联通和电信，但在政府机关及行政村中，移动的占有率就相对较低。虽然政府消费人群仅仅是整个__消费市场的一小部分，但其社会辐射效应明显，其折射的恰恰是通讯消费市场的缩影，对此，我们不能忽视，更不能漠视。其潜在的价值值得我们去挖掘，蕴含的无限商机我们必须去捕捉，争取政府消费人群对公司来说无疑更具有前瞻性，是极具有战略眼光的商业行为。

三、近期工作情况。

改变移动市场占有份额现状，提升公司在__的市场品牌形象，增加公司的运营收入，我们责无旁贷。为此，我们作了一些积极有效的探索、尝试，即从争取政府消费人群入手，以开发政府消费集团为支点，积极拓展市场。我们的做法和体会是：

(一) 抢抓机遇，牢牢掌握主动权是夺取市场的第一抓手。

今年我们到__后，了解到联通在政府消费人群中虽然占有较高市场份额，但是联通并没有稳固这一消费群体，还没有出台针对政府的优惠政策，存在难得的市场机遇，所以拓展市场的可能性比较大。在充分调研的基础上，我们牢固树立时不我待的理念，将政府消费人群定位为战略的“高地”，做好打一场攻坚战的心理准备。做到果断出击，先入为主，变被动为主动，抢抓先机，掌握制空权。

(二) 争取优惠政策的支撑是夺取市场的基础保障。

开展工作以来，公司领导给了我们更多的政策扶持。市场就是竞争，竞争的关键是价格和服务，而核心就是价格。在公司领导的关心下，在各部门的大力支持下，__镇政府集团消费相关优惠政策初步出台，简单地说就是“打一年送半年，互打不要钱”，有了这样优惠的政策“洼地”，我们夺取政府“高地”有了基础保障，同时也为深入开展工作增添了足够的信心。

(三) 征得地方领导的支持是夺取市场的重要保证。

到__后，在公司领导的支持下，我们和镇主要领导初步接触，点滴渗透，不断培育和巩固感情，积极争取镇主要领导的支持，将市场竞争衍变为行政推动，层层级级关卡开放，从而开启了夺取“高地”的绿色通道。

(四)有力的舆论宣传是夺取市场的重要手段。

为了进一步提升移动品牌形象，我们着力营造浓烈的舆论氛围，在宣传造势上推陈出新，不落俗套，注重过程，更注重成效。

一是视觉空间的宣传不间断，拉横幅、发宣传单、摆铁牌作为日常工作的一项重要内容。

二是突出政府消费集团优惠政策的宣传，印发宣传单500余份，有针对性地进行发放，主动与政府办公室对接，请他们帮助我们宣传。

三是突出比较，宣传我们的产品。

比较出优势，比较出成效。通过对比，我们让更多的消费者认知我们，从而认可我们移动品牌。四是深入农村一线，与广大村干部面对面沟通交流，用最大的真诚和耐心感动他们，用看得见的实惠吸引他们，用良好的服务去稳固他们。通过宣传，我们对基层的情况更加熟悉了，对大仪市场有了更深的了解。我们发现，移动品牌在大仪有良好的消费基础，广大客户对移动的信号有口皆碑，特别是边远地区的客户感触更深，从而使我们更坚定了干好工作的信心。

(五)服务创新是夺取市场的有力举措。

如何阐释服务的内涵，我们的理解是：一方面要不断提高服务质量，形成移动品牌的核心竞争力，树立服务就是经营，服务就是效益的理念；另一方面服务的内容和形式要与时俱进，要不断创新。五月初，我们开始正式启动这项工作。通过多方面了解，要将一些联通用户转化为移动用户，我们必须把服务工作做得更好。比如，政府消费人群对号码比较挑剔，普通号码几乎没有吸引力，为此，我们征求一部分机关干部的意见，积极采取双向互动措施。

一是遴选出一些号码段，供其选择。

二是根据个别需要，挑选与其家庭号码相同的号码，我们也有理由相信，拥有和家庭电话相同号码的应该会成为最稳固的客户。

三是选定号码后，我们会在第一时间将卡办好并送到客户手中，即使周末也不例外。

四、下一步工作构想。

虽然我们取得了一定的成绩，但是我们知道，市场意味着竞争，抢占了先机，并不代表永久地占有了这个市场。从这个意义上说，我们仅仅跨出了第一步，只是一个起点，还有更多的工作需要我们去做好。

一是迅速落实政府电话号码簿编印工作，一方面稳固现有的客户，另一方面有针对性地插印广告，进一步宣传移动品牌。

二是完善政府集团消费这一条线的服务，拾遗补阙，为开拓大仪的全盘面上的市场做好准备。

三是在稳固客户的同时，做好打一场保卫战的准备，因为竞争对手也会采取相应的措施，我们要积极应对挑战。

四是想方设法开拓大仪教育消费集团和卫生消费集团。__镇共有教职工__多人，约有__户手机用户，卫生系统职工职工__余人，组建两个消费集团以及现有的政府消费集团，从而形成__稳固的三大消费集团，全面提高移动市场占有率。