

## 移动公司营业员年度个人工作总结 ( 精选6篇 )

### 篇1：移动公司营业员年度个人工作总结

一、自觉加强理论学习，提高个人素质。

在业务学习方面，我不断的总结经验，积极与身边的同事交流沟通，使自己能尽快进入角色，担负起自己的职责。同时，我还自觉学习客户经理培训教材等业务书籍，并通过网络来吸取自己所需要的知识，达到不断积累自己的业务知识储备。

二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作

从今年三月份开始我担任个人客户经理职务，通过对客户的一一回访沟通，了解每位客户的真实基本信息，让客户加深对我的印象。主动了解客户的需求、建议、意见或投诉，及时解决客户困难，并建立客户记录档案，以便为今后的更好沟通打下基础;认真的服务个人客户，做好个人客户感情维系工作。在节庆日期间、客户过生日时为其发送短信送去温馨的节日祝福，让客户感觉有专门的人员为他一个人服务，以提高客户的感知度;上门走访调查，了解客户的通信需求。定期对个人客户进行上门走访，通过与客户面对面的交流真正从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及使用移动业务所遇到的问题，尽心尽力为客户做到最好，并根据走访调查表内客户需求有针对性地为客户提供专项服务;特色服务，有针对性的为不同的客户定时发送温馨短信提醒，让客户针对其感兴趣的增值业务进行主动订购，针对操作步骤进行一对一宣传;整理客户档案，客户资料是了解客户第一手段，在每次走访后都会将客户资料表装订成册，录入归档。通过以上的方方面面，并结合“服务与业务领先”的战略目标，不断增强自我的危机感、紧迫感、使命感、责任感从而全面提高为客户服务的质量。

在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识及业务操作规范，我坚信业精于勤，我将本着对自己负责的原则，把工作做好、做细、做精!

### 篇2：移动公司营业员年度个人工作总结

移动营业员年度人员任职事务总结范文

xx营业厅会是xx企事业单位的窗口。在xx企事业单位营业厅前台任职事务，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等任职事务外，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。任职事务之中严格要求自己，保持很强的责任心,谨慎的任职事务态度和良好的心态。

一、不断加强业务学习，努力提升业务水平和协调能力。

任职事务之中，热情服务，作到以诚相待、以心换心;靠一点一滴的细致任职

事务赢得客户信赖。有人说，营业员的任职事务会是枯燥的，但我说，营业员的任职事务会是神圣的，我热爱它。让所有人享受到快乐，会是之中国xx永远的追求，而营业窗口服务会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。

在任职事务之中，我本着企业“红豆号”服务的理念，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。在之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踏实的业务功底，还要了解客户的需求，及时的向企事业单位反馈信息，依照客户的需求，满足他们更高层次的需要。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。在企事业单位的服务明查暗访之中多次取得优秀的成绩，在市企事业单位明列前茅为企事业单位赢得了荣誉。积极参加企事业单位组织的培训学习。刻苦钻研，努力提升业务水平。在企事业单位组织的岗位知识竞赛和业务考试之中也取得了优秀的成绩，收获丰硕。在任职事务上，我给自己制定了一个目标，那就是：无论作什么，干，就要干好，就要作到比别人优秀，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功。

在任职事务之中，还存在一些缺陷之处需要提升。以后还要加强学习，争取更大的进步，为企事业单位作出更大贡献。转眼间，两年过去了。在这过去的两年之中，会是之中国移动选择了我，也会是我选择了之中国移动。从进企事业单位的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这极其充实的任职事务之中，我即辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的会是我对自己能在这样一个快节奏、高效果、充满生机与活力的企业里任职事务而感到自豪。我不仅对前台的业务流程有了提升，而且对前台任职事务人员的职责有了更全盘、深入地了解。业务方面，除了正常的收费、办理业务等任职事务外，接待用户、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用；营业员任职事务职责方面，高水平的业务和协调任职事务的能力、较强的责任心、谦虚的任职事务态度、团队作战的精神、服务的热情等会是衡量前台优秀员工的基础准则。这些都体现了之中国移动需要什么样的员工。

## 二、我的感受和体会

经过这两年充实、丰富、辛苦的任职事务后，我经常不断地总结、思考，也获得了不少的心得与体会。

1、善于总结。总结会是一个很好的习惯，人的一生当之中如果每天都花一点时间去总结，那就可以把生活与任职事务都改善得越来越好。在任职事务之中，每天都有可能接触到新东西，因此总结显得尤为重要，每天下班回来，我都会坚持作心里思考、口头总结，希望自己的收获更多、更持久，事实证明这样作会是正确的，正因为有了总结，我才让自己对移动的业务有了更多的了解，更深的感悟。

2.结合客户的消费行为，深入发掘增值业务的发展重点。由于客户群的特性，不同年龄段的人对新业务的喜好程度、喜好内容都有所不同，因此依照消费者的消费特性制定

与他们相符合的业务显得至关重要。

3.继续加强实体渠道、电子渠道的推广，并从多方面开展体验式营销。体验式营销会是提升客户对新业务认识的最重要的感性渠道，但目前大部分客户的主动性不够，则需要我们主动采取一些加强主动体验的措施，如开展娱乐活动、设立新业务促销员等。以上任职事务会是我孜孜不倦追求的目标，我将以此作为人生的一个新的起点。

最后，感谢企事业单位为我提供这么多学习和锻炼的机会，感谢在这期间帮助过我的领导和同事。作为一名新人，在这个精锐而充满活力的林州分企事业单位太行路营业厅，我的人生之路才刚刚开始，只有不断地经历风雨的洗礼，紧跟前进的步伐，才能为企事业单位明天的再创辉煌贡献自己的一份薄力。

### 篇3：移动公司营业员年度个人工作总结

#### 移动公司营业员工作总结范文

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。

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!

### 篇4：移动公司营业员年度个人工作总结

#### 移动公司营业员工作总结

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。



## 篇5：移动公司营业员年度个人工作总结

移动公司前台营业员个人工作总结范文

尊敬的领导：

时光荏苒，转眼间我已在移动公司前台工作一年有余。在这一年中，我收获颇丰，也深感工作中的不足和问题。在领导的关心和帮助下，我不断进步成长，更加成熟和自信。在此，我对过去一年的工作做个总结，并对未来提出了一些改进和提高的建议。

### 一、工作总结

#### 1.工作内容

在这一年中，我主要负责移动公司前台的各项日常工作，包括办理用户销售、退网业务、充值业务、查询业务以及咨询解答等。我还负责维护前台环境的整洁和卫生、协调客户与其他部门的联系等。

#### 2.工作成绩

在这一年中，我努力学习公司的业务知识，提高自身的专业素养，不断完善自己的技能。通过自身的努力和不懈的奋斗，我成功完成了公司下发的各项工作任务，并且保持了较为优秀的工作业绩。在这一年中，我主动向客户提供了专业的咨询和服务，受到了客户的一致好评。我帮助公司完成了销售任务，并成功留住了不少本来要流失的客户，使得公司的业绩有了一定的提升。

#### 3.工作不足

在这一年中，我也意识到了自己工作中的一些不足之处。首先是自身的业务知识和技能还不够扎实，导致在一些特殊情况下无法完全胜任。其次是在与他人沟通中，有时候因为语言表达不够准确，导致了一些误会和矛盾。最后是在忙碌的工作中，有时候会忽略了细节和质量，影响了服务的整体质量。

### 二、未来的工作改进和提高方向

#### 1.提高业务素养

在未来的工作中，我会更加努力地提高自己的业务素养，加强对公司业务的了解和掌握，提高个人的专业技能和知识水平。只有不断提高自己的业务能力，才能更好地为客户提供专业的服务，提高公司的整体竞争力。

#### 2.加强沟通能力

在未来的工作中，我会更加注重提高自己的沟通能力，提高语言表达的准确性和流畅度。只有通过良好的沟通和协调，才能更好地与客户和同事进行交流和合作，保持工作的高效和顺畅。我还会学习一些冲突解决的方法和技巧，以便更好地处理一些工作中的矛盾和问题。

### 3.保持专注和细心

在未来的工作中，我会更加注重细节和质量，提高工作的整体水平和质量。只有保持专注和细心，才能更好地提升自己的工作效率，提高工作的整体质量和服务水平。

### 4.加强团队合作

在未来的工作中，我会更加注重团队合作，积极与同事进行沟通和合作，达成共识，共同完成公司下发的各项工作任务。只有通过团队合作，才能更好地提高工作的效率和质量，为客户提供更好的服务。

过去的一年是我不断成长和进步的一年，也是我不断发现和改正自身一些不足的一年。在未来的工作中，我会更加努力地提高自己的业务素养，加强自身的综合能力，为公司创造更大的价值。在领导和同事的帮助和支持下，我相信我能够更好地适应公司的发展和要求，不断提高自身的综合素质，为公司的发展贡献自己的一份力量。

衷心感谢领导能够给予我宝贵的机会和无私的帮助，让我有机会在公司这个大舞台上施展我的才华。请领导批评指正，帮助我更好地成长和进步。谢谢！

## 篇6：移动公司营业员年度个人工作总结

### 移动营业员年终个人工作总结范文

2021年对于移动营业员而言，是不平凡的一年。受疫情影响，我们不得不调整工作方式，采用线上推广营销，为客户提供更优质的服务体验。回顾一年的工作，我认为我的工作总体表现不错，奉献了自己的能量和汗水，同时也取得了一些成就。

#### 一、工作能力展示

我在今年的工作中表现出色，不断提高自己的工作能力。首先，在技术方面，我积极学习新知识，为客户提供更高质量的技术支持。我深入了解各种产品的特点和销售技巧，并通过练习来提升自己的销售能力。此外，我也学习多个在线渠道的营销技巧和销售技能，希望能提高自己在激烈的市场竞争中的竞争力。

#### 二、良好的沟通能力

作为移动营业员，我要负责和客户建立良好的沟通和信任关系，对他们的需

求进行深入的了解。因此，我注重与客户沟通，主动联系客户，收集及时反馈信息，并在客户需求方面进行详细且具有针对性的游说。每次为客户服务时，我都能够真正关心他们的问题，并尽最大可能去解决它们，获得了许多客户的信任和好评。

### 三、团队合作

在今年的工作中，我们团队共同合作，共同努力，取得了不少成绩。在共同合作的过程中，我发现了自己的不足，和更积极的态度。我能够和同事之间协调良好，及时分享资源，并且为团队其他成员提供必要的支持。我学习如何发展和提高自己的文化氛围，与其他团队成员共同推进公司的发展。

### 四、问题的解决

在工作中，我也遇到过各种的问题和困难，但是通过良好的沟通和努力，最终找到了解决方案。以一次为例，我解决了一个客户数次膜拜但是一直没有反应的问题，一直对于信号不好的客户直接排除，想到了使用移动官方抱怨通道来反馈问题，最终经过我依次处理，使客户被解决的问题得到了完整的解决。

总的来说，2021年对于我这个移动营业员来说，很重要和充实，不断提高自己的工作能力和适应不同情况的能力，并努力实现公司的愿景和目标。未来，我将继续不断学习和成长，并努力创造更多的价值，做好自己的本职工作，追求更高水平。