

# 最新邮政营业员先进个人 邮政营业员工作总结报告(精选5篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 邮政营业员先进个人 邮政营业员工作总结报告篇一

本站发布邮政营业员工作总结报告，更多邮政营业员工作总结报告相关信息请访问本站工作总结频道。

本站英文写作翻译频道为大家整理的邮政营业员工作总结报告，供大家参考：)

二年前，带着渴望，带着期盼，怀着激情，怀着敬意，我来到中国邮政高明区邮政局，光荣成为一名营业员，时光转瞬即逝，紧张、充实的2007年已过去。2007年是我人生中难以忘怀的一年，这一年，是我从学校踏入社会的第二年。在邮政这个大家庭里，我学习到了很多，使自己无论是在业务知识还是在生活上都有了不少的收获，当然这与领导及同事的帮助是分不开的，在此我深表感谢！

这一年以来我端正思想和工作作风，树立“敬业爱岗、遵纪守法”的思想。在平时的工作和生活实践中树立正确的人生观、价值观、道德观和邮政的主人翁意识，并能始终保持较高的工作积极性、主动性和责任心，在工作作风上能端正工作态度，认真履行岗位职责，积极进取，对待同事能顾全大局、密切配合，共同做好本职工作，在服务上意识上能摆正位置，积极为客户服务，促使我局的各项业务顺利开展。

作为营业的顶班综柜，自己清醒地认识到，自己是综柜的助手的同时更加是一名普通营业员，有义务协助好开展一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

营业是展示我们邮政企业形象，体现我们邮政精神面貌与综合素质的“窗口”。营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户都应态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。营业员，是企业最普通、最平凡的岗位，作为企业的最前沿，代表着邮政的企业形象，保持本企业在市场中的优势，与我们营业员工作岗位息息相关。这就要求我们在与客户直接接触的过程中以真情沟通客户，热情服务客户。我们每个员工都是邮政企业形象的传达者，是企业希望与活力的象征。

干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨。在过去的工作中，我接触过无数的客户，经历过无数次主动与被动的服务方式，真正体会到什么才是客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为客户服务奠定了良好的基础。“急客户之所急，想客户之所想”是我的服务宗旨。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，为邮政企业赢来更多的效益。

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。五百多个工作日中，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。在邮政事业蓬勃发展的今天，客户更多关注的是我们的服务，

邮政银行的成立，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。

快两年了，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了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。同事们，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邮政局的培养。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。

中国邮政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，中国邮政集团是一个大的整体，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，我们邮政集团的明天将再创辉煌。

2.邮政营业员工作总结

3.邮政营业员个人实习总结

4.邮政营业员个人工作总结范文

5.邮政营业员个人工作总结三篇

6.邮政营业员工作总结范文2019

7.中国邮政营业员工作小结

8.2019邮政营业员个人实习工作总结

## 邮政营业员先进个人 邮政营业员工作总结报告篇二

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。

- 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。

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。

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。坚持深入一线的`现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

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。

2，对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象。

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20xx年做出更好的工作成绩。

## **邮政营业员先进个人 邮政营业员工作总结报告篇三**

### **1、 业务收入完成情况**

我局至11月份业务收入计划为 6349896元，完成全年计划

的90.1 %。其中本月电子商务和代理信息未列入收入，预计单项收入近3万元。

## 2、四大业务完成情况

截止11月30日，我局储蓄余额达到23582万元，今年累计净增余额 2978万元。保险保费79万，报刊流转额31.82万，完成计划的48.29%，比去年同期增长17.04%，贺卡4.5万，占53%。

## 二、经营工作基本情况

### 1、储蓄业务发展较快

邮政储蓄业务是邮政的支柱业务、吃饭业务，它的收入比重已点全局总收入的76%以上□20xx年市局给我局下达的邮储余额净增指标为3800万。但是由于特殊的经济形势，支局的存款余额都是每年第一季度不同程度下跌，因为每年一月份一到，部分客户都到网点取钱进货，另外，临近春节，外来人员返乡过年，把存在网点的款转走。又加上20xx年工行、建行网点亦陆续进驻，因此今年较往年，形势特别严峻，支局面临越来越激烈的竞争。针对各种不利因素，支局领导小组总结往年的经验，对各个阶段作出合理的规划，即第一季度努力做好止跌回升，确保第一季度余额平稳过度，第二季度争取有所提升，第三、四季度力求在完成分局任务指标的情况下，再做突破。支局领导多次召开会议，号召职工抓好储蓄业务，经过全局干部职工的共同努力，上半年，我局邮储净增余额331万元，在第三季度，我们又加大了储蓄业务的发展力度，全力做好串储、揽储。截止11月30日，我局实现了净增储蓄余额2978万元，创下了我局历年来储蓄净增余额的新高，余额规模在全区邮政、银行网点居首，活期比例也是第一。

### 2、代办保险业务向良性发展

邮政代理保险业务是邮政金融实施战略调整的重点业务，是规避金融风险、调整业务结构、实现多元化经营的有效手段。20xx年是代理保险业务向科技化、成熟化、可持续化发展的关键性一年。根据市局分局的要求，我局把代理保险作为主要中间业务的切入点，充分利用邮政网络资源优势，努力开拓农村市场和大客户市场的营销工作，积极与太平洋、中国人寿等多家保险公司进行全面的合作，联合开展各类营销宣传活动，取得了较好业绩。为了充分做好这项工作，我局多次召开发展保险业务的工作会议，制定了切实可行的业务发展奖励办法，邀请保险公司的客户经理传授保险业务发展经验，并从分局组织的保险培训活动中吸收了一系列宝贵的营销经验，至11月30日，支局全年净增保费79万元，较往年有了明显的进步，实现了新的突破，为今后保险业务的发展现了一个好的开始。

### 3、大力发展邮务类业务

为更好地开展邮政贺卡营销活动与20xx年的报刊收订工作，支局领导身先士卒，敢为人先，冲锋在营销的最前线，为全局员工起了模范榜样的作用，激发了员工的积极性。除了传统的贺卡，明信片之外，还积极组织了刮刮卡的营销活动，另外，在支局领导地努力营销下，明信片定制业务亦有用户表示了意向，现已经在进一步洽谈之中。在支局领导地带动之下，营业柜员积极宣传、营销，使贺卡销售取得了较好的成绩。在报刊收订方面，支局领导主动上门与镇宣委联系，与宣干一起下乡收订报刊，同时动员投递员上门为老客户收订，积极发展新订户。截至11月底，已完成报刊收订金额31.82万元。在下乡收订报刊中，做到报刊、贺卡两项业务有机结合起来，边收订边营销台历贺卡，从而得到双丰收。

### 4、加强了设施建设

为了使我局的业务分布更加合理，今年我们新建了24小时自助银行，增加了自动存取款机，自动汇款机，现在已经对外

营业，不仅缩短了用户办理业务的时间，亦给我局带来更大的经济效益。

### 三、邮政服务水平有了一定的提高

服务是邮政的永恒主题，是企业生存和发展之本。今年，我们把对外服务工作的要求提高到了以服务促发展的高度来对待，把改善服务作为企业经营的重要举措。支局领导多次在会议上强调服务质量，业余时间亦经常与员工做思想上的交流，使全局员工充分认识到了对外服务工作的重要性，自觉履行各项服务职责，使自己养成良好的行业规范和职业习惯，形成一种奋发向上的良好氛围，从而令我局员工的服务水平和服务质量较往年有明显提高。通过全局职工共同努力，现在我局职工态度和蔼，文明服务、礼貌待客，对用户热情周到，基本杜绝了用户有理由申告，邮政信誉不断增强。

### 四、安全生产工作得到加强

安全工作重于泰山，安全工作一向是我局工作中的重中之重。今年我局增加了红外线摄像头4个、金库守护神1个。这些设备的投入使用不仅提高了物防、技防的能力，也为确保资金的安全起到了决定性的作用。另外支局在后楼押款车停放处上方增加了一盏照明灯，方便了押款工作地顺利进行。与此同时，在今年世博、亚运期间，我局营业员在特快，包裹收寄方面，能认真贯彻上级要求，现场封装，认真验视，对不合收寄要求的物品能对用户做好解释工作，委婉杜绝用户，对符合收寄要求的物品，能认真登记收寄人的身份证号码，全方位消除安全隐患。今年来由于我们制度到位，责任落实到位，检查工作到位。从而保证了我局的各项工作都能安全的顺利开展，为业务的发展提供了坚实的后盾。

在明年，我们将认真反思，从自身做起，克服不足，发扬成绩，为企业发展大局着想，力争在明年有个更好的成绩。



## 邮政营业员先进个人 邮政营业员工作总结报告篇四

世间万物之间的关系都讲缘。两年前，我从学校毕业时正好遇上郴州电信招聘员工，就这样，在朋友的鼓励下，我参加了当时的应聘，并幸运地成为郴州电信营业班的一员。

在平凡的工作岗位中，树立“用户至上，用心服务”的理念是电信公司对每一位员工最基本的要求，以生命中极大的热忱去实现所热爱的事业同样是我郑重的承诺。我深深明白，干一行就要爱一行，爱一行就要专一行，专一行才能做出一流的工作业绩。一流的服务工作要求我们在加强服务理念，增强服务意识的同时，必须要从爱岗敬业、诚实守信、乐于奉献做起。

富兰克林有句名言叫做：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你。”对于做好营业员的工作，我有十二分的信心，因为我有三颗红心，那就是：热心、责任心和进取心。

营业厅的工作，整天和业务受理、业务学习、服务礼仪培训打交道，枯燥乏味，如果没有细心认真、勤奋努力、无私奉献是不可能干好的。

开始进入营业班工作的一段时间里，一切的新鲜感，被上班、吃饭、睡觉三点一线式枯燥乏味的生活所湮没，心头满是烦躁和郁闷。我也曾为工作中用户的指责与谩骂而哭泣，为回到屋子面对冷冰冰的墙壁而惆怅，我生命中第一次感觉到人生的每一步跨越是如此艰难。可是，一种强烈的责任感、使命感不允许我这样做，我不能在生活的道路上退缩，我更不能在起步时输给别人，输给自己。我开始以努力的学习充实我的生活，全身心地投入到每一天的工作中，一切都从最基本的做起。

一张张考试卷，成绩从七八十分上升到九十多分，凝聚了多少汗水与心血；一阵阵练习打字时键盘的敲打声，打破了多少

个静夜的沉寂；一本本写满了业务知识的笔记本，记录了多少个不平凡的日子。循环往复的操作规程，高强度的工作，不断磨砺着我的意志。就是这简单而又充实的工作，使我的心里充满了欣慰与满足。鞭策着我做到脚踏实地，干一行、爱一行、钻一行，时刻谨记“老老实实做人、踏踏实实做事”的做人宗旨，把真诚的微笑送给每一位客户。

记得有一天，因为要上晚班，我准备去吃饭，刚刚起身要离开柜台，迎面走来一位五十多岁的大婶，她抱着沉甸甸的塑料袋对我说：“小姑娘，我想麻烦你帮我交100元话费，行不？”我二话没说，立即转身坐下来，大婶打开塑料袋，一股油腥味顿时弥漫了整个营业厅。原来大婶是卖油条的，提着一袋零钱交话费来了。

看着这一堆沾满污渍的零钞和油腻的硬币和大婶脸上尴尬的表情，我微笑地说：“大婶，您放心，我这就给您交话费，请问您号码是多少？”随后，我帮大婶把硬币十个一摞，十个一摞地整理，把零钞抚平弄整齐，用了半个小时帮她把话费交好。趁着台席前没人办理业务的空档，我又帮大婶把剩余的零钱整理完毕。

“三人行，必有我师”，参加营销服务技能大赛的每位同事都是我最好的老师。他们身上都有我要学习的东西，我要认真地向他们学习，使自己每天都有提高，每天都在进步。

此时此刻，此情此景，如果有人要问我：“什么最美？”我会毫不犹豫地告诉他：“不是夕阳、大海和玫瑰，而是我们心爱的电信，我那群营业班可爱的兄弟姐妹们。”如果有人问我“什么最爱？”我会毫不犹豫地告诉他：“不是卿卿我我，不是纸醉金迷，而是平凡充实的忙碌，客户满意的笑脸！”让生命在这里放飞，我无怨无悔！让生命在这里放飞，我默默耕耘！中国电信，为了你的明天我愿奉献美好的青春。

## 邮政营业员先进个人 邮政营业员工作总结报告篇五

作为一名固话营业员，你知道工作报告要怎么写吗？下文是关于固话营业员工作报告的相关内容，希望你有一定的帮助。

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。

营业员，是企业最普通、最平凡的岗位。营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户尽力做到态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。作为企业的最前沿，代表着企业的形象，保持企业在市场竞争中的优势，我们每个员工都是公司形象的传达者，是企业希望与活力的象征。干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨，做一名合格的营业员，是我的自我定位。

世间万物之间的关系都讲缘。两年前，我从学校毕业时正好遇上郴州电信招聘员工，就这样，在朋友的鼓励下，我参加了当时的应聘，并幸运地成为郴州电信营业班的一员。

在平凡的工作岗位中，树立“用户至上，用心服务”的理念是电信公司对每一位员工最基本的要求，以生命中极大的热忱去实现所热爱的事业同样是我郑重的承诺。我深深明白，干一行就要爱一行，爱一行就要专一行，专一行才能做出一流的工作业绩。一流的服务工作要求我们在加强服务理念，增强服务意识的同时，必须要从爱岗敬业、诚实守信、乐于奉献做起。

富兰克林有句名言叫做：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你。”对于做好营业员的工作，我有十二分的信心，因为我有三颗红心，那就是：热心、责任心和进取心。

营业厅的工作，整天和业务受理、业务学习、服务礼仪培训打交道，枯燥乏味，如果没有细心认真、勤奋努力、无私奉献是不可能干好的。

开始进入营业班工作的一段时间里，一切的新鲜感，被上班、吃饭、睡觉三点一线式枯燥乏味的生活所湮没，心头满是烦躁和郁闷。我也曾为工作中用户的指责与谩骂而哭泣，为回到屋子面对冷冰冰的墙壁而惆怅，我生命中第一次感觉到人生的每一步跨越是如此艰难。可是，一种强烈的责任感、使命感不允许我这样做，我不能在生活的道路上退缩，我更不能在起步时输给别人，输给自己。我开始以努力的学习充实我的生活，全身心地投入到每一天的工作中，一切都从最基本的做起。

一张张考试卷，成绩从七八十分上升到九十多分，凝聚了多少汗水与心血；一阵阵练习打字时键盘的敲打声，打破了多少个静夜的沉寂；一本本写满了业务知识的笔记本，记录了多少个不平凡的日子。循环往复的操作规程，高强度的工作，不断磨砺着我的意志。就是这简单而又充实的工作，使我的心里充满了欣慰与满足。鞭策着我做到脚踏实地，干一行、爱一行、钻一行，时刻谨记“老老实实做人、踏踏实实做事”的做人宗旨，把真诚的微笑送给每一位客户。

记得有一天，因为要上晚班，我准备去吃饭，刚刚起身要离开柜台，迎面走来一位五十多岁的大婶，她抱着沉甸甸的塑料袋对我说：“小姑娘，我想麻烦你帮我交100元话费，行不？”我二话没说，立即转身坐下来，大婶打开塑料袋，一股油腥味顿时弥漫了整个营业厅。原来大婶是卖油条的，提着一袋零钱交话费来了。

看着这一堆沾满污渍的零钞和油腻的硬币和大婶脸上尴尬的表情，我微笑地说：“大婶，您放心，我这就给您交话费，请问您号码是多少？”随后，我帮大婶把硬币十个一摞，十个一摞地整理，把零钞抚平弄整齐，用了半个小时帮她把话费

交好。趁着台席前没人办理业务的空档，我又帮大婶把剩余的零钱整理完毕。

“三人行，必有我师”，参加营销服务技能大赛的每位同事都是我最好的老师。他们身上都有我要学习的东西，我要认真地向他们学习，使自己每天都有提高，每天都在进步。

此时此刻，此情此景，如果有人要问我：“什么最美？”我会毫不犹豫地告诉他：“不是夕阳、大海和玫瑰，而是我们心爱的电信，我那群营业班可爱的兄弟姐妹们。”如果有人问我“什么最爱？”我会毫不犹豫地告诉他：“不是卿卿我我，不是纸醉金迷，而是平凡充实的忙碌，客户满意的笑脸！”让生命在这里放飞，我无怨无悔！让生命在这里放飞，我默默耕耘！中国电信，为了你的明天我愿奉献美好的青春。

作为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，以往是走进电信公司接受服务，感受电信公司上帝般的感觉，而现在我要作为服务者来面对广大的客户群体，来为客户服务，这对我可以说是一个很大的人生挑战。

我的工作主要是与电信客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用电信公司的服务。电信的客户分布甚广，各行各业的都有，甚至还有国家机关，像国税局、工商局等。我因此交了很多朋友，跟不同产业的人分享着不同的经验，这也成为我工作上另一项乐趣。

营业员的工作内容重复性较高。很多人都觉得它很隐性，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与痛苦都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象所有的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我得冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。

刚开始我也常想，电信公司又不是我家开的，客户不顺，干

嘛不分青红皂白地骂我，我也常被客户无理的反应搞得郁闷不已。但同时我也拥有笔墨难以形容的喜悦。记得我在做营业员的第二个星期，有位客户不太会使用自己的小灵通，连存电话号码都不知道，我很有耐心地教他操作，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，听到客户的感谢声音，我差点兴奋地跃起来了。

之后，他每次到营业台办理业务，都会再三地向我表达谢意，听到他的称赞，我特别高兴，并表示这是我份内该做的事。后来他甚至向旁边的人宣传，说他非常满意我们的服务。营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候客户会说不清楚问题在哪里，营业员也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利解决。

问我，你一个大男人什么不好干，偏要跑到电信做营业员，公司到底给我什么？我觉得公司给我一个工作的舞台，一个继续深造的机会。如果一味抱怨工作辛苦，太斤斤计较，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个机会。

我自己平时在个人形象上没有太多的要求，什么自然啊、亲切啊、微笑啊，感觉不是那么重要。进入电信公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，所有的一切都代表电信公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到电信公司，享受客户对我们满意的目光与赞许，同时也让我明白了一件是事：做好一件事不难，难的是要如何坚持！说话是我们天天都离不了的，但如何说、怎么说又是一门艺术，如何让客户感受到上帝的感觉也不是一时半会能达到的。“您好！欢迎光临！”、“您好！交费是吗？您请坐，请报号码，，，”，一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却代表了电信公司对客户的真诚与关爱！这也教会我要如何为人处事，如何做一个真诚的人！通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高，也让我感受到电信公司不光光是一个服务型的企业，

他更多的是培养人才的摇篮，让进入公司的员工都能够更快的进入角色。我的打字水平一直以来是我的弱项，也没有太多的重视，进入公司后，发现自己已经很落后了，于是就天天练习、摸索，虽然现在的速度还不尽人意，但相比以前，不知快了多少，我相信通过努力，我一定会达到公司要求，这对我以后的学习生活也一定大有帮助的。

工作中比较让我担心的是我有什么会让客户觉得不满意，我要怎么为客户提供贴心服务，不知自己的能力如何。首先，我以“用户快乐所以我快乐”当作我的工作理念，为自己的工作积蓄了充足的后劲。同时，我向公司的业务能手学习很重要，它能帮助我不断地提高自己。另外，我会经常阅读一些励志书籍，盘点一下自己的工作能力是否符合工作要求。我觉得这个检视自我能力的方法还不错。对我来讲，我的人生不会比进金融业、高科技产业的同学差，而且比他们丰富，因为在营业员这个工作岗位上，可以学到很多东西。

人的一生，总是离不开工作的。现在的我虽忙碌，却很快乐，很满足。尽管我还是一名新员工，但是我希望自己能够在公司发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步，能与电信共成长，见证电信公司走向新的辉煌，能够做好客户的贴心服务将是我最大的心愿！