

# 电信公司年度工作总结(汇总5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 电信公司年度工作总结篇一

回顾过去，特别20xx年至今，市场部营销中心、客情中心、营业厅等各方面工作在去年成立后良好开端的基础上，按照分公司和上级公司的部署要求，继续稳定老用户，快速发展、挖潜新用户、拓展大客户上取得了一定成绩，电信公司市场部半年工作总结。为实现分公司全年目标以及在綦江的品牌和整体形象上，市场部全体员工坚持“改革、发展、稳定”的大局，尽心尽力工作，并发扬艰苦创业精神，在分公司领导下，在激烈的市场竞争中开拓前进。

1、拓展市场分公司还处于创业阶段，本部门把稳定现有用户，不断拓展市场，发展住宅、商业用户以及应对电信公司的拆反工作摆在首位。

加强宣传工作采取多种形式宣传网通各项业务，扩大分公司在綦江的影响力和知名度。上半年举行户外宣传活动共计四次，参加人数150人次。

积极发展大客户加强与本地各部门之间的沟通和协调。除去年公安局、交通局、古南镇等数家大客户单位转网外，今年上半年还有旅游局、县编办、县信访办等单位以及在綦江县有较大知名度的酒楼、娱乐场所集体转网，目前正在联系洽谈的还有国土房管局、交管所等单位。

2、营销工作把营销工作作为分公司提高经济效益的主渠道，摆在本部门的突出位置。下设的营销中心、客服中心、营业厅按规范化、制度化的要求处理好各项业务工作。上半年固定电话应收入1083780.5万元；宽带应收入268098.15万元。对欠费的一般用户与大客户单位进行了追缴工作（此项工作由客服中心主要负责），并取得了一定成效。

3、客情工作作为巩固市场的关键性工作今年3月新成立的客服中心按照要求，建立了详细的网通客户资料档案，并分片区、定人员，点对点进行客户回访。客情人员主动为用户擦洗、清洁话机，以此提高服务质量，改善服务态度，这项工作得到了用户的认可。上半年，营销中心共回访网通居民用户约4000户（次），大客户约90户（次）。

搞好热线服务，及时答复、处理客户的各种咨询与意见。上半年接听服务电话约2300次，并配合有关部门妥善解释和处理，避免和减轻了负面影响。如：今年月，我公司在南坪的光缆被撞断，造成古南城区大面积电话信号中断，给我公司造成了一定负面影响。此事故发生后，服务热线逐一通知大客户，并对打进的用户热线作好解释工作，为我公司挽回了声誉。

4、自身建设把本部门的思想建设和业务建设作为基础性工作。加强内部管理，严格执行各项规章制度；组织部门员工学习业务知识、强化培训、洗脑，以此提高业务水平，培养成为合格的网通员工队伍。

本部门在上半年取得一定成绩的同时，也有许多不足之处。如：

1、针对电信的拆反工作，我们没有较强的市场敏锐性以及完善的应对措施。

2、市场开拓尽管受诸因素制约，难度较大，但我们有时还是

停留在原始的营销方式中，没有多位思考营销手段。

3、员工的业务素质，认识和处理问题的能力不强，有待进一步增强。

1、首先增强市场竞争意识，坚持每周一次的业务培训，增强团队精神，用优良的服务质量、服务态度稳定和巩固来之不易的市场成果。

2、市场部为实现分公司下半年任务（固定电话3300户、宽带700户），将在8、9、10月大力拓展固定电话2040户（每月分别为680户），宽带540户（每月540户），以上任务指标市场部将不折不扣的落实到每个员工及每项工作中去，以实现和超额完成公司的总体目标而努力奋斗！

## 电信公司年度工作总结篇二

好的成果是需要分享的，这样才能起到鼓励的作用。同时这也更有利于激励其他员工共同奋斗，工作总结无疑使能使一个好的工作总结得到好的分享的好平台，因此，写好工作总结是延续成功的有效方法。下面是小编给大家分享的有关工作总结的信息，仅供参考。欢迎关注本站更多相关信息。

光阴似箭，转眼间，三年的大学生活已经结束。面临着就业的我们，第一次走出社会。我有幸在长沙市宁乡电信分公司实习工作。在这里，我接触了许多的人和事，在实践中检验自我。让我收获不少。

宁乡县电信局属国营企业。该企业的主要业务由传统的固定电话业务，宽带及小灵通组成。最近几年还新发展电子商务，展望今后几年里发展3g电话业务。

在为期近一个月的实习期间，我有幸能在政企部门实习学习。学习一些业务的办理，信息的采集，文案的制作等等。政企

客户部前身是大客户中心，成立于20xx年。因机构调整于20xx年3月由原大客户中心与商业客户中心合并，成立政企客户部。下设四个分部：既行业分部、聚类分部、农村分部、转型分部。负责全县大客户单位，原商业客户单位，农村七站八所，工业园区和专业市场等的营销服务和管理工作。现有1214家单位。

实习的第一天我当然是先熟悉工作环境了，在办公室看同事如何的工作，看他们都需要去哪些地方。其实我觉得在工作的一开始，我是从做信息采集表开始做的，帮同事进行一些信息采集表方面的记录。其实看起来很简单的，但是里面有好多需要你去掌握的。至少你还需要知道哪些东西是需要的，哪些东西是一定需要记在表上面的。随后，我就接手了几次打电话的工作，因此在那段时间，我成了一个专攻打电话的工作人员了。虽然工作很简单，但能够帮上一些忙，也锻炼了自己的勇气和信心，感到非常开心。后来，宁乡县要创立文明城市，于是公安局就委托我们来进行一项电话形式的民意，而且都是在加班的时间内打电话，说起来也挺累的，打了3天，估计是打了1000多的电话吧，几乎宁乡县每个村每个城市都打了电话。其实这是个比较艰难的任务，要每天都用自己的耳朵对着电话听筒，还要不停的重复着一段已经可以倒背如流的话，还要用最真正的态度，礼貌的和对方交流。不过，只要我们认真的完成这项工作其实还是有很多乐趣的。其中真的有很多细节，很多平时上课学不到的知识。通过学习我了解了品牌的概念，同时我也懂得了只有品牌的建设方案才能赢得市场，从中我们了解了电信的品牌，懂得品牌和顾客之间的关系。

在实习其间，我深切感受到，我所在的政企部是一个团结，上进，充满了活力的集体。每天大家都是笑脸相迎，即使面临很大的工作压力，办公室里仍然会听到笑声；面对客户，大家总是热情真诚；面对工作上的困难，大家总是互相帮助，直

至解决难题。整个部门和睦相处，就像一个温馨的大家庭。而部门领导就是这个家庭中的家长，给每个人很大的空间自由发挥。特别令我感动的是，每当我遇到困难向大家求助时，谁都会无私地告诉我。有时候，办公室的职员还会要我去尝试通过打电话的形式去催别人交话费，他说，这对于我们大学生其实是一个挑战，也是一个心理素质的挑战，因为有时候人家会不听你的，会突然挂掉电话，甚至会骂你之类的，当然那是极少数。不过我比较幸运，打了一上午的电话通常都是非常. 本文. 由方\案. 范文库; 为您搜; 集' 整理^ 通情达理的，非常. 本文. 由方\案. 范文库; 为您搜; 集' 整理^ 成功! 通过向同事学习，认真完成领导和同事们交给我的每一项工作，得到了部门和同事尊重和好评。

刚离开校门的我对外面的世界当然是充满着好奇和向往。从大学校园生活直接步入社会，需要你去接触的不再是那些熟悉的面孔，换之而来的是各行各业的人。对他们的了解要从头开始，如何去了解一个人的内心世界，如何去和一个人沟通，这一系列的问题都要你去探索和解答。但是最重要的是切记“人心叵测”，外面的世界固然很诱人，而它不再像校园生活那样单纯了，所以你要时刻留心发生在自己身边的每一件事，处理好发生在自己身边的每一件事，同时搞好自己的人际关系网，与同事，与客户，树立良好的自我形象。通过在学校知识\搜集整有诚意的和他交谈，对于服务方面的东西，我们又要非常. 本文. 由方\案. 范文库; 为您搜; 集' 整理^ 的熟悉我们自己本身的服务政策，只有这样才能把我们的政策一一告诉对方，还要耐心的等待对方的需求及应允。

实习中我总结了一点小小的经验，这一点对我的作用很大。

- 一、那就是在实习期间一定要记得实习期间辛苦一点，多做些琐碎的小事，多和同事帮忙，去掌握工作中的每一个细节，每一个细节都掌握了，那么以后你就会轻松一点。把最基本的都掌握了，该做的都会做了，那你就算是真正学到手了。
- 二、不管是哪里，新手的待遇大部分都不会很高，道理很简单，企业雇人为了叫他能为公司做事，而不是养人，我们学

到的理论都是源于实际的精华，但要把精华融入到实际当中就要一切从头开始，就要就像学习上乘的武功，必须要有扎实的基本功。所以摆正心态是找工作和初期工作必需的素质，因为你不是独一无二的。三、新手的工作都比较简单，跑个腿，递个单子，打个电话。一天大部分的时间要么就是呆着没事做，要么就是东跑西跑，任人使唤，不要为这样的工作内容而感到苦恼，公司叫你去做好这些事情一是工作需要，二是考验你的素质是否适应这份工作和是否适应这个公司，时间长了自然而然的会让你接触更多的东西。

部门领导和同事也都尽力帮助我，给我讲授和业务有关的知识，耐心解答我的疑难困惑。在这段时间里，我不仅很好地运用了所学的专业知识，而且还学到了在学校学不到的待人处世之道，扩大了知识面，也丰富了经历，为我即将踏入社会奠定了很好的基础。再次我十分感谢树达学院和宁乡电信局给我这样宝贵的实习机会，让我对社会，对工作，对学习都有了更深一步的理解和认识，为我即将走上新的工作岗位增添了信心，让我在大学生活中留下了美好的一页！

## 电信公司年度工作总结篇三

我在大学里学的是播音专业，在毕业后本想找电视台工作，可是那里的条件要求实在太苛刻，我的能力和资质达不到要求，结果当然是得不到电视台工作了。之后我就想去电台做播音员，我最自己的音质还是有自信的，可是还是没有合格，最后我只好来到电信公司做客服工作人员。

电信客服人员最重要的是不用直接和客户之家见面，而是通过电话的方式来工作，我的音质在这里得到了的发挥。

一年来，在公司党委的正确领导和关心帮助下，本人按照局党委确定的工作思路，以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层客服工作。现对自己全年的工作总结如下：

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

理论是行动的先导。作为电信基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会继续发扬我在过去的工作方式，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。

工作就是这样，干一行爱一行，我已经对我的工作非常的热爱了，我会在今后的工作中继续的努力，为公司的发展做出自己的努力！

公司职员年度工作总结

公司客服年度工作总结

公司前台年度工作总结

电信公司企业营销渠道建设论文

公司销售年度个人工作总结

最新公司年度工作总结

公司前台年度个人工作总结

公司年度工作总结报告

公司年度工作总结报告

年度公司工程部工作总结

## 电信公司年度工作总结篇四

20xx年，综合部将认真贯彻市公司有关指导思想和方针，落实分公司领导意图和指示，坚持从基础工作抓起，通过“制度化、标准化、规范化”的管理，努力抓好全公司工作的组织、协调、实施工作，为公司的经营、生产活动提供有力的支撑。

1、对党的思想建设和作风建设重视不够，理论学习不够，公司的要求有差距。

2、管理工作不够精细，落实不到位，缺乏监督检查的力度，执行制度还不够严格。



3、协调平衡工作不够理想。主要表现在有些事情协调不全面，考虑不周到。

一是巩固成果，吸取教训，进一步明确综合办工作的指导思想，细化综合办的职责分工。指导思想是紧紧围绕公司的经营工作，牢固树立服务思想，为公司各部门服好务。二是继续健全完善各项工作制度，当好参谋助手，加强对各项工作的督办力度。进一步做好督促检查公司各项决议、决定、指示的落实情况，并及时做好信息反馈掌握特点，总结规律，提高综合办公室的整体工作水平，综合办工作的基本原则就是服务、求实、高效；三是加强信息调研工作，加深对工作问题的调查研究，积极为领导决策服务，充分发挥沟通、协调作用，积极协调内外、沟通上下、联络四方；三是加强政治业务学习，不断提高自身综合素质。四是做好领导和各部门临时交办的事宜，按领导意旨及时处理好突发性事件。

谢谢！

## 电信公司年度工作总结篇五

我在大学里学的是播音专业，在毕业后本想找电视台工作，可是那里的条件要求实在太苛刻，我的能力和资质达不到要求，结果当然是得不到电视台工作了。之后我就想去电台做播音员，我最自己的音质还是有自信的，可是还是没有合格，最后我只好来到电信公司做客服工作人员。

电信客服人员最重要的是不用直接和客户之家见面，而是通过电话的方式来工作，我的音质在这里得到了的发挥。

一年来，在公司党委的正确领导和关心帮助下，本人按照局党委确定的工作思路，以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层客服工作。现对自己全年的工作总结如下：

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

理论是行动的先导。作为电信基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会继续发扬我在过去的工作方式，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。

工作就是这样，干一行爱一行，我已经对我的工作非常的热爱了，我会在今后的工作中继续努力，为公司的发展做出自己的努力！

公司职员年度工作总结

公司客服年度工作总结

公司前台年度工作总结

电信公司企业营销渠道建设论文

广告公司年度工作总结

物业公司年度工作总结

公司个人年度工作总结

装饰公司年度工作总结范文

公司年度工作总结报告