

# 2023年联通营业厅工作计划 联通营业员 工作计划格式(通用9篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 联通营业厅工作计划 联通营业员工作计划格式篇一

在业务的学习方面，对各种优惠套餐进行了比较系统的学习，并规范了自己的解释口径。

在这几个月中，流动咨询师我经常做的一项工作，这对我的业务熟悉程度提出了较高的要求。

在工作的前期有时会遇到无法解答顾客提问的情况，需要找其他同事的帮忙。

后来在同事的帮助下，已经可以较好的完成流动咨询员和业务导航的工作。在前台办理业务时，也能够做到详细的向顾客解释业务，消除可能产生的误解。在学习业务的同时，服务规范也是我学习的一个重要内容，现在已经对此有了较深的了解。

ibss系统的学习是我这几个月来的一项重要工作。在老师的悉心指导下，我已经可以比较熟悉的.进行操作，并在顾客较少时上位办理业务，但与其营业员相比操作速度还是偏慢，这一点还需要我通过自己的努力进行改进。

对营业厅运作流程我也做了比较详细的了解。包括营业员的业务学习，顾客投诉处理，营业厅的布置，宣传品的摆放，不同岗位同时的分工和各自职责，“四个能力”的展现，排

班，工单管理，应收款的处理，促销礼品和卡类的管理等，为我以后开展工作创造了比较好的条件。

在十一月的时候，我在营业厅陈主任的安排下来到东山分局大客户中心，协助两位营业员进行大客户的业务受理。由于大客户业务数量较大，而且通常在月底比较赶时间，这给受理工作带来了很大的压力。

不过我还是在同事的鼓励和支持下，克服了时间紧任务重的困难，较好的完成了自己的任务，同时，也锻炼了自己在任务较多的情况下工作的能力。

在这几个月中，中山二路营业厅的各位领导同事过硬的业务水平和良好的敬业精神给了我深刻的印象，也时时刻刻影响着我。作为新人，刚开始工作时也许在能力上存在着不足，这就需要自己用良好的工作态度去弥补，对于领导交给我的任务，我做到了尽心尽力的去完成。也感谢中三二路营业厅的领导和同事，他们给我起了很好的表率作用，在工作中我还和营业厅的领导和同事形成了较好的关系，为今后工作的合作打下了好的基础。

在取得一定成绩的同时，我也存在一些不足之处，主要有如下几点：

一、业务学习和ibss操作上手都比较慢，与其他营业员相比，我的学习速度确实比较偏慢。这其中虽然有客观上的困难，但更多的还是自己主观上的原因，在今后的工作中药学习的东西还有很多，应对自己高标准，严要求，尽快尽好的掌握新的知识和技能。

二、虽然在广州度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习广州话的意识不够，加之舍友，同学多为讲普通话者，结果四年下来广州话虽然听懂已不成问题，可在于年长的顾客交流时由于自己不懂讲广州话，对方普通话听力又较差，给

交流带来了一些困难。在今后的工作中广州话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

三、有些服务规范做的还不到位比如唱收唱付，微笑待客等，虽然看似只是一些细节问题，但实际上关系着营业厅的服务质量和企业形象。有些这些服务规范我并没有完全做到，在领导和同事的帮助下。我也认识到了这些规范的重要性，并进行了改进。

四、工作的条理性还应加强在有时顾客比较多的情况下，我容易出现手忙脚乱的现象，影响了我的服务质量。在今后的工作中，应当学会对工作进行合理安排。

这些不足之处应当引起我的重视，及时吸取教训，在今后的工作中加以避免。

在营业厅的工作已经结束了，回顾几个月来的工作，可以说成绩与不足并存。在今后的的工作中我会改正不足，尽努力搞好自己的工作。我的总结就到这里，请各位领导予以指正。

## **联通营业厅工作计划 联通营业员工作计划格式篇二**

### 二、组织领导

### 三、活动时间

(三)评估考核阶段(20xx年xx月xx日至xx月xx日)。为检验宣传成效，办公室将对各村的工作落实情况进行评估，评估结果直接纳入年终平安综治绩效考核。

### 四、职责与任务

(一)加强全方面宣传。

落实媒体宣传。镇党政办牵头落实媒体平台的防范宣传工作，要充分运用微信公众号等载体及时转发县公安局发布的“防诈”、“反诈”相关案件、警示文章，拓展群众获取“防诈”、“反诈”相关信息的渠道，扩大知晓面。

镇便民服务中心宣传。镇便民服务中心要充分利用大屏宣传，每月做好在门口大屏上播放“防诈”、“反诈”相关短信及图片宣传，并留存记录。

## 联通营业厅工作计划 联通营业员工作计划格式篇三

工作计划网发布联通营业员工作计划例文，更多联通营业员工作计划例文相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

**【导语】**下面是工作计划网为您整理的联通营业员工作计划例文，仅供参考。

1、联系外出务工人员。结合调查情况，我区域内外出务工人员联系方式主要分为两类：一是电话，号码以手机为主，这类人群占多数；二是具体工作地址，此类人数所占比例不多。通过邮寄慰问信和发慰问短信两种方式锁定客房群。

2、老湾村级直销点挂牌。老湾区域内目前只设一处直销点，即以老湾村——丰垵村为基地，以该村支书家为直销点，该直销点处于该村中心，属于村民活动中心、小卖部，利于发展。

3、加大放号力度。分析历年和前期放号情况，结合公司组织的各项优惠活动，加大宣传力度，在人口密集区和中心地带张贴手写海报，拉横幅标语，并结合代办户对新入网用户赠送礼品，拟定本区域内本月放号任务数180张。

4、继续推广新业务。结合新业务体验卡和mms彩信送祝福活动，完成本月彩信任务数、手机上网总站任务，提高网上自

服率。

5、继续加强业务培训和考核，结合实际技能操作，对公司一些新业务及时上传下达，随时学习并掌握，要求营业员个个业务过关。

规范化、体系化、流程化，达到令更多的用户满意。

7、继续开展营业厅内营销工作，启动“金嘴巴工程”，增加营业员的营销意识，使公司一有新业务推出，每位营业员都能成为第一个营销员和第一位业务受理员，达到企业增收的目的。

8、提高营业厅整体的应变能力，丰富实战经验，采取定期分析案例、总结案例的方式，加强营业人员的学习，对于厅内或系统突发事件能够及时应变、快速处理和反馈，以达到用户满意的效果。

在这辞旧迎新的时刻，营业中心全体营业人员有充分的信心迎接20xx年新一年度的到来，我们会加倍努力将营业中心的工作更上一个新的台阶。

## **联通营业厅工作计划 联通营业员工作计划格式篇四**

工作计划网发布联通话务员工作计划2019，更多联通话务员工作计划2019相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于《联通话务员工作计划2019》文章，供大家学习参考！

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这将近一个月的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好！俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

一、积极打电话。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

二、表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

## 联通营业厅工作计划 联通营业员工作计划格式篇五

- 1、联系外出务工人员。结合调查情况，我区域内外出务工人员联系方式主要分为两类：一是电话，号码以手机为主，这类人群占多数；二是具体工作地址，此类人数所占比例不多。通过邮寄慰问信和发慰问短信两种方式锁定客房群。
- 2、老湾村级直销点挂牌。老湾区域内目前只设一处直销点，即以老湾最大村——丰垸村为基地，以该村支书家为直销点，该直销点处于该村中心，属于村民活动中心、小卖部，利于发展。
- 3、加大放号力度。分析历年和前期放号情况，结合公司组织的各项优惠活动，加大宣传力度，在人口密集区和中心地带张贴手写海报，拉横幅标语，并结合代办户对新入网用户赠送礼品，拟定本区域内本月放号任务数180张。
- 4、继续推广新业务。结合新业务体验卡和mms彩信送祝福活动，完成本月彩信任务数、手机上网总站任务，提高网上自服率。
- 5、继续加强业务培训和考核，结合实际技能操作，对公司一些新业务及时上传下达，随时学习并掌握，要求营业员个个业务过关。
- 6、同时加强服务考核力度，定期进行服务培训和总结，使中心区的营业窗口服务一规范化、体系化、流程化，达到令更多的用户满意。
- 7、继续开展营业厅内营销工作，启动“金嘴巴工程”，增加营业员的营销意识，使公司一有新业务推出，每位营业员都能成为第一个营销员和第一位业务受理员，达到企业增收的目的。

8、提高营业厅整体的应变能力，丰富实战经验，采取定期分析案例、总结案例的方式，加强营业人员的学习，对于厅内或系统突发事件能够及时应变、快速处理和反馈，以达到用户满意的效果。

在这辞旧迎新的时刻，营业中心全体营业人员有充分的信心迎接20xx年新一年度的到来，我们会加倍努力将营业中心的工作更上一个新的台阶。

## 联通营业厅工作计划 联通营业员工作计划格式篇六

新的一年已经到来，来看看联通集团的工作计划吧！下面是本站小编收集整理的联通集团工作计划，欢迎阅读。

结合公司任务目标及本地历年实际情况，特制定本月工作计划如下：

1、联系外出务工人员。结合调查情况，我区域内外出务工人员联系方式主要分为两类：一是电话，号码以手机为主，这类人群占多数；二是具体工作地址，此类人数所占比例不多。通过邮寄慰问信和发慰问短信两种方式锁定客房群。

2、老湾村级直销点挂牌。老湾区域内目前只设一处直销点，即以老湾最大村——丰垌村为基地，以该村支书家为直销点，该直销点处于该村中心，属于村民活动中心、小卖部，利于发展。

3、加大放号力度。分析历年和前期放号情况，结合公司组织的各项优惠活动，加大宣传力度，在人口密集区和中心地带张贴手写海报，拉横幅标语，并结合代办户对新入网用户赠送礼品，拟定本区域内本月放号任务数180张。

4、继续推广新业务。结合新业务体验卡和mms彩信送祝福活



动，完成本月彩信任务数、手机上网总站任务，提高网上自服率。

5、继续加强业务培训和考核，结合实际技能操作，对公司一些新业务及时上传下达，随时学习并掌握，要求营业员个个业务过关。

规范化、体系化、流程化，达到令更多的用户满意。

7、继续开展营业厅内营销工作，启动“金嘴巴工程”，增加营业员的营销意识，使公司一有新业务推出，每位营业员都能成为第一个营销员和第一位业务受理员，达到企业增收的目的。

8、提高营业厅整体的应变能力，丰富实战经验，采取定期分析案例、总结案例的方式，加强营业人员的学习，对于厅内或系统突发事件能够及时应变、快速处理和反馈，以达到用户满意的效果。

在这辞旧迎新的时刻，营业中心全体营业人员有充分的信心迎接20xx年新一年度的到来，我们会加倍努力将营业中心的工作更上一个新的台阶。

一、灵活运用组合营销策略，保有传统业务存量，拓宽转型业务增量

在细分客户需求、细分客户群体、细分营销区域的基础上，实行组合营销、针对性营销、体验营销、差异化营销等多种营销手段相结合的方式，做好保有和发展工作。

(一)固话保有工作。

1、继续发展“新农村电话”。通过给予客户话费优惠，增加客户数量，争取在明年将30%-50%的村发展成新农村电话。

- 2、发展平安互助业务。加重考核，按时间分解进度，通过制度上墙、成立组织、制作明白卡等，打造样板村，召开现场会，加快发展，力争在一季度末发展100%的村使用。
- 3、依托亲情1+品牌，大力发展亲情在线、与g网卡捆绑销售、家庭网关业务，增加固话和宽带粘性。
- 4、培训一线社区经理、窗口人员的营销、挽留技巧，多说一句话，对有离网意向的客户介绍套餐资费、新优惠等。
- 5、细化修订绩效考核中固话保有指标，将社区经理所包社区固话户数、收入进行双重考核，调动员工挽留、营销的积极性。

## (二) 宽带发展工作

- 1、分析近年来宽带发展规律，南部和北部发展的差异化，分析城区发展和农村发展规律的差异化，为营销任务分解的准确性打下基础。
- 2、加大宽带宣传力度(尤其是城区)，在传统宣传方式的基础上，在城区小区制作展牌，新建小区主动与物业联系制作门牌、楼层牌等，宣传宽带业务。
- 3、加强内部考核，一是加大绩效考核中分数比重，二是加大对营销单位和单位负责人的奖罚力度。
- 4、与运维部门结合，推广4m宽带，增加宽带arpu值。
- 5、积极做好市公司宽带营销政策的本地化营销。
- 6、发展神眼业务，以应用带动宽带发展。

# 联通营业厅工作计划 联通营业员工作计划格式篇七

工作计划网发布联通营业员工作计划怎么写ppt更多联通营业员工作计划怎么写ppt相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

结合公司任务目标及本地历年实际情况，特制定本月工作计划如下：

1、联系外出务工人员。结合调查情况，我区域内外出务工人员联系方式主要分为两类：一是电话，号码以手机为主，这类人群占多数；二是具体工作地址，此类人数所占比例不多。通过邮寄慰问信和发慰问短信两种方式锁定客房群。

2、老湾村级直销点挂牌。老湾区域内目前只设一处直销点，即以老湾村——丰垸村为基地，以该村支书家为直销点，该直销点处于该村中心，属于村民活动中心、小卖部，利于发展。

3、加大放号力度。分析历年和前期放号情况，结合公司组织的各项优惠活动，加大宣传力度，在人口密集区和中心地带张贴手写海报，拉横幅标语，并结合代办户对新入网用户赠送礼品，拟定本区域内本月放号任务数180张。

4、继续推广新业务。结合新业务体验卡和mms彩信送祝福活动，完成本月彩信任务数、手机上网总站任务，提高网上自服率。

5、继续加强业务培训和考核，结合实际技能操作，对公司一些新业务及时上传下达，随时学习并掌握，要求营业员个个业务过关。

规范化、体系化、流程化，达到令更多的用户满意。

7、继续开展营业厅内营销工作，启动“金嘴巴工程”，增加营业员的营销意识，使公司一有新业务推出，每位营业员都能成为第一个营销员和第一位业务受理员，达到企业增收的目的。

8、提高营业厅整体的应变能力，丰富实战经验，采取定期分析案例、总结案例的方式，加强营业人员的学习，对于厅内或系统突发事件能够及时应变、快速处理和反馈，以达到用户满意的效果。

在这辞旧迎新的时刻，营业中心全体营业人员有充分的信心迎接20xx年新一年度的到来，我们会加倍努力将营业中心的工作更上一个新的台阶。

#### 4. 营业员个人工作计划ppt怎么写

## 联通营业厅工作计划 联通营业员工作计划格式篇八

工作总结 岁月如梭,进入联通大家庭又是一年时间了.2011年即将过去,2012年即将来临。新的一年意味着新的起点、新的机遇和新的挑战,我决心再接再厉,使工作更上一层楼,努力打开一个工作新局面,更好地完成工作,扬长避短。

### 1、正确的工作态度

维护方面,作为一个服务性行业,我清楚的认识到自己所在位置的重要性。服务质量的好坏直接影响到用户的满意度,进而影响到联通在整个市场上的形象!一直以来,我都是以这样的态度来看待这份工作。最能影响用户满意度的就是我们维护人员对故障的响应时间!一旦接到故障,我会第一时间赶到故障现场。大部分用户对我们的维护工作持满态度,但是也有些用户因为不理解而对我们产生误会,这时我都会为用户耐心的解释,不跟他产生任何冲突。我牢记自己代表公司的形象,任何不当的言行都会为公司发展带来负面影响。

资源录入方面，及时的完成每日安装与维护造成资料的变更。

电费方面，按时缴纳各基站电费，并整理记录好每个基站合同的到期时间，防止漏缴，确保各基站的正常运行。

## 2、扎实的基础知识

## 3、良好的团队合作精神

人不是万能的，在工作的过程中我知道了团队合作的重要性，没有线路维护的帮忙，我查不出线路的质量好坏；没有客服的帮忙，我找不到用户的信息；没有后台支撑，我看不到设备的状态。没有其他同事的帮忙，我一件小事也要花上半天的时间。只有相互帮助，才能发挥自己最大的作用！

在过去的一年里，我的能力有了很大的进步，但是错误也时而发生。在电费缴纳的过程中，几次发生因对方未扣款而无法补打发票的事，浪费了时间，也延误了财务部门向市公司报账的进度。经过此事，我深刻的认识到自己的不足之处，在以后的工作中，我一定会在事前与相关部门及时沟通，确保做每件事情都能高效率的完成！

俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管枯燥无味的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和工作技能，过去的鲜花和掌声是否依旧会伴随我们一路前进，取决于我们是否具备强烈的责任感、孜孜不倦的学习精神和勤勉严谨的敬业精神，我相信，只要我们脚踏实地，拼搏进取，依法履职，牢记宗旨，必能创造效益，必能使我们联通大家庭开拓出新的局面！

## 联通营业厅工作计划 联通营业员工作计划格式篇九

## 一、灵活运用组合营销策略，保有传统业务存量，拓宽转型业务增量

在细分客户需求、细分客户群体、细分营销区域的基础上，实行组合营销、针对性营销、体验营销、差异化营销等多种营销手段相结合的方式，做好保有和发展工作。

### （一）固话保有工作。

1、继续发展“新农村电话”。通过给予客户话费优惠，增加客户数量，争取在明年将30%-50%的村发展成新农村电话。

2、发展平安互助业务。加重考核，按时间分解进度，通过制度上墙、成立组织、制作明白卡等，打造样板村，召开现场会，加快发展，力争在一季度末发展100%的村使用。

3、依托亲情1+品牌，大力发展亲情在线、与g网卡捆绑销售、家庭网关业务，增加固话和宽带粘性。

4、培训一线社区经理、窗口人员的营销、挽留技巧，多说一句话，对有离网意向的客户介绍套餐资费、新优惠等。

5、细化修订绩效考核中固话保有指标，将社区经理所包社区固话户数、收入进行双重考核，调动员工挽留、营销的积极性。

### （二）宽带发展工作

1、分析近年来宽带发展规律，南部和北部发展的差异化，分析城区发展和农村发展规律的差异化，为营销任务分解的准确性打下基础。

2、加大宽带宣传力度（尤其是城区），在传统宣传方式的基础上，在城区小区制作展牌，新建小区主动与物业联系制作

门牌、楼层牌等，宣传宽带业务。

3、加强内部考核，一是加大绩效考核中分数比重，二是加大对营销单位和单位负责人的奖罚力度。

4、与运维部门结合，推广4m宽带，增加宽带arpu值。

5、积极做好市公司宽带营销政策的本地化营销。

6、发展神眼业务，以应用带动宽带发展。

### （三）转型业务发展工作

1、电话导航业务：在保有老客户方面，每月关注包年到期客户，主动上门续签协议。新客户发展方面，重点梳理各行业情况，对比营销，重点发展行业首查、转移呼叫业务；对龙头企业的企业冠名重点关注（如清东陵、美客多集团等）。

积极与遵化市纪委联系，促成行风热线查询转接正式收费。针对个别单位资金支出压力大，计划采取分档收费，适当给予优惠，让相关单位能够承受。

2、户外广告业务：一是做好老局址户外广告位再招商工作（一年期限陆续到期）；二是在公路沿线、繁华地段的支局制作楼顶户外广告牌。在制作前做好市场摸底工作。三是进行模块点墙体广告的招商尝试工作。

3、纸质广告业务：明年二季度谋划启动“生活指南”黄页广告，力争形成30万元收入。尝试启动账单广告业务，目标客户群是房地产开发商、品牌连锁店等。