

个人电信工作总结报告 电信营业员个人工作总结(汇总7篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

个人电信工作总结报告 电信营业员个人工作总结篇一

20xx年即将过去，在这将过去的一年中，结合集团公司和省公司的相关文件精神，开展了系列工作。做到机房安全管理，无重大人为事故;网络安全运行，无重大故障隐患;优化和维护并重，保障网络质量和稳定。

1、核心层改造：由于电信业务的迅猛发展，华为传输网络的电路数量的不断增加，导致现华为核心层难以承载如此迅速的业务发展，因此需对该网络进行合理的优化配置。面对南昌市5个核心节点，要不断提升其核心调度能力，降低设备的直接接入承载点，合理的配置时隙资源，做到资源利用率的最大化。针对4个核心节点设备(枢纽楼8楼，第二长途楼，蛟桥，迎宾)，采取低阶交叉能力下移，提高高阶交叉的使用率等一系列的优化方案，强化核心节点的综合调度处理能力。至5月初，华为核心层优化工作全部完成，共计新建6套osn7500设备，电路割接33次，完成8000余条的电路优化工作。针对枢纽楼8楼，第二长途楼，枢纽楼11楼等3套osn9500设备和莲塘osn7500设备进行了交叉板升级;并且对南钢、罗家集和蓝天学校等3个中兴s380设备更换其交叉板，提高了低价交叉能力，使其设备能够适应业务发展需要。

2、配合省传输局枢11楼机房改造：由于枢纽楼11楼长途传输

机房的改造，需将2m电口的电路优化成光口时隙输出，以适应全光网络的发展需求，因此配合省传输局进行时隙优化割接，至5月，全部完成枢纽楼11楼机房改造工程，配合割接13次，共计800余条电路。

3、传输网管整合：为便于传输网络的统一集中监控和维护管理，今年完成了华为网管t20xx网管升级至u20xx网管系统，并且将其接入网网管纳入进华为u20xx网管系统；对于中兴e300网管各区域独立监控的现状，将其蛟桥、上海路、新建县和安义县的各个e300网管服务器全部纳入进枢纽楼8楼中兴c网e300网管。

4、七城会保障：第七届全国城市运动会在南昌举办，中国电信负责保障其网络的通信运行正常。因此为保证七城会的通信质量，从制定保障方案、工程建设、电路制作和监报告警进行管控，做到零故障、零投诉，确保了七城会的圆满结束。

5、接入网设备替换：对于接入网机房的环境较复杂，并且传输设备在网运行时间过长，设备趋于老化，对网络的安全稳定存在较大隐患。针对该现状，进行了一系列的设备替换工程，今年已完成了8个接入网的设备割接替换。

6、市县网络优化：为加强南昌市到四县的网络质量，整合四县汇聚环网，以适应市县网络发展。在华为传输网方面，完成新建县——蛟桥的2.5g环升至10g环网，将安义——蛟桥割接优化成2.5g双节点成环；并且增加一个莲塘——民和——迎宾10g环网。中兴传输网方面，新增长棱——乐化——湾里——蛟桥一个10g环网。

7、移动网的建设 and 优化：针对电信天翼3g业务的发展，根据省公司要求和市公司无线网优中心的要求和安排，今年新增、扩容357室外宏站和室内分布站，共计制作903条2m电路。

8、资源增效：根据集团公司和省公司下发低成本高效运营的要求，针对传输网络现状，从无效电路，冗余时隙和板卡清理等方面进行增效工作。至今完成清理无效电路1200多条、释放冗余时隙1749条、板卡盘活71.8余万元，共计节省投资183.8余万元。

1、接入网设备替换因成本不足、工程人手不够等因素，导致优化周期过长。

2、新产品上线如otn设备组网的建设，维护人员对设备不够了解，加上培训力度不到位，致使设备出现问题无法进行故障处理。

1、中兴接入层网络优化：由于中兴s360设备厂家已停产，如设备板件出现问题难以得到备件支持。因此在下一年的工作中需将s360设备全部替换成中兴s385设备，确保中兴接入层的网络稳定。

2、接入网设备替换：接入网传输网络比较复杂，设备接入业务繁杂，资金成本等因素导致替换进度较缓慢，所以在下一年的工作中仍继续进行替换工作。

3、移动网的建设和优化：随着c网3g业务的快速发展，基站数量和基站容量的增加是必不可少的，因此面对业务的发展，配套的基站传输设备也必须紧跟发展的步伐，在下一年的工作中，按省公司和市公司的计划安排，完成c网基站的新建和扩容，并对c网基站传输进行不断的优化，降低基站的断站率，保证基站的稳定运行。

4、otn等波分设备的网络应用：今年新建的otn波分设备需将数据业务割接至其网中。

5、加强otn等新设备的培训力度，从理论知识到实践操作，

都要扎扎实实学习。

个人电信工作总结报告 电信营业员个人工作总结篇二

时光如水，岁月如梭，转眼来到中国电信已经有三年半的时间了。在这期间走过了多少风风雨雨。在公司领导及各位同事的关心与支持下，我以“服从领导，认真学习，扎实工作”为准则，始终高标准，严要求，较好的完成了自己的本职工作。通过三年来的学习与工作，工作方法上有了交大的改变，现将三年来的工作中的收获情况作个总结以发现自己工作中的缺点和不足，二来为明年自己的工作确定一个崭新的目标。

初始来到电信是在20xx年的10月。正是电信建设的初期，当时我公司刚刚具有了固话放号和个人adsl话吧、网吧业务的初步开展能力，装机的人员也只有七人我负责市场部的电脑、个人adsl话吧、网吧的日常维护。在没有维护车辆的情况下，克服了重重困难。没有车我近的就走这去，远的就坐公交去后来车辆也到位了。这使得我们干劲十足。在夜间无车辆条件下创下了当天障碍当天处理完成20xx年被评为先进作为维护员20xx年分为南北两片管理。当时我还是负责日常维护。在这期间为使得障碍率大幅度的降低积极陪合南北两片。

20xx年至今我继续负责障碍查修的一组。主要负责全市的个人宽带用户、e视星空用户，网吧用户，话吧用户的正常使用。新增加了人手在任务重人手少的情况下，我和我的同事两个人主动加班加点，只为用户能得到满意的服务。通过我们的努力使得宽带10000号的有理由投诉单数降为0。

20xx年初，被送到省中维公司进行了数据终端维护培训。

20xx年和石松玲学习光缆的熔接及维护。

20xx年和于洋学习3□5g和中兴udo□ag的日常维护。

这些学习经历对我来说是难得的锻炼机会。在老师的英明教导下在最初的生疏到后来的熟练，在到后来的游刃有余，在短短的几个月里达到这样的水平实来不宜。

三年来我做了一定的工作，也取得了一些成绩，但离领导和同事们的要求还有不少的差距，主要是工作创新意识不强，创造性开展工作还不够。在今后的工作中，克服不足，以对工作对电信事业高度负责的精神，脚踏实地，尽职尽责的做好各项工作，不辜负领导和同事们对我的期望。

进一步强化业务素质的学习，养成勤于学习，勤于思考的良好习惯，不断吸纳新知识，掌握新技能，增强新本领。强化责任意识，充分发挥模范带头作用，努力创造更好的工作业绩。主动完成领导交办的各项任务。

以上是我个人三年来的工作情况，在这里我真心感谢领导及同事对我的指导与帮助。不足之处，请领导和同事们批评指正。

个人电信工作总结报告 电信营业员个人工作总结篇三

一、装拆移修工作

初始来到电信是在____年的10月。正是电信建设的初期，当时我公司刚刚具有了固话放号和个人adsl□话吧、网吧业务的初步开展潜力，装机的人员也只有七人我负责市场部的电脑、个人adsl□话吧、网吧的日常维护。在没有维护车辆的情况下，克服了重重困难。没有车我近的就走这去，远的就坐公交去之后车辆也到位了。这使得我们干劲十足。在夜间无车辆条件下创下了当天障碍当天处理完成，____年被评为先进作为维护员。____年分为南北两片管理。当时我还是负责日常维

护。在这期间为使得障碍率大幅度的降低用心陪合南北两片。

二、日常障碍查修工作

____年至今我继续负责障碍查修的一组。主要负责全市的个人宽带用户、e视星空用户，网吧用户，话吧用户的正常使用。新增加了人手在任务重人手少的状况下，我和我的同事两个人主动加班加点，只为用户能得到满意的服务。透过我们的努力使得宽带10000号的有理由投诉单数降为0。

三、工作学习状况

____年初，被送到省中维公司进行了数据终端维护培训。

____年和石松玲学习光缆的熔接及维护。

____年和于洋学习3.5g和中兴udo[]ag的日常维护。

这些学习经历对我来说是难得的锻炼机会。在老师的英明教导下在最初的生疏到之后的熟练，在到之后的游刃有余，在短短的几个月里到达这样的水平实来不宜。

四、存在的问题

三年来我做了务必的工作，也取得了一些成绩，但离领导和同事们的要求还有不少的差距，主要是工作创新意识不强，创造性开展工作还不够。在今后的工作中，克服不足，以对工作对电信事业高度负责的精神，脚踏实地，尽职尽责的做好各项工作，不辜负领导和同事们对我的期望。

五、____年的打算

进一步强化业务素质的学习，养成勤于学习，勤于思考的良好习惯，不断吸纳新知识，掌握新技能，增强新本领。强化

职责意识，充分发挥模范带头作用，努力创造更好的工作业绩。主动完成领导交办的各项任务。

以上是我个人三年来的工作状况，在那里我真心感谢领导及同事对我的指导与帮忙。不足之处，请领导和同事们批评指正。

个人电信工作总结报告 电信营业员个人工作总结篇四

“中国电信”在我没有加入电信公司前，印象里就是服务最广，是中国客户群最大的电信运营企业。同时自己也是多年的中国电信老用户，对电信公司的服务及通话质量也是相当的满意，一个很偶然的机会，我成为了一名电信新员工。

我热爱我的工作。我能在职场这条路上找到自己心仪的工作，跟我从工作历程中找到自己的特质，有着很大的关系。在此之前我是做传媒的，在报社和杂志社做过记者和编辑，之后，经朋友介绍我正式进入职场，就在湖南电信郴州分公司做营业员。我挺喜欢这个工作，它让我发现自己的特质：很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高。我在工作中，仿佛在做一份不同的工作，秘诀在于我保持对公司与工作的兴趣。

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。

由于营业员的工作很琐碎，往往挫折感大于成就感，但一有成就感又会乐上好几天。所以做营业员就要有点鸡婆个性，如果你是个比较自我的人，很难乐在其中。有人问我，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。尽管现在，我还是一名新员工，但是我希望自己在

公司能够发挥自己的光和热，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！

个人电信工作总结报告 电信营业员个人工作总结篇五

大家好！作为电信员工，有机会获此殊荣，我很高兴，也非常激动。此时此刻，我想用三个词来表达我的心情。

第一个词是感谢。我要感谢单位领导和同事们对我的信任、支持和鼓励，我由衷地感谢你们！

第二个词是自豪。人们常说，一粒种子，只有深深地植根于沃土，才能生机无限；而一名员工，只有置身拼搏创业的氛围，才能蓬勃向上！我非常自豪在人生的韶华之年，来到电信这片沃土。在她的培养、造就下，在领导的信任和同事们的帮助下，小小的我才得以成长，我人生的画屏上才涂下了一抹最绚烂的色彩。

第三个词是行动。为了感谢领导和同志们对我的信任，为了回报电信对我的培养，我将把这份感谢与感恩化作行动，将自己的全部智慧与力量奉献给电信，勤奋敬业，激情逐梦，在未来的道路上执着前行，努力做到更好！

电信营业厅是电信公司的窗口。在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。

一、正确的工作态度及优质的服务水平

在营业前台担任营业员时，我首先找对自己的正确位置，为自己制定工作目标、工作计划。要求自己怎样做能掌握全面

的业务知识，怎样做能传达好自己掌握的业务知识，怎样做能通过营业前台将我们的各项业务更好地宣传给用户，又怎样做能让用户接受并使用我们的业务……一系列的怎样做时常会督促我去树立正确的工作态度，做好自己的每一项工作。

优质的服务水平：首先要把客户放在第一位，无疑这是我们的重中之重，因此我今天最大的感慨和主题便是——客户在我心中。我们每天都会接受到充满了喜怒哀乐的业务，而我们的心情，往往也会被用户的喜怒哀乐所感染，这就需要用我们的“热心”换取用户的“放心”，用我们的“耐心”换取用户的“舒心”。面对竞争日益激烈，服务日益重要的市场环境，我们必须要考虑怎样的服务才能让客户满意呢？我从事服务工作就是从细小细微中着手，以小见大，体现服务的无微不至。

一个小问候、一个小提示、一个短信、一个电话都使客户惊喜地发现，他时刻在我心中，心灵的沟通能让所有美好的东西无处不在。提供个性化、差异化、多样化、亲情化的优质服务，满足客户的多种需求，细节产生差异，差异创造优势。企业的经营首先是客户的经营，体会客户感受，用心服务于客户，用真诚、耐心和细节提升客户价值。整洁优雅的营业环境、亲切温馨的服务人员、统一规范的企业标识、优质全面的服务内容，都能够带给客户良好的感受，进而产生客户的信赖和认同。

微笑服务，微笑可以使我们获得友谊，它可以消除人际间的误会，你会微笑不是服务，但当你把这微笑送给客户的时候，就产生了服务。时刻把客户的利益放在第一位，一个亲切的笑容，一句真切的问候，缩短了彼此之间的距离，同时也赢得了客户的尊重。唯有真诚的微笑，才能“用心”服务，才能真正做到“五心”服务，即爱心、热心、诚心、关心和虚心。

记得2·0要上线的时候，为了尽快掌握公司业务知识，牺牲

了所有节假日，我利用一切可以利用的时间，全面细致地学习公司各项业务知识，除了上班钻研业务知识外，还利用下班时间翻阅相关资料并进行测试，使自己的业务水平有了极大的提高，让业务能顺利开展，并受到领导和同事的一致好评。

在担任营销副组长时期，更让我感受到了任务的艰巨，以及增强班组凝聚力的重要性。为了做好新发展用户的新业务普及，在营业部下达指标后，我苦思冥想，招集班组部分成员商讨措施。根据大家的建议，制定了切实可行的竞赛办法，并组织业务培训及代销商会议，与代销商进行积极沟通，征得了他们的理解和认同。由于考核办法科学、公正、支撑有力，此次活动极大地调动了营业员的积极性。在短短一个月内的189档套餐当月的普及率由原来不足75%提高到106%，所以我首先要求自己必须具备娴熟的业务技能。为此，我对各种业务知识进行归类记忆，比如品牌资费类、新业务类、促销活动类等，对于品牌资费类我会选择将月租费、来电显示费、基本通话费、漫游费对比记忆的方法进行记忆，这样既加快了记忆速度，又加快了记忆的准确性。对于新业务类，我会选择与其相近的一些概念进行记忆，比如wap和gprs这两个概念，非常难以给用户解释，所以我选择让用户去体验3g终端，这样很快用户便于熟悉、掌握了这两项业务。

个人电信工作总结报告 电信营业员个人工作总结篇六

话务员每天都和很多不同的人打交道，想必是非常累的，但是这也是对我们的一种锻炼，通过总结可以将这种锻炼给我们带来的好处扩大。下面本站给大家带来电信10000话务员工作总结，欢迎阅读。

20xx年7月至9月，我在xx电信公司10000任职客服话务员。两

个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就我的感想及对客服工作的认识作如下总结： 1. 客服人员所需的基本技能及素质要求： 客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

2. 作为客服人员，需要一定的技能技巧：

(1) 学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2) 不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在电信公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3) 勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

3. 作为客服，需要一定的技能素质：

(1) 良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2) 丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客

户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3)要学会换位思考，我们在考虑自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

日子过的很快，一眨眼的工夫，我似乎在不知不觉中已经慢慢习惯和喜欢上话务员这个工作了。以前的我对话务员的了解很薄弱，以为只要接听电话，声音甜美，做好上传下达的工作就ok了可是自从自己接触并入职这项工作以来，才发现所谓的话务员并不像我想象的样。在话务员培训到正式上岗话务员这项工作期间，我对话务员又有了更深一层的了解。

我认为作为一名合格的话务员，首先应该有饱满的工作热情和认真的工作态度，只有热爱这一门事业，才能全身心地投入进去，所以这是一个合格的话务员的一个先决条件；其次，应该有熟练的业务知识，不断努力学习，只有熟练掌握了各方面的业务知识，才能在工作中应付各种不同的客户的提问，做好客户的解释与回访工作，让客户在满意中得到更好的服务；再者，一名合格的本站话务员，她的主核心就是对客户的态度。在工作过程中，应保持热情诚恳的工作态度，在做好解释与回访工作的同时，要语气缓和，不骄不躁，如遇很难解释或很难处理的问题时，要保持耐心，悉心向客户说明原因，尽量博得客户们的谅解，直到客户满意为止，始终信守“把微笑溶入声音”，把真诚带给客户的诺言。这样，才能更好地让自己不断进取。

作为一名话务员，首先是要有最热情的工作服务用语，在受

理各项业务中尽量做到快捷而且准确的派单给相关部门尽快处理，竭尽所能直到客户满意为止。

总而言之，要做一名合格的话务员，应具备严谨的工作作风、热情的服务态度、熟练的业务知识、积极的学习态度，耐心地向客户解释，虚心地听取客户的意见。不断学习提高自己的心理素质，提高并熟练掌握自己的业务知识，遇到问题，冷静面对！

以上是我入职以来的心得体会，现在的我还只是一名本站实习生，我认为自己做得还很不够，在很多方面还存在欠缺，因此，很多地方都需要不断改进。但我相信，只要不断努力学习，不断进取，总结经验教训，取长补短，就一定能做得更好!!!

时光飞逝,转眼间到电信公司工作有了一段时间,感受颇多,收获颇多.新环境,新领导,新岗位,对我来说是一个良好的发展机遇,也是一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的机会.刚到营业厅工作时,我就感受到了一种蓬勃向上,积极进取,暖如春风的工作氛围,感觉到了同事们热情,执着和敬业.正是在他们的启发和感染下,我开始认真学习业务知识,扎扎实实地苦练服务技巧.业务一点一滴的学习,心灵一分一分的融入,工作一步一步的进步,我不断坚持着自己的信仰和追求,在此,首先特别感谢领导和同事们给予我的大力支持,关心和帮助.使我能够很快地适应公司的管理与动作程序,努力做好本职工作.进入公司工作以来,我认真了解公司的发展概况及企业文化,了解公司的规章制度,熟悉了公司一些相关的业务知识以有系统的基本操作。

在这几个月里,我工作认真负责,勤勤恳恳,按时并较好的完成上级安排的任务,千里之行,始于足下.我从小事学起,从点滴做起.在这段时间里我首先学习了作为服务营销代表所具备的基本要求和礼仪.说到心得体会,感受最深的就是服务,优质的服务态度能带给客户温馨的感受.在营业

厅里对每一个客户就是要尽可能的做到使客户满意。客户满意，自然就会增加收益。

记得刚上班时我不大喜欢笑，经理赞美我说其实你笑的很可爱的啊，要多点笑哦，这样人也会显得精神活力点。她教导我服务态度很重要，永远站和第一位，服务态度首先是热情，而表达热情的方式就是微笑，面对客户要保持甜美的笑容。为了让自己的笑容更加亲切，自然，于是我有空就对着镜子练习笑容，直到自己满意为止。是啊，一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，举手之劳的一件小事，也能够拉近客户与我们之间的距离。在工作中，我本着“沟通从心开始”的服务理念，热情地，真诚地接待每一们客户，让他们真正地，实实在在地享受我们优质，高效的服务。

对于每天的客户不解咨询，我都能够认真对待，牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务口号，要用同样真诚的微笑，同样耐心的解释，去化客户的误解和怒火，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给客户。记得有一次，有一位客户气冲冲地推门而入，一进门就满口脏话。面对如此怒气冲冲的客户，我只有保持微笑面对，请客户坐下，耐心聆听客户的投诉。我一边耐心地向客户解释疑惑，一边给客户核查话费详意单。疑惑终于打开了，原来客户曾经开通了彩铃，因没有取消，造成每月扣除5元的包月费，而刚好他的基本帐户已经不够抵扣5元的月租了，所以虽然赠送帐户还有钱但却无法拨打电话。

然而对于目前的工作，我只是踏入了门槛，还有很多不足之处，还有很多要学习的地方，所以在以后的工作中，我会继续发挥自己的优点及良好的工作作风，从自身做起，不断增强服务意识与水平还要更加继续注意学习业务知识，实践和积累，刻苦练习服务技巧，同时认真听取各种意见及建议，不断地把自己所学的知识应用到实践中仅是机械地去完成工作，更要采取换位思考的方法，通过自己的奋斗和努力，向客户和同事们展示自己开朗，热情，自信，坚毅的一面：在

工作中寻找自己的位置，在拼搏中实现自我的价值，在进取中塑造自身的形象。

我喜欢看到客户希冀面来，满意而去的表情，喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收获的成就感。但因本身业务知识还不深广和经验不足解决不到的问题而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄??可是，以真诚服务换客户的真情和信赖，让我感到工作多彩而充实，还提升了自身的综合素质。此外，现代的工作环境中具有团队意识是非常重要的。有效的团队工作可以提高工作效率。加入了电信这个大家庭我深深感受到同事们的那种勃勃的. 氛围，学会了怎样与人相处，培养良好的人际关系。

在学习中，主动出击，学，然后知不足，知不足然后能自反也。做到不耻下问，虚心求教，取人之长，补己之短。而领导和同事的爱护，关心，指导和帮助，都尽可能容纳我的不妥之外，让我感到很感激。走进这样的学习集体，让我变得更加有动力了。。在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识，这样在解答客户的咨询问题时才不会哑口无言，言不对症。还要做各项服务工作，做好月检查准备，做好本职工作，并努力完成上级分配的任务。

据了解，在中国身信息化社会迈进的今天，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。在电信工业厅前台工作，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。我清楚地认识到，要成为一名合格的营业员不容易，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，及时地向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。

为适应日趋激烈的竞争，公司要提出服务与业务领先的战略，开展各特色活动，创建各特色服务。加强与其他先进企业或优秀服务窗口的经验交流，不定期组织员工到其他服务行业

窗口进行参观，学习，进行对比。通过参观，学习发现自身的不足，促进我们营业窗口服务水平的不断提高。并加大员工自向业务素质及礼仪规范的培训力度，助于班组整体水平的提升。加强客户的关怀，在营业窗口开展各类亲情化服务，加强对投诉用户建议用户的档案建立，继续完善对此类用户的回访与关怀制度，让客户更深切的感受到窗口的优质服务。

同时继续定期开展客户满意度调查或客户评议评选等活动，让客户参与我们的服务管理工作。做到企为的服务宗旨：“追求客户满意服务”。还要优化经营策略，对不完善的营销方案进行清理规范。总结经验和教训，在清理优化过程中解决好与竞争对手的竞争问题，共同维持良好的市场秩序为“做世界一流通信企业”打好坚实的基础。

在这激烈竞争的年代，前进的脚步给终不能放松，不只我还有我们大家都应该要有信心不辜负电信对我们的期待，虽然肩上的担子很重，也要务实，求实地工作，一起为公司“做世界一流通信企业”做出自己应有的贡献。

1.10000话务员工作总结

2.新10000号话务员工作总结

3.10000话务员工作总结范文

4.2020电信话务员工作总结

5.话务员工作总结：电信话务员年终总结

6.2019电信话务员年终工作总结

7.2019年电信话务员年终工作总结

8.2019电信话务员年终个人工作总结

个人电信工作总结报告 电信营业员个人工作总结篇七

客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在电信公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不

了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

要学会换位思考，我们在考虑自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。