

# 2023年度营业厅工作总结 营业厅员工个人工作总结(实用9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。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？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。

## 度营业厅工作总结 营业厅员工个人工作总结篇一

转眼间，两年过去了。在这过去的两年中，是中国移动选择了我，也是我选择了中国移动。从进公司的那一天起，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，在这极其充实的工作中，我即辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。

我不仅对前台的业务流程有了提高，而且对前台工作人员的职责有了更全面、深入地了解。业务方面，除了正常的收费、办理业务等工作外，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；营业员工作职责方面，高水平的业务和协调工作的能力、较强的责任心、谦虚的工作态度、团队作战的精神、服务的热情等是衡量前台优秀员工的基本准则。这些都体现了中国移动需要什么样的员工。

经过这两年充实、丰富、辛苦的工作后，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。总结是一个很好的习惯，人的一生当中如果每天都花一点时间去总结，那就可以把生活与工作都改善得越

来越好。在工作中，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，我都会坚持做心里思考、口头总结，希望自己的'收获更多、更持久，事实证明这样做是正确的，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。由于客户群的特点，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，因此根据消费者的消费特点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。体验式营销是提高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，那么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。

以上工作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，感谢公司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xx分公司xx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，才能为公司明天的再创辉煌贡献自己的一份薄力。

## 度营业厅工作总结 营业厅员工个人工作总结篇二

转眼间，两年过去了，在这过去的两年中，是中国移动选择了我，也是我选择了中国移动。从进公司的那一天起，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，在这极其充实的工作中，我即辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效

率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。

我不仅对前台的业务流程有了提高，而且对前台工作人员的职责有了更全面、深入地了解。业务方面，除了正常的收费、办理业务等工作外，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；营业员工作职责方面，高水平的业务和协调工作的能力、较强的责任心、谦虚的工作态度、团队作战的精神、服务的热情等是衡量前台优秀员工的基本准则。这些都体现了中国移动需要什么样的员工。

经过这两年充实、丰富、辛苦的工作后，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。总结是一个很好的习惯，人的一生当中如果每天都花一点时间去总结，那就可以把生活与工作都改善得越来越好，在工作中，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，我都会坚持做心里思考、口头总结，希望自己的收获更多、更持久，事实证明这样做是正确的，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。由于客户群的特点，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，因此根据消费者的消费特点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。体验式营销是提高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，那么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。

以上工作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，感谢公司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\_\_分公司\_\_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，才能为公司明天的再创辉煌贡献自己的一份薄力。

## 度营业厅工作总结 营业厅员工个人工作总结篇三

### 一、20\_\_\_\_年工作小结

在这一年中，从自己的立场转变为整体观念、公司利益，时刻站在公司的立场上考虑问题，自己的一言一行都代表着公司的整体形象。工作的主要任务就是安排工作，协调员工，与顾客之间的沟通，解决突发事件等。在工作中我面对的顾客形形色色，我时刻告诫自己和同事诚信待人，诚实对事，只有这样才能让顾客满意。我时刻谨记移动营业厅是移动公司直接面向客户的一个窗口，在这里的工作就是公司的一员，直接与客户打交道，直接代表着移动的形象。在近一年的营业厅厅长岗位上，我不仅看到了前台人员工作的认真和生活的\_\_，更是感受到那种以公司为家的强烈的责任心。我们参加了公司营业岗位员工的各类培训，这些培训活动虽经历时间不长，但内容丰富、由此，只有移动的每一位员工发挥创新的主观能动性\_\_，并注意从我们身边的点滴做起，真正发挥自己，才能为公司做出贡献。我明白了团队战斗力是无所不摧的，只要战胜自己，就赢得了人生，只有从团队的角度考虑问题解决问题，提高团队的凝聚力，才能提高整体的销售业绩。

从营业员到店长，虽然工作环境并没有改变，但是工作职能却截然不同，因此作为店长，我要比普通的营业员更加理解公司的每项业务，每次活动的意义；更加清楚营业厅的运营状况；更加努力地寻求提高营业厅工作质量的方法，努力地发现解决问题。

1. 对于营业员的管理。首先要树立自己的威信，这种威信依

靠公司的制度，但不完全是由公司制度决定的，它同样依靠于店长工作的方式；其次必须要有亲和力，有亲和力的店长可以提高营业员的工作积极\_\_。如果说威信是刚，亲和力就可说是柔，刚柔相济事半功倍，只刚不柔空耗气力，只柔不刚一事无成。

2. 重视对营业员的培养。将自己的工作经验教给有上升潜力的营业员，适当地将一些管理工作交给这样的营业员去做。这样既可以减轻店长的工作压力，让她们有更充足的时间去思考，也可以锻炼营业员，当公司需要开设新的营业厅的时候，就会有合适的人选使新营业厅完成运转。

3. 如果把一个营业厅比作一台电脑的话，那么营业员则是软件，大家都知道软件要正常运行或者超频运行，必须要有强大的硬件来给予支持。那就需要由我来关注到营业厅的任何一项细节的事情上去，来支持软件的强力运行。

## 二、服务工作整体改进计划

1、每周一次服务分析会，对每周的服务工作做总结，集体分析前台一周来的投诉案例或前台的服务礼仪方面检查出的问题，并给出整改意见。针对好的做法给与激励。

2、每月一到两次服务礼仪培训，每月学习暗访标准并对营业员的站姿、坐姿、行姿、蹲姿及营业服务礼仪进行实践演练。

3、每个季度在营业厅内开展业务营销培训和竞赛，增强营业员的营销意识，使公司一有新业务推出，都能成为第一个营销员和第一位业务受理员，使每个人都不落后。

## 三、20\_\_年工作展望

1. 继续在市公司的领导下，团结调动全体员工的积极\_\_，努力完成公司下达的各项指标。

2. 将开发潜在市场为重中之重。进一步加强各项业务的发展，开发潜在市场是我们坚定的信心，把营业厅作为市场的发展中心，做好全方位服务，顺利完成各项任务。既要在把握好现有渠道、市场和客户的同时，还要充分发挥公司的政策、资源等优势作用。及时了解竞争对手的信息动态，快速反应，多部连动，要牢牢的把握住潜在市场，把主控权掌握在自己手中。

3. 加强营销能力的培训和营销能力的提升，发展巩固现有市场，提高新业务收入占比。新业务的推广应抓住以下三点：从用户的感受出发寻求业务诉求点；通过亲身体验，传达给用户使用户对抽象的新业务产生鲜活感，可以看到且伸手可及；善于借势加强推广效果。以点带面，加大“关系营销”、“亲情营销”。

4. 加强营业厅管理、服务和延伸工作，以及地方关系的维系工作，加强市场掌控力，争取在集团业务上有一个纵深的发展和新的突破，以应对即将到来的激烈竞争。加深与地方关系的沟通和交流，与各居委会，各企事业单位的关系进一步巩固和发展，倾力服务，利用集团v网和村级v网的优势。也为今后的发展打下良好的基础。

5. 加强员工培训，加强服务意识、服务水平、业务能力的培训和应用，提高管理水平，积极探索求新，进一步提升各方面的能力，尤其是综合素质，工作能力。努力打造一流服务团队。

## 度营业厅工作总结 营业厅员工个人工作总结篇四

### 术语及定义 1 新装用电

客户因用电需要，初次向供电企业申请报装用电的情况。2 增容用电

指除新装用电、增容用电、变更用电以外的业务。6 双电源由多路出线回路供电，且各电源之间无联络。8 三公开指班组内部考勤、考核、分配公开。9 客户事故

客户影响系统事故

涉及抢险救灾、突发事件等需紧急供电的用电单位及个人。重点项目

客户服务中心“一口对外”，是指以客户为中心，以客户服务中心为龙头，遵循内转外不转的原则，整合营销、调度、生产、计划等服务资源，集咨询查询、日常营业、业扩报装、故障抢修、投诉举报为一体的方便、快捷、优质的客户服务体系，统一受理、答复客户各项用电业务和需求，收取电费及各项业务费用，提供“一站式”服务，确保客户服务工作规范高效。

客户服务中心是“一口对外”的执行单位。“一站式”服务

是班组所有基础管理资料盒的编码、名称及所在资料柜编码的汇总目录。

是对现场进行诊断、分析、研究后，绘制新的人与物，人与场所，物与场所的相互关系的定置管理平面图。

## 一、内容预览

班组基础管理 1 基础资料管理 基础资料分类

班组建设资料至少包括以下内容： 教育培训；

## 度营业厅工作总结 营业厅员工个人工作总结篇五

我喜好这个事情，它让我发明本身很有亲和力，不怕与人打仗，抗压性高。我在事情中，好像在做一份差另外事情，法门在于我连结对公司与事情的兴趣。

我的事情重要是与客户直接面临面相同。也便是要资助客户可以顺遂利用联通公司的办事。联通的客户漫衍甚广，各行各业的都有，乃至另有国度构造，像国税局、工商局等。我因此交了许多朋侪，跟差别财产的人分享着差另外履历，这也成为我事情上另一项兴趣。

业务员的事情内容重复性较高。许多人都以为它很隐性，看不到有形的成绩，我却以为这项事情很故意思，它的高兴与痛楚都来自于客户。看电视、影戏，读书时，好象全部的对错都很明白，非白即黑，但面临客户的反响，许多时间有理说不清，我得岑寂面临他们感情性的诉苦，乃至是诅咒的字眼。

刚开始我也常想，联通公司又不是我家开的，客户不顺，干嘛不分是非黑白地骂我，我也常被客户无理的反响搞得忧郁不已。但同时我也拥有翰墨难以形容的高兴。记得我在做业务员的第二个星期，有位客户不太会利用本身的小通达，连存德律风号码都不知道，我很有耐烦地教他操纵，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，听到客户的谢谢声音，我差点高兴地跃起来了。

之后，他每次到业务台办理业务，都市再三地向我表达谢意，听到他的歌颂，我分外高兴，并表现这是我份内该做的事。厥后他乃至向阁下的人宣传，说他非常得意我们的办事。

业务员终究是要办理题目，除了密切之外，还得要学会岑寂面临客户的感情，不要被他们的感情牵着走。偶然间客户会说不明白题目在那边，业务员也得岑寂地资助客户发明题

目，以便顺遂办理。

我本身平常在小我私家形象上没有太多的要求，什么天然啊、密切啊、微笑啊，感觉不是那么重要。进入联通公司以后，看似简朴的事变原来也不是那么简朴，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，全部的统统都代表联通公司的形象，通过本身的事情，让本身真正融入到联通公司，享受客户对我们得意的眼光与赞同，同时也让我明白了一件是事：做好一件事不难，难的是要怎样对峙！

语言是我们每天都离不了的，但怎样说、怎么说又是一门艺术，怎样让客户感觉到天主的感觉也不是临时半会能到达的。“您好！接待到临！”、“您好！交费是吗？您请坐，请报号码……”一句句何等简朴的语言，何等质朴的话语，却代表了联通公司对客户的朴拙与关爱！这也教会我要怎样为人办事，怎样做一个朴拙的人！

通过事情的这些日子，让我在各方面的技能都得到进步。

## **度营业厅工作总结 营业厅员工个人工作总结篇六**

转眼间20\_\_年已经过去一半，像公司领导常说的那样“时间过半，工作也要过半”。通过学习和时间的漂移也该对自己的工作进行一下工作总结。

营业员的岗位看似很简单，但要把工作做好，做细却不简单。我们要在工作中不断的加强自身学习，自我充电，用专业的业务知识为顾客更好的服务，来体现自我价值。

在这半年里，我在领导的耐心指导和每月培训知识下我学到了很多提高了自己的业务水平，也发现了自己的不足。

要当好一名营业员就要熟记药品的品名，药品的摆放位置，用法用量和功能主治。这是要当一名药店营业员的基本功，

可我们往往总是大大咧咧的只知其一不知其二，通过经理的耐心指导和长期提问来完成我们的基本功是很不应该的。

作为一名合格的营业员呀以微笑服务为主题，认真观察每一位顾客，认真倾听顾客的诉说，察言观色，通过顾客的动作和表情来发现顾客真正的购买动机，不要对只看不买的顾客表现出冷漠和不耐烦的表情。对有购买欲望的顾客要试探性的向顾客推荐，在推荐过程中不要只顾自说自话或看到别的顾客进店分神，要通过推荐一两个品种来观察顾客反应来完成呢个交易。

在这半年里虽能完成任务，但还有许多毛病，希望能在领导的指导和自己的努力下，更好的完成下半年的任务，为我们的20\_\_年画上一个完美的句号！

## 度营业厅工作总结 营业厅员工个人工作总结篇七

1、向全体员工宣传：要求每位员工了解本次活动和“深化创优活动，打造满意服务窗口”的口号，并张贴标语板，要求值班人员保持现场环境整洁，主动热情对待顾客，清楚无异议地介绍收费情况，顾客等候时间不超过10分钟。如果客户现场有疑问和困难，应由专人现场处理。

2、现场要求客户填写“手机风格评价”问卷，评价客户过去对手机的印象、客户对未来手机的期望、对当前资费套餐和充值优惠活动的整体印象、意见和建议等。，对客户提出的可以当场解决的问题立即进行处理，不能处理的问题向公司汇报，并在48小时内帮助客户解决，达到客户100%满意。

3、在自查过程中发现，在业务高峰期，客户等了很久，变得很烦。与公司沟通后，导游一方面安慰客户，并设立报纸阅读台，让客户了解移动业务，同时也介绍了最流行、最常用的软件应用，比如wlan的使用；下雨的时候没带伞，所以专

门设立了免费的雨伞租赁服务，有孩子的客户提供了家庭糖果等一系列便捷服务，让客户在移动营业厅里感觉方便、快捷、舒适！

经过一系列的改革和创新，营业厅的环境和服务得到了相应的改善，顾客感知良好，满意度明显提高！本店全体员工以高度的热情为全市人民服务，也希望客户监督给予建议！

## 度营业厅工作总结 营业厅员工个人工作总结篇八

首先要立场坚定，保持清醒的头脑，旗帜鲜明。尤其是在切身利益接受考验时，应以大局为重，不计个人得失，只能以积极的态度拥护，参与和支持改革。

其次是强化创新意识。供电所长要树立“奋发进取、管理创新”的工作思路。不要总是因循守旧，要在上级下达的工作方针的大框架内，敢于发展、创新，敢于树立我为人先的超前意识。主动围绕为什么创新、创新什么、如何创新等问题，深入思考，开拓进取。这也是供电所作为企业层管理人员，必须具备且主动解决的实际问题。所长要认真组织员工学习、领会县公司关于开展管理创新的有关文件精神，不能墨守成规，最大限度的集思广益，群策群力，以实践的方式不断破解农电管理的难题。

(1) 品行端正。作为所长，思想品德至关重要，还需讲究自身形象。主要体现在：为人正派、办事公道、谈吐从容、举止规范、以身作则、率先垂范。只有如此，才能在供电所内部形成向心力、凝聚力、号召力。

(2) 技术过硬。作为所长、业务上必须过得硬。工作中既当指挥官，又当战斗员。遇到业务难题，会动嘴、懂技术、能动手。

唯有情况熟悉才有发言权，工作才能做到主动。作为所长一

是应该熟悉所辖供电范围内的基本情况、用电人口、供电面积等；二是掌握本所概况、员工的构成层次，对其工作进行合理布署和安排，做到各尽所能，充分发挥员工的潜能；三是管理特色：清楚本所在同行业中相对领先的管理措施和经验及存在的问题。

作为所长，干工作抓管理必须做到：一要严、二要细、三要实。所谓严，就是严格按照规程、制度和规定办事，努力克服感情因素，考核奖惩做到一视同仁；所谓细，就是考虑问题周到，小处着眼，大处着手。在实施的全过程严格跟踪管理、安排工作有序。计划措施、核查、总结环环相扣紧，做到对工作的全过程进行监控。所谓实，就是实在，求真务实，反对形式主义，不做表面文章。

讲究领导艺术，注意工作方法，这也是当好所长的成功之道。具体地说，要注意以下3个方面：一是谦虚谨慎，作风扎实。应有宽阔的胸怀，利用所务公开形势，充分发扬民主，广泛听取不同的意见；二是坚持以人为本，认人为贤，不要认人为亲。必须坚持公平、公正、公开的原则。三是真心诚意关心员工，尤其是在他们工作、生活、身体和家庭遇到困难时，更要尽可能的给予他们以帮助。

一是安全意识。安全是供电企业的命根子，所长要切实增强安全管理责任感和使命感，自觉把安全工作放在各项工作之首。安全工作先于一切、高于一切、重于一切。要牢固树立“安全第一、预防为主、责任重于泰山、隐患险于明火、安全生产无小事”的安全工作理念，做好农村供用电安全工作。时时刻刻讲安全，事事处处抓安全。树立全员讲安全、人人抓安全的责任意识。变“要我安全”为“我要安全”，杜绝习惯性违章行为，认真落实各施工现场的安全管理工作。

二是服务意识。所长要牢固树立“人民电业为人民”的服务宗旨，在观念上进行自我革命，改革传统的思维模式。变“管理”为“服务”，牢固树立满足客户的需求，由被动

服务变为主动服务。真正做到急为客户所急，想为客户所想，把客户满意不满意作为我们的服务标准，落实好“三贴心”服务。

三是全局意识。要顾全大局，上下步调一致，政令畅通，令行即止。在思想上、行动上时刻与县公司的整体利益保持一致。

四是责任意识。所长要充分认识电力体制改革的深化，供电企业的责任越来越大，因此要增强责任意识，全面做好农村用电的各项管理工作，真正做到让领导放心、让客户满意、让职工满意。

五是管理意识。管理就是效益，没有规矩就不成方圆。所长要在认真学习上级各项管理制度的同时，结合本所实际，制定切实可行的具体管理措施，建立健全各项规章制度，做到凡事有人负责，凡事有章可循，凡事有据可查，凡事有人监督，凡事有人考核。

六是法纪意识。所长要自觉学法，做到懂法、守法、用法，尤其要掌握电力法律法规，坚持依法办事、依法管电。用法律的手段来维护农村供用电秩序。要熟悉党纪、法规，廉洁自律，不以电谋私，遵守组织纪律。

七是竞争意识。一个企业的生存靠创新，没有创新的管理意识，企业就无法长期发展。所长必须牢固树立发展意识，在发展中不断创新管理。

(1) 理解和贯彻上级指示的能力。要全面贯彻和落实好上级布署的工作任务，就要能深刻地领会上级精神，了解员工的思想状态，才能不折不扣的完成上级的各项工作布署。所谓领会上级精神，就是要深刻领会上级意图，正确理解大政方针，以增强工作的预见性、系统性。所谓了解员工的思想状态，就是要把本所的实际情况弄明白、搞清楚，多征求员工

的意见和想法，多向他们征求发展之策。

（2）团结协作的能力。所长是农村供电所安全工作、经营管理工作和文明建设工作的领头人，在发挥自己模范带头作用的同时，要注重团结合作，做到谦虚谨慎、严于律己、宽人之过、谅人之短，不要唯我独尊，我行我素，甚至打击报复。在工作和生活上要逐渐培养起一种容人、帮人、与人为善的互助风尚。团结同事，充分发挥他们的潜能，与他们一道做好各项工作。

（3）解决问题的能力。基层供电所面临诸多方面的问题，这就是要求所长要具备较强解决问题的能力，要能采取切实可行的措施和办法，创造性解决具体问题，重点处理和化解各类矛盾。

（4）开拓创新的能力。首先在思想上要创新，要勇于树立冲破传统观念束缚的思想，在工作创新的基础上，提高工作业绩。其次要在管理上创新，要树立向管理要效益、向管理求发展的管理理念和革新模式，提高自身的管理水平，创造性地开展好各项工作。

要高度重视并处理好与地方政府及各部门之间的关系。因为镇（乡）政府是党在农村最重要的一级政府组织。农电工作任何时候都必须紧紧围绕党在农村的中心工作上去开展。因此，农电工作要服从和服务于地方经济建设发展的这一目标。对乡镇党委、政府要做到勤汇报、勤参谋、勤宣传，全力服务于地方经济的发展需求，争取地方政府领导的关心、支持和理解，在地方政府的大力支持的前提下，做好基础电力工作。

无欲则刚，有为则进！只有从自身做起，吃苦在前、享受在后，才能带领全所员工做好供电服务工作，取得更好的成绩来回报公司和社会。

## 度营业厅工作总结 营业厅员工个人工作总结篇九

移动营业厅是移动公司的对外窗口。在移动公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调和完成的事情多，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、受理客户投诉等方面也发挥着重要作用。

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解决问题和提供满意的服务。工作中时刻严格要求自己，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。

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，但是我知道：因为我刚进来时间不长很多东西都还不知道 需要我去向老员工学习，因为他们比我的工作经验丰富。比如说在办理业务方面：哪些重要，哪些次要，他们都做的很好，而且有效率，经分上面各项考核分数都比我高，但是我们却是盲目的办理业务，有价值的业务有时候我还把握不住，定的任务完成不了这些问题都体现在我身上，特别是一些不经常办理的业务，像国际长途，国际漫游这些业务都需要很多证件，以及不同品牌缴的押金也不同对客户的需求做一些讲解，这些业务在我办理的时候都需要有老营业员来指导，用心的人家回头都会记笔记，但是我做不到，等到下次又遇见同样的业务的时候又不知道该怎么办，还有在办理业务时候给客户讲解的不够清楚，客户产生大量话费导致投诉，这些问题屡屡出现，对于活动，自己都不是很明白，理解不透跟客户讲解的时候难免会感到困难，系统中操作失误，这都是工作中经常遇见的事情，所以，不足之处应向老员工学习，需要我在工作之中吸取失败的教训，不断学习。

对于每天的用户咨询业务，我都能不能作到认真对待，耐心的解答，热情周到；每次遇到用户的误解和怨气，我都不能作到很好的解释，更不能作到先缓解用户这种不满的心情，这都不是我在工作中应该出现的问题，因为我知道服务第一，服务都不能达到用户满意，让客户办理我们的业务就更难了。所以：力求给用户一个满意的答复。

1、培养细致而敏锐的观察力，抓住一切机会学习。实习的过程在某种程度上也是一个不断发问的过程，因为作为短时间工作的人员，师傅不可能有太多时间来手把手的教我们，而且他们自己都有一大堆的工作。因此，很多时候我们必须学会自己去看、去揣摩，通过观察来自己学习、自我完善。

2、积极主动，不是等工作上门，而是自己找上门。在工作刚开始时，由于他们的工作很忙，因此我们经常也会处于半闲置的状态，逐渐地感觉到工作的匮乏，我们不能光想自己学习东西，也要去想如何发挥自己的特点，达到相互学习、帮助的双赢效果。为此，我们经常主动、积极地参与到一些我们可以胜任的工作中去。

在今后的工作中，我要不断向老员工学习，总结工作经验，弥补自己的不足之处。