

# 最新移动公司营业员演讲 移动公司演讲稿 (模板7篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

## 移动公司营业员演讲篇一

您们好。站在这里作竞聘演讲，要感谢西藏联通给了我这样一个公开接受组织挑选、充分展示自我的机会；更感谢西藏联通为我提供交流锻炼的良好平台。

第一部分进藏以来的工作回顾20xx年5月，我同其它交流同事一起，来到西藏联通工作。随着工作空间的转换，我在思维方式、工作方法和生活习惯上进行了积极有效的的适应与调整。两年来，在各位领导的大力支持和关怀下，在各位同事的密切配合和热心帮助下，我坚定思想，务实作风，爱岗敬业，恪尽职守，较好地完成了自己的本职工作和领导交办的各项工作。

一是做好综合管理工作。在文员工作上，我严要求自己，时刻保持思维清晰，保障集团客户部的上情下达，政令畅通无差错，共计上传下达文件20xx多份。加强督办工作力度，大大提升了部门的工作效率。

二是做好后台支撑工作。加强学习，不断丰富经营支撑的工作经验，熟练掌握了新上线的商机管理、物资采购管理、4006管理等平台的操作，进一步完善了全区系统管控流程及时限考核机制。

三是积极参与公司各项活动。始终保持创先争优的意识，无

论在工作纪律上、还是各种事务处理上，还是在企业文化上，我都是积极主动，全力以赴。

四是增强的责任意识和协作精神。积极参与了集团客户事业部的预算编制、新成立信息导中心20xx年成本的预算编制工作。（业务知识）五是及时总结工作经验与不足。在实际工作中，我积极运用并推广内地成熟的营销经验、营销技巧，不断总结工作中存在的问题，认真做好工作总结，努力提升自己的工作能力。

一是多年市场营销工作经历，使我具备一名营销管理人员必备的基本素质。在内地工作期间，我从事营销工作时间长达8年，我在营销管理中心主要主抓产品业务流程的制定与细化，对产品的售前、售中、售后进行规划。制定产品营销培训计划，对员工的培训宣讲。（丰富生动一点，要贴近营销实际）二是多个岗位工作锻炼，使我具备了丰富的业务知识和工作能力。我先后在县级公司计费中心、集团客户部、财务部、客户服务中心、市场营销部等多个部门工作，熟悉相关部室的业务知识。担任过计费账务员、出纳、客户经理、集客部主任、推广主管等多个职务，具备管理人员的组织协调能力。

三是两年挂职工作经历，促使我服务在西藏，成长在西藏。两年的挂职交流务工作让我懂得了西藏联通工作的丰富内涵，这其中有苦有甜，最重要的是它坚定了我服务边区、奉献青春的信念。

一是抓营销业绩，推进市场营销工作更上一层楼。把工作业绩放在首要位置，明确责任，强化意识，做立以业绩论英雄工作原则。

二是抓市场分析，强化营销策略的针对性和有效性。

20xx年1-10月全区移动行业发展情况（自治区通信管理局）  
从上面表格可以看出：在3g产品方面，要加大宣传力度，加

强营销推广，促进规模增长；在宽带业务方面，要优化产品功能，深度运营，保持稳步增长；在2g业务方面，要精耕细作，深入挖掘客户消费特征，实施精准营销；在固话业务方面，要全面评估，促进再利用。（想让它作为一个亮点，证明您的分析能力）三是注重团结，充分营销一线的好助手。摆正位置，维护正职领导的权威，为主要领导当好助手，搞好团结，增强领导班子的凝聚力。工作中深入基层，知难而上，勇挑重担，为一线营销人员做好业务助手和后台支撑。

四是加强学习，搞好调研，提高业务本领和工作能力。全面了解、熟悉市场营销的基本情况，认真落实集团公司和分公司的工作要求，在学中干、边干中学，及时提高业务本领和实际工作能力。

三、下一步工作工作重点1、大力发展3g业务。针对西藏流动人口特征，加大宣传力度，提高3g各重点业务在用户中的认知度，积极开展精彩沃体验促销活动；提高自有营业厅3g销售能力；提升3g业务在社会渠道的发展量；加强集团客户、重点客户宣传引导；加大中、低手机终端补贴，保持3g业务在同行业中的领导地位。

2、努力拓展2g业务。通过4项重点工作进行。持续进行2g套餐体系的优化，积极应对市场竞争压力；扩大销售市场；加大营销力度，增加增值业务派送，稳定高质量的2g用户，同时解决用户实名登记问题；加快手机、固话互联业务，通过产品设计带动用户联动入网，保持2g业务同行业发展速度。

3、强化宽带业务主体地位。拓展光缆□adsl的覆盖范围，在资源覆盖区进行深入挖掘，适时进行上门营销。加强老户回访和保护，将其资源效益最大化。积极扩广信息化产品，发展集团行业用户，在幼儿园、中小学校推广网络可视系统。

4、完善营销渠道建设。从营销渠道建设与管理、社区经营部

转型、自有营业渠道转型以及销售模式转型等方面开展工作，进一步扩大了我公司产品与用户接触的深度与广度，实现了一线人员销售能力提升，梳理规范了销售管理界面，组织开展了多项渠道专属促销活动5、制定各类促销活动。通过开展春节返乡卡、旅游卡“春季2g促销活动”、“5·17国际移动日主题促销活动”，“沃爱生活”精彩沃体验等活动，对各渠道灵活运用考核、激励等手段，对用户进行3g知识普及、手机终端演示、应用演示、有奖问答等促销方法，大幅提高了产品方案的承接能力，以销售进一步促进产品的落地推广，发展了大量优质种子用户，销售工作成效显著。

6、提升基础管理水平，完善市场服务支撑职能。严格按内控相关流程开展工作，紧紧围绕市场基础管理工作职责，落实开展了“资费、佣金、号卡资源、欠费、宣传、成本、终端”等基础管理工作，着重于执行力的提升，增进市场服务支撑水平。

各位领导、各位评委，以上是我的一些观点和思路，可能有一些不对之处，敬请批评指正。无论这次竞聘结果如何，我都会正确对待，无论在什么岗位，我一样会认真做好本职工作，以更高的标准要求自己，进一步完善自己，实现自己的社会价值。

最后，祝大家工作顺利、身体健康。

## 移动公司营业员演讲篇二

我述职的题目是爱岗敬业，我的无悔追求我是今年六月份正式到营业岗位工作的，在穿上这身蓝色标志服的一刹那，我深感自豪的同时，也感到了肩上责任的重大：因为，我虽是一名普通的营业员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着企业的形象。

营业是公司对外服务的窗口，是企业形象的代表。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、优秀的营业员。说起来，做一名营业员容易，但要做一名优秀的营业员就难了。虽然我有做营业的基础，但毕竟原来的工作量孝所办的业务种类单一，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矗为了尽快的熟悉业务，我虚心的向老营业员请教，也从不放过任何可以利用的休息时间去学习。功夫不负有心人，在很短的时间内，我熟知了业务，看着客户满意的目光，我也欣慰的笑了。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，我热爱它。创造无限通信世界，提供崭新的生活方式，让所有人享受到快乐，是中国移动永远的追求，而营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带。

一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，拉近了客户与我们之间的距离。在工作中，我本着企业“沟通从心开始”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，频繁地销号、换卡。我看在眼里，急在心里，要知道我们的每一张卡都是有成本的呀，而且，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xx的品牌优势、网络优势、信誉优势，积极的推销新业务。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，我委屈的泪水在眼睛里打转，但我忍住了，不让眼泪掉下来。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：“追求客户满意服务”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。在中国向信息化社会迈进的今天，移动电话已经成为

人们越来越重要的通信工具，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。

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xx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。我知道，我到营业工作的时间短，虽然我努力了，但还有很多不足。如果这次我竞聘成功了，在今后的工作中，我会更加努力，因为我热爱这项工作，爱岗敬业，是我一生无悔的追求；如果我竞聘失败了，只能说离一个优秀的营业员还有差距。

即使我离开公司，我依然会关心xx事业的发展，因为这片蓝色的天空带给我无限的梦想。我的述职报告结束了，希望领导们能给我一个机会。谢谢。

### 移动公司营业员演讲篇三

其次爱岗敬业，确保本职各项工作出色完成。 为公司分忧，完成好领导交办的任何工作□20xx年5月，开始紧张而艰难的模转数工作。手机出入库管理是一项繁重而必须细致的工作，由于公司领导对我平时工作的认可和信任，把这项大家都不想接的工作交给了我，我当时就暗下决心一定要管好，不能出任何癖漏。

从4月份到12月末，共出入库手机6000多部，给区局定送货及收货，业务人员少，工作量大，有时晚间到货，验完货都工作到晚上十一、二点钟，从没有怨言，直到结束，由于我工作认真负责，从没出现过差错，圆满完成模转数的手机管理工作，受到省公司的好评。

另外，公司20xx年起又开展了积分增电池活动，到现在出入

库电池上万块也从未出现过差错，不管干再多的活，从不叫苦叫累，因为我是一名共产党员，移动员工不能辜负领导的信任，必须把工作做好做细，刻苦专研技术，勤学苦练掌握好新技术，圆满完成升号和sim卡分配工作。

在营销方面，积极挖联通用户，利用亲朋好友同学等关系，动员使用移动卡。

几年来共发展用户近千户[]20xx年已经过去，充满挑战的20xx年又向我们走来。我感谢各位领导、各位同事过去的一年对我的关心与帮助，感谢你们给我的激励与鞭策，感谢你们对我的中肯批评与评价，我一定会更加努力工作，一如既往、刻苦专研业务知识，做到帐务相等不出差错，发扬优点，克服不足，为自己所挚爱的移动事业奋力拼搏。

谢谢大家。

## 移动公司营业员演讲篇四

大家好！

我怀着无比激动的心情走向台来，向领导和同事们推荐自己，展现自己，接受大家的检验，表达自己对事业的热爱和执着。

我叫\*\*，今年\*\*岁。12月应聘到移动公司。12月——9月在桃源移动武陵西路营业厅担任营业员一职；9月——1月在桃源移动担任大客户中心个人客户经理；1月7月在桃源盘塘担任营业部集团客户经理；7月在桃源热市营业所担任集团客户经理一职至今。来移动公司五年多的时间我学到了很多。

我竞聘乡镇营业所主任有以下有利条件和优势：一是我有工作热情和充沛的精力来担任这项职务。众所周知，乡镇营业部的工作是杂乱，不仅要稳定市场还要开拓市场，作息时间无规律的工作。即使有工作热情没有充沛的精力也难以信任

这项工作，我正当年富力强，具备了工作热情和精力充沛这两个必备的要素；二是我积累了丰富的业务工作经验，我有激情，会创新，有能力有信心搞好这项工作。由我来负责这项工作就不会浪费时间去走弯路，有利于工作的顺利进行；三是我有较强的协调能力和交际能力，能适应这项工作的特殊要求。乡镇营业所主任的工作需要找各级领导、各职能部门和众多的办事人员协调关系、办理手续。这就需要有较强的协调能力和交际能力，还要具备耐心和韧力，我本来就交际广泛，加上这几年的历练，已经具备了这种能力，完全能够适应工作需要；。为竞聘乡镇营业所主任一职工作的顺利进行奠定了坚实的基础。五是我已经具备了管理这项工作必需的相关知识和能力。负责乡镇营业所工作需要有一定的专业常识，我在一年的时间里学到了大量的专业常识，而且正在不断地加强学习，有信心完全信任这项工作。

4、廉洁奉公，以身作则，遵守职业道德和法律法规，做个让同事们信任让领导们放心的乡镇营业部主任。

我不善于表现自己，但并不代表我没能力。无论我竞聘成功与否，我都会一如既往地工作，重在参与，我站上了这个平台，至少我挑战了自己。但我更希望各位领导给我一个施展才华的平台，我将履行诺言不遗余力地做好乡镇营业所的各项工  
作，用工作成绩来报答大家的信任和支持。

谢谢大家！

## 移动公司营业员演讲篇五

大家好！

很快，我迎来了我的第一个转折性挑战，在公司第一次举办的公开职位竞聘上，我击败了学历、工龄都比我高许多的同事，获得了综合部管理员的职务，负责公司的文秘及采购工作，由此，我也明白一个道理：挑战就是机遇，要想获得更

大的契机，就必须不断的挑战自己！于是，一年后我又向自己发起了挑战：调到市场部从事业务推广、营销策划等工作。通过一系列的促销活动，有效的遏制了云浮联通以及电信小灵通的发展势头，保证了我公司在移动市场的市场占有率。这，更有力的证实了挑战自我带来的奇迹。

由于具有较强的创新精神以及动手能力，公司领导先后安排我负责难度较大的新业务的开发、推广以及集团整体解决方案的实施工作。

在从事集团整体服务工作期间，分别完成了云浮医保无线pos业务；云浮市政府、温氏集团、云浮办公系统短信改造；等一系列项目，在大力推广了我公司业务的同时，也获得了用户的一致好评，建立了牢固的客户关系。

20xx年10月，公司领导又把我调到竞争最激烈的县分公司担任市场部经理一职，我明白，我又要面对挑战了，而这一次的挑战，是最直接的。在公司全体员工的努力下，我们克服了一个又一个的困难，粉碎了对手一次又一次的进攻，取得了市场占有率、运营收入、客户净增等指标的大幅上升，在20xx年的县分公司经营绩效考核中，获得了上半年第一名、全年第三名的好成绩□20xx年上半年模拟考核kpi指标全部达标。

我认为，作为一名县分公司市场部经理的工作职责是：制定分公司市场部工作计划；对经营活动的全面过程管理，结合本地市场的特征进行市场分析研究，制定新业务推广及营销计划，要求他就像足球比赛时的场上队长一样，赛前要与教练一起根据对手的情况制定比赛方案，在比赛时要以身作则，冲锋陷阵，调动起全体队员的积极性，并根据赛场的实时情况进行调整，灵活应变。要求他具有较强的执行能力、敏锐的市场触角、良好的沟通能力、较强的团队观念及无私奉献的精神。

在努力工作的同时，我没有放弃对自己兴趣的挑战，曾经代表云浮移动参加过第一届文艺汇演、第一届员工运动会、第一、二届足球比赛，所写的论文连续两届获得“广东移动思想政治论文大赛”三等奖，我的摄影作品获得了第二届员工才艺大赛一、二等奖。

在不断向工作发起挑战的同时我也向自身的知识结构发起了挑战，不但参加了公司组织的各项培训，而且用三年时间完成了北京邮电大学通信工程系的本科函授学习，目前正在就读华中科技大学的mba课程。

在不断的人生挑战中，我积累了自己独有的优势：高度认同公司企业文化、2年技术、4年市场和多年管理经验、心理素质强，不因心情而影响工作、强烈的事业心和责任感、干净干事、具有一定的创新能力。

说到这里，或许有人要问：你讲的这些不是自吹自擂吗？不！我也有缺点，我的不足在于管理经验的不足，以及不拘小节的性格。我只是想通过一次又一次的挑战，发现、改进我的不足，只是想通过一名普通得不能再普通的年轻人的经历向大家证明：广东移动的员工是开拓进取的员工，是敢于发出挑战并迎接挑战的员工，是永远的挑战者！

既然是挑战，就一定会有成功会有失败，如果这一次失败了，我会更加努力的磨练自己，提高自己。各位同事们让我们用全部的赤诚和智慧，去迎接改革路上方方面面的挑战，去迎接时代暴风骤雨的挑战，让我们云浮移动在挑战中去拥抱时代的辉煌！

## 移动公司营业员演讲篇六

在穿上这身移动的制服的那一刹那，我深感自豪，那么你知道关于移动公司的员工发言会说些什么内容吗？下面由本站

小编向你推荐移动公司员工演讲稿，希望你满意公司员工代表发言稿□

尊敬的各位领导、各位同事：

大家晚上好。

首先，感谢公司提供这个平台，让我展示自我，挑战自我。某位前辈教导我：一位有理想的移动人，要亲临一线，要有敢于亮剑的勇气，要有善于亮剑的智慧。所以，今天，我怀着三分激动、两分忐忑，同时七分自信的心情，站在这个舞台上，参与竞聘 公司 区域经理的职位。

首先，请允许我先介绍一自己，我叫 ， 年生人， 年毕业于大学，并于同年 月加入 公司工作，先后担 公司 、 公司及 分公司 职务。今天，我站在这里，竞聘 区域经理一职。

下面我谈一下我对应聘的这个职位的浅显看法： 区域，下辖 ，用户数及收入各占全县的 %。其中，长期保持市场占有率第一。我想，把 区域定位为一方重镇不为过。

## 一、打造一支高战斗力的团队

某某区域中心担负着年收入 万的重任，面向 万多用户提供服务，而 区域中心仅有 位员工，其中还包括一个自办营业厅的营业人员。这样少的人员，要完成如此重的任务，必须有一支高战斗力的团队。

如何提高团队战斗力?我认为，最需要做到的是“权”、“责”、“利”的对等统一。

首先说“责”：责，一个区域的责，不是某一个人的责，应该是人人都有责，只不过不同的人担负的责类型有不同、轻重有大小而已。一位合格的区域负责人，对工作有科学的安

排，对每个人有合理的分工，让每个人知道自己的责，敢于担这份责，更知道为什么要担这份责，以及如何多快好省的完成这份责——也就是“知其然，更知其所以然”。

再说“权”：有责必有权。一个区域营销中心，承担着巨大的责任，其负责人既要有争取应得权力的勇气，又要有下放部分权力的大气。我认为，只要不违反国家法律法规和公司规章制度，不偏离公司营销思路，只要对公司发展有利，每位员工，特别是亲临一线、“听到炮声”的员工，都应该有一定的权力做出决策。因为市场竞争变幻莫测，机会稍纵即逝，某些需要当机立断的事情，等公司内一套请示、流程走下来，机会已不在，空留余恨！

最后说“利”：“利”与每个人息息相关。一支团队和这支团队的每位成员，既要“特别能吃苦、特别能战斗”，也要“特别能挣钱”。一个团队的负责人，必须对团队的利益负责：有奖，应该从战斗在一线的员工开始奖；要罚，应该从这个团队的负责人开始罚。对上，不求争取到绝对公平的工作环境，但要争取相对公平的工作环境，让这个团队看得到希望、有奋斗目标、有充足的干劲，努力高效的完成各项任务，实现团队利益最大化；对下，制定合理的绩效考核办法，并支持、鼓励每位员工通过自己的努力，合理合法的争取自己应得的利益。我想，如果绩效杠杆运用得当，每位员工的应得利益得到保障，何愁战斗力不足，何愁执行力不够？！

我理想中，一支优秀的团队，“其疾如风，其徐如林，侵掠如火，不动如山，难知如阴，动如雷霆”，虽然这样的团队，建设之路漫漫，吾将上下而求索。

## 二、加强合作关系

某某区域中心也就区区 号人，仅靠这 号人来完成各项工作，近乎于天方夜谭，这就需要区域中心加强与合作伙伴的合作。

## (一)加强与集团客户部的合作

某某区域拥有众多的事业单位、工矿企业、以及几个大的项目工程，这些都是公司重要的集团客户，但是，由于种种原因，区域的集团客户没有得到足够的重视。集团客户部的同事做集团工作更专业，得到的信息更多、更及时，如集团客户部能给区域的的客户经理更多的培训，并协助维系、发展集团市场，不仅仅对区域有利，也对集团客户部有利。

## (二)加强与建维部、代维公司的合作

“网络是企业的生命线”，保证网络健康运行，是公司每个人的责任。区域远离城区，网络建设与维护，如完全依赖于建维部和代维公司，未做到“守土有责”；如完全靠自己的力量，未免自不量力。我本人有一定的网络维护、代维管理、市场营销经验，如能得到建维部的支持，加强与代维公司的合作，我想，区域能守好这片土，尽好这份责。

## (三)加强与渠道的合作

“渠道是我们的合作伙伴，是我们的大客户，而不是我们的伙计”——这是我们与渠道合作的思想前提。

“深淘滩，低作堰”：挖掘内部潜力，理顺管理流程，降低准入门槛，为渠道提供更好的服务与支撑——这是我们与渠道合作的行动方针。

某某区域现有实体渠道家，就实际情况来说，新增实体渠道空间有限，今后工作的重点将是限制对手渠道的扩张，保持实体渠道数量领先；区域有村级代办家，其中直管村代家，尚有家村代非直管。实体渠道在当地一般都是很有办法，很有能量的，如支持他们做大、做强，想办法为他们创造更多的合理合法的生财之道，借助他们的力量来开拓新市场，维系老用户，就能减少区域中心很多工作量；村代收归自管，既

减少佣金中转次数，有利于提高其积极性，又方便指导、扶持其发展业务。渠道植根于当地，熟悉环境，组织村代扫村，其效果比公司员工扫村要好。

我们还有很多值得发展的合作伙伴，比如村组负责人、电力公司抄表员等等。我认为，区域还有一个值得深入合作的群体：其他商家。某些有远见的商家希望通过让利促销拉拢我们庞大的客户群，而这也可以是我们维系、发展用户的一大利器，我相信，如果精心策划、严格实施，将会是一套崭新的、有效的营销方式。

### 三、采取科学的经营方略

#### (一) 整合营销

在某段时间内，可能有多个营销活动同时进行，那就需要区域负责人保持清醒的头脑，迅速理清轻重缓急，并把几个营销活动整合成一个合理的营销方案付诸实施。在某段时间内，可能只有一个营销活动，区域负责人就要认真思考，这个营销活动的实施，除了要达成预定目标外，是否能借助这个活动，把其他相关的指标也提升起来？整合营销，势在必行。

#### (二) 诚信为本

我认为，移动公司作为一家负责的企业，无论是为了长治久安，还是短期利益，“诚信”都是安身立命之本。一位用户对移动公司的评价，可以影响其周围很多人对移动公司的看法。我认为，我们不能“一边救今天的火，一边埋明天的雷。”增值业务应该是前台营业人员针对用户的实际需求进行宣传、推荐，而不要未经用户许可后台开通；未准备充分的营销活动，不要贸然推出；无法兑现的承诺，千万不要宣传。

#### (三) 基础资料完善

基础资料的收集整理，不是“没事找事”，也不是为了完成任务，而是为了规范管理，精确营销，保护自己，以及避免重复做事浪费精力。现在经营分析系统功能日趋完善，已支撑到区域中心一级，如辅之以自己收集的第一手资料，我想，“精确营销”将不再是一句口号□

我的演讲完了，谢谢大家！

当我被移动通信公司应聘的那天起，我就产生了一种信念：我将与移动共成长，这也是上帝的恩赐。

五年多来我掌握了大量的移动通信知识，一系列新业务层出不穷、让人眼花缭乱。从最初的大客户经理、代销代办及莱城经营部的档案管理以及后来的高庄营业厅、凤城大街营业厅乃至今天的重点客服，工作的频繁变化，使我不但熟练掌握了微机操作、打字速度以及板报宣传、市场策划及营销等等，而且深深体会到人际关系的复杂性和市场变化的多样性，使我积累了大量的工作体验和业务流程。

工作中我立足本职、要求上进，积极探索工作方法；理顺关系、以身作则、团结协作；经营灵活、敢闯敢拚、乐于奉献。面临激烈的市场竞争，稳定老客户、发展新客户，做好市场调查和分析工作。面对联通公司各种封顶打折、大送cdma手机等优惠政策，我们要充分利用单向收费、集团智能网政策全力保网.....回顾过去漫长的风雨岁月，我们不断学习、不断更新、不断进步，是移动通信推动了我们、磨练了我们，而我们进步的最终目的便是让客户满意，让移动公司拥有最忠诚的客户，给移动公司带来最稳定的经济效益。因此，我们与移动、客户之间便架起了一道亮丽的彩虹！

做为一名重点客户的服务人员，首先要把客户放在第一位，无疑这是我们大客户工作中的重中之重，因此我今天最大的感慨和主题便是——客户在我心中。

俗话说，人之相知，贵在知心，是说在人与人的交往中，心灵的沟通与理解是最为珍贵的，而我们中国移动的服务理念是“沟通从心开始”，同样强调的都是一个“心”字，想来，二者是有异曲同工之妙。

我们每天都会接受到充满了喜怒哀乐的业务，而我们的的心情，往往也会被用户的喜怒哀乐所感染——即使这有悖于工作准则，但人非草木，又熟能无情，我们总是快乐着他们的满足，忧虑着他们的愤怒。我们的工作就是和那些形形色色的人们交流和沟通，闻其声，见其人，只要用心体会，就不难了解到：语调清晰，谈吐文雅的声音，总是让人联想到写字楼里衣冠楚楚的白领阶层；和蔼可亲，特别客气的，肯定是一个慈眉善目的长者；那种拿着话费发票跟你一笔一笔校对费用的，无疑是生活中很精明谨慎的人；那种电话一通就大骂不停的，一定是对移动公司有着强烈不满的人。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”。

“勿以恶小而为之，勿以善小而不为”。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。中国是礼仪之邦，与人打交道讲究礼尚往来，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。“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细”。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。

就了百年沃尔顿，在沃尔顿家族中，每天最重要的事情便是询问营业员：“今天你对顾客微笑了吗？”“微笑服务，个性服务”，想客户之所想，急客户之所急，时刻把客户的利益放在第一位，我们是这样想的，也是这样做的。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。热心为客户讲解移动业务、真诚为客户送上一杯暖茶、虚心听取每位客户提出的建议、关心每一位失学儿童的将来，为贫困灾区捐款捐物、资助贫困大学生等等所付出的爱，“用心服务客户、精心打造未来。”这就是我们移动人的风采！

“做实事，把事做实”，需要我们付出99%的勤奋加1%的智慧。顾名思义，服务应随人、随事、随时、随地——服务客户是我们永恒的天职！而其重点尤其在于一个“勤”字。本着“三主动一满意、三优、三快、三上门”服务的原则，为客户提供全方位的服务解决方案。政务信息化建设网的工作已在各单位操作完成，短短的几个月中，已保网8个集团单位，并成功策返了一个30多人用户的联通集团回归，策返个人高价值联通转网用户达30户！经过多次活动往来，大大加强了与各单位集团客户之间的沟通和联系，每天要接打几十个甚至上百个电话，受理大量的移动业务，试问如果没有勤奋、没有耐心，那么这些客户将由谁去管呢？如今，我们客户经理重新按行业进行了分类，每人要负责100个集团，如何更好地服务、稳定老客户，如何把新行业应用广泛地推向市场，无疑在我们心中加大了使命和责任感！更是我们不断思索和谈论的话题！

客户为我们送来生意，我们要为客户送去满意！对外代表企业、对内代表客户，我们组建成了客户与移动公司的纽带。“客户至上，诚信服务”，好的服务就象一道靓丽的风景线，把我和客户紧密联系在一起，“焕然一新的形象，永恒不变的真诚”，如今我越来越感受到客户需要我们，我们更离不开客户。客户就是上帝，客户的理由总是对的，客户在我心中！没有客户我们将是无源之水、无本之木。

不经历风雨、怎么见彩虹？五年多的客户服务让我总结了大量的工作经验，五年多的业务学习让我懂得了多种移动新业务。所谓物竞天择、适者生存，做为一名移动员工，不只是学习、

工作、生活三味于一体，更重要的是什么都要学、什么都要会。面对客户，我能热情周到帮助他们，耐心解释客户提出的每一个问题。记得最初我们走访大客户的时候，多少次被他们冷淡、多少次又被他们置之不理，他们甚至有时把我们当作上门拉保险的！我信奉“精诚所至，金石为开”的名言，崇尚那种百折不回，坚定如一的奋斗精神。我的人生格言就是：微笑一点、放开一点、快乐一点，真诚到永远！这句话时刻提醒着我，坚忍不拔的勤奋精神，常常是让困难退却、让问题迎刃而解的法宝，我成功了！现在当我走进客户的门槛时，他们会端来一杯热气腾腾的开水，他们会带着微笑问长问短，离开时会亲切地道一声：“再见！”我兴奋、我自豪、我骄傲！因而我工作着是快乐的、美丽的、幸福的！同时我也深深地感到移动服务已经赢得了大家的认同。

美国西点军校2来奉行的最重要的行为准则是“没有任何借口”，将人的惰性、消极的心理、灰暗地展示做了惟妙惟肖的刻画和剥脱。洋洋千言，用形象的表白和沁人心脾的说理，点点滴滴润透了读者干涸的灵魂。责任是生命的价值，荣誉是生命的意义，企业则是生命的价值和意义的总和、体现和结果。世界的变化，始终由新事物构成，我们必须锐意进取、争取时机走制胜之道。走前人未走过的路，心怀使命，不断向前，推行站立服务，实行首问责任制，开展大客户“一对一”服务，贯彻执行“服务与业务领先”的战略，实现“双零”服务。只有淡季的思想、没有淡季的市场，我们不能做到尽善尽美，但要做到尽职尽责。面对今天激烈的市场竞争，我们拭目以待，已经到了冲刺的时刻，全力以赴，留住每一位客户，争取完成各项任务指标，再现我们移动人的风采！

可缺少的是团队合作、众志成城！我想收获的是一片绿叶，你却给了我整片森林；我要回报的是无私奉献，希望森林更加昂然生机！让我们在实际工作当中，发扬力争上游，只争朝夕的精神，抢抓机遇，争取最大的跨越式发展，让我们不懈追求企业目标，怀着必胜的信念，相信移动通信的明天更美好！抚今追昔，我们豪情满怀；展望未来，我们信心百倍！相信我们

莱芜移动在众强中立于不败之地，不要被动服从，而是主动开拓。今天，每一个企业都在呼唤能够“把信送给加西亚”的人，我们每一位移动员工都将成为客户的主宰，客户将永远在我们心中，卓越将永远与你同在！

下面我用长勺路营业厅所畅响的几句感人的话做为结束语：

相信自己，当这一切过去你们将是第一；

相信自己，你将超越极限超越自己；

相信自己，梦想在你手中这是你的天地；

相信自己，你将赢得胜利创造奇迹。

共2页，当前第1页12