# 营业厅竞聘工作总结(热门17篇)

来源：网络 作者：情深意重 更新时间：2024-07-02

*营业厅竞聘工作总结120xx年已经接近尾声，在这一年中，营业厅在总体上来说，取得了一些成绩，但是也有一些不理想的因素。在20xx年中，通过营业厅所有人员的共同努力，我营业厅获得过2次流动红旗，省市公司暗访中也有一些突出的表现，但是在这最近几...*

**营业厅竞聘工作总结1**

20xx年已经接近尾声，在这一年中，营业厅在总体上来说，取得了一些成绩，但是也有一些不理想的因素。在20xx年中，通过营业厅所有人员的共同努力，我营业厅获得过2次流动红旗，省市公司暗访中也有一些突出的表现，但是在这最近几个月就有所松懈，导致暗访成绩的下滑，这个与我们大家的工作态度和营业厅自身存在的问题都是分不开的。过去的已经是过去，希望大家把握好现在，为我们的开门红工作努力！

为了更好的服务营业厅，也为了大家共同的目标，我认为营业厅的工作要做到以下几点：

>一、建立好我们的组织，提高团队素质，加强治理，制定奖罚制度和激励方案。

根据公司下发的文件，我们营业厅每个月都有任务，要具体的下发到每一个营业员，并鼓励营业员超额完成任务。这是一项长期的任务，需要大家共同的努力。

>二、活动落实。

对于公司推出的销售活动要严格执行业务推广和品牌宣传，并根据新下陆地区客户的整体情况，制定出适合我营业厅的一套营销方法，并对营业员组织学习，也可以让营销经验丰富的营业员给大家讲一下她们好的营销方法，并可以让大家借鉴学习。

>三、加强前台营业员的`服务和业务学习。

在服务方面，让每一个营业员都严格按照公司的暗访考核达标标准来做，把每一天都当成暗访来做，现在的暗访越来越不好发现，只有我们自己提高了，才不会怕暗访，才可以通过暗访来体现出我们营业厅的成绩。在业务方面，要不间断的开展业务学习，对最新下发的文件，要及时传达给每一个营业员，并通过短信，早会，业务学习等形式对营业员的学习情况进行通报并进行考核，充分提高营业员的学习积极性。让我们营业厅成为服务和业务同时发展的营业厅。

>四、积极配合公司和营业部各个部门的工作。

在工作方面，我们不是独行侠，也需要其他部门的配合。在力所能及的范围内尽量配合，为我们营业厅以后的工作同时提供便利。

在即将到来的20xx年，希望我营业厅的全体人员充分发挥自己的光和热，为我们营业厅创造出更加美好的明天。

**营业厅竞聘工作总结2**

大家好!

我从事学校工作已经有几年岁月，在这几年里，我有过学校领导干部的经验，得到了实际的锻炼。同时，经验告诉我，从事学校中层干部在学校的工作中有着很重的责任，必须具备吃苦耐劳，勤勤恳恳的基本素质，而这一切都是我拥有的。

热爱是的教师，自从踏上教育事业那一天开始，我便要将终身献给教育。此时此刻，我竞聘这个职务，就是我热爱这份事业的证明，我想在更高层的岗位上，继续奉献自己的力量。

自参加工作以来，我始终不忘记读书学习，勤钻研，善思考，多研究，不断地丰富自己、提高自己。多年的学习与锻炼，成就我扎实的文字功底，也造就了我过硬的业务素质。

我在日常生活和工作中注意不断地加强个人修养，以“明明白白做人，实实在在做事”为信条，言行与学校保持高度一致，踏实干事，诚实待人。经过多年学习和锻炼，自己的写作能力、组织协调能力、判断分析能力、领导部署能力都有了很大提高。

谢谢。

**营业厅竞聘工作总结3**

我于20xx年xx月从大学毕业来到xx网大家庭——xx供电局工作已整整一年了。光阴似箭，一年的实习时间很快就过去了，我先后经历了严格而充实的新职工入企教育培训、省网公司集训、本局专业技术知识封闭培训后，又到线路管理所、变电管理所、电力设计咨询公司、城区供电分局四个生产部门实习，感受很深，收获颇丰。

回顾这一年的历程，在各级领导的教导和培养下，在老同志和同事们的关心和帮助下，在南网文化的熏淘下，我从一个懵懵懂懂、青涩的大学毕业生逐步成长为一名南网大家庭中的新时代员工，顺利地完成了从学生向南网职工自我角色的转变过程。在这一年的实习期里，不论在哪一个生产部门，我接触到的都是电力系统最基层的生产第一线职工，从他们身上我学习到了很多东西，不但有电力系统专业基础知识和生产现场实际操作技能，还有他们那种敬业爱岗、奋力拼搏、刻苦钻研、团结协作、优质服务、无私奉献……的南网精神，这些对我来说这简直就是一笔终身受益的宝贵财富。

>第一，经过对南网方略的系统学习后

我深感南网公司是一个大型的中央企业，优秀的企业文化并将南网公司打造成为经营型、服务型、一体化、现代化的国内领先、国际著名企业战略目标的基础。自己在参加工作之前，面对我国严峻的就业形势，我认为只要参加了工作，好好干好自己的本职工作，解决温饱问题就算是一名合格的公民就行了。通过新员工入企教育培训和对南网方略的深入学习之后，我接触到了南网优秀的企业文化，它包含了公司的宗旨、使命、战略目标、发展思路、主题形象、企业理念等都是南网公司这个世界500强企业浓缩的各项管理精华，让我的思想也得到升华，更是通过学习具体的事例和工作的经历，使我深刻的感受到南网人的责任和义务，感受到南网方针“主动承担社会责任，全力做好电力供应”的内涵，继续深入学习践行南网文化是我今后工作的一个重要内容。

>第二，我在实习期间通过与基层生产第一线电力职工的接触中

感受到他们那种敬业爱岗的精神值得我学习。敬业爱岗精神是无处不在的，它体现在线路工人翻山越岭、鏖战艳阳风雪，保障输电线路畅通;它体现在变电运行操作人员日夜监控、重复谨慎操作，确保电网安全运行;它体现在设计人员夜夜亮起的盏盏明灯，为加快电网建设步伐加班加点进行工程设计;它体现在电力客户服务中心职工扬起笑脸真诚地为千千万万的用户服务。它，是我心中燃起的小火苗，照亮我对工作的认知，激起我对工作的热情。现在我回想起XX年9月份多次跟随线路工人翻山越岭、烈日暴晒的`实践，中午在山上肚子饿得咕噜噜叫，但是电力工人还在头顶烈日挥汗如雨的工作，他们没有丝毫的怨言，因为这就是电力职工最平凡的工作场面之一。那时刻我第一次被他们敬业爱岗的精神深深感动了，让我认识到什么是工作，什么是任务、什么是责任。而后其它生产部门的各个班组，我都体会到相同的感动，特别是在电力客户服务中心，面对几万户居民的电费缴纳和用电业扩工作，几名电力职工全年无节假日和双休日的倒班轮岗，常常忙了一上午连口水都忘了喝，让我体会到热爱工作、认真对待工作，其实是一件非常神圣和美好的事情，电力职工在认真工作的时候体现了一种特别美。敬业爱岗精神将是我一生受用不尽的宝贵财富，今后在任何工作岗位上都会将它发扬、继承下去。

>第三，通过这一年的轮岗实习

我感受到学习将是我终生的课题。如何将自己在学校学习的理论知识运用到工作中，并且查缺补漏，苦学不熟悉的电力专业知识，这是我一直钻研的问题。由于我是学习文科专业的，在实习期间每到一个部门和班组我都勤奋学习其电力相关的专业技能知识，认定学习是终身的事业，“在工作中学习、在学习中工作”一直是我坚持的理念。在跟随线路工人到现场实际工作中，我学习了很多电力设施基本的知识，认识了各种电杆杆型、了解了组成线路的各个部件等等知识;在龙山变电站，我通过查看资料及观察变电人员操作，了解了变电站的组成和设备，以及“两票三制”的重要、操作的安全措施和各种危险点预防控制措施等等;在设计咨询公司，通过实际描图和晒图纸，我学会cad软件的基本操作，体会了晒图机的操作以及设计工作的整套流程;在电力客户服务中心实习的半年时间里，更是认真学习书本上电力系统的基本知识，还有用电业务受理的专业技能知识，做到面对客户能够解答大部分的基本用电疑问，已能受理用电方面的基本业务接洽工作。但是我要掌握的知识还远远不够，需要学习的知识和技能还有很多，要做好今后的工作，就需要加倍的努力，只有刻苦学习、深刻钻研、并且多实践，才能更早的“出真知”。

>第四，通过一年的学习实践

我看到了电力职工团结协作精神是干好各项工作的关键。团结就是力量，这句至理名言深刻的阐述了我们工作中一种重要的精神。任何工作都离不开大家的合作，所谓“滴水不成海，独木难成林”，南方电网公司作为世界500强之一的企业，更是需要所有南网人的努力，南网方略的团队理念就言简意赅的阐述了团结协作的必要性和重要性。我们一开始实习，首先就是学习领会南网方略，感受南网文化，对于团队理念就有了初步的认识，再结合我之前在学校学生会工作和大学在著名企业实习期间的体会，更加深刻的理解团结协作的重要性。在这一年实习中，每到一个部门和班组，我都感受到这种和谐的团结精神，特别是基层生产班组，很多工作任务都是需要很多人协作才能完成的，比如在变电站生产现场的实际倒闸操作中，变电运行人员必须进行唱票、复诵等程序正确无误后才能操作，正是这种团结协作、互相支持的精神鼓舞大家出色完成各项任务。

>第五，通过这一年的实习生活

基层生产班组人员优质服务的意识和精神是我学习的榜样。由于我在电力客户服务中心实习了五个多月的时间，所以我对于供电行业优质服务的理解特别深刻。客户服务中心是电力企业面对公众的窗口，窗口服务的优劣直接影响到电力企业的形象，在实际工作中，面对各类不同的用电客户，我始终强化自己的优质服务意识，牢记“服务永无止境”的服务理念，微笑、热情，待人亲切是我工作的必修课，并且在工作中学习实践如何更好的与客户沟通，如何更加耐心的为客户解答用电疑难，如何面对情绪激动言辞不善的客户，这些都是我以前在大学期间的学习中不曾遇到的课题。记得在实习阶段中的某一天中午快下班的时候，我遇到过一位情绪变化多端的客户，她没有任何理由的拒绝与我合作完成她的用电变更申请，并且开始就用言辞激烈的语言进行人身攻击，当时我感到非常的委屈和愤慨，但是我作为供电局“窗口”形象，没有和这位客户进行争吵，继续面带微笑并谨慎言辞、态度客气的与她进行沟通。在同事和我的劝解下她的情绪逐渐好转，最终顺利完成业务办理还面带笑容的离开，在她离开后我终于流下了委屈的泪水。这样类似的事例在客户服务中心还有很多，该中心职工为电力企业的窗口形象甘当受气筒，努力实践优质服务理念，出色地完成各项工作。在实习期间，我一直努力摆正自己的角色，磨练自己的性格，无论事情大小都认真对待。南网公司“服务永无止境”的服务理念将会使我获益匪浅。

论语有句话是“学而时习之，不亦说乎”，在前进的道路上时常停下来回头看看总结经验教训，对于我是非常有益的。过去的一年是我成长的第一年，我要特别感谢各位领导和同事对我的指引和帮助，我现在在基层生产第一线班组DD电力客户服务中心实习工作，我热爱我的岗位、热爱我的工作，只有扎根基层班组才能学习到电力企业的工作精髓，在今后的工作中，我将认真总结经验，加强专业技能的学习，时刻保持积极向上的心态，努力做一名合格的、优秀的南网职工，为企业的发展贡献出自己的力量。

**营业厅竞聘工作总结4**

转眼间，在容城大道营业厅实习已经块一个月了。在这接近一个月的日子里，我了解到移动营业厅并不只是缴费这么简单，而是移动公司的窗口，在移动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、受理投诉等方面也发挥着重要作用。所以，这一个月，我努力熟悉BOSS操作系统下相应业务的办理流程，掌握接待客户必须要做到的服务准则，争取使自己能在最短的时间内，完成从一个门外汉到移动员工的蜕变。

杨经理是我进入移动后的第一位老师，她耐心的为我讲解了营业厅的组成，服务规范要求和一些基本的通信知识等；然后要我熟记和理解公司的各种品牌和资费，以及每一种品牌套餐适合什么样的顾客。有了这些基础后，我便跟着营业厅的其他同事学习和熟悉前台操作系统，了解一些业务办理的流程和规定；有需要的时候引导客户办理业务和使用自助缴费机进行业务办理和缴费，与一些有疑问和不解的顾客进行交流沟通，进一步加深了对客户的理解。

在接下来的工作中，我被安排在了台席实习，进行了比较系统的`BOSS系统模块操作训练，在这段时间里，由于对相关模块与业务不熟悉，导致在为客户办理业务的时候速度缓慢，有的业务也没有解释到位，使有些客户怨声载道，给同事们带来了许多不必要的麻烦。现在，我在台席已经半个月了，基本的操作已经掌握，就是对某些资费的叠加办理与使用理解不够清晰，在这方面我应该继续加强对移动业务的熟悉，努力提升自己的业务水平，能够更好的服务于客户，让每一位客户满意。

在台席的工作中,每位同事都要轮流着参与到迎宾岗的工作。作为前台的营业员，除了要做到规定的礼仪服务外，还要积极主动地跟客户介绍业务内容，推荐适合他们的产品，使他们满意而归，更需要我们的热心服务。“主动问候、主动关怀、主动介绍”我相信很多人说我们大公司的服务态度就是好，这三主动起着至关重要的作用。

除了平时安排的工作以外，我更是时常提醒自己要主动去学习业务知识，平时不懂的地方主动多向周围同事请问，要学会每天总结自己今天做了哪些工作，反省自己做得不好的地方，找出原因，以便在以后的工作中不犯同样的错误。

在这将近20多天的日子里，我深深地认识到了作为营业厅前台工作人员的酸甜苦辣。他们工作在第一线，在面对客户的表扬时，微笑接受，不骄不燥；在面对客户的无理取闹时依旧要保持笑容，维护公司形象。每一位移动营业厅的工作人员都是一面镜子，不光是反射了自己，同时也折射出了中国移动公司精心锤炼打造出的企业文化。

**营业厅竞聘工作总结5**

营销策划和推广工作是为了配合营销战略的实施，因而作为营销策划人员要时刻明确公司的工作目标和工作重心，并紧紧围绕这一工作重心开展工作。我认为的营销策划和推广工作首先要以创新的电信营销理念为指导，抓住商业客户群体的特性来开展各类市场营销活动，同时要加强对电信产品和目标商业客户进行充分调查和分析，并在此基础上进行目标市场细分、组合电信产品和服务。最终为客户提供更多、更新和更好的产品和服务，最大限度的满足客户需求，推动各项新业务的发展，促进公司业务收入的增加，进一步提升客户的满足度和忠诚度。在具体工作中要在明确工作目的性的前提下，提高工作效率，达到事半功倍的`效果。

如果我应聘成功，我将认真履行岗位职责，努力要求自己在今后的工作中从更高的角度去思考问题和解决问题，更宏观更全面地研究市场策略，并从以下几个方面开展工作：

一、搞好电信市场调查与分析

随着电信市场环境不断变化、信息通信技术发展突飞猛进、市场需求瞬息万变，必须通过开展形式多样的电信市场调查，广泛收集社会经济、消费者需求、市场变化、竞争对手、企业发展及国内外电信发展状况等各方面信息和数据，逐步建立和完善电信市场调查与分析信息系统，使电信市场调查与分析制度化、规范化、连续化。在科学的理论指导下，运用各种定性和定量分析方法，对电信发展的历史、现状和趋势进行深入细致的分析，参与市场营销的策划和评估，提示电信发展的内在规律，及时地发现问题和找出问题的症结，并提出切实可行的对策和措施，为企业更好地搞好市场经营工作，占领市场、实现集约化经营服务。

二、制定正确、有效的市场营销策略

营销策略要灵活多变，不断创新；坚持整合营销，走出过分依赖价格杠杆的误区，树立大营销的观念；建立健全企业市场营销机制，充分调动广大市场营销人员的积极性和创造性；切实转变营销观念，真正树立“以市场为导向”、“以顾客为中心”的现代营销观念；实施品牌经营战略，不断提高企业形象；根据市场环境的变化和信息技术发展的状况，不断开发新业务，寻找新的业务经济增长点。

三、强化产品创新与完善

在产品策划中注重业务模式、交费、包装、宣传、促销、渠道、市场推广活动、业务流程等一系列方面，各项策划做到周密、严谨、具有可操作性，进行过程控制，进行量化和检查成效，并及时总结提出改进意见，将各项策划做实。

四、提升服务理念与服务水平

未来的市场竞争将是产品和服务的双重比拼，只有良好的服务才能留住客户，在今后的工作中首先要多从客户的角度来看待电信服务及电信产品，制定电信产品的服务提升策划方案，通过有计划、有步骤的工作来完善电信自身服务水平，提高企业核心竞争力。

同时在工作中应发挥灵活性、主动性、客观性，在大营销的形势下做到解释的一致性和服务的一致性。通过提升服务理念与服务水平更好的服务于客户，不断增强企业竞争力，并促进公司新产品、新业务的推广，实现业务收入的增加，真正达到共赢的目标。

自1993年进入电信公司以来，我先后从事过s-1240维护、ISDN技术支撑、营销策划工作，对电信市场有了比较全面的了解。通过参与市场营销的策划和评估工作，我认识到了营销策划工作的重要性，并积累了一定的市场经验，提高了市场分析能力，同时结合市场成功开展了一系列的×××业务市场策划活动。如和×××节目组合作推出了电话入围拨打热线，该热线做到了普通电话费拨打，又能承受大话务量冲击的特性，项目得到了企业、电信公司和广大彩民的认可，在获得良好的社会效应的同时也取得了良好的经济效益，之后在这基础上又争取到了\*\*\*的有奖发票拨打热线项目，成功地开发了\*\*\*业务的应用并予以规范，为××电信树立了良好的品牌形象。

我自信我有能力胜任×××营销策划与推广工作。

竞聘人：×××

**营业厅竞聘工作总结6**

移动营业厅是移动公司的窗口。在移动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。

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提供满意的服务。工作中严格要求自己，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。爱岗敬业，爱护集体荣誉。有着很强的团队精神，跟同事关系融洽，得到了大家的信任。在公司的服务明查暗访中多次取得优秀的成绩，在市公司明列前矛为公司赢得了荣誉。积极参加公司组织的培训学习。刻苦钻研，努力提高业务水平。在公司组织的岗位知识竞赛和业务考试中也取得了优秀的成绩。完成任务和业务量列公司第一，被评选为业务明星，收获丰硕。

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，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功。

在工作中，还存在一些不足之处需要提高。以后还要加强学习，争取更大的进步，为公司做出更大的贡献。

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。

随着通信业突飞猛进的发展，市场竟争也越来越激烈，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：

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XX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，是我一移动公司工作总结生无悔的追求；如果我XX失败了，只能说我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。

工作千头万绪，难免会有一些地方顾此失彼。回顾在营业厅的工作，有成功，有失败，又欢乐，也有苦恼。过去的一周中，在领导及班组的关怀与指导下，在各位同事的鼎力支持帮助下，我的工作能力有了更大的提高，现将一周来的工作小结如下：

联通营业厅是公司的窗口。在联通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。

这一周来，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提供满意的服务。工作中严格要求自己，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的信任。

在这么多天的工作中必然存在这一定的问题，主要有一下几点：

>一、业务学习和系统操作上都比较慢

与其他营业员相比，我的学习速度确实偏慢。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。在今后的工作中要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、对于宁波方言应进一步加强掌握

虽然在XXX度过了好多年，但由于自己学习宁波话的意识不够，加之朋友，亲戚多为讲普通话者，结果四年下来宁波话虽然听懂已不成问题，可在与年长的顾客交流时由于自己不懂讲宁波话，对方普通话听力又较差，给交流带来一些困难。在今后的工作中宁波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。有时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的安排。

在这周工作中我深刻的体会到营业厅是移动公司的窗口。在移动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。

一周来，我在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提供满意的服务。工作中严格要求自己，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。

在工作中，我本着对客户服务满意100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，市场竟争也越来越激烈，一些客户频繁地销号、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，我耐心的讲解我们中国移动的品牌优势、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。

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：只要干，就要干好，努力做出异的成绩，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我想我一定能成功。

在工作中，还存在一些不足之处需要提高。以后还要加强学习，争取更大的进步，为公司做出更大的贡献。我们有理想，所以我们自豪；我们有奋斗，所以我们快乐；我们有收获，所以我们幸福。新的时期给了我们新的机遇和挑战，我们更应该抓住机遇，只争朝夕，在工作中以从严、从细、从实的标准要求自己，不断学习业务技术和科学知识，提高个人综合素质，为移动公司的辉煌而努力。努力成长为新时代优秀职工。成绩仅代表过去，不断的进步才代表未来，姐妹们，让我们共同努力，做出应有的贡献，与企业同发展，同进步，共同续写移动公司的灿烂和辉煌！

**营业厅竞聘工作总结7**

今年来，××营业厅在公司的正确领导下，在各部门的全力支持下，在营业厅各位同仁的共同努力下，不断创新，积极探索，取得了一定的成绩，现将今年来的工作简要总结。

>一、××概况

××镇位于仪征市北部，地处两省(\*、\*)四市(××、××、××、××)交界处，交通便捷，流动人口、外来人口多，区位优势明显。全镇人口万，其中常驻镇区人口6000。20xx年初，××镇被命名为全国重点镇、江苏省94个重点中心镇，知名度一路飙升，在仪征市11个乡镇乃至周边乡镇中具有典型的示范意义。

>二、××市场状况分析

长期以来，联通在××的占有率一直居高不下，截至20xx年4月，××三家运营商的用户数和占比情况为：

透过现象看本质，我们不难得出一个结论，仪征移动在大仪镇的总体情况只能说是略好于联通和电信，但在政府机关及行政村中，移动的占有率就相对较低。

虽然政府消费人群仅仅是整个××消费市场的一小部分，但其社会辐射效应明显，其折射的`恰恰是通讯消费市场的缩影，对此，我们不能忽视，更不能漠视。其潜在的价值值得我们去挖掘，蕴含的无限商机我们必须去捕捉，争取政府消费人群对公司来说无疑更具有前瞻性，是极具有战略眼光的商业行为。

>三、近期工作情况

改变移动市场占有份额现状，提升公司在××的市场品牌形象，增加公司的运营收入，我们责无旁贷。为此，我们作了一些积极有效的探索、尝试，即从争取政府消费人群入手，以开发政府消费集团为支点，积极拓展市场。我们的做法和体会是：

(一)抢抓机遇，牢牢掌握主动权是夺取市场的第一抓手。今年我们到××后，了解到联通在政府消费人群中虽然占有较高市场份额，但是联通并没有稳固这一消费群体，还没有出台针对政府的优惠政策，存在难得的市场机遇，所以拓展市场的可能性比较大。在充分调研的基础上，我们牢固树立时不我待的理念，将政府消费人群定位为战略的“高地”，做好打一场攻坚战的心理准备。做到果断出击，先入为主，变被动为主动，抢抓先机，掌握制空权。

(二)争取优惠政策的支撑是夺取市场的基础保障。开展工作以来，公司领导给了我们更多的政策扶持。市场就是竞争，竞争的关键是价格和服务，而核心就是价格。在公司领导的关心下，在各部门的大力支持下，××镇政府集团消费相关优惠政策初步出台，简单地说就是“打一年送 半年，互打不要钱”，有了这样优惠的政策“洼地”，我们夺取政府“高地”有了基础保障，同时也为深入开展工作增添了足够的信心。

(三)征得地方领导的支持是夺取市场的重要保证。到××后，在公司领导的支持下，我们和镇主要领导初步接触，点滴渗透，不断培育和巩固感情，积极争取镇主要领导的支持，将市场竞争衍变为行政推动，层层级级关卡开放，从而开启了夺取“高地”的绿色通道。

(四)有力的舆论宣传是夺取市场的重要手段。为了进一步提升移动品牌形象，我们着力营造浓烈的舆论氛围，在宣传造势上推陈出新，不落俗套，注重过程，更注重成效。一是视觉空间的宣传不间断，拉横幅、发宣传单、摆戗牌作为日常工作的一项重要内容。二是突出政府消费集团优惠政策的宣传，印发宣传单500余份，有针对性地进行发放，主动与政府办公室对接，请他们帮助我们宣传。三是突出比较，宣传我们的产品。比较出优势，比较出成效。通过对比，我们让更多的消费者认知我们，从而认可我们移动品牌。四是深入农村一线，与广大村干部面对面沟通交流，用最大的真诚和耐心感动他们，用看得见的实惠吸引他们，用良好的服务去稳固他们。通过宣传，我们对基层的情况更加熟悉了，对大仪市场有了更深的了解。我们发现，移动品牌在大仪有良好的消费基础，广大客户对移动的信号有口皆碑，特别是边远地区的客户感触更深，从而使我们更坚定了干好工作的信心。

(五)服务创新是夺取市场的有力举措。如何阐释服务的内涵，我们的理解是：一方面要不断提高服务质量，形成移动品牌的核心竞争力，树立服务就是经营，服务就是效益的理念;另一方面服务的内容和形式要与时俱进，要不断创新。五月初，我们开始正式启动这项工作。通过多方面了解，要将一些联通用户转化为移动用户，我们必须把服务工作做得更好。比如，政府消费人群对号码比较挑剔，普通号码几乎没有吸引力，为此，我们征求一部分机关干部的意见，积极采取双向互动措施。一是遴选出一些号码段，供其选择。二是根据个别需要，挑选与其家庭号码相同的号码，我们也有理由相信，拥有和家庭电话相同号码的应该会成为最稳固的客户。三是选定号码后，我们会在第一时间将卡办好并送到客户手中，即使周末也不例外。

由于决策正确，措施得力，我们的努力终于有了应有的回报。至五月底，政府消费人群中移动用户大幅上升，统计情况见下表。

>四、下一步工作构想

虽然我们取得了一定的成绩，但是我们知道，市场意味着竞争，抢占了先机，并不代表永久地占有了这个市场。从这个意义上说，我们仅仅跨出了第一步，只是一个起点，还有更多的工作需要我们去做。

一是迅速落实政府电话号码簿编印工作，一方面稳固现有的客户，另一方面有针对性地插印广告，进一步宣传移动品牌。

二是完善政府集团消费这一条线的服务，拾遗补阙，为开拓大仪的全盘面上的市场做好准备。

三是在稳固客户的同时，做好打一场保卫战的准备，因为竞争对手也会采取相应的措施，我们要积极应对挑战。

四是想方设法开拓大仪教育消费集团和卫生消费集团。××镇共有教职工480多人，约有300户手机用户，卫生系统职工职工100余人，组建两个消费集团以及现有的政府消费集团，从而形成××稳固的三大消费集团，全面提高移动市场占有份额。

**营业厅竞聘工作总结8**

>一、以制度创新为突破口，转变管理模式。

“不以规矩，无以成方圆”为了更好的规范管理，服务经营。小寨营业厅积极探索基层管理新模式，建立健全营业厅各项规章制度，管理方式完成了从“以人管人”到“用制度约束人”的转变。

1、健全规章制度是规范管理的保障。

据营业厅全年工作的总体计划安排，第一季度的工作重点是建立健全各项规章制度，保证员工的行为规范做到有章可循。为此，小寨营业厅结合工作实际制定了一系列的制度章程并完善了相关的业务受理流程。在制度健全的同时，小寨营业厅还制订了《目标管理展开图》确定了20xx年各项考核项目的发展目标。并落实了相关责任人，由责任人制定业务发展计划。为全年工作的完成明确了方向，理清了思路。

2、推行“一表制”考核，探索员工考核新模式。

在员工的考核方面，为了体现考核的公平、公正性，小寨营业厅经过积极探索在市区营业厅中率先推出了“一表制”考核，根据《营业人员考核细则》的要求将员工每天的工作表现进行了良化考核考核,内容主要分为服务行为规范、营业业务规范、制度规范、业务发展状况和考试成绩等五大部分。通过对比每天的考核得分可以发现员工工作的动态变化，具有很强的操作性。经过小寨营业厅不断的摸索改进，西分客服部已将小寨营业厅首倡的这种《考核明细表》（一表制）考核办法在西安地区各营业厅逐步推广，并被其他地市分公司所借鉴。

>二、服务工作是营业厅工作的重中之重。

作为客户服务部下属的基层单位，小寨营业厅始终将服务工作作为工作的重中之中来抓，并为此开展了一系列的服务创新活动，取得了良好的社会反响。

1、重视服务工作基本规范的要求。

三声服务和微笑服务是优质服务的基础，为用户提供亲情式服务才是我们服务的最终追求。一个微笑、一句问候会使用户备感舒适。为此，小寨营业厅在对员工服务意识的培养上要求员工首先要从最基本的三声服务、微笑服务做起，形成良好的习惯，为全面提升服务质量打好基础。

2、“满意在服务”活动是全年服务工作的主线。

服务工作是营业厅工作的主线。为了进一步提升公司的客户服务水平，根据“满意在联通”活动安排，小寨营业厅积极开展了服务竞赛活动，加强对员工职业道德和服务意识的培养，要求员工牢记公司服务宗旨、创新服务理念，以全新的面貌投入到这次活动当中。并在这次活动中涌现出了一大批细致周到的\'员工和感人的服务故事。

3、延伸服务项目、促进服务意识的转变。

今年的中秋节前夕，小寨营业厅接到这样一个电话：机主是营业厅发展的大客户，在中秋节来临之际要给公司的业务合作伙伴和顾客发送节日祝福短信,由于发送量大,打电话来咨询能不能有简单易行的方法。接到用户的电话后，营业员夏强向用户详细介绍了我公司的“企信通”业务，并提出可以上门为用户安装驱动软件。下班后，夏强放弃休息专程赶到用户单位，经过他的精心调试，用户最后终于可以大量给自己的客户发送节日短信了。一条条短信通过联通网络传送到四面八方，带去了一片片温馨的祝福。

这仅仅是小寨营业厅创新服务的一个缩影。为了提升服务质量，小寨厅相继开展了语言无障碍服务、针对性服务和特殊需求上门服务等一系列创新服务的项目，获得了用户的一致好评。

>三、业务发展和劳动竞赛贯穿全年。

业务发展是公司经营工作的重点，关系到公司的发展壮大。作为一线窗口单位。服务工作是第一位，业务发展同样也是一个营业厅一项重要的工作。

20xx年度小寨营业厅克服新星代理商撤柜、周围合建厅增多等不利因素，努力完成公司下达的各项生产指标。其中业务收入指标中，话费收入完成2735万，占目标任务的81；卡类收入完成143万，占目标任务的65。移动电话放号目标中，GSM放号9938户，占部门下达任务量的184（占目标任务的76）；CDMA放号3948户，占部门下达任务量的117（占目标任务的55）。全年营业厅共受理拆户申请93917户，挽留用户34738户，挽留率为37；新业务发展118219户，占目标任务的148；黑话欠费率控制在≤‰以内，圆满的完成了≤3‰的目标。

1、全员营销工作开展顺利。

全员营销工作是公司一贯坚持的一种营销模式，对公司业务的发展做出了重大的贡献。20xx年度，小寨营业厅继续号召员工发挥其社会关系，积极开展集团营销工作，全年共发展集团用户近百户，G网完成全员营销1781户，C网完成全员营销1592户，为营业厅全年任务量的完成奠定了良好的基础。

2、劳动竞赛贯穿全年经营工作。

根据西安地区移动通信市场竞争的状况，公司向全体员工发出了“圈地活动”的号召。小寨营业厅积极响应公司号召，第一时间召开了全体员工参加的动员会，并将员工划分为若干个营销小组开展集团用户的营销工作。继“圈地活动”取得阶段性成果后，公司又相继开展“百日营销”、“大干五十天，为联通成立xx周年献礼”、“大干四季度、全面完成全年任务”等劳动竞赛。员工们放弃周六休假，发动社会关系寻找客户资源，并提前完成了销售任务，为公司的发展贡献了自己的青春和汗水。

3、“回家行动”和“手机缴”取得阶段性成果。

用户质量的好坏关系到公司ARPU值的提高和公司资产的的保值增值。针对公司经营工作中“大进大出”现象严重的实际情况，小寨营业厅加大了用户电话回访和零次户的激活工作。对于前期有问题的担保租机号码，以租机改购机，预存30话费，降低消费档次等形式责成担保人加紧追缴力度。营业厅经理和副经理主动找员工谈话，了解追缴进度，及时掌握活动进程，对回家行动起到了积极的促进作用。

>四、团建和工会工作成绩显著。

20xx年，小寨营业厅获得了省级“青年文明号”的光荣称号，这是当年全省通信行业唯一获此殊荣的青年集体，员工们本着“胜不骄、败不馁”的精神，继续发扬共青团员的优良作风，服务公司经营、服务社会。

工会组织是联系企业与员工的桥梁和纽带，企业的发展离不开工会组织的有力支持，离不开工会会员的无私奉献。发挥工会组织在员工中的领导作用，对于更好的服务企业生产和经营、保障员工的合法权益具有重要的意义。

1、团支部活动丰富多彩，取得了良好的社会反响。

小寨营业厅在今年的工作中继续发挥团组织和工会小组的作用,积极联系广大员工，作好联系公司与员工之间的纽带和桥梁。

在今年的工作中主要作好了以下几项工作：3月5日组织团员义务擦洗小寨什子周围的公交车站牌和广告牌。3月12日组织团员参加了在兴庆宫公园和长安区分别举行的植树造林活动。继“国际助残日”营业厅团支部配合部门开展为残障人士献爱心后，5月下旬，营业厅团支部与西安市希望工程办公室联系，资助了户县秦岭深山的两名失学女童重返学堂，8月底营业厅团支部又发出了向这两名小女孩捐款捐物的倡议，短短两天时间共筹措到现金400余元，衣服120余件，并在开学前专程驱车前往户县，送上联通员工的深情厚意，同时团支部还承诺不管以后团支部成员如何变化都将资助她们至少完成小学学业，充分体现了热心公益活动的连续性。

2、工会小组发挥桥梁纽带作用。

工会小组在今年的工作中重点开展了职工安全教育、劳动竞赛、文化体育等一系列活动，为员工和公司之间架起了一座沟通的桥梁。

员工日常工作面临繁重的压力，为了缓解员工疲劳，工会小组在“圈地活动”中安排员工唱卡拉OK，“百日营销”活动中组织员工去翠华山旅游；在社会公益活动中，工会小组与团支部一起筹划了为残障人士、希望工程、铜川矿难家属捐款等活动；同时，小寨营业厅工会小组还协助西分工会组织员工开展了全面的身体检查，在秋冬季节为员工购买抗病毒颗粒，员工生病住院期间探视病情等一系列的关爱行动，极大的促进了员工的工作热情。

**营业厅竞聘工作总结9**

今天下午在6楼演播厅进行了专业技术岗位晋级竞聘演讲。直到进行到第二场次的时候自己还十分地平静，所以在休息室等待时，和大家玩起了扑克——“拖拉机升级”。没想到到了第三场我真的快该上场了，却紧张得“心咚咚咚乱跳”。

下来以后，讲起自己的“紧张”经历，有同事说呢：那是因为期望值太高。实话说，我对自己充满信心的。因为，每个学期只有10%的优秀指标，系里40多个人，仅有4个优秀名额，所考查的这4个学期我是连续优秀。学校仅仅进行过1次教案的检查评比，不到10%的优秀率，我得到了“优秀教案”，同时那学期进行了听课评课，我获得了优质课（优秀）荣誉称号。而且同时获得这两项荣誉称号的在系里包括在全校我是独一个。加上学校一直在宣传的“年度十佳”（20xx年第一次搞），我也由于参加说课比赛获得“教学能手”而获得了校长们说起来“学校最高荣誉奖项”的年度十佳人物。更关键的是：我是以说课比赛全校第一名的资格当选的。

可以说，这所有的一切，我自己并没有刻意地去追求。实话说，也没有感觉自己有多么的不容易，因而从没有难为过自己。我总感觉自己一直在踏踏实实地做工作，可以说我没有关注过名利之类的事情，因为不想为那些所累，所以自己一直在顺其自然地做着该做的事情，过着该过的日子——心里倒也坦然宁静。

尽管，在之前我接到过不是同一个级别竞聘的N多的人给我打招呼，示意我一旦被抽中做评委，“给打分时候，照顾一下。”但是，我依然是没有为此向任何一个人张嘴，要求照顾。后来听到有人说，他收到了N多的短信——“希望给予照顾”。而且，到目前为止我没有去找过一个领导，我不想去为这事让人反感，其实更是因为我更相信我自己。

包括校评审小组（校领导班子）成员在内的20位评委，如果大家尤其是随机抽取的15位评委能够做到公平公正打分，我自信我还是很有希望的。

因为名额的限制（12进5），我说不好结果会如何。随便吧，是什么，我都坦然接受。

各位评委、老师们：

大家好！我是葛彦华，一直工作在电气工程系。

我所教授的课程：从最初的非电专业的《电工电子学》，到后来的电专业学生的《电工技术》、《电机及拖动》、《电子技术》、《protel》设计，直到近几年一直在教授的动手实践课《电子技术实训》、《电子产品制作》。

曾经，我参加过河北省职教办举办的“专业带头人研修”师资培训，并参加过清华大学基础工业训练中心举办的“电工电子师资培训”。我运用所学内容，积极地探索课程改革，并大胆尝试，取得了一定的成果。我的《电子实训》及《电子产品制作》课，得到系主任以及任课班级学生的认可和好评。

来，我始终以“做一名称职的人民教师”为基本目标，以一名优秀党员的标准严格要求自己，爱岗敬业，上课从无诸如迟到、早退等等违反教学规定的行为，要求学生做到的我会以身作则、言传身教。

工作20年，我做了的班主任工作，因为很多情况下是同时接手两个班（比如当年的机电1、2班，后来的机电5、6班，以及金专的市场营销1、2班等等），很巧合也正好带过17个班。做班主任的过程中，我一贯坚持“常抓不懈 持之以恒 心平气和教学生”，班主任工作所蕴含的酸甜苦辣，绝非三言两语表达得清楚，理解万岁吧。

下面我把我近两年也就是近4个学期的工作总结如下：

一、20xx—20xx学年第二学期，也就是20xx年3——7月。任课班级为机电23、24、25、26、27、28班总共6个班级的《电子实训》，周学时为24节，学期总课时量为402 。另外，课余时间参与我系学生的《电子装接工》的考证讲课、辅导，约50个课时，加上出卷、阅卷、监考约15课时，学期总课时量约为470 课时。

期间我担任机电12班、以及电工电子4班的班主任。

本学期我的学期考核等级为：优秀。

二、20xx—20xx学年第一学期，担任电工电子5、6班、电子信息4班的《电子产品制作》，以及机电32班的《电子技术基础》和《电子实训》共三门课程。周学时为20节。总课时量约为302 。加上本学期的出卷、阅卷、监考等约合15课时，我的总课时量320课时左右。

期间继续担任电工电子4班、电子信息8班的班主任。本学期学校学生处进行了优秀班主任评选，学校共有10名，我有幸获此殊荣。

本学期我的学期考核等级为：优秀。

三、20xx—20xx学年第二学期，任课班级机电33、34、35、36班的《电子实训》和能源1、2、3班的《protel》，周学时为22节，这个学期较短，总共只有16周的课程，除去任课班级实习等等学期总课时量为240 。课余时间参与我系学生的《电子装接工》的考证讲课、辅导，约60个课时。加上本学期的出卷、阅卷、监考等约合15课时，学期总教学课时约为310 课时。本学期，学校教务处分别组织进行了听课评课，以及教案的检查评比工作，我同时获得了：优质课以及优秀教案两个荣誉称号。

期间，我担任电工电子4以及电子信息8班的班主任。

本学期我的学期考核等级为：优秀。

四、20xx—20xx学年第一学期，我任课的班级为机电39、40、41班，能源6班，农电1班、电信8、9班的《电子实训》课程，学期初，周课时为22节，后来随着新生报到人数的增加，新生班级拆成了A、B组上课。所以下午课后以及晚上的时间我加了6节课，总课

时量为300课时。本学期的出卷、阅卷、监考等约合20课时，另外本学期新生入学时一周的电子专业知识宣讲约20课时，本学期我的课时量约为320。

本学期我校第一次实施了教师级别评定，我的评定等级为：一级。

本学期我参加了我校教务处举办的“说课比赛”，获得“教学能手”荣誉称号，从而也获得了我校20xx“年度优秀”。

总之，近两年我的总课时量达到1420课时。而且我始终坚持：“要么不做，做就做好”的信念，在4个学期的期末评定中均为“优秀”。

在学生管理方面，多年来无论是在课堂上还是在作为班主任进行班务管理中，没有发生过一例师生间的不愉快。更没有因为学生管理请过一次家长。做到了让学生开心、让家长安心，让学校放心。

曾经获得的荣誉，仅仅是对我过去工作的一种评判。以后的征程我会用我的努力，继续为学校的发展尽我的微薄之力。

谢谢大家！

**营业厅竞聘工作总结10**

我在为人上，胸怀坦荡，公道正派，善解人意，与人为善，始终认为：“沉默是金，忍让是银，帮人是德，吃亏是福。”在个人修养上，我认为一个人的高尚情操和修养不是凭空与生个俱来的，而是经过不断学习修练培训出来的。所以，平时我只要有空在不影响工作的前提下，读书，习字画，从没有一日闲过，努力使自己成为一个有高尚情操有修养的人。在工作作风中，能吃苦耐劳，认真负责。别人不愿做的事我做，要求别人做到的事，自己首先做到。从不揽功诿过，与人争名利。领导布置的工作总是尽力去做，从不无故推诿。

**营业厅竞聘工作总结11**

尊敬的各位领导、评委们：

大家好!

营销策划和推广工作是为了配合营销战略的实施，因而作为营销策划人员要时刻明确公司的工作目标和工作重心，并紧紧围绕这一工作重心开展工作。今年以来，\*\*\*\*的发展面临严峻的挑战，“群雄逐鹿、硝烟弥漫”是当前电信市场的形象比喻。为了适应日益加剧的电信市场竞争态势，积极应对加入wto所面临的新挑战，我们必须树立“以市场为导向”、“以顾客为中心”的现代营销观念，进一步加强上海电信的营销策划和推广工作。

我认为的营销策划和推广工作首先要以创新的电信营销理念为指导，抓住商业客户群体的特性来开展各类市场营销活动，同时要加强对电信产品和目标商业客户进行充分调查和分析，并在此基础上进行目标市场细分、组合电信产品和服务。(来自)最终为客户提供更多、更新和更好的产品和服务，最大限度的满足客户需求，推动各项新业务的发展，促进公司业务收入的增加，进一步提升客户的满足度和忠诚度。在具体工作中要在明确工作目的性的前提下，提高工作效率，达到事半功倍的效果。

自我介绍一下，我来参加竞选，是我具备了几个条件：

一：正直的人品，的修养，的工作作风

想做好，先要人。我在为人，胸怀坦荡，公道正派，注重学习，时刻先进的思想，努力使有高尚情超的人;工作中吃苦耐劳，，只要是吩咐下来的任务用心去做，从不推委。时刻对高标准，要求，一直都在做有正直人品，高尚情操，修养，作风正派的人。在，也希望同仁们监督。

二：较的组织，能力

的组织，能力是在长期的工作当中日积月累的，要识大体，顾，问题要周全;要有团结的精神和好同事之间关系的能力，在问题时要头脑清醒，思路。当然它需要过程，在过程当中，离不开各位同志们的帮助和支持。你们的肯定，我才会发展的;你们的帮助，我才会有飞跃般的进步。你们我的唯一!大家说是啊?

三：要熟悉的专业技能，的通信知识

参加工作这么多年来，已积累了的专业技能和的知识。教育和的培养，在同志们的帮助和的努力下，我的工作能力和的素养在的。与此，我了的奋斗和政治方向，具备了的知识，涵养了脚踏实地的敬业的精神，生活在人际关系的团队中，我深感荣信。俗话说的好，有福同享，有难同当，都能聚集在一起真的很不容易，这是非常值得荣信和自豪的事情。，前世的五百次回眸才能赢得今生的擦肩而过，能奋斗在一条战线上的机缘，又需要前生的多少次修炼呢?

毕竟我没有从事过营业厅的管理工作，谈不上什么经验，但是我勇于迎接新挑战。我若能受聘，我一定不甘落后，积极进取，努力学习新知识，不断提高完善自己，积极发挥聪明才智，尽自己最大的能力为客服中心的发展做出自己的贡献。

**营业厅竞聘工作总结12**

我年轻，善于学，能够熟练使用电脑，熟练使用常用办公软件。我思想进步，立场坚定，具有谦虚、谨慎、诚实的态度，热情大方，乐于助人，做事讲原则，严格遵守职业纪律，服从党的领导，听从单位安排，廉洁奉公、为人正直。以积极向上的世界观、人生观、价值观指导自己的工作和学习，本份做人，踏实做事，力求做一个高尚、纯粹的人。其次，我受过良好的家庭熏陶和正规高等院校的教育，培养了我为人正直、与人为善、与人合作、乐观等的优良品质。工作以来，无论在哪个工作岗位上，我都以高度的责任心认真工作，与同事相处融洽，善于激励同事，团结大家一道完成工作任务。

**营业厅竞聘工作总结13**

今年上半年，在公司的正确领导下和各个班组的互相配下，在营业厅各位同事的共同努力下，灵武振兴路营业厅较为顺利的完成了公司下达的各项指标和其他工作。

>一、创先争优服务入民心

今年是振兴路开业的第三个年头了，从年初开始，根据集团公司下达的创先争优的服务举措，我们更加细化了日常工作中的服务。首先是思想上的培训工作，每周的例会上均会把服务工作进行总结和计划，并对一周内产生的问题让大家进行探讨，归纳总结出一套更适合营业厅内人员的服务技巧，我们厅整体来说客流量较少，所以给大家留出了更多的服务空间。其次，现场纠错效果显著。我们任何一个人在营业厅内有看到自己的同伴有服务问题，均会现场指出，让其记住。

目前我们已经有了固定的客户群，虽然在前半年的服务暗访成绩中，我们有好也有不尽人意的时候，但是从用户的大部分反映中，我们的服务工作还是得到了用户的认可。这是对我们工作的最大鼓励。

>二、主动营销指标促收入

从今年上半年的情况来看，数据业务的使用情况并没有按照指标规定的完成，分析具体原因有以下2点：

1、新增用户数减少。今年外来务工人员的.减少，对新入网和新业务推广情况均有不小的影响。

2、智能机的普及大大提升了用户使用GPRS流量业务，但是同时也让用户对自己话费有了一个新的理财计划，为了使自己的话费在预期范围之内，在使用流量后势必会放弃一些之前的新业务，如天气预报，手机报等。

虽然通过上半年来看，指标做的不太尽人意，但是我们从中也看到了让人可喜的一面，营业厅计件后，营业员的工作积极性和主动性有了明显的提升，我们的数据业务也从用户主动要求办理正在转变为推荐体验办理。

上半年虽然做了一些工作，但还存一些问题，距离领导的要求还有一定差距，针对工作中的不足，下半年以加强自身素质和服务能力为出发点，重点作好各项工作，指标从之前的按月推进，逐渐会转变为按周或是按天等新的考核制度，以此来时时提醒和督促营业员的工作。

**营业厅竞聘工作总结14**

我进入工商银行这个大家庭已经有半年了。感谢工商银行，路支营业厅和永前支行在过去的6个月里给了我不断学习和锻炼的机会。新年伊始，为了给今年的工作打下良好的基础，我将对过去半年的培训和工作进行总结：

首先，在路支营业厅实习的一个月，让我对银行的现金柜工作有了初步而形象的认识。并在韦国祥师父的指导下进行了实践。正是这种有效的接触，使我在此后的培训中能够很快的熟悉所学知识和技能，顺利的完成培训任务。

其次，在参加新进员工的入行培训过程中，我作为柳州分行的组长，在副组长和各位同事的支持配合下，努力营造学习氛围，积极参加各项活动，圆满完成了培训任务。我们不仅取得了气排球联赛的第二、第三名，而且在结业考试中取得了优秀的成绩。我和另一位同事荣获优秀学员，并且我很荣幸的作为优秀学员代表在结业典礼上发言。通过培训，我学习了工行的基本知识，全面了解了工行的各项业务，并掌握了一些临柜基本技能，为今后的工作打下了基础。在培训期间的朝夕相处，更是让我跟同事们结下了深厚的友谊。

再次，进入永前支行见习的两个月，在所内各位前辈的帮助和指导下，通过不断实践不断学习，我才真正成长为一名独立的柜员。永前支行地处社区中心，每天业务繁忙，客流量大，对于如何应对临柜工作，我总结了以下几点：第一，细心谨慎，戒骄戒躁。与钱打交道，必须保持高度集中，否则一个分身就会造成不必要的损失。即使长时间不出差错，也不得大意，要保持一颗平常心，认真对待每一笔业务，不可因程序简单而放松，亦不可因自我感觉良好而大意。第二，放宽心态，善待每一位顾客。对于老年顾客的各种活动不便，要耐心等待，用微笑打消老人的紧张。对态度蛮横的顾客，亦要用微笑抚平其烦躁。我发现在服务工作中微笑是无往不利的法宝，一个微笑往往顶的上10句解释。顾客是面镜子，你用微笑面对她，她也会用微笑回报你。第三，坚持学习，全面掌握各项业务。顾客问的问题千奇百怪，作为临柜人员代表的是工行的形象，是工行的窗口，顾客在你这里得不到回答，自然会认为是银行的用人不当，进而会对工行留下不佳印象。而且柜台是的广大顾客是潜在的中高端客户群，如果业务熟练，知识全面，可以及时向顾客宣传工行的新政策或者新产品，抓住每一个潜在资源。第四，虚心请教，勤做笔记。遇到不懂的问题就要请教所里的前辈，每解决一个问题就要拿本子记下来，以便下次遇上能够顺利解决。好记性不如烂笔头，多看多记多听，潜移默化中个人业务能力会有所提高。

最后，我很高兴能加入工行铁路支行这个温暖的家。过去六个月来我接触的每一个同事都让我感受到了关怀和友好。在下一年，我将继续坚持“工作第一”的原则，认真执行各项规章制度，努力学习，提升自我价值，提高个人素质，绝不辜负各位领导和前辈对我的关心和期望，兢兢业业，努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长，克己之短，为工行贡献自己的微薄之力!

**营业厅竞聘工作总结15**

基于以上一些工作实践和经验，我对今天所参加地市总经理助理一职充满信心，下面我陈述一下我对集团客户的认识和工作设想：

各位领导、各位同事：

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xx，今年xx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。

因为我具备了以上有利条件和优势，所以我积极地参与竞聘，把自己的聪明才智贡献给我司乡镇营业所的工作。如果我竞聘成功，我将从以下几个方面来开展工作：

1、尊重领导，团结同志，在公司领导的带领下，发挥营业部员工及代理商的工作激情，同心协力全心全意地搞好工作；

2、协调各种关系，加大工作力度，力争在较短的时间内做出成效，做到多请示，多学习，多跑路，任劳任怨搞好工作；

3、抓好乡镇营业部的日常管理和客户管理，尽快完成上级部门安排的艰巨任务，让大家拥有一个良好的工作环境和互相学习的环境；

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！

尊敬的各位领导、各位评委、同事们：

大家好！

首先感谢领导提供给我这次向大家汇报、展示自我的机会。我叫\*\*\*，今年31岁，大专学历，共靑团员，现在担任财务部资产会计。我竞聘的岗位是财务部资产会计。

有人说现在的社会是一个竞争的社会，竞争给人们带来了压力。而我说，竞争是促进社会完善，个人完善的机制，竞争使人在社会的发展的大潮中或者脱颖而出，或者被社会淘汰，而我有信心、有能力胜任财务部资产会计这份工作，不仅如此我还将在将来的工作中提出创新，证明我个人的能力，给公司给领导一个满意的答卷。

我在1994年毕业于荆州财政会计学校财会专业，我不满足自己的学识，始终不放弃提高自己的业务水平，后来自学中南财政会计学校本科。为了能够更好的工作满足工作岗位的需要，我在20xx年通过全国统一考试获得中级会计师资格证。

自公司成立，我在营业部做稽核工作，后调入财务部做出纳3年，然后就做资产会计至今。我被评过两次湖北省移动公司工会积极分子，荆州分公司积极分子，文明青年称号，优秀共靑团员。我认为我胜任这份工作的几点优势。

**营业厅竞聘工作总结16**

我的优势：一是具有较好的年龄优势。我现年33岁，精力充沛，处于人生的黄金阶段，并具有较高的办事效率，对于工作能全身心的投入。我敢于创新、思想敏锐，可塑性强。善于接受新事物，适应新环境，并能根据实际情况，大胆设想管理方法和改革方案。

二是具有较强的工作能力。在日常生活和工作中经常深入工作一线，不断培养自己的工作能力，自任办公室主任以来，努力发挥自己的特长，认真做好参谋决策、日常服务、沟通协调、信息传递等办公室工作，取得了一定的成绩。经过多年的学习和锻炼，自己的写作能力、组织协调能力、判断分析能力、领导部署能力都有了很大的提高。

三是具有较高的个人素养。我有较强的敬业精神，工作认真负责，有着严明的组织纪律性吃苦耐劳的优良品质。我信奉诚实、正派的做人宗旨，坚持团结而不特立独行，尊重权威但不妄自菲薄，遇事懂得及时征求他人意见，能够与人一道，共同打造一个充满凝聚力和生命力的战斗团队。

五是具有一定的综合事物管理、文秘管理能力。具有多年的综合部管理工作经验和文字综合能力，积累了许多丰富的管理知识，能较好地完成调查报告、经验材料、工作总结以及各种公文的写作任务。

我的弱势：一是学历起步低，中专毕业。但自参加工作以来我始终不忘记读书，勤钻研、善思考、多研究，不断地丰富自己，提高自己。目前正在进修哈尔滨理工大学在职工程硕士研究生学位。

二是做事不够果断。因多年的管理工作和对外沟通协调关系，办事风格过于严谨，有时考虑事情过于复杂，想的方面过多，往往会根据以往经验怕出现纰漏，有点瞻前顾后，缺乏雷厉风行的作风。

三是市场实战经验薄弱。只是99年在实业公司做过广告管理和策划，后来就一直在从事管理工作，虽积累了一些市场理论和沟通协调关系的经验，但缺乏市场实战经验。

**营业厅竞聘工作总结17**

自从在我们xx公司xx营业厅上班以来，我一直在营业厅从事营业员的工作，在这一年的工作中我深刻的体会到营业厅是xx公司的窗口。在xx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。现对这一年工作总结如下。

>一、工作中的进步

自来到xx公司那天起，我就给自己制定了一个目标，那就是：只要干，就要干好，努力做出异的成绩，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我想我一定能成功。

这些年来，我在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提供满意的服务。工作中严格要求自己，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。

>二、贯彻服务理念

在工作中，我本着对“客户服务满意100”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，市场竟争也越来越激烈，一些客户频繁地销号、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。

>三、不足与改进措施

在工作中，还存在一些不足之处需要提高。以后还要加强学习，争取更大的进步，为公司做出更大的贡献。我们有理想，所以我们自豪；我们有奋斗，所以我们快乐；我们有收获，所以我们幸福。新的时期给了我们新的机遇和挑战，我们更应该抓住机遇，只争朝夕，在工作中以“从严、从细、从实”的标准要求自己，不断学习业务技术和科学知识，提高个人综合素质，为xx公司的辉煌而努力。努力成长为新时代优秀职工。

成绩仅代表过去，不断的进步才代表未来，姐妹们，让我们共同努力，做出应有的贡献，与企业同发展，同进步，共同续写xx公司的灿烂和辉煌！

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找