

营业厅店长个人工作总结通用6篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/154363.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

有些人在写个人工作总结的时候是缺少灵感，而有些人则完全不知道如何去写，要是有几篇成功范例可以参考，可以省去不少的功夫，那么，拿得出手的个人工作总结模板有哪些，下面是小编给大家分享的一些有关于>营业厅店长个人工作总结通用6篇的内容，希望能对大家有所帮助。

>营业厅店长个人工作总结(篇1)

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

1、健全规章制度是规范治理的保障。

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，电信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，电信营业厅还制订了《目标治理展开图》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，电信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》的要求将员工天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。通过对比天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。经过电信营业厅不断的摸索改进，西分客服部已将电信营业厅首倡的这种《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。

>营业厅店长个人工作总结(篇2)

20xx公司的统一部署和安排下，特许营业厅和缴费站实行片区治理。即主营业厅负责

对本辖区内的合建厅、特许厅进行人员、物资、服务及业务的日常治理。电信营业厅分管南郊9个特许营业厅及缴费站。对特许厅、缴费站的治理是一个全新的课题。

1、加强对合建和特许营业厅服务水平的监管。

合建营业厅的服务的好坏直接影响到西安联通整体的服务水平。所以对合建厅的治理，尤其是对服务质量的监管就显得尤为重要。电信营业厅20xx年主要做到了对片区合建厅服务和投诉的直接治理，对于涉及合建厅的投诉，营业厅投诉专管直接责成督导落实处理。并将特许营业厅和缴费站的服务水平与督导的考核结合起来，督促督导对各自营业口加强现场监管力度。

2、重视对督导的考核和治理。

营业督导的职责是代表公司对特许厅、合建厅的服务和业务进行监督。

是特许厅、合建厅治理的参与者和执行者。电信营业厅在20xx年合建厅治理中重视对督导的考核和治理，充分发挥督导在特许厅、缴费站的现场治理的重要作用。首先是设立了合建厅专管一职，由业务能力和沟通协调能力强的骨干员工担任，对涉及合建厅治理的事务由合建厅专管直接负责处理。其次，完善督导例会制度，每周一督导都要来营业厅参加周会，学习公司业务和文件，处理工作中存在的问题。再次，对督导的考勤情况实行监督，坚持以电话查岗和不定期暗访相结合。最后，对督导和营业厅骨干实行岗位互换制度，不定期将督导调回营业厅加强业务学习，将骨干员工调任督导岗位进行治理基础能力的锻炼。

3、加强合建厅员工的培训工作。

合建厅员工的业务水平直接影响到联通公司的整体服务水平的提高，电信营业厅在20xx年的合建厅治理工作中重视对合建厅员工的培训工作。由督导每周对所辖合建厅员工进行日常的业务培训，并不定期安排合建厅员工来主厅进行学习，锻炼他们处理问题，解决用户投诉的实际能力，取得了显著的效果。

>营业厅店长个人工作总结(篇3)

员工的思想决定着员工的工作态度，所以加强对员工的思想教育工作关系到员工服务意识的培养和良好职业道德的形成。

1、“爱企业、树新风、促发展”活动作为全年思想道德建设的主线。

“爱企业、树新风、促发展”活动是省分去年就开展的一项活动。电信营业厅积极响应公司号召，自接到部门下发的活动文件后，结合本厅实际制定了《电信营业厅“从严治企”工作安排》，紧密围绕“三十二字方针”扎实的开展工作。

营业厅利用每周的班会时间在员工中进行“四种精神”的学习和讨论活动，要求员工针对“雷锋精神、铁人精神、长征精神和延安精神”结合本职工作，将公司的“四种精神”具体化。

2、企业文化学习是增强企业凝聚力的有效形式。

在企业文化建设中，电信营业厅以公司有关读本为材料，在员工中深入开展了企业文化宣讲活动，并利用《电信简报》、《黑板报》等形式大力宣传员工四周的好人好事、服务新举措，倡导高尚的企业文化。在员工中树立了“竞争、创新、激情、诚信”的企业核心价值观。

3、增收节支是“爱企业”的具体表现。

目前公司正处于快速发展的时期，伴随发展的同时还存在着费用超支、铺张浪费的现象。针对此情况，电信营业厅结合自身业务特点，20xx年下半年从防止“跑、冒、滴、漏”的角度提出整改措施，在节支工作方面从一张纸、一瓶胶水的节约做起，细微之处发扬了公司倡导的“延安精神”，是“爱企业”的具体表现。

过去的一年，电信营业厅取得了一定的成绩，这些成绩的取得离不开公司的正确领导和部门的亲切关怀。成绩属于过去，电信营业厅员工决心继续发扬“青年文明号”的光荣传统，内强素质、外塑形象，不断取得更大的进步，为公司的客户服务工作迈上一个新台阶而努力。

>营业厅店长个人工作总结(篇4)

作为客户服务部下属的基层单位，电信营业厅始终将服务工作作为工作的重中之重来抓，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，电信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、“满足在服务”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“满足在联通”活动安排，电信营业厅积极开展服务竞赛活动，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，电信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，营业员向用户具体介绍了我公司的“企信通”业务，并提出可以上门为用户安装驱动软件。下班后，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。

这仅仅是电信营业厅创新服务的一个缩影。为了提升服务质量，电信厅相继开展了语言无障碍服务、针对性服务和非凡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。

>营业厅店长个人工作总结(篇5)

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年度电信营业厅克服新星代理商撤柜、四周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 0.28‰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，电信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。电信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，为联通成立十周年献礼”、“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“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，电信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，及时把握活动进程，对回家行动起到了积极的促进作用。

>营业厅店长个人工作总结(篇6)

企业的竞争归根到底是人才的竞争。加强员工队伍建设，铸造一支能非凡能吃苦、非凡能战斗、非凡能打硬仗的高素质员工队伍是立足市场的重要条件。

1、培训工作是提高员工素质、提升员工业务能力提高的保障。

员工的成长离不开系统的培训，为了更快的提升员工的业务素质，电信营业厅对员工进行了系统的培训。

20xx年新员工的零散进厅给员工培训工作带来了负面影响，电信厅克服人员紧张的困难，安排专人对新员工进行了系统的岗前培训。对于老员工除了安排新业务等培训内容外还进行了业务技能方面的其他一些的培训。如组织营业一线员工参加了由民生银行西安分行组织的假伪钞辨别知识培训等。

2、举行劳动知识竞赛和岗位练兵活动。

电信行业技术革新快，新业务层出不穷，为了适应瞬息变幻的环境，电信营业厅相继开展了一系列的岗位知识竞赛活动。20xx年10月举行了第二届业务知识竞赛。随后又参加了客服部举行的业务知识竞赛，并获得了第二名的好成绩。通过举行各种业务知识竞赛，在员工中掀起了一股“比、学、赶、帮、超”的学习热潮，对于提高员工的业务技能和综合素质都具有显著的作用。

3、岗位竞聘为员工提供了公平公正的成长平台。

随着公司的快速发展，选拔得才兼备的人才成为公司持续发展的重要因素之一。作为优秀员工脱颖而出的一条重要渠道，岗位竞聘成为选拔人才的一个重要途径。

20xx年电信营业厅对班长以上岗位进行了两次竞聘活动，班长以上员工都能在自己的岗位上严格要求自己，为其他员工树立榜样。同时，电信厅在公司及部门的岗位竞聘活动中也取得了骄人的成绩。全年共向公司输送了10余名优秀员工，并且很多人担任重要岗位，为公司的发展做出了重要贡献。

以上就是小编为大家整理有关于营业厅店长个人工作总结通用6篇的相关内容，如果您想要了解更多信息，可持续关注我们。

【营业厅店长个人工作总结通用6篇】相关推荐文章：

2022年四年级满分作文通用

2022年最新述职述廉报告通用模板6篇

个人委托书(6篇)

最新营业厅职员年终工作总结汇总

最新普通店长个人总结心得万能句子(4篇)

更多 范文大全 请访问 <https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发