

移动公司经理助理竞聘演讲稿

移动公司经理助理竞聘演讲稿

移动公司经理助理竞聘演讲稿 1

尊敬的各位领导、同事们：

大家好!首先，感谢公司给了我这次展示自我的机会。我叫某，1997年毕业于某某某，xx年进入移动公司作营业员，xx年初任邮政路营业厅值班经理至今。在移动公司这几年的工作和学习，公司的快节奏、高效率、充满生机与活力，使我的各方面素质得到很大提高，也使我深深的感到机遇和挑战并存，成功与艰辛同在。在这个大家庭里，领导的帮助、同事们的支持、团队的氛围，加快了我的成长，也获得了很多荣誉。xx、xx连续两年被评为省三星级营业员，xx年还被评为先进工作者，xx年被评为某市优秀共青团员。在xx年底全省三星级营业员考试中取得了全省第二名的好成绩。

我今天竞聘的岗位是通江路营业厅主任，我感到自己有能力胜任营业厅主任这一职位，而且在这一岗位上能够更好地发挥自己的才能，为公司做出更大贡献。我的优势是：一是熟悉专业业务知识。曾多次在盛市级移动系统竞赛中取得优异的成绩。能够在办理业务过程中解决遇到的各种难题。二是热爱本职工作。只有热爱本职工作，才能甘于奉献、有强烈的事业心和吃苦耐劳的敬业精神，也就能承担繁重而复杂的工作。在营业大厅工作的几年时间里，使我对移动事业有了深深的感情，我要立志把全部精力奉献给我所热爱的移动通信事业。从而更加提升了我严明的组织纪律性、吃苦耐劳的优良品质，这也是竞聘并干好营业厅主任工作的基矗三是有强烈的创新意识。创新是事业发展的源泉。

我作为年轻人思想比较活跃，接受新事物比较快，爱学习、爱思考、爱出新点子，工作中非常注意发挥主观能动性，有较强的创新意识和超前意识，这有利于开拓工作新局面，尤其适合在通信激烈的竞争条件下的管理工作。四是有沟通协调能力和基矗在移动公司这几年的工作，尤其是通江路营业厅值班经理的职位，接触人多，需要协调

的事情多，这些不但锻炼了我的协调能力，而且为充分发挥协调能力创造了基础。五是有强烈的进取意识。一个人如果没有追求，没有进取精神，没有时刻以追求高标准来鞭策、激励自己，那么，无论在工作上还是在事业上，都不会有大的作为。在这方面，我深有感触，自参加工作的那天起，我就给自己制定了一个目标，那就是：无论做什么工作，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！

上述情况决定了我能够更快地进入营业厅主任的角色，并开创出营业厅的新局面。移动营业厅在移动公司来说，是一个窗口部门，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、化解矛盾等方面也发挥着重要作用。归纳起来就是协调人的关系和做好事务性工作。接待、咨询、受理投诉等都属协调关系范畴。应热情服务，做到以诚相待、以心换心；要体现以人为本、客户至上。所谓“金杯银杯不如用户的口碑”，要靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖，在客户心中树立“中国移动”优质品牌。重要的工作岗位，激励人去奋斗，去创造成绩，成就辉煌。我希望通过竞聘，在营业厅主任这一岗位上做出一番成绩，实现我的理想，那就是“服务用户、奉献移动”。如果竞聘成功，我将全身心投入工作中去，将工作做得更出色。我的工作思路是：全力协助领导工作，倡导耐心、细心、用心服务，让用户安心、放心、舒心；以人为本，以客户为中心，打造中国移动优质服务品牌。

第一，推进工作的制度化、规范化、程序化。没有科学的管理企业就不会有生机，不会有活力。制度是管理的血脉，所以我要从抓制度入手，建立健全各项规章制度，并严格落实、监督执行。其次，加强队伍建设，进一步完善培训计划，定期组织学习和培训，提高工作人员的业务水平。加强纪律监督，加大考核力度，使每个员工都做到纪律严明，形象良好，使移动营业厅成为一个更加团结，更具战斗力的集体。

第二，进一步提升服务水平。牢固树立起以客户为中心，全心全意为客户服务的经营理念，对营业厅工作人员定期进行培训，提高营

业人员的服务意识，改变服务观念，提升公司形象，使“用户是上帝”思想深入人心。强化服务意识，从着装、语言、举止各方面进一步规范，树立良好形象，力争让每一个客户高兴而来，满意而归。此外，要突出重大投诉事件的重点，对每一件投诉，都要按照公司的制度，在规定的时间内处理完毕，不躲避、不推诿，给客户一个满意的答复。

第三、全力协助好领导工作。对工作中出现的重大问题及时向领导汇报，提出解决意见。加强沟通协作，与各科室和有关部门间经常沟通情况，形成高效的`企业团队形象。

第四，凝聚人心和力量。工作成绩的取得离不开全体成员的共同努力，特别是移动营业厅这个重要部门，更要讲敬业、讲协作、讲奉献。要通过创新工作形式，激活工作人员动力，提升整体工作效能。通过科学考核、业务竞赛，使部门有新气象、作风有新转变、素质有新提高、工作有新亮点，从而把全体成员的智慧凝聚起来，把全体成员的积极性调动起来，将营业厅建成一个富有活力、富有凝聚力、富有创造力的团队。

通江路营业厅地处某市开发区，位置比较偏远，同时又与联通总公司及联通大卖场相连，竞争形势十分激烈。要实现和超额完成上级下达任务的目标，必须有超常的举措，才能在竞争中占据优势。如果让我开展工作，我的想法是：

- 1.建立逐级管理制度，自上而下细化岗位职责分工。使工作事事有人管，件件能落实，防止死角现象的出现。做到人无我有，人有我新。

- 2.注重营业厅内营业员的培训工作。培养营业员的集体荣誉感和主人翁意识，让每位营业员充分发挥各自的潜能，使之成为爱岗敬业、服务热情周到、懂业务、会管理的高素质人才。

- 3.建立奖惩分明的制度，以激励和约束营业员的工作，使营业厅成为一支团结协作的集体，在竞争中立于不败之地。

- 4.利用各种合理的、能够利用的条件，创造、布置良好的营业厅环境，树立良好的企业形象，尽最大努力使用户在布局合理、宽松、优美、整洁的环境中享受优质的服务。

5.以“为您服务我最佳”为宗旨，在提高营业员服务水平，加强服务意识教育的同时，注重营业员的言、谈、举止等综合素质的提高，更好的全心全意为用户着想，减少投拆。

6.重视安全保卫工作，防火、防盗，将危险隐患消灭在萌芽之中，杜绝因此给公司带来不必要的损失。

各位领导，各位同事，如果大家能够给我提供这个平台，我会用我的努力与勤奋，交上一份优秀的工作成绩单，证明你们的决定是对的，我决不会辜负领导们的信任与期望，我会用我在工作中所学的知识更好的为公司努力工作，我相信“月亮发光是为了证明太阳的存在”。公司发展才能映照出我的进步。记得古希腊科学家阿基米德说过：给我一个支点，我可以撬动整个地球。理想召唤人去奋斗，事业激励人去创造，在这里，我以一名移动公司为自豪的普通员工，大声说：给我一次机会，我将与同仁一道，携手共创移动服务事业的辉煌。

移动公司经理助理竞聘演讲稿 2

尊敬的各位领导、各位评委：

你们好！

非常荣幸能有这次参加竞聘的机会。我的竞聘目标是分公司经理助理。现将本人的主要工作经历和工作情况简要介绍如下：

我叫，现任分公司经理助理，出生于年月日，大学本科、中共党员。

年 11 月，我被市公司任命为分公司经理助理，到任后具体分管网络、服务、营销渠道等工作。对营业部服务、渠道、网络工作进行了从新的梳理，由于竞争对手公司多次采取廉价政策，导致市场空前混乱，到托县分公司后我先后对托县的移动市场、营销渠道等情况进行了了解，并向经理汇报，通过讨论，我们取得一致意见。即根据市场竞争的加剧和营销渠道的波动情况，为避开销售淡季，应积极寻求新的销售方式，组建自己的营销队伍，同时加强服务、基站建设等工作的力度，使其在公司各项业务、检查、考核及管理工作有了较大的提升。

由于市场竞争等原因，为稳定托县市场、提高业务发展速度，我

们改变了以往的销售方式，组建客户营销服务中心，摆脱过去主要依靠营销渠道发展业务的方式。抽调部分员工组建了直销服务队伍，深入各乡镇、各单位开展上门直销服务，同时在员工中适时开展业务发展短程赛，业务发展即得到了一定的回升。

由于工作关系在年初期的工作中，我与大家一起到各乡镇了解市场情况、发展业务，在这些活动参与中，我深深的被员工们的工作热情和吃苦精神所感动，他们不辞劳苦，到各乡镇、村发展业务，为我公司的发展作出了自己的最大贡献。

务工作为迅速提高营业前台服务质量，经与服务质量一直较好的市区营业部联系，我部委托市营业部对我部营业人员进行培训。为了不影响正常营业，我们采取了轮流培训的形式，每批两到三人轮流到市营业部学习两到三天。此活动开展了一个月左右，取得了较好的效果，我部前台服务质量在培训后得到较大的提高，得到广大客户的认可与好评。

考核管理方面，为了保证服务质量的常抓不懈，提高员工工作积极性，针对以往绩效考核办法比较粗放的缺点，经向经理请示，由我对绩效考核办法进行了修改，把各项服务指标、工作指标细化、量化，纳入了营业部绩效考核办法，形成了营业部、部室班组、员工个人的三级考核体制。由于新办法规定比较详细，奖罚比较适度，增加了可操作性，有效的促进了员工自觉、自发的规范自身行为，有效的促进了服务质量和业务发展等方面的提高。

营销渠道工作考虑到县城内的营销渠道业务发展和销售不理想，因此我部决定首先将农村渠道先期整合，在农村销售商中对部分销售能力强、忠诚度高的商，严格执行了公司的《星级酬金奖励办法》既降低了他们的成本费用，又提高了他们的积极性和我部的管理灵活性。

今年年初，考虑到销售旺季即将到来，我部及时与县城内的各销售商签订了专营协议。为明确专营职责和范围，规范专营店的销售行为，针对协议中罚则模糊不清的情况，我部制定了新的补充协议，重新规定了违规销售的处罚条例。依照补充协议的相关规定对其进行了处罚，较好的规范了营销渠道、减少了违规销售行为的发生。

在这一年的锻炼时间里，作为个人工作方面，由于得到经理的大力支持，本人大胆工作，积极团结同志，争取到了各位同事的理解，在今年的工作中一直比较顺利。可以这样说，能够到托县与大家一起共事，也是我个人的荣幸和幸运。

这几年，在中国移动这个大家庭里的工作经历，使我体验到了前所未有的激情与喜悦，在这里，我感受到了发挥自身价值的快乐，在这个企业里，公司领导层求真务实的工作作风和员工团结一致、拼搏向上的工作干劲，使我感觉到一种工作的激情，我认为这个企业就是值得我贡献自己的全部能力，为之奋斗终身的光荣事业。下面谈一谈对应聘职务的理解：

业部经理助理的工作职责应是全力配合经理搞好管理工作，由于工作分工的不同，经理助理应主要管理好以下几项工作：一是及时了解市场动态，深入市场的调研与分析，随时与经理保持良好沟通，制定合理的营销策略和市场应对措施，并组织实施，确保公司市场份额的占领；二是服务的管理与考核，在今年的市场发展，中国移动的主要经营目标是业务与服务双领先，牵涉到服务工作是一种较细致的长期管理，要提高服务质量应不断的、随时根据实际情况来完善、细化管理办法，制定合理的激励措施，为提高整体服务质量，应身先垂范，确保整体服务质量的稳步上升；三是销售渠道的管理，与销售商保持较好的关系，既要保证公司的利益，又要理解和合作销售商，在保证市场销售良好的同时，要严把质量关，确保业务发展的高质量、持续性和长期性；四是网络建设与维护方面，积极贯彻市公司的整体部署，加强基站的建设与维护，不断提高网络运行质量；五是员工队伍的培训与管理，要加强与员工的沟通，既要搞好团结、又要员工理解公司的整体经营思想和经营策略及目的，通过不断的业务学习和培训来提高员工队伍的整体素质。在培训的同时，通过制定更加细化的考核办法，达到加强整体控制和激励的目的。六是随时掌握各部门的运转情况，及时处理各种日常事物，平时多了解员工思想，解决员工实际困难，增强企业凝聚力。

关于自身优势，可以从以下几个方面来概括：

一、是我对市场工作有较深入的了解，在市场部的工作经历对我有较大的帮助，特别是在托县经过半年的锻炼，我对基层工作有了更深入的认识，积累了一定的工作经验。

二、是具有全面综合管理能力，有作为一个好管理者的素质，我对待工作认真负责、求真务实，能认识自己的不足，勤奋好学，为提高自身素质，我目前仍在不断学习，

三、是我敢于创新、思想敏锐，善于接受新事物，并能根据实际情况，能大胆设想管理方法和经营策略。

四、是我有良好的组织协调能力，我团结同志，与同事关系良好，在管理营销渠道中，与销售商保持了良好的合作关系，与各县、市区营业部和市公司职能部门能经常沟通，求得了他们的理解和信任。

五、是我比较精力充沛，处于人生的黄金阶段，并具有较高的办事效率，对于工作有雷厉风行的作风。

综上所述，我有信心、有能力做一名合格的经理助理。但我也深深的明白，作为一名管理人员责任重大。

果我这次应聘成功，我将达到以下几个目标，一是保证市场份额和核心市场的占有，通过合理的营销策划、市场应对措施及管理手段来确保我公司在当地移动市场的服务与业务双领先；二是在管理工作中继续推行三级考核管理办法，在市公司原有的考核办法基础上，继续在服务管理、营销渠道管理等方面进行细化考核，促进公司整体管理水平的提高；三是加强员工队伍建设，鼓励员工参加业务技能培训和学历再教育，促进员工队伍整体素质的再提高。

由于当前的市场形势更趋于复杂化，现将主要工作思路、具体措施和预期效果陈述如下：XX 年移动市场将形成三家运营企业角逐市场的局面，各家运营商为抢占市场，必然会加剧价格战，对今年的移动市场必将造成较强的冲击，受国家资费政策的影响和目前市场消费能力的限制，我公司今年市场的开发将遇到前所未有的阻力。在不断的市场竞争中，我们如何适应今后的市场、稳定客户群、不断增强业务收入已成为下一步的工作重点。

今后的工作思路：

（一）在管理方式、人员组合方面作出合理的调整，增强营销、服务队伍的建设，结合当地市场实际，灵活运用各项政策。

（二）加强员工素质教育，培养营销骨干力量，提倡团结拼搏、无私奉献、团队合作的精神，提高员工的综合素质，树立良好、亲和的企业形象，增强企业的竞争力。同时发挥客服人员的主动服务、上门服务精神，围绕客户需求，提供优质服务，提高客户的忠诚度，切实提高整体服务质量。

（三）密切关注市场动态，采取灵活有效的市场对策，减少客户离网率，及时全面掌握市场动态，增强快速应变能力，保证市场份额的占领；随着竞争对手在推广方面政策优惠幅度的不断增大及其用户的不断增多，推广初期作为中国移动，不可能完全阻止其发展，在这个关键时期，我们应保持头脑清醒，认真思考、衡量得失，制定切实有效的应对策略，尽量促使竞争对手减缓发展速度，既要保持与之相比的发展优势，又要确保成本的低投入，这样才能在竞争中保持不败之地。

个人方面在今后的工作中，还应加强自身业务学习，不断提高自身素质。如果竞聘成功，我将在干好本职工作的同时，积极配合经理的工作，加强与领导和员工的沟通，虚心接受员工批评和建议，努力提高自身管理水平。我想，只要有强烈的工作责任心和事业心，我会很快适应新的工作岗位，我会积极向老同志学习好的管理经验，我一定能早日克服自身不足，成为一名合格的管理人员。

谢谢！

移动公司经理助理竞聘演讲稿 3

尊敬的各位领导、同事们：

大家好！

此时此刻，当我怀着激动的心情，站在这个挑战与机遇并存，成功与失败同在的演讲台上，我首先要借此机会衷心地一声“谢谢”，感谢长期以来关心、支持和帮助我的领导和同事们！也感谢在座的各位领导、各位评委和公司给了我这次参加公开竞聘的机会。正是大家的鼓励与支持给了我无比的勇气和信心，让我本着检验、学习、提高的

目的走上了今天的演讲台，接受大家的评判和公司的挑选。

春华秋实让我们感觉到岁月如斯，寒暑交替使我们理解了季节流逝；一次次春花秋月，一次次月陨月圆，都昭示着生命的不息轮回。从蹒跚学步到朦胧少年；从呀呀学语到吟诗诵词，人生的长河就这样慢慢流淌，不经意间，我们便步入了青春殿堂，在如歌的岁月里，用我们的热情、真诚、爱心和奉献让青春在平凡的岗位上闪光！

人生，常常是在不经意中结下了情缘，大学毕业后，我光荣的成为了中国移动的一员。是中国移动，扶我走过了从学校到社会的路程，帮助我从一名幼稚的学生逐渐成长为一名合格的员工。在领导与同事的关爱中，我深深地被中国移动优秀的企业文化所熏陶和感染，并在平凡的岗位上坚持着自己的信仰和追求。

记得刚到营业中心工作时，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，感受到了移动人的热情、执着和敬业。正是在他们的启发和感染下，我如饥似渴地开始学习技术业务知识，扎扎实实地苦练业务技能。业务一点一滴的学习、心灵一分一分的融入，工作一点一点的进步。正是怀着“沟通从心开始”的服务理念，我逐渐地走进了“移动”的世界。

漫漫人生长河中，每个人都有自己的工作岗位。岗位是一个人一生所有理想和汗水浇灌的土地；是一个人热情和青春年华的坐标。作为一名营业员，虽然只是营业网点上一个很不起眼的小点，但我却用耐心、用热情深爱着这一岗位，用诚实书写着自己平实而又光彩的人生。因为我敬我的企业、我爱我的岗位，在一次次热忱的服务中，我赢得一位位客户的信赖；在客户满意的笑容中，我读懂了奉献的乐趣；在服务的窗口前，我领悟到真诚带来的欣慰；在服务的过程中，我懂得了人生的价值和生活的内涵。

当前，移动通信市场竞争日益激烈，中国移动正在全力提高服务水平，以增强企业的竞争力。作为一名营业员，服务工作的好坏，不仅代表个人的形象，同时也代表着企业的形象。虽然工作时间不长，但是在平凡的岗位上，我悟出了这样一个道理：只有为用户解决实际问题，急用户之所急，想用户之所想，帮用户之所需，时时为用户考

虑，做到换位思考，才能真正实现“沟通从心开始”。

让我把发生在身边的故事讲给大家听。在一个春光明媚的下午，正值周末，三位醉意未消的男子来到营业厅，刚一进门，就嚷嚷着：我手机丢了，我要销号。当班营业员小张热情接待了三位用户，当解释到办理拆机需按规定交纳部分话费押金时，三位男子竟然破口大骂，将营业柜台拍的砰砰作响，空气顿时紧张起来，静谧的营业厅一片嘈杂。见此情景，小张仍然耐心解释着，谁知他们竟将身份证狠狠向她扔来，骂着不堪入耳的话。委屈的泪水顿时溢满眼眶，稍稍稳定情绪后，小张拣起用户扔在地上的证件，将他们请到会议室，每人倒上一杯热水，微笑着继续向他们解释收取话费押金的原因，望着营业员诚挚的笑脸，听着她恳切的话语，三位男子不再吵闹，语气也变的柔和起来，不好意思的离开了营业厅。第二天早晨刚上班，他们又来到了营业厅，痛痛快快的办理了拆机业务并交纳了话费押金，并红着脸向小张道歉，而小张仍然微笑着对他们说：谢谢您的理解和支持，请不要把昨天的事放在心上。

是啊，对于一名营业员来说，有什么能比得到用户发自内心的理解和认可更为珍贵的呢？当我们渴望与用户进行心灵沟通的时候，就是我们真正去尊重用户、理解用户、重视用户、关爱用户的时候。为此，在服务过程中我们坚持使用文明用语、微笑服务，积极、主动、热情地接待每一位用户。在工作中，我们也曾遭到个别用户的呵斥和责骂，面对这些，我们依然平和冷静，始终用自身的涵养实现着——“沟通从心开始”，用自己的实际工作实践着——“沟通从心开始”，用自己的真心付出证明着——“沟通从心开始”。

作为一名营业员，他所面临的用户群非常复杂。满足用户需求，需要我们用心分析不同的用户，只有把用户的心理分析透彻，才能有理，有据，有节地帮助用户解决实际问题。一次，一位用户到营业厅交手机费时牢骚满腹、骂个不停，说：“才欠你们几个钱、就把我的电话停了，耽搁了我多少生意”又要找领导理论、又说要申告，常用的服务技巧根本不能说服。这时，我通过用户的资料了解到他是一所私立医院的院长，于是我马上对用户说：“请您原谅、每个单位都有

他们的规章制度，而且欠费停机是符合《电信条例》规定的，如果一所私立医院，有一位病人没有交住院费，医院能让他住院治疗吗？”由于比喻恰当，而且又符合用户的职业，用户一听，自知理亏，马上交了电话费。以后，我们对此类用户列出了清单，话费出来后，会提前提醒他们交费，赢得了用户的赞誉。

还记得“非典”横行的那些日子吗？营业中心的每一位员工都坚守在自己的岗位上。那些人人自危、谈典色变的日日夜夜，那些令家里人为之担忧的日日夜夜，然而没有一个人退缩，更没有一个人请假。因为我们的岗位在这里，我们的职责在这里，即使病魔肆虐，即使身单力薄，既然选择了这个岗位，我们就会站得向树一样笔直，笑得象花一样灿烂。

不容置疑，在各位领导和同事面前，我还是一个才疏学浅、相对陌生的学生或者新兵；我不敢奢求什么，只想让大家认识我、了解我、帮助我，抑或喜欢我、支持我。也正因为如此，我更加清醒地看到了自身存在的差距，促使我在以后的工作当中，励精图治，恪尽职守，努力学习，勤奋工作，以绵薄之力来回报各位领导和同志们。

谢谢大家。

移动公司经理助理竞聘演讲稿 4

尊敬的各位领导，在座的每一位：

大家好！

首先感谢领导们给我这次机会让我站在这里，来进行竞聘演讲。相信这次竞聘将是我人生中的一大转折。拿破仑说过：不想当将军的士兵不是好士兵。我今天参加竞聘的岗位是营业部主任，我演讲的题目是《面对市场竞争，我永远不言失败》。

随着我国市场经济体制改革的不断深入，电信行业正在逐步从机制和管理等诸多方面向市场经济贴近。作为世界五百强之一的中国移动通信公司，如何适应市场经济的规律；在日趋激烈的市场竞争中站稳脚跟。从公司成立四年多的实践来看，只有以市场为导向，以客户为中心，以网络为依托，全面提高移动通信的服务水平。立足服务求生存，立足创新促发展，立足品牌拓市场，立足管理增效益。力争在短

时间内创造杰出的移动通信品牌，提升企业的核心竞争力，只有这样我们的企业在市场竞争中才能处于不败之地。

客户是中国移动的生存之本，服务是中国移动的生命线，市场是中国移动永恒的主题。但是，中国移动从中国电信分离出来至今，有些员工的服务理念并没有彻底转变。他们还残留着“吃大锅饭”、“抱铁饭碗”的思想意识。因此，服务又成为了中国移动的“软肋”。面对我们的竞争对手，怎样提高服务水平、改善服务质量、打造服务品牌是当前作为一名基层管理者的首要任务。

《辞海》中对“服务”的解释是这样的：一是为集体或为别人工作，如为人民服务。二是政治经济学术语，亦称“劳务”，不以实物而以提供活劳动的形式满足他人某种特殊需要。我的理解是：“服务”就是我们的企业和员工通过我们的产品或活动为客户提供物质或精神的价值感受。但是每个人的价值感受很难有统一的标准来衡量。因此，我们必须要有服务创新意识和服务创新的措施才能提高服务水平，改善服务质量。以企业员工的实际行动去不断满足客户对我们服务的价值感受，最终在基层营业部实现中国移动“服务与业务”的战略目标。

下面就基层营业部如何加强基础管理、提高服务质量、增加企业效益谈谈我个人的想法：

一、通过服务创新实现服务

中国移动通信的服务理念是“沟通从心开始”。但我认为，要切实做好“沟通从心开始”，必须要做到“沟通从‘新’开始”和“沟通从‘行’开始”。也就是说我们每一位员工不仅仅要有服务创新的意思，而且更重要的是要将这种服务创新的意思应用到实际工作中去。

在目前,移动通信市场的竞争中，服务已成为企业竞争的绝对因素。竞争对手同我们的竞争已经从原来简单的价格竞争全面转移到服务竞争上来。谁的服务内涵丰富，谁的就是市场的赢家，服务创新将成为开拓客户市场的有力武器。公司已由成立之初的手机用户只有通话服务和来电显示服务发展到如今的语音信箱、手机银行，移动办公等二十余种具有附加值的服务功能。、不正是用服务创新这一武器来赢得客户市场的吗？

在基层营业部，目前仅仅局限于业务技术的创新是远远不够的，最主要的是我们企业的管理者和员工怎样在具体的实践工作中来做到“沟通从‘新’开始”和“沟通从‘行’开始”呢？我认为：实施“零距离服务”；推行“首问负责制”就是很好的措施。所谓的“零距离服务”也就是让每一位员工对客户进行贴心服务和贴身服务。即从服务意识、服务提供上同客户的需求保持“零距离”。用心、诚心、真心为客户服务，强化“客户就是我们衣食父母”的服务理念，达到思想认识上的“零距离”。人性化、人情化、人文化服务，打破时间、空间的概念，以客户满意为标准达到全方位服务的“零距离”。加强企业与客户之间的交流、沟通。改变服务方式，强化被动式服务向主动式服务转变，营业向营销转变，等客户上门向上门服务转变，满足型服务向满意型服务转变。从而全面提高客户对中国移动的认知度、信任度和满意度，最终使客户与企业融为一体，达到企业与客户的“零距离”。

推行“首问负责制”，也就是客户到营业部来办理或处理移动业务所接触、询问的第一人，这个人就负责解答客户的提问或帮助指导客户处理完业务直到客户满意离开。他不得以任何理由推托，让客户耗费更多的时间和精力。推行“首问负责制”是通过建立一个全员、全程、全方位的服务体系的方式，倡导全员服务，树立客户至上，杜绝在接待客户方面推诿、扯皮现象的发生，以提高办事效率来改善服务质量。既增强员工了的主人翁意识，树立了企业良好形象，同时也锻炼了员工解决问题的能力。

二、打造服务品牌实现业务

打造服务品牌这就要求我们的服务不能只停留在表面要向深层次发展。服务要向深层次发展：

首先，要强化员工服务意识，认识到做好服务，不仅关系到企业的生死存亡和发展，更是关系到员工个人的生存、发展的根本问题，“失去了客户就是失去了市场、利润，员工就失去了就

就业的机会，”从而树立“客户就是财富，服务等于收入“的观点。其次，我们的员工必须要具有竞争意识。既要有勇于竞争、善于

竞争的魄力和勇气，还要有硬着头皮、厚着脸皮、饿着肚皮、磨破嘴皮去闯市场的精神。要根据市场需求对外加大宣传移动通信业务品牌的力度,另外，要敢于主动去同市场“接吻”，和客户“谈、练、爱”。让移动通信的业务成为“第三者”插足到每一位客户的家庭生活中去。请大家不要误解，我所说的“谈、练、爱”，“谈”是指向移动客户开展业务宣传、阐述移动资费、解答客户提问、介绍移动热点等；“练”是指给客户演练手机上网、移动办公、手机银行、网上购物等时尚的新业务功能；“爱”是指延伸我们的服务，用爱心去帮助那些老、弱、病、残的客户。以打造出中国移动的服务品牌为己任。

在座的每一位都知道，在经济学中有一个很重要的法则，叫做“二八原理”。它深刻分析出我们的经营收入的80%是由20%的大客户带来的，这20%的大客户就是我们企业的忠实客户、信誉客户和客户。显然，我们有更多的理由让这些大客户对我们的产品或服务更加满意。我们应该把大客户看作是企业发展生存的命脉。就市场竞争现状来看，大客户已经成为竞争对手同我们争夺的焦点，做好大客户的服务工作，提高大客户的忠诚度，保持大客户群稳步发展是企业打造服务品牌，实现业务工作的重中之重。目前,公司已经实施了大客户经理制度,但在基层营业部就大客户的基础资料、服务策略、队伍建设和业务流程等方面还存在着一些欠缺。

我认为：要搞好大客户服务工作，

首先,要在纷繁复杂的客户群中找准目标，辨别出谁是大客户、谁是重要客户、谁是潜在大客户，要摸清处的单位、行业、规模等情况，建立完善的大客户基础资料，为市场营销打下坚实的基础。

其次，是在为大客户提供共性服务的同时，还应提供“优先、优质、优惠”的个性服务。以人盯人的方式，定期分层次地走访大客户，了解客户的需求及竞争对手的活动情况，制定出“人无我有、人有我优、人优我新、人新我特”的服务策略，竭尽全力地满足大客户的特殊需求。

第三，就是将企业中素质高、业务精、能力强的人才安排到大客户服务工作中去,切实加强大客户服务队伍建设。

第四，要优化大客户服务工作的业务流程，要围绕“综合受理、内部分流、优先处理、结果反馈”的原则建立大客户服务的“绿色通道”并确保其在运行中畅通无阻。最终打造出中国移动的服务品牌实现业务的战略目标。

三、加强基础管理，完善激励机制

基础管理作为企业最基本的条件是企业不可逾越的阶段。一个企业如果基础管理的基本功不好，虽然也会有短期的快速发展，但绝不可能长期持续发展下去。随着市场竞争的白热化，问题也就会慢慢浮出水面，如服务不好、统计不实、素质不高、考核不严等等。这些都会使我们企业的市场竞争力大打折扣。因此，加强基础管理工作，建立健全激励约束机制在基层营业部势在必行。

首先，要合理分工，协调好企业内部的各个部门，树立“前台为客户服务，后台为前台服务”的企业协作观，使全体员工认识到前台是后台的客户，上一道工序是下一道工序的客户，形成后台服务前台、个人服务集体、部门服务全局、全员服务客户的观念。

其次是增加管理工作的透明度，积极推行“司务公开”制度，大力开展“民主评议”的活动，这样既使管理者的工作得以有效监督也使员工的主人翁精神和参政议政的能力得以充分发挥。

第三，基层管理者要树立学习观。即，向员工要学习，把员工的需求作为基础管理的导向；向用户学习，把用户的意见作为改进工作的忠告；向竞争对手学习，用他人之长补我所短；向兄弟营业部学习，互通有无、及时改进。总之要博采众长，合理消化，有效利用。

第四、基层管理者要有安全生产意识。要遵循“生产必须安全，安全促进生产”的原则。在安全问题上牢记 $99-1=0$ 的理论，在管理工作中 99 件事做好了，却出了一次安全事故，结果是前功尽弃等于 0。

另外，依靠管理创新提高服务水平。通过实行营业大厅“大堂经理”管理制，来缩短管理者同客户和员工之间的距离；实施“员工满意工程”，作为一名管理者心中要牢记：要使客户满意首先要使员工满意，让员工的切身利益得到满足。要有“员工第一，客户第二”的定律，要将员工的事看作为天大的事。因为有了好的员工就不愁没有好

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/126025032112011003>