# 最新售后客服工作总结(模板15篇)

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-09-13

*总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。售后...*

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**售后客服工作总结篇一**

此次实习，主要有以下的工作内容：

根据档案资料，定期向客户进行电话跟踪服务跟踪服务的第一次时间一般选定在客户车辆出厂二天至一周之内。跟踪服务内容有：询问客户车辆使用情况，对我公司服务的评价，告之对方有关驾驶与保养的知识，或针对性地提出合理使用的建议，提醒下次保养时间，欢迎保持联系，告之公司免费优惠客户的服务活动。做好跟踪服务的纪录和统计。通话结束前，要致意：“感谢您对我们的支持和信任!”体会：回访电话，要文明礼貌，尊重客户，在客户方便时与之通话，不可强求;回访电话要有一定准备，要有针对性，不能漫无主题，用语要简明扼要，语调应亲切自然。要善于在交谈中了解相关市场信息，发现潜在服务消费需求。并及时向领导汇报。

客户电话咨询有关维修业务问题;并留意记下客户的工作地址、单位、联系电话，以利今后联系。体会：认真听客户意见，并做好登记、记录。听完意见后，立即给予答复。如不能立即处理的，应先向客户致意：表示歉意并明确表示下次答复时间。处理投诉时，不能凭主观臆断，不能与客户辩驳争吵，要冷静而合乎情理。投诉对话结束时，要致意：“xx先生(女士)感谢您的信任一定给您满意的答复。”客户对我方答复是否满意要作记录。

3、回访电话报表填制、报送工作内容：周、月回访电话的数量、满意度的记录、统计及月统计分析报告。体会：按规定时间完成报表填报，日报表当日下班前完成，周报表周六下班前完成，月报表月末一天下班前完成。统计保证准确、完整，不得估计、漏项。

1.首先是个人角色的转换及整个人际关系的变化——学校里的学生变成了未知领域里从头学起的实习生，而熟悉的校园也变成了陌生的企业单位，身边接触的人同样改变了角色：老师变成了领导，同学变成了同事，相处之道完全不同。在这样的转变中，对于沟通的认知显得非常苍白。于是第一次觉得自己并没有本以为的那么善于沟通。当然，适应新的环境是需要过程的，所以我相信时间和实践会让我很快完成这种角色的转变，真正融入到工作单位这个与学校全然不同的社会大环境中。

2.在心理上努力去适应全新环境的同时，最大的体会莫过于实际工作方面的收获。特别是在实习过程中，大大的提高了我的言运用能力。语言，是人们思想交流的工具，言为心声，语为人镜，客服回访每天要回访或面访不同类型的客户，主要是靠语言这个工具与客户沟通和交流，客服专员的语言是否热情，礼貌，得体。直接影响着自身和公司的形象。如果只是机械地使用礼貌用语而不有任何诚意，只会起到相反的作用，影响客户对售后服务的满意度。

3.走出校门，踏进社会，不能把自己要求太高。因为期望越大，失望可能会越大，但适当的期望与渴望还是非常必要的。不能认为我在学校里读了多少本书、写了多少万字、听了多少堂课，自己了不起了。我毕竟还是一个初出茅庐的小丫头，没有任何实践经验，比起前辈们来还差得很远。

学校生活暂告一段，社会生活刚刚起步，应该在步入社会后，继续学习，不断增长和扩展知识面，才能使自己在社会占有一席之地。

总之，毕业实习使我获得了人生第一笔宝贵的工作经验，虽然在步入社会后，还有很多东西要学习，很多教训要吸收，但我想我已经做好了足够的准备，无论是心态上还是技能上。现代社会的竞争是残酷的，但只要努力地付出，我的职业生涯就必定会开出希望的花，结出成功的果——我相信。

**售后客服工作总结篇二**

斗转星移，进入耐火公司已整整三年，我始终从事现场的售后技术服务工作，目睹耐火公司的进展壮大和制度的日臻完善，傲慢感由衷而生，三年的工作经受，自己对售后服务多少积累了一些熟识和体会，现与各位同仁共享如下。

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，现场技术服务也不例外。我认为售后服务工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化。”最大限度的爱惜客户的利益，是提高我们产品的核心竞争力的一个重要组成部分。做好售后服务工作，同时也为了准时反馈产品从出厂至使用过程中消逝的不良状况，以便作出准时改进，使产品更好的满足现场的使用要求。

随着钢铁行业的不断进展，耐材也要适应新工艺条件下的使用要求。作为一个技术服务人员，要在现场勤于观看、独立思索、多与现场技术工人相互沟通，对于不断把握新环境下耐材的应用学问至关重要。能否做好一个产品的.质量调研，是衡量技术人员专业水准的标尺，同时也是技术人员尽快把握应用学问的有效手段。

现场技术服务人员不仅要有较强的专业技术学问，还应当具备良好的沟通相互沟通力气，一种产品很多时候是由于使用操作不当才消逝了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行相互沟通，规范操作，从而避开对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

向客户推广公司的产品，不仅是业务人员的职责，也是包括技术人员在内的每一个员工的职责，技术人员应更擅长从技术的角度关心业务人员向客户介绍和推广本企业的产品，同时协调项目部和现场施工及业务员的关系，发挥好桥梁的作用。

在钢铁行业进展的新形势下，尤其国家最近颁布了《钢铁产业进展政策》，耐材行业也面临着机遇和挑战，在这个大背景下，售后服务工作也需要有新的工作思路。假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚则是完善的售后服务，公司产品可以创出名牌，其服务也可以进行尝试去缔造品牌。一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的售后服务体系，才能在竞争中立于不败之地。

**售后客服工作总结篇三**

在这段的工作学习中，对同方人环有了一个比较完整的。对于的发展历程和以及的等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了同方人环“承担、探索、超越”的，团结协作、开拓创新，为同方人环的稳步发展增添新的活力。在和同们的悉关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将工作学习情况作如下。

我的工作主要是方面、费用管理、物资管理及内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作。因无工作，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们的热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到“主动”工作。经过4月中旬去北京的\'，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的影响。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作情况及做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

**售后客服工作总结篇四**

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，作为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以产生良好的\'经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质。客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

（一）尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

（二）有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。

（三）个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

（四）头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

（五）外表整洁大方，言行举止得体。

（六）工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

因此，在新的一年了，这就是我需要努力的地方，争取成为更好的自己。

**售后客服工作总结篇五**

我通过工作了解了快递公司的工作流程，一个物流客服人员的工作，接触了快递物流领域。所做的事情或许很繁琐，可是却是一种难忘的经受，有无奈，有历练，有见识。当代高校生应当大胆地走出去，训练生存力气。下面是我个人工作总结：

一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超出快捷快递公司的服务范围即超区，业务员无法派送，收件人不情愿到本站点自提快件，或者快件在派送过程中有所破损或错寄，客户表示不熟识寄件人要求退回。消逝这样问题而无法送到收件人手中的快件即为问题件。作为客服人员，要准时处理问题件。对于超出快递公司服务范围的快件，客服人员要先打电话给收件人，说明状况并让收件人到本站点自提文件，若客户情愿到本站点自提文件，客服就要向客户说明本站点的具体地址，再将快件放置在特地的框框里，以备客户自提。对于全部的问题件，要将状况上报全国联网的系统，并通过布谷鸟将收件问题上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会准时通知本站点的客服。对于破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对于电话号码错误的状况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收件人新的联系方式，再将信息通过布谷鸟通知给发出问题的站点客服，客服准时做处理。对于超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

快捷其他站点发到本站点的快件，本站点发往其他站点的快件在进入仓库时，经过业务员用巴枪扫描器进行数据扫描，在业务员开头派件后，客服人员将巴枪数据上传到全国联网的系统，这样在网上进行查询时系统即可显示正在派送。再将本站点收进的快件与系统上要发至本站点的快件数据进行对比，得出有发无到的快件数据，将数据发至快捷群里提示发出站点准时跟进。

有公司或个人打电话进行询问一些状况，例如快捷快递公司的收费计算方式，快捷能否派送到某市某镇，对于这个问题要查找电脑上全国最新服务范围表或打电话给相关站点进行询问。收件人或寄件人打电话进来查询，一些快件是否正在派送，派送到哪里，或许何时会送到收件人手中，若已被签收，是否为本人签收。对于这类问题，客服人员在系统上输入快件单号即可查到想要的信息。

这种工作比较繁琐，在接电话是要留意礼貌用语，有的\'客户不愿自提快件同时会对快递公司的服务表示很不满，对客服人员埋怨个不停。有的客户的快件比较急，总是打电话进来催件，就是让业务员优派某个快件。这些状况频繁消逝，一个人会忙不过来，全部在处理这些问题时要分清轻重缓急。

这种工作比较考验人的应对突发状况的力气和耐力。以上就是我个人的工作总结，希望在新的一个季度里我们能够在零投诉的状况下解决全部问题。

**售后客服工作总结篇六**

作为一名售后客服，我已经工作了整整一年。这一年中，我遇到了许多不同的客户和问题，也学到了不少宝贵的经验。现在，我想通过这篇总结来回顾一下这些经历，总结一下自己的成长和不足。

作为售后客服，我们的工作内容主要分为两个方面：一是解决客户的问题，二是为客户提供优质的服务。

解决客户的问题是我们最重要的任务之一。每天接到的电话和邮件中，大部分都是客户提出的问题。有些问题比较简单，只需要提供一些基础信息或者推荐一些产品就可以解决，有些则比较困难，需要我们利用自己的专业知识和经验去分析和解决。在这个过程中，我们需要保持清晰的思路和耐心，用尽一切力量去帮助客户解决问题。除了技术本身，我们也需要不断地提高自己的沟通能力和服务意识，以便更好地为客户服务。

提供优质的服务同样是我们的重要任务之一。对待每一个客户，我们都应该时刻保持礼貌、耐心和专业，始终将客户的需求放在首位。与客户交流的方式也需要得当，我们应该根据客户的个性和需求来选择相应的沟通方式，以便更好地达到沟通的目的。另外，我们也需要保持良好的心态，多听取客户的反馈和建议，从中寻找不断提高的空间。

在这一年中，我收获了许多。首先，我对售后客服的工作有了更深入的了解和认识。在解决客户问题的过程中，我慢慢地积累了一些经验和技巧，不断提高了自己的`工作效率和解决问题的能力。同时，我也学到了很多关于人际沟通和服务的知识，如何让自己更好地与客户沟通和交流，如何更好地解决问题，并且如何为客户提供更加优质的服务。

另外，我也发现了自己的不足之处。在处理一些比较复杂的问题时，我可能会感到一些迷茫和无助，我的技术水平还需要不断提高。同时，我也需要更好地掌握沟通的技巧，以便更好地与客户进行交流。

未来，我会努力克服自己的不足，不断提高自己的专业知识和技术水平。我将加强对新技术的学习和掌握，努力提高自己的服务质量，以便为客户提供更好的服务。同时，我也将不断学习和借鉴优秀的同事经验，将自己的工作做得更好。

总之，这一年中我收获了很多，也遇到了许多挑战。我相信，在今后的工作中，我会更加努力地学习和工作，为客户提供更加优质的服务。

**售后客服工作总结篇七**

成为电器公司的售后服务的客服人员以来，我努力工作，完成了全年任务。现在对一年来的工作总结如下：

无论从事什么样的工作，专业技术永远是立足之本。作为售后客服这一块虽说不一定要求的技术要跟研发人员的那么高，但是最基本的也要知道。起码客户问起来你能够立马回答得出并帮助他们很好的解决问题。一开始我老是说工资怎么那么低，不过现在想起来也就释然了，就算是有一万块的月薪放在那里，你拿什么来换。出来之前还满怀信心的，但是接触几次之后就发现自己太稚嫩了，有时很想回去，但是想想又不甘心，我不能灰溜溜的回去要有所得才行。所以很感悟，学好技术是重中之重，先立足，在讲发展，可持续发展。打扎实基建，才能建得起高楼大夏。不过，这些工控自动化产品的技术要想学好也不是那么的容易，很枯燥，涉及的很广泛，还必须有一个对技术有欲望的心。特别是售后技术这块，不只是只知道本产品的.，还要了解它所应用在什么方面，是什么机械，带动它的是什么系统等等。这些不可能一天能够学的会的，要想大概的知道，必须要穿越一些不为人知的黑暗，去学习、去工作、去摸索、去思考。我相信在这领域里的人才想必也是经历一些不为人知的黑暗才有今天的成就的吧。所以我什么都不是，我就是一草根，需要从新学习。

做我们这样子的工作，和人打交道是必不可少的事，有个良好的沟通能力可能会让你事半工倍。还有就是每次接到客户售后问题电话时我都要有个心理准备，因为客户的心情不能确定，毕竟买了我们的产品出了故障对他造成一定的损失，随时会喷你一脸口水，所以抗压能力也要强。在这个时候只能小心谨慎的应付了，我一般只会说“请你放心，我会尽快帮你解决问题的”。还有说话也要小心，尽量的从客户的心理出发，态度要好，绝对不能顶撞人家，人家可是我们的上帝。在与客户沟通时，对你从事的技术要求也是很高，一般在沟通时问的最多的也是技术性的问题；有时碰到一些不懂的技术问题就很纠结。如果是“嗯、啊、哦”的回答的话那就麻烦了；这样的问题最好就不要正面的去回答了，先从自己会的入手，尽量的转移到别的地方去，反正能帮他解决问题就可以了；要不然客户会对你的人产生怀疑的同时，也会对公司的形象造成损失，最要命的是他突然奔出一句来‘你到底会不会的’那样的话自尊心那就大受打击啦。所以在和人家沟通时要么不说在现场赶紧解决故障走人，要么就尽量的往自己知道的扯少跟人家在那里废话。

在接到客户电话时，必须先了解最具体的情况看能否电话解决，如果技术人员要到现场去的话，那就去分析这个故障到底是什么原因造成的，然后从分析中知道大概要准备元器件，工具什么的。俗话说“成功是为有准备的人的”。完成任务之后，最好做一下总结，把客户描述的现场的情况记下来，比如：我们机器所应用在什么机械上，用到了哪些参数，输入输出的电压电流等。最后分析出出故障的原来，这样对技术人员解决问题能够提供很大地帮助。这个是对我们能力的提高比较好的方法，也是公司要求我们做的。

还有售后客服并不没有别人所说的那么美好，并不是只要每天坐在办公室吹空调就把钱拿到了，要能忍受得了某些客户的谩骂和无端指责，以及与技术人员的对接工作。这些都是售后客服人员的基本要求。抗得了就勇敢的抗，抗不了就要学会去抗。毕竟成长只有靠自己，我想在新的一年我会继续努力，再创新高。

**售后客服工作总结篇八**

在按照公司的要求,大家较好地完成了本职的工作，上半年的工作较以往有了很大起色,但也存在不足。售后服务部工作总结如下:

经验实践是最好的.老师,在实践中才能更好的检验已经学到的专业知识;了解到产品使用的各个环节;学习到油田各种工作及各部门间的运作程序;更能在与各类人的交流中增强人际交往能力.为此在前半年中,特别是新员工加入之后,先后在甘谷驿,青化砭,川口等采油厂现场学习了解压裂,注水,原油破乳等工艺,积累了一定的专业知识,同时在人际交往方面也有了一定的提高.

售后服务在全力保证产品在油田正常使用的同时,也注意加强与公司内部质检部,研发部,生产技术部的合作,及时收集各采油厂的使用情况及各种信息,为产品更新及检测等提供数据支持。

售后服务部成立时间较短,新成员多,现场实践经验较为欠缺,我们必须坚持加强现场实践的力度,在实践中培养增强各种业务水平,同时要争取工作的主动性,提高责任心,专业心,加强工作效率,工作质量。

在工作中要树立真正的\'主人翁思想,心往一处想,劲往一处使,积极主动共同服务于公司的各项工作中。

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

**售后客服工作总结篇九**

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，作为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。

可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的.修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

1、尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

2、有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。

3、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4、头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5、外表整洁大方，言行举止得体。

6、工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

1、建立客户意见表或投诉登记表

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2、即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。

3、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

1、耐心多一点

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

2、态度好一点

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

3、动作快一点

处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失诚至最少。

4、语言得体一点

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能会言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通。

5、层次高一点

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

6、办法多一点

解决理客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

1、认真听取顾客的每一句话。

2、充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题。

3、收集事故信息，以找出最恰当的解决方案。

4、提出有效的解决办法。

5、询问顾客的意见。

6、跟踪服务。

7、换位思考，站在客户的立场上看问题。

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在xx年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

**售后客服工作总结篇十**

经验实践是最好的老师，在实践中才能更好的检验已经学到的专业知识；了解到产品使用的各个环节；学习到油田各种工作及各部门间的运作程序；更能在与各类人的交流中增强人际交往能力.为此在前半年中，特别是新员工参加之后，先后在甘谷驿，青化砭，川口等采油厂现场学习了解压裂，注水，原油破乳等工艺，积累了一定的专业知识，同时在人际交往方面也有了一定的提高。

售后效劳在全力保证产品在油田正常使用的同时，也注意加强与内部质检部，研发部，生产技术部的合作，及时收集各采油厂的使用情况及各种信息，为产品更新及检测等提供数据支持。

售后效劳部成立时间较短，新成员多，现场实践经验较为欠缺，我们必须坚持加强现场实践的力度，在实践中培养增强各种业务水平，同时要争取工作的主动性，提高责任心，专业心，加强工作效率，工作质量。

在工作中要树立真正的主人翁思想，心往一处想，劲往一处使，积极主动共同效劳于的各项工作中。

斗转星移，进入耐火已整整三年，我一直从事现场的售后技术效劳工作，目睹耐火的开展壮大和制度的日臻完善，自豪感由衷而生，三年的工作经历，自己对售后效劳多少积累了一些认识和体会，现与各位同仁分享如下。

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，现场技术效劳也不例外。我认为售后效劳工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对产品的满意度和忠诚度最大化。”最大限度的保护客户的利益，是提高我们产品的核心竞争力的一个重要组成局部。做好售后效劳工作，同时也为了及时反应产品从出厂至使用过程中出现的不良情况，以便作出及时改良，使产品更好的`满足现场的使用要求。

随着钢铁行业的不断开展，耐材也要适应新工艺条件下的使用要求。作为一个技术效劳人员，要在现场勤于观察、思考、多与现场技术工人交流，对于不断掌握新环境下耐材的应用知识至关重要。能否做好一个产品的质量调研，是衡量技术人员专业水准的标尺，同时也是技术人员尽快掌握应用知识的有效手段。

现场技术效劳人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，标准操作，从而防止对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

向客户推广的产品，不仅是业务人员的职责，也是包括技术人员在内的每一个员工的职责，技术人员应更善于从技术的角度协助业务人员向客户介绍和推广本企业的产品，同时协调工程部和现场施工及业务员的关系，发挥好桥梁的作用。

在钢铁行业开展的新形势下，尤其国家最近公布了《钢铁产业开展政策》，耐材行业也面临着机遇和挑战，在这个大背景下，售后效劳工作也需要有新的工作思路。假设说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚那么是完善的售后效劳，产品可以创知名牌，其效劳也可以进行尝试去创造品牌。一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的售后效劳体系，才能在竞争中立于不败之地。

**售后客服工作总结篇十一**

20xx年客服中心在公司领导的正确指导下，不断的完善中心管理制度和工作流程，加强培训，从实践中强化业务水平及工作效率，努力完成各项任务，现将20xx年工作总结如下：

(一)总结分为两大部分：

1、投诉部工作总结;

2、督察部工作总结;

(二)投诉部工作总结

一、耐心解答，促成订单

投诉部接待客户来电咨询，文明礼貌，耐心解答，我们深知每一次来电咨询，都极有可能促成订单，所以我们珍惜每一位客户，尽百分之百的努力促成订单，并认真详细地记录订单相关信息，传达到相关部门。

二、处理订单及时

投诉部每日浏览“96860”服务平台上的订单信息，加之每日通过热线电话达成的订单，在第一时间将这些订单传达至相关发行站，以保证订单及时生效。

三、处理投诉及时

投诉部每日浏览“96860”服务平台上的投诉信息，加之每日通过热线电话以及读者信访、上访接待的投诉，在第一时间联系通知相关发行站负责人，确保投诉能得到及时解决。对于一些要求退订报纸的投诉客户，我们积极协调相关发行站负责人，敦促相关发行站负责人为客户及时解决，尽最大努力劝说客户继续订阅，防止客户流失，从而维护好客户的利益及公司的形象。

四、热心接待上访客户

投诉部对于上访的客户，热心接待、认真听取客户所反映的问题，第一时间联系相关发行站负责人，必要时要求相关发行站负责人亲自到公司为客户解决问题，直至客户满意离开。我们为了挽留住每一位客户，热心接待，耐心聆听客户的诉求，积极配合、敦促相关发行站为客户处理好所反映的问题，目的就是为了让客户对红报箱保持信心，避免因投诉问题流失客户。

五、回访客户，闭环管理

投诉部对报纸类投诉进行跟踪回访，必要时通过督察部人员下站调查、入户回访，以促进投诉得到闭环解决。投诉部对一例投诉的回访流程包括：

1.向相关发行站负责人核实投诉是否彻底解决

2.向客户回访投诉是否彻底解决

3.如回访客户后，投诉仍未解决，继续联系相关发行站负责人敦促解决，直到投诉闭环解决为止。

4.多次回访未解决的投诉，升级为重复投诉，情节严重的升级为恶性投诉。

我们深知通过回访可以使客户体会到客服部对待客户提出的问题的重视程度，投诉并不可怕，及时地回访解决以及诚恳的态度不仅体现了一个公司的良好形象，也是维护老客户，避免客户流失的重要环节。

六、投诉的存档与分析

1.投诉部每月对投诉及回访记录建立档案，集中保存，以便用于进行每月的投诉类型的统计与分析。

2.投诉部每月对投诉进行统计，结合每月各站取报数，统计出各站投诉所占比例并进行排名，制表，分析。

3.投诉部每月对投诉类型进行统计，制表，分析。

4.投诉部每月对重复投诉和恶性投诉进行统计，制表，分析。

七、投诉的界定与处罚

1.投诉部对每月的投诉进行分析后进行界定，分为一般投诉、重复投诉和恶性投诉。

2.投诉部每月对重复投诉和恶性投诉的相关发行站负责人进行处罚，制订《客服中心投诉部月处罚汇总表》，经公司领导签字，上网公布相关处罚信息，抄发财务部门对责任人进行处罚(特殊维稳时期，仅制表未处罚)。

3.投诉部本着公正、公平、公开的原则，认真细致地对投诉进行界定与处罚，确保处罚能够起到相应的效果。

八、为读者咨询其他业务提供帮助

投诉部每日电话咨询业务量繁重，客户的问题也是五花八门。我部门耐心为客户解答，尽最大努力为客户做好解释工作，涉及到其他部门的问题，我们认真记录并转达相关部门，保证客户提出的问题得到解决。例如：

1.客户由于地址变更，报纸需要转址的业务。

2.客户报箱破损，需要更换新报箱的业务。

3.客户出差旅游，需要定期存放报纸的业务。

4.经营类的业务咨询。

九、积极配合公司完成各项工作

随着公司经营业务的不断扩大，经营品种的不断增多，我们积极配合相关部门工作，培训学习公司各部门传达的相关业务通知，努力为客户咨询做好解答工作并促成订单。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**售后客服工作总结篇十二**

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，作为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。

微笑服务是人际交往的\'通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

1。尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

2。有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。

3。个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4。头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5。外表整洁大方，言行举止得体。

6。工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

**售后客服工作总结篇十三**

成为xx公司的售后服务的技术人员，以来，我努力工作，完成了全年任何。现在对一年来的工作总结如下：

无论从事什么样的工作，专业技术永远是立足之本。作为售后技术这一块虽说不一定要求的技术要跟研发人员的那么高，但是最基本的也要知道。起码客户问起来你能够立马回答得出并帮助他们很好的解决问题。

一开始我老是说工资怎么那么低，不过现在想起来也就释然了，就算是有一万块的月薪放在那里，你拿什么来换。出来之前还满怀信心的，但是接触几次之后就发现自己太稚嫩了，有时很想回去，但是想想又不甘心，我不能灰溜溜的回去要有所得才行。所以很感悟，学好技术是重中之重，先立足，在讲发展，可持续发展。打扎实基建，才能建得起高楼大夏。

不过，这些工控自动化产品的技术要想学好也不是那么的容易，很枯燥，涉及的很广泛，还必须有一个对技术有欲望的心。特别是售后技术这块，不只是只知道本产品的，还要了解它所应用在什么方面，是什么机械，带动它的是什么系统等等。这些不可能一天能够学的会的，要想大概的知道，必须要穿越一些不为人知的黑暗，去学习、去工作、去摸索、去思考。我相信在这领域里的人才想必也是经历一些不为人知的黑暗才有今天的成就的吧。所以我什么都不是，我就是一草根，需要从新学习。

做我们这样子的工作，和人打交道是必不可少的事，有个良好的沟通能力可能会让你事半工倍。还有就是每次出差到现场作业时我都要有个心理准备，因为客户的心情不能确定，毕竟买了我们的产品出了故障对他造成一定的损失，随时会喷你一脸口水，所以抗压能力也要强。在这个时候只能小心谨慎的应付了，我一般只会说“请你放心，我会尽快帮你解决问题的”。

还有出门在外，说话也要小心，尽量的从客户的心理出发，态度要好，绝对不能顶撞人家，人家可是我们的上帝。在与客户沟通时，对你从事的技术要求也是很高，一般在沟通时问的最多的也是技术性的问题;有时碰到一些不懂的技术问题就很纠结。如果是“嗯、啊、哦”的回答的话那就麻烦了;这样的问题就不要正面的去回答了，先从自己会的入手，尽量的转移到别的地方去，反正能帮他解决问题就可以了;要不然客户会对你的人产生怀疑的同时，也会对公司的形象造成损失，最要命的是他突然奔出一句来‘你到底会不会的’那样的话自尊心那就大受打击啦。所以在和人家沟通时要么不说在现场赶紧解决故障走人，要么就尽量的往自己知道的扯少跟人家在那里废话。

在接到客户电话时，必须先了解体的情况看能否电话解决，如果要到现场去的话，那就去分析这个故障到底是什么原因造成的，然后从分析中知道大概要准备元器件，工具什么的。俗话说“成功是为有准备的人的”。完成任务之后，做一下总结，把现场的\'情况记下来，比如：我们机器所应用在什么机械上，用到了哪些参数，输入输出的电压电流等。最后分析出出故障的原来，这个是对技术的提高比较好的方法，也是公司要求我们做的。

还有出差到现场并不没有别人所说的那么美好，一个人的旅途总是那么寂寞孤独;还要忍得住孤寂、耐得住枯燥、拆得了机床、修得了变频器、不怕脏、不怕苦、不怕累。这些都是售后技术人员的基本要求。抗得了就勇敢的抗，抗不了就放一旁;毕竟背后还有一个公司，公司里还有那么多的伙伴支持着呢!都说售后服务是一个营销的过程，也是再营销的开始，我想我会努力的去维护好公司的品牌形象为公司争取的利益。

**售后客服工作总结篇十四**

销售不在只重视首先，让客户买下东西，更要做好售后的工作，因为现在的销售是服务与产品的结合，让客户满意，而不是在客户购买产品就抛弃了客户，我们售后负责的就是销售后客户的疑难和反馈解决这些问题。

售后是为了更好的销售产品，同时也是为了维护客户保证公司的信誉重要保障，在够买的过程中出现很多问题这些问题出现令客户困扰和非常生气，例如客户够来产品之后物流出现问题，客户对产品不满意，或者是出现了产品摔坏变质的问题这都严重影响，这些都成为了我们收获客服负责的任务，一般我们会采取直接补发或者是采取其他的方式令客户满意，而不是让客户失望。

在工作的时候我们也是轮班上岗，可以说是24小时工作，避免因为客户有问题不能得到解决而产生怨气，对于客户我们更多的是给客户一个解决方案，俗话说的好堵不如疏，想要获得更多的客户，就要让更多的客户接受我们的工作方式，让客户接受我们的，对于客户的意见和建议也是我们工作的重心，需要时刻注意保证不犯错。

我们售后属于维护客户的心，让客户感觉到我们公司的重视和真诚不是欺诈，想要维护好公司的形象，就必须要照顾好客户的感受，虽然很多时候遇到的客户都比较有怨气，但我们都会耐心认真的去帮助客户解决问题，而不是个客户添麻烦，客户的问题就是我们的问题，服务于客户才能得到客户的.认可和同意，才能收获更多的客户。

为了加强工作效率我们一年来都是彼此相互学习，相互借鉴，我们售后客服的话术也都经常在更新和改善中，时刻牢记工作的重要性，正应为这样我们的工作效果非常明显，解决效率每天都在提升，很少出现反复的问题，都能在最大程度上改变客户的态度。

这样很好的维护了公司的形象也弥补了客户的损失，让我们公司的名声得到更大的推广和宣传，做的好得到认同才会有更多的客户，因为公司看的远不计较一时得失，总是长远的利益，才会让我们公司有现在大号局面。

在今后工作里，我们部门的工作还会继续改善，始终都会紧贴公司的宗旨，完成公司的任务，不会轻易的让公司的计划出现问题，总会第一时间做好工作安排，做好公司，让我们售后成为我们公司的一大特色，同时在售后维护中，产生二次消费推动客户对我们公司的信任从容提升我们公司的发展，当然我也会努力工作，做好售后工作，为公司解决更多的客户问题。

**售后客服工作总结篇十五**

做售后已经半年了，不知不觉间半年过去了，在工作中，经历了很多酸甜苦辣，也认识了很多良师益友，获得了很多经验教训，感谢领导给了我成长的空间、勇气和信心。皮带机的用途及注意事项已有了些心得，长时间与各种人相处也明白了一些道理，一些对人对事的道理，现将工作总结如下：

皮带机：

通过传动把物料从某一地点运送到另一地点，这就是皮带机的主要功能·主要服务于矿山，煤矿，港口，电厂等地。

皮带机的注意事项：

1，首先熟悉现场库房。与业主和安装队打好关系。

3，调滚筒支架中心距时，先把滚筒装在支架上，以滚筒的中心调中心距。

4，驱动和传动滚筒连接的时候，驱动比传动低的情况下，先调传动滚筒支架垂直度，平行度，然后焊接。之后再调驱动，与滚筒连接的联轴器它们之间的缝隙6~8mm。注意保证横平竖直。

5，驱动打表，打四个面，上下左右。把百分表吸在制动轮上，同时转动液力偶合器和制动轮进行打表。

6，在空载的时候，如果减速机安装了逆止器，必须把驱动解体，单独做空载，避免毁坏逆止器里的逆止环。

8，液偶里加油75%，把液偶斜45度，可以看到油就达到了75%。

9，安装中间架时，中间架离中心线不许超过2mm。

10，制动器温度允许范围：环境温度+65度，油脂名称25#变压器油。

11，压带轮离皮带的高度是80~100mm，过于太高就没有作用了。

12，空载试运转的运转时间不得小于2个小时。主要检查驱动：温度，振动，噪声，漏油。还有跑偏程度，机架支腿焊缝及机架和机械设备紧固件。发现问题，解决问题。

在现场服务心得

1.有真诚有朋友

俗话说的好，有朋可走天下，无朋寸步难行。朋友是对一个人的信任，好感，朋友多了没有走不通的路，没有过不去的桥，这对一个经常外出的人有很大帮助，有真诚有朋友。

2。该强就强该弱就弱。安装队做的不好，可以对他们讲解，和他们协商，语气很重要。做的好，没毛病也要给他们挑毛病，让他们时刻都不能放松，适当的也可以客套一下，夸赞几句。

3。在现场会遇到许多问题，在不懂的情况下。不懂也要装懂，现场服务人员是代表的整个公司的形象，不懂也不可以说出来，事后在请示师傅或领导给予答案。

4.维护公司的利益。现场鱼龙混杂，出现问题是必须的，但如果牵扯到公司的利益，一定要学会推卸责任，尽可能的维护公司的利益。把公司的利益永远放在第一位。

5.在现场所需工具有：合尺，手电筒，塞尺，记号笔等~

1，头部漏斗支座用的槽钢太过于单薄，长时间的落煤冲击会使得槽钢变形，导致突然倒塌，从而刮伤皮带，甚至出现人员伤亡等情况。

2,很多业主提出要修改导料槽布帘，大家都知道布帘上有一块块的铁块，假如铁块掉落在碎煤机里，后果不堪设想，建议用其他材料。

3，有一些驱动架设计的不够完善，减速机的螺栓无法紧固，尽管在外面割一个口，也没有多大用处，安装劳累不说还显得特看，北疆电厂和贺州电厂的驱动架都有这种问题。

4，h型清扫器的法兰设计的也是不合理，不但如此h型p型的刮板更是质量太次，刮板上坑坑洼洼的一片，这让我们售后很难做工作啊。

5，当我拿到青山电厂布置图的时候，我发现图纸上有很多错误，这很容易被我们误解，做出错误的判断，有些时候都是图纸惹得麻烦啊。

工作中的不足

经过这半年的工作学习，我也发现了自己离售后服务人才还有差距，主要体现在工作技能上，这也是我以后要在工作中不断磨练和提高自己的地方。

工作计划

在以后的工作中，我一定时时刻刻注意修正自己不足的地方，一定会养成良好的工作习惯，把握一切机会提高专业能力，加强平时总结工作;成长为一名公司优秀的\'职业化人才，时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，总之，取长补短，发扬好的，丢弃坏的。为了美好的明天!加油!

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn