# 售后半年工作总结个人(汇总13篇)

来源：网络 作者：空山新雨 更新时间：2024-04-25

*总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。售后半年工作总结个人篇一弹指一挥间，转眼间过去，在过去半年中我...*

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

**售后半年工作总结个人篇一**

弹指一挥间，转眼间过去，在过去半年中我们看到了的残酷性，作为xx汽车有限也在经受着市场的严峻考验，但我别克售后部顶住压力在公司及全体 干部员工共同努力下仍较好的完成各项任务。

xx 年别克售后的任务是 xx 万， 截止20xx年 xx月底我们实际完成产值为 xx 元， 完成全年 的 xx%，与年初的预计是基本吻合的。其中总进厂台数为xx 台 ， 车间总工时费为 xx 元 （机修 ：xx元 ， 钣金 ：xx元 ， 油漆 ：xx元 ）， 我 们的配件销售额为xx元 ， 其中成本 （不含税 ） 为 xx 元，材料毛利为 xx 元，已完成了全年配件 任务的 xx%。

为了严格控制费用的支出，我们别克售后部制定了完整的物业的设备检修制度，定时对 所有的物业的设备进行检查， 发现问题及时解决问题， 避免问题由小变大， 造成更大的损失。 故上半年我们别克售后的物业及设备的维修费用仅有 xx 元， 这是因大家的共同努力才使得物 业维修费用不但不超标，并有。

现在许多公司都普遍存在人员流动性较大及人力资源配发等问题，我别克售后现在全体 工作人员为 xx 人，其中人员为 xx 人，员工为 xx 人（除管理人员外，前台接待为 xx 人，机 修人员为 xx 人， 钣喷为 x 人， 仓管及保洁各 x 人） 以上人员并不包括生， 我别克售后也同样 面临着关键人员缺失等问题。故我们将继续加强对员工各方面的及领导，从企业内部培训并 发掘新的人才，能更好的为公司服务。

1、上半年工作， 因前台接待人员及机修人员的知识不够专业和广泛， 服务细节有所欠缺，在与客户接触时，他们有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不感。所以我 们需继续加强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高能力，加强技术平；在服务 过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设 性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

2、以往我们售后因前台及车间的各项标准流程不是十分到位， 且工作人员面对工作时 并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上犯，故在下半年我们需增强管理人员、职 工对工作的心，让职工知道目前企业现状和未来，及市场和未来走势，让他们意识到自己的 稳定工作和公司的的企业发展是直接挂勾，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行 业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是别克售后对外窗口，前台接 待人员的一举一动，代表着别克售后部的形象，所以我们必为别克售后部乃至企业树立良好 形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

3、从策略上，上半年别克售后部在忠诚客户维系上有所不足，客户在不断新增时也有 着一定量的流失，所以下半年我们必须培养和维护一批长期稳定与我们的老客户，发展新的 忠诚客户。我们会从日常工作中给这些客户真正的关心，当然照顾是建立在互惠互利的基础 上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户始终跟着我们走，真 正做到“比你更关心你” 。

4、价格合理化。价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质 的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修，从而为客户省钱， 进而超越客户期望值。

5、在目前市场下，各企业都处于微利或赔钱的状态下，这就需要我们企业每一名管理 人员、员工节支降耗，为企业节约每一分钱，做为别克售后应从招待费、日常工作用品等方 面中进行节约。

6、 加强 5s 管理， 对机器设备的定期维护， 及时发现损坏或无法正常运作的设备并进行 修理，从而提高车间的整体运作效率，降低成本。

7、面对通用对我司的明察暗访，我们应努力打造一支上下，和谐有凝聚力的团队。遇事大家必须心往一处想，劲往一处使，我们共同想办法、拿，解决问题，度过难关。 最后请公司各位领导放心， 别克售后部一定确保全年的工作任务， 争取超额完成20xx年公司下达的工作任务。

**售后半年工作总结个人篇二**

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。以下是我的个人工作总结。

一、熟悉业务，认真倾听

一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

二、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

三、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

四、微笑服务，态度良好

尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。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。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。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。外表整洁大方，言行举止得体。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。

文档为doc格式

**售后半年工作总结个人篇三**

从这次餐饮服务员，改变我认为干餐饮服务员是没有前途的消极想法，树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度;知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

我学会了服务宾客的原则;服务宾客的程序;服务中工作细则;宴会出菜程序;托盘的技巧及端托行走的步伐;铺台、摆台的注意事项;换烟灰缸的重点;点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧;斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识;处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧;餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员实习工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备的条件。

1、热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

2、迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

3、要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

4、要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是秀的。

5、要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

6、责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责;就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务;就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

文档为doc格式

**售后半年工作总结个人篇四**

日期：xxx年

想做这个总结已经很久了，再不做可能就变成了年度总结。但上半年的经历，注定不是全年的写照，或者与全年不会有太多关系。或者，只是一些歧路。但歧路也是有意义的，比正常的坦途更有意义。

曾经对新工作很是期望上半年都干了什么?这个问题比往年都很好回答。那就是工作，绝大部分时间。去年底，很幸运地换了一份工作。其实真的要感谢我那位同事，如果没有这份新工作，我年底回家的勇气要大打折扣;没有这份新工作，我可能没有勇气向父母承诺什么。总之，他让很顺利、很愉快地度过了龙年春节。因为，在xx月份以前，我是享受的，乐观的，积极的，充满期望的。

新工作给了我很多新的经历。比如汇报个人总结，比如在舞台上表演节目，比如很享受地听到同事们的亲切称呼，等等。而这些并不是全部，也不是最关键的因素。最关键的在于我认为我可以在这里实现自我价值，和公司共同成长，成为一家著名公司的创业元勋。所以，我很努力，不在乎工作有多累。

情形急转直下但一切在xx月份之后发生了改变。我不再被信任，或许从来没有被信任过。而除了质疑之外，还有就是不断地遭受打压。公司领导怕我会突然辞职，甚至都找好了备份。可有趣的是，那个备份只干了一天就离开了。离开时，他还问我，“你觉得我们积累的学识和经验在这里能用得上吗?”我没有回答，因为我也没有了答案。

xx月到xx月，对于我来说，其实就是在煎熬中渡过的。但有一点我自认为还是很聪明的，那就是让工作充满每天的日程，没有时间或者尽量不去想煎熬的事儿。还记得那位在汶川地震中失去孩子的女警官吗，她知道消息后就不停地忙着工作。当工作结束时，她就无法再控制自己了。在任何困境下，人都有选择最舒服的生活方式的权利。因此，必须要想办法让自己过得舒服一些。

还是说说为什么情形会急转直下吧。第一个原因是一个客户停止了我们的服务，而这个服务是由我来负责。虽然我多次解释原因，但实际上并未得到认可。在这一点上，我对领导期望确实过高。一波未平，一波又起。由于这项业务停止后，就开始介入另一项新业务。但对于新业务的前期情况并不了解，而我介入时恰是正被客户质疑时。但客户质疑什么，我们这边也未搞清楚。于是，在这里我来了一次创新，恰被老板抓个正着并强烈质疑。没有到客户那里，就被扼杀了。接下来我又不合时宜地在与几位领导在报告的一些细节方面，坚持了自己的意见而略有争执，而这被认为是挑战了他们的权威。我在汽车行业干了八年，他们中有的连丰田、本田都没有搞清楚。但专业在领导面前，就是那么一文不值。嘿嘿!三个事情赶到了一起，麻烦大了，我的专业、我的能力甚至我的人品都遭受了怀疑。

消极应对+积极工作对于现状，我也很快有了清晰的认识。一方面选择逃避，不去解释什么，直觉告诉我解释已经毫无意义。另一方面，也开始积极逃离，去联系曾经被我拒绝过的机会。

等待是最煎熬的，而为了等待，我几乎放弃了在这里本应该得到的一切。但我的付出却是加倍了，我想让这种煎熬好过一些。而现状也很凑巧，偏偏同组的同事们又不很给力，所幸我就尽可能地担待下来。“我不入地狱，谁入地狱”，谁叫咱选择了煎熬呢?想想那段时间经历的疯狂，会觉得很有意思。夸张的时候，一周会加六天班。每天晚上12点左右离开办公室，但第二天早晨8点半之前必须要到办公室。仅一个月的打车次数，就超过了我过去二十多年的打车次数。更有意思的是，上半年让我成功渡过了没有电视、没有网络的生活。现代社会，做到这一点不容易吧!扛下来的结果倒是出人意料的。毕竟，工作的热情和完成的工作是有目共睹的。在提出辞职后，老板提出了挽留，据说是很少见的情况。这时我发现，他们对我的看法确实有所转变。或许，事实就是这样，只要你努力工作，哪怕你努力的目的并不是老板想到的那些。但老板们肯定会认为，你努力的目的就是那些。

是否有更好的应对方法从最开始的满怀期望到最终的黯然离去，我一直在考虑为什么会走到这一步。我依然还记得，在年会上我的庄严承诺。现在看来，却成了一个笑话。

我错在与老板沟通不多，我还是喜欢循规蹈矩地、逐级去表达自己的想法。在这样的一个小公司，如果有什么好想法或者成熟的意见，最好还是直接跟老板去沟通。而且，最好在开始时就和老板沟通，展现出你的专业才能。遇到问题后，或许让老板了解自己的想法和进行必要的解释，是个不错的选择。但，确实要分人。

社会很现实，公司更现实。你为公司付出的努力，应该说出来，让老板知道。因为，老板很忙，并没有只盯着你一个人。自己的正当权益也必须要积极维护，不要因为自己的私心或理所当然的想法，而去放弃什么。在一切还没有成为既定事实之前，如果你还在尽心竭力地为公司工作，就应该去享受公司的一切。

存在的不足沟通不足和争取自己的利益不足，上面已经提到。其实为什么未被认可，还有一个最大的原因，就是口才太差。这个一直是长期以来的问题。口才，在越来越多的公司，变得非常重要。口才好几乎等同于能力高。虽然这并非事实，但现状就是如此。所以，有机会还是要提升这方面的技能。说服老板，可能就需要那么几次会议。但做服老板，至少要三个月以上时间，我还是属于幸运的。

专业知识不足。确实有很多不懂的相对专业的一些知识，包括汽车专业知识和与工作相关的其它专业知识，比如这一次集中暴露的媒体专业知识，英语专业知识等。专业知识不足的一个最明显表现就是，无法让相关人员信服，谁都可以挑战你的专业水平。

积累不够，一言以蔽之!收获但任何一段经历都会给人以收获，我的收获最大一点就是进一步成熟。人要有肚量，要会宽容，更要懂得忍耐，还要学会一种自我娱乐的精神，等等。所有的这些，在上半年的工作中都得到了历练。

当然，还收获了一些朋友。每个人都希望真诚待人，同时也希望别人对自己真诚。但现实生活中，确实很难做到。还好，很多同事看出了我的真诚，为我的坚持所感动，都或多或少地给我以帮助。从傻(2)，实在，再到真诚，经历了这样的一个过程。他们知道我是一个可以交心的人，这让我很欣慰。

最后，还是感谢这段经历，感谢给我这次机会的那个朋友。人生漫长，花上6个月时间去感受一些完全不同的事情，其实还是件蛮有趣的事儿。也很庆幸工作十年来，自己在最基本的做人原则上变化不大，没有变得那么世故而令人讨厌。这种坚持，实际上远比上半年那短暂的几个月的坚持更难。

工作总结范文工作已近半年，从校园到社会、从国内到国际。任由时间的流逝、岁月的打磨、场景的切换与环境的转变,我从校园内的枯藤老树成为了公司里的青草嫩芽。历经半年的成长与感悟，积累了我一生的财富。至此我将以下面四个方面总结我这近半年的工作、学习与生活。

**售后半年工作总结个人篇五**

随着汽车市场的活跃，汽车售后服务站的竞争也越来越激烈，为了提高服务质量争取更多的用户，维修站也在想方设法提等于留住了更多的用户。那么，服务顾问应该怎样作好自己的工作。

1、迎接顾客要主动热情

服务顾问给顾客的第一印象是十分重要的，它直接关系到顾客是否愿意在此修车，以及业务的扩展。为此要做到以下几点：一是热情友好的.接待，如对新顾客应主动自我介绍，递上名片；二是对顾客要一视同仁，不管是本地的还是外地的，是老朋友还是新顾客，绝对不要和老朋友聊个没完，而把新顾客晾在一边；三是做到有问必答，服务顾问应熟悉各种车辆，并全面掌握本厂的情况，遇有不清楚的地方，应尽可能通过电脑或电话查询，不要跑来跑去把顾客放一边，这样会使顾客觉得你业务不熟悉和管理混乱；四是业务太忙不得已让顾客等待时，应礼貌地请顾客稍候，并安排人送上饮料，甚至用餐，提供代客同意，先接待新顾客，因为新顾客正是我们要开发的资源。

2、与顾客交谈要诚心诚意

首先要仔细倾听顾客介绍情况，不要随便打断对方的说话，如果是涉及到投诉或质保期等内容，要认真做好记录，不要轻易下结论。其次向顾客介绍情况时，应尽可能用通俗易懂的语言，避免使用难懂的专业术语。如遇到顾客说：“你看着办吧，哪儿坏了修哪儿。”服务顾问可不要自以为是，过于随便，而应把每项工作都向车主讲清，如为什么要这样做、有什么好处、要多长时间、多少费用等等，这样既可以避免结算费用时发生不必要的麻烦，也能体现对顾顾客花钱修车买放心。

3、车辆交接检查要认真仔细

车，试车时切忌猛加油、急“刹车”、高速倒车与转弯等，这要会令顾客十分心疼车辆，特别是车上的高级音响、车载电修，不要轻易动它。

4、填写托修单要如实详尽

车辆检查诊断后，应如实详尽地填写托修单，主要包括：一是顾客的姓名、地址、电话、进厂日期、车型、牌照号、底盘号、发动机号、附件数量、行驶路程，以及油量等信息；二是进厂维修的具体项目内容、要求完成日期，以及质保期；三是一些主要说明及服务顾问与顾客签名。托修单至少是一式两份，一份交顾客保管，一份修理厂留底。但也有许多管理完善的修理厂，托修单有4~5份副联，还有电脑存储。特别是托修单上的措词应严谨，可操作性强，同时要给自己留出充分的回旋余地。

5、估算维修费用及工期要准确

估算维修费用及工期是一个十分敏感的问题，稍有不慎，就有可能影响顾客源。在维修费用估算时，对于简单或明显的故障，维修费是容易计算的。但对需要作进一步检查的部位，则应把有可能出现问题的部件考虑在内，如实告诉顾客费用不超过多少，并把各项预算写在托修单上，作为日后核算的依据；同时注意在修理过程中如发现了其他损坏部件，对是否可以更换随时征求顾客意见。

在估算维修工期，即预定交车时限时，应考虑周到，并留有余地，如待料、维修技术，或因其他紧迫任务需暂停某些车的修理等因素都要考虑进去。因为时限一经确定，就要尽一切努力来完成，否则，对顾客和修理厂都会带来一些不必要的损失。

6、竣工检验要仔细彻底

车辆修竣后，对修竣项目的检验是总检验员工作的重要环节，必须认真、仔细彻底地检查，必要时应进行路试。检查项目主要包括：对照托修单，核对所有修竣项目是否达到技术标准，工作是否良好；检查车辆各连接部件是否牢固完好，尤其是有关安全（转向、制动）等部件是否存在隐患；检查车辆其他附件是否在维修过程中损坏或丢失，如有则应及时补齐。总之，只有一切都确认没有问题以后，方能通知顾客来接车。

7、竣工车辆交接要耐心

顾客验收修竣车辆一般都比较仔细。对此，服务顾问要有充分的耐心，并应主动配合顾客路试验车，随时作些解释和交代注意事项，切忌让顾客单独验收或试车，以免因小失大。特别是对一些难以打交道的顾客（如吝啬、蛮不讲理、多疑等），一定要克服烦躁心理，耐心地配合顾客进行验收，使他们高兴而来，满意而去，因为这直接关系到顾客是否以后再回头。

8、遇到维修质量（品质）问题时要虚心

修竣车辆交付使用后，遇到顾客返厂咨询或要求返修索赔损失时，服务顾问要态度诚恳，尤其是对一些计较或蛮不讲理的顾客，应虚心倾听并认真做好记录，尔后根据情况分析判断，找出问题的原因。若属维修方面的原因，应深表歉意，并及时做出相应的处理；若属配件或顾客操作上的原因，应解释清楚，给顾客一个满意的答复。切不可一口否定自己的过错，要么找主任，要么找厂长，这样势必会让修理厂“关门大吉”。

服务顾问在维修中起到的是穿针引线的作用，就是以顾客为中心，去组织和协调各部门的工作，这样才能真正达到顾客满意。

**售后半年工作总结个人篇六**

众所周知，目前娄底的4s店如雨后春笋般迅速增长，随之人们消费观念的越来越理性及成熟，对要求也越来越高。弹指一挥间，转眼间半年过去，在过去半年中我们看到了市场经济的残酷性，作为xx销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我xx售后部顶住压力在公司领导及全体干部员工共同努力下仍较好的完成上半年各项工作任务。

以下是我对我部xx年上半年业绩的的分析报告：

xx年xx售后的年终任务是xx万，截止xx年6月底我们实际完成产值为xx元，，完成全年计划的xx%，与年初的预计是基本吻合的。

其中总进厂台数为xx台，车间总工时费为xx元（机修：xx元，钣金：xx元，油漆：xx元），我们的配件销售额为xx元，其中材料成本（不含税）为xx元，材料毛利为xx元，已完成了全年配件任务的xx%。

为了严格控制费用的支出，我们别克售后部制定了完整的物业的设备检修制度，定时对所有的物业的设备进行检查，发现问题及时解决问题，避免问题由小变大，造成更大的损失。故上半年我们别克售后的物业及设备的维修费用仅有xx元，这是因大家的共同努力才使得物业维修费用不但不超标，并有节约。

现在许多公司都普遍存在人员流动性较大及人力资源配发等问题，我xx售后现在全体工作人员为xx人，其中管理人员为xx人，员工为xx人（除管理人员外，前台接待为xx人，机修人员为xx人，钣喷为xx人，仓管及保洁各xx人）以上人员并不包括实习生，我别克售后也同样面临着关键岗位人员缺失等问题。故下半年我们将继续加强对员工各方面的培训及领导，从企业内部培训并发掘新的人才，能更好的为公司服务。

**售后半年工作总结个人篇七**

商品是否有售后服务在如今这个年代已经成为了衡量一个商家的标准，没有售后服务的商家不管质量再好也是没用的，由此可见售后的重要性，那么这个年代该如何总结自己身为售后客服的工作呢?下面是由小编为大家带来的“20xx售后客服上

半年工作总结

”，仅供参考，欢迎大家阅读。

销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我别克售后部顶住压力在公司领导及全体干部员工共同努力下仍较好的完成上半年各项工作任务。

以下是我对我部20xx年上半年业绩的的分析报告：

一、别克售后的经营状况

20xx年别克售后的年终任务是万，截止20xx年6月底我们实际完成产值为xx元，，完成全年计划的%，与年初的预计是基本吻合的。

其中总进厂台数为台，车间总工时费为xx元(机修：xx元，钣金：xx元，油漆：xx元)，我们的配件销售额为xx元，其中材料成本(不含税)为xx元，材料毛利为xx元，已完成了全年配件任务的%。

二、物业维修成本

决问题，避免问题由小变大，造成更大的损失。故上半年我们别克售后的物业及设备的维修费用仅有xx元，这是因大家的共同努力才使得物业维修费用不但不超标，并有节约。

三、人才资源现状

现在许多公司都普遍存在人员流动性较大及人力资源配发等问题，我别克售后现在全体工作人员为xx人，其中管理人员为xx人，员工为xx人(除管理人员外，前台接待为xx人，机修人员为xx人，钣喷为x人，仓管及保洁各x人)以上人员并不包括实习生，我别克售后也同样面临着关键岗位人员缺失等问题。故下半年我们将继续加强对员工各方面的培训及领导，从企业内部培训并发掘新的人才，能更好的为公司服务。

此次实习是本人的毕业实习，自己希望通过本次实习能够达到在校期间综合理论的再学习和应用，力求适应并掌握书本以外的知识，增长和扩充知识面，增加对社会的接触，为下一步步入社会打下基础。

此次实习，主要有以下的工作内容：

1、回访电话工作内容：

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。

2、客户的咨询解答与投诉处理工作内容：

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。

通过这次实习我学习到了以下几点：

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。

弹指一挥间，上半年时间匆匆过去，回顾上半年工作，深深体会到作为一名售后服务人员的职责。作为一名售后服务人员不仅只是售后服务，这种服务关系到公司，关系到产品的维护和改进。也是增进与客户之间的沟通。售后服务的优劣直接关系到公司形象和根本利益，也间接到销售业绩。上半年的工作较以往有很大的起色，但也存在不足，先将售后的部分总结一下。

1：做好本职工作，树立全局意识。

不管做什么工作树立全局意识是首要的。树立全局意识就是树立企业形象，使客户对工作的满意度最大话。

2：善于沟通交流。

现场技术服务人员，不仅要有较强的技术知识，还要有较强的沟通能力。一种产品很多时候是因为使用操作不当才出现的问题，而往往不是如客户反应的质量问题，所以这个时候就要我们找出问题所在，和客户进行交流，规范操作，从而解除对产品的不信任，和对企业形象的影响。做到对客户满意的公司形象。

3：经与专业技术，勤于现场考察。

随着电子行业的不断发展，竞争不段强化，如何让做好售后也是加强公司竞争的强力底牌。作为一个技术服务人员，要现场勤于观测，独立思考，多与同事交流，努力提高自己的水平。

4：技术知识水平和实践工作熟练。

在过去的工作中得到了一些体会，工作时候心态很重要。投入工作要有激情，要平易近人，积极的思想和平和的心态，非常重要有利于促进工作进步。

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。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服仕客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不胜作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

2、 学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

3、 熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客;其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间;打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

转眼间20xx年上半年即将过去。回顾这半年来的工作，我在公司领导的带领下、各位同事的协助下、各部门之间的配合下，严格要求自己，按照公司的制度要求，较好地完成了自己的本职工作。

通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况进行总结，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。下面是本人对上半年售后服务做下总结。

一、售后初期

1、发货：这种看似简单的工作，却有着其重要性。根据客户的需求，我们一般发货至客户或代理商指定的地点，这时没有服务工程师乘车同往。务必要提前与客户或代理商联系，确认联系人和联系方式，商量如何接货，以确保在这期间客户或代理商做好调整时间接货。所以与客户交流时，可把时间说的退后一点。

2、现场交货，货到客户或代理商后，公司应安排工程师或售后服务人员前往与客户或代理商法人及其技术负责人，一同对设备进行检查，是否在运输过程中对设备外表有所损坏及到货数量的清点，同时对设备进行调试与安装，做好客户或代理商与公司之间的服务对接工作，以明确我公司对客户或代理商在服务方面的具体要求。

二、售后中期

1、对客户的培训，新设备定期要对客户进行培训，以便让客户在第一时间对掌握公司设备的操作与技术具体要求。

2、设备问题处理，保修期外产品原则上小问题要求客户以自己的力量来解决，确实有重大问题的，需要公司派人来解决的，可以派人前往(但需要收起工本费，注：根据每个区域的消费水平收费，比如：北京，上海，广州，等地的消费偏高)，对于保修期内的维修换件的须有相关的照片及故障报告单。

3、设备的保养要求客户对销售的设备，须按照

说明书

规定来进行保养，并有相关的保养资料及照片。

三、售后后期

不定期给客户打电话，询问设备使用情况!对出现的问题给与及时的解释和回复。售后服务是一项很重要的工作，也是继销售的一个重要的延续工作，做好了，可以增加销售的机会。做不好，也可以毁掉一个关系网。

四、下半年工作计划

(一)工作方针

树立产品服务形象，提高售后服务技能水平，将自己售后服务能力提高到一个新的高度和水平。

(二)工作目标

根据公司整体规划中对经营目标的要求，售后服务工作目标量化如下：

1、保修期内客户回访率为90%。

2、服务满意率80%以上。

3、保修内服务及时率为80%以上。

4、所有新设备交接后，培训达标率90%。

5、积极做好各种设备配件储配工作，建立售后服务部自己独立的配件仓库，而不能与生产部门的仓库零件混在一起。

6、掌握公司新产品性能，做好各类设备的技术资料准备工作，以便在下发到客户过程中，对客户进行培训的同时让客户有一个对新产品的认识和了解。

7、学习和掌握公司新产品的性能和技术要求，以便更好的培训客户。

(三)具体实施方案及工作重点

1、建立所有产品档案的要求，售后服务在服务过程中记载出厂产品的运行情况、质量和服务状况等记录资料要及时整理，归入出厂产品档案。

2、建立产品的详细配置及服务条款，出厂日期、编号、主要配置及客户单位、名称、联系人、电话。

3、及时跟踪、反馈我公司出厂的所有设备运行情况，质量和服务状况。

4、持续对我公司产品的改进提出建议和要求。

5、每个月要对保修期内、保修期外产品维修服务进行统计、分析、便于为公司完善产品和改进产品提供有效数据。

**售后半年工作总结个人篇八**

年底一到，职场人真是既开心又烦恼，开心的是年终奖的发放，烦恼的是年终总结及未来年度计划的撰写。其实，只要掌握一定的技巧和方法，写好年终总结并不难的。作为汽车4s店的售后服务部如何写好年终总结，关键把握以下几点：

第一，回顾20xx年度售后服务部的主要工作。

第二、三个关键内容业绩、问题和改善计划缺一不可，并且一定要先说售后服务服的业绩、再说问题，最后还要针对问题说出解决思路及建议，层次一定要清晰。

第三，一份与众不同的年度总结一定需要用数据说话，这样的年终总结才具真实性。

第四、展望20xx年，为了将服务做细、做精，提高客户满意度、减少客户流失，做出售后服务部的下一年度计划。

汽车4s店售后服务部年终总结范文如下，仅供参考：

结合20xx年售后维修总体运行情况来看，售后部基本实现了年初拟定的工作计划。客户的承认是对我们工作的鼓舞，批评和建议则是工作改进的方向。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短现对售后服务部工作总结如下：

一、20xx年度售后服务部的主要工作：

20xx年售后部营业额：xx万余元。毛利：xx万余元，平均单车营业额：xx元。20xx年共进厂xx辆，其中润保xx辆。(具体数据，可根据部门实际情况。)

二、不足之处

售后服务部成立时间较短，新成员较多，制度不够完善，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、提高工作质量。

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。为公司更好的发展，为更好地服务服务汽车贡献自己的微薄之力。

三、20xx年售后服务部的工作计划

确定并重点服务忠诚客户，随着辖区保有量的增加，将服务做细、做精，提高客户满意度，减少客户流失特别是忠诚客户的流失显得由为重要。为确保我公司更好、更快、更强的发展，现将售后维修服务部工作展开计划如下：

(一)、客户管理细化

2、通过对流失客户回访及分析，找出客户流失的内在原因及改进措施;

3、对于我们的忠诚客户在公司举办的各种活动时优先通知，让客户受到特殊待遇，增加客户对专营店的依赖感和归属感。

(二)、续保率和预约率

入厂台次的增加导致维修高峰期时客户等待时间长和车间超负荷工作，需通过预约工作合理调配，减少客户等待时间。

(三)、资源共享、良性竞争

(四)、人员培训

随着车用新技术不断应用，更新换代周期缩短及客户期望值的提高，人员素质及战斗力须相应提高一个台阶，对培训工作提出了更高的要求。为此做出如下工作计划：

1、加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核;

2、注重理论与实际工作相结合的培训，对接待注重产品基本知识和实实践操作相结合，特别是实际接待能力的考核。维修技师注重操作技能和常规故障排除能力的培训，提高员工的整体战斗力。

(五)、增加维修人员

随着保有量增加和回厂频次的增加，在加强管理提高工作效率考核人均产值的同时，适当增加维修人员数量。

(六)、团队建设

1、目标和表现形式以公平、公正、公开为原则，坚持只有团队利益最大化，才能确保个人利益最大化本售后维修组织培训及考核，营造学习氛围，提升员工服务理念及个人技能;进行职业道德、服务理念、主人翁意识培训;塑造员工服务的工作态度，注重细节问题的发掘，促使员工主动提高自身素质。2、实施手段及措施采用将所有培训及考核资料纳入员工个人档案、团队意识直接与员工个人收入挂钩、团队意识强者优先考虑外出培训、职称晋升、福利等优惠。

总的来讲，新的一年是富有挑战的一年。为努力实现公司质量目标，售后服务部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好!

《售后部年终工作总结及工作计划范文》

**售后半年工作总结个人篇九**

销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我别克售后部顶住压力在公司领导及全体干部员工共同努力下仍较好的完成上半年各项工作任务。

以下是我对我部20xx年上半年业绩的的分析报告：

一、别克售后的经营状况

20xx年别克售后的年终任务是万，截止20xx年6月底我们实际完成产值为xx元，完成全年计划的%，与年初的预计是基本吻合的。

其中总进厂台数为台，车间总工时费为xx元（机修：xx元，钣金：xx元，油漆：xx元），我们的配件销售额为xx元，其中材料成本（不含税）为xx元，材料毛利为xx元，已完成了全年配件任务的%。

二、物业维修成本

决问题，避免问题由小变大，造成更大的损失。故上半年我们别克售后的物业及设备的维修费用仅有xx元，这是因大家的共同努力才使得物业维修费用不但不超标，并有节约。

三、人才资源现状

现在许多公司都普遍存在人员流动性较大及人力资源配发等问题，我别克售后现在全体工作人员为xx人，其中管理人员为xx人，员工为xx人（除管理人员外，前台接待为xx人，机修人员为xx人，钣喷为x人，仓管及保洁各x人）以上人员并不包括实习生，我别克售后也同样面临着关键岗位人员缺失等问题。故下半年我们将继续加强对员工各方面的培训及领导，从企业内部培训并发掘新的人才，能更好的为公司服务。

此次实习是本人的毕业实习，自己希望通过本次实习能够达到在校期间综合理论的再学习和应用，力求适应并掌握书本以外的知识，增长和扩充知识面，增加对社会的接触，为下一步步入社会打下基础。

此次实习，主要有以下的工作内容：

1、回访电话工作内容：

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。

2、客户的咨询解答与投诉处理工作内容：

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。

通过这次实习我学习到了以下几点：

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，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。

弹指一挥间，上半年时间匆匆过去，回顾上半年工作，深深体会到作为一名售后服务人员的职责。作为一名售后服务人员不仅只是售后服务，这种服务关系到公司，关系到产品的维护和改进。也是增进与客户之间的沟通。售后服务的优劣直接关系到公司形象和根本利益，也间接到销售业绩。上半年的工作较以往有很大的起色，但也存在不足，先将售后的部分总结一下。

1：做好本职工作，树立全局意识。

不管做什么工作树立全局意识是首要的。树立全局意识就是树立企业形象，使客户对工作的满意度话。

2：善于沟通交流。

现场技术服务人员，不仅要有较强的技术知识，还要有较强的沟通能力。一种产品很多时候是因为使用操作不当才出现的问题，而往往不是如客户反应的质量问题，所以这个时候就要我们找出问题所在，和客户进行交流，规范操作，从而解除对产品的不信任，和对企业形象的影响。做到对客户满意的公司形象。

3：经与专业技术，勤于现场考察。

随着电子行业的不断发展，竞争不段强化，如何让做好售后也是加强公司竞争的强力底牌。作为一个技术服务人员，要现场勤于观测，独立思考，多与同事交流，努力提高自己的水平。

4：技术知识水平和实践工作熟练。

在过去的工作中得到了一些体会，工作时候心态很重要。投入工作要有激情，要平易近人，积极的思想和平和的心态，非常重要有利于促进工作进步。

**售后半年工作总结个人篇十**

浙江奥通汽车有限公司位于绍兴路428号、367号，成立于5月。是经一汽-大众有限公司依照德国奥迪公司的全球统一标准，在全国范围内选拔出的浙江省首家奥迪特许经销商。

公司投巨资建设了占地面积达8000平米，极具高科技、时尚的奥迪标准展厅，现拥有固定资产2800万元，流动资金近2亿元。它集整车销售、售后服务、备件销售和信息反馈于一体，配备有先进的奥迪轿车专用维修、检测工具和设备，现有员工近400人，都经过奥迪公司或相关的专业培训。

经过8年的发展，浙江奥通销售奥迪已达18000多辆，为18000多位客户提供了超过20万辆/次的服务。，浙江奥通被德国奥迪公司评为中国地区最佳经销商;，浙江奥通获得了一汽集团的最高奖：第一汽车奖;一汽大众奥迪品牌“销售金牌奖”、“市场开拓奖”、“原装备件贡献奖”;元通集团“优秀团队奖”。荣获一汽集团的“最佳服务商”、一汽-大众的“销售金牌奖”、“奥迪之星”、“奥迪之光”等多个奖项。为了给广大客户提供更优质、更全面的服务，并相继在绍兴路367号建造了占地达5000平米的奥迪三a二手车展厅及服务区、进口车精品展厅及服务区。

公司秉承德国奥迪“同一星球，同一奥迪，同一品质”的品牌宗旨，并独创了atu理念(即atyou:客户是我们永恒的关注焦点)。使客户对奥迪品牌有更“美好的感觉”，竭诚为广大用户提供世界顶级的奥迪轿车和超一流的服务!

**售后半年工作总结个人篇十一**

浙江奥通汽车有限公司位于绍兴路428号、367号，成立于2024年5月。是经一汽-大众有限公司依照德国奥迪公司的全球统一标准，在全国范围内选拔出的浙江省首家奥迪特许经销商。

公司投巨资建设了占地面积达8000平米，极具高科技、时尚的奥迪标准展厅，现拥有固定资产2800万元，流动资金近2亿元。它集整车销售、售后服务、备件销售和信息反馈于一体，配备有先进的奥迪轿车专用维修、检测工具和设备，现有员工近400人，都经过奥迪公司或相关的专业培训。

经过8年的发展，浙江奥通销售奥迪已达18000多辆，为18000多位客户提供了超过20万辆/次的服务。2024年，浙江奥通被德国奥迪公司评为中国地区最佳经销商;2024年，浙江奥通获得了一汽集团的最高奖：第一汽车奖;一汽大众奥迪品牌“销售金牌奖”、“市场开拓奖”、“原装备件贡献奖”;元通集团“优秀团队奖”。2024年荣获一汽集团的“最佳服务商”、一汽-大众的“销售金牌奖”、“奥迪之星”、“奥迪之光”等多个奖项。为了给广大客户提供更优质、更全面的服务，并相继在绍兴路367号建造了占地达5000平米的奥迪三a二手车展厅及服务区、进口车精品展厅及服务区。

公司秉承德国奥迪“同一星球，同一奥迪，同一品质”的品牌宗旨，并独创了atu理念(即atyou:客户是我们永恒的关注焦点)。使客户对奥迪品牌有更“美好的感觉”，竭诚为广大用户提供世界顶级的奥迪轿车和超一流的服务!

**售后半年工作总结个人篇十二**

一年来，觉得自己是非常幸运的，得到这么多领导和同事的帮助。特别是领导能够很好的`体谅我们现场的情况，切合实际的安排，减少我们不必要的压力使得工作心情能够平稳舒畅，部门同事好比一家人，在工作上我们相互协作、相互配合、取长补短，目的很简单——就是为了技术得以提高，更好的服务客户，解决棘手的问题，维护公司的形象。

回首20xx年的xx的工作，兴奋与激动的同时，大城市的机遇和挑战给了自己人生未来的很多考虑与思索。此时此刻更多的是难舍，在去与留的抉择面前，自己考虑了很久，留在xx可以继续以往的工作，做名高级生技员，办公室安逸和清闲的工作，同时可以接受很好的大公司的培训；离开公司，一个新的工作环境，很多事情都是未知。

从xx回到xx工作，来到了大力集团售后服务部工作，但是工作的对象，方法确是大有不同。在刚开始的那段时间的确不太适应，但通过领导和帮助与引导，透过同事的关心与照顾，这种不适应的心理很快就消失了。但与心理上较快适应相比，工作方式和方法的适应相对慢一些。像以前的工作，很多事情都很固定和轻松，在工作程序和方法上都比较简单，但是现在要处理的现场实际问题，很多时候不仅棘手而且多是和其他公司或是甲方交流，客户的不满情绪也给工作的顺利进行带来了一些不利的影响。对于过程和方法是否得当考虑的不够周到与全面也要做充分的考虑和记录，通过时间和现场经验的积累来提高自己的处理问题的能力。在现场问题上也要和客户做充分有效的沟通，防止不愉快的事情发生，使得现场问题能够及时处理的同时，也能维护好客户关系。

每个现场处理完成以后，我都养成了好的习惯，把每次的工作过程记录下路和现场的调试过程及其问题的处理过程，这样自己的水平提升的很快。技术本身就是一个漫长的积累过程，同时也要不断的学习先进的新技术来武装自己的头脑。

由于工作性质的需要，养成良好的个人工作记录习惯，通过漫长的时间积累将来会成为一笔可观的财富。通过近一年的工作和积累，公司的相关产品现在都可以独立处理了，这里面有很多是公司培养促使自己可以尽早的独立，并产生经济效益。

回顾即将过去的一年工作，虽然取得了不少的成绩，但我仍感自己有不少不足之处：

1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等；

2、业务素质提高不够快速，对新业务知识仍然学习得不够多，不够透彻；

3、本职工作与其他同事相比还有差距，创新意识不强。

在以后的工作中，请大家给予我监督与建议，我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩以上是我个人20xx年的工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管在外工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了单位的发展做出的贡献。

**售后半年工作总结个人篇十三**

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：

一、

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。

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。

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。

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。

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。缺乏工作经验，尤其是现场经验：半年来我的现场经验有了很大的提高，对整个皮带机设备也有了新的认识，但在一些细节上还缺乏认知，具体的做法还缺乏了解，需要在以后的工作中加强学习力度和实践。

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