# 最新售后服务个人工作总结(实用15篇)

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2024-07-01

*当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢...*

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**售后服务个人工作总结篇一**

在公司售后服务部工作已经有了一年多了，在这一年多的工作中，我以“客户至上”为理念，“实现客户满意度” 最大化服务的目标，以“服从领导、团结同事、认真学习、扎实工作”为准则，认真完成了领导安排的任务，自身的水平和工作能力也得到了提高。现将一年多的工作情况、心得体会以及以后的努力方向汇报如下：

作为一名售后服务人员，每天的的工作极其琐碎，日常事务、文件、传真、电话的接收，门市顾客咨询、接待处理，并将接到的客户业务咨询电话及时传达给各区域负责的业务员。这些工作都很不起眼，却也是继销售的一个重要的延续工作，所以电话也是很多的，每一次客户来电咨询时尽全力为客户解决问题。

接触售后工作一年多了，对这一行有了更深的了解，说实话售后服务的确是个挺受气的职业，但也是个很锻炼人的职业，客户反馈产品故障信息.问题这看起来简单，做起来就不是那么回事了。

保持好一个良好的心态，认真仔细聆听每位客户抱怨产品质量不行、测试偏高、偏低等诸多问题，作为售后服务人员在听取客户反映产品质量的信息，就要有较强的专业技术知识，具备良好的沟通交流能力和客户进行交流，分析原因所在，并不都如客户反映的质量不行，客户往往有很多都是操作不当的情况引起的，用户对于产品哪一个环节操作不熟悉，没有按指导的方式去操作等，根据具体情况在次指导客户如何操作和注意细节，避免重复犯类似的错误，找出了症结所在，提高客户维护应用产品的水平，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

在公司领导及同事的配合下，整理、建立、健全完善了各个地区的终端销售地点.电话，方便了用户能在自己所属较近地方购买产品的需求。也提高了代理商对\*\*公司的忠诚度，定期回访客户对产品使用情况！出现的问题给与及时的解释和回复处理。也将用户反应的情况及时让业务员与客户沟通完善。认真完成领导安排其他工作任务。

在今年的售后回访的过程中，我深深地体会到：在市场竞争激烈的今天，随着消费者意识的提高和消费观念的变化，消费者在选购产品时，不仅注意产品实体本身，在同类产品的质量和性能相似的情况下，更加重视产品的售后服务。因此，企业在提供价廉物美的产品的同时，向消费者提供完善的售后服务，已成为现代企业市场竞争的新焦点。

在这一年多的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在今后的工作中，我将发扬优点，克服不足，脚踏实地，尽职尽责地把工作做得更好。

售后：\*\*

20xx.1.09

**售后服务个人工作总结篇二**

9月26日至10月25日，售后共接经销商故障机2582台，返还经销商2291台，欠经销商291台，月欠机率为11、27%。

欠机的主要原因为：

1、部分机型无维修权。在售后39款售后机型中，有20款我司没有拆机维修权，占总机型51、28%。这些机型的故障机只能返厂处理，完全依赖上游单位的处理能力。

2、15款机型上游厂家已明确不再换新，占总机型的38、46%。余下的24款机型虽然给予翻新或报价翻新，但翻新回的机器多数外壳有明显磨损，导致部分机器返给客户后又退回。

3、20款机型仓库无周转机可借，配件存量较低，依靠返厂换新和维修。

4、经销商退货处理缓慢，报价款个别经销商付款不及时或故意拖延，导致积压售后无法解决。报价和退货机共46台，占总欠机量的15、8%。其中以烟台华英最为严重，共有退货机33台，报价拖延近二个月。

欠经销商最多机型情况：

10月13日借仓库周转机1698台，10月26日借仓库周转机1564台，11月1日借仓库周转机1498台，归还200台。

占用周转机数量较多的机型有：

高占用量的主要原因：

1、前期销售量较大，且机器质量不稳定，导致后期周转机占用量居高不下。

2、个别上游厂家维修和翻新速度慢，为提高下游经销商的处理速度，只能先用我司商品机进行周转。

3、经过长期周转，绝大部分的机器外壳均有不同程度的磨损，不符入库标准，滞留积压售后。

1、按公司统一部署，在不影响售后正常工作的条件下继续压减借仓库周转机数量。

3、调整售后维修人员结构，激发工作热情，按量考核，末位淘汰；

4、强化前台文员服务意识，端正工作态度，规范服务用语；

5、设立电子台帐，提高工作效率，加强数据统计与管理的能力；

6、建立月度定期对帐制度，每月的最后一个周末与上、下游经销商对帐，并每周进行库存实物盘点。

7、严格内部管理，加强报表、台帐等数据的准确性和完整性，强化安全措施和安全意识。

1、当欠经销商数量增大时，会直接导致借仓库周转机数量增加。造成此现象的原因一是前期所借周转机因外壳问题不能周转和及时退库销帐，二是因配件较少，在紧急情况下只好借机拆件或换新。

2、当厂家欠机数量减少时，欠经销商数量也随之降低。这反映出上游厂家的处理能力对我们仍有较大的影响。如果上家出现问题，将对工作极为不利。

本月共接机2582台，返厂处理1640台，返厂率63、52%。1347台机器是依靠配件或拆机当地解决，占处理量的`58、77%。

1、订购并贮备翻新和易损配件。周转机翻新后退库，降低商品机的占用。维修使用配件，尽量避免拆用周转机。未雨绸缪，贮备易损配件以备一年的保修期之用。

2、加强配件以旧换新的周转速度，提高使用效率。

3、希望领导能调整增加售后一台电脑和一名员工，建立售后电子台帐，提高查询效率，使故障率的统计和配件的订购更科学合理化，并且通过与手工台帐的核对，及时发现问题并进行解决。

xxxxxxx有限公司

售后服务部

20xx年11月2日

**售后服务个人工作总结篇三**

成为某某电器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最大的利益。

**售后服务个人工作总结篇四**

这段时刻的工作繁忙并充实，回忆过去的工作，有成功的喜悦也有失落的遗憾，但更多的.是对今后工作的期望，现将工作总结如下：

不论从事什么工作，坚持全局认识是首要的问题，现场技能服务也不破例。我以为售后服务工作的全局就是，“坚持企业形象，使客户对公司产物的称心度和忠实度最大化。”最大限制的维护客户的好处，是提高我们公司产物的中心竞争力的一个主要构成局部。做好售后服务工作，还也是对公司产物的宣传，以及对公司产物功能的谍报搜集，以便作出实时改良，使产物更好的知足现场的运用要求。

现场技能服务人员不只要有较强的专业技能常识，还就应具有优越的沟通交流才能，一种产物良多时分是正因运用操作欠妥才呈现了问题，而往往不是如客户反映的质量不可，因此这个时分就需求我们找出症结地点，和客户进行交流，规范操作，然后防止对产物的不信任甚至对企业形象的损害。在日常的工作中做做到较好跟客户的沟通，做到令客户称心就是对公司品牌形象的有力宣传。

随着电子行业的不断发展，竞争不断增强，如何做好电脑销后服务，也是增强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个技能服务人员，要在现场勤于察看、自力思考、多与同事交流，发奋不断提高本人的营业程度。每次优异的售后服务，代表了客户对本公司产物进一步的信任。

在过去的工作中获得了一些领会，在工作中间态很主要，工作要有热情，坚持阳光的浅笑，能够拉近人与人之间的间隔，便于与客户的沟通。尤其是对售后服务的工作，用心的思想和平缓的心态才干促进工作提高和工作的顺利，在售后工作中要有好的办法技能与判别力才干使工作顺利。

**售后服务个人工作总结篇五**

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，但微笑不仅仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做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，能够融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是情绪愉悦的一种表现，当客户需要我们带给帮忙时，我们及时地传递一份微笑，收获一份期望。微笑服务是一种力量，它不仅仅能够产生良好的经济效益，还能够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，它不仅仅是缩留意理距离、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、礼貌服务的主径，又是到达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，才能持续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，主动帮忙客户解决问题。

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、个人交际潜力好，口头表达潜力好，对人有礼貌，明白何时何地应对何种状况适合用何种语言表达，懂得必须的关系处理，或处理经验丰富，具有必须的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4、头脑灵活，现场应变潜力好，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，用心主动，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、即时透过电话、传真或到客户所在地进行应对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的资料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，三来能够及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来能够将损失诚至最少。

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期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盼解决问题的情绪。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，让顾客明白你已了解他的问题。

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。

**售后服务个人工作总结篇六**

在过去的一年中，我主要售后商务工作，在公司领导和同事的正确领导和关心支持下，我本着积极的工作态度和热情的服务精神，尽己所能的工作。但还存在一些不足，现将这一年来有关工作情况及个人感受做一下总结。

1.在行业学习上的不足，要想做好做精必须得主动深入其中，体会客户的心理和行业的动态。

2.需要主动掌握相关的工作技能和技巧，灵活运用于具体工作。

3.在开展工作之前做好个人工作计划，合理安排，及时完成工作，确保工作效率高。在工作中，任何细微环节的差错都可能导致整个工作的失败。所以要重视每一个环节，一丝不苟的做好。学会记录每一件事和每一个重要环节，为今后学习和回顾提供材料和依据。新一年，新起点，希望自己能够更好完善自己。

（1）努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客户。尽量让每一个客户满意。

（2）加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神，以及回答客户提问技巧等等。

（3）加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地传达信息。如果有咨询电话，需在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

（4）努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

保持好一个良好的心态是每一个售后人员所必备的。无论客户的态度好坏，我们都应该坚持以良好的工作态度，真诚的沟通方式为客户服务。限度的保护客户的利益，是提高我们销售产品的核心竞争力的一个重要组成部分，从而树立公司形象，促使客户对公司产品的满意度和忠诚度化。针对上述问题，在今后的工作中要加强专业技能的学习力争更大的进步，同时还要加强将所学到的管理知识运用到工作中去，发挥班组团队的力量，把工作做得更上一个台阶。

**售后服务个人工作总结篇七**

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。

**售后服务个人工作总结篇八**

转眼间，来到华羽博瑞名车汇鲁中店已经3个月。时间虽然不长，但经历了很多，从一开始对新环境的不熟悉、不适应，到现在的适应且熟练。设备从只拥有一台举升机开始，到现在的设备可以完成售后保养维修的整个流程。从0客户、0信任开始，到现在67位客户的信赖！我发现喜欢上了华羽这个大家庭，并爱上了华羽售后这份工作与职责。能作为华羽的.一员我很荣幸。

售后服务，是现在二手车、平行进口车行业的重要组成部分。售后服务是整车销售的后盾和保障。做好售后服务，不仅把销售的车辆花最少的钱整备到最完美，还要做好质保、维修保养让客户满意。作为一个售后服务专员，既要服务好客户、保证维修质量，协助评估师看好车况、预算维修成本，还要准确简洁的回答销售过程中遇到的专业问题配合好销售工作。因此，在这个岗位上，必须拥有最专业的维修知识、经验和很强的辩解、沟通能力。

10月11月12月具体工作如下：

认证检测车辆：共39台（店内销售车辆认证22台，客户检测认证17台）

整备车辆：共12台（节省成本7000元——12000元左右）

质保车辆：2台

维修保养利润：5251元（12月份未结算完毕，具体一财务报表为准）

华羽售后存在问题，具体如下：

1.服务细节有所欠缺。

2.部门衔接有所欠缺。

3.时时卫生意识欠缺。

4.整备速度欠缺。（喷漆整备周期最严重）

5.服务流程未严格遵守。

售后服务是公司关键部门之一，虽然售后服务部门组建时间不长，但已经打下扎实的基础。我作为一员一定处理好以上问题，为公司创建更好的形象。

20xx年即将到来，新的一年更有挑战，为实现公司宏伟目标，赢得客户满意和信任，为公司创造多收益，售后服务部门已经做好了战斗准备，也有信心把服务用心做好！

——售后服务部

xxx

20xx

**售后服务个人工作总结篇九**

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，做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。

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。

**售后服务个人工作总结篇十**

过去的一年中，我在经销总公司直接领导下、在xx总的英明指导下、在同志们的集体关怀下遵照我公司xx年售后服务总体安排部署，售后服务工作始终按照“与管同行、以优制胜”和“钢管未到，服务先行”的理念，兢兢业业、恪尽职守、摸爬滚打、积极进取，各项工作均取得显著成效，受到了用户的好评。

今年xx月份由xx总经理和xx副总经理亲自带队，对西气东输二线东西段项目分部、epc项目部、中转站和现场进行走访。共历时半个多月，行程8000多公里。此次走访显示了公司领导对我们售后服务工作的高度重视，并得到了项目经理部的高度评价。通过这次走访了解了我公司钢管质量、现场服务情况和施工进展情况，听取中转站、施工、监理对我公司及产品的评价和意见，协调解决现场有关问题，同时对西气东输二线现场收集到的意见和建议进行了认真分析，并提出了改进措施及完成期限。按照责任公司的部署，将责任公司和直属单位的售后服务纳为一体，统一服务、统一管理的模式做好售后服务工作，并将现场服务人员细分为组、分片管理，责任落实到组，明确到人，使服务更好的满足现场的使用要求。同时对我们战斗在第一线的服务人员起到了很大鼓舞和帮助。

今年是中石油重大管线相继开工建设的一年，为了提升售后服务质量，充实售后服务内容，完善售后服务程序，坚持服务创新，变传统的单纯的售后服务转向整体统一的服务，时时保持特色服务。领导分批次安排我们服务人员到制管和防腐单位学习，提高服务技能。由于措施得力，执纪严明，员工的工作作风明显改观，执行力、工作效率、服务质量有了很大提高。同时为现场服务人员添置了发电机、角磨机和测厚仪等现场服务的.工具，有效解决因不可确定因素造成的产品损伤，为现场施工创造了条件。

xx年，我们在韩总的正确领导下切实加强了服务工作的质量，不断提高自身技术水平，在原有各项制度的基础上进一步将服务流程工作标准化，日常工作表格化，服务指标纳入目标管理考核，结合客户对于服务的意见调查，将所得结果，作为改进服务措施的依据。加强服务及处理客户的建议，经常与现场各单位人员保持密切的联系，随时关注现场动态，确保及时发现问题及时协调解决。

**售后服务个人工作总结篇十一**

一、确立“诚实做人，认真做事”的指导思想，认真做好本职工作，不断提高文化素质和业务水平。

二、严格遵守公司及部门的规章制度。上班时间不得玩游戏，不得上与工作无关的网，不在网上聊与工作无关的天，不看与工作学习无关的闲书和听音乐等。

三、认真上岗，热情为客户服务，耐心讲述上机的注意事项及软件的使用，认真回答客户提出的问题。为客户做好应做的工作，做到让客户满意。大力宣传公司的服务宗旨，耐心的教会客户使用有关软件。接到客户的求助电话不得以自己太忙或你自已想办法等语言来拒绝或搪塞客户，最大限度地做到让客户满意。售后部的每一位工作人员都有尽力为客户服务的.职责。如有投诉，根据实际情况请给予相应处理。

四、在施工工地要及时巡视，认真管理，对违反制度的工人要及时教育以至按规定给予相应的处罚。如发现有工人违章不闻不问的情况，给予教育和批评等。

五、对待每一个工程，要认真负责，寻求一个最合理和最有效的施工计划，算好每一个地方的施工材料，要做到不浪费，不粗燥，争取个个都是优秀工程。

**售后服务个人工作总结篇十二**

20xx年公司成立售后效劳部，使得公司的售后效劳工作有了很大的改观，客户的满足度也有了很大的提高。取得的这些成绩，首先感谢公司各位领导的正确领导和帮忙;其次，要感谢各位同事的大力支持;最终，要感谢售后效劳部全体员工的齐心协力的不懈努力。我作为售后效劳部的负责人，现将售后效劳部工作总结如下:

作为售后效劳部，主要负责公司的设备的售后维护、设备的安装调试及培训、设备售前演示等各项工作;售后效劳部，仔细解决每一例客户报修，仔细安装调试每一台设备，仔细给每一位客户讲解设备的\'使用操作方法，仔细解答每一位客户遇到的问题，仔细给客户演示设备每一项功能;售后效劳部每一位员工，都齐心协力做好每一项客户效劳工作，不断提高客户对公司的满足度和忠诚度。

售后效劳部包括江伟、汤自欣、赵亮等几位员工，每一位员工都发扬不怕吃苦，勤于学习的精神;努力做好自己负责的本职工作，同时干中学、学中干，不断提升自己的工作力量和工作效率。江伟主要负责江西的售后效劳，把江西的售后工作做的井井有条，大大提高了客户的满足度;同时，其他地方售后、设备安装调试及设备演示也尽职尽责的做好;汤自欣主要负责江苏等地的售后工作，作为来公司不长的新员工，他在20xx年里成长的很快，悄悄的做好安排每项工作，并在干中不断总结学习，提高自己解决问题的力量;赵亮作为公司聘请的淮安驻点人员，到公司培训紧有一星期的时间，承受力量强，擅长干中总结，不断提高自身技能，把淮安的售后工作做的让客户满足。

售后效劳部由于人员缺乏，造成有些维护，不准时造成客户埋怨;售后人员缺少定期培训，不能准时对公司的新技术，新方法，新产品准时了解;售后人员之间阅历沟通太少，不能准时共享各自的工作阅历和心得;客户回访工作没有真正落实;客户报修没有准时记录处理;售后总结及资料整理不准时不完善。

1.售后效劳工作要得到公司领导的足够重视和支持;市场是一个公司的生命线，但是售后效劳，是打算这个生命线是否存亡的重要因素。

2.要增加公司售后效劳部的人员编制;售后部需要一位文员，负责售后效劳电话应答及记录，要做到在上班时间内，全部的打进来售后电话都有人应答，并作具体的记录;售后文员要定期对客户进展电话回访，准时了解客户的设备使用状况和对产品的建议并作具体记录，售后文员要对返回售后维护单进展登记整理;针对公司几个固定业务大省，要固定一位售后维护人员长期负责该省的客户效劳工作，像江西、江苏、湖北、安徽等;另外公司要保证一位售后技术人员在位，准时把售后文员登记报修，电话了解状况，并安排相应的责任人准时去维护，该技术员要对寄回公司的设备准时维护发回。

**售后服务个人工作总结篇十三**

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。

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。

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。

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。

**售后服务个人工作总结篇十四**

成为xx 电器公司的售后服务的.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，还需要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，需要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。

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。若是是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，需要先了解最具体的 情况看能否电话解决，若是要到现场去的话，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最大的利益。

**售后服务个人工作总结篇十五**

尊敬的各位领导、各位同仁：

大家好！

很荣幸我能代表我们售后部来获取这一份荣誉、这份荣誉不属于我个人，我们这个集体应共同享有，售后部上半年取得的成绩，一线的员工付出了辛勤的劳动、这份荣誉不仅是对我们售后部上半年工作的肯定，更是对我们的一种鼓励、鞭挞、是我们今后工作的压力与动力，会时刻提醒我们今后的工作要对得起自己的良心和公司给予我们的待遇、我们更应落实好公司对我们的期许！

淮安润汉通信科技有限公司客服部（暨中国电信天翼手机指定维修中在公司各级领导、各部门以及我部同事的支持和帮助下，已经成功运作一年半年的时间。在此期间我部严格按照公司领导的要求以及我司业务发展的需要，为我司的客户以及电信的终端用户提供售后服务，从20xx年上半年的运作情况来看，我部也取得了一些成绩但是也暴露出一些问题，现就一些具体的情况向公司的各位领导作如下汇报：

【一】 售后服务宗旨

【二】 售后服务方针

完善服务网络 提供便利服务

增强专业能力 提供快捷服务

重视兑现承诺 提供满意服务

【三】 售后管理原则

“统一标准 细化落实 持续提高”即对售后的工作制定一个合理的规范及要求同时明确售后各个岗位的人员工作职责，在日常的工作中要求各个岗位的人员要有相互学习交流的精神，努力提高自己的工作能力。

售后用工实行同工同酬、按劳取酬、多劳多得；在选用人才上是宁缺毋滥，在保质保量的\'前提下完成工作，鼓励员工尽可能的承担多项工作，培养员工从事各项工种的能力（商务可以兼前台接待、前台接待、商务等要具备对手机进行简单的检测或拆机能力等）；在一个就是培养员工抢活做的工作激情，一项工作多人想抢着做，基于此工资、绩效向有此能力的员工倾斜。

我们售后的工作态度：在充分重视自身工作的同时，还要积极的了解、参与公司的整体发展规划，要充分认识到自己是公司的一员，有损公司的事情不得做、发现有损公司的事要加以禁止、有益于公司的事，哪怕再小也要积极的参与。

售后各个岗位职责.

【四】 售后网点与人员规模

根据公司业务发展计划，共在全区设立了7个服务网点，分别是淮安市区、淮阴区、楚州区、涟水、洪泽、金湖、盱眙。在市区网点我司共设5个工作人员：售后负责人1人、厂家对接2人（兼前台）、维修工程师1人、库管1人（兼前台）；在其他6个县区网点每个网点暂设2人，其中工程师1人、前台1人。所有的县区均采用外包或者是与社会网点合作：涟水、楚州、金湖、淮阴区采用外包的模式；盱眙、洪泽采用与社会网点合作的模式。无论采用何种合作模式，各个维修网点需遵守公司相关规定的前提下自食其力、自负盈亏。

【五】 目前我司售后的工作现状

我司自有建设又获得部分厂商授权的、同时又是中国电信天翼手机指定维修中心。我们售后部目前所做的主要工作是：

3.要合理的利用我们售后部现有的资源，去挖掘潜在的商机，以期获得一定的利润；

5.协助兄弟部们开展工作，沟通各个品牌的保修政策，在必要的情况下提供有力的支援——业务支持（为客户提供现场服务如盱眙职教集团的易丰ec12，淮河镇闵润集团易丰e68c）、人力支援，以公司的利益为最大化。

附：

上半年维修量统计

售后毛收入统计表

确认。

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