# 售后客服工作总结(模板13篇)

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-09-13

*围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。售后客服工作总结篇一20xx年上半年对于物业来说，可...*

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**售后客服工作总结篇一**

20xx年上半年对于物业来说，可以说是成长的半年，发展的半年，我们在不断改进和完善各项管理机制的半年。在这当中，物业客服部的工作得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了各兄弟部门的大力协助，经过全体客服工作人员半年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。‘服务至上，用心做事’的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，回顾半年来的客服工作，有得有失，现将半年工作总结如下：上半年度客服部8名员工中有6位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。上半年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主200余户，投放各类通知20余份。截止20xx年x月底，办理接房8483户，办理装修6976户，现小区在住人数3500余户。

上半年度物业费收缴情况;现1，2，3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入8月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示，限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止xx月底，已缴纳物业费业主6247户，占总体的75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源，客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。在20xx年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好下半年工作，现将本部门存在的问题总结如下：员工的`业务素质和服务水平偏低，主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。协调处理问题不够及时妥善，在投诉处理，业主意见建议，业主求助方面，欠缺部门协调，跟进和报告。

下半年工作计划和重点：2我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在20xx年的基础上，提高1至5个百分点，部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高，各项服务工作有序开展，业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“业主无抱怨，服务无遗憾，管理无盲点，工程无隐患”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的半年，共同努力为物业公司谱写崭新辉煌的一页。

**售后客服工作总结篇二**

弹指一挥间，上半年时间匆匆过去，回忆上半年工作，深深体会到作为一名售后效劳人员的职责。作为一名售后效劳人员不仅只是售后效劳，这种效劳关系到公司，关系到产品的维护和改良。也是增进与客户之间的沟通。售后效劳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，但也存在缺乏，先将售后的局部总结一下。

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。

现场技术效劳人员，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响的质量问题，所以这个时候就要我们找出问题所在，和客户进行交流，标准操作，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开展，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。作为一个技术效劳人员，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。

**售后客服工作总结篇三**

xx年在不知不觉间走到了尾声。回顾这一整年的工作，作为一名公司的客服部的员工，我在领导的指挥下有序的走完了这一年的工作。

在今年的工作即将结束之际，我在此充分回顾这一年的情况，尽管在这一年间也有些的可以说是出色的地方，但从平均的大部分情况来看，我却还是有很多的不足和问题。为此，我也在如今对自己的情况进行了严格的反思。

如今，我在此对自己的工作情况总结如下：

在工作以来，我一直在工作中积极的强化自己。而作为一名客服，思想方面的努力就显得非常重要的了！

在平时的工作中，我注重思想的调整。作为客服，我们总是会接收来自顾客的不满情绪，在这样的情况下，我们必须在工作中尽快的调整好自己，这样的才能顺利进行接下来的工作。

而在这一年的工作中，我除了在平时的锻炼外，也接受了前辈们的不少鼓励和帮助。这些陪伴和鼓励都让我在得到了很多的动力，渐渐的，我也学会了在工作中适当的调整自己。

此外，在领导的培训下，我还进一步的完善了自己的工作态度。并在工作方面大大的强化了自己对公司以及公司产品业务的了解，让工作变得更加出色。

在今年的工作中，我同样将工作的.重心放在新客户的开发上，通过在工作中的积极交流，增加企业的客户群体。并且，在完成新客户的开发后，我也的不忘对过去老客户们的巩固和回访。一方面扩展业务，一方面收集客户意愿，并在接下来的工作中积极的改进和提升。

除此之外，作为一名的客服，我在工作之余也会积极的去了解市场情况，并根据市场的发展及时的调整自己的工作发展。让工作能有更有效的进步。

在工作方面，我也深知自己有许多不足的问题，为此，也在工作前进行了积极的改进！

首先，在工作能力方面，我通过自我的学习，不断的更新着自己对企业产品和业务的了解，并在切实的确定之后积极的运用工作中来，为自己的业务竞争带来优势。

其次，在思想方面，作为客服在心思和的心理方面，必须不断的巩固自己。为此，在工作之余我积极的与其他同事沟通，调节自身情绪，为后来的工作做好充分的准备。

总的来说，这一年来我在工作方面充分的加强了自己，尽管不足还是有的，但如今我一直都在不断的更新自己，这一定能让我在工作中收获更多的进步！

**售后客服工作总结篇四**

在上半年中，我经常在平台的售后后台收到一些很无关紧要的`电子产品问题，但是我却没有因为这些是对产品本身可有可无的问题，而没有特意不去理会我们顾客的请求，而是细心的跟他们讲解这其中的缘由，帮助他们解决对我们公司的产品的疑惑，打消他们对我们公司电子产品的质疑。在我们的售后客服工作中，有很多其他的员工有些时候不会理会这些提问，但是很多时候这是我们的客服工作受到差评的一个主要原因，同时如果让顾客继续对我们公司的产品保持疑惑，那么这会降低顾客对我们公司的信任度。有一部分的客人会将我们的客服服务态度带入产品中，从而放弃以后对我们公司产品的购买。

想要做好售后客服，不仅要对有很好客服工作素养，同时对售卖产品也要十分了解。为了了解我们公司个类型的电子产品，我不仅自己将我们公司的每一款产品都做了详细的笔记，还请教我们公司技术部门的员工，一些关于我们公司产品经常出现的问题，以及这些电子产品出现问题后的解决方法。这些让我在上半年的工作中，每次有客人找我询问问题，我自己都会有能力去解决这些问题，同时在很短的时间内给他们有效的回复和相关解决措施。这就是让我在上班的服务工作中，工作质量达到“零差评、零投诉”最主要的原因。

在我们公司的售后客服工作中，我们的客服服务态度固然很重要，但是比服务态度工作更加有用的是，自己过硬的服务技能和客服能力。顾客对后者比前者更加的看重，因为一个能够帮助客人解决问题的客服，才是一个公司的好客。所以在以后的售后客服工作中我会更加侧重于对自己客服能力的培养，让自己能够应对顾客对我们公司电子产品的各种疑问，让自己的工作收获更多的好评。

**售后客服工作总结篇五**

时光荏苒，转眼间，又到了一年总结的时候。这一年里，我作为一名售后客服，积极认真地工作，不断提高自己的业务能力和服务质量，取得了一定的进步和成绩。现在，我来简单总结一下自己的工作表现和心得体会。

1、及时高效解决问题

作为售后客服，及时解决问题是我们工作的核心，这也是客户最为关心的问题。在这一年里，我经历了很多次问题解决过程，其中很多案例里我们的产品存在一些问题，比如退货、换货等，但是我们始终坚持高效服务。我能够迅速回复客户的信息，并在第一时间联络相关部门跟踪解决问题，尽快将问题解决给客户。

2、良好的服务态度

良好的服务态度是一个售后客服员必备的素质，这是每个客户所最关心的问题。在我所答复的问题中，我倾听客户的需求，以一种亲切、平和的语气进行沟通，努力满足客户的需求，确保客户提供的信息以及我们的回复都是精准、专业和真诚的。

3、坚持学习及提高自身业务能力

在这一年里，我深刻地认识到，知识的积累和不断的学习是我提高自身业务能力的重要途径。因此，我积极参加公司的`各种培训课程，不断提高自身硬实力，加强自我修养，以便更好地为客户解决问题，更好地完成工作的任务。

1、专业技能的扎实是售后客服成功的关键

售后客服的工作不仅需要有良好的服务态度，更需要扎实的专业技能。我们需要掌握产品知识、客户沟通技巧和解决问题的能力等一系列的基本技能，同时还要学习、研究和掌握相关的专业技能，如售后客服的工作流程、问题处理流程等。只有这样，我们才能更好地为客户提供专业、高质量的售后服务，更好地提升自己的业务能力和竞争力。

2、服务质量是良性互动的基础

服务质量是售后服务的核心。我的工作体现了如何保证良好服务质量，即：真诚对待每一个客户，能够全面解决客户的问题，合理回答客户的疑问，为客户提供高品质的服务。良好的服务质量是建立在良好互动基础上的，是需要双方共同努力达成的。只有在双方都能够认可对方的工作方式，达成共识，才能真正促进工作的稳定运行。

3、团队协作是事业成功的关键

售后客服的工作，最最重要的就是要进行团队协作。在我所在的团队中，我们彼此支持，相互帮助。我们一起行动，解决问题，不电鳗自己的小团队。我们积极地沟通合作，及时调适工作，促进团队的成长和进步。所以，要想做好售后服务，就必须团结一致，建立良好的团队精神。

总之，作为一名售后客服，我在这一年里取得了一定的成就和进步。我将继续努力工作，提升自己的业务能力和服务质量，更好地服务客户，做好售后服务。让客户满意、让企业成功是我的目标和使命。

**售后客服工作总结篇六**

成为xx公司的售后服务的技术人员，一直以来，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七**

时间转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年。回顾过去工作中的点点滴滴，才发觉自己真的收益良多，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，也是增加与客户之间相互沟通的一个重要平台。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xx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xx回复话术和电话沟通技巧都有了确定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在x月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，的当月处理的交接数据达到了xxx多个，平常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，为公司缔造更多的效益，特将今年的工作阅历总结如下：

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，客服是顾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`心情带到工作中，遇到无理的顾客要包涵，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当伴侣一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客相互沟通，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客相互沟通的时候我们确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，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。

当顾客来联系售后时，可能是由于收到商品不合适，商品消逝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，我们要思索如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭受到类似顾客这样的状况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是熬炼我们心理素养的一个良好平台，我们每天会遭受各种各样的顾客，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，我们则需要更多的急躁去服务，我们应当急躁倾听顾客的看法，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。

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是特殊快的，作为公司客服，生疏自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些状况，我们也能准时回复顾客。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。

xx是我们与顾客沟通的工具之一，在xx上与顾客沟通时我们要留意回复速度，只有准时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热忱，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要留意沟通技巧，热忱的态度往往是准备成功的一半。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留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，拨打电话时要留意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要留意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，留意倾听顾客的要求，不要任凭打断顾客，同时要留意把握通话时长，避开占用太多的工作时间；打电话时的确定要态度友善，语调温顺，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恳切的态度，假如凭自己的专业产品学问还是不能解决问题，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。假如处理得当，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。

**售后客服工作总结篇八**

总结是在某一时期、某一项目或某些工作告一段落或者全部完成后进行回顾检查、分析评价，从而得出教训和一些规律性认识的一种书面材料，它在我们的学习、工作中起到呈上启下的作用，不如立即行动起来写一份总结吧。总结怎么写才不会流于形式呢？以下是小编整理的售后客服工作总结，仅供参考，欢迎大家阅读。

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：

二、在实践中学习，增强业务技术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。

三、加强内部各部门间合作，售后内外都服务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。

四、不足之处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。

**售后客服工作总结篇九**

20xx年成为xx电器公司的客服售后服务的技术人员，以来，我努力工作，完成了全年任何。此刻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必须要求的技术要跟研发人员的那么高，但是最基本的也要明白。起码客户问起来你能够立马回答得出并帮忙他们很好的解决问题。一开始我老是说工资怎样那么低，但是此刻想起来也就释然了，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。

但是，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，还务必有一个对技术有欲望的心。个性是售后技术这块，不只是只明白本产品的，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，要想大概的明白，务必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这天的成就的吧。所以我什么都不是，我就是一草根，需要从新学习。

做我们这样貌的工作，和人打交道是必不可少的事，有个良好的沟通潜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，因为客户的情绪不能确定，毕竟买了我们的产品出了故障对他造成必须的损失，随时会喷你一脸口水，所以抗压潜力也要强。在这个时候只能留意谨慎的应付了，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，说话也要留意，尽量的从客户的心理出发，态度要好，绝对不能顶撞人家，人家但是我们的上帝。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能够了；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明白的扯少跟人家在那里废话。

在接到客户电话时，务必先了解最具体的状况看能否电话解决，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，然后从分析中明白大概要准备元器件，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，把现场的状况记下来，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先，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。

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。

**售后客服工作总结篇十**

斗转星移，进入x已四个多月，我一直从事客服咨询专员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名桂龙人，由衷的感到自豪。四个月的工作经历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现总结如下：

做好本职工作，树立全局意识是首要的问题，客服工作也不例外。我认为客服工作的全局就是，“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的同时传达企业的文化形象。”七月份来到公司以后，我首先接受了大约一星期的培训，培训内容包括药品的基础知识、中医的基础知识、产品复方柴胡安神颗粒的基础知识、客户常见问题及解答、销售技巧。通过培训不仅使我对公司的产品有了深度了解，也对自己的个人能力有了很大提高，同时对公司完善的培训制度及公司的文化氛围有了充分了解。之后我开始进入客服工作，客服工作的主要任务一是接听客户的呼入电话，对客户想要了解的问题进行专业并热情的回答。二是对已购买的客户进行回访，对用药效果进行了解、对用药方法进行专业的指导。客服工作的这两点看似简单，但是作为直接和客户进行沟通的部门，这关系到企业形象的传达和客户对公司产品满意度和忠诚度的情况，并对公司产品的后续市场推广有很大影响。

随着销售行业的不断发展，药品销售也要适应新形势下的销售思路。作为一个客服人员，在做与客户的直接沟通工作时，要勤于思考善于应变。对于客户提出的药品问题，给予专业的回答，对于客户反映的投诉及其它问题，第一时间做出正确的应变，使客户满意的同时，保持客户对公司产品的满意度。客服工作是一个直接面对不同失眠客户的工作，需要的是专业的知识水平，及灵活的应变能力，并且需要及时对所遇到的问题进行总结。在管理好手头现有失眠资料的同时，我根据大部分失眠患者具有糖尿病的情况，总结了糖尿病的相关知识。根据不同时失眠患者具有不同的服药史，我总结出了失眠常用药物的相关资料。还有就是失眠与抑郁的相关资料，并把这些资料和同事间进行了分享，来增加和客户之间的有效沟通。能否做好一个客户的有效沟通，是衡量客服人员专业水准的标尺，同时也是服务人员尽快掌握应用知识的有效手段。

客服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，当今社会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，中药药品尤其如此，如果不连续按疗程用药，很难体现出药品的效果。所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范使用方法的同时向客户传达优质的服务态度，从而避免客户对产品的不信任乃至对企业形象的损害。客服工作主要体现在交流二字，和客户的交流，能够更好的了解客户对产品的需求，和同事之间的交流，能够增加工作经验，分享心得，能够整体提高团队的水平，提高工作的质量。

“没有规矩不能成方圆”，一个企业的规章制度是否完善，直接关系到企业的形象和文化氛围，而这个制度更需要每一个个体成员去有效执行。在公司工作的四个月时间里，作为一名客服人员，我没有出现无故请假的情况，在此期间很好的完成了工作任务。积极参加公司组织的各项活动，比如：拓展训练、地坛展会、每周五值日。在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

在新的一年里，客服工作也需要有新的工作思路，首先是做好本职工作，管理好现有客户资料，定期对已购买客户进行回访，让其在感受药品良好效果的同时，也感受到桂龙药业专业的售后服务。对现有的其他客户资料也要定期进行回访，对其失眠情况进行跟踪，随时向其传达x治疗失眠的独特理念。其次，根据公司的推广情况，随时在沟通技巧和专业水平上作出改善，协助完善公司的推广工作。再次，提高自己的专业水平，总结不同的客户失眠情况，随时在失眠与抑郁的知识、沟通技巧、心理咨询知识各方面提高自己的水平。自己会在新的一年里和领导协调沟通，和同事友善合作，无论是在知识水平及做人做事的水平上都要有一个新的提高。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服务，公司产品可以创出名牌，其服务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服务体系，才能在竞争中立于不败之地。在新的一年里，希望在领导的带领下，在同事的帮助下，自己的成绩能够更上一层楼，为公司的发展贡献自己的一份力量。

**售后客服工作总结篇十一**

从20xx年7月份加入公司，到现在也有大半年的时间，静心回顾这半年，从一开始的陌生，到现在的熟练、热爱，这期间虽然付出了很多，但是收获的更多。半年来，通过学习和领导同事的帮助，在工作中取得了很大的进步，同时也暴露出很多的不足之处，现在从四个方面来总结一下20xx年的工作内容，希望20xx年保持好的一面的同时能够改善我的不足之处。

作为一名售后客服工作人员，主要的工作就是服务客户，为客户解决售后的所有问题。经过半年的学习，各型号产品的指令功能都已经熟练掌握，并且常见类型的问题也都可以熟练的解决。营销qq好评数也在稳步提高中，12月份好评数更是达到53个。在完成本职工作的同时，其他工站的工作也有所接触，例如返修机检测，录入系统等，在别的同事有事情请假的时候都帮忙处理了。

沟通技巧和处理问题的技巧还有待提高，要加强自我管理，工作中不骄不躁，以客户为中心，不断提高服务质量，保证接的每一通电话都保持激情与热情，要认真倾听客户的信息，保持礼貌态度，提高工作质量。遇到投诉反馈意见，要清楚记录客户的全部要求，抓住问题中心，尽可能避免多讲无关紧要的事，并做好记录工作方便日后与客户联系。

作为产品的售后客服，我们直接面对的就是产品和客户，所以在产品方面，我们必须熟悉它的所有功能，建议产品经理在发布新产品的时候，可以抽出时间给我们培训一下新产品的功能。

作为客服人员，我们时刻在准备接听客户的电话，所以需要一个安静的工作环境，这半年可能因为公司在装修，办公环境非常嘈杂，希望新的20xx年，会有一个良好的办公环境，这样也会大大提高工作效率。

20xx年希望自己能够完全胜任现在的工作，而且其他工站的工作也要熟练起来，做到熟悉售后部的所有工作。

人的一生，总是离不开工作的。现在的我虽然很忙碌，却很快乐，很满足。尽管我现在还是一名普通的员工，但我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步，能与公司共成长！

以上是我的年度工作总结，取得的成绩是微不足道的，存在的不足我会认真加以改正，认真客服。

**售后客服工作总结篇十二**

总结就是把一个时段的学习、工作或其完成情况进行一次全面系统的总结，它能帮我们理顺知识结构，突出重点，突破难点，让我们一起来学习写总结吧。你想知道总结怎么写吗？以下是小编为大家整理的售后客服工作总结，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

成为公司的售后服务的客服人员以来，我努力工作，完成了全年的所有任务。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。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。特别是售后客服这块，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。

良好的沟通能力可能会事半工倍。因为客户的心情不能确定，买了我们的产品出了故障对他造成一定的损失，所以抗压能力也要强。在这个时候只能小心谨慎的应付了。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。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。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。要不然客户会产生怀疑，也会对公司的形象造成损失，所以在沟通时要么赶紧解决故障，要么就尽量的往自己知道的领域沟通。

在接到客户电话时，必须先了解情况，能否电话解决，如果要到现场去的话，完成任务之后，做一下总结，把现场的情况记下来，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。这些都是售后客服人员的基本要求。毕竟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十三**

本站发布20xx售后客服工作总结，更多20xx售后客服工作总结相关信息请访问本站工作总结频道。

这段时间的工作繁忙并充实，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化。”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，还应该具有优越的沟通交流才能，一种产物良多时分是因为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，所以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、自力考虑、多与同事交流,努力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，可以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，积极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。

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