# 最新售后年度工作总结及明年工作计划 售后年度工作总结(优秀9篇)

来源：网络 作者：雨雪飘飘 更新时间：2024-12-15

*时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。售后年度工...*

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

**售后年度工作总结及明年工作计划篇一**

20xx年在劳碌有序的工作中过去了，回忆这一年的工作，我认为主要有两个大的方面：

1、做每一项工作都遵照平安标准流程操作，杜绝了平安事故;

3、6月到9月主要就是总店东楼的装修调整以及卓庭超市开业的打算工作。总店东楼的装修是今年的工程，涉及的设施较多，工作量大。扶梯的更换、电路的调整、顶棚的装修、各个专厅的装修跟进、及专厅用电的布局及跟进都须要设备去做。因此这3个月根本每天都要加班，可我没有被累、工作量所吓倒，发扬中泽不怕苦与累的精神，工作踊跃主动、谨慎负责、思路清楚圆满完成公司交给的`各项工作，为总店东楼装修工作做出了自己的奉献。9月份在有东楼装修工作的状况下，又有新店卓庭超市的打算工作。原本设备部的人员就缺乏，又接近中秋节各个门店也比拟繁忙没有什么人员可以抽调的。

面对工作我们设备一帮人没有畏惧，严格遵照公司的要求刚好打算好开业所需的各项设备。对须要用电的设施，从总的灯带照明到每个须要用的一个插座，ups的安装、租赁户的用电施工，都做到细致到位。经过不懈努力，顺当完成了东楼装修及卓庭超市开业的相关工作。

4、9月份以后的主要工作，除去日常的巡店工作，门店须要的局部修理工作，就是提前对各个门店冬季须要进展保暖的水管进展统计汇总，并对各个店须要保暖的全部进展了处理，为水管的过冬做好了打算，另一项主要工作就是对闲置设备的整理。将闲置的货架设备以及附属配件全部集中到设备在柳花泊的仓库，对每一件都进展了分类整理，以便以后的运用。

在新的一年里，接着发扬中泽不怕苦、不怕累的精神，严格遵守平安操作标准及公司的各项管理规定，在领导的指导下刚好、平安、高效、节约的完成各项工作。

**售后年度工作总结及明年工作计划篇二**

时光转瞬即逝，不知不觉来到企业已经大半年，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，作为企业的一名售后客服，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，而这种服务关系到企业的产品后续的维护和改善，也是加强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到企业的形象和根本利益，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，算是没有辜负企业领导的期望。为了更好的完成本职工作，为企业创造更多的效益，特将今年的工作经验总结如下：

客户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企业的形象，客服是客户拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为客户解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的客户要包容，也不要与客户发生冲突，要把客户当朋友一样对待，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客户交流，面对电脑客户也看不到我们的表情，在与客户交流的时候我们肯定要保持不错的态度，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，这样可能带给客户的就是另外一种体验了。

当客户来联系售后时，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，当我们在为客户处理问题时，我们要思考如何更好的为客户解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似客户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不错平台，我们每天会遭遇各种各样的客户，其中不乏有无理取闹的，对待客户时我们要持一颗平常心，认真回答客户的问题。遇到客户不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听客户的意见，让客户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，让客户有一个不错的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

企业作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为企业客服，了解自己的产品是最基本的要求，当有客户问到产品的一些情况，我们也能及时回复客户。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，有关产品的相关搭配，也是我们都要了解的。企业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，进而更好的为客户解决问题。

旺旺是我们与客户沟通的工具之一，在旺旺上与客户沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让客户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。通过电话联系处理客户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客户联系，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客户；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，注意倾听客户的要求，不要随意打断客户，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`肯定要态度友善，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客户再挂断电话。

对于客户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客户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，这时我们就要从客户的回复中洞悉客户的心理，努力快速解决客户的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之企业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。

在过去的一年中我收获了很多，但我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟客户与客服沟通买卖的场景，将产品推销给客户。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下客户的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。企业的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改善，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。企业也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与客户打交道，但旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动客户，如何让客户买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让客户享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改善的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加企业的培训，不断的充实自己，并努力完成领导给予的各项任务。看了企业的年度规划，我也意识到了新的一年我们全体员工所肩负的责任，但我相信自己的团队，也相信我们一定可以做的更好。新的一年天猫店和淘宝店合二为一，企业对于员工也有了更严格的要求，在这种氛围下我也会努力去学更多的知识，并努力提升自己的各项数据，争取做一名优秀的员工，为企业创造更多的效益。

新的一年，也希望企业能提供更多的培训机会，让我们对企业各个岗位流程有更好的了解，继而为企业带来更多的效益。

**售后年度工作总结及明年工作计划篇三**

x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。xx年共进厂辆，其中润保辆。(具体数据，可根据部门实际情况。)

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。

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。

**售后年度工作总结及明年工作计划篇四**

（客户反馈）———〉生产管理，安排———〉产品性能和综合力的提升从以下几个方面做一下探讨：

1.发货：当我们的产品卖出时，势必会派人员到现场进行安装服务，而这种看似简单的工作，却有着其重要性。

根据客户的需求，我们一般提前发货至工地，这时也有人员随货同往，当服务人员随货同往时，务必确认联系人和联系方式，要提前半天与客户联系，商量如何接货，以做好提前安排。以保证在这期间客户做好时间调整，因为时间对大家来说，都很宝贵，而且中途也可能出现其他的安排。因此与客户交流时，可把时间说的退后一点，例如下午能到的话，你可以说：

“不出意外，正常晚上之间可以赶到。”

“具体时间我会尽早联系你！”

“我对这里的情况不了解，您看能否接我一下？”

如果对方也很忙，或者对此地不了解，不能来接你，你也不必懊恼，你可以详细的问清楚地址。如果路程比较远，所开销的费用在安装调试结束后可向对方提起。但不与客户争执。

2.现场安装

货到工地，势必要进行安装，工期紧的`话，应客户要求，夜晚也得安装。这时候要取得对方的帮助，你可以协调工地负责人，安排司机或者民工帮助，以更好更快的完成任务。当然此时也要根据自身的情况而定，如果身体不舒服，你可尽量安排他人完成。期间你可以与负责人交流，啦啦家常。让客户参与，使对方懂得如何安装，不要一声不吭的自己做事！当然你说了以后，他不安排，是另一回事。

另一种情况，货到工地，工作总结可能工期不紧。如果你不明确提出何时安装，客户这时候可能会淡忘，或者不安排安装，这个时候，你就要主动明确提出：“我们出来服务，一个是公司安排，有规章制度必须尽快安装调试。到工地，我们也听客户的安排，因此你们需要货的时候，我们就立马过来服务了，你看什么时候尽早的把这个事情给安排了，也好我们也能做出更好的安排！因为现在大家都比较忙。”

3.安装调试

安装结束后，要对仪器和设备进行调试。务必做到仪器正常工作，设备安装正常。期间会遇到一些问题，需要我们解决。

3.1仪器问题

仪器调试后发现参数不稳，这个时候，要检查一下，一个还是两个？还是整体？还是路面有什么影响？如自己不能解决，要及时电话反映给领导。不要把不好的产品交给用户。即使有一点点问题，也要解决！以免留下不必要的“隐患”。

3.2设备问题

安装设备中，我们经常会遇到安装不匹配的问题，有的时候是产品本省的缺陷，有的是我们加工过程中留下的“伏笔”。我到工地服务的时候遇到过这样的情况：标准件螺丝的牙长短不一，导致的后果就是螺丝与另一个标准件禁锢时，出现紧不上的状态。这样给客户的影响可想而知！因此在出现问题的时候，售后服务人员不但要解决问题，也要及时地反映问题，当生产管理知道这样的情况后，应该及时作出调整，找出原因，增加产品出厂前的检测！保证产品不再有类似的情况发生！

本人从事服务xx年初到如今，仍然出现某些加工方面的问题，那就存在生产管理上的漏洞。

生产上的管理对于一个企业来说尤为重要，管理不到位，产品就会有瑕疵，产品有瑕疵，就会直接关系到用户对产品使用的评价和产品在市场上的占有率！就像评价一个人一样，每个人的水平不一样的情况下，我们看重的是一个人的品质！一个人的品质直接影响公司的形象。

4.设备使用

仪器安装结束后，会进行调试和使用，在使用前肯定要尽可能的和用户交流，讲解一些施工过程可能遇到的问题，以及遇到问题怎么处理！仪器使用注意哪些？影响现场的因数有哪些？人，物，设备三者相互相承，必须做到有条不紊。

5.将设备完好无损的交给用户，让用户对产品有足够的了解后，让对方签字验单！留下司机的电话，必要时和司机交流一下感情！不懂得和司机多请教！至少让司机觉我们的产品是很好的，是性价比最优的，选择我们的产品，是正确的！

适当的时候，给用户打个电话，询问仪器使用情况！对出现的问题给与及时的解释和回复。

自己不能做判断时，和领导商量一下，个人简历如何更好的处理问题！

针对售后服务的工作，在此我想做一下总结：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，可以增多销售的机会。做不好，也可以毁掉一个关系网。

因此从事售后服务首先要了解这个行业的方方面面。我们售后服务的是一个启下承上的工作，一方面要与最底层的接触，另一方面也要和中层甚至高层接触。我们的服务身份不会变，但我们要换一种角度和形象和对方交流！！

**售后年度工作总结及明年工作计划篇五**

20xx年公司成立售后服务部，使得公司的售后服务工作有了很大的改观，客户的满意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助；其次，要感谢各位同事的大力支持；最后，要感谢售后服务部全体员工的齐心协力的不懈努力。我作为售后服务部的负责人，现将售后服务部工作总结如下:

作为售后服务部，主要负责公司的设备的售后维护、设备的调试及培训、设备售前演示等各项工作；售后服务部，认真解决每一例客户报修，认真调试每一台设备，认真给每一位客户讲解设备的使用操作方法，认真解答每一位客户遇到的问题，认真给客户演示设备每一项功能；售后服务部每一位员工，都齐心协力做好每一项客户服务工作，不断提高客户对公司的满意度和忠诚度。

售后服务部包刘西明、唐斌、陈洪等几位员工，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能力和工作效率。我要负责的售后服务，把的售后工作做的.井井有条，大大提高了客户的满意度；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；陈洪主要负责电气方面的售后工作，作为来公司不长的新员工，他在20xx年里成长的很快，默默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能力；唐斌作为公司的老售后服务人员，负责机械方面工作,接受能力强，善于干中总结，不断提高自身技能，把售后工作做的让客户满意。

**售后年度工作总结及明年工作计划篇六**

售后服务工作作为产品售出后一种服务，而这种服务关系到公司的产品维护和改善，也是加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。

在售后服务部工作已经有八个月了，对公司的产品和售后服务这一行有了比以前更深的了解。售后服务部是一个挺受气，但是一个很锻炼人的职业。通过这八个月的售后服务工作，对售后服务工作有了一定的认识和体会：

不管从事什么工作，树立全局意识是首要问题。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，是客户对企业公司产品的满意度和忠诚度最大化”，最大限度的保护客户利益，提升公司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，同时为了反馈产品从出厂至使用过程中出现的不良情况。以便在后续产品中得到及时改善，使产品更好的满足现场和客户的使用要求。

随着船舶行业的不断发展，自动化程度的不断提升，以及新产品新工艺的不断涌现，作为一个售后服务技术人员，要在现场勤于观察，独立思考，多与现场技术工人交流，多与其他公司售后技术服务人员的沟通，了解船舶行业的发展方向以及服务技术人员的技术能力发展要求，能在今后的新产品中更好更快的做好新产品的服务工作。

现场技术服务人员不但要有较强的专业技术知识，还应具备不错的沟通交流能力，一种产品在很多时候是由于操作不当才出现了问题，而往往不是客户反映的产品质量不行。在这个时候，就需要售后服务人员找出症结所在，和客户进行交流，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至企业形象的损害。

在船舶行业发展的`新形势下，在刚刚经历了金融危机的大浪下，面对船市的复苏，在这个背景下，售后服务业应有新的工作思路。企业需要两只脚才能稳步前进：首先是提升产品质量，是产品使用更加方便和简洁，第二是健全的售后服务，及时的将公司的产品产品存在的问题以信息联系单和售后服务总结的形式发放给相关部门，预防同类产品中再次出现这类问题。

**售后年度工作总结及明年工作计划篇七**

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、在同志们的团体关怀下遵照我公司xxxx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、积极积极，各项工作均取得显著成效，受到了用户的好评。

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，作为改善服务措施的依据。加强服务及处理客户的提议，经常与现场各单位人员坚持密切的联系，随时关注现场动态，确保及时发现问题及时协调解决。

**售后年度工作总结及明年工作计划篇八**

20xx年是金宝港开局之年，做好20xx年售后服务工作，对维护市场份额、增加销售业绩有着至关重要的意义，做好20xx年售后服务工作，对于我自己也具有十分重要的特殊意义。因此，我要调整好工作思路、增强责任意识，充分认识并做好今年售后服务工作。

1、首先总结一下mp3重点售后概况：a、mp3不良概况

a、不良概况

775针角弯针情况严重，维修存在收费风险。暂时无比较好的解决方案。

b、意见及建议

得到某些有品位的客户和经销商的认同，提高自己的\'业务能力后能解决部分mp3维修问题，缩短维修时间，提高了客户的忠诚度。

5、认知

过工作我认识到不可再生资源除了土地就是客户最宝贵了。和一切相关的人员交流，不同的交流渠道，获取消息是不同的，角度也不同。和客户交流，你会在从客户的角度发现问题；和开发人员交流，你会了解开发人员怎么实现软件功能的；和经销商交流你会发现销售技巧。技术和销售之间是互相促进和协作的关系，从来并没有从属和依附关系。

以上，是我对20xx年的一些设想和总结，可能还很不成熟，希望领导指正。火车跑的快还靠车头带，我希望得到公司领导、部门领导的正确引导和帮助。20xx年，我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作、业务能力。

**售后年度工作总结及明年工作计划篇九**

20年来，在公司领导的大力支持和各部门的团结协作下，在部门员工的努力下，我公司客服部门认真学习物业管理的基础知识和工作职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，及时办理手续，提供周到的服务，督促维修服务、投诉、回访等业务服务得到妥善处理，圆满完成了年初设定的.各项目标和计划。以下是重要任务的完成和分析：

每天填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访的投诉和服务项目，协调处理结果，及时反馈并打电话给业主。总共有几千个项目。

20年xx月18日之后，提交了40份客户投诉信息日报和204份投诉处理单。开发公司工程部收到88个修复回复，业主投诉修复率43%。我部回访78次，回访率89%，工程维修满意度70%。

20xx年xx月xx日地下室透水事故造成43名业主财产损失。在公司领导的指挥下，我公司客服部门在第一时间与业主联系，为业主清点损坏物品，然后积极参与与业主的协商，发放更换物品和抵补赔偿。

在完成日常工作的同时，我部工作人员积极走进业主家中，收集各客户对物业管理过程的意见和建议，不断提升新世纪小区物业管理的服务质量和服务水平。

高达20—据调查，小区业主对我部接待工作的满意率为90%，接受电话维修服务的满意率为75%，回访工作的满意率为80%。

312份业主档案得到健全和更新，业主电子档案不断补充。

协助三河街派出所对入住园区的业主进行普查。向10名业主提供了社区户籍变更证明。

在物业公司经理的指导下，我部从客服人员的基本形象塑造，从物业管理的基本理念，到物业管理人员的沟通技巧，到物业管理的各个方面，结合相关法律法规的综合知识，进行了系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足，没有工作激情的团队带领成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工从一个物业管理知识的空白大师养成一个有一定物业管理常识的团队。

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