# 最新售后客服年终总结(汇总12篇)

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-06-25

*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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？...*

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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**售后客服年终总结篇一**

xxxx年初我很荣幸×客户服务中心一员从进入客服中心之日起我把客服中心视同家中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工无论是年纪大员工还是刚进入社会女孩她们性格、兴趣我了如指掌她们喜怒哀乐都让我牵挂在心相互信赖无话不谈在沟通中她们倾诉委屈释放压力在放松中调整心态保持阳光心情她们眼中我不仅是中心负责人更是她们工作和生活导师我常与她们分享工作和人生快乐心法：即做人要有品德做事要有品质生活要有品位指导年轻员工怎样去工作如何去生活真正让员工感受到工作快乐从而把握着幸福生活需要两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生最大财富!我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员!

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一\"众心齐泰山移\"我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

×号在公司团队建设中是难度系数最大单位中心员工年龄差别大用工方式不统一薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭\"客服中心是防火墙话务员是灭火器\"这是×号日常工作真实写照常戏称\"客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中心\"事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力?怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响?通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在×号日常管理工作中将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工\"温馨服务天天进步\"动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是最好已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信!

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常管理工作简单概括。以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人最大限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

如果说营销谈单难度大那么服务补救工作难度系数将更大大家都知道商业谈判中信任是基础讨价还价是过程双方歧义在于怎样让利益最大化然而客户投诉不同于商业谈判其工作难点在于要在最短内进行情感修复信任感重新建立宽容、耐心是基础审时度势是关键圆润沟通靠功底降低损失是目赢回客户是效益。

xxxx年初我一上任就面临了重大投诉考验南郊ip计费出现错误用户王越级投诉要求赔偿自装机之日起总话费共计×万元否则就要向媒体曝光接到投诉后我多次上门与用户进行沟通但该用户执意坚持要求赔偿经过多次交涉我由于用户职业性质不愿事情闹得太大虽其原与电信有积怨想获取个人利益但有恐被组织知晓影响前途针对用户这一特殊心态制订一系列补救措施通过锲而不舍努力得到用户理解在规避企业风险同时也让用户对企业及本人有了新认识。

如果说xxxx年初王ip计费错误越级投诉处理案例在高总指导下我是小试牛刀那么xxxx年底至xxxx年初×户\"一机双号\"用户安全退网无一越级申告让我初显身手在每件处理客户投诉时我不是仅仅为了平息事端了结投诉而努力更重要是在得到客户认可同时也要让客户对电信不断追求卓越提升服务质量有更多新认识我深深体会到：服务质量是企业生命线服务效益这看似简单体味之后却内涵丰富它让我清晰地认定我所从事职业意义多么重要更坚定了我严格管理防微杜渐及时纠偏愿当企业服务质量防火墙信念。感到非常欣慰是自×号成立至今凡经我手各类棘手用户争议，上级领导转办投诉都得到了圆满处理许多被认为比较\"难缠\"客户与我交上了朋友建立良好关系。

自信来自专业专业来自学习号自成立之初就建立了严格学习制度月初根据工作实际情况制订详细培训计划要求员工按时参加按计划执行重视培训每过程更关注培训后知识掌握和应用在月底进行考试并将考试结果运用到内部工作考评中去通过多形式培训方式如：案例分析、业务讨论、专家讲课等鼓励员工贡献和分享她们经验、技巧和最佳实践由个人知识变为团队知识使得一员工可以通过学习避免重犯类似错误;另一再出现同类问题后员工可以少走弯路及时准确地处理好客户需求。

为了积累工作经验交流和沟通每月每位员工写一篇工作日记或学习心得内容和格式不限通过每月练笔大家文字水平均有不同提高更重要是从字里行间我能捕捉到员工思想动态引导她们达到知识共享目。

随着对客户响应速度提速服务标准不断提升岗位对员工工作技能和个人素质提出了更高条件不仅要他们要掌握各类电信业务熟知电信各个生产环节和流程同时还应具备较强沟通能力和营销技巧在日常培训工作中业务知识、操作技能、服务技巧、优质客户服务意识及服务行为规范是经常所涉及到但员工对电话营销知识和宽带障碍预判断、预处理仍需培训力度近期在高总亲自部署和大客部、公客部大力支持下何骏驰、付建峰两位网络精英牺牲休息现场指导并将编辑宽带业务培训教材以培训效果。

xxxx年元月我从多媒体分局调入×号当时正值公司劳动人事改革人员紧缺工作地点分散由于是新成立单位工作流程与管理制度无章可循一切一切需要我从头做起面对挑战我胆怯边顶班边学习边摸索边总结在最短内调整好角色适应了新岗位凭借着高度责任心和持久工作热情积极主动有计划有步骤地实施着×号机构搭建和内部管理建立了一套较为科学管理办法和激励机制理顺关系让各界面工作流程闭环而流畅扎实基础管理工作在省公司组织渠道建设与优质服务工作检查中多次受到了好评xxxx年我所在中心被分公司授予\"优质服务窗口\"和\"先进生产集体\"称号xxxx年评为\"先进工会小组\"申报了省青年文明号荣誉称号。

xxxx年×月公司实施bpr流程重组后我角色发生了变化----从中心主任转换成中心副主任我服从组织安排及时调整心态转变角色积极配合主任工作在近两月中编写了《×号流程执行手册》组织中心员工开展岗位练兵活动分析×号行业特点收集编写了三万余字《坐席代表培训手册》;为了有效提升坐席代表专业水平我抓住要点分别搜集和整理了《adsl学习手册》、《互联星空知识问答》、《小灵通解答手册》、《坐席代表发音技巧》为中心内部员工培训提供了保证。

在我已近xxxx年工作经历中无论是高岗低聘时还是竞聘落榜时我总能及时调整心态笑对逆境保持长效工作热情自始至终我心底有最朴素想法：岗位级别可以低些工资待遇可以少些但对工作标准降低所带领团队服务质量和工作效果更降低努力工作是我应尽本分带好团队仍是我职责所在。

两年来匆匆而过我见证了客服中心从无到有从小到大从×到×员工从×人增至今天×人一次次服务提升中无论是机房搬迁还是人员培训或日常管理我尽职尽责不敢有丝毫懈怠用脑去思考用情去管理用心去工作当看到客户从敌意到满意从对立到认同我感受到工作快乐享受到实现自我价值快乐我爱我岗位我更爱我所在团队克难奋进一起战斗相互鼓励相互感动同甘共苦风雨同行共同走过最初艰难创业路这段人生经历使我对岗位理解和×号认识得到了不断升华!

**售后客服年终总结篇二**

本站发布2024年售后客服年终总结范本，更多2024年售后客服年终总结范本相关信息请访问本站工作总结频道。

以下是本站工作总结频道为大家提供的《2024年售后客服年终总结范本》，本站还为大家提供优质的年终工作总结、年度工作总结、个人工作总结,包括党支部工作总结、班主任工作总结、财务工作总结及试用期工作总结等多种工作总结范文，供大家参考！

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。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。

一勤奋学习，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。

二立足本职，爱岗敬业

1。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。

2。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。

3。不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

三微笑服务——客服基本素质之一

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。

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。

**售后客服年终总结篇三**

进入斯凯莱特其实还没到一年的时间，但却要总结这一年的所得所获，感觉还是不知如何忆起。往事重现，发觉一些美好的事物还是在历历在目，不管它是曾困扰着我亦或是阻止我前进的一些障碍。

在这份工作之前，我曾经接触过淘宝店铺，它让我对发布产品信息不是很陌生。可以说电子商务是我真正的第一份工作，从刚踏入社会至今，很庆幸自己选择了电子商务。一开始就能遇到自己喜欢的职业是非常难得的一件事情。

刚开始涉及这个领域什么都不懂，只觉得一切都是枯燥乏味，每天都重演着几件相同的事情，不停得做，反复得做，不间断得做，感觉生活已经像是被定制好了，所以做起事来根本已经没有所谓的冲劲与干劲。而且当初对斯凯莱特的产品一直不够了解，觉得放到网上销售真得是一件不容易的事情。直到自己无缘无故接到了第一个单子，虽然说出来可能会被同行耻笑，100元的订单，可以说是忽略不计，但是却带给我前所未有的信心。以前一直觉得这个行业在网上做交易实在是一件难事，不仅价格高而且组装完的成品在专业问题上更是让我打了退堂鼓。我想这100元的订单不仅仅是100元，也是对我工作的一个肯定。从这次开始我明白自己应该要往哪方面去重点突破。既然对成品没有十足的把握那就先从型材开始做起，简单的管材不仅容易跟客户介绍也可以减少发货期限，降低工人所耗废时间。

如果仅仅靠自己去学习电子商务，我想可能到现在都不能正常得看待这份工作。这中间不仅得到韩总帮助，通过参加上海商盟的学习，电子商务的培训以及阿里巴巴课程的教授。。。 起初对电子商务的印象只有\"简单\"二字可以形容，但是现在不再是单纯的发布产品信息，而是包括了许多深层意义的网络因素，有些专业问题甚至我到现在都不能完全掌握。

我觉得做电子商务最重要的前提即是对产品有一个足够的了解，如果当面对客人不能解释专业的问题，有可能面对潜在客人的流失。用自信而权威的口吻来谈论产品，相信有优势的产品一定能够吸引到客户。推销产品也就是推销自己，推销自己远比推销产品更为重要。面对你所要推销的对象要分清它是不是真的决策人，要清楚它是不是真得想买你的产品，或是竞争对手想套价格还是仅仅想让我们给他画设计图等等。

第二合理按排8小时工作时间也是一个非常关键的步骤，虽然现在我常常会觉得时间不够用并且遗漏的东西可能还不少，但是每天都感觉非常充实。每天虽然有些询盘是跟我们行业是无关的，但是每个客户我都认真对待，并且每个旺旺上都会介绍我们的氟碳木纹产品，因为我觉得现在对于我们这个领域的产品知识，还是鲜有客户知道的。我觉得电子商务真的是一个循序渐进的过程，可能刚进接触网站后，没有相关的询盘，甚至于没有其它领域的询盘，但是长久以往，踏实认真的走好每一步，我相信每一个都可以接到属于自己的订单。

第三做拥有乐观开朗，积极向上的心态，心态决定行为，这是营销的前提。做一件事情如果把它当成自己热爱的一项事业来看待，而不是觉得自己被逼迫着做不喜欢的事情。带着愉悦的心情做事真得可以事半功倍，全身心的投入。电子商务是一个长期见成效的过程，短期的努力和坚持并不可能达到预期的目标。只有坚定自己的目标，一步一个脚印，每一天完成自己须要完成的任务，那么即使真得没有得到实际的成效，内心也不会感到枯燥乏味，充实的满足感即会油然而升。

最后一点，不停的电子商务学习和知识的累积也是非常重要。从踏入斯凯莱特开始，我就跟着韩总进行电子商务培训和学习，从上海商盟的活动中得到了很多平时在办公室所学不到的知识。在商盟学习中认识了许多在电子商务领域非常成功的名人，包括张有为老师的网络推广及b2b的营销途径。b2b免费会员地毯式轰炸为我在发布产品信息上提供了很多帮助；论坛博客及社区，多注意品牌口啤的线上线下传播让我又多了一个方法与途径宣传自己公司产品；关键词的密度分布同样让我在产品描述中注重了些技巧性的地方。黄伟老师的搜索引擎优化也让我对网络更多了些兴趣。除了这些课程学习还参加了上海千人网商大会的召开，这算是20xx年发生的一件大事了。很荣幸能够参加如此盛大的会议。除了借助外力进行学习，自己也会经常去阿里巴巴论坛，博客，阿里旺旺群进行各方面的学习，虽然这些工作比较花费时间，但是每天能得到一些可以为己所用的知识也算是非常值得了。比如百度的一些功能就是从群里面的商友开课中，论坛文章中以及自己进行百度的搜索中才明白了解。

电子商务真得没有太多技术性的东西，只要多加尝试多加学习，所有的难题都不再是问题。明年的计划还会是跟今年一样不断把看似简单的事情重复做用心做。把原本潜在客户慢慢都转化为实际的订单。所有的`努力即是为了最终的成交量而做的基础。总而言之一句话：看似微小的东西要做的细致做至极致也会有它发光发热的那一天。

**售后客服年终总结篇四**

前两个月我担任公司的xx品牌售后,带领xx品牌的员工齐心协力，开拓进取，加班加点，有效保证了x、xx月任务的顺利完成。回顾前两个月，就所值得继续发扬的经验进行总结：

1.重点客户、亲自接待。新客户及集团客户车队长、班长等都是我的重点客户，我都要进行接待。我不在，也要安排张秀苹主管必须接待,客户提出的需求及时得到解决。让客户时刻感觉到在我们这里得到重视!得到尊重!提升客户在店内感受。

2.保养买三送一，大力推行。回顾这几个月来，每位客户到店，都要给客户介绍这项活动。基本上每月至少推出十几单，多的每月推出30多单，有效的稳固了基础客户群体。每天进厂台次都在台以上。而奔宝保养买三送一，推出的廖廖无已，因而奔宝每天进厂台次也不稳定。

3.对集团客户司机给点甜头。集团客户在xx品牌占比较高，特别是司机到店，他们无非都是想占点小便宜，要个礼品，拿个精品等。只要给我们能带来效益，尽量满足他们的需求。当然，如遇金额较大礼品，还是要上报领导处理!

4.替客户着想，解客户之急。如客户到店更换配件没货的，只要客户着急的，我一般要求配件部在济南市场上先调货，尽量当日解决，不向后拖。解决客户燃眉之急。

5.增加事故车进店台次。xx、两个月，事故车有所增长，虽然幅度不大，但还是比之前提高了很多。我对事故车信息比较警觉，无论是客户、本公司人员，还是其它保险公司等人员打来的电话，只要我得到信息。第一时间联系事故车开发部同事，进行跟踪。如果我有时间，也会亲自到现场去拉事故车!另外，在郑州几位同事的辛勤努力下，这边大小事故车也进了几辆!

6.深挖项目，增加产值。挖掘大修发动机车辆、大修变速箱车辆。只要碰到客户车辆烧机油车辆，客户又有意愿想解决此问题的。我们就和客户商谈发动机大修事宜。每月这边至少有2台以上大修发动机车辆，1台以上大修变速箱车辆。值得欣慰的同时，也发现了工作中存在的不足。下一步我们系统还需要改进的地方：

1.首先前台sa工作能力还比较薄弱，包括前台主管，还需要加强学习业务知识、车辆进度过程管控能力。目前我在慢慢的培养，沉下来带一个季度，希望年底之前能有所改变。其次，车间技术力量还有待加强，特别是进口大众辉腾、途锐、新款c7/a8等需要技术支持，能安排总部技术经理，到济南指导1x2周时间。另外，车间需要增加一名质检人员，没有质检人员，很多细节上的问题，不能检查到位，有时车间个别员工不仔细，就会因为小的错误，造成客户投诉或流失。

2.目前基础客户群体还不太高，还需要增加基础客户群体，增加保有量。提高客户到店感受，提高进店台次，增加收入!首先，我们保养买三送一活动还要加大力度推。其次，1+1传递卡还要继续执行下去，最近这些天，不要求，我看又淡化了。再次，新客户等重点客户还要一如即往认真对待!只有解决客户所需，真心的为客户着想，才能留住客户。

3.客户流失比较严重，这个是必须解决的。我们一定要了解客户到底为什么会流失，最近这二个月，客服部一张投诉单都没给我，难道，打客户回访电话都没有反应问题吗?肯定不对!我们服务、技术都做的很到位了吗?我看不是吧!下一步，我会与李总、晋总协商，只要有反应系统问题，做的不到位的，每个客户意见或投诉我都要一个一个的看下，落实清楚。解决掉，一切为了客户满意为止!

**售后客服年终总结篇五**

本站发布售后客服年终总结范本，更多售后客服年终总结范本相关信息请访问本站工作总结频道。

在过去的一年里，我在公司领导和同事的正确领导和关心支持下，本着积极的工作态度和热情的服务精神，一边尽己所能的工作，一边虚心的学习新知识。取得了一定的成绩。但还存在一些不足，有待提高和改进。在过去的一年中，我主要负责xxx区域的所有公司打印机维护维修管理工作，现将这一年来有关工作情况及个人感受总结如下：

1.塌实刻苦提高专业技能

作为一名技术人员，专业技术水平是根本。搞技术是学无止境的，还要发扬吃苦耐劳的精神。不光要学习书本上的理论知识，还要联系实际，在实际中不断摸索、不断积累。同时，也要虚心求教，掌握各种相关专业知识。

2.努力钻研提高管理能力

对于从事打印机工作的我来说，面对的一切都是崭新而富有挑战的。就需要充实自己，我经常用业余时间，看些与管理相关的书籍，或者上网查一些管理方面的资料及前辈们的管理心得。而运用这些管理知识到工作中才是最重要的，否则就是“纸上谈兵”了，我在这方面还做得够，还需加大力度。

重视思考，有时遇到同一个问题，有的人处理得恰当，而有些人就处理得草率。作为一名现场维修人员，就要养成勤思考的习惯，那就是平时碰到问题，要勤于思考，以以的方案处理问题。

同时还要经常性的与同事进行沟通，在工作中提出一些自己的看法，及存在的问题。以便及时改善！

3.注重细节逐步成长

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。

四、存在问题和不足

1.工作中有时有点粗心、不够细致；

2.在专业技术上钻研不够；

3.组织管理力度不够；

针对上述问题，在今后的工作中要克服粗心、加强专业技术、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。

总之，这一年的工作，有成绩也有不足，有欢乐也有苦涩，但收获却是主题。虽没做惊天动地的大事，却在一件件小事中体现出了工作的意义和人生的价值。为了锻炼自我、成长成材。在今后的工作中，我会更加勤奋工作，不断完善自己，提高自己！

----------------

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%；其中客房收入为万元，写字间收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。全年客房平均出租率为%，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为万元，经营利润率为%，比去年分别增加万元和%。其中，人工成本为万元，能源费用为万元，物料消耗为万元，分别占酒店总收入的%、%、%。比年初预定指标分别降低了%、%、%。

型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十六届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

（一）以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有名，是同规模酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

**售后客服年终总结篇六**

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。

**售后客服年终总结篇七**

全年工作主要成绩:

1、客服平台的改善:

1、1制定了客服“应知应会”课件，并对客服部员工进行了专门培训，完善各岗位职责。

1、2定期统计helpdesk前台记录、分析、查找不足并持续改进。

1、3加大员工岗位技能、职业道德培训。以五常法为主，创造条件为员工提供学习专业技能的机会，加强与各部门的沟通交流，使客服人员掌握相关专业知识，了解工作动态，正确处理，及时回复业主的求助和提出的建议。

2、园区绿化及大厅绿植的改善：

2、1经过与绿化公司的多次沟通，使园区绿化合格率整体提升，通过有效管理，使绿化施工趋于规范。

2、2对大厅内的绿植进行了整体更换，不断的改善了大厦室内环境。

2、3与绿植公司积极配合，及时打药防止了“美国白蛾”在园区的漫延。

3、为园区业主提供更多的服务和协作。

3、1多次配合园区内的业主接待市区两级领导来园区公司视察。

3、2与园区业主协作成功举办了xx年“完美时空之夜”新春联谊会，大大加深了物业公司与业主之间的感情。

4、保洁及服务品质的改善：

4、1组织了多次对保洁人员的培训及技能考核，并进行了垃圾分类知识的专业技能培训，使其能更好的为园区业主服务。

4、2对垃圾进行了分类处理，接受了市区两级领导的检查，得到了好评，并将园区向市里申报了垃圾分类“优秀示范园区”。

4、3撤出了在地下车库的垃圾站，将垃圾站移至在了园区外围的新建的垃圾站，消除了地下车库的异味。

4、4对园区内的垃圾桶都进行了分类处理，张贴了“可回收物”及“不可回收物”的标识，响应了国家号召营造绿色的工作环境。

4、5改善卫生间的设施和环境，安装了烘手机，摆放了绿植、增加了温馨提示，提升卫生间的档次。

5、积极配合上地街道的工作，成功组织进行了本园区的人大代表换届选举工作。

6、与业主之间的沟通：

6、1为业主的入住装修提供一站式服务，并全程跟踪，协调装修中各项事宜。

6、2对毗邻业主相互抱怨及纠纷，从中调解，如a403xxxx反映三层xx电信机房电磁干扰问题，物业部做了大量工作。

6、3在消防通道建立了羽毛球场，为午休的业主们提供了运动的场所。

6、4对业主提出的意见和建议，认真对待，及时整改，如业主反映大厅内无时钟及园区大厦无楼牌号的问题，物业部对此及时做了整改。

**售后客服年终总结篇八**

全年工作主要成绩:

1、客服平台的改善:

1.1制定了客服“应知应会”课件，并对客服部员工进行了专门培训，完善各岗位职责。

1.2定期统计helpdesk前台记录、分析、查找不足并持续改进。

1.3加大员工岗位技能、职业道德培训。以五常法为主，创造条件为员工提供学习专业技能的机会，加强与各部门的沟通交流，使客服人员掌握相关专业知识，了解工作动态，正确处理，及时回复业主的求助和提出的建议。

2、园区绿化及大厅绿植的改善：

2.1经过与绿化公司的多次沟通，使园区绿化合格率整体提升，通过有效管理，使绿化施工趋于规范。

2.2对大厅内的绿植进行了整体更换，不断的改善了大厦室内环境。

2.3与绿植公司积极配合，及时打药防止了“美国白蛾”在园区的漫延。

3、为园区业主提供更多的服务和协作。

3.1多次配合园区内的业主接待市区两级领导来园区公司视察。

3.2与园区业主协作成功举办了--年“完美时空之夜”新春联谊会，大大加深了物业公司与业主之间的感情。

4、保洁及服务品质的改善：

4.1组织了多次对保洁人员的培训及技能考核，并进行了垃圾分类知识的专业技能培训，使其能更好的\'为园区业主服务。

4.2对垃圾进行了分类处理，接受了市区两级领导的检查，得到了好评，并将园区向市里申报了垃圾分类“优秀示范园区”。

4.3撤出了在地下车库的垃圾站，将垃圾站移至在了园区外围的新建的垃圾站，消除了地下车库的异味。

4.4对园区内的垃圾桶都进行了分类处理，张贴了“可回收物”及“不可回收物”的标识，响应了国家号召营造绿色的工作环境。

4.5改善卫生间的设施和环境，安装了烘手机，摆放了绿植、增加了温馨提示，提升卫生间的档次。

5、积极配合上地街道的工作，成功组织进行了本园区的人大代表换届选举工作。

6、与业主之间的沟通：

6.1为业主的入住装修提供一站式服务，并全程跟踪，协调装修中各项事宜。

6.2对毗邻业主相互抱怨及纠纷，从中调解，如a403----反映三层--电信机房电磁干扰问题，物业部做了大量工作。

6.3在消防通道建立了羽毛球场，为午休的业主们提供了运动的场所。

6.4对业主提出的意见和建议，认真对待，及时整改，如业主反映大厅内无时钟及园区大厦无楼牌号的问题，物业部对此及时做了整改。

**售后客服年终总结篇九**

前两个月我担任公司的\*\*品牌售后,带领\*\*品牌的员工齐心协力，开拓进取，加班加点，有效保证了\*、\*\*月任务的顺利完成。回顾前两个月，就所值得继续发扬的经验进行总结：

1.重点客户、亲自接待。新客户及集团客户车队长、班长等都是我的重点客户，我都要进行接待。我不在，也要安排张秀苹主管必须接待,客户提出的需求及时得到解决。让客户时刻感觉到在我们这里得到重视!得到尊重!提升客户在店内感受。

2.保养买三送一，大力推行。回顾这几个月来，每位客户到店，都要给客户介绍这项活动。基本上每月至少推出十几单，多的每月推出30多单，有效的稳固了基础客户群体。每天进厂台次都在台以上。而奔宝保养买三送一，推出的廖廖无已，因而奔宝每天进厂台次也不稳定。

3.对集团客户司机给点甜头。集团客户在\*\*品牌占比较高，特别是司机到店，他们无非都是想占点小便宜，要个礼品，拿个精品等。只要给我们能带来效益，尽量满足他们的需求。当然，如遇金额较大礼品，还是要上报领导处理!

4.替客户着想，解客户之急。如客户到店更换配件没货的，只要客户着急的，我一般要求配件部在济南市场上先调货，尽量当日解决，不向后拖。解决客户燃眉之急。

5.增加事故车进店台次。\*、两个月，事故车有所增长，虽然幅度不大，但还是比之前提高了很多。我对事故车信息比较警觉，无论是客户、本公司人员，还是其它保险公司等人员打来的电话，只要我得到信息。第一时间联系事故车开发部同事，进行跟踪。如果我有时间，也会亲自到现场去拉事故车!另外，在郑州几位同事的辛勤努力下，这边大小事故车也进了几辆!

6.深挖项目，增加产值。挖掘大修发动机车辆、大修变速箱车辆。只要碰到客户车辆烧机油车辆，客户又有意愿想解决此问题的。我们就和客户商谈发动机大修事宜。每月这边至少有2台以上大修发动机车辆，1台以上大修变速箱车辆。值得欣慰的同时，也发现了工作中存在的不足。下一步我们系统还需要改进的地方：

1.首先前台sa工作能力还比较薄弱，包括前台主管，还需要加强学习业务知识、车辆进度过程管控能力。目前我在慢慢的培养，沉下来带一个季度，希望年底之前能有所改变。其次，车间技术力量还有待加强，特别是进口大众辉腾、途锐、新款c7/a8等需要技术支持，能安排总部技术经理，到济南指导1-2周时间。另外，车间需要增加一名质检人员，没有质检人员，很多细节上的问题，不能检查到位，有时车间个别员工不仔细，就会因为小的错误，造成客户投诉或流失。

2.目前基础客户群体还不太高，还需要增加基础客户群体，增加保有量。提高客户到店感受，提高进店台次，增加收入!首先，我们保养买三送一活动还要加大力度推。其次，1+1传递卡还要继续执行下去，最近这些天，不要求，我看又淡化了。再次，新客户等重点客户还要一如即往认真对待!只有解决客户所需，真心的为客户着想，才能留住客户。

3.客户流失比较严重，这个是必须解决的。我们一定要了解客户到底为什么会流失，最近这二个月，客服部一张投诉单都没给我，难道，打客户回访电话都没有反应问题吗?肯定不对!我们服务、技术都做的很到位了吗?我看不是吧!下一步，我会与李总、晋总协商，只要有反应系统问题，做的不到位的，每个客户意见或投诉我都要一个一个的看下，落实清楚。解决掉，一切为了客户满意为止!

**售后客服年终总结篇十**

(客户反馈)---〉生产管理，安排---〉产品性能和综合力的提高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。以确保在这期间客户做好时刻调整，正因时刻对大家来说，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，可把时刻说的退后一点，比如下午能到的话，你能够说：

“不出意外，正常晚上之间能够赶到。”

“具体时刻我会尽早联系你!”

“我对那里的状况不熟悉，您看能否接我一下?”

如果对方也很忙，或者对此地不熟悉，不能来接你，你也不必懊恼，你能够详细的问清楚地址。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忙，你能够协调工地负责人，安排司机或者民工帮忙，以更好更快的完成任务。当然此时也要根据自身的状况而定，如果身体不舒服，你可尽量安排他人完成。期间你能够与负责人交流，啦啦家常。让客户参与，使对方懂得如何安装，不好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。

另一种状况，货到工地，可能工期不紧。如果你不提出何时安装，客户这时候可能会淡忘，或者不安排安装，这个时候，你就要主动提出：“我们出来服务，一个是公司安排，有规章制度务必尽快安装调试。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!正因此刻大家都比较忙。”

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。不好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状况：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状况后，就应及时作出调整，找出原因，加大产品出厂前的检测!确保产品不再有类似的`状况发生!

本人从事服务\_\_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，就会直接关联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状况下，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，在使用前必须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，以及遇到问题怎样处理!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，务必做到有条不紊。

5、将设备完好无损的交给用户，让用户对产品有足够的熟悉后，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，选取我们的产品，是正确的!

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

自己不能做决定时，和领导商量一下，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，能够增加销售的机会。做不好，也能够毁掉一个关联网。

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!!

**售后客服年终总结篇十一**

2024年对于个人来说是意义非同寻常的一年，抉择的一年。究其原因体现在两个方面，一是告别了熟悉而又充满感情的深圳工作，难舍之情溢于言表;二是回到家乡襄樊，来到了大力电工集团工作，来到了一个和谐团结的售后服务团队工作，这个更加充满激情与挑战的新工作岗位将成为我今后一段时间的工作平台。

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。

回顾2024年，本人从以下几个个方面将

个人工作总结

报告呈现如下：

一、回首成长路 难舍往日工作团队

回首2024年的深圳fdk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fdk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世界级大公司的培训;离开公司，一个新的工作环境，很多事情都是未知。当时，想到了《谁动了我的奶酪》里面的故事，人生只有勇于尝试改变和突破才会更加精彩。因此，我选择了到一个新的工作环境去历练和学习。

二、融入新环境 重新定位工作角色

从深圳回到襄樊工作，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。

新的工作岗位和角色，给予我了很多挑战，同时每一次特殊的服务案例都给予我了一次学习和提升自我的机遇，下面是一个具有代表性的案例报告可以很好的来说明(附页)。

三. 不断进步，时刻更新，把自己的本职工作做好

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。

四. 结束语

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2024度工作总结，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最大的贡献。

**售后客服年终总结篇十二**

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、设备的安装调试及培训、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，认真安装调试每一台设备，认真给每一位客户讲解设备的使用操作，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能力和工作效率。江伟主要负责江西的售后服务，把江西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;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，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;赵亮作为公司招聘的淮安驻点人员，到公司培训紧有一星期的时间，接受能力强，善于干中总结，不断提高自身技能，把淮安的售后工作做的让客户满意。

售后服务部由于人员不足，造成有些维护，不及时造成客户抱怨;售后人员缺少定期培训，不能及时对公司的新技术，新方法，新产品及时了解;售后人员之间交流太少，不能及时分享各自的工作经验和心得;客户回访工作没有真正落实;客户报修没有及时记录处理;售后总结及资料整理不及时不完善。

1、售后服务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，但是售后服务，是决定这个生命线是否存亡的重要因素。

2、要增加公司售后服务部的人员编制;售后部需要一位文员，负责售后服务电话应答及记录，要做到在上班时间内，所有的打进来售后电话都有人应答，并作详细的记录;售后文员要定期对客户进行电话回访，及时了解客户的设备使用情况和对产品的建议并作详细记录，售后文员要对返回售后维护单进行登记整理;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服务工作，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，及时把售后文员登记报修，电话了解情况，并安排相应的责任人及时去维护，该技术员要对寄回公司的设备及时维护发回。

3、定期组织售后人员培训，及时掌握新技术，新产品;同时加强售后人员的沟通及经验交。

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