# 售后年终工作总结范文(实用37篇)

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2025-04-22

*售后年终工作总结范文1我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：>一、树立全局观念，...*

**售后年终工作总结范文1**

我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：

>一、树立全局观念，做好本职工作

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，提高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。以便在后续产品中到及时改进，使产品更好的满足现场和客户的使用要求。

>二、精于专业技能，勤于现场观察

随着船舶行业的不断发展，自动化程度的不断提高，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，能够在今后的新产品中更好更快的做好新产品的服务工作。

>三、属于沟通工作，强于协助协调

现场技术服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应具备良好的沟通交流能力，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：一是提高产品质量，是产品使用更加方便和简洁，二是完善的售后服务，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。

在今后的工作中，我会更加努力的学习相关的专业知识，使自己的工作更上一层楼。

**售后年终工作总结范文2**

时间转眼即逝，今年再过不久就挥手离去了，迎来了明年的钟声，回首，看看今年的一年，我都不知道自己做了什么，居然今年的营业额没有完成，还差\_\_多万，心里真是不好受，因此我对今年的汽车销售工作做个总结。

一、今年业绩没有完成的原因

市场力度不够强，以至于现在大企业中好多客户都还没接触过，没有合同产生!没有达到预期效果!个人做事风格不够勤奋。不能做到坚持到最后，特别是最近今年中旬，拜访量特别不理想!在工作和生活中，与人沟通时，说话的方式、方法有待进一步改进。

二、明年的工作计划

工作中自己时刻明白只存在上下级关系，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不能马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面要积极考虑并补充完善。

业绩代表过去，并不是代表过去就没事了。要以过去的不足和问题来鞭策自己，让自己在新的时间里有更好的突破!为了明年的工作能上升一个层次，给自己制定计划如下：

1、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能向结合。

3、对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下四。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。自信是非常重要的，要自己给自己树立自信心，要经常对自己说“我是最棒的!我是独一无二的!”。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

三、明年的个人目标

一个好的销售人员应该具备：好的`团队、好的人际关系、好的沟通技巧、好的销售策略、好的专业知识、还有一条始终贯穿其中的对销售工作的极度热情!个人认为对销售工作的热情相当重要，但是对工作的热情如何培养!怎么延续?把工作当成一种手段而不是负担，工作也是有乐趣的，寻找乐趣!通过今年的工作和学习，我已经了解和认识到了一些，我们有好的团队，我们工作热情，我们可以做到，也一定能做到!

我相信自己能够成功，为自己的目标而奋斗!加油!

**售后年终工作总结范文3**

时光如梭。快的让我们无法捕捉。忙忙碌碌的一年又将接近尾声，随着公司生产规模的扩大，我们售后的队伍也在不断的扩大强大。售后服务体系也不断完善。售后是代表公司形象的窗口，是拉近客户与公司距离的桥梁，为企业树立良好的形象，为维护市场稳定作积极贡献和坚强的后盾，能迅速的为经销商排忧解难。

从20xx年起我们售后工作全面改革。各个岗位人员的添加。人员确立岗任职。售后确立了我们天津售后的服务宗旨。服务目标。服务效率。服务原则。。制定了售后服务管理刚要。更好的服务于市场。服务于客户，为公司树立良好的企业形象。

>一、售后服务工作职责和内容

用户服务信息的受理、处理、跟踪和统计分析。三包配件的入库、鉴定、盘存等。负责对市场重大、批量质量事故、一般质量信息的收集、上报、处理和回复；负责公司配件自备库的管理，市场在产、半停产、停产车型零件的组织、储备、供应发放工作；根据国家法律法规，结合行业和公司要求，制定质量信息反馈制度，三包件鉴定清退流程，按信息类别分类统计、分析、传递、上报；制定《配件三包更换标准》，根据配件回收和清退情况，对旧件进行帐目管理、数据分析、清退。根据公司及总部售后事业计划的要求，制定周、月工作计划，并按计划进行推进和监督。每批次新、旧件统计单据信息传递

>二、售后服务人员岗位职责和内容

（1）仓管和仓库台账内勤

1、负责售后配件自备库（新件）、三包退件库（旧件）、广宣品库的进、销、存的日帐务管理；{新件（塑件、常规件、黑件）、广宣品出入库明细账；旧件出入库（旧件回公司、旧件退入大库或退给供应单位）明细账｝

2、每月初对新、旧配件、广宣品的出入库数量、品种数据进行分析、传递、上报。

3、广宣品进销存信息传递（客响。采购）

4、严格执行公司规章制度及部门管理制度，服从上级领导并接受监督，保质保量按时完成上级部署的所有工作任务。

5、严格执行“零部件入库流程”，对零部件的入库针对送货单上数据进行逐一清点，并认真检验零部件的质量、规格等。确保无任何不良配件入库。做好日报记录卡片。

6、库房里的所有配件摆放，必须层次分明，不同车型、规格、颜色的配件，按库房利用面积分类摆放，严格按“5S”标准做到定置、定位、标识清楚；确保目视管理。

7、库房配件按“三清三防一护”管理维护：即清扫、清洁、清理；、防锈、、防火、防盗；保护配件不受损坏影响使用。

8、按照“领料单”所列规格发货，坚持“货单不符不出库，无单不出库”的原则，杜绝漏发、错发、少发、混发现象。严禁领料人员私自拿取。搬运配件。

9、库存周报表、月报表做到“日清日毕”，确保帐、卡、物的一致性，主动与财务做好报表核对工作。随时提供出入库明细，商家配件发放的账目记录，接受财务监督抽查。

10、工作积极向上，态度端正，坚决完成领导临时部置的大小任务，不得以何借口推诿，拖拉。同事之间互相帮助，团队合作，严禁拉关系。搞帮派，个人本位主义。

11、在职在岗，严禁任何闲杂人员进入库房，不得将库房鈅匙随意交给他人，拿取配件。

（2）内勤

1、经销商配件订单的接收、核对、开手工单、单据传递

2、经销商每批次差缺件统计、对接采购、落实跟踪

3、公司内部相关信息传递（产品信息、技术改进信息、配件信息、账务信息）

4、公司外部信息传递（市场质量信息、同行信息、物流信息、新品信息等）

5、各部门沟通及信息传递后的跟踪

6、经销商往来新、旧件账务处理、月度核对，经销商配件欠款的回收

7、每批次新、旧件统计单据信息传递

8、每批次三包旧件明细统计及费用单据传递

9、日常工作发布交接管理

（3）配件发放

1、接内勤手工单据，开领料单

2、协助领料人员到大库或自备件库领取配件

3、接客响广宣品领料单，领取广宣品

4、按照包装标准，进行配件（广宣品）包装发放、物流做交接手续

5、托运、随车发放信息传递（传递给经销商跟踪接收、传递给内勤账务处理）

6、负责对公司新品车型、在产车型、停产车型各种疑难配件的组织和供应工作；

7、负责对三包鉴定后不符合公司三包标准的旧件的返回；

（4）三包鉴定

1、市场退回旧件交接、清单清点、鉴定

2、过程信息传递（商家异议沟通、库管退旧明细对接、内勤退旧明细、费用对接）

3、每批次退件汇总、整理、分析、上报

4、每批次旧件清退入库（或清退给供应商）

5、每批次三包旧件账务信息传递给经销商

6、周、月度三包退件排前十位数据统计

7、按三包标准做好经销的三包鉴定指导工作

>三、在产、停产车型差缺件发货率

在产。停产车型差缺件发货率。目前有55款车型在做售后（不包括近期新款车型）。18款在产型配件发放完成率100%。36款已停产车型 ，其中有11款停产2年以上的车型发放完成率完成80%。（飞虎。赛虎。金凤凰。福特。巨浪之星 小霸王）6款车型的配件已采购不到。

以上是改革后的售后所有的工作状况及相关的事宜。每个岗位紧密团结合作使我们的客户投诉率降低到最低点。我们会按照售后服务管理刚要严格执行。为公司的发展做贡献。 服务宗旨。服务目标。服务效率。服务原则。是我们服务的标准和依据。

总结这一年的工作有得有失。我们要再接再厉以诚服务在20xx年共创辉煌。

**售后年终工作总结范文4**

本人进江西力航这个大家庭已经快2年了，回望过去到现在很感谢公司对我的培养与支持，初来贵公司，我是一个从来没接触过家电行业，更没接触过空调行业的人，是我们的万总，一直不放弃，培养每一个新人，也包括我，他总坚持一个信念——什么叫人才?人才就是培养初来的。在他的教育、严厉管理下，以及纠正自己的错误，慢慢的使自己对空调的专业知识的了解、处事的判断以及做法变得更熟练了。

>在这2年里，从我们的格力旗舰店零售、售后、老顾客的回头率等多个方面得出以下的个人总结：

1、从零售上：有活动搞时，卖机数量就多，没活动时就静悄悄，旺季内部安装工每天加班加点，许多工程要做，外派，有嫌我们给的安装费过低，供应商没空送货，我们没人手拉货;由此导致不是没机装就是没人装的尴尬场面，更让我们掉失了很多顾客，以后我们一定要做好准备!

2、从装机的维修率可见，公司内部安装工没问题，但是外派的安装工装机40%以上都要返工，导致客源的回头率和公司经济的损失;对此如何针对加强新安装工的培训，进一步减少维修率，进而巩固老顾客对公司的信心!

3、从老顾客的回头率上：空调行业最注重的“三分设备七分安装”，经历了这大半年，我真的体会到了一台好的空调，安装不好，好如一台宝马给你不会开。从统计的数据上看，我们卖出那么多的空调，属于老顾客带来的生意占比率少于10%。

>以下是我接手售后经理这个岗位以来售后的一些工作内容：

1、售后工作职责

、售后服务方面：

**售后年终工作总结范文5**

时间飞逝，20xx年即刻岁末。这一年对我来讲可谓是人生中的又一个起点和转折。它发生了太多太多的事，有些事将会影响我的一生。那些工作中的点点滴滴仍历历在目，有过欢笑也有过惆怅、有过激情满怀也有过意志消沉。但总的来说，这一年是我人生中不平凡、平庸的一年；我努力过、失落过、成功过，期盼过，当然也挫折过；每一个成功的喜悦，每一个困难面前的艰辛，在我这儿都播下了种子。希望在即将到来的20xx年，能让这些种子茁壮成长，为公司的明天和我的事业多添一片绿。

此刻，我将20xx年在公司的经历作一个简单的概括：

>一、得公司领导认可和肯定并委以重任

>二、一年工作重点及工作情况

1、20xx年6—7月，在公司领导的关心支持和部门同事的协同帮助下，了解掌握和熟悉了部门的主要工作任务，如：招行成都分行中心大屏及门禁系统、两河公园智能停车场系统，德康医院、成都金牛公安分局、言善信监控系统、安县交通卡扣系统、省环保xx369环保举报热线系统等不同项目。

2、7—9月，认知学习了公司的企业文化，并融入这个温馨大家庭；在公司领导的关心和同事的支持帮助下完成了角色定位和各客户类群的维护任务，主要完成任务为招行密押系统升级、两河停车场系统、德康医院和金牛公安分局监控系统、环保xx369系统的维护任务。

3、9月至今，完成了环保排污费系统维护任务的顺利交接和日常维护任务，公司质量体系审查的顺利通过，顺利完成部门制度、规范、服务流程的顺利制定和实施。

4、在此过程中遇到的困难和麻烦：

③最后，其他一些监控、卡口到目前还维护较少，故障主要体现在前端设备问题：如摄像机、测速仪等，当然平台也还有一些细致工作需要修补。

5、自身的不足主要体现在公司部分项目的工作技能还有待进一步提高，平时工作情况未向领导说明，很多时候不能按时打卡上班，以后我将全部摒弃这些不足，全力以赴迎接新的一年。

>三、20xx年工作计划及安排

20xx作已近尾声，她们又将接到阿坝、雅安、交通卡口项目和环保污染源控制及金牛项目的维护，我们将总结上一年在工作中的经验教训和不足，为下一年的工作做好准备，具体实施计划：由于新的一年即将接到4个新项目的维护任务，希望公司能给部门再招聘一位工程师，这样技能满足部门的维护任务又能提高服务质量；根据现在的情况，本部门将设置几个“主管”岗位。

1、一人主要负责环保3大项目的日常维护巡检等工作；一人主要负责招行项目各系统日常维护和巡检工作；两人主要负责金牛公安分局和交通卡口各项目日常维护和巡检；

2、每季度进行1次集中培训或现场培训；

3、更加完善部门制度和落实人员责任制；当然，在任务较重的情况下，我们将作出实时调整，灵活支援，交叉维护以便提高维护和培训质量。

>四、对公司制度和管理的建议

针对我们在维护过程中遇到的问题，我作出如下几点建议：

1、对公司的产品：现今我司产品基本没有，尤其是新项目，产品处于测试阶段，但这些产品已经在客户那里开始使用，所以出现问题较多，工程师都是一边学习一边维护。避免不了在客户面前向公司有关方咨询处理问题的方法，给客户留下了不好的印象；其次，是老产品的更新升级，设备运行也不稳定，造成维护量巨大，处理一个问题又出现新的问题。希望公司xx在这方面得到改进。

2、配件管理：公司在配件备货方面存在较大问题，主要为相关配件公司没有配件库存，有的设备还需供应商提供；如：读卡器，摄像机等，这极大影响了服务效率，xx此问题应首要解决。

3、服务流程及工作量：服务流程没有什么问题，主要是协调沟通机制还未建立起来，导致工程师不能与客户及时了解情况以及管理人员不能了解实时状态。造成不必要的催促和二次报修。另外由于有些片区条件特殊，如其他县市区，由于离公司较远一个较为简单的任务需要派人去现场，这样就造成了一定的资源浪费和增大了服务成本，希望公司在新的一年有所考虑和改进。

>五、新年设想与期望

20xx的钟声即将敲响，回顾过去的一年我收获了比以前更多的东西，也把自己的工作技能得到了提升和发展，当然自身还有一定的不足。期望xx在领导的关心信任和同事的支持协助下把工作做得更好，将自己在公司监控系统方面做得更好、环保和其他产品的技术服务能更上一层楼。

我将完善我的不足之处，也希望领导能给予指正和批评，我会与各位同事一道将工作做得更好。

**售后年终工作总结范文6**

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：

>一、努力做好各项工作

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。

>二、干中学、学中干，不断提高自身工作能力

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，不断提高自身技能，把售后工作做的让客户满意。

>三，20xx年售后服务数据统计

20xx年全年出差人数607人/次，其中安装后改造xx1人/次，不到一年换件85人/次，有赏服务42人/次，外厂免费维修10人/次，用户使用不当198人/次，售后服务161人/次。

>四，不足之处

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；售后人员之间经验交流太少，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；售后及资料整理不及时不完善。

>五，改进措施

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、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流。

**售后年终工作总结范文7**

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xx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

在“快捷 有效 满意”的主旨下要实现售后的可持续发展（要盈利）、对公司业务的发展起到有益的推动作用

>【二】 售后服务方针

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。

**售后年终工作总结范文8**

  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

>  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

>  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。

**售后年终工作总结范文9**

时光转瞬即逝，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一定的积累，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总结如下：

>一、塑造店铺良好形象

>二、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。

>三、熟悉公司产品和产品相关知识

>四、有效的完成本职工作

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。

**售后年终工作总结范文10**

时间流逝，一转眼半年的时间就过去了，回想起半年前的我，是一个刚从学校大门出来的生，到现在的秉浩的正式员工。半年的时间里我学到了很多的东西。

>一、技术方面

在学校时我是学的是应用技术，时又在在宏碁售后服务工作，自认为对维修服务方面还是有所了解，但是来公司工作一段时间后才发现自己所学到的技术，只不过皮毛而已，特别是打印机的故障，以前都没有碰过，更别说是维修了，幸好在工作中有老员工的指导、指教，自己的学习，技术也一天一天的熟练了，还记得我第一次去接任务时是斑马，当时科室可能是一个不正常的操作，使得打印机驱动停止使用，可是我开始去的时候可能紧张，没有注意到这方面的问题，一头在想是不是打印机的问题，弄了好久都不知道是哪里的故障，后面还是小邓过来帮我看了，不到1分钟，而我则用了半个小时还没有找到哪里故障。时间一天天的过去，而我从一开始一个人不敢去接任务，到现在大部分的故障自己可以独立解决。

>二、交际方面

对于如可处理同事之间的关系，已的公司里面一定有一个团结的团队，在公司里只有大家团结起来，无乱是什么样的困难都可以克服，而团结主要做的在交流，大家都把自己在工作中遇到的自己无法解决的故障，在休息时一起交流如何去解决，或者把机子拿回来，大家都来探讨如何解决，这样不但可以增加同事之间的交流，还可以一起分享自己的\'技术!增加同事之间的友谊!在科室里我们用良好的交际方式，去与老师交通了解他们所述的故障，快速的解决故障。有一个好的交际就可以解决我们在工作中不必要的麻烦。

>三、态度方面

在科室中有很多的老师多是电脑半知半解，在他们的思想里电脑是不分软硬件的，他们只要是用得不习惯就会叫上我们去解决，一开始的时候，我对这很反感，因为东华的系统问题我们是无法解决的。无论我怎么跟他们解释他们都是一个概念，就是电脑有了问题就找你们，向老员工反应这些的情况，他们告诉我可以帮老师打东华的电话，让他们解决。知道了这些每次遇到这样的情况，我都会耐心的跟他们解释，并打电话给东华叫他们远程解决问题。

总结了这半年来我所收获的，现在展望未来、在以后的工作中我要更加加强一些技术方面的知识，不断的提高自身的综合素质水平，把工作做得更好。

值班人员交待的每一项工作，分清轻重缓急，合理安排时间，按时，按质，按量的完成任务。和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断的提高业务技能。

我入职已半年了，在公司学到了很多东西，学会了如何处事，如何与他人更好的交流等，我在做好自己本职的同时，也学习公司的一些相关的。

以上就是我的和工作总结，工作中总会有各种各样困难，我会向领导，向同事探讨，共同努力克服，为公司做出自己最大的贡献。

**售后年终工作总结范文11**

  成为xx公司的售后服务的客服人员以来，我努力工作，完成了全年的售后客服工作任务。现在对一年来的工作总结如下：

>  一、学好本专业的技术

  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。，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。

>  二、学会与人沟通

  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，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。

>  三、事前准备事后总结

  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。

**售后年终工作总结范文12**

1、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20\_\_年，本人从以下几个个方面将个人工作总结报告呈现如下：

2、时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，那里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

3、在我所从事的工作中涉及到聊售后\_\_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\_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\_\_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总结如下：

4、我已经在\_\_部工作了一年了，在这过去一年时间里，在领导和同事的关心、帮助下，我取得了很大的进步。在这段工作期间，我系统的学习了房地产行业的相关基础知识，并且在巩固基础的前提下，同时进行了各项职业技能的培训和实践操作。

5、时间飞逝，转眼间20\_\_年已经过去。这一年是紧张的一年，也是充实的一年，也是喜忧参半的一年。既有\_\_的肆虐横行，也有公司的上市。回顾这一年来，金证公司的所有人齐心协力，同心同德，克服了各种各样的困难，终于迎来了公司的上市，使公司有了质的飞跃，这是每一个金证人都值得骄傲和自豪的事。为了公司的上市骄傲和自豪，也为了我们克服了各种困难、经受住了考验而骄傲和自豪。

**售后年终工作总结范文13**

售后行政服务工作是一个综合技能要求相当高的工作，尤其是对售后服务人员的要求也相当高，下面是我个人20xx年的工作总结：

>一、日常工作业务

1、需要了解市场现状，了解客户需求，而且了解一些企业运作和服务途径。

2、个人修养较多，有较高的知识水平，对产品知识熟悉，并且具备所使用销售产品的机械、装置、设备的知识。

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、外表需要整洁大方，言行举止得体，有企业形象大使和产品代言人的风度，不一定是要长得英俊、漂亮，但至少要对得起观众，别一出场就歪鼻扭嘴斜服，吹胡子瞪眼睛的，有损企业的形象。

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，有奉献精神。

>二、处理顾客投诉与抱怨

1、建立客户意见表或投诉登记表表格。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、售后服务人员接到信息后即通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容，如问题电脑名称，规格，生产日期，生产批号，何时使用，问题表现状况，在使用此品牌前曾使用何种品牌，状况如何，最近使用状况如何等。

3、分析这些问题信息，并向客户说明及解释工作，规定与客户沟通协商。

4、将处理情况向领导汇报，服务人员提出自己的处理意见，申请领导批准后，要及时答复客户。

5、客户确认处理方案后，签下处理协议。

6、将协议反馈回企业有关部门进行实施，如需补偿油品的，通知仓管出货，如需送小礼物的，通知市场管理人员发出等。

7、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

>三、处理投诉的具体方法

1、确认问题

认真仔细，耐心地听申诉者说话，并边听边记录，在对方陈述过程中判断问题的起因，抓住关键因素；尽量了解投诉或抱怨问题发生的全过程，听不清楚的，要用委婉的语气进行详细询问，注意不要用攻击性言辞，如“请你再详细讲一次”等。

2、分析问题

在自己没有把握情况下，现场不要下结论，要下判断，也不要轻下承诺；将问题与同行服务人员协商一下，或者向企业领导汇报一下，共同分析问题。

3、互相协商

在与同行服务人员或者与公司领导协商之后，得到明确意见之后，由在现场的服务人员负责与客户交涉协商，进行协商之前，要考虑以下问题。

**售后年终工作总结范文14**

  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：

  学好本专业的技术。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。

  事前准备事后总结。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！

**售后年终工作总结范文15**

时间很快啊，这一年我的客服工作进行的很顺利，虽然是遇到一些困难，做售后客服让我感觉很开心，喜欢工作永远比被动工作要好很多，工作当中有困是很正常的，就是这些困难一直在影响着我，也让我有足够多的突破，加强能力，现在我也非常渴望继续遇到这些挑战，有什么问题就来，我能够处理好这些，问题是天生就是用来被解决的，我是感觉应该要有一个好的心态，我现在很确定，以后也是很确定，这些都应该是要去认真做好的，回顾这段时间来的工作我需要总结一下：

这一年来的售后工作锻炼我很多耐心，作为一名客服我的业务能力也是得到了领导的认可，要说过去一年有什么值得骄傲的我认为就是这个了，当然这远远不够，我需要得到客户得到所有人的认可，回顾工作在日常的工作当中我态度端正，积极乐观，能够从用户的角度去考虑问题，作为售后客服就是为客户解决问题的，我一直都清楚这一点，从来不会让客户感受到不舒适从客户的角度出发，我更加原因把这些事情都处理好，在下阶段的工作当中我一定会做的更好，这一年来我在业务能力上面，取得了一些进步，这是我能够感受到的，我也能能够从客户的角度去看待问题。

虽然在工作的时候会遇到很多问题，也会接到客户的投诉，但这就是做售后客服都会遇到的事情，我一直都在为提高我们客户的服务质量努力，让客户感受到我么的专业我们的诚意，为客户真正的解决问题这才是最重要的，我现在也是很清楚这一点，虽然一年来我没有遇到什么工作上的大问题，但是我一直都在担忧自己会不会不知所措，要是有什么问题能不能够解决，这让我一直都在时刻准备着，让我有了很高的警觉，我也希望我们能够在下一阶段的工作当中有更大的突破，做一名xx的优秀员工，这是我的职责所在，未来不管是在什么时候我都会清楚的认识到这一点，我也会更加努力，更加用心。

做售后客服这一年来我也有不足之处，我认为我在通电话的时候有时候不够专业，遇到客户的一些提问不能专业的去回答，我知道问题是出在了我的身上，我一定会好好地去完善自己的不足，当然现在我遇到了的问题以后都会成为我的经验，我会一步步的提高自己售后工作能力，业务水平，继续为客户提供更好的服务。

**售后年终工作总结范文16**

20xx年是公司发展上台阶的关键一年，在即将过去的一年里，公司的各项工作都取得了的很大的成效，为公司的发展壮大奠定了坚实的基础。过去的一年里，我一直从事售后技术服务和客户服务工作，目睹公司的发展壮大和制度的日臻完善，自豪感由衷而生。一年的工作经历，自己对售后服务多少积累了一些认识和体会，现总结分享如下。

>一、树立全局观念，做好本职工作

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，售后技术服务也不例外。我认为售后服务工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化。”最大限度的保护客户的利益，是提高我们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，同时也为了及时反馈产品从出厂至使用过程中出现的不良情况，以便作出及时改进，使产品更好的满足客户的使用要求。

>二、精于专业技能，勤于积累学习

作为一个技术服务人员，要在现场勤于观察，独立思考，多与客户、同事沟通，这一点，对于不断掌握解决在不同环境下的故障问题的应用知识至关重要。能否做好设备的质量调研，是衡量技术人员专业水准的标尺，同时也是技术人员尽快掌握应用知识的有效手段。

>三、善于沟通交流，强于协助协调

现场技术服务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，设备很多时候是由于使用操作不当或者使用环境达不到标准才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

向客户推广公司的产品，不仅是业务人员的职责，也是包括技术人员在内的公司每一个员工的职责，技术人员应更善于从技术的角度分析，向客户介绍和推广本公司的产品，同时及时向业务员反馈商机，发挥好桥梁的作用。

**售后年终工作总结范文17**

时间总是过得飞快，实习期就这样过去了，这段时间学到了很多，也有了很多感悟。

>一、服务要有耐心

我们的售后工作很多时候遇到的客服都是脾气不好的，因为来找我们的，都是售后的问题，要么是物流，要么是我们的产品或者服务出了什么问题，不然他们也不会来找我们，在刚开始工作的时候，主管就告诉我们，客服是对的，我们是错的，因为如果我们没错，那么他们购买了产品就直接使用了，而不是再来找我们售后处理问题了，而很多时候有些售后其实并不是我们的问题，像客户不会使用，就觉得是我们的产品问题，但是我们耐心的给他们解决之后，他们的态度就一下子好了起来，也是对我们工作感到非常的支持，认为我们的服务做得好，这时候品牌的口碑就在这售后的交谈中起来了。所以我们售后的工作是非常重要的，也是必须要耐心的去解决的。无论客户是骂我们，或者说不好的话语，我们都是要尽力的去帮他们解决问题。只有解决了问题，工作才算是做完了，当然在开始的时候，我也觉得很委屈，但是换个角度想，的确是我们的问题，所以才导致了客户需要售后，慢慢的我也能理解了。

>二、要懂得调节心态

我们售后的工作经常遇到的客户都是来找我们解决问题的，所以除了要对他们要有耐心之外，我们自己也是要懂得如何去调节自己的心态，特别是很多客户的情绪是很激烈的，如果你被他带进去了，那么就无法解决问题了，况且有些客户还说话特别的难听，如果你难受了，那么可能他说得更难听，可是工作却并没有进行下去，在这期间，我也是从一开始的会被客户带入进去，到后面即使他怎么说，我都能冷静下来，理性的分析客户出现的问题，尽量平缓自己的心情，让自己能更好的去帮客户解决问题，而不是他说了不好听的话，我就受委屈了，那样的话，根本就做不好售后的工作，真的需要我们有一颗强大的内心，同时懂得调节。

在工作中，我也是发现了我自己的不足，除了初期不太会调节自己的心态，但同时在工作中，会因为解决了一个问题，就觉得彻底解决了客户的问题，而放松了下来，这样也是不好的，必须要跟进，彻底的帮客户解决，同时最好能发展成我们的口碑宣传人员以及老客户是最好的，在今后的工作中我也是会积极的去做好，改进自己的不足，让自己更加从容的做好售后的工作。

**售后年终工作总结范文18**

  一年的工作是已经顺利的结束了，作为公司的售后客服，这一年也遇到了很多的问题，但在我强大内心的支持下，我还是顺利的去解决了，也是对自己这一年的工作比较的满意，现就这一年的工作总结下。

>  一、耐心处理客户问题

  作为售后客服，很多时候我们遇到的问题是比较小的，这些问题是可以很快解决的，但当我们遇到大的问题的时候，就需要我们很耐心的去和客户沟通，特别是有些问题还需要其他同事帮忙去客户那里解决，那么我们就是需要去跟进，同时耐心的去安慰客户，在解决问题的时候，客户也是会有情绪的，我们更是要耐心的去倾听，同时尽量的快速解决，我也是多站在客户的角度去想他的想法，他的问题，尽量的理解客户，让客户感受到我们售后客服是认真的在帮他们解决问题的。

  对于客户的问题，我也是通过一些交流的技巧，让客户的情绪得到缓解，让客户能知道我们是关心他的，是在给他处理解决问题的，一年的工作下来，遇到过很多脾气暴躁的客户，但是都被我耐心的解决了，也最后得到了他们的肯定，这也是我工作最自豪的事情，没有客户投诉过我，同时经过我手的问题都是得到了解决，没有出现未解决的。

  在工作当中，我也是知道，要平和自己的心态，有时候的确会被客户的语气气到，但我还是告诉我自己，这是在工作，不是和客户吵架，一定要平和下来，一定要冷静的去解决，不能和客户吵起来，不然问题还会更加的严重，同时也是会给公司带去麻烦的，我们做售后客服的工作，就是不能情绪化，这方面我也是做的比较好的。

>  二、提升个人的能力

  除了做好工作，我这一年来也是不断的看书，不断的参加培训，进行学习，我知道售后客服的工作看起来简单，但是真的要做的更好，就要自己有更高的情商，更好的解决办法的能力，更好的交流技巧，更懂得客户的心理，同时对于我们的产品也是要更加的熟悉，特别是我们公司每年都会出新的产品，我也是在认真的去了解新的产品，考虑出了什么问题应该如何的去解决，而不是只做好自己的工作就行了，那样得不到进步，工作也是会越来越困难的。在学习的同时，我也是找到我处理的问题，去分析有什么不足的地方，是不是可以做得更好，这样的实际例子，也是让我能有更大的进步。

  一年的时间，过得很快，可能是我过得比较充实吧，我不敢忘记我作为一名售后客服人员的工作，我知道，只有把工作做得更好，我才能收获更多，也会在职场的路上走得更好。

**售后年终工作总结范文19**

20--年对于本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家乡工作，难舍之情溢于言表;二是来到了公司工作，一个和谐团结的岳池--团队，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。

2个月来，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售后的情况，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20--年，本人从以下几个个方面将报告呈现如下：

一、回首成长路 难舍往日工作团队

回首20--年的家乡的工作，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，留在家乡可以继续以往的工作，做名小小的店长，办公室安逸和清闲的工作，同时可以很好的照顾家里的父母;离开家乡，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--公司接受更多的磨练。

二、融入新环境 重新定位工作角色

从家乡工作，来到了大公司售后服务部工作，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客户的不满情绪也给工作的顺利进行也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，同时每一次接待售后的客户都给予我了一次学习和提升自我的机遇。

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2个月的工作和积累，公司的售后都可以独立处理了，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。

**售后年终工作总结范文20**

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汽车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20xx年各项工作任务。

>一、xx售后的经营状况

20xx年xx售后的年终任务是xx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%。

>二、物业维修成本

为了严格控制费用的支出，我们xx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xx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x人，仓管及保洁各x人）以上人员并不包括实习生，我xx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。

20xx年所存问题及20xx年工作计划：

一、总结20xx年工作，因前台接待人员及机修人员的专业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，甚至让顾客产生不信任感。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，提高业务能力，加强技术水平；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。

二、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错误，故在下半年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心，让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入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xx售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着xx售后部的形象，所以我们必为xx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。

三、从营销策略上，20xx年xx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合作的老客户，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。

四、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方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

五、在目前市场环境下，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xx售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

六、加强5S管理，坚持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。

七、面对xx对我司的明察暗访，我们应努力打造一支上下团结，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、拿措施，解决问题，度过难关。

**售后年终工作总结范文21**

这段时间的售后服务收获了很多，作为售后客服在领导和同事的关照下整年的工作情况总结如下：

>一、坚持全局观念，做好本职工作

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。

>二、擅长沟通交流，强于协助协调

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。

>三、精于专业技艺，勤于现场察看

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。

>四、技能常识程度与实践操作纯熟

在过去的工作中获得了一些领会，在工作中间态度很主要，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。

**售后年终工作总结范文22**

20xx年1月18日上午，交通运输服务中心组织召开20xx暨寒假工作部署会议。会议由xx主任主持，后勤保障部xxx副部长出席会议，中心班子成员及全体员工参加会议。

会上，李辉同志总结了20xx年度中心工作情况。过去的一年，交通运输服务中心顺利完成跨校区的新生军训、运动会及保障教育部巡查组等大型活动。制定《交通服务中心岗位、职责及人员薪酬四定方案》、《交通服务中心员工绩效考核管理办法(试行)》，配合学校完成公车改革数据的提交并制定《交通服务中心公务车管理细则》。通过采购与招投标中心，公开采购“车队管家调度及监控系统”(车辆信息化管理平台)，此信息化平台已正式上线运行。按照资产部对车辆的报废、拍卖要求，完成中心车辆的报废、拍卖事宜。中心创新运行模式，经过前期广泛调研和精心筹备，制定并落实“保险、维修、校园巴士、维修门店”及相关公开招投标事宜。为规范燃油使用管理，拟定《交通服务中心燃油使用管理办法(试行)》。为了提升交通服务中心综合管理水平，中心今年对原有重新进行审查、充实、完善。其中包括完善《交通服务中心综合管理制度考核办法》、《交通服务中心制度汇编手册》。本年度的交通安全工作取得了成效。

交通运输服务中心20xx年度被武汉市政府评为交通安全先进单位。中心员工李辉、张波、刘昭、吴勇四位同志被评为武汉市道路交通安全先进个人称号。在后勤保障部首届“最美后勤人”评选中，中心车辆班组长邓文杰被评为“最美后勤人”称号。李辉同志最后强调严格执行寒假值班制度，全部车辆集中停放，统一调度。接下来，中心调度员刘昭同志对20xx年班车运行情况进行分析汇报，指出问题和解决办法，提出了20xx年班车运行新目标、新任务。

为了保障寒假期间学校班车的安全正常运行，排查故障，20xx年1月15日上午，中心车辆维修服务商(武汉现代安居)来中心进行车辆例行检查，结合车辆检查的结果，中心杨靖、邓文杰，对车辆的故障拍照、报修流程等车辆维修相关方面进行讲解。李琦同志对20xx年中心财务收支和员工工资、绩效的构成和分配进行说明。

最后，xxx副部长、xx主任、xxx，祝愿大家新年快乐，阖家欢乐，幸福安康!

**售后年终工作总结范文23**

即将过去的20\_\_年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来!过去的1月份开始，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我们的工作学习得到了不少的进步。

一、提高服务质量，规范前台服务

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。

努力提高服务质量。认真接听每一个电话，对反应的问题认真解答做好记录同时根据信息涉及的部门或责任人进行调度、传递、汇报。客户来访时我们将时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待。在合适的环境下巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我们将加强学习一些关于电话技巧和服务礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

根据记录统计，20\_\_年我来公司开始：填写钢、铝基价\_余次、接待来访客人\_余次、订饮用水\_余次、做员工考勤表\_次、转接电话\_余次、更新通讯录\_次、快递收发\_余次、盘点申购库存\_次、收发传真\_余次、打印文件\_余次、打扫卫生\_余次、周末转接电话\_次、指纹登记\_余次等。

二、做好仓库管理，按时盘点仓库，做好物品归类

严格接照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门进行采购或维修。根据统计20\_\_年1月份至今共办理各部门各项物品入库2余次，入库物品都配有相应出库记录。

三、应以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休假时间，公司有临时任务分配，我们都服从安排，积极去配合，不找理由推脱。

作为华天的一员，我们将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我们都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我们的机会。通过这将近三个月的工作，我也清醒地看到了自己还存在许多不足，在以后的日子里我们将加强学习，努力把工作做得更好!

四、来年工作计划

20\_\_年已过，未来的日子依然会很漫长，接下来的20\_\_年会如何发展没人能预料，我总觉得所要做的就是努力和坚持着，看似容易的一句话，做起来却是相当的不易，不断的吸取，不断的总结，吸取别人的优点，总结自己的缺点，学习别人的优点通过自己的方式表达出来，这就是我做人的观点，未来的一段时间内，我会按照这个想法努力做下去。曾经的一位朋友对我说过一句话“不断的努力和坚持是一种真正的等待，等来的也许就是属于自己的一个机会”。是啊!我相信这句话，等待，等待的背后是需要不断的努力，始终认为，只要努力了，不用自己去宣扬，自然会有人去说，也自然会有人来认可。

现将对于明年的工作计划如下：

1、加强本职工作，技能学习使自己本职工作能力得进一步提高于加强。

2、树立终身学习的观念，加强自身文化素质学习，不断提高自身素质。

3、工作中做到积极主动，团结同事，结合不同的工作环境及个人脾气、性格做好一线工作配合，使各种人际关系更加融洽和谐。

4、在工程部工作中，努力熟悉学习工程特点、施工技巧、方法等，提高自己专业水平，为明年工程部工作中贡献出自己的力量。

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索，在来年中，我将加强自主管理的意识，勇于开拓创新，加强理论和设计学习，不断提高专业技术水平。也将会遇到很多困难，我相信，在领导关心培养下、同事的帮助下、自己的努力下，我将不断提升自己的工作技能水平和个人文化素质，为企业建设做应有的贡献。

**售后年终工作总结范文24**

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。本人从事售后服务已有几年，对售后服务存在的问题做一下总结：以及如何更好的实现售后服务现场问题

产品性能和综合力的提高从以下几个方面做一下探讨：

>一、售后初期

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。所以与客户交流时，可把时间说的退后一点，比如下午能到的话，你可以

“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，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，有规章制度必须尽

快安装调试。到工地，我们也听客户的安排，所以你们需要货的时候，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。”

>二、>售>后中期

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。

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”。

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！所以在出现问题的时候，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，加大产品出厂前的检测！确保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，在使用前一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。

>三、售后尾声

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，如何更好的处理问题！

**售后年终工作总结范文25**

辉煌的20xx已经度过，回顾20xx，是中冀斯巴鲁辉煌的一年、成功的一年、具有时代意义的一年，是斯巴鲁在中国进口汽车市场的功臣体现，并超额完成集团公司下达的各项指标，为集团公司创造了可喜的利润。我们临沂公司也圆满的完成了总部下达的指标任务，我公司的成绩离不开王总的英明决策和敏锐的市场洞察、也是在座各位同仁辛勤努力的见证。

>一、20xx年工作回顾：

1、20xx年售后部工作目标完成情况：共进店维修1110台车，维修总收入1359263。6元。月平均来店维修台次92。5台。月平均收入113271。97元。单车产值1224。56元/台。

2、20xx年工作不足：

（1）作为部门负责人没有能够执行好部门的管理制度，执行力欠缺。

（2）对于售后的服务流程没有按照标准4S店流程进行要求执行。

（3）售后服务人员之间的配合欠缺理顺。

（4）特别是在客户不满方面缺乏及时有效的应对，致使部分客户满意度不高。

（5）一线人员对于客户的热情度和对客户高度负责的态度欠缺。

（6）没有开展有效的内部培训机制，使我们的服务战线和思想不能一致对外。

（7）没有实施奖优罚劣的奖惩制度，有“吃大锅饭”的现象，没有激发出员工的工作积极性和个人能力的最大发挥。

3、20xx年中继续20xx年的工作有：前台接待继续按照4S店规定的保养维修电话跟进招揽以促进客户的来店。

>二、20xx年工作计划和整改、整顿措施：

过去的一年有很多很多的问题是值得我们思考的，而思考是沉重的，对此：

1、20xx年目标：预计进店维修2160台次。计划维修总收入2692320元。单车产值元/台。月平均来店维修台次180台。

2、工作计划和措施：

（1）以身作则，加强对部门的监管力度，做好服务流程的执行和规章制度的遵守。坚决杜绝不利于公司运营、客户服务的现象出现。

（2）服务意识的提高，服务理念与方式上的变革。加大主动服务力度。市场的发展已经不容许对顾客怠慢，跟踪服务越来越不适应行业主流。结合我们的自身现状，在保证被动服务质量的情况下，还应加大主动服务的力度。售后服务部要对顾客特别是顾客反映的信息进行重点关注，主动捕获其信息并采取相应的措施。预防为主的原则。把质量问题解决在事发之前是最有利的，售后服务部技术人员应对进店维修保养的车辆进行仔细的检查、对客户来电咨询进行耐心详细的讲解，解除存在的隐患质量问题。

（3）完善并提供真心优质的售后服务。我们向顾客提供优质服务是售后服务部应尽的责任。售后服务部涉及的服务工作主要有保养服务、保修服务、维修服务和配件服务。按照被动服务的方针，保养服务需要依靠顾客配合才能提高质量。实践证明，顾客对于我公司的保养服务较为接受。售后服务部应注重为顾客提供保养方面的知识，变被动为主动来争取顾客满意甚至感动。（真实值和期望值）对于每一件顾客需求，售后服务部实行接收一起处理一起的原则，虽说此项工作是一个复杂的问题。可以这样讲，只要抓好这方面的工作，顾客满意就会有一个大幅度提高。

（4）服务体系素质建设 。必须坚决推行服务有关管理制度，为服务人员的工作建立细化的考核指标，除现有考核内容外，增补服务过程记录等，实施内部培训；加强对特约服务站的管理，从自身而言，服务人员素质、服务配件是影响处理质量的两要素，这两方面恰恰是服务的软肋。售后服务部正在加强管理来提高服务人员的精神素质和能力素质，也运用了一些管理措施：如逐步完善服务管理制度、导入培训机制、建立有效激励措施等，但该工作还需要有一个时间的累积过程。“人员素质”和“服务配件”应两手抓、两手硬，否则巧妇难为无米之炊。

（5）配件库存的合理化及配件供应的及时性，配件是售后服务重要组成部分。配件服务的质量涵盖了配件种类、库存、质量以及供应及时性等，该方面工作为售后服务部20xx年主要工作之一。同时：

A1、以后要经常和其他兄弟4S店经验交流，在和他们交流的同时可以吸取工作经验，去改正我们自己的错误，提高我们的工作效率。

B2、在20xx年的工作中，我们在日常管理中做好订单、信息和付款要求，按计划及时做好订单流程操作，完成与斯巴鲁之间的信息交流和反馈。使总部对我们的考核能够达标。

C3、与各兄弟店之间搞好关系，利用经常联系，削减呆滞库存。

D4、对内部人员加大培训率，使他们对业务更深的去了解，使我们的工作效率提高。

E5、对我们的订货金额计划好，使我们的订货金额合理，还得满足客户需求，达到不能让购进的配件再次挤压库存。

（6）增值服务项目的开展，养护产品的推出。有目标、有计划、有针对性的进行推销。使我们的利润、产值有新的增高点。

（7）快修的准备和推行，对于单纯的逢5000KM和10000KM保养，实施总部推出的快修保养服务，体

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