# 年度工作总结售后个人(通用24篇)

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2025-04-16

*年度工作总结售后个人1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...*

**年度工作总结售后个人1**

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：

>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。

>二、处理顾客投诉与抱怨

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。

>三、处理客户抱怨与投诉需注意的方面

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。

>四、平息顾客的不满

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。

以上只是我作为一个新人的工作总结，在20xx年的工作中我必须会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一齐做好工作并共同应对新的挑战

**年度工作总结售后个人2**

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。以下是我的个人工作总结。

>一、熟悉业务，认真倾听

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。

>二、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。

>三、立足本职，爱岗敬业

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。

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。

>四、微笑服务，态度良好

尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。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。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。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。外表整洁大方，言行举止得体。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。

**年度工作总结售后个人3**

在公司售后服务部工作已经有了一年，在这一年的工作中，我以“客户至上”为理念，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各项任务，自身的业务水平和工作能力也得到了提高。现将一年的工作情况、心得体会以及以后的努力方向汇报如下：

>一、树立全局理念，做好本职工作

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化。”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在使用过程中出现的不良情况，以便作出及时改进，使产品更好的满足现场的使用要求。一年来，认真履行的岗位职责，较好地完成了各项工作任务：

1、在售后服务部及各分公司领导及同事的配合下，建立、健全了售后网络体系，及时全面地掌握客户信息，实现了服务联系和协调的及时性。

2、在售后服务部及各分公司领导及同事的\'积极配合下，完成了售后工程的程序备份工作，健全完善了售后服务档案。

3、在售后服务部领导的指导以及各部门同事的积极配合下，起草了售后服务工作月报，建立了通畅的信息平台。

4、对售后产品质量月报分析归纳处理，报部门领导及质管部，及时处理客户问题，改进产品性能，提高产品质量。

5、给各分公司售后人员提供技术支持，解决客户难题。

6、认真完成领导安排其他任务。

>二、精于专业技能，勤于现场观察

我公司开发的产品具有世界一流水平的新技术，涉及多个专业，对售后服务人员专业技能要求很高。售后人员不但能解决单独的设备故障，还要求能从系统整体考虑问题，提出完善的解决方案。作为一个服务人员，要在现场勤于观察、独立思考、多与客户交流，对于解决问题和提高自己的专业技能至关重要。我积极学习并参与新产品的调试，提高自己专业技能。在公司三次客户培训过程中，与客户及各分公司售后服务人员共同学习。在售后回访时，不但提高了专业水平，而且还从各位同事身上学到了做人做事的道理。

>三、善于沟通交流，强于协助协调

售后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。对于新技术，客户往往有操作不当的情况，并不都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，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。

在今年的售后回访的过程中，我深深地体会到：客户看中的不仅仅是产品质量，更看重的是售后服务。真正的销售始于售后，我们有因售后不好丢失市场的案例，也有因售后很好加签合同的情况。售后服务过程中，处理情感与处理事件同样重要，我们要用超值的服务态度、超值的服务质量来感动客户，站在“客户利益”角度上，向客户介绍推广新技术、新产品，提高客户对我公司产品的忠诚度。

>四、改进不足，展望未来

我在售后服务部工作了一年，做了一些工作，学了很多知识，提高了不少能力，还存在很多不足和问题，需要学习和改进：

1、新技术、新产品掌握的不够，还要加强理论与实践学习，要参与到工程现场去。

2、要到售后服务现场去，了解客户需求，从根本上解决客户的问题，同时进一步完善售后服务档案。

3、配合售后服务部领导加强各分公司售后服务人员的专业技能培训。

4、工作创新意识不强，还需要多加学习，多去售后服务现场，提高自己的工作能力。

在今后的工作中，我将发扬优点，克服不足，以对工作高度负责的精神，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作。

**年度工作总结售后个人4**

在公司售后服务部工作已经有了一年，在这一年的工作中，我以“客户至上”为理念，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各项任务，自身的业务水平和工作能力也得到了提高。现将一年的工作情况、心得体会以及以后的努力方向汇报如下：

>一、树立全局理念，做好本职工作

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化。”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在使用过程中出现的不良情况，以便作出及时改进，使产品更好的满足现场的使用要求。一年来，认真履行的岗位职责，较好地完成了各项工作任务：

1。在售后服务部及各分公司领导及同事的配合下，建立、健全了售后网络体系，及时全面地掌握客户信息，实现了服务联系和协调的及时性。

2。在售后服务部及各分公司领导及同事的积极配合下，完成了售后工程的程序备份工作，健全完善了售后服务档案。

3。在售后服务部领导的指导以及各部门同事的积极配合下，起草了售后服务工作月报，建立了通畅的信息平台。

4。对售后产品质量月报分析归纳处理，报部门领导及质管部，及时处理客户问题，改进产品性能，提高产品质量。

5。给各分公司售后人员提供技术支持，解决客户难题。

6。认真完成领导安排其他任务。

>二、精于专业技能，勤于现场观察

我公司开发的产品具有世界一流水平的新技术，涉及多个专业，对售后服务人员专业技能要求很高。售后人员不但能解决单独的设备故障，还要求能从系统整体考虑问题，提出完善的解决方案。作为一个服务人员，要在现场勤于观察、独立思考、多与客户交流，对于解决问题和提高自己的专业技能至关重要。我积极学习并参与新产品的调试，提高自己专业技能。在公司三次客户培训过程中，与客户及各分公司售后服务人员共同学习。在售后回访时，不但提高了专业水平，而且还从各位同事身上学到了做人做事的道理。

>三、善于沟通交流，强于协助协调

售后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。对于新技术，客户往往有操作不当的情况，并不都如客户反映的`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，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。

在今年的售后回访的过程中，我深深地体会到：客户看中的不仅仅是产品质量，更看重的是售后服务。真正的销售始于售后，我们有因售后不好丢失市场的案例，也有因售后很好加签合同的情况。售后服务过程中，处理情感与处理事件同样重要，我们要用超值的服务态度、超值的服务质量来感动客户，站在“客户利益”角度上，向客户介绍推广新技术、新产品，提高客户对我公司产品的忠诚度。

>四、改进不足，展望未来

我在售后服务部工作了一年，做了一些工作，学了很多知识，提高了不少能力，还存在很多不足和问题，需要学习和改进：

1。新技术、新产品掌握的不够，还要加强理论与实践学习，要参与到工程现场去。

2。要到售后服务现场去，了解客户需求，从根本上解决客户的问题，同时进一步完善售后服务档案。

3。配合售后服务部领导加强各分公司售后服务人员的专业技能培训。

4。工作创新意识不强，还需要多加学习，多去售后服务现场，提高自己的工作能力。

在今后的工作中，我将发扬优点，克服不足，以对工作高度负责的精神，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作。

**年度工作总结售后个人5**

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。多年的工作经历，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。

在紧张、充实的工作氛围下，时间总是过得很快，转眼之间，自己来到公司已经两个月了。这两个月是我人生中非常宝贵的经历。非常感谢公司提供我工作的机会，同时我也非常珍惜这份工作。尽管我的工作角度发生了些许变化，但是在领导和同事的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作方面取得了一定的进步。我会以饱满的精神状态去面对每天的工作，作为公司的一员，也会时刻保持在公司里的责任感和使命感，去迎接我未来的工作。在此对两个月的试用期作出如下总结：

我的工作主要是二期工程的后期维修管理，并配合万工做好已经交付的一期房屋的维修管理。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。xxx月初的时候李经理要求我以业主的角度对二期示范区进行检查，尽可能多的发现些问题，为明年的顺利交房打好基础。

经过思考我制定了检查的计划，以每天一个单元的速度向前推进。经过半个月的细心查看，发现了一些以前不太关注的问题，主要以露台、墙面抹灰层裂缝、门窗缺少密封胶、墙面由于修补造成色差等问题为主。整理完成后我编制了初步的维修方案，并请经理帮助我对维修计划进行把关。由于现在已经不具备维修的条件，已经要求总包单位在明年4月份后组织人力展开维修工作。我抱着非常积极的态度对待工作，监督施工单位做好交付前的准备工作，将我们汇置的精品工程呈现给业主。

在检查二期示范区的同时，我还约同万工多次检查一期的空置房，细化渗漏的原因以及明确维修的责任方。一期的空置房及托管房共40户，发现了较多的渗漏问题，经过检查属于总包单位质保范围的有18户共计41处渗漏问题，待全部整理完成后，给三家总包单位发送维修函件，要求总包单位明年4月份左右必须进场维修。

由于二期的配套工程进场时间较晚，有些耽误公司的施工进度计划，李经理安排我协助许工管理给水及消防管道的施工工作。检查管道施工的进度、质量及每天的施工人员数量。经过检查发现一些质量问题，然后起草整改通知单，将问题一一列出，要求施工单位尽快整改。人们常说质量是企业的生命，而生命就应该用强大的执行力来捍卫，我愿意以我满腔的热情做好点点滴滴的工作，为汇置企业的发展和壮大添砖加瓦。

我在工作中还在存在着缺点和不足，如在填写票据时经常发生填写错误的情况，给经理和项目秘书造成了不必要的麻烦。在此对二位表示歉意。我会坚持不懈的学习，填写票据时一定细心检查，让自己及领导放心。

以上是我对两个月来工作的总结，说的不太多。但我认为用实际行动做出来更有说服力。路漫漫其修远兮，吾将上下而求索，在今后工作中我将持续努力奋斗，克服自己的缺点，弥补自己的不足，我相信我会做的更好。

求索，在今后工作中我将持续努力奋斗，克服自己的缺点，弥补自己的不足，我相信我会做的更好。

**年度工作总结售后个人6**

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，同时能发展成我们的口碑宣传人员以及老客户是的，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。

**年度工作总结售后个人7**

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：

>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。

>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。

**年度工作总结售后个人8**

20××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xx工作，难舍之情溢于言表；

二是回到家乡xx，来到了xx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20××年，本人从以下几个个方面将个人工作总结呈现如下：

>一、回首成长路难舍往日工作团队

回首20××年的xxx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xxx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xx回到xx工作，来到了xx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。

>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20××年度工作总结，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。

**年度工作总结售后个人9**

20\_\_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

售后服务部某某某等几位员工，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;某某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20某某年里成长的很快，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;某某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。

三、20\_\_年售后服务数据统计

20\_\_年全年出差人数某某人/次，其中安装后改造某某人/次，不到一年换件某某人/次，有赏服务某某人/次，外厂免费维修某某人/次，用户使用不当某某某人/次，售后服务某某某人/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;售后总结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。

**年度工作总结售后个人10**

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化”，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，同时为了馈产朴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，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奇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。

**年度工作总结售后个人11**

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

售后服务部包括xx、xx、xx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。xx主要负责xx的售后服务，把xx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；xx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；xx作为公司招聘的xx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xx的售后工作做的让客户满意。

>三、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；售后总结及资料整理不及时不完善。

>四、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.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xx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流。

**年度工作总结售后个人12**

20xx年10月正式进入售后服务团队到现在已过一年有余，在公司领导及各部门各同事的帮助下，严格要求自己，遵守公司各项规章制度及管理程序，与同事之间相处融洽；工作上，尽职尽责，不敢有丝毫懈怠。严格履行售后人员岗位职责，努力完成了本职工作和领导交给的各项任务，为了今后更好的工作，总结经验、吸取教训；

本人就本年度的工作总结如下：

（一）工作方面，不放松懈怠，完成工作如下：

1．在公司的培训和同事的帮助下很快掌握了终端的常见故障，如何检查终端设备各个硬件是否有问题，如何安装回单机的软件，调试与测试。掌握了中信银行，华厦银行，建设银行，邮政，交通指挥中心新终端软件的使用、安装、调试、故障的处理，提高了日后对售后维护工作的效率。

2．在实践中，在沈阳地区和同事一起安装了330台设备，长春地区40台设备。现在主要负责中信银行，华厦银行，建设银行回单机项安装与售后，邮政系统邮包机安装与售后，中国移动和中国联通自助服务设备的安装与售后。

3．维护中，力保出现故障率降到最低，一旦出现故障，在电话中无法解决的，都以最快的速度到现场进行故障处理（或预约时间处理）。售后人员是公司销售有力的保障，作好自已的工作就是给销售加分。

正如长春地区安装第一台回单机时为了见长春中信科技一面等到六点多，连银行负责人都说不好意思了，但我就是为了和科技部人员见个面，说一句话。在长春中信回单机项目和三泰的竞争上我们无法帮助，但在售后环结得到客户的肯定，上让客户看到我们比三泰售后作的好就是对销售最有利的支持。

4．在每次的系统巡检工作中，都反复跟设备使用人员进行沟通交流，听听他们的`建议和意见，指导他们一些常见故障的处理。比如建设银行五点下班，根据他们的要求，设置终端的自动关机时间，为客户省事又能保养设备。

（二）始终坚持严格要求自己，勤奋努力，在自己平凡而普通的工作岗位上，努力做好本职工作，从不把情绪带到工作中。以下是我今后的工作方向和计划：

1．听从领导的安排，做好领导布置任务和本职工作；

2．提高工作效率，把故障发生率降到最低。把常见客户能处理故障总结，每次对客户现场培训时不会有所遗漏。

3．除了售后维护工作，同时要抽出时间学习一些其它的技能，提高自身的综合能力水平。

这一年来我学到了很多，也感受到了很多；看到公司的迅速发展，我深深地感到骄傲和自豪，也希望和公司一起进步发展。实现自己的奋斗目标，体现自己的人生价值，和公司一起成长。

**年度工作总结售后个人13**

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。

坚持“钢管未到，服务先行”理念，今年的服务重点是西气东输二线、中亚线、兰郑长管线。年初，领导针对西气东输二线专门制定了服务工作计划，明确服务人员及服务站点，提出了工作方式和工作标准。要求售后服务人员必须在每五以书面形式反馈现场出现的问题，对于现场出现任何与宝鸡钢管有关的信息，做到第一时间到达现场与有关方面进行积极协调，并及时将信息反馈，24小时内对用户要有明确答复，企业品牌效应得到了进一的提高

今年六月份由xxx总经理和xxx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。经过这次走访了解了我公司钢管质量、现场服务情景和施工进展情景，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提议进行了认真分析，并提出了改善措施及完成期限。按照职责公司的部署，将职责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，职责落实到组，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忙。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，充实售后服务资料，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，时时坚持特色服务。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。

**年度工作总结售后个人14**

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

售后服务部包括xx、xx、xx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。xx主要负责xx的售后服务，把xx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；xx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；xx作为公司招聘的xx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xx的售后工作做的让客户满意。

>三、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；售后总结及资料整理不及时不完善。

>四、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、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xx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流。

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，作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：

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。

**年度工作总结售后个人15**

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，希望能对日后工作有所帮助。

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。最大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最大化。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。

**年度工作总结售后个人16**

>一、 客户关系的维护

1、确定目标客户、抓住关键人

成功的汽车营销人员会记住用户的生日、用户家庭成员的生日以及他们的住址电话等。应像建立大客户资料一样，对重点单位关键人的各方面资料作统计、研究，分析喜好。

2、真诚待人

真诚才能将业务关系维持长久。同客户交往，一定要树立良好形象，\"以诚待人\"，这是中华民族几千年来的古训。业务的洽谈、制作、售后服务等也都应从客户利益出发，以客户满意为目标调整工作，广泛征求客户意见，考虑其经济利益，处理客户运作中的难点问题，取得客户的信任，从而产生更深层次的合作。

3、业务以质量取胜

没有质量的业务是不能长久的。过硬的质量，是每项工作的前提。这要求充分理解客户需求，以良好的服务质量、业务水平满足客户，实现质量和企业利润的统一。

4、研究客户经营业务的发展动向

勤于钻研客户业务，才能另辟蹊径，找到客户发展和邮政业务的契合点，制造业务。

１）研究重要客户、效益业务的年度计划。

２）研究潜在客户的项目，寻求可合作内容。

5、加强业务以外的沟通，建立朋友关系

只有同客户建立良好的人际关系，才能博取信任，为业务良性发展奠定坚实的基础。

>二、 提供满意的售后服务

1、发出第一封感谢信的时间

第一封感谢信应向客户交车的24小时内发生。这样做的好处是：有可能在客户及新车尚未到家（单位）的时候，其家人（单位的同事）就已经通过这封精美的感谢信知道了。因为这封感谢信的作用，使大家不光知道了客户购车的消息，大家会恭喜他，更重要的是向大家传递了汽车销售公司或者专营店做事规范、令人满意、值得依赖的良好信息。而这个重要信息，说不定就能影响到在这群人当中的某一个成为你的潜在购车客户，即时地扩大了企业的知名度。这叫\"锦上添花\"。

2、打出第一个电话的时间

在交车后的24小时内小汽车销售公司或专营店的销售经理负责打出第一个电话。电话内容，一是感谢客户选择了我们专营店并购买了汽车；二是询问客户对新车的感受，有无不明白、不会用的地方；三是询问客户对专营店、对销售人员的服务感受；四是了解员工的工作情况和客户对专营店的看法及好的建议，以便及时发现问题加以改进；五是及时处理客户的不满和投诉；六是询问新车上牌情况和是否需要协助。最后将该结果记录到\"调查表\"里，以便跟踪。

3、打出第二个电话的时间

在交车后的7天内由售车的销售人员负责打出第二个电话。

内容包括：

①询问客户对新车的感受；

②新车首次保养的提醒；

③新车上牌情况，是否需要帮助；

④如实记录客户的投诉并给予及时解决，如解决不了，则及时上报，并给客户反馈。最后将回该结果记录到\"调查表\"里。

4、不要忘了安排面访客户

可以找一个合适的时机，如客户生日、购车周年、工作顺道等去看望客户，了解车辆的使用情况，介绍公司最新的活动以及其他相关的信息。最后将面访结果记录到\"调查表\"里。

5、每两个月安排与客户联系一次

其主要内容包括：保养提醒，客户使用情况的了解，投客户的兴趣听好，选择适当的时机与客户互动，如一起打球、钓鱼等。通过这些活动。增进友谊，变商业客户为真诚的朋友，协助解决客户的疑难问题等。最后将联系结果记录到\"调查表\"里，以便跟踪。

6、不要忽略平常的关怀

专营店经常举办免费保养活动，经常举办汽车文化讲座和相关的活动，新车、新品上市的及时通知，天气冷热等突发事件的短信关怀；遇客户的生日或客户家人的生日及时发出祝贺，客户的爱车周年也不要忘记有创意给予祝贺；遇到好玩的\"短句\"、\"笑话\"有e—mail或手机短信发送一下与客户分享；年终的客户联谊会别忘了邀请客户一起热闹一番，等等。

>三、 让保有客户替你介绍新的客户

1、获得客户引荐，关键是你的声誉

要想得到引荐，必须得让别人觉得你值得引荐才行。这样就要和客户发展良好的关系。但这还不能说，在向客户做过一次交易后，就可以有下一次的机会。相反，你得挖掘客户的潜在价值，使你能够在他们的有生之年，一次次地向他们销售成功，也能把他们作为中心影响人物而获得被引荐的机会。

2、获得客户引荐，还有好的方法

要记住，你与客户的每一次联系都是在推广客户的业务。能够驾驭客户的想法是极其重要的，能让客户把你推荐给别人。只花了很少的时间，但却是有利的投资。

**年度工作总结售后个人17**

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20xx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。

坚持“钢管未到，服务先行”理念，今年的服务重点是xxx、xx、xx长管线。年初，领导针对xxx门制定了服务工作计划，明确服务人员及服务站点，提出了工作方式和工作标准。要求售后服务人员必须在每周五以书面形式反馈现场出现的问题，对于现场出现任何与宝鸡钢管有关的信息，做到第一时间到达现场与有关方面进行积极协调，并及时将信息反馈，24小时内对用户要有明确答复，企业品牌效应得到了进一步的提高。

今年x月份由xxx总经理和xxx副总经理亲自带队，对xxx项目分部、xx项目部、中转站和现场进行走访。共历时半个多月，行程xxx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。

20xx年，我们在x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。

**年度工作总结售后个人18**

比起过往，今年的时间好像过去的格外的快。明明感觉还没有多久，但从工作中抬起头来的时候，一年来的时间已经不知不觉到头了。

回顾这一年的工作，作为\_\_\_\_\_\_公司的一名售后客服，我主要的工作是负责顾客的产品咨询以及物流和发货问题。在工作中，我积极的学习和改进，并且在领导的正确指挥下，大大的提升了自我的工作能力。如今，在今年的工作中，我顺利的完成了自己的工作任务，并取得了较为出色的成绩。

现将20\_\_\_\_年来个人在售后客服中的工作情况做如下总结：

作为一名售后客服，我的工作方式主要的是通过聊天软件的方式与客户交流，并为顾客在远程给予产品方面的建议和解答。当然，除此之外，我也还有一定销售的性质，能在工作中让顾客满意，进而促进产品的销售，这是再好不过的事情了。

在这一年来的工作中，我认真负责的处理好了各种顾客的售后问题。其中，大部分顾客遇上的问题大部分来自于物流速度以及一些产品操作方面不了解。

面对这些问题，我通过积极的去咨询和查找，取得最新得订单情况，并及时的回馈给顾客，尽管因为一些情况，今年的物流普遍较慢，这不仅给我们的销售带来了影响，对于已经在等待到货的顾客来说也是非常麻烦的影响。其次，对于产品的问题，很多顾客在使用上遇到了问题，当然，其实很多问题都是说明书上有详细标注的。但对于现在追求简单效率的客户群体来说，仔细的去研究说明书也是比较麻烦的事情。在这些服务上，我会现了解详细情况，告知顾客一些基本的处理方法，如果实在不行，我也会及时的向技术支持请求帮助，尽快顾客排忧解难。此外，我在今年的工作中也积极的完善了自己的“问题统计”。我将工作中遇上的问题收集并做好整理，并且准备好解决方式，方便在和顾客交流的时候能更快的找出解决办法。此外，我还在工作中加强了与技术部的联系，让自己能更及时的去请教工作难题，解决顾客的问题。

在客服的工作中，尤其是作为售后客服，我们经常会因对产品不了解而生气的顾客责怪，但对于顾客的心情我们也能理解。为此，我在工作的思想上积极的强化了自己，并让自己能学会更好的安抚顾客情绪，同时也能及时的调整自己的状态，为顾客带来更好服务。

一年来的工作结束，回顾这一年，因为我的耐心和细心，也得到了不少顾客的称赞。但在今后的工作中，我会更加努力，更加仔细，让自己能为公司贡献更多的力量!

**年度工作总结售后个人19**

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化”，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，同时为了馈产朴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，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奇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。

**年度工作总结售后个人20**

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的现场问题。

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

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。

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

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”。

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！

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

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！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，可以增加销售的机会。做不好，也可以毁掉一个关系网。所以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！

**年度工作总结售后个人21**

作为一名售后服务人员，我现在要将我所做的一个月工作进行总结，发现工作中存在的不足之处，在今后的工作中进行规避和改正。在工作中，我主要负责的矿区有乌拉盖五十三矿、意隆煤矿、白音华二号矿和突泉牦牛矿，下面我简要对这四个矿区的情况进行概述。

在乌拉盖53矿部分车辆出现后门开裂现象，经过初步分析发现是钢材强度问题，对于这一问题，根据技01（20\_）-2106关于市场星马货箱后门严重开裂故障修复加强的技术方案进行加固。对于矿区存在的用户对帽檐、车厢私自加高现象，用户私自帽檐加高10cm车厢加高15cm,加高后车厢总高度,面对这一情况我们已通知用户孔岩车辆不允许加高，加高后车辆不允许索赔，但是用户不同意坚持加高，已发函。我们已经根据市场反馈，对于乌拉盖53矿的车辆线束整改工作，根据技01（20\_）-0057关于非公路宽体自卸车车型管线束磨损整改，目前整改正在进行中。对于近期乌拉盖53矿车辆（L0005447）,出现上装固定支架螺栓断裂，导致砸到驾驶室上，导致司机轻微脑震荡的现象，我们进行核查发现这个事件出现的初步分析原因可能是用户自行更换螺栓不合规。同时，其他部分车辆也发现支架开裂现象和螺栓拉伸变行，存在安全隐患，车厢加高也可能导致螺栓承受力不够，造成事故发生的原因，面对这种现象，我们要作为一个反面案例高度重视，防止类似现象再出现。

在意隆矿区，车辆线束整改工作已经按照技术标准完成。针对出现的车辆第二横梁技改车架新状态平衡悬架连接处开裂问题，我们已经按照标准安排服务站进行加固，目前仍在整改过程中。针对用户的反应的5台D31行驶过程中出现的驾驶室颠簸现象，服务站把前悬缸拆下检查发现未加注航空油只充了氮气，目前已重新加注航空油及氮气，该问题已经解决。

在白音华二号矿区，根据用户反馈的现线束干涉磨损造成车辆起火的现象，目前正在按照技术标准进行整改。根据乌拉盖矿区存在的现象对白音华二号矿区进行检测发现有两台油缸支架断裂，其余部分车辆螺栓拉伸变形，针对这一问题。我们将会安排服务站严格按照标准进行整改。在突泉牦牛矿区，根据反馈的现线束干涉磨损造成车辆起火现象已经严格按照技术标准进行整改。该矿区目前有宽体车812共55台814共5台，新到10台812共70辆。针对矿区反应的第二横梁技改及平衡悬架连接处开裂、前油缸销轴松动现象、油箱部位开裂现象，已经严格按照技术标准进行整改。

回顾这一个月的整体工作，针对工作中存在的问题，问题出现一方面是由于车辆的不按常规操作，另一方面是用户自行进行改装，对车辆造成一定的损坏，这些都是导致事故发生的常见原因，针对这些问题在以后的工作中，既要对车辆的运行情况，进行加大监管力度，又要提高用户的安全意识，防止再次出现用户私自改装现象。这些方面也是我在今后工作过程中需要注意的，毕竟质量和安全问题没有小事，在今后的工作中我会把每一件事都当成大事对待，做到服务无小事。

**年度工作总结售后个人22**

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

售后服务部包括xx、xx、xx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。xx主要负责xx的售后服务，把xx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；xx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；xx作为公司招聘的xx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xx的售后工作做的让客户满意。

>三、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；售后总结及资料整理不及时不完善。

>四、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。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xx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流。

**年度工作总结售后个人23**

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

**年度工作总结售后个人24**

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!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，当生产管理明白这样的状况后，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!

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