# 2025售后服务年终总结

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-06-14

*2022售后服务年终总结（精选17篇）2022售后服务年终总结 篇1 在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为\_\_的每一名员工，我们深深感到\_\_年\_\_之蓬勃发展的热气，\_\_人之拼搏的精神。时间催促我即将告别\_\_，憧...*

2025售后服务年终总结（精选17篇）

2025售后服务年终总结 篇1

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为\_\_的每一名员工，我们深深感到\_\_年\_\_之蓬勃发展的热气，\_\_人之拼搏的精神。时间催促我即将告别\_\_，憧憬激励我在\_\_年开创事业的新高。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，现将\_\_年工作情况总结如下：

\_\_年工作总结及存在的问题：

对各小区进行日常维护：

1、\_\_共944户，楼宇对讲方面：其中每天对944个室内分机进行清理维护;65个单元主机、65个单元门禁系统进行维护，对于65个单元de—98电源进行定点维护。监控系统方面：世纪花园、香洲苑监控系统进行维护。

2、\_\_共124户，楼宇对讲方面：其中每天对124个室内分机进行清理维护;9个单元主机、9个单元门禁系统进行维护，对于965个单元de—98电源进行定点维护。

3、\_\_共1181户，楼宇对讲方面：其中每天对1181个室内分机进行清理维护;66个单元主机、66个单元门禁系统进行维护，对于66个单元de—98电源进行定点维护。监控系统方面：湖天一色、在水一方监控系统进行进行维护。

4、\_\_家居广场监控系统进行维护。

5、其他网络维护等。

本着出现问题解决问题的态度，及时解决了大多数故障。各小区主要故障是由于小区业主装修擅自更改线路导致主机损坏，以致单元不能使用，及各小区闭门器、室内分机芯片氧化等原因造成楼宇系统不能使用。

回顾这一年来的工作，虽然有成绩但也存在不足，具体表现在：

1、跟蓝世纪物业公司沟通、协商较少，如个别小区出现业主长期不在家，需要联系，一般只是口头跟他们说声联系，没有以书面方式跟其联系，在这方面还待加强。

2、缺少创造性的工作思路，个别工作做的还不够完善，这有待于在\_\_年的工作中加以改进。

工作体会：

售后服务作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能，并且努力做好自己的本职工作。

\_\_年度工作设想：

1、在\_\_年工作的基础上更进一步提高自身的知识结构及专业知识。

2、提高及时解决问题、处理事情的能力。

3、做好本职工作及领导安排的其他工作。

\_\_年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。

\_\_年又是关键的一年，发展的任务十分紧迫。我们相信，在公司领导的正确领导下，在公司在每一名员工的努力下，上下一心，艰苦奋斗，同舟共济，全力拼搏，就一定能够创造出更加辉煌的业绩!

2025售后服务年终总结 篇2

成为\_\_\_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：

1、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。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。

2、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，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。

3、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!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。

2025售后服务年终总结 篇3

20\_\_\_是我们公司飞跃的一年，在公司领导英明决策下销售部率先导入蒙特后新车销售超千台，利润翻番，创历史新高。同时售后也有翻天覆地的变化，从以前的基本无章无序到现在拥有先进的制度化、服务流程标准化、日常工作表格化、检查工作规律化，同时也增加了员工的外出学习机会，并引进了先进的管理理念，提高了个人素质，为提高售后服务质量打下了坚实的基础，为了更好体现我们售后的服务质量、提高客户满意度，我们本着处处为客户着想的原则，增加了车间的硬件设施，配备了相关的岗位，改造了客户休息区为客户创造了一个优美舒适的环境

20\_\_\_下半年在四平各经销商当中，我们公司率先启用了服务顾问这一岗位，为推动我们公司的售后服务质量起到了决定性的作用。不但减少了客户的很多抱怨，以及工时费多、服务少的难题，而且还增加了进场辆和客单价以及客户对我们的的忠诚度。

20\_\_\_进厂台次是5427台，营业额是932368元，客单价是171元。20\_\_\_我们的进场辆是7065台，营业额是 1475256元，客单价是 208。今年比去年进场辆增加了1631台，营业额增加了542888元，客单价增加了37.2元。从数据上看20\_\_\_比20\_\_年有稳步的提高。可见公司对售后的整改是有成效的，但还有很多需要改善的地方，从人员的素质到标准化流程，执行力，技师的专业技能和车间的专业化设备都需要改善。虽然还有很多不足和困难，但是我们坚信20\_\_\_将是我们售后大展宏图的一年。

20\_\_\_我们的目标是进场辆增长百分之五十 ，营业额增长百分之八十，客单价增长百分之二十，的基础上还要把我们的服务提升到一个更高的档次。

最后，我们在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在售后服务工作中的诸多不足，尤其在如何提高客户满意度，增加客户忠诚度和服务理念的创新上，还大有潜力可挖，还要提高我们自身的素质。为此，面对即将到来的20\_\_\_年，售后服务部一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“把售后服务打造成四平铭邦的品牌”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保20\_\_\_\_年售后服务工作的顺利完成。

2025售后服务年终总结 篇4

自10月8日进入台州永达奥诚汽车销售服务有限公司至今，我已经深深地融入到这个富有创造力和凝聚力的团队里，通过这一年的工作和学习，我的收获还是比较大的，现将这一年里的工作情况总结如下：

一、学习类：

一年里通过自学、内部培训、外部培训让我们在这个发展迅速，更新日益的汽车行业里不被时代的浪潮淹没，这一切都要归功于这家全国10强汽车专业体质的“永达集团”。下面由我简单讲述学习中乐趣吧：

1.汽车基础：对于从业8年多我平时并不关注这方面的知识，但事实说明了这些平时瞧不上的基础让你认认真真的重新学一遍，不得不承认还是有一定的提升空间的，而且这些基础是不容小视的，它关联或者可以说直接决定你的专业知识的某个高度。

2.新车型：在当今汽车功能升级如此快速的时代，能在奥迪这个品牌里见证和体验是我坚信工作中最为快乐的一件事。分享一下：

1)全新A3的新车上市，其中的“行人保护系统、驾驶辅助系统、发动机的闭缸技术”。

2)升级版A8L矩正大灯和经济驾驶模式。这些都是因为奥迪，如果没有奥迪，我又将如何去向往。

二、技能类：

一家公司从年初建造到四月的运营，中间我们中经历了很多很多，厂家的验收流程和标准让我受益匪浅，也让我积累难能可贵的工作验。当然运营之后才是我们的重重之重，反复地研究流程，反复地解析流程，反复地练习流程。就这些让人厌烦的“反反复复”在我们平日里起了决定性的作用。还有厂家的系统也是一样，在半知半解中，在摸爬滚打中，一步一步地去完善。其中各种滋味也只有参与者真正才能够体会，但是不管是多么地纠结、多么地无助、多么地无味，坚信这一切的经历了必定是有收获的。

三、工作解晰

在了解其他奥迪店业绩的过程中发现，各家店的业绩都是稳定在一个数值之间，但我们家的业绩正处于最低层爬升阶段，这无疑告诉我们，我们是个“落后者”，字眼很讽刺，可又那般的真实。或许我们可以用“后来者”给自己找个合适的借口，但事实不得不让我们去深思：台州地面上6家店并存是件很不易的事，各家店都占有自己独特的优势，这也是这些店的生存之道吧，简单聊一下：临海和温岭两家地理优势明显，稳定并不费力，提升空间很大。关于如何提升，提升程度两家店给我们免费上了一课，1.圈内声誉;2.人员流动;3集团体质。这3点说明不切问题和注定的结果。路桥无疑店久，占据市场中心位置，它在这两年因新店的增加业绩上明显下滑，经过推出一些针对性的方案有效巩固了台州老大的位置，其中19800买断终身保养，就这一项就让各家店叹为观止。奥曦店凭借着优质服务体验，和强势宣传手段，为它在台州打下不凡的知名度，为此积聚大量的忠诚客户群，这一点我们从他们保养小修的产值就能得到很好的论证。至于黄岩，个人觉得那一家很神秘的奥迪店，为什么会用“神秘”两字呢，那由我来为你们道个人的观点：首先从开店到现在，从客户角度去观察，你们用宣传方式和客户导向非常富有逻辑性，明显看出这是长久计划中的第一步，并非巧合或偶然。还有内部“火力配置”也让我深有感触，从人员的选择性作为突破口，真所谓是花了“重金”，让我们回过头看看这“重金”的效果吧：1.客户体验;2.质量口碑;3.效率提升。

这些不用我例举，只要去过他们店或者维修过的客户都是深有体会的。说了这么多他们的好，不由得让我去思考他们为什么而出发，为什么那般环环相扣，为什么总是先知先觉。回顾它的历程，也许这样可以解释其中的原因吧：黄岩地处三区，相邻两区对其危险巨大，黄岩客户量有限，全部据为已有也只能勉强运营，但如果前期开业失势那便是万劫不复，回天无力。这也就是他们分分秒秒为之而努力的原因吧，筹建期长，临阵换将，置至死地而后生。说的很夸张，呵呵见笑了，纯属个人愚见。自己店就不说了，就用一句带过吧“不知是卢山真面目，只因身在此山中。”

四、今后工作的方向和重点

经过一年的工作，如何将工作转换成一种“生活方式”是我为之而努力思考的。只有目标清晰了，方向明确了，那样所谓的压力不再是压力，所谓的困难也不再是困难，用一种“生活方式”去享受工作，去充实自己。20\_\_年继续“走在路上”为美好的每一天而不懈努力。

2025售后服务年终总结 篇5

光阴似箭，日月如梭，转眼间20\_\_年即将逝去20\_\_年已向我们招手，蓦然回首20\_\_年已悄然离我们而去，溜走的是时间，留下的是回忆。20\_\_年是我步入社会的第一年，当然也是步入公司的第一年留下了许多快乐、感慨、也有些许的辛酸内心不禁感慨万千。无论怎样20\_\_年的种种经历都将深深地留在我心底的记忆墙中，留下一份美好的回忆。20\_\_即将开始在我们瞻望未来的时候同时也要总结20\_\_年的经验与教训为20\_\_年画上一个圆满的记号，在总结中不断提升自己、完善自己、不断提高自己的能力，在20\_\_年的工作与实践中展现自己的价值。回想进入公司的的这小半年针对我所存在的问题做一些简单的总结，并对下一步工作开展提出几点自己的看法，回顾过去的一年，现将工作总结如下：

一、工作总结

20\_\_年中旬我怀着忐忑的心情进入了咱们公司。来之前我心中在不断的打鼓，我害怕自己做不好、我害怕我不能适应公司的快节奏的生活、我害怕我做错事挨批评。但是我知道我必须跨过这个门坎。无论成功与失败敢于面对才是值得尊敬的。迄今为止我来到咱们公司已小半年的时间在这期间我学到了许多课本上学不到的东西、也学到了一些为人处世的技巧，虽然只有小半年的时间，心中不禁感慨万千，心中的酸甜苦辣只有自己才会体会。有时候我也在构想自己以后的生活，我想让自己的父母生活过得安逸一点、我也想为自己的家庭提供一个舒适的生活条件(预想还没结婚过)、我还想……当我想为我的家人做点什么的时候我感觉自己是多么的无能为力。做好这一切的一切都得源于我的努力工作，在工作中总结，在总结中进步。

二、工作中取得的主要收获与心得

1、自己从学校步入公司我面临着一个质的转变，我感谢公司的员工及领导对我的帮助尤其是在李经理的帮助下教我学到了学校学不到的知识，看到了学校看不见的机械，了解到学校涉及不到的方面。他给我们讲解设计方案，现场教我们设计流程，转变思维对一流程与工艺有了新的看法，做事虽然还是有些毛毛躁躁，但是多少自我感觉稍微有些改变吧，但是还得再接再厉。

2、在工作期间，我在西三庄待过一段时间认识了冯伟结交了一份友谊，在西三庄期间真正想去了解一个工艺流程，了解各个池子之间的相互连接，与各个池子的功能。在这期间冯伟给我介绍工艺流程污水的走向及工作原理。虽然他与我是同龄人，但是我感觉我在这些专业与处理问题方面远没有冯伟了解得多处理的得当。虽然在西三庄学到了一些知识但是还得努力因为我知道这只是皮毛。希望在来年里沉下心来，抛去那些浮浮燥燥，用一颗沉稳的心去学习，不断提高自己处理问题与应变能力。

3、我在石家庄市第八医院也待一段时间，当然去八院不是因为生病的原因，而跟着去处理一些问题其中有污泥上浮的问题，由于长时间污泥不能及时处理导致污斜板沉淀池的污泥发黑发臭，通过查找资料在斜板沉淀池加入次氯酸钠以解决污泥上浮的原因。在八院切实体会到了书到用时方恨少，有些问题及解决方法其实书中都有解释而且都有解决的方法都有，些时候归根到底还是基础不扎实总想着自己有解决的能力一到现场就蒙圈。理论与实践的结合才能把问题处理得更好。

4、我来到公司印象最深刻的当属在逐鹿桑干河的那段时光，在桑干河我待了44天，在那段时间我学会了一个人去适应那枯燥无味的生活，去解决面临的一些困难，如何处理一些突发的问题，比如说有人偷工作工具，有时我也感觉到无助，我也感觉到寂寞但是我必须去学着适应，适者生存是不变的法则

5、在衡水故城是我第一个彻彻底底看着把设备安装完的工程，小于哥(于江川)不断给我讲解图纸，以及设备的安装，慢慢的学细看图纸，以及把设备及图纸结合起来。了解各个工艺流程，在这期间学到了很多。

三、工作的不足

在工作上还存在很多的不足

1、对工作的原理条理不够清晰，不能沉着冷静的去面对各种问题。

2、过工艺流程不熟悉看的挺明白一到现场就蒙，缺少对工作知识的总结。

3、不知道怎么去学习，有时候有不明白的东西就一带而过工作不够精细。

4、心态不不是太成熟5、认知度不够，逻辑能力欠缺，构思性思维缺乏。

不过我相信，在以后的工作中我会慢慢改掉这些不足，不断学习和思考，不断总结，提高自己的综合能力提高自己看问题的全面性提高对问题的认知能力。

四、工作计划

20\_\_即将逝去，20\_\_马上来临合理的规划是对未来一年的展望预期望，合理的规划能够让我们的工作井井有条而且能使我们的工作做起来更加得心应手。

1、计划在未来的一年中不断总结积累学习污水处理运营管理，多看一些处理的书籍再与实践相结合。

2、试图画一些cad的图纸，从简单的画虽然画图技术有点差劲。

3、看一些工程的基本视图能够基本上看懂图纸总之在各方面都有待提高，还有太多的的不足之处等待着我去弥补，希望在公司同事级领导的帮助下能够有所进步。

值此在20\_\_年来临之际预祝全体员工及领导新春快乐。新的一年里工作顺利。

2025售后服务年终总结 篇6

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20\_\_\_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。

4、广宣品进销存信息传递(客响.采购)

5、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。

6、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。

7、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。

8、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。

9、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。

10、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。

11、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。

12、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20\_\_\_共创辉煌.

2025售后服务年终总结 篇7

20xx年是我们公司飞跃的一年，在公司领导英明决策下销售部率先导入蒙特后新车销售超千台，利润翻番，创历史新高。同时售后也有翻天覆地的变化，从以前的基本无章无序到现在拥有先进的制度化、服务流程标准化、日常工作表格化、检查工作规律化，同时也增加了员工的外出学习机会，并引进了先进的管理理念，提高了个人素质，为提高售后服务质量打下了坚实的基础，为了更好体现我们售后的服务质量、提高客户满意度，我们本着处处为客户着想的原则，增加了车间的硬件设施，配备了相关的岗位，改造了客户休息区为客户创造了一个优美舒适的环境

20xx年下半年在四平各经销商当中，我们公司率先启用了服务顾问这一岗位，为推动我们公司的售后服务质量起到了决定性的作用。不但减少了客户的很多抱怨，以及工时费多、服务少的难题，而且还增加了进场辆和客单价以及客户对我们的的忠诚度。

20xx年进厂台次是5427台，营业额是932368元，客单价是171元。20xx年我们的进场辆是7065台，营业额是 1475256元，客单价是 208。今年比去年进场辆增加了1631台，营业额增加了542888元，客单价增加了37.2元。从数据上看20xx年比20xx年有稳步的提高。可见公司对售后的整改是有成效的，但还有很多需要改善的地方，从人员的素质到标准化流程，执行力，技师的专业技能和车间的专业化设备都需要改善。虽然还有很多不足和困难，但是我们坚信20xx年将是我们售后大展宏图的一年。

20xx年我们的目标是进场辆增长百分之五十 ，营业额增长百分之八十，客单价增长百分之二十，的基础上还要把我们的服务提升到一个更高的档次。

最后，我们在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在售后服务工作中的诸多不足，尤其在如何提高客户满意度，增加客户忠诚度和服务理念的创新上，还大有潜力可挖，还要提高我们自身的素质。为此，面对即将到来的20xx 年，售后服务部一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕 把售后服务打造成四平铭邦的品牌 这个主旨，将 品牌营销 、 服务营销 和 文化营销 三者紧密结合，确保20xx 年售后服务工作的顺利完成。

2025售后服务年终总结 篇8

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。

4、广宣品进销存信息传递(客响.采购)

5、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。

6、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。

7、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。

8、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。

9、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。

10、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。

11、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。

12、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.

2025售后服务年终总结 篇9

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、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。主要负责售后服务，把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;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20\_\_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;作为公司招聘的驻点人员，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。

2025售后服务年终总结 篇10

20xx年对于个人来说是好处非同寻常的一年，抉择的一年。究其原因体此刻两个方面，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，觉得自己是十分幸运的，得到这么多领导和同事的帮忙。个性是领导能够很好的体谅我们现场的状况，切合实际的安排，减少我们不必要的压力使得工作情绪能够平稳舒畅，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20xx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20xx年的深圳的工作，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思考与思索。此时此刻更多的是难舍，在去与留的抉择面前，自己思考了很久，留在能够继续以往的工作，做名高级生技员，办公室安逸和清闲的工作，同时能够理解很好的大公司的培训;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，我选取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主角

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，但透过领导和帮忙与引导，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简单，在工作程序和方法上都比较简单，但是此刻要处理的现场实际问题，很多时候不仅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思考的不够周到与全面也要做充分的思考和记录，透过时间和现场经验的积累来提高自己的处理问题的潜力。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。

新的工作岗位和主角，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能够很好的来说明。

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，透过漫长的时间积累将来会成为一笔可观的财富。透过近一年的工作和积累，公司的相关产品此刻都能够独立处理了，那里面有很多是公司培养促使自己能够尽早的独立，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推荐，我将努力改善自己的不足，争取获得更好的成绩，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，与各位同事一齐共同努力，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的贡献。

2025售后服务年终总结 篇11

成为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：

1、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。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。

2、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，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。

3、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!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。

2025售后服务年终总结 篇12

20\_\_年的逝去，这也代表着我们即将迎来崭新的20\_\_年，此次我想对自己20\_\_年的工作进行一次总结：

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。

2025售后服务年终总结 篇13

自20xx年10月8日进入汽车销售服务有限公司至今，我已经深深地融入到这个富有创造力和凝聚力的团队里，通过这一年的工作和学习，我的收获还是比较大的，现将这一年里的工作情况总结如下：

一、学习类：

一年里通过自学、内部培训、外部培训让我们在这个发展迅速，更新日益的汽车行业里不被时代的浪潮淹没，这一切都要归功于这家全国10强汽车专业体质的“xx集团”。下面由我简单讲述学习中乐趣吧：

1.汽车基础：对于从业8年多我平时并不关注这方面的知识，但事实说明了这些平时瞧不上的基础让你认认真真的重新学一遍，不得不承认还是有一定的提升空间的，而且这些基础是不容小视的，它关联或者可以说直接决定你的专业知识的某个高度。

2.新车型：在当今汽车功能升级如此快速的时代，能在这个品牌里见证和体验是我坚信工作中最为快乐的一件事。分享一下：1.全新A3的新车上市，其中的“行人保护系统、驾驶辅助系统、发动机的闭缸技术”。2.升级版A8L矩正大灯和经济驾驶模式。这些都是因为，如果没有，我又将如何去向往。

二、技能类：

一家公司从年初建造到四月的运营，中间我们中经历了很多很多，厂家的验收流程和标准让我受益匪浅，也让我积累难能可贵的工作验。当然运营之后才是我们的重重之重，反复地研究流程，反复地解析流程，反复地练习流程。就这些让人厌烦的“反反复复”在我们平日里起了决定性的作用。还有厂家的系统也是一样，在半知半解中，在摸爬滚打中，一步一步地去完善。其中各种滋味也只有参与者真正才能够体会，但是不管是多么地纠结、多么地无助、多么地无味，坚信这一切的经历了必定是有收获的。

三、 工作解晰

在了解其他xx店业绩的过程中发现，各家店的业绩都是稳定在一个数值之间，但我们家的业绩正处于最低层爬升阶段，这无疑告诉我们，我们是个“落后者”，字眼很讽刺，可又那般的真实。或许我们可以用“后来者”给自己找个合适的借口，但事实不得不让我们去深思：台州地面上6家店并存是件很不易的事，各家店都占有自己独特的优势，这也是这些店的生存之道吧，简单聊一下：临海和温岭两家地理优势明显，稳定并不费力，提升空间很大。

关于如何提升，提升程度两家店给我们免费上了一课，1.圈内声誉;2.人员流动;3集团体质。这3点说明不切问题和注定的结果。路桥无疑店久，占据市场中心位置，它在这两年因新店的增加业绩上明显下滑，经过推出一些针对性的方案有效巩固了台州老大的位置，其中19800买断终身保养，就这一项就让各家店叹为观止。xx店凭借着优质服务体验，和强势宣传手段，为它在台州打下不凡的知名度，为此积聚大量的忠诚客户群，这一点我们从他们保养小修的产值就能得到很好的论证。至于黄岩，个人觉得那一家很神秘的xx店，为什么会用“神秘”两字呢，那由我来为你们道个人的观点：首先从开店到现在，从客户角度去观察，你们用宣传方式和客户导向非常富有逻辑性，明显看出这是长久计划中的第一步，并非巧合或偶然。还有内部“火力配置”也让我深有感触，从人员的选择性作为突破口，真所谓是花了“重金”，让我们回过头看看这“重金”的效果吧：

1.客户体验;

2.质量口碑;

3.效率提升。

这些不用我例举，只要去过他们店或者维修过的客户都是深有体会的。说了这么多他们的好，不由得让我去思考他们为什么而出发，为什么那般环环相扣，为什么总是先知先觉。回顾它的历程，也许这样可以解释其中的原因吧：黄岩地处三区，相邻两区对其危险巨大，黄岩客户量有限，全部据为已有也只能勉强运营，但如果前期开业失势那便是万劫不复，回天无力。这也就是他们分分秒秒为之而努力的原因吧，筹建期长，临阵换将，置至死地而后生。说的很夸张，呵呵见笑了，纯属个人愚见。自己店就不说了，就用一句带过吧“不知是卢山真面目，只因身在此山中。”

四、 今后工作的方向和重点

经过一年的工作，如何将工作转换成一种“生活方式”是我为之而努力思考的。只有目标清晰了，方向明确了，那样所谓的压力不再是压力，所谓的困难也不再是困难，用一种“生活方式”去享受工作，去充实自己。20xx年继续“走在路上”为美好的每一天而不懈努力。

2025售后服务年终总结 篇14

在公司领导正确领导与同事奋斗下，走过，迎来新的发展。围绕公司提出的要求和目标，我怀着认真负责、积极肯干的心去开展工作。下面，请允许我从以下几个方面进行述职。

二、\*\*年工作总结

\*\*8年，我在售后服务中心做售后服务工作，负责集团电脑网络、小区智能化系统的维护。

1、在工作中，我以为客户着想，客户方便的服务理念，完成服务项目。

2、在日常的电脑网络维护方面，努力使自己能够达到尽快完成，完成较好的要求。在一年的维护中，处理主要维护项目达\*\*项以上。在平时，与客户交流，探讨电脑网络应用上的技术。

在维护中，学习研究，逐步改善，使用简单、易用、实用的方法和软件工具，处理问题。

在去年的几次较大规模病毒软件扩散中，以充分为客户尽快恢复的态度，减少破坏程度和损失，恢复工作状态。

3、集团公司5月进行办公环境整体改造，与同事一起，协助房产，在规定时间内，完成网络线路布线改造工作，恢复网络自动化办公环境。在这里得到了领导、前辈的传授与解惑。

4、集团软件正版化上，根据领导的要求，与同事一起，克服安装验收时间短、电脑性能有差异、客户时间不统一的困难，在规定时间内，除坏电脑或个别的外，完成主要软件安装。

5、小区智能化方面，处理了楼宇对讲系统、监控系统的日常维护。在市内的小区维护，主要围绕世纪花园、湖天一色、在水一方进行开展。在前辈带领下，掌握楼宇不能对讲、不能开锁、不能关门、线路安装、线路查找、监控系统处理等技能。

三、存在的问题

1、对售后服务工作，处理层次还不深入。停留在完成具体售后维护项目，在售后服务各项程序、综合处理、规范化、制度化上处理不够;对售后服务的水平、质量，建设性有待提高。

2、对具体维护项目的分析，客户关系的把握，优化处理不足。

3、集团公司\*月份的网络布线，在工程工艺水平上有欠缺。

4、技术知识水平与实际操作熟练度，下的功夫不够。

四、工作体会

在日常工作中，心态很重要，尤其是对售后服务工作。积极的思想、平和的心态，能促使工作进步，促进工作顺利。

没有深厚的理论基础，就看得不会更高更远，工作就不会更上一层楼。

在工作中，要有好的方法与技术;纵向、横向需求分析，综合判断，使平时工作更顺利。

2025售后服务年终总结 篇15

(一)、技术支持：1、合同生效后，及时向用户等有关部门提供全套的详细技术资料，积极配合做好设备安装前的准备工作，如需要特殊的技术支持，我公司将派有关技术人员到现场提供技术支持。2、在系统设备安装调试及试运行期间，我公司将派有关技术人员到现场提供技术支持服务，现场指导设备的安装、调试直到验收合格。3、在项目的实施整个过程中，由项目经理始终贯穿于合同的实施之中进行跟踪服务。项目经理负责对在场施工人员的调度安排、协调与施工单位配合问题，负责整体工程技术问题，并联络甲方施工协调配合。把握好施工各环节的质量关，及时发现问题，及时予以解决，并协助做好项目分阶段(随工)验收工作。

(二)、服务、保修：1、全系统产品保修期为12个月。在设备安装完毕试运行48小时，验收合格经双方签字认可后，即进入保修期。验收标准：a、按系统设计的功能以及设备所提供的指标及要求进行测试，以确定是否达到预定的设计效果; b、按国家有关标准规范进行验收，保证系统安装的正确、合理、可靠。

2、在保修期内，我公司在接到用户要求派员到现场的传真或电话电报后，服务响应时间为2小时，不收取任何费用，在保修期外，服务响应时间同为2小时。3、在保修期内，凡属设备自身质量问题或技术故障造成的设备损坏一切由我公司负责。4、若因不可抗拒力或用户使用不当造成的设备损坏，责任由买方承担。我公司提供维修服务，收取相应的工本费用及材料费。5、保修期满后，我公司继续实行优惠有偿服务，核收维修工本费用。我们承诺长期平价提供备品备件。

(三)、培训、维护：1、公司负责按合同规定提供设备，并提交相应资料、图纸及必需工具。2、我方免费培训用户技术人员，受培人员应具有一定机械基础知识。培训地点安排在系统设备的运行现场，还可根据用户的具体要求(合同条款)，来安排培训的时间和地点。3、用户技术人员经培训后，能够排除一般故障，用户不能排除的故障应及时通知我公司，公司派技术人员解决。 八、技术、服务承诺书我方将履行规定的每一项要求，按质、按期、保质完成交货任务。在此，我方对产品的质量、加工周期、到货等生产过程作如下书面承诺： 交付期;设备：双方协商备件：双方协商 机械设备供应：完整性良好 设计良好 磨损件较少 电气和自动化设备供应：完整性良好 设计良好 工艺：性能较好 运行效率较好工艺设备和排放物担保：输送能力较好 性能担保：连续运行的可靠性 机械可靠性较好 电气可靠性较好 整体可靠性较好设备担保：对于所有部件、关键部件的标准担保

2025售后服务年终总结 篇16

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，这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。

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。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几

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。

2025售后服务年终总结 篇17

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：

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ZUI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。

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，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ZUI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，ZUI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。ZUI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。

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