

2023年制冷维修工工作总结(通用8篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

制冷维修工工作总结篇一

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后□20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在x月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面□x经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”□xx物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度上也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

制冷维修工工作总结篇二

一、机构建设情况

二、各项工作开展情况

1. 岁末年初安全生产工作。年初制定《金城镇20xx年安全生产工作意见》，并根据《金城镇集中开展除隐患防事故保安全专项行动工作实施方案》，深入开展除隐患防事故保安全专项行动，抓好元旦、春节和全国“两会”期间安全生产工作，累计检查各类生产经营单位50余家，排查治理隐患150余处。

2. 危险化学品专项整治情况。根据常州市重点危险化学品企业安全生产大检查实施方案要求，督促企业认真开展事故隐患自查自改，上报自查情况报告和隐患整改方案，并列出检查计划开展复核检查，聘请化工安全专家对辖区内13家涉及重点监管危险化工工艺的企业进行了专家会诊。

3. 烟花爆竹销售旺季专项整治情况。根据20xx年烟花爆竹销售旺季安全专项整治实施方案要求，对辖区内烟花爆竹经营单位进行全面检查，认真履行属地监管职责，广泛宣传烟花爆竹安全管理法律法规和非法生产经营烟花爆竹的危害性，严厉查处打击烟花爆竹非法经营行为，并配合有关部门抽查了辖区内5家重点烟花爆竹经营单位。

4. 培丰化工园区关停、转移期间的安全监管工作。为扎实推进培丰化工集中区关停整治工作，我镇第一时间将区政府公告和安全告知书下发到培丰化工集中区内企业，督促企业在反应釜内剩余物料处置过程中，制定并严格执行复工复产方案。同时加强24小时值班值守，确保现场的安全生产。截止目前，共有7家企业通过设备拆除验收。

5. 开展养老院、校园、出租房等人员密集场所安全消防专项检查。根据《20xx年金坛区养老机构夏季安全生产大检查工作实施方案》文件精神，我镇组织召开了金城镇养老机构安全生产大检查部署工作会议，并全面开展养老机构夏季安全大排查。根据教育部办公厅等四部门《关于切实减轻中小学生学习负担，开展校外培训机构专项治理行动的通知》和常州市校外培训机构专项治理行动会议部署及我区专项治理联席会议要求，联合区市场监督管理局金城分局和金城派出所对辖区内5家校外教育培训机构开展了专项联合检查。根据省、市、区重要会议精神，联合区消防、金城派出所等相关单位部门对辖区内群租房开展了专项检查，强力推进消防安全责任落实，夯实消防基层基础，切实加强了夏季期间火灾防控工作。

6. 开展有限空间作业专项整治。制定有限空间专项整治工作方案，继续排摸存在有限空间的企业情况，在原有5家有限空间重点企业的基础上新增第二污水处理厂、海林稀土、润帛毛纺、金煌纸业、丰登酒业、安康肉食品、天洋稀土7家，并督促企业根据《常州市工贸行业企业有限空间作业安全管理指导手册》的相关要求开展有限空间辨识工作，制定有限空

间相关管理制度，完善有限空间台账资料，开展有限空间专项培训，在有限空间场所设置明显的安全警示标志，配备应急救援器材，开展专项应急演练等，认真组织开展安全隐患自查自改，同时在“安全生产诚信管理系统”内完善有限空间相关信息。

7. 开展涉爆粉尘专项整治。认真排查粉尘涉爆企业共7家，其中在原有4家涉爆粉尘企业的基础上删减一家苏格达斯（倒闭），新增香雪制粉、万丰饲料、贝特灯具、金峰铝制品4家。制定粉尘防爆治理专项行动工作方案，把上级要求迅速传达到辖区内每一家粉尘涉爆企业，督促企业立刻组织开展隐患排查治理工作，认真填写《粉尘涉爆企业整改情况自查表》，同时在“安全生产诚信管理系统”内完善涉爆粉尘相关信息。根据掌握的粉尘涉爆企业重大生产安全事故隐患以及整改进展情况，制定检查计划，按照《粉尘涉爆企业专项检查表》要求进行检查，对存在重大事故隐患的企业整改情况进行重点检查，并将检查情况上报金坛区安监局监督管理二科。

8. 落实双控机制建设、诚信体系建设、安责险投保工作。我镇认真贯彻落实国家、省、市、区“双控”体系建设要求，于8月28日在江苏索特动力工程有限公司组织开展双控示范企业现场学习会，共推进辖区内10家企业开展双控示范企业创建。督促404家企业使用隐患自查自改系统并完成闭环管理，截止目前辖区内企业使用率达60%，共上报各类隐患540条。督促119家企业开展了安全风险辨识并录入常州市安监局危险因素管控系统。根据常州市安监局《关于印发常州市生产经营单位安全生产诚信管理实施办法(试行)的通知》（常安监[20xx]149号）、《关于全面组织开展企业安全生产诚信承诺申报工作的通知》（常安监[20xx]158号）文件精神，我镇明确企业诚信承诺申报审核人员，不断完善、动态调整安全生产监管基础数据库，持续推进企业安全生产诚信承诺申报，确保申报数据的完整性、正确性、有效性，截止目前共督促562家企业完成申报工作，申报率达到。根据常州市安监局《关于进一步推进全市安全生产责任保险工作的实施意见》

（常安监〔20xx〕175号）要求，及时将文件送到相关企业，积极宣传安全生产责任保险相关政策、措施和规定，鼓励企业选择适应本单位安全生产保障需求的安全生产责任保险产品，提升企业安全生产保障能力，截止目前安全责任险共完成投保企业27家（主要涉及化工生产经营、冶金、涉氨制冷、涉粉企业）。

9. 参与乡镇交叉执法检查。根据金坛区安监局《关于开展安全生产交叉执法活动》要求，我镇积极参与，共检查有限空间企业7家，涉爆粉尘企业4家，开出现场检查记录11份，责令限期整改指令书10份，完成2家处罚案卷，并对辖区内8家有限空间企业、3家涉爆粉尘企业整改情况进行了复查，开出整改复查意见书11份。

10. “安全生产执法提升年”活动开展情况。制定《金城城镇“安全生产执法提升年”活动方案》和《金城城镇20xx年度安全生产监督检查工作计划》，配合上级安监部门有力有序开展江苏省“安全生产执法提升年”活动，加大对企业的监督检查力度，打击安全生产非法违法行为，按照检查计划确定检查人员，两人一组分为五组，每月检查企业40家，到目前共检查企业450家次，提出安全生产工作建议875条，提供案件线索1条。

11. 开展安全生产宣传教育活动。我镇认真开展20xx年“安全生产月”活动，于8月28日组织开展金城城镇双控示范企业现场学习会，分别于9月4日和9月11日举办了二批20xx年一般企业负责人、安全生产管理人员培训班，在10月31日组织辖区内有限空间企业安全管理人员参加20xx年有限空间示范企业现场会。

12. 安全生产标准化创建工作。安全生产三级标准化创建中企业累计110家，验收达标企业67家。冶金等工贸行业小微企业达标申报共105家。

13. 职业卫生监管工作。督促告知职业病危害严重的建设项目落实职业病防护设施“三同时”工作，配合区安监局职健科开展汽车制造行业职业病危害防治专项检查，督促324家企业完成职业病危害因素申报工作。对20xx年1月以后的33家新建项目发放安全生产、职业卫生建设项目“三同时”告知书，并督促按照要求落实完善。

三、存在的问题

一是企业主体责任落实不到位。个别企业单位注重生产效益，轻视生产管理，安全生产意识不强，自我防范意识差，安全经费投入不足，对从业人员和安全管理人員的安全教育培训流于形式走过场，日常安全检查重形式轻实效。

二是企业安全管理人员能力还有待提高。部分企业未落实专职或兼职安全管理人员，即使有安全管理人员多半也是半路出家，没有经过安全知识教育培训，缺乏安全管理知识，无法有效开展工作。

三是部分工作推进上还存在不足。建设项目安全设施和职业卫生“三同时”、企业安全生产标准化创建、安全生产责任险投保等工作还未落实到位。

四、下阶段工作计划

一是认真落实“党政同责、一岗双责”。按照“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”的要求，进一步完善安全生产责任体系。

二是推动企业落实安全生产主体责任。认真督促企业对照安全生产主体责任清单要求，建立安全生产责任体系，加大安全投入，落实好安全教育培训、隐患排查治理、应急救援等主体责任。进一步加强安全生产诚信体系建设，认真执行生产经营单位安全生产不良记录和“黑名单”管理制度。

制冷维修工工作总结篇三

一、20xx年度售后服务部的运营状况20xx年售后部营业额：万余元。毛利：万余元平均单车营业额□xx元。20xx年共进厂辆其中润保辆。（具体数据，可根据部门实际情况。）

二、不足之处

汽车售后

售后服务部成立时司较短，新成员较多制度不够完善，现场实践经验较为欠缺我们必须坚持加强现场实践的力度在实践中培养增强各种业务水平，同时要争取工作的主动性提高责任心、专业心，加强工作效率、提高工作质量。

要树立真正的主人翁思想心往处想劲往处使积极主动共同服务于公司的各项工作中。为公司更好的发展为更好地服务服务汽车贡献自己的微薄之力。

三、20xx年售后服务部的工作计划

一、客户管理细化

- 1、根据客户回厂次数、客户的品质作为客户的忠诚度的评价指标找出我们的忠诚客户作为我们的重点维护对象。
- 2、通过对流失客户回访及分析找出客户流失的内在原因及改进措
- 3、对于我们的忠诚客户在公司举办的各种活动时优先通知让客户受到特殊待遇增加客户对专营店的依藏感和归属感。

二、预约率

人厂台次的增加导致维修高峰期时客户等待时间长和车间超负荷工作需通过预约工作合理调配，减少客户等待时间。

三、资源共享、良性竞争

在客户、索赔、备件方面同其他店进行资源共享促进良性竞争.减少客户的流失及资源浪费，形成备件、技术互动的信息平台提高整体的战斗力。

四、人员培训

1、加大培训工作的频次分为定期和不定期的培训考核。

2、注重理论与实际工作相结合的培训对接待注重产品基本知识和实实践操作相结合特别是实际接待能力的考核。维修技师注重操作技能和常规故障排除能力的培训提高员工的整体战斗力。

五、增加维修人员。

随着保有量增加和回厂频次的增加在加强管理提高工作效率考核人均产值的同时置当增加维修人员数量。

六、团队建设

1、目标和表现形式以公平、公正、公开为原则坚持只有团队利益最大化才能确保个人利益最大化本售后维修组织培训及考核营造学习氛围提升员工服务理念及个人技能进行职业道德、服务理念、主人翁童识培训塑造员工服务的工作态度注重细节问题的发掘促使员工王动提高自身素质。

2、实施手段及措施采用将所有培训及考核资料纳入员工个人档案团队意识直接与员工个人收入挂钩、团队意识强者优先考虑外出培训、职称晋升、福利等优惠。

制冷维修工工作总结篇四

弹指一挥间，转眼间过去，在过去半年中，我们看到了的残酷性，作为xxxx汽车有限也在经受着市场的严峻考验，但我别克售后部顶住压力在公司及全体干部员工共同努力下仍较好的完成各项任务。

以下是我对我部xxxx年上半年业绩的总结：

xxxx年xxxx售后的任务是xxxx万，截止xxxx年6月底我们实际完成产值为xxxx元，完成全年xx的xxxx%□与年初的预计是基本吻合的。其中总进厂台数为xxxx台，车间总工时费为xxxx元（机修□xxxx元，钣金□xxxx元，油漆□xxxx元），我们的配件销售额为xxxx元，其中成本（不含税）为xxxx元，材料毛利为xxxx元，已完成了全年配件任务的xxxx%□

为了严格控制费用的支出，我们别克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。故上半年我们别克售后的物业及设备的维修费用仅有xxxx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。

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，我别克售后现在全体工作人员为xxxx人，其中人员为xxxx人，员工为xxxx人（除管理人员外，前台接待为xxxx人，机修人员为xxxx人，钣喷为xx人，仓管及保洁各xx人）以上人员并不包括生，我别克售后也同样面临着关键人员缺失等问题。故我们将继续加强对员工各方面的及领导，从企业内部培训并发掘新的人才，能更好的为公司服务。

xxxx年上半年所存问题及下半年的工作计划：

一、上半年工作，因前台接待人员及机修人员的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，提高能力，加强技术平；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，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，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和公司的企业的发展是直接挂勾，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。前台接待是别克售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着别克售后部的形象，所以我们必为别克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、从策略上，上半年别克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，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

五、在目前市场下，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，做为别克售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

六、加强5s管理，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、面对通用对我司的明察暗访，我们应努力打造一支上下，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，解决问题，度过难关。最后请公司各位领导放心，别克售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成xxxx年公司下达的工作任务。

制冷维修工工作总结篇五

做客服需要有耐心，细心的，那么写总结的时候应该要注意哪些内容的呢?请看下面吧!

话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与客户沟通时，要把握言语的分寸，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。

如果不小心踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。

因此，在和顾客沟通的时候，必须注意以下几点。

首先，不要与客户争辩。

销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的

客户， 此时我们难免想与他争辩。

但是， 我们的目的是为了达成交易， 而不是赢得辩论会的胜利。

与客户争辩解决不了任何问题， 只会招致客户的反感。

即使我们在线下很不生气， 但是我们也不可以把情绪带到线上。

线上的我们应该 耐心倾听客户的意见， 让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他 的要求。

其次， 不要用淡漠的语气和顾客沟通。

在跟客户交谈的时候即使面对的是 电脑我们也要保持微笑， 因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。

下一次有需要就很容易想起我们的店铺， 从而成为下一次交易的铺垫。

第三， 不要直接质问客户 。

与客户沟通时， 要理解并尊重客户的观点， 不 可采取质问的方式与客户谈话。

用质问或者审讯的 口气与客户谈话， 是懂礼貌的表现， 是不尊重人的反映， 是最伤害客户的感情 和自尊心的’ 。

最后， 推销要有互动性， 避免单方面推销 。

什么样的销售才是最成功的？ 我认为实现双赢的销售才是最成功的。

实现双赢， 就是客户购买了我们的产品我 们解决了他实际的

问题，而我们也获得了利润。

因此，我们销售时首先应该倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮助他解决实际的问题。

如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易。

在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。

金牌客服不是一天炼成的，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

入职半个月以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。

现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。

淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。

其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。

其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。

再次，作为客服同时要对店内商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。

本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提升自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。

下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。

首先是售前导购。

售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。

在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。

自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。

除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。

在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。

道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

个新的顾客需要花费大量的时间和精力才能促成交易，但是老顾客就不一样，因为他们了解我们的服务和产品，所以只要有他们满意的，那么他们不需要多询问，就会自助购物了。

因此，维护老客户是我们的一项重要任务。

淘宝网近几年的不断改版，也为卖家提供了很多新的功能，其中也注意到维护老客户的重要性，所以特别推出了软件给卖家实用，让卖家能轻松地利用淘宝工具联络买家并增加和买家的感情。

一、旺旺群发消息。

阿里旺旺不仅是买卖双方联系并交流问题的工具，也是卖家和买家联络感情的重要工具之一。

利用阿里旺旺可以把买家们分组添加为联系人，也可以群发消息给买家，如果有新货到或者什么促销活动等信息，那么阿里旺旺的群发功能就可以迅速地通知买家们。

二、发送站内信。

通过站内信随时通知买家关于店铺的更新情况也是联络买家的方式。

既增进了卖家和买家之间的感情，同时也会让买家一直支持我们的店铺。

如果买卖双方都不愿意走近一步，那么双方之间可能仅仅保持纯粹的买卖关系。

但是如果我们很热情，而且会努力亲近买家并和买家做朋友，那么相信双方会不只限于买卖关系，而且买家会一直支持我们的。

三、阿里网店版。

阿里网店版是卖家的好助手，三星以上等级的卖家便可以申请开通阿里网店版，网店版相对于普通版，有很多功能可以帮助卖家更好地管理店铺、整理宝贝和联络买家。

通过客户页面可以查看买家的购买数量和金额等情况，有助于卖家跟买家的联系。

面颊可以设置给予买家的优惠额度等，还可以查看买家的交易情况、交易比数和金额等。

四、手机短信。

然后在买家生日的时候送上一条祝福信息，或者在买家第二次购买的时候，根据买家的喜好来给买家发信息。

相信贴心的服务，肯定会让顾客很感动，从而让他们成为店铺的忠实顾客。

制冷维修工工作总结篇六

我们在顾客面前展示一套产品的时候，自己要有一个步骤——先讲什么，再讲什么，再讲什么。自己要有一个程序。就像我讲课，先讲什么，再讲什么，再讲什么，心里有个底。顾客在听我讲课的时候，会知道我在引导他。没有销售经验的销售人员，是顾客问到哪里就说到哪里，想到哪里说到哪里，顾客听进去乱糟糟。

我们要主动地引导顾客，让他认识到我们有哪些优势、我们的特点，有哪些想法、有哪些需求这是顾客问的。

有一些状态很好的销售人员因为他状态太好了，控制不住自

己，铺天盖地、腾云驾雾、口若悬河，顾客听得头都大了，产品卖不出去。

没有建立信任感的工作，一开始就进入到意识。在介绍产品之前我们要拉近什么？顾客信任。

感染力就是状态，状态好的人感染力很强。哪怕顾客前天晚上在家里和老婆吵架，顾客来到你专卖店你也是阳光满面，他会感觉到你的感染力，把自己的情绪感染到他身上，他兴奋了，就很容易作出决定。

7、只是在推销，而不是双向沟通。双向沟通就是和顾客聊天一样，有问有答，有聊木门，有聊小孩，有聊工作，有聊生活，跟朋友交流的方式用在工作中就好了。

木皮好不好？”他说：“这不是木皮的，而是科技皮。”我说“这个木皮怎么样？”他说“我们是导购员，怎么会知道这个。”价格这个东西很重要，我们过会儿再谈，先看看这个东西适合不适合你很多人问你这个产品打不打折？打8.8折。我要是开店，不写价格标签，顾客一开始看到价格就走了。顾客不是认为价格贵，而是觉得值不值。在顾客没有认识到你产品的价值之前不要把价格告诉他。换而言之，首先把顾客的心理预期提高，让他以为这个产品好值钱、好值钱，结果报出价格的时候很便宜。比如他认为这个价格5000块，最后他认为3500块就可以买走，他就认为这个产品非常好。

你有300平方米的专卖店，摆了几十个产品，顾客从门口进来就看呀、摸呀，销售人员走过去跟他说这个产品怎么怎么样，把产品的组合、价格说完，3分钟过去了。又走到隔壁，销售人员又开始讲材料、价格、组合、环保，又是3分钟过去了，顾客点点头又去到另一个地方，书房介绍完3分钟，卧室介绍完3分钟，再去另外一个卧室3分钟，再去客厅3分钟。这个顾客很耐心，他很想听你说，一个小时过后这位顾客说：“我想买一个低柜”。这样多浪费时间，有没有问他想买什么，

根据他的需求来介绍就好了。

有一些顾客他其实是到你的店里闲逛，他根本没有想要买产品。100个顾客里有40个左右是根本没有买的意图。

我这里说的对同类产品了解不够，不是了解产品有什么功能、什么款式，也不是了解是卖什么产品、打几折，而是了解他们在介绍产品的时候用到哪些方法，他们在重点强调一些什么东西。这个才是我们需要去了解的。

顾客迟迟不下决定是可能是不放心你的产品，可能担心你的环保比较贵，可能觉得你的产品不环保。首先看顾客在怀疑什么，然后把他的顾虑打消掉。

如果有的顾客担心你的产品不环保，会销售的人会说：“先生，我了解你的想法，也有很多顾客跟你有一样的想法，他们一开始也担心环保的问题，但是用过以后很放心。你说的有味，有味的产品并不代表不环保，比如一根筷子上刷上漆以后还有味道，这不代表它不环保，何况是木门。如果味道比较刺鼻的话，他肯定不环保。”然后继续告诉他，“先生，我们的产品在本地区已经卖了八年，这里有千千万万的人在使用我们的产品，从来没有人因为环保的问题而投诉我们。”听到这里，顾客会打消疑虑。你说“我们的产品很环保，我们的环保一定没有问题的。”这肯定不行。

顾客给你交流的过程中，有好多的时候，顾客已经表露出他要买什么东西，加上不知道如何来抓住这个机会。等一会教大家一个实用的有效办法。

首先我们来了解自己的优势是什么，然后在顾客的面前反复的强调。有一次我去买衣服，小小的一件衣服要卖一百多块钱，而且一点折扣都不打。但是我很喜欢它的款式，我跟他讨价还价。他说：“先生，我们是国际品牌，原装进口，不打折。”我说：“打九折吧。”他说：“先生，我们这是国

际品牌，原装进口。”我说：“打个会员价吧。”他说：“先生，你不是会员，我们是国际品牌，原装进口。”他反复强调。

塑造价值其实就是成交的技巧，让客户体验到他想要的感觉。有些暴发户想要什么感觉？（回答：尊贵）让人看得起，有人捧他，很华丽。所以，在介绍的时候知道他有这个心理，你就给他这样的感觉，把它描述出来，让他听起来很兴奋，就好象他已经生活他想要的感觉中，他很愿意把钱掏出来，放在你的桌子上。

如果时间够用，我教给大家老顾客见证的方法，这是最有效、最有用的销售技巧，但是前提要懂得怎么来用。

如果顾客要求你给他一个条件，比方说：“你给我八五折，我就买。”不要轻易地给他让步，你要提出一个条件，“如果八五折给你的话，你是付订金或者付全款？”如果他给你付订金或者全款，你再给他申请。

假如你卖的是布艺沙发，但是你公司卖的是皮沙发，没有布艺沙发。我们要让他看到布艺沙发有什么短处，再让他看到皮沙发的好处。

制冷维修工工作总结篇七

今年以来，在市委、市政府的正确领导下，在有关部门的积极配合和支持下，我镇安全生产工作积极贯彻全国、全省、全市安全生产工作会议以及省长的讲话精神，精神为指导，认真吸取去年我镇__村火灾事故的教训，本着对党和人民群众利益高度负责的态度，全面深入地开展安全生产的协调、指导、检查及专项整给工作，有力地保证了我镇经济和社会各项事业健康有序地发协调发展。

据统计，全镇1—12月份没有发生一起安全生产事故，各类事

故主要控制数均在控制指标内，各类控制数均为0。

一、加强组织领导。

今年来，镇党委、政府先后召开研究安全生产工作会议、专题会议、安委会成员例会等18场次，尤其是市委、市政府会议后贯彻省长讲话，组织镇直单位负责人、村两委成员、镇机关全体干部职工进一步学习，对各时期安全生产工作做到有计划、有分析、有总结、有反馈、有记录。

一年来，我们分别开展了森林防火、易滑坡地段和病险水库、多用途民房、公众聚集场所消防安全、易燃易爆物品管理、交通、矿山、食品卫生、学校、旅游、企业生产、水上交通等十二项专项整治。

其中，对烟花爆竹、3个“旅游黄金周”、液化气、建筑施工、库区渡口、多用途民房消防安全、旅游景点竹筏及春运等十个重点，做到每季度检查一次。

成立了以镇长负总责的安全生产5个专项检查小组，5位分管领导负责分管范围内日常安全生产工作，做到齐抓共管，发现问题，及时整治，抓好落实，促进了我镇安全生产形势的稳定。

二、健全管理机构。

三、落实责任制度。

今年，我镇认真依照《^v^安全生产法》等法律、法规的要求，继续在原有的基础上完善一把手负总责，分管安全生产的副职负具体责任，分管其他工作的副职承担分管职责范围内相应的领导责任，各镇直单位负责人及各村主任是本部门安全生产工作的第一人。

镇直各单位、各村委会签订20_年度安全生产责任状，进一步明确责任，并把责任状的落实情况同年终考核评定挂钩，做到一票否决。对于确实是因工作失误而引起的安全生产事故，将追究有关干部的责任，从根本上解决责任“落实不下去，严不起来”的问题，真正做到“谁主管，谁负责”、“谁发证，谁负责”、“谁受益，谁负责”，一级一抓一级，逐级抓落实，确实做到为官一任，保一方平安。

四、开展安全检查。

制冷维修工工作总结篇八

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，才能建得起高楼大厦。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功倍。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翼翼的应付了，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。