

最新售后服务心得体会(优质5篇)

当在某些事情上我们有很深的体会时，就很有必要写一篇心得体会，通过写心得体会，可以帮助我们总结积累经验。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

售后服务心得体会篇一

随着汽车市场的活跃，汽车售后服务站的竞争也越来越激烈，为了提高服务质量争取更多的用户，维修站也在想方设法提等于留住了更多的用户。那么，服务顾问就应怎样作好自己的工作。

服务顾问给顾客的第一印象是十分重要的，它直接关系到顾客是否愿意在此修车，以及业务的扩展。为此要做到以下几点：一是热情友好的接待，如对新顾客应主动自我介绍，递上名片；二是对顾客要一视同仁，不管是本地的还是外地的，是老朋友还是新顾客，绝对不要和老朋友聊个没完，而把新顾客晾在一边；三是做到有问必答，服务顾问应熟悉各种车辆，并全面掌握本厂的状况，遇有不清楚的地方，应尽可能透过电脑或电话查询，不要跑来跑去把顾客放一边，这样会使顾客觉得你业务不熟悉和管理混乱；四是业务太忙不得已让顾客等待时，应礼貌地请顾客稍候，并安排人送上饮料，甚至用餐，带给代客同意，先接待新顾客，因为新顾客正是我们要开发的资源。

首先要仔细倾听顾客介绍状况，不要随便打断对方的说话，如果是涉及到投诉或质保期等资料，要认真做好记录，不要轻易下结论。其次向顾客介绍状况时，应尽可能用通俗易懂的语言，避免使用难懂的专业术语。

车辆交接时，服务顾问和顾客在检查发动机后应将车子开到

举升机平台上，与顾客一道检查底盘上一些容易出问题的部件，如油底壳等，这样会加深顾客对修理厂的信任。向顾客咨询故障现象时要全面，如出现故障时是冷车还是热车、是高速还是低速、是空载还是满载、行驶在公路上还是土路上、车上装了什么附加设备等，什么时候进行过维护、以前修过什么部位、故障是何时出现的、是经常性不还是偶尔出现等。如有必要应同顾客一齐试车，试车时切忌猛加油、急加油。

车辆检查诊断后，应如实详尽地填写托修单，主要包括：一、顾客的姓名、地址、电话、进厂日期、车型、牌照号、底盘号、发动机号、附件数量、行驶路程，以及油量等信息；二是进厂维修的具体项目资料、要求完成日期，以及质保期；三是一些主要说明及服务顾问与顾客签名。托修单至少是一式两份，一份交顾客保管，一份修理厂留底。但也有许多管理完善的修理厂，托修单有4~5份副联，还有电脑存储。个性是托修单上的措词应严谨，可操作性强，同时要给自己留出充分的回旋余地。

估算维修费用及工期是一个十分敏感的问题，稍有不慎，就有可能影响顾客源。在维修费用估算时，对于简单或明显的故障，维修费是容易计算的。但对需要作进一步检查的部位，则应把有可能出现问题的部件思考在内，如实告诉顾客费用不超过多少，并把各项预算写在托修单上，作为日后核算的依据；同时注意在修理过程中如发现了其他损坏部件，对是否能够更换随时征求顾客意见。

在估算维修工期，即预定交车时限，应思考周到，并留有余地，如待料、维修技术，或因其他紧迫任务需暂停某些车的修理等因素都要思考进去。因为时限一经确定，就要尽一切努力来完成，否则，对顾客和修理厂都会带来一些不必要的损失。

车辆修竣后，对修竣项目的检验是总检验员工作的重要环节，务必认真、仔细彻底地检查，必要时应进行路试。检查项目

主要包括：对照托修单，核对所有修竣项目是否到达技术标准，工作是否良好；检查车辆各连接部件是否牢固完好，尤其是有关安全（转向、制动）等部件是否存在隐患；检查车辆其他附件是否在维修过程中损坏或丢失，如有则应及时补齐。总之，只有一切都确认没有问题以后，方能通知顾客来接车。

顾客验收修竣车辆一般都比较仔细。对此，服务顾问要有充分的耐心，并应主动配合顾客路试车辆，随时作些解释和交代注意事项，切忌让顾客单独验收或试车，以免因小失大。个性是对一些难以打交道的顾客（如吝啬、蛮不讲理、多疑等），必须要克服烦躁心理，耐心地配合顾客进行验收，使他们高兴而来，满意而去，因为这直接关系到顾客是否以后再回头。

修竣车辆交付使用后，遇到顾客返厂咨询或要求返修索赔损失时，服务顾问要态度诚恳，尤其是对一些计较或蛮不讲理的顾客，应虚心倾听并认真做好记录，尔后根据状况分析决定，找出问题的原因。若属维修方面的原因，应深表歉意，并及时做出相应的处理；若属配件或顾客操作上的原因，应解释清楚，给顾客一个满意的答复。切不可一口否定自己的过错，要么找主任，要么找厂长，这样势必会让修理厂服务顾问在维修中起到的是穿针引线的作用，就是以顾客为中心，去组织和协调各部门的工作，这样才能真正到达顾客满意。

售后服务心得体会篇二

随着汽车市场的活跃，汽车售后服务站的竞争也越来越激烈，为了提高服务质量，争取更多的客户，维修站也在想方设法服务更多的客户。那么，服务顾问应该怎样作好自己的工作呢，接下来我分享几点自己的看法。

服务顾问给顾客的第一印象是十分重要的，它直接关系到顾客是否愿意在此修车，以及业务的扩展。为此要做到以下几

点：一是热情友好的接待，如对新顾客应主动自我介绍，递上名片；二是对顾客要一视同仁，不管是本地的还是外地的，是老朋友还是新顾客，绝对不要和老朋友聊个没完而把新顾客晾在一边；三是做到有问必答，服务顾问应熟悉各种车辆，并全面掌握本店的情况，遇有不清楚的地方，应尽可能通过电脑或电话查询，不要跑来跑去把顾客放一边，这样会使顾客觉得你业务不熟悉或者管理混乱；四是业务太忙不得已让顾客等待时，应礼貌地请顾客稍候，并安排人员送上饮料，甚至用餐。

首先要仔细倾听顾客介绍情况，不要随便打断对方，如果是涉及到投诉或质保期等内容，要认真做好记录，不要轻易下结论。其次向顾客介绍情况时，应尽可能用通俗易懂的语言，避免使用难懂的专业术语。如遇到顾客说：“你看着办吧，哪儿坏了修哪儿。”服务顾问可不要自以为是，过于随便，而应把每项工作都向车主讲清，如为什么要这样做、有什么好处、要多长时间、多少费用等等，这样既可以避免结算费用时发生不必要的麻烦，也能体现让顾客花钱买放心的服务方针。

车辆交接时，服务顾问和顾客在检查发动机后应将车子开到举升机平台上，与顾客一起检查底盘上一些容易出问题的部件，如油底壳等，这样会加深顾客对4s店的信任。向顾客咨询故障现象时要全面，如出现故障时是冷车还是热车、是高速还是低速、是空载还是满载、行驶在公路上还是土路上、车上装了什么附加设备等，什么时候进行过维护、以前修过什么部位、故障是何时出现的、是经常性还是偶然性等。如有必要应同顾客一起试车，试车时切忌猛“加油、急刹车”、高速倒车与转弯等，这样会令顾客十分心疼车辆，特别是车上的高级音响、车载电器，不要轻易触碰。

车辆检查诊断后，应如实详尽地填写托修单，主要包括：一是顾客的姓名、地址、电话、进店日期、车型、牌照号、底盘号、发动机号、附件数量、行驶里程，以及油量等信息；

二是进店维修的具体项目内容、要求完成日期，以及质保期；三是一些主要说明及服务顾问与顾客的签名。托修单至少是一式两份，一份交顾客保管，一份4s店留底。托修单上措词要严谨。

估算维修费用及工期是一个十分敏感的问题，稍有不慎，就有可能影响顾客源。在维修费用估算时，对于简单或明显的故障，维修费是容易计算的。但对需要作进一步检查的部位，则应把有可能出现问题的部件考虑在内，如实告诉顾客费用不超过多少，并把各项预算写在托修单上，作为日后核算的依据；同时注意在修理过程中如发现了其他损坏部件，对是否可以更换随时征求顾客意见。

在估算维修工期，即预定交车时限，应考虑周到，并留有余地，如待料、维修技术，或因其他紧迫任务需暂停某些车的修理等因素都要考虑进去。因为时限一经确定，就要尽一切努力来完成，否则，对顾客和4s店都会带来一些不必要的损失。

车辆修竣后，对修竣项目的检验是总检验员工作的重要环节，必须认真、仔细、彻底地检查，必要时应进行路试。检查项目主要包括：对照托修单，核对所有修竣项目是否达到技术标准，工作是否良好；检查车辆各连接部件是否牢固完好，尤其是有关安全（转向、制动）等部件是否存在隐患；检查车辆其他附件是否在维修过程中损坏或丢失，如有则应及时补齐。总之，只有一切都确认没有问题以后，方能通知顾客来接车。

顾客验收修竣车辆一般都比较仔细。对此，服务顾问要有充分的耐心，并应主动配合顾客路试验车，随时作些解释和交代注意事项，切忌让顾客单独验收或试车，以免因小失大。验车时一定要克服烦躁心理，耐心地配合顾客进行验收，使他们高兴而来，满意而去，因为这直接关系到顾客以后是否再回头。

修竣车辆交付使用后，遇到顾客返店咨询或要求返修索赔损失时，服务顾问要态度诚恳，虚心倾听并认真做好记录，然后根据情况分析判断，找出问题的原因。若属维修方面的原因，应深表歉意，并及时做出相应的处理；若属配件或顾客操作上的原因，应解释清楚，给顾客一个满意的答复。切不可一口否定自己的过错，要么找车间主管，要么找售后经理，这样势必会让维修业务受到损失。

服务顾问在维修中起到的是穿针引线的作用，就是以顾客为中心，去组织和协调各部门的工作，这样才能真正达到顾客满意。

售后服务心得体会篇三

[找中介买二手房心得体会]找中介买房的心得体会，找中介买二手房心得体会。去年9月从上海回成都的时候，他们告诉我，如果要买房，千万不要找中介，中介黑。无奈哥是进城务工人员，人生地不熟加之业务繁重，无暇走街串户物色房子，何况哥买房那是好几年前的事情了，政策不懂，流程遗忘，于是哥想，还是找找中介吧。

第一次接触中介，所谓ydc□sc□xxxx不动产…等等，号称名牌，大公司，实力雄厚(唉，哥在上海外资干了这些年了，没听过谁家的员工这样说过自己雄厚的话)，据传资源信息共享(其实后来才知道就是中介间把客户互相买卖，最后瓜分中介费，哪里有什么真正的资源共享)，有关系几乎到万能，包你满意，大街小巷随处可见，特别是xx城，那阵势那场面，那连锁店开的，找他们比路边随手打个车都容易。于是哥就随意步入一家中介，一进入店门就有店员高呼，几个小弟立即围其左右，哥坐定之后，喝了口中介们倒上来的温开水，告诉自己，中介这行是空手套白狼的行业，千万别小觑这帮穿着脏兮兮的西装，打着黄色的领带的低素质人员(其实我心里早已经给他们下了定义)，那微笑下不知设了多少套儿。淡定之后，哥于是想，人生难得无聊，不如与狼共舞，尽显英雄本色一盘？

于是和他们打了3个月的交道来，最终，在这场欺骗与反欺骗的博弈中，哥最后还是低调了，虽也对中介怒其不争，哀其不幸，也记以下文，以方便以后要和中介打交道的盆友。

1，中介说的话，不要轻信，越说他诚信，那他越不诚信，越拍胸脯，那他越虚伪，中介只有利，没有诚(也许哥说的太过绝对，只是哥运气不好，遇到多数中介都是这个样的，其实可能每个中介都更清楚实际情况，这里就不多说了)。

2，绝对不要和中介签合同，甚至不管是不是合同，只要叫你签字，别签。还有中介居然曾让哥给他们签是空白的所谓他们的“统计工作量的合同”，幸好哥签了个胡锦涛的名字，不然就这无聊就玩大了。

3，千万记住你买的是房东的房子，不是中介的房子，中介没有什么资格和你谈条件的，什么中介费公司订的2%啊他有钥匙啊房东全权委托啊那些听到就反胃，而且中介经常搞的一个伎俩就是，房子钥匙明明在门卫处，中介还给你说他让同事从“公司”给你拿来，骗术实在低劣，常让你忍俊不禁，如果中介给你说房东和他们签了独卖协议，那可信度更低。

4，中介就一普通得不能再普通的社会最底层的人，根本不存在所谓什么关系后台，有关系后台你还能在中介店看到?中介无非过户程序熟悉一点，说的更白一点，就是知道先去哪个窗口交东西，再去哪个窗口拿东西，其他事情，还是一样要喊到买卖双方一起去房管局，该去几趟就要去几趟一趟都不能少，找中介过户，不管是金钱还是精力，其实你什么都没有省。5，中介要生存要吃饭，老板又是周扒皮，卖一套房子，据传中介费最少90%归他们的“公司”，最多只有10%的提成归自己(一个业务员给我说的)，所以要抬高价格，四川话“黑起屁儿”多霍点钱，举个夸张点的例子说明，一套50万的房子，房东喊50万，中介说“东哥，你这个房子好，不止卖50万，这样吧，我们帮你60万卖出去，多卖的10万我们平分”，或者是说“东哥，你这个房子不行哦，要卖的话最

多卖40万”，结果他50万卖出去了，自己眼睛不眨得吞10万；平常交易当中，中介在卖价上加减个几万那是常事，至于最终吃了好多黑钱，中介最清楚，总之要买家卖家通吃，最后吐点渣渣给跑业务的小中介，我相信在价格上中介一般都会坚持到最后，中介费只是保底的收入。想当时我见那业务员单薄，想私下给他一千元辛苦费成交，无奈他被洗脑洗得彻底，在我面前撒了很多次谎之后(其实多数谎言我都发觉了，只是不想直面拆穿他，让他继续发挥而已)，他不但道貌岸然给哥讲他们这些“经纪人”的“职业道德”，在拒绝我建议的同时还深深的伤害了我对这个社会的认同感，悲哀啊，悲哀… 6，如果中介给你说你能贷到款，你最好不要相信，中介不是银行，贷得到贷不到他说了不算，万一你签了买卖合同要贷款，后头你却贷不到，那中介说不定还要说你违约收你违约金。中介也不是担保公司，找中介贷款他还不是去帮你找担保公司(当然，他找的担保公司那担保费谈多谈少就他去谈咯)，他也不会管你贷款后实际你能否支付房贷，只管拿了中介费走人；现在个人贷款，银行一般不要担保，真正需要找担保公司，你最好自己找不要让中介找，可以说每个银行那都坐有担保公司的人，实在找不到，房管局二楼也有，自己和担保公司谈得好，很多担保公司是不收担保费的，银行现在有的是钱没处放贷，也许他们能从那个地方得到些利益吧。主要是别忘了贷款时你是银行的顾客，不是中介的顾客，也别忘了担保费封顶一般也就担保额的千分之三，如果你担保费出了1%或者更多，不好意思，中介又吃你钱了，心得体会《找中介买二手房心得体会》。

7，不要随意给中介留自己的电话，50元买个电话卡，需要时才开机接受中介的信息，不然他们天天打月月打，不分上班放假，不管你是在午休还是大便小便晚上睡觉，他们会打到你失眠，打到你牙痛，打到你蹦溃。

8，千万别觉得买房子是不得了的事情，周围全是不懂的东西，觉得害怕，不懂的，房管局问一下，上税的窗口问一下，相信我们的公务员们还是很乐意告述你该怎么做的，包括教你

指导价的用途，当然，中介也会教你的，不过要收费。10，如果你实在怕过户程序太多麻烦(其实前后去房管局只需要两趟，第一趟交资料等房管局验证，第二趟交钱上税拿房产证)，房管局咨询台那常有几个自称国企下岗的大妈游移在那可帮过户，其实就是给你一些过户程序的指导，帮你排队，从头到尾服务100元，只需要你和卖家一起去即可。想当时我想去过户，本想让一个中介帮忙(因为该中介接触时间较长，此人一直比较有耐心，堪称中介中的极品)，他却以为这是“敲”哥最后的机会，居然忽悠我说打折收我500元，幸好哥我英明亲自去房管局打听了下，即刻让最后一点对中介的信任从此化为泡影。

11，中介有好的，有老实的，但是中介公司不老实，行业体制不好，老实的中介都不是被饿死了就是被排挤改行了，骗你吃你，就是他们的工作，即使什么都给你做了，收你2%那也是不合理的，国家没有规定2%，只说了0.25~2.5%，你比物价局还说了算要收2%，房子都不是你中介的还给我谈这是你们公司政策?这2%定价权的依据是什么，是中介的工作量?科技含量?独门信息费?一个个烂电动车的电费?还是老板剥削一线员工的廉价劳动力?这个2%就是个无稽之谈，哥和中介最低曾谈到过一套房子打包算3000元，所以千万别信那个2%。

12，综上，要找中介买房，流程如下：一，如果你买房要贷款，先去银行问你能贷到足够的买房款不，如果不需要贷，此步可省去；二，以下是最无聊也最有乐趣的阶段，划出你所要购买房子的片区，然后找那片区的中介，他们近水楼台情况熟悉，买个电话卡，给他们打电话，说出你的要求，听他们的报价(中介的报价仅作参考，一般有5%到20%的差价)，同一套房子不同中介报价都不一样，让他们尽量收集信息，约定一次看多套房子，尽量做出款爷的派头(有些中介一般都是狗眼看人低的，你报价低了他们要喊你等几年再买，故意气你一下，其实大家都很清楚目前一平方米的房价一个普通中介要挣多久，他们经常装b的你无需理会就是了)相互对悠，至于他们说的中介费要2%啊那些，口头上满足他们即可，记

住任何合同不要签，任何费用特别是什么诚意金(法律上就没有这种说法)不要给，任何证件不要压给他们(放心好了，以上的事情只要你坚持，中介不会强迫你的，一是本身那些就是无理要求，二是他们自信后面还有很多套路对付你，还有很多过程能从你身上整点钱下来)。三，看上了喜欢的房子，先给帮你跑业务的中介谈，因为他很清楚他卖了这套房能提成多少钱，高于提成价给他就行，如此人非善类，反而给你大谈“经纪人职业道德”之类的东东那立刻秒杀他，无需留情面，门卫处，物管处，租客处，街道办事处多的是找到房东电话联系方式的地方，中介能办到的事，难道你还办不到?实在不行就楼下抽跟烟再上楼，那时房东多半就出现了。四，找到房东后，一切就好办了，其实很多房东都喜欢和买家直接交易，一是因为部分中介还要收房东中介费，二是没有几个房东真的相信中介的，因为中介在中间挑起让他房子一直卖不出去(因为中介要让自己的利益最大化多提成多收中介费，甚至会干扰整个买卖进程，只要你和房东，还有中介签了三方合同，中介假如使个坏招让你和房东买卖不成，他仍可坐收渔利收你和房东的违约金，没办法，和鬼打交道难道你还需要说人话么?)。五，初步买卖意向谈好后，拟好合同，然后约房东一起去房管局查询该房屋的产权等等，确定房子没问题后交定金签合同，至于是否要写阴阳合同，要先商议好，免得过户时房东不配合，至少一半以上的房款要留到过户后再付，后面就没有什么大的问题了，一切按合同办事。

最后祝大家都能买到称心的房子，也希望我国的中介能慢慢做到诚信经营，中介公司特别是一线中介跑腿员工能取之有道，也真正劳有所得(不过这个难度很大)。注：以上体会纯属个人意见，勿对号入座，如有类同，实属巧合，大家知道就行。作者ken0007回复日期：2011-10-17 21:46:02 回复 楼主，看了你说了这么多，有几个问题想问你：第一，你既然认为中介是空手套白狼的行业，穿着脏兮兮的西装，而且还低素质，那你还自动送上门求人家帮你介绍房子，既然自己那么高贵就自己想办法去找房子好啦？第二，人家都是社会最低层，那你何必放贱自己还要社会最低层的人帮你忙？

第三，在你看来中介是空手套白狼很容易做的事，那你就去找就找好啦，既然要找人家而又摆出一副高贵的样子，说人家中介没诚信，那你自已呢？找人家帮你办事还要专门去买一张50块钱的新电话卡，需要时才开机接受中介的信息，人家免费和你东奔西跑到到处找房子，你感谢都没有还留了假名给他们，请问你的诚信有多好？需要的时候就接人家电话，不需要的时候就把人家丢在一边！。

最后奉劝你以后说话要经过一下大脑，社会这么大，什么人都会有的，我想你在上海外资行业里也算是人中极品，想必素质也好不到那里去，中介行业里面也是这样，也会有那么一两个人像你一样，不要一支竹杆打死一船人，想要说别人之前，先想想自己做人做得怎么样！

售后服务心得体会篇四

20__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20__年，本人从以下几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20__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，做一名高级生技员，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，但胜作的对象，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，那里面有很多诗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

- 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最大的贡献。

售后服务心得体会篇五

斗转星移，进入xx公司已整整三年，我一向从事现场的售后服务工作，目睹公司的发展壮大和制度的日臻完善，自豪感由衷而生。三年的工作经历，自己对售后服务多少积累了一些认识和体会，现与各位同仁分享如下。

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，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，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状况，以便作出及时改善，使产品更好的满足现场的使用要求。

随着钢铁行业的不断发展，耐材也要适应新工艺条件下的使用要求。作为一个技术服务人员，要在现场勤于观察、独立思考、多与现场技术工人交流，对于不断掌握新环境下耐材的应用知识至关重要。能否做好一个产品的质量调研，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。

现场技术服务人员不仅仅要有较强的专业技术知识，还就应具备良好的沟通交流潜力，一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，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，不仅仅是业务人员的职责，也是包括技术人员在内的每一个员工的职责，技术人员应更善于从技术的角度协助业务人员向客户介绍和推广本企业的产品，同时协调项目部和现场施工及业务员的关系，发挥好桥梁的作用。

在钢铁行业发展的新形势下，尤其国家最近颁布了《钢铁产业发展政策》，耐材行业也面临着机遇和挑战，在这个大背景下，售后服务工作也需要有新的工作思路。假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚则是完善的售后服务，公司产品能够创出名牌，其服务也能够进行尝试去创造品牌。一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的售后服务体系，才能在竞争中立于不败

之地。