

# 最新文旅局工作情况报告 上半年工作总结 (模板7篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 手机售后工作心得篇一

尊敬的xxx□以及各位同事：

我演讲的题目是：宾至如归，感恩顾客。

20xx年是机遇与挑战并存、希望与困难同在的一年。实体店作为最基本销售终端正面临不断增加的竞争对手和日益火爆的网购等新购物方式的挑战，如何抓住这一机遇，将挑战变成公司新的发展契机，是我们亟待解决的问题。

作为安华多年的员工，我和安华共同渡过了无数个日日夜夜，我骄傲我能参与企业这艘激流勇进的航船扬帆远行的过程。感谢安华培养了我、锻炼了我，给了我一个可以探索自身价值的事业平台。鸦有反哺之义，羊有跪乳之恩，安华培养了我，反过来我也希望能够为安华的发展贡献绵薄之力，可惜苦思之下也没有良方，一直到拜读了董事长关于公司发展的三点“领先”的指导思想，顿时觉得如梦初醒。正如董事长所说，无论是什么时候，销量都是第一位的，企业最大的目标是利润，而想要获取利润就要提高销量和服务。在此基础上，公司提出的以提高手机在长春市的销售占有率为目标，以销售国际、国内品牌手机及配件为主要任务的思想无疑是正确的。在危机面前，作为员工，我们要提高营销技巧，靠过硬的产品、良好的管理、亲情的服务和超前的创新体验，

来迎接20xx年的挑战。

在董事长和公司领导的正确领导下，安华一直适应市场潮流，不断更新经营模式。在此基础上，我们更应该按照董事长的指导思想在新的发展形势下，抓住机遇，将经营模式多样化、灵活化，在现有的基础上尝试不断改变，增加服务项目、转变经营思维。在装修后良好的购物环境里，在现有经营模式下，重点整合品牌，规范价格，诚信经营，以质量和服务取胜。

在董事长“管理理念、服务意识创新领先”指导思想的指引下，根据“坚持顾客至上，推广‘亲情’服务的服务理念和宗旨，作为销售人员，我们应该深刻认识到亲情服务的重要性，“想消费者之所想，急消费者之所急”。以消费者满意为标准，待之如亲人，用亲情和微笑服务消费者。世界级的管理大师彼得·杜拉克曾经说过“企业成立的目标是要创造顾客和保存顾客。”什么东西能创造顾客？就是销售。保存顾客的秘诀就是服务。顾客大多是因广告宣传进入卖场，优秀的销售人员应当善于用微笑建立与顾客沟通的桥梁。用我们真诚的微笑，换取客户对我们服务的满意，树完美企业形象。

岁月见证成就，时间铸就辉煌；“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越”，站在新的起点，展望未来，任重道远，但我豪情满怀，信心百倍。在这新的发展时期，面对新的机遇和挑战，我将继续坚持“诚信为本”的经营理念，遵循“坚持顾客至上，推广‘亲情’服务的服务理念和宗旨。为安华灌注更加饱满的热情，用我们实际的行动，为安华创造更加美好的未来。谢谢大家！

## 手机售后工作心得篇二

结合\*年售后维修总体运行情况来看，售后部基本实现了年初拟定的工作计划。客户的承认是对我们工作的鼓舞，批评和

建议则是工作改进的方向。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短现对售后服务部工作总结如下：

一、售后服务部的主要工作：\*年售后部营业额□xx万余元。毛利□xx万余元，平均单车营业额□xx元。20xx年共进厂xx辆，其中润保xx辆。

二、不足之处售后服务部成立时间较短，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，心往一处想，劲往一处使，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、售后服务部的工作计划

确定并重点服务忠诚客户，随着辖区保有量的增加，将服务做细、做精，提高客户满意度，减少客户流失特别是忠诚客户的流失显得尤为重要。为确保我公司更好、更快、更强的发展，现将售后维修服务部工作展开计划如下：

#### （一）、客户管理细化

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施；

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赖感和归属感。

（二）、续保率和预约率入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。

#### （四）、人员培训

随着车用新技术不断应用，更新换代周期缩短及客户期望值的提高，人员素质及战斗力须相应提高一个台阶，对培训工作提出了更高的要求。为此做出如下工作计划：

- 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，适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、主人翁意识培训；塑造员工服务的工作态度，注重细节问题的发掘，促使员工主动提高自身素质。
- 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。

总的来讲，新的一年是富有挑战的一年。为努力实现公司质量目标，售后服务部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好！

## 手机售后工作心得篇三

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，如何做好电脑售后服务，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。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

### 手机售后工作心得篇四

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:

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。

## 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儿！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。”

## 安装调试

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！

## 手机售后工作心得篇五

乙方：\_\_\_\_\_

甲方代理销售乙方的各类品牌手机(移动电话机)，为了配合手机提高销售，做好手机售后服务工作，甲乙双方本着平等互利、高效合作、共同发展的原则，除履行双方各自的权利和义务外，依据《手机国家三包法》，经友好协商就售后服务事宜达成以下补充协议：

2、三包有效期自开具发票之日起计算，扣除因修理占用、无零配件待修延误的时间。

3、甲方应标明售后维修机的具体情况，乙方应在收到维修机后7个工作日内，完成维修好并派回甲方。特殊情况的应和甲



方、机主协商解决。

4、维修两次以上，出现第三次故障的按三包政策乙方应无条件给乙方换机（软件除外）。

5、售后提供备用机给用户由甲方先提供，过后售后备用机由乙方负责翻新给甲方，但该翻新机不得影响甲方第二次销售。

二、甲乙双方友好协商合作，以上如有未尽事宜可在下方补充说明。本协议自签定之日起生效，一式两份，甲乙双方各执一份。

甲方：\_\_\_\_\_乙方：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日