

最新售后客服工作总结(汇总5篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

售后客服工作总结篇一

- 1、根据收到客户信息，及时联系客户
- 2、完成客户资料收集、录入crm系统
- 3、建立客户资料管理档案，根据客户状态变化而不断完善相关信息；
- 4、及时跟踪客户的销售及物流情况
- 5、了解客户对产品的反馈意见，帮助客户解决销售中出现的问题
- 6、定期回访顾客，促进多次销售
- 7、处理客户投诉事件或者与客户协商突发事件的处理
- 8、与客户保持良好的沟通，跟踪客户需求及回馈意见
- 9、填写每日报表，及时反馈每日销售数据
- 10、与其他部门保持良好的沟通，及时反馈信息
- 11、负责应收账款的催收，发现异常及时向上级领导汇报
- 12、熟知公司产品知识，为客户做好详细的产品介绍

13、主动热情的解答客户提出的各种问题

14、完成上级交办的事项

15、对公司客户信息进行保密

客服部工作内容

1、通过电话与客户沟通，了解客户信息和需求，推介公司产品

2、通过电话与客户确认购买信息及付款方式

3、整理客户资料及时录入crm系统，并且及时更新

4、为客户答疑解惑帮助更好的销售公司产品

5、及时建立客户合同，与财务及物流做好对接工作

6、客户的订单跟踪，做好客户维护及时回访

7、及时处理客户突发事件以及投诉，做好客户维护

8、物流发货以及到货情况跟踪确认

9、确认订单是否完结，协助财务做好应收账款核对工作

10、做好二次、多次回访，促成客户多次销售

客服部服务标准及规范

客服服务准则：客服部是公司为线上客户设立的专属服务机构，通过语言的交流来传递信息的一种服务方式，客服部的每个人员都要树立正确的服务心态，掌握灵活的沟通技巧，精通业务知识，内强素质，外树形象，以高度的工作热情和

综合服务技能博得顾客的满意。

一、标准话术

客服在服务中应该尽量使用以下的文明礼貌用语：请、您好、谢谢、对不起、很抱歉、麻烦您、再见。即使面对态度欠佳的用户时，也要保持良好、轻松的心情婉转的与用户沟通。以客为先，礼貌友好，始终不急不躁，以愉快良好的精神回应每一个询问，服务每一位有需要的顾客。

1、常规开场白

（电话接通后，根据对方应答判断客户性别，如果无法判断，则优先说“您好”，再次判断客户性别）**先生/女士，您好，这里是贵州飞满天酒业有限公司，我是***号客服人员。

2、重要节日开场白

如国家法定节假日：元旦、春节、五

一、中秋、国庆，则需要有相应的节日问候语 如：**先生/女士，春节好，这里是贵州飞满天酒业有限公司，我是***号客服人员。

3、基本话术 （1）客户咨询电话

您好，这里是贵州飞满天酒业有限公司，我是***号客服人员，请问有什么可以帮您。（说完停顿，待客人提出问题）

（根据客户提问，详细的为顾客做出解答，并记录客户信息）
客户未下单：感谢您的来电咨询，希望有机会再次为您服务。

我们通过快递给您发货，货到之后您把货款直接给快递员就可以了。/客户问什么快递/ 默认圆通或安能快递，具体快递由仓库给您匹配最快的快递。有什么疑问您可以随时联系我。

（说完停顿. 客人不说话你继续）

嗯，好的，我加一下您微信吧！物流信息好发到您微信上。

（顾客同意：请问您的微信号就是这个手机号码么？顾客拒绝：嗯嗯，好的，那物流信息就只能通过短信发送到您的手机上。）（结束语：）

嗯嗯，好的，我们会尽快发货，祝您生活愉快。

（2）订单确认电话

先生/女士，您好，这里是贵州飞满天酒业有限公司，我是*号客服人员。（说完停顿，客人不说话就继续下面：）

售后客服工作总结篇二

为了更好的做好自己的本职工作，本人将来年需要加强的工作计划如下：

一、提高认识，坚定做好客服工作的信心。

客服工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作，使我深深了解到客服工作的重要性。客服工作必须以最广大人民群众的根本利益为标准，突出对人民群众讲感情，一切为了群众，一切依靠群众，坚持党的群众路线，深入群众，深入基层，倾听群众呼声，反映群众意愿，解决群众反映强烈的热点问题，与人民群众同呼吸共命运。

问题绝大部分关系人民群众切身利益，属于人民内部矛盾。我们党是全心全意为人民服务的党，我们的政府是为人民办实事的政府，群众有问题、有困难、有要求，就必然向党和政府来反映，这是人民群众对党和政府信任和寄予厚望的表现。客服工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到重

要作用，客服工作的好坏直接体现了在基层是否得到落实，通过学习和实践，坚定了我做好客服工作的信心。

二、认真学习，尽快进入工作角色。

要想做好客服工作，只有真诚和热心是远远不够的，还需要加强自身学习，熟悉和掌握有关政策和法律法规。接待室的工作很繁杂，没有时间学习，我放弃了平时自己的爱好，利用业余时间，认真学习了《中华人民共和国xx条例》《省xx条例》和其它相关法律法规。

在学习中遇到不懂或不理解的地方，虚心向同志们请教，通过学习，自身工作能力得到很大提高，在较短时间内便进入了工作角色。我参与接待了集体上访、动迁补偿上访、换届选举上访等区几个影响较大的群体上访事件。

这些上访人数多，情况复杂，有的是拖了好几年没有解决，因此怨气很大，在接待中，我认真做好记录，并且热心、真诚地向他们解释，同时宣传党的相关政策，协调相关部门领导认真处理，确保了事件没有进一步扩大，最后问题得到了妥善解决。通过这些上访事件的处理，提高了我在纷繁的事件中驾驭工作的能力，使我受益匪浅。

三、真诚接待，切实解决来访群众实际问题。

客服工作的归宿和落脚点就是依据政策规定帮助群众解决群众生产生活中的问题，为民办好事办实事，我时刻牢记党的宗旨，从尊重人、理解人、关心人的角度出发，针对来访群众的思想认识和实际问题，尽力多做解疑、释惑、顺气工作，努力真正做到想群众所想，急群众所急，帮群众所需，解群众所难，实实在在为群众办实事办好事。

虽然在这只是挂职锻炼，我还是客服工作作为自己的本职工作全力做好，为我区经济社会的稳定贡献自己的一份力量。

一位88岁老人，因家庭赡养矛盾，多次上访没有解决，我热心接待，记录好情况后，并亲自将老人送回家。我几次上他的子女家，耐心细致地做他们的工作，最后全家达成一致，老人也非常满意。街等户因问题多次上访，而且情绪非常激动，我认真倾听他们反映的问题，入情入理地进行疏导，使他们情绪稳定下来。

同时我又积极协调自来水和街工委等相关单位，在很短时间内使他们反映的问题得到解决，得到群众赞誉。在客服工作中，我们经常面对的都是有怨气不满或其它想法的群众，给我的感觉就是要做好客服工作，确实需要付出很多很多的努力，但最重要的一点：必须付出真诚的心、无私的爱，才能和群众之间架起理解和沟通的桥梁，虽然挂职锻炼的时间很短，我不断摸索客服工作的规律，接待上访群众时做到热心，不冷漠处之；听取反映的问题时耐心，不厌其烦；处理问题时细心，不专横武断；碰到棘手问题时有恒心，不半途而废，直到问题解决。

针对上访群众的不同情况，我自学了心理学，根据不同上访人的心理总结出自己的接待策略：对“哭闹型”的，一杯热茶、一张笑脸，充当“亲友团”；对“叫骂型”的，勇于忍受，甘做“出气筒”；对“别有用心型”的，据理力争，维护党和政府的尊严。

四、爱岗敬业，严格要求自己。

我十分珍惜这次锻炼机会，无论是接待来访群众，还是其它工作，我都尽职尽责，认真干好，不分份内份外，工作到位不越位，我同志们一起加班加点，有时整夜工作。在这段时间里□xx办这个集体的凝聚力、战斗力和向心力使我深受感染，也从他们当中学到了好的传统和作风，在工作中，我处处向他们学习，严格要求自己。

在客服工作中，我注意廉洁自律，认真执行中央有关廉政的

各项规定，珍惜手中的权力，深感肩上的责任，时时处处在群众面前树立党员的良好形象。通过这段时间挂职锻炼，收获很多：做为一个党员干部，不但要认真学习重要思想，更重要的是在实际工作中要积极践行，时刻把人民群众的根本利益放在首位，人民利益再小也是大事，权为民所用，情为民所系，利为民所谋，树立正确的权力观、政绩观，做到决策、谋事符合人民的根本利益。

售后客服工作总结篇三

业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

- 1、询问客户用车情况和对本公司服务有何意见；
- 2、询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳；
- 3、告之相关的汽车运用知识和注意事项；
- 4、介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容；
- 6、咨询服务；
- 7、走访客户。

售后客服工作总结篇四

1、售后服务工作由业务部主管指定专门业务人员——跟踪业务员负责完成。

2、跟踪业务员在客户车辆送修进场手续办完后，或客户到公司访谈咨询业务完后，两日内建立相应的客户档案。客户档案内容见本规定第二条第一款。

3、跟踪业务员在建立客户档案的同时，研究客户的潜在需求，设计拟定“下一次”服务的针对性通话内容、通信时间。

4、跟踪业务员在客户接车出厂或业务访谈、咨询后三天至一周内，应主动电话联系客户，作售后第一次跟踪服务，并就客户感兴趣的话题与之交流。电话交谈时、业务员要主动询问曾到我公司保养维修的客户车辆运用情况，并征求客户对本公司服务的意见，以示本公司对客户的真诚关心，与在服务上追求尽善尽美的态度。对客户谈话要点要作记录，特别是对客户的要求，或希望或投诉，一定要记录清楚，并及时予以处理。能当面或当时答复的应尽量答复；不能当面或当时答复的，通话后要尽快加以研究，找出办法；仍不能解决的，要在两日内报告业务主管，请示解决办法。并在得到解决办法的当日告知客户，一定要给客户一个满意的答复。

5、在“销售”后第一次跟踪服务的一周后的7天以内，业务跟踪员应对客户进行第二次跟踪服务的电话联系。电话内容仍要以客户感兴趣的话题为准，内容避免重复，要有针对性，仍要体现本公司对客户的真诚关心。

6、在公司决定开展客户联谊活动、优惠服务活动、免费服务活动后，业务跟踪员应提前两周把通知先以电话方式告之客户，然后于两日内视情况需要把通知信函向客户寄出。

7、每一次跟踪服务电话，包括客户打入本公司的咨询电话或投诉电话、经办业务员都要做好电话记录，登记入表（附后），并将电话记录存于档案，将电话登记表归档保存。

8、每次发出的跟踪服务信函，包括通知、邀请函、答复函都要登记入表（附后），并归档保存。

售后客服工作总结篇五

1、作为和客户后续沟通的主要渠道，客服部扮演着重要的角色。包括客户数据收集，服务产品监查，客户关系的维系都是客户服务的工作。以“客户为中心”为宗旨，以“客户满意度”为目标，努力做好客户服务的工作。树立精品服务形象，提高售后服务管理水平，建立专业化队伍，将售后服务提高到一个新的高度和水平。

2、围绕公司产销15万台的目标需要很好的服务支持，需要打造一支吃得了苦充满活力的年轻化、知识化、专业化团队，需要一套管理这个团队的行之有效的管理制度和考核制度，要充分发挥服务人员身处市场第一线的优势，收集行业内先进的技术信息和潜在的客户需求信息，要及时反馈外部质量信息和多提合理化建议，要塑造良好的“窗口”形象，要牢固树立“服务营销”的理念。

二、部门总体工作思路

按照工作目标的要求及化、可量化、可考核的原则：

1、延伸服务功能，做到售前、售中、售后、信息反馈的全方位服务。

2、缩短服务流程，避免多头服务，实现“来电一拨就通，一通就服务到底”的一站式服务。

3、加强团队建设，提高服务人员整体素质，全面改善服务形象。

4、根据产品销量及分布区域，逐步增加巡回服务人员数量，缩短服务到场时间。

5、加强客户档案管理和利用，提高回访频率，坚定用户再次

购买信心。

6、认真贯彻执行公司方针，是售后工作的必须，对以往的成果要加以保持，在服务体系运作过程中发现的矛盾以公司目标为准。

7、服务体系素质建设，坚决推行服务有关管理制度，为内外部服务人员的工作建立细化的指标，除现有考核内容外，增补月度工作总结、服务过程记录等，实施内部培训。

三、工作目标

1、保修期内客户回访率为100%。

2、服务满意率98%以上。

3、配件出货正确率为98%以上。

四、人员要求

1、人员编制的完善。随着客服工作的开展，部门人员配备需要完善。

2、完善客服内部流程，管理培训，及相关管理制度。包括客服部主要内容的描述。客服中心员工守则。客服岗位职责。回访制度。客户抱怨/投诉制度的制定与实施。

五、客户信息管理

1、客户资料的管理：客户资料要求按地区详细登记每个客户的完整资料，并做好日常维护工作，与销售部保持良好沟通，对客户地址、电话、负责人等有变更的要及时更改。配件供应厂商的信息要保证准确，以方便公司及客户处售后工作的处理。

2、用户信息管理：客户反回的售后回执单，全部录入系统，方便查找和统计、分析等。

3、产品质量信息管理：收集客户反馈回的各种产品方面的投诉，做好分类、整理、分析工作，及时的交公司相关部门处理。

4、配件质量信息管理：售后仓库要做好配件质量信息的反馈工作，针对重要零件如：电机、控制器、后桥、差速器、车架、前减震、轮辋焊合等做好数据监控，及时将异常信息分类、整理、分析，并报品质检验部以防批量事故的发生。

六、加强客户的培训、监控工作

1、由巡回服务人员对其负责区域内维修技能不高或新开发经销商的售后能力进行评估，现场进行技术指导或定期组织到公司进行培训，提高维修技能，增强产品专业知识。对公司新产品、新技术要与客户及时进行沟通并详细讲解。

2、针对售后服务做的好的客户。引导并帮助客户建立独立的售后服务店，独立解决区域内所售车辆的维修，配件更换等售后问题。

3、加强对客户售后服务工作的监督检查，不符合公司规定的要进行纠正指导，发现严重违规行为的要及时反映到客服部，根据《经销商合同书》相关规定进行相应处分。

七、投诉管理

在服务过程中出现的客户投诉，应及时向上级领导反映，并详细记录实际情况。并整理及时交于上级领导等待处理。并严格按照客户投诉处理流程操作。应并协助各部门做好投诉处理，待事件处理完毕时，整理投诉单和各项处理文件归档备案。

八、客服人员培训

随着新技术不断应用，产品更新换代周期缩短及客户期望值的提高，客户服务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，对接待客户要注重产品基本知识和实际操作相结合，特别是实际接待能力的考核。巡回服务人员注重操作技能、常规故障排除能力和沟通技巧方面的培训，提高员工的整体战斗力。

九、团队建设

坚持以公平、公正、公开为原则，坚持只有团队利益化，才能确保个人利益化，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。

十、弱项完善

- 1、日结周报，信息共享。

每周将回访结果、客户反映情况以书面形式发馈给相关部门，便于及时掌握客户动态。利用质量周会时间，全面总结客户意见及反馈，总结当周服务质量，并分门别类制定相关的整改措施，并重点检查整改措施的执行情况。

- 2、各部门多方位合作，降低客户投诉。

在接到客户投诉，或者在公司内部回访过程中发现的客户不满意时，客服部以书面形式通知相关部门和人员。并且由客

服部专人根据部门解决情况再次与客户联系，确认客户满意程度。