

最新售后客服年终工作总结(汇总5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

售后客服年终工作总结篇一

关于售后服务个人工作总结的写法，可以参考本页面的所有内容。

在公司售后服务部工作已经有了一年多了，在这一年多的工作中，我以“客户至上”为理念，“实现客户满意度”最大化服务的目标，以“服从领导、团结同事、认真学习、扎实工作”为准则，认真完成了领导安排的任务，自身的水平和工作能力也得到了提高。现将一年多的工作情况、心得体会以及以后的努力方向汇报如下：

作为一名售后服务人员，每天的工作极其琐碎，日常事务、文件、传真、电话的接收，门市顾客咨询、接待处理，并将接到的客户业务咨询电话及时传达给各区域负责的业务员。这些工作都很不起眼，却也是继销售的一个重要的延续工作，所以电话也是很多的，每一次客户来电咨询时尽全力为客户解决问题。

接触售后工作一年多了，对这一行有了更深的了解，说实话售后服务的确是个挺受气的职业，但也是个很锻炼人的职业，客户反馈产品故障信息。问题这看起来简单，做起来就不是那么回事了。

保持好一个良好的心态，认真仔细聆听每位客户抱怨产品质

量不行、测试偏高、偏低等诸多问题，作为售后服务人员在听取客户反映产品质量的信息，就要有较强的专业技术知识，具备良好的沟通交流能力和客户进行交流，分析原因所在，并不都如客户反映的质量不行，客户往往有很多都是操作不当的情况引起的，用户对于产品哪一个环节操作不熟悉，没有按指导的方式去操作等，根据具体情况在次指导客户如何操作和注意细节，避免重复犯类似的错误，找出了症结所在，提高客户维护应用产品的水平，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

在公司领导及同事的配合下，整理、建立、健全完善了各个地区的终端销售地点。电话，方便了用户能在自己所属较近地方购买产品的需求。也提高了代理商对**公司的忠诚度，定期回访客户对产品使用情况！出现的问题给与及时的解释和回复处理。也将用户反应的情况及时让业务员与客户沟通完善。认真完成领导安排其他工作任务。

在今年的售后回访的过程中，我深深地体会到：在市场竞争激烈的今天，随着消费者意识的提高和消费观念的变化，消费者在选购产品时，不仅注意产品实体本身，在同类产品的质量性和性能相似的情况下，更加重视产品的售后服务。因此，企业在提供价廉物美的产品的同时，向消费者提供完善的售后服务，已成为现代企业市场竞争的新焦点。

在这一年多的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在今后的的工作中，我将发扬优点，克服不足，脚踏实地，尽职尽责地把工作做得更好。

售后客服年终工作总结篇二

本站发布售后客服年度工作总结范本2019，更多售后客服年

度工作总结范本2019相关信息请访问本站工作总结频道。

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。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。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验总结如下：

1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电

的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，

不断的充实自己，并努力完成领导给予的各项任务。看了公司的年度规划，我也意识到了新的一年我们全体员工所肩负的责任，但我相信自己的团队，也相信我们一定可以做的更好。新的一年天猫店和淘宝店合二为一，公司对于员工也有了更严格的要求，在这种氛围下我也会努力去学更多的知识，并努力提升自己的各项数据，争取做一名优秀的员工，为公司创造更多的效益。

新的一年，也希望公司能够提供更多的培训机会，让我们对公司各个岗位流程有更好的了解，继而为公司带来更多的效益。

售后客服年终工作总结篇三

20xx年对于个人来说是意义非同寻常的一年，抉择的一年售后服务人员。究其原因体现在两个方面，一是告别了熟悉而又充满感情的家乡工作，难舍之情溢于言表；二是来到了公司工作，一个和谐团结的团队，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。

2个月来，觉得自己是非常幸运的，得到这么多领导和同事的帮助，特别是领导能够很好的体谅我们售后的情况，切合实际的安排，减少我们不必要的压力使得工作心情能够平稳舒畅，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，本人从以下几个方面将个人工作总结报告呈现如下：

回首20xx年的家乡的工作，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考虑与思索。此时此刻更多的是难舍，在去与留的抉择面前，自己考虑了很久，留在家乡可以继续以往的工作，做名小小的店长，办公室安逸和清闲的工作，同时可以很好的照顾家里的父母；离开家乡，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，我选择了到公司接受更多的磨练。

从家乡工作，来到了大公司售后服务部工作，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，但通过领导和帮助与引导，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轻松，在工作程序和方法上都比较简单，但是现在要处理的现场实际问题，很多时候不仅棘手而且客户的不满情绪也给工作的顺利进行也带来了一些不利的影晌。

对于过程和方法是否得当考虑的不够周到与全面也要做充分的考虑和记录，通过时间和现场经验的积累来提高自己的处理问题的能力。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。

新的工作岗位和角色，给予我了很多挑战，同时每一次接待售后的客户都给予我了一次学习和提升自我的机遇。

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，通过漫长的时间积累将来会成为一笔可观的财富。通过近2个月的工作和积累，公司的售后都可以独立处理了，这里面有很多是公司培养促使自己可以尽早的独立，并产生经济效益。

售后客服年终工作总结篇四

我们客服工作随着经济的发展，随着时代的进步越来越细分细化。我进入公司成为了一名售后客服，在我们公司对于售后非常重视，成立一个售后客服部就能够看出，这是对客户的负责，有担当的公司才会注重售后，有长远目标的公司才会注重名望的积累。

名誉是靠一点点积累的，企业形象也是靠着一点点付出积累起来的，想要做好，售后和售前是分不开的，是不能够轻易改变的，很多时候客户在遇到问题的时候想要反馈的时候如果找不到负责人，早不到倾诉口，就会产生矛盾，就行造成严重的影响，我们售后客服部就是用来解决客户的问题，给客户更好的体验，客户是上帝，对客户总是，才能赢得客户的认可，一时的损失换来的是长久的昌隆，这也是我们售后的责任。

在售后客服部做的有两年时间，我也清楚了工作应该向着那个方向走，我们接到的客户很多是对产品不满意的，认为这些都不合适，不喜欢。想要退货，对于这样的情况我们要首先了解他们退货的原因，找到根源所在，才能够解决问题，如果没有找到问题，发现问题，我们就不能调整好工作策略，不能让公司开拓更宽的市场，所以这就需要我们努力，需要我们来提高，做出更好的规划，更好的总结和加强，对于这样的情况我们接到客户退货投诉消息之后会把这些情况反馈到上级，让管理层做好工作调整 and 安排，避免不必要的损失。

如果损失了一个客户，可能在无形中损失了十个二十个甚至更多的客户，而得到一个客户的认可，我们就能够获得一个或者更多的客户的认可，所以每一个客户都是我们售后客服人员要安抚好的，留住客户的心，安抚客户的愤怒，给客户更多的希望更多的机会，这是我们自己的机会，也是我们工作的目的，可以说我们是服务于客户的人。

在与客户沟通时以礼貌为主，友好的对待客户，用语言来打动客户，用感情来提高客户，给可会更多的温暖和关怀，从而受到更大的宽容，更多的成人，这就是我们工作的意义，而不是我们轻易放弃的责任，时间流逝，留下的就是客户对公司的承认，我在工作时，不会与客户闹矛盾，不会与客户争执，只会做好自己，只会从客户的角度去出发，去考虑，用思考用努力完成自己的任务做好自己的工作把任务完成。

得到了公司的信任，就会全力工作，树立公司的形象，让客户知道和了解我们公司是一个宽厚且尊重客户的公司，不会伤害客户的利益，这就是我们的任务。把心用在客户身上，留下客户对我们公司的认可，这样就可以得到更多客户的，收获更多的结果，服务到位了得到的认同也会更多。

售后客服年终工作总结篇五

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成为xx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：

学好本专业的技术。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。

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。

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！