

# 最新售后服务实训总结(优秀5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 售后服务实训总结篇一

实习期间，除了浅层次地学习了专业外的技能，还感受和体会到了很多专业之外的知识。首先是公司人的敬业和那种生机勃勃的工作氛围。走进这样的一个集体中，你的心会不由自主地年轻起来，你的脚步会不由自主地跟着大家快起来，而你的工作态度更会变得努力、认真，再认真一些，再努力一点。也许，这就是一个集体的凝聚力，这就是一个企业写在书面之外的“特殊文化”！我的主要职责是了解客户的联系资料和最近的维修记录并做好登记，及时的和客户联系和告知客户产品的维修进度。

做好接听客户来电，确认客户产品的数量和型号，向已过保修的客户群进行产品维修报价，开好收款收据给出纳会计，如果客户要求开票，向客户传真公司的开票资料和接受并核对客户的开票资料，填写增值税申请表给会计助理开票，并及时致电给客户发货的时间和发货方式。

售后服务是一项很重要的工作，也是继销售的一个重要的延续工作，做好了，可以增加销售的机会。做不好，也可以毁掉一个关系网。我们专业知识也说过市场调查是直接反应产品在市场上的流通和使用情况，所以我们售后服务的是一个启下承上的工作，一方面要与最底层的接触，另一方面也要和中层甚至高层接触。我们的服务身份不会变，但我们要换一种角度和形象和对方交流，另一种方式进行反应！

与客户交流也是一门学问，有些客户懂得知识不多，从事电气事业很长的时间，我们刚接触这样的行业也是不能让相信我们说的，刚开始的时候客户不相信我们说的，硬说要我们主管接电话，我想了很久，之后我结合老师说的心理学，陌生人与人之间如何建立信任，我就对客户进行了分类，对于温州境内的客户我就说本地话，让他们觉得我也是和他们很近的，有点亲切感后就把名字报给客户来增加客户的印象，对于我们的代理商，有些也是温州的被公司外派的也是同样的方式。对于不说温州话或不能直接找到想通点，我就提之前经常和他们联系的人的名字，这样也间接地让他们觉得我们也是有桥梁的，也以相同的方式让他记住我，一个月之后他们打来电话就会直接叫我的名字或一接听电话就能听出我的声音，有点小小的成就感。

时间过得很快，实习转眼就结束了。在这些日子里我不仅通过亲身经历，使在学校所学的理论知识得到了很好的实践。而且对于实际的设计工作也提供了很大的帮助，为毕业设计提供了现实资料。从而避免了在设计过程中出现设计与实际施工相脱节的现象。也让我跟很多同事结下了深厚的友谊，我感悟到在工作的岗位中，不仅要有丰富的工作经验和较强的工作能力，更要有一份对工作的热情，对身边的同事和服务客户的热情。总而言之，只要有一份耕耘，那么也一定会得到一份收获！

## 售后服务实训总结篇二

本站发布2019年售后服务实习总结，更多2019年售后服务实习总结相关信息请访问本站工作总结频道。

五一劳动节前三天，我很荣幸的得到了在\*\*金牌服务公司实习的机会。作为一名实习员工，在这几天我学到了很多，公司里的同事们都很热情，每个人的脸上都洋溢着温暖的微笑。

记得经理面试的时候和我们说，公司的每个人对待新人的态度是不一样的，遇到问题的时候，有的人可能不愿意告诉你，所以这时候就需要你自己适应，能适应，就能生存下去；xx也这样告诉我。但这几天下来，觉得还不错，带我的工程师对我都非常好，教会我很多东西，包括技术层面上的一些小技巧。比如说：螺丝的选择，开始的时候一定要分类摆放，如果选择不好就会把笔记本钻坏；返厂的主板一定要仔细的检查，卡托、卡子之类的小件一定不能跟着返回去了。\*\*如果查出来就会得到处罚；检机的时候，可能会需要更换测试，换上的东西一定不能忘了换下来。还有就是一些工作中需要注意的问题，要细心、多学、多问、多练。

第一天主要是在外设区看看工程师维修打印机。虽然说在学校工作的时候总会用到打印机、复印机，但是还真的没有接触过拆开的打印机。看着工程师一台一台的排查故障、换件，起初觉得很新鲜，但时间长的時候会有麻木的感觉。工程师对我说，有些东西看着很简单，其实是需要足够的细心，恒心才能不出错误的`完成任务。总之就是需要静下来专心持续做事情，想到的细节一定要落实到行动中去，不能疏漏每个小环节。

第二天，我被xx安排到笔记本维修区实习，刚过去的时候，确实吓了一跳，整个一面墙上都是笔记本，每名工程师都有很大的工作量，看着一台台本子被拆开，重新换上新的主板后再被装上，想象如果是自己修好的应该会有有一种成就感吧。既然自己选择的工作就一定会认真的对待。下午的时候我们几个新人在一起培训了关于商业道德准则的知识，感觉一天过的很快。这一天是自己收获的一天，和工程师们学习了如何填写一些送修的单子，返件的本，有时候感觉并不是很复杂，但也是有很对学问在里面的，只要注意观察，就会总结出许多技巧。

三天的实习转眼就过去了，但我好像还停留在二楼那个桌子前，好像还在看着工程师们一台一台在修理本子，有意犹未尽

尽的感觉。很想快速的能够融入到这个集体中，与大家一起分享喜怒哀乐。也了解这份工作需要的是一种细心、耐心和吃苦耐劳的精神。我相信在学校的学习和工作，已经让我具备了这样的精神，加上本人自信的性格和良好的道德品质，一定可以完成好工作中的各种任务。

您好，\*\*金牌服务xxx[]这是这三天在公司最常听见的一句话。我也想象着我讲这句话的样子。我是一名新人，遇到问题的时候，我会虚心的向大家请教，快速的适应工作环境，迅速的成长起来。热忱对待客户、正直、信任和尊重、团队精神、成就和贡献、有益的创新、速度和灵活，以上几点\*\*的价值观我会努力的做到。总之，就是会努力、认真的工作，回报公司对我的信任。

## 售后服务实训总结篇三

五一劳动节前三天，我很荣幸的得到了在惠普金牌服务公司实习的机会。作为一名实习员工，在这几天我学到了很多，公司里的同事们都很热情，每个人的脸上都洋溢着温暖的微笑。

记得经理面试的时候和我们说，公司的每个人对待新人的态度是不一样的，遇到问题的时候，有的人可能不愿意告诉你，所以这时候就需要你自己适应，能适应，就能生存下去；也这样告诉我。但这几天下来，觉得还不错，带我的工程师对我都非常好，教会我很多东西，包括技术层面上的一些小技巧。比如说：螺丝的选择，开始的时候一定要分类摆放，如果选择不好就会把笔记本钻坏；返厂的主板一定要仔细的检查，卡托、卡子之类的小件一定不能跟着返回去了。惠普如果查出来就会得到处罚；检机的时候，可能会需要更换测试，换上的东西一定不能忘了换下来。还有就是工作中需要注意的问题，要细心、多学、多问、多练。

第一天主要是在外设区看看工程师维修打印机。虽然说在学校工作的时候总会用到打印机、复印机，但是还真的没有接触过拆开的打印机。看着工程师一台一台的排查故障、换件，起初觉得很新鲜，但时间长的时候会有麻木的感觉。工程师对我说，有些东西看着很简单，其实是需要足够的细心，恒心才能不出错误的完成任务。总之就是需要静下来专心持续做事情，想到的细节一定要落实到行动中去，不能疏漏每个小环节。

第二天，我被安排到笔记本维修区实习，刚过去的时候，确实吓了一跳，整个一面墙上都是笔记本，每名工程师都有很大的工作量，看着一台台本子被拆开，重新换上新的主板后再被装上，想象如果是自己修好的应该会有有一种成就感吧。既然自己选择的工作就一定会认真的对待。下午的时候我们几个新人在一起培训了关于商业道德准则的知识，感觉一天过的很快。这一天是自己收获最大的一天，和工程师们学习了如何填写一些送修的单子，返件的本，有时候感觉并不是很复杂，但也是有很对学问在里面的，只要注意观察，就会总结出许多技巧。

三天的实习转眼就过去了，但我好像还停留在二楼那个桌子前，好像还在看着工程师们一台一台在修理本子，有意犹未尽的感觉。很想快速的能够融入到这个集体中，与大家一起分享喜怒哀乐。也了解这份工作需要的是一种细心、耐心和吃苦耐劳的精神。我相信在学校的学习和工作，已经让我具备了这样的精神，加上本人自信的性格和良好的道德品质，一定可以完成好工作中的各种任务。

您好，惠普金牌服务xxx[]这是这三天在公司最常听见的一句话。我也想象着我说这句话的样子。我是一名新人，遇到问题的时候，我会虚心的向大家请教，快速的适应工作环境，迅速的成长起来。热忱对待客户、正直、信任和尊重、团队精神、成就和贡献、有益的创新、速度和灵活，以上几点惠普的价值观我会努力的做到。总之，就是会努力、认真的工

作，回报公司对我的信任。

今年放假我来到了酷扬计算机科技有限公司售后服务部实习，短短1个月的工作过程使我受益匪浅。不仅计算机专业知识增长了，最主要是懂得了如何更好的为人处事。当今社会一直处在加速的发展变化中，所以对人才的要求也越来越高，我们要用发展的眼光看问题，就要不断提高思想认识，完善自我。师傅说作为一名it从业者，所受的社会压力将比其他行业更加沉重，要学会创新求变，以适应社会的需要。如果是在单位，那就更需要掌握全面的计算机知识，因为小到计算机的组装维修，大到服务器的维护与测试，都需要一个人独立完成。可以说，近1个月的工作使我成长了不少，从中有不少感悟，下面就是我的一点心得：

第一是要真诚：你可以伪装你的面孔你的心，但绝不可以忽略真诚的力量。第一天去服务部实习，心里不可避免的有些疑惑：不知道师傅怎么样，应该去怎么做啊，要去干些什么等等！踏进公司的办公室，只见几个陌生的脸孔用莫名而疑惑的眼神看着我。我微笑着和他们打招呼，尴尬的局面立刻得到了缓解，大家多很友善的微笑欢迎我的到来。从那天起，我养成了一个习惯，每天早上见到他们都要微笑的说声：“师傅早”，那是我心底真诚的问候。我总觉得，经常有一些细微的东西容易被我们忽略，比如轻轻的一声问候，但它却表达了对老师同事对朋友的尊重关心，也让他人感觉到被重视与被关心。仅仅几天的时间，我就和师傅们打成一片，很好的跟他们交流沟通学习，我想，应该是我的真诚，换得了老师的信任。他们把我当朋友也愿意指导我，愿意分配给我任务。

第二是沟通：要想在短暂的实习时间内，尽可能多的学一些东西，这就需要跟老师有很好的沟通，加深彼此的了解，刚到网络中心，老师并不了解你的工作学习能力，不清楚你会做哪些工作，不清楚你想了解什么样的知识，所以跟老师建立起很好的沟通是很必要的。同时我觉得这也是我们将来走

上社会的一把不可获缺的钥匙。通过沟通了解，师傅我有了大体的了解，一边有针对性的教我一些计算机知识，一边根据我的兴趣给予我更多的指导与帮助，例如我对网络布线，电脑硬件安装，系统、网络或硬件故障排除，工作原理应用等方面比较感兴趣，师傅就让我和他一起完成电脑故障排除工作。在这次的工作中，我真正学到了计算机教科书上所没有的知识，拥有了实践经验，这才真正体现了知识的真正价值，学以致用。

第三是激情与耐心：激情与耐心，就像火与冰，看似两种完全不同的东西，却能碰撞出最美丽的火花。在中心时，老师就跟我讲，想做电脑维护这一块，激情与耐心必不可少，在产品更新方面，这一行业就像做新闻工作，不断的在更新，这就需要你有激情去发现与创造，而你的耐心就要用到不断的学习新知识，提高自己的专业水平当中去。在一些具体的工作当中也是这样的：记得刚来公司实习的时候老板安排我学习安装winxp操作系统，我本想这应该是非常简单的事，可没想到出现了很多问题，还是在师傅一步一步的教导下，直到最后才把系统安装成功，用了整整两天的时。通过自己的摸索，调试，自此，我算是真正的弄明白了计算机的硬件安装，维护和更新。后来我又进行了各种计算机操作系统的反复安装调试，一遍又一遍的调试安装，自然有些烦，但我用我的热情与耐心克服这些困难，师傅也帮我用书面的方式整理了不少关于硬件故障的经验，比如说：我们可以在电脑启动的时候就可以通过声音来判断故障：1短：启动正常，2短：非致命错误，1长1短：显示错误，1长2短：键盘错误。

计算机蓝屏的原因有：一、系统重要文件损坏或丢失引起的(包括病毒所致)，二、内存超频或不稳定造成的蓝屏，三、硬件的兼容性不好引起的蓝屏，四、硬件散热引起的“蓝屏”故障;计算机经常死机的原因有：一、系统出现错误包括病毒所致，二、主板的芯片或者其他的零部件损坏，三、显卡接触不良，四、内存接触不良，五、cpu风扇散热不良，六、计算机的电源有问题，七、硬盘出现故障等;计算机黑屏的原

因：一、显示器断电，或显示器数据线接触不良；二、主板没有供电；三、显卡接触不良或损坏；四、cpu接触不良；五、内存条接触不良；六、机器感染cih病毒、bios被破坏性刷新等等。因为我师傅是硬件方面的工程师，对软件了解可能比较少吧，所以在软件方面的故障我接触的比较少，大多客户都是中病毒引起的，直接重装系统就解决问题了。但是我觉得重装系统实在是耗费太多的时间了，所以我就自学了很多软件方面的知识以完备自己。在公司里我问师傅，查资料，一个个问题迎刃而解，自己在这方面的知识得到了充实。这些在平常的书本上仅仅是获得感性的认识，而在这里真的实践了，才算是真正的掌握了，也让我认识到了自己的不足，告诫自己，不管做什么，切忌眼高手低，要善于钻研。师傅说对每台计算机都要细心负责，具有基本的专业素养，因为细心负责是做好每一件事情所必备的基本条件，基本的专业素养是做好前提。

第四是“主动出击”：当你可以选择的时候，把主动权握在自己手中。在公司的时候，我会主动的打扫卫生，主动地帮师傅做一些力所能及的事情，并会积极地寻找合适的时间，向老师请教问题，跟师傅像朋友那样交流，谈生活学习以及未来的工作，通过这些我就和师傅走的更近，在实习当中，师傅就会更愿意更多的指导我，使我获得更大的收获。有时我就自高奋勇，独自去一些地方进行检修等故障排除。我心里感觉很高兴，因为我的主动，我巩固了我所学的知识，并且得到了师傅的认可。

整个的实习过程是紧张而愉快的，我的工作态度和成效也得到了总经理和同事们的一致称赞。作为我在踏出社会之前的为数不多的几次实践中，这次的实践的确给予了我很多。今后，我将继续保持认真负责的工作态度，高尚的思想觉悟，进一步完善和充实自己，争取在以后的学习中更好的完善自己，在以后的实践中更好的运用去自己的只是，做一个合格的大学生，将来做一名对社会有用的人。



## 售后服务实训总结篇四

五一劳动节前三天，我很荣幸的得到了在惠普金牌服务公司实习的机会。作为一名实习员工，在这几天我学到了很多东西，公司里的同事们都很热情，每个人的脸上都洋溢着温暖的微笑。

记得经理面试的时候和我们说，公司的每个人对待新人的态度是不一样的，遇到问题的时候，有的人可能不愿意告诉你，所以这时候就需要你自己适应，能适应，就能生存下去。xx也这样告诉我。但这几天下来，觉得还不错，带我的工程师对我都非常好，教会我很多东西，包括技术层面上的一些小技巧。比如说：螺丝的选择，开始的时候一定要分类摆放，如果选择不好就会把笔记本钻坏；返厂的主板一定要仔细的检查，卡托、卡子之类的小件一定不能跟着返回去了。惠普如果查出来就会得到处罚；检机的时候，可能会需要更换测试，换上的东西一定不能忘了换下来。还有就是有一些工作中需要注意的问题，要细心、多学、多问、多练。

第一天主要是在外设区看看工程师维修打印机。虽然说在学校工作的时候总会用到打印机、复印机，但是还真的没有接触过拆开的打印机。看着工程师一台一台的排查故障、换件，起初觉得很新鲜，但时间长的時候会有麻木的感觉。工程师对我说，有些东西看着很简单，其实是需要足够的细心，恒心才能不出错误的完成任务。总之就是需要静下来专心持续做事情，想到的细节一定要落实到行动中去，不能疏漏每个小环节。

第二天，我被xx安排到笔记本维修区实习，刚过去的时候，确实吓了一跳，整个一面墙上都是笔记本，每名工程师都有很大的工作量，看着一台台本子被拆开，重新换上新的主板后再被装上，想象如果是自己修好的应该会有有一种成就感吧。

既然自己选择的工作就一定会认真的对待。下午的时候我们几个新人在一起培训了关于商业道德准则的知识，感觉一天过的很快。这一天是自己收获最大的一天，和工程师们学习了如何填写一些送修的单子，返件的本，有时候感觉并不是很复杂，但也是有很对学问在里面的，只要注意观察，就会总结出许多技巧。

三天的实习转眼就过去了，但我好像还停留在二楼那个桌子前，好像还在看着工程师们一台一台在修理本子，有意犹未尽的感觉。很想快速的能够融入到这个集体中，与大家一起分享喜怒哀乐。也了解这份工作需要的是一种细心、耐心和吃苦耐劳的精神。我相信在学校的学习和工作，已经让我具备了这样的精神，加上本人自信的性格和良好的道德品质，一定可以完成好工作中的各种任务。

您好，惠普金牌服务xxx[]这是这三天在公司最常听见的一句话。我也想象着我说这句话的样子。我是一名新人，遇到问题的时候，我会虚心的向大家请教，快速的适应工作环境，迅速的成长起来。热忱对待客户、正直、信任和尊重、团队精神、成就和贡献、有益的创新、速度和灵活，以上几点惠普的价值观我会努力的做到。总之，就是会努力、认真的工作，回报公司对我的信任。

## 售后服务实训总结篇五

经过在公司三个月的实习，我受益匪浅。在这里我不仅学到了专业知识，也结识了许多良师益友。从他们那里收获的更多的是一些做人的至理。那严谨的作风、高效的工作、踏实的心态、认真的态度也深深地影响了我们。

根据公司安排我们完成了为期三个月的工厂实习工作，在此期间我们根据公司安排分别在焊板组系统装配组驱动装配组驱动调试组焊线组附加面板组联机包装组系统调试组进行了

为期一周（其中系统调试组为1.8周）的实习。在实习期间我们得到各个组的大力帮助，各组为我们提供了良好的学习环境。在每一个组实习时，各组成员都会尽自己最大所能为我们解答在实习中遇到的疑难问题。

希望公司能更合理的规划工作流程，把各组的交接环节所用时间合理利用；

公司的人性化管理让我们找到了认同感，同时公司对员工负责任的态度让我们找到了归属感。在这里也希望公司加强内部员工的素质教育及职业技能的培训工作，以便员工更好地为公司服务，做好自己的本职工作，为公司创造更大的价值。

今后要积极地去对待工作中出现的问题，认真完成工作任务，努力做到全面发展自己；

三个月的实习就这样结束了，在这里感谢马主管、温主管以及各位组长在工作上的支持与帮助，使我受益匪浅。希望经过大家共同的努力，公司走向更好的未来。在这里也祝愿各位同事工作顺利！