

售后人员年度简单总结(大全5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

售后人员年度简单总结篇一

得公司的售后服务工作有了很大的改观，客户的满意度也有了很大的提高。取得的这些成绩，首先感谢公司各位领导的正确领导和帮助；其次，要感谢各位同事的大力支持；最后，要感谢售后服务部全体员工的齐心协力的不懈努力。我作为售后服务部的负责人，现将售后服务部工作总结如下：

作为售后服务部，主要负责公司的设备的售后维护、设备的安装调试及培训、设备售前演示等各项工作；售后服务部，认真解决每一例客户报修，认真安装调试每一台设备，认真给每一位客户讲解设备的使用操作方法，认真解答每一位客户遇到的问题，认真给客户演示设备每一项功能；售后服务部每一位员工，都齐心协力做好每一项客户服务工作，不断提高客户对公司的满意度和忠诚度。

售后服务部包括江伟、汤自欣、赵亮等几位员工，每一位员工都发扬不怕吃苦，勤于学习的精神；努力做好自己负责的本职工作，同时干中学、学中干，不断提升自己的工作能力和工作效率。江伟主要负责江西的售后服务，把江西的售后服务做的井井有条，大大提高了客户的.满意度；同时，其他地方售后、设备安装调试及设备演示也尽职尽责的做好；汤自欣主要负责江苏等地的售后工作，作为来公司不长的新员工，他在20xx年里成长的很快，默默的做好安排每项工作，并在干中不断总结学习，提高自己解决问题的能力；赵亮作

为公司招聘的淮安驻点人员，到公司培训紧有一星期的时间，接受能力强，善于干中总结，不断提高自身技能，把淮安的售后工作做的让客户满意。

售后服务部由于人员不足，造成有些维护，不及时造成客户抱怨；售后人员缺少定期培训，不能及时对公司的新技术，新方法，新产品及时了解；售后人员之间经验交流太少，不能及时分享各自的工作经验和心得；客户回访工作没有真正落实；客户报修没有及时记录处理；售后总结及资料整理不及时不完善。

1、售后服务工作要得到公司领导的足够重视和支持；市场是一个公司的生命线，但是售后服务，是决定这个生命线是否存亡的重要因素。

2、要增加公司售后服务部的人员编制；售后部需要一位文员，负责售后服务电话应答及记录，要做到在上班时间内，所有的打进来售后电话都有人应答，并作详细的记录；售后文员要定期对客户进行电话回访，及时了解客户的设备使用情况和对产品的建议并作详细记录，售后文员要对返回售后维护单进行登记整理；针对公司几个固定业务大省，要固定一位售后维护人员长期负责该省的客户服务工作，像江西、江苏、湖北、安徽等；另外公司要保证一位售后技术人员在位，及时把售后文员登记报修，电话了解情况，并安排相应的责任人及时去维护，该技术员要对寄回公司的设备及时维护发回。

3、定期组织售后人员培训，及时掌握新技术，新产品；同时加强售后人员的沟通及经验交流。

售后人员年度简单总结篇二

坚持“钢管未到，服务至上”的理念。今年的服务重点是西气东输二线、中亚线、兰州—郑州长输管道。年初，领导专门制定了西气东输二线服务工作计划，明确了服务人员和服

务站，提出了工作方法和标准。要求售后服务人员每周五对现场出现的问题进行书面反馈。对于现场任何与宝鸡钢管相关的信息，都应尽快到达现场，积极与相关方协调，及时反馈信息，并在24小时内给用户明确答复，从而进一步提高企业的品牌效应。

今年6月，一总经理和一副总经理亲自带队考察西气东输二线工程东西段项目部、epc项目部、中转站和现场。历时半个多月，行程8000多公里。这次参观表明了公司领导对我们售后服务的高度重视，得到了项目管理部的高度赞扬。通过这次参观，我们了解了我公司的钢管质量、现场服务和施工进度，听取了转运站、施工和监理对我公司及其产品的评价和意见，并现场协调解决了相关问题。同时，我们认真分析了西气东输二线收集的意见和建议，提出了改进措施和完成期限。根据责任公司的部署，对责任公司和直属单位的售后服务进行整合，以统一的服务和管理模式进行售后服务。现场服务人员要分组，分段管理，责任落实到小组，使服务更好地满足现场的使用要求。同时也极大地鼓舞和帮助我们战斗在第一线的服务人员。今年是中石油主要管道陆续开工建设的一年。为了提高售后服务质量，丰富售后服务内容，完善售后服务流程，坚持服务创新，将传统简单的售后服务转变为整体统一服务，始终保持特色服务。领导安排我们的服务人员分批到制管防腐蚀单位学习，提高服务技能。由于采取了有效的措施和严格的纪律，员工的工作作风发生了显著变化，执行力、工作效率和服务质量都有了很大提高。同时为现场服务人员增加了发电机、角磨机、测厚仪等现场服务工具，有效解决了不确定因素造成的产品损坏，为现场施工创造了条件。

20xx年，在韩总经理的正确领导下，我们认真加强服务质量工作，不断提高自身的技术水平。在原有制度的基础上，进一步规范服务流程工作，将日常工作列表化，将服务指标纳入目标管理考核。结合客户对服务的意见调查，我们将获得的结果作为改进服务措施的依据。加强服务，处理客户的建

议，与现场人员保持密切联系，随时关注现场动态，确保发现问题及时解决。

售后人员年度简单总结篇三

20xx年是公司发展上台阶的关键一年，在即将过去的一年里，公司的各项工作都取得了的很大的成效，为公司的发展壮大奠定了坚实的基础。过去的一年里，我一直从事售后技术服务工作，目睹公司的发展壮大和制度的日臻完善，自豪感由衷而生。多年的工作经历，自己对售后服务多少积累了一些认识和体会，现总结分享如下。

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，售后技术服务也不例外。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情况，以便作出及时改进，使产品更好的满足客户的使用要求。

作为一个技术服务人员，要在现场勤于观察，独立思考，多与客户、同事沟通，这一点，对于不断掌握解决在不同环境下的故障问题的应用知识至关重要。能否做好设备的质量调研，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要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，设备很多时候是由于使用操作不当或者使用环境达不到标准才出现了问题，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，不仅是业务人员的职责，也是包括

技术人员在内的公司每一个员工的职责，技术人员应更善于从技术的角度分析，向客户介绍和推广本公司的产品，同时及时向业务员反馈商机，发挥好桥梁的作用。

在紧张、充实的工作氛围下，时间总是过得很快，转眼之间，自己来到公司已经两个月了。这两个月是我人生中非常宝贵的经历。非常感谢公司提供我工作的机会，同时我也非常珍惜这份工作。尽管我的工作角度发生了些许变化，但是在领导和同事的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作方面取得了一定的进步。我会以饱满的精神状态去面对每天的工作，作为公司的一员，也会时刻保持在公司里的责任感和使命感，去迎接我未来的工作。在此对两个月的试用期作出如下总结：

我的工作主要是二期工程的后期维修管理，并配合万工做好已经交付的一期房屋的维修管理。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。xxx月初的时候李经理要求我以业主的角度对二期示范区进行检查，尽可能多的发现些问题，为明年的顺利交房打好基础。

经过思考我制定了检查的计划，以每天一个单元的速度向前推进。经过半个月的细心查看，发现了一些以前不太关注的问题，主要以露台、墙面抹灰层裂缝、门窗缺少密封胶、墙面由于修补造成色差等问题为主。整理完成后我编制了初步的维修方案，并请经理帮助我对维修计划进行把关。由于现在已经不具备维修的条件，已经要求总包单位在明年4月份后组织人力展开维修工作。我抱着非常积极的态度对待工作，监督施工单位做好交付前的准备工作，将我们汇置的精品工程呈现给业主。

在检查二期示范区的同时，我还约同万工多次检查一期的空置房，细化渗漏的原因以及明确维修的责任方。一期的空置房及托管房共40户，发现了较多的渗漏问题，经过检查属于总包单位质保范围的有18户共计41处渗漏问题，待全部整理

完成后，给三家总包单位发送维修函件，要求总包单位明年4月份左右必须进场维修。

由于二期的配套工程进场时间较晚，有些耽误公司的施工进度计划，李经理安排我协助许工管理给水及消防管道的施工工作。检查管道施工的进度、质量及每天的施工人员数量。经过检查发现一些质量问题，然后起草整改通知单，将问题一一列出，要求施工单位尽快整改。人们常说质量是企业的生命，而生命就应该用强大的执行力来捍卫，我愿意以我满腔的热情做好点点滴滴的工作，为汇置企业的发展和壮大添砖加瓦。

我在工作中还在存在着缺点和不足，如在填写票据时经常发生填写错误的情况，给经理和项目秘书造成了不必要的麻烦。在此对二位表示歉意。我会坚持不懈的学习，填写票据时一定细心检查，让自己及领导放心。

以上是我对两个月来工作的总结，说的不太多。但我认为用实际行动做出来更有说服力。路漫漫其修远兮，吾将上下而求索，在今后工作中我将持续努力奋斗，克服自己的缺点，弥补自己的不足，我相信我会做的更好。

求索，在今后工作中我将持续努力奋斗，克服自己的缺点，弥补自己的不足，我相信我会做的更好。

售后人员年度简单总结篇四

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备

的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。

其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

1. 作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2. 在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3. 不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排

的各项任务。

售后人员年度简单总结篇五

1、售后服务是营销的最后一个过程，也是再营销的开始。这是一个长期的过程。每个人都要树立这样的观念，一个产品卖出去之后，如果承诺的服务没有完成，就可以说销售没有完成。售后服务一旦做好，就意味着下一次营销的开始。俗话说，“好的开始等于成功的一半”，这是良性循环的开始。销量大的时候，售后服务的工作量会很大。

2、售后服务可以进一步增进与用户的感情，为接下来的合作打下基础。一个好的售后服务人员总能给用户留下好的印象，与不同类型的用户建立良好的关系，甚至成为朋友。事实上，良好的售后服务已经为下一次合作增加了成功因素。当然，这需要扎实的技术基础，良好的职业道德和服务技能。

3、售后服务是一种广告，是为公司厂家赢得信誉的关键环节。我经常听说，海尔的产品尽管贵些但服务不错，便宜货但服务没保障等话语。现市场的规律已经证明，企业的信誉积累很大程度上来源于售后服务。

4、售后服务的过程也是服务人员积累经验、提高技巧、增长才干的过程。在一个普通的维修部里也许你永远也看不到如此多的，如此高档的电冰箱，然而，在售后服务工作中，在用户那里，你能经常与最新的产品，高档产品进行学习。学到如何与这些高档电器协同工作，而且有机会学到这些冰箱的使用方法与维修技巧。

1、抓住主要服务对象。做销售的时候我们经常说搞定某个人，就是拍板的人。做售后服务的时候也是一样，即使你的服务被用户方人员都认可了，用户方负责人一个“不”字就能够否定你的一切，所以在你做完服务后必须要得到用户处主要人的认可后方可离开。

2、不要轻视用户那里的每个人。用户那里的每个人都很重要，如果你只顾及了个别人的感觉，对其它的人提的要求置之不理，这也是大错而特错了。当其它人提的要求与职责人有冲突时，你要不厌其烦的给与合理的解释，以期得到他人的理解。

3、抓住主要要解决的问题。在做服务之前，必须要明确你主要解决的问题是什么，并要快速准确断判故障原因。因为，你不可能一向呆在用户那里，有时间在约束着你。你必须要把主要的问题解决掉。对于配件不齐，不能解决的，要想法给用户证明，说明状况，另约时间上门。

4、不要讲太绝对的话。世上没有绝对的事情，你不要轻易说“绝对没问题”或“绝对不可能”；你可持续沉默，如果务必要说的话，你能够说：“一般是没有问题的”，“能够做”，“有问题的话，请及时与我们联系，我们会给您带给满意的服务”，“正常来讲就应是这样的”之类的话。

5、举止、谈吐、衣着、大方得体，表现出公司的文化底蕴。“一滴水能够折射出一个太阳”技术服务人员到用户那里，你的一言一行都代表在厂家的形象，千万不可随便，你的’一句话一个动作都可能会导致用户换机，退机等状况，养成良好的职业习惯，毛手毛脚、不修边幅、无谓争吵等都是售后服务人员就应注意的。

2、干脆利索，去繁就简：没有谁喜欢啰里啰唆的人，做售后服务也是一样，如果你总有提不完的条件，甚至吹毛求疵，或者丢三落四，犹犹豫豫。这样不但影响效率，还会给用户留下很坏的印象。

3、少说多做巧妙回避：言多必失的道理大家都就应明白，你如果在做服务的过程中滔滔不绝（当然培训除外）你还有时间工作吗？会让人感觉你不踏实，如若遇到敏感问题（如价格）更要想办法回避，能够把这个问题推给销售人员，千万

要管住自己的嘴巴，尤其是用户请你吃饭，抽烟，喝水的时候。

5、说到做到，学会总结：说下午三点，必须不要四点上门。要养成对自己在售后工作遇到问题进行总结，并且要记一些细节，他会为你以后的服务带来很多方便，学会总结，技术水平，解决用户的潜力就会很快提高。

6、修理完毕、整理环境，全面测试，不留隐患：也许你也碰到过这样的状况，处理完毕用户刚出门或刚上车，电话又打来了，说机器又有问题了，也许是一个小问题，你不得不再跑回去一趟，否则用户又要投诉。所以做完工作必须要全面的试机，能否全面测试取决于你的经验和标准，不要留下模棱两可的事情，很多偶然的故障都有必然的原因，不要心存侥幸心理，任何问题都要找出问题的真正原因，否则，就应视为问题没有解决。

7、敬业守信、说到做到：这一点很重要，我想大家就应明白敬业和守信是何等重要。

配件的管理：

1、配件管理是售后服务工作最重要的环节，解决问题的潜力的快慢，除技术外，就是配件管理潜力，对于不常用配件，申请要经过严格计划后再进行申请，不得盲目申请滞留配件，少于用的配件，对于常坏常用的配件要适量多备，库房不得出现常用配件缺货的状况存在。

2、持续配件的清洁卫生也很重要，从库房出来的配件看上去必须要是崭新的配件，不得说是象旧的，象使用过的配件一样，那样用户看到后也是十分的不满意。要经常对配件进行整理，清扫，盘点。先到的要先发出去，将不要的，没有用的东西放在专门的堆放处或处理掉持续库房整洁，做到一个月务必盘点一次，对一个月内从没有发放过的配件最好要做

好标志（一般用黄色表示），对于三个月内从没有发放过的配件，同样要做好红色标志，证明配件属滞用配件。

3、进入库房的配件务必要十分清楚，对于配件的编码，名称，型号，配件的规格，配件可代用型号以及用途等都要准确无误。并要实行库位管理，什么样的配件，放在库房的那一个区，那一个架，那一层，具体的位置，从打印出的配件出库单上就能一目了然，不用四处去找。特不要把配件在入库的时候就把编码，型号弄错了，张冠李戴，那样就会一错再错，技术员工领出去也要跑二次，费力又费时。

人员的管理：要经常组织技术人员，信息员，回访员等进行产品的技术，结构，使用等方面的培训，并要总结出前段时间在工作中出现问题的经验，并根据前段时间的工作状况，总结出以后就应怎样去做，怎样去解决同类问题。不在出现同样问题再次出现同样的不满意解决方法。最好实行周例会制度，每周抽出一个小时，就能够解决好这样的问题。

（1）、在用户家服务时，接到另一家用户要求上门的信息，并要求立刻上门处理。遇到这样的状况，服务人员务必向另外一家用户打电话进行解释（决不允许在用户家打电话），并向中心讲明，现正在用户家带给维修服务，还需要一段时间，由派工人员根据用户的轻重缓急程度改派其他服务人员或与用户改约时间。

吃完饭后再回来，时确再回来时间（绝不能在用户家吃饭），若用户强烈要求吃饭，则婉言谢绝。

（3）、用户不同意维修，要求退机或换机。确因性能故障，贴合退换机条件的，无法说服务，就按换机用户要求给予办理（但换机不是技术员工随便能说的，即使换机，也不能直接给用户说，只能说立刻向上级部门请示后，给予回答）。也能够透过补偿或延长保修期的办法，说服用户不换机或退机。不贴合退换条件的，给用户认真解释国家“三包”规定，透

过真诚的服务来感动用户，特殊状况应及时上报当地中心，协助处理。

（4）、用户要求赔偿，这种状况不要轻易答复用户，首先要了解用户要赔偿的原因，说服用户，确在产品质量问题造成了损失，用户也无法解释说服，就要求及时上报中心请示后按批复状况给予办理。或采用暂时回避的办法，回避用户的要求，及时将新问题反馈到有关部门，争取当场解决，若无法保证当场解决，则能够以拉回检测为由说服用户拉回维修。

（5），蛮横无理的用户，对服务人员打骂，扣留，个别用户会以他提出的条件没有得到满足为由，扣押服务人员或扣押服务人员的工具，甚至对服务人员进行打骂，出现这种状况，服务人员必须要冷静，不要同用户发生正面冲突，电话及时通知中心，由相关人员出面进行处理。