

2023年售后客服的个人工作总结(汇总8篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

售后客服的个人工作总结篇一

成为公司的售后办事的技巧人员[]20xx年以来，我尽力工作，完成了全年任何。现在对20xx年来的如下：

无论从事什么样的工作，专业技巧永远是容身之本。作为售后技巧这一块虽说不必然要求的技巧要跟研发人员的那么高，然则最基础的也要知道。起码客户问起来你可以或许立马回答得出并赞助他们很好的办理问题。

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，然则打仗几回之后就发明本身太稚嫩了，有时很想回去，然则想想又不甘愿，我不能灰溜溜的回去要有所得才行。所以很感悟，学好技巧是重中之重，先容身，在讲成长，可持续成长。打扎实基建，能力建得起高楼大厦。

不过，这些工控自动化产品的技巧要想学好也不是那么的容易，很死板，涉及的很普遍，还必须有一个对技巧有欲望的心。分外是售后技巧这块，不光是只知道本产品的，还要了解它所利用在什么方面，是什么机器，带动它的是什么系统等等。这些弗成能一天可以或许学的会的，要想也许的知道，必须要穿越一些不为人知的暗中，去学习、去工作、去摸索、

去思考。我相信在这范畴里的人才想必也是阅历一些不为人知的暗中才有本日的成绩的吧。所以我什么都不是，我便是一草根，必要从新学习。

做我们这样的工作，和人打交道是必弗成少的事，有个优越的沟通才能可能会让你事半功倍。还有便是每次出差到现场作业时我都要有个心理筹备，因为客户的心情不能肯定，毕竟买了我们的产品出了故障对他造成必然的损失，随时会喷你一脸口水，所以抗压才能也要强。在这个时候只能胆小如鼠的应付了，我一般只会说“请你宁神，我会尽快帮你办理问题的”。

还有出门在外，说话也要当心，尽量的从客户的心理出发，态度要好，绝对不能顶嘴人家，人家可是我们的上帝。在与客户沟通时，对你从事的技巧要求也是很高，一般在沟通时问的最多的也是技巧性的问题；有时碰到一些不懂的技巧问题就很纠结。如果是“嗯、啊、哦”的回答的话那就麻烦了；这样的问题就不要正面的去回答了，先从本身会的入手，尽量的转移到其余地方去，反正能帮他办理问题就可以了；要不然客户会对你的人产生狐疑的同时，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袭击啦。所以在和人家沟通时要么不现场赶快办理故障走人，要么就尽量的往本身知道的扯少跟人家在那里废话。

在接到客户电话时，必须先了解体的环境看可否电话办理，如果要到现场去的话，那就去阐发这个故障到底是什么原因造成的，然后从阐发中知道也许要筹备元器件，对象什么的。俗话说“胜利是为有筹备的人的”。完成任务之后，做一下总结，把现场的环境记下来，比如：我们机械所利用在什么机器上，用到了哪些参数，输入输出的电压电流等。最后阐发出故障的本来，这个是对技巧的进步对照好的措施，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、耐得住死板、拆得了机床、修得了变频器、不怕脏、不怕苦、不怕累。这些都是售后技巧人员的基础要求。抗得了就大胆的抗，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！都说售后办事是一个营销的历程，也是再营销的开始，我想我会尽力的去维护好公司的品牌形象为公司争取的利益。

售后客服的个人工作总结篇二

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谨慎的应付了，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，一般在沟通时间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！

售后客服的个人工作总结篇三

售后客服是一项具有挑战性的工作，作为售后客服服务人员需要有超强的耐心和毅力，要掌握专业的服务术语和熟练的业务知识。下面是小编为大家整理的“售后客服个人工作总结2019”，仅供参考，希望对大家有所帮助。

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。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几点。

一、勤奋学习，与时俱进

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。

二、立足本职，爱岗敬业

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。

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。

三、微笑服务

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以直接产生良好的经济效益，还

可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉俱加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

在2019年以后的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的. 挑战。

这段时间的工作繁忙并充实，回忆2019年的工作，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，还就应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、自力思考、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，能够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，用心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。

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会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。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。

俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理

办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。

众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是最高的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨练而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

2019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的年终工作总结及小结售后服务人员的年终工作总结及小结。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xx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2019年，本人从以下几个方面将个人工作总结报告呈现如下：

一、回首成长路 难舍往日工作团队

回首2019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，做一名小小的店长，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售后服务人员的年终工作总结及小结工作总结。因此，我选择了到xx公司接受更多的磨练。

二、融入新环境 重新定位工作角色

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响。

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。

三、不断进步，时刻更新，把自己的本职工作做好

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xx公司培养促使自己可以尽早的独立，并产生经济效益。

售后客服的个人工作总结篇四

成为公司的售后服务的客服人员以来，我努力工作，完成了全年的所有任务。现在对一年来的工作总结如下：

无论从事什么样的工作，专业技术永远是立足之本。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。特别是售后客服这块，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。

良好的沟通能力可能会事半功倍。因为客户的心情不能确定，买了我们的产品出了故障对他造成一定的损失，所以抗压能力也要强。在这个时候只能小心谨慎的应付了。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。在与客户沟通时，对你从事的技术要求也是很高，一般在沟通时间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。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。要不然客户会产生怀疑，也会对公司的形象造成损失，所以在沟通时要么赶紧解决故障，要么就尽量的`往自己知道的领域沟通。

在接到客户电话时，必须先了解情况，能否电话解决，如果要到现场去的话，完成任务之后，做一下总结，把现场的情况记下来，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。这些都是售后客服人员的基本要求。毕竟公司里还有那么多的伙伴支持着呢！都说售后服务是一个营销的过程，也是营销的开始，我想我会努力的去维护好公司的品牌形象为公司争取的利益。

售后客服的个人工作总结篇五

光阴的流转，逐渐让今年的售后客服工作成为了自己的回忆，但正因为自己从未在售后客服工作中有所松懈，从未在过去的一年留下任何遗憾。然而，身处于岁末年初之际的自己也应该对掌握的客服工作技巧进行归纳，才能更好地迎接新年的挑战，因此，我在积累经验的同时，也将今年完成的售后

客服工作总结如下。

能够及时地将客户的反馈申报给上级部门，并处理好后续的跟进工作，得益于客服部门同事的指导。让我明白，售后工作中不可忽视的环节便是跟进，若是仅仅满足于将客户的反馈进行申报的话，则意味着后续处理结果难以得知，无论是否正在处理客户的问题，都会让无法得知处理进度的他们认为售后客服是在敷衍，因此，我在今年的售后工作中，极为注重跟进其他部门处理客户异议的进度，每当取得重大进展的时候，都会电话告知客户从而让他们感到放心，只要能够站在客户角度进行思考，哪怕处理结果无法令对方感到满意，也不会对客服的工作心生怨言，所以，我在处理好售后跟进方面的服务以后，自然能够在工作中得到他们的谅解。

认识到自己在客服话术方面的不熟练，并利用闲暇时间进行练习，虽然我对公司经营的产品信息有着较深的理解，却无法在工作中熟练运用客服话术，尽管没有对沟通过程造成阻碍，却很容易让客户觉得自己工作的专业程度不够。所以，我在领导的批评中意识到客服话术的重要性，以后便花费了大量的时间与同事进行模拟练习，事实上，只要肯花费精力进行练习，自然能够迅速掌握较为基础的客服工作技巧。

参与到新客服的培训工作，并辅助他们尽快融入部门的工作环境，尽管是初次接受员工培训任务，却能够较好地将客服工作技巧传授给他们，期间无论是其他员工的授课，还是关于部门规定的讲解，都令自己重温售后客服的知识。而且，通过这种方式也能起到间接的工作经验交流的作用，从而令自己对工作有着更深的理解，但由于这类培训依旧不太专业，导致部分新客服反倒对基础性的知识难以入门，所幸是通过实际操作的展开较好地逼迫出这部分售后客服的潜力，并取得了不错的效果。

在我看来，当前阶段的自己从事售后客服工作比较欠缺的还是对心态的调整能力，虽然能够在工作中将负面情绪隐藏起

来，却无法合理地将其宣泄出去。所以，明年我会朝着这个方向努力，并争取在售后客服工作中调整好自己的心态。

售后客服的个人工作总结篇六

成为xxx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：

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，但是最基本的也要知道。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。

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的谨慎的应付了，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。如果是的回答的话那就麻烦了。这样的问题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。

在接到客户电话时，必须先了解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，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！都说售后服务是一个营销的过程，也是再营销的开始，我想我会努力的去维护好公司的品牌形象为公司争取的利益。

售后客服的个人工作总结篇七

成为公司的售后服务的技术人员[]20xx年以来，我努力工作，完成了全年任何。现在对20xx年来的工作总结如下：

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，但是最基本的也要知道。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，一般在沟通时间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;这样的问题就不要正面的去回答了,先从自己会的入手,尽量转移到别的地方去,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现场赶紧解决故障走人,要么就尽量往自己知道的扯少跟人家在那里废话。

在接到客户电话时,必须先了解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,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!都说售后服务是一个营销的过程,也是再营销的开始,我想我会努力的去维护好公司的品牌形象为公司争取的利益。

售后客服的个人工作总结篇八

当今社会,所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求,但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式,它是我们的一个工作技能,作为一名客服工作人员,我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑,可以融化坚冰。可见,微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现,当客户需要

我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以直接产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉俱加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的'人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的素质要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。个人交际能力强，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。外表整洁大方，言行举止得体。工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。