

2023年售后工作年终总结报告(模板5篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

售后工作年终总结报告篇一

光阴转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中光阴已近年末。回忆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，售后效劳工作作为产品售出后的一种效劳，而这种效劳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。售后效劳的优劣，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。在十一月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，双十一的当月处理的交接数据到达了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司指导的期望。为了更好的完本钱钱职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经历总结如下：

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。

当顾客来联络售后时，可能是因为收到商品不适宜，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，我们要考虑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，然后在有效的去施行。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，认真答复顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们那么需要更多的耐心去效劳，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时机。

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根本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的理解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要理解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比拟热衷的，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理解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优优势，进而更好的为顾客解决问题。

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。在保证回复速度的根底上，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。通过联络处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在联络时我们也要注意最根本的礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联络，拨打时要注意时间不宜

太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意沟通技巧，通话之前我们要理解去电的目的，在通话途中要吐词明晰，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，防止占用太多的工作时间；打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。通话完毕时应礼貌的回复顾客再挂断。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的根底上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，假如凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要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，并将售后本钱降到最低。假如处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是表达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缺乏之处。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。假如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置心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的时机就大的多。公司的培训也让我看到了自身的缺乏，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理解活动规那么，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理解。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，当接触了不同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时机，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会汲取过去的教训，积极参加公司的培训，不断的充实自己，并努力完成指导给予的各项任务。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，在这种气氛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，也希望公司可以提供更多的培训时机，让我们对公司各个岗位流程有更好的理解，继而为公司带来更多的效益。

售后工作年终总结报告篇二

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，双十一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作工作总结如下：

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，客服仕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，而不胜作对象。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。

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。

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。

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。

售后工作年终总结报告篇三

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。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。

售后工作年终总结报告篇四

20__年10月正式进入售后服务团队到现在已过一年有余，在公司领导及各部门各同事的帮助下，严格要求自己，遵守公司各项规章制度及管理程序，与同事之间相处融洽；工作上，尽职尽责，不敢有丝毫懈怠。严格履行售后人员岗位职责，努力完成了本职工作和领导交给的各项任务，为了今后更好的工作，总结经验、吸取教训。本人就本年度的工作总结如下：

一、工作方面，不放松懈怠，完成工作如下：

1、在公司的培训和同事的帮助下很快掌握了终端的常见故障，如何检查终端设备各个硬件是否有问题，如何安装回单机的软件，调试与测试。掌握了中信银行，华夏银行，建设银行，邮政，交通指挥中心新终端软件的使用、安装、调试、故障的处理，提高了日后对售后维护工作的效率。

2、在实践中，在沈阳地区和同事一起安装了330台设备，长春地区40台设备。现在主要负责中信银行，华夏银行，建设银行回单机项安装与售后，邮政系统邮包机安装与售后，中国移动和中国联通自助服务设备的安装与售后。

3、维护中，力保出现故障率降到最低，一旦出现故障，在电话中无法解决的，都以最快的速度到现场进行故障处理（或预约时间处理）。售后人员是公司销售有力的保障，作好自己的工作就是给销售加分。

正如长春地区安装第一台回单机时为了见长春中信科技一面等到六点多，连银行负责人都说不好意思了，但我就是为了和科技部人员见个面，说一句话。在长春中信回单机项目和三泰的竞争上我们无法帮助，但在售后环节得到客户的肯定，上让客户看到我们比三泰售后作的好就是对销售最有利的支持。

4、在每次的系统巡检工作中，都反复跟设备使用人员进行沟通交流，听听他们的建议和意见，指导他们一些常见故障的处理。比如建设银行五点下班，根据他们的要求，设置终端的自动关机时间，为客户省事又能保养设备。

二、始终坚持严格要求自己，勤奋努力，在自己平凡而普通的工作岗位上，努力做好本职工作，从不把情绪带到工作中。以下是我今后的工作方向和计划：

1、听从领导的安排，做好领导布置任务和本职工作。

2、提高工作效率，把故障发生率降到最低。把常见客户能处理故障总结，每次对客户现场培训时不会有所遗漏。

3、除了售后维护工作，同时要抽出时间学习一些其它的技能，提高自身的综合能力水平。

这一年来我学到了很多，也感受到了很多；看到公司的迅速发展，我深深地感到骄傲和自豪，也希望和公司一起进步发展。实现自己的奋斗目标，体现自己的人生价值，和公司一起成长。

售后工作年终总结报告篇五

20xx年是公司开展上新台阶的关键一年，在即将过去的一年里，公司的各项工作都获得了的很大的成效，为公司的开展壮大奠定了坚实的根底。过去的一年里，我一直从事售后技术效劳和客户效劳工作，目睹公司的开展壮大和制度的日臻完善，自豪感由衷而生。一年的工作经历，自己对售后效劳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，售后技术效劳也不例外。我认为售后效劳工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度化。”限度的保护客户的利益，是进步我们产品的核心竞争力的一个重要组成部分。做好售后效劳工作，同时也为了及时反应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。

作为一个技术效劳人员，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。

现场技术效劳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才能，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，和客户进展交流，标准操作，从而防止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，技术人员应更擅长从技术的角度分析，向客户介绍和推广本公司的产品，同时及时向业务员反应商机，发挥好桥梁的作用。

20xx年公司成立售后效劳部，使得公司的售后效劳工作有了很大的改观，客户的满意度也有了很大的进步。获得的这些成绩，首先感谢公司各位指导的正确指导和帮助；其次，要感谢各位同事的大力支持；最后，要感谢售后效劳部全体员工的齐心协力的不懈努力。我作为售后效劳部的负责人，现将售后效劳部工作总结如下：

作为售后效劳部，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；售后效劳部，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；售后效劳部每一位员工，都齐心协力做好每一项客户效劳工作，不断进步客户对公司的满意度和忠诚度。

售后效劳部包括江伟、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才能和工作效率。江伟主要负责江西的售后效劳，把江西的售后工作做的井井有条，大大进步了客户的满意度；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，进步自己解决问题的才能；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，承受才能强，擅长干中总结，不断进步自身技能，把淮安的售后工作做的让客户满意。

售后效劳部由于人员缺乏，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，新产品及时理解；售后人员之间经历交流太少，不能及时分享各自的工作经历和心得；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. 售后效劳工作要得到公司指导的足够重视和支持;市场是一个公司的生命线,但是售后效劳,是决定这个生命线是否存亡的重要因素。
2. 要增加公司售后效劳部的人员编制;售后部需要一位文员,负责售后效劳应答及记录,要做到在上班时间内,所有的打进来售后都有人应答,并作详细的记录;售后文员要定期对客户进展回访,及时理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展登记整理;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效劳工作,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,理解情况,并安排相应的责任人及时去维护,该技术人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历交流。