

# 2023年售后客服个人工作总结的报告(精选10篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

## 售后客服个人工作总结的报告篇一

成为\*\*\*\*\*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！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最大的利益。

## 售后客服个人工作总结的报告篇二

本站发布售后客服个人工作总结范文，更多售后客服个人工作总结范文相关信息请访问本站工作总结频道。

这篇关于《售后客服个人工作总结范文》的文章，是本站特地为大家整理的，希望对大家有所帮助！

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作工作总结如下：

### 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。

## 售后客服个人工作总结的报告篇三

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。

## 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

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。

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。

## 售后客服个人工作总结的报告篇四

××年对于个人来说是意义非同寻常的一年，抉择的一年。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深圳工作，难舍之情溢于言表；二是回到家乡襄樊，来到了大力电工集团工作，来到了一个和谐团结的售后服务团队工作，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。

一年来，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现场的情况，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，维护企业的形象。

回顾××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××年的深圳fdk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fdk可以继续以往的工作，做名高级生技员，办公室安逸和清闲的工作，同时可以接受很好的世界级大企业的培训；离开企业，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，我选择了到一个新的工作环境去历练和学习。

从深圳回到襄樊工作，来到了大力集团售后服务部工作，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多是和其他企业或是甲方交流，客户的不满情绪也给工作的顺利进行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，同时每一次特殊的服务案例都给予我了一次学习和提升自我的机遇，下面是一个具有代表性的案例报告可以很好的来说明（附页）。

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。通过近一年的工作和积累，企业的相关产品现在都可以独立处理了，这里面有很多是企业培养促使自己可以尽早的独立，并产生经济效益。

回顾即将过去的一年工作，虽然取得了不少的成绩，但我仍感自己有不少不足之处：

- 1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等；
- 2、业务素质提高不够快速，对新业务知识仍然学习得不够多，不够透彻；
- 3、本职工作与其他同事相比还有差距，创新意识不强。

在以后的工作中，请大家给予我监督与建议，我将努力改进

自己的不足，争取获得更好的成绩以上是我个人××度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管在外工作是枯燥的还是多姿多彩的，我都要不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了单位的发展做出最大的贡献。

## 售后客服个人工作总结的报告篇五

就随着微风一起流逝，在一年的努力工作，和在领导的带领下顺利的完成了这一年的工作任务，我对一年售后客服的工作总结如下。

我清楚自己是一个客服人员，是解决售后问题的，对于这些问题我会时刻牢记在心里，经常会打电话咨询有问题的客户，他们的问题又大有有效，有的可以说是一些鸡毛算起的小事，根本就不值一提，但是只要客户有需要我都会认真对待，除非是他们的的问题超出了我的职责所在，我也没办法，否则一定会努力解决，解决问题的时候我会站在客户的角度去思考，不会一面到的偏袒，做事一定要公平公正，对待问题也要客观才行。

因此对于客户的问题都会实事求是，做好为客户解决，把客户的体验感提上去，当然在与客户交流的时候也是有技巧的，我知道客户有问题的时候心情都比价不好，这时需要做的不只是解决问题还要安抚客户，让客户能够平静下来，只有平静下来的客户我们才能够给予合适的解决方案，在这过程中我会用诚恳的语气与客户交流让客户感到我们公司对待他们是认真用心的，不是敷衍，是做实事的。

在提供服务的时候我也有很多次因为被客户的语气给惹恼了，但是我都是不断的平复心情，不断的安慰自己不要发脾气，因为有的客户就是来闹事的，想把事情闹大，这时如果脑子一热随意乱说，给公司惹来麻烦自己是解决不了的，任何时

候都要冷静，只有冷静才能解决问题，冲动只会让问题尖锐化，让原本不该存在的问题变得难以改变，时刻牢记自己要什么。

做客服的最忌讳的就是情绪化，我们要解决客户的问题，而不是让客户反感，所以就要给客合理满意的答复，只有这样我们才能做好我们该做的。

我们客服也是一门深奥的学问，对于客服我们要做很多，不可能只是通过几句话就能够解决客户的问题的，在这过程中涉及的很多的东西，涉及到语言的技巧，也涉及的对产品的了解等等，这都是要我们不断加强的，在对付客户的各种为题多的时候，要用到很多的技巧，想要干好客服是需要时刻提升自己的，我深知这一点因此每天我都会抽时间学习，向厉害的人学习这是最快的，还有就是总结整理自己工作的经历，遇到的问题，把问题解决把这些都变成容易的就好办了，只要努力就可以提升自己，时刻有一个积极进取的心，对于公司发的一些话术也会经常看，经常记把题目变成自己的才能够解决工作的问题。

我在这一年里努力工作，不敢懈怠，牢记自己的责任，终于完成了任务，同时也学会了很多东西，更知道了努力工作不断进取。

售后客服年度个人总结

售后客服年度总结

售后客服辞职报告

售后客服工作的总结

2020年售后客服年度工作总结范文

## 售后客服年终总结报告

### 【荐】客服个人工作总结

### 客服个人工作总结【精】

## 售后客服个人工作总结的报告篇六

皮带机的用途及注意事项已有了些心得，长时间与各种人相处也明白了一些道理，一些对人对事的道理，现将工作总结如下：

通过传动把物料从某一地点运送到另一地点，这就是皮带机的主要功能。主要服务于矿山，煤矿，港口，电厂等地。

- 1，首先熟悉现场库房。与业主和安装队打好关系。
- 3，调滚筒支架中心距时，先把滚筒装在支架上，以滚筒的中心调中心距。
- 4，驱动和传动滚筒连接的时候，驱动比传动低的情况下，先调传动滚筒支架垂直度，平行度，然后焊接。之后再调驱动，与滚筒连接的联轴器它们之间的缝隙6~8mm□注意保证横平竖直。
- 5，驱动打表，打四个面，上下左右。把百分表吸在制动轮上，同时转动液力耦合器和制动轮进行打表。
- 6，在空载的时候，如果减速机安装了逆止器，必须把驱动解体，单独做空载，避免毁坏逆止器里的逆止环。
- 8，液偶里加油75%，把液偶斜45度，可以看到油就达到了75%。
- 9，安装中间架时，中间架离中心线不许超过2mm□

10，制动器温度允许范围：环境温度+65度，油脂名称25#变压器油。

11，压带轮离皮带的高度是80~100mm[]过于太高就没有作用了。

12，空载试运转的运转时间不得小于2个小时。主要检查驱动：温度，振动，噪声，漏油。还有跑偏程度，机架支腿焊缝及机架和机械设备紧固件。发现问题，解决问题。

售后客服年度个人总结

售后客服年度总结

售后客服辞职报告

售后客服工作的总结

2020年售后客服年度工作总结范文

售后客服年终总结报告

**【荐】** 客服个人工作总结

客服个人工作总结 **【精】**

## 售后客服个人工作总结的报告篇七

时光如梭，转眼20\_\_年即将结束，公司也即将度过这紧张忙碌且不平凡的一年。也是深化转变发展方式实现可持续发展的关键一年，是发展巩固和积极开拓新的利润增长点的重要阶段。经过六年多的不懈努力和顽强拼搏，以科学发展为主体，以转变发展方式和调整产品结构为主线，克服多种不利因素，迎难而上，积极探索，不断完善管理机制和运营手段，

公司的生产经营、项目建设、企业管理、科技创新等各项工作按计划有序开展，取得了来之不易的成绩。

20\_\_年，在公司领导班子的正确领导和大力支持下，在公司相关部门的密切配合下，全体人员统一思想，顾全大局，团结协作，攻坚克难，紧密围绕公司的经营方针和目标，努力学习和加强有关业务知识，夯实业务素质和业务水平，不断适应市场的变化和要求，积极探索新的方式，克己奉公，开拓进取，使负责的销售、挂账、结算、回款及售后服务等环节不断改进和完善，基本保证了公司生产经营需求，为公司营造良好的经营局面和稳步发展做出了积极努力。现就20\_\_年的工作总结和20\_\_年工作计划汇报如下：

## 一、积极进取，力争完成全年销售目标

20\_\_年公司的销售目标为集团内销售 吨，外销售 吨。紧密围绕这一销售目标，多方协调，精心组织，克服种种困难，截止20\_\_年11月15日累计销售 吨，完成年计划的，实现销售收入 元，累计回款 元。

## 二、尽职尽责，确保本部门各项工作任务地完成

### 1. 抓好员工工作纪律和职业道德素质

重新梳理了工作流程和工作职责，针对个别业务员组织纪律性差和工作效率低下的现状，一方面采取个别谈心，一方面加大对制度的落实、执行和监督力度，完善了工作分组制度，责任落实到组，明确了每个员工的工作职责，使员工的精神面貌有了明显改善，工作效率有了一定的提高。同时及时利用部分典型事例教育和提醒业务人员，养成良好的职业道德和素养，防止损坏公司利益和公司形象的现象发生。

### 2. 提高业务人员的服务质量和业务能力

作为企业的门面，企业的窗口，代表的是企业的形象，要求业务员必须做到：加强与客户的沟通联系，多想办法，建立起良好的协作关系；工作要到位，服务要跟上，及时了解需求和竞争对手的情况，发现问题及时处理，做到知己知彼，并加强部门的沟通协调，使我们的产品质量和服务能跟上客户的需求。

### 3. 积极参与配合公司新产品、新业务的开发服务工作

积极配合技术质量处参与了公司在公司的试用及后期评价工作，并做了后期的合同挂账等工作，使公司产品在质量和售后服务在公司的影响力逐步提升。

### 4. 积极协调调运及发运计划，努力缓解公司库存

每年进入冬季后就停止作业，对需求量锐减，导致公司积压，严重影响了公司生产正常进行，为了改变这一被动局面，20\_\_年初，在公司领导的努力协调和生产计划部的大力支持下，下达了冬储计划，作为20\_\_年度的调运计划，极大地缓解了公司的存储压力，保证了公司生产、物流正常运转，为20\_\_年的生产经营工作取得了良好的开局。在调运计划即将执行完，后续调运计划又未正式下达之际，到2月份公司库存又出现严重积压。基于公司面临的困难，在公司领导的支持下，我们积极协调各方关系，设立两个临时贮存地，合计存放，极大地缓解了公司存放压力，保证了公司生产顺畅运行。

5月初得到供应部门下发的调运计划后，20\_\_年5月5日由技术质量处和物料中心参与的发运小组克服种种意想不到的困难和外界干扰，努力协调地方村民、政府部门、吊装队、努力加大发货力度，利用办事处的便利条件，积极主动地做好发运小组的后勤工作，为大家配备了防暑降温用品，定期接送大家到办事处洗澡，协调料场管理方为其改善伙食及住宿条件，为大家提供一切力所能及的服务，免去他们的后顾之忧，

同时也积极努力地协调供应部，争取更多的调运计划，于8月底将两个库所存安全、顺畅地发运完毕。今年6月份为了满足需求，公司组织人员连夜发运，于第二天早上8点19车货物全部抵达，保障了的生产需要。

## 5. 加大资金回笼的力度，努力缓解公司资金压力

由于公司到今年8月下旬才进行招标确定去年吨冬储计划的价格执行去年的招标价，我们得知消息后在最短的时间内完成了开票、挂账、结算工作，将尽最大努力为公司正常的生产经营工作提供资金保证。

## 6. 做好产品质量的坚强后盾，不断完善提升售后工作

在9~10月份积极对相关主要客户进行了走访，并向客户发放了“用户满意度调查表”，并回收、统计和分析，出具了“顾客满意度调查分析报告”，同时积极主动地调研、摸排、采集与产品质量相关的信息和数据，及时反馈到公司相关部门。

目前国际、国内市场供大于求，严重饱和，对外工作面临的艰辛和困难非常之大，在公司领导的亲切关怀和大力支持下，紧锣密鼓地进行市场调研，走访用户，了解市场需求信息，截止目前先后向等公司外销近吨，为实现公司产品走出去战略迈出了可贵的第一步。

## 8. 扎实开展各项安全管理工作，强化安全管理意识

安全意识包括企业安全及人身安全，结合各项工作的特点和性质，认真分析和排查存在的各种安全隐患。

## 三、存在的问题

### 1. 回款问题

回款一直是工作中的重点，但由于货款结算有诸多环节和手续，往往一张凭证从下到上要多人签字，少一环节都无法正常进行，况且今年情况比较特殊，直至11月上旬才用新价格开票挂账，金额为元，目前已交予进行二次开票挂账，这需要一定的过程和时间，影响到回款周期，难以按时完成公司年度回款指标。

## 2. 计划申请问题

公司销售属于体系销售，必须得到供应部门下达调运计划，这就要求我们必须根据计划执行情况，进行申请，工作很被动，不能根据库存情况均衡发运，有时会给公司造成一定的库存压力，尤其今年减少了计划，需求量有所降低，用量就特别明显，这就要求我们要有充分的思想准备，对需求市场进行调研和掌握详实信息，及时调整产品结构和层次，研发适销对路的产品，积极应对市场变化。

20\_\_年即将过去，全体人员团结一致，鼓足干劲，力争20\_\_年各项销售指标顺利完成。回顾20\_\_年的各项工作，虽然不是一帆风顺，有机遇也有挑战，面对困难，我们想法设法克服应对，总结经验，吸取教训，为下一步工作的开展蕴积力量和策略，为公司生产经营工作的正常开展尽职尽责地做出了应有贡献。

当然，工作也存在不足之处，比如发运协调受到某些制约，还未达理想状况，有时未能有效地解决公司的库存压力，货款的挂账、结算还存在较多困难，有待于进一步理顺，外销工作的思路及流程等还需进一步加强和梳理调整。

工作中离公司领导的要求还存在一定差距，今后必须更加努力地做好销售、发运、挂账、结算等工作，积极拓展外部市场，尽我们所能，充分发挥主人翁精神和主观能动性，为促进公司生产经营工作平稳有序的开展做出新的贡献。

#### 四、20\_\_年工作计划

20\_\_年公司计划生产，针对产品的结构和产量都做了新的调整，产品涉及的客户将进一步扩大，这将对工作提出更新、更高的要求。围绕此目标和任务，计划从以下几个方面开展工作：

1. 根据公司整体思路和目标，结合工作职责，在公司领导的正确领导和支持下，积极主动地开展工作，周密计划，求真务实，开拓进取，努力完成公司下达的各项指标和任务。
2. 根据20\_\_年对公司市场预期，品种进一步增加，计划量相对20\_\_年有所减少，但由于市场的不确定因素，销售业务仍然将面临诸多意想不到的困难，必须在得到公司的大力支持下，做好细致入微的沟通以及具体业务事宜，协调公司做好开票、挂账、结算等工作。要有充分的思想准备和周密的工作方案和预案，发挥主观能动性，克服各种困难，勇于开拓，积极主动地完成各项工作任务。
3. 根据20\_\_年的实际需求情况，以及综合参考各种因素，公司领导审时度势，调整和优化了20\_\_年生产结构，这就要求我们也要在的销售方面把握重点，统筹品种结构，调整销售方向。
4. 目前已进入冬季，厂已陆续停止作业，计划预计到11月底将基本执行完，后续计划及冬储计划目前还没有确切消息，而我公司仍要按计划继续生产，再加上目前库存，这将面临存储问题，预计存储达左右，我们应有两手准备，一是公司内想办法；二是应积极协及早争取更多的调运计划。到明年3月份左右所生产的油套管都需储存，因此公司相关部门质量、存储方式要有足够的重视。
5. 同公司相关部门做好信息沟通工作，做好业务之间相互配合支持、做到和谐顺畅，共同努力完成20\_\_年公司工作计划。

6. 积极主动完成公司领导交办的其他各项工作任务，为公司的发展、壮大尽职尽责，做出自己新的贡献。

## 售后客服个人工作总结的报告篇八

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善，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。本人从事售后服务已有几年，对售后服务存在的问题做一下总结：以及如何更好的实现售后服务，现场问题（客户反馈），生产管理，安排，产品性能和综合力的提高从以下几个方面做一下探讨：

1、发货：当我们的产品卖出时，势必会派人员到现场进行安装服务，而这种看似简单的工作，却有着其重要性。根据客户的需求，我们一般提前发货至工地，这时也有人员随货同往，当服务人员随货同往时，务必确认联系人和联系方式，要提前半天与客户联系，商量如何接货，以做好提前安排。以确保在这期间客户做好时间调整，因为时间对大家来说，都很宝贵，而且中途也可能出现其他的安排。所以与客户交流时，可把时间说的退后一点，比如下午能到的话，你能够说：

“不出意外，正常晚上之前能够赶到。”

“具体时间我会尽早联系你！”

“我对那里的状况不熟悉，您看能否接我一下”

如果对方也很忙，或者对此地不熟悉，不能来接你，你也不必懊恼，你能够详细的问清楚地址。如果路程比较远，所开销的费用在安装调试结束后可向对方提起。但不与客户争执。

## 2、现场安装

货到工地，势必要进行安装，工期紧的话，应客户要求，夜晚也得安装。这时候要取得对方的帮忙，你能够协调工地负责人，安排司机或者民工帮忙，以更好更快的完成任务。当然此时也要根据自身的状况而定，如果身体不舒服，你可尽量安排他人完成。期间你能够与负责人交流，啦啦家常。让客户参与，使对方懂得如何安装，不要一声不吭的自己做事！当然你说了以后，他不安排，是另一回事。另一种状况，货到工地，可能工期不紧。如果你不提出何时安装，客户这时候可能会淡忘，或者不安排安装，这个时候，你就要主动提出：“我们出来服务，一个是公司安排，有规章制度务必尽快安装调试。到工地，我们也听客户的安排，所以你们需要货的时候，我们就立马过来服务了，你看什么时候尽早的把这个事情给安排了，也好我们也能做出更好的安排！因为此刻大家都比较忙。”

## 3、安装调试

安装结束后，要对仪器和设备进行调试。务必做到仪器正常工作，设备安装正常。期间会遇到一些问题，需要我们解决。

### 3.1 仪器问题

仪器调试后发现参数不稳，这个时候，要检查一下，一个还是两个还是整体还是路面有什么影响如自己不能解决，要及时电话反映给领导。不要把不好的产品交给用户。即使有一点点问题，也要解决！以免留下不必要的“隐患”。

### 3.2 设备问题

安装设备中，我们经常会遇到安装不匹配的问题，有的时候是产品本省的缺陷，有的是我们加工过程中留下的“伏笔”。我到工地服务的时候遇到过这样的状况：标准件螺丝的牙长

短不一，导致的后果就是螺丝与另一个标准件禁锢时，出现紧不上的状态。这样给客户的影响可想而知！所以在出现问题的时候，售后服务人员不但要解决问题，也要及时地反映问题，当生产管理明白这样的状况后，就应及时作出调整，找出原因，加大产品出厂前的检测！确保产品不再有类似的状况发生！

本人从事服务xx年初到如今，仍然出现某些加工方面的问题，那就存在生产管理上的漏洞。生产上的管理对于一个企业来说尤为重要，管理不到位，产品就会有瑕疵，产品有瑕疵，就会直接关系到用户对产品使用的评价和产品在市场上的占有率！就像评价一个人一样，每个人的水平不一样的状况下，我们看重的是一个人的品质！一个人的品质直接影响公司的形象。

#### 4、设备使用

仪器安装结束后，会进行调试和使用，在使用前必须要尽可能的和用户交流，讲解一些施工过程中可能遇到的问题，以及遇到问题怎样处理！仪器使用注意哪些影响现场的因数有哪些人，物，设备三者相互相承，务必做到有条不紊。

5、将设备完好无损的交给用户，让用户对产品有足够的熟悉后，让对方签字验单！留下司机的电话，必要时和司机交流一下感情！不懂得和司机多请教！至少让司机觉我们的产品是很好的，是性价比最优的，选取我们的产品，是正确的！

适当的时候，给用户打个电话，询问仪器使用状况！对出现的问题给与及时的解释和回复。自己不能做决定时，和领导商量一下，如何更好的处理问题！

针对售后服务的工作，在此我想做一下总结：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，能够增加销售的机会。做不好，也能够毁掉一个关系网。

所以从事售后服务首先要了解这个行业的方方面面。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！

## 售后客服个人工作总结的报告篇九

这段时间的工作繁忙并充实，回忆过去的工作，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：

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。

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，还应该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。

勤于现场察看随着电子行业的不断发展，竞争不断增强，如何做好电脑销后服务，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、自力考虑、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。

在工作中间态很主要，工作要有热情，坚持阳光的浅笑，可

以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，积极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。

## 售后客服个人工作总结的报告篇十

在完成了一年的工作后，我们迎来全新的一年。在这次的会议中，听着领导对下一年公司发展的展望，我们作为员工，也对这全新的一年充满了期待。但是在此同时，我也感觉到了自己必须去做的事情。在回忆了过去一年的工作后，我认识到自己必须去反省和总结过去一年的工作和问题。为了更好的面对今后的工作，更应该去弥补好过去的不足。

回顾这一年来的工作，我感到非常的自豪，自己在领导和前辈们的帮助下，更好的掌握了作为售后客服的工作技巧，并且在工作中也展现出了不错的成绩。以下，是我对这一年的工作总结：

作为售后客服，我们面对的最多就是顾客所带来的问题。这些问题很多都是重复的，枯燥的，甚至已经在一天之内回答了很多次的常见问题。尽管我们又在产品说明上标示，但是顾客无法独立解决的时候，就需要我么售后客服人员出马了。

顾客打来电话的时候，多数是带着疑惑，因此也常见到有脾气暴躁的顾客。面对这样的工作情况，一天的工作下来，我们自己也很容易陷入情绪的低谷。但是在领导的积极开导，以及前辈们的指点下，我学会了在工作中调整自己的情绪，让自己能更好的接收顾客这些负面的情绪，并安抚顾客的情绪。在这段时间里，我在工作中也渐渐变得更加熟练，思想上的坚定当我能更加轻松的面对分工作，并未顾客提供更贴心的解决方案。

作为售后客服，我们也需要具备解决一些简单问题的知识，

尽管在工作前我们都有学习和背诵，但是在工作中，我仍然发现有很多没有提到的问题存在。当自己通过前辈或是技术人员的帮助解决了这个问题之后，我也会牢牢的记住这些问题，以便在接下来的工作中提升自己。

作为客服自己在这一年里还算是成长状态，在工作中还有很多的不足和缺点。其中最大的问题，还是在安抚顾客的情绪上。尽管已经有所成长，但是我还是难免会被顾客的情绪所影响，导致在工作中降低工作质量。为了能更好的完成自己的任务，我不得不去提升自己的职业素养，坚定自己的工作思想。

在下一年的工作中，我可能还回遇上更多的困难，但是我一定会努力的去克服，去提升自己，让自己成为一名真正优秀的客服人员，为××公司争光。