

售后服务的工作总结(优秀7篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

售后服务的工作总结篇一

1.2、对滨职.书香嘉苑一期简装、精装户地面砖、墙面砖色差等维修及赔偿工作。

1.3、对滨职.书香嘉苑的1#-4#楼门窗漏水、更换五金件、更换玻璃、打胶等维修工作。

1.4、对滨职.书香嘉苑卫生间、厨房漏水及其它原因造成的业主室内受损的赔偿工作。

1.5、对滨职.书香嘉苑精装修部分等的维修及赔偿工作。

1.6、对滨职.书香嘉苑车库屋面防水及地下室防水的维修工作。

1.7、对滨职.书香嘉苑未交房维修后，督促其交房。

2.1滨职.书香嘉苑地面砖、墙面砖色差已经维修完毕，并赔偿完工作。

2.2滨职.书香嘉苑1#-4#楼门窗漏水、更换五金件、更换玻璃、打胶等维修结束。

2.3滨职.书香嘉苑1#-4#楼厨房、卫生间漏水及赔偿工作结束，并得到业主的认可。

2.4滨职.书香嘉苑精装修部分等的维修及赔偿工作结束，并得到业主的认可。

2.5滨职.书香嘉苑车库屋面防水及地下室防水的维修结束，已经达到了理想的防水效果。

售后服务的工作总结篇二

结合20××年售后维修总体运行情况来看，售后部基本实现了年初拟定的。客户的承认是对我们工作的鼓舞，批评和建议则是工作改进的方向。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短现对售后服务部工作总结如下：

一、20××年度售后服务部的'主要工作□20xx年售后部营业额：万余元。毛利：万余元，平均单车营业额□xx元。20xx年共进厂辆，其中润保辆。

二、不足之处

售后服务部成立时间较短，新成员较多，制度不够完善，现场实践经验较为欠缺，我们必须坚持加强现场实践的力度，在实践中培养增强各种业务水平，同时要争取工作的主动性，提高责任心、专业心，加强工作效率、提高工作质量。

要树立真正的“主人翁”思想，心往一处想，劲往一处使，积极主动共同服务于公司的各项工作中。为公司更好的发展，为更好地服务服务汽车贡献自己的微薄之力。

售后服务的工作总结篇三

20xx年对于市场来说是有史以来最不景气的一年;对我来说也是最可悲的一年，市场由于经济停待，金融危机使得个人及中小企单位的经济下滑，更使我们做电脑的，在零售市场上所占有的百分比走了下坡路，电脑市场也变得如此疲倦。因

此电脑市场上的竞争力度也不断增加，依然我们做售后的服务质量自然上档，对于一个销售公司或一个企业来说售后系统掌控着它不断快速发展的命脉，一个销售单位即使自己的品牌、价位、占有着据高的优势而售后服务不协调跟不上步伐，一样会影响到与客户的长期发展。之所以售后服务质量在整个系统中充当着重要的角色，自然对于我们做售后的技术人员来说也要不断的学习，跟随高新技术不断的茁壮成长。这样才不会让it行业给淘汰。

来到公司已经有很长的时间了，这段日子里对于一个内向的人来说是平淡度过的，不过心里还是乐和的，不知什么原因每当听到老员工三个字时心里老是发矛，感觉不舒服，不过在公司让我懂得了许多道理也学到了很多的东西，在人际方面让我深刻的了解出事和说话，在技术上让我学到前所未有的知识，是我觉得充实，在管理方面让我懂得怎么了解一个人与其交谈。是我觉得自己在真实的长大。挺感谢公司的。

我踏上复杂的社会路途已经有很长的时间了，没想到在20xx这个吉祥年度里，在我手里发生了不可想象的问题，从前听别人说过别的地方有这种事情发生，没想到今天轮到我的头上了，可悲呀，由于我的管理失职，没做到位，让小人钻了空子，也许他们很得意吧，这次对我来说是个天大的奇文呀，诶失败，我之后才明白长辈说过的话人心换人心，八两并不一定换的半斤呀真正含义，我想这些事会让我牢记一辈子的，得教训，就算长见识了吧。说到管理其实根本不懂，不懂管理这个字的真正含义，后来才通过领导的教导，和各途径的学习，才了解点东西，这方面还是欠缺的，以后要不断的学习、这才对得起身后默默注视自己的人们。

售后对我来说并不陌生，目前看来我们所做的一切售后服务可以说是合格的服务了，同事们每天都是为了达到同一个目的而努力着，我最近在网上也学到了一些售后的精华，也曾亲自感受过别家优秀公司优秀技术员的售后服务，现场与客户的交谈。让我感到我们的欠缺与不足，所以在09年里我们

也不得不改变学习的方法，要快速的更新自己以便在以后的新科技发展中不被自然脱轨。人生的路上难免会有磕磕碰碰，但是我们不要放弃，摔倒了再爬起来，同时思考为什么会摔倒，怎么爬起来，以后如何避免摔倒，从而领悟人生的真谛。

售后服务的工作总结篇四

成功的汽车营销人员会记住用户的生日、用户家庭成员的生日以及他们的住址电话等。应像建立大客户资料一样，对重点单位关键人的各方面资料作统计、研究，分析喜好。

2、真诚待人

真诚才能将业务关系维持长久。同客户交往，一定要树立良好形象，“以诚待人”，这是中华民族几千年来古训。业务的洽谈、制作、售后服务等也都应从客户利益出发，以客户满意为目标调整工作，广泛征求客户意见，考虑其经济利益，处理客户运作中的难点问题，取得客户的信任，从而产生更深层次的合作。

3、业务以质量取胜

没有质量的业务是不能长久的。过硬的质量，是每项工作的前提。这要求充分理解客户需求，以良好的服务质量、业务水平满足客户，实现质量和企业利润的统一。

4、研究客户经营业务的发展动向

勤于钻研客户业务，才能另辟蹊径，找到客户发展和邮政业务的契合点，制造业务。1) 研究重要客户、效益业务的年度计划。2) 研究潜在客户的项目，寻求可合作内容。

5、加强业务以外的沟通，建立朋友关系

只有同客户建立良好的人际关系，才能博取信任，为业务良性发展奠定坚实的基础。

售后服务的工作总结篇五

注重信息收集做好科学猜测当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场猜测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲，需求信息就是销售额的代名词。结合这个特点，我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过天天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，制定以往同期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定，一有需求立即做反应。同时和品牌部相关部门保持密切沟通，积极支部车源。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性；在注重销售的绝对数量的同时，我们强化对市场占有率。我们把分公司在xx市场的占有率作为销售部门主要考核目标。今年完成xx任务，顺利完成总部下达的全年销售目标。

新的商务政策，出台了一系列备件促销活动，取得了较好的效果。备件销售营业额xx万元，在门市销售受到市场低价倾销冲击影响较大的情况下，利用售后服务带动车间备件销售，不仅扭转了不利局面，也带动了车间的工时销售。售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，今年分公司又迎来了自96年成立以来的售后维修高峰。为此，我们对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展开了广泛的服务意识宣传活动，以及各班组之间的自查互查工作；建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度，对于售后维修现场发现的问题，现场提出整改意见和时间进度表；用户进站专人接待，接车、试车、交车等重要环节强调语言行为规范；在维修过程中，强调使用“三垫一罩”，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆；在车间推行看板治理，接待和治理人员照片、姓名上墙，接受用户监督。为了进一步

提高用户满足度，缩短用户排队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨1：00，售后俱乐部提供24小时全天候救援；通过改善售后维修现场硬件、软件环境，为客户提供全面、优质的服务，从而提高了客户的满足度。全年售后维修接车xx台次，工时净收入xx万元。

售后服务的工作总结篇六

做售后已经半年了，不知不觉间半年过去了，在工作中，经历了很多酸甜苦辣，也认识了很多良师益友，获得了很多经验教训，感谢领导给了我成长的空间、勇气和信心。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：

售后服务的工作总结篇七

我们在顾客面前展示一套产品的时候，自己要有一个步骤——先讲什么，再讲什么，再讲什么。自己要有一个程序。就像我讲课，先讲什么，再讲什么，再讲什么，心里有个底。顾客在听我讲课的时候，会知道我在引导他。没有销售经验的销售人员，是顾客问到哪里就说到哪里，想到哪里说到哪里，顾客听进去乱糟糟。