

2023年售后客服工作总结 售后客服个人 年终工作总结(实用5篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。相信许多人会觉得总结很难写？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

售后客服工作总结篇一

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而并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的话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。

售后客服工作总结篇二

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：

一、在思想上的进步，带来更加人性化的服务

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，就需要我们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。

二、累积知识，提高自己的工作能力

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。

三、个人的不足

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修养，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xxx公司争光。

售后客服工作总结篇三

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，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，更是工作的实际需要。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。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。

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。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一、做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

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：

- 1、尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。
- 2、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。
- 3、个人交际能力好，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。
- 4、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。
- 5、外表整洁大方，言行举止得体。
- 6、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。

二、处理顾客投诉与抱怨

- 1、建立客户意见表或投诉登记表。

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名

称、地址、电话号码、以及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2、即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。

3、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

三、处理客户抱怨与投诉需注意的方面

1、耐心多一点

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

2、态度好一点

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

3、动作快一点

处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失减至最少。

4、语言得体一点

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能会言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通。

5、层次高一点

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

6、办法多一点

解决理客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

四、平息顾客的不满

- 1、认真听取顾客的每一句话。
- 2、充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题。
- 3、收集事故信息，以找出最恰当的解决方案。
- 4、提出有效的解决办法。
- 5、询问顾客的意见。
- 6、跟踪服务。
- 7、换位思考，站在客户的立场上看问题。

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在20xx年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。

售后客服工作总结篇四

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xx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xx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x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xxx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

xx是我们与顾客沟通的工具之一，在xx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。

售后客服工作总结篇五

售后一年的工作也是结束了，回顾做客服的这些年，我做过售前，现在是在售后，对于客户的问题，我也是能很好的去帮助他们解决，这一年来，我也是有着较大的收获，对于售后有了更多的理解，对于公司的产品更加的了解了。我也对我个人的一个售后客服工作来做下总结。

从售前转入售后，是我这一年工作岗位的变动，售前的工作很多是介绍产品的一个优势，帮助客户找到合适他们的一些产品，推荐给他们，让他们来购买，但售后却不同，面对的都是购买了我们产品的客户，他们的问题要么是使用方面的，要么是产品问题方面的，以及需要维修之类的，和售前还是有较大的差别的，在做售后的这一年里，我也是认真的去回答客户的一些问题，使用方面也是积极的去告诉客户如何的使用，尽量用通俗易懂的话语让客户明白该怎么做的，而且在遇到产品问题的时候，需要维修，我也是积极的配合，找师傅去维修，来把售后工作给做好，一年的时间，我也是适应了售后的工作，明白如果的去做才能更好的服务客户，解决问题，一年来我也是收获了很多的`方法，让我在工作中去

把事情给做好。

做好工作的同时，我也是积极的学习，售后还是和售前有区别的，想要做好，我也是要掌握更多的技巧和方法，向同事学习，向师傅学习，然后自己也是不断地去琢磨，一个问题一个问题的去解决，这些知识的积累也是让我面对问题的时候更加的从容，更加的清楚该如何的做事情才能做好。通过工作经验的积累，我也是能把售后大部分的问题给解决了，还有不懂的我也是会去请教同事，在这一年里，我也是麻烦同事很多次，在这些工作中也是让我明白，维护好一个客户，给他们做好售后是多么的不容易，而每一次解决一个问题，客户也是会感谢我的付出，对我们的售后服务感到满意，我也是感到特别的高兴，证明自己做了一件很有意义的事情。

由于做售后客服的时间还是不久，也就只有一年多点的时间，因此很多方面我还是需要继续去学习的，对待客户方面我的服务态度是没有问题的，但在专业解决方面还是需要继续的提升，一些问题我也是会解决不了，需要同事帮助，在今后的工作中我要积极的学，努力提升自己的工作经验，更好的去为客户服务。