

2023年售后上半年工作汇报 售后客服上半年工作总结(优质5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看看吧。

售后上半年工作汇报篇一

销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我别克售后部顶住压力在公司领导及全体干部员工共同努力下仍较好的完成上半年各项工作任务。

以下是我对我部20xx年上半年业绩的的分析报告：

一、别克售后的经营状况

20xx年别克售后的年终任务是万，截止20xx年6月底我们实际完成产值为xx元，完成全年计划的%，与年初的预计是基本吻合的。

其中总进厂台数为台，车间总工时费为xx元（机修□xx元，钣金□xx元，油漆□xx元），我们的配件销售额为xx元，其中材料成本（不含税）为xx元，材料毛利为xx元，已完成了全年配件任务的%。

二、物业维修成本

决问题，避免问题由小变大，造成更大的损失。故上半年我们别克售后的物业及设备的维修费用仅有xx元，这是因大家的共同努力才使得物业维修费用不但不超标，并有节约。

三、人才资源现状

现在许多公司都普遍存在人员流动性较大及人力资源配发等问题，我别克售后现在全体工作人员为xx人，其中管理人员为xx人，员工为xx人（除管理人员外，前台接待为xx人，机修人员为xx人，钣喷为x人，仓管及保洁各x人）以上人员并不包括实习生，我别克售后也同样面临着关键岗位人员缺失等问题。故下半年我们将继续加强对员工各方面的培训及领导，从企业内部培训并发掘新的人才，能更好的为公司服务。

此次实习是本人的毕业实习，自己希望通过本次实习能够达到在校期间综合理论的再学习和应用，力求适应并掌握书本以外的知识，增长和扩充知识面，增加对社会的接触，为下一步步入社会打下基础。

此次实习，主要有以下的工作内容：

1、回访电话工作内容：

根据档案资料，定期向客户进行电话跟踪服务跟踪服务的第一次时间一般选定在客户车辆出厂二天至一周之内。跟踪服务内容：询问客户车辆使用情况，对我公司服务的评价，告之对方有关驾驶与保养的知识，或针对性地提出合理使用的建议，提醒下次保养时间，欢迎保持联系，告之公司免费优惠客户的服务活动。做好跟踪服务的纪录和统计。通话结束前，要致意：“感谢您对我们的支持和信任！”体会：回访电话，要文明礼貌，尊重客户，在客户方便时与之通话，不可强求；回访电话要有一定准备，要有针对性，不能漫无主题，用语要简明扼要，语调应亲切自然。要善于在交谈中了解相关市场信息，发现潜在服务消费需求。并及时向领导汇报。

2、客户的咨询解答与投诉处理工作内容：

客户电话咨询有关维修业务问题；并留意记下客户的工作地址、单位、联系电话，以利今后联系。体会：认真听客户意见，并做好登记、记录。听完意见后，立即给予答复。如不能立即处理的，应先向客户致意：表示歉意并明确表示下次答复时间。处理投诉时，不能凭主观臆断，不能与客户辩驳争吵，要冷静而合乎情理。投诉对话结束时，要致意“xx先生（女士）感谢您的信任一定给您满意的答复。”客户对我方答复是否满意要作记录。

3、回访电话报表填制、报送工作内容：周、月回访电话的数量、满意度的记录、统计及月统计分析报告。体会：按规定时间完成报表填报，日报表当日下班前完成，周报表周六下班前完成，月报表月末一天下班前完成。统计保证准确、完整，不得估计、漏项。

通过这次实习我学习到了以下几点：

1. 首先是个人角色的转换及整个人际关系的变化——学校里的学生变成了未知领域里从头学起的实习生，而熟悉的校园也变成了陌生的企业单位，身边接触的人同样改变了角色：老师变成了领导，同学变成了同事，相处之道完全不同。在这样的转变中，对于沟通的认知显得非常苍白。于是第一次觉得自己并没有本以为的那么善于沟通。当然，适应新的环境是需要过程的，所以我相信时间和实践会让我很快完成这种角色的转变，真正融入到工作单位这个与学校全然不同的社会大环境中。

2. 在心理上努力去适应全新环境的同时，的体会莫过于实际工作方面的收获。特别是在实习过程中，大大的提高了我的言运用能力。语言，是人们思想交流的工具，言为心声，语为人镜，客服回访每天要回访或面访不同类型的客户，主要是靠语言这个工具与客户沟通和交流，客服专员的语言是否热情，礼貌，得体。直接影响着自身和公司的形象。如果只是机械地使用礼貌用语而不有任何诚意，只会起到相反的作

用，影响客户对售后服务的满意度。

3. 走出校门，踏进社会，不能把自己要求太高。因为期望越大，失望可能会越大，但适当的期望与渴望还是非常必要的。不能认为我在学校里读了多少本书、写了多少万字、听了多少堂课，自己了不起了。我毕竟还是一个初出茅庐的小丫头，没有任何实践经验，比起前辈们来还差得很远。

学校生活暂告一段，社会生活刚刚起步，应该在步入社会后，继续学习，不断增长和扩展知识面，才能使自己在社会占有一席之地。

总之，毕业实习使我获得了人生第一笔宝贵的工作经验，虽然在步入社会后，还有很多东西要学习，很多教训要吸收，但我想我已经做好了足够的准备，无论是心态上还是技能上。现代社会的竞争是残酷的，但只要努力地付出，我的职业生涯就必定会开出希望的花，结出成功的果——我相信。

弹指一挥间，上半年时间匆匆过去，回顾上半年工作，深深体会到作为一名售后服务人员的职责。作为一名售后服务人员不仅只是售后服务，这种服务关系到公司，关系到产品的维护和改进。也是增进与客户之间的沟通。售后服务的优劣直接关系到公司形象和根本利益，也间接到销售业绩。上半年的工作较以往有很大的起色，但也存在不足，先将售后的部分总结一下。

1: 做好本职工作，树立全局意识。

不管做什么工作树立全局意识是首要的。树立全局意识就是树立企业形象，使客户对工作的满意度话。

2: 善于沟通交流。

现场技术服务人员，不仅要有较强的技术知识，还要有较强

的沟通能力。一种产品很多时候是因为使用操作不当才出现的问题，而往往不是如客户反应的质量问题，所以这个时候就要我们找出问题所在，和客户进行交流，规范操作，从而解除对产品的不信任，和对企业形象的影响。做到对客户满意的公司的形象。

3: 经与专业技术，勤于现场考察。

随着电子行业的不断发展，竞争不段强化，如何让做好售后也是加强公司竞争的强力底牌。作为一个技术服务人员，要现场勤于观测，独立思考，多与同事交流，努力提高自己的水平。

4: 技术知识水平和实践工作熟练。

在过去的工作中得到了一些体会，工作时候心态很重要。投入工作要有激情，要平易近人，积极的思想和平和的心态，非常重要有利于促进工作进步。

售后上半年工作汇报篇二

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

一、努力做好各项工作

作为售后服务部，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；售后服务部，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；售后服务部每一位员工，都齐心协力做好每一项客户服务工作，不断提高客户对公司的满意度和忠诚度。

二、干中学、学中干，不断提高自身工作能力

售后服务部包括xx□xx□xx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能力和工作效率□xx主要负责xx的售后服务，把xx的售后工作做的井井有条，大大提高了客户的满意度；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□xx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，提高自己解决问题的能力□xx作为公司招聘的xx驻点人员，到公司培训紧有一星期的时间，接受能力强，善于干中总结，不断提高自身技能，把xx的售后工作做的让客户满意。

三、不足之处

售后服务部由于人员不足，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，新产品及时了解；售后人员之间经验交流太少，不能及时分享各自的工作经验和心得；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。

四、改进措施

1. 售后服务工作要得到公司领导的足够重视和支持；市场是一个公司的生命线，但是售后服务，是决定这个生命线是否存亡的重要因素。

2. 要增加公司售后服务部的人员编制；售后部需要一位文员，负责售后服务电话应答及记录，要做到在上班时间内，所有的打进来售后电话都有人应答，并作详细的记录；售后文员要定期对客户进行电话回访，及时了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行登记整理；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服务工作，像xx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，电话了解情况，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验交流。

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：

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。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

售后上半年工作汇报篇三

日期□xxx年

想做这个总结已经很久了，再不做可能就变成了年度总结。但上半年的经历，注定不是全年的写照，或者与全年不会有太多关系。或者，只是一些歧路。但歧路也是有意义的，比正常的坦途更有意义。

曾经对新工作很是期望上半年都干了什么?这个问题比往年都很好回答。那就是工作，绝大部分时间。去年底，很幸运地换了一份工作。其实真的要感谢我那位同事，如果没有这份新工作，我年底回家的勇气要大打折扣;没有这份新工作，我可能没有勇气向父母承诺什么。总之，他让很顺利、很愉快地度过了龙年春节。因为，在xx月份以前，我是享受的，乐观的，积极的，充满期望的。

新工作给了我很多新的经历。比如汇报个人总结，比如在舞台上表演节目，比如很享受地听到同事们的亲切称呼，等等。而这些并不是全部，也不是最关键的因素。最关键的在于我认为我可以在这里实现自我价值，和公司共同成长，成为一家著名公司的创业元勋。所以，我很努力，不在乎工作有多累。

情形急转直下但一切在xx月份之后发生了改变。我不再被信任，或许从来没有被信任过。而除了质疑之外，还有就是不断地遭受打压。公司领导怕我会突然辞职，甚至都找好了备份。可有趣的是，那个备份只干了一天就离开了。离开时，他还问我，“你觉得我们积累的学识和经验在这里能用得上吗?”我没有回答，因为我也没有了答案。

xx月到xx月，对于我来说，其实就是在煎熬中渡过的。但有一点我自认为还是很聪明的，那就是让工作充满每天的日程，没有时间或者尽量不去想煎熬的事儿。还记得那位在汶川地

震中失去孩子的女警官吗，她知道消息后就不停地忙着工作。当工作结束时，她就无法再控制自己了。在任何困境下，人都有选择最舒服的生活方式的权力。因此，必须要想办法让自己过得舒服一些。

还是说说为什么情形会急转直下吧。第一个原因是一个客户停止了我们的服务，而这个服务是由我来负责。虽然我多次解释原因，但实际上并未得到认可。在这一点上，我对领导期望确实过高。一波未平，一波又起。由于这项业务停止后，就开始介入另一项新业务。但对于新业务的前期情况并不了解，而我介入时恰是正被客户质疑时。但客户质疑什么，我们这边也未搞清楚。于是，在这里我来了一次创新，恰被老板抓个正着并强烈质疑。没有到客户那里，就被扼杀了。接下来我又不合时宜地在与几位领导在报告的一些细节方面，坚持了自己的意见而略有争执，而这被认为是挑战了他们的权威。我在汽车行业干了八年，他们中有的连丰田、本田都没有搞清楚。但专业在领导面前，就是那么一文不值。嘿嘿！三个事情赶到了一起，麻烦大了，我的专业、我的能力甚至我的人品都遭受了怀疑。

消极应对+积极工作对于现状，我也很快有了清晰的认识。一方面选择逃避，不去解释什么，直觉告诉我解释已经毫无意义。另一方面，也开始积极逃离，去联系曾经被我拒绝过的机会。

等待是最煎熬的，而为了等待，我几乎放弃了在这里本应该得到的一切。但我的付出却是加倍了，我想让这种煎熬好过一些。而现状也很凑巧，偏偏同组的同事们又不很给力，所幸我就尽可能地担待下来。“我不入地狱，谁入地狱”，谁叫咱选择了煎熬呢？想想那段时间经历的疯狂，会觉得很有意思。夸张的时候，一周会加六天班。每天晚上12点左右离开办公室，但第二天早晨8点半之前必须要到办公室。仅一个月的打车次数，就超过了我过去二十多年的打车次数。更有意思的是，上半年让我成功渡过了没有电视、没有网络的生活。

现代社会，做到这一点不容易吧！扛下来的结果倒是出人意料的。毕竟，工作的热情和完成的工作是有目共睹的。在提出辞职后，老板提出了挽留，据说是很少见的情况。这时我发现，他们对我的看法确实有所转变。或许，事实就是这样，只要你努力工作，哪怕你努力的目的并不是老板想到的那些。但老板们肯定会认为，你努力的目的就是那些。

是否有更好的应对方法从最开始的满怀期望到最终的黯然离去，我一直在考虑为什么会走到这一步。我依然还记得，在年会上我的庄严承诺。现在看来，却成了一个笑话。

我错在与老板沟通不多，我还是喜欢循规蹈矩地、逐级去表达自己的想法。在这样的一个小公司，如果有什么好想法或者成熟的意见，最好还是直接跟老板去沟通。而且，最好在开始时就和老板沟通，展现出你的专业才能。遇到问题后，或许让老板了解自己的想法和进行必要的解释，是个不错的选择。但，确实要分人。

社会很现实，公司更现实。你为公司付出的努力，应该说出来，让老板知道。因为，老板很忙，并没有只盯着你一个人。自己的正当权益也必须要积极维护，不要因为自己的私心或理所当然的想法，而去放弃什么。在一切还没有成为既定事实之前，如果你还在尽心竭力地为公司工作，就应该去享受公司的一切。

存在的不足沟通不足和争取自己的利益不足，上面已经提到。其实为什么未被认可，还有一个最大的原因，就是口才太差。这个一直是长期以来的问题。口才，在越来越多的公司，变得非常重要。口才好几乎等同于能力高。虽然这并非事实，但现状就是如此。所以，有机会还是要提升这方面的技能。说服老板，可能就需要那么几次会议。但做服老板，至少要三个月以上时间，我还是属于幸运的。

专业知识不足。确实有很多不懂的相对专业的一些知识，包

括汽车专业知识和与工作相关的其它专业知识，比如这一次集中暴露的媒体专业知识，英语专业知识等。专业知识不足的一个最明显表现就是，无法让相关人员信服，谁都可以挑战你的专业水平。

积累不够，一言以蔽之！收获但任何一段经历都会给人以收获，我的收获最大一点就是进一步成熟。人要有肚量，要会宽容，更要懂得忍耐，还要学会一种自我娱乐的精神，等等。所有的这些，在上半年的工作中都得到了历练。

当然，还收获了一些朋友。每个人都希望真诚待人，同时也希望别人对自己真诚。但现实生活中，确实很难做到。还好，很多同事看出了我的真诚，为我的坚持所感动，都或多或少地给我以帮助。从傻(2)，实在，再到真诚，经历了这样的一个过程。他们知道我是一个可以交心的人，这让我很欣慰。

最后，还是感谢这段经历，感谢给我这次机会的那个朋友。人生漫长，花上6个月时间去感受一些完全不同的事情，其实还是件蛮有趣的事儿。也很庆幸工作十年来，自己在最基本的做人原则上变化不大，没有变得那么世故而令人讨厌。这种坚持，实际上远比上半年那短暂的几个月的坚持更难。

工作总结范文工作已近半年，从校园到社会、从国内到国际。任由时间的流逝、岁月的打磨、场景的切换与环境的转变，我从校园内的枯藤老树成为了公司里的青草嫩芽。历经半年的成长与感悟，积累了我一生的财富。至此我将以下面四个方面总结我这近半年的工作、学习与生活。

售后上半年工作汇报篇四

商品是否有售后服务在如今这个时代已经成为了衡量一个商家的标准，没有售后服务的商家不管质量再好也是没用的，由此可见售后的重要性，那么这个年代该如何总结自己身为

售后客服的工作呢?下面是由小编为大家带来的“20xx售后客服上半年工作总结”，仅供参考，欢迎大家阅读。

销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我别克售后部顶住压力在公司领导及全体干部员工共同努力下仍较好的完成上半年各项工作任务。

以下是我对我部20xx年上半年业绩的的分析报告：

一、别克售后的经营状况

20xx年别克售后的年终任务是万，截止20xx年6月底我们实际完成产值为xx元，，完成全年计划的%，与年初的预计是基本吻合的。

其中总进厂台数为台，车间总工时费为xx元(机修□xx元，钣金□xx元，油漆□xx元)，我们的配件销售额为xx元，其中材料成本(不含税)为xx元，材料毛利为xx元，已完成了全年配件任务的%。

二、物业维修成本

决问题，避免问题由小变大，造成更大的损失。故上半年我们别克售后的物业及设备的维修费用仅有xx元，这是因大家的共同努力才使得物业维修费用不但不超标，并有节约。

三、人才资源现状

现在许多公司都普遍存在人员流动性较大及人力资源配发等问题，我别克售后现在全体工作人员为xx人，其中管理人员为xx人，员工为xx人(除管理人员外，前台接待为xx人，机修人员为xx人，钣喷为x人，仓管及保洁各x人)以上人员并不包括实习生，我别克售后也同样面临着关键岗位人员缺失等问

题。故下半年我们将继续加强对员工各方面的培训及领导，从企业内部培训并发掘新的人才，能更好的为公司服务。

此次实习是本人的毕业实习，自己希望通过本次实习能够达到在校期间综合理论的再学习和应用，力求适应并掌握书本以外的知识，增长和扩充知识面，增加对社会的接触，为下一步步入社会打下基础。

此次实习，主要有以下的工作内容：

1、回访电话工作内容：

根据档案资料，定期向客户进行电话跟踪服务跟踪服务的第一次时间一般选定在客户车辆出厂二天至一周之内。跟踪服务内容：询问客户车辆使用情况，对我公司服务的评价，告之对方有关驾驶与保养的知识，或针对性地提出合理使用的建议，提醒下次保养时间，欢迎保持联系，告之公司免费优惠客户的服务活动。做好跟踪服务的纪录和统计。通话结束前，要致意：“感谢您对我们的支持和信任！”体会：回访电话，要文明礼貌，尊重客户，在客户方便时与之通话，不可强求；回访电话要有一定准备，要有针对性，不能漫无主题，用语要简明扼要，语调应亲切自然。要善于在交谈中了解相关市场信息，发现潜在服务消费需求。并及时向领导汇报。

2、客户的咨询解答与投诉处理工作内容：

客户电话咨询有关维修业务问题；并留意记下客户的工作地址、单位、联系电话，以利今后联系。体会：认真听客户意见，并做好登记、记录。听完意见后，立即给予答复。如不能立即处理的，应先向客户致意：表示歉意并明确表示下次答复时间。处理投诉时，不能凭主观臆断，不能与客户辩驳争吵，要冷静而合乎情理。投诉对话结束时，要致意“xx先生(女士)感谢您的信任一定给您满意的答复。”客户对我方答复是否满意要作记录。

3、回访电话报表填制、报送工作内容：周、月回访电话的数量、满意度的记录、统计及月统计分析报告。体会：按规定时间完成报表填报，日报表当日下班前完成，周报表周六下班前完成，月报表月末一天下班前完成。统计保证准确、完整，不得估计、漏项。

通过这次实习我学习到了以下几点：

1. 首先是个人角色的转换及整个人际关系的变化——学校里的学生变成了未知领域里从头学起的实习生，而熟悉的校园也变成了陌生的企业单位，身边接触的人同样改变了角色：老师变成了领导，同学变成了同事，相处之道完全不同。在这样的转变中，对于沟通的认知显得非常苍白。于是第一次觉得自己并没有本以为的那么善于沟通。当然，适应新的环境是需要过程的，所以我相信时间和实践会让我很快完成这种角色的转变，真正融入到工作单位这个与学校全然不同的社会大环境中。

2. 在心理上努力去适应全新环境的同时，最大的体会莫过于实际工作方面的收获。特别是在实习过程中，大大的提高了我的言运用能力。语言，是人们思想交流的工具，言为心声，语为人镜，客服回访每天要回访或面访不同类型的客户，主要是靠语言这个工具与客户沟通和交流，客服专员的语言是否热情，礼貌，得体。直接影响着自身和公司的形象。如果只是机械地使用礼貌用语而不有任何诚意，只会起到相反的作用，影响客户对售后服务的满意度。

3. 走出校门，踏进社会，不能把自己要求太高。因为期望越大，失望可能会越大，但适当的期望与渴望还是非常必要的。不能认为我在学校里读了多少本书、写了多少万字、听了多少堂课，自己了不起了。我毕竟还是一个初出茅庐的小丫头，没有任何实践经验，比起前辈们来还差得很远。

学校生活暂告一段，社会生活刚刚起步，应该在步入社会后，

继续学习，不断增长和扩展知识面，才能使自己在社会占有一席之地。

总之，毕业实习使我获得了人生第一笔宝贵的工作经验，虽然在步入社会后，还有很多东西要学习，很多教训要吸收，但我想我已经做好了足够的准备，无论是心态上还是技能上。现代社会的竞争是残酷的，但只要努力地付出，我的职业生涯就必定会开出希望的花，结出成功的果——我相信。

弹指一挥间，上半年时间匆匆过去，回顾上半年工作，深深体会到作为一名售后服务人员的职责。作为一名售后服务人员不仅只是售后服务，这种服务关系到公司，关系到产品的维护和改进。也是增进与客户之间的沟通。售后服务的优劣直接关系到公司形象和根本利益，也间接到销售业绩。上半年的工作较以往有很大的起色，但也存在不足，先将售后的部分总结一下。

1: 做好本职工作，树立全局意识。

不管做什么工作树立全局意识是首要的。树立全局意识就是树立企业形象，使客户对工作的满意度最大话。

2: 善于沟通交流。

现场技术服务人员，不仅要有较强的技术知识，还要有较强的沟通能力。一种产品很多时候是因为使用操作不当才出现的问题，而往往不是如客户反应的质量问题，所以这个时候就要我们找出问题所在，和客户进行交流，规范操作，从而解除对产品的不信任，和对企业形象的影响。做到对客户满意的 企业形象。

3: 经与专业技术，勤于现场考察。

随着电子行业的不断发展，竞争不段强化，如何让做好售后

也是加强公司竞争的强力底牌。作为一个技术服务人员，要现场勤于观测，独立思考，多与同事交流，努力提高自己的水平。

4：技术知识水平和实践工作熟练。

在过去的工作中得到了一些体会，工作时候心态很重要。投入工作要有激情，要平易近人，积极的思想和平和的心态，非常重要有利于促进工作进步。

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最高的，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：

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，最好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。

转眼间20xx年上半年即将过去。回顾这半年来的工作，我在公司领导的带领下、各位同事的协助下、各部门之间的配合下，严格要求自己，按照公司的制度要求，较好地完成了自己的本职工作。

通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结，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。下面是本人对上半年售后服务做下总结。

一、售后初期

1、发货：这种看似简单的工作，却有着其重要性。根据客户的需求，我们一般发货至客户或代理商指定的地点，这时没有服务工程师乘车同往。务必要提前与客户或代理商联系，确认联系人和联系方式，商量如何接货，以确保在这期间客户或代理商做好调整时间接货。所以与客户交流时，可把时间说的退后一点。

2、现场交货，货到客户或代理商后，公司应安排工程师或售后服务人员前往与客户或代理商法人及其技术负责人，一同对设备进行检查，是否在运输过程中对设备外表有所损坏及到货数量的清点，同时对设备进行调试与安装，做好客户或代理商与公司之间的服务对接工作，以明确我公司对客户或代理商在服务方面的具体要求。

二、售后中期

1、对客户的培训，新设备定期要对客户进行培训，以便让客户在第一时间对掌握公司设备的操作与技术具体要求。

2、设备问题处理，保修期外产品原则上小问题要求客户以自己的力量来解决，确实有重大问题的，需要公司派人来解决的，可以派人前往(但需要收起工本费，注：根据每个区域的消费水平收费，比如：北京，上海，广州，等地的消费偏高)，对于保修期内的维修换件的须有相关的照片及故障报告单。

3、设备的保养要求客户对销售的设备，须按照说明书规定来进行保养，并有相关的保养资料及照片。

三、售后后期

不定期给客户打电话，询问设备使用情况!对出现的问题给与及时的解释和回复。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，可以增加销售的机会。做不好，也可以毁掉一个关系网。

四、下半年工作计划

(一) 工作方针

树立产品服务形象，提高售后服务技能水平，将自己售后服务能力提高到一个新的高度和水平。

(二) 工作目标

根据公司整体规划中对经营目标的要求，售后服务工作目标量化如下：

- 1、保修期内客户回访率为90%。
- 2、服务满意率80%以上。
- 3、保修内服务及时率为80%以上。
- 4、所有新设备交接后，培训达标率90%。
- 5、积极做好各种设备配件储配工作，建立售后服务部自己独立的配件仓库，而不能与生产部门的仓库零件混在一起。
- 6、掌握公司新产品性能，做好各类设备的技术资料准备工作，以便在下发到客户过程中，对客户进行培训的同时让客户有一个对新产品的认识和了解。
- 7、学习和掌握公司新产品的性能和技术要求，以便更好的培训客户。

(三) 具体实施方案及工作重点

- 1、建立所有产品档案的要求，售后服务在服务过程中记载出厂产品的运行情况、质量和服务状况等记录资料要及时整理，归入出厂产品档案。
- 2、建立产品的详细配置及服务条款，出厂日期、编号、主要配置及客户单位、名称、联系人、电话。
- 3、及时跟踪、反馈我公司出厂的所有设备运行情况，质量和服务状况。
- 4、持续对我公司产品的改进提出建议和要求。
- 5、每个月要对保修期内、保修期外产品维修服务进行统计、分析、便于为公司完善产品和改进产品提供有效数据。

售后上半年工作汇报篇五

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。以下是我的个人工作总结。

一、熟悉业务，认真倾听

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。

二、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。

三、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。

四、微笑服务，态度良好

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。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。

文档为doc格式