

# 2023年地产客服工作总结及体会 售后客服工作总结(模板5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 地产客服工作总结及体会篇一

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技能与判别力才干使工作顺利。

## 地产客服工作总结及体会篇二

时光转眼即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙繁繁忙中时光已近年末。回想过去工作中的点点滴滴，才发觉自己真的收益很多，作为公司的一位售后客服，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保护和改进，也是增强与客户之间交换的一个重要平台。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事迹。

在我所从事的工作中触及到聊售后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能都有了一定的积存，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到达了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。为了更好的完本钱职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作体会总结以下：

### 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，也不要与顾客产生冲突，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换，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交换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，搭配一些动态滑稽的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

## 2、学会换位摸索

当顾客来联系售后时，多是由于收到商品不合适，商品显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，我们要摸索如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遭到类似顾客这样的情形时我们期望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实行。售后工作也是锤炼我们心理素养的一个良好平台，我们每天会遭受各种各样的顾客，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，我们应当耐心聆听顾客的意见，让顾客感遭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，以带来更多潜伏的成交机会。

## 3、熟悉公司产品和产品相干知识

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形，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，关于产品的相干搭配，也是我们都了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也比较热衷的，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、有效的完本钱职工作

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遭到我们的'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能，热情的态度常常是决定成功的一半。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能，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清楚，注意聆听顾客的要求，不要随便打断顾客，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，腔调温顺，讲求礼貌，从而有利于双方的沟通。通话终止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恳切的态度，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，并将售后本钱降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评判等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

## 地产客服工作总结及体会篇三

我也是要过了这几个月了试用期了，而今转正，也是要对过去这段日子售后客服的一些工作来做个总结，回顾过去售后的服务，也是为了更好的去把好的一些经验汲取，不足的一些地方去继续的改进。

做售后的工作，我之前是也有过一些经验，但是公司不一样，而且行业也是有些不同，所以刚进来的时候，也是需要多去了解我们公司的产品，了解我们的一个行情，以及客户的一些情况，开始工作的一个月我是主要以学习为主的，虽然也

是有实际的操作，但是分配给我的客户也是比较的少，不过一个月的时间，我也是掌握了我们公司的产品，了解了该如何更好的去为客户做好售后的服务，后续的时间之中，我也是渐渐的能熟练去为客户服务，也是得到了客户的一个好评，当然也是遇到过一些比较难解决的客户，不过由于之前也是有过售后的经验，所以也是很好的去处理了，工作的这几个月里面没有出过什么差错，一些我解决不了的问题，也是通过找同事或者领导去尽可能的解决了。

做这份工作，除了需要有一定的经验，对于产品的了解更多，那么其实处理问题的时候也是能更好的去解决，而不是说仅仅只是靠自己的经验就足够的，所以这一段时间来，除了基本的产品知识，我也是多去了解，多去掌握，我清楚，一个产品只有自己熟悉了，自己掌握了，那么再去工作之中回答客户的问题，那么就更加的容易，也是能更好的去把事情给做好了。

特别是自己了解之后去处理，客户也是可以感觉到你的专业性，愿意配合你去做处理，而不是一直发脾气，或者闹情绪，对于这些客户有时候什么话语都解决不了了，也是需要安静的去听客户的吐槽，而且自己也是需要去控制好情绪，去让自己心平气和的去给客户解决问题，不能被客户带入到他们的情绪之中去了。

经过这段时间的工作我也是有了很大的进步，同时也是有一些不足的地方，需要继续的去改进，对于公司产品的熟悉度也是还有加强的地方，一些不是那么热卖的产品，我还不是那么的熟悉，但是在售后的过程之中，还是会遇到这些情况，并且也是需要我们去了解，去给客户处理的，在今后的一个工作之中，我要继续的努力，去让自己的经验更加丰富，能更好的去为客户做好售后服务。

## 地产客服工作总结及体会篇四

几个月的试用期一下子就到了末端了，我还没从工作中的激情中退出来，便发觉自己这几个月的试用期已经到了终点。停下脚步来，想一想这几个月的日子，其实也发觉自己的确比较的舍命，或许就是那一句“初生牛犊不怕虎”吧！我想在这份工作中拿到自己的成果，也想在这个岗位上证明自己的实力，所以这几个月我始终都特殊拼，我也想尽了方法去快速的提升自己并且得到成长。面对着三个月试用期的逝去，我也该是为自己好好的做一次总结了。

刚来到公司的时候，面试的售后客服的岗位，其实我对这个岗位了解的并不全面，刚开头原本以为自己很了解这个岗位，但是当自己真正的走入这个岗位时，才发觉以前自己的认知太过浅薄。我们不要轻易的去定位每一份工作，由于只有当我们亲身体会过之后，才有评判它的力气，其余就是空谈。那时候我就明白，这份工作或许会比我想象中更加困难，也会比我想象中更加有意义。

这段时间里培训过几次，一般是培训我们如何去提升自己的专业力气、业务力气。我是一个比较擅长交谈的人，所以在和客户的沟通上我总是能够迅速而灵敏善变，很少给自己“挖坑”，也很少由于自己说错话而让自己陷入一个窘境，这是我个人的一些优点，也是我在多次培训之后，并且进行实践之后所发觉并且感受到的。优点可以继承，而缺点就要改正并且完善。

平常的工作中，我是一个特殊热忱的人，我很宠爱去关怀别人，有同事遇到了问题，我都会特殊热心关怀她解决。所以我在同事们的口中也是一个“热心小妹”，但我也渐渐的发觉了自己的问题，那就是对时间没有一个很好的把握，有时候可能由于自己太想完成一件事情，或者太想给别人一个好的印象了，反而让自己陷入了一个窘境。比如有时候自己的工作无法正常时间完成，消逝加班的状况，还有的时候也由

于自己太过自信，造成了一些小差错。这些方面都是我应当改正过来的。

在我们工作之中，能够使我们进步的，除了对工作的热忱之外，还有来自我们内心的一种执着和坚持。我们想成功，就确定会找方法去成功。我们想达成目标，就确定能够找到达成目标的道路，所以对于工作是否能够完成并且完成的特别优秀而言，只有想与不想的问题，没有做不做得到的问题。

## 地产客服工作总结及体会篇五

回顾20xx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20xx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大公司的培训；离开公司，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公司或是甲方交流，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晌。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，公司的相关产品现在都可以独立处理了，这里面有很多是公司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20xx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的



贡献。