

2023年个人售后服务工作总结 售后服务 个人工作总结(优秀20篇)

公务员工作总结可以反思工作过程中的不足，为下一阶段的工作做出调整和改进。以下是小编为大家整理的金融投资经验分享，希望对大家有所帮助。

个人售后服务工作总结篇一

在公司售后服务部工作已经有了一年多了，在这一年多的工作中，我以“客户至上”为理念，“实现客户满意度”最大化服务的目标，以“服从领导、团结同事、认真学习、扎实工作”为准则，认真完成了领导安排的任务，自身的水平和工作能力也得到了提高。现将一年多的工作情况、心得体会以及以后的努力方向汇报如下：

作为一名售后服务人员，每天的工作极其琐碎，日常事务、文件、传真、电话的接收，门市顾客咨询、接待处理，并将接到的客户业务咨询电话及时传达给各区域负责的业务员。这些工作都很不起眼，却也是继销售的一个重要的延续工作，所以电话也是很多的，每一次客户来电咨询时尽全力为客户解决问题。

接触售后工作一年多了，对这一行有了更深的了解，说实话售后服务的确是个挺受气的职业，但也是个很锻炼人的职业，客户反馈产品故障信息. 问题这看起来简单，做起来就不是那么回事了。

保持好一个良好的心态，认真仔细聆听每位客户抱怨产品质量不行、测试偏高、偏低等诸多问题，作为售后服务人员在听取客户反映产品质量的信息，就要有较强的专业技术知识，具备良好的沟通交流能力和客户进行交流，分析原因所在，并不都如客户反映的质量不行，客户往往有很多都是操作不

当的情况引起的，用户对于产品哪一个环节操作不熟悉，没有按指导的方式去操作等，根据具体情况在次指导客户如何操作和注意细节，避免重复犯类似的错误，找出了症结所在，提高客户维护应用产品的水平，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

在公司领导及同事的配合下，整理、建立、健全完善了各个地区的终端销售地点. 电话，方便了用户能在自己所属较近地方购买产品的需求。也提高了代理商对**公司的忠诚度，定期回访客户对产品使用情况！出现的问题给与及时的解释和回复处理。也将用户反应的情况及时让业务员与客户沟通完善。认真完成领导安排其他工作任务。

在今年的售后回访的过程中，我深深地体会到：在市场竞争激烈的今天，随着消费者意识的提高和消费观念的变化，消费者在选购产品时，不仅注意产品实体本身，在同类产品的质量 and 性能相似的情况下，更加重视产品的售后服务。因此，企业在提供价廉物美的产品的同时，向消费者提供完善的售后服务，已成为现代企业市场竞争的新焦点。

在这一年多的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在今后的的工作中，我将发扬优点，克服不足，脚踏实地，尽职尽责地把工作做得更好。

售后：**

20xx.1.09

个人售后服务工作总结篇二

成为xx电器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。起码问起来你能够立马回答得出并帮助他们很好的解决。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。所以我什么都不是，我就是一草根，需要从新学习。

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“嗯、啊、哦”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说在现场赶紧解决故障走人，要么就尽量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。

个人售后服务工作总结篇三

转眼间，来到华羽博瑞名车汇鲁中店已经3个月。时间虽然不长，但经历了很多，从一开始对新环境的不熟悉、不适应，到现在的适应且熟练。设备从只拥有一台举升机开始，到现在的设备可以完成售后保养维修的整个流程。从0客户、0信任开始，到现在67位客户的信赖！我发现喜欢上了华羽这个大家庭，并爱上了华羽售后这份工作与职责。能作为华羽的一员我很荣幸。

售后服务，是现在二手车、平行进口车行业的重要组成部分。售后服务是整车销售的后盾和保障。做好售后服务，不仅把

销售的车辆花最少的钱整備到最完美，还要做好质保、维修保养让客户满意。作为一个售后服务专员，既要服务好客户、保证维修质量，协助评估师看好车况、预算维修成本，还要准确简洁的回答销售过程中遇到的专业问题配合好销售工作。因此，在这个岗位上，必须拥有最专业的维修知识、经验和很强的辩解、沟通能力。

10月11月12月具体工作如下：

认证检测车辆：共39台（店内销售车辆认证22台，客户检测认证17台）

整備车辆：共12台（节省成本7000元——12000元左右）

质保车辆：2台

维修保养利润：5251元（12月份未结算完毕，具体一财务报表为准）

华羽售后存在问题，具体如下：

1. 服务细节有所欠缺。
2. 部门衔接有所欠缺。
3. 时时卫生意识欠缺。
4. 整備速度欠缺。（喷漆整備周期最严重）
5. 服务流程未严格遵守。

售后服务是公司关键部门之一，虽然售后服务部门组建时间不长，但已经打下扎实的基础。我作为一员一定处理好以上问题，为公司创建更好的形象。

20xx年即将到来，新的一年更有挑战，为实现公司宏伟目标，赢得客户满意和信任，为公司创造多收益，售后服务部门已经做好了战斗准备，也有信心把服务用心做好！

——售后服务部

XXX

个人售后服务工作总结篇四

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，能够融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是情绪愉悦的一种表现，当客户需要我们带给帮忙时，我们及时地传递一份微笑，收获一份期望。微笑服务是一种力量，它不仅仅能够产生良好的经济效益，还能够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，它不仅仅是缩留意理距离、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、礼貌服务的主径，又是到达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，才能持续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：

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，主动帮忙客户解决问题。
- 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、个人交际潜力好，口头表达潜力好，对人有礼貌，明白何时何地应对何种状况适合用何种语言表达，懂得必须的关系处理，或处理经验丰富，具有必须的人格威力，第一印象好能给客户信任。
- 4、头脑灵活，现场应变潜力好，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，用心主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在xx年的工作中我必须会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一齐做好工作并共同应对新的挑战。

个人售后服务工作总结篇五

xx年主要负责公司的售后服务工作，现将职责履行情况汇报如下：

- 1、负责根据总机确认的发货清单及确认送货回单。
- 2、负责处理日常售后及客户投诉事宜。
- 3、送货及售后服务等事宜的统计、汇总与表格制订。
- 4、协助调配日常上海市区送货车辆及跟进送货情况。

- 5、负责办公用品的购置及分配。
- 6、协助公司财务履行小金额出纳的工作。
- 7、日常快递的收发与管理等。

从事了6个月的售后工作，深知自己没有完全深入，而且还有很多不足的地方：自己的性格不好，过于冲动，遇事缺乏冷静，工作的态度欠佳；售后工作有的时候不能独立完成，没有对已经售后过的客户进行回访；返修的东西跟进的不够及时。

在新的一年里会严格要求自己，全身心投入工作：发货的开单与确认，提前一天通知客户并确认详细地址；售后工作：接到售后问题，及时跟客户沟通了解售后原因安排售后时间、人员，有需要带回工厂返修的产品，开返修单交接返修产品，确认返修好的时候通知客户，进行售后访；对同事团结、互助，克服自己缺点，争取在新的一年里有更大的进步。

希望各部门严把质量关，争取把质量做到最好

个人售后服务工作总结篇六

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑。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，作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。

个人售后服务工作总结篇七

9月26日至10月25日，售后共接经销商故障机2582台，返还经销商2291台，欠经销商291台，月欠机率为11、27%。

欠机的主要原因为：

1、部分机型无维修权。在售后39款售后机型中，有20款我司没有拆机维修权，占总机型51、28%。这些机型的故障机只能返厂处理，完全依赖上游单位的处理能力。

2、15款机型上游厂家已明确不再换新，占总机型的38、46%。余下的24款机型虽然给予翻新或报价翻新，但翻新回的机器多数外壳有明显磨损，导致部分机器返给客户后又退回。

3、20款机型仓库无周转机可借，配件存量较低，依靠返厂换新和维修。

4、经销商退货处理缓慢，报价款个别经销商付款不及时或故意拖延，导致积压售后无法解决。报价和退货机共46台，占总欠机量的15、8%。其中以烟台华英最为严重，共有退货机33台，报价拖延近二个月。

二、欠经销商最多机型情况：

10月13日借仓库周转机1698台，10月26日借仓库周转机1564台，11月1日借仓库周转机1498台，归还200台。

占用周转机数量较多的机型有：

高占用量的主要原因：

1、前期销售量较大，且机器质量不稳定，导致后期周转机占用量居高不下。

2、个别上游厂家维修和翻新速度慢，为提高下游经销商的处理速度，只能先用我司商品机进行周转。

3、经过长期周转，绝大部分的机器外壳均有不同程度的磨损，不符入库标准，滞留积压售后。

1、按公司统一部署，在不影响售后正常工作的条件下继续压减借仓库周转机数量。

3、调整售后维修人员结构，激发工作热情，按量考核，末位淘汰；

4、强化前台文员服务意识，端正工作态度，规范服务用语；

5、设立电子台帐，提高工作效率，加强数据统计与管理的能力；

6、建立月度定期对帐制度，每月的最后一个周末与上、下游经销商对帐，并每周进行库存实物盘点。

7、严格内部管理，加强报表、台帐等数据的准确性和完整性，强化安全措施和安全意识。

1、当欠经销商数量增大时，会直接导致借仓库周转机数量增加。造成此现象的原因一是前期所借周转机因外壳问题不能周转和及时退库销帐，二是因配件较少，在紧急情况下只好借机拆件或换新。

2、当厂家欠机数量减少时，欠经销商数量也随之降低。这反映出上游厂家的处理能力对我们仍有较大的影响。如果上家出现问题，将对工作极为不利。

本月共接机2582台，返厂处理1640台，返厂率63、52%。1347台机器是依靠配件或拆机当地解决，占处理量的58、77%。

1、订购并贮备翻新和易损配件。周转机翻新后退库，降低商品机的占用。维修使用配件，尽量避免拆用周转机。未雨绸缪，贮备易损配件以备一年的保修期之用。

2、加强配件以旧换新的周转速度，提高使用效率。

3、希望领导能调整增加售后一台电脑和一名员工，建立售后电子台帐，提高查询效率，使故障率的统计和配件的订购更科学合理，并且通过与手工台帐的核对，及时发现问题并进行解决。

xxxxxxx有限公司

售后服务部

20xx年xx月xx日

个人售后服务工作总结篇八

9月26日至10月25日，售后共接经销商故障机2582台，返还经销商2291台，欠经销商291台，月欠机率为11、27%。

欠机的主要原因为：

1、部分机型无维修权。在售后39款售后机型中，有20款我司没有拆机维修权，占总机型51、28%。这些机型的故障机只能返厂处理，完全依赖上游单位的处理能力。

2、15款机型上游厂家已明确不再换新，占总机型的38、46%。余下的24款机型虽然给予翻新或报价翻新，但翻新回的机器多数外壳有明显磨损，导致部分机器返给客户后又退回。

3、20款机型仓库无周转机可借，配件存量较低，依靠返厂换新和维修。

4、经销商退货处理缓慢，报价款个别经销商付款不及时或故意拖延，导致积压售后无法解决。报价和退货机共46台，占总欠机量的15、8%。其中以烟台华英最为严重，共有退货机33台，报价拖延近二个月。

欠经销商最多机型情况：

10月13日借仓库周转机1698台，10月26日借仓库周转机1564台，11月1日借仓库周转机1498台，归还200台。

占用周转机数量较多的机型有：

高占用量的主要原因：

1、前期销售量较大，且机器质量不稳定，导致后期周转机占用量居高不下。

2、个别上游厂家维修和翻新速度慢，为提高下游经销商的处理速度，只能先用我司商品机进行周转。

3、经过长期周转，绝大部分的机器外壳均有不同程度的磨损，不符入库标准，滞留积压售后。

1、按公司统一部署，在不影响售后正常工作的条件下继续压减借仓库周转机数量。

3、调整售后维修人员结构，激发工作热情，按量考核，末位淘汰；

- 4、强化前台文员服务意识，端正工作态度，规范服务用语；
- 5、设立电子台帐，提高工作效率，加强数据统计与管理的能力；
- 6、建立月度定期对帐制度，每月的最后一个周末与上、下游经销商对帐，并每周进行库存实物盘点。
- 7、严格内部管理，加强报表、台帐等数据的准确性和完整性，强化安全措施和安全意识。

1、当欠经销商数量增大时，会直接导致借仓库周转机数量增加。造成此现象的原因一是前期所借周转机因外壳问题不能周转和及时退库销帐，二是因配件较少，在紧急情况下只好借机拆件或换新。

2、当厂家欠机数量减少时，欠经销商数量也随之降低。这反映出上游厂家的处理能力对我们仍有较大的影响。如果上家出现问题，将对工作极为不利。

本月共接机2582台，返厂处理1640台，返厂率63、52%。1347台机器是依靠配件或拆机当地解决，占处理量的`58、77%。

1、订购并贮备翻新和易损配件。周转机翻新后退库，降低商品机的占用。维修使用配件，尽量避免拆用周转机。未雨绸缪，贮备易损配件以备一年的保修期之用。

2、加强配件以旧换新的周转速度，提高使用效率。

3、希望领导能调整增加售后一台电脑和一名员工，建立售后电子台帐，提高查询效率，使故障率的统计和配件的订购更科学化，并且通过与手工台帐的核对，及时发现问题并进行解决。

XXXXXXXX有限公司

售后服务部

20xx年11月2日

个人售后服务工作总结篇九

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，那里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

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理解各种挑战，不断地寻找工作的好处和价值。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，真心为用户带给切实有效地咨询和帮忙，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户带给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。

一向以来，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善，努力做到以下几点：

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仅是任务，而且是一种职责，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。

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，总是用心、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，每个人都就应严格按照“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，自己能解决的就用心、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忙。

3、不迟到，不早退，不懒惰。能够认真用心的完成领导安排的各项任务。

个人售后服务工作总结篇十

这段时间的工作繁忙并充实，回忆过去的工作，有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：

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。

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。

随着电子行业的不断发展，竞争不断增强，如何做好售后服务，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。

在过去的工作中获得了一些领会，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。

个人售后服务工作总结篇十一

部门：售后呼叫中心

姓名□xxx

职位：呼叫中心坐席

入职日期□20xx年6月25日

工作责任内容：受理电话和回访以及参加定期培训

日常接听话量明细：

呼入：6498 呼出：343 短信发送：3066

自6月份入职至现在，接触售后服务将近半年了，对公司和自己的这一行都有了更深的了解，以前真的感觉客服的工作很简单，接打电话而已。在刚开始的那段时间，感觉还是不太适应，觉得售后服务的确是个挺受气的职业，但在以后的时间通过领导帮助，同事的关心和照顾，这种感觉在心理上逐渐消失了，慢慢发现这还是一个很锻炼人的职业。

在工作方面，好的服务可以提升公司品质形象，提升消费者的信赖。售后服务影响着消费者选择产品的可能性。所以，对于服务的要求就比较重要，服务的态度，语气，礼貌等都是需要学习的地方。希望可以认真对待每一位来电客户，他们肯定也是遇到了问题才会拨打客服热线，也是怀着急切与希望的，在对待他们的时候态度应该要更低一些，语气应该要和蔼一些，这些一直是我希望做到的，应该努力做到不让客户的语气影响到自己的服务态度，学会控制自己的情绪。职场当中，的确是需要考核的，这样可以看到员工的状态。公司的kpi考核制度一直就是提醒大家的一个响钟，提醒大家继续努力，还有需要提高的地方，自己很多地方的不足。惩处或者奖励这两项应该处在一个平衡的状态，应该在于情理结合的情况当中来抉择。工作中客服的态度大部分也是心情所致，所以应该保持客服代表的明朗心态。在日常遇到手机问题的时候可以得到明确的答案以便及时回复给客户。

每月培训上也会记录下来老师讲的内容，日常晨会不敢主动回答问题，面对众人就会后退，还需要提高一些主观能动性来克服这个问题，但每次都会记录同事回答当中自己没有

记住的，以提高自己的业务不足之处。

在这一段时间的工作当中，自己也有很多的不足之处，例如：

1、耐心不足 在用户有事询问时不能耐心的给其解释，其实用户并没有说出为难的话，不自觉的会有一些不耐烦。

2、语气不够柔软 表达出来的话语也许是解释的很合理，但语气强硬，用户听起来就会觉得不舒服，从而可能会影响对天语的态度。

3、手机专业知识的欠缺 有一些手机的基础功能不是很明白，所以和用户讲解的时候不能够第一时间告知客户，从而延误用户的时间。以上几点是工作当中发现的自身不足，在新的一年里会据此改进自己的不足之处，培养好耐心，克服语气强硬的态度，给用户留下一个好印象，提供专业知识，以便更好地帮用户解决问题。

20xx年收入期望

实习了半年，有够久的。我的实习工资是20xx元。现在也快转正了，对于薪资的调整我觉得应该实行工资+奖金按发放这种，因为觉得每月发到的工资真的很少，只够基本生活。对于新一年的薪资我期望可以是月薪三四千元，虽然说一直作为新人，可能很多方面存在不足之处，但是还是期望领导可以考虑到我们在外的生活。

20xx年展望

新的一年希望可以提升自己的不足之处，积极完成工作任务，提高工作质量，加强与领导和同事之间的沟通，更好地融入到工作和生活当中。了解精神的所在，在这半年的时间里学到了很多书本上没有的，无论是在工作中的手机知识还是生活上的处事方式。当然这些都还是需要提高的。希望在

以后的工作中可以全方面的提升自己，弘扬xx文明，与公司共同进步，荣辱与共！

个人售后服务工作总结篇十二

每次看到别人维修铺那里放着一块万用表，我笑了，为什么呢，因为万用表的笔比元器件都粗，怎么检测其好坏，只能用示波器来检测，所以那个只是别人装下门面的标志，昨天在学校做校车时候，听一美女说自己手机坏了，别人说是主板坏了，我又笑了，这不废话啊，手机坏了的肯定在主板上，就像笔记本一样，所以装b也得有实力啊作为时代进步的标志手机作为主流的通信工具已经广泛的被人所使用，现在对于手机的维修的知识，我结合问我个人维修的经验做点介绍。

首先我相信大家一直在说什么手机摔坏啦，怎么不能用，结合我的经验，百分之九十的手机是很难摔坏的，因为手机里面的电路板与手机的外壳的接触太紧簇了，根据物理知识即可以把手机与里面的电路板当做一个同样的东西，所以要想内部坏，外部一定是坏的散架了。

先谈谈手机进水了怎么办：

手机进水了无非会导致水与电路板裸露的金属发生氧化反应，从而干扰手机的信号和其他按键功能，一般手机进水会导致手机按键失灵，所以这个时候因当立即把手机拆卸然后将键盘拆开，用粗糙的工具在按键的芯片上摩擦，然后用酒精清洗，这个作用是先摩擦一半的锈迹，然后将其洗掉，一般情况下手机是进水处问题了，一瓶酒精就足够解决所有问题了，当然你有钱买汽油最好啦。

手机接电话时候别人听不见自己讲话：

首先找另一个手机试试，如果确定是自己手机出问题了，那恭喜了，其实这并不是什么大问题，一般有三种情况，喊话

口旁边电容击穿，更换既可，还一种情况是喊话口那个麦孔被杂物堵死，有些诺基亚的手机可以直接打开喊话口，然后将杂物清理干净，摩托罗拉的手机喊话口比较特殊只能用针状物去拨动清理。还有一个互殴是接喊话口的线断路，肉眼既可以看出。

手机开机既要设定时间的问题：

一般手机开机设定时间是因为手机里面都有个时钟电路，里面有个纽扣电池，是用来给时钟电路直接供电的，而时钟电路的工作是这样的，在手机没有电的情况下，手机是靠纽扣电池供给时钟电路供电，从而达到时间不需要开机设定，但是手机电池厂时间没有电，或者手机不装电池，待纽扣电池的电消耗干净，那么手机就得开机在设定时间了，我以前的手机是这样的问题，每次开机都要设定时间，但是同样型号的这款手机却没有，最后得到结论手机纽扣电池没有电了。

或许大家会问了，手机电池不是有点吗，我再次说明清楚下，手机电池是给纽扣电池提供电，从而使其有电了去工作，但是其坏了不能充电，手机电池就只能在开机后能进行正常的时钟工作了。

并且坏死了，想去更换这个电池，可我看不清上面的电池电压时多少了，最后在我的努力下，一分钱没花，手机照样开机不用设定时间，我的做法是这样的：直接卸掉那个时钟电池，从而手机供电改为时间手机电池供电，卸掉电池后手机虽然没有电，但是手机中的电容和电感存储了一点电，所以只要我保证在卸掉电池15秒内更换电池时间就不需要重新设定。

智能机的修理：

前一个月我的I7出现了两个重大的问题，一个是我手机的那个按键失灵，另一个是我手机键盘指示灯一直亮，我是这样

解决的。

由于苗总暑假用我这个手机不小心进水了，导致了那个对光感应器白色芯片烧坏，从而致使手机的按键一直是亮着的，因为那个感应器是对键盘的灯的控制，白天怎么按键盘都不会亮，晚上却一按就很亮，最后毫无办法，手机电池又用的快，我一怒，将手机键盘灯全部戳破了，乖乖，好啦，电池可以用两天，其实手机也些功能要不要也无所谓，比如键盘灯，晚上手机屏幕亮了还需要它干嘛，完全是烧电。然后收件按键我检查下，是贴片掉了，只能从一些旧手机里面键盘下掉一个贴片，粘上去，就好了。

关于手机无缘无故重启的问题：

关于手机死机可以分为四种，一种是当手机摔后出现死机的问题这个问题主要是手机摔后导致焊点脱落，一般只出现山寨机中所以建议没事不要烧钱买山寨机，然胡焊点脱落就是常见的虚焊，解决这个问题就需要焊工比较好的朋友了，并且手机不能用一般的电烙铁，要用恒温电烙铁，在每个焊点补点锡就可以了，但是也不排除摔后手机电池与主板接触点接触不到，这个问题一般好解决，可以看出来。第二种，就是电池接口氧化生锈或者主板接口氧化生锈，说到生锈，你们懂得，穷人用酒精，富人用汽油，第三种，按某一个键手机重启，这哥问题一般就是按那个键下的某一电路虚焊，你们懂的，补焊。第四种，手机缓存不足，这个只是针对低端智能机和刚起步出来的一些彩屏手机，那个低端智能机，自己少开点后台程序像qq就占3m的缓存，低端智能机一般是20m的缓存，然后听音乐开uc就会废了，这就会导致缓存不足，自动重启，然后低端刚起步的彩屏手机呢，本来缓存是自带的不能改变，不比内存条，所以那些手机尽量不要存什么彩信，像那个低端彩屏手机，缓存不到5m除去用系统，就剩1m多了，所以这种手机不带浏览器，如果信息存多了那么就立得删了，尽量往里面少放图片，这样才不会手机重

启，出现这种问题后非智能机恢复出厂设置就可以解决了。不用跑到维修店被别人忽悠。

手机充电器：

般手机输出的电压都是一样的 4.7v左右，多零点几也没事，说到换头子，怎么判别手机充电器是头子坏了还是电路板坏了呢。很简单，将充电器接电，头子接触舌尖，看有嘛的感觉没，放心，这么做没事的，因为如果是坏的输出出来的也是0是好的输出出来的也是4.7v电不死人，从而简单的判别。内部电源输出出来的是直流电，很好检测的。

个人售后服务工作总结篇十三

这段时刻的工作繁忙并充实，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：

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。

现场技能服务人员不只要有较强的专业技能常识，还就应具有优越的沟通交流才能，一种产物良多时分是正因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，因此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。

随着电子行业的不断发展，竞争不断增强，如何做好电脑售后服务，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、自力思考、多与同事交流，发奋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。

在过去的工作中获得了一些领会，在工作中间态很主要，工作要有热情，坚持阳光的浅笑，能够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，用心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。

个人售后服务工作总结篇十四

成为xx电器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，还需要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，需要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。若是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说在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，需要先了解最具体的情况看能否电话解决，若是要到现场去的话，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。

个人售后服务工作总结篇十五

成为某某电器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。所以我什么都不是，我就是一草根，需要从新学习。

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的谨慎的应付了，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“嗯、啊、哦”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说在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。

个人售后服务工作总结篇十六

尊敬的各位领导、各位同仁：

大家好！

很荣幸我能代表我们售后部来获取这一份荣誉、这份荣誉不属于我个人，我们这个集体应共同享有，售后部上半年取得的成绩，一线的员工付出了辛勤的劳动、这份荣誉不仅是对我们售后部上半年工作的肯定，更是对我们的一种鼓励、鞭策、是我们今后工作的压力与动力，会时刻提醒我们今后的工作要对得起自己的良心和公司给予我们的待遇、我们更应落实好公司对我们的期许！

淮安润汉通信科技有限公司客服部（暨中国电信天翼手机指定维修中在公司各级领导、各部门以及我部同事的支持和帮助下，已经成功运作一年半的时间。在此期间我部严格按照公司领导的要求以及我司业务发展的需要，为我司的客户以及电信的终端用户提供售后服务，从20xx年上半年的运作情况来看，我部也取得了一些成绩但是也暴露出一些问题，现就一些具体的情况向公司的各位领导作如下汇报：

完善服务网络提供便利服务

增强专业能力提供快捷服务

重视兑现承诺提供满意服务

“统一标准细化落实持续提高”即对售后的工作制定一个合理的规范及要求同时明确售后各个岗位的人员工作职责，在日常的工作中要求各个岗位的人员要有相互学习交流的精神，努力提高自己的工作能力。

售后用工实行同工同酬、按劳取酬、多劳多得；在选用人才上是宁缺毋滥，在保质保量的前提下完成工作，鼓励员工尽可能的承担多项工作，培养员工从事各项工种的能力（商务可以兼前台接待、前台接待、商务等要具备对手机进行简单的检测或拆机能力等）；在一个就是培养员工抢活做的工作

激情，一项工作多人想抢着做，基于此工资、绩效向有此能力的员工倾斜。

我们售后的工作态度：在充分重视自身工作的同时，还要积极的了解、参与公司的整体发展规划，要充分认识到自己是公司的一员，有损公司的事情不得做、发现有损公司的事要加以禁止、有益于公司的事，哪怕再小也要积极的参与。

根据公司业务发展规划，共在全区设立了7个服务网点，分别是淮安市区、淮阴区、楚州区、涟水、洪泽、金湖、盱眙。在市区网点我司共设5个工作人员：售后负责人1人、厂家对接2人（兼前台）维修工程师1人、库管1人（兼前台）；在其他6个县区网点每个网点暂设2人，其中工程师1人、前台1人。所有的县区均采用外包或者是与社会网点合作：涟水、楚州、金湖、淮阴区采用外包的模式；盱眙、洪泽采用与社会网点合作的模式。无论采用何种合作模式，各个维修网点需遵守公司相关规定的前提下自食其力、自负盈亏。

我司自有建设又获得部分厂商授权的、同时又是中国电信天翼手机指定维修中心。我们售后部目前所做的主要工作是：

3. 要合理的利用我们售后部现有的资源，去挖掘潜在的商机，以期获得一定的利润；

5. 协助兄弟部们开展工作，沟通各个品牌的保修政策，在必要的情况下提供有力的支援——业务支持（为客户提供现场服务如盱眙职教集团的易丰ec12淮河镇闵润集团易丰e68c人力支援，以公司的利益为最大化。

个人售后服务工作总结篇十七

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，能够融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是情绪愉悦的一种表现，当客户需要我们带给帮忙时，我们及时地传递一份微笑，收获一份期望。微笑服务是一种力量，它不仅仅能够产生良好的经济效益，还能够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，它不仅仅是缩留意理距离、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、礼貌服务的主径，又是到达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，才能持续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，主动帮忙客户解决问题。
- 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、个人交际潜力好，口头表达潜力好，对人有礼貌，明白何时何地应对何种状况适合用何种语言表达，懂得必须的关系处理，或处理经验丰富，具有必须的人格威力，第一印象好能给客户信任。
- 4、头脑灵活，现场应变潜力好，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，用心主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

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、即时透过电话、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资料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。

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，三来能够及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来能够将损失减至最少。

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期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盼解决问题的情绪。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。

- 1、认真听取顾客的每一句话。
- 2、充分的道歉，让顾客明白你已了解他的问题。
- 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。

个人售后服务工作总结篇十八

一、确立“诚实做人，认真做事”的指导思想，认真做好本职工作，不断提高文化素质和业务水平。

二、严格遵守公司及部门的规章制度。上班时间不得玩游戏，不得上与工作无关的网，不在网上聊与工作无关的天，不看与工作学习无关的闲书和听音乐等。

三、认真上岗，热情为客户服务，耐心讲述上机的注意事项及软件的使用，认真回答客户提出的问题。为客户做好应做的工作，做到让客户满意。大力宣传公司的服务宗旨，耐心的教会客户使用有关软件。接到客户的求助电话不得以自己太忙或你自己想办法等语言来拒绝或搪塞客户，最大限度地做到让客户满意。售后部的每一位工作人员都有尽力为客户服务的. 职责。如有投诉，根据实际情况请给予相应处理。

四、在施工工地要及时巡视，认真管理，对违反制度的工人要及时教育以至按规定给予相应的处罚。如发现有工人违章不闻不问的情况，给予教育和批评等。

五、对待每一个工程，要认真负责，寻求一个最合理和最有效的施工计划，算好每一个地方的施工材料，要做到不浪费，不粗燥，争取个个都是优秀工程。

个人售后服务工作总结篇十九

在过去的一年中，我主要售后商务工作，在公司领导和同事的正确领导和关心支持下，我本着积极的工作态度和热情的服务精神，尽己所能的工作。但还存在一些不足，现将这一年来有关工作情况及个人感受做一下总结。

1. 在行业学习上的不足，要想做好做精必须得主动深入其中，体会客户的心理和行业的动态。

2. 需要主动掌握相关的工作技能和技巧，灵活运用于具体工作。

3. 在开展工作之前做好个人工作计划，合理安排，及时完成工作，确保工作效率高。在工作中，任何细微环节的差错都可能导致整个工作的失败。所以要重视每一个环节，一丝不苟的做好。学会记录每一件事和每一个重要环节，为今后学习和回顾提供材料和依据。新一年，新起点，希望自己能够更好完善自己。

(1) 努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客户。尽量让每一个客户满意。

(2) 加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神，以及回答客户提问技巧等等。

(3) 加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地传达信息。如果有咨询电话，需在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

(4) 努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

保持好一个良好的心态是每一个售后人员所必备的。无论客户的态度好坏，我们都应该坚持以良好的工作态度，真诚的沟通方式为客户服务。限度的保护客户的利益，是提高我们销售产品的核心竞争力的一个重要组成部分，从而树立公司形象，促使客户对公司产品的满意度和忠诚度化。针对上述

问题，在今后的工作中要加强专业技能的学习力争更大的进步，同时还要加强将所学到的管理知识运用到工作中去，发挥班组团队的力量，把工作做得更上一个台阶。

个人售后服务工作总结篇二十

转眼间，来到华羽博瑞名车汇鲁中店已经3个月。时间虽然不长，但经历了很多，从一开始对新环境的不熟悉、不适应，到现在的适应且熟练。设备从只拥有一台举升机开始，到现在的设备可以完成售后保养维修的整个流程。从0客户、0信任开始，到现在67位客户的信赖！我发现喜欢上了华羽这个大家庭，并爱上了华羽售后这份工作与职责。能作为华羽的一员我很荣幸。

售后服务，是现在二手车、平行进口车行业的重要组成部分。售后服务是整车销售的后盾和保障。做好售后服务，不仅把销售的车辆花最少的钱整備到最完美，还要做好质保、维修保养让客户满意。作为一个售后服务专员，既要服务好客户、保证维修质量，协助评估师看好车况、预算维修成本，还要准确简洁的回答销售过程中遇到的专业问题配合好销售工作。因此，在这个岗位上，必须拥有最专业的维修知识、经验和很强的辩解、沟通能力。

10月11月12月具体工作如下：

认证检测车辆：共39台（店内销售车辆认证22台，客户检测认证17台）

整備车辆：共12台（节省成本7000元——12000元左右）

质保车辆：2台

维修保养利润：5251元（12月份未结算完毕，具体一财务报表为准）

华羽售后存在问题，具体如下：

1. 服务细节有所欠缺。
2. 部门衔接有所欠缺。
3. 时时卫生意识欠缺。
4. 整备速度欠缺。（喷漆整备周期最严重）
5. 服务流程未严格遵守。

售后服务是公司关键部门之一，虽然售后服务部门组建时间不长，但已经打下扎实的基础。我作为一员一定处理好以上问题，为公司创建更好的形象。

20xx年即将到来，新的一年更有挑战，为实现公司宏伟目标，赢得客户满意和信任，为公司创造多收益，售后服务部门已经做好了战斗准备，也有信心把服务用心做好！

——售后服务部

xxx

20xx