

# 售后服务年终总结 售后服务部年终总结(汇总8篇)

学习总结是对自己在学习过程中的成果与不足进行归纳总结的重要方式。为了提高大家的知识点总结能力，小编为大家收集了一些范文，供大家参考学习。

## 售后服务年终总结篇一

20xx年对于个人来说是意义非同寻常的一年，抉择的一年。我来到了一个和谐团结的售后服务团队工作，这个更加充满激情与挑战的新工作岗位将成为我今后一段时间的工作平台。一年来，觉得自己是非常幸运的，得到这么多领导和同事的帮助。特别是领导能够很好的体谅我们现场的情况，切合实际的安排，减少我们不必要的压力使得工作心情能够平稳舒畅，部门同事好比一家人，在工作上我们相互协作、相互配合、取长补短。回顾20xx年，本人从以下几个方面将个人工作总结如下：

回首20xx年的售后行政工作，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。也感谢团队中各位领导和同事的帮助，让我很快适应了工作。

来到了售后服务部工作，刚开始的那段时间还不太适应，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。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。

每个处理完成以后，我都养成了好的习惯，把每次的工作过

程记录下来并分析，这样自己的水平提升的很快。

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。
- 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。

20xx年的逝去，这也代表着我们即将迎来崭新的20xx年，此次我想对自己20xx年的工作进行一次总结：

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化。”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。

#### 四、技能常识程度与实践操作纯熟

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办法技能与判别力才干使工作顺利。

## 售后服务年终总结篇二

20xx年是公司发展上台阶的关键一年，在即将过去的一年里，公司的各项工作都取得了的很大的成效，为公司的发展壮大奠定了坚实的`基础。

过去的一年里，我一直从事售后技术服务和客户服务工作，目睹公司的发展壮大和制度的日臻完善，自豪感由衷而生。

一年的工作经历，自己对售后服务多少积累了一些认识和体会，现总结分享如下。

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，售后技术服务也不例外。

我认为售后服务工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化。”最大限度的保护客户的利益，是提高我们产品的核心竞争力的一个重要组成部分。

做好售后服务工作，同时也为了及时反馈产品从出厂至使用过程中出现的不良情况，以便作出及时改进，使产品更好的满足客户的使用要求。

作为一个技术服务人员，要在现场勤于观察，独立思考，多与客户、同事沟通，这一点，对于不断掌握解决在不同环境下的故障问题的应用知识至关重要。

能否做好设备的质量调研，是衡量技术人员专业水准的标尺，同时也是技术人员尽快掌握应用知识的有效手段。

现场技术服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，设备很多时候是由于使用操作不当或者使用环境达不到标准才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

## 售后服务年终总结篇三

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。

### 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。

## 售后服务年终总结篇四

产品性能和综合力的提高从以下几个方面做一下探讨：

### 一. 售后初期

1. 发货：当我们的产品卖出时，势必会派人员到现场进行安装服务，而这种看似简单的工作，却有着其重要性。

根据客户的需求，我们一般提前发货至工地，这时也有人员随货同往，当服务人员随货同往时，务必确认联系人和联系方式，要提前半天与客户联系，商量如何接货，以做好提前

安排。以确保在这期间客户做好时间调整，因为时间对大家来说，都很宝贵，而且中途也可能出现其他的安排。所以与客户交流时，可把时间说的退后一点，比如下午能到的话，你可以说：

“不出意外，正常晚上之间可以赶到。”

“具体时间我会尽早联系你！”

“我对这里的情况不熟悉，您看能否接我一下？”

如果对方也很忙，或者对此地不熟悉，不能来接你，你也不必懊恼，你可以详细的问清楚地址。如果路程比较远，所开销的费用在安装调试结束后可向对方提起。但不与客户争执。

## 2. 现场安装

货到工地，势必要进行安装，工期紧的话，应客户要求，夜晚也得安装。这时候要取得对方的帮助，你可以协调工地负责人，安排司机或者民工帮助，以更好更快的完成任务。当然此时也要根据自身的情况而定，如果身体不舒服，你可尽量安排他人完成。期间你可以与负责人交流，啦啦家常。让客户参与，使对方懂得如何安装，不要一声不吭的自己做事！当然你说了以后，他不安排，是另一回事。

快安装调试。到工地，我们也听客户的安排，所以你们需要货的时候，我们就立马过来服务了，你看什么时候尽早的把这个事情给安排了，也好我们也能做出更好的安排！因为现在大家都比较忙。”

## 二. 售后中期

### 3. 安装调试

安装结束后，要对仪器和设备进行调试。务必做到仪器正常工作，设备安装正常。期间会遇到一些问题，需要我们解决。

### 3.1 仪器问题

仪器调试后发现参数不稳，这个时候，要检查一下，一个还是两个？还是整体？还是路面有什么影响？如自己不能解决，要及时电话反映给领导。不要把不好的产品交给用户。即使有一点点问题，也要解决！以免留下不必要的“隐患”。

### 3.2 设备问题

安装设备中，我们经常会遇到安装不匹配的问题，有的时候是产品本省的缺陷，有的是我们加工过程中留下的“伏笔”。我到工地服务的时候遇到过这样的情况：标准件螺丝的牙长短不一，导致的后果就是螺丝与另一个标准件禁锢时，出现紧不上的状态。这样给客户的影响可想而知！所以在出现问题的时候，售后服务人员不但要解决问题，也要及时地反映问题，当生产管理知道这样的情况后，应该及时作出调整，找出原因，加大产品出厂前的检测！确保产品不再有类似的情况发生！

本人从事服务\_\_年初到如今，仍然出现某些加工方面的问题，那就存在生产管理上的漏洞。生产上的管理对于一个企业来说尤为重要，管理不到位，产品就会有瑕疵，产品有瑕疵，就会直接关系到用户对产品使用的评价和产品在市场上的占有率！就像评价一个人一样，每个人的水平不一样的情况下，我们看重的是一个人的品质！一个人的品质直接影响公司的形象。

## 4. 设备使用

仪器安装结束后，会进行调试和使用，在使用前一定要尽可能的和用户交流，讲解一些施工过程中可能遇到的问题，以及

遇到问题怎么处理!仪器使用注意哪些?影响现场的因数有哪些?人,物,设备三者相互相承,必须做到有条不紊。

### 三. 售后尾声

5. 将设备完好无损的交给用户,让用户对产品有足够的熟悉后,让对方签字验单!留下司机的电话,必要时和司机交流一下感情!不懂得和司机多请教!至少让司机觉我们的产品是很好的,是性价比最优的,选择我们的产品,是正确的!

适当的时候,给用户打个电话,询问仪器使用情况!对出现的问题给与及时的解释和回复。自己不能做判断时,和领导商量一下,如何更好的处理问题!

针对售后服务的工作,在此我想做一下总结: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。

所以从事售后服务首先要了解这个行业的方方面面。我们售后服务的是一个启下承上的工作,一方面要与最底层的接触,另一方面也要和中层甚至高层接触。我们的服务身份不会变,但我们要换一种角度和形象和对方交流!

## 售后服务年终总结篇五

201x年,经过数次讨论、酝酿了七年之久的“汽车三包”出台已经两年时间,目前,在实施过程中,汽车三包还面临哪些问题、争议和挑战?汽车品牌商和汽车经销商如何落实好三包政策,提升售后服务的水平?11月5日至7日,在厦门召开的201x中国汽车流通行业年会暨汽车行业博览会,将举行分论坛——售后服务质量提升专项活动总结会暨汽车厂家售后服务联谊会,就三包及售后服务质量等问题,展开多层面的分享、沟通和解读。按照惯例,年会还会评出年度全国汽车

经销商售后服务质量标杆单位。

自《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》(汽车三包规定)于201x年10月1日实施以来，在保护消费者合法权益、促进汽车市场健康有序发展方面起到积极作用。但作为大宗商品，同时中国特有的汽车流通政策和格局，让“汽车三包”的实施从一开始就充满了很多争议。包括，包修期和三包有效期从何时算起?退换车，消费者如何支付因使用该车所产生的合理使用补偿等等。“汽车三包”的实施和完善，一方面，需要汽车厂商，汽车经销商以三包为契机，树立起打造售后服务质量的坚定战略，另一方面，也需要消费者懂得三包，积极和合理维权。

据介绍□201x汽车流通行业年会分论坛——售后服务质量提升专项活动总结会暨汽车厂家售后服务联谊会，将汇聚国内主流汽车厂商以及汽车经销商，围绕包括三包、《办法》等售后服务质量，展开多方位的调查、测评，分析和展望。

数据显示：我国汽车售后市场发展空间巨大，一方面我国汽车市场逐渐走向成熟，未来汽车后市场将会迅速发展□201x年我国汽车售后市场规模已达6000亿元，预计年均增速将超过30%;另一方面《汽车维修技术信息公开实施管理办法》对汽车售后市场的发展有巨大的推动作用，汽车售后市场将进一步开放。在整车销售和利润进一步下滑的背景下，汽车经销商如何转型升级，提升服务质量无疑是必由之路。

据了解□201x汽车流通行业产业年会暨汽车行业博览会堪称史上最强，在会议的规模、规格、议题等方面全面升级，创下多项纪录。在论坛议题上，不仅仅包括1个主论坛，还包括20多个分论坛，让与会嘉宾就行业热点、难点、焦点问题充分交流。将有多人参加这一汽车流通行业盛会。

## 售后服务年终总结篇六

今年央视3·15晚会的主题是“让消费更有尊严”，其实对于遇到产品和服务问题的消费者来说，或许3月15日当天晚会上的曝光才能够让他们的维权之路不再艰辛。其实身处大数据时代，看似单一的数据如果达到一定数量级别，就可以成为一座丰富的信息矿藏。

正是基于20000多条真实的车主投诉，在消费者权益日前夕，国内最大的缺陷汽车产品信息收集平台中国汽车质量网联合国内首本汽车质量评价杂志《品质汽车》共同举办了“201x年度中国汽车售后服务总结交流会”。与会的20余家汽车及零部件企业售后服务部门负责人见证了“201x年度中国汽车产品质量状况和消费者维权形势报告”（以下简称“报告”）的发布。另外，根据调查和分析，长城、吉利等10家企业在处理中国汽车质量网201x年收到的2万余宗投诉过程中，投诉回复率、问题解决率、解决满意率等指标相对领先，入围“201x年度售后服务十佳企业”。

报告显示，中国汽车质量网201x年共收到车主有效投诉22328宗，较201x年的增幅达到92%，一些车型涉及的故障投诉呈集中趋势。从月度投诉量的统计来看，3月和12月是消费者投诉的高峰期。投诉信息显示，在车辆的八大系统中，车身附件及电器、发动机和变速箱占据最易引发投诉的前三位，不过201x年针对轮胎的投诉量较201x年有所减少。从品牌类型细分，合资品牌投诉数量占201x年总投诉量的69%，与201x年相比呈逐年增长趋势，自主品牌的投诉占比与201x年基本持平，而进口品牌与201x年相比投诉占比减少一半。

就汽车服务问题的投诉状况来看，报告披露，目前中国汽车市场的服务问题投诉类型主要集中于服务态度、人员技术、服务收费、承诺不兑现、销售欺诈、配件争议等几个方面，其中服务态度占比最大，比例达到22%。另外，与201x年相比，

销售欺诈类投诉量同比增长103.26%。

不少与会者在发言时表示，对于201x年的汽车企业来说，继续落实“汽车三包”政策是完善售后服务，妥善处理与消费者关系的重要环节。那么从全国来看，这项工作的进展如何？据了解，目前共有108家企业生产者在汽车三包信息系统进行了备案和公开，其中国产企业有78家，进口汽车30家，涉及134个品牌5198个车型销售修理网点34800多个。技术咨询人员队伍方面，成立了汽车三包争议处理技术委员会，对汽车三包争议中的重大共性和提出的问题进行技术指导。全国31个省、自治区、直辖市建立完善汽车三包技术咨询人员库，3971名专业人士通过了评审，为汽车三包争议处理提供了有力的技术咨询保障。有效开展了争议处理工作，在全国31个省质监部门都明确了工作机构，而且地方各级的消费者协会等一些社会组织也在积极受理家用汽车消费者有关汽车三包的投诉和咨询。

201x年，不少车企将年销售量的增幅定在了两位数，这说明中国市场的消费潜力依然在释放，与此同时，中国消费者的消费意识也在提升，而且政策层面的支持也在完善，这对企业来说也许在短期内过得不轻松，但从长远来看，这无疑是倒逼企业提升产品质量和售后服务水平，继而促进整个汽车行业向前发展的一件好事。

## 售后服务年终总结篇七

售后服务工作作为产品售出后一种服务，而这种服务关系到公司的产品维护和改进，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。

在售后服务部工作已经有八个月了，对公司的产品和售后服务这一行有了比以前更深的了解。售后服务部是一个挺受气，但是是一个很锻炼人的职业。通过这八个月的售后服务工作，

对售后服务工作有了一定的认识和体会：

### 一、树立全局观念，做好本职工作

不管从事什么工作，树立全局意识是首要问题。现场技术服务也不例外，我认为售后服务工作的全局就是“树立企业形象，是客户对企业公司产品的满意度和忠诚度最大化”，最大限度的保护客户利益，提高公司产品的核心竞争力的一个重要组成部分。做好售后服务工作，同时为了反馈产品从出厂至使用过程中出现的不良情况。以便在后续产品中得到及时改进，使产品更好的满足现场和客户的使用要求。

### 二、精于专业技能，勤于现场观察

随着船舶行业的不断发展，自动化程度的不断提高，以及新产品新工艺的不断涌现，作为一个售后服务技术人员，要在现场勤于观察，独立思考，多与现场技术工人交流，多与其他公司售后技术服务人员的沟通，了解船舶行业的发展方向以及服务技术人员的技术能力发展要求，能够在今后的新产品中更好更快的做好新产品的服务工作。

### 三、属于沟通工作，强于协助协调

现场技术服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应具备良好的沟通交流能力，一种产品在很多时候是由于操作不当才出现了问题，而往往不是客户反映的产品质量不行。在这个时候，就需要售后服务人员找出症结所在，和客户进行交流，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至企业形象的损害。

在船舶行业发展的新形势下，在刚刚经历了金融危机的大浪下，面对船市的复苏，在这个背景下，售后服务业应有新的工作思路。企业需要两只脚才能稳步前进：一是提高产品质量，是产品使用更加方便和简洁，二是完善的售后服务，及

时的将公司的产品存在的问题以信息联系单和售后服务总结的形式发放给相关部门，预防同类产品中再次出现这类问题。

## 售后服务年终总结篇八

成为\_\_服装公司的售后服务的人员，以来，我努力工作，完成了全年任何。现在对20\_\_年来的工作总结如下：

### 一、学好本专业的知识

无论从事什么样的工作，专业知识永远是立足之本。作为售后这一块虽说不一定要求的知识要跟设计人员的那么高，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，学好知识是重中之重，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，这些服装产品的知识要想学好也不是那么的容易，很枯燥，涉及的很广泛，还必须有一个对知识有欲望的心。

特别是售后这块，不只是只知道本产品的，还要了解它所应用在什么方面，是什么风格，搭配它的是什么好等等。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，需要重新学习。

## 二、学会与人沟通

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问题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‘你到底行不行的’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问题走人，要么就尽量的往自己知道的扯少跟人家在那里废话。

## 三、事前准备事后总结

在接到客户电话时，必须先了解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什么的。

俗话说“成功是为有准备的人的”。完成任务之后，做一下总结，把现场的情况记下来。

还有现场并不没有别人所说的那么美好，不怕苦、不怕累。

这些都是售后的基本要求。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的利益。