

空调岗位年终工作总结 空调售后工作总结 (实用7篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？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。

空调岗位年终工作总结 空调售后工作总结篇一

20xx年工作总结

部门：售后呼叫中心

姓名：***

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

20xx年工作总结

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，应该在于情于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

新的一年里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**文明，与公司共同进步，荣辱与共！

空调岗位年终工作总结 空调售后工作总结篇二

自工作以来，在投入新的工作环境后，我有了新的工作——汽车维修主管，我认真的完成工作，积极的思考问题，向车间同事及车间领导的学习，工作能力有了逐步的提高，从普通的维修到疑难杂症的排除，对汽车有了大深层次的认识和了解，汽车是一个很复杂的机械，有各种大小不同上千个零部件组成，想做好一名出色的维修工，必须了解汽车的构造

和原理，才能做好维修，我努力学习维修方面的知识，使我能够在新的环境中能够胜任新的工作，此外由于刚到新的工作环境，无论从维修能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了部门领导及本部门的老员工的正确引导和帮助，使我在工作能力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我觉得工作态度是最重要的，因为态度决定一切。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的维修技能，为将来的工作打好坚实的基础。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的贡献。

今后我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作效率，熟练维修能力。积极响应公司加强管理的措施，遵守公司的规章制度，做好本职工作。

经过四年的巡检工作，工作态度及各方面技能得到上级的肯定，本人有幸在今年五月份上旬聘任x主管，中旬聘任巡检工。

设备维护是一项能延长设备正常运作周期、能把常见的故障发生率减到最低的工程。因此，必须拥有一支“精修细检”的维护精神、中级工以上的维修水*的优秀队伍。

在七、八月份的时候，各巡检及维修工班长分批到本工班跟岗实习。在维护工作当中，他们对本工班工作方面、管理方面提出很多需要改进的宝贵意见。每当他们一提出建议，我都及时笔录收集，因为这是维护与巡检之间的沟通桥梁。

空调岗位年终工作总结 空调售后工作总结篇三

“投身销售彻夜难睡，西装革履貌似高贵，其实生活及其乏味，为了生计吃苦受累，鞍前马后终日疲惫，为了降库几乎_、点头哈腰就差下跪，日不能息夜不能睡，客户一叫立马到位，屁大点事不敢得罪，一年到头不离岗位，”这是前不久一位做销售朋友发的短信，短信内容似乎对销售人员有调侃之意，看完之后，一笑而过，笑过之后，品味自己，不知不觉已经从事三年中央空调销售工作，经过无数次的锤炼之后，对销售工作也有了一定的体会。

我认为腿勤、手勤、口勤是做好业务的要素，态度是能力提升的前提，企业的用人制度与这些方面也都是息息相关的，态度端正后，你就能够在某一阶段做别人都不愿意去做的事，从而使自己以后有机会在某一阶段做别人不能够做的事情，这也就是所说的积蓄薄发。

销售人员要了解客户，在了解的基础上建立客户档案，随时沟通联系，在特定的节庆日给客户送上一份祝福，这些细节都能够起到一定的作用。销售业绩取决于客户拜访量和成功率大小，客户拜访量指的就是在一定的时间内，拜访客户的数量，就是节省时间，尽可能的多拜访客户。这听起来比较简单理解，但实际做起来也需要做很大付出的心血和精力。这也就是所说的要感动客户。

客户成功率指的就是在一定数量的客户当中能够成交的客户所占的比例。当然客户成功率越大越好，是100%。但是往往事与愿违。在实际销售工作当中，因为不同的客户对产品有不同的需求，对产品的特点等也有不同的看法。那么影响客

户成功率的都有哪些因素呢?也就是说怎么才能提高客户成功率呢?我个人认为客户成功率取决于业务员能不能给客户能够提供满足其要求的产品。这就要求业务人员对产品要有十足的了解认识,并且对客户的真正需求要有敏锐的观察力。及时地发觉客户的真正的需求,通过对自己产品的了解,对某个产品或某几个产品来满足客户的需求。

对于销售工作来说,业务员往往在错综复杂,扑朔迷离的环境中寻找机会,历尽艰辛,排除万难,努力销售,最后把商品连同个人不屈不挠的工作精神销售到千家万户中去。优秀的销售员永远值得称颂,人们不会忘记我们那份崇高的事业情操—爱事业、爱顾客、爱世界的广阔胸怀。我们是当今商品世界发展的动力和最伟大的使者。反之,那些思想意识、心理素质差的人,往往在销售的过程中不能在客人面前展示自身的形象,推销自己的言行和意志,因而他们一再遭到失败。在销售实际工作中,任何轻慢或虚伪行为都将遭到失败。可以说失败者最致命的失败,莫过于他身为销售人员而不懂得什么才是最根本的工作,那最根本的是什么呢?就是腿勤、手勤、口勤;细心、细心、再细心;大胆、大胆、再大胆。

空调岗位年终工作总结 空调售后工作总结篇四

2015年即将结束,我将一年来空调的工作情况总结如下:首先,我们空调的主要工作,是肩负着生产车间各个工序温度湿度的调节,温湿度的好坏,直接影响生产车间设备的正常运行和产品质量的稳定。所以我们严格要求调节工,勤巡逻,勤调节,积极配合生产车间。同时,定期对他们进行培训,提高工作能力,保障生产车间的环境和产品质量。

在设备维修方面,我们定期有计划地给十三套空调设备进行检修、保养。对空调的每一台设备每天都进行听、闻、摸的诊断,及早发现隐患,杜绝设备事故的发生,减少停台率,避免影响温湿度的调节,对产品质量造成影响。

空压设备是我们工作的重中之重，我们派专人对空压机进行检查、保养，经常与厂家进行沟通、联系，并配合厂家定期给每一台空压机进行保养。虽然我们没有备用机台，所有设备二十四小时全负荷运行，但是，由于我们的工作细致，并没有因为产气量的问题对生产造成影响。

空调综合组肩负着全公司的电、氧焊、维修工具等繁杂的工作，同时还担当着公司所有的管道、暖气、澡堂的维修工作。只要遇到冒、滴、漏等现象，无论是卫生间还是食堂，我们都能够及时地进行处理，保障公司生产和生活正常进行。

一年来，虽然我们能够顺利完成公司交给我们的工作任务，但是我们在工作中还存在着许多不足之处，比如员工的操作技术还有待提高；空调中的部分设备需要彻底进行维修、改造等等。我们只有不断地总结自己，发现问题，解决问题，才能更好地做好下一年的工作。

空调车间

李立新

2015年12月20日

空调岗位年终工作总结 空调售后工作总结篇五

增强顾客信心,给顾客留下深刻的购物体验,是中央空调销售的关键因素。提升顾客对中央空调售前、售中和售后服务的信心,才能让顾客对中央空调专卖店产生信任,继而成为中央空调品牌的忠诚客户。今天本站小编给大家整理了空调销售工作总结和计划,希望对大家有所帮助。

1、有关系要用关系,没关系要做关系;知己知彼;设备技术上要经得起考验;强大的经济后盾。

- 2、首先是对公司产品有信心，了解有关产品的各种性能特点，并仔细研究一两个竞争对手的产品特点情况。分体空调可以研究苏宁商场、格力空调专卖或者空调商场的营销手段，中央空调看齐北辰、希望，竞争宇航、金光。
- 3、建立销售渠道，这一点可以向领导或者厂家代表请教，并仔细观察他们的工作方法。
- 4、熟悉一定的商务礼仪，待人接物要有分寸。
- 5、品牌因素，大品牌靠技术要多一点，小品牌靠价格关系要多一些。做开利、麦克维尔应该多依赖点技术，兼做关系。拼价格时用小品牌加强大的关系后盾。但在国家投资的项目中，99%是关系(有些偏激，但也差不多)，技术和价格只不过是帮你的业主一种用来拍桌子的武器而已。
- 6、中国的中央空调销售还很黑暗，但离曙光不远了，以后做销售必须明白技术才行!应该先去学点技术再搞销售!咱们公司已经重视这一点了，公司领导多次组织的人员培训就是在提高销售人员的技术水平。
- 7、实惠的价格，合理的设计，完美的服务。
- 8、钱和质量是产品销售的基本，既要懂产品又得晓得送礼。
- 9、技术第一、服务第一、做人第一，就可成为高级销售。
- 10、做个骗子可以销售的很好，做个诚实的人一样可以销售的很好，看你愿意做什么人而已。
- 11、一定要晓得对方的心理，在加上金钱的诱惑。
- 12、还有一点，在销售时只谈自己品牌的优点缺点就行了，不要故意诋毁其他对手，应该尊重对手，甲方也很讨厌搬弄

是非的人，虽然你说的有理，单甲方不会去管，他会觉得你没有素质。

13、个人素质第一技术知识第二关系网络第三产品质量第四金钱支持第五工作责任心最重要了！

14、信息量，关系网，品牌，公司实力，个人能力。

我总结一下做销售很重要的几点：勤奋、关系、专业、做人、坚持、大胆、机遇。

一直以来一直从事着中央空调的销售工作，也有很多朋友通过电话□qq□邮件等方式问我销售方面的事情，今天刚好闲下来，就中央空调销售中的事情在这里简单谈谈，借以抛砖引玉。

一、注重细节，把握客户需求

过了节，年前谈的一个小客户，大概有1200平方的样子，老板在河南还是比较有实力，花了900万买了一个比较出名的楼盘的一层，想在办公区域里装一套中央空调。由于我们一般不做这么小的客户，但是是以为好朋友介绍的，没办法必须做。因为年前给了装修设计图纸，年前就给他做了暖图设计。过了年甲方就要求我们去现场看场地，定出风口、主机位置。

半个小时下来，介绍基本完毕，除了风口之外，其余的地方全部定了下来。后来装修公司说由于人比较多需要安装新风系统，但是由于空间位置问题，安装的空调无法提供新风装置的功率。老板也对这个问题比较敏感，要求安装新风装置，但是我在看的过程中非常注重她的整个办公区域的格局，发现她的办公区域和电梯间是联通的，也就是说她的办公区域是敞开的，我立即建议说，电梯安装的有换风装置，只要办公室的人员达不到50%，完全没有安装换新风的必要。几个人走到电梯口一看，果然不错空气很流通。好，异议解决，同

时也为甲方省去了一笔不小得开支。

二、因人而异，揣摩客户意思

年前去了一趟许昌见客户，客户很客气也很热情。但是由于我不怎么抽烟，所以连烟都没有带。但是年底了大家都需要办年货，于是在此之前我就了解了一下客户，知道她的爱好，就买了两箱不错的酒和几箱山药、三条烟。这样办的原因是酒他可以自己喝，也可以送领导，因为每箱都要1k以上，山药呢，累了一年了给自己补一补身体，老婆看了一会高兴地，烟呢，差不多1k一条，招待客人绝对有面子。果然，送过去之后，对方很满意，我们聊了很多东西，很投机。如果不是这些东西做铺垫，也许效果会差一点的。

过了年去了这个客户那里两次，第一次什么都没带，原因是刚上班办公室人比较多，不方便，顺便再观察一下她的爱好。呵呵呵，没办法呀，这是做业务的必修课啊。发现客户比较喜欢和铁观音，好，心里有数了。回来之后，连夜去了趟福建的安溪，买了两提福建安溪的铁观音，第二次去就拿过去了，他一见就笑了，你怎么知道我喜欢铁观音啊，我笑笑，心里乐了。

“投身销售彻夜难睡，西装革履貌似高贵，其实生活及其乏味，为了生计吃苦受累，鞍前马后终日疲惫，为了降库几乎陪睡、点头哈腰就差下跪，日不能息夜不能睡，客户一叫立马到位，屁大点事不敢得罪，一年到头不离岗位，”这是前不久一位做销售朋友发的短信，短信内容似乎对销售人员有调侃之意，看完之后，一笑而过，笑过之后，品味自己，不知不觉已经从事三年中央空调销售工作，经过无数次的锤炼之后，对销售工作也有了一定的体会。

我认为腿勤、手勤、口勤是做好业务的要素，态度是能力提升的前提，企业的用人制度与这些方面也都是息息相关的，态度端正后，你就能够在某一阶段做别人都不愿意去做的事，

从而使自己以后有机会在某一阶段做别人不能够做的事情，这也就是所说的积蓄薄发。

销售人员要了解客户，在了解的基础上建立客户档案，随时沟通联系，在特定的节庆日给客户送上一份祝福，这些细节都能够起到一定的作用。销售业绩取决于客户拜访量和成功率大小，客户拜访量指的就是在一定的时间内，拜访客户的数量，就是节省时间，尽可能的多拜访客户。这听起来比较简单理解，但实际做起来也需要做很大付出的心血和精力。这也就是所说的要感动客户。

客户成功率指的就是在一定数量的客户当中能够成交的客户所占的比例。当然客户成功率越大越好，最好是100%。但是往往事与愿违。在实际销售工作当中，因为不同的客户对产品有不同的需求，对产品的特点等也有不同的看法。那么影响客户成功率的都有哪些因素呢？也就是说怎么才能提高客户成功率呢？我个人认为客户成功率取决于业务员能不能给客户能够提供能够满足其要求的产品。这就要求业务人员对产品要有十足的了解认识，并且对客户的真正需求要有敏锐的观察力。及时地发觉客户的真正的需求，通过对自己产品的了解，对某个产品或某几个产品来满足客户的需求。

对于销售工作来说，业务员往往在错综复杂，扑朔迷离的环境中寻找机会，历尽艰辛，排除万难，努力销售，最后把商品连同个人不屈不挠的工作精神销售到千家万户中去。优秀的销售员永远值得称颂，人们不会忘记我们那份崇高的事业情操—爱事业、爱顾客、爱世界的广阔胸怀。我们是当今商品世界发展的动力和最伟大的使者。反之，那些思想意识、心理素质差的人，往往在销售的过程中不能在客人面前展示自身的形象，推销自己的言行和意志，因而他们一再遭到失败。在销售实际工作中，任何轻慢或虚伪行为都将遭到失败。可以说失败者最致命的失败，莫过于他身为销售人员而不懂得什么才是最根本的工作，那最根本的是什么呢？就是腿勤、手勤、口勤；细心、细心、再细心；大胆、大胆、再大胆。

公司给了我们销售人员很大的发展平台，我相信随着志高中央空调产品系列线的完善，品牌知名度进一步的提升，通过我们自身努力，未来的销售市场，我们会是一只只腾飞的巨龙。

空调岗位年终工作总结 空调售后工作总结篇六

辞旧迎新，在201x年的最后一个月，我们迎来了空调上门维修服务的高峰期，这个月是冬天最寒冷的一个月，空调制暖就派上了大用场！，在这一个月的时间中我们经过不懈的工作，有了一些收获。同时也发现了一些问题，我们一边学习一边摸索，最终都把这些问題顺利解决了。

首先，使用空调进行取暖时问题就出现了——用户*作不当而引起的空调不制热、制热效果不好等问題时，我客服中心工程师在与用户经行电话解释时，会出现部分用户不接受，但是我们本着“用户的满意是我们永恒的追求”的服务宗旨，客服中心迅速安排技术人员进行上门服务。上门后我技术人员先测试机器是否真正存在故障，在排除故障并确认是用户*作不当引起的不制热、制热效果不好的问題时，我们都会耐心的给用户讲解空调的一些使用、保养常识。

其次，我中心在坚持“以质量求生存，以技术创品牌的发展方向”对乡镇技术人员进行强化培训，提升服务人员的服务素质。在本月走访乡镇经销商过程中，发现他们都有了很大进步。乡镇经销商认识到了“优质服务可以提升用户满意度，从而推动品牌竞争力。”这说明了我們每个月对经销商的技术、服务培训都是颇有成效的，以后我们要坚持把每个月的培训工作落到实处，这才能更加的满足用户对我们要求，从而提高用户的满意度。

最后，这个月我中心对所有安装工进行了特种作业*的资格培训，根据公司要求所有从事空调安装维修人员都必须有上

岗*和特种作业*，两者缺一不可。这样不仅提高了安装及维修人员的安全意识，而且规范了我们的服务，提升了我们的形象。将我们的服务理念和服务宗旨处处落实。

让我们及众人之所长，用我们的服务质量和维修技术说话，打造一个优秀的服务团队，从而更好的为用户服务。

让我们高举格力的大旗，扬帆起航，迎接崭新的201x吧！

空调岗位年终工作总结 空调售后工作总结篇七

一夜之间很难入睡。西装和皮革看起来很高贵。事实上，生活是极其无聊的。为了谋生，我整天都很累。为了降低仓库，我几乎点了点头，低头跪了下来。我日夜睡不着。客户一打电话就到位。我不敢冒犯大事。我一年四季都离开这个职位。这是不久前一位销售朋友发来的短信，短信内容似乎对销售人员开玩笑。读完后，我笑了，笑了，品味自己，不知不觉从事了三年的中央空调销售工作，经过无数次的锤炼，对销售工作也有了一定的经验。

在我看来，腿勤、手勤、口勤是做好业务的要素，态度是提高能力的前提。企业的就业制度也与这些方面密切相关。态度正确后，你可以在某个阶段做别人不想做的事，这样你就有机会在某个阶段做别人不能做的事，这就是所谓的积蓄。

销售人员应了解客户，在了解的基础上建立客户档案，随时沟通，并在特定的节日向客户送上祝福。这些细节可以起到一定的作用。销售业绩取决于客户访问量和成功率。客户访问量是指在一定时间内节省时间，尽可能多地访问客户。这听起来很容易理解，但实际上也需要付出很多努力和精力。也就是说，我们应该感动客户。

客户成功率是指能够在一定数量的客户中交易的客户的比例。当然，客户成功率越高越好，最好是100%。但往往事与愿违。

在实际销售工作中，不同的客户对产品有不同的需求，对产品的特点有不同的看法。那么影响客户成功率的因素有哪些呢？也就是说，如何提高客户成功率？就我个人而言，我认为客户的成功率取决于销售人员能否为客户提供能够满足其要求的产品。这就要求业务人员对产品有充分的了解，对客户的真实需求有敏锐的观察。及时发现客户的真实需求，通过了解自己的产品，满足客户的需求。

对于销售工作，销售人员经常在复杂、复杂的环境中寻找机会，经历困难，消除困难，努力销售，最后将商品和个人不屈不挠的工作精神卖给成千上万个家庭。优秀的销售人员永远值得称赞，人们永远不会忘记我们崇高的职业情操——爱事业，爱客户，爱世界。我们是当今商品世界发展的动力和最伟大的使者。相反，思想意识和心理素质差的人在销售过程中往往无法在客人面前展示自己的形象，推销自己的言行和意志，因此屡遭失败。在实际的销售工作中，任何轻微或虚伪的行为都会失败。可以说，失败者最致命的失败是，作为一名销售人员，他不知道什么是最基本的工作。最基本的是什么？腿勤、手勤、口勤；细心、细心、细心；大胆、大胆、大胆。

公司给了我们大量的销售人员；在开发平台上，我相信，随着志高中央空调产品系列线的完善，品牌知名度进一步提高，通过自己的努力，我们将成为未来销售市场腾飞的龙。