

售后对接工作总结(通用5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

售后对接工作总结篇一

- 1、在售后服务部及各分公司领导及同事的配合下，建立、健全了售后网络体系，及时全面地掌握客户信息，实现了服务联系和协调的及时性。
- 2、在售后服务部及各分公司领导及同事的积极配合下，完成了售后工程的程序备份工作，健全完善了售后服务档案。
- 3、在售后服务部领导的指导以及各部门同事的积极配合下，起草了售后服务工作月报，建立了通畅的信息平台。
- 4、对售后产品质量月报分析归纳处理，报部门领导及质管部，及时处理客户问题，改进产品性能，提高产品质量。
- 5、给各分公司售后人员提供技术支持，解决客户难题。
- 6、认真完成领导安排其他任务。

我公司开发的产品具有世界一流水平的新技术，涉及多个专业，对售后服务人员专业技能要求很高。售后人员不但能解决单独的设备故障，还要求能从系统整体考虑问题，提出完善的解决方案。作为一个服务人员，要在现场勤于观察、独立思考、多与客户交流，对于解决问题和提高自己的专业技能至关重要。我积极学习并参与新产品的调试，提高自己专业技能。在公司三次客户培训过程中，与客户及各分公司售后服务人员共同学习。在售后回访时，不但提高了专业水平，而且还从各位同事身上学到了做人做事的道理。

售后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。对于新技术，客户往往有操作不当的情况，并不都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，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。

在今年的售后回访的过程中，我深深地体会到：客户看中的不仅仅是产品质量，更看重的是售后服务。真正的销售始于售后，我们有因售后不好丢失市场的案例，也有因售后很好加签合同的情况。售后服务过程中，处理情感与处理事件同样重要，我们要用超值的服务态度、超值的服务质量来感动客户，站在“客户利益”角度上，向客户介绍推广新技术、新产品，提高客户对我公司产品的忠诚度。

- 1、新技术、新产品掌握的不够，还要加强理论与实践学习，要参与到工程现场去。
- 2、要到售后服务现场去，了解客户需求，从根本上解决客户的问题，同时进一步完善售后服务档案。
- 3、配合售后服务部领导加强各分公司售后服务人员的专业技能培训。
- 4、工作创新意识不强，还需要多加学习，多去售后服务现场，提高自己的工作能力。

在今后的`工作中，我将发扬优点，克服不足，以对工作高度负责的精神，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作。

售后对接工作总结篇二

- 1、学好本专业的技术。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出并及时的解决问题。

2、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们都要有个心里准备，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了一定的损失，随时会把气撒到你的头上，在这个时候只能小心谨慎的应付了，我一般都会说，请你放心，我会尽快帮你解决问题，还有出门在外，说话一定要小心点，尽量往客户的心理出发，态度要好，不要顶撞人家，人家可是我们的上帝，当我们出去某种消费的时候，如果服务员有态度不好的，我们也会很生气，有时候还会找他们经理或者什么领导啦，讨个说法，换位思考如果换成客户机器出问题了，我们到达现场的时候肯定的先被大骂一通，然后自己还得干活，所以学会沟通会帮你解决很多的问题。

3、事前准备事后要多总结。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，如果到现场去的话，那就尽快分析故障原因，到达现场后及时的解决故障。

还有出差现场没有并没有别人说的那么美好，一个人的旅途总是那么的寂寞孤独，还要不怕脏，不怕累，不怕苦，这些都是技术人员的基本要求。

20xx年工作计划

1、打造一个良好的服务团队，让服务人员每天去服务能开开心心的为客户提供服务，顺顺利利的返回公司。

2、提高服务人员的各项服务技能、及自身素质，经常做到无事就培训，多学习，多探讨，多总结，提高个人的不足之处，然而才能及时的为客户解决挖机所出现的故障。

3、接到保修后，及时的跟客户联系，了解问题的所在，能用

电话解决问题的尽快解决，不能解决的，就准备好配件，然后尽快到达现场，解决问题，让挖机尽快的工作起来，如果客户有抱怨的话，一定要面对微笑，跟客户解释问题的所在，如果是客户人为造成出现的问题，也要跟客户说明，谨防下次在出现，如果客户不在现场的话，维修过后，一定要给客户回个电话，然后再检查挖机无问题了，在返回公司。

4、服务车的维护、服务车辆要经常的做好检查和维护，如有问题要及时的去4s店维修，不能勉强开，或行驶，如果有问题自己没法解决或无时间解决的，要及时的回报上一级领导，路上行驶也要安全行驶，不要经常的超速或违法行驶，搞好车内外整洁。

5、公司样机及二手车辆的维护、经常做好样机及二手机的检查，如有问题应及时的反应及处理，从而可以正常的运行和销售。

6、通过自己的努力，然而得到自己所应该得到的报酬。

我想我会努力的去维护好公司的品牌形象为公司争取创造最大的利益。

售后对接工作总结篇三

众所周知，目前娄底的4s店如雨后春笋般迅速增长，随之人们消费观念的越来越理性及成熟，对要求也越来越高。

弹指一挥间，转眼间半年过去，在过去半年中我们看到了市场经济的残酷性，作为xx汽车销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我xx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20xx年各项工作任务。

20xx年xx售后的年终任务是xx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xx%□与年初的预计是

基本吻合的。

其中总进厂台数为xx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xx%□

为了严格控制费用的支出，我们xx售后部制定了完整的物业的设备检修制度，定时对所有的物业的设备进行检查，发现问题及时解决问题，避免问题由小变大，造成更大的损失。故上半年我们xx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。

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xx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xx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。

20xx年所存问题及20xx年工作计划：

一、总结20xx年工作，因前台接待人员及机修人员的专业知识不够专业和广泛，服务细节有所欠缺，在与客户接触时，他们有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。所以我们需继续加强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高业务能力，加强技术水平；在服务过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

二、以往我们售后因前台及车间的各项标准流程不是十分到位，且工作人员面对工作时并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上犯错误，故在下半年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心，让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂钩，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是xx售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着xx售后部的形象，所以我们必为xx售后部乃至企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

三、从营销策略上□20xx年xx售后部在忠诚客户维系上有所不足，客户在不断新增时也有着一定量的流失，所以下半年我们必须培养和维护一批长期稳定与我们合作的老客户，发展新的忠诚客户。我们会从日常工作中给这些客户真正的关心，当然照顾是建立在互惠互利的基础上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到比你更关心你。

四、价格合理化。价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

五、在目前市场环境下，各企业都处于微利或赔钱的状态下，这就需要我们企业每一名管理人员、员工节支降耗，为企业节约每一分钱，做为xx售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

六、加强5s管理，坚持对机器设备的定期维护，及时发现损坏或无法正常运作的设备并进行修理，从而提高车间的整体运作效率，降低成本。

七、面对xx对我司的明察暗访，我们应努力打造一支上下团结，和谐有凝聚力的团队。遇事大家必须心往一处想，劲往一处使，我们共同想办法、拿措施，解决问题，度过难关。

售后对接工作总结篇四

大家晚上好![有朋自远方来，不亦乐乎^v^]让我们为远道而来的嘉宾和加盟商代表，表示热烈的欢迎和衷心的感谢!今天是个开心的日子，我们又相聚在美丽的南国桃园，把盏言欢，畅想未来;今天还是个特别的日子——三八妇女节，祝我们在场的所有女同胞们节日快乐!

二十年的奋斗，二十年的耕耘，二十年的欢笑，二十年的泪水，绘成了卓洋人[生命不息，战斗不止^v^的历史画卷]20xx年是卓洋公司的休整年，我下定决心，进一步完善公司的各项制度，形成现代企业管理机制，为公司的系统化、统一化管理模式打下了良好的基础。辛苦了一年，再回头看看，我和我的小伙伴们都惊呆了!业绩稳步上升，员工斗志昂扬，直营店的各个狼队，在他们领头狼的带领下，组成了统一的战斗方阵，群策群力，你追我赶，良性竞争;公司各部门也非常给力，紧密配合，为打造高效、坚韧的团队不懈努力。现在，我们已跨进了20xx年，今年将是我们大刀阔斧向前走的一年，我们将坚定不移走进卓洋特色的路线，继续深化改革，调整战略方针，用我们的勤劳和智慧去创造属于我们的未来!

每位加盟商都是我们最好的朋友。你们的努力，你们的坚持，带给了我们太多的感动。每当想起加盟商期盼的眼神，我们就不敢有任何的松懈;每当你与我们分享做业绩的喜悦时，我们比您还高兴;每当您与我们诉说些不顺心时，我们比您还焦急。各位加盟商朋友，让我们携起手来，把卓洋的事业做得更强更大，把卓洋的水晶文化根植在每一个顾客心中。

卓凡鸿业永辉煌，洋通四海景壮观。卓洋是个有着深厚文化底蕴的品牌。董事长年会致辞。让我们共同努力，为打造卓洋百年品牌而奋斗。最后，希望大家能在这里度过一个难忘的夜晚。祝大家身心健康快乐，事业一帆风顺水，家庭幸福美满！

谢谢大家！

售后对接工作总结篇五

为规范行政处罚行为，提高行政执法水平，根据市**《关于开展行政处罚实施情况自查的通知》（铜府法[20xx]9号）要求，我局对20xx至20xx年近3年间实施行政处罚的情况，进行了认真自查，现汇报如下，请予指示。

行政处罚是部门一项具体行政行为，关系到部门的执法形象和人民群众的切身利益。我市交通执法门类主要有9类（公路路政、道路运政、水路运政、港口行政、海事管理、规费征稽、交通工程质量监督、航道管理）。依据的法律法规主要有《公路法》《港口法》《道路运输条例》《安徽省水路运输管理条例》及《公路工程质量监督规定》等。近年来，在市委市*及省交通运输厅的正确领导下，我局以建设法治交通为目标，以落实《全面推进依法行政实施纲要》为主线，以推行行政执法责任制为核心，以加强队伍建设为抓手，做到了规范执法、有效监督、优质服务，交通执法工作成绩斐然，至20xx年连续16年未发生1起有过错的执法行为，获得了20xx年全省交通执法评议考核第一名和全市依法行政知识竞赛团体一等奖，系统内多家单位获得全省交通依法行政示范单位。20xx年至今年3月底，全系统共办理行政处罚5979件（一般程序5721件、简易程序258件），无移送司法机关案件；治超工作成效突出，从20xx年至今年3月份，共检测车辆约1万多辆、卸载货物3万多吨、出动执法人员7千多人次，治理车辆非法改装工作取得良好成效，安徽电视台予以采访

报道。

(一)加强交通运输执法制度建设。为进一步推进交通执法制度化、规范化、科学化，根据^v^及省厅《交通运输行政执法规范》要求，结合交通执法实际，制定了《铜陵市交通运输局执法制度汇编》一书，计4大类23项制度，涵盖规范执法、队伍建设、政务公开、监督检查等方面，要求执法人员认真学习制度、牢记制度、遵守制度，不断提升执法水*。

(二)落实行政处罚主体公告制度。一是主体合法，交通系统执法单位都是由国家法律法规授权或委托，执法主体合法，具有行政处罚权；二是权限合法，各执法单位严格按照法律法规关于主体、条件、范围、幅度等实体内容的规定，公*公正地履行行政执法权，不存在乱作为、不作为的现象；三是依据合法，按照《行政处罚法》和《*信息公开条例》的规定，对照法律法规及局“三定”方案要求，扎实做好执法主体、执法依据、执法程序、执法监督、执法结果和当事人权利等6公示制度；四是以做好交通执法形象“四统一”工作为契机，抓好了全系统9个基层执法站所公示制度，使广大群众知晓交通执法权限并便于监督。

(三)落实执法人员持证执法制度。按照^v^[]《交通运输行政执法证件管理规定》和《安徽省交通行政执法证件管理办法》，严格落实执法认证制度，执法人员必须是国民教育系列大专以上学历且在编在岗，通过全省交通执法认证考试，才能取得交通运输执法证。近三年来，全系统有34名同志参加认证考试，32名同志通过了考试并办理了执法证。认真做好执法证年度审验及换证工作，每年对全系统执证人员进行审核，三年来共注销30个执法证件，吊销1个执法证件。

(四)落实行政处罚程序正当制度。我局成立了局依法行政领导小组机构，大力推行查处分离制、罚缴分离制和责任追究制，做到处罚金额5000元以上等重大案件处罚，严格按照程序报批，由集体研究决定。严格按照《行政处罚法》规定的

简易程序和一般程序要求，在做出行政处罚决定前，告知当事人处罚的理由、陈述申辩和听证的权利，近三年来全系统无一起听证事项发生。

(五)落实行政处罚案卷评查制度。根据^v^及省交通厅《交通行政执法文书制作规范》要求，制定了《铜陵市交通运输局季度执法文书评查制度》，分4个季度对县交通局、市公路局、市运管处等单位处罚文书进行检查，每个单位随机抽查5份，检查结果在全系统通报。近三年来共检查了200多份执法卷宗，制作了15份通报。

(六)落实执法经费保障制度及收支两条线制度。我局严格落实执法经费保障制度，将执法经费单列，主要用于执法装备、执法宣传、执法培训以及执法形象建设等工作，近三年来共投入了70万元用于执法工作。局属各执法单位也加大执法经费保障制度，近三年来用于执法工作的经费约在430万元(其中：服装的经费就达万元)。严格执行收支两条线制度，按照《安徽省交通行政执法规范》的要求，严禁下达罚款指标或将罚款数额与评先评优相结合，当事人直接将罚没款上缴至指定银行，做到了收支两条线。