

最新售后个人年终工作总结个人(优秀9篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。那么，我们该怎么写总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

售后个人年终工作总结个人篇一

针对20x年仅限于安都工作方面，首先表达一下我的感激之情，第一：感谢安都领导给我们这么好的一个平台与给予我们的信任；第二：感谢我们部门的同事一直以来的对我的支持与厂家，部门师傅的协做，第三：感谢其他部门人的帮助和业务员们的理解。

服务在现代企业管理理念中也称为产品，是企业提高市场竞争力的有力武器，通常情况下顾客满意则是检验产品质量的市场标准。我公司对售后服务的一贯注重和支持，使得售后服务部的工作开展有了可靠保障。20x年不论是对于我个人还是部门都是不凡的一年，先从我个人说起：我从一名学生，变为一名实习生，而今年7月3号发放毕业证的那一时刻意味着结束了我16年的学生生涯，成为安都机电的一名正式员工，成为了社会的一份子，对于我们部门。从配件售后部到售后部，最后成为北京及时有为机床维修有限公司，我们实现了真正的独立，这一年我们从被动的等待厂家售后师傅维修，变成了自己公司拥有两个师傅应急，后来完善到与厂家售后师傅合作保证客户的24小时服务，打出了我们安都机电的售后维修品牌：北京区域24小时服务到位。所以我们这半年来主要的工作就是招师傅，大家加了一个点的售后服务费，给予了我们部门这么大的信任与经济上的支持，我们必须得做出我们的努力！

我统计了一下，从20x年1月1日截止到今天：我们一年共处理未出保机床事件：1697件，平均每天处理五件，其中退货两台，换货两台。虽然每件事情最终还是被解决了，但是通过我们的电话回访和人员上门回访，也听到了不和谐的声音，也许是客户的气话和无理取闹，又或许是确实我们处理的不当，伤害了他们！我觉得除了损坏我们公司或部门的条件不能答应外，其他问题，我们都可以从中吸取教训。日后加以改正！

这一年，我觉得我悟出了一个我自己认为最有价值的理念就是：我们部门服务的不仅是技术，更重要的还有态度，我们提高我们技术的同时，态度是不容忽视的，我们部门的人就要走出我们自己的特色，在提高机床知识进行销售的同时，额外的去拓展一下我们的维修本领！我们的师傅要通过我们安都机电这个大的平台，进行多维修，多发现问题，多解决问题，来完善自己，逐步解决更多，更麻烦的困难！

明年我们部门1、将继续招聘数控，通用机床的维修师傅，我们要在保证公司机床24小时的基础上，有我们自己独立的工作方式，就是整厂机床的维护保养，现在师傅数量有限。条件有限，所以大一点的额外工作就不接，这样我们的赢利渠道就太单一，而且利润率还不高！2、与厂家的师傅协调合作，分地进行维修，这样可以降低成本，以防两方发生冲突，浪费双方的资源！3、利用手机报的宣传，按照被动服务的方针，保养服务需要依靠顾客配合才能提高质量，倡导客户多注重日常维护保养！4、售后人员拓展自己的专业知识和维修本领，定时对客户回访时，多与机床使用者进行交流！通过各个渠道，让客户了解机床日常维护的重要性，也会大大降低我们的机床故障率！5、明年我们部门的目标是：1500万！

总的来讲，新的一年是富有挑战的一年。为努力实现公司质量目标，售后服务部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好！最后我代表我们售后部祝大家元旦快乐！万事如意！谢谢！

售后个人年终工作总结个人篇二

光阴的流转逐渐让今年的售后客服工作成为了自己的回忆，但正因为自己从未在售后客服工作中有所松懈从而并未在过去的一年留下任何遗憾，然而身处于岁末年初之际的自己也应该对掌握的客服工作技巧进行归纳才能更好地迎接新年的挑战，因此我在积累经验的同时也将今年完成的售后客服工作总结如下。

能够及时地将客户的反馈申报给上级部门并处理好后续的跟进工作，得益于客服部门同事的指导让我明白售后工作中不可忽视的环节便是跟进，若是仅仅满足于将客户的反馈进行申报的话则意味着后续处理结果难以得知，无论是否正在处理客户的问题都会让无法得知处理进度的他们认为售后客服是在敷衍，因此我在今年的售后工作中极为注重跟进其他部门处理客户异议的'进度，每当取得重大进展的时候都会电话告知客户从而让他们感到放心，只要能够站在客户角度进行思考的话哪怕处理结果无法令对方感到满意也不会对客服的工作心生怨言，所以我在处理好售后跟进方面的服务以后自然能够在工作中得到他们的谅解。

认识到自己在客服话术方面的不熟练并利用闲暇时间进行练习，虽然我对公司经营的产品信息有着较深的理解却无法在工作中熟练运用客服话术，尽管没有对沟通过程造成阻碍却很容易让客户觉得自己工作的专业程度不够，所以我在领导的批评中意识到客服话术的重要性以后便花费了大量的时间与同事进行模拟练习，事实上只要肯花费精力进行练习自然能够迅速掌握较为基础的客服工作技巧。

参与到新客服的培训工作并并辅助他们尽快融入部门的工作环境，尽管是初次接受员工培训任务却能够较好地将客服工作技巧传授给他们，期间无论是其他员工的授课还是关于部门规定的讲解都令自己重温售后客服的知识，而且通过这种方式也能起到间接的工作经验交流的作用从而令自己对工作

有着更深的理解，但由于这类培训依旧不太专业导致部分新客服反倒对基础性的知识难以入门，所幸是通过实际操作地展开较好地逼迫出这部分售后客服的潜力并取得了不错的效果。

在我看来当前阶段的自己从事售后客服工作比较欠缺的还是对心态的调整能力，虽然能够在工作中将负面情绪隐藏起来却无法合理地将其宣泄出去，所以明年我会朝着这个方向努力并争取在售后客服工作中调整好自己的心态。

售后个人年终工作总结个人篇三

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：

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、自力思考、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，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。

售后个人年终工作总结个人篇四

时间总是过得飞快，实习期就这样过去了，这段时间学到了很多，也有了感悟。

我们的售后工作很多时候遇到的客服都是脾气不好的，因为来找我们的，都是售后的问题，要么是物流，要么是我们的产品或者服务出了什么问题，不然他们也不会来找我们，在刚开始工作的时候，主管就告诉我们，客服是对的，我们是错的，因为如果我们没错，那么他们购买了产品就直接使用了，而不是再来找我们售后处理问题了，而很多时候有些售后其实并不是我们的问题，像客户不会使用，就觉得是我们的产品问题，但是我们耐心的给他们解决之后，他们的态度就一下子好了起来，也是对我们工作感到非常的支持，认为我们的服务做得好，这时候品牌的口碑就在这售后的交谈中起来了。所以我们售后的工作是非常重要的，也是必须要耐心的去解决的。无论客户是骂我们，或者说不好的话语，我们都是要尽力的去帮他们解决问题。只有解决了问题，工作才算是做完了，当然在开始的时候，我也觉得很委屈，但是换个角度想，的确是我们的问题，所以才导致了客户需要售后，慢慢的我也能理解了。

我们售后的工作经常遇到的客户都是来找我们解决问题的，所以除了要对他们要有耐心之外，我们自己也是要懂得如何

去调节自己的心态，特别是很多客户的情绪是很激烈的，如果你被他带进去了，那么就无法解决问题了，况且有些客户还说话特别的难听，如果你难受了，那么可能他说得更难听，可是工作却并没有进行下去，在这期间，我也是从一开始的会被客户带入进去，到后面即使他怎么说，我都能冷静下来，理性的分析客户出现的问题，尽量平缓自己的心情，让自己能更好的去帮客户解决问题，而不是他说了不好听的话，我就受委屈了，那样的话，根本就做不好售后的工作，真的需要我们有一颗强大的内心，同时懂得调节。

在工作中，我也是发现了我自己的不足，除了初期不太会调节自己的心态，但同时在工作中，会因为解决了一个问题，就觉得彻底解决了客户的问题，而放松了下来，这样也是不好的，必须要跟进，彻底的帮客户解决，同时能发展成我们的口碑宣传人员以及老客户是的，在今后的工作中我也是会积极的去做好，改进自己的不足，让自己更加从容的做好售后的工作。

售后个人年终工作总结个人篇五

比起过往，今年的时间好像过去的格外的快。明明感觉还没有多久，但从工作中抬起头来的时候，一年来的时间已经不知不觉到头了。

回顾这一年的工作，作为xxx公司的一名售后客服，我主要的工作是负责顾客的产品咨询以及物流和发货问题。在工作中，我积极的学习和改进，并且在领导的正确指挥下，大大的提升了自我的工作能力。如今，在今年的工作中，我顺利的完成了自己的工作任务，并取得了较为出色的成绩。

现将20xx年来个人在售后客服中的工作情况做如下总结：

作为一名售后客服，我的工作方式主要的是通过聊天软件的方式与客户交流，并为顾客在远程给予产品方面的建议和解

答。当然，除此之外，我也还有一定销售的性质，能在工作
中让顾客满意，进而促进产品的销售，这是再好不过的事情
了。

在这一一年来的工作中，我认真负责的处理好了各种顾客的售
后问题。其中，大部分顾客遇到的问题大部分来自于物流速
度以及一些产品操作方面不了解。

面对这些问题，我通过积极的去咨询和查找，取得最新得订
单情况，并及时的回馈给顾客，尽管因为一些情况，今年的
物流普遍较慢，这不仅给我们的销售带来了影响，对于已经
在等待到货的顾客来说也是非常麻烦的影响。其次，对于产
品的问题，很多顾客在使用上遇到了问题，当然，其实很多
问题都是说明书上有详细标注的。但对于现在追求简单效率
的客户群体来说，仔细的去研究说明书也是比较麻烦的事情。
在这些服务上，我会现了解详细情况，告知顾客一些基本的
处理方法，如果实在不行，我也会及时的向技术支持请求帮
助，尽快顾客排忧解难。此外，我在今年的工作中也积极的
完善了自己的“问题统计”。我将工作中遇到的问题收集并
做好整理，并且准备好解决方式，方便在和顾客交流的时候
能更快的找出解决办法。此外，我还在工作中加强了与技术
部的联系，让自己能更及时的去请教工作难题，解决顾客的
问题。

在客服的工作中，尤其是作为售后客服，我们经常会因对产
品不了解而生气的顾客责怪，但对于顾客的心情我们也能理
解。为此，我在工作的思想上积极的强化了自己，并让自己
能学会更好的安抚顾客情绪，同时也能及时的调整自己的状
态，为顾客带来更好服务。

一年来的工作结束，回顾这一年，因为我的耐心和细心，也
得到了不少顾客的称赞。但在今后的工作中，我会更加努力，
更加仔细，让自己能为公司贡献更多的'力量！

售后个人年终工作总结个人篇六

本站发布2019售后客服年终个人工作总结，更多2019售后客服年终个人工作总结相关信息请访问本站工作总结频道。

(客户反馈)--->生产管理，安排--->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。

另一种情况，货到工地，可能工期不紧。如果你不提出何时安装，客户这时候可能会淡忘，或者不安排安装，这个时候，你就要主动提出：“我们出来服务，一个是公司安排，有规章制度必须尽快安装调试。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xx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!!

售后个人年终工作总结个人篇七

有效地对年终工作进行总结，有利于发现工作中的缺点与不足，是自己在今后的工作中改正自己的缺点和不足。以下是由本站小编为大家精心整理的“售后客服个人年终工作总结范文”，仅供参考，希望能够帮助到您。

售后客服个人年终工作总结范文【一】

成为xx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：

一、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。

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。

售后客服个人年终工作总结范文【二】

转眼一年又过去了，一年的工作繁忙并充实，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：

一、坚持全局观念，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。

二、擅长沟通交流，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。

三、精于专业技艺，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。

售后客服个人年终工作总结范文【三】

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，这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接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。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，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供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、勤奋学习，与时俱进

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。

三、微笑服务——客服基本素质之一

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，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。

售后客服个人年终工作总结范文【四】

斗转星移，进入耐火公司已整整三年，我一直从事现场的售后技术服务工作，目睹耐火公司的发展壮大和制度的日臻完善，自豪感由衷而生，三年的工作经历，自己对售后服务多少积累了一些认识和体会，现与各位同仁分享如下。

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的问题，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，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，使产品更好的满足现场的使用要求。

二、精于专业技能，勤于现场观察

随着钢铁行业的不断发展，耐材也要适应新工艺条件下的使用要求。作为一个技术服务人员，要在现场勤于观察、独立思考、多与现场技术工人交流，对于不断掌握新环境下耐材的应用知识至关重要。能否做好一个产品的质量调研，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。

三、善于沟通交流，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，还应该具备良好的沟通交流能力，一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，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。

向客户推广公司的产品，不仅是业务人员的职责，也是包括技术人员在内的每一个员工的职责，技术人员应更善于从技术的角度协助业务人员向客户介绍和推广本企业的产品，同时协调项目部和现场施工及业务员的关系，发挥好桥梁的作用。

在钢铁行业发展的新形势下，尤其国家最近颁布了《钢铁产

业发展政策》，耐材行业也面临着机遇和挑战,在这个大背景下，售后服务工作也需要有新的工作思路。假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚则是完善的售后服务，公司产品可以创出名牌，其服务也可以进行尝试去创造品牌。一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的售后服务体系，才能在竞争中立于不败之地。

售后个人年终工作总结个人篇八

(客户反馈)--->生产管理，安排--->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刻调整，正因时刻对大家来说，都很宝贵，而且中途也可能出现其他的安排。因此与客户交流时，可把时刻说的退后一点，比如下午能到的话，你能够说：

“不出意外，正常晚上之间能够赶到。”

“具体时刻我会尽早联系你！”

“我对那里的状况不熟悉，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，你能够详细的问清楚地址。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忙，你能够协调工地负责人，安排司机或者民工帮忙，以更好更快的完成任务。当然此时也要根据自身的状况而定，如果身体不舒服，你可尽量安排他人完成。期间你能够与负责人交流，啦啦家常。让客户参与，使对方懂得如何安装，不好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。

另一种状况，货到工地，可能工期不紧。如果你不提出何时安装，客户这时候可能会淡忘，或者不安排安装，这个时候，你就要主动提出：“我们出来服务，一个是公司安排，有规章制度务必尽快安装调试。到工地，我们也听客户的安排，因此你们需要货的时候，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！正因此刻大家都比较忙。”

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。不好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，有的时候是产品本身的缺陷，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状况：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！因此在出现问题的时候，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状况后，就应及时作出调整，找出原因，加大产品出厂前的检测！确保产品不再有类似的状况发生！

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，就会直接关联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状况下，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，在使用前必须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，以及遇到问题怎样处理！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，务必做到有条不紊。

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好的，是性价比最优的，选取我们的产品，是正确的！

适当的时候，给用户打个电话，询问仪器使用状况！对出现的问题给与及时的解释和回复。

自己不能做决定时，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，能够增加销售的机会。做不好，也能够毁掉一个互联网。

因此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！！

售后个人年终工作总结个人篇九

20__售后服务年度总结：过去的一年中，我在经销总公司直接领导下、在__总的英明指导下、在同志们的集体关怀下遵照我公司____年售后服务总体安排部署，售后服务工作始终按照“与管同行、以优制胜”和“钢管未到，服务先行”的理念，兢兢业业、恪尽职守、摸爬滚打、积极进取，各项工作均取得显著成效，受到了用户的好评。

坚持“钢管未到，服务先行”理念，今年的服务重点是西气东输二线、中亚线、兰郑长管线。年初，领导针对西气东输二线专门制定了服务工作计划，明确服务人员及服务站点，提出了工作方式和工作标准。要求售后服务人员必须在每周五以书面形式反馈现场出现的问题，对于现场出现任何与宝鸡钢管有关的信息，做到第一时间到达现场与有关方面进行积极协调，并及时将信息反馈，24小时内对用户要有明确答复，企业品牌效应得到了进一步的提高。

今年六月份由__总经理和__副总经理亲自带队，对西气东输二线东西段项目分部□epc项目部、中转站和现场进行走访。

共历时半个多月，行程8000多公里。此次走访显示了公司领导对我们售后服务工作的高度重视，并得到了项目经理部的高度评价。通过这次走访了解了我公司钢管质量、现场服务情况和施工进度情况，听取中转站、施工、监理对我公司及产品的评价和意见，协调解决现场有关问题，同时对西气东输二线现场收集到的意见和建议进行了认真分析，并提出了改进措施及完成期限。按照责任公司的部署，将责任公司和直属单位的售后服务纳为一体，统一服务、统一管理的模式做好售后服务工作，并将现场服务人员细分为组、分片管理，责任落实到组，明确到人，使服务更好的满足现场的使用要求。同时对我们战斗在第一线的服务人员起到了很大鼓舞和帮助。今年是中石油重大管线相继开工建设的一年，为了提升售后服务质量，充实售后服务内容，完善售后服务程序，坚持服务创新，变传统的单纯的售后服务转向整体统一的服务，时时保持特色服务。领导分批次安排我们服务人员到制管和防腐单位学习，提高服务技能。由于措施得力，执纪严明，员工的工作作风明显改观，执行力、工作效率、服务质量有了很大提高。同时为现场服务人员添置了发电机、角磨机和测厚仪等现场服务的工具，有效解决因不可确定因素造成的产品损伤，为现场施工创造了条件。

20__年，我们在韩总的正确领导下切实加强服务工作的质量，不断提高自身技术水平，在原有各项制度的基础上进一步将服务流程工作标准化，日常工作表格化，服务指标纳入目标管理考核，结合客户对于服务的意见调查，将所得结果，作为改进服务措施的依据。加强服务及处理客户的建议，经常与现场各单位人员保持密切的联系，随时关注现场动态，确保及时发现问题及时协调解决。