

2023年索菲亚销售培训心得(优秀7篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

索菲亚销售培训心得篇一

况和工作职责，主要负责售后分析监管员、监后勤等工作。服务在现代企业

一、统计了员工住宿情况

二、临时完成领导分配的改窗户任务，解决了散热问题临时工作

二、完成各位领导临时交代的等任务工作中存在的不足

一、有些问题解因时间原因解决速度慢工作回顾

工作质量与现场管理

3. 场地的局限也导致了车辆的拥挤，客户车辆排队工作中存在的不足：

4. 洗车人员更换频繁，岗位不稳定下步主要工作：

一、完善各工作解决方法、及疏通；按要求严格监管本职工作

三、改善售后洗车问题，提高清洁车辆的质量

在此要感谢公司领导层对我的关心与帮助，感谢各部门对我工作的大力支持。有些工作做的不到的地方也请各位领导多多担待和提出批评。

索菲亚销售培训心得篇二

一个完整的订单包括：售前、售中、售后服务。在当前一旦进行活动售后问题比较突显的情况下，很少有人分析售前和售中所发生一系列的服务问题。售前服务是整个销售过程中的基础，作用举足轻重。售前服务是顾客未接触产品之前展开一系列的刺激购买欲望的工作服务内容也是多种多样。

一、售前1. 推荐商品

售前客服是直接接触消费者的。要了解消费者的需求是什么样的。如材质、工艺、风格、颜色之类可以根据买家的需求适当的推出一系列的相关商品。做出正确的引导。还能够通过聊天过程中买家透漏的一些信息发现买家的潜在购买需求。

买家：可以帮我推荐一款四件套吗
客服：嗯嗯好滴。亲喜欢什么风格的。

买家：清新淡雅的

客服：亲看下这款的

呢<http://item.taobao.com/item.htm?id=8567739465&prc=1>{发链接。

要是买家不喜欢这款也可以适当在推出几款供选择}（给出理由）

买家：我看下哦。亲这个是什么面料，会褪色吗。

客服：商品是百分百纯棉的。活性印染色牢度都是比较高的。

深色商品初次洗涤可能是会有点浮色，这个是正常现象，之后洗涤就不会褪了。建议哦第一次洗涤的时候可以用清水添加点食盐浸泡15分钟左右，这样可以提高印花的色牢度。后期使用也是比较柔软舒适的哦。

买家：缩水吗客服：纯棉的商品洗涤后一般多少都是会有点缩水的，但是我们再生产的时候都是有预留的。缩水率一般都控制在3%以内，不影响正常使用的，亲可以放心购买的。

（对有些买家，必要时候回答就要肯定。买家之所以会问下关于商品的问题。只是想听到一个她想要听到的肯定的回答。）

当的满足客户的购买欲望便是客服销售工作成功的与否的关键了。

3. 对于爱议价的买家：

本无法平衡。要把议价看做是一个习以为常的事情。人的心理都是一样的用最少的钱来购买质量最有保障的商品。但是我么要做的是想办法打消买家议价的心里。要把店铺现有的礼品资源给合理利用起来。也有部分买家议价不是为了钱。只是想施展一下他的议价能力。满足下她个人魅力心理。她们常会说一些让你感觉到意外的话。严重挑战你的心理承受能力。比如20元的枕芯。她只出价10元。如果此时你火上心头出言不逊只会让自己信誉扫地。顾客流失。买家会认为你这个卖家很没有素质。首先我们应该快速冷静下来。用心的去帮助买家分析这款产品的性价比。让买家认同服务品质和售后保障与商品价格的关系，让买家知道我们没有乱报价。商品都是实价出售。可以这样和买家讲：亲这个价格真的已经是非常优惠的价格了。而且您以这样的价格能买到我们这样商品的品质和服务保障已经是非常划算了，能让利的我们会尽量让利。商品没有什么利润的我们也只是赚个吆喝了！{要经常使用旺旺表情。有的时候旺旺表情传达的信息比

语言更有效}反复议价者还可以说明：网上这个价格都是透明化的。可以调转他的思维比如现在购买满多少可以就可以送礼品。{在选择送礼品之类的时候可以根据购买商品的金额来送。当然买的多的情况下还是可以适当优惠点}总之对付这些议价的买家们。我们要动之以情。晓之以理。从而达到说服对方的.目的。

4. 打消疑虑增强购买转化率：

是对商品的细节了解不够详细，还是对商品质量持怀疑态度，还是款式不喜欢，还是今天只是想要咨询下。要根据买家所担心的疑点有针对性的引导与顾客的聊天方向，做出肯定的回答。打消买家尽可能存在的疑问。此时我们不能去催促买家。也不能轻易放弃。

可以小小的提示下买家：亲偶么在确认下。您要购买尺寸。款式。地址。如果没有什么问题亲可以拍下的呢。这边要抓紧时间发货哦。现在下单今天还来得及发货。对于没有付款的买家。我们可以这样说亲的订单我们已经准备好。麻烦亲有时间付下款。商品已经备好货了。统一在下午5点发货。争取在今天把货发出。谢谢亲的支持！

善意提醒：

建议床品初次使用前，先下冷水漂洗，可将表面浆质及印染浮色洗掉，使用时更为柔软，以后清洗也不易褪色，浸泡的时间不宜过久，15分钟左右，可以适当加点食盐，增加印花色牢度。

切记确认后要和买家核对订单及收货和快递信息。要把尽可能出现的售后问题在售前降低到最小化。

结束语：

请您在签收商品时注意检查数量及商品包装是否完好。

如果满意请亲记得给我们都打5分哦，因为您的评分对我们很重要。如果您不满意或有任何问题请您一定及时联系我们给您妥善解决。感谢您对我们的支持，也期待您的再次光临！

二、售后：

1. 发泄想要优惠例如[bao_bao1112买了活性印花四件套在淘宝看见我们的分销商比我么的优惠因为心里不平衡。觉得自己亏了。来联系我们发泄的。这时买家情绪比较激动。

要先稳住买家的情绪。要让买家知道商品贵在哪里。来做出引导。从商品品质和服务保障上来说，亲要是还不相信我说的也可以收到商品看看质量在说的。有任何疑问都是可以来联系我的哦。我会为你跟踪服务。

2. 缺货没有自动下单成功到淘管：

3. 在线联系客服查物流：

买家：这个也太慢了。那我的交易就要成功了怎么办的吗

4. 不退货不退款

一般为商品有瑕疵或者需要退差价的情况。如果买家在还没有确认收货的情况，与买家协商好退款金额后直接让买家申请退款金额，并通知我退款。如果买家已经确认收货了交易成功状态，则需要我们用另外的支付宝账户给其即时到账，此时需要买家提供支付宝账号和接受到账信息的手机号。

评价

6. 退货退款流程：分买家自身原因退货和商品原因退货的两

种情况

a□买家自身原因退货时需要买家自理邮费退回并支付我们发货邮费，与买家确认退货，告知其退货地址和注意事项后，要说明寄出后要及时告知我们快递单号，并登记售后跟踪表，当买家寄出后再次联系我们告知快递单号时，要告知买家是申请退款还是我们通过支付宝即时到账，并在系统做好售后申请。等仓库签收检查结果出来后可以确认退款。

买家确认退货，告知其退货地址和注意事项后，要说明寄出后要及时告知我们快递单号，并登记售后跟踪表，当买家寄出后再次联系我们告知快递单号时，要提醒买家申请退款或者协商直接退到买家账户，并去淘管发起售后申请，登记退货单号，跟踪货物退回的物流信息，直至快递物流信息显示已签收，且同时要告知买家我们收到商品后核实无误即可退款。

7. 换货流程：分为买家自身原因换货和商品原因换货两种情况

a□买家自身原因换货时，需要买家自理邮费退回并支付我们第二次发货邮费。与买家确认退货，告知其退货地址和注意事项后，要说明寄出后要及时告知我们快递单号，并登记售后跟踪表，当买家寄出后再次联系我们告知快递单号时，要提醒买家（如要拍其他商品）先补好第二次发货邮费，并去淘管发起售后申请，登记退货单号跟踪表直至退货单号记录被签收后，即可根据买家需要的产品新建订单。

b□商品原因买家换货时，首先要去延长订单收货时间，与买家说明退回邮费由我们承担。与买家确认退货，告知其退货地址和注意事项后，要说明寄出后要及时告知我们快递单号，并登记售后跟踪表，当买家寄出后再次联系我们告知快递单号时，要提醒买家在第二次收到货后可直接申请垫付邮费金额的退款或者联系我们直接退到支付宝账户，并去淘管发起

售后申请，并登记退货单号跟踪表直至退货单号记录被签收后，即可下手工订单发出要换的商品。

索菲亚销售培训心得篇三

一、售后机处理情况

__月26日至__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_____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

__月13日借仓库周转机1698台，__月26日借仓库周转机1564台，__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。

三、下月售后工作重点

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。

四、月度数据分析

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%。

五、工作建议

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。

索菲亚销售培训心得篇四

国内轿车市场的日益激烈的价格战、国家宏观调控的整体经济环境，给xx公司的日常经营和发展造成很大的困难。在全体员工的共同努力下，xx公司取得了历史性的突破，整车销量、利润等多项指标创历史新高。作为xx分公司的总经理，同时也很荣幸的被评为“杰出领导贡献奖”。回顾全年的工作，我感到在以下几个方面取得一点心得，愿意和业界同仁分享。

细分市场，建立差异化营销1、细致的市场分析。我们对以往的重点市场进行了进一步的细分，不同的细分市场，制定不同的销售策略，形成差异化营销；根据xx年的销售形势，我

们确定了出租车、集团用户、高校市场、零散用户等四大市场。对于这四大市场我们采取了相应的营销策略。对政府采购和出租车市场，我们加大了投入力度，专门成立了出租车销售组和大宗用户组，分公司更是成为了xx出租车协会理事单位，更多地利用行业协会的`宣传，来正确引导出租公司，宣传xx品牌政策。平时我们采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。针对近两年xx市场出租车更新的良好契机，我们与出租公司保持贯有的良好合作关系，主动上门，了解出租公司换车的需求，司机行为及思想动态；对出租车公司每周进行电话跟踪，每月上门服务一次，了解新出租车的使用情况，并现场解决一些常见故障；与出租车公司协商，对出租司机的使用技巧与维护知识进行现场培训。针对高校消费群知识层面高的特点，我们重点开展毕加索的推荐销售，同时辅以雪铁龙的品牌介绍和文化传播，让他们感受雪铁龙的悠久历史和丰富的企业文化内涵。另外我们和xx市高校后勤集团强强联手，先后和xx理工大后勤车队联合，成立校区xx维修服务点，将xx的服务带入高校，并且定期在高校支部免费义诊和保养检查，在高校范围内树立了良好的品牌形象，带动了高校市场的销售。

注重信息收集做好科学猜测当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场猜测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲，需求信息就是销售额的代名词。结合这个特点，我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过天天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，制定以往同期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定，一有需求立即做反应。同时和品牌部相关部门保持密切沟通，积极支部车源。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性；在注重销售的绝对数量的同时，我们强化对市场占有率。我们把分公司在xx市场的占有率作为销售部门主要考核目标。今年完成xx任务，顺利完成总部下达的全年销售目标。

新的商务政策，出台了一系列备件促销活动，取得了较好的效果。备件销售营业额xx万元，在门市销售受到市场低价倾销冲击影响较大的情况下，利用售后服务带动车间备件销售，不仅扭转了不利局面，也带动了车间的工时销售。售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，今年分公司又迎来了自96年成立以来的售后维修高峰。为此，我们对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展开了广泛的服务意识宣传活动，以及各班组之间的自查互查工作；建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度，对于售后维修现场发现的问题，现场提出整改意见和时间进度表；用户进站专人接待，接车、试车、交车等重要环节强调语言行为规范；在维修过程中，强调使用“三垫一罩”，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆；在车间推行看板治理，接待和治理人员照片、姓名上墙，接受用户监督。为了进一步提高用户满足度，缩短用户排队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨1：00，售后俱乐部提供24小时全天候救援；通过改善售后维修现场硬件、软件环境，为客户提供全面、优质的服务，从而提高了客户的满足度。全年售后维修接车xx台次，工时净收入xx万元。

选了从事多年服务工作的员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。每周各业务部门召开服务例会，每季度结合商务代表处的服务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会，在治理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。同时在内部治理上建立和完善了一线业务部门服务于客户，治理部门服务一线的治理服务体系；在业务部门中重点强调树立服务于客户，客户就是上帝的原则；在治理部门中，重点强调服务销售售后一线的意识。形成二线为一线服务，一线为客户服务这样层层服务的治理机制。积极响应总部要求，进行服务质量改进，强化员工的服务意识，每周召开一次服务质量例会，对上周服务质量改进行动进行总结，制订本周计划，为用户提供高质量、高品质的服务。

并设立服务质量角对服务质量进行跟踪及时发现存在的不足，提出下一步改进计划。分公司在商务代表处辖区的各网点中一直居于服务评分的前列，售后服务更是数次荣获全国网点第一名。在加强软件健身的同时，我们先后对分公司的硬件设施进行了一系列的整改，陆续建立了保养用户休息区，率先在保养实施了“交钥匙”工程；针对出租车销量激增的局面，及时地成立了出租车销售服务小组，建立了专门的出租车销售办公室，完善了用户休息区。根据当期市场特点和品牌部要求，我们开展了“三月微笑服务”、“五一微笑送大礼”、“夏季送清凉”、“金秋高校校区免费检查”、小区免费义诊、“冬季送暖和”等一系列活动，在客户中取得很大的反响，分公司的服务意识和服务质量也有了明显的提高。

对于内部治理，作到请进来，走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的轿车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的展厅现场布局和治理提出全新的方案和建议；支部综合部和相关业务部门，利用业余时间，对xx市内具有一定规模的服务站，尤其是竞争对手的4s站，进行实地摸底调查。从中学习、利用对方的优点，为日后工作的开展和商务政策的制定积累了第一手的资料。

分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销治理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了熟悉，又明确了目标。

在加强自身治理的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和专业知识。通过聘请国际专业的企业治理顾问咨询公司[]xx[]对员工进行了如何提高团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

20xx年是不平凡的一年，通过全体员工的共同努力，分公司经营工作取得了全面胜利，各项经营指标屡创历史新高。

在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在营销工作及售后服务工作中的诸多不足，尤其在市场开拓的创造性，精品服务理念的创新上，还大有潜力可挖。还要提高我们对市场变化的快速反应能力。为此，面对即将到来的20xx年，分公司领导团体，一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“服务治理”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保分公司20xx年经营工作的顺利完成。

索菲亚销售培训心得篇五

随着我国汽车行业的飞速发展，伴随着与之升温的，还有相配套的汽车服务行业，或者称为汽车后市场。高附加值产品的汽车售后服务已经得到国内外厂商普遍重视，同时也是消费者的最大需求点，可以说汽车售后服务的利润空间、发展空间、发展空间远大于单纯的汽车销售空间，在汽车售后服务行业中，谁能够提供顾客多业务、高质量的服务，谁就会加快汽车销售步伐，既而占有汽车市场的份额。

让客户知道预约服务的各种好处。

2、在客户接待区和客户休息室放置告示牌，提醒客户预约。

3、在对客户回访跟踪时，宣传预约业务，让更多的客户了解预约的好处。

4、由xxx经常向未经预约直接入厂的客户宣传预约的好处，增加预约维修量。

1、问诊时间最少7分钟，这样的好处是□x可以更多地准确地了解客户的需求□xxx可以为公司挖掘潜在的利润□x可以更多的了解客户性格，有利于后续的工作□xxx可以和客户垫定一定的感情基础，有利于后续的工作。

2、技术方面的问题如果xxx自己解决不了，必须向车间的技术支持求助，不可擅自作主。

3、查验车辆要认真仔细，但是不可让客户感觉我们防他就像防贼一样。例如：查验车辆外观，可以说“x先生，您看这里有块刮蹭，什么时候您有时间，咱走个保险，我帮您把它修了”。或者“您看这块伤，您要是从这里上的保险，都不用您费什么事，我们直接就帮您把他修了，手续特别简单”。这样说既可以解决客户对于sa查验车辆外观的抵触情绪；又可以间接的帮助公司创造利润。

4、查验车辆的同时，要当着客户的面铺三件套。即使客户客气说不用了等话语，也要坚持这样做。

5、明确向客户建议，取走车内的贵重物品，并为客户提供装物品的袋子。如果，有些物品，如导航仪;mp3等物品，客户不愿拿走，xxx可以将物品收到前台的储物柜中，并记录于查车单上。如果是大件物品，可以记录于查车单上，并向调度室说明此情况。

工单是一个合同，要注意在客户签字之前，必须向客户说明几个问题。

工单中所做哪些服务项目。

2、工单中的服务项目工料合计约需要多少费用(估算值与实际值上下不能超过10%)

3、工单中的服务项目所需的大概时间。对于雷克萨斯的客户，时间看的可能比钱还重要。

4、是否要保留更换下来的配件，放后备箱还是什么地方。

5、是否洗车。这就是“五项确认”。另外还要注意：

- 1、所维修的项目如果不是常见的维修项目，先要向配件咨询是否有货，多长时间到货。
- 2、将客户车辆的车钥匙拴上钥匙卡，记明车牌号;工单号;xxx名字;车型;车辆颜色;车辆停放位置。
- 3、如果客户有钥匙链，还要在工单明显处注明。

此步骤就是监督工作的进程，主要体现在两方面：

1、完工时间。对于完工时间，在部门间的协作规定中，应该有这样的规定：维修技师根据工单的完工时间推算，如果不能按时完工应及时提醒xxx□当天取车的至少提前半小时，隔天取车的最好提前一天说明。做为服务顾问也应该根据工单表明的完工时间，及时向车间控制室询问工作进度。如不能按时交车，必须主动提前向客户说明原委并道歉。

a□隐形故障发生的原因，即为什么这个配件会有问题，以及此故障现在的实际损害程度。

b□此隐性故障在现在或者将来可能会对客户本人或者客户车辆有什么样的损害。

c□维修此故障需要花费客户多长时间及费用。

d□如果估价单有很多隐性的故障，就需要xxx本人来替客户甄别哪些故障是现在必须修理的;哪些是暂时不用修理的等等。

最好把各个故障到底是怎么回事，以及损害的程度一一向客户说清楚，由客户定夺。

即车辆维修完成后，由xxx对照查车单检查车辆。包括，工单的服务项目是否都作了;车辆的公里数;车辆外观等等。

这是比较重要的一个步骤。我们应该有一个交车说明单，此单上半部分应说明此次所有服务项目对于客户在将来开车过程中应该注意什么。例如：此次更换了刹车片，那么xxx应该在交车说明单上注明，“已更换刹车片，请保持车距，注意刹车片磨合”。交车说明单的下半部分应注明客户的车辆在达到多少公里后或者多长时间后，应该做什么服务项目，这些服务项目需要多少时间及费用。例如：您的车辆现在的公里数是三万五千公里，此车四万公里时需要进行更换机油机滤；空滤；汽滤；空调滤；清洗喷油嘴；清洗节气门进气道；四轮定位等服务项目。总计的费用约为八千元，需要的时间约为六个小时。此外，还要向客户解释结算预览单，说明此次维修的服务项目及费用，并带领客户结账。俗话说：“三分接车，七分交车”。交车做好了就是下一次的接车。

此步骤xxx务必要做到两点。

- 1、要当着客户的面，撤掉三件套。
- 2、引领客户车辆至公司大门口，送别客户。

索菲亚销售培训心得篇六

工作总结，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。下面是小编收集整理得售后部工作总结范文，欢迎借鉴参考。

在售后服务部门工作半年多，对售后服务部的工作也有了整体的认识，在此我多之前工作做一个工作总结范文总结工作总结学习到的经验和遇到的问题。这次非常的荣幸能派去青岛四方机厂实习并在那里工作生活了半年多，这半年多感触颇多，工作的收获也颇多！在公司最需要我们的时候能低上去尽

自己的绵薄之力，这是我们感到骄傲的地方，也是深感幸运的地方。我们既然被公司选中，尽职尽责，买苦买力的干活，那是我们的本分工作也是义不容辞的责任。

电气售后服务部本着以人为本的管理方式，科学发展观的实践模式，处处体现了人性的关怀，备受鼓舞，处处又显现了科学发展观的管理模式，备受推从。在这样一个有如此企业文化的公司里工作是学益甚多，受益匪浅。在青岛的工作一去就得到了先去的兄弟同仁们的热心帮助和孜孜不倦的工作指导，领着我们一点一滴的学，精心详细的讲，诲人不倦的教，毫无保留的传授，使我们在很短的时间里就掌握了工作的步骤，工作的经验和工作的要领以及工作当中要注意的地方，我们刚去跟着师傅学的是apu(辅助电源)的清洁，这样的活虽不累但得细心敬业，来不得半点的马虎，辅助电源清洁的好坏直接关系到列车的运行状况和故障率的大小，我们清洁的干净如果做到了一尘不染，列车运行的故障率就小，至党员个人总结范文少在apu这一块就有保障，由于apu在1和8车的箱体后面，有一部分还在车体的底部，在箱体后面的是用虑网拦的，虑网是方格子形状灰尘和大的颗粒容易进，所以在200k/h的列车跑完90万公里的里程数后就要检修一次，囤积的灰尘和尘埃颗粒是很多的，相对而言也是较脏的，在车里底部的有一层底盖板，把底盖板揭开以后灰尘也是相当的多，这是由于车里底部有一部分的灰尘是从车里从上往下掉的结果，所有的这些都难不到我们，我们认清了这些，只会使我们恪尽职守，精心尽业的做，把每个存在的细节做绝，把每个存在的隐患消灭在萌芽中□apu的清洁不到一个月工时由原来的一天半缩短到大半天，这些都是在保质保量的基础上完成的，所有的工作步骤和工作要领都娴熟于心. 比如我每次在apu的清洁之后负责的是螺钉的清洁和装备，在一个apu所需要的螺钉具体分布是：配电箱体和微机控制箱体后面的大螺钉是8*25的型号共16颗，滤网的螺钉是 6*16的共60颗，车箱底盖板的是6*20共68颗 侧面变压器小挡板是6颗共计74颗，小挡板的螺钉的平垫的直径要大于车底部的螺钉平垫。

这些是需要注意的地方。

在牵引变流器的拆卸和组装上也是有很多的工作经验可以总结，牵引变流器分为两个整流模块和三个逆变模块，整流的模块要大于逆变的模块，这些模块的拆卸和组装都是用液压车完成的，模块的运送和清洁都是要小心精心的作业，因为这些都是列车的核心部件，都是要做到防尘防静电的，模块上密封条的清洁也是至关重要，密封条是用白色的液体胶粘在上面，首先把原有的清洁干净，原有的胶只能用小铲子轻轻的微刮，尽量不能损坏油漆，散热器上的灰尘的清洁用吸尘器和风枪一吸一吹，这样就避免了灰尘的四溅。箱体后的密封条的装订本着先竖后横的密封，密封条的长度要超过箱体长度的3—4cm就长不就短。ci的组装固定杆一定要就对角固定，摇摆一定的宽度，这样有利于螺钉螺纹的吻合，每一颗螺钉都要用47.1牛的力矩固定到位，其次是光纤的插与拔，要注意光纤的正与反，有卡子的是正无卡子的是反，正插与反插的效果不一样。电路母排的上定要字母型号一一对应，不能上反，不能上偏。

在实验这一块我主要是学习，工作的总结还谈不上，但我可以把自己看到的听到的和师傅们言传身教的，自己遇到的问题写出来供交流与分享。实验主要分为：光纤的衰减值的测试，释合与释放电压的耐压实验，柜体绝缘电阻的测试。光纤衰减值的衰减的参数值是0—3超过3衰减值过大，一般是在这个范围内。

绝缘电阻的测量参数值是10m欧绝缘值必须=10m欧其中大部分测量的结果是ol(无穷大)基本在xxm欧以上。这说明箱体和外界的绝缘性很好。在实验线路端子的夹点问题也心得apu的实验主要涉及的电路有ac400v的主输入电路ac400v的输出电路dc850v的控制电路和控制回路atr的控制回路。在主输入电路里面所夹的节点 771 781 791 771a ,781a,791a,781b,791b,791c 200 和251j 在控制回路里断

开acc电容器里所有接线端 短接wl3 ul3 vl3 ul5 vl5 wl5 ,同时在控制回路里面将门极电路板上的c g e端子短接，形成闭合回路，在辅助整流器(arf)短接 ap1□ap2 ,771,781,791,771g,781g,791g 100f 101号线 短接200v里 202号线 300v的302号线。在控制回路里将端子 cn1和cn2端子短接 cnxy□cnx1 cny1 断开控制回路里的e线端子，短接继电器里的+24输入电压。在车底部有风机 c,g,e端子的短接。

关于网络控制端mon的清洁□mon是整个列车微机控制系统的核心部件□mon的清洁需要做更多的细心工作，首先mon是由一些集成电路板叠层，所以它的拆卸就需要将电路板一层一层的取出，用风枪将其微尘颗粒吹干净，必要时用小的毛刷子轻微的刷。每一块的电路板取出和放进时要注意层次顺序，要和箱体上面的型号一一对应□mon安装工作也很重要□mon分为cir (显控)和中端 在线针插件的插与拔以及不同颜色线的顺序的安装上也要注意，比如终端上的线颜色是无，黄，红，白 的顺序□mon是高速列车的指挥系统，它的拆卸应该万分的小心与谨慎。

这次进行的a4修项目是a3修的基础上提升，所要拆卸的范围更大，有一部分需要与检修的还在摸索与探索当中，在上一次我们检修的列车中就因为apu的散热过快导致 apu风教师年终总结范文机后的散热片被积穿，通过这次事件我们采取的对策是将整个apu箱体后的控制电路板拆开对整个变压箱体进行彻底的检修，以免类似的故障发生。针对工作当中出现的每一个问题我们都能提出应对的方案，这是我在整个团队中所学的最好企业精神。

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。多年的工作经历，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。

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，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。

二、精于专业技能，勤于积累学习

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。

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，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。

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公司每一个员工的职责，技术人员应更善于从技术的角度分析，向客户介绍和推广本公司的产品，同时及时向业务员反馈商机，发挥好桥梁的作用。

一、努力做好各项工作

作为售后服务部，主要负责公司的设备的售后维护、设备的调试及培训、设备售前演示等各项工作；售后服务部，认真解决每一例客户报修，认真调试每一台设备，认真给每一位客户讲解设备的使用操作方法，认真解答每一位客户遇到的问题，认真给客户演示设备每一项功能；售后服务部每一位员工，都齐心协力做好每一项客户服务工作，不断提高客户对公司的满意度和忠诚度。

二、干中学、学中干，不断提高自身工作能力

售后服务部包刘西明、唐斌、陈洪等几位员工，每一位员工都发扬不怕吃苦，勤于学习的精神；努力做好自己负责的本职工作，同时干中学、学中干，不断提升自己的工作能力和工作效率。我要负责的售后服务，把的售后工作做的井井有条，大大提高了客户的满意度；同时，其他地方售后、设备安装调试及设备演示也尽职尽责的做好；陈洪主要负责电气方面的售后工作，作为来公司不长的新员工，他在20xx年里成长的很快，默默的做好安排每项工作，并在干中不断总结学习，提高自己解决问题的能力；唐斌作为公司的老售后服务人员，负责机械方面工作，接受能力强，善于干中总结，不断提高自身技能，把售后工作做的让客户满意。

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。

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，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的利益。

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。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

1、尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

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、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4、头脑灵活，现场应变能力好，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，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

售后个人年终总结：二处理顾客投诉与抱怨

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、即时通过电话、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内容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。

三、处理客户抱怨与投诉需注意的方面

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，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失减至最少。

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希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待解决问题的的情绪。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。

四、平息顾客的不满

1、认真听取顾客的每一句话

2、充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题

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

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在xx年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

索菲亚销售培训心得篇七

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。

“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。

二、中后期

1、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。

(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”。

(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。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！