

最新售后月总结和下月计划 售后工作总结及计划(模板5篇)

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

售后月总结和下月计划篇一

__年3月6日下午，__ “__年售后质量申报暨__年工作计划”会议在团体三楼申报厅隆重召开，制造公司320余名干部员工参加了会议。会议由制造公司副总莫长山主持。

在会上，技巧工艺部范强就__年售后反馈的质量问题，尤其是出口机组的质量问题以图片的形式进行了汇编，并向大会作了通报，让全体员工可以或许加倍清晰地感想感染和了解销往国外的机组所发生的质量问题，以便在往后的生产中加以避免和改进。

陈总在制造公司__年的工作筹划中，首先对__年的工作进行了简单的总结，一方面确定了__年取得的造诣，同时也指出了工作中存在的不够。同时，环抱吴总“进步质量、低落本钱”的目标，明确__年制造公司要重点做好的两项工作，一是从细处动手，采取综合步伐，进一步晋升产品质量。二是全方位开展降耗运动，低落产品制造本钱，分外是要作好板材、铜管、铝箔、制冷剂、气体、电线等物资的节制。

质量是企业生存之本，为使__年产品质量再上新高，陈总要求作好如下工作：一是慎密跟踪售后和查验，确保产品质量问题获得有效、持续的改进，重点是老问题的跟踪和新问题的改进落实；二是进一步完善和细化工艺，更好的包管产品质量；三是车间严格首件查验和“三检”制度，严把制造历

程质量关；四是持续进行员工培训，赓续进步其技能，以技能包管产品质量。对出问题和易出问题的环节进行重点培训；新员工和老员工培训要有区别；出问题点与不出问题点培训有区别；特殊工种、症结工种与一般工种培训有区别；五是细化质量责任制，加大稽核力度，铲除因责任心不强导致的质量问题；六是严格按体系文件要求执行，确保体系有效运行；七是学习国表里同行业名牌企业先进产品质量治理措施，晋升出口产品质量。依照自找问题，自我否定的措施，晋升程度。

__年是治理晋升年，为晋升治理程度，陈总要求制造公司要树立和完善以下八项工作制度：1、车间调整会制度；2、车间质量阐发会制度；3、车间技巧筹备会制度；4、车间本钱费用阐发会制度；5、管路现场评审会制度；6、车间考评制度；7、车间专检制度；8、车间合理化建议奖励制度。

优秀的干部员工步队是企业成长的紧张包管。在人员培训和梯队扶植方面，陈总也作了具体的支配和布署，要求各部门要发明人、培养人，用大好人，做好员工的职业生涯筹划。

陈总最后号召全体干部员工要养成认真负责、兢兢业业的工作态度，岂论何种工作、岂论事情大小，都要认真去做并且都要做好、做漂亮、做风雅，使我们公司产品质量和根基治理在__年的根基上青云直上，更进一步。

最后贝莱特执行总司理康总对会议的召开给以了高度的评价，并对__年市场情况和贝莱特空调的销路作了简单的介绍，同时要求人人只有慎密连合在以吴总为核心的团体领导班子周围，依照我们订定的计划扎实开展工作，我们的目标就必然可以或许实现。

这次会议的召开不仅使全体干部员工明确了工作重点和偏向，同时也加强了人人为实现__年公司总目标的信心和决心。

售后月总结和下月计划篇二

四月份我部在公司领导的正确领导与大力支持下，按照公司及我部工作要求，开展了一系列的优质服务工作，确保了我部服务工作的稳步提升，保证了业主单位的绝对安全，在此对本月工作做以简要总结，总结经验和教训，找出不足，为下月工作打好基础。

一、当月任务完成情况

- 1、进入四月以来支行停车场实行新的机动车车辆停放管理办法，我部及时对院内车辆进行再次摸底落实，进行了详细的登记，与业主单位配合完成停车协议签订共52份，我部复印存档，原件交后勤站。
- 2、保卫人员配合保洁班共完成各类会议的保障11场次，共服务保障参会人数约900人次。
- 3、我部应公司保卫部关于消防安全的整改措施、消防演练应急预案等活动，利用闲暇时间积极开展消防安全学习及消防应急预案演练，同时资质保洁班及时清理各楼层管道井杂物，消除安全隐患。
- 4、做好了办公室交办的各类宣传资料及其他物品的清点、登记、领用等出入库工作。
- 5、及时与公司市场部联系更换各楼层落地烟缸石子。
- 6、进入雨季为防止意外事故发生，我部及时组织保洁班清理17楼、4楼东西平台杂物，并为下水道口加盖防护网，防止堵塞。
- 7、我部人员短缺的情况下保洁班加班加点完成了各项工作任务及各类会议的保障工作。

二、下步工作计划

- 1、和市场部协调解决垃圾桶及保洁工作服的购买、订做事宜；
- 2、和公司人力资源部及办公室协调解决部分员工医疗保险存在的问题；
- 3、抓好保卫中队班组建设；
- 4、了解人员思想动态，稳定队伍。
- 5、完成公司及业主单位交办的其他事宜。

售后月总结和下月计划篇三

2021年公司成立售后服务部，使得公司的售后服务工作有了很大的改观，客户的满意度也有了很大的提高。取得的这些成绩，首先感谢公司各位领导的正确领导和帮助；其次，要感谢各位同事的大力支持；最后，要感谢售后服务部全体员工的齐心协力的不懈努力。我作为售后服务部的负责人，现将售后服务部工作总结如下：

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。

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2021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。

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，不断提高自身技能，把售后工作做的让客户满意。

2021年全年出差人数607人/次，其中安装后改造211人/次，不到一年换件85人/次，有偿服务42人/次，外厂免费维修10人/次，用户使用不当198人/次，售后服务161人/次。

售后服务部由于人员不足，造成有些维护，不及时造成客户抱怨；售后人员缺少定期培训，不能及时对公司的新技术，新方法，新产品及时了解；售后人员之间经验交流太少，不能及时分享各自的工作经验和心得；客户回访工作没有真正落实；客户报修没有及时记录处理；售后及资料整理不及时不完善。

1、售后服务工作要得到公司领导的足够重视和支持；市场是一个公司的生命线，但是售后服务，是决定这个生命线是否存亡的重要因素。

2、定期组织售后人员培训，及时掌握新技术，新产品；同时加强售后人员的沟通及经验交流。

售后月总结和下月计划篇四

售后月工作总结与计划。其实，只要掌握一定的技巧和方法，写好年终总结并不难的。作为汽车4s店的售后服务部如何写好年终总结，关键把握以下几点：

第一，回顾20xx年度售后服务部的主要工作。

第二、三个关键内容业绩、问题和改善计划缺一不可，并且一定要先说售后服务服的业绩、再说问题，最后还要针对问题说出解决思路及建议，层次一定要清晰。

第三，一份与众不同的年度总结一定需要用数据说话，这样的年终总结才具真实性。

第四、展望20xx年，为了将服务做细、做精，提高客户满意度、减少客户流失，做出售后服务部的下一年度计划。

汽车4s店售后服务部年终总结范文如下，仅供参考：

结合20xx年售后维修总体运行情况来看，售后部基本实现了年初拟定的工作计划。客户的承认是对我们工作的鼓舞，批评和建议则是工作改进的方向。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短现对售后服务部工作总结如下：

一、20xx年度售后服务部的主要工作：

20xx年售后部营业额□xx万余元。毛利□xx万余元，平均单车营业额□xx元。20xx年共进厂辆，其中润保辆。（具体数据，可根据部门实际情况。）

二、不足之处

售后服务部成立时间较短，新成员较多，制度不够完善，现场实践经验较为欠缺，我们必须坚持加强现场实践的力度，在实践中培养增强各种业务水平，同时要争取工作的主动性，提高责任心、专业心，加强工作效率、提高工作质量。

要树立真正的“主人翁”思想，心往一处想，劲往一处使，积极主动共同服务于公司的各项工作中。为公司更好的发展，

为更好地服务服务汽车贡献自己的微薄之力。

三、20xx年售后服务部的工作计划

确定并重点服务忠诚客户，随着辖区保有量的增加，将服务做细、做精，提高客户满意度，减少客户流失特别是忠诚客户的流失显得尤为重要。为确保我公司更好、更快、更强的发展，现将售后维修服务部工作展开计划如下：

(一)、客户管理细化

2、通过对流失客户回访及分析，找出客户流失的内在原因及改进措施；

3、对于我们的忠诚客户在公司举办的各种活动时优先通知，让客户受到特殊待遇，增加客户对专营店的依赖感和归属感。

(二)、续保率和预约率

入厂台次的增加导致维修高峰期时客户等待时间长和车间超负荷工作，需通过预约工作合理调配，减少客户等待时间。

(三)、资源共享、良性竞争

(四)、人员培训

随着车用新技术不断应用，更新换代周期缩短及客户期望值的提高，人员素质及战斗力须相应提高一个台阶，对培训工作提出了更高的要求。为此做出如下工作计划：

1、加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核；

2、注重理论与实际工作相结合的培训，对接待注重产品基本知识和实实践操作相结合，特别是实际接待能力的考核。维

修技师注重操作技能和常规故障排除能力的培训，提高员工的整体战斗力。

(五)、增加维修人员

随着保有量增加和回厂频次的增加，在加强管理提高工作效率考核人均产值的同时，适当增加维修人员数量。

(六)、团队建设

1、目标和表现形式以公平、公正、公开为原则，坚持只有团队利益化，才能确保个人利益化本售后维修组织培训及考核，营造学习氛围，提升员工服务理念及个人技能；进行职业道德、服务理念、主人翁意识培训；塑造员工服务的工作态度，注重细节问题的发掘，促使员工主动提高自身素质。2、实施手段及措施采用将所有培训及考核资料纳入员工个人档案、团队意识直接与员工个人收入挂钩、团队意识强者优先考虑外出培训、职称晋升、福利等优惠。

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！

应该怎样写工作计划来源:整理 | 作者:未知 | 本文已影响4038人-

一、为什么要写工作计划

1、计划是提高工作效率的有效手段

工作有两种形式：

一、消极式的工作(救火式的工作：灾难和错误已经发生后再赶快处理)

二、积极式的工作(防火式的工作：预见灾难和错误，提前计划，消除错误)

写工作计划实际上就是对我们自己工作的一次盘点。让自己做到清清楚楚、明明白白。计划是我们走向积极式工作的起点。

2、计划能力是各级干部管理水平的体现

个人的发展要讲长远的职业规划，对于一个不断发展壮大，人员不断增加的企业和组织来说，计划显得尤为迫切。企业小的时候，还可以不用写计划。因为企业的问题并不多，沟通与协调起来也比较简单，只需要少数几个领导人就把发现的问题解决了。但是企业大了，人员多了，部门多了，问题也多了，沟通也更困难了，领导精力这时也显得有限。计划的重要性就体现出来了。

记得当时，总经理在中高层干部的例会上问大家：“有谁了解就业部的工作”，现场顿时鸦雀无声，没有人回答。几秒钟后，才有位片区负责人举起手来，然后又有一位部门负责人迟疑的举了一下手；总经理接着又问大家：“又有谁了解咨询部的工作”，这一次没有人回答；接连再问了几个部门，还是没有人回答。现场陷入了沉默，大家都在思考：为什么企业会出现那么多的问题。

这时，总经理说话了：“为什么我们的工作会出现那么多问题，为什么我们会抱怨其他部门，为什么我们对领导有意见……，停顿片刻”，“因为……我们的工作是无形的，谁都不知道对方在做什么，平级之间不知道，上下级之间也不知道，领导也不知道，这样能把工作做好吗？能没有问题吗？显然不可能。问题是必然会发生的。所以我们需要把我们的工作化无形为有形，如何化，工作计划就是一种很好的工具！”。参加了这次例会的人，听了这番话没有不深深被触动的。

3、通过工作计划变被动等事做变为自动自发式的做事(个人驱动系统驱动)

有了工作计划，我们不需要再等主管或领导的吩咐，只是在某些需要决策的事情上请示主管或领导就可以了。我们可以做到整体的统筹安排，个人的工作效率自然也就提高了。通过工作计划变个人驱动的为系统驱动的管理模式，这是企业成长的必经之路。

二、怎样写好工作计划

首先要申明一点：工作计划不是写出来的，而是做出来的。计划的内容远比形式来的重要。我们拒绝华丽的词藻，欢迎实实在在的内容。简单、清楚、可操作是工作计划要达到的基本要求。

如何才能做出一分良好的工作呢?总结当时会议上大家的发言和后来的一些说话，主要是要做到写出工作计划的四个要素。

工作计划的四大要素：

(1) 工作内容(做什么□what)

(2) 工作方法(怎么做□how)

(3) 工作分工(谁来做□who)

(4) 工作进度(什么做完□when)

缺少其中任何一个要素，那么这个工作计划就是不完整的、不可操作的，不可检查的。最后就会走入形式主义，陷入“为了写计划而写计划，丧失写计划的目的”。在企业里难免就会出现“没什么必要写计划的声音”，我们改变自己的努力就可能走入失败。

三、如何保证工作计划得到执行

工作计划写出来，目的就是要执行。执行可不是人们通常所认为的“我的方案已经拿出来了，执行是执行人员的事情。出了问题也是执行人员自身的水平问题”。执行不力，或者无法执行跟方案其实有很大关系，如果一开始，我们不了解现实情况，没有去做足够的调查和了解。那么这个方案先天就会给其后的执行埋下隐患。同样的道理，我们的计划能不能真正得到贯彻执行，不仅仅是执行人员的问题，也是写计划的人的问题。

首先，要调查实际情况，根据本部门结合企业现实情况，做出的计划才会被很好执行。

其次，各部门每月的工作计划应该拿到例会上进行公开讨论。目的有两个：其一、是通过每个人的智慧检查方案的可行性；其二、每个部门的工作难免会涉及到其他部门，通过讨论赢得上级支持和同级其他部门的协作。

另外，工作计划应该是可以调整的。当工作计划的执行偏离或违背了我们的目的时，需要对其做出调整，不能为了计划而计划。还有，在工作计划的执行过程中，部门主管要经常跟踪检查执行情况和进度。发现问题时，就地解决并继续前进。因为中层干部既是管理人员，同时还是一个执行人员。不应该仅仅只是做所谓的方向和原则的管理而不深入问题和现场。

最后，修订后的工作计划应该有企业领导审核与签字，并负责跟踪执行和检查

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。

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

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的素质要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

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

解决理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。

成为xx电器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：

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*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。

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。

3、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。

售后月总结和下月计划篇五

在公司领导正确领导与同事奋斗下，**走过**，迎来新的发展。围绕公司提出的要求和目标，我怀着认真负责、积极肯干的心去开展工作。

x月，我在售后服务中心做售后服务工作，负责集团电脑网络、小区智能化系统的维护。

1、在工作中，我以为客户着想，客户方便的服务理念，完成服务项目。

2、在日常的电脑网络维护方面，努力使自己能够达到尽快完成，完成较好的要求。在一年的维护中，处理主要维护项目达**项以上。在平时，与客户交流，探讨电脑网络应用上的技术。

在维护中，学习研究，逐步改善，使用简单、易用、实用的方法和软件工具，处理问题。

在去年的几次较大规模病毒软件扩散中，以充分为客户尽快恢复的态度，减少破坏程度和损失，恢复工作状态。

3、集团公司5月进行办公环境整体改造，与同事一起，协助房产，在规定时间内，完成网络线路布线改造工作，恢复网络自动化办公环境。在这里得到了领导、前辈的传授与解惑。

4、集团软件正版化上，根据领导的要求，与同事一起，克服

安装验收时间短、电脑性能有差异、客户时间不统一的困难，在规定时间内，除坏电脑或个别的外，完成主要软件安装。

5、小区智能化方面，处理了楼宇对讲系统、监控系统的日常维护。在市内的小区维护，主要围绕世纪花园、湖天一色、在水一方进行开展。在前辈带领下，掌握楼宇不能对讲、不能开锁、不能关门、线路安装、线路查找、监控系统处理等技能。

1、对售后服务工作，处理层次还不深入。停留在完成具体售后维护项目，在售后服务各项程序、综合处理、规范化、制度化上处理不够；对售后服务的水平、质量，建设性有待提高。

2、对具体维护项目的分析，客户关系的把握，优化处理不足。

3、集团公司*月份的网络布线，在工程工艺水平上有欠缺。

4、技术知识水平与实际操作熟练度，下的功夫不够。

在日常工作中，心态很重要，尤其是对售后服务工作。积极的思想、平和的心态，能促使工作进步，促进工作顺利。

没有深厚的理论基础，就看得不会更高更远，工作就不会更上一层楼。

在工作中，要有好的方法与技术；纵向、横向需求分析，综合判断，使平时工作更顺利。