

最新售后服务月工作总结 售后服务工作总结(汇总9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。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

售后服务月工作总结篇一

本人就本年度的工作总结如下：

（一）工作方面，不放松懈怠，完成工作如下：

1. 在公司的培训和同事的帮助下很快掌握了终端的常见故障，如何检查终端设备各个硬件是否有问题，如何安装回单机的软件，调试与测试。掌握了中信银行，华夏银行，建设银行，邮政，交通指挥中心新终端软件的使用、安装、调试、故障的处理，提高了日后对售后维护工作的效率。

2. 在实践中，在沈阳地区和同事一起安装了330台设备，长春地区40台设备。现在主要负责中信银行，华夏银行，建设银行回单机项安装与售后，邮政系统邮包机安装与售后，中国移动和中国联通自助服务设备的安装与售后。

3. 维护中，力保出现故障率降到最低，一旦出现故障，在电话中无法解决的，都以最快的速度到现场进行故障处理（或预约时间处理）。售后人员是公司销售有力的保障，作好自己的工作就是给销售加分。

正如长春地区安装第一台回单机时为了见长春中信科技一面等到六点多，连银行负责人都说不好意思了，但我就是为了和科技部人员见个面，说一句话。在长春中信回单机项目和

三泰的竞争上我们无法帮助，但在售后环节得到客户的肯定，上让客户看到我们比三泰售后作的好就是对销售最有利的支持。

4. 在每次的系统巡检工作中，都反复跟设备使用人员进行沟通交流，听听他们的建议和意见，指导他们一些常见故障的处理。比如建设银行五点下班，根据他们的要求，设置终端的自动关机时间，为客户省事又能保养设备。

（二）始终坚持严格要求自己，勤奋努力，在自己平凡而普通的工作岗位上，努力做好本职工作，从不把情绪带到工作中。以下是我今后的工作方向和计划：

1. 听从领导的安排，做好领导布置任务和本职工作；
2. 提高工作效率，把故障发生率降到最低。把常见客户能处理故障总结，每次对客户现场培训时不会有所遗漏。
3. 除了售后维护工作，同时要抽出时间学习一些其它的技能，提高自身的综合能力水平。

这一年来我学到了很多，也感受到了很多；看到公司的迅速发展，我深深地感到骄傲和自豪，也希望和公司一起进步发展。实现自己的奋斗目标，体现自己的人生价值，和公司一起成长。

售后服务月工作总结篇二

成为xxx电器公司的售后服务的技术人员，以来，我努力工作，完成了全年任务。现在对一年来的工作总结如下：

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x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。

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，尽可能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，尽可能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，要么就尽可能的往自己知道的扯少跟人家在那里废话。

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。

售后服务月工作总结篇三

一. 售后服务工作方针：信息准确、反应敏捷、处理有效、用户满意。

二. “三包期”内，客车发生故障，用户按质量服务卡有关要求处理：

1. 底盘、发动机故障，应及时与底盘、发动机厂设在当地的办事处、分公司、特约维修服务（厂）站联系处理。如用户直接向我公司营销部反映时，营销部应及时以文字形式联系处理，联系结果应存档并及时向用户反馈。

2. 车身故障，用户向我公司营销部门反映时，营销部门应及时给予处理，需与有关配套厂家联系的，应尽快以文字形式联系，24小时内应给用户明确答复。

3. 营销部需派服务人员外出服务时，应对服务的内容、外出

路线及有关事宜填写书面。

4. 服务结束后，服务人员应认真按要求填写服务报告单，并有用户及服务人员签字。服务人员凭此单报销各种费用。

三. “三包”期满后的用户向我公司营销部门及服务人员反映问题时，服务人员应积极联系购买材料、维修厂家等事宜。

四. 营销部在服务过程中遇有特殊情况时，应及时逐级反映并高效解决。

五. 按照质量体系，做好用户档案、质量信息的收集、整理及反馈工作。

售后服务月工作总结篇四

现如今，社会经济和科技发展水平的提高，人们对生活各方面的需求越来越高，许多的科技产品充斥着市场，不断更新换代。海信空调作为21世纪很受大家喜爱的产品，得到了大众的认可。但是，空调在使用过程中总会出现不可避免的故障，那么，消费者就可以拨打海信空调售后服务热线进行咨询，下面就来具体了解一下相关内容。

通过几个具体案例来认识一下海信空调的相关内容。海信kfr—2608gw/bp空调不制热，外机风扇工作但压缩机不工作检查时发现外机风扇工作，压机不工作，测量功率模块pn—u□v□w之间正常，重新上电试机p□n间电压正常□u□v□w间有正常电压输出可压机不工作，关机后测量压机绕组正约1.3，初步怀疑压机卡缸，排出系统制冷剂后试机空调器压机仍不工作后确定为压机卡缸，用新压机插上u□v□w后再试机压机可以启动，换上新压机后定量加r22后试机空调器制热回复正常。

海信kfr—2701gw/bp空调不定时开关机。从对室外机安装位

置观察，在邻室外机的地方分别安装着380v的变压器、有线电视和电话的接线盒，这些特殊的高频散射的电磁波组合在一起，构成了一个强大的信号干扰源，使得整机cpu始终不能正常地传输信号，整机的工作状态也就处于一种不正常的工作状态。而遥控器无意中的位置，使室内机能够接收到正常的信号，克服干扰，正常工作。

a□室内机未紧导致机体与挂墙板共振，

b□空气过滤网未卡好；

a□贯流风扇重心偏离造成，

b□内风扇破裂，

c□电机轴承不良导致有交流声

d□变压器交流声；三、人为原因；

遇到整机不通电的情况，首先查看有无掉线、断线，经查看，无此现象；然后用万用表查输入电压为220v□正常；查内机变压器无损坏，内机板保险丝熔断，热敏电阻烧坏，分析造成此故障的原因，可能是因为电压超过250v所致，同时也可能造成整流器损坏，如果7805稳压块高出5v以上，电脑块也可能损坏。为用户更换新内机板后，机器工作正常。

售后服务月工作总结篇五

20xx年新年的钟声即将敲响，回顾20xx年我们走过的路程，有欢乐、有艰辛、有欣慰、有荣耀……整个项目部在张总的正确领导下，精诚团结，恪尽职守，较圆满地完成了全年的工作任务，通过以下几方面对20xx年的工作进行总结以及对20xx年的工作做出切实可行的计划安排：

1.2、对滨职.书香嘉苑一期简装、精装户地面砖、墙面砖色差等维修及赔偿工作。

1.3、对滨职.书香嘉苑的1#-4#楼门窗漏水、更换五金件、更换玻璃、打胶等维修工作。

1.4、对滨职.书香嘉苑卫生间、厨房漏水及其它原因造成的业主室内受损的赔偿工作。

1.5、对滨职.书香嘉苑精装修部分等的维修及赔偿工作。

1.6、对滨职.书香嘉苑车库屋面防水及地下室防水的维修工作。

1.7、对滨职.书香嘉苑未交房维修后，督促其交房。

2.1滨职.书香嘉苑地面砖、墙面砖色差已经维修完毕，并赔偿完工作。

2.2滨职.书香嘉苑1#-4#楼门窗漏水、更换五金件、更换玻璃、打胶等维修结束。

2.3滨职.书香嘉苑1#-4#楼厨房、卫生间漏水及赔偿工作结束，并得到业主的认可。

2.4滨职.书香嘉苑精装修部分等的维修及赔偿工作结束，并得到业主的认可。

2.5滨职.书香嘉苑车库屋面防水及地下室防水的维修结束，已经达到了理想的防水效果。

1.1对滨职实训大厦工程的预算、拨款、材料的用量进行了精确的计算，对实训大厦的施工提供了有利的数据保障。

1.2对滨职书香嘉苑主体施工工程及110项分包工程进行了结

算审核工作，为公司拨款及成本控制提供了有力的数据保障。

1.3对滨职.书香嘉苑售后维修的账务整理进行了精确的计算，为售后服务部提供了准确的数据依据。

20xx年我们虽然做了大量基础性的工作，取得了阶段性的成绩，但工作中还存在着一定的不足，如在与业主打交道过程中，还应提高应变能力，灵活处理事物的能力；应提高服务礼仪，热情周到的为业主服务；应更多的掌握法律法规知识，灵活地运用于工作实践中。

总之，在20xx年的工作基础上，20xx年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以“最大的努力”完成公司下达的各项工作指标。

售后服务月工作总结篇六

辉煌的20xx已经度过，回顾20xx□是中冀斯巴鲁辉煌的一年、成功的一年、具有时代意义的一年，是斯巴鲁在中国进口汽车市场的功臣体现，并超额完成集团公司下达的各项指标，为集团公司创造了可喜的利润。我们临沂公司也圆满的完成了总部下达的指标任务，我公司的成绩离不开王总的英明决策和敏锐的市场洞察、也是在座各位同仁辛勤努力的见证。

一、20xx年工作回顾：

1□20xx年售后部工作目标完成情况：共进店维修1110台车，维修总收入1359263.6元。月平均来店维修台次92.5台.月平均收入113271.97元.单车产值1224.56元/台.

2□20xx年工作不足：(1)、作为部门负责人没有能够执行好部门的管理制度，执行力欠缺。(2)、对于售后的服务流程没有按照标准4s店流程进行要求执行。(3)、售后服务人员之间的

配合欠缺理顺。(4)、特别是在客户不满方面缺乏及时有效的应对，致使部分客户满意度不高。(5)、一线人员对于客户的热情度和对客户高度负责的态度欠缺。(6)、没有开展有效的内部培训机制，使我们的服务战线和思想不能一致对外。(7)、没有实施奖优罚劣的奖惩制度，有“吃大锅饭”的现象，没有激发出员工的工作积极性和个人能力的最大发挥。

3□20xx年中继续20xx年的工作有：(1)、前台接待继续按照4s店规定的保养维修电话跟进招揽以促进客户的来店。

二、20xx年工作计划和整改、整顿措施：

过去的一年有很多很多的问题是值得我们思考的，而思考是沉重的，对此

1□20xx年目标：预计进店维修2160台次。计划维修总收入2692320元。单车产值1246.44元/台。月平均来店维修台次180台。 2、工作计划和措施：

(1)、以身作则，加强对部门的监管力度，做好服务流程的执行和规章制度的遵守。坚决杜绝不利于公司运营、客户服务的现象出现。

(2)、服务意识的提高,服务理念与方式上的变革。加大主动服务力度。市场的发展已经不容许对顾客怠慢，跟踪服务越来越不适应行业主流。结合我们的自身现状，在保证被动服务质量的情况下，还应加大主动服务的力度。售后服务部要对顾客特别是顾客反映的信息进行重点关注，主动捕获其信息并采取相应的措施。预防为主的原则。把质量问题解决在事发之前是最有利的，售后服务部技术人员应对进店维修保养的车辆进行仔细的检查、对客户来电咨询进行耐心详细的讲解，解除存在的隐患质量问题。

(2)完善并提供真心优质的售后服务。我们向顾客提供优质服

务是售后服务部应尽的责任。售后服务部涉及的服务工作主要有保养服务、保修服务、维修服务 and 配件服务。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。实践证明，顾客对于我公司的保养服务较为接受。售后服务部应注重为顾客提供保养方面的知识，变被动为主动来争取顾客满意甚至感动。(真实值和期望值)对于每一件顾客需求，售后服务部实行接收一起处理一起的原则，虽说此项工作是一个复杂的问题。可以这样讲，只要抓好这方面的工作，顾客满意就会有一个大幅度提高。

(3)、服务体系素质建设。必须坚决推行服务有关管理制度，为服务人员的工作建立细化的考核指标，除现有考核内容外，增补服务过程记录等，实施内部培训;加强对特约服务站的管理，从自身而言，服务人员素质、服务配件是影响处理质量的两要素，这两方面恰恰是服务的软肋。售后服务部正在加强管理来提高服务人员的精神素质和能力素质，也运用了一些管理措施：如逐步完善服务管理制度、导入培训机制、建立有效激励措施等，但该工作还需要有一个时间的累积过程。“人员素质”和“服务配件”应两手抓、两手硬，否则巧妇难为无米之炊。

(4)配件库存的合理化及配件供应的及时性，配件是售后服务重要组成部分。配件服务的质量涵盖了配件种类、库存、质量以及供应及时性等，该方面工作为售后服务部20xx年主要工作之一。同时□a1□以后要经常和其他兄弟4s店经验交流，在和他们交流的同时可以吸取工作经验，去改正我们自己的错误，提高我们的工作效率□b2.在20xx年的工作中，我们在日常管理中做好订单、信息和付款要求，按计划及时做好订单流程操作，完成与斯巴鲁之间的信息交流和反馈。使总部对我们的考核能够达标□c3.与各兄弟店之间搞好关系，利用经常联系，削减呆滞库存□d4.对内部人员加大培训率，使他们对业务更深的去了解，使我们的工作效率提高□e5.对我们的订货金额计划好，使我们的订货金额合理，还得满足客户

需求，达到不能让购进的配件再次挤压库存。

(5)、增值服务项目的开展，养护产品的推出。有目标、有计划、有针对性的进行推销。使我们的利润、产值有新的增高点。

(6)、快修的准备和推行，对于单纯的逢5000km和10000km保养，实施总部推出的快修保养服务，体现快捷优质专业的服务。

(7)、培训计划的实行，针对售后服务部目前的实际工作情况，制定相对应的短期、中期培训计划，使售后人员的综合素质得以提升，以向客户提供更优质的服务。

总的来讲，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。新的一年富有挑战的一年。为实现公司任务目标而努力，我们相信在王总的领导下、在公司对售后服务的一贯注重和支持下，使售后服务部的工作开展有了可靠保障。售后服务部也已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好。

售后服务月工作总结篇七

成为 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。

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。

3、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。

售后服务月工作总结篇八

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。

一、加强面对市场竞争 不依靠价格战 细分用户群体 实行差异化营销

针对今年公司总部下达的经营指标，结合总经理在20xx年商务大会上的指示精神，分公司将全年销售工作的重点立足在差异化营销和提升营销服务质量两个方面。面对市场愈演愈烈的价格竞争，我们汉阳分公司没有一味地走入“价格战”

的误区。我常说“价格是一把双刃剑”，适度的价格促销对销售是有帮助的，可是无限制的价格战却无异于自杀。对于淡季的汽车销售该采用什么样的策略呢？我们摸索了一套对策：

对策二：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宣传，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，先后和理工大后勤车队联合，成立校区维修服务点，将服务带入高校，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。

对策三：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。今年完成任务，顺利完成总部下达的全年销售目标。

对于备件销售，我们重点清理了因为历史原因积压下来的部分滞销件，最大限度减少分公司资金的积压。由于今年备件商务政策的变化，经销商的利润空间进一步缩小，对于新的市场形势，分公司领导多次与备件业务部门开专题会讨论，在积极开拓周边的备件市场，尤其是大客户市场的同时，结合新的商务政策，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xx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

维修接车台次，工时净收入xx万元。

二、强化服务意识，提升营销服务质量

20xx年是汽车市场竞争白热化的一年，面对严重的形势，在年初我们确定了全年为“服务治理年”，提出“以服务带动销售靠治理创造效益”的经营方针。我们挑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。

三、追踪对手动态 加强自身竞争实力

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。

四、注重团队建设

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()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。

售后服务月工作总结篇九

时间总是在忙忙碌碌中过去了。但在4s店我学到了很多，也懂得了很多，下面把自己工作、学习情况在一个总结，不当之处请批评指正。x年04月我入新乡店，在汽车售后任职，在各位领导关怀指导、在周围同志关心帮助下，思想、工作取得较大进步。回顾入职来的工作情况，主要有以下几方面的收获和体会：

一、从严要求的环境下，认识工作，进一步认识自己。

我入职以后才发现，我对售后服务的理解还只是皮毛上的东西，有很多东西是我从前没有想到的，因此，我的第一步就是对自己的定位及认识自己的工作。我感到，一个人思想认识如何、工作态度好坏、工作标准高低，往往受其所在的工作环境影响。我从一开始的懵懂到现在的熟悉，与上级领导和部门同事的帮助是分不开的。如果让我概括这一段时间来我部门的工作状况，就是六个字，即：严格、紧张、忙碌。严格的工作要求、紧张的学习氛围和忙碌的工作节奏。从模糊到清晰，我充分认识到自己工作的重要性。工作中，面对领导的高标准、严要求，面对周围同事积极向上的工作热情和积极进取的学习态度，面对紧张高效的工作节奏，使我深受感染，充分认识到，作为这个集体中的一员，我首先不能给这个集体“抹黑”，拖这个集体“后腿”，在此基础上，要尽快融入到大家共同创造的“勤奋学习、努力工作”的浓厚氛围之中。在这种环境影响下，我的力争在最短的时间里熟悉自己的工作，在这一想法的实现中，我的工作标准也不断提高，总是提醒自己要时刻保持良好的精神状态，时刻树立较高的工作标准、时刻要维护好这个整体的利益来做好每一项工作。这也是我能够较好完成这段时间工作任务的重要保证。

二、在勤奋努力的学习中，素质得到提升。

应该说，过去的一年，是勤奋学习的一年。由于自己入汽车行业时间比较短，要想在同样标准的工作中做好做出色，必须付出更多的努力。通过学习，使我无论汽车服务接待、还是自己本职位的业务知识学习，都有了一个飞跃式的进展。这也更加验证了“只要付出，就一定有回报”的深刻道理。

三、在熟悉中寻求突破、寻求创新，工作取得进展。

回顾过去一年忙碌的工作，从开始的不懂到现在的熟悉，从刚迈出大学的青年到现在的准职业人，从部门同事的认识到相互之间的密切合作，每一次工作上的较大举动都对自己是一种锻炼，也是一种考验。售后汽车服务流程等几项工作我都会要求自己做到认真、细致、精心完成。

总之，汽车售后还是一个不断成长的部门，是一个锻炼人的好地方，我有幸伴随它成长，它让我一个涉世未深的人深刻的认识到自己，认识到工作的本质，那就是相互之间的协作，一个人可以才华横溢，但是没有其它人的协助，仅凭一人之力是什么都做不了的，我在工作中学到了很多工作上的事情，也学到了很多做人的道理。尽管觉得很忙很累，但也体验到了苦中有乐、累中有得的收获感觉。我想这也必将为自己今后工作学习上取得新的进步奠定坚实的基础。我也深知，工作中自己还有一些不尽人意的地方。比如，在接待上，还没有达到精益求精的要求；工作有时操之过急，缺乏深入细致的工作作风等等。我要在今后的工作中努力克服不足，改正缺点，加强锻炼，以出色的表现为公司整体工作上水平献计出力，做出贡献。