

售后工作总结(汇总6篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？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。

售后工作总结篇一

在公司售后服务部工作已经有了一年，在这一年的工作中，我以“客户至上”为理念，以“服从领导、团结同事、认真学习、扎实工作”为准则，认真完成了领导安排的各项任务，自身的业务水平和工作能力也得到了提高。现将一年的工作情况、心得体会以及以后的努力方向总结汇报如下：

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化。”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在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。一年来，认真履行的岗位职责，较好地完成了各项工作任务：

- 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。

我在售后服务部工作了一年，做了一些工作，学了很多知识，

提高了不少能力，还存在很多不足和问题，需要学习和改进：

- 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。

售后工作总结篇二

销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我别克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上半年各项工作任务。

以下是我对我部20年上半年业绩的的分析报告：

20年别克售后的年终任务是万，截止20年6月底我们实际完成产值为元，，完成全年计划的%，与年初的预计是基本吻合的。

其中总进厂台数为台，车间总工时费为元(机修：元，钣金：元，油漆：元)，我们的配件销售额为元，其中材料成本(不含税)为元，材料毛利为元，已完成了全年配件任务的%。

决问题，避免问题由小变大，造成更大的损失。故上半年我们别克售后的物业及设备的维修费用仅有元，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，我别克售后现在全体工作人员为人，其中管理人员为人，员工为人(除管理人员外，前台接待为人，机修人员为人，钣喷为x人，仓管及保洁各x人)以上人员并不包括实习生，我别克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。

售后工作总结篇三

售后行政服务工作是一个综合技能要求相当高的工作，尤其是对售后服务人员的要求也相当高，下面是我个人20xx年的工作总结：

- 1、需要了解市场现状，了解客户需求，而且了解一些企业运作和服务途径。
- 2、个人修养较多，有较高的知识水平，对产品知识熟悉，并且具备所使用销售产品的机械、装置、设备的知识。
- 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、外表需要整洁大方，言行举止得体，有企业形象大使和产品代言人的风度，不一定要长得英俊、漂亮，但至少要对得起观众，别一出场就歪鼻扭嘴斜服，吹胡子瞪眼睛的，有损企业的形象。

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，有奉献精神。

1、建立客户意见表或投诉登记表表格。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、售后服务人员接到信息后即通过电话、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，如问题电脑名称，规格，生产日期，生产批号，何时使用，问题表现状况，在使用此品牌前曾使用何种品牌，状况如何，最近使用状况如何等。

3、分析这些问题信息，并向客户说明及解释工作，规定与客户沟通协商。

4、将处理情况向领导汇报，服务人员提出自己的处理意见，申请领导批准后，要及时答复客户。

5、客户确认处理方案后，签下处理协议。

6、将协议反馈回企业有关部门进行实施，如需补偿油品的，通知仓管出货，如需送小礼物的，通知市场管理人员发出等。

7、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

1、确认问题

认真仔细，耐心地听申诉者说话，并边听边记录，在对方陈述过程中判断问题的起因，抓住关键因素；尽量了解投诉或抱怨问题发生的全过程，听不清楚的，要用委婉的语气进行详细询问，注意不要用攻击性言辞，如“请你再详细讲一次”等。

2、分析问题

在自己没有把握情况下，现场不要下结论，要下判断，也不要轻下承诺；将问题与同行服务人员协商一下，或者向企业领导汇报一下，共同分析问题。

3、互相协商

在与同行服务人员或者与公司领导协商之后，得到明确意见之后，由在现场的服务人员负责与客户交涉协商，进行协商之前，要考虑以下问题。

售后工作总结篇四

弹指一挥间，转眼间过去，在过去半年中，我们看到了的残酷性，作为xxxx汽车有限也在经受着市场的严峻考验，但我别克售后部顶住压力在公司及全体干部员工共同努力下仍较好的完成各项任务。

以下是我对我部xxxx年上半年业绩的总结：

xxxx年xxxx售后的任务是xxxx万，截止xxxx年6月底我们实际完成产值为xxxx元，完成全年xx的xxxx%□与年初的预计是基本吻合的。其中总进厂台数为xxxx台，车间总工时费为xxxx元（机修□xxxx元，钣金□xxxx元，油漆□xxxx元），我们的配件销售额为xxxx元，其中成本（不含税）为xxxx元，材料毛利为xxxx元，已完成了全年配件任务的xxxx%□

为了严格控制费用的支出，我们别克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。故上半年我们别克售后的物业及设备的维修费用仅有xxxx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。

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，我别克售后现在全体工作人员为xxxx人，其中人员为xxxx人，员工为xxxx人（除管理人员外，前台接待为xxxx人，机修人员为xxxx人，钣喷为xx人，仓管及保洁各xx人）以上人员并不包括生，我别克售后也同样面临着关键人员缺失等问题。故我们将继续加强对员工各方面的及领导，从企业内部培训并发掘新的人才，能更好的为公司服务。

xxxx年上半年所存问题及下半年的工作计划：

一、上半年工作，因前台接待人员及机修人员的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，提高能力，加强技术平；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，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，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和公司的企业的发展是直接挂勾，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。前台接待是别克售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着别克售后部的形象，所以我们必为别克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、从策略上，上半年别克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，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

五、在目前市场下，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，做为别克售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

六、加强5s管理，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、面对通用对我司的明察暗访，我们应努力打造一支上下，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，解决问题，度过难关。最后请公司各位领导放心，别克售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成xxxx年公司下达的工作任务。

售后工作总结篇五

20xx年10月25日进入移动售后，算是我毕业的第一份工作。若按照联想划分的售后体系是前台+备件工程师+维修工程师。我就是干备件兼软件部分（刷机）。

或许是因为暂时的热情，或许是因为暂时的爱好。在我来之前有位师傅要走，算半个吧，25到31号7天时间。刚来什么都

不会，办公软件不会，粘贴复制都不会。一个礼拜不可能都学会，想过放弃，还是坚持到现在了。有人说你什么都不会老板也用你？老板不瞎，也看不出来我有没有潜力。只是我现在比前一位好。

备件也就是买买配件，录入工单。淘宝买保外，厂家买保内，做好工单录入和核销。看似容易，硬是自学了2个月。没技术没热情。说说刷机吧，师傅走时就教了两遍，天语的，展讯平台的□pac文件的。肯定是不会的，我不是天才。当时压力很大的，老板问着，顾客等着，同事看着，心里急着。一步步走过来了，从最初的天语，到联想，中兴，华为等等到三星，小米以及一些杂牌机。从厂家软件包到官网软件包到论坛软件包。有包就能解决问题。

还有9天就3个月了，经我手刷好的也有几百台了，成功率有97%。一台加密失败，没刷好，能力不足，2台版本刷错。解锁成功率100%。总结下线刷也就四样东西，刷机包，平台，教程，驱动。刷机大师，刷机精灵等一键刷机，都是扯淡软件。变砖神器。刷机有风险，操作需谨慎。

这份工作我觉得是50多岁人干的，我拿20多岁年纪干50多岁干的活，浪费青春，消磨时间。能做一个刷机包，我觉得我就可以毕业了。

售后工作总结篇六

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。总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。总结与计划是相辅相成的，要以工作计划为依据，订计划总是在总结经验的基础上进行的。以下是由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：

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。

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。

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。