

售后的工作总结 岗位工作总结(通用7篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

售后的工作总结 岗位工作总结篇一

__年上半年来，我镇紧紧围绕全县党建工作暨基层组织建设年动员大会精神，按照“围绕经济抓党建，抓好党建促发展”的总体要求，以“基层组织建设年”活动为主体，以经济建设为总目标，以作风建设为总抓手，持续推进“服务型党组织”创建。

一、围绕一个主题。

通过充分发挥区位优势、资源优势，按照“党建大联合、区域共发展”的要求，加强与周边乡镇的连同协作，我镇将在7.1建党节与周边乡镇开展党建联谊活动，加深双方了解，增进双方友谊，推动边界党建共创共建，目前，活动正在紧密筹备中。今年来，我镇共组织了两批次村干部到周边乡镇考察学习，主要学习了对方在抓发展、服务发展方面的经验和理念。

二、突出两大载体：乡村旅游；“1+4”农业产业结构调整。

一是把党建工作与旅游发展相结合，打造“一圈三点一环线”旅游格局，我镇成立了__文化旅游发展公司，通过与土地银行相融合，对农村土地流转起到了较好效果，通过走公

司流转土地模式，成功解决了土地流转过程中的很多难题，通过公司流转土地模式我镇已成功流转土地?亩。通过鼓励能人党员发展乡村旅馆、餐饮等服务行业，加快了旅游业发展，带动了群众致富，我镇__村已打造出规模乡村旅馆一家。

二是把党建工作与农业产业结构调整紧密结合，突破我镇农业产业化建设难题。充分发挥党支部的战斗堡垒作用和能人党员示范带头作用，全力打造“1+4”农业产业示范带动项目(1个龙头企业：__产品开发有限公司，4个农业基地：万亩香花生基地、万亩荞麦基地、万亩薯芋基地、万亩碗胡豆基地)。通过企业+基地+农户的发展模式，切实促进农民增收致富，推动我镇农业产业化不断发展。今年来，在村支部的号召下，在广大党员的带动下，我镇__豆基地面积突破2500亩，群众增收近百万元，香花生基地突破6500亩。目前，投资1500万的__县__农产品开发有限公司，已完成征地，正式开工建设。

三、提升三大目标：进机关看形象，着力推动创先争优;进支部看表率，着力提升服务发展能力;进村庄看变化，着力提高群众幸福指数。

(一)进机关看形象，着力推动创先争优。

今年来，我镇以创先争优活动为契机，在机关党员干部中深入开展“进机关看形象”活动。一是实施机关环境改造工程，完善机关硬件设施建设，加大环境卫生整治力度，营造舒适温馨的办公环境，树立了良好机关形象;二是通过组合部门、竞争上岗，合理整合资源，充分激发干部积极性，掀起了干事创业良好氛围。结合百名干部进农家活动，开展领导挂村、部门帮村、干部包组活动，让干部深入群众，了解群众，解决群众实际困难，得到了群众的普遍认可。三是打造文明礼仪型机关，通过规范礼貌用语，树立明显标志牌，建立首问责任制，让群众感受到了机关的亲切与热情。

(二)进支部看表率，着力提升服务发展能力。

通过进支部看表率，着力提升支部创造力、凝聚力、战斗力。一是实施村支部晋位升级计划，提升整体工作水平。二是实施“领头雁”培训计划，提升支部书记工作能力。通过集中学习、外出考察学习等方式，全面提升了支部书记执行政策能力，加快发展能力，服务群众能力，依法办事能力，维护稳定能力。三是实施党员素质提升计划，武装党员队伍。结合“双晋”、“三基金”活动的开展，围绕党性修养、作用发挥、宗旨意识、纪律观念等，分类制度、分类标准评议党员，树立起了党员参与发展、带头致富的理念。通过抓好党员创业致富工作，把党员培养为致富能手，把致富能手培养为党员，鼓励党员创业发展，今年来共发展积极分子23名，其中致富能手13人。

(三)进农村看变化，着力提高群众幸福指数。

始终把提高群众幸福指数作为党建工作的奋斗目标，全面促进农民生活水平的提高。通过把党建工作与基础设施建设相结合，与农业产业化结构调整相结合，与“一事一议”财政奖补相结合，与涉农项目相结合，与提高农民的素质技能相结合。围绕让农民群众“上得了学、治得好病、住得好房、养得起老、走得好路、挣得到钱”的目标，突出产业支撑、项目扶持，整合农业产业基地建设、龙头企业带动、土地整治、饮水安全、农网改造、道路建设、环境整治等项目，实现村庄硬化、亮化、绿化、净化、美化的“五化建设”，确保农民群众生产生活条件和人居环境不断改善，农民幸福指数进一步提高。

售后的工作总结 岗位工作总结篇二

2、负责客户电话回访、跟进二次销售及处理客户投诉的记录等问题

3、把客户反馈的不同情况以工作日志的'形式进行详细的登记

4、负责客户订单售后的领料和发货;退换货的登记

6、维修服务单、售后收发文件、售后执行文件及员工每月绩效的管理

7、定期到仓库进行盘点，将盘点清单与系统数据进行校对，及时核实库存

售后的工作总结 岗位工作总结篇三

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ipac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。

售后的工作总结 岗位工作总结篇四

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。

- 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。

售后的工作总结 岗位工作总结篇五

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服仕客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不胜作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾

客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就

要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

售后的工作总结 岗位工作总结篇六

作为××公司的销售内勤，我深知岗位的重工性，也能增强我个人的交际能力。销售部内勤是一个承上启下、沟通内外、协调左右、联系八方的重要枢纽，把握市场最新购机用户资料的收集，为销售部业务人员做好保障。在一些文件的整理、分期买卖合同的签署、银行按揭合同的签署及所需的资料(刚刚开通)、用户的回款进度、用户逾期欠款额、售车数量等等都是一些有益的决策文件，面对这些繁琐的日常事务，要有头有尾，自我增强协调工作意识，这半年来基本上做到了事事有着落。

(二)分期买卖合同、银行按揭合同的签署情况：

在签署分期买卖合同时，对于我来说可以说是游刃有余。但是在填写的数据和内容同时，要慎之又慎，我们都知道合同具有法律效力，一旦数据和内容出现错误，将会给公司带来巨大的损失，在搜集用户资料时也比较简单(包括：户口本、结婚证、身份证等证件)。在签署银行按揭合同时，现在还比较生疏，因为银行按揭刚刚开通，银行按揭和分期买卖合同同样，在填写的数据和内容同时，要慎之又慎，按揭合同更具有法律效力。但在办理银行按揭的过程当中，购机用户的按揭贷款资料是一个重工的组成部分，公证处公证、银行贷款资料、福田公司存档、我公司存档资料。这些程序是很重要的，如果不公证?银行不给贷款。这些环节是紧紧相扣的，是必不可少的一部分。我公司在存留有户档案时，我们取公证处、银行、福田三方的精华，我们在办理银行按揭贷款方面还存在一定的漏洞，我相信随着银行按揭贷款的逐步深入，我将做得更好、更完善!(我建议组织一次关于银行按揭贷款

的培训，这是我个人的想法。)

(三)及时了解用户回款额和逾期欠款额的情况：

作为××公司的销售内勤，我负责用户的回款额及逾期欠款额的工作，主要内容是针对逾期欠款用户，用户的还款进度是否及时，关系到公司的资金周转以及公司的经济效益，我们要及时了解购机用户的工程进度，从而加大催款力度，以免给公司造成不必要的损失，在提报《客户到期应收账款明细表》是，要做到及时、准确，让公司领导根据此表针对不同的客户做出相应的对策，这样才能控制风险。

(四)今后努力的方向：

半年来，本人爱岗敬业、创造性地开展工作，虽然取得了成绩，但也存在一些问题和不足。主要是表现在：第一，银行按揭贷款这方面有些不协调，也许是刚刚接触这方面的业务；第二，加强自身的学习，拓展知识面，努力学习工程机械专业知识，对于同行业的发展以及统筹规划做到心中有数；第三，要做到实事求是，上情下达、下情上达，做好领导的好助手！

在以后的工作当中，我会扬长避短，做一名称职的销售内勤，与企业共成长。

售后的工作总结 岗位工作总结篇七

五天新教师培训结束了，经过参加这次短期培训，让我开了眼界，学到了很多东西。使我进一步认识到教师这一职业的特殊性、自我的任务及肩负的使命，更加坚定了我搞好教学工作的信心。在此写下自我的一些心得和体会，与大家共勉。

帮忙和排解，培养学生健康的心理品质。

经过这次培训，我在教学工作的方法和策略方面受到很多启

发。几位教师根据他们自我的实际经验给我们介绍了一些当好中小学教师及班主任的要点和方法，给我留下了深刻的印象。在谈到教师的发展问题上，都强调了适时调整和更新自身知识结构、终身学习的做法；在谈到应对困难如何克服的问题上，各位教师们还提出了如何加强教师之间团结合作的方法；在教学教法经验方面，培训教师给我们上了两堂绘声绘色的课，经过这次课，我们认识到教师在上课过程中要多加思考，适时改善教学方法和策略，以艺术的眼光去对待教学，争取精益求精。在班主任工作方面主要提到：为人师表，率先垂范，树立威信；真诚地关爱每一位孩子，营造温馨的班级；完善班级管理体制，充分发挥学生自制本事；开展丰富多彩的活动，增强班级凝聚力，利用活动去发现人，培养人，教育人。异常是唐教师的“三勤”让我印象深刻，即脚勤、眼勤、嘴勤。我觉得这三个“勤”确实对做班主任很重要。

而提高学习兴趣。

总而言之，高效课堂要求教师成为“四者”，即促进者、学习者、决定者、幸福者。在这次的培训中我还了解了一个新词“导学案”，这个词之前我是从来没听说过的。经过几位教师的介绍后我有了一个基本的了解，并且认识到它的重要性。要上好一堂课，必须先写好导学案，教案也是至关重要的。并且教案不是一次性就能完成的，必须根据实际情景进行修改编成二次教案，仅有这样才能使自我提高得到提高。教师们一再强调，新教师上岗的头三年是十分重要的，它直接决定了你今后的成就和走向。所以年轻的新教师们必须要在头三年，刻苦攻关，摸索出一套行之有效的学科教学方法，认真备好每一堂课，课后写好反思，一步一步向前进，将来自我就会更优秀。

对于我们这些新的教师来说，新的生活、新的职责、新的主角多少有些陌生，有些怯懦。而本次培训中，领导及培训指导教师的话总是充满对新教师的鼓励。鼓励我们要赶快适应学校的教学环境、生活环境和人际关系环境等，鼓励我们要

更加理性地认识社会，认识自我的主角，鼓励我们要做一名终身学习型教师，做一名能够不断适应新知识新问题新环境的教师。鼓励我们要坚持创新，在教学中发挥自我的聪明和才智，争做教学发展的弄潮儿。这些鼓励，使我对未来的工作充满了信心和动力。

五天的培训，虽然时间很短、研讨和交流的机会很少，可是经过培训，拓宽了知识面，提高了认识。重新认识了自己，认识到自身的不足，需要不断提高自我的专业知识和技能、职业素养及综合全面发展。在今后的学习工作中我将不断开拓进取，脚踏实地，以一名优秀教师的标准严格要求自我，不断提高自我的业务水平，深入调查研究总结规律，把握特点，构成新的工作思路，用自我的热情，良好的师德，进取的心态做好自我的本职工作。