# 售后技术员工作总结（精选5篇）

来源：网络 作者：清幽竹影 更新时间：2025-03-31

*小编为大家整理了售后技术员工作总结（精选5篇），仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名...*

小编为大家整理了售后技术员工作总结（精选5篇），仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

售后技术员工作总结（精选5篇）由整理。

第1篇：售后技术员的岗位职责

售后技术员的岗位职责

售后技术员负责沟通客户，跟踪项目中产品的运行状况，及时了解接收客户反馈信息，提供售后技术支持，定期提供报告。以下是的售后技术员的岗位职责。

篇1

职责：

1 负责POS机具的装机与维护;

2 负责对商户进行装机、换机、撤机与培训，处理商户问题;

3 负责对商户的日常巡检与维护，耗材配送;

4 适时做好客户回访，保持良好关系，开拓新客户，维护老客户。

任职要求：

1、从事过第三方支付行业或者地推行业者优先考虑;

2、有良好的沟通能力和服务意识，具备良好的责任心和上进心、勤劳肯干。

篇2

岗位职责：

1、主要从事产品的售前和售后技术支持工作，根据机械图纸进行现场设备的安装与调试;

2、安排并协调现场施工队按照项目要求完成工作;

3、负责项目安装过程中的所有相关事宜。

任职要求：

1、机械和机电类专业技术人员，能熟练使用AutoCAD等设计软件;

2、为人性格开朗、细心、工作积极主动，有良好的团队合作精神。

3、主要从事产品的售前和售后技术支持工作，有良好的沟通协调能力;

4、能适应长期出差(全国);

5、优秀应届毕业生亦可。

篇3

岗位职责：

1、根据经销商要求维修的机器，及时分析与维修，查找出故障的根本原因并公司总部反馈相关信息。

2、工作认真严谨，做好技术保密工作，维护企业利益。

3、及时做好维修记录，保证数据记录的真实可靠。

能力要求：

1、高中或以上学历，电子相关专业毕业

2、有较强的电源原理和电路知识。

3、熟练使用电子负载、示波器、万用表等测试器

4、对故障有较强的分析能力。 售后技术员的岗位职责

第2篇：售后工作总结

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求，也是客服的基本要求，难么，今天小编就给大家整理了五篇优秀的售后工作总结范文，希望对大家的工作和学习有所帮助，欢迎阅读!

【篇一】售后工作总结范文

从事客服工作已接近七年，在七个春秋冬夏的轮回交替中写了好多次总结了吧，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。以下是我的个人工作总结报告：

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会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。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。

【篇二】售后工作总结范文

成为xx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：

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，才能建得起高楼大夏。

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

做我们这样子的工作，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工倍。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。

【篇三】售后工作总结范文

时光似箭，转眼来公司一年多过去了，还记得去年五月份刚进公司时部门领导与同事的耐心指导与帮助。现在非常感谢公司给我这次荣誉，更要感谢公司及部门领导对我的认可。这一年多里我学到了很多，现将对客服工作的内容、认识与感想汇报如下：

我在客服部主要是负责销售这一块的客户回访与维护，工作内容有a、整理客户资料：在销售顾问把客户档案交给客服部以后，准确并及时录入客户信息(包括客户的一些个性化信息，如：兴趣爱好、职业以及家庭状况等)。b、七日内电话回访：从客户档案中提取客户的联系方式，通过电话与客户进行交流沟通并认真记录每一个回访结果，将客户反馈的意见或建议向相关部门反映，与相关部门沟通协调，给客户处理意见，对不能当场解决的投诉，及时跟进，尽快给客户答复。c、30日电话关怀：询问客户的爱车使用状况以及行驶里程，对快到首保里程的客户提醒尽快入厂，未到首保里程的客户做首保提醒。d、三个月首保提醒：先以短信形式提醒客户已到首保时间，然后再以电话方式邀约客户回厂首保，等等。

在认识与感想方面，个人总结如下：为客服人员，要具备良好的素质，尤其是针对抱怨客户，首先要平息客户的情绪，要让客户感受到我们代表的是客户，我们就是客户在4S店的代言人，不能跟随客户的情绪来波动。要学会忍耐与宽容，常言说：伸手不打笑脸人，以微笑友好的服务来对待客户，这是对抱怨客户的法宝。个人需改进的方面：对专业知识的掌握欠缺，以后多学习汽车相关维修保养知识，对在电话中有疑问的客户可以做到应对自如。

20xx年对于公司和我个人都是十分关键的一年。我将努力克服自身的不足，提高综合素质，以更加饱满的热情投入到工作中来。我坚信路遥方知马力，岁寒可见后凋相信通过不断的调整和学习，我能更加胜任未来的工作，得到足够的认可和理解;我也会努力改进，争取在适当的时候提出一些较为成熟的方案，期待着有所作为，期待着和公司一起跃上潮头!

【篇四】售后工作总结范文

作为售后客服在领导和同事的关照下整年的工作情况总结如下：

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化。”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，如何做好电脑销后服务，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。

【篇五】售后工作总结范文

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。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几点：

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

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。

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。

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

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，声誉惧加。

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。

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，四来可以将损失诚至最少。

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20XX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。

第3篇：售后工作总结

202\_年售后工作年终总结

时光如梭.快的让我们无法捕捉。忙忙碌碌的一年又将接近尾声，随着公司生产规模的扩大，我们售后的队伍也在不断的扩大强大。售后服务体系也不断完善。售后是代表公司形象的窗口，是拉近客户与公司距离的桥梁，为企业树立良好的形象，为维护市场稳定作积极贡献和坚强的后盾，能迅速的为经销商排忧解难。

从202\_年起我们售后工作全面改革.各个岗位人员的添加.人员确立岗任职.售后确立了我们天津售后的服务宗旨.服务目标.服务效率.服务原则.。制定了售后服务管理刚要。更好的服务于市场.服务于客户，为公司树立良好的企业形象。

一·售后服务工作职责和内容

用户服务信息的受理、处理、跟踪和统计分析。三包配件的入库、鉴定、盘存等。负责对市场重大、批量质量事故、一般质量信息的收集、上报、处理和回复；负责公司配件自备库的管理，市场在产、半停产、停产车型零件的组织、储备、供应发放工作；根据国家法律法规，结合行业和公司要求，制定质量信息反馈制度，三包件鉴定清退流程，按信息类别分类统计、分析、传递、上报；制定《配件三包更换标准》，根据配件回收和清退情况，对旧件进行帐目管理、数据分析、清退。根据公司及总部售后事业计划的要求，制定周、月工作计划，并按计划进行推进和监督.每批次新、旧件统计单据信息传递 二· 售后服务人员岗位职责和内容 （1）仓管和仓库台账内勤

1、负责售后配件自备库（新件）、三包退件库（旧件）、广宣品库的进、销、存的日帐务管理；｛新件（塑件、常规件、黑件）、广宣品出入库明细账；旧件出入库（旧件回公司、旧件退入大库或退给供应单位）明细账｝

2、每月初对新、旧配件、广宣品的出入库数量、品种数据进行分析、传递、上报。

4、广宣品进销存信息传递（客响.采购）

5、严格执行公司规章制度及部门管理制度，服从上级领导并接受监督，保质保量按时完成上级部署的所有工作任务。

6、严格执行“零部件入库流程”，对零部件的入库针对送货单上数据进行逐一清点，并认真检验零部件的质量、规格等。确保无任何不良配件入库。做好日报记录卡片。

7、库房里的所有配件摆放，必须层次分明，不同车型、规格、颜色的配件，按库房利用面积分类摆放，严格按“5S”标准做到定置、定位、标识清楚；确保目视管理。

8、库房配件按“三清三防一护”管理维护：即清扫、清洁、清理；、防锈、防火、防盗；保护配件不受损坏影响使用。

9、按照“领料单”所列规格发货，坚持“货单不符不出库，无单不出库”的原则，杜绝漏发、错发、少发、混发现象。严禁领料人员私自拿取。搬运配件。

10、库存周报表、月报表做到“日清日毕”，确保帐、卡、物的一致性，主动与财务做好报表核对工作。随时提供出入库明细，商家配件发放的账目记录，接受财务监督抽查。

11、工作积极向上，态度端正，坚决完成领导临时部置的大小任务，不得以任何借口推诿，拖拉。同事之间互相帮助，团队合作，严禁拉关系。搞帮派，个人本位主义。

12、在职在岗，严禁任何闲杂人员进入库房，不得将库房鈅匙随意交给他人，拿取配件。 （2）内勤

1、经销商配件订单的接收、核对、开手工单、单据传递

2、经销商每批次差缺件统计、对接采购、落实跟踪

3、公司内部相关信息传递（产品信息、技术改进信息、配件信息、账务信息）

4、公司外部信息传递（市场质量信息、同行信息、物流信息、新品信息等）

5、各部门沟通及信息传递后的跟踪

6、经销商往来新、旧件账务处理、月度核对，经销商配件欠款的回收

7、每批次新、旧件统计单据信息传递

8、每批次三包旧件明细统计及费用单据传递

9、日常工作发布交接管理 （3）配件发放

1、接内勤手工单据，开领料单

2、协助领料人员到大库或自备件库领取配件

3、接客响广宣品领料单，领取广宣品

4、按照包装标准，进行配件（广宣品）包装发放、物流做交接手续

5、托运、随车发放信息传递（传递给经销商跟踪接收、传递给内勤账务处理）

6、负责对公司新品车型、在产车型、停产车型各种疑难配件的组织和供应工作；

7、负责对三包鉴定后不符合公司三包标准的旧件的返回； （4）三包鉴定

1、市场退回旧件交接、清单清点、鉴定

2、过程信息传递（商家异议沟通、库管退旧明细对接、内勤退旧明细、费用对接）

3、每批次退件汇总、整理、分析、上报

4、每批次旧件清退入库（或清退给供应商）

5、每批次三包旧件账务信息传递给经销商

6、周、月度三包退件排前十位数据统计

7、按三包标准做好经销的三包鉴定指导工作 三·在产.停产车型差缺件发货率

在产.停产车型差缺件发货率.目前有55款车型在做售后（不包括近期新款车型）。18款在产型配件发放完成率100%。36款已停产车型 ，其中有11款停产2年以上的车型发放完成率完成80%。（飞虎.赛虎.金凤凰.福特.巨浪之星 小霸王）6款车型的配件已采购不到.以上是改革后的售后所有的工作状况及相关的事宜。每个岗位紧密团结合作使我们的客户投诉率降低到最低点。我们会按照售后服务管理刚要严格执行.为公司的发展做贡献.服务宗旨.服务目标.服务效率.服务原则.是我们服务的标准和依据.总结这一年的工作有得有失。我们要再接再厉以诚服务在202\_年共创辉煌.

售后李妍

202\_-12-18

第4篇：售后工作总结

江西力航售后工作总结

本人进江西力航这个大家庭已经快2年了，回望过去到现在很感谢公司对我的培养与支持，初来贵公司，我是一个从来没接触过家电行业，更没接触过空调行业的人，是我们的万总，一直不放弃，培养每一个新人，也包括我，他总坚持一个信念——什么叫人才？人才就是培养初来的。在他的教育、严厉管理下，以及纠正自己的错误，慢慢的使自己对空调的专业知识的了解、处事的判断以及做法变得更熟练了。

在这将近2年的时间里，从我们的格力旗舰店开张到现在，从零售、售后、老顾客的回头率等多个方面得出以下的个人总结：

1、从零售上：有活动搞时，卖机数量就多，没活动时就静悄悄，旺季内部安装工每天加班加点，许多工程要做，外派，有嫌我们给的安装费过低，供应商没空送货，我们没人手拉货；由此导致不是没机装就是没人装的尴尬场面，更让我们掉失了很多顾客，以后我们一定要做好准备！

2、从装机的维修率可见，公司内部安装工没问题，但是外派的安装工装机40%以上都要返工，导致客源的回头率和公司经济的损失；对此如何针对加强新安装工的培训，进一步减少维修率，进而巩固老顾客对公司的信心！

3、从老顾客的回头率上：空调行业最注重的“三分设备七分安装”，经历了这大半年，我真的体会到了一台好的空调，安装不好，好如一台宝马给你不会开。从统计的数据上看，我们卖出那么多的空调，属于老顾客带来的生意占比率少于10%。

以下是我接手售后经理这个岗位以来售后的一些工作内容：

一、售后工作职责

1、网点建设方面：

1．与各区域售后服务网点进行信息对接，实现快速有效派工； 2．对各售后服务网点进行人员培训和技术支持；

3．监督各乡镇售后服务网点加强团队建设，提升售后服务能力，使各乡镇售后服务网点具备旺季支援江西力航售后的能力；

2、售后服务方面：

4．及时接收记录各地报修信息，按就近原则及时给各网点派工； 5．配件的有序申领，旧件返还以及配件费用审核结算；

6．指导并监督各售后网点正确填写安装卡和维修卡，按时结算费用；

7．及时回访各派工信息的完成情况，及时评估考核乡镇派工的及时性和有效性，根据实际情况进行奖惩；

二、力航售后现状

1) 力航售后这一块儿是一个非常薄弱的环节，一方面是我们的售后网络不健全，另一方面是配件申领和费用结算缓慢。截止目前，力航签约乡镇网点共41家，绝大多数乡镇没有专业售后服务网点，还是比较原始的“谁经销谁售后”的方式，但是咱们每个乡镇都有两到三个经销商，这样就会造成售后相互推诿扯皮，降低售后服务质量。另外，各网点配件备货不足，申请配件的流程又比较慢，这样也影响了售后服务的及时性，造成多次投诉的情况频发。

2) 再就是费用结算这一块儿，我们对各乡镇网点费用结算流程和操作规范方面的培训力度和频次不够，让网点产生一种印象就是格力费用结算比较缓慢，进而产生消极情绪。 3) 维修费用结算标准较低，维修这一块儿本来就挣不到钱，再加上南昌新建县地域广袤，需要远距离维修的情况比较普遍，远程费给的太低，而且申报费用不能及时到位，造成消极怠工，影响售后服务质量。

4) 新网点开发难度大。新建县区域售后网点比较少，唯一占优势的就是格力的销量比较大，网点能得到更多的安装份额。但是建立二级网点很多乡镇经销商是很排斥的，在他们看来二级网点赚不到钱还要随时准备被罚款。

5) 力航所接管的乡镇也较为分散，某一个点出现售后需求，多数情况可能也得跑几十公里才能到，而且你可能还不知道他什么东西坏了，需要更换配件的话得打几个来回，这样的话网点的费用成本、人员成本就比较高，而且涉及到远程费这一块儿公司的成本也比较高。所以，解决方式只能是多开一些售后网点，尽量做到区域全覆盖。

6) 处理珠海和江西售后派工，协助各乡镇经销商解决售后问题。目前，力航售后部日接收和处理的信息量平均在10条左右，多数是乡镇经销商需要解决的售后问题，珠海和江西方面的派工信息占两成左右。

三、工作计划

1) 首先是修炼内功。售后是服务于销售的，它是一个比较复杂和严谨的体系，很多问题都需要多个岗位协同配合才能解决。就以简单报修为例，要解决这个问题就会涉及到信息接收派单、网点派工、结果回访和费用结算四个环节，如果问题稍微复杂一点，那就又会涉及到技术支持、配件申领发放及配件费用结算这几个环节，任何一个环节跟不上或脱节，我们的售后服务效率就会大打折扣，结果势必会严重影响销售。

2) 售后服务网络建设和完善。力航售后服务网络仓促建立，部分乡镇暂时还没有维修能力，仍需开发新的维修网点，力求在旺季之前实现新建县售后网点全覆盖。另外，各乡镇服务能力层次不齐，一方面需要大力扶持有实力、有潜力的乡镇经销商，另一方面要引入淘汰机制，淘汰部门实力不济的乡镇经销商，使力航格力售后服务体系得到逐步完善。

第5篇：售后工作总结

202\_工作总结和202\_年工作计划

盛年不重来，一日难再晨，及时当勉励，岁月不待人；弹指一挥间202\_年即将过去，回首这一年，3月份至11月份担任总装车间总装班班长，在部门领导的指示下，我始终坚持以科学指导，落实科学发展观，以“想干事、会干事、干成事”为目标，认真履行职责，完成各项工作任务。为了今后更好地做好工作，总结经验，提高工作方法和效率，克服不足。后因公司发展需要于11月28日调到客服部负责压实机械的维修服务工作。回顾202\_年工作主要实施操作如下： 前期作为总装班班长：

一、抓好安全工作强调班组建设要坚持以人为本，以树立班组团队为核心，以强化班组管理为重点，以打造安全为主线，并提出一些与安全生产密切相关的要求：

1、树立安全生产责任意识。把安全放在心里，把过去嘴上讲安全变成现在心中想安全，把安全知识灌入每位成员的脑海中，形成安全工作天天讲，人人抓的良好局面。

2、切实做好班中巡检工作，对生产设备的运转情况，对生产设备各系统进行巡检，以便及时发现异常情况，采取措施消除隐患，排除故障，时刻留心工作人员的工作方式和工作情绪给予指导和开导，以免存在消极的工作态度导致事故的发生。

3、严格要求人员下班前必须面对面将生产、安全等情况清楚的做一次交流，做到不清楚就不下班，防止因再次工作或人员之间的调

动不清楚而危机生产安全。

二：注重理论学习，不断提高自身素质，努力提升工作能力提高自身素质的基础是学习，提升工作能力的源泉还是学习。在202\_年的一年中，由于工作经验的欠缺，我在实践中暴露出了一些问题，有了这些欠缺的经验，现在的我工作起来明显会感觉比以往更加的顺手，其实所谓事倍功半，就是每天都要尽可能地累积进步，哪怕只是几处“微不足道”的细节，天长日久下来也是一笔可以极大助力工作的财富。

我坚持把学习摆在重要位置，不断提高管理水平和理论水平。时刻做到自重、自省、自质不断提高，更好地适应工作任务需要。坚持用理论武装头脑，努力提高觉悟，时刻以 “科学发展观”思想来审视自己的工作态度，认真学习公司各项工作精神，以一位合格的管理人员标准来时刻严格要求自己，保证工作任务和思想与公司保持高度一致，坚定不移，树立全心全意为生产服务的思想，牢记“知识就是生产力”。通过不断的学习来吸取高质量的管理模式、高效率的工作思想，并将其应用在实际工作之中。在开拓了眼界的同时也使自己的管理水平有很大的提高。认真学习公司的各项方针政策，全面贯彻公司的工作目标和任务，在工作中总结经验，在工作中不断进步。牢固树立以企业为核心，服从组织管理的正确思想意识。

三：爱岗敬业，认真履行工作职责，努力提升工作质量。 继续发扬干一行，爱一行的工作作风，以高度的责任感、使命感和工作热情，积极负责地开展工作。努力熟悉部门各生产工作流程。经常组织

班内人员参加公司的各项培训。在不断提高自身素质的同时提高员工的整体技能，便于更好的完成各项生产任务,完善加强车间的日常管理制度，并进行不定期的检查，对一些实习新进人员提问指导，使其尽快掌握生产重点，以便于进一步开展工作。期间我始终坚持以认真、负责、一丝不苟为工作宗旨，认真完成好上级交给的各项工作，做到不辜负领导信任，不愧对同事的支持尊重。

俗话说“火车跑的快，全靠车头带”。在生产时，经常在车间、现场进行检查，发现问题及时处理，提高工作效率。设备出现故障时，我并极时抢修处理和向相关部门汇报，做什么事我都身先士卒，积极参加，与本班员工同甘共苦。

四：强化管理，加强思想教育不断提高员工思想素质。 员工是一切工作的力量源泉。而员工的思想状况直接关系到工作效率和工作的完成情况。本班不定期组织员工进行简短聊天形式的交流沟通，开导大家树立主人翁意识，把个人的命运和工厂紧密的联系起来，同时把员工的工作表现和奖惩制度有机的结合起来，奖勤罚懒，让大家认识到只有通过自己不断的努力学习进步才能与企业共同发展，从而调动了员工的工作热情，促进了车间工作的顺利开展。为了做好车间员工的思想工作，我们把员工的困难当做自己的事情来办，在工作和生活上不断关心他们。

五：强化形象，提高自身素质。为做好本职工作，我坚持严格要求，注重以身作则，以诚待人，一是 爱 岗敬业讲奉献。班长的工作大多是协调小事搞好保障，因此，我正确认识自身的工作和价值，

正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，二是锤炼自身努力提高职业水平。经过两年的学习和锻炼，我在工作上取得一定的进步，利用积极工作汲取经验的同时，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、同事请教，在不断学习和探索中使自身在班长管理水平上有所提高。

六：严于律已，不断加强作风。一年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实、脚踏实地埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守公司各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作方式方法。

七：强化职能，做好服务工作。工作中，我注重把握根本，努力提高服务水平。班里人员不稳定，工作量大，这就需要我们团结协作。在这一年里，不管遇到什么困难，我都积极协调配合做好工作，促使同事们的心都能往一处想，劲都往一处使，不计得失，只希望把工作圆满完成。

后期作为售后服务人员一：做到高效优质的服务，能够为广大用户解决来自设备的各种不同程度的疑难杂症，在用户提出问题的同时做到无条件的解决问题，并且大量收集了客户宝贵的意见，带回公司讨论交流从而做一系列改进措施。在出差费用上尽可能把成本降到最低点，简食简宿一切从简。在这一块受到了广大用户和部门领导的一致好批

202\_年主要工作业绩：

1、完成W2006DW、W2002F的试制和总装。

2、与本班成员完成压路机生产20余台整改车4台占全年压路机生产总台数30%。

3、多次被公司派往全国各地出差维修压路机业务，并及时解决客户指出的问题。

4、带领压实团支部全体成员多次开展公益活动，例如： 清除厂内废弃物资，进行归类，厂内除草等一系列公益活动。

5、鼓动班组成员配合党支部推行现场6S管理标准，并以身作则。

6、荣获202\_年一季度先进个人和202\_年度集团公司优秀团员。 八：工作中的不足

1.情感观念过重。在工作过程中，有好多操作没有严格按照操作规程操作，但是当时并未造成直接经济损失也没有发生 安全 事故，以至碍于情面大多只是口头批评，而没有采取严肃认真的态度。现在想来， 安全 隐患和违规操作是重中之重，因此在今后的工作中，凡是出现的任何违章操作的，定要严肃处理。

2.立足现有条件创新观念有待提高。以往工作中一旦遇到困难总是先想着要上级帮助解决，未能意识到去体谅公司和领导的难处。现如今工作的环境和条件已相当优越，公司也是在逐步的成长壮大完善过程中，今后定要立足现有优势，发挥集体智慧力量，协助做好工作。

3.传达和落实公司精神任务，态度不够坚决。总是考虑到个人利益和自己的小算盘，对公司和上级赋予的任务未能贯彻到底。在以后的工作中坚决提高执行力，提升思想观念认识水平。

4、对压实机械了解还不是很透彻，中间还存在部分肓区，后期的工作学习中我将不断学习探索，争取早日学有所成。 结尾：

在这短暂的经历中既享受了喜悦快乐，又包含着诸多辛酸苦辣。 每次一丁点成功与失败都磨练了我，让我从一名不谱世事初来乍到的新手，成长为一名要求进步的企业员工。“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”在这个知识爆发的年代，现有的知识水平是远远不够的，在路漫漫的过程中我将加倍的求索，用全部的青春和热血，为企业发展贡献自己的一份力量，书写我人生中浓墨重彩的一页。 202\_年售后工作计划

一、认真贯彻落实岗位职责，认真履行本职工作。 作为售后服务人员，自己的岗位职责是：

1、坚定信心，千方百计做好客户服务工作。

2、努力完成服务过程中客户的合理要求，争取客户信任，提供完成可靠的解决方案；

3、了解并严格执行售后的流程和手续；

4、积极广泛收集市场用户信息并及时整理上报，以供团队分析决策；

7、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感；

8、严格遵守公司各项规章制度，完成领导交办的工作，避免积压和拖沓。

岗位职责是员工的工作要求，也是衡量员工工作好坏的标准，自己到岗至今已有1个月的时间，期间在公司的安排下走访了广西地区的多家用户，现以对公司产品及市场认可度有了一个虽不深入但整体完整的了解，对产品优势和不足也有深入沟通过。为进一步做好售后服务工作，自己计划设想努力学习。在人员交流上多学习，在专业技能上多研究。自己在搞好售后服务的同时计划设想认真学习拓展其它方面业务知识、管理技能及销售技巧来完善自己的理论知识，力求不断进步自己的综合素质，为企业的再发展奠定人力资源基础。

二、售后服务工作具体量化任务。

1、制定出月计划和周计划、及每日的工作。时隔半月对用户设备使用情况进行一次调查摸底了解用户的思想动态，促使潜在客户从量变到质变。

2、做好每天的工作记录，以备遗忘重要事项，并标注重要未办理事项。

3、正面而详细回答用户提出的问题。

三、正确对待客户咨询并及时、妥善解决。

售后是一种长期循的工作，视客户报怨如同做好产品质量同等重要甚至有过之而无不及，同时须慎重处理。自己在产品服务维修的过程中，严格按照公司制定的维修服务承诺执行，在接到客户咨询的问题自己不能解答时，首先应认真做好客户咨询记录并口头做出承诺，其次应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。

四、认真学习我公司产品及相关产品知识，熟悉产品知识是搞好售后工作的前提。在售后服务工作期间注重产品知识的学习，对厂生产的产品的用途、性能、参数.安装基本能做到有问能答、必答。

以上就是我202\_年度工作总结和202\_年度工作初步计划，不够全面之处，请求领导能够给予指正。希望12年是能给我公司带来惊喜的一年！

客户服务部：杨樊 202\_年12月29日

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！