# 售后工作上半年工作总结\_售后工作上半年工作总结

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2024-05-16

*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。以下是本站为您准备的“售后工作上半年工作总结”，供您参考。       转眼间20xx年上半年即将过去。回顾这半年来...*

　　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。以下是本站为您准备的“售后工作上半年工作总结”，供您参考。

       转眼间20xx年上半年即将过去。回顾这半年来的工作，我在公司领导的带领下、各位同事的协助下、各部门之间的配合下，严格要求自己，按照公司的制度要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况进行总结，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。下面是本人对上半年售后服务做下总结。

       >一.售后初期

　　1.发货：这种看似简单的工作，却有着其重要性。根据客户的需求，我们一般发货至客户或代理商指定的地点，这时没有服务工程师乘车同往。务必要提前与客户或代理商联系，确认联系人和联系方式，，商量如何接货，以确保在这期间客户或代理商做好调整时间接货。所以与客户交流时，可把时间说的退后一点。

　　2.现场交货，货到客户或代理商后，公司应安排工程师或售后服务人员前往与客户或代理商法人及其技术负责人，一同对设备进行检查，是否在运输过程中对设备外表有所

　　损坏及到货数量的清点，同时对设备进行调试与安装，做好客户或代理商与公司之间的服务对接工作，以明确我公司对客户或代理商在服务方面的具体要求。

　　>二.售后中期

　　1..对客户的培训，新设备定期要对客户进行培训，以便让客户在第一时间对掌握公司设备的操作与技术具体要求。

　　2..设备问题处理，保修期外产品原则上小问题要求客户以自己的力量来解决，确实有重大问题的，需要公司派人来解决的，可以派人前往（但需要收起工本费，注：根据每个区域的消费水平收费，比如：北京，上海，广州，等地的消费偏高），对于保修期内的维修换件的须有相关的照片及故障报告单。

　　3..设备的保养要求客户对销售的设备，须按照说明书规定来进行保养，并有相关的保养资料及照片。

　　>三.售后后期

　　不定期给客户打电话，询问设备使用情况！对出现的问题给与及时的解释和回复。售后服务是一项很重要的工作，也是继销售的一个重要的延续工作，做好了，可以增加销售的机会。做不好，也可以毁掉一个关系网。

　　>20xx年下半年工作计划

　　>一、工作方针

　　树立产品服务形象，提高售后服务技能水平，将自己售后服务能力提高到一个新的高度和水平。

　>　二、工作目标

　　根据公司整体规划中对经营目标的要求，售后服务工作目标量化如下：

　　1、保修期内客户回访率为90%。

　　2、服务满意率80%以上。

　　3、保修内服务及时率为80%以上。

　　4、所有新设备交接后，培训达标率90%。

　　5、积极做好各种设备配件储配工作，建立售后服务部自己独立的配件仓库，而不能与生产部门的仓库零件混在一起。

　　6、掌握公司新产品性能，做好各类设备的技术资料准备工作，以便在下发到客户过程中，对客户进行培训的同时让客户有一个对新产品的认识和了解。

　　7、学习和掌握公司新产品的性能和技术要求，以便更好的培训客户。

　　>三、具体实施方案及工作重点

　　1、建立所有产品档案的要求，售后服务在服务过程中记载出厂产品的运行情况、质量和服务状况等记录资料要及时整理，归入出厂产品档案。

　　2、建立产品的详细配置及服务条款，出厂日期、编号、主要配置及客户单位、名称、联系人、电话。

　　3、及时跟踪、反馈我公司出厂的所有设备运行情况，质量和服务状况。

　　4、持续对我公司产品的改进提出建议和要求。

　　5、每个月要对保修期内、保修期外产品维修服务进行统计、分析、便于为公司完善产品和改进产品提供有效数据。

　　>

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！