# 售后主管年终总结范文(汇总32篇)

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2024-01-22

*售后主管年终总结范文1工作中，我能够摆正自己的位置，站在中层干部的角度和促进公司发展的大局看待问题，坚决贯彻执行领导的意图，经常教育员工“有条件要上，没有条件创造条件也要上”，引导员工端正态度，做到“只为成功找理由，不为失败找借口”，并且经...*

**售后主管年终总结范文1**

工作中，我能够摆正自己的位置，站在中层干部的角度和促进公司发展的大局看待问题，坚决贯彻执行领导的意图，经常教育员工“有条件要上，没有条件创造条件也要上”，引导员工端正态度，做到“只为成功找理由，不为失败找借口”，并且经常组织员工学习领导指示与公司文件，确保提高执行力;我还经常深入代理公司检查监督，及时传达上级指示精神，发现问题及时提醒，帮助其制定销售计划，改进销售思路，辅助其健康发展。同时，在公司领导的帮助下，结合销售部实际，我进一步健全了部门管理制度，制定了规章制度，明确了部门员工的岗位责任，完善了责任制度和激励机制，落实奖罚政策，强化了对部门成员的管理，调动了员工的积极性和主动性。同时，我坚持以人为本，尊重员工的意见，采纳合理化建议;关心员工的生活，关注青年员工的成长，无论个人生活还是工作，都为他们提供力所能及的帮助，极力营造团结一致、相互帮助、相互协作、携手共进的氛围，充分发挥团队合力开展工作，打造爱岗敬业、朝气蓬勃的销售团队。

**售后主管年终总结范文2**

20xx年对于个人来说是意义非同寻常的一年，抉择的一年。究其原因体现在两个方面，一是告别了熟悉而又充满感情的深圳工作，难舍之情溢于言表；二是回到家乡襄樊，来到了大力电工集团工作，来到了一个和谐团结的售后服务团队工作，这个更加充满激情与挑战的新工作岗位将成为我今后一段时间的工作平台。

一年来，觉得自己是非常幸运的，得到这么多领导和同事的帮助。特别是领导能够很好的体谅我们现场的情况，切合实际的安排，减少我们不必要的压力使得工作心情能够平稳舒畅，部门同事好比一家人，在工作上我们相互协作、相互配合、取长补短，目的很简单——就是为了技术得以提高，更好的服务客户，解决棘手的问题，维护公司的形象。

回顾20xx年，本人从以下几个个方面将个人工作总结报告呈现如下：

>一、回首成长路难舍往日工作团队

回首20xx年的深圳fdk的工作，兴奋与激动的同时，大城市的机遇和挑战给了自己人生未来的很多考虑与思索。此时此刻更多的是难舍，在去与留的抉择面前，自己考虑了很久，留在fdk可以继续以往的工作，做名高级生技员，办公室安逸和清闲的工作，同时可以接受很好的大公司的培训；离开公司，一个新的工作环境，很多事情都是未知。当时，想到了《谁动了我的奶酪》里面的故事，人生只有勇于尝试改变和突破才会更加精彩。因此，我选择了到一个新的工作环境去历练和学习。

>二、融入新环境重新定位工作角色

从深圳回到襄樊工作，来到了大力集团售后服务部工作，但是工作的对象，方法确是大有不同。在刚开始的那段时间的确不太适应，但通过领导和帮助与引导，透过同事的关心与照顾，这种不适应的心理很快就消失了。但与心理上较快适应相比，工作方式和方法的适应相对慢一些。像以前的工作，很多事情都很固定和轻松，在工作程序和方法上都比较简单，但是现在要处理的现场实际问题，很多时候不仅棘手而且多是和其他公司或是甲方交流，客户的不满情绪也给工作的顺利进行带来了一些不利的影响。对于过程和方法是否得当考虑的不够周到与全面也要做充分的考虑和记录，通过时间和现场经验的积累来提高自己的处理问题的能力。在现场问题上也要和客户做充分有效的沟通，防止不愉快的事情发生，使得现场问题能够及时处理的同时，也能维护好客户关系。

新的工作岗位和角色，给予我了很多挑战，同时每一次特殊的服务案例都给予我了一次学习和提升自我的机遇，下面是一个具有代表性的案例报告可以很好的来说明（附页）。

>三、不断进步，时刻更新，把自己的本职工作做好

每个现场处理完成以后，我都养成了好的习惯，把每次的工作过程记录下路和现场的调试过程及其问题的处理过程，这样自己的水平提升的很快。技术本身就是一个漫长的积累过程，同时也要不断的学习先进的新技术来武装自己的头脑。由于工作性质的需要，养成良好的个人工作记录习惯，通过漫长的时间积累将来会成为一笔可观的财富。通过近一年的工作和积累，公司的相关产品现在都可以独立处理了，这里面有很多是公司培养促使自己可以尽早的独立，并产生经济效益。

>四、结束语

回顾即将过去的一年工作，虽然取得了不少的成绩，但我仍感自己有不少不足之处：

1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等；

2、业务素质提高不够快速，对新业务知识仍然学习得不够多，不够透彻；

3、本职工作与其他同事相比还有差距，创新意识不强。

在以后的工作中，请大家给予我监督与建议，我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩以上是我个人20xx度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管在外工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了单位的发展做出的贡献。

**售后主管年终总结范文3**

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年。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。

在我所从事的工作中涉及到聊售后xx和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于xx回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在x月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，的当月处理的交接数据达到了xxx多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验总结如下：

>一、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，客服是顾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，而不是工作对象。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，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。

>二、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。

>三、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，也是我们都要了解的。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。

>四、有效的完成本职工作

xx是我们与顾客沟通的工具之一，在xx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。

**售后主管年终总结范文4**

为进一步提高销售管理水平，需要完善规章制度，规范部门运作。一是制定案场管理制度，加强对案场销售以及纪律管理，逐步改变对代理公司依赖性过强的局面，学会“两条腿”走路，提升公司形象与销售业绩;二是建立健全合同管理与签约制度，实行专人管理，健全客户档案，防止意外纠纷，确保公司利益。

感谢公司给我搭建了述职的平台，我将把这次述职作为认识自我和自我批评的一次极好契机，进一步总结经验，发扬优点，克服不足，以更加饱满的工作热情，团结并带领同志们按照上级工作要求，开拓进取，求真务实，为销售工作尽力尽为，为公司发展做出积极贡献!

**售后主管年终总结范文5**

在公司售后服务部工作已经有了一年多了，在这一年多的工作中，我以“客户至上”为理念，“实现客户满意度” 最大化服务的目标，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任务，自身的水平和工作能力也得到了提高。现将一年多的工作情况、心得体会以及以后的努力方向汇报如下：作为一名售后服务人员，每天的的工作极其琐碎，日常事务、文件、传真、电话的接收，门市顾客咨询、接待处理，并将接到的客户业务咨询电话及时传达给各区域负责的业务员。这些工作都很不起眼，却也是继销售的一个重要的延续工作，所以电话也是很多的，每一次客户来电咨询时尽全力为客户解决问题。接触售后工作一年多了，对这一行有了更深的了解，说实话售后服务的确是个挺受气的职业，但也是个很锻炼人的职业，客户反馈产品故障信息。问题这看起来简单，做起来就不是那么回事了，首先得保持好一个良好的心态，认真仔细聆听每位客户抱怨产品质量不行、测试偏高、偏低等诸多问题，作为售后服务人员在听取客户反映产品质量的信息，就要有较强的专业技术知识，具备良好的沟通交流能力和客户进行交流，分析原因所在，并不都如客户反映的质量不行，客户往往有很多都是操作不当的`情况引起的，用户对于产品哪一个环节操作不熟悉，没有按指导的方式去操作等，根据具体情况在次指导客户如何操作和注意细节，避免重复犯类似的错误，找出了症结所在，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。

在公司领导及同事的配合下，整理、建立、健全完善了各个地区的终端销售地点.电话，方便了用户能在自己所属较近地方购买产品的需求。也提高了代理商对xx公司的忠诚度，定期回访客户对产品使用情况！出现的问题给与及时的解释和回复处理。也将用户反应的情况及时让业务员与客户沟通完善。认真完成领导安排其他工作任务。

在今年的售后回访的过程中，我深深地体会到：在市场竞争激烈的今天，随着消费者意识的提高和消费观念的变化，消费者在选购产品时，不仅注意产品实体本身，在同类产品的质量和性能相似的情况下，更加重视产品的售后服务。因此，企业在提供价廉物美的产品的同时，向消费者提供完善的售后服务，已成为现代企业市场竞争的新焦点。

在这一年多的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在今后的工作中，我将发扬优点，克服不足，脚踏实地，尽职尽责地把工作做得更好。

**售后主管年终总结范文6**

这段时间的售后服务收获了很多，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，在工作中间态度很主要，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。

**售后主管年终总结范文7**

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：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。

（3）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、维修服务和配件服务。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。

（4）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。

（5）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。

（6）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。

（7）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。

（8）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。

**售后主管年终总结范文8**

\_\_年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动,进一步整合服务资源,促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型,不断提升服务水平,创造客户价值,积极承担社会责任,为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度,树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

\_\_年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达7%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本,促进销售，把日常业务处理和服务工作相合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。旨在通过举办客户服务活动,不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度,树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动,公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容

1、积极配合分公司做好vip客户工作

为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

**售后主管年终总结范文9**

从20xx年5月开始，我到xxx公司主要负责市场开发和业务方面的工作，经过近一年的工作我已经完全的融入到了这个集体里。在20xx年里虽然存在着这样或者那样的问题，我们都尽量的解决了，在20xx年里要从以下几方面入手：

首先要降低成本，应该采取的主要措施有：进一步拓宽进货渠道，寻找多个供货商，进行价格、质量比较，选择质量好价格低的供货商供货；勤俭节约，节省开支、避免浪费，工程方案设计要合理；内部消耗降低，日常费用开支、水、电、日常办公耗材尤其是纸张、车辆开支要节俭等问题。

其次也是最重要的部分-----培养意识，服务意识的加强、竞争意识的树立、市场创造意识的培养。我们是以服务为主的公司，可以借助服务去赢得市场，赢得用户的信任。同事之间，企业之间时时刻刻竞争都存在，自己业务水平不提高会被公司淘汰，企业不发展将会被社会淘汰。近几年，耗材市场竞争比较激烈，今年形势将更加严峻。

业务水平和员工素质的提高至关重要，关系到整个企业的发展与命运。业务水平的高低影响到办事的工作效率；员工素质的高低直接影响到企业的社会地位和社会形象。只有具有一支高素质、技术水平过硬的队伍的企业才会有进步、有发展。

加大宣传力度也是市场开发一种重要手段和措施。

>一、销售部获得利润的途径和措施

销售部利润主要来源有：计算机销售；电脑耗材；打印机耗材；打字复印；计算机网校等和计算机产业相关的业务。今年主要目标：家庭用户市场的开发、办公耗材市场的抢占。针对家庭用户加大宣传力度，办公耗材市场用价格去竞争、薄利多销。建立完善的销售档案，定期进行售后跟踪，抢占办公耗材市场，争取获得更大的利润。这里也需要我们做大量的工作，送货一定及时、售后服务一定要好，让客户信任我们、让客户真真切切的享受到上帝般的待遇。

能够完成的利润指标，xxx万元，纯利润xxx万元。其中：打字复印xxx万元，网校xxx万元，计算机xxx万元，电脑耗材及配件xxx万元，其他：xxx万元，人员工资xxx万元。

>二、客户服务部获得的利润途径和措施

能够完成的利润指标，利润xxx万元。

>三、工程部获得的利润途径和措施

**售后主管年终总结范文10**

>一、售后机处理情况：

9月26日至10月25日，售后共接经销商故障机2582台，返还经销商2291台，欠经销商291台，月欠机率为。

欠机的主要原因为：

1、 部分机型无维修权。在售后39款售后机型中，有20款我司没有拆机维修权，占总机型。这些机型的故障机只能返厂处理，完全依赖上游单位的处理能力。

2、 15款机型上游厂家已明确不再换新，占总机型的。余下的24款机型虽然给予翻新或报价翻新，但翻新回的机器多数外壳有明显磨损，导致部分机器返给客户后又退回。

3、 20款机型仓库无周转机可借，配件存量较低，依靠返厂换新和维修。

4、 经销商退货处理缓慢，报价款个别经销商付款不及时或故意拖延，导致积压售后无法解决。报价和退货机共46台，占总欠机量的。其中以烟台华英最为严重，共有退货机33台，报价拖延近二个月。

欠经销商最多机型情况：

10月13日借仓库周转机1698台，10月26日借仓库周转机1564台，11月1日借仓库周转机1498台，归还200台。

占用周转机数量较多的机型有：

高占用量的主要原因：

1、 前期销售量较大，且机器质量不稳定，导致后期周转机占用量居高不下。

2、 个别上游厂家维修和翻新速度慢，为提高下游经销商的处理速度，只能先用我司商品机进行周转。

3、 经过长期周转，绝大部分的机器外壳均有不同程度的磨损，不符入库标准，滞留积压售后。

>三、下月售后工作重点：

1、 按公司统一部署，在不影响售后正常工作的条件下继续压减借仓库周转机数量 。

2、 随着维修机数量的不断上升，加大配件的合理订购量，故障机尽量当地维修，并减少拆用周转机的使用率，降低售后成本；

3、 调整售后维修人员结构，激发工作热情，按量考核，末位淘汰；

4、 强化前台文员服务意识，端正工作态度，规范服务用语；

5、 设立电子台帐，提高工作效率，加强数据统计与管理的能力；

6、 建立月度定期对帐制度，每月的最后一个周末与上、下游经销商对帐，并每周进行库存实物盘点。

7、 严格内部管理，加强报表、台帐等数据的准确性和完整性，强化安全措施和安全意识。

>四、月度数据分析：

1、 当欠经销商数量增大时，会直接导致借仓库周转机数量增加。造成此现象的原因一是前期所借周转机因外壳问题不能周转和及时退库销帐，二是因配件较少，在紧急情况下只好借机拆件或换新。

2、 当厂家欠机数量减少时，欠经销商数量也随之降低。这反映出上游厂家的处理能力对我们仍有较大的影响。如果上家出现问题，将对工作极为不利。

本月共接机2582台，返厂处理1640台，返厂率。1347台机器是依靠配件或拆机当地解决，占处理量的。

>五、工作建议：

1、 订购并贮备翻新和易损配件。周转机翻新后退库，降低商品机的占用。维修使用配件，尽量避免拆用周转机。未雨绸缪，贮备易损配件以备一年的保修期之用。

2、 加强配件以旧换新的周转速度，提高使用效率。

3、 希望领导能调整增加售后一台电脑和一名员工，建立售后电子台帐，提高查询效率，使故障率的统计和配件的订购更科学合理化,并且通过与手工台帐的核对，及时发现问题并进行解决。

**售后主管年终总结范文11**

时间飞逝，\_\_年即刻岁末。这一年对我来讲可谓是人生中的又一个起点和转折。它发生了太多太多的事，有些事将会影响我的一生。那些工作中的点点滴滴仍历历在目，有过欢笑也有过惆怅、有过激情满怀也有过意志消沉。但总的来说，这一年是我人生中不平凡、平庸的一年；我努力过、失落过、成功过，期盼过，当然也挫折过；每一个成功的喜悦，每一个困难面前的艰辛，在我这儿都播下了种子。希望在即将到来的\_\_年，能让这些种子茁壮成长，为公司的明天和我的事业多添一片绿。

此刻，我将\_\_年在公司的经历作一个简单的概括：

一、得公司领导认可和肯定并委以重任

\_\_年年中，在公司进行的公开招聘中，得领导的信任和同事的支持有幸担任运维部副经理一职。6月以来，与同事一道为招行成都分行分行监控中心、网点（自助银行）自动门、密押系统、应急救生通道门锁、门禁控制器等进行改造维护努力工作，得到了客户和公司的认可；并与各位同事一道精诚团结，秉承客户之上的理念完成了省环保、两河停车场、德康医院、成都公安金牛分局等客户的\_\_369及排污费、监控、道匝系统维护及安装任务。在此过程中，学习认知了公司文化，并融入了这个温馨的大家庭；还通过公司的理论和技能培训掌握了更多的`公关和工作技能，让自己的能力有了一个质的提升。

二、一年工作重点及工作情况

1、\_\_年6—7月，在公司领导的关心支持和部门同事的协同帮助下，了解掌握和熟悉了部门的主要工作任务，如：招行成都分行中心大屏及门禁系统、两河公园智能停车场系统，德康医院、成都金牛公安分局、言善信监控系统、安县交通卡扣系统、省环保\_\_369环保举报热线系统等不同项目。

2、7—9月，认知学习了公司的企业文化，并融入这个温馨大家庭；在公司领导的关心和同事的支持帮助下完成了角色定位和各客户类群的维护任务，主要完成任务为招行密押系统升级、两河停车场系统、德康医院和金牛公安分局监控系统、环保\_\_369系统的维护任务。

3、9月至今，完成了环保排污费系统维护任务的顺利交接和日常维护任务，公司质量体系审查的顺利通过，顺利完成部门制度、规范、服务流程的顺利制定和实施。

4、在此过程中遇到的困难和麻烦：

①招行问题最多，要表现为招行自动门、应急通道消防门和POS消费系统问题，主要故障体现在网络断线，门禁卡不能阅读、POS消费不能充值刷卡等，经公司工程师现场处理后能正常工作一段时间，但又会出现，分析得出故障设备为：卡问题，读卡器问题最多；但招行最棘手的大屏问题已经圆满解决；其他问题基本都与客户使用和操作不规范有关，虽然公司多次派人进行培训，但是由于招行人员变更频繁，所以操作上还是存在一定问题。

②其次问题较多的是环保2369和排污费问题，虽然我司极少哦到现场进行维护，但通过网络在线维护的量还是较大，问题主要体现在系统问题和网络问题，网络问题出现稍比系统问题较少，表现为：用户授权问题、系统升级问题和用户名对系统使用不熟悉。

③最后，其他一些监控、卡口到目前还维护较少，故障主要体现在前端设备问题：如摄像机、测速仪等，当然平台也还有一些细致工作需要修补。

5、自身的不足主要体现在公司部分项目的工作技能还有待进一步提高，平时工作情况未向领导说明，很多时候不能按时打卡上班，以后我将全部摒弃这些不足，全力以赴迎接新的一年。

三、20\_\_年工作计划及安排

\_\_作已近尾声，\_\_们又将接到阿坝、雅安、交通卡口项目和环保污染源控制及金牛项目的维护，我们将总结上一年在工作中的经验教训和不足，为下一年的工作做好准备，具体实施计划：由于新的一年即将接到4个新项目的维护任务，希望公司能给部门再招聘一位工程师，这样技能满足部门的维护任务又能提高服务质量；根据现在的情况，本部门将设置几个“主管”岗位。

1、一人主要负责环保3大项目的日常维护巡检等工作；一人主要负责招行项目各系统日常维护和巡检工作；两人主要负责金牛公安分局和交通卡口各项目日常维护和巡检；

2、每季度进行1次集中培训或现场培训；

3、更加完善部门制度和落实人员责任制；当然，在任务较重的情况下，我们将作出实时调整，交叉维护以便提高维护和培训质量。

四、对公司制度和管理的建议

针对我们在维护过程中遇到的问题，我作出如下几点建议：

1、对公司的产品：现今我司产品基本没有，尤其是新项目，产品处于测试阶段，但这些产品已经在客户那里开始使用，所以出现问题较多，工程师都是一边学习一边维护。避免不了在客户面前向公司有关方咨询处理问题的方法，给客户留下了不好的印象；其次，是老产品的更新升级，设备运行也不稳定，造成维护量巨大，处理一个问题又出现新的问题。希望公司\_\_在这方面得到改进。

2、配件管理：公司在配件备货方面存在较大问题，主要为相关配件公司没有配件库存，有的设备还需供应商提供；如：读卡器，摄像机等，这极大影响了服务效率，\_\_此问题应首要解决。

3、服务流程及工作量：服务流程没有什么问题，主要是协调沟通机制还未建立起来，导致工程师不能与客户及时了解情况以及管理人员不能了解实时状态。造成不必要的催促和二次报修。另外由于有些片区条件特殊，如其他县市区，由于离公司较远一个较为简单的任务需要派人去现场，这样就造成了一定的资源浪费和增大了服务成本，希望公司在新的一年有所考虑和改进。

五、新年设想与期望

\_\_的钟声即将敲响，回顾过去的一年我收获了比以前更多的东西，也把自己的工作技能得到了提升和发展，当然自身还有一定的不足。期望\_\_在领导的关心信任和同事的支持协助下把工作做得更好，将自己在公司监控系统方面做得更好、环保和其他产品的技术服务能更上一层楼。

我将完善我的不足之处，也希望领导能给予指正和批评，我会与各位同事一道将工作做得更好。

**售后主管年终总结范文12**

20xx年公司成立售后服务部，使得公司的售后服务工作有了很大的改观，客户的满意度也有了很大的提高。取得的这些成绩，首先感谢公司各位领导的正确领导和帮助；其次，要感谢各位同事的大力支持；最后，要感谢售后服务部全体员工的齐心协力的不懈努力。我作为售后服务部的负责人，现将售后服务部工作总结如下：

>一、努力做好各项工作

作为售后服务部，主要负责公司的设备的售后维护、设备的安装调试及培训、设备售前演示等各项工作；售后服务部，认真解决每一例客户报修，认真安装调试每一台设备，认真给每一位客户讲解设备的使用操作方法，认真解答每一位客户遇到的问题，认真给客户演示设备每一项功能；售后服务部每一位员工，都齐心协力做好每一项客户服务工作，不断提高客户对公司的满意度和忠诚度。

>二、干中学、学中干，不断提高自身工作能力

售后服务部包括xx、xx、xx等几位员工，每一位员工都发扬不怕吃苦，勤于学习的精神；努力做好自己负责的本职工作，同时干中学、学中干，不断提升自己的工作能力和工作效率。xx主要负责xx的售后服务，把xx的售后工作做的井井有条，大大提高了客户的满意度；同时，其他地方售后、设备安装调试及设备演示也尽职尽责的做好；xx主要负责江苏等地的售后工作，作为来公司不长的新员工，他在20xx年里成长的很快，默默的做好安排每项工作，并在干中不断总结学习，提高自己解决问题的能力；xx作为公司招聘的xx驻点人员，到公司培训紧有一星期的时间，接受能力强，善于干中总结，不断提高自身技能，把xx的售后工作做的让客户满意。

>三、不足之处

售后服务部由于人员不足，造成有些维护，不及时造成客户抱怨；售后人员缺少定期培训，不能及时对公司的新技术，新方法，新产品及时了解；售后人员之间经验交流太少，不能及时分享各自的工作经验和心得；客户回访工作没有真正落实；客户报修没有及时记录处理；售后总结及资料整理不及时不完善。

>四、改进措施

1、售后服务工作要得到公司领导的足够重视和支持；市场是一个公司的生命线，但是售后服务，是决定这个生命线是否存亡的重要因素。

2、要增加公司售后服务部的人员编制；售后部需要一位文员，负责售后服务电话应答及记录，要做到在上班时间内，所有的打进来售后电话都有人应答，并作详细的记录；售后文员要定期对客户进行电话回访，及时了解客户的设备使用情况和对产品的建议并作详细记录，售后文员要对返回售后维护单进行登记整理；针对公司几个固定业务大省，要固定一位售后维护人员长期负责该省的客户服务工作，像xx等；另外公司要保证一位售后技术人员在位，及时把售后文员登记报修，电话了解情况，并安排相应的责任人及时去维护，该技术员要对寄回公司的设备及时维护发回。

3、定期组织售后人员培训，及时掌握新技术，新产品；同时加强售后人员的沟通及经验交流。

**售后主管年终总结范文13**

时光如水，光阴似箭，充满机遇与挑战的20xx年既将过去，通过上级领导的帮助指导，加之全部十多名同志注重合作，注重协调，在汗水和智慧的投入中，各方面工作取得了新的成就，有了新的进步。看到公司营业额蒸蒸日上，我内心感到无比欣慰和骄傲。我想一个人只有经过不断努力，不断奋斗，才能克服自身的缺点，才能不断超越自我，实现理想和人生的价值。

我是于xx年x月份到xx公司参加工作的，今年按照领导分工主要负责公司的对外合作及全区经营工作的资费管理与策划工作。一年来，由于有上级领导的正确指导和帮助，有全部职工的大力支持，再加上自己的不断努力，工作上取得了一定的成绩。对外合作工作成绩明显，邮政合作进一步扩大，全年完成邮政发展任务占公司总发展任务的50%以上；新兴业务发展迅速，管理正规，发展xx用户xxxx户，网上通话用户比例超过70%，在省xx任务发展中进入前三名。在工作中我能够忠实履行职责，不断自查、反省自己，不断开拓进取，把自己全身心地投入到各项工作实践中。总的感到，自己能够胜任本职工作，还是称职的。现将20xx年的主要工作情况述职如下：

>一、以提高自身素质为突破口，在不断的学习中掌握干好工作的基本技能和知识

近一年来，我经常把自己放在公司建设的总体框架中来反思自己，审视自己，看自身能力和素质的提高幅度，能不能适应公司发展的需要、能不能适应形势任务的需要，能不能适应完成正常工作的需要。经常告诫自己，要在公司立得住脚，不辜负领导的期望，自身素质的强弱是关键，自己毕竟是才来公司几年的大学生，从哪个角度讲都还是处在起步阶段，必须在工作中不断地提高自己。回顾近一年来的情况，为了提高自身能力素质，上让领导放心，下让顾客满意，我系统的学习了“管理学”“客户关系学”“客户心理学”“移动通信基本知识”等学习书目，全面提高自己，力争在语言表达的能力上有突破，在协调关系的能力上有突破，在组织管理的能力上有突破，在完成工作的标准上有突破。通过学习，感到既开阔了眼界，又丰富了头脑，既学到了知识，更看到了差距。在不断的学习中提高了自己的能力素质，增强了干好本职工作的本领。

>二、以提高工作效率为根本，在坚持原则的基础上保证完成工作的标准和质量

一年来，由于工作环境变化较大，迎来送往的工作比较多，需要协调、联系的工作也相应增多，在工作中，我注意总结摸索工作规律，注意与公司其他部门建立比较融洽的关系，以便于开展工作。作为公司的综合职能部门，我注意随时掌握各部门的工作动向，掌握各个县市的工作情况，做到随时有事能够随时处理。作为市场综合部的经理，对外合作工作的主管，接触的人和事比较杂，想要利用个人关系来办违反政策、违反规定的人也比较多，但我认为，要想顺利完成工作，提高工作效率，就必须坚持原则，公司的各项规定要坚决遵守，违背政策的事坚持不做。只有做到这一点，才能称得上是为公司负责，为部门负责，更是为自己负责，一年来，也有不少亲属、朋友想通过我为个人办理规定以外的业务关系，我都能坚持原则，予以拒绝，做到了坚持原则、秉公办事，不让亲情、感情、人情渗透工作，干扰原则，虽然这在一定程度上伤害了个人感情，影响了个人关系，但却坚持了正常的工作程序，保证了工作正常开展，减少了不必要的阻力和压力，工作效率也相应提高。

>三、以强化服务质量为目标，在不断更新服务手段中巩固老客户，吸纳新客源

一年中，由于xx、xx等公司加大了竞争力度，在巩固老客户，吸纳新客户方面，公司面临着巨大的挑战，为了保证公司各项业务的不断发展，在巩固中有所提高，有所进步，我注意研究市场动向，及时向公司提出合理化建议，通过不断改进、更新服务手段来巩固公司客户群体。如针对消费群体的不同，建议公司采取重点攻击的手段，加强了对xx市的业务服务，效益额明显提高。为进一步吸纳新的客户群体，及时应对小灵通的开通，针对市区学校较多，生源较广的情况，建议推出了xx卡，降低xx费，收到了较好的效果。在受领了省xx发展用户指标后，我们采取主动出击、宣传造势的方法，超额完成了指标任务，在全省xx任务发展中排在了前列。此外，结合多年从事服务工作的实际，年初以来，我强调本部门在开展工作中要“动真情，讲实理，办实事”，坚持用“真心”“爱心”和“恒心”来做好广大客户的服务工作，为客户进行亲情服务。一年来，我们综合部做到了热情接待、细心答询、主动服务、全程跟踪，在客户心目中留下了周到、热情的好印象，也为公司在外树立了良好的形象。

>四、以树立良好形象为牵引，在坚持行为影响、示范引路的前提下激发部属工作热情

俗话说：“喊破嗓子，不如做出样子”，作为一个部门副职，如果在台上说的是一套，在台下做的又是一套，就会对下属造成非常不好的影响，因此，在日常工作中，我非常注重自身的形象，要求部属做到的，我自己首先坚决做到，要求部属不做的，我带头不去违犯。在各项工作中，我做到了加班加点第一个到位，集中学习第一个到场，急难任务第一个先上，在部属心目中树立了善于吃苦，勤奋工作良好的形象。古人讲，“业精于勤荒于嬉，形成于思毁于惰”。提高完善自我离不开勤，工作出成绩也离不开勤，作为一个部门的副职，完成本职工作更要勤字当先，做到眼勤、腿勤、手勤、嘴勤，对待工作要有废寝忘食的精神，当天的事当天办，保证案无积卷，事不过夜。一年来，重大节假日我基本没有休息，带头带领部里人员在各大场所进行各项业务宣传，平时经常加班加点到深夜，虽然累是累点，但看到公司的营业额大幅度增长，心中还是感到非常欣慰。在日常工作，生活中，我非常注意关心、帮助部里的职工，有话讲在明处，有事提上桌面，不搞当面一套，背后一套，并主动帮助他们解决实际生活困难，使大家心里话愿意和我讲，困难事愿意找我办，有效的保证了全咳嗽彼枷胛榷ǎ形成了一盘棋局面。大家什么事都能以公司利益为重，以部门利益为重，讲团结，讲协作，出色的完成了各项工作任务。

>五、存在的问题及下步打算

回顾一年来的工作，对照职责，认为自己还是称职的。虽然在一年的工作中我取得了一定的成绩，但也存在着不足。首先，在工作中由于年龄较轻，工作方法过于简单；在一些问题的处理上显得还不够冷静。其次，在业务理论水平和组织管理能力上还有待于进一步提高。再次，自己在综合素质上距公司要求还相差甚远。这些不足，有待于在下步工作中加以改进和克服。

在下一步的工作中，我要虚心向其它同志学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，努力学习业务理论知识，不断提高自身的业务素质和管理水平。使自己的全面素质再有一个新的提高。要进一步强化敬业精神，增强责任意识，提高完成工作的标准。为公司在新年度的工作中再上新台阶、更上一层楼贡献出自己的力量。

**售后主管年终总结范文14**

售后服务是厂家为用户所带给的有偿或无偿的培训、产品调试、问题咨询、客户回访、产品维护和升级等服务，其服务质量评价标准是用户满意度，所以，用户的满意是衡量售后服务质量的重要标准。

一、首先我们要明确售后服务的重要好处

1、售后服务是一次营销的最后过程，也是再营销的开始，它是一个长期的过程。大家要树立这样一个观念，一个产品售出以后，如果所承诺的服务没有完成，那么能够说这次销售没有完成。一旦售后服务很好的被完成，也就意味着下一次营销的开始，正所谓：“良好的开端等于成功的一半”也就是良性循环的开始，销售量大了，售后服务工作量也就大了。

2、售后服务工作能与用户进一步增进感情、为下一步合作打下基础。一个好的售后服务人员，总能够给用户留下一个好的印象，能够与不同类型的用户建立良好的关系，甚至成为朋友，实际上，良好的售后就已经为下一次的合作增加了成功系数。当然这需要有扎实的技术功底、良好的职业道德和服务技巧。

3、售后服务是一种广告，是为公司厂家赢得信誉的关键环节。我经常听说，海尔的产品尽管贵些但服务不错，便宜货但服务没保障等话语。现市场的规律已经证明，企业的信誉积累很大程度上来源于售后服务。

4、售后服务的过程也是服务人员积累经验、提高技巧、增长才干的过程。在一个普通的维修部里也许你永远也看不到如此多的，如此高档的电冰箱，然而，在售后服务工作中，在用户那里，你能经常与最新的产品，高档产品进行学习。学到如何与这些高档电器协同工作，而且有机会学到这些冰箱的使用方法与维修技巧。

二、售后服务的技巧

1、抓住主要服务对象。做销售的时候我们经常说搞定某个人，就是拍板的人。做售后服务的时候也是一样，即使你的服务被用户方人员都认可了，用户方负责人一个“不”字就能够否定你的一切，所以在你做完服务后必须要得到用户处主要人的认可后方可离开。

2、不要轻视用户那里的每个人。用户那里的每个人都很重要，如果你只顾及了个别人的感觉，对其它的人提的要求置之不理，这也是大错而特错了。当其它人提的要求与职责人有冲突时，你要不厌其烦的给与合理的解释，以期得到他人的理解。

3、抓住主要要解决的问题。在做服务之前，必须要明确你主要解决的问题是什么，并要快速准确断判故障原因。因为，你不可能一向呆在用户那里，有时间在约束着你。你必须要先把主要的问题解决掉。对于配件不齐，不能解决的，要想法给用户证明，说明状况，另约时间上门。

4、不要讲太绝对的话。世上没有绝对的事情，你不要轻易说“绝对没问题”或“绝对不可能”；你可持续沉默，如果务必要说的话，你能够说：“一般是没有问题的”，“能够做”，“有问题的话，请及时与我们联系，我们会给您带给满意的服务”，“正常来讲就应是这样的”之类的话。

5、举止、谈吐、衣着、大方得体，表现出公司的文化底蕴。“一滴水能够折射出一个太阳”技术服务人员到用户那里，你的一言一行都代表在厂家的形象，千万不可随便，你的一句话一个动作都可能会导致用户换机，退机等状况，养成良好的职业习惯，毛手毛脚、不修边幅、无谓争吵等都是售后服务人员就应注意的。

三、做售后服务关键

1、把握时间：为了提高服务效率以及用户满意率，必须要把握好与用户约定的时间，做到准时上门

2、干脆利索，去繁就简：没有谁喜欢啰里啰唆的人，做售后服务也是一样，如果你总有提不完的条件，甚至吹毛求疵，或者丢三落四，犹犹豫豫。这样不但影响效率，还会给用户留下很坏的印象。

3、少说多做巧妙回避：言多必失的道理大家都就应明白，你如果在做服务的过程中滔滔不绝（当然培训除外）你还有时间工作吗？会让人感觉你不踏实，如若遇到敏感问题（如价格）更要想办法回避，能够把这个问题推给销售人员，千万要管住自己的嘴巴，尤其是用户请你吃饭，抽烟，喝水的时候。

5、说到做到，学会总结：说下午三点，必须不要四点上门。要养成对自已在售后工作遇到问题进行总结，并且要记一些细节，他会为你以后的服务带来很多方便，学会总结，技术水平，解决用户的潜力就会很快提高。

6、修理完毕、整理环境，全面测试，不留隐患：也许你也碰到过这样的状况，处理完毕用户刚出门或刚上车，电话又打来了，说机器又有问题了，也许是一个小问题，你不得不再跑回去一趟，否则用户又要投诉。所以做完工作必须要全面的\'试机，能否全面测试取决于你的经验和服务标准，不要留下模棱两可的事情，很多偶然的故障都有必然的原因，不要心存侥幸心理，任何问题都要找出问题的真正原因，否则，就应视为问题没有解决。

7、敬业守信、说到做到：这一点很重要，我想大家就应明白敬业和守信是何等重要。

四、内部管理

配件的管理：

1、配件管理是售后服务工作最重要的环节，解决问题的潜力的快慢，除技术外，就是配件管理潜力，对于不常用配件，申请要经过严格计划后再进行申请，不得盲目申请滞留配件，少于用的配件，对于常坏常用的配件要适量多备，库房不得出现常用配件缺货的状况存在。

2、持续配件的清洁卫生也很重要，从库房出来的配件看上去必须要是崭新的配件，不得说是象旧的，象使用过的配件一样，那样用户看到后也是十分的不满意。要经常对配件进行整理，清扫，盘点。先到的要先发出去，将不要的，没有用的东西放在专门的堆放处或处理掉持续库房整洁，做到一个月务必盘点一次，对一个月内从没有发放过的配件最好要做好标志（一般用黄色表示），对于三个月内从没有发放过的配件，同样要做好红色标志，证明配件属滞用配件。

3、进入库房的配件务必要十分清楚，对于配件的编码，名称，型号，配件的规格，配件可代用型号以及用途等都要准确无误。并要实行库位管理，什么样的配件，放在库房的那一个区，那一个架，那一层，具体的位置，从打印出的配件出库单上就能一目了然，不用四处去找。特不要把配件在入库的时候就把编码，型号弄错了，张冠李戴，那样就会一错再错，技术员工领出去也要跑二次，费力又费时。

人员的管理：要经常组织技术人员，信息员，回访员等进行产品的技术，结构，使用等方面的培训，并要总结出前段时间在工作中出现问题的经验，并根据前段时间的工作状况，总结出以后就应怎样去做，怎样去解决同类问题。不在出现同样问题再次出现同样的不满意解决方法。最好实行周例会制度，每周抽出一个小时，就能够解决好这样的问题。

五、对特殊用户的处理：

（1）、在用户家服务时，接到另一家用户要求上门的信息，并要求立立刻门处理。遇到这样的状况，服务人员务必向另外一家用户打电话进行解释（决不允许在用户家打电话），并向中心讲明，现正在用户家带给维修服务，还需要一段时间，由派工人员根据用户的轻重缓急程度改派其他服务人员或与用户改约时间。

（2）、在维修时遇用户家吃饭而产品一时不能修复，原则上，在征得用户同意的前提下，继续维修。如确有不便，则清理现场后，与用户约定，等用户

吃完饭后再回来，时确再回来时间（绝不能在用户家吃饭），若用户强烈要求吃饭，则婉言谢绝。

（3）、用户不同意维修，要求退机或换机。确因性能故障，贴合退换机条件的，无法说服务，就按换机用户要求给予办理（但换机不是技术员工随便能说的，即使换机，也不能直接给用户说，只能说立刻向上级部门请示后，给予回答）。也能够透过补偿或延长保修期的办法，说服用户不换机或退机。不贴合退换条件的，给用户认真解释国家“三包”规定，透过真诚的服务来感动用户，特殊状况应及时上报当地中心，协助处理。

（4）、用户要求赔偿，这种状况不要轻易答复用户，首先要了解用户要赔偿的原因，说服用户，确在产品质量问题造成了损失，用户也无法解释说服，就要求及时上报中心请示后按批复状况给予办理。或采用暂时回避的办法，回避用户的要求，及时将新问题反馈到有关部门，争取当场解决，若无法保证当场解决，则能够以拉回检测为由说服用户拉回维修。

（5），蛮横无理的用户，对服务人员打骂，扣留，个别用户会以他提出的条件没有得到满足为由，扣押服务人员或扣押服务人员的工具，甚至对服务人员进行打骂，出现这种状况，服务人员必须要冷静，不要同用户发生正面冲突，电话及时通知中心，由相关人员出面进行处理。

**售后主管年终总结范文15**

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经一年，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，以下是自己今年的工作总结。

>一、发货问题

当我们的产品卖出时，势必会派人员到现场进行安装服务，而这种看似简单的工作，却有着其重要性。根据客户的需求，我们一般提前发货至工地，这时也有人员随货同往，当服务人员随货同往时，务必确认联系人和联系方式，要提前半天与客户联系，商量如何接货，以做好提前安排，以确保在这期间客户做好时间调整。

因为时间对大家来说，都很宝贵，而且中途也可能出现其他的安排。所以与客户交流时，可把时间说的退后一点。如果对方也很忙，或者对此地不熟悉，不能来接你，你也不必懊恼，你可以详细的问清楚地址。如果路程比较远，所开销的费用在安装调试结束后可向对方提起。但不与客户争执。

>二、现场安装

货到工地，势必要进行安装，工期紧的话，应客户要求，夜晚也得安装。这时候要取得对方的帮助，你可以协调工地负责人，安排司机或者民工帮助，以更好更快的完成任务。当然此时也要根据自身的情况而定，如果身体不舒服，你可尽量安排他人完成。期间你可以与负责人交流。让客户参与，使对方懂得如何安装，不要一声不吭的自己做事！当然你说了以后，他不安排，是另一回事。

另一种情况，货到工地，可能工期不紧。如果你不提出何时安装，客户这时候可能会淡忘，或者不安排安装，这个时候，你就要主动提出：“我们出来服务，一个是公司安排，有规章制度必须尽快安装调试。到工地，我们也听客户的安排，所以你们需要货的时候，我们就立马过来服务了，你看什么时候尽早的把这个事情给安排了，也好我们也能做出更好的安排！因为现在大家都比较忙。”

>三、安装调试

安装结束后，要对仪器和设备进行调试。务必做到仪器正常工作，设备安装正常。期间会遇到一些问题，需要我们解决。仪器调试后发现参数不稳，这个时候，要检查一下，一个还是两个？还是整体？还是路面有什么影响？如自己不能解决，要及时电话反映给领导。不要把不好的产品交给用户。即使有一点点问题，也要解决！以免留下不必要的“隐患”。

安装设备中，我们经常会遇到安装不匹配的问题，有的时候是产品本身的缺陷，有的是我们加工过程中留下的“伏笔”。我到工地服务的时候遇到过这样的情况：标准件螺丝的牙长短不一，导致的后果就是螺丝与另一个标准件禁锢时，出现紧不上的状态。这样给客户的影响可想而知！所以在出现问题的时候，售后服务人员不但要解决问题，也要及时地反映问题，当生产管理知道这样的情况后。

**售后主管年终总结范文16**

随着汽车市场的活跃，汽车售后服务站的竞争也越来越激烈，为了提高服务质量争取更多的用户，维修站也在想方设法提等于留住了更多的用户。那么，服务顾问应该怎样作好自己的工作。

>1、迎接顾客要主动热情

服务顾问给顾客的第一印象是十分重要的，它直接关系到顾客是否愿意在此修车，以及业务的扩展。为此要做到以下几点：

一是热情友好的接待，如对新顾客应主动自我介绍，递上名片；

二是对顾客要一视同仁，不管是本地的还是外地的，是老朋友还是新顾客，绝对不要和老朋友聊个没完，而把新顾客晾在一边；

三是做到有问必答，服务顾问应熟悉各种车辆，并全面掌握本厂的情况，遇有不清楚的地方，应尽可能通过电脑或电话查询，不要跑来跑去把顾客放一边，这样会使顾客觉得你业务不熟悉和管理混乱；

四是业务太忙不得已让顾客等待时，应礼貌地请顾客稍候，并安排人送上饮料，甚至用餐，提供代客同意，先接待新顾客，因为新顾客正是我们要开发的资源。

>2、与顾客交谈要诚心诚意

首先要仔细倾听顾客介绍情况，不要随便打断对方的说话，如果是涉及到投诉或质保期等内容，要认真做好记录，不要轻易下结论。其次向顾客介绍情况时，应尽可能用通俗易懂的语言，避免使用难懂的专业术语。如遇到顾客说：\"你看着办吧，哪儿坏了修哪儿。\"服务顾问可不要自以为是，过于随便，而应把每项工作都向车主讲清，如为什么要这样做、有什么好处、要多长时间、多少费用等等，这样既可以避免结算费用时发生不必要的麻烦，也能体现对顾顾客花钱修车买放心。

>3、车辆交接检查要认真仔细

车辆交接时，服务顾问和顾客在检查发动机后应将车子开到举升机平台上，与顾客一道检查底盘上一些容易出问题的部件，如油底壳等，这样会加深顾客对修理厂的信任。向顾客咨询故障现象时要全面，如出现故障时是冷车还是热车、是高速还是低速、是空载还是满载、行驶在公路上还是土路上、车上装了什么附加设备等，什么时候进行过维护、以前修过什么部位、故障是何时出现的、是经常性不还是偶尔出现等。如有必要应同顾客一起试车，试车时切忌猛加油、急\"刹车\"、高速倒车与转弯等，这要会令顾客十分心疼车辆，特别是车上的高级音响、车载电修，不要轻易动它。

>4、填写托修单要如实详尽

车辆检查诊断后，应如实详尽地填写托修单，主要包括：

一是顾客的姓名、地址、电话、进厂日期、车型、牌照号、底盘号、发动机号、附件数量、行驶路程，以及油量等信息；

二是进厂维修的具体项目内容、要求完成日期，以及质保期；

三是一些主要说明及服务顾问与顾客签名。

托修单至少是一式两份，一份交顾客保管，一份修理厂留底。但也有许多管理完善的修理厂，托修单有4~5份副联，还有电脑存储。特别是托修单上的措词应严谨，可操作性强，同时要给自己留出充分的回旋余地。

>5、估算维修费用及工期要准确

估算维修费用及工期是一个十分敏感的问题，稍有不慎，就有可能影响顾客源。在维修费用估算时，对于简单或明显的故障，维修费是容易计算的。但对需要作进一步检查的部位，则应把有可能出现问题的部件考虑在内，如实告诉顾客费用不超过多少，并把各项预算写在托修单上，作为日后核算的依据；同时注意在修理过程中如发现了其他损坏部件，对是否可以更换随时征求顾客意见。

在估算维修工期，即预定交车时限时，应考虑周到，并留有余地，如待料、维修技术，或因其他紧迫任务需暂停某些车的修理等因素都要考虑进去。因为时限一经确定，就要尽一切努力来完成，否则，对顾客和修理厂都会带来一些不必要的损失。

>6、竣工检验要仔细彻底

车辆修竣后，对修竣项目的检验是总检验员工作的重要环节，必须认真、仔细彻底地检查，必要时应进行路试。检查项目主要包括：对照托修单，核对所有修竣项目是否达到技术标准，工作是否良好；检查车辆各连接部件是否牢固完好，尤其是有关安全(转向、制动)等部件是否存在隐患；检查车辆其他附件是否在维修过程中损坏或丢失，如有则应及时补齐。总之，只有一切都确认没有问题以后，方能通知顾客来接车。

>7、竣工车辆交接要耐心

顾客验收修竣车辆一般都比较仔细。对此，服务顾问要有充分的耐心，并应主动配合顾客路试验车，随时作些解释和交代注意事项，切忌让顾客单独验收或试车，以免因小失大。特别是对一些难以打交道的顾客(如吝啬、蛮不讲理、多疑等)，一定要克服烦躁心理，耐心地配合顾客进行验收，使他们高兴而来，满意而去，因为这直接关系到顾客是否以后再回头。

>8、遇到维修质量(品质)问题时要虚心

修竣车辆交付使用后，遇到顾客返厂咨询或要求返修索赔损失时，服务顾问要态度诚恳，尤其是对一些计较或蛮不讲理的顾客，应虚心倾听并认真做好记录，尔后根据情况分析判断，找出问题的原因。若属维修方面的原因，应深表歉意，并及时做出相应的处理；若属配件或顾客操作上的原因，应解释清楚，给顾客一个满意的答复。切不可一口否定自己的过错，要么找主任，要么找厂长，这样势必会让修理厂\"关门大吉\"。

服务顾问在维修中起到的是穿针引线的作用，就是以顾客为中心，去组织和协调各部门的工作，这样才能真正达到顾客满意。

**售后主管年终总结范文17**

20xx年是公司发展上台阶的关键一年，在即将过去的一年里，公司的各项工作都取得了的很大的成效，为公司的发展壮大奠定了坚实的基础。过去的一年里，我一直从事售后技术服务和客户服务工作，目睹公司的发展壮大和制度的日臻完善，自豪感由衷而生。一年的工作经历，自己对售后服务多少积累了一些认识和体会，现总结分享如下。

>一、树立全局观念，做好本职工作

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，售后技术服务也不例外。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最大化。”最大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从出厂至使用过程中出现的不良情况，以便作出及时改进，使产品更好的满足客户的使用要求。

>二、精于专业技能，勤于积累学习

作为一个技术服务人员，要在现场勤于观察，独立思考，多与客户、同事沟通，这一点，对于不断掌握解决在不同环境下的故障问题的应用知识至关重要。能否做好设备的质量调研，是衡量技术人员专业水准的标尺，同时也是技术人员尽快掌握应用知识的有效手段。

>三、善于沟通交流，强于协助协调

现场技术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，设备很多时候是由于使用操作不当或者使用环境达不到标准才出现了问题，而往往不是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，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

向客户推广公司的产品，不仅是业务人员的职责，也是包括技术人员在内的公司每一个员工的职责，技术人员应更善于从技术的角度分析，向客户介绍和推广本公司的产品，同时及时向业务员反馈商机，发挥好桥梁的作用。

**售后主管年终总结范文18**

我叫xxx，于20xx年x月入职xxx店，现担任售后维修工程师一职，时间在每天忙碌的工作中飞快逝去，转眼进入了20xx年。回顾20xx年的工作，感觉既有收获更有不足之处，20xx年对我来说是一个学习提高的年份，在这一年里，我逐渐从焦躁的心态中走出来，沉下心熟悉并熟练了自己的工作流程，在提高个人维修技能的方面做了很多努力并感到上了新台阶，在接待顾客方面也比以前做的更有耐心，工作中我发现只要有一颗博大宽容的心境，不要用急躁的态度和顾客交流，大部分的顾客都会满意你的服务的，良好的维修技能，令顾客满意的售后服务不正是我们需要并一直追求的目标吗？不足之外还要提高自己的整体素质，说话拒绝生硬，让自己的内心更加强大，平和吸收周围一切对自己有益的正能量的东西，使自己得到方面提高，下面总结了自己工作中的几个方面，和大家共勉。

>一、学习进步

作为一名手机维修人员，也要不断学习新知识提高自己，不懂不会的要及时查阅资料和同行们交流学习，互通有无，不耻下问，要抱有一种不服输的心态，逼自己一把，战胜故障，战胜自己，这样才能越休越静，在市场竞争中立于不败，打出自己天下，手机维修行业水很深，不同难度的故障，不同顾客的消费能力及心理都要先行掌握，别人都能修的就要灵活报价，避免流失客户，别人修不了咱们可以的要就要报价高一些，不要浪费多年积累的维修性能。

>二、团队合作

作为一名主管要倡导正道，阳光的组织氛围，果断制止，各种消极负面的不良习惯行为，与同事之间相处，强调简单，真诚淳朴的友谊，老员工要多关心年龄小和新来的员工。让他们感到亲切，有依靠，团结互助，加深大家的归属感，把咱们xxx造成一个温暖的大家庭，在对待利益方面。个人利益要服从团队利益，团队利益要足于全局利益，只有每个员工心理都坚持这样一种精神，不愁咱们xxxx没有美好的明天。

>三、工作效率

我认为工作效率的高低就是一个合理安排工作方法，认真积极做事的态度来决定的，要养成辛勤，服勤，嘴勤的良好习惯做事情要分清轻重缓急，本着先急后缓，先大后小，先主后次的顺序合理安排手中的工作，重要的事马上做，不拖拉，当天的事当天动，脑子记不住的，就记到本子上，快用完的配件耗材提前做准备，大家养成搞笑的工作效率，我相信大家在以后的人生中会受益匪浅的。

20xx年已成为过去，展望新的一年，手机售后维修行业竞争已经到了生死存亡的关键转折点，想不被残酷的竞争中北淘汰，对外要做到五拼，拼实习，拼口碑，拼价格，拼服务，拼宣传。对内做到，三公，即公平公正公开，只有这样才能在市场竞争中胜出作为我追求的目标以一个踏实勤奋的心态来迎接新的挑战，并努力提高自己的业务水平和思想境界，争取让自己迈上一个新的高度，为公司的发展做出更大的贡献。

**售后主管年终总结范文19**

当今社会，全部的服务行业都在提倡微笑。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不单单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，若是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售后。

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。若是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，与全部的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

**售后主管年终总结范文20**

20xx年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。以下是重要工作任务完成情况及分析：

>一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

>二、业主遗漏工程投诉处理工作

20xx年x月x日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

三>、地下室透水事故处理工作

20xx年x月x日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

>四、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年x月x日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

>五、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

>六、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

>七、培训学习工作

在物业公司x经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

**售后主管年终总结范文21**

随着公司业务的急剧发展，公司完成建筑面积由5万平方米增加到20万平米，这对我和所有销售团队成员都是一个巨大考验。为此，我组织团队成员，认真学习每次会议的精神和公司下发的文件，深刻领会公司领导的指示与意图，提高执行力。通

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！