# 售后客服工作总结十(优质12篇)

来源：网络 作者：落霞与孤鹜齐 更新时间：2024-03-22

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

**售后客服工作总结十篇一**

这段时间的工作繁忙并充实，回忆过去的工作，有成功的喜悦也有失落的遗憾，但更多的是对今后工作的期望，现将工作总结如下：

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最大化。”最大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。

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。

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。

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技能与判别力才干使工作顺利。

**售后客服工作总结十篇二**

尊敬的王总：

写这封信呢，一是因为嘴笨不会说，二是因为觉得写信的方式会让你更好的思考一些。三是觉得在公司再呆下去也是难以全力做好事情了。

从9月5号来公司到今天3月13号，已经过了半年的时间了，半年的时间却是在网店上的经营并无多大进步，本人负有不可推卸的责任，但是这不是我的本意，也不是没有努力的去做好工作。我深信我对得起工作，对得起公司，对得起良心，不说是最忠诚的，起码比一般人更付责任。奈何我觉得我现在的工作偏离的本意，而不是将擅长的发挥出来。为什么变成这样，我认为应该是王总不能充分信任我，你信任的是我的执行作用，始终没有相信我在运营上的观点。而没有系统的计划，不计划出每个阶段的目标，怎么可能达到年终的销售目标。

我始终都无法确定我现在的位子，到底是作为运营呢，还是作为推广，亦或者只是作为一个执行者，你说怎么做就怎么做。但是在我心里，我是要做一个真正的运营者，做好各阶段的计划，按计划有条不紊的去实施，才能朝着最终目标去奋斗，而不会是空口说白话。

你是老板，所以我的位子是由你来决定的，但是从你行事来看，你不但没有很信任我，反而觉得没有尊重过我的意见。例如年前招的推广，介绍我的时候都不知道说我是干嘛的，当时真叫一个心在滴血，没计划推广事宜就冒然招一个人来干嘛呢，作用多大，工资开多少。还有一事就是：最近有了一定流量，有客户询盘了，就开始着重在话术，交流沟通上面，导致某个人开始自以为是了，趾高气扬，可你想过，出了多少问题，都是怪到我头上来了，没给我权利，我又能管的了谁，出了问题怪到我头上，你觉得对我公平麽？（我是太想把事情做好，而又怕你浪费了钱，所以才很在乎感受）其实归根结底你还是不相信我。

我真的不知道你怎么想的，你是准备尝试着去做呢，还是真的想把网店做好？在我看来你只是在尝试，花一定的钱来做，如果做的不好，大不了亏的不多。如果你是这种想法的话，我觉得你就没必要开这么一个网店了，没付出哪有回报，小的付出小的回报，大的付出大的回报，而小的回报都不能够付员工工资的。如果想真的做好网店，你可以去问问别的店铺的运营，他们都是实战中做的好，比理论的实用多了。像闵祥店，紫芸店，还有启沃店，启沃店今年换了一个运营，你可去看看他们店最近销量，从过年到现在起码都是一两百万的销量了。

下面是我简短的营销计划：

一.店铺本身能做好的。

1.3-4款畅销量大的，拼的就是价格，部分地区包邮。

（我们店铺现在都是淘宝，天猫的自然流量，客户容易比价格，而且我们店铺销量不大的话，客户难以跟风。要做就做最低，不然漏网之鱼买价高的会有多少，这也是引自然流量必须要的，搞个最低价单又不包邮，那又有什么意义）。

2.店铺装修，首页视觉效果，和活动，都要给客户一个良好的购物感觉。

3.套餐搭配活动。

4.产品培训，解决客服产品不熟问题。

5.落实物流，降低客户运费问题。

7.向绿拓那边寻求帮助。

二：一部分高价高利润的\'产品，做淘宝客，以10%-20%利润来做，这部分的客户，有很多不是直接进淘宝，天猫来搜索的，这样的客户一般不会比较价格。

三：按目前流量和转换率都很低，那就必须要开直通车。

四：试运营完后，尽早做聚划算，引入的流量和销量势必会很大。（参照本月启沃店聚划算带来的整体销量）。

好提高价格。（可以参照述涵店）算一笔账，现在网络部一个月的人工成本是1w元，每天人问的少，销量也少，如果第一月3万销量，第二个月5万销量，两个月的人工才成本就是2万元，如果我们把销量直接提升到一个月8万，而花费6000，那么我们是不是就节约了4000元，而且提前了一个月。只有这样良性循环，店铺才会越来越有冲劲，才能越做越好。相反，拖一个月就得一个月的人工成本1w元，还比别人慢一个月，花了钱，还比别人慢，变成了恶性循环。网络上本来就是：逆水行舟，不进则退，现在想把店铺做起来，花费还好，等过段时间想做好，那花费的代价，将会更大。你真的可以好好考虑~~~！（启沃店新换运营重新做好花了很大的代价，你可以去了解了解）。

说这么多呢，不是说我有多大能耐，也不是说我要多多大权利，更不是说让你多么的看重我，真得只是希望你能理解了解运营，让店铺真的做起来。

还有一事就是，如果你觉得说这么多，有得罪或者冲撞的地方，可以完全叫我明天不要来了。如果你觉得还需要我在这里，那么我最多等到天猫试运营期过了，我也决定要走了，真的感觉有点累了，经常晚上睡不着都是为了把店铺运营好，真的想好好休息休息了。

**售后客服工作总结十篇三**

此次实习，主要有以下的工作内容：

根据档案资料，定期向客户进行电话跟踪服务跟踪服务的第一次时间一般选定在客户车辆出厂二天至一周之内。跟踪服务内容有：询问客户车辆使用情况，对我公司服务的评价，告之对方有关驾驶与保养的知识，或针对性地提出合理使用的建议，提醒下次保养时间，欢迎保持联系，告之公司免费优惠客户的服务活动。做好跟踪服务的纪录和统计。通话结束前，要致意：“感谢您对我们的支持和信任!”体会：回访电话，要文明礼貌，尊重客户，在客户方便时与之通话，不可强求;回访电话要有一定准备，要有针对性，不能漫无主题，用语要简明扼要，语调应亲切自然。要善于在交谈中了解相关市场信息，发现潜在服务消费需求。并及时向领导汇报。

客户电话咨询有关维修业务问题;并留意记下客户的工作地址、单位、联系电话，以利今后联系。体会：认真听客户意见，并做好登记、记录。听完意见后，立即给予答复。如不能立即处理的，应先向客户致意：表示歉意并明确表示下次答复时间。处理投诉时，不能凭主观臆断，不能与客户辩驳争吵，要冷静而合乎情理。投诉对话结束时，要致意：“xx先生(女士)感谢您的信任一定给您满意的答复。”客户对我方答复是否满意要作记录。

3、回访电话报表填制、报送工作内容：周、月回访电话的数量、满意度的记录、统计及月统计分析报告。体会：按规定时间完成报表填报，日报表当日下班前完成，周报表周六下班前完成，月报表月末一天下班前完成。统计保证准确、完整，不得估计、漏项。

1.首先是个人角色的转换及整个人际关系的变化——学校里的学生变成了未知领域里从头学起的实习生，而熟悉的校园也变成了陌生的企业单位，身边接触的人同样改变了角色：老师变成了领导，同学变成了同事，相处之道完全不同。在这样的转变中，对于沟通的认知显得非常苍白。于是第一次觉得自己并没有本以为的那么善于沟通。当然，适应新的环境是需要过程的，所以我相信时间和实践会让我很快完成这种角色的转变，真正融入到工作单位这个与学校全然不同的社会大环境中。

2.在心理上努力去适应全新环境的同时，最大的体会莫过于实际工作方面的收获。特别是在实习过程中，大大的提高了我的言运用能力。语言，是人们思想交流的工具，言为心声，语为人镜，客服回访每天要回访或面访不同类型的客户，主要是靠语言这个工具与客户沟通和交流，客服专员的语言是否热情，礼貌，得体。直接影响着自身和公司的形象。如果只是机械地使用礼貌用语而不有任何诚意，只会起到相反的作用，影响客户对售后服务的满意度。

3.走出校门，踏进社会，不能把自己要求太高。因为期望越大，失望可能会越大，但适当的期望与渴望还是非常必要的。不能认为我在学校里读了多少本书、写了多少万字、听了多少堂课，自己了不起了。我毕竟还是一个初出茅庐的小丫头，没有任何实践经验，比起前辈们来还差得很远。

学校生活暂告一段，社会生活刚刚起步，应该在步入社会后，继续学习，不断增长和扩展知识面，才能使自己在社会占有一席之地。

总之，毕业实习使我获得了人生第一笔宝贵的工作经验，虽然在步入社会后，还有很多东西要学习，很多教训要吸收，但我想我已经做好了足够的准备，无论是心态上还是技能上。现代社会的竞争是残酷的，但只要努力地付出，我的职业生涯就必定会开出希望的花，结出成功的果——我相信。

**售后客服工作总结十篇四**

成为xx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。此刻对一年来的工作总结如下：

1、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必须要求的技术要跟研发人员的那么高，但是最基本的也要明白。起码客户问起来你能够立马回答得出并帮忙他们很好的解决问题。一开始我老是说工资怎样那么低，但是此刻想起来也就释然了，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。

但是，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，还务必有一个对技术有欲望的心。个性是售后技术这块，不只是只明白本产品的，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，要想大概的明白，务必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这天的成就的吧。所以我什么都不是，我就是一草根，需要从新学习。

2、学会与人沟通。做我们这样貌的工作，和人打交道是必不可少的事，有个良好的沟通潜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，因为客户的情绪不能确定，毕竟买了我们的产品出了故障对他造成必须的损失，随时会喷你一脸口水，所以抗压潜力也要强。在这个时候只能留意谨慎的应付了，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，说话也要留意，尽量的从客户的心理出发，态度要好，绝对不能顶撞人家，人家但是我们的上帝。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。

这样的问题最好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能够了;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明白的扯少跟人家在那里废话。

3、事前准备事后总结。在接到客户电话时，务必先了解最具体的状况看能否电话解决，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，然后从分析中明白大概要准备元器件，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，把现场的状况记下来，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先，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。

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最大的利益。

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善，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。本人从事售后服务已有几年，对售后服务存在的问题做一下总结：以及如何更好的实现售后服务---〉现场问题(客户反馈)---〉生产管理，安排---〉产品性能和综合力的提高从以下几个方面做一下探讨：

1、发货：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，比如下午能到的话，你能够说：

“不出意外，正常晚上之前能够赶到。”

“具体时间我会尽早联系你!”

“我对那里的状况不熟悉，您看能否接我一下”

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，你能够详细的问清楚地址。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。

2、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忙，你能够协调工地负责人，安排司机或者民工帮忙，以更好更快的完成任务。当然此时也要根据自身的状况而定，如果身体不舒服，你可尽量安排他人完成。期间你能够与负责人交流，啦啦家常。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。另一种状况，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，有规章制度务必尽快安装调试。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!因为此刻大家都比较忙。”

3、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。

3.1仪器问题。

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”。

3.2设备问题。

安装设备中，我们经常会遇到安装不匹配的问题，有的时候是产品本省的缺陷，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状况：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，当生产管理明白这样的状况后，就应及时作出调整，找出原因，加大产品出厂前的检测!确保产品不再有类似的状况发生!

本人从事服务xx年初到如今，仍然出现某些加工方面的问题，那就存在生产管理上的漏洞。生产上的管理对于一个企业来说尤为重要，管理不到位，产品就会有瑕疵，产品有瑕疵，就会直接关系到用户对产品使用的评价和产品在市场上的占有率!就像评价一个人一样，每个人的水平不一样的状况下，我们看重的是一个人的品质!一个人的品质直接影响公司的形象。

4、设备使用。

仪器安装结束后，会进行调试和使用，在使用前必须要尽可能的和用户交流，讲解一些施工过程可能遇到的问题，以及遇到问题怎样处理!仪器使用注意哪些影响现场的因数有哪些人，物，设备三者相互相承，务必做到有条不紊。

5、将设备完好无损的交给用户，让用户对产品有足够的熟悉后，让对方签字验单!留下司机的电话，必要时和司机交流一下感情!不懂得和司机多请教!至少让司机觉我们的产品是很好的，是性价比最优的，选取我们的产品，是正确的!

适当的时候，给用户打个电话，询问仪器使用状况!对出现的问题给与及时的解释和回复。自己不能做决定时，和领导商量一下，如何更好的处理问题!

针对售后服务的工作，在此我想做一下总结：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，能够增加销售的机会。做不好，也能够毁掉一个关系网。

所以从事售后服务首先要了解这个行业的方方面面。我们售后服务的是一个启下承上的工作，一方面要与最底层的接触，另一方面也要和中层甚至高层接触。我们的服务身份不会变，但我们要换一种角度和形象和对方交流!

**售后客服工作总结十篇五**

以下是我对我部20xx年上半年业绩的的分析报告：

20xx年别克售后的年终任务是xx万，截止20xx年6月底我们实际完成产值为xx元，，完成全年计划的xx%，与年初的预计是基本吻合的。

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

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xx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xx人，其中管理人员为xx人，员工为xx人(除管理人员外，前台接待为xx人，机修人员为xx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。

**售后客服工作总结十篇六**

我通过工作了解了快递公司的工作流程，一个物流客服人员的工作，接触了快递物流领域。所做的事情或许很繁琐，可是却是一种难忘的经受，有无奈，有历练，有见识。当代高校生应当大胆地走出去，训练生存力气。下面是我个人工作总结：

一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超出快捷快递公司的服务范围即超区，业务员无法派送，收件人不情愿到本站点自提快件，或者快件在派送过程中有所破损或错寄，客户表示不熟识寄件人要求退回。消逝这样问题而无法送到收件人手中的快件即为问题件。作为客服人员，要准时处理问题件。对于超出快递公司服务范围的快件，客服人员要先打电话给收件人，说明状况并让收件人到本站点自提文件，若客户情愿到本站点自提文件，客服就要向客户说明本站点的具体地址，再将快件放置在特地的框框里，以备客户自提。对于全部的问题件，要将状况上报全国联网的系统，并通过布谷鸟将收件问题上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会准时通知本站点的客服。对于破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对于电话号码错误的状况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收件人新的联系方式，再将信息通过布谷鸟通知给发出问题的站点客服，客服准时做处理。对于超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

快捷其他站点发到本站点的快件，本站点发往其他站点的快件在进入仓库时，经过业务员用巴枪扫描器进行数据扫描，在业务员开头派件后，客服人员将巴枪数据上传到全国联网的系统，这样在网上进行查询时系统即可显示正在派送。再将本站点收进的快件与系统上要发至本站点的快件数据进行对比，得出有发无到的快件数据，将数据发至快捷群里提示发出站点准时跟进。

有公司或个人打电话进行询问一些状况，例如快捷快递公司的收费计算方式，快捷能否派送到某市某镇，对于这个问题要查找电脑上全国最新服务范围表或打电话给相关站点进行询问。收件人或寄件人打电话进来查询，一些快件是否正在派送，派送到哪里，或许何时会送到收件人手中，若已被签收，是否为本人签收。对于这类问题，客服人员在系统上输入快件单号即可查到想要的信息。

这种工作比较繁琐，在接电话是要留意礼貌用语，有的\'客户不愿自提快件同时会对快递公司的服务表示很不满，对客服人员埋怨个不停。有的客户的快件比较急，总是打电话进来催件，就是让业务员优派某个快件。这些状况频繁消逝，一个人会忙不过来，全部在处理这些问题时要分清轻重缓急。

这种工作比较考验人的应对突发状况的力气和耐力。以上就是我个人的工作总结，希望在新的一个季度里我们能够在零投诉的状况下解决全部问题。

**售后客服工作总结十篇七**

成为\_\_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：

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。

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。

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。

**售后客服工作总结十篇八**

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，作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。

**售后客服工作总结十篇九**

斗转星移，进入耐火公司已整整三年，我始终从事现场的售后技术服务工作，目睹耐火公司的进展壮大和制度的日臻完善，傲慢感由衷而生，三年的工作经受，自己对售后服务多少积累了一些熟识和体会，现与各位同仁共享如下。

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，现场技术服务也不例外。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。”最大限度的爱惜客户的利益，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，同时也为了准时反馈产品从出厂至使用过程中消逝的不良状况，以便作出准时改进，使产品更好的满足现场的使用要求。

随着钢铁行业的不断进展，耐材也要适应新工艺条件下的使用要求。作为一个技术服务人员，要在现场勤于观看、独立思索、多与现场技术工人相互沟通，对于不断把握新环境下耐材的应用学问至关重要。能否做好一个产品的.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把握应用学问的有效手段。

现场技术服务人员不仅要有较强的专业技术学问，还应当具备良好的沟通相互沟通力气，一种产品很多时候是由于使用操作不当才消逝了问题，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，和客户进行相互沟通，规范操作，从而避开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每一个员工的职责，技术人员应更擅长从技术的角度关心业务人员向客户介绍和推广本企业的产品，同时协调项目部和现场施工及业务员的关系，发挥好桥梁的作用。

在钢铁行业进展的新形势下，尤其国家最近颁布了《钢铁产业进展政策》，耐材行业也面临着机遇和挑战，在这个大背景下，售后服务工作也需要有新的工作思路。假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚则是完善的售后服务，公司产品可以创出名牌，其服务也可以进行尝试去缔造品牌。一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的售后服务体系，才能在竞争中立于不败之地。

**售后客服工作总结十篇十**

20xx年上半年对于物业来说，可以说是成长的半年，发展的半年，我们在不断改进和完善各项管理机制的半年。在这当中，物业客服部的工作得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了各兄弟部门的大力协助，经过全体客服工作人员半年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。‘服务至上，用心做事’的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，回顾半年来的客服工作，有得有失，现将半年工作总结如下：上半年度客服部8名员工中有6位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。上半年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主200余户，投放各类通知20余份。截止20xx年x月底，办理接房8483户，办理装修6976户，现小区在住人数3500余户。

上半年度物业费收缴情况;现1，2，3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入8月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示，限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止xx月底，已缴纳物业费业主6247户，占总体的75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源，客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。在20xx年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好下半年工作，现将本部门存在的问题总结如下：员工的`业务素质和服务水平偏低，主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。协调处理问题不够及时妥善，在投诉处理，业主意见建议，业主求助方面，欠缺部门协调，跟进和报告。

下半年工作计划和重点：2我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在20xx年的基础上，提高1至5个百分点，部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高，各项服务工作有序开展，业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“业主无抱怨，服务无遗憾，管理无盲点，工程无隐患”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的半年，共同努力为物业公司谱写崭新辉煌的一页。

**售后客服工作总结十篇十一**

在按照公司的要求,大家较好地完成了本职的工作，上半年的工作较以往有了很大起色,但也存在不足。售后服务部工作总结如下:。

经验实践是最好的.老师,在实践中才能更好的检验已经学到的专业知识;了解到产品使用的各个环节;学习到油田各种工作及各部门间的运作程序;更能在与各类人的交流中增强人际交往能力.为此在前半年中,特别是新员工加入之后,先后在甘谷驿,青化砭,川口等采油厂现场学习了解压裂,注水,原油破乳等工艺,积累了一定的专业知识,同时在人际交往方面也有了一定的提高.

售后服务在全力保证产品在油田正常使用的同时,也注意加强与公司内部质检部,研发部,生产技术部的合作,及时收集各采油厂的使用情况及各种信息,为产品更新及检测等提供数据支持。

售后服务部成立时间较短,新成员多,现场实践经验较为欠缺,我们必须坚持加强现场实践的力度,在实践中培养增强各种业务水平,同时要争取工作的主动性,提高责任心,专业心,加强工作效率,工作质量。

在工作中要树立真正的\'主人翁思想,心往一处想,劲往一处使,积极主动共同服务于公司的各项工作中。

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。

**售后客服工作总结十篇十二**

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，作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：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：

（一）尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

（二）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。

（三）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。

（四）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。

（五）外表整洁大方，言行举止得体。

（六）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。

因此，在新的一年了，这就是我需要努力的地方，争取成为更好的自己。

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！