# 销售客服个人年终工作总结范文

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2024-01-16

*销售客服个人年终工作总结范文五篇作为一名合格的销售客服人员，取人之长，补己之短，努力丰富自己、充实自己、提高自己，基本适应了本职工作的需要。下面是小编为大家整理的销售客服个人年终工作总结范文，希望对您有所帮助!销售客服个人年终工作总结范文篇...*

销售客服个人年终工作总结范文五篇

作为一名合格的销售客服人员，取人之长，补己之短，努力丰富自己、充实自己、提高自己，基本适应了本职工作的需要。下面是小编为大家整理的销售客服个人年终工作总结范文，希望对您有所帮助!

**销售客服个人年终工作总结范文篇1**

销售客服的工作相对其他岗位有点琐碎。看起来很简单的工作，有时候也会出现错误，这就要求我们对工作认真负责，细致入微。

在嘀嘀嗒嗒的闹铃声中醒来，洗刷之后，新的一天开始了。打完卡和同事打完招呼后就开启电脑，然后就到传真机那里看看前一天有没有我的传真，拿到传真或其他资料后分轻重缓急分类处理。每一天按照备件和坏件的变化做出前一天的《货品出入库报表》。

做《货品出入库报表》要注意的以下几点：首先，要找到相对应的《客服本部入库单》，《发货清单》《清点科出库单》《电脑客户服务维修单》《销售保用单》等单据。认真核实单据信息和自我清点时记录的数据信息是否一致，如不一致立即认真复检一次，如发现问题及时和相关领导反映，把问题在第一时间解决掉，不留后患。

要注意的是开单上报表的时候要查看下前一天上过的报表。按照先后顺序上报表，持续单号的连续性，以便将来查找的时候能够立刻找到。还有是在一些特殊的单号和明细后面添加备注或用我们公司规定的统一字符标识。

要注意的是在统计金额的时候最好用求和公式加以验证，要保证数据的正确性。在上完《货品出入库报表》后千万要注意写上自我的大名和日期，再去找财务和经理签字。财务和经理签完字后，立刻就传真给经管二部和备件科。并通知对方查收。要注意的是在传完之后要立即拿着《货品出入库报表》、《客户服务维修单》、《销售保用单》等单据上对应的账本。我们公司的备件账本有5个。

另外，在上账的时候要个性注意当总部发给你的备件总部没有开单前或者你还没有收到总部发来的备件就先不上账。但是要夹子保存好。当收到总部备件和《发货清单》后，就要立即上账。

当你接到服务站送来的货品时应注意：

首先，检查货品的外包装是否有被挤压破损的痕迹，开箱时要求物流或者货运人员一齐开箱查看，如有问题立即联系服务站进行核实，协商解决。

第二，公司要求服务站的包装规范比较严格，要求对单个物品进行包装，并要求有独立的包装箱。不允许用公司彩页，烂报纸做为包装时的填充物，公司要求用货品原包装或者用物流公司专用的泡棉和泡材打包。对于发现使用公司彩页和烂报纸的服务站和经销商的，要耐心地对其进行说服教育，帮忙查找原因、寻求解决方案。

第三，当你清点货品时先找到相应的《经销商发货清单》和与物品一齐的《分公司退换货申请表》，同时做好《货品记录跟踪表》的记录工作。

第四，当我们发现有变形、露皮、缺件等现象时，立即联系服务站或经销商说明状况，共同查清原因，妥善处理。

第五，在清点整机和显示器的时候，我们不但要做好相应的记录，还要录入我们的《工厂管理系统》。在录入信息的时候千万要细致认真，不能出一点差错。这个是我们日常工作中理解客户咨询和机器查询的有力保障。必须要保证它的准确性，及时性，连贯性。

异常处理千万不要拖时间，因为我们的客户都期望自我的电脑能尽快修复、使用。这时候救需要我们基本业务的熟练，有效的沟通，减少异常处理时间，为用户带给贴心的服务。

有很多异常是关于磨损的。最常见的是外壳划伤和屏划伤，这就要求我们服务站的前台工作人员在接收客户的机器时，仔细检查机器的外观，与用户核对清楚，并加强保护措施，尽量避免此类现象发生，让用户放心。

总之，不管自我在哪，不管在那个岗位，都要认认真真踏踏实实地工作。敬业是我们的传统美德，更是我们的职业道德。养成良好的习惯，将会受用终身。态度决定一切，不管你是否能做好，进自我最大的潜力去做。不仅仅是对自我潜力的检测，还能不断地增加信心。

**销售客服个人年终工作总结范文篇2**

回顾这一年来的收获，让我以后的工作在健康的道路上稳扎稳打，继续在公司领导的带领下奋进；这一年的压力与挫折，也让我感受到自身的不足，感受到学习与努力的重要性。根据上级领导要求，将我在20\_\_年度的具体工作内容总结如下：

一、个人工作体会

20\_\_年对于我个人来说是一个不平凡的年度。自年初开始客服工作以来就一直在忙碌之中渡过。我主要从事销售性客服工作。通过一年来的销售性客服工作，让我体会到，对于一个销售性的客服来说，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。

在我的工作中我遇到这样的挫折，使我备受压力，但同时却也让我对于工作有了很大的触动和启发。有段时间，我上班电话讲解软件功能，下班短信策单、打感情牌，最后客户终于答应来公司交钱的前一天却因为我打错钱数而导致客户心里不平衡而产生了取消合作的心理，也使得我不再继续强势促成，想着让客户缓一缓吧，第二天却在上海成交。此事对我打击特别大！我反反复复的在找问题找原因，差点就想放弃这个客户同时却没有意识到是自身存在的问题，怨天尤人。

后来在客户那得知，是我误会了他当时那番话，因为我的先入为主，觉得差价大，觉得客户不接受等等，而这些却只是我的想法，并非是客户的想法。幸亏后来还有挽回的余地，客户在我的不折不挠下，最终同意在上海办退货再在我这里购买。从这件事上，我反复思考，总结自身不足，并意识到在未来的工作中我只有充分认识到自身所存在的问题并加以改善、解决，才能使我个人的销售业绩的到提高。

二、销售工作业绩

在20\_\_年度，我总体上较好的完成了公司所安排制定的销售任务，取得了良好的销售业绩，并充分获得了上级部门以及同事的认可与肯定，获得了些许荣誉。但是从具体的月度销售业绩情况来看，我在上一年度4月份以及5月份的工作业绩情况并不理想，其主要原因是个人在当月当季度的思想懒散，没有积极进行销售任务，感觉自身工作没有指定的任务压力，因此工作态度并不积极，并且在当年5月份，我请了15天的休假，从而导致了销售任务的延期，在休假过后我也并没有调整好心态，从而使得任务进度跟不上整体步伐。对此，我深深认识到自身的问题，并对自身情况进行了反复反思，在20\_\_年度我将竭尽全力，力争完满的完成每月的销售任务。

三、工作内容情况

一年来，我坚持做好与已经购买益盟操盘手软件的用户做好售后服务，尽可能的对用户在使用软件的过程中遇到的各种问题进行耐心而又详细的讲解，并努力做好QQ远程处理工作。在现场课程进行接待时尽可能的充分发挥自己工作的热情，辅助用户使用软件进行分析手中的股票，争取在服务基础上让用户稳定在每年软件到期进行续费。此外，在一年来，我坚定完成客服部所安排部署的销售任务，通过自身的不懈努力和耐心沟通，使得我公司的软件销售在用户群体里得到了再次的开发，为保障我湖南益盟操盘手有限公司的良好销售绩效而做出应有贡献。

四、自身不足以及未来计划

我来到\_\_有限公司工作已有一年半的时间。在此期间内，我虽然能够较好的完成公司所安排部署的各项工作任务，做到热情服务，耐心售后，良好销售。但是在具体的工作过程中，通过我所亲身经历的一些挫折与压力，也使我充分认识到了自身所存在的不足与问题。首先，我存在有脾气较差等问题，有时在遇到一些不满的工作分配等问题时，我就会产生冲突心理。

此外，在遇到较大年纪的用户咨询电脑问题时，我缺乏耐心。对此，我感到十分的愧疚与悔悟，在未来的工作中我将进一步改正自身的脾气问题，多向老师以及前辈学习并请教销售技巧，以及应对能力。进一步加强自身对客户的亲和力，不断提升自身的沟通技巧和工作方式，加深对证券理论知识的学习，提高自身的专业分析能力和业务水平，以保证我未来年度工作的良好成效。

五、公司管理建议

为了更好做好未来的销售任务以及其他各项工作，实际提升公司的团里销售热情，提高公司的销售业绩。我结合自身\_\_年来的工作经验，对公司提出以下建议。我公司对于销售管理具有良好的奖罚制度，我公司的惩罚制度规则很具体很明细，哲恒好的促进了我公司的管理力度。

但是如果在此同时能够，进一步完善和落实奖励制度，确保每个月的任务都不一样，补齐不完善遗漏的制度，保证落实制度，而不只是口说而已。并加以公示摆明，时效执行，如果奖励制度是让人激励的，而不是消极的，则将会更好的促进我公司客服人员的销售热情，并将会提升客服人员对工作的认真负责，实际提升我公司的销售绩效。

**销售客服个人年终工作总结范文篇3**

从走进\_\_公司的那一刻，我就知道自己来对了地方。作为一名刚刚毕业的学生，尽管我没有见识过太多公司的情况，更没有多少在工作上的经验。但当我感受到\_\_公司的氛围的时候，我就觉的自己非常适合这里。

后来，我在自己的努力下得到的了领导的认可，通过了的初试和复试，顺利的来到了\_\_的试用期岗位，并在这三个月里积极的学习和的成长，如今，终于即将成为一名真正的\_\_销售客服员工！

回顾这三个月的时间，作为一名试用期的新人，我无时无刻不在学习着工作的方式和技巧。起初，刚来到\_\_的时候，我在工作中几乎什么都不懂。但在领导的严格培训下，我学会作为销售客服方面的基础工作方式。

这真的是的一次让人深刻的培训阶段。作为销售客服，我们有太多需要掌握的东西了。其中，最基础的在工作中要使用的礼仪用语，还有各种相对应的回答方式。而且作为一名客服，在这些对话上还有很多的技巧，在这方面，我真的锻炼了很久才掌握了诀窍。

此外，作为一名销售，我们要对公司的产品和业务都做足了解。为了能将公司的产品以及信息都及牢固，我几乎是花了一星期的时间去背诵！

尽管培训确实是很重要的，但在真正的工作中，最为重要的还是在实际工作中的锻炼。起初的工作上，我因为心中准备不足，在工作中总是发生很多问题，发挥并不稳定。但在前辈们的鼓励下我冷静下来再次挑战，很快就突破了紧张的妨碍，并顺利的适应了工作中氛围，顺利的完成了自己的工作！

后来的工作中，尽管我已经掌握了基本的工作能力，但作为一名销售，并不仅仅是将工作做了就行了，在完成自己工作的同时，我们也要努力的在销售上做出业绩来！同样在这阶段我也经过了很久的学习，其中最大的收获就是前辈们教给我的很多技巧。这些经验之谈不仅让我深入的了解了销售这份工作，更帮助我在工作中有了很大的提升。

如今，三个月的时间过去了，我也即将转正为一名正是的员工，但是我会牢记自己的在这段时间的收获，在今后的工作中严格的要求自己，努力的去改进和加强自身的工作能力，为\_\_公司贡献出自己的力量！

**销售客服个人年终工作总结范文篇4**

时间一晃而过，弹指之间，20\_\_年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的努力，在工作上取得一定的成果，但也存在诸多不足，回顾过去的一年，现将如下：

我是今年3月份来到电信工作，刚来的时候，被分到商务领航中心学习，正逢那时网吧安装全球眼监控，从那时接触网络视频监控，对他的结构就产生比较浓厚的兴趣，在通过师傅们的教导和自身的学习下，现在已清晰的了解了他的构造和组成。

在不断提升和学习技能的同时，也参与了项目管控工作，从以前跟着师傅学和做，感觉做工程并不是很困难，但是，当自己亲手去做一个项目时，才知道这其中的点点滴滴，不是一句两句可以说的清楚，就拿木材检查站视频监控这个项目来说吧，虽然监控点不多，技术也不复杂，但真的做起来，需要考虑的事就很多了，前期的现场勘察，与客户的沟通，与省公司的协调，一样都不能少，一样看似简单的问题，考虑的方面就很多了，什么事先解决，这件事怎么做，需要做哪些准备工作，都是需要考虑的，在经过几个月的准备工作，检查站的项目于这个月开工了，按目前施工情况来看，还算顺利，当前的问题就是怎样与施工队沟通，解决施工过程中遇到的问题和困难，加快施工进度，争取在规定时间内完工。

总结了一下工作，尽管有一定的进步，但在一些方面还存在不足，比如创造性的思路还不是很多，有些事情做的还不够完善，有待于在今后的工作中加以改进，在新的一年里，我将努力改正过去一年中的不足，努力使工作效率和能力进入一个新的水平。

**销售客服个人年终工作总结范文篇5**

转眼，珍贵的三个月试用期已经结束了。回顾这三个月，我的真的能非常荣幸能在的\_\_公司得岗位中体会和学习工作。在\_\_领导等人的培育和帮助下，我在\_\_的工作已经顺利的安定了下来，尽管现在在部门中比较起来，还的只是一名勉强能算是合格的客服。但我相信，只要在今后好好努力，我也能变得更加出色。总之，在这次的试用期工作结束后，我即将在此转正为正式的\_\_员工，为此，特对这三个月的工作情况做如下总结：

一、学习情况

对一名新人来说，试用期的工作就像是学习的途径一样。在正式开始试用期的工作前，我先是在\_\_领导的培训下与众多的新同事一起学习了关于\_\_公司的各种相关的事情。其中，尤其是对公司产品和业务的资料。

在这次培训里，我们花费了很多的时间去学习这些资料，并将重要的知识牢牢的记下。而且在培训中，还时不时会有针对资料的考试，为此，我们背诵方面真的花费了很多的时间来做足准备。

然而，要做好这份工作只有死记硬背显然是行不通的。再后再来的培训中，我们开始逐步接触到与顾客的沟通，尽管我在一开始面对顾客的时候非常的紧张，但依然努力保持着工作步骤的顺利进行。后来，在慢慢的适应下，我也更加顺利的适应了这份工作方式。

二、工作情况

在试用期的工作中，我仅仅只是一名非常普通的工作新手，在工作的一开始，甚至很长一段时间内都没有成交过一单！看着身边的同事们陆陆续续都有了自己成绩，我心中也非常的焦急。但正是这个时候，我却得到了\_\_领导的指点，他对我的一番总结让我认识到了自己在工作中的问题，并开始在后面的工作中积极的改进自己！

后来的工作中，我学会了在工作中积极地总结和反思自身的不足，并开始在工作中积极的学习其他同事的优点。这也使得我在工作方面有了更多的收获和成长。

如今，反思自己这三个月的实际爱你，起初，我以为这将是一场很长的经历。但如今回想起来，也不过短短三个月而已，在这里，我还有很多没有学到的东西，为此，我更要努力加强自身锻炼，让自己能在正式的工作中成为真正的销售客服！

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！