# 售后工作总结及下步计划(优选26篇)

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2025-04-10

*售后工作总结及下步计划1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...*

**售后工作总结及下步计划1**

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12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，12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。

**售后工作总结及下步计划2**

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问题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‘你到底行不行的’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问题走人，要么就尽量的往自己知道的扯少跟人家在那里废话。

**售后工作总结及下步计划3**

来到了售后服务部工作，刚开始的那段时间还不太适应，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。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。

**售后工作总结及下步计划4**

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）。

**售后工作总结及下步计划5**

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x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最大的贡献。

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：

**售后工作总结及下步计划6**

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。现在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。

2、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。

3、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。

**售后工作总结及下步计划7**

时间流逝，一转眼半年的时间就过去了，回想起半年前的我，是一个刚从学校大门出来的生，到现在的秉浩的正式员工。半年的时间里我学到了很多的东西。

一、技术方面

在学校时我是学的是应用技术，时又在在宏碁售后服务工作，自认为对维修服务方面还是有所了解，但是来公司工作一段时间后才发现自己所学到的技术，只不过皮毛而已，特别是打印机的故障，以前都没有碰过，更别说是维修了，幸好在工作中有老员工的指导、指教，自己的学习，技术也一天一天的熟练了，还记得我第一次去接任务时是斑马，当时科室可能是一个不正常的操作，使得打印机驱动停止使用，可是我开始去的时候可能紧张，没有注意到这方面的问题，一头在想是不是打印机的问题，弄了好久都不知道是哪里的故障，后面还是小邓过来帮我看了，不到1分钟，而我则用了半个小时还没有找到哪里故障。时间一天天的过去，而我从一开始一个人不敢去接任务，到现在大部分的故障自己可以独立解决。

二、交际方面

对于如可处理同事之间的关系，已的公司里面一定有一个团结的团队，在公司里只有大家团结起来，无乱是什么样的困难都可以克服，而团结主要做的在交流，大家都把自己在工作中遇到的自己无法解决的故障，在休息时一起交流如何去解决，或者把机子拿回来，大家都来探讨如何解决，这样不但可以增加同事之间的交流，还可以一起分享自己的\'技术!增加同事之间的友谊!在科室里我们用良好的交际方式，去与老师交通了解他们所述的故障，快速的解决故障。有一个好的交际就可以解决我们在工作中不必要的麻烦。

三、态度方面

在科室中有很多的老师多是电脑半知半解，在他们的思想里电脑是不分软硬件的，他们只要是用得不习惯就会叫上我们去解决，一开始的时候，我对这很反感，因为东华的系统问题我们是无法解决的。无论我怎么跟他们解释他们都是一个概念，就是电脑有了问题就找你们，向老员工反应这些的情况，他们告诉我可以帮老师打东华的电话，让他们解决。知道了这些每次遇到这样的情况，我都会耐心的跟他们解释，并打电话给东华叫他们远程解决问题。

总结了这半年来我所收获的，现在展望未来、在以后的工作中我要更加加强一些技术方面的知识，不断的提高自身的综合素质水平，把工作做得更好。

值班人员交待的每一项工作，分清轻重缓急，合理安排时间，按时，按质，按量的完成任务。和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断的提高业务技能。

我入职已半年了，在公司学到了很多东西，学会了如何处事，如何与他人更好的交流等，我在做好自己本职的同时，也学习公司的一些相关的。

以上就是我的和工作总结，工作中总会有各种各样困难，我会向领导，向同事探讨，共同努力克服，为公司做出自己最大的贡献。

**售后工作总结及下步计划8**

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，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。

转眼间，我来华设已经一年的时间了，在华社我担任售后工程师的职务。在领导、同事的关心、帮助下，我很快的进入了角色，公司本着做中国最好的科技服务供应商，为客户提供一流售后服务，以“诚信为本，奉客为友”的服务宗旨，“实实在在、值得信赖”，而不断努力。我作为一名华社员工，感到非常荣幸和自豪。同时也深知，只有不断的提高自己的业务水平、维修技术和更加努力的工作，才能适合和满足维修中心快速发展的需要。以下是我一年以来的。

**售后工作总结及下步计划9**

1、确定目标客户、抓住关键人

成功的汽车营销人员会记住用户的生日、用户家庭成员的生日以及他们的住址电话等。应像建立大客户资料一样，对重点单位关键人的各方面资料作统计、研究，分析喜好。

2、真诚待人

真诚才能将业务关系维持长久。同客户交往，一定要树立良好形象，\_以诚待人\_，这是中华民族几千年来的古训。业务的洽谈、制作、售后服务等也都应从客户利益出发，以客户满意为目标调整工作，广泛征求客户意见，考虑其经济利益，处理客户运作中的难点问题，取得客户的信任，从而产生更深层次的合作。

3、业务以质量取胜

没有质量的业务是不能长久的。过硬的质量，是每项工作的前提。这要求充分理解客户需求，以良好的服务质量、业务水平满足客户，实现质量和企业利润的统一。

4、研究客户经营业务的发展动向

勤于钻研客户业务，才能另辟蹊径，找到客户发展和邮政业务的契合点，制造业务。１）研究重要客户、效益业务的年度计划。２）研究潜在客户的项目，寻求可合作内容。

5、加强业务以外的沟通，建立朋友关系

只有同客户建立良好的人际关系，才能博取信任，为业务良性发展奠定坚实的基础。

**售后工作总结及下步计划10**

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，x经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，xx物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

对自己来说当前急需解决的问题还是应该要做好客服话术的背诵工作，尤其是在前不久公司对客服部的话术进行更新以后就更应该需要注意这一点，因此有些时候掌握了针对专门问题的客服话术以后才能够从容应对工作中遇到的困惑，至少当前阶段自己应该这样去做才能够在售后客服工作方面有所提升。在与客户进行交流的时候一定要注意使用敬语才能够体现出售后客服工作的专业性，尤其是对方提出的问题最好能够做到24小时内进行解决才对得起自己的职责，有些时候只有多站在客户的角度来思考问题才能够更好地处理售后客服工作。

在第四季度的时候自己也应该要多学习一些产品知识才能够更好地解决客户的疑虑，毕竟作为售后客服若是对产品知识不熟练也是对目前咨询自己的客户不尊重，因此在第四季度的闲暇时间自己应该对这方面对了解一些才能够对当前的工作有所帮助，有些时候专业性的用语以及产品分析能够彰显出作为售后客服的专业性，至少在诚意方面做足就能够在得到客户谅解的同时减轻他们对公司产品的不满。

在第四季度的时候重点还是应该要想办法解决过去工作中的不足才能够在售后客服方面有着进步，尤其是客户的进行投诉的时候问题迟迟得不到解决才是自己在工作中存在的严重不足，毕竟在以往的售后客服工作中自己仅仅只是收集客户的投诉以及意见以后进行上交就没有再管过了，如果当时自己能够负责一些并时刻关注问题解决的进度就能够给予客户满意的答案，因此在第四季度中自己应该在吸取教训的同时懂得与其他部门进行沟通协商，至少自己反馈的问题应该要尽快得到解决才能够提升公司在客户心目中的形象。

此刻的自己在规划第四季度的工作任务同时也不忘回顾过去总结的一些经验，或许在当前看来想要做好售后客服的工作还有相当长一段时间才能够有着本质的改善，而此刻自己所需要做的就是通过时间的积累来不断提升自己售后客服工作方面的经验。

此刻，我将XX年在公司的经历作一个简单的概括：

**售后工作总结及下步计划11**

在科室中有很多的老师多是电脑半知半解，在他们的思想里电脑是不分软硬件的，他们只要是用得不习惯就会叫上我们去解决，一开始的时候，我对这很反感，因为东华的系统问题我们是无法解决的。无论我怎么跟他们解释他们都是一个概念，就是电脑有了问题就找你们，向老员工反应这些的情况，他们告诉我可以帮老师打东华的电话，让他们解决。知道了这些每次遇到这样的情况，我都会耐心的跟他们解释，并打电话给东华叫他们远程解决问题。

总结了这一年来我所收获的，现在展望未来。在以后的工作中我要更加加强一些技术方面的知识，不断的提高自身的综合素质水平，把工作做得更好。值班人员交待的每一项工作，分清轻重缓急，合理安排时间，按时，按质，按量的完成任务。和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断的提高业务技能。

我入职已一年了，在公司学到了很多东西，学会了如何处事，如何与他人更好的交流等，我在做好自己本职的同时，也学习公司的一些相关的文化。

200\*年是xx公司重要的战略转折期。国内轿车市场的日益激烈的价格战、国家宏观调控的整体经济环境，给xx公司的日常经营和发展造成很大的困难。在全体员工的共同努力下，xx公司取得了历史性的突破，整车销量、利润等多项指标创历史新高。作为xx分公司的总经理，同时也很荣幸的被评为“杰出领导贡献奖”。回顾全年的工作，我感到在以下几个方面取得一点心得，愿意和业界同仁分享。售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，今年分公司又迎来了自96年成立以来的售后维修高峰。为此，我们对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展开了广泛的服务意识活动，以及各班组之间的自查互查工作；建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度，对于售后维修现场发现的问题，现场提出整改意见和时间进度表；用户进站专人接待，接车、试车、交车等重要环节强调语言行为规范；在维修过程中，强调使用“三垫一罩”，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆；在车间推行看板，接待和人员照片、姓名上墙，接受用户监督。为了进一步提高用户满意度，缩短用户排队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨1:00，售后俱乐部提供24小时全天候救援；通过改善售后维修现场硬件、软件环境，为客户提供全面、优质的服务，从而提高了客户的满意度。全年售后维修接车xx台次，工时净收入xx万元。

**售后工作总结及下步计划12**

200x年是xx公司重要的战略转折期。国内轿车市场的日益激烈的价格战、国家宏观调控的整体经济环境，给xx公司的日常经营和发展造成很大的困难。在全体员工的共同努力下，xx公司取得了历史性的突破，整车销量、利润等多项指标创历史新高。作为xx分公司的总经理，同时也很荣幸的被评为“杰出领导贡献奖”。回顾全年的工作，我感到在以下几个方面取得一点心得，愿意和业界同仁分享。售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，今年分公司又迎来了自96年成立以来的售后维修高峰。为此，我们对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展开了广泛的服务意识活动，以及各班组之间的自查互查工作；建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度，对于售后维修现场发现的问题，现场提出整改意见和时间进度表；用户进站专人接待，接车、试车、交车等重要环节强调语言行为规范；在维修过程中，强调使用“三垫一罩”，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆；在车间推行看板，接待和人员照片、姓名上墙，接受用户监督。为了进一步提高用户满意度，缩短用户排队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨1:00，售后俱乐部提供24小时全天候救援；通过改善售后维修现场硬件、软件环境，为客户提供全面、优质的服务，从而提高了客户的满意度。全年售后维修接车xx台次，工时净收入xx万元。

>一、强化服务意识，提升营销服务质量

200x年是汽车市场竞争白热化的一年，面对严峻的形势，在年初我们确定了全年为“服务年”，提出“以服务带动销售靠创造效益”的经营方针。我们挑选了从事多年服务工作的员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。每周各业务部门召开服务例会，每季度结合商务代表处的服务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会，在层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。同时在内部上建立和完善了一线业务部门服务于客户，部门服务一线的服务体系；在业务部门中重点强调树立服务于客户，客户就是上帝的原则；在部门中，重点强调服务销售售后一线的意识。形成二线为一线服务，一线为客户服务这样层层服务的机制。积极响应总部要求，进行服务质量改进，强化员工的服务意识，每周召开一次服务质量例会，对上周服务质量改进行动进行总结，制订本周计划，为用户提供高质量、高品质的服务。并设立服务质量角对服务质量进行跟踪及时发现存在的不足，提出下一步改进计划。分公司在商务代表处辖区的各网点中一直居于服务评分的前列，售后服务更是数次荣获全国网点第一名。在加强软件健身的同时，我们先后对分公司的硬件设施进行了一系列的整改，陆续建立了保养用户休息区，率先在保养实施了“交钥匙”工程；针对出租车销量激增的局面，及时地成立了出租车销售服务小组，建立了专门的出租车销售办公室，完善了用户休息区。根据当期市场特点和品牌部要求，我们开展了“三月微笑服务”、“五一微笑送大礼”、“夏季送清凉”、“金秋高校校区免费检查”、小区免费义诊、“冬季送温暖”等一系列活动，在客户中取得很大的反响，分公司的服务意识和服务质量也有了明显的提高。

>二、追踪对手动态加强自身竞争实力

对于内部，作到请进来，走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的轿车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的展厅现场布局和提出全新的方案和建议；组织综合部和相关业务部门，利用业余时间，对xx市内具有一定规模的服务站，尤其是竞争对手的4S站，进行实地摸底调查。从中学习、利用对方的长处，为日后工作的开展和商务政策的制定积累了第一手的资料。

>三、注重团队建设

分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了认识，又明确了目标。

在加强自身的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和专业素质。通过聘请国际专业的企业顾问咨询公司对员工进行了如何提高团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

20xx年是不平凡的一年，通过全体员工的共同努力，分公司经营工作取得了全面胜利，各项经营指标屡创历史新高。

在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在营销工作及售后服务工作中的诸多不足，尤其在市场开拓的创造性，精品服务理念的创新上，还大有潜力可挖。还要提高我们对市场变化的快速反应能力。为此，面对即将到来的20xx年，分公司领导团体，一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“服务”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保分公司20xx年经营工作的顺利完成。

>四、加强面对市场竞争不依靠价格战细分用户群体实行差异化营销

针对今年公司总部下达的经营指标，结合xx总经理在20xx年商务大会上的指示精神，分公司将全年销售工作的重点立足在差异化营销和提升营销服务质量两个方面。面对市场愈演愈烈的价格竞争，我们汉阳分公司没有一味地走入“价格战”的误区。我常说“价格是一把双刃剑”，适度的价格促销对销售是有的，可是无限制的价格战却无异于自杀。对于淡季的汽车销售该采用什么样的策略呢？我们摸索了一套对策：

>对策一：加强销售队伍的目标

1、服务流程化

2、日常工作表格化

3、检查工作规律化

4、销售指标细分化

5、晨会、培训例会化

6、服务指标进考核

>对策二：细分市场，建立差异化营销

细致的市场分析。我们对以往的重点市场进行了进一步的细分，不同的细分市场，制定不同的销售策略，形成差异化营销；根据04年的销售形势，我们确定了出租车、集团用户、高校市尝零散用户等四大市常对于这四大市场我们采取了相应的营销策略。对政府采购和出租车市场，我们加大了投入力度，专门成立了出租车销售组和大宗用户组，分公司更是成为了xx出租车协会理事单位，更多地利用行业协会的，来正确引导出租公司，xx品牌政策。平时我们采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。针对近两年xx市场出租车的良好契机，我们与出租公司保持贯有的良好合作关系，主动上门，了解出租公司换车的需求，司机行为及思想动态；对出租车公司每周进行电话跟踪，每月上门服务一次，了解新出租车的使用情况，并现场解决一些常见故障；与出租车公司协商，对出租司机的使用技巧与维护知识进行现场培训。针对高校消费群知识层面高的特点，我们重点开展\_的推荐销售，同时辅以雪铁龙的品牌介绍和文化，让他们感受雪铁龙的悠久历史和丰富的内涵。另外我们和xx市高校后勤集团强强联手，先后和xx理工大后勤车队联合，成立校区xx维修服务点，将xx的服务带入高校，并且定期在高校组织免费义诊和保养检查，在高校范围内树立了良好的品牌形象，带动了高校市场的销售。

>对策三：注重信息收集做好科学预测

当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场预测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲，需求信息就是销售额的代名词。结合这个特点，我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过每天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，制定以往同期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定，一有需求立即做反应。同时和品牌部相关部门保持密切沟通，积极组织车源。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性；在注重销售的绝对数量的同时，我们强化对市场占有率。我们把分公司在xx市场的占有率作为销售部门主要考核目标。今年完成XX任务，顺利完成总部下达的全年销售目标。

对于备件销售，我们重点清理了因为历史原因积压下来的部分滞销件，最大限度减少分公司资金的积压。由于今年备件商务政策的变化，经销商的利润空间进一步缩小，对于新的市场形势，分公司领导多次与备件业务部门开专题会讨论，在积极开拓周边的备件市场，尤其是大客户市场的同时，结合新的商务政策，出台了一系列备件促销活动，取得了较好的效果。备件销售营业额xx万元，在门市销售受到市场低价倾销冲击影响较大的情况下，利用售后服务带动车间备件销售，不仅扭转了不利局面，也带动了车间的工时销售。

**售后工作总结及下步计划13**

1、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。

2、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。

3、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。

**售后工作总结及下步计划14**

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在x月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

**售后工作总结及下步计划15**

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。现在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。

2、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。

3、事前准备事后总结。在接到客户电话时，必须先了解最具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，最好做一下总结，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最大的利益。

**售后工作总结及下步计划16**

xxxx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xxxx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xxxx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世界级大公司的培训；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。

>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xxxx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最大的贡献。

**售后工作总结及下步计划17**

众所周知，目前xx的4s店如雨后春笋般迅速增长，随之人们消费观念的越来越理性及成熟，对要求也越来越高。弹指一挥间，转眼间半年过去，在过去半年中我们看到了市场经济的残酷性，作为xxx汽车销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我xx售后部顶住压力在公司领导及全体干部员工共同努力下仍较好的完成上半年各项工作任务。

以下是我对我部20xx年上半年业绩的的分析如下：

>一、xx售后的经营状况

20xx年xx售后的年终任务是xx万，截止20xx年x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%。

>二、物业维修成本

为了严格控制费用的支出，我们xx售后部制定了完整的物业的设备检修制度，定时对所有的物业的设备进行检查，发现问题及时解决问题，避免问题由小变大，造成更大的损失。故上半年我们xx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。

>三、人才资源现状

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xx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xx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。

>四、20xx年上半年所存问题及下半年的工作计划

1、总结上半年工作，因前台接待人员及机修人员的专业知识不够专业和广泛，服务细节有所欠缺，在与客户接触时，他们有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。所以我们需继续加强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高业务能力，加强技术水平；在服务过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

2、以往我们售后因前台及车间的各项标准流程不是十分到位，且工作人员面对工作时并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上犯错误，故在下半年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心，让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂勾，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是xx售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着xx售后部的形象，所以我们必为xx售后部乃至企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

3、从营销策略上，上半年xx售后部在忠诚客户维系上有所不足，客户在不断新增时也有着一定量的流失，所以下半年我们必须培养和维护一批长期稳定与我们合作的老客户，发展新的忠诚客户。我们会从日常工作中给这些客户真正的关心，当然照顾是建立在互惠互利的基础上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到“比你更关心你”。

4、价格合理化。价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

5、在目前市场环境下，各企业都处于微利或赔钱的状态下，这就需要我们企业每一名管理人员、员工节支降耗，为企业节约每一分钱，做为xx售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

6、加强5s管理，坚持对机器设备的定期维护，及时发现损坏或无法正常运作的设备并进行修理，从而提高车间的整体运作效率，降低成本。

7、面对xx通用对我司的明察暗访，我们应努力打造一支上下团结，和谐有凝聚力的团队。遇事大家必须心往一处想，劲往一处使，我们共同想办法、拿措施，解决问题，度过难关。

最后请公司各位领导放心，xx售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成xx年公司下达的工作任务。

**售后工作总结及下步计划18**

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。

**售后工作总结及下步计划19**

1、确认问题

认真仔细，耐心地听申诉者说话，并边听边记录，在对方陈述过程中判断问题的起因，抓住关键因素；尽量了解投诉或抱怨问题发生的全过程，听不清楚的，要用委婉的语气进行详细询问，注意不要用攻击性言辞，如“请你再详细讲一次”等。

2、分析问题

在自己没有把握情况下，现场不要下结论，要下判断，也不要轻下承诺；最好将问题与同行服务人员协商一下，或者向企业领导汇报一下，共同分析问题。

3、互相协商

在与同行服务人员或者与公司领导协商之后，得到明确意见之后，由在现场的服务人员负责与客户交涉协商，进行协商之前，要考虑以下问题。

作为一名售后行政人员，需要不断总结经验，以下是我20xx年在处理客户投诉时的工作总结：

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，还不要批评客户的不足，而是鼓励客户倾诉下去让他们尽情演泄心中的不满，当耐心地听完了客户的倾诉与抱怨后，当他们得到了发泄的满足之后，就能够比较自然地听得进服务人员解释和道歉了。

2、态度好一点

客户有抱怨或投诉就是表现出客户对企业的产品及服务不满意，从心理上来说，他们会觉得企业亏待了他，因此，如果在处理过程中态度不友好，会让他们心理感受及情绪很差，会恶化与客户之间关系反之若服务人员态度诚恳，礼貌热情，会降低客户的抵融情绪。俗话说：“怒者不打笑脸人”，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，如停车费，停机费等等，一般接到客户投诉或抱怨的信息，即向客户电话或传真等方式了解具体内容，然后在企业内部协商好处理方案，最好当天给客户答复。

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，措辞也十分注意，要合情合理，得体大方，不要一开口就说“你怎么用也不会？”“你懂不懂最基本的技巧？”等等伤人自尊的语言，尽量用婉转的语言与客户沟通，即使是客户存在不合理的地方，也不要过于冲动，否则，只会使客户失望并很快离去。

5、补偿多一点

客户抱怨或投诉，很大程度是因为他们采用该企业的产吕后，他们利益受损，因此，客户抱或投诉之后，往往会希望得到补偿，这种补偿有可能是物质上如更换产品，退货，或赠送油品使用等，也可能是精神上的，如道歉等，在补偿时，企业认为有发票进行补偿才能定位客户的，应该尽量补偿多一点，有时是物质及精神补偿同时进行，多一点的补偿金，客户得到额外的收获，他们会理解企业的诚意而对企业再建信心的。

6、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。如果高层次的领导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。因此处理投诉和抱怨时，如果条件许可，应尽可能提高处理问题的服务人员的级别，如本企业领导出面或聘请知名人士协助等。

7、办法多一点

很多企业处理客户投诉和抱怨的结果，就是给他们慰问、道歉或补偿油品，赠小礼品等等，其实解决问题的办法有许多种，除上所述手段外，可邀请客户参观成功经营或无此问题出现的客户，或邀请他们参加企业内部讨论会，或者给他们奖励等等。

以上就是我20xx年的工作总结，我会继续发扬自身的优势，做好自已的本职工作。

20\_\_年，是后勤服务总公司收获的一年，更是飞速发展的一年。办公室在总公司领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，紧紧围绕总公司“三服务、两育人”的服务，20\_\_年工作计划如下：

1、精益求精抓信息。充分发挥岗位职能，认真接听广大师生员工的电话，把广大师生员工所反映的一些重点、难点、热点问题以及对总公司有指导意义的电话内容进行总结，及时进行勾通反馈上报。

2、尽职尽责抓印信。严格发文标准，提高发文质量、做到文件的及时收发、传阅、送阅。明确印鉴管理程序，完善各项规章制度，按照各项制度办事，做到收文有规范、办会有制度、办事有纪律，各项工作都有章可循，有据可依。

4、进一步完善办公室人力资源管理，以国际质量管理体系认证为契机，建立建全组织机构，建立完整科学的人事管理档案，加大对人力资源招聘力度。

5、任劳任怨抓后勤。一如既往地抓好后勤保障工作，为广大员工解除后顾之忧。

一年来，办公室的各项工作得到了总公司领导和同志们的肯定，由衷的感谢公司领导和所属各部门一年来对办公室工作的大力支持与帮助。新的一年，新的形势赋予了办公室新的重任，办公室愿与总公司所属各部门密切配合，奋力拼搏，锐意进取，不懈努力，为总公司的和谐发展贡献力量。

20\_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：

**售后工作总结及下步计划20**

担任售后服务经理后，我认真努力工作，虽然售后服务水平有所提高，取得良好成绩，但还是存在一定的不足问题，主要是自己专业技术知识和工作业务技能还不够高，有些售后服务工作还没有完全做到位，这些不足问题需要在今后工作中切实加以改进和提高。

进入20xx年，我要按照公司工作精神和自己职责范围，努力做到三点：一是加强学习，提高自己的业务工作技能，进一步做好自己的本职工作。二是勤奋工作，全面完成工作任务，提高工作效率和工作质量，为客户提供更加优质的服务。三是加强作风建设，严格执行公司的工作精神和工作纪律，积极做好各项工作，服务公司健康、持续发展。

做售后已经半年了，不知不觉间半年过去了，在工作中，经历了很多酸甜苦辣，也认识了很多良师益友，获得了很多经验教训，感谢领导给了我成长的空间、勇气和信心。皮带机的用途及注意事项已有了些心得，长时间与各种人相处也明白了一些道理，一些对人对事的道理，现将工作总结如下：

**售后工作总结及下步计划21**

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。

**售后工作总结及下步计划22**

在工作方面，我也深知自己有许多不足的问题，为此，也在工作前进行了积极的改进！

首先，在工作能力方面，我通过自我的学习，不断的更新着自己对企业产品和业务的了解，并在切实的确定之后积极的运用工作中来，为自己的业务竞争带来优势。

其次，在思想方面，作为客服在心思和的心理方面，必须不断的巩固自己。为此，在工作之余我积极的与其他同事沟通，调节自身情绪，为后来的工作做好充分的准备。

总的来说，这一年来我在工作方面充分的加强了自己，尽管不足还是有的，但如今我一直都在不断的更新自己，这一定能让我在工作中收获更多的进步！

时间转眼即逝，今年再过不久就挥手离去了，迎来了明年的钟声，回首，看看今年的一年，我都不知道自己做了什么，居然今年的营业额没有完成，还差xx多万，心里真是不好受，因此我对今年的汽车销售工作做个总结。

**售后工作总结及下步计划23**

我进入XX公司已经三年了。我一直从事现场售后技术服务。我见证了公司的发展壮大和制度的完善。我有一种真诚的自豪感。经过三年的工作经验，我积累了一些售后服务方面的知识和经验。现在我与我的同事分享如下。

>一、树立整体观念，做好本职工作

无论从事什么工作，树立整体意识都是首要问题，现场技术服务也不例外。我认为售后服务的总体情况是；树立企业形象，最大限度地提高客户对公司产品的满意度和忠诚度“最大限度地保护客户利益是提高我们产品核心竞争力的重要组成部分。做好售后服务。同时，为了及时反馈产品从交付到使用的不利条件，以便及时改进，使产品更好地满足客户的要求。”t现场使用要求。

>二、精通专业技能，勤于现场观察

随着钢铁工业的不断发展，耐火材料也应满足新工艺条件下的使用要求。作为技术服务人员，勤于观察，独立思考，加强与现场技术人员的沟通，对于不断掌握耐火材料在新环境下的应用知识非常重要。能否做好产品的质量研究，不仅是衡量技术人员专业水平的尺度，也是技术人员尽快掌握应用知识的有效手段。

>三、善于沟通胜过协助和协调

现场技术服务人员。他们不仅要有很强的专业技术知识，还要有很好的沟通潜力。产品经常会出现问题

**售后工作总结及下步计划24**

本月718故障机共540台，其中翻盖破裂的占35%，不开机的占10%，死机和按键失灵的各为6%；700共有524台，其中不开机的占14%，死机的占9%，信号弱和翻盖破裂的各占8%；710共有363台，其中翻盖破裂的占27%，不开机的占12%，死机的占7%，信号弱的占6%；本月7系列排线断裂的情况比上月有所减少，但转轴处外壳破裂有增无减（329部），部分客户因多次裂壳而提出换新机或退机的要求，对我公司销售的负面影响极大，望公司能彻底改善转轴，避免此类故障的发生.2180共有241台，其中转轴处有响声的为116台占48%，副LCD无显示和黑屏的各占7%和9%，听筒有噪音的占6%；2180轴响为材质问题，有很大一部分为开箱故障，小屏发黑和无显示应和前期6681一样，存在软件故障699共有142台其中死机的占17%，自动关机的占14%，听筒噪音和听筒无音的各占8%.699死机和自动关机的做软件升级可以解决一部分机器，但还有大部分和硬件有关系，做完升级还是不起作用。

7系列排线断判为非保的做法已越来越多的遭到用户和经销商的抵制，315期间因此类问题全省投诉的案例很多，一般情况下工商或消协多数也不认同人为，曾有人因排线问题宁肯自己出5000元做电视等媒体上曝光来论证是否属人为，这给我们的工作带来了很多的麻烦，给公司的形象也造成了非常坏的影响。希望公司能针对此问题再进行检测论证。

此刻，我将XX年在公司的经历作一个简单的概括：

**售后工作总结及下步计划25**

在公司领导正确领导与同事奋斗下，迎来新的发展。围绕公司提出的要求和目标，我怀着认真负责、积极肯干的心去开展工作。下面，请允许我从以下几个方面进行总结。

20xx年工作总结：

20xx年，我在售后服务中心做售后服务工作，负责集团电脑网络、小区智能化系统的维护。

1、在工作中，我以为客户着想，客户方便的服务理念，完成服务项目。

2、在日常的电脑网络维护方面，努力使自己能够达到尽快完成，完成较好的\'要求。在一年的维护中，处理主要维护项目达50项以上。在平时，与客户交流，探讨电脑网络应用上的技术。在维护中，学习研究，逐步改善，使用简单、易用、实用的方法和软件工具，处理问题。在去年的几次较大规模病毒软件扩散中，以充分为客户尽快恢复的态度，减少破坏程度和损失，恢复工作状态。

3、集团公司5月进行办公环境整体改造，与同事一起，协助房产，在规定时间内，完成网络线路布线改造工作，恢复网络自动化办公环境。在这里得到了领导、前辈的传授与解惑。

4、集团软件正版化上，根据领导的要求，与同事一起，克服安装验收时间短、电脑性能有差异、客户时间不统一的困难，在规定时间内，除坏电脑或个别的外，完成主要软件安装。

5、小区智能化方面，处理了楼宇对讲系统、监控系统的日常维护。在市内的小区维护，主要围绕世纪花园、湖天一色、在水一方进行开展。在前辈带领下，掌握楼宇不能对讲、不能开锁、不能关门、线路安装、线路查找、监控系统处理等技能。

存在的问题：

1、对售后服务工作，处理层次还不深入。停留在完成具体售后维护项目，在售后服务各项程序、综合处理、规范化、制度化上处理不够；对售后服务的水平、质量，建设性有待提高。

2、对具体维护项目的分析，客户关系的把握，优化处理不足。

3、集团公司6月份的网络布线，在工程工艺水平上有欠缺。

4、技术知识水平与实际操作熟练度，下的功夫不够。

工作体会：

在日常工作中，心态很重要，尤其是对售后服务工作。积极的思想、平和的心态，能促使工作进步，促进工作顺利。

没有深厚的理论基础，就看得不会更高更远，工作就不会更上一层楼。

在工作中，要有好的方法与技术；纵向、横向需求分析，综合判断，使平时工作更顺利。

**售后工作总结及下步计划26**

结合20××年售后维修总体运行情况来看，售后部基本实现了年初拟定的工作计划。客户的承认是对我们工作的鼓舞，批评和建议则是工作改进的方向。 为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短现对售后服务部工作总结如下：

一、20××年度售后服务部的主要工作：售后部营业额：XX万余元。毛利：XX万余元，平均单车营业额：XX元。20共进厂xx辆，其中润保xx辆。

二、不足之处

售后服务部成立时间较短，新成员较多，制度不够完善，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、提高工作质量。

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。为公司更好的发展，为更好地服务服务汽车贡献自己的微薄之力。

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！