# 售后年终工作总结(十三篇)

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-06-09

*售后年终工作总结一20xx年已经过去，新的一页已经掀开，回顾过去的一年，在董事会及日产公司的指导下，通过员工同心协力，我们取得了可喜的成果，完成了20xx年的任务指标，公司业绩也在稳步的增长。同时涌现出了一批爱岗敬业、无私奉献的好员工，他们...*

**售后年终工作总结一**

20xx年已经过去，新的一页已经掀开，回顾过去的一年，在董事会及日产公司的指导下，通过员工同心协力，我们取得了可喜的成果，完成了20xx年的任务指标，公司业绩也在稳步的增长。同时涌现出了一批爱岗敬业、无私奉献的好员工，他们在自己的岗位上兢兢业业、一丝不苟、他们对顾客专心服务、无怨无悔。在新年到来之际，我代表xx店向关怀支持江河店的董事长表示诚心的感谢，向在岗位上付出艰辛的全体员工表示亲切的慰问!

x店于20xx年3月19日正式开工建设，历时4个月建设完毕并于20xx年7月开头试营业，8月24日正式开业。公司注册资金500万，耗资250万建成了xx一流的标准汽车4s店。

在短短的半年时间里，公司全体同仁在“立足xx、服务胶东”的公司精神指引下，团结全都朝“建设‘打造模范4s’”的目标努力。公司现有员工44人，其中专科及专科以上学历21人。先后有16人参与了x厂家开展的各项培训，全部取得了优异的成果无一人补考，共花费培训费用8万余元，获得厂家颁发的证书7份。

20xx年是不平凡的一年，我们经受了公司刚刚起步，资金短缺，区域保有量不足以及价格混乱带来的不利影响。公司员工在董事会的关怀指导下，抓住机遇迎接挑战。销售部20xx年度整车销售目标为120台，实际达成127台

，年度达成率：105.83%;cs隐秘检查第四季度整体得分：89.31，大区排名：第16名，全国排名：第45名。售后服务部售后产值达43万的好成果，为20xx年工作奠定了良好的基础。

回首过去，展望将来，在新的一年中，我们既要居安思危，增加忧患意识，又要兴奋精神，布满信念，增加迎接挑战的士气，认清进展形势，坚决进展信念，把握进展机遇，找准进展重点，公司上下团结全都、埋头苦干、求真务实、开拓创新，就肯定能在激烈竞争的汽车行业中赢得主动，走上持续进展的健康道路;我们要抛弃思想包袱，摒弃私心杂念，把全部精力投入到各项工作中去，以实际行动唱响进展的华彩乐章!

最终预祝大家在新的一年里：事业如日中天，心情阳完绚烂，工资地覆天翻，将来风完无限，爱情浪漫依旧，欢乐生活人间。

**售后年终工作总结二**

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。

市场力度不够强，以至于现在大企业中好多客户都还没接触过，没有合同产生！没有达到预期效果！个人做事风格不够勤奋。不能做到坚持到最后，特别是最近今年中旬，拜访量特别不理想！在工作和生活中，与人沟通时，说话的方式、方法有待进一步改进。

工作中自己时刻明白只存在上下级关系，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不能马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面要积极考虑并补充完善。

业绩代表过去，并不是代表过去就没事了。要以过去的不足和问题来鞭策自己，让自己在新的时间里有更好的突破！为了明年的工作能上升一个层次，给自己制定计划如下：

1、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能向结合。

2、每月要增加x个以上的新客户，还要有到x个潜在客户。一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一致的。要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。

3、对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下四。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。自信是非常重要的，要自己给自己树立自信心，要经常对自己说“我是最棒的！我是独一无二的！”。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。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，才能不断增长业务技能。

一个好的销售人员应该具备：好的团队、好的人际关系、好的沟通技巧、好的销售策略、好的专业知识、还有一条始终贯穿其中的对销售工作的极度热情！个人认为对销售工作的热情相当重要，但是对工作的热情如何培养！怎么延续？把工作当成一种手段而不是负担，工作也是有乐趣的，寻找乐趣！通过今年的工作和学习，我已经了解和认识到了一些，我们有好的团队，我们工作热情，我们可以做到，也一定能做到！

我相信自己能够成功，为自己的目标而奋斗！加油！

**售后年终工作总结三**

1、该强就强该弱就弱。安装队做的不好，可以对他们讲解，和他们协商，语气很重要。做的好，没毛病也要给他们挑毛病，让他们时刻都不能放松，适当的也可以客套一下，夸赞几句。

2、在现场会遇到许多问题，在不懂的情况下。不懂也要装懂，现场服务人员是代表的整个公司的形象，不懂也不可以说出来，事后在请示师傅或领导给予答案。

3、维护公司的利益。现场鱼龙混杂，出现问题是必须的，但如果牵扯到公司的利益，一定要学会推卸责任，尽可能的维护公司的利益。把公司的利益永远放在第一位。

4、在现场所需工具有：合尺，手电筒，塞尺，记号笔等~

5、头部漏斗支座用的槽钢太过于单薄，长时间的落煤冲击会使得槽钢变形，导致突然倒塌，从而刮伤皮带，甚至出现人员伤亡等情况。

2，很多业主提出要修改导料槽布帘，大家都知道布帘上有一块块的铁块，假如铁块掉落在碎煤机里，后果不堪设想，建议用其他材料。

3，有一些驱动架设计的不够完善，减速机的螺栓无法紧固，尽管在外面割一个口，也没有多大用处，安装劳累不说还显得特看，北疆电厂和贺州电厂的驱动架都有这种问题。

4，h型清扫器的法兰设计的也是不合理，不但如此h型p型的刮板更是质量太次，刮板上坑坑洼洼的一片，这让我们售后很难做工作啊。

5，当我拿到青山电厂布置图的时候，我发现图纸上有很多错误，这很容易被我们误解，做出错误的判断，有些时候都是图纸惹得麻烦啊。

经过这半年的工作学习，我也发现了自己离售后服务人才还有差距，主要体现在工作技能上，这也是我以后要在工作中不断磨练和提高自己的地方。缺乏工作经验，尤其是现场经验：半年来我的现场经验有了很大的提高，对整个皮带机设备也有了新的认识，但在一些细节上还缺乏认知，具体的做法还缺乏了解，需要在以后的工作中加强学习力度和实践。

**售后年终工作总结四**

忙忙碌碌的过了一年，但在店我学到了很多，也懂得了很多，下面把自己工作、学习情况在一个总结，不当之处请批评指正。xx年x月我入xx店，在汽车售后任职，在各位领导关怀指导、在周围同志关心帮助下，思想、工作取得较大进步。回顾入职来的工作情况，主要有以下几方面的收获和体会：

我入职以后才发现，我对售后服务的理解还只是皮毛上的东西，有很多东西是我从前没有想到的，因此，我的第一步就是对自己的定位及认识自己的工作。我感到，一个人思想认识如何、工作态度好坏、工作标准高低，往往受其所在的工作环境影响。我从一开始的懵懂到现在的熟悉，与上级领导和部门同事的帮助是分不开的。如果让我概括这一段时间来我部门的工作状况，就是六个字，即：严格、紧张、忙碌。严格的工作要求、紧张的学习氛围和忙碌的工作节奏。从模糊到清晰，我充分认识到自己工作的重要性。工作中，面对领导的高标准、严要求，面对周围同事积极向上的工作热情和积极进取的学习态度，面对紧张高效的工作节奏，使我深受感染，充分认识到，作为这个集体中的一员，我首先不能给这个集体“抹黑”，拖这个集体“后腿”，在此基础上，要尽快融入到大家共同创造的“勤奋学习、努力工作”的浓厚氛围之中。在这种环境影响下，我的力争在最短的时间里熟悉自己的工作，在这一想法的实现中，我的工作标准也不断提高，总是提醒自己要时刻保持良好的精神状态，时刻树立较高的工作标准、时刻要维护好这个整体的利益来做好每一项工作。这也是我能够较好完成这段时间工作任务的重要保证。

应该说，过去的一年，是勤奋学习的一年。由于自己入汽车行业时间比较短，要想在同样标准的工作中做好做出色，必须付出更多的努力。通过学习，使我无论汽车服务接待、还是自己本职位的业务知识学习，都有了一个飞跃式的进展。这也更加验证了“只要付出，就一定有回报”的深刻道理。

汽车售后还是一个不断成长的部门，是一个锻炼人的好地方，我有幸伴随它成长，它让我一个涉世未深的人深刻的认识到自己，认识到工作的本质，那就是相互之间的协作，一个人可以才华横溢，但是没有其它人的协助，仅凭一人之力是什么都做不了的，我在工作中学到了很多工作上的事情，也学到了很多做人的道理。尽管觉得很忙很累，但也体验到了苦中有乐、累中有得的收获感觉。我想这也必将为自己今后工作学习上取得新的进步奠定坚实的基础。我也深知，工作中自己还有一些不尽人意的地方。比如，在接待上，还没有达到精益求精的要求;工作有时操之过急，缺乏深入细致的工作作风等等。我要在今后的工作中努力克服不足，改正缺点，加强锻炼，以出色的表现为公司整体工作上水平献计出力，做出贡献。

**售后年终工作总结五**

在“十五”规划期间，液压挖掘机年年销量翻番向上，但各挖掘机制造商关于售后服务的标准并无统一规定可循，为明确挖掘机用户与制造商双方的权利与义务，中国工程机械工业协会挖掘机分会发布了《中国挖掘机行业挖掘机产品质量保证规定》，且该规定从20xx年6月12日起开始实施。

时至今日，液压挖掘机的售后服务政策仍然牵挂着成千上万用户的心，尤其是在工程机械行情骤冷的当下，用户在购买挖掘机时难免会更加注重制造商和经销商提供的售后服务。本文以中国工程机械协会挖掘机分会发布的质量保证规定和各大挖掘机企业的主流售后服务政策为蓝本，为广大挖掘机用户对比解析，以提供有价值的参考资讯。

《中国挖掘机行业挖掘机产品质量保证规定》涉及的内容广泛，现节选规定中相对重要且用户较为适用的几条：

1、供方（挖掘机生产企业或授权的代理商）在质量保证期内为需方免费提供三次以上的挖掘机定期检查，并指导需方（消费者用户）进行例行的保养和维护。

2、供方必须为需方提供不少于一年或20xxh（对于工作质量小于等于13t的挖掘机为1500h）的质量保证期。产品质量保证期的确认方法为：供方向第一位最终需方交货之日起，挖掘机的实际运转时间达到20xxh（对于工作质量小于等于13t的挖掘机为1500h）或一年，这两种情况中以先达到的时间为准。供方事先向需方申明的特价产品（包括二手挖掘机）不受此限。当挖掘机安装非标准配置的特殊装置（如液压锤）时，质量保证期也不受此限，由合同另外约定。

3、在质量保证期限内，构成挖机的任何零部件如果在设计或制造上出现缺陷，供方有义务对有缺陷的零部件进行免费修复或更换。需方有义务给予必要的配合。供应厂商有权回收更换下来的零部件。在挖掘机的使用过程中需方有日常检查、故障通报以及采取必要措施防止故障扩大的责任。

4、挖掘机的重要零部件如发动机、液压主泵、主阀、行走机构、回转机构及主要结构件（动臂、斗杆、平台、下车架）在质量保证期内出现重大故障且同一故障虽经三次或三次以上重大维修仍不能恢复原功能，需方有权要求供方更换新的部件，情况特别严重的，需方有权退货。

5、在质量保证期内，下列情况不属于质量保证范围：由于事故、使用或保管不当、疏忽或灾害造成的损失或缺陷；未经供方或供方授权的特约维修店的书面认定，使用非供方提供的零部件或安装附属件所造成的损失或缺陷；供方或供方授权的特约维修店以外的人员实施维修或改装从而影响机器性能和用途的情形；机器的保养不当；机器对特定环境的适用性（事先有承诺的不受此限）；由于燃油使用不当导致的故障。

从以上的节选出来的五条规定中，我们可以看出国家向液压挖掘机企业明确规定了定期检查保养次数、质量保证有效时间和质量保证范围，这对广大用户要求制造商和经销商履行应尽义务提供了法律基础依据。

承接上文提到的“定期检查保养次数、质量保证有效时间和质量保证范围”，对挖掘机制造商主流的售后服务政策将依此展开。

定期检查保养的时间规定有50小时、250小时、500小时、1000小时和20xx小时这五个时间点。在液压挖掘机完成交机后，制造商会委托代理经销商对挖掘机进行定期检查保养，代理商完成一次保养，可从制造商获取对应的费用。

在用户购机时，经销商时常故弄玄虚，以提供定期检查保养的“额外服务”获取用户信任，其实这都是明文规定制造商和经销商应尽的义务。

根据液压挖掘机型号和制造商规定的不同，质量保证有效时间存在很大的差异。根据统计，一般是在一年或20xx小时为准，型号越大的挖掘机质量保证有效时间越长，型号越小的挖掘机质量保证有效时间则越短。

某些用户因欠款被执行回购的二手机则根据制造商和代理商的实力自行规定质量保证有效时间。有些挖掘机品牌的制造商对于使用破碎锤等特殊工作装置的用户，还会缩短大概500小时的质量保证时间。

特别值得肯定的是，斗山挖掘机的售后服务更贴近用户实际需求，可自主选择一年不限工作时间或者两年/3000小时先到为准的质量保证保修服务。

在保修期内，液压挖掘机规范保养、规范作业且属于保修项目的，若用户发现并报告产品存在材料或工艺上的缺陷，制造商才予以质量保修服务，向代理经销商提供零配件费、工时费和里程费以帮助用户执行保修服务。

液压挖掘机保修一般不包括以下方面：

1）正常更换的磨损件、易损件：包括橡胶轮胎、橡胶履带、驱动齿圈、履带板、链轨、链轨销、链轨螺栓、螺母、皮带、斗齿、边齿、挖掘斗、装载斗、刀板、起连接作用需要润滑的销或套以及出油阀、高压燃油泵和喷油器等；

2）不匹配附件，非纯正部件：未经授权而进行改造或使用不匹配附件、非纯正部件所造成的任何损坏；

3）一般的维修保养零配件：如润滑油（脂）、冷却剂、滤清器、冷媒、玻璃、蓄电池、照明器（灯泡）、发电机电刷、雨刷、保险丝、塑料橡胶制品等；

4）不当使用和事故由下列原因所造成的任何产品损坏：不按照要求维修保养设备、设备的不当使用（如增压器等）、不当存储、碰撞或其他事故、故意破坏、疏忽或其他意外事件、超负荷超标准操作；

5）任何私自或恶意拆卸机械监控设备（如gps）引起的故障，同时终止机器的保修；

6）经济损失，包括利润损失、设备租金收入或其他花费等。

这里重点提及一下常见的大小臂开裂处理，用户如果发现保修期内的挖掘机大小臂出现开裂时，应及时停机并联系经销商派人前来处理。不得自行处理，否则要自担一切后果。制造商通常鼓励经销商以焊接修复的形式来处理

此类问题，对于特殊的情况用户可要求更换新臂或者修复臂。若是在保修期之外的一定时限内，有些制造商和代理商会免费提供焊接修复服务。建议广大消费者和用户在购买挖掘机之前，仔细询问制造商和代理商关于大小臂开裂的服务政策，以维护自身合法权益。

前文节选《中国挖掘机行业挖掘机产品质量保证规定》中提及到“在质量保证期内，挖掘机因质量问题多次修复无效，用户有权退货”，但是在挖掘机代理经销商同用户签订的购机合同里，大部分不会提及此条款。

近年来有不少挖掘机用户因产品质量问题索赔无果的事例见诸报端，用户严格按照规定对挖掘机实施保养维护，但因质量问题无法修复，向制造商和代理经销商索赔无果、维权无路。虽然国家有明文规定，但挖掘机退货目前还只是一纸空谈，希望消费者用户引起注意。

结束语：购买挖掘机大致要经过融资计算、融资申请、规范交机和售后服务这四个流程，现已全部介绍完毕。提醒广大用户在购机之前货比三家，多花点时间和心思仔细考虑，顺利买到满意的挖掘机！文章来自铁甲工程机械网

**售后年终工作总结六**

针对今年公司总部下达的经营指标，结合公司总经理在年终大会上的指示精神，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，我针对今年完成的汽车销售任务进行以下年终工作总结。

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；根据销售形势，我们确定了油罐车、化工车、洒水车、散装水泥车等车型的市场。对于这些市场我们采取了相应的营销策略。对相关专用车市场，我们加大了投入力度，专门成立了大宗用户组，销售公司采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。在市场上树立了良好的品牌形象，从而带动了我公司的专用汽车销售量。

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，一有需求立即做出反应和生产部等相关部门保持密切沟通，保证高质高效、按时出产。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。我们把公司产品市场的占有率作为销售部门主要考核目标，顺利完成总部下达的全年销售目标。

售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，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宣传活动，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。

对于内部管理，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专用汽车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的管理提出全新的方案和建议；组织综合部和相关业务部门，利用业余时间学习。

公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能使公司得到好的发展。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。营销管理方面出现的问题，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管理的同时，我们也借助外界的专业培训，做好销售工作计划，提升团队的凝聚力和专业素质。通过聘请专业的企业管理人才对员工进行了团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

今年是不平凡的一年，通过全体员工的共同努力，公司各项工作取得了全面胜利，各项经营指标均创历史新高。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新上，精品服务的理念上，还大有潜力可挖。同时还要提高我们对市场变化的快速反应能力。

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“服务管理”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保公司明年公司各项工作的顺利完成。

**售后年终工作总结七**

我们售后客服接收到的问题很多都是一些产品问题，需要及时解决，对于这些问题，公司给我们的准则是，维护客户的利益，尊重客户的选择，对于客户的抱怨我们也都会认真听客户的介绍，不会光站在我们公司的立场，会站在客户的立场去为客户考虑，只要是问题出在我们公司上我们会无条件的去解决，当然我们售后客服的作用就是帮助客户解答问题，在购买产品后很多客户都会有各种不同的问题，我为了方便工作，我把客户分为三大类，第一类是对产品不了解的需要我们帮助，第二类就是对我们产品不喜欢的要投诉，第三类就是想要退货的客户。对于这些客户我会采取不同的措施来完成工作任务，对于不了解产品的客户我会耐心的把产品的详细操作和简介做一个简单的阐述，让客户能够在最短时间里面自己学习弄明白，对于第二类客户我要做的是首先要得到客户的原谅让客户取消投诉，然后在安抚客户想办法弥补客户的损失。第三类就及时的把客户需要退货的产品与生产部做好交接了解产品问题，清楚退货原因。

在工作的时候我们主要的任务就是要明白客户的具体目的，需要我们解决的问题，对于这些问题有的客户会主动的与我们说，但是也有的客户不会道明，直接退货，这样的客户非常多，因此在面对专业类客户的时候需要做的事情就是把他们藏在内心的问题及时找出来，就好能够解决他们的问题，让客户得到自己心目中满意的答复，对于那些难以解决的客户就让能力强的人去解决用最快的时间回复客户，因为客户本身就不高兴，更不能在这个时候个客户更多的难堪。只有让客户满意了才可以。

想要做好售后客服也不是一件容易的事情，需要做的就是提升自己的沟通能力让自己说话更有说服力，想要在段时间达到这样的效果那就需要我们做到这样，对于客户我们要给他们更多的关心，对于我们的话术也要熟练因为公司提供了很多套话术，应对不同的客户，想要能够做到需要熟悉了解还要能够在遇到客户的时候快速的把这些应对措施拿出来，因此为了能够做到这一点我自己经常会把话术背下来，这样在遇到客户的时候就不会在浪费时间，能够在最短的时间解决客户的问题。

在我自己的努力下和经理的帮助下，顺利的完成了今年的工作任务，并且还有超出，对我也是一次大提升。在今后的工作中我会努力做好自己工作。

**售后年终工作总结八**

今年的客服工作繁忙并充实，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：

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。

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。

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。

在过去的工作中获得了一些领会，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办法技能与判别力才干使工作顺利。

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。

**售后年终工作总结九**

众所周知，今朝--的4s店如雨后春笋般迅速增添，随着人们消费观念的越来越理性及成熟，对要求也越来越高。我认为服务是现在企业所推销的一种有形产品，是企业提高市场知名度的有力武器。客户的满意是检验产品质量及体验服务的双重标准，

结合我来到店里的三个月(第四季度)售后维修总体来看，基本实现了客户满意的计划。客户的承认是对我们工作的鼓舞，批评和建议是工作改进的方向。耀世美福售后服务部也在经受着市场的严重考验，现在我们顶住压力在公司领导的率领及全体员工配合全力下仍较好的完成今年第四季度各项工作使命。

以下是我对售后服务部部20--年第四季度的剖析陈述：

一、产值

--月份进厂台次：---台零件出库：---元产值：---元

单车平均单价：---元

--月份半月进厂台次：---台零件销售：---产值：---元

单车平均单价：---元

--月份截止--号进厂---台零件出库：----元目前产值---元

单车平均单价：--元

二、gcvp成绩得分

--月份：--分

--月份：--分

--月份截止--号--分

三、成本控制

1、在硬件基本完善情况下，用富有说服力的宣传图片、海报装点客休区、接待区;

2、配件部在订货前，先其他兄弟单位沟通零件编号，避免订单错定，节约库存量。

**售后年终工作总结篇十**

即将过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来！过去的1月份开始，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我们的工作学习得到了不少的进步。

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。

努力提高服务质量。认真接听每一个电话，对反应的问题认真解答做好记录同时根据信息涉及的部门或责任人进行调度、传递、汇报。客户来访时我们将时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待。在合适的环境下巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我们将加强学习一些关于电话技巧和服务礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

根据记录统计，20xx年我来公司开始：填写钢、铝基价x余次、接待来访客人x余次、订饮用水x余次、做员工考勤表x次、转接电话x余次、更新通讯录x次、快递收发x余次、盘点申购库存x次、收发传真x余次、打印文件x余次、打扫卫生x余次、周末转接电话x次、指纹登记x余次等。

严格接照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门进行采购或维修。根据统计20xx年1月份至今共办理各部门各项物品入库2余次，入库物品都配有相应出库记录。

不管是工作时间还是休假时间，公司有临时任务分配，我们都服从安排，积极去配合，不找理由推脱。

作为华天的一员，我们将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我们都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我们的机会。通过这将近三个月的工作，我也清醒地看到了自己还存在许多不足，在以后的日子里我们将加强学习，努力把工作做得更好！

20xx年已过，未来的日子依然会很漫长，接下来的20xx年会如何发展没人能预料，我总觉得所要做的就是努力和坚持着，看似容易的一句话，做起来却是相当的不易，不断的吸取，不断的总结，吸取别人的优点，总结自己的缺点，学习别人的优点通过自己的方式表达出来，这就是我做人的观点，未来的一段时间内，我会按照这个想法努力做下去。曾经的一位朋友对我说过一句话“不断的`努力和坚持是一种真正的等待，等来的也许就是属于自己的一个机会”。是啊！我相信这句话，等待，等待的背后是需要不断的努力，始终认为，只要努力了，不用自己去宣扬，自然会有人去说，也自然会有人来认可。

现将对于明年的工作计划如下：

1、加强本职工作，技能学习使自己本职工作能力得进一步提高于加强。

2、树立终身学习的观念，加强自身文化素质学习，不断提高自身素质。

3、工作中做到积极主动，团结同事，结合不同的工作环境及个人脾气、性格做好一线工作配合，使各种人际关系更加融洽和谐。

4、在工程部工作中，努力熟悉学习工程特点、施工技巧、方法等，提高自己专业水平，为明年工程部工作中贡献出自己的力量。

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索，在来年中，我将加强自主管理的意识，勇于开拓创新，加强理论和设计学习，不断提高专业技术水平。也将会遇到很多困难，我相信，在领导关心培养下、同事的帮助下、自己的努力下，我将不断提升自己的工作技能水平和个人文化素质，为企业建设做应有的贡献。

**售后年终工作总结篇十一**

一年的工作是已经顺利的结束了，作为公司的售后客服，这一年也遇到了很多的问题，但在我强大内心的支持下，我还是顺利的去解决了，也是对自己这一年的工作比较的满意，现就这一年的工作总结下。

作为售后客服，很多时候我们遇到的问题是比较小的，这些问题是可以很快解决的，但当我们遇到大的问题的时候，就需要我们很耐心的去和客户沟通，特别是有些问题还需要其他同事帮忙去客户那里解决，那么我们就是需要去跟进，同时耐心的去安慰客户，在解决问题的时候，客户也是会有情绪的，我们更是要耐心的去倾听，同时尽量的快速解决，我也是多站在客户的角度去想他的想法，他的问题，尽量的理解客户，让客户感受到我们售后客服是认真的在帮他们解决问题的。

对于客户的问题，我也是通过一些交流的技巧，让客户的情绪得到缓解，让客户能知道我们是关心他的，是在给他处理解决问题的，一年的工作下来，遇到过很多脾气暴躁的客户，但是都被我耐心的解决了，也最后得到了他们的肯定，这也是我工作最自豪的事情，没有客户投诉过我，同时经过我手的问题都是得到了解决，没有出现未解决的。

在工作当中，我也是知道，要平和自己的心态，有时候的确会被客户的语气气到，但我还是告诉我自己，这是在工作，不是和客户吵架，一定要平和下来，一定要冷静的去解决，不能和客户吵起来，不然问题还会更加的严重，同时也是会给公司带去麻烦的，我们做售后客服的工作，就是不能情绪化，这方面我也是做的比较好的。

除了做好工作，我这一年来也是不断的看书，不断的参加培训，进行学习，我知道售后客服的工作看起来简单，但是真的要做的更好，就要自己有更高的情商，更好的解决办法的能力，更好的交流技巧，更懂得客户的心理，同时对于我们的产品也是要更加的熟悉，特别是我们公司每年都会出新的产品，我也是在认真的去了解新的产品，考虑出了什么问题应该如何的去解决，而不是只做好自己的工作就行了，那样得不到进步，工作也是会越来越困难的。在学习的同时，我也是找到我处理的问题，去分析有什么不足的地方，是不是可以做得更好，这样的实际例子，也是让我能有更大的进步。

一年的时间，过得很快，可能是我过得比较充实吧，我不敢忘记我作为一名售后客服人员的工作，我知道，只有把工作做得更好，我才能收获更多，也会在职场的路上走得更好。

**售后年终工作总结篇十二**

一年来，觉得自己是特别幸运的，得到这么多领导和同事的关心。特殊是领导能够很好的体谅我们现场的状况，切合实际的支配，削减我们不必要的压力使得工作心情能够平稳舒服，部门同事好比一家人，在工作上我们相互协作、相互协作、取长补短，目的很简洁——就是为了技术得以提高，更好的服务客户，解决麻烦的问题，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：

回首20xx年的xx的工作，兴奋与兴奋的同时，大城市的机遇和挑战给了自己人生将来的许多考虑与思考。此时此刻更多的是难舍，在去与留的选择面前，自己考虑了很久，留在xx可以连续以往的工作，做名高级生技员，办公室安逸和悠闲的工作，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，许多事情都是未知。

从xx回到xx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。在刚开头的那段时间的确不太适应，但通过领导和关心与引导，透过同事的关怀与照看，这种不适应的心理很快就消逝了。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，许多事情都很固定和轻松，在工作程序和方法上都比较简洁，但是现在要处理的现场实际问题，许多时候不仅麻烦而且多是和其他公司或是甲方沟通，客户的不满心情也给工作的顺当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，通过时间和现场阅历的积累来提高自己的处理问题的力量。在现场问题上也要和客户做充分有效的沟通，防止不开心的事情发生，使得现场问题能够准时处理的同时，也能维护好客户关系。

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宝。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，这里面有许多是公司培育促使自己可以尽早的独立，并产生经济效益。

回顾即将过去的一年工作，虽然取得了不少的成果，但我仍感自己有不少不足之处：

1、只是满意自身任务的完成，工作开拓不够大胆等；

2、业务素养提高不够快速，对新业务学问仍旧学习得不够多，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，请大家赐予我监督与建议，我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成果以上是我个人20xx年的工作总结，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，我都要不断积累阅历，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素养和各种工作技能，为了单位的进展做出的贡献。

**售后年终工作总结篇十三**

可是，一年的努力也并没有白费。一年的经验和工作经历让我感到成长，而自己，现在也能更好的完成领导交给我的工作任务。虽然自己，没有特别突出的进步，但是依然在慢慢的成长，现在，我要将这一年的工作做出总结，希望自己在思考过后，能认识到自己的问题，在下一年里，努力的提升自己，让自己又更大的进步。我的年终总结如下：

从工作上来讲，这一年其实还算是非常的成功。作为一名售后客服，我负责接待购买我们产品顾客的来电，并未他们提供一些简单的解答或是技术支持。当然，在问题比较严重的时候，自己也会及时的交于技术员，为顾客提供更深入的解决方案。

所以在这一年中，尽管没有什么特别突出的地方，但是也是非常平稳的度过了这一年。我在一年的工作中，也给顾客们提供了许多的帮助，解决了很多的问题。

但是，并不是所有的顾客都细心的听取帮助。有不少的顾客，因为各种原因导致产品出现问题，但是在寻找售后的时候，却只是在发泄怒火。当然，抚平顾客的怒火以及不安的情绪也是我们的工作之一。但是在抚平多人的怒火之后，自己可能也会受到影响。但是，在工作中我都管理好自己，让自己以良好的态度面对顾客。

售后的工作并不简单，为了做好自己的工作，我也一直在努力的学习和提升自己的工作能力。今年的空闲时间里，我度过很多关于电话交流礼仪已经对顾客心理的书籍，让自己在理论方面得到了充实的学习。当然，在实际的工作上，我也结合实际在工作中运用自己的技巧，给自己的工作带来优势。

成为xx电器公司的售后服务的客服人员以来，我努力工作，完成了全年任务。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。作为售后客服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。还有就是每次接到客户售后问题电话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。

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，如果技术人员要到现场去的话，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，把客户描述的现场的情况记下来，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，这样对技术人员解决问题能够提供很大地帮助。这个是对我们能力的提高比较好的方法，也是公司要求我们做的。

还有售后客服并不没有别人所说的那么美好，并不是只要每天坐在办公室吹空调就把钱拿到了，要能忍受得了某些客户的谩骂和无端指责，以及与技术人员的对接工作。这些都是售后客服人员的基本要求。抗得了就勇敢的抗，抗不了就要学会去抗。毕竟成长只有靠自己，我想在新的一年我会继续努力，再创新高。

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！