

# 售后客服工作总结 售后服务工作总结模板

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 售后客服工作总结 售后服务工作总结模板篇一

售后信息管理是一项服务工作,收集、汇总、统计、反馈我厂销售零件产品的质量信息,对客户信息,零件故障信息的记录和统计进行保密,不外泄。

2.1收集各班各组每日零件故障处理的方法及照片的详细记录存档备份,与次日上午9点以前通过email反馈公司相关部门。

2.2在现场通过拍照、询问,收集当日信息。重大事故第一时间向上级领导反映,次日通过报表、报告进行反馈。

2.3在现场车间了解车间班组动态、零件分布,与现场班组、工艺、质检沟通了解缺陷信息,出现重大事故与售后班长、返修人员讨论并提出临时解决方案。

2.4每月将信息汇总、统计,编辑成幻灯片模式传递公司相关部门并存档备案。

2.5查看电子邮件,了解公司动态,同时将信息传达上级领导并提供有效资料。

市场部部长售后主任现场了解每日零件信息售后服务管理岗其他单位收集缺陷零件信息重大事故信息跟踪缺陷零件追踪

结果审阅审核制作每日售后信息日报审阅审批修订起草每月售后工作报告存档备份月度工作报告审批修订起草季度售后工作报告审阅存档备份季度工作报告审查审阅修订年度总结。

4.1现场收集信息包含零件名称、数量、零件标号以及标示信息。

汇总各服务单位售后信息时必须完整、准确，在传递信息时必须高效、及时。重点：信息完整、信息准确、信息及时。

4.2现场查看缺陷零件信息时主动与班组沟通，分析缺陷原因以及现场班组所提供的整改措施。重点：收集缺陷原因、临时整改措施。

4.3月度汇总售后信息时将各服务单位信息先进行统计，统计包含零件名称、缺陷故障、板料、卷料□kd件以及数量，然后按照批量缺陷、停线事件、整车缺陷依次统计排序，最后将重点、难点进行分析报告。重点：用照片说明缺陷问题，用分析报告做为重点。

1、不断加强信息技术方面业务知识的学习。通过书籍、网上专业知识来完善自己的不足，提高自己专业水平。

2、善于思考总结，积累经验，与公司同等工作的相关同事沟通、学习。做到多学多问。

3、改进工作方法，提高工作能力，提高服务意识。切实以过硬的本领来完成好领导交办的各项工作。

4、对服务单位所有零件进行全方面的认识和熟悉，做到现场查看、询问、记录。

5、加强与部门同事之间的沟通，做到相互学习，共同上进。

## 售后客服工作总结 售后服务工作总结模板篇二

售后服务工作作为产品售出后一种服务，而这种服务关系到公司的产品维护和改进，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。

### 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，是客户对企业公司产品的满意度和忠诚度化”，限度的保护客户利益，提高公司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，同时为了反馈产品从出厂至使用过程中出现的不良情况。以便在后续产品中得到及时改进，使产品更好的满足现场和客户的使用要求。

### 二、精于专业技能，勤于现场观察

随着船舶行业的不断发展，自动化程度的不断提高，以及新产品新工艺的不断涌现，作为一个售后服务技术人员，要在现场勤于观察，独立思考，多与现场技术工人交流，多与其他公司售后技术服务人员的沟通，了解船舶行业的发展方向以及服务技术人员的技术能力发展要求，能够在今后的新产品中更好更快的做好新产品的服务工作。

### 三、属于沟通工作，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，还应具备良好的沟通交流能力，一种产品在很多时候是由于操作不当才出现了问题，而往往不是客户反映的产品质量不行。在这个时候，就需要售后服务人员找出症结所在，和客户进行交流，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至企业形象的损害。

在船舶行业发展的新形势下，在刚刚经历了金融危机的大浪下，面对船市的复苏，在这个背景下，售后服务业应有新的工作思路。企业需要两只脚才能稳步前进：一是提高产品质量，是产品使用更加方便和简洁，二是完善的售后服务，及时的将公司的产品存在的问题以信息联系单和售后服务总结的形式发放给相关部门，预防同类产品中再次出现这类问题。

在今后的工作中，我会更加努力学习相关的专业知识，使自己的工作更上一层楼。

## 售后客服工作总结 售后服务工作总结模板篇三

辉煌的xx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。

2□xx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□xx年中继续xx年的工作有：

(1)、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。

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)、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。

(2)、在xx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。

(3)、与各兄弟店之间搞好关系，利用经常联系，削减呆滞库存。

(4)、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。

(5)、增值服务项目地开展，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。

(6)、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。

(7)、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。

## 售后客服工作总结 售后服务工作总结模板篇四

1. 对于不同测量介质的传感器测量原理以及保养使用的学习；
4. 现场安装及使用时出现的问题的排查和以及解决方案。

公司对于每个员工轮番讲课是个很好的平台，尽管可能我们这个知识点讲错了，但是大家的讨论才是学习的重心，才能更加深刻的学习到知识。希望今后我们的这个学习热情还能保留，大家共同进步。

1. 初次独立安装便遇上的是m300仪表显示不亮的问题，于是我将自己所看的知识结合，自己再去安装之前便做了可能情况的分析，毕竟对现场的不够熟悉，于是对于出现的一些问题总是不够肯定的去排查，几番勘察才断定是电源的缘故。

2。再次是对聚银的预处理的安装，于是我就本身在公司不长遇到的电导电极的接线以及电导常数设定，信号的上传以及信号采集范围与dcs的对应设置等问题都加深了认识和学习。

3。在对兰炼污水厂的现场安装中，因为虑及现场要事先报警，于是我又对咱们仪表的继电器功能进行实验，也是有了一定的认识，简单的报警系统还是能够实现的。

4。对于兰炼300万吨重催m420phxh的现场安装：我做了提前学习在安装调试中并未出现问题。现场入口的两个不同测量点测量值偏差，我因为见到现场太少，加之我并不知道现场的样液中发生了怎么样的反应，是不是影响ph出现偏差等一系列问题，所以最终还是在于王经理咨询之后才给的回复。

就这样很多次的现场，我作为售后，只是做了我在安装调试上的准备，安装调试没有什么问题。却因为不能够很好地了解现场，所以在安装后出现的问题就又没有合理的解释了，所以我觉得在接下来一年里的工作中我必定充分的了解现场，向张总讨教。以便在今后的安装中更能充分的了解样液中的反应以及对测量的影响，尽量减少测量误差，再次在出现误差时也能有合理的解释。

1。表芯的焊接，这是一个由学习到熟练的过程，期间我完成了55套水分表芯；15套新版水分；20套h2s□15套新版水分；3套原始水分；3套智能水分仪表；15套小方板；8套小圆板的焊接。有2套水分，2套h2s□1新版水分，是在通电时出现（无小数点，显示屏不亮），有些问题是出在元件器材，还有一些问题是由于我在使用烙铁时停留时间过长，导致了焊板的焊点的破坏，从而是整个表芯不能使用。

2。水分仪表的安装，安装通气我也能够自己独立完成了，但由于依然不够了解水分的测量原理，以及测量单位之间的转换所以对于原理的解释依然不够，以及出现问题时该如何排查还有一定的问题。

总之，就我对于水分仪表的安装终归是停留在外在，所以在即将到来的一年里，我将认真学习水分仪表的测量原理，以及水分面板排版的原因，达到疏通，在今后水分仪在测量中出现一些问题我也能做到排查，以及维修。

在excel中对于出入库的记录，以及对库存的排查。因为也是零时的接手了咱们公司库房的管理，由于以前也并未接触过库房管理，加之对于公司现有产品不够熟悉，所以刚开始管理也是很有一定的盲目性，也老出错。现在也便走上了正途。

## 售后客服工作总结 售后服务工作总结模板篇五

时光如梭.快的让我们无法捕捉。忙忙碌碌的一年又将接近尾声，随着公司生产规模的扩大，我们售后的队伍也在不断的扩大强大。售后服务体系也不断完善。售后是代表公司形象的窗口，是拉近客户与公司距离的桥梁，为企业树立良好的形象，为维护市场稳定作积极贡献和坚强的后盾，能迅速的为经销商排忧解难。

从20\_\_年起我们售后工作全面改革.各个岗位人员的添加.人员确立岗任职.售后确立了我们天津售后的服务宗旨.服务目标.服务效率.服务原则.。制定了售后服务管理纲要。更好的服务于市场.服务于客户，为公司树立良好的企业形象。

### 一·售后服务工作职责和内容

#### (1) 仓管和仓库台账内勤

2、每月初对新、旧配件、广宣品的出入库数量、品种数据进行分析、传递、上报。

4、广宣品进销存信息传递(客响.采购)

5、严格执行公司规章制度及部门管理制度，服从上级领导并



接受监督，保质保量按时完成上级部署的所有工作任务。

6、严格执行“零部件入库流程”，对零部件的入库针对送货单上数据进行逐一清点，并认真检验零部件的质量、规格等。确保无任何不良配件入库。做好日报记录卡片。

7、库房里的所有配件摆放，必须层次分明，不同车型、规格、颜色的配件，按库房利用面积分类摆放，严格按“5s”标准做到定置、定位、标识清楚；确保目视管理。

8、库房配件按“三清三防一护”管理维护：即清扫、清洁、清理；、防锈、防火、防盗；保护配件不受损坏影响使用。

9、按照“领料单”所列规格发货，坚持“货单不符不出库，无单不出库”的原则，杜绝漏发、错发、少发、混发现象。严禁领料人员私自拿取。搬运配件。

10、库存周报表、月报表做到“日清日毕”，确保帐、卡、物的一致性，主动与财务做好报表核对工作。随时提供出入库明细，商家配件发放的账目记录，接受财务监督抽查。

11、工作积极向上，态度端正，坚决完成领导临时布置的大小任务，不得以何借口推诿，拖拉。同事之间互相帮助，团队合作，严禁拉关系。搞帮派，个人本位主义。

12、在职在岗，严禁任何闲杂人员进入库房，不得将库房钥匙随意交给他人，拿取配件。

## (2) 内勤

1、经销商配件订单的接收、核对、开手工单、单据传递

2、经销商每批次差缺件统计、对接采购、落实跟踪

- 3、公司内部相关信息传递(产品信息、技术改进信息、配件信息、账务信息)
- 4、公司外部信息传递(市场质量信息、同行信息、物流信息、新品信息等)
- 5、各部门沟通及信息传递后的跟踪
- 6、经销商往来新、旧件账务处理、月度核对，经销商配件欠款的回收
- 7、每批次新、旧件统计单据信息传递
- 8、每批次三包旧件明细统计及费用单据传递
- 9、日常工作发布交接管理

### (3) 配件发放

- 1、接内勤手工单据，开领料单
- 2、协助领料人员到大库或自备件库领取配件
- 3、接客响广宣品领料单，领取广宣品
- 4、按照包装标准，进行配件(广宣品)包装发放、物流做交接手续
- 5、托运、随车发放信息传递(传递给经销商跟踪接收、传递给内勤账务处理)
- 7、负责对三包鉴定后不符合公司三包标准的旧件的返回；

### (4) 三包鉴定

- 1、市场退回旧件交接、清单清点、鉴定
- 2、过程信息传递(商家异议沟通、库管退旧明细对接、内勤退旧明细、费用对接)
- 3、每批次退件汇总、整理、分析、上报
- 4、每批次旧件清退入库(或清退给供应商)
- 5、每批次三包旧件账务信息传递给经销商
- 6、周、月度三包退件排前十位数据统计

三·在产.停产车型差缺件发货率

## 售后客服工作总结 售后服务工作总结模板篇六

- 1、从零售上：有活动搞时，卖机数量就多，没活动时就静悄悄，旺季内部安装工每天加班加点，许多工程要做，外派，有嫌我们给的安装费过低，供应商没空送货，我们没人手拉货；由此导致不是没机装就是没人装的尴尬场面，更让我们掉失了很多顾客，以后我们一定要做好准备！
- 2、从装机的维修率可见，公司内部安装工没问题，但是外派的安装工装机40%以上都要返工，导致客源的回头率和公司经济的损失；对此如何针对加强新安装工的培训，进一步减少维修率，进而巩固老顾客对公司的信心！
- 3、从老顾客的回头率上：空调行业最注重的“三分设备七分安装”，经历了这大半年，我真的体会到了一台好的空调，安装不好，好如一台宝马给你不会开。从统计的数据上看，我们卖出那么多的空调，属于老顾客带来的生意占比少于10%。

以下是我接手售后经理这个岗位以来售后的一些工作内容：

### 1、网点建设方面：

1. 与各区域售后服务网点进行信息对接，实现快速有效派工；

### 2、售后服务方面：

4. 及时接收记录各地报修信息，按就近原则及时给各网点派工；

5. 配件的有序申领，旧件返还以及配件费用审核结算；

6. 指导并监督各售后网点正确填写安装卡和维修卡，按时结算费用；

1. 力航售后这一块儿是一个非常薄弱的环节，一方面是我们的售后网络不健全，另一方面是配件申领和费用结算缓慢。截止目前，力航签约乡镇网点共41家，绝大多数乡镇没有专业售后服务网点，还是比较原始的“谁经销谁售后”的方式，但是咱们每个乡镇都有两到三个经销商，这样就会造成售后相互推诿扯皮，降低售后服务质量。另外，各网点配件备货不足，申请配件的流程又比较慢，这样也影响了售后服务的及时性，造成多次投诉的情况频发。

2. 再就是费用结算这一块儿，我们对各乡镇网点费用结算流程和操作规范方面的培训力度和频次不够，让网点产生一种印象就是xx费用结算比较缓慢，进而产生消极情绪。

3. 维修费用结算标准较低，维修这一块儿本来就挣不到钱，再加上南昌新建县地域广袤，需要远距离维修的情况比较普遍，远程费给的太低，而且申报费用不能及时到位，造成消极怠工，影响售后服务质量。

4. 新网点开发难度大。新建县区域售后网点比较少，唯一占优势的就是xx的销量比较大，网点能得到更多的安装份额。但是建立二级网点很多乡镇经销商是很排斥的，在他们看来二级网点赚不到钱还要随时准备被罚款。

5. 力航所接管的乡镇也较为分散，某一个点出现售后需求，多数情况可能也得跑几十公里才能到，而且你可能还不知道他什么东西坏了，需要更换配件的话得打几个来回，这样的话网点的费用成本、人员成本就比较高，而且涉及到远程费这一块儿公司的成本也比较高。所以，解决方式只能是多开一些售后网点，尽量做到区域全覆盖。

6. 处理xx和xx售后派工，协助各乡镇经销商解决售后问题。目前，力航售后部日接收和处理的信息量平均在10条左右，多数是乡镇经销商需要解决的售后问题□xx和xx方面的派工信息占两成左右。

## 售后客服工作总结 售后服务工作总结模板篇七

通过传动把物料从某一地点运送到另一地点，这就是皮带机的主要功能·主要服务于矿山，煤矿，港口，电厂等地。

1， 首先熟悉现场库房。与业主和安装队打好关系。

3， 调滚筒支架中心距时，先把滚筒装在支架上，以滚筒的中心调中心距。

4， 驱动和传动滚筒连接的时候，驱动比传动低的情况下，先调传动滚筒支架垂直度，平行度，然后焊接。之后再调驱动，与滚筒连接的联轴器它们之间的缝隙6~8mm□注意保证横平竖直。

5， 驱动打表，打四个面，上下左右。把百分表吸在制动轮上，同时转动液力耦合器和制动轮进行打表。

6，在空载的时候，如果减速机安装了逆止器，必须把驱动解体，单独做空载，避免毁坏逆止器里的逆止环。

8，液偶里加油75%，把液偶斜45度，可以看到油就达到了75%。

9，安装中间架时，中间架离中心线不许超过2mm□

10，制动器温度允许范围：环境温度+65度，油脂名称25#变压器油。

11，压带轮离皮带的高度是80~100mm□过于太高就没有作用了。

12，空载试运转的运转时间不得小于2个小时。主要检查驱动：温度，振动，噪声，漏油。还有跑偏程度，机架支腿焊缝及机架和机械设备紧固件。发现问题，解决问题。

## 1. 有真诚有朋友

俗话说的好，有朋可走天下，无朋寸步难行。朋友是对一个人的信任，好感，朋友多了没有走不通的路，没有过不去的桥，这对一个经常外出的人有很大帮助，有真诚有朋友。

2. 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。

3. 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。

4. 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。

5. 在现场所需工具有：合尺，手电筒，塞尺，记号笔等……

1, 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。

## 工作中的不足

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。1, 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。

## 工作计划

在以后的工作中, 我一定时时刻刻注意修正自己不足的地方, 一定会养成良好的工作习惯, 把握一切机会提高专业能力, 加强平时总结工作; 成长为一名公司优秀的职业化人才, 时刻坚持不懂就问, 不明白就多学的态度, 与同事多合作, 与领导多汇报工作情况, 总之, 取长补短, 发扬好的, 丢弃坏的。为了美好的明天!加油!

# 售后客服工作总结 售后服务工作总结模板篇八

## 一. 售后初期

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。

“不出意外，正常晚上之间可以赶到。”

“具体时间我会尽早联系你！”

“我对这里的情况不熟悉，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。

## 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，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！当然你说了以后，他不安排，是另一回事。

## 二. 售后中期

### 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，应该及时作出调整，找出原因，加大产品出厂前的检测!确保产品不再有类似的情况发生!

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情况下，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，在使用前一定要尽可能的和用户交流，讲解一些施工过程中可能遇到的问题，以及遇到问题怎么处理!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，必须做到有条不紊。

### 三. 售后尾声

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，选择我们的产品，是正确的!

适当的时候，给用户打个电话，询问仪器使用情况!对出现的问题给与及时的解释和回复。自己不能做判断时，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，可以增加销售的机会。做不好，也可以毁掉一个关系网。

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 售后服务工作总结模板篇九

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。

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。

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。

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，该技术人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。