

2023年售后维修服务年终总结 售后客服 年度工作总结优秀

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。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

2023年售后维修服务年终总结 售后客服年度工作总结优秀篇一

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。

1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用**文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

4、有效的完成本职工作

是我们与顾客沟通的工具之一，在上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目

的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

2023年售后维修服务年终总结 售后客服年度工作总结优秀篇二

如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

以前我认为客服工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。

回顾过来的客服工作，有得有失。下面我就简单总结一下：

1、日常接待及接听电话：热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

2、日常报修的处理：根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况

及时地进行回访。

3、每天早晨检查各部门签到情况。

4、检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。

5、对库房的管理：领取及入库物品及时登记。

6、催收商铺的水电费及物业费。

7、搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

我认为做好客服最重要是：(1)服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。

(2)我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待的细节。

3、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上企业前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入阳光水岸的团队，此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

谢谢大家，我的工作总结完毕！

2023年售后维修服务年终总结 售后客服年度工作总结优秀篇三

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事！当然你说了以后，他不安排，是另一回事。

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，有的时候是产品本身的缺陷，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!!

2023年售后维修服务年终总结 售后客服年度工作总结优秀篇四

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。

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：

6) 经济损失，包括利润损失、设备租金收入或其他花费等。

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。

2023年售后维修服务年终总结 售后客服年度工作总结优秀篇五

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，才能建得起高楼大厦。

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*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功倍。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，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的利益。