

## 公司售后客服工作总结

### 篇1：公司售后客服工作总结

公司售后客服工作汇报篇1在按照公司的要求，大家较好地完成了本职工作，上半年的工作较以往有了很大起色，但也存在不足。售后服务部工作总结如下：

一、建立完善售后服务队伍，为服务油田保驾护航在市场激烈竞争的今天，随着客户观念的变化，客户在选购产品时，不仅注意到产品实体本身，在同类产品的质量和性能相似的情况下，更加重视产品的售后服务。因此，企业在提供价廉物美的产品的同时，向消费者提供完善的售后服务，已成为现代企业市场竞争的新焦点。因此，建立和完善一支具有一定专业技术业务水平的售后服务队伍就显得尤为重要，为此，公司在原有一名售后服务人员的基础之上，招聘并培训了采油，化工等专业技术人员四名，进一步完善壮大了售后服务队伍，为产品更好的在油田上使用奠定了基础，为服务油田保驾护航。工作总结

二、在实践中学习，增强业务技术经验实践是最好的老师，在实践中才能更好的检验已经学到的专业知识；了解到产品使用的各个环节；学习到油田各种工作及各部门间的运作程序；更能在与各类人的交流中增强人际交往能力。为此在前半年中，特别是新员工加入之后，先后在甘谷驿，青化砭，川口等采油厂现场学习了解压裂，注水，原油破乳等工艺，积累了一定的专业知识，同时在人际交往方面也有了一定的提高。

三、加强内部各部门间合作，售后内外都服务售后服务在全力保证产品在油田正常使用的同时，也注意加强与公司内部质检部，研发部，生产技术部的合作，及时收集各采油厂的使用情况及各种信息，为产品更新及检测等提供数据支持。

四、不足之处售后服务部成立时间较短，新成员多，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，工作质量。

在工作中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。

### 篇2：公司售后客服工作总结

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：

一、坚持全局观念，做好本职工作

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。

## 二、擅长沟通交流，强于协助协调

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。

## 三、精于专业技艺，勤于现场察看

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。

## 四、技能常识程度与实践操作纯熟

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。

## 篇3：公司售后客服工作总结

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良，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。本人从事售后服务已有几年，以下是我的个人工作总结。

### 一、售后初期

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。根据客户的需求，我们一般提前发货至工地，这时也有人员随货同往，当服务人员随货同往时，务必确认联系人和联系方式，要提前半天与客户联系，商量如何接货，以做好提前安排。以确保在这期间客户做好时间调整，因为时间对大家来说，都很宝贵，而且中途也可能出现其他的安排。

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。

另一种情况，货到工地，可能工期不紧。如果你不提出何时安装，客户这时候可能会淡忘，或者不安排安装，这个时候，你就要主动提出：“我们出来服务，一个是公司安排，有规章制度必须尽快安装调试。到工地，我们也听客户的安排，所以你们需要货的时候，我们就立马过来服务了，你看什么时候尽早的把这个事情给安排了，也好我们也能做出更好的安排!因为现在大家都比较忙。”

## 二、售后中期

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。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”。

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!

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。

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

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。

售后服务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!

## 篇4：公司售后客服工作总结

2019年已经接近尾声，对于我们的售后客服部门来说，这一年是丰收的一年，也是充满挑战的一年。在过去的一年里，我们经历了各种各样的客户问题和挑战，但是通过团队的努力和合作，我们成功地克服了一个又一个困难，为客户提供了优质的售后服务。在这一年的工作结束之际，让我们一起来做一次年终总结，回顾我们的工作成绩和经验教训，为新的一年做好充分的准备。

回顾2019年，我们的售后客服部门取得了一系列的成绩。我们在客服质量方面取得了显著的进步。我们不断优化流程，提高服务效率，通过培训和学习，提升了整个团队的服务水平。我们始终坚持以客户为中心，积极倾听客户的意见和建议，努力满足客户的需求，取得了客户的认可和好评。我们还建立了健全的客户反馈机制，及时收集、整理和分析客户的投诉和建议，为产品和服务的改进提供了有力的支持。

我们在客户满意度方面取得了显著的提升。通过不懈的努力，我们成功地提高了客户的满意度，客户投诉率明显下降，客户维护率明显提高。这充分体现了我们的服务质量得到了客户的认可和肯定，为公司树立了良好的形象，也为未来的发展奠定了良好的基础。

我们在团队合作方面取得了显著的进步。在过去的一年里，我们克服了种种困难和挑战，这需要我们不断地团结合作，共同努力。我们不仅可以在日常工作中相互支持、相互鼓励，还能够在团队会议和培训中积极交流、共同成长。我们形成了良好的工作氛围和团队文化，给我们的工作带来了无限的动力和激情。

我们也要清醒地认识到，2019年的工作中还存在一些不足和问题。我们在客户投诉处理方面还存在一些不足之处。有些投诉问题处理不够及时、不够妥善，导致了一些客户的不满和抱怨。我们在客户沟通和引导方面还存在一些不足之处。有些客户沟通不够流畅、引导不够到位，导致了一些问题的扩大化和复杂化。我们在客服人员培训和素质提升方面还存在一些不足之处。有些客服人员的专业知识和服务意识还有待提高，需要加强培训和学习。

针对以上存在的问题和不足，我们将采取一系列的改进措施，以提升我们的售后客服工作水平。我们将进一步加强对客户投诉处理流程的规范化和标准化，建立健全的投诉处理机制，确保投诉问题能够快速、及时、有效地得到解决。我们将加强对客户沟通和引导技巧的培训，提升客服人员的应变能力和服务水平，确保客户问题得到及时、准确的解决。我们将加

强对客服人员的培训和学习，提升其专业知识和服务意识，确保客户能够得到更加优质的售后服务。

展望2020年，我们将继续努力，不断提高售后客服工作水平，为客户提供更加优质的服务，为公司创造更大的价值。我们相信，在全体售后客服人员的共同努力下，我们一定能够取得更加优异的业绩，为公司的发展贡献出更大的力量。

让我们共同期待一个充满希望和机遇的2020年，让我们携手并肩，共同努力，为售后客服的未来创造更加辉煌的业绩！

## 篇5：公司售后客服工作总结

以前售后服务我总觉得面对的客户都比较刁钻，让人难以琢磨，也难伺候，非常厌倦，那是我刚开始做售后的时候，因为自己的能力欠缺，组织语言能力还是有所欠缺的，并不能很好的把握好一个度，很多时候都不能解决客户的问题，反而被客户说的哑口无言，说实在，那时挺尴尬的，感觉自己一无是处，不但做不好还要同事帮忙，但是现在经过了一年的锤炼，经过了反复的磨砺，我也已经改变了很多，在与客户沟通的时候抓住重点，了解清楚客户当前的需要然后一一解决从而达成工作任务。

相对而言我不是最好的，成长速度也不是最快的，但是我却能够一直留下来，是因为我对公司有归属感，也有一份责任感，知道去努力更知道坚守岗位，而不是随意的就舍弃自己的岗位，既然选择进入了这个行业，我就不后悔，愿意花时间花精力去做好，去做完工作需要完成的任务，我知道可能我段时间里面做不出太好的成绩，但是我可以坚持，也能够接受阻碍，因为我是一个不愿意服输，也不愿意认输的人，因为我认为没有做不好的工作，之后能力不够的人。

以往是自己能力有限所以在一年中我主要是以成长为主，因为能力不够，需要靠自己慢慢学，慢慢领悟，加上我们公司是一个非常开阔的公司，只要我们愿意学，都有资料有榜样可以学习，向老员工学习，也向新员工学习，只要别人比我优秀，总有他的特殊之处，值得我去位置努力位置学习，每天我都会把话术牢记在心中，公司更新的新话术我也会及时去更改，公司在朝前走，朝前发展，作为员工我也会一直朝前走，向前看，紧跟公司的步伐，做公司成长背后的螺丝钉，小齿轮，转动出自己的刚才，自己的动力。

期盼未来工作的开启，经过了一年工作，有了一年经验，在未来工作中我会继承优良工作经验，抛弃自己工作的糟粕，去旧迎新，用全新的心态全新的工作状态去工作，去完成自己的任务，做好自己的每一步，用实际的努力去证明自己的价值，我要做公司的精英，做对公司有帮助的人，汲取了公司的营养回报公司阳光，用努力回报，用坚持付出来报答，不忘工作，把售后做好，把工作做好，做一个有责任感的员工，为我们公司的明天，也为了自己的未来，去揭开新的篇章，开启新的路程，未来我会用行动去做好自己的工作用努力付出去完成自己的工作。

