# 售后服务部年度总结

来源：网络 作者：独酌月影 更新时间：2024-06-11

*售后服务部年度总结【精选10篇】通过年度工作总结的形式，记录下工作的进展和成果，建立良好的工作记录和档案，对于日后的工作评估和梳理有着非常重要的作用。以下是小编整理的售后服务部年度总结，欢迎大家借鉴与参考!售后服务部年度总结精选篇120\_\_...*

售后服务部年度总结【精选10篇】

通过年度工作总结的形式，记录下工作的进展和成果，建立良好的工作记录和档案，对于日后的工作评估和梳理有着非常重要的作用。以下是小编整理的售后服务部年度总结，欢迎大家借鉴与参考!

**售后服务部年度总结精选篇1**

20\_\_年工作总结

自6月份入职至现在，接触售后服务将近半年了，对公司和自己的这一行都有了更深的了解，以前真的感觉客服的工作很简单，接打电话而已。在刚开始的那段时间，感觉还是不太适应，觉得售后服务的确是个挺受气的职业，但在以后的时间通过领导帮助，同事的关心和照顾，这种感觉在心理上逐渐消失了，慢慢发现这还是一个很锻炼人的职业。

在工作方面，好的服务可以提升公司品质形象，提升消费者的信赖。售后服务影响着消费者选择产品的可能性。所以，对于服务的要求就比较重要，服务的态度，语气，礼貌等都是需要学习的地方。希望可以认真对待每一位来电客户，他们肯定也是遇到了问题才会拨打客服热线，也是怀着急切与希望的，在对待他们的时候态度应该要更低一些，语气应该要和蔼一些，这些一直是我希望做到的，应该努力做到不让客户的语气影响到自己的服务态度，学会控制自己的情绪。职场当中，的确是需要考核的，这样可以看到员工的状态。公司的KPI考核制度一直就是提醒大家的一个响钟，提醒大家继续努力，还有需要提高的地方，自己很多地方的不足。惩处或者奖励这两项应该处在一个平衡的状态，应该在于情于理结合的情况当中来抉择。工作中客服的态度大部分也是心情所致，所以应该保持客服代表的明朗心态。在日常遇到手机问题的时候可以得到明确的答案以便及时回复给客户。

每月培训上也会记录下来老师讲的内容，日常晨会不敢主动回答问题，面对众多人就会后退，还需要提高一些主观能动性来克服这个问题，但每次都会记录同事回答当中自己没有记住的，以提高自己的业务不足之处。

在这一段时间的工作当中，自己也有很多的不足之处，例如：

1、耐心不足

在用户有事询问时不能耐心的给其解释，其实用户并没有说出为难的话，不自觉的会有一些不耐烦。

2、语气不够柔软

表达出来的话语也许是解释的很合理，但语气强硬，用户听起来就会觉得不舒服，从而可能会影响对天语的态度。

3、手机专业知识的欠缺

有一些手机的基础功能不是很明白，所以和用户讲解的时候不能够第一时间告知客户，从而延误用户的时间。以上几点是工作当中发现的自身不足，在新的一年里会据此改进自己的不足之处，培养好耐心，克服语气强硬的态度，给用户留下一个好印象，提供专业知识，以便更好地帮用户解决问题。

20\_\_年收入期望

实习了半年，有够久的。我的实习工资是20\_\_元。现在也快转正了，对于薪资的调整我觉得应该实行工资+奖金按发放这种，因为觉得每月发到的工资真的很少，只够基本生活。对于新一年的薪资我期望可以是月薪三四千元，虽然说一直作为新人，可能很多方面存在不足之处，但是还是期望领导可以考虑到我们在外的生活。

20\_\_年展望

新的一年里希望可以提升自己的不足之处，积极完成工作任务，提高工作质量，加强与领导和同事之间的沟通，更好地融入到工作和生活当中。了解爱岗敬业精神的所在，在这半年的时间里学到了很多书本上没有的，无论是在工作中的手机知识还是生活上的处事方式。当然这些都还是需要提高的。希望在以后的工作中可以全方面的提升自己，弘扬\_\_文明，与公司共同进步，荣辱与共！

**售后服务部年度总结精选篇2**

在这将近1年的时间里，从我们的\_\_旗舰店开张到现在，从零售、售后、老顾客的回头率等多个方面得出以下的个人总结：

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率少于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：

一、售后工作职责

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.对各售后服务网点进行人员培训和技术支持;

3.监督各乡镇售后服务网点加强团队建设，提升售后服务能力，使各乡镇售后服务网点具备旺季支援\_\_力航售后的能力;

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;

7.及时回访各派工信息的完成情况，及时评估考核乡镇派工的及时性和有效性，根据实际情况进行奖惩;

二、力航售后现状

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\_\_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\_\_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\_\_和\_\_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，\_\_和\_\_方面的派工信息占两成左右。

**售后服务部年度总结精选篇3**

在过去的一年中，我主要售后商务工作，在公司领导和同事的正确领导和关心支持下，我本着积极的工作态度和热情的服务精神，尽己所能的工作。但还存在一些不足，现将这一年来有关工作情况及个人感受做一下总结，希望能对日后工作有所帮助。

1。在行业学习上的不足，要想做好做精必须得主动深入其中，体会客户的心理和行业的动态。

2。需要主动掌握相关的工作技能和技巧，灵活运用于具体工作。

3。在开展工作之前做好个人工作计划，合理安排，及时完成工作，确保工作效率高。在工作中，任何细微环节的差错都可能导致整个工作的.失败。所以要重视每一个环节，一丝不苟的做好。学会记录每一件事和每一个重要环节，为今后学习和回顾提供材料和依据。新一年，新起点，希望自己能够更好完善自己。

（1）努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客户。尽量让每一个客户满意。

（2）加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神，以及回答客户提问技巧等等。

（3）加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地传达信息。如果有咨询电话，需在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

（4）努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

保持好一个良好的心态是每一个售后人员所必备的。无论客户的态度好坏，我们都应该坚持以良好的工作态度，真诚的沟通方式为客户服务。最大限度的保护客户的利益，是提高我们销售产品的核心竞争力的一个重要组成部分，从而树立公司形象，促使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化。针对上述问题，在今后的工作中要加强专业技能的学习力争更大的进步，同时还要加强将所学到的管理知识运用到工作中去，发挥班组团队的力量，把工作做得更上一个台阶。

**售后服务部年度总结精选篇4**

在公司售后服务部工作已经有了一年，在这一年的工作中，我以“客户至上”为理念，以“服从领导、团结同事、认真学习、扎实工作”为准则，认真完成了领导安排的各项任务，自身的业务水平和工作能力也得到了提高。现将一年的工作情况、心得体会以及以后的努力方向汇报如下：

一、树立全局理念，做好本职工作

我认为售后服务工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度化。”限度的保护客户的利益，是提高我们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，同时也为了及时反馈产品在使用过程中出现的不良情况，以便作出及时改进，使产品更好的满足现场的使用要求。一年来，认真履行的岗位职责，较好地完成了各项工作任务：

1。在售后服务部及各分公司领导及同事的配合下，建立、健全了售后网络体系，及时全面地掌握客户信息，实现了服务联系和协调的及时性。

2。在售后服务部及各分公司领导及同事的积极配合下，完成了售后工程的`程序备份工作，健全完善了售后服务档案。

3。在售后服务部领导的指导以及各部门同事的积极配合下，起草了售后服务工作月报，建立了通畅的信息平台。

4。对售后产品质量月报分析归纳处理，报部门领导及质管部，及时处理客户问题，改进产品性能，提高产品质量。

5。给各分公司售后人员提供技术支持，解决客户难题。

6。认真完成领导安排其他任务。

二、精于专业技能，勤于现场观察

我公司开发的产品具有世界一流水平的新技术，涉及多个专业，对售后服务人员专业技能要求很高。售后人员不但能解决单独的设备故障，还要求能从系统整体考虑问题，提出完善的解决方案。作为一个服务人员，要在现场勤于观察、独立思考、多与客户交流，对于解决问题和提高自己的专业技能至关重要。我积极学习并参与新产品的调试，提高自己专业技能。在公司三次客户培训过程中，与客户及各分公司售后服务人员共同学习。在售后回访时，不但提高了专业水平，而且还从各位同事身上学到了做人做事的道理。

三、善于沟通交流，强于协助协调

售后服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力。对于新技术，客户往往有操作不当的情况，并不都如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，提高客户维护应用产品的水平，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

在今年的售后回访的过程中，我深深地体会到：客户看中的不仅仅是产品质量，更看重的是售后服务。真正的销售始于售后，我们有因售后不好丢失市场的案例，也有因售后很好加签合同的情况。售后服务过程中，处理情感与处理事件同样重要，我们要用超值的服务态度、超值的服务质量来感动客户，站在“客户利益”角度上，向客户介绍推广新技术、新产品，提高客户对我公司产品的忠诚度。

四、改进不足，展望未来

我在售后服务部工作了一年，做了一些工作，学了很多知识，提高了不少能力，还存在很多不足和问题，需要学习和改进：

1。新技术、新产品掌握的不够，还要加强理论与实践学习，要参与到工程现场去。

2。要到售后服务现场去，了解客户需求，从根本上解决客户的问题，同时进一步完善售后服务档案。

3。配合售后服务部领导加强各分公司售后服务人员的专业技能培训。

4。工作创新意识不强，还需要多加学习，多去售后服务现场，提高自己的工作能力。

在今后的工作中，我将发扬优点，克服不足，以对工作高度负责的精神，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作。

**售后服务部年度总结精选篇5**

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：

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。

**售后服务部年度总结精选篇6**

此刻，我将\_\_年在公司的经历作一个简单的概括：

一、 得公司领导认可和肯定并委以重任

\_\_年中，在公司进行的公开招聘中，得领导的信任和同事的支持有幸担任运维部副经理一职。6月以来，与同事一道为招行成都分行分行监控中心、网点（自助银行）自动门、密押系统、应急救生通道门锁、门禁控制器等进行改造维护努力工作，得到了客户和公司的认可；并与各位同事一道精诚团结，秉承客户之上的理念完成了省环保、两河停车场、德康医院、成都公安金牛分局等客户的12369及排污费、监控、道匝系统维护及安装任务。在此过程中，学习认知了公司文化，并融入了这个温馨的大家庭；还通过公司的理论和技能培训掌握了更多的公关和工作技能，让自己的能力有了一个质的提升。

二、一年工作重点及工作情况

1、\_\_年6—7月，在公司领导的关心支持和部门同事的协同帮助下，了解掌握和熟悉了部门的主要工作任务，如：招行成都分行中心大屏及门禁系统、两河公园智能停车场系统，德康医院、成都金牛公安分局、言善信监控系统、安县交通卡扣系统、省环保12369环保举报热线系统等不同项目。

2、7—9月，认知学习了公司的企业文化，并融入这个温馨大家庭；在公司领导的关心和同事的支持帮助下完成了角色定位和各客户类群的维护任务，主要完成任务为招行密押系统升级、两河停车场系统、德康医院和金牛公安分局监控系统、环保12369系统的维护任务。

3、9月至今，完成了环保排污费系统维护任务的顺利交接和日常维护任务，公司质量体系审查的顺利通过，顺利完成部门制度、规范、服务流程的顺利制定和实施。

4、在此过程中遇到的困难和麻烦：

①招行问题最多，要表现为招行自动门、应急通道消防门和pos消费系统问题，主要故障体现在网络断线，门禁卡不能阅读、pos消费不能充值刷卡等，经公司工程师现场处理后能正常工作一段时间，但又会出现，分析得出故障设备为：卡问题，读卡器问题最多；但招行最棘手的大屏问题已经圆满解决；其他问题基本都与客户使用和操作不规范有关，虽然公司多次派人进行培训，但是由于招行人员变更频繁，所以操作上还是存在一定问题。

②其次问题较多的是环保2369和排污费问题，虽然我司极少哦到现场进行维护，但通过网络在线维护的量还是较大，问题主要体现在系统问题和网络问题，网络问题出现稍比系统问题较少，表现为：用户授权问题、系统升级问题和用户名对系统使用不熟悉。

③最后，其他一些监控、卡口到目前还维护较少，故障主要体现在前端设备问题：如摄像机、测速仪等，当然平台也还有一些细致工作需要修补。

5、自身的不足主要体现在公司部分项目的工作技能还有待进一步提高，平时工作情况未向领导说明，很多时候不能按时打卡上班，以后我将全部摒弃这些不足，全力以赴迎接新的一年。

三、\_\_年工作计划及安排

\_\_年工作已近尾声，\_\_们又将接到阿坝、雅安、交通卡口项目和环保污染源控制及金牛项目的维护，我们将总结上一年在工作中的经验教训和不足，为下一年的工作做好准备，具体实施计划：由于新的一年即将接到4个新项目的维护任务，希望公司能给部门再招聘一位工程师，这样技能满足部门的维护任务又能提高服务质量；根据现在的情况，本部门将设置几个“主管”岗位，

1、一人主要负责环保3大项目的日常维护巡检等工作；一人主要负责招行项目各系统日常维护和巡检工作；两人主要负责金牛公安分局和交通卡口各项目日常维护和巡检；

2、每季度进行1次集中培训或现场培训；

3、更加完善部门制度和落实人员责任制；当然，在任务较重的情况下，我们将作出实时调整，灵活支援，交叉维护以便提高维护和培训质量。

四、对公司制度和管理的建议

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。

五、新年设想与期望

\_\_的钟声即将敲响，回顾过去的一年我收获了比以前更多的东西，也把自己的工作技能得到了提升和发展，当然自身还有一定的不足。期望在领导的关心信任和同事的支持协助下把工作做得更好，将自己在公司监控系统方面做得更好、环保和其他产品的技术服务能更上一层楼。我将完善我的不足之处，也希望领导能给予指正和批评，我会与各位同事一道将工作做得更好。

**售后服务部年度总结精选篇7**

时光如梭，转眼20\_\_年即将结束，公司也即将度过这紧张忙碌且不平凡的一年。也是深化转变发展方式实现可持续发展的关键一年，是发展巩固和积极开拓新的利润增长点的重要阶段。经过六年多的不懈努力和顽强拼搏，以科学发展为主体，以转变发展方式和调整产品结构为主线，克服多种不利因素，迎难而上，积极探索，不断完善管理机制和运营手段，公司的生产经营、项目建设、企业管理、科技创新等各项工作按计划有序开展，取得了来之不易的成绩。

20\_\_年，在公司领导班子的正确领导和大力支持下，在公司相关部门的密切配合下，全体人员统一思想，顾全大局，团结协作，攻坚克难，紧密围绕公司的经营方针和目标，努力学习和加强有关业务知识，夯实业务素质和业务水平，不断适应市场的变化和要求，积极探索新的方式，克己奉公，开拓进取，使负责的销售、挂账、结算、回款及售后服务等环节不断改进和完善，基本保证了公司生产经营需求，为公司营造良好的经营局面和稳步发展做出了积极努力。现就20\_\_年的工作总结和20\_\_年工作计划汇报如下：

一、积极进取，力争完成全年销售目标

20\_\_年公司的销售目标为集团内销售吨，外销售吨。紧密围绕这一销售目标，多方协调，精心组织，克服种种困难，截止20\_\_年11月15日累计销售吨，完成年计划的，实现销售收入 元，累计回款 元。

二、尽职尽责，确保本部门各项工作任务的完成

1.抓好员工工作纪律和职业道德素质

重新梳理了工作流程和工作职责，针对个别业务员组织纪律性差和工作效率低下的现状，一方面采取个别谈心，一方面加大对制度的落实、执行和监督力度，完善了工作分组制度，责任落实到组，明确了每个员工的工作职责，使员工的精神面貌有了明显改善，工作效率有了一定的提高。同时及时利用部分典型事例教育和提醒业务人员，养成良好的职业道德和素养，防止损坏公司利益和公司形象的现象发生。

2.提高业务人员的服务质量和业务能力

作为企业的门面，企业的窗口，代表的是企业的形象，要求业务员必须做到：加强与客户的\'沟通联系，多想办法，建立起良好的协作关系；工作要到位，服务要跟上，及时了需求和竞争对手的情况，发现问题及时处理，做到知己知彼，并加强部门的沟通协调，使我们的产品质量和服务能跟上客户的需求。

3.积极参与配合公司新产品、新业务的开发服务工作

积极配合技术质量处参与了公司在公司的试用及后期评价工作，并做了后期的合同挂账等工作，使公司产品在质量和售后服务在公司的影响力逐步提升。

4.积极协调调运及发运计划，努力缓解公司库存

每年进入冬季后就停止作业，对需求量锐减，导致公司积压，严重影响了公司生产正常进行，为了改变这一被动局面，20\_\_年初，在公司领导的努力协调和生产计划部的大力支持下，下达了冬储计划，作为20\_\_年度的调运计划，极大地缓解了公司的存储压力，保证了公司生产、物流正常运转，为20\_\_年的生产经营工作取得了良好的开局。在调运计划即将执行完，后续调运计划又未正式下达之际，到2月份公司库存又出现严重积压。基于公司面临的困难，在公司领导的支持下，我们积极协调各方关系，设立两个临时贮存地，合计存放，极大地缓解了公司存放压力，保证了公司生产顺畅运行。

5月初得到供应部门下发的调运计划后，20\_\_年5月5日由技术质量处和物料中心参与的发运小组克服种种意想不到的困难和外界干扰，努力协调地方村民、政府部门、吊装队、努力加大发货力度，利用办事处的便利条件，积极主动地做好发运小组的后勤工作，为大家配备了防暑降温用品，定期接送大家到办事处洗澡，协调料场管理方为其改善伙食及住宿条件，为大家提供一切力所能及的服务，免去他们的后顾之忧，同时也积极努力地协调供应部，争取更多的调运计划，于8月底将两个库所存安全、顺畅地发运完毕。今年6月份为了满足需求，公司组织人员连夜发运，于第二天早上8点19车货物全部抵达，保障了的生产需要。

5. 加大资金回笼的力度，努力缓解公司资金压力

由于公司到今年8月下旬才进行招标确定去年吨冬储计划的价格执行去年的招标价，我们得知消息后在最短的时间内完成了开票、挂账、结算工作，将尽最大努力为公司正常的生产经营工作提供资金保证。

6. 做好产品质量的坚强后盾，不断完善提升售后工作

在9～10月份积极对相关主要客户进行了走访，并向客户发放了“用户满意度调查表”，并回收、统计和分析，出具了“顾客满意度调查分析报告”，同时积极主动地调研、摸排、采集与产品质量相关的信息和数据，及时反馈到公司相关部门。

目前国际、国内市场供大于求，严重饱和，对外工作面临的艰辛和困难非常之大，在公司领导的亲切关怀和大力支持下，紧锣密鼓地进行市场调研，走访用户，了解市场需求信息，截止目前先后向等公司外销近吨，为实现公司产品走出去战略迈出了可贵的第一步。

8. 扎实开展各项安全管理工作，强化安全管理意识

安全意识包括企业安全及人身安全，结合各项工作的特点和性质，认真分析和排查存在的各种安全隐患。

三、存在的问题

1. 回款问题

回款一直是工作中的重点，但由于货款结算有诸多环节和手续，往往一张凭证从下到上要多人签字，少一环节都无法正常进行，况且今年情况比较特殊，直至11月上旬才用新价格开票挂账，金额为元，目前已交予进行二次开票挂账，这需要一定的过程和时间，影响到回款周期，难以按时完成公司年度回款指标。

2.计划申请问题

公司销售属于体系销售，必须得到供应部门下达调运计划，这就要求我们必须根据计划执行情况，进行申请，工作很被动，不能根据库存情况均衡发运，有时会给公司造成一定的库存压力，尤其今年减少了计划，需求量有所降低，用量就特别明显，这就要求我们要有充分的思想准备，对需求市场进行调研和掌握详实信息，及时调整产品结构和层次，研发适销对路的产品，积极应对市场变化。

20\_\_年即将过去，全体人员团结一致，鼓足干劲，力争20\_\_年各项销售指标顺利完成。回顾20\_\_年的各项工作，虽然不是一帆风顺，有机遇也有挑战，面对困难，我们想法设法克服应对，总结经验，吸取教训，为下一步工作的开展蕴积力量和策略，为公司生产经营工作的正常开展尽职尽责地做出了应有贡献。

当然，工作也存在不足之处，比如发运协调受到某些制约，还未达理想状况，有时未能有效地解决公司的库存压力，货款的挂账、结算还存在较多困难，有待于进一步理顺，外销工作的思路及流程等还需进一步加强和梳理调整。

工作中离公司领导的要求还存在一定差距，今后必须更加努力地做好销售、发运、挂账、结算等工作，积极拓展外部市场，尽我们所能，充分发挥主人翁精神和主观能动性，为促进公司生产经营工作平稳有序的开展做出新的贡献。

四、20\_\_年工作计划

20\_\_年公司计划生产，针对产品的结构和产量都做了新的调整，产品涉及的客户将进一步扩大，这将对工作提出更新、更高的要求。围绕此目标和任务，计划从以下几个方面开展工作：

1. 根据公司整体思路和目标，结合工作职责，在公司领导的正确领导和支持下，积极主动地开展工作，周密计划，求真务实，开拓进取，努力完成公司下达的各项指标和任务。

2. 根据20\_\_年对公司市场预期，品种进一步增加，计划量相对20\_\_年有所减少，但由于市场的不确定因素，销售业务仍然将面临诸多意想不到的困难，必须在得到公司的大力支持下，做好细致入微的沟通以及具体业务事宜，协调公司做好开票、挂账、结算等工作。要有充分的思想准备和周密的工作方案和预案，发挥主观能动性，克服各种困难，勇于开拓，积极主动地完成各项工作任务。

3. 根据20\_\_年的实际需求情况，以及综合参考各种因素，公司领导审时度势，调整和优化了20\_\_年生产结构，这就要求我们也要在的销售方面把握重点，统筹品种结构，调整销售方向。

4. 目前已进入冬季，厂已陆续停止作业，计划预计到11月底将基本执行完，后续计划及冬储计划目前还没有确切消息，而我公司仍要按计划继续生产，再加上目前库存，这将面临存储问题，预计存储达左右，我们应有两手准备，一是公司内想办法；二是应积极协及早争取更多的调运计划。到明年3月份左右所生产的油套管都需储存，因此公司相关部门质量、存储方式要有足够的重视。

5. 同公司相关部门做好信息沟通工作，做好业务之间相互配合支持、做到和谐顺畅，共同努力完成20\_\_年公司工作计划。

6. 积极主动完成公司领导交办的其他各项工作任务，为公司的发展、壮大尽职尽责，做出自己新的贡献。

**售后服务部年度总结精选篇8**

一、 客户关系的维护

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。

二、 提供满意的售后服务

1、发出第一封感谢信的时间

第一封感谢信应向客户交车的24小时内发生。这样做的好处是：有可能在客户及新车尚未到家（单位）的时候，其家人（单位的同事）就已经通过这封精美的感谢信知道了。因为这封感谢信的作用，使大家不光知道了客户购车的消息，大家会恭喜他，更重要的是向大家传递了汽车销售公司或者专营店做事规范、令人满意、值得依赖的良好信息。而这个重要

信息，说不定就能影响到在这群人当中的某一个成为你的潜在购车客户，即时地扩大了企业的知名度。这叫\"锦上添花\"。

2、打出第一个电话的时间

在交车后的24小时内小汽车销售公司或专营店的销售经理负责打出第一个电话。电话内容，一是感谢客户选择了我们专营店并购买了汽车；二是询问客户对新车的感受，有无不明白、不会用的地方；三是询问客户对专营店、对销售人员的服务感受；四是了解员工的工作情况和客户对专营店的看法及好的建议，以便及时发现问题加以改进；五是及时处理客户的不满和投诉；六是询问新车上牌情况和是否需要协助。最后将该结果记录到\"调查表\"里，以便跟踪。

3、打出第二个电话的时间

在交车后的7天内由售车的销售人员负责打出第二个电话。内容包括：①询问客户对新车的感受；②新车首次保养的提醒；③新车上牌情况，是否需要帮助；④如实记录客户的投诉并给予及时解决，如解决不了，则及时上报，并给客户反馈。最后将回该结果记录到\"调查表\"里。 4、不要忘了安排面访客户

可以找一个合适的时机，如客户生日、购车周年、工作顺道等去看望客户，了解车辆的使用情况，介绍公司最新的活动以及其他相关的信息。最后将面访结果记录到\"调查表\"里。

5、每两个月安排与客户联系一次

其主要内容包括：保养提醒，客户使用情况的了解，投客户的兴趣听好，选择适当的时机与客户互动，如一起打球、钓鱼等。通过这些活动。增进友谊，变商业客户为真诚的朋友，协助解决客户的疑难问题等。最后将联系结果记录到\"调查表\"里，以便跟踪。

6、不要忽略平常的关怀

专营店经常举办免费保养活动，经常举办汽车文化讲座和相关的活动，新车、新品上市的及时通知，天气冷热等突发事件的短信关怀；遇客户的生日或客户家人的生日及时发出祝贺，客户的爱车周年也不要忘记有创意给予祝贺；遇到好玩的\"短句\"、\"笑话\"有e—mail或手机短信发送一下与客户分享；年终的客户联谊会别忘了邀请客户一起热闹一番，等等。

三、 让保有客户替你介绍新的客户

1、获得客户引荐，关键是你的声誉

要想得到引荐，必须得让别人觉得你值得引荐才行。这样就要和客户发展良好的关系。但这还不能说，在向客户做过一次交易后，就可以有下一次的机会。相反，你得挖掘客户的潜在价值，使你能够在他们的有生之年，一次次地向他们销售成功，也能把他们作为中心影响人物而获得被引荐的机会。

2、获得客户引荐，还有好的方法

要记住，你与客户的每一次联系都是在推广客户的业务。能够驾驭客户的想法是极其重要的，能让客户把你推荐给别人。只花了很少的时间，但却是有利的投资。

**售后服务部年度总结精选篇9**

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。

20\_\_年工作总结

20\_\_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。

**售后服务部年度总结精选篇10**

20\_\_年新年的钟声即将敲响，回顾20\_\_年我们走过的路程，有欢乐、有艰辛、有欣慰、有荣耀……整个项目部在张总的正确领导下，精诚团结，恪尽职守，较圆满地完成了全年的工作任务，通过以下几方面对20\_\_年的工作进行总结以及对20\_\_年的工作做出切实可行的计划安排：

一、售后服务部本年度主要工作内容回顾及工作中取得的成绩。

1.1、对滨职.书香嘉苑一期工程在我部门从工程部接手后遗留维修问题的维修工作，以及物业公司后期陆续新报的维修问题的解决。以上维修工作已经结束，少量因天气原因无法维修的

1.2、对滨职.书香嘉苑一期简装、精装户地面砖、墙面砖色差等维修及赔偿工作。

1.3、对滨职.书香嘉苑的1#-4#楼门窗漏水、更换五金件、更换玻璃、打胶等维修工作。

1.4、对滨职.书香嘉苑卫生间、厨房漏水及其它原因造成的业主室内受损的赔偿工作。

1.5、对滨职.书香嘉苑精装修部分等的维修及赔偿工作。

1.6、对滨职.书香嘉苑车库屋面防水及地下室防水的维修工作。

1.7、对滨职.书香嘉苑未交房维修后，督促其交房。

2.1滨职.书香嘉苑地面砖、墙面砖色差已经维修完毕，并赔偿完工作。

2.2滨职.书香嘉苑1#-4#楼门窗漏水、更换五金件、更换玻璃、打胶等维修结束。

2.3滨职.书香嘉苑1#-4#楼厨房、卫生间漏水及赔偿工作结束，并得到业主的认可。

2.4滨职.书香嘉苑精装修部分等的维修及赔偿工作结束，并得到业主的认可。

2.5滨职.书香嘉苑车库屋面防水及地下室防水的维修结束，已经达到了理想的防水效果。

二、造价部本年度主要工作内容回顾及工作中取得的成绩。

1.1对滨职实训大厦工程的预算、拨款、材料的用量进行了精确的计算，对实训大厦的施工提供了有利的数据保障。

1.2对滨职书香嘉苑主体施工工程及110项分包工程进行了结算审核工作，为公司拨款及成本控制提供了有力的数据保障。

1.3对滨职.书香嘉苑售后维修的账务整理进行了精确的计算，为售后服务部提供了准确的数据依据。

三、本年度工作中的不足

20\_\_年我们虽然做了大量基础性的工作，取得了阶段性的成绩，但工作中还存在着一定的不足，如在与业主打交道过程中，还应提高应变能力，灵活处理事物的能力；应提高服务礼仪，热情周到的为业主服务；应更多的掌握法律法规知识，灵活地运用于工作实践中。

总之,在20\_\_年的工作基础上,20\_\_年我们满怀信心与希望,在新的一年里我们坚信,只要我们勤奋工作,努力工作,积极探索,勇于进取,我们一定能以\"最大的努力\"完成公司下达的各项工作指标。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找