# 售后服务年终工作总结3篇

来源：网络 作者：落花时节 更新时间：2024-07-27

*百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。下面是小编为大家整理的售后服务年终工作总结3篇，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所...*

百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。下面是小编为大家整理的售后服务年终工作总结3篇，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。[\_TAG\_h2]【篇1】售后服务年终工作总结

　　售后服务是厂家为用户所带给的有偿或无偿的培训、产品调试、问题咨询、客户回访、产品维护和升级等服务，其服务质量评价标准是用户满意度，所以，用户的满意是衡量售后服务质量的重要标准。

>　　一、首先我们要明确售后服务的重要好处

　　1、售后服务是一次营销的最后过程，也是再营销的开始，它是一个长期的过程。大家要树立这样一个观念，一个产品售出以后，如果所承诺的服务没有完成，那么能够说这次销售没有完成。一旦售后服务很好的被完成，也就意味着下一次营销的开始，正所谓：“良好的开端等于成功的一半”也就是良性循环的开始，销售量大了，售后服务工作量也就大了。

　　2、售后服务工作能与用户进一步增进感情、为下一步合作打下基础。一个好的售后服务人员，总能够给用户留下一个好的印象，能够与不同类型的用户建立良好的关系，甚至成为朋友，实际上，良好的售后就已经为下一次的合作增加了成功系数。当然这需要有扎实的技术功底、良好的职业道德和服务技巧。

　　3、售后服务是一种广告，是为公司厂家赢得信誉的关键环节。我经常听说，海尔的产品尽管贵些但服务不错，便宜货但服务没保障等话语。现市场的规律已经证明，企业的信誉积累很大程度上来源于售后服务。

　　4、售后服务的过程也是服务人员积累经验、提高技巧、增长才干的过程。在一个普通的维修部里也许你永远也看不到如此多的，如此高档的电冰箱，然而，在售后服务工作中，在用户那里，你能经常与最新的产品，高档产品进行学习。学到如何与这些高档电器协同工作，而且有机会学到这些冰箱的使用方法与维修技巧。

>　　二、售后服务的技巧

　　1、抓住主要服务对象。做销售的时候我们经常说搞定某个人，就是拍板的人。做售后服务的时候也是一样，即使你的服务被用户方人员都认可了，用户方负责人一个“不”字就能够否定你的一切，所以在你做完服务后必须要得到用户处主要人的认可后方可离开。

　　2、不要轻视用户那里的每个人。用户那里的每个人都很重要，如果你只顾及了个别人的感觉，对其它的人提的要求置之不理，这也是大错而特错了。当其它人提的要求与职责人有冲突时，你要不厌其烦的给与合理的解释，以期得到他人的理解。

　　3、抓住主要要解决的问题。在做服务之前，必须要明确你主要解决的问题是什么，并要快速准确断判故障原因.因为，你不可能一向呆在用户那里，有时间在约束着你。你必须要先把主要的问题解决掉。对于配件不齐，不能解决的，要想法给用户证明，说明状况，另约时间上门。

　　4、不要讲太绝对的话。世上没有绝对的事情，你不要轻易说“绝对没问题”或“绝对不可能”;你可持续沉默，如果务必要说的话，你能够说：“一般是没有问题的”，“能够做”，“有问题的话，请及时与我们联系，我们会给您带给满意的服务”，“正常来讲就应是这样的”之类的话。

　　5、举止、谈吐、衣着、大方得体，表现出公司的文化底蕴。“一滴水能够折射出一个太阳”技术服务人员到用户那里，你的一言一行都代表在厂家的形象，千万不可随便，你的一句话一个动作都可能会导致用户换机，退机等状况，养成良好的职业习惯，毛手毛脚、不修边幅、无谓争吵等都是售后服务人员就应注意的。

>　　三、做售后服务关键

　　1、把握时间:为了提高服务效率以及用户满意率，必须要把握好与用户约定的时间，做到准时上门

　　2、干脆利索，去繁就简:没有谁喜欢啰里啰唆的人，做售后服务也是一样，如果你总有提不完的条件，甚至吹毛求疵，或者丢三落四，犹犹豫豫。这样不但影响效率，还会给用户留下很坏的印象。

　　3、少说多做巧妙回避:言多必失的道理大家都就应明白，你如果在做服务的过程中滔滔不绝(当然培训除外)你还有时间工作吗?会让人感觉你不踏实，如若遇到敏感问题(如价格)更要想办法回避，能够把这个问题推给销售人员，千万要管住自己的嘴巴，尤其是用户请你吃饭，抽烟，喝水的时候。

　　5、说到做到，学会总结:说下午三点，必须不要四点上门。要养成对自已在售后工作遇到问题进行总结，并且要记一些细节，他会为你以后的服务带来很多方便，学会总结，技术水平，解决用户的潜力就会很快提高。

　　6、修理完毕、整理环境，全面测试，不留隐患:也许你也碰到过这样的状况，处理完毕用户刚出门或刚上车，电话又打来了，说机器又有问题了，也许是一个小问题，你不得不再跑回去一趟，否则用户又要投诉。所以做完工作必须要全面的试机，能否全面测试取决于你的经验和服务标准，不要留下模棱两可的事情，很多偶然的故障都有必然的原因，不要心存侥幸心理，任何问题都要找出问题的真正原因，否则，就应视为问题没有解决。

　　7、敬业守信、说到做到:这一点很重要，我想大家就应明白敬业和守信是何等重要。

>　　四、内部管理

　　配件的管理：

　　1、配件管理是售后服务工作最重要的环节，解决问题的潜力的快慢，除技术外，就是配件管理潜力，对于不常用配件，申请要经过严格计划后再进行申请，不得盲目申请滞留配件，少于用的配件，对于常坏常用的配件要适量多备，库房不得出现常用配件缺货的状况存在。

　　2、持续配件的清洁卫生也很重要，从库房出来的配件看上去必须要是崭新的配件，不得说是象旧的，象使用过的配件一样，那样用户看到后也是十分的不满意。要经常对配件进行整理，清扫，盘点。先到的要先发出去，将不要的，没有用的东西放在专门的堆放处或处理掉持续库房整洁，做到一个月务必盘点一次，对一个月内从没有发放过的配件最好要做好标志(一般用黄色表示)，对于三个月内从没有发放过的配件，同样要做好红色标志，证明配件属滞用配件。

　　3、进入库房的配件务必要十分清楚，对于配件的编码，名称，型号，配件的规格，配件可代用型号以及用途等都要准确无误。并要实行库位管理，什么样的配件，放在库房的那一个区，那一个架，那一层，具体的位置，从打印出的配件出库单上就能一目了然，不用四处去找。特不要把配件在入库的时候就把编码，型号弄错了，张冠李戴，那样就会一错再错，技术员工领出去也要跑二次，费力又费时。

　　人员的管理：要经常组织技术人员，信息员，回访员等进行产品的技术，结构，使用等方面的培训，并要总结出前段时间在工作中出现问题的经验，并根据前段时间的工作状况，总结出以后就应怎样去做，怎样去解决同类问题。不在出现同样问题再次出现同样的不满意解决方法。最好实行周例会制度，每周抽出一个小时，就能够解决好这样的问题。

>　　五、对特殊用户的处理：

　　(1)、在用户家服务时，接到另一家用户要求上门的信息，并要求立立刻门处理。遇到这样的状况，服务人员务必向另外一家用户打电话进行解释(决不允许在用户家打电话)，并向中心讲明，现正在用户家带给维修服务，还需要一段时间，由派工人员根据用户的轻重缓急程度改派其他服务人员或与用户改约时间。

　　(2)、在维修时遇用户家吃饭而产品一时不能修复，原则上，在征得用户同意的前提下，继续维修。如确有不便，则清理现场后，与用户约定，等用户

　　吃完饭后再回来，时确再回来时间(绝不能在用户家吃饭)，若用户强烈要求吃饭，则婉言谢绝。

　　(3)、用户不同意维修，要求退机或换机。确因性能故障，贴合退换机条件的，无法说服务，就按换机用户要求给予办理(但换机不是技术员工随便能说的，即使换机，也不能直接给用户说，只能说立刻向上级部门请示后，给予回答)。也能够透过补偿或延长保修期的办法，说服用户不换机或退机。不贴合退换条件的，给用户认真解释国家“三包”规定，透过真诚的服务来感动用户，特殊状况应及时上报当地中心，协助处理。

　　(4)、用户要求赔偿，这种状况不要轻易答复用户，首先要了解用户要赔偿的原因，说服用户，确在产品质量问题造成了损失，用户也无法解释说服，就要求及时上报中心请示后按批复状况给予办理。或采用暂时回避的办法，回避用户的要求，及时将新问题反馈到有关部门，争取当场解决，若无法保证当场解决，则能够以拉回检测为由说服用户拉回维修。

　　(5)，蛮横无理的用户，对服务人员打骂，扣留，个别用户会以他提出的条件没有得到满足为由，扣押服务人员或扣押服务人员的工具，甚至对服务人员进行打骂，出现这种状况，服务人员必须要冷静，不要同用户发生正面冲突，电话及时通知中心，由相关人员出面进行处理。

**【篇2】售后服务年终工作总结**

　　成为xx电器公司的售后服务的技术人员，以来，我努力工作，完成了全年任何。现在对一年来的工作总结如下：

　　>一、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。

　　>二、学会与人沟通

　　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。还有就是每次出差到现场作业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”。还有出门在外，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。

　　>三、事前准备事后总结

　　在接到客户电话时，必须先了解体的情况看能否电话解决，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，做一下总结，把现场的情况记下来，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，这个是对技术的提高比较好的方法，也是公司要求我们做的。

　　还有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】售后服务年终工作总结**

　　时间飞逝，转眼间20xx年已经过去。这一年是紧张的一年，也是充实的一年，也是喜忧参半的一年。既有SARS的肆虐横行，也有公司的上市。回顾这一年来，金证公司的所有人齐心协力，同心同德，克服了各种各样的困难，终于迎来了公司的上市，使公司有了质的飞跃，这是每一个金证人都值得骄傲和自豪的事。为了公司的上市骄傲和自豪，也为了我们克服了各种困难、经受住了考验而骄傲和自豪。

　　年初，汉唐证券提出了集中交易的需求，在北京实现三家营业部的集中交易。公司派我负责这个项目的工程实施。当时也没有做过集中交易，更谈不上经验了。当时只能一边实施，一边摸索经验。往返于三家营业部之间，搭建测试环境，仔细的测试，在测试中发现问题，解决问题。历时一个多月的时间，系统终于顺利上线。在此次工程中，学到了不少东西，也积累了不少经验，为做以后的集中交易奠定了基矗之后，负责中关村证券B股集中交易，因为以前做过好几个类似工程，所以做起来比较得心应手。用了两周时间，十几家营业部全部上线，系统运行正常。

　　从前年开始，公司意识到我们柜台软件版本不统一，给升级和维护造成很大的麻烦。总公司决定对柜台的版本进行统一。我负责做了国都阜外营业部，中信白家庄营业部，金信北京营业部的年检升级。和其他同事共同完成了北京地区柜台软件的版本的统一。

　　由于券商的需要，公司适时推出了针对区域集中的产品KB32柜台软件系统。三月份，我负责汉唐证券的区域集中。由于软件刚刚推出，还存在着一些问题。所以这一段时间的维护量是比较大的。四月底，我公司签的单比较多，总部缺少工程人员。我被派到总部，做区域集中项目。我主要负责汉唐证券的区域集中项目。先后完成了汉唐南京营业部，汉唐蚌埠营业部，汉唐湛江营业部（两家营业部，四家服务部），汉唐茂名营业部，汉唐佛山营业部的区域集中。工作中比较仔细，使得系统上线都比较顺利，没有什么问题，也得到了汉唐证券总部的认可。八月份调回北京负责日常维护工作，安装剩余配售和中签继承。九月份银河证券也开始做区域集中。先给银河天津石家庄营业部升级到KB32。然后实施北京三家营业部（银河北京月坛营业部，银河北京天坛营业部，银河北京西直门营业部）的区域集中。做完银河北京地区的区域集中后，公司派我到天津实施天津地区三家营业部（银河天津云景营业部，银河天津大连道营业部，银河黑龙江路营业部）的区域集中。到十二月下旬，顺利完成全部工程。

　　在过去的一年中在各方面都有了一定的进步。通过平时做工程和售后服务工作，增加了很多经验，证券行业的实时性很强，需及时、准确找到问题的所在。在所做的工程和维护中基本上及时解决了客户的问题。在所做的工程和售后维护过程中保持着很强的责任心、认真谨慎的工作态度和良好的心态。在人员少，工程量大的情况下，能够按时完成公司交给的任务。按照公司的要求保持24小时不关手机，不管是在工作时间内或是在休息的时候都能够对客户进行电话维护或是上门维护服务，和客户的关系相处的很融洽，得到了客户的认可。有着很强的团队精神，协助其他同事完成一些工程项目。在工作当中还存在一些不足之处，需提高分析解决突发事件的能力，和程序方面的水平。今后还要不断的加强学习，提高技术和业务水平，更好的服务于客户，争取更大的进步，为公司做出更大的贡献。回忆过去，看今朝，展望未来，相信通过我们所有金证人不懈的努力，金证的明天会更好。

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