# 售后助理年终工作总结(共34篇)

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2024-09-18

*售后助理年终工作总结1过去的一年中，我在经销总公司直接领导下、在xx总的英明指导下、在同志们的集体关怀下遵照我公司xxxx年售后服务总体安排部署，售后服务工作始终按照“与管同行、以优制胜”和“钢管未到，服务先行”的理念，兢兢业业、恪尽职守、...*

**售后助理年终工作总结1**

过去的一年中，我在经销总公司直接领导下、在xx总的英明指导下、在同志们的集体关怀下遵照我公司xxxx年售后服务总体安排部署，售后服务工作始终按照“与管同行、以优制胜”和“钢管未到，服务先行”的理念，兢兢业业、恪尽职守、摸爬滚打、积极进取，各项工作均取得显著成效，受到了用户的好评。

坚持“钢管未到，服务先行”理念，今年的服务重点是西气东输二线、中亚线、兰郑长管线。年初，领导针对西气东输二线专门制定了服务工作计划，明确服务人员及服务站点，提出了工作方式和工作标准。要求售后服务人员必须在每周五以书面形式反馈现场出现的问题，对于现场出现任何与宝鸡钢管有关的信息，做到第一时间到达现场与有关方面进行积极协调，并及时将信息反馈，24小时内对用户要有明确答复，企业品牌效应得到了进一步的提高。

今年六月份由xxx总经理和xxx副总经理亲自带队，对西气东输二线东西段项目分部、EPC项目部、中转站和现场进行走访。共历时半个多月，行程8000多公里。此次走访显示了公司领导对我们售后服务工作的高度重视，并得到了项目经理部的高度评价。通过这次走访了解了我公司钢管质量、现场服务情况和施工进展情况，听取中转站、施工、监理对我公司及产品的评价和意见，协调解决现场有关问题，同时对西气东输二线现场收集到的意见和建议进行了认真分析，并提出了改进措施及完成期限。按照责任公司的部署，将责任公司和直属单位的售后服务纳为一体，统一服务、统一管理的模式做好售后服务工作，并将现场服务人员细分为组、分片管理，责任落实到组，明确到人，使服务更好的满足现场的使用要求。同时对我们战斗在第一线的服务人员起到了很大鼓舞和帮助。今年是中石油重大管线相继开工建设的一年，为了提升售后服务质量，充实售后服务内容，完善售后服务程序，坚持服务创新，变传统的单纯的售后服务转向整体统一的服务，时时保持特色服务。领导分批次安排我们服务人员到制管和防腐单位学习，提高服务技能。由于措施得力，执纪严明，员工的工作作风明显改观，执行力、工作效率、服务质量有了很大提高。同时为现场服务人员添置了发电机、角磨机和测厚仪等现场服务的工具，有效解决因不可确定因素造成的产品损伤，为现场施工创造了条件。

20xx年，我们在韩总的正确领导下切实加强了服务工作的质量，不断提高自身技术水平，在原有各项制度的基础上进一步将服务流程工作标准化，日常工作表格化，服务指标纳入目标管理考核，结合客户对于服务的意见调查，将所得结果，作为改进服务措施的依据。加强服务及处理客户的建议，经常与现场各单位人员保持密切的联系，随时关注现场动态，确保及时发现问题及时协调解决。

**售后助理年终工作总结2**

20xx年10月正式进入售后服务团队到现在已过一年有余，在公司领导及各部门各同事的帮助下，严格要求自己，遵守公司各项规章制度及管理程序，与同事之间相处融洽;工作上，尽职尽责，不敢有丝毫懈怠。严格履行售后人员岗位职责，努力完成了本职工作和领导交给的各项任务，为了今后更好的工作，总结经验、吸取教训。本人就本年度的工作总结如下：

>一、工作方面，不放松懈怠，完成工作如下：

1、在公司的培训和同事的帮助下很快掌握了终端的常见故障，如何检查终端设备各个硬件是否有问题，如何安装回单机的软件，调试与测试。掌握了中信银行，华厦银行，建设银行，邮政，交通指挥中心新终端软件的使用、安装、调试、故障的处理，提高了日后对售后维护工作的效率。

2、在实践中，在沈阳地区和同事一起安装了330台设备，长春地区40台设备。现在主要负责中信银行，华厦银行，建设银行回单机项安装与售后，邮政系统邮包机安装与售后，中国移动和中国联通自助服务设备的安装与售后。

3、维护中，力保出现故障率降到最低，一旦出现故障，在电话中无法解决的，都以最快的速度到现场进行故障处理(或预约时间处理)。售后人员是公司销售有力的保障，作好自已的工作就是给销售加分。

正如长春地区安装第一台回单机时为了见长春中信科技一面等到六点多，连银行负责人都说不好意思了，但我就是为了和科技部人员见个面，说一句话。在长春中信回单机项目和三泰的竞争上我们无法帮助，但在售后环结得到客户的肯定，上让客户看到我们比三泰售后作的好就是对销售最有利的支持。

4、在每次的系统巡检工作中，都反复跟设备使用人员进行沟通交流，听听他们的建议和意见，指导他们一些常见故障的处理。比如建设银行五点下班，根据他们的要求，设置终端的自动关机时间，为客户省事又能保养设备。

>二、始终坚持严格要求自己，勤奋努力，在自己平凡而普通的工作岗位上，努力做好本职工作，从不把情绪带到工作中。以下是我今后的工作方向和计划：

1、听从领导的安排，做好领导布置任务和本职工作。

2、提高工作效率，把故障发生率降到最低。把常见客户能处理故障总结，每次对客户现场培训时不会有所遗漏。

3、除了售后维护工作，同时要抽出时间学习一些其它的技能，提高自身的综合能力水平。

这一年来我学到了很多，也感受到了很多;看到公司的迅速发展，我深深地感到骄傲和自豪，也希望和公司一起进步发展。实现自己的奋斗目标，体现自己的人生价值，和公司一起成长。

**售后助理年终工作总结3**

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：

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。

**售后助理年终工作总结4**

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；这样的问题最好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，必须先了解最具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，最好做一下总结，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最大的利益。

**售后助理年终工作总结5**

20xx年是公司发展上台阶的关键一年，在即将过去的一年里，公司的各项工作都取得了的很大的成效，为公司的发展壮大奠定了坚实的基础。过去的一年里，我一直从事售后技术服务和客户服务工作，目睹公司的发展壮大和制度的日臻完善，自豪感由衷而生。一年的工作经历，自己对售后服务多少积累了一些认识和体会，现总结分享如下。

>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的问题，售后技术服务也不例外。我认为售后服务工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化。”最大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从出厂至使用过程中出现的不良情况，以便作出及时改进，使产品更好的满足客户的使用要求。

>二、 精于专业技能，勤于积累学习

作为一个技术服务人员，要在现场勤于观察，独立思考，多与客户、同事沟通, 这一点，对于不断掌握解决在不同环境下的故障问题的应用知识至关重要。能否做好设备的质量调研，是衡量技术人员专业水准的标尺，同时也是技术人员尽快掌握应用知识的有效手段。

>三、 善于沟通交流，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，还应该具备良好的沟通交流能力，设备很多时候是由于使用操作不当或者使用环境达不到标准才出现了问题，而往往不是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，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

向客户推广公司的产品，不仅是业务人员的职责，也是包括技术人员在内的公司每一个员工的职责，技术人员应更善于从技术的角度分析，向客户介绍和推广本公司的产品，同时及时向业务员反馈商机，发挥好桥梁的作用。

20xx年公司成立售后服务部，使得公司的售后服务工作有了很大的改观，客户的满意度也有了很大的提高。取得的这些成绩，首先感谢公司各位领导的正确领导和帮助;其次，要感谢各位同事的大力支持;最后，要感谢售后服务部全体员工的齐心协力的不懈努力。我作为售后服务部的负责人，现将售后服务部工作总结如下:

一、努力做好各项工作

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。

二、干中学、学中干，不断提高自身工作能力

售后服务部包括江伟、汤自欣、赵亮等几位员工，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。江伟主要负责江西的售后服务，把江西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;汤自欣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;赵亮作为公司招聘的淮安驻点人员，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，把淮安的售后工作做的让客户满意。

三、不足之处

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。

四、改进措施

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，像江西、江苏、湖北、安徽等;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。

**售后助理年终工作总结6**

针对20\_\_年仅限于安都工作方面，首先表达一下我的感激之情，第一：感谢安都领导给我们这么好的一个平台与给予我们的信任;第二：感谢我们部门的同事一直以来的对我的支持与厂家，部门师傅的协做，第三：感谢其他部门人的帮助和业务员们的理解。

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。我公司对售后服务的一贯注重和支持，使得售后服务部的工作开展有了可靠保障。20\_\_年不论是对于我个人还是部门都是不凡的一年，先从我个人说起：我从一名学生，变为一名实习生，而今年7月3号发放毕业证的那一刻意味着结束了我16年的学生生涯，成为安都机电的一名正式员工，成为了社会的一份子，对于我们部门。从配件售后部到售后部，最后成为北京及时有为机床维修有限公司，我们实现了真正的独立，这一年我们从被动的等待厂家售后师傅维修，变成了自己公司拥有两个师傅应急，后来完善到与厂家售后师傅合作保证客户的24小时服务，打出了我们安都机电的售后维修品牌：北京区域24小时服务到位。所以我们这半年来主要的工作就是招师傅，大家加了一个点的售后服务费，给予了我们部门这么大的信任与经济上的支持，我们必须得做出我们的努力!

我统计了一下，从20\_\_年\_月\_日截止到今天：我们一年共处理未出保机床事件：1697件，平均每天处理五件，其中退货两台，换货两台。虽然每件事情最终还是被解决了，但是通过我们的电话回访和人员上门回访，也听到了不和谐的声音，也许是客户的气话和无理取闹，又或许是确实我们处理的不当，伤害了他们!我觉得除了损坏我们公司或部门的条件不能答应外，其他问题，我们都可以从中吸取教训。日后加以改正!

这一年，我觉得我悟出了一个我自己认为最有价值的理念就是：我们部门服务的不仅是技术，更重要的还有态度，我们提高我们技术的同时，态度是不容忽视的，我们部门的人就要走出我们自己的特色，在提高机床知识进行销售的同时，额外的去拓展一下我们的维修本领!我们的师傅要通过我们安都机电这个大的平台，进行多维修，多发现问题，多解决问题，来完善自己，逐步解决更多，更麻烦的困难!

明年我们部门的工作计划：1、将继续招聘数控，通用机床的维修师傅，我们要在保证公司机床24小时的基础上，有我们自己独立的工作方式，就是整厂机床的维护保养，现在师傅数量有限。条件有限，所以大一点的额外工作就不接，这样我们的赢利渠道就太单一，而且利润率还不高!2、与厂家的师傅协调合作，分地进行维修，这样可以降低成本，以防两方发生冲突，浪费双方的资源!3、利用手机报的宣传，按照被动服务的方针，保养服务需要依靠顾客配合才能提高质量，倡导客户多注重日常维护保养!4、售后人员拓展自己的专业知识和维修本领，定时对客户回访时，多与机床使用者进行交流!通过各个渠道，让客户了解机床日常维护的重要性，也会大大降低我们的机床故障率!5、明年我们部门的目标是：\_\_万!

总的来讲，新的一年是富有挑战的一年。为努力实现公司质量目标，售后服务部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好!最后我代表我们售后部祝大家元旦快乐!万事如意!谢谢!

**售后助理年终工作总结7**

光阴似箭，日月如梭，转眼间20xx年即将逝去20xx年已向我们招手，蓦然回首20xx年已悄然离我们而去，溜走的是时间，留下的是回忆。20xx年是我步入社会的第一年，当然也是步入公司的第一年留下了许多快乐、感慨、也有些许的辛酸内心不禁感慨万千。无论怎样20xx年的种种经历都将深深地留在我心底的记忆墙中，留下一份美好的回忆。20xx即将开始在我们瞻望未来的时候同时也要总结20xx年的经验与教训为20xx年画上一个圆满的记号，在总结中不断提升自己、完善自己、不断提高自己的能力，在20xx年的工作与实践中展现自己的价值。回想进入公司的的这小半年针对我所存在的问题做一些简单的总结，并对下一步工作开展提出几点自己的看法，回顾过去的一年，现将工作总结如下：

>一、工作总结

20xx年中旬我怀着忐忑的心情进入了咱们公司。来之前我心中在不断的打鼓，我害怕自己做不好、我害怕我不能适应公司的快节奏的生活、我害怕我做错事挨批评。但是我知道我必须跨过这个门坎。无论成功与失败敢于面对才是值得尊敬的。迄今为止我来到咱们公司已小半年的时间在这期间我学到了许多课本上学不到的东西、也学到了一些为人处世的技巧，虽然只有小半年的时间，心中不禁感慨万千，心中的酸甜苦辣只有自己才会体会。有时候我也在构想自己以后的生活，我想让自己的父母生活过得安逸一点、我也想为自己的家庭提供一个舒适的生活条件（预想还没结婚过）、我还想……当我想为我的家人做点什么的时候我感觉自己是多么的无能为力。做好这一切的一切都得源于我的努力工作，在工作中总结，在总结中进步。

>二、工作中取得的主要收获与心得

1、自己从学校步入公司我面临着一个质的转变，我感谢公司的员工及领导对我的帮助尤其是在李经理的帮助下教我学到了学校学不到的知识，看到了学校看不见的机械，了解到学校涉及不到的方面。他给我们讲解设计方案，现场教我们设计流程，转变思维对一流程与工艺有了新的看法，做事虽然还是有些毛毛躁躁，但是多少自我感觉稍微有些改变吧，但是还得再接再厉。

2、在工作期间，我在西三庄待过一段时间认识了冯伟结交了一份友谊，在西三庄期间真正想去了解一个工艺流程，了解各个池子之间的相互连接，与各个池子的功能。在这期间冯伟给我介绍工艺流程污水的走向及工作原理。虽然他与我是同龄人，但是我感觉我在这些专业与处理问题方面远没有冯伟了解得多处理的得当。虽然在西三庄学到了一些知识但是还得努力因为我知道这只是皮毛。希望在来年里沉下心来，抛去那些浮浮燥燥，用一颗沉稳的心去学习，不断提高自己处理问题与应变能力。

3、我在石家庄市第八医院也待一段时间，当然去八院不是因为生病的原因，而跟着去处理一些问题其中有污泥上浮的问题，由于长时间污泥不能及时处理导致污斜板沉淀池的污泥发黑发臭，通过查找资料在斜板沉淀池加入次氯酸钠以解决污泥上浮的原因。在八院切实体会到了书到用时方恨少，有些问题及解决方法其实书中都有解释而且都有解决的方法都有，些时候归根到底还是基础不扎实总想着自己有解决的能力一到现场就蒙圈。理论与实践的结合才能把问题处理得更好。

4、我来到公司印象最深刻的当属在逐鹿桑干河的那段时光，在桑干河我待了44天，在那段时间我学会了一个人去适应那枯燥无味的生活，去解决面临的一些困难，如何处理一些突发的问题，比如说有人偷工作工具，有时我也感觉到无助，我也感觉到寂寞但是我必须去学着适应，适者生存是不变的法则

5、在衡水故城是我第一个彻彻底底看着把设备安装完的工程，小于哥（于江川）不断给我讲解图纸，以及设备的安装，慢慢的学细看图纸，以及把设备及图纸结合起来。了解各个工艺流程，在这期间学到了很多。

>三、工作的不足

在工作上还存在很多的不足

1、对工作的原理条理不够清晰，不能沉着冷静的去面对各种问题

2、过工艺流程不熟悉看的挺明白一到现场就蒙，缺少对工作知识的总结。

3、不知道怎么去学习，有时候有不明白的东西就一带而过工作不够精细。

4、心态不不是太成熟

5、认知度不够，逻辑能力欠缺，构思性思维缺乏。

不过我相信，在以后的工作中我会慢慢改掉这些不足，不断学习和思考，不断总结，提高自己的综合能力提高自己看问题的全面性提高对问题的认知能力。

>四、工作计划

20xx即将逝去，20xx马上来临合理的规划是对未来一年的展望预期望，合

理的规划能够让我们的工作井井有条而且能使我们的工作做起来更加得心应手。

1、计划在未来的一年中不断总结积累学习污水处理运营管理，多看一些处理的书籍再与实践相结合。

2、试图画一些cad的图纸，从简单的画虽然画图技术有点差劲。

3、看一些工程的基本视图能够基本上看懂图纸总之在各方面都有待提高，还有太多的的不足之处等待着我去弥补，希望在公司同事级领导的帮助下能够有所进步。

值此在20xx年来临之际预祝全体员工及领导新春快乐。新的一年里工作顺利。

**售后助理年终工作总结8**

随着我国汽车行业的飞速发展，伴随着与之升温的，还有相配套的汽车服务行业，或者称为汽车后市场。高附加值产品的汽车售后服务已经得到国内外厂商普遍重视，同时也是消费者的最大需求点，可以说汽车售后服务的利润空间、市场空间、发展空间远大于单纯的汽车销售空间，在汽车售后服务行业中，谁能够提供顾客多业务、高质量的服务，谁就会加快汽车销售步伐，既而占有汽车市场的份额。

>第一步：预约

此步骤最重要的是：要让预约客户享受到预约的待遇，要与直接入厂维修客户严格区分开。这是决定此客户下次是否再次预约的关键因素。公司开业先期，此步骤比较难做。主要是因为开始业务量较小，预约和直接入厂维修的客户从维修的时间来看区别不大。然而，雷克萨斯的客户对于时间一定是相当看重的!安排客户预约的方法有几个：

让客户知道预约服务的各种好处。

2、在客户接待区和客户休息室放置告示牌，提醒客户预约。

3、在对客户回访跟踪时，宣传预约业务，让更多的客户了解预约的好处。

4、由--经常向未经预约直接入厂的客户宣传预约的好处，增加预约维修量。

>第二步：接待

客户将车辆停好后，由引导人员将其带入维修接待区域并根据公司要求介绍给某个--。此步骤其实就是一个--与客户沟通的过程，也就是一个问诊的过程。此过程--应注意几个问题：

1、问诊时间最少7分钟，这样的好处是：-可以更多地准确地了解客户的需求。--可以为公司挖掘潜在的利润。-可以更多的了解客户性格，有利于后续的工作。--可以和客户垫定一定的感情基础，有利于后续的工作。

2、技术方面的问题如果--自己解决不了，必须向车间的技术支持求助，不可擅自作主。

3、查验车辆要认真仔细，但是不可让客户感觉我们防他就像防贼一样。例如：查验车辆外观，可以说：“-先生，您看这里有块刮蹭，什么时候您有时间，咱走个保险，我帮您把它修了”。或者“您看这块伤，您要是从这里上的保险，都不用您费什么事，我们直接就帮您把他修了，手续特别简单”。这样说既可以解决客户对于SA查验车辆外观的抵触情绪;又可以间接的帮助公司创造利润。

4、查验车辆的\'同时，要当着客户的面铺三件套。即使客户客气说不用了等话语，也要坚持这样做。

5、明确向客户建议，取走车内的贵重物品，并为客户提供装物品的袋子。如果，有些物品，如导航仪;mp3等物品，客户不愿拿走，--可以将物品收到前台的储物柜中，并记录于查车单上。如果是大件物品，可以记录于查车单上，并向调度室说明此情况。

>第三步：打印工单

工单是一个合同，要注意在客户签字之前，必须向客户说明几个问题。

工单中所做哪些服务项目。

2、工单中的服务项目工料合计约需要多少费用(估算值与实际值上下不能超过10%)

3、工单中的服务项目所需的大概时间。对于雷克萨斯的客户，时间看的可能比钱还重要。

4、是否要保留更换下来的配件，放后备箱还是什么地方。

5、是否洗车。这就是“五项确认”。另外还要注意：1、所维修的项目如果不是常见的维修项目，先要向配件咨询是否有货，多长时间到货。2、将客户车辆的`车钥匙拴上钥匙卡，记明车牌号;工单号;--名字;车型;车辆颜色;车辆停放位置。3、如果客户有钥匙链，还要在工单明显处注明。

>第四步：实时监控

此步骤就是监督工作的进程，主要体现在两方面：1、完工时间。对于完工时间，在部门间的协作规定中，应该有这样的规定：维修技师根据工单的完工时间推算，如果不能按时完工应及时提醒--。当天取车的至少提前半小时，隔天取车的最好提前一天说明。做为服务顾问也应该根据工单表明的完工时间，及时向车间控制室询问工作进度。如不能按时交车，必须主动提前向客户说明原委并道歉。2、估价单。对于在车间检查出来的各种问题，服务顾问必须先自己搞清楚几个问题：A、隐形故障发生的原因，即为什么这个配件会有问题，以及此故障现在的实际损害程度。B、此隐性故障在现在或者将来可能会对客户本人或者客户车辆有什么样的损害。C、维修此故障需要花费客户多长时间及费用。D、如果估价单有很多隐性的故障，就需要--本人来替客户甄别哪些故障是现在必须修理的;哪些是暂时不用修理的等等。最好把各个故障到底是怎么回事，以及损害的程度一一向客户说清楚，由客户定夺。

第五步：终检

即车辆维修完成后，由--对照查车单检查车辆。包括，工单的服务项目是否都作了;车辆的公里数;车辆外观等等。

第六步：交车说明

这是比较重要的一个步骤。我们应该有一个交车说明单，此单上半部分应说明此次所有服务项目对于客户在将来开车过程中应该注意什么。例如：此次更换了刹车片，那么--应该在交车说明单上注明，“已更换刹车片，请保持车距，注意刹车片磨合”。交车说明单的下半部分应注明客户的车辆在达到多少公里后或者多长时间后，应该做什么服务项目，这些服务项目需要多少时间及费用。例如：您的车辆现在的公里数是三万五千公里，此车四万公里时需要进行更换机油机滤;空滤;汽滤;空调滤;清洗喷油嘴;清洗节气门进气道;四轮定位等服务项目。总计的费用约为八千元，需要的时间约为六个小时。此外，还要向客户解释结算预览单，说明此次维修的服务项目及费用，并带领客户结账。俗话说：“三分接车，七分交车”。交车做好了就是下一次的接车。

第七步：送人

此步骤--务必要做到两点。

1、要当着客户的面，撤掉三件套。

2、引领客户车辆至公司大门口，送别客户。

**售后助理年终工作总结9**

在公司售后服务部工作已经有了一年多了，在这一年多的工作中，我以“客户至上”为理念，“实现客户满意度”最大化服务的目标，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任务，自身的水平和工作能力也得到了提高。现将一年多的工作情况、心得体会以及以后的努力方向汇报如下：作为一名售后服务人员，每天的的工作极其琐碎，日常事务、文件、传真、电话的接收，门市顾客咨询、接待处理，并将接到的客户业务及时传达给各区域负责的业务员。这些工作都很不起眼，却也是继销售的一个重要的延续工作，所以电话也是很多的，每一次客户时尽全力为客户解决问题。接触售后工作一年多了，对这一行有了更深的了解，说实话售后服务的确是个挺受气的职业，但也是个很锻炼人的职业，客户反馈产品故障信息。问题这看起来简单，做起来就不是那么回事了，首先得保持好一个良好的心态，认真仔细聆听每位客户抱怨产品质量不行、测试偏高、偏低等诸多问题，作为售后服务人员在听取客户反映产品质量的信息，就要有较强的专业技术知识，具备良好的沟通交流能力和客户进行交流，分析原因所在，并不都如客户反映的质量不行，客户往往有很多都是操作不当的情况引起的，用户对于产品哪一个环节操作不熟悉，没有按指导的方式去操作等，根据具体情况在次指导客户如何操作和注意细节，避免重复犯类似的错误，找出了症结所在，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。

在公司领导及同事的配合下，整理、建立、健全完善了各个地区的终端销售地点。电话，方便了用户能在自己所属较近地方购买产品的需求。也提高了代理商对xx公司的忠诚度，定期回访客户对产品使用情况！出现的问题给与及时的解释和回复处理。也将用户反应的情况及时让业务员与客户沟通完善。认真完成领导安排其他工作任务。

在今年的售后回访的过程中，我深深地体会到：在市场竞争激烈的今天，随着消费者意识的提高和消费观念的变化，消费者在选购产品时，不仅注意产品实体本身，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。

在这一年多的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在今后的工作中，我将发扬优点，克服不足，脚踏实地，尽职尽责地把工作做得更好。

**售后助理年终工作总结10**

时间流逝，一转眼半年的时间就过去了，回想起半年前的我，是一个刚从学校大门出来的毕业生，到现在的秉浩的正式员工。半年的时间里我学到了很多的东西。

>一、技术方面：

在学校时我是学的是计算机应用技术，实习时又在在宏碁售后服务工作，自认为对电脑维修服务方面还是有所了解，但是来公司工作一段时间后才发现自己所学到的技术，只不过皮毛而已，特别是打印机的故障，以前都没有碰过，更别说是维修了，幸好在工作中有老员工的指导、指教，自己的学习，技术也一天一天的熟练了，还记得我>第一次去接任务时是斑马打印机故障，当时科室可能是一个不正常的操作，使得打印机驱动停止使用，可是我开始去的时候可能紧张，没有注意到这方面的问题，一头在想是不是打印机的问题，弄了好久都不知道是哪里的故障，后面还是小邓过来帮我看了，不到1分钟，而我则用了半个小时还没有找到哪里故障。时间一天天的过去，而我从一开始一个人不敢去接任务，到现在大部分的故障自己可以独立解决。

>二、交际方面：

对于如可处理同事之间的关系，已成功的公司里面一定有一个团结的团队，在公司里只有大家团结起来，无乱是什么样的困难都可以克服，而团结主要做的在交流，大家都把自己在工作中遇到的自己无法解决的故障，在休息时一起交流如何去解决，或者把机子拿回来，大家都来探讨如何解决，这样不但可以增加同事之间的交流，还可以一起分享自己的技术!增加同事之间的友谊!在科室里我们用良好的交际方式，去与老师交通了解他们所述的故障，快速的解决故障。有一个好的交际就可以解决我们在工作中不必要的麻烦。

>三、态度方面：

在科室中有很多的老师多是电脑半知半解，在他们的思想里电脑是不分软硬件的，他们只要是用得不习惯就会叫上我们去解决，一开始的时候，我对这很反感，因为东华的系统问题我们是无法解决的。无论我怎么跟他们解释他们都是一个概念，就是电脑有了问题就找你们，向老员工反应这些的情况，他们告诉我可以帮老师打东华的电话，让他们解决。知道了这些每次遇到这样的情况，我都会耐心的跟他们解释，并打电话给东华叫他们远程解决问题。

总结了这一年来我所收获的，现在展望未来。在以后的工作中我要更加加强一些技术方面的知识，不断的提高自身的综合素质水平，把工作做得更好。值班人员交待的每一项工作，分清轻重缓急，合理安排时间，按时，按质，按量的完成任务。和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断的提高业务技能。

我入职已一年了，在公司学到了很多东西，学会了如何处事，如何与他人更好的交流等，我在做好自己本职的同时，也学习公司的一些相关的文化。

**售后助理年终工作总结11**

一、尊重客户维护客户权益

我们售后客服接收到的问题很多都是一些产品问题，需要及时解决，对于这些问题，公司给我们的准则是，维护客户的利益，尊重客户的选择，对于客户的抱怨我们也都会认真听客户的介绍，不会光站在我们公司的立场，会站在客户的立场去为客户考虑，只要是问题出在我们公司上我们会无条件的去解决，当然我们售后客服的作用就是帮助客户解答问题，在购买产品后很多客户都会有各种不同的问题，我为了方便工作，我把客户分为三大类，第一类是对产品不了解的需要我们帮助，第二类就是对我们产品不喜欢的要投诉，第三类就是想要退货的客户。对于这些客户我会采取不同的措施来完成工作任务，对于不了解产品的客户我会耐心的把产品的详细操作和简介做一个简单的阐述，让客户能够在最短时间里面自己学习弄明白，对于第二类客户我要做的是首先要得到客户的原谅让客户取消投诉，然后在安抚客户想办法弥补客户的损失。第三类就及时的把客户需要退货的产品与生产部做好交接了解产品问题，清楚退货原因。

二、找准客户的问题

在工作的时候我们主要的任务就是要明白客户的具体目的，需要我们解决的问题，对于这些问题有的客户会主动的与我们说，但是也有的客户不会道明，直接退货，这样的客户非常多，因此在面对专业类客户的时候需要做的事情就是把他们藏在内心的问题及时找出来，就好能够解决他们的问题，让客户得到自己心目中满意的答复，对于那些难以解决的客户就让能力强的人去解决用最快的时间回复客户，因为客户本身就不高兴，更不能在这个时候个客户更多的难堪。只有让客户满意了才可以。

三、提升自己的能力

想要做好售后客服也不是一件容易的事情，需要做的就是提升自己的沟通能力让自己说话更有说服力，想要在段时间达到这样的效果那就需要我们做到这样，对于客户我们要给他们更多的关心，对于我们的话术也要熟练因为公司提供了很多套话术，应对不同的客户，想要能够做到需要熟悉了解还要能够在遇到客户的时候快速的把这些应对措施拿出来，因此为了能够做到这一点我自己经常会把话术背下来，这样在遇到客户的时候就不会在浪费时间，能够在最短的时间解决客户的问题。

在我自己的努力下和经理的帮助下，顺利的完成了今年的工作任务，并且还有超出，对我也是一次大提升。在今后的工作中我会努力做好自己工作。

**售后助理年终工作总结12**

20xx年对于个人来说是意义非同寻常的一年，抉择的一年。究其原因体现在两个方面，一是告别了熟悉而又充满感情的深圳工作，难舍之情溢于言表；二是回到家乡襄樊，来到了大力电工集团工作，来到了一个和谐团结的售后服务团队工作，这个更加充满激情与挑战的新工作岗位将成为我今后一段时间的工作平台。

一年来，觉得自己是非常幸运的，得到这么多领导和同事的帮助。特别是领导能够很好的体谅我们现场的情况，切合实际的安排，减少我们不必要的压力使得工作心情能够平稳舒畅，部门同事好比一家人，在工作上我们相互协作、相互配合、取长补短，目的很简单——就是为了技术得以提高，更好的服务客户，解决棘手的问题，维护公司的形象。

回顾20xx年，本人从以下几个个方面将个人工作总结报告呈现如下：

>一、回首成长路难舍往日工作团队

回首20xx年的深圳fdk的工作，兴奋与激动的同时，大城市的机遇和挑战给了自己人生未来的很多考虑与思索。此时此刻更多的是难舍，在去与留的抉择面前，自己考虑了很久，留在fdk可以继续以往的工作，做名高级生技员，办公室安逸和清闲的工作，同时可以接受很好的大公司的培训；离开公司，一个新的工作环境，很多事情都是未知。当时，想到了《谁动了我的奶酪》里面的故事，人生只有勇于尝试改变和突破才会更加精彩。因此，我选择了到一个新的工作环境去历练和学习。

>二、融入新环境重新定位工作角色

从深圳回到襄樊工作，来到了大力集团售后服务部工作，但是工作的对象，方法确是大有不同。在刚开始的那段时间的确不太适应，但通过领导和帮助与引导，透过同事的关心与照顾，这种不适应的心理很快就消失了。但与心理上较快适应相比，工作方式和方法的适应相对慢一些。像以前的工作，很多事情都很固定和轻松，在工作程序和方法上都比较简单，但是现在要处理的现场实际问题，很多时候不仅棘手而且多是和其他公司或是甲方交流，客户的不满情绪也给工作的顺利进行带来了一些不利的影响。对于过程和方法是否得当考虑的不够周到与全面也要做充分的考虑和记录，通过时间和现场经验的积累来提高自己的处理问题的能力。在现场问题上也要和客户做充分有效的沟通，防止不愉快的事情发生，使得现场问题能够及时处理的同时，也能维护好客户关系。

新的工作岗位和角色，给予我了很多挑战，同时每一次特殊的服务案例都给予我了一次学习和提升自我的机遇，下面是一个具有代表性的案例报告可以很好的来说明（附页）。

>三、不断进步，时刻更新，把自己的本职工作做好

每个现场处理完成以后，我都养成了好的习惯，把每次的工作过程记录下路和现场的调试过程及其问题的处理过程，这样自己的水平提升的很快。技术本身就是一个漫长的积累过程，同时也要不断的学习先进的新技术来武装自己的头脑。由于工作性质的需要，养成良好的个人工作记录习惯，通过漫长的时间积累将来会成为一笔可观的财富。通过近一年的工作和积累，公司的相关产品现在都可以独立处理了，这里面有很多是公司培养促使自己可以尽早的独立，并产生经济效益。

>四、结束语

回顾即将过去的一年工作，虽然取得了不少的成绩，但我仍感自己有不少不足之处：

1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等；

2、业务素质提高不够快速，对新业务知识仍然学习得不够多，不够透彻；

3、本职工作与其他同事相比还有差距，创新意识不强。

在以后的工作中，请大家给予我监督与建议，我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩以上是我个人20xx度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管在外工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了单位的发展做出的贡献。

**售后助理年终工作总结13**

皮带机的用途及注意事项已有了些心得，长时间与各种人相处也明白了一些道理，一些对人对事的道理，现将工作总结如下：

>皮带机：

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。

>皮带机>的注意事项：

1，首先熟悉现场库房。与业主和安装队打好关系。

2，安装时中心线一定要准，不许有偏差，从头部或者尾部打中心线的钢丝绳最多绷1~3根

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，同时转动液力偶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。

7，有的驱动在负载时，转动缓慢，很可能是因为配重过多，电机的电流不够稳定，或缺项或者是液偶里的油太少等等~

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。

**售后助理年终工作总结14**

1、一年来，觉得自己是非常幸运的，得到这么多领导和同事的帮助。特别是领导能够很好的体谅我们现场的情况，切合实际的安排，减少我们不必要的压力使得工作心情能够平稳舒畅，部门同事好比一家人，在工作上我们相互协作、相互配合、取长补短，目的很简单——就是为了技术得以提高，更好的服务客户，解决棘手的问题，维护公司的形象。回顾20xx年，本人从以下几个个方面将个人工作总结报告呈现如下：

2、时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，那里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

3、在我所从事的工作中涉及到聊售后xx和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在x月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了xx多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验总结如下：

4、我已经在xx部工作了一年了，在这过去一年时间里，在领导和同事的关心、帮助下，我取得了很大的进步。在这段工作期间，我系统的学习了房地产行业的相关基础知识，并且在巩固基础的前提下，同时进行了各项职业技能的培训和实践操作。

5、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xx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。

**售后助理年终工作总结15**

过去的一年中，我在经销总公司直接领导下、在xx总的英明指导下、在同志们的集体关怀下遵照我公司20xx年售后服务总体安排部署，售后服务工作始终按照“与管同行、以优制胜”和“钢管未到，服务先行”的理念，兢兢业业、恪尽职守、摸爬滚打、积极进取，各项工作均取得显著成效，受到了用户的好评。

坚持“钢管未到，服务先行”理念，今年的服务重点是xxx、xx、xx长管线。年初，领导针对xxx门制定了服务工作计划，明确服务人员及服务站点，提出了工作方式和工作标准。要求售后服务人员必须在每周五以书面形式反馈现场出现的问题，对于现场出现任何与宝鸡钢管有关的信息，做到第一时间到达现场与有关方面进行积极协调，并及时将信息反馈，24小时内对用户要有明确答复，企业品牌效应得到了进一步的提高。

今年x月份由xxx总经理和xxx副总经理亲自带队，对xxx项目分部、xx项目部、中转站和现场进行走访。共历时半个多月，行程xxx公里。此次走访显示了公司领导对我们售后服务工作的高度重视，并得到了项目经理部的高度评价。通过这次走访了解了我公司钢管质量、现场服务情况和施工进展情况，听取中转站、施工、监理对我公司及产品的评价和意见，协调解决现场有关问题，同时对西气东输二线现场收集到的意见和建议进行了认真分析，并提出了改进措施及完成期限。按照责任公司的部署，将责任公司和直属单位的售后服务纳为一体，统一服务、统一管理的模式做好售后服务工作，并将现场服务人员细分为组、分片管理，责任落实到组，明确到人，使服务更好的满足现场的使用要求。同时对我们战斗在第一线的服务人员起到了很大鼓舞和帮助。今年是中石油重大管线相继开工建设的一年，为了提升售后服务质量，充实售后服务内容，完善售后服务程序，坚持服务创新，变传统的单纯的售后服务转向整体统一的服务，时时保持特色服务。领导分批次安排我们服务人员到制管和防腐单位学习，提高服务技能。由于措施得力，执纪严明，员工的工作作风明显改观，执行力、工作效率、服务质量有了很大提高。同时为现场服务人员添置了发电机、角磨机和测厚仪等现场服务的工具，有效解决因不可确定因素造成的产品损伤，为现场施工创造了条件。

20xx年，我们在x总的正确领导下切实加强了服务工作的质量，不断提高自身技术水平，在原有各项制度的基础上进一步将服务流程工作标准化，日常工作表格化，服务指标纳入目标管理考核，结合客户对于服务的意见调查，将所得结果，作为改进服务措施的依据。加强服务及处理客户的建议，经常与现场各单位人员保持密切的联系，随时关注现场动态，确保及时发现问题及时协调解决。

**售后助理年终工作总结16**

个人来说是意义非同寻常的一年，抉择的一年。我来到了一个和谐团结的售后服务团队工作，这个更加充满激情与挑战的新工作岗位将成为我今后一段时间的工作平台。一年来，觉得自己是非常幸运的，得到这么多领导和同事的帮助。特别是领导能够很好的体谅我们现场的情况，切合实际的安排，减少我们不必要的压力使得工作心情能够平稳舒畅，部门同事好比一家人，在工作上我们相互协作、相互配合、取长补短。回顾xx年，本人从以下几个方面将个人工作总结如下：

一、回首成长路，感谢团队

回首xx年的售后行政工作，兴奋与激动的同时，大城市的机遇和挑战给了自己人生未来的很多考虑与思索。也感谢团队中各位领导和同事的帮助，让我很快适应了工作。

二、熟悉日常工作业务

来到了售后服务部工作，刚开始的那段时间还不太适应，但通过领导和帮助与引导，透过同事的关心与照顾，这种不适应的心理很快就消失了。但与心理上较快适应相比，工作方式和方法的适应相对慢一些。对于过程和方法是否得当考虑的不够周到与全面也要做充分的考虑和记录，通过时间和现场经验的积累来提高自己的处理问题的能力。在现场问题上也要和客户做充分有效的沟通，防止不愉快的事情发生，使得现场问题能够及时处理的同时，也能维护好客户关系。

三、不断进步，时刻更新，把自己的本职工作做好

每个处理完成以后，我都养成了好的习惯，把每次的工作过程记录下来并分析，这样自己的水平提升的很快。

回顾即将过去的一年工作，虽然取得了不少的成绩，但我仍感自己有不少不足之处：

1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆。

2、业务素质提高不够快速，对新业务知识仍然学习得不够多，不够透彻。

3、本职工作与其他同事相比还有差距，创新意识不强。

在以后的工作中，请大家给予我监督与建议，我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩。

**售后助理年终工作总结17**

售后一年的工作也是结束了，回顾做客服的这些年，我做过售前，现在是在售后，对于客户的问题，我也是能很好的去帮助他们解决，这一年来，我也是有着很大的收获，对于售后有了更多的理解，对于公司的产品更加的了解了。我也对我个人的一个售后客服工作来做下总结。

从售前转入售后，是我这一年工作岗位的变动，售前的工作很多是介绍产品的一个优势，帮助客户找到合适他们的一些产品，推荐给他们，让他们来购买，但是售后却不同，面对的都是购买了我们产品的客户，他们的问题要么是使用方面的，要么是产品问题方面的，以及需要维修之类的，和售前还是有很大的差别的，在做售后的这一年里，我也是认真的去回答客户的一些问题，使用方面也是积极的去告诉客户如何的使用，尽量用通俗易懂的话语让客户明白该怎么做的，而且在遇到产品问题的时候，需要维修，我也是积极的配合，找师傅去维修，来把售后工作给做好，一年的时间，我也是适应了售后的工作，明白如果的去做才能更好的服务客户，解决问题，一年来我也是收获了很多的方法，让我在工作之中去把事情给做好。

做好工作的同时，我也是积极的学习，售后还是和售前有区别的，想要做好，我也是要掌握更多的技巧和方法，向同事学习，向师傅学习，然后自己也是不断地去琢磨，一个问题一个问题的去解决，这些知识的积累也是让我面对问题的时候更加的从容，更加的清楚该如何的做事情才能做好。通过工作经验的积累，我也是能把售后大部分的问题给解决了，还有不懂的我也是会去请教同事，在这一年里，我也是麻烦了同事很多次，在这些工作之中也是让我明白，维护好一个客户，给他们做好售后是多么的不容易，而每一次解决一个问题，客户也是会感谢我的付出，对我们的售后服务感到满意，我也是感到特别的高兴，证明自己做了一件很有意义的事情。

由于做售后客服的时间还是不久，也就只有一年多点的时间，所以很多方面我还是需要继续去学习的，对待客户方面我的服务态度是没有问题的，但是在专业解决方面还是需要继续的提升，一些问题我也是会解决不了，需要同事帮助，在今后的工作之中我要积极的学，努力提升自己的工作经验，更好的去为客户服务。

**售后助理年终工作总结18**

20xx年公司成立售后服务部，使得公司的售后服务工作有了很大的改观，客户的满意度也有了很大的提高。取得的这些成绩，首先感谢公司各位领导的正确领导和帮助；其次，要感谢各位同事的大力支持；最后，要感谢售后服务部全体员工的齐心协力的不懈努力。我作为售后服务部的负责人，现将售后服务部工作总结如下：

>一、努力做好各项工作

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。

>二、干中学、学中干，不断提高自身工作能力

售后服务部包括江伟、汤自欣、赵亮等几位员工，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。江伟主要负责江西的售后服务，把江西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；汤自欣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；赵亮作为公司招聘的淮安驻点人员，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，把淮安的售后工作做的让客户满意。

>三、不足之处

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。

>四、改进措施

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，像江西、江苏、湖北、安徽等；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。

**售后助理年终工作总结19**

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。

**售后助理年终工作总结20**

进入公司从事售后服务工作已经4个月了，在这4个月的时间里我完成了从一名售后服务的新手到能够独立完成自己本质工作的过渡。在此，感谢大家对我工作的帮助与支持!

售后服务是一次营销的最后过程，也是再营销的开始，售后服务工作不能创造数字上的价值，在某种程度上来说更属于一个消耗岗位，但其创造的隐形价值无法估量。在产品同质化日益严重的今天，售后服务作为销售的一部分已经成为众厂家和商家争夺消费者的重要领地，良好的售后服务是下一次销售前最好的促销，是提升消费者满意度和忠诚度的主要方式，是树立企业口碑和传播企业形象的重要途径。它关系到公司产品后继的`维护和改进，也是增强客户之间交流的平台。售后服务的人员的言行，举止及办事态度时刻影响着公司的形象、声誉和根本利益。

工作中用户提出很多问题，但总结下基本上都是：用户购买地点不熟悉;对我们的产品了解不够透彻，用错试条;测试结果偏差较大(也有少部分是仪器质量问题)等。其主要原因是我们产品的用户大多偏向中、老年人他们对接受事物，了解新产品需要一段时间过程且有部分不爱看说明书或看得一知半解，导致仪器使用不熟悉，操作不规范影响测试结果，而用户就误以为是仪器有问题，质量不好。在这时候就要我们耐心的讲解和顾客进行交流沟通找出症结所在，最大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。作为一名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，向客户推广公司的产品，不仅是业务人员的职责，也是包括售后人员在内的每一个员工的职责，应更善于从交流的角度向客户介绍和推广本企业的产品，发挥好桥梁的作用。 近半年的工作中，通过不断的学习逐步提高了自己的业务水平。但是作为新人，我深深知道，自己经验还是相对欠缺的，需要不断的学习和磨练。因此，在新的一年里，我将更加努力做好本职工作，为公司创造更多的隐形价值。

**售后助理年终工作总结21**

>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。

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。所以与客户交流时，可把时间说的退后一点，比如下午能到的话，你可以

“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。

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

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。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”。

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！

**售后助理年终工作总结22**

这段时间的售后服务收获了很多，作为售后客服在领导和同事的关照下整年的工作情况总结如下：

>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化。”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，在工作中间态度很主要，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。

**售后助理年终工作总结23**

针对20xx年仅限于安都工作方面，首先表达一下我的感激之情，第一：感谢安都领导给我们这么好的一个平台与给予我们的信任;第二：感谢我们部门的同事一直以来的对我的支持与厂家，部门师傅的协做，第三：感谢其他部门人的帮助和业务员们的理解。

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。我公司对售后服务的一贯注重和支持，使得售后服务部的工作开展有了可靠保障。xx年不论是对于我个人还是部门都是不凡的一年，先从我个人说起：我从一名学生，变为一名实习生，而今年7月3号发放毕业证的那一刻意味着结束了我16年的学生生涯，成为安都机电的一名正式员工，成为了社会的一份子，对于我们部门。从配件售后部到售后部，最后成为北京及时有为机床维修有限公司，我们实现了真正的独立，这一年我们从被动的等待厂家售后师傅维修，变成了自己公司拥有两个师傅应急，后来完善到与厂家售后师傅合作保证客户的24小时服务，打出了我们安都机电的售后维修品牌：北京区域24小时服务到位。所以我们这半年来主要的工作就是招师傅，大家加了一个点的售后服务费，给予了我们部门这么大的信任与经济上的支持，我们必须得做出我们的努力!

我统计了一下，从20xx年1月1日截止到今天：我们一年共处理未出保机床事件：1697件，平均每天处理五件，其中退货两台，换货两台。虽然每件事情最终还是被解决了，但是通过我们的电话回访和人员上门回访，也听到了不和谐的声音，也许是客户的气话和无理取闹，又或许是确实我们处理的不当，伤害了他们!我觉得除了损坏我们公司或部门的条件不能答应外，其他问题，我们都可以从中吸取教训。日后加以改正!

这一年，我觉得我悟出了一个我自己认为最有价值的理念就是：我们部门服务的不仅是技术，更重要的还有态度，我们提高我们技术的同时，态度是不容忽视的，我们部门的人就要走出我们自己的特色，在提高机床知识进行销售的同时，额外的去拓展一下我们的维修本领!我们的师傅要通过我们安都机电这个大的平台，进行多维修，多发现问题，多解决问题，来完善自己，逐步解决更多，更麻烦的困难!

明年我们部门1：将继续招聘数控，通用机床的维修师傅，我们要在保证公司机床24小时的基础上，有我们自己独立的工作方式，就是整厂机床的维护保养，现在师傅数量有限。条件有限，所以大一点的额外工作就不接，这样我们的.赢利渠道就太单一，而且利润率还不高!2：与厂家的师傅协调合作，分地进行维修，这样可以降低成本，以防两方发生冲突，浪费双方的资源!3：利用手机报的宣传，按照被动服务的方针，保养服务需要依靠顾客配合才能提高质量，倡导客户多注重日常维护保养4：售后人员拓展自己的专业知识和维修本领，定时对客户回访时，多与机床使用者进行交流!通过各个渠道，让客户了解机床日常维护的重要性，也会大大降低我们的机床故障率!5:明年我们部门的目标是：1500万!

总的来讲，新的一年是富有挑战的一年。为努力实现公司质量目标，售后服务部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好!最后我代表我们售后部祝大家元旦快乐!万事如意!谢谢!

**售后助理年终工作总结24**

20xx年公司成立售后服务部，使得公司的售后服务工作有了很大的改观，客户的满意度也有了很大的提高。取得的这些成绩，首先感谢公司各位领导的正确领导和帮助；其次，要感谢各位同事的大力支持；最后，要感谢售后服务部全体员工的齐心协力的不懈努力。我作为售后服务部的负责人，现将售后服务部工作总结如下：

>一、努力做好各项工作

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。

>二、干中学、学中干，不断提高自身工作能力

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。

>三、不足之处

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。

>四、改进措施

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。

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

1、尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

2、有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。

3、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4、头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5、外表整洁大方，言行举止得体。

6、工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

**售后助理年终工作总结25**

从20xx年7月份加入公司，到现在也有大半年的时间，静心回顾这半年，从一开始的陌生，到现在的熟练、热爱，这期间虽然付出了很多，但是收获的更多。半年来，通过学习和领导同事的帮助，在工作中取得了很大的进步，同时也暴露出很多的不足之处，现在从四个方面来总结一下20xx年的工作内容，希望20xx年保持好的一面的同时能够改善我的不足之处。

一、主要完成的工作

作为一名售后客服工作人员，主要的工作就是服务客户，为客户解决售后的所有问题。经过半年的学习，各型号产品的指令功能都已经熟练掌握，并且常见类型的问题也都可以熟练的解决。营销QQ好评数也在稳步提高中，12

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