# 销售人员优质服务月活动工作总结

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2024-08-26

*优质服务，是现在商业市场上一直提倡的主题，一个企业的发展和存活，靠得是客户，靠得是有持续性的客户，要做到这一点，说难不难，说易不易，想牢牢抓住客户的心，就是这四个字—优质服务。为进一步推动环茂品牌建设，提升环茂科技形象和服务质量，促进销量业...*

优质服务，是现在商业市场上一直提倡的主题，一个企业的发展和存活，靠得是客户，靠得是有持续性的客户，要做到这一点，说难不难，说易不易，想牢牢抓住客户的心，就是这四个字—优质服务。

为进一步推动环茂品牌建设，提升环茂科技形象和服务质量，促进销量业绩增长，增强企业核心竞争力，经总经理办公会议决定，集中一个月时间，开展“优质服务月”活动。这次优质服务月的主题是：优质服务，展环茂新形象；奉献客户，树环茂好口碑。指导思想：围绕公司各项中心工作，按照“做中国最好的环境在线集成和运维企业”的要求，坚持“以人为本”的服务理念和“客户第一”的服务原则，以优质服务为出发点，通过自查、培训、整改、评比等活动，进一步强化公司员工的服务意识，努力提高服务水平。

公司这个月里做了很多实质性的工作，比如墙上醒目的标语，比如优质服务人员的评选，而且还组织全体员工参加了有时代光华开设的优质服务讲座。让我切身体会到，公司为提高服务质量下的决心。

作为一名销售人员，我想从我自身谈谈优质服务该做到的内容：

1. 优质服务应该以人为本，上门推销，应该本着客户就是我们的衣食父母，我们关心他们就等于关心自己。

2. 学会站在对方的立场上考虑问题，解决客户的顾虑和麻烦，了解客户的心理，分担和化解他们的不安和实际困难，让客户觉得他买到的不仅是你的产品，更有你的优质服务。

3. 作为一个销售人员，要做好自己的服务，就必须了解和掌握必要的技术技能，这不但在谈业务时还是去解决实际问题，都是非常有帮助的，不要觉得这些都是技术部的人该做的事情，和我无关。你要知道，和客户打交道，你是先头部队，也是善后部队，你的服务质量怎么样，直接关系到公司的利益和形象。

结合接下去的工作，我想谈谈怎样在实际工作中做好服务，接下去的重点工作是尾款和运维款的回收工作，这项工作，工作难度是有的。经过几个星期去企业里接触，我觉得萧山的收款工作是可以分层次的，这和服务做到好坏是成正比的，售后运维工作做得好的企业基本上比较爽快，运维不好的，设备老出问题的企业态度就比较不差。我想这个也是可以理解的，如果我是企业老板，看到自己花钱买的设备老坏，谁会心甘情愿的付钱啊。现在可以把客户的情况从好到差分成a、b、c、d四等。

1. 对于a、b类的，要继续保持良好的服务，做到客户要了解的东西或想进一步得得到的服务要尽量去满足。

2. 对于c类的客户，要做好沟通工作，向他们去解释为什么设备会出问题，并提出可行的解决方案，让客户觉得这些问题是暂时的。

3. 对于d类的客户，大多是以公司现在资金紧张，或者验收报告没到为由推脱，像后者，我觉得也是我们公司工作的一个疏忽，要收过去这么久了，还没把验收报告发下去，让顾客可以有这个借口推脱也是没办法的，现在主要就是要尽快的和环保局联系发下报告。对于前者来说，我们可以以人性来考虑，如果企业确实是有实际困难的，公司可以考虑两笔款子分开来付，如果是故意推脱的，应该积极向企业领导沟通，说服他们，让他们知道他们付这笔钱是物有所值的。

优质服务月的活动虽然结束了，但是我觉得这种行为，这种态度已经这公司上下形成一种态势，我想在这种良好的氛围下，公司的将来一定会发展的更好。

销售部 赵俊

2024-7-28

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