

## 售后服务工作总结范文

售后服务是市场营销的一部分，主动式服务对企业的发展有着很大的推动作用。本文是小编为大家整理的售后服务工作总结范文，仅供参考。

### 售后服务工作总结范文篇一：

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。多年的工作经历，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

售后服务部包刘西明、唐斌、陈洪等几位员工，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。我要负责的售后服务，把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；陈洪主要负责电气方面的售后工作，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；唐斌作

为公司的老售后服务人员，负责机械方面工作，接受能力强，善于干中总结，不断提高自身技能，把售后工作做的让客户满意。

### 三,20xx 年售后服务数据统计

20xx 年全年出差人数 607 人/次，其中安装后改造 111 人/次，不到一年换件 85 人/次，有赏服务 42 人/次，外厂免费维修 10 人/次，用户使用不当 198 人/次，售后服务 161 人/次。

### 四, 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；

### 五, 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. 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。

售后服务工作总结范文篇二：

辉煌的 20xx 已经度过，回顾 20xx，是中冀斯巴鲁辉煌的一年、成功的一年、具有时代意义的一年，是斯巴鲁在中国进口汽车市场的功臣体现，并超额完成集团公司下达的各项指标，为集团公司创造了可喜的利润。我们临沂公司也圆满的完成了总部下达的指标任务，我公司的成绩离不开王总的英明决策和敏锐的市场洞察、也是在座各位同仁辛勤努力的见证。

## 一、09 年工作回顾：

1、09 年售后部工作目标完成情况：共进店维修 1110 台车，维修总收入 1359263.6 元。月平均来店维修台次 92.5 台。月平均收入 113271.97 元。单车产值 1224.56 元/台。

2、09 年工作不足：(1)、作为部门负责人没有能够执行好部门的管理制度，执行力欠缺。(2)、对于售后的服务流程没有按照标准 4S 店流程进行要求执行。(3)、售后服务人员之间的配合欠缺理顺。(4)、特别是在客户不满方面缺乏及时有效的应对，致使部分客户满意度不高。(5)、一线人员对于客户的热情度和对客户高度负责的态度欠缺。(6)、没有开展有效的内部培训机制，使我们的服务战线和思想不能一致对外。(7)、没有实施奖优罚劣的奖惩制度，有"吃大锅饭"的现象，没有激发出员工的工作积极性和个人能力的最大发挥。

3、20xx 年中继续 09 年的工作有：(1)、前台接待继续按照 4S 店规定的保养维修电话跟进招揽以促进客户的来店。

## 二、20xx 年工作计划和整改、整顿措施：

过去的一年有很多很多的问题是值得我们思考的，而思考是沉重的，对此

1、20xx 年目标：预计进店维修 2160 台次。计划维修总收入 2692320 元。单车产值 1246.44 元/台。月平均来店维修台次 180 台。2、工作计划和措施：

(1)、以身作则，加强对部门的监管力度，做好服务流程的执行和规章制度的遵守。坚决杜绝不利于公司运营、客户服务的现象出现。

(2)、服务意识的提高，服务理念与方式上的变革。加大主动服务力度。市场的发展已经不容许对顾客怠慢，跟踪服务越来越不适应行业主流。结合我们的自身现状，在保证被动服务质量的情况下，还应加大主动服务的力度。售后服务部要对顾客特别是顾客反映的信息进行重点关注，主动捕获其信息并采取相应的措施。预防为主的原则。把质量问题解决在事发之前是最有利的，售后服务部技术人员应对进店维修保养的车辆进行仔细的检查、对客户来电咨询进行耐心详细的讲解，解除存在的隐患质量问题。

(2) 完善并提供真心优质的售后服务。我们向顾客提供优质服务是售后服务部应尽的责任。售后服务部涉及的服务工作主要有保养服务、保修服务、维修服务和配件服务。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。实践证明，顾客对于我公司的保养服务较为接受。售后服务部应注重为顾客提供保养方面的知识，变被动为主动来争取顾客满意甚至感动。（真实值和期望值）对于每一件顾客需求，售后服务部实行接收一起处理一起的原则，虽说此项工作是一个复杂的问题。可以这样讲，只要抓好这方面的工作，顾客满意就会有一个大幅度提高。

(3)、服务体系素质建设。必须坚决推行服务有关管理制度，为服务人员的工作建立细化的考核指标，除现有考核内容外，增补服务过程记录等，实施内部培训；加强对特约服务站的管理，从自身而言，服务人员素质、服务配件是影响处理质量的两要素，这两方面恰恰是服务的软肋。售后服务部正在加强管理来提高服务人员的精神素质和能力素质，也运用了一些管理措施：如逐步完善服务管理制度、导入培训机制、建立有效激励措施等，但该工作还需要有一个时间的累积过程。"人员素质"和"服务配件"应两手抓、两手硬，否则巧妇难为无米之炊。

(4) 配件库存的合理化及配件供应的及时性，配件是售后服务重要组成部分。配件服务的质量涵盖了配件种类、库存、质量以及供应及时性等，该方面工作为售后服务部20xx年主要工作之一。同时：A1、以后要经常和其他兄弟4S店经验交流，在和他们交流的同时可以吸取工作经验，去改正我们自己的错误，提高我们的工作效率。B2.在20xx年的工作中，我们在日常管理中做好订单、信息和付款要求，按计划及时做好订单流程操作，完成与斯巴鲁之间的信息交流和反馈。使总部对我们的考核能够达标。C3.与各兄弟店之间搞好关系，利用经常联系，削减呆滞库存。D4.对内部人员加大培训率，使他们对业务更深的去了解，使我们的工作效率提高。E5.对我们的订货金额计划好，使我们的订货金额合理，还得满足客户需求，达到不能让购进的配件再次挤压库存。

(5)、增值服务项目地开展，养护产品的推出。有目标、有计划、有针对性的进行推销。使我们的利润、产值有新的增高点。

(6)、快修的准备和推行，对于单纯的逢 5000KM和 10000KM保养，实施总部推出的快修保养服务，体现快捷优质专业的服务。

(7)、培训计划的实行，针对售后服务部目前的实际工作情况，制定相对应的短期、中期培训计划，使售后人员的综合素质得以提升，以向客户提供更优质的服务。

总的来讲，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。新的一年富有挑战的一年。为实现公司任务目标而努力，我们相信在王总的领导下、在公司对售后服务的一贯注重和支持下，使售后服务部的工作开展有了可靠保障。售后服务部也已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好。

### 售后服务工作总结范文篇三：

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进，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，对售后服务存在的问题做一下总结：以及如何更好的实现售后服务 --- 现场问题

(客户反馈)--- 生产管理，安排 --- 产品性能和综合力的提高从以下几个方面做一下探讨：

#### 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，你可以说：

"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！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。

#### 3.1 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”。

#### 3.2 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！



本人从事服务 XX年初到如今，仍然出现某些加工方面的问题，那就存在生产管理上的漏洞。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。

#### 4. 设备使用

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

5. 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。自己不能做判断时，和领导商量一下，如何更好的处理问题！

针对售后服务的工作，在此我想做一下总结：售后服务是一项很重要的工作，也是继销售的一个重要的延续工作，做好了，可以增加销售的机会。做不好，也可以毁掉一个关系网。

所以从事售后服务首先要了解这个行业的方方面面。我们售后服务的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！！

