

# 最新售后客服年度工作总结(大全5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 售后客服年度工作总结篇一

斗转星移，进入\*\*已四个多月，我一直从事售后客服专员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名\*\*人，由衷的感到自豪。四个月的工作经历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现总结如下：

20xx年x月工作总结：

做好本职工作，树立全局意识是首要的问题，客服工作也不例外。我认为客服工作的全局就是，“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的同时传达企业的文化形象。”

七月份来到公司以后，我首先接受了大约一星期的培训，培训内容包括药品的基础知识、中医的基础知识、产品复方柴胡安神颗粒的基础知识、客户常见问题及解答、销售技巧。

通过培训不仅使我对公司的产品有了深度了解，也对自己的个人能力有了很大提高，同时对公司完善的培训制度及公司的文化氛围有了充分了解。之后我开始进入售后客服工作，对已购买的客户进行回访，对用药效果进行了解、对用药方法进行专业的指导。

客服工作看似简单，但是作为直接和客户进行沟通的部门，这关系到企业形象的传达和客户对公司产品满意度和忠诚度

的情况，并对公司产品的后续市场推广有很大影响。

随着销售行业的不断发展，药品销售也要适应新形势下的销售思路。作为一个售后客服人员，在做与客户的直接沟通工作时，要勤于思考善于应变。对于客户反映的投诉及其它问题，第一时间做出正确的应变，使客户满意的同时，保持客户对公司产品的满意度。

客服工作是一个直接面对不同失眠客户的工作，需要的是专业的知识水平，及灵活的应变能力，并且需要及时对所遇到的问题进行总结。在管理好手头现有失眠资料的同时，我根据大部分失眠患者具有糖尿病的情况，总结了糖尿病的相关知识。

根据不同时失眠患者具有不同的服药史，我总结出了失眠常用药物的相关资料。还有就是失眠与抑郁的相关资料，并把这些资料和同事间进行了分享，来增加和客户之间的有效沟通。能否做好一个客户的有效沟通，是衡量客服人员专业水准的标尺，同时也是服务人员尽快掌握应用知识的有效手段。

客服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，当今社会一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，中药药品尤其如此，如果不连续按疗程用药，很难体现出药品的效果。

所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范使用方法的同时向客户传达优质的服务态度，从而避免客户对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

客服工作主要体现在交流二字，和客户的交流，能够更好的了解客户对产品的需求，和同事之间的交流，能够增加工作经验，分享心得，能够整体提高团队的水平，提高工作的质量。

“没有规矩不能成方圆”，一个企业的规章制度是否完善，直接关系到企业的形象和文化氛围，而这个制度更需要每一个个体成员去有效执行。

在公司工作的四个月时间里，作为一名客服人员，我没有出现无故请假的情况，在此期间很好的完成了工作任务。积极参加公司组织的各项活动，比如：拓展训练、地坛展会、每周五值日。在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

在下个月里，客服工作也需要有新的工作思路，首先是做好本职工作，管理好现有客户资料，定期对已购买客户进行回访，让其在感受药品良好效果的同时，也感受到桂龙药业专业的售后服务。

对现有的其他客户资料也要定期进行回访，对其失眠情况进行跟踪，随时向其传达桂龙堂治疗失眠的独特理念。

其次，根据公司的推广情况，随时在沟通技巧和专业水平上作出改善，协助完善公司的推广工作。再次，提高自己的专业水平，总结不同的客户失眠情况，随时在失眠与抑郁的知识、沟通技巧、心理咨询知识各方面提高自己的水平。

自己会在下个月里和领导协调沟通，和同事友善合作，无论是在知识水平及做人做事的水平上都要有一个新的提高。假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚则是完善的服务，公司产品可以创出名牌，其服务也可以进行尝试去创造品牌。

一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的服务体系，才能在竞争中立于不败之地。在新的一年里，希望在领导的带领下，在同事的帮助下，自己的成绩能够更上一层楼，为公司的发展贡献自己的一份力量。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

三、增强主动服务意识，保持良好心态；

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

## 售后客服年度工作总结篇二

\_\_\_\_年3月6日下午，\_\_\_\_“\_\_\_\_年售后质量报告暨\_\_\_\_年工作计划”会议在集团三楼报告厅隆重召开，制造公司320余名干部员工参加了会议。会议由制造公司副总莫长山主持。

在会上，技术工艺部范强就\_\_\_\_年售后反馈的质量问题，尤其是出口机组的质量问题以图片的形式进行了汇编，并向大会作了通报，让全体员工能够更加清晰地感受和了解销往国外的机组所发生的质量问题，以便在今后的生产中加以避免和改进。

陈总在制造公司\_\_\_\_年的工作规划中，首先对\_\_\_\_年的工作进行了简单的总结，一方面肯定了\_\_\_\_年取得的成绩，同时也指出了工作中存在的不足。同时，围绕吴总“提高质量、降低成本”的目标，明确\_\_\_\_年制造公司要重点做好的两项工作，一是从细处着手，采取综合措施，进一步提升产品质量。二是全方位开展降耗活动，降低产品制造成本，特别是要作好板材、铜管、铝箔、制冷剂、气体、电线等物资的控制。

质量是企业生存之本，为使\_\_\_\_年产品质量再上新高，陈总要求作好如下工作：一是紧密跟踪售后和检验，确保产品质量问题得到有效、持续的改进，重点是老问题的跟踪和新问

题的改进落实;二是进一步完善和细化工艺,更好的保证产品质量;三是车间严格首件检验和“三检”制度,严把制造过程质量关;四是持续进行员工培训,不断提高其技能,以技能保证产品质量。对出问题和易出问题的环节进行重点培训;新员工和老员工培训要有区别;出问题点与不出问题点培训有区别;特殊工种、关键工种与一般工种培训有区别;五是细化质量责任制,加大考核力度,根除因责任心不强导致的质量问题;六是严格按体系文件要求执行,确保体系有效运行;七是学习国内外同行业名牌企业先进产品质量管理方法,提升出口产品质量。按照自找问题,自我否定的方法,提升水平。

\_\_\_\_年是管理提升年,为提升管理水平,陈总要求制造公司要建立和完善以下八项工作制度:1、车间调度会制度;2、车间质量分析会制度;3、车间技术准备会制度;4、车间成本费用分析会制度;5、管路现场评审会制度;6、车间考评制度;7、车间专检制度;8、车间合理化建议奖励制度。

优秀的干部员工队伍是企业发展的重要保证。在人员培训和梯队建设方面,陈总也作了具体的安排和布署,要求各部门要发现人、培养人,用好人,做好员工的职业生涯规划。

陈总最后号召全体干部员工要养成认真负责、兢兢业业的工作态度,不论何种工作、不论事情大小,都要认真去做并且都要做好、做漂亮、做精致,使我们公司产品质量和基础管理在\_\_\_\_年的基础上百尺竿头,更进一步。

最后贝莱特执行总经理康总对会议的召开给予了高度的评价,并对\_\_\_\_年市场环境和贝莱特空调的销路作了简单的介绍,同时要求大家只有紧密团结在以吴总为核心的集团领导班子周围,按照我们制定的计划扎实开展工作,我们的'目标就一定能够实现。

这次会议的召开不仅使全体干部员工明确了工作重点和方向,同时也增强了大家为实现\_\_\_\_年公司总目标的信心和决心。

## 售后客服年度工作总结篇三

对自己来说当前急需解决的问题还是应该要做好客服话术的背诵工作，尤其是在前不久公司对客服部的话术进行更新以后就更应该需要注意这一点，因此有些时候掌握了针对专门问题的客服话术以后才能够从容应对工作中遇到的困惑，至少当前阶段自己应该这样去做才能够 在售后客服工作方面有所提升。在与客户进行交流的时候一定要注意使用敬语才能够体现出售后客服工作的专业性，尤其是对方提出的问题最好能够做到24小时内进行解决才对得起自己的职责，有些时候只有多站在客户的角度来思考问题才能够更好地处理售后客服工作。

在第四季度的时候自己也应该要多学习一些产品知识才能够更好地解决客户的疑虑，毕竟作为售后客服若是对产品知识不熟练也是对目前咨询自己的客户不尊重，因此在第四季度的闲暇时间自己应该对这方面了解一些才能够对当前的工作有所帮助，有些时候专业性的用语以及产品分析能够彰显出作为售后客服的专业性，至少在诚意方面做足就能够在得到客户谅解的同时减轻他们对公司产品的不满。

在第四季度的时候重点还是应该要想办法解决过去工作中的不足才能够 在售后客服方面有着进步，尤其是客户的进行投诉的时候问题迟迟得不到解决才是自己在工作中存在的严重不足，毕竟在以往的售后客服工作中自己仅仅只是收集客户的投诉以及意见以后进行上交就没有再管过了，如果当时自己能够负责一些并时刻关注问题解决的进度就能够给予客户满意的答案，因此在第四季度中自己应该在吸取教训的同时懂得与其他部门进行沟通协商，至少自己反馈的问题应该要尽快得到解决才能够提升公司在客户心目中的形象。

此刻的自己在规划第四季度的工作任务时也不忘回顾过去总结的一些经验，或许在当前看来想要做好售后客服的工作还有相当长一段时间才能够有着本质的改善，而此刻自己所

需要做的就是通过时间的积累来不断提升自己售后客服工作方面的经验。

## 售后客服年度工作总结篇四

### 1、整理客户资料、建立客户档案。

客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋。客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本公司维修、保养记录（详见“客户档案基本资料表”）。

### 2、根据客户档案资料，研究客户的需求。

业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的内容，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

### 3、与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务。

业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

- （1）询问客户用车情况和对本公司服务有何意见。
- （2）询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳。
- （3）告之相关的汽车运用知识和注意事项。
- （4）介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容。

(5) 介绍本公司近期为客户安排的各类优惠联谊活动，如免费检测周，优惠服务月，汽车运用新知识晚会等，内容、日期、地址要告之清楚。

(6) 咨询服务。

(7) 走访客户。

## 售后客服年度工作总结篇五

### 一、提高客户转化率。

1，提高客户信息的质量。提高跟客户的沟通技巧，在跟客户交流时，判断客户的购买倾向度及购买能力，将没有诚意，无潜在购买能力的的客户过滤掉，保留潜在客户信息传给销售。

2，做好跟销售的配合。在回访客户时，对于有意向但销售没取得联系的客户，将客户信息再次传给销售经理并附上回访情况信息，做到及时反馈，提醒销售联系。

### 二、全面的解答客户的问题。

客户会带着各种问题与60人沟通，尤其作为客服，客户需要从这里了解尽可能多一些的信息。所以为了拉近与客户的距离，明年工作中，希望通过自己的学习以及跟相关销售同事的沟通，来了解一些客户关心的知识，比如客户提到的招标、合同、付款、发货等销售相关环节事宜。

在与客户的交流中，客户会提到线下市场方面的知识，在客服工作这块，我认为自己没有了解产品线下的市场情况，没能很好的应对好客户的问题。在明年的工作中，可以的话，如果是涉及到我工作范畴的内容，希望能跟相应的产品经理对接，在工作能给予我一些支持。



### 三、着力提高自身网络营销能力。

首先需从接待网络客户开始。当市场部和内勤同事没有时间接待目标客户时，网络部可以去接待目标客户，帮客户讲解产品。尤其是从网络来的客户来公司看设备时，争取网络部这边可以独立接待目标客户。这就需要了解网络部主要推广产品的知识，了解产品的基本市场状况，例如光子嫩肤仪、调q led光动力 co2治疗仪、半导体脱毛、水动力、308准分子治疗仪。明年这些产品的知识将重点加强。

### 四、避免核对成单信息的障碍。

在接待目标客户咨询时，记录好客户的单位名称及装机地。今年所有咨询客户中，993个客户单位名称记录全面，占有客户比例的68%。明年的工作，争取将这个比例提高到85%，方便对单。

今年的工作已经接近尾声，明年的工作将有序的进行，以更好的心态去工作，努力做到成为一个专业的网络人员。