

最新售后服务部门工作报告总结(模板8篇)

在当下这个社会中，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

售后服务部门工作报告总结篇一

在这一年的时间中销售部通过努力的工作，也取得了一点收获，临近年终，对销售部的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高销量，以至于把工作做的更好，以至于有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年来的工作进行简的的总结。在20xx年当中，我们相比20xx年销售量大幅增长，货款回笼率很高，基本没有坏账死账，客户异议很少，顾客对我们产品的评价很好，这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面工作中我们做的还有很大的差距。

一、从销量上看，我们的工作做的是不好的，销售业绩的确很不理想

1. 销售人员工作的积极性不高，缺乏主动性，懒散，也就是常说的主动性不强，没有自动自发的去开发客户，只在那里守株待兔。

2. 对客户关系维护很差，终端用户很少。从数据上看销售，我们现有稳定大客户和终端客户是非常少的，由于在销售时销售人员没有及时跟进，导致有些客户只打一个电话就再没有联系过。或者有些客户只合作了一次就结束了。

3. 沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图；对客户提出的一些问题和要求不能做出迅速的

反应和正确的处理。在和客户沟通时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受到什么程度，在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。

4. 工作没有一个明确的目标和详细的计划。

销售人员没有养成一个工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。 5. 销售人员的素质形象、业务知识不高。

个别业务员的自身素质低下、顽固不化恶习很多、工作责任心和工作计划性不强，业务能力和形象、素质还有待提高。

二、20xx年工作计划

在明年的工作计划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

1) 建立一支熟悉业务，高素质高效率而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切的销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，战斗力、高素质的销售团队是企业的根本。只有通过高素质高效率的销售人员才能提高产品的销量。在明年的工作中组建一支和谐，高效率的销售团队作为一项主要的工作来抓，让20xx年的销售量在20xx年基础上增加至少50%。

2) 完善销售制度，建立一套明确系统的管理办法。

销售管理是企业的老大难问题，销售人员的薪酬制度、奖惩制度，绩效考核等，完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。强化销售人员的执行力，从而提高工作效率。

3) 提高人员的素质、业务能力。

培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

4) 建立新的销售模式与渠道。

把握好制定好产品的销售模式，做好完善的计划。同时开拓新的销售渠道，利用好公司现有资源，做好上门拜访销售与电话销售、网络销售等之间的配合。大力开发终端客户数量，增加市场占有率，扩大公司及产品知名度。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到各个销售人员身上，再分解到每月，每周，每日；并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。我将带领销售部全体人员竭尽全力完成目标。

5) 顾全大局 服从公司战略。

我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质、公司的战略方针、个人的努力是分不开的。提高执行力的标准，建立一支有战斗力的销售团队与一个好的工作习惯是我们工作的关键。我们销售部在20xx年有信心，有决心为公司再创新的辉煌！

售后服务部门工作报告总结篇二

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。

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。

售后服务部 xxx

售后服务部门工作报告总结篇三

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。

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晌。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。

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。

- 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20x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。

售后服务部门工作报告总结篇四

自从本人20_年加入_x珠宝以来也有1年的时间了。

在这一年的工作中，我不断的挑战自我，对工作兢兢业业，严格遵守商场的规章制度，在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平有了较大的提高。

一、品德素质修养及职业道德

通过报纸，书籍，杂志的不断学习使自己爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，工作态度端正，认真负责，加强专业知识的学习，使自己不断的充电，这是销售珠宝信心的源泉。

二、工作质量成绩，效益和贡献

保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，是自己的工作业绩有了长足的提高。

三、工作中的经验，销售是一门艺术

1. 认真的接待顾客做到3米问好，1米询问，微笑服务是关键，人为的制造一个轻松愉快的购物环境。
2. 充分展示珠宝饰品，由于多数顾客对珠宝知识缺乏了解，因此对珠宝首饰的展示十分重要，顾客对珠宝首饰的了解越多购买后的满足感越强烈，常言道：“满意”是顾客的广告。
3. 促进成交，由于珠宝首饰价值相对较高，因此，顾客在最后成交前压力重重，所以要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力。
4. 熟悉珠宝的佩戴，保养，使用，产地，质量。
5. 售后服务，当顾客购买后营业员的工作并没有结束，应该详细介绍佩戴与保养知识，最后说一些祝福的话是顾客的心情愉悦。增进与顾客的感情，期待二次消费的发生。
6. 抓住每一次销售的机会，以的精神状态等待顾客的到来，注重自己的外表，衣着要干净得体，每天坚持化妆。

四、工作中的不足和努力方向

总结一年来的工作，尽管有不小的进步，但还是有很多改进与不足的地方。比如，对珠宝首饰的了解还不够，还要加强学习，自己的销售技巧还应该提高，也需要学习这方面的知识，借鉴他人成功的经验很重要。有时候销售不好思想就消极，这是要不得地，消极思想是销售的敌人。对销售失败后的总结不够，每一次销售失败都有它的原因，比如对顾客推荐的珠宝是否符合顾客的需要，对顾客的态度是否生硬造成顾客的不满意。对顾客是否充分的展示了珠宝首饰?等等这些都需要想一想。作为一个柜长，就像一个带兵打仗的班长，冲在第一线影响，感染成员很重要，作为柜长首先要起到表

率，模范带头作用，一个柜台就是一个集体，充分的团结才能释放能量。互相学习，互相进步。

总之，在这一年里我工作并快乐着！自从走出学校这座象牙塔，犹如温室里的花朵般的我便在选会上义无反顾的选中了现下我所在的公司：_珠宝。从x月份报道加入这个行业到现在，不知不觉中一年光景一晃而过。本来是被看好做茶叶销售的我，在我的坚持下最终被分配到珠宝销售部门并开始了人生当中全新的完全与专业无关的“历程”。

认真回顾这一年的时光，从一无所知到现在的游刃有余，无不载满了我的酸甜苦辣，不过，深深感谢正是因为这一切的历练才指引着我一步步慢慢走向成熟和稳重。

售后服务部门工作报告总结篇五

流火的七月，我满怀对未来的憧憬离开校园，来到深航货运有限公司这个年轻且充满朝气的集体。时光飞逝，转瞬间已工作三个月有余了。虽然在工作、生活中曾遇到过一些困难，但在领导和同事的关心、鼓舞下，使我的生活充实且快乐。

我在大学所学专业与现在所从事的工作存在着巨大的差异，因此就要求自己更加的努力，不断完善自己，学习货运的相关知识并使之运用在现实工作中，才使最为关键和重要的；经过这三个月的学习及领导、同事的细心教导与帮助，现在我已经基本掌握了一些必备的业务知识与服务技巧。闲暇时，回味思索一下，现把过去三个月的工作做一个小结，以便在今后的工作中更加运用自如、得心应手。

以我个人的观点，我们运行部是一个真正意义上的保障部门，对各个营业部、代理人的货物是否能够更安全、快捷、合理的配载、出港起着至关重要的作用；同时也是对公司的信誉的维护，对客户满意程度最好的答复。现在我所在的岗位是运

行部的调度中心，它是联系加货内外、车队、外场及营业部、外航货运代理的纽带，作用就更加不言而喻。

刚开始的时候，我连最基本的三字代码都不知道，在办公室看着大家忙碌而井然有序的工作，而自己连一点忙都帮不上，从心里感到着急。因此——让我们从处理舱单开始，一步一个脚印、踏踏实实的从点滴做起，且手把手的教我们。我很荣幸的说，在很短的时间内我就掌握了输单的方法与技巧，且通过输单我还掌握了公司飞机所飞航线的三字代码及基本的航班动态，为以后的工作打下了良好的基础。

而最让我头痛的便是接电话及听对讲机了，因我们这里是保障部门，不可避免的营业部、代理人的电话会多些。开始的时候，听到电话铃声心里就有点发毛，怕自己讲不好、讲不清楚，对对方所要咨询的问题无从下手；经过近一段时间的磨练和领导、同事的帮助，我自信在一些问题的处理上我已经可以应对自如了。在有就上听对讲了，以前因为从没有接触过，刚听的时候，只绝声音刺耳，茫然不知是在和自己说话、说的是什么。不过三个月已经过去了，天天的耳濡目染已经习以为常，没有问题了。

1. 在处理普通外航货物时，当收到大量、同一目的地的货物时，是否可以给那些和我们保持良好关系的，且在竞争同一公司航班舱位的代理人来分别的处理呢？这样的话，我想是否就对货物的保障问题有一些提高呢？因为他们的舱位总是在一个有限的范围内，当货量很大时，注定要有一些是无法正常配出的，而当我们分别来出来时，是否会在他们有限的舱位上都保证有我们自己的货呢？使我们货物能按时正常配出。在就是我们现在所知的代理人还很有限，这些需要我们在平时多多的积累，以便在用的时候不会措手不及。

2. “城际速递”是我们公司精心打造的拳头品牌，时效的保证是它最重要也是最大的特点，这就要求我们在配载、出港的时间都需有专门人员来跟踪，不允许有丝毫的差错，并要

及时的记录、反馈相关的信息;而如果只能走外航的情况下,我们是否可以给那些其它航空公司货运部来处理呢?我们是否可以和他们签署一份协议,只是用来保障“城际速递”这类的货物。

3. 不管是何种货物,保证它的安全也同样的重要。问题主要是保障仓库储存的货物、货物从营业部到分拨中心以及到货物的配载、出港等几项内容,作为安全保障部门的一员,首先要从思想上充分重视起来,思想直接指导着行为的执行,安全问题是我们的部门指标中的重中之重。在具体的工作中,首先是要防止各类危险品和注意海鲜的包装,在货物到达各个环节时做好交接,保管好钥匙,把可能造成货物丢失或破损的任何隐患降至最低。在安全问题上,我们现在为止已经有一整套流程,只需把它认真的贯彻执行,工作的时候更加细心认真。

在工作中最重要的一点我还很欠缺,那就是经验,所以在处理一些比较紧急的问题上,还是显得有些稚嫩,不管是在工作还是其他方面,我还有很多很多需要加倍的努力学习的地方。我会在今后的工作中更加的努力,争取做的更好。

售后服务部门工作报告总结篇六

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。

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。

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。

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晌。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

- 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姿多彩的，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。

售后服务部门工作报告总结篇七

来到--运输实习也近一个月了，在这里我明白了运输对于整个物流系统的重要性。运输活动及其载体所构成的运输系统是物流管理系统中最重要的一部分，通过运输活动，物流系统的各个环节才能有机地联系起来，物流系统的目标才能得以实现。运输是物流的主要职能之一，也是物流业务的中心活动。

应该说一切产品的移动都离不开运输环节。物流业务活动过程中直接耗费的人力劳动和物化劳动所支付的直接费用有：运输费、保管费、包装费、装卸搬运费、运输损耗等。其中

运输费所占的比重最大，是影响物流费用的最主要因素。所以，当前对企业的运输系统进行合理的整合进行现代化是很有必要的。组织货物合理运输，在发运地和到达地之间往往有多条运输线路，存在多种运输方式。物流运输合理化的目的，是在保证物流及时、安全运输的前提下，如何有利于提高物流公司的综合运输水平，降低运输费用。物流运输合理化标志的确立，必须符合这一基本目的要求。因此，组织商品合理运输，必须从实际出发，根据当前的交通运输条件，合理选择运输线路和运输工具，保证运输任务的完成。因此，必须加强运输环节的联系，做到环节紧扣，密切协作，使货物合理运输的工作得以顺利进行。

可以说，稳定可靠、灵活快捷的运输支持系统是整个物流系统成功运作的关键所在。因此，物流管理者需要对运输问题有很好的认识。运输是创造产品的地点价值。就物流而言，组织运输工作应贯彻及时、准确、安全、经济的基本原则。

- 1、及时就是要求按照客户规定的时间把商品运往目的地。
- 2、准确就是要防止商品短缺、错放等意外事故、保证把商品准确无误地运达目的地。
- 3、安全就是在运输过程中保证商品的完整和安全。
- 4、经济是以最经济合理的方法运输产品，降低运输的总成本。

—运输的车辆主要分为吨车、自备柜车和码头柜车三大块。他们负责国内的车辆调派，依据上述运输工作中的基本原则满足客户的对于车辆的需求。平时车辆调度员接到订车单后，根据其订车要求完成派车，并对车辆作业进行实时跟踪，及时的和司机沟通，确认其所属司机的动态，以及其运输过程中可能出现的异常情况。如果作业中发生异常，那么，调度要及时的反馈给客户，保持与客户的适时、有效的沟通，以确保能够快速解决异常，完成作业。

要做到以最少的时间，最低的成本准确的完成作业，那么就要求调度员能够了解车辆的运作情况，准确的掌握前一天车辆动态。调度员每天要做好《车辆动态调度工作日志》，这样能准确的记载车辆每日的运作情况和行驶车公里，有助于根据油耗支出确认其实际运输成本，得以控制司机的实际油耗，使其油耗在公司的规定范围内。而平时在派车过程中掌握客户的装、卸货地点和作业规律，才能与客户进行良好的沟通，并向客户提出更加合理化的建议。

调度员要熟练掌握各种车型的尺寸、装货数量、车辆投保情况。完成其负责的车辆的司机出车时间、运输地点、行车路线等等信息的统计工作，以便月底为财务结算工作提供准确的数据。还要熟练掌握合作运输公司的应付费用，根据市场变化及时提出调整应付费用的建议。平时要负责应收压车费、返空费、代垫费等费用的计算及确认工作，向客户做好压车原因的解釋工作，并最终得到客户的书面确认。

近年来，随着我司安装使用gps定位系统以及行驶记录仪的运输车辆的增加，gps等在道路运输安全管理中发挥的作用越来越大。对于加入gps系统的车辆管理，就要求调度员熟练掌握gps的跟踪、运输管理系统的操作，及时地、准确地了解司机的车辆动态，监控车辆实际行驶的速度和公里数。这样就切实的改变了监控不到位、疏于管理的状况，还很大程度上消除车辆违章运输的隐患。从而形成运行有效的监控网络，进一步提升运输过程控制管理能力和效率，有效控制超速行车，疲劳驾驶现象，从而为车辆安全行驶，确保人员货物安全提供了有力保证。

而且，调度员还需负责审核、协助打单员催促司机按时交还托运单、签收单、报关单等相关单证，以确保单证的完整性。负责审核、确认车辆在运输过程中发生的费用，严格执行公司费用标准，对超标费用的支出进行审核、确认并报部门经理审批。

此外，公司还有一个柯尼卡·美能达零部件转厂运输项目(简称柯尼卡·美能达项目)项目是直接面对制造企业生产线的运输服务，柯尼卡·美能达的生产制造方式是一种精益生产方式(justintime简称jit)这种生产方式的核心是追求一种无库存的生产系统，或使库存达到最小的生产系统。所以这也就要求我司对柯尼卡·美能达项目的服务实现标准化和规范化。秉着科学、经济、合理的调度原则，选择最佳的运输路径，进一步优化操作流程，提高运输质量。为分供方降低成本损耗，争取最大的经济效益，保持了与各分供方良好的合作关系。

随着不同岗位的学习，也渐渐地把物流行业的整个作业流程慢慢地串连起来。在实习的这段日子里，是一个将校园里学到的知识从感性认识上升为理性认识的过程。从刚开始的不谙世事，到现在的事事知悉。刚入公司，一切都显得那么陌生，做什么事情心里都没有底气，不能放开去做，有很多新的东西需要自己去学习和适应。对我来说能把一天的工作完美的结束就是我这一天最大的成功了，当然，完美的结束一天的工作只是我现在的目标，以后我会给自己树立更高的目标，只有在不断追求完美的过程中，自己才能变得更加完美。

售后服务部门工作报告总结篇八

1、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，才能建得起高楼大厦。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。

2、学会与人沟通。

做我们这样的工作，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功倍。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。

3、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。