

2023年厂里售后工作总结(模板10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。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

厂里售后工作总结篇一

落实“四个服务”方面：

- 1、按计划顺利完成了小向善、大向善电气化、路灯亮化工程任务。
- 3、配合省电建公司对20xx年申报的改造台区进行了实地考察。
- 4、根据上级节能减排文件要求，对年产量60(含90)万吨的鸿强、华兴洗煤厂的配电变压器进行了停电封存。
- 5、配合上级部门对二十八个高危行业、非煤矿山采取了断电措施。

标准化建设与例行工作方面：是按时召开安全日活动例会每月四次，累计召开五十三次；安全、营销月度分析会每月一次，累计召开十二次。是每月对三条10kv主干、分支线路及混合台区低压线路、设备进行了定期巡视。是传达了支公司“《六届四次》职代会暨20xx年工作”专题会议精神，使全体员工明确了年度重点工作方向。是根据实际需求，对办公场所及安全工具室、资料室、值班室进行了重新调整布置；并利用有限资金，对陈旧的走廊扶手进行了涂涮装饰。

- 1、强化安全意识，确保安全生产。我所根据上级规范化管理的工作流程和标准，首先成立了以所长、副所长、各级管理

人员为核心的安全生产领导组织机构。同时制定了我所20xx年度“不发生人员轻伤、重伤及农村触电死亡事故，不发生一般及以上火灾事故，不发生特、重大电力设施外力破坏及失盗事件”的安全奋斗目标和“班组控制异常、未遂及以上事故”的安全措施、“安全技术劳动保护措施计划、反事故技术措施计划”；组织制定了栗家庄供电所两个“两节”保电、“防汛预案”、“迎峰度夏”组织机构及相关制度措施计划。

2、抓规程培训，明确安全责任。2月23日，组织全体人员进行为期两天的《安规》“两票”培训并经严格考试。参加考试人员27人，考试合格率达到了百分之百。各级人员与所长鉴定了安全生产责任书，并根据各岗位写出了“三不伤害”保证承诺书。

3、加强安全工器具管理。按照支公司要求和规程规定，于1月份、3月份、9月份对安全生产用具、安全辅助器具进行了定期试验。共测试脚扣26付、安全带26条、安全帽26顶、验电器6支、绝缘靴6双、绝缘手套6付、低压接地线9组、拉闸杆7付。经过测试，对不合格的安全器具、生产用具及时进行了清理，同时对缺少的用具给予了补充。坚持每周进行安全用具的外观检查并认真做好记录工作。制定了安全用具领用制度并认真填写领用记录，做到了责任明确，达到了无损失、损坏责任事故。为检修、消缺现场规范地使用安全用具奠定了基础，得到了基本安全保障。

4、坚持安全日活动例行会议。组织安全日活动例会53次，达到每周一次；组织召开安全生产月活动例会12次，平均每月一次。及时传达、学习安全文件、安全简报、通报70余篇次。

厂里售后工作总结篇二

做客服需要有耐心，细心的，那么写总结的时候应该要注意哪些内容的呢？请看下面吧！

话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与客户沟通时，要把握言语的分寸，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。

如果不小心踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。

因此，在和顾客沟通的时候，必须注意以下几点。

首先，不要与客户争辩。

销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。

但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。

与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的反感。

即使我们在线下很不生气，但是我们也不可以把情绪带到线上。

线上的我们应该耐心倾听客户的意见，让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他的要求。

其次，不要用淡漠的语气和顾客沟通。

在跟客户交谈的时候即使面对的是电脑我们也要保持微笑，因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。

下一次有需要就很容易想起我们的店铺，从而成为下一次交易的铺垫。

第三，不要直接质问客户。

与客户沟通时，要理解并尊重客户的观点，不可采取质问的方式与客户谈话。

用质问或者审讯的口气与客户谈话，是懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害客户的感情和自尊心的’。

最后，推销要有互动性，避免单方面推销。

什么样的销售才是最成功的？我认为实现双赢的销售才是最成功的。

实现双赢，就是客户购买了我们的产品我们解决了他实际的问题，而我们也获得了利润。

因此，我们销售时首先应该倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮助他解决实际的问题。

如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易。

在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。

金牌客服不是一天炼成的，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

入职半个月以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。

现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。

淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。

其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。

其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。

再次，作为客服同时要对店内商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。

本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提升自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。

下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。

首先是售前导购。

售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。

在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。

自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。

除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。

在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。

道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

一个新的顾客需要花费大量的时间和精力才能促成交易，但是老顾客就不一样，因为他们了解我们的服务和产品，所以只要有他们满意的，那么他们不需要多询问，就会自助购物了。

因此，维护老客户是我们的一项重要任务。

淘宝网近几年的不断改版，也为卖家提供了很多新的功能，其中也注意到维护老客户的重要性，所以特别推出了软件给卖家实用，让卖家能轻松地利用淘宝工具联络买家并增加和买家的感情。

一、旺旺群发消息。

阿里旺旺不仅是买卖双方联系并交流问题的工具，也是卖家和买家联络感情的重要工具之一。

利用阿里旺旺可以把买家们分组添加为联系人，也可以群发消息给买家，如果有新货到或者什么促销活动等信息，那么阿里旺旺的群发功能就可以迅速地通知买家们。

二、发送站内信。

通过站内信随时通知买家关于店铺的更新情况也是联络买家

的方式。

既增进了 卖家和买家之间的感情，同时也会让买家一直支持我们的店铺。

如果买卖双方都 不愿意走近一步，那么双方之间可能仅仅保持纯粹的买卖关系。

但是如果我们很 热情， 而且会努力亲近买家并和买家做朋友， 那么相信双方会不只限于买卖关系， 而且买家会一直支持我们的。

三、阿里网店版。

阿里网店版是卖家的好助手，三星以上等级的卖家便可以 申请开通阿里网店版，网店版相对于普通版，有很多功能可以帮助卖家更好地管 理店铺、整理宝贝和联络买家。

通过客户页面可以查看买家的购买数量和金额等 情况，有助于卖家跟买家的联系。

面颊可以设置给予买家的优惠额度等，还可以 查看买家的交易情况、交易比数和金额等。

四、手机短信。

然后在买家生日的时候送上一条祝福信息，或者在买家第二次购买的时 候，根据买家的喜好来给买家发信息。

相信贴心的服务，肯定会让顾客很感动， 从而让他们成为店铺的忠实顾客。

厂里售后工作总结篇三

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。

回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。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。

1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态（范本）诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗

平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过__处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在__时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，

如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多__店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。公司也__过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，不断的充实自己，并努力完成领导给予的各项任务。看了公司的年度规划，我也意识到了新的一年我们全体员工所肩负的责任，但我相信自己的团队，也相信我们一定可以做的更好。新的一年天猫店和淘宝店合二为一，公司对于员工也有了更严格的要求，在这种氛围下我也会努力去学更多的知识，并努力提升自己的各项数据，争取做一名优秀的员工，为公司创造更多的效益。

新的一年，也希望公司能够提供更多的培训机会，让我们对公司各个岗位流程有更好的了解，继而为公司带来更多的效

益。

客服工作是一个很大的话题，单说一方面未免有失偏颇，但要各个方面都展开来说，又未免太泛，很难说到重点。只能选择其中印象比较深刻的方面来探讨一下。

客服部门管理制度

投诉管理制度

业绩考核制度

处理问题流程

制定制度的同时，招聘作为整个客服工作的重点也应该同时开展了，正如文章开头所说，优秀的客服人员往往具有一些性格特质，因此在甄选的时候通过谈话，问卷等方式沟通基本上可以知道一个人是否适合从事客服工作，谈话是最好的方式，因为客服工作就是直接沟通的过程，面对面的谈话更能识别出一个人是否满足客服工作的要求。在招聘客服助理的时候，可考虑心态积极，沟通能力良好的应届生。应届生优点是积极，接受能力强，可塑性强，但也存在一些缺点，如心态容易不正，工作经验不多，不够成熟等等。

在团队组建的同时，尤其要注意的是分工要明确。在有流程的基础上，搞清楚诸如碰到谁受理，怎么处理，谁反馈，谁跟踪，谁记录等等。

团队需要经常进行培训，包括业务知识和沟通技巧，特别是更新了的业务知识，具体可以邮件和例会等方式实现，原则是简单有效。

其次谈谈客户期望的管理，在软件行业，由于客户使用习惯以及业务变化等多种原因，提出变更的需求是经常的事情。

如果客户提出的事情都答应，不可能，如果拒绝客户，又怕影响公司形象，这就涉及到需求管理中的一个环节-客户期望管理了。客户期望管理的最高原则是信誉，也就是答应客户的事情一定要按时办到。没有信誉，其他技巧都免谈。其中一种方法叫做“降低承诺，提高交付”，如果一件事情预计需要__个小时完成，你应该和客户说需要一个半小时或者__个小时，因为很难保证实际情况会不会超出预计，而提前交付比延迟交付效果要好得多。还有就是不能在满足客户的需要的时候，需要耐心有技巧的解释，如果平时信誉良好而你又解释得当的话，十有__客户是会理解的。

还有一个客服人员业绩考核的问题。良好的业绩考核制度是保持客服人员工作积极性的一个重要因素。我个人觉得可以从以__面考虑：客户满意程度，考勤情况，工作量饱满情况，工作及时完成情况，团队协作精神，岗位纪律，工作态度，工作积极性，工作创新能力，月度工作推进情况，负责人考评，日常考评，业务知识考核等都可以纳入考核。

厂里售后工作总结篇四

每次看到别人维修铺那里放着一块万用表，我笑了，为什么呢，因为万用表的笔比元器件都粗，怎么检测其好坏，只能用示波器来检测，所以那个只是别人装下门面的标志，昨天在学校做校车时候，听一美女说自己手机坏了，别人说是主板坏了，我又笑了，这不废话啊，手机坏了的肯定在主板上，就像笔记本一样，所以装b也得有实力啊作为时代进步的标志手机作为主流的通信工具已经广泛的被人所使用，现在对于手机的维修的知识，我结合问我个人维修的经验做点介绍。

首先我相信大家一直在说什么手机摔坏啦，怎么不能用，结合我的经验，百分之九十的手机是很难摔坏的，因为手机里面的电路板与手机的外壳的接触太紧簇了，根据物理知识即可以把手机与里面的电路板当做一个同样的东西，所以要想内部坏，外部一定是坏的散架了。

本人爱好酒精，但并非是爱好喝酒，我喜欢百分之九十五的酒精，因为它是良好的有机溶剂洗涤剂，因为其具有廉价易得，挥发性强的特点，一般作为我的维修工具首选，但是一般店铺是用汽油，这个我不用是因为它太贵了，哥穷，买不起，其实我最喜欢的是汽油。

手机进水了无非会导致水与电路板裸露的金属发生氧化反应，从而干扰手机的信号和其他按键功能，一般手机进水会导致手机按键失灵，所以这个时候因当立即把手机拆卸然后将键盘拆开，用粗糙的工具在按键的芯片上摩擦，然后用酒精清洗，这个作用是先摩擦一半的锈迹，然后将其洗掉，一般情况下手机是进水处问题了，一瓶酒精就足够解决所有问题了，当然你有钱买汽油最好啦。

首先找另一个手机试试，如果确定是自己手机出问题了，那恭喜了，其实这并不是什么大问题，一般有三种情况，喊话口旁边电容击穿，更换既可，还一种情况是喊话口那个麦孔被杂物堵死，有些诺基亚的手机可以直接打开喊话口，然后将杂物清理干净，摩托罗拉的手机喊话口比较特殊只能用针状物去拨动清理。还有一个互殴是接喊话口的线断路，肉眼既可以看出来。

一般手机开机设定时间是因为手机里面都有个时钟电路，里面有个纽扣电池，是用来给时钟电路直接供电的，而时钟电路的工作是这样的，在手机没有电的情况下，手机是靠纽扣电池供给时钟电路供电，从而达到时间不需要开机设定，但是手机电池厂时间没有电，或者手机不装电池，待纽扣电池的电消耗干净，那么手机就得开机在设定时间了，我以前的手机是这样的问题，每次开机都要设定时间，但是同样型号的这款手机却没有，最后得到结论手机纽扣电池没有电了。

或许大家会问了，手机电池不是有点吗，我再次说明清楚下，手机电池是给纽扣电池提供电，从而使其有电了在工作，但是其坏了不能冲电，手机电池就只能在开机后能进行正常

的时钟工作了。

并且坏死了，想去更换这个电池，可我看不清上面的电池电压时多少了，最后在我的努力下，一分钱没花，手机照样开机不用设定时间，我的做法是这样的：直接卸掉那个时钟电池，从而手机供电改为时间手机电池供电，卸掉电池后手机虽然没有电，但是手机中的电容和电感存储了一点电，所以只要我保证在卸掉电池15秒内更换电池时间就不需要重新设定。

本人只热爱塞班操作系统，我觉得智能机的修理主要是软件方面的问题，硬件问题与其他手机类似，其实软件问题很好解决，是在不行就格机，然后再塞班论坛上做个证书在装其他软件就ok了，前一个月我的I7出现了两个重大的问题，一个是我手机的那个按键失灵，另一个是我手机键盘指示灯一直亮，我是这样解决的。

由于苗总暑假用我这个手机不小心进水了，导致了那个对光感应器白色芯片烧坏，从而致使手机的按键一直是亮着的，因为那个感应器是对键盘的灯的控制，白天怎么按键盘都不会亮，晚上却一按就很亮，最后毫无办法，手机电池又用的快，我一怒，将手机键盘灯全部戳破了，乖乖，好啦，电池可以用两天，其实手机也些功能要不要也无所谓，比如键盘灯，晚上手机屏幕亮了还需要它干嘛，完全是烧电。然后收件按键我检查下，是贴片掉了，只能从一些旧手机里面键盘下掉一个贴片，粘上去，就好了。

关于手机死机可以分为四种，一种是当手机摔后出现死机的问题这个问题主要是手机摔后导致焊点脱落，一般只出现山寨机中所以建议没事不要烧钱买山寨机，然胡焊点脱落就是常见的虚焊，解决这个问题就需要焊工比较好的朋友了，并且手机不能用一般的电烙铁，要用恒温电烙铁，在每个焊点补点锡就可以了，但是也不排除摔后手机电池与主板接触点接触不到，这个问题一般好解决，可以看出来。第二种，就

是电池接口氧化生锈或者主板接口氧化生锈，说到生锈，你们懂得，穷人用酒精，富人用汽油，第三种，按某一个键手机重启，这哥问题一般就是按那个键下的某一电路虚焊，你们懂的，补焊。第四种，手机缓存不足，这个只是针对低端智能机和刚起步出来的一些彩屏手机，那个低端智能机，自己少开点后台程序像qq就占3m的缓存，低端智能机一般是20m的缓存，然后听音乐开uc就会废了，这就会导致缓存不足，自动重启，然后低端刚起步的彩屏手机呢，本来缓存是自带的不能改变，不比内存条，所以那些手机尽量不要存什么彩信，像那个低端彩屏手机，缓存不到5m除去用系统，就剩1m多了，所以这种手机不带浏览器，如果信息存多了那么就得起立删了，尽量往里面少放图片，这样才不会手机重启，出现这种问题后非智能机恢复出厂设置就可以解决了。不用跑到维修店被别人忽悠。

一般诺基亚的充电器是送的百分之九十的是假的，市场上卖的充电器我没见过真的，当然外形是一样的，内部的电路板我拆过很多，都是山寨的，所以说充电器坏了不一定要买原装的，买了也不知道是不是原装的，我的诺基亚充电器内部元件烧坏后我是将我摩托罗拉手机的充电器头子改成诺基亚的，然后用来充电，毫无影响，因为一般手机输出的电压都是一样的4.7v左右，多零点几也没事，说到换头子，怎么判别手机充电器是头子坏了还是电路板坏了呢·~很简单，将充电器接电，头子接触舌尖，看有嘛的感觉没，放心，这么做没事的，因为如果是坏的输出出来的也是0是好的输出出来的也是4.7v电不死人，从而简单的判别。内部电源输出出来的是直流电，很好检测的。

说道这里就是电池的选购，切忌不要高容量的电池，小心爆炸，低容量电池虽然待机时间不长，但是很稳定，高容量的，说不定电池已短路就来个爆炸的，那你就惨了。

其实维修就是个熟练活，没什么技术，那些维修铺的人连小

学都没毕业照样可以修，所以说这是熟能生巧，只是我们唯一与他们的不同时可以讲出原理来。至此，手机一些小的维修技能还有很多，不一一举出，全靠大家去意会，所谓熟能生巧。悲哀啊~~现在哥那部手机坏的只能换配件了。

厂里售后工作总结篇五

因前台接待人员及机修人员的专业知识不够专业和广泛，服务细节有所欠缺，在与客户接触时，他们有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。所以我们需继续加强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高业务能力，加强技术水平；在服务过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

二、以往我们售后

因前台及车间的各项标准流程不是十分到位，且工作人员面对工作时并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上犯错误，故在下半年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心，让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂勾，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是别克售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着别克售后部的形象，所以我们必为别克售后部乃至企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

三、从营销策略上

上半年别克售后部在忠诚客户维系上有所不足，客户在不断新增时也有着一定量的流失，所以下半年我们必须培养和维
护一批长期稳定与我们合作的老客户，发展新的忠诚客户。

我们会从日常工作中给这些客户真正的关心，当然照顾是建立在互惠互利的基础上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到“比你更关心你”。

四、价格合理化

价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

五、在目前市场环境下

各企业都处于微利或赔钱的状态下，这就需要我们企业每一名管理人员、员工节支降耗，为企业节约每一分钱，做为别克售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

六、加强5s管理

坚持对机器设备的定期维护，及时发现损坏或无法正常运作的设备并进行修理，从而提高车间的整体运作效率，降低成本。

七、面对上海通用对我司的明察暗访，我们应努力打造一支上下团结，和谐有凝聚力的团队。遇事大家必须心往一处想，劲往一处使，我们共同想办法、拿措施，解决问题，度过难关。最后请公司各位领导放心，别克售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成20xx年公司下达的工作任务。

厂里售后工作总结篇六

一、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台

大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。保洁饮用水不够时要及时叫送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、笔、玻璃胶等。登记好网球预约，避免重复时间预约。打印机没有墨时，要电话通知送机送墨。如果前台的物品坏了如：对讲机坏了要叫维修工维修。有什么问题都要想办法解决。

二、接收文件，要注意对方传给谁，以免接收送错文件，接收到文件要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。如有信件也要及时交给相关人员。

三、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是引客到负责人办公室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。

四、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好!香梅健身俱乐部!之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。熟悉俱乐部内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。看到领导来电也可亲切问候。

做前台工作也有四个月多了，工作范围较小;工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊;我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。在14年上半年里要不断提高自身形象，做好14年上半年工作计划，提高工作质量、效率。还有责任心。

(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；巧妙的问答客人。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、化妆、服饰搭配，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，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者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俱乐部作宣传。

(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。

厂里售后工作总结篇七

如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

以前我认为客服工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。

回顾过来的客服工作，有得有失。下面我就简单总结一下：

1、日常接待及接听电话：热情接待来访业主，并积极为业主

解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

2、日常报修的处理：根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

3、每天早晨检查各部门签到情况。

4、检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。

5、对库房的管理：领取及入库物品及时登记。

6、催收商铺的水电费及物业费。

7、搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

我认为做好客服最重要是：(1)服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。

(2)我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待的细节。

3、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上企业前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入阳光水岸的团队，此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

厂里售后工作总结篇八

来xx核电厂从事核清洁工作已有三个月了，正好赶上核电站二号机组要进行第七次大修工作，这正是一个学习和锻炼的好机会，在整个工作过程中努力完成领导安排的任务，认真学习，积极思考，逐步提高个人的能力，为今后的工作打下结实的基础。随着换料大修工作的结束我从中学了不少的东西，也积累了很多的工作经验。在大家的共同努力下圆满的完成了这次大修工作，下面就是我的这次换料大修工作总结。

在大修过程中我所从事的是核清洁。因为在核电厂日常运行过程中，由于其他工作人员现场操作，实验，维修等活动使得放射性物质的泄露，加上设备本身也具有放射性污染，这些污染伴随着传播介质如：空气、水、还有灰尘等，将会形成污染扩散。因此我们所从事的核清洁工作不仅仅是保证厂房环境干净的需要，更是顺利去除放射性污染，防止污染扩散，有效降低辐射控制区整体计量水平，从而保证现场工作人员不受到辐射的危害，使之成为一个安全的工作现场。我们日常清洁的任务是辐射控制区内的清洁维护，其主要包括厂房、设备的清扫擦拭；放射性污染设备、场地的现场去污；维修现场的清洁与维护；控制区内各个废物收集点产生的废物收集、运送和初步分拣；控制区内工作现场的场地准备与服务；待去污的放射性沾污工器具收集、去污与分发；依据辐射水平较高作业区域的实际情况，制定屏蔽方案，并负责实施；运行过程产生的通风系统废过滤器运送和分拆处置；控制区内各系统跑、冒、滴、漏产生的废液收集和倾倒；控制区内地坑的清洗和抽排水；放射性容器内部的清淤等。

在这次换料大修工作中我本人所从事的核清洁任务是n厂房0米主通道(na234)废物收集点的废物收集与分拣；化学堆坑泵

间□nb281□放射性含硼废水的收集与处理；使用后带有放射性工器具的接收待去污；工作现场产生的废油在中央通道□ne264□的收集与处理；整个外围厂房的巡检与清理。下面就我在这次大修中所干的工作做具体介绍。

1□n厂房0米主通道□na234□固体放射性废物收集点工作：核电厂放射性废物按其物理性质分为固体、液体、气体三大类，在我们日常的核清洁服务过程中，主要处理的是固体和液体放射性废物，为了有效的控制辐射控制区内废物的产生量，防止污染扩散和交叉污染，必须进行分类收集，并运送到指定地点处理。在固体废物中又分为可压缩放射性废物和不可压缩放射性废物，可压缩的放射性废物用红色塑料袋收集；不可压缩的放射性废物用蓝色塑料袋收集，其暂存点就在上面所说的n厂房0米主通道□na234□固体放射性废物收集点。此废物收集点只存放放射性剂量大于小于1msv/h的废物，大于1msv/h的存入固定的水泥桶内。在□na234□固体放射性废物收集点主要的废物来源是工作人员工作完使用过的一些防护用品，报废的工器具等一些杂物，这些东西在工作现场使用完后都多少带有放射性，为了控制其交叉污染对其进行收集与处理。在□na234□固体放射性废物收集点的废物收集到一定的数量后就要对其进行分拣，用测量仪表□rad□一袋袋对其测量放射性剂量，贴上标签运送至qr厂房等待压缩填埋处理。

2、化学堆坑泵间□nb281□放射性含硼废水的收集与处理：

化学堆坑泵间□nb281□放射性含硼废水的收集与处理。因工作人员工作完工后其系统不一样产生的废溶液也不同，所以要根据系统的不同要对其废液分类与处理，避免污染扩散。在化学堆坑泵间□nb281□房间里有两个清理废液的底坑，即化学疏水地坑□9rpe002ps□和化学疏水地坑□9rpe003ps□□根据系统不同含硼废水rcp□反应堆冷却剂系统□□rcv□化学和溶剂控制系统□□rea□反应堆硼和水补给系统）。硼酸回路rra

余热排出系统ptr反应堆换料水池和含燃料水池冷却和处理系统pis安全注入系统eas安全壳喷淋系统tep硼回收系统)等。硼酸部分系统废水倒入nb281放射性含硼废水桶中，其他不含硼如rpe核岛疏水排气系统tev废液处理系统)等非硼酸回路倒入化学疏水地坑9rpe003ps

nb281临时废液收集桶废液处理有以下流程。当nb281废水收集桶满时，先去联系化学室工作人员对其取样，要求分析总放r和电导率。记录取样数据。如果总放小于，不管其他数据如何，将废水倒入nb283的(9rpe001ps如果中放大于，电导率小于50us/cm且水质干净清澈，将废水倒入nb281的(9rpe002ps如果总放大于，且电导率大于50us/cm或者水质发黑、浑浊，将废水倒入nb281的(9rpe003ps每次倾倒完废水时把地坑上的过滤布换掉，这就是处理废水的整个流程。当然在处理废水时一定要做好防护准备工作，每次废水处理完一定要到c1门检查一下是否粘污，如果被污染应及时联系出入口工作人员给予处理。

3、废油的接收和暂存：

工作现场产生的废油也是要分来自什么系统的，根据系统的不同，可分为放射性废油和非放射性废油。当废油体积小于50升时，用塑料桶收集，当大于50升时，用200升空油桶收集；再倒入中央通道ne264的废油收集桶中，然后让维修处统一处理。每次接收过来的废油都要登记，以便分类处理。控制污染扩散。在这次大修中工作现场产生的废油不是很多，当然在处理的同时也一定要注意到自己的防护措施是否准备好，这是对自己对工作的负责。

4、待去污工器具的接收和中央通道nc234废物的运送：

每次工作现场工作完后会有被污染的工器具，接收后的工器具要送到ac厂房去污，从而可以再次使用，在每次接收被污

染的工器具时都要让使用者填写设备、工具去污单，把待去污的工器具暂时放到中央通道ne264暂存点，带上设备、工具去污单联系ac工作人员把待去污工器具运送至ac厂房去污。

当中央通道nc234的废物放到一定的数量后就要运送走打压处理和焚烧等。开好工作申请票，通知维修服务队派车，通知辐防人员打开中央通道ne264边界门，在车上铺好塑料布，将测量过的废物贴好标签装车，运至放射性废物处理厂房qr等待处理。

俗话说“实践是真理的试金石”，207换料大修已圆满结束，通过这次大修的工作与实践学到的不仅仅工作任务和流程，在这次大修中能完成领导安排的任务可不是自己的功劳，在此感谢在工作中指导与帮助我的师傅们，没有师傅们的精心指导与帮助我无法胜任这份工作也不会学到什么东西。再就是工作中积极配合与帮助的工人师傅们，没有你们的配合和努力的奋斗我们就无法完成领导给我们所安排的任务，在此我说一声谢谢你们，你们辛苦了。我们要为我们的团结奋斗而喝彩。

厂里售后工作总结篇九

- 1、来宾接待，能够做到问清身份后及时礼貌引见，对于没有提前预约的来宾妥善接待后尽快电话通知相关部门，接待做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。
- 2、负责前台电话的接听和转接，认真接听每一部电话，熟练各部门分机号，重要事项认真记录并传达给相关人员，做到了不遗漏，不延误。
- 3、能够及时更新公司通讯录，方便公司各部门间工作沟通。
- 4、前台卫生工作，前台是展示公司形象、服务的起点，打造

良好的前台环境，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

- 1、学习了公司各项规章制度。熟练掌握公司各个产品功效，为电话推广打基础。
- 2、协助行政打电话催促加入玛卡协会和学会的人员递交资料，资料收集齐后做电子版明细表。
- 3、签收快递信件，及时转交，人不在的物品在前台妥善保存。
- 4、做电话推广，每周上报有兴趣或意向客户名单至销售部，截止12月底，意向客户10个。

(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。巧妙的问答客人。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、化妆、服饰搭配，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，准确地转接电话。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

希望在新的一年里通过自己的学习，努力提高工作水平，适应新形势下的工作需要，在不断学习的过程中改变工作方法

扬长避短，踏实工作，力求把今后的工作做得更好，同时做好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧。

最后，感谢各位领导能够提供给我这份工作，使我有机会和大家共同提高、共同进步。感谢每位同事在这x个月来对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信xx的明天会更好！

厂里售后工作总结篇十

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，这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。作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上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。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几一勤奋学习，与时俱进理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切

实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

二立足本职，爱岗敬业

1、作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2、在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3、不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项工作任务。

三微笑服务——客服基本素质之一当今社会，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，它不仅可以从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，声誉俱加。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。

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。