

# 2023年猪场售后服务工作总结(模板5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？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。

## 猪场售后服务工作总结篇一

当今社会，全部的服务行业都在提倡微笑。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不单单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，它不仅可以直接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。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一、做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

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。

## 二、处理顾客投诉与抱怨

1、建立客户意见表或投诉登记表。接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2、即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。

3、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

## 三、处理客户抱怨与投诉需注意的方面

### 1、耐心多一点

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

## 2、态度好一点

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

## 3、动作快一点

处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失减至最少。

## 4、语言得体一点

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能会言语过激，若是服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通售后。

## 5、层次高一点

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。若是高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

## 6、办法多一点

解决理客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

## 四、平息顾客的不满

### 1、认真听取顾客的每一句话

- 2、充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题
- 3、收集事故信息，以找出最恰当的解决方案
- 4、提出有效的解决办法
- 5、询问顾客的意见
- 6、跟踪服务
- 7、换位思考，站在客户的立场上看问题

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在xx年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与全部的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

## 猪场售后服务工作总结篇二

### 售后服务工作总结

工作总结，就是把一个时刻段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，分析成绩、不足、经验等。总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。

精品学习网工作总结栏目为您带给工作总结范文参考，以及工作总结写作指导和格式排版要求，解决您在写作中的难题。

### 一、坚持全局观念，做好本职工作

不论从事什么工作，坚持全局认识是首要的问题，现场技能服务也不破例。我以为售后服务工作的全局就是，“坚持企业形象，使客户对公司产物的称心度和忠实度最大化。”最大限制的维护客户的好处，是提高我们公司产物的中心竞争

力的一个主要构成局部。做好售后服务工作，还也是对公司产物的宣传，以及对公司产物功能的谍报搜集，以便作出实时改良，使产物更好的知足现场的运用要求。

## 二、擅长沟通交流，强于协助协调

现场技能服务人员不只要有较强的专业技能常识，还就应具有优越的沟通交流才能，一种产物良多时分是正因运用操作欠妥才呈现了问题，而往往不是如客户反映的质量不可，因此这个时分就需求我们找出症结地点，和客户进行交流，规范操作，然后防止对产物的不信任甚至对企业形象的损害。在日常的工作中做做到较好跟客户的沟通，做到令客户称心就是对公司品牌形象的有力宣传。

## 三、精于专业技艺，勤于现场察看

随着电子行业的不断发展，竞争不断增强，如何做好电脑售后服务，也是增强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个技能服务人员，要在现场勤于察看、自力思考、多与同事交流，发奋不断提高本人的营业程度。每次优异的售后服务，代表了客户对本公司产物进一步的信任。

## 四、技能常识程度与实践操作纯熟

在过去的工作中获得了一些领会，在工作中间态很主要，工作要有热情，坚持阳光的浅笑，能够拉近人与人之间的间隔，便于与客户的沟通。尤其是对售后服务的工作，用心的思想和平缓的心态才干促进工作提高和工作的顺利，在售后工作中要有好的办法技能与判别力才干使工作顺利。

### 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。

“不出意外，正常晚上之间能够赶到。”

“具体时刻我会尽早联系你！”

“我对那里的状况不熟悉，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，你能够详细的问清楚地址。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忙，你能够协调工地负责人，安排司机或者民工帮忙，以更好更快的完成任务。当然此时也要根据自身的状况而定，如果身体不舒服，你可尽量安排他人完成。期间你能够与负责人交流，啦啦家常。让客户参与，使对方懂得如何安装，不好一声不吭的自己做事！当然你说了以后，他不安排，是另一回事。

## 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。不好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，有的时候是产品本身的缺陷，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状况：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！因此在出现问题的时候，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状况后，就应及时作出调整，找出原因，加大产品出厂前的检测！确保产品不再有类似的状况发生！

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，就会直接关联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状况下，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，在使用前必须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，以及遇到问题怎样处理！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，务必做到有条不紊。

#### 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，选取我们的产品，是正确的！

适当的时候，给用户打个电话，询问仪器使用状况！对出现

的问题给与及时的解释和回复。

自己不能做决定时，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，能够增加销售的机会。做不好，也能够毁掉一个关联网。

因此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！！

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必须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忙他们很好的解决问题。一开始我老是说工资怎样那么低，但是此刻想起来也就释然了，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。因此很感悟，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。但是，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，还务必有一个对技术有欲望的心。个性是售后技术这块，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，务必要穿越一些不为人知的黑暗，去学习、去工作、去摸索、去思考。我坚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这天的成就的吧。因此我什么都不是，我就是一草根，需要从新学习。

2、学会与人沟通。做我们这样貌的工作，和人打交道是必不



可少的事，有个良好的沟通潜质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，正因客户的情绪不能确定，毕竟买了我们的产品出了故障对他造成必须的损失，随时会喷你一脸口水，因此抗压潜质也要强。在这个时候只能留意谨慎的应付了，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，说话也要留意，尽量的从客户的心理出发，态度要好，绝对不能顶撞人家，人家但是我们的上帝。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“嗯、啊、哦”的回答的话那就麻烦了；这样的问题最好就不好正面的去回答了，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能够了；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。因此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，务必先了解最具体的状况看能否电话解决，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，把现场的状况记下来，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完美，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，我想我会发奋的去维护好公司的品牌形象为公司争取

最大的利益。

一、2015年度售后服务部的主要工作：2014年售后部营业额□xx万余元。毛利□xx万余元，平均单车营业额□xx元。2014年共进厂xx辆，其中润保xx辆。

## 二、不足之处

售后服务部成立时刻较短，新成员较多，制度不够完善，现场实践经验较为欠缺，我们务必坚持加强现场实践的力度，在实践中培养增强各种业务水平，同时要争取工作的主动性，提高职责心、专业心，加强工作效率、提高工作质量。

要树立真正的“主人翁”思想，心往一处想，劲往一处使，用心主动共同服务于公司的各项工作中。为公司更好的发展，为更好地服务服务汽车贡献自己的微薄之力。

## 三、2015年售后服务部的工作计划

### （一）、客户管理细化

3、对于我们的忠诚客户在公司举办的各种活动时优先通知，让客户受到特殊待遇，增加客户对专营店的依靠感和归属感。

### （二）、续保率和预约率

入厂台次的增加导致维修高峰期时客户等待时刻长和车间超负荷工作，需透过预约工作合理调配，减少客户等待时刻。

### （三）、资源共享、良性竞争

### （四）、人员培训

1、加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核；

2、注重理论与实际工作相结合的培训，对接待注重产品基本知识和实实践操作相结合，个性是实际接待潜质的考核。维修技师注重操作技能和常规故障排除潜质的培训，提高员工的整体战斗力。

#### （五）、增加维修人员

随着保有量增加和回厂频次的增加，在加强管理提高工作效率考核人均产值的同时，适当增加维修人员数量。

#### （六）、团队建设

1、目标和表现形式以公平、公正、公开为原则，坚持只有团队利益最大化，才能确保个人利益最大化本售后维修组织培训及考核，营造学习氛围，提升员工服务理念及个人技能；进行职业道德、服务理念、主人翁意识培训；塑造员工服务的工作态度，注重细节问题的发掘，促使员工主动提高自身素质。

2、实施手段及措施采用将所有培训及考核资料纳入员工个人档案、团队意识直接与员工个人收入挂钩、团队意识强者优先思考外出培训、职称晋升、福利等优惠。

总的来讲，新的一年是富有挑战的一年。为发奋实现公司质量目标，售后服务部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好！

#### 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。

说：

“不出意外，正常晚上之间能够赶到。”

“具体时刻我会尽早联系你！”

“我对那里的状况不熟悉，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，你能够详细的问清楚地址。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忙，你能够协调工地负责人，安排司机或者民工帮忙，以更好更快的完成任务。当然此时也要根据自身的状况而定，如果身体不舒服，你可尽量安排他人完成。期间你能够与负责人交流，啦啦家常。让客户参与，使对方懂得如何安装，不好一声不吭的自己做事！当然你说了以后，他不安排，是另一回事。

## 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。不好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状况：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！因此在出现问题的时候，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状况后，就应及时作出调整，找出原因，加大产品出厂前的检测！确保产品不再有类似的状况发生！

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，就会直接关联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状况下，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，在使用前必须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，以及遇到问题怎样处理！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，务必做到有条不紊。

#### 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，选取我们的产品，是正确的！

适当的时候，给用户打个电话，询问仪器使用状况！对出现的问题给与及时的解释和回复。

自己不能做决定时，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，能够增加销售的机会。做不好，也能够毁掉一个互联网。

因此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！！

尊敬的公司各位领导：你们好！

转眼间2015年上半年即将过去。回顾这半年来的工作，我在公司领导的带领下、各位同事的协助下、各部门之间的配合下，严格要求自己，按照公司的制度要求，较好地完成了自己的本职工作。透过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作状况进行总结，售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关联到公司的产品后续的维护和改善，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联到公司的形象和根本利益。下方是本人对上半年售后服务做下总结。

## 一。售后初期

1. 发货：这种看似简单的工作，却有着其重要性。根据客户的需求，我们一般发货至客户或代理商指定的地点，这时没有服务工程师乘车同往。务必要提前与客户或代理商联系，确认联系人和联系方式，，商量如何接货，以确保在这期间客户或代理商做好调整时刻接货。因此与客户交流时，可把时刻说的退后一点。

2. 现场交货，货到客户或代理商后，公司应安排工程师或售

后服务人员前往与客户或代理商法人及其技术负责人，一同对设备进行检查，是否在运输过程中对设备外表有所损坏及到货数量的清点，同时对设备进行调试与安装，做好客户或代理商与公司之间的服务对接工作，以明确我公司对客户或代理商在服务方面的具体要求。

## 二。售后中期

1。对客户的培训，新设备定期要对客户进行培训，以便让客户在第一时刻对掌握公司设备的操作与技术具体要求。

2。设备问题处理，保修期外产品原则上小问题要求客户以自己的力量来解决，确实有重大问题的，需要公司派人来解决的，能够派人前往（但需要收起工本费，注：根据每个区域的消费水平收费，比如：北京，上海，广州，等地的消费偏高），对于保修期内的维修换件的须有相关的照片及故障报告单。

3。设备的保养要求客户对销售的设备，须按照说明书规定来进行保养，并有相关的保养资料及照片。

## 三。售后后期

不定期给客户打电话，询问设备使用状况！对出现的问题给与及时的解释和回复。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，能够增加销售的机会。做不好，也能够毁掉一个关联网。

## 2015年下半年工作计划

### 一、工作方针

树立产品服务形象，提高售后服务技能水平，将自己售后服务潜质提高到一个新的高度和水平。

## 二、工作目标

根据公司整体规划中对经营目标的要求，售后服务工作目标量化如下：

- 1、保修期内客户回访率为90%。
- 2、服务满意率80%以上。
- 3、保修内服务及时率为80%以上。
- 4、所有新设备交接后，培训达标率90%。
- 5、用心做好各种设备配件储配工作，建立售后服务部自己独立的配件仓库，而不能与生产部门的仓库零件混在一齐。
- 6、掌握公司新产品性能，做好各类设备的技术资料准备工作，以便在下发到客户过程中，对客户进行培训的同时让客户有一个对新产品的认识和了解。
- 7、学习和掌握公司新产品的性能和技术要求，以便更好的培训客户。

## 三、具体实施方案及工作重点

- 1、建立所有产品档案的要求，售后服务在服务过程中记载出厂产品的运行状况、质量和服务状况等记录资料要及时整理，归入出厂产品档案。
- 2、建立产品的详细配置及服务条款，出厂日期、编号、主要配置及客户单位、名称、联系人、电话。
- 3、及时跟踪、反馈我公司出厂的所有设备运行状况，质量和服务状况。



4、持续对我公司产品的改善提出推荐和要求。

5、每个月要对保修期内、保修期外产品维修服务进行统计、分析、便于为公司完善产品和改善产品带给有效数据。

皮带机：

透过传动把物料从某一地点运送到另一地点，这就是皮带机的主要功能。主要服务于矿山，煤矿，港口，电厂等地。

皮带机的注意事项：

1，首先熟悉现场库房。与业主和安装队打好关联。

3，调滚筒支架中心距时，先把滚筒装在支架上，以滚筒的中心调中心距。

4，驱动和传动滚筒连接的时候，驱动比传动低的情况下，先调传动滚筒支架垂直度，平行度，然后焊接。之后再调驱动，与滚筒连接的联轴器它们之间的缝隙6~8mm□注意保证横平竖直。

5，驱动打表，打四个面，上下左右。把百分表吸在制动轮上，同时转动液力耦合器和制动轮进行打表。

6，在空载的时候，如果减速机安装了逆止器，务必把驱动解体，单独做空载，避免毁坏逆止器里的逆止环。

8，液偶里加油75%，把液偶斜45度，能够看到油就到达了75%。

9，安装中间架时，中间架离中心线不许超过2mm□

10，制动器温度允许范围：环境温度+65度，油脂名称25#变压器油。

11，压带轮离皮带的高度是80~100mm[]过于太高就没有作用了。

12，空载试运转的运转时刻不得小于2个小时。主要检查驱动：温度，振动，噪声，漏油。还有跑偏程度，机架支腿焊缝及机架和机械设备紧固件。发现问题，解决问题。

在现场服务心得

1. 有真诚有朋友

俗话说的好，有朋可走天下，无朋寸步难行。朋友是对一个人的信任，好感，朋友多了没有走不通的路，没有过不去的桥，这对一个经常外出的人有很大帮忙，有真诚有朋友。

2. 该强就强该弱就弱。安装队做的不好，能够对他们讲解，和他们协商，语气很重要。做的好，没毛病也要给他们挑毛病，让他们时刻都不能放松，适当的也能够客套一下，夸赞几句。

3. 在现场会遇到许多问题，在不懂的状况下。不懂也要装懂，现场服务人员是代表的整个公司的形象，不懂也不能够说出来，事后在请示师傅或领导给予答案。

4. 维护公司的利益。现场鱼龙混杂，出现问题是务必的，但如果牵扯到公司的利益，必须要学会推卸职责，尽可能的维护公司的利益。把公司的利益永远放在第一位。

5. 在现场所需工具有：合尺，手电筒，塞尺，记号笔等~

1，头部漏斗支座用的槽钢太过于单薄，长时刻的落煤冲击会使得槽钢变形，导致突然倒塌，从而刮伤皮带，甚至出现人员伤亡等状况。2，很多业主提出要修改导料槽布帘，大家都知道布帘上有一块块的铁块，假如铁块掉落在碎煤机里，后

果不堪设想，推荐用其他材料。3，有一些驱动架设计的不够完善，减速机的螺栓无法紧固，尽管在外面割一个口，也没有多大用处，安装劳累不说还显得特看，北疆电厂和贺州电厂的驱动架都有这种问题。4，h型清扫器的法兰设计的也是不合理，不但如此h型p型的刮板更是质量太次，刮板上坑坑洼洼的一片，这让我们售后很难做工作啊。5，当我拿到青山电厂布置图的时候，我发现图纸上有很多错误，这很容易被我们误解，做出错误的决定，有些时候都是图纸惹得麻烦啊。

## 工作中的不足

经过这半年的工作学习，我也发现了自己离售后服务人才还有差距，主要体此刻工作技能上，这也是我以后要在工作中不断磨练和提高自己的地方。1，缺乏工作经验，尤其是现场经验：半年来我的现场经验有了很大的提高，对整个皮带机设备也有了新的认识，但在一些细节上还缺乏认知，具体的做法还缺乏了解，需要在以后的工作中加强学习力度和实践。

## 工作计划

在以后的工作中，我必须时时刻刻注意修正自己不足的地方，必须会养成良好的工作习惯，把握一切机会提高专业潜质，加强平时总结工作；成长为一名公司优秀的职业化人才，时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作状况，总之，取长补短，发扬好的，丢弃坏的。为了完美的明天！加油！

## 《售后个人年终总结》

时刻过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，那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

不断地理解各种挑战，不断地寻找工作的好处和价值。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，真心为用户带给切实有效地咨询和帮忙，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户带给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仅是任务，而且是一种职责，更是工作的切实需要。今后我会发奋提高业务水平，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，总是用心、发奋的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放下休息时刻，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，每个人都就应严格按照“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，自己能解决的就用心、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，用心向上级如实反映，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。发奋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忙。

3. 不迟到，不早退，不懒惰。能够认真用心的完成领导安排的各项任务。

### 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，能够融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是情绪愉悦的一种表现，当客户需要我们带给帮忙时，我们及时地传递一份微笑，收获一份期望。微笑服务是一种力量，它不仅仅能够产生良好的经济效益，还能够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，它不仅仅是缩留意理距离、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、礼貌服务的主径，又是到达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，才能持续并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

1. 尽力了解客户需求，主动帮忙客户解决问题。

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. 个人交际潜质好，口头表达潜质好，对人有礼貌，知道何时何地应对何种状况适合用何种语言表达，懂得必须的关联处理，或处理经验丰富，具有必须的人格威力，第一印象好能给客户信任。
4. 头脑灵活，现场应变潜质好，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，用心主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

### 猪场售后服务工作总结篇三

众所周知，目前xx的4s店如雨后春笋般迅速增长，随之人们消费观念的越来越理性及成熟，对要求也越来越高。弹指一挥间，转眼间半年过去，在过去半年中我们看到了市场经济的残酷性，作为xxx汽车销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我xx售后部顶住压力在公司领导及全体干部员工共同努力下仍较好的完成上半年各项工作任务。

以下是我对我部20xx年上半年业绩的的分析报告：

20xx年xx售后的年终任务是xx万，截止20xx年x月底我们实际完成产值为xx元，完成全年计划的xx%□与年初的预计是基本吻合的。

其中总进厂台数为xx台，车间总工时费为xx元（机修□xx元，钣金□xx元，油漆□xx元），我们的配件销售额为xx元，其中材料成本（不含税）为xx元，材料毛利为xx元，已完成了全

年配件任务的xx%□

为了严格控制费用的支出，我们xx售后部制定了完整的物业的设备检修制度，定时对所有的物业的设备进行检查，发现问题及时解决问题，避免问题由小变大，造成更大的损失。故上半年我们xx售后的物业及设备的维修费用仅有xx元，这是因大家的共同努力才使得物业维修费用不但不超标，并有节约。

现在许多公司都普遍存在人员流动性较大及人力资源配发等问题，我xx售后现在全体工作人员为xx人，其中管理人员为xx人，员工为xx人（除管理人员外，前台接待为xx人，机修人员为xx人，钣喷为x人，仓管及保洁各x人）以上人员并不包括实习生，我xx售后也同样面临着关键岗位人员缺失等问题。故下半年我们将继续加强对员工各方面的培训及领导，从企业内部培训并发掘新的人才，能更好的为公司服务。

1、总结上半年工作，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。

2、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xx售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着xx售后部的形象，所以我们必为xx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。

3、从营销策略上，上半年xx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”。

4、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。

5、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xx售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

6、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。

7、面对xx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[]xx售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成xx年公司下达的工作任务。



## 猪场售后服务工作总结篇四

一是告别了熟悉而又充满感情的xx工作，难舍之情溢于言表；

二是回到家乡xx来到了xx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。

回顾20××年，本人从以下几个方面将个人工作总结呈现如下：

回首20××年的xxx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xxx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世界级大公司的培训；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xx回到xx工作，来到了xx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吋，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。

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；

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20××年度工作总结，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最大的贡献。

## 猪场售后服务工作总结篇五

ipod□20xx年诞生□20xx年销量过亿，成功的击败“workman”，成为21世纪的最受欢迎的数码播放器，更是形成了一种文化。

iphone□一个款世界人为之惊叹的手机。仅依靠一款产品就改变智能手机市场格局，成为20xx年手机的一个奇迹。

ipad□新推出的平板电脑，又一个让竞争对手恐惧的杀手级产品。

从直营和渠道定价营销策略到零售和在线商店，苹果公司在消费电子领域用一种不同于其他公司的独特方式销售自己的产品。

首先，先来看看苹果公司销售和渠道策略的独特之处：

苹果从来不通过直营渠道打折销售。该公司确实打折销售一些翻新的产品，这些产品的价格比较便宜，但是这个并不是“销售”价格，而是叫假日特价之类的名头。

苹果分销商的价格非常稳定。虽然操纵价格是违法的，但苹果公司仍然试图控制零售价格，让它保持在稳定的水平。他们也许是通过将分销商的利润控制在比较微薄、不提供批量折扣等方法让不同的分销商按照同样的价格销售同样的产品。

苹果公司的零售和在线商店非常独特。它们更多的起到的是教育和支持的作用，而不是销售。它们非常简单，甚至有点简单的过头，以最少的标志最清楚地提供信息。它们给人们的感觉是有很多人在那里帮助你，而没有人在那里等着给你推销任何东西。

苹果公司产品的定位都很独特。在某种程度上，这种做法是

可行的，苹果公司喜欢零售商把他们的产品作为独特的种类来销售，而不是把他们的产品肩并肩地和竞争对手的产品放在一起，无论在商店货架还是在线商店都是如此。

现在，将产品定位为不同于竞争对手；对渠道保持高度控制、保持高定价以维持产品地位的营销策略已经不新鲜了。事实上，它已经成了销售的圣杯。

很多公司都尝试这样做，很多的产品也都采用了这样的营销策略，并且取得了不同程度的成功，其中包括英特尔的处理器、微软的软件、蒂凡尼的珠宝、施华洛世奇的水晶、戴森的吸尘器，每种产品类别的创始人都试图采用过类似的营销策略，从酒、手表和刀，不一而足。

1. 需求量大而供应量有限
2. 独特而具有优越感的价值主张或品牌形象
3. 感觉上或者实施上已经形成了垄断地位
4. 足够高的利润，能够支持强大的渠道支持架构
5. 清晰、自上而下的销售/渠道策略以及执行纪律

1. 互惠和承诺和一致。其实大家都知道苹果在全世界开了很多的体验店，我想这个应该可以说苹果独有一种营销方式。它让顾客进门随意玩弄器产品，并对顾客讲解其产品特性等服务，基本上你在苹果体验店可以得到很好的服务。我想说的是，苹果的体验店其实就已经集合了好几大影响力的功能。其实很多人或许就只是听说过苹果，但没有真正的接触过，但是在体验店里，客户就可以完全的接触到了，由于苹果产品的新颖和独特的操作，我想如果你是初次玩，那么新鲜感一定会促使你去买下这个产品。其实其中你已经受了“承诺和一致，社会认同和喜好”的影响了。其实互惠和承诺这两

条，我觉得苹果用的并不是很多，但是当你拥有苹果产品后，它所提供的全球联保服务确实让你感觉很舒服，这也正是苹果公司的特有魅力之一。

2. 社会认同。其实苹果产品在全球刮起的旋风，已经让人为之震撼。我相信现在就算不了解苹果产品的人，也一定听过苹果公司了。这个无可厚非当然已经得到了社会认同，而且越来越多的人为之倾倒。

3. 喜好和权威。苹果吸引客户的第一手法就是让客户喜好。如果你注意苹果产品，你就发现，他的产品都有很清新脱俗的外观，以至于后来的品牌都纷纷仿造。但是外观的背后缺有不少的问题存在，电脑的散热，手机的信号等；但是人们往往会忽略这些，因为受了承诺和一致的影响。在你脑海中对苹果已经喜爱打到发狂。

4. 短缺。如果你是个苹果迷，你会发现，苹果很多产品在其推出前和推出后都会有大量的短缺现象。例如今年的iphone4到现在还没有稳定供货，确实今年半导体行业确实在大量的缺货，但是要知道苹果所用的元器件可是厂家最先供的啊，如果不是苹果故意放慢出货速度，我相信苹果的产品根本不会如此的缺，因为苹果知道，他出货的速度慢，其实它会卖的更快。

苹果无可厚非是个强大公司，他能如此成功与运用了营销的手段是很重要的联系，并且它的创新使其他同类公司望尘莫及的。合理运用，成功运用营销手段，是一个公司成功的一半！

另外，苹果还有许多值得学习与借鉴的优秀营销手段。趋于完美的产品线分布，从电脑到手持多媒体终端，以及与其他产品深度的战略合作，产品的市场定位和针对性明显。itunes和ipod的无缝连接为公司带来了巨大的利润。itunes音乐商店的成功运行，以合法下载各种音乐，以及其尖端的便携式音乐播放器特性，结果致使ipod的销量直线上升；利用我们所

熟悉的“推式营销”和“拉式营销”成功的推广了自己的产品；新颖别致的广告，总是可以引起消费者内心的共鸣，激起想要拥苹果品欲望。

苹果的产品总能以惊奇和喜悦来引起我们的注意、刺激我们的欲望。当然这种种的营销手段被竞争对手竞相学习和模仿，但是苹果并不害怕，有人是这么形容苹果：“一直被模仿，从未被超越”。