

最新塔吊售后部年终工作总结报告(实用5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告的格式和要求是什么样的呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

塔吊售后部年终工作总结报告篇一

对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的一年我作为前台领班一直都严格依照酒店的规定。

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可

是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过的单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。

通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

塔吊售后部年终工作总结报告篇二

今年上半年，我们大客户部在省、市公司和局领导的精心指导和大力支持下，在各部室的配合和帮助下，以创“一流的管理、一流的服务、一流的人才、一流的业绩”为目标，紧密结合本地实际，发扬艰苦奋斗的优良传统，弘扬团结拼搏的创业精神，团结一心，群策群力，着力开展工作，取得了较为显著的成绩。

一、上半年工作情况回顾

(一)强基础，全面掌握客户信息资料。

万丈高楼平地起。要想把客户工作做好，必需将基础建设落到实处。近半年来，各客户经理坚持每天写走访纪录，在走访过程中获取客户信息，不断完善客户资料的更新。与此同时，我部员工积极开展每月一次的预警分析及本行业经营分析，知己知彼，为下阶段的工作打下基础。

(二)强管理，不断完善绩效考核制度。

在夯实基础建设的前提下，半年以来，我部员工自加压力，在实际工作中不断完善绩效考核制度。二次考核办法从加强

管理，提高业绩出发，在客观评定的基础上，结合奖惩措施，起到激励先进，鞭策后进的作用，从而全面提升大客户整体营销水平与工作绩效。此举充分发挥了每位客户经理的工作积极性。将营销等各项指标落实到人，将所负责客户群的业务收入及客户服务满意度与客户经理的个人收入挂钩，做到人人有指标，个个有压力。

(三)强业绩，着力推进信息化建设进程。

党建网的组建为农村信息化进程推波助澜。上半年，我部与县委组织部就党员电教网的组建达成了初步意向。截止到目前，以宽带、网视通加投影仪的形式完成了首批8个点的接入工作，为农村党员学习和工作提供快速便捷的服务。今年，____县准备在全县20个乡镇(街道)政府(办事处)和经济条件较好的行政村建立“e”型电教站点60多家。

教育网建设取得可喜成果。教育网的二期工程在本月正式启动。自从200__年8月教育网一级工程(包括教育局网络中心、教育局、____二中等)九个点全面完工，经六个月稳定有效的网络运行，教育局对该网络表示非常满意，于200__年3月正式启动二期工程。

教育网的二期工程涵盖了____等共25所学校，预计在6月份全面完工。完工后可每月为我局增加收入约一万六千元。

(四)强素质，积极开展各类争先创优活动。

1、市级“青年文明号”创建活动。面对激烈的行业竞争和强劲的形势挑战，我们大客户部坚持“立足竞争求发展，抓住机遇迎挑战”的指导思想，与时俱进，开拓创新，积极开展创建台州市“青年文明号”活动，引导广大青年员工立足本职、爱岗敬业、内修品德、外树形象，在竞争中以优取胜，以勤取胜，塑造了团结奋斗、锐意改革、奋发向上的新形象。

2、学习型团队建设活动。我部为增强员工创建学习型团队的紧迫感和责任感，要求员工树立先进的学习理念，并积极构建学习型团队操作平台，不断完善了创建学习型团队的运行机制。与此同时，我们还非常注重通过加强学习推动工作创新，在实践中总结并形成了“一日一早会，一周一例会，一月一考核”、案例分析交流、向用户学习、向竞争对手学习等6种比较有效的学习方法，逐步树立了员工良好的学习意识，形成了良好的学习风气。

二、下阶段主要工作思路

(一)管理方面

内部管理方面，我部将继续完善绩效考核制。将二次考核进行到底。以此为基础，在下阶段工作中，大客户部将通过大客户专业化管理的推广建设，进一步加大大客户营销服务体系的内部管理。

大客户专业化管理是指根据大客户市场的行业特性与集团特性，通过制度的规范化建设与营销服务队伍的职业化建设，为不同地域的大客户提供采用标准化的服务，为不同价值的客户提供不同服务等级的个性化服务，打造电信与其它运营商之间的差异化大客户服务品牌，有效保有与发展大客户的市场份额。

(二)信息化建设方面

1、积极助推政府信息化建设，全面开展二期政府网工程。随着一期政府网工程的竣工，下阶段二期工程已正式启动。目前正与县政府相关部门就二期接入单位(包括县政府下设各部门等)的名单进行梳理和磋商，预计工程全部完工后，共有90多个点，共计每月为我局增加6万多的业务收入。

2、有效开展农村信息化建设，进一步实施二期党员电教网工

程。经过8个点为期一个月的党员电教网的试运行，县委组织部对一期试点单位的运行表示满意，并表示将于7月份召开全县党建网现场动员大会。我部将把此项工程做为重点工程来抓。预计至今年年底，____县将在全县20个乡镇(街道)政府(办事处)和经济条件较好的行政村建立“e”型电教站点60多家。

3、积极构建“平安____”。在下阶段工作中，大客户部将与公安局下辖的保安服务公司、派出所合作，在金融、酒店宾馆、工厂、科教文卫等行业以mpls方式加普通宽带，及光纤接入的方式帮用户建成高效可靠的视频联网报警系统，使用户随时随地都能够进入自己的系统中，得到所需的音视频及其他监控报警信息，为用户的安全防范提供全新高科技的手段，进而对宽带的发展形成强大的助推。

(三) 团队建设方面

我部将继续发扬艰苦奋斗的优良传统，弘扬团结拼搏的创业精神，团结一心，群策群力，将学习型团队建设贯穿于部门发展、服务、管理工作的全过程，以读书自学、岗位练兵、内部培训等活动为载体，通过持续不断的学习，着力打造优秀学习团队，不断提升员工的综合素质和工作绩效，切实增强本部门的核心竞争力。

塔吊售后部年终工作总结报告篇三

1、该强就强该弱就弱。安装队做的不好，可以对他们讲解，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，适当的也可以客套一下，夸赞几句。

2、在现场会遇到许多问题，在不懂的情况下。不懂也要装懂，现场服务人员是代表的整个公司的形象，不懂也不可以说出来，事后在请示师傅或领导给予答案。

3、维护公司的利益。现场鱼龙混杂，出现问题是必须的，但如果牵扯到公司的利益，一定要学会推卸责任，尽可能的维护公司的利益。把公司的利益永远放在第一位。

4、在现场所需工具有：合尺，手电筒，塞尺，记号笔等~

5、头部漏斗支座用的槽钢太过于单薄，长时间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情况。

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，建议用其他材料。

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，做出错误的判断，有些时候都是图纸惹得麻烦啊。

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，主要体现在工作技能上，这也是我以后要在工作中不断磨练和提高自己的地方。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。

塔吊售后部年终工作总结报告篇四

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。

售后服务部包括xx、xx、xx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。xx主要负责xx的售后服务，把xx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。xx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。xx作为公司招聘的xx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xx的售后工作做的让客户满意。

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。

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xx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，该技术人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。

塔吊售后部年终工作总结报告篇五

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，是提高我们公司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，同时也是对公司产品的宣传，以及对公司产品性能的情报收集，以便作出及时改进，使产品更好的满足现场的使用要求。

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，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，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。在日常的工作中做做到较好跟客户的沟通，做到令客户满意就是对公司品牌形象的有力宣传。

精于专业技能，勤于现场观察

随着电子行业的不断发展，竞争不断强化，如何做好电脑售后服务，也是加强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个技术服务人员，要在现场勤于观察、独立思考、多与同事交流，努力不断提高自己的业务水平。每次优秀的售后服务，代表了客户对本公司产品进一步的信任。

技术知识水平与实际操作熟练

在过去的工作中得到了一些体会，在工作中心态很重要，工作要有激情，保持阳光的微笑，可以拉近人与人之间的距离，便于与客户的沟通。尤其是对售后服务的工作，积极的思想和平和的心态才能促进工作进步和工作的顺利，在售后工资中要有好的方法技术与判断力才能使工作顺利。