

# 语言自己去吧教学反思(精选9篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。什么样的总结才是有效的呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 服务部门工作总结 客户服务部工作总结篇一

客户服务部是公司集管理与生产运营为一体的服务和维系工作团队，共有员工43人，平均年龄27.8岁，女性成员占97.67%，主要负责公司服务质量管理、客户维系管理、客户咨询/投诉处理□vip客户维系等工作，被誉为公司经营发展的护卫队。

客户服务部是一个勤于学习、勇于开拓、充满朝气、用心服务的工作团队，团队全体成员秉承用户至上、用心服务的服务理念，秉承在学习中工作、在工作中学习的团队学习理念，在团队内部营造积极向上的学习和工作氛围，充分利用工余时间和休息日开展学习和团队活动，员工在吸取新知识、掌握新业务的同时，也使工作压力得到较好释放，促进员工业务素质和服务能力不断提升，促进团队工作效率和工作业绩不断提升。

客户服务部团队队名是天翼护卫队，寓意是立足本职岗位、提升服务能力、做公司经营发展的‘护卫队’、为公司的发展壮大‘保驾护航’，团队口号是用户至上、用心服务、做一流员工、创一流业绩，共同愿景是为天翼发展做护卫、为企业壮大献青春。

为营造积极向上的团队氛围，客户服务部还在全公司创新地编写了团队晨会誓词，誓词内容是我骄傲，我是铜陵电信一员！我坚持，用户至上，用心服务，用真诚感动客户！我致

力，用专业赢得尊重！

我坚信，做一流员工，创一流业绩，我们一定强！强！强！  
强！

从队名、到寓意到口号到愿景到誓词，无一不体现出客户服务部为公司全业务发展做自己应有的努力和贡献的决心和信心，向公司全体员工强烈地传递着朝气蓬勃、积极向上的团队氛围。

学习乃成功之本，客户服务部全体员工深知此理。为抓好员工学习活动，客户服务部在年初就制订了切实可行的学习计划：一是加强理论学习，主要以《现代企业班组建设与管理》、《学会减压快乐工作》等书籍为学习课本；二是加强业务学习，主要以《3g手机使用手册》《vip客户服务经理工作手册》《3g套餐、用户投诉处理技巧、等内容为学习素材，后来还增加了《邮差费雷德》等书籍。学习方式以个人自学，辅以集中学习或培训以及户外拓展训练等多种形式相结合。

为保证学习效果，客户服务部在制订学习计划明确学习方式的同时，还明确了学习奖惩制度：一是团队组织开展集中学习、培训或户外拓展训练时，无故缺勤的扣1分/次；二是未及时组织开展集中学习、培训或户外拓展训练的扣正副队长及学习员各1分；三是对学习优秀的队员在团队内部给予表扬，并优先推荐参加公司学习型员工（知识型员工）的评选。

有什么案例和经验，都可以通过qq群(共享)和知识库随时随地地开展学习和交流，队员对这种便捷的共享平台十分喜欢。

20xx年，除员工自学外，客户服务部组织员工开展集中学习讨论、培训以及户外拓展训练共达8次。如3月份，为做好二季度营销大会战工作，客户服务部组织全体员工学习了天翼振翅翼起去战斗产品补贴及营销方案。4月份为提升vip客户服务经理服务能力，客户服务部组织vip客户服务经理学习

《vip客户服务经理工作手册》和规定动作。5月份，为做好3g手机业务发展，客户服务部组织全体员工学习3g业务套餐、3g手机补贴标准等内容。8月份，为提升投诉人员的投诉处理能力和技巧，客户服务部针对投诉处理员开展了投诉处理能力和技巧内部培训班。11月份，为积极响应学习弗雷德读书活动，客户服务部组织全体员工围绕激情成就卓越、理解升华思想、行动排除万难、服务创造辉煌主题，按照四看四促进要求，开展了学习弗雷德主题大讨论活动。

创建学习型团队不能空洞地喊口号，而要通过某种形式、利用某种载体来实现，让员工能切身体会和感受，这样才能达到预期效果。客户服务部就善于以活动为载体，有声有色地开展学习型团队创建活动，促进员工互助互学，帮助员工释放压力，取得了较好效果。

息区的学习园地上写着这样的一段话：‘过生日啦，祝7月生日的员工生日快乐！’上面有我的名字，看着我的名字出现在上面，错综复杂的心情涌上心头，有惊喜有感动有开心有温暖，这时我才想起来，7月30日是自己的生日，原来部门领导和同事们都记住了这天。当大家对我说生日快乐时，我眼泪差点掉下来了，有太多的惊喜和感动，我是独生子女，从未有过这么多人给我过生日，这是我人生中度过的一次难以忘怀的生日，这天我的心一直暖暖的，我会永远把这份感动放在心中！

为增强团队凝聚力和员工工作自信力，客户服务部在全公司创新地开展别出心裁的晨会，晨会分为队员问好、点到、宣誓、体能锻炼、队长训勉五个部分，时间大约25分钟。队员对晨会给予了极高的评价：通过晨会，不仅愉悦了身心，放松了心情，而且增强了队员的归属感，提高了团队的凝聚力，鼓舞了队员的信心，提振了团队的士气。

为提升vip客户服务经理与中高端客户沟通的技巧，提高vip客户服务经理专业服务力水平，客户服务部结合日常维系工作

中收集的典型案例，围绕客户关怀、流失预警、价值提升维系主题，展开了一次vip客户服务经理客户服务情景模拟比赛。参加比赛的队员对此项活动影响深刻：参加此次比赛，让我获益匪浅，在比赛中不仅展示了自我，更重要的是让我学到了更多的服务技巧，今后我将把学到的知识运用到实践工作中去，不断提升自身业务素质和服务技能。

为舒缓员工紧张情绪，释放员工工作压力，客户服务部组织员工分两次到江南水乡乌镇和芜湖方特去拓展训练。拓展训练结束后，有不少员工表示：很感谢能有这样的训练活动，有这样一次有意义的深刻的体验和经历，让我在工作之余感受到了团队的关怀和温馨，以后我会更加努力工作，完成好自己的工作任务，为提升团队的工作业绩贡献力量。

创建学习型团队，不是目的而是手段，作为企业，大力发展业务才是硬道理。客户服务部在创建学习型团队时，始终不忘将创建活动与促进业务发展、提升工作业绩相结合。

今年4-6月份，为扭转移动业务发展不利局势，公司号召全体员工积极投身到天翼振翅翼起去战斗二季度营销大会战中来。客户服务部全体员工积极响应，并立即行动起来，充分利用个人人脉资源，积极向身边的目标客户宣传推介电信业务特别是移动业务。为在业务发展中充分发挥好自己的作用，客户服务部全体员工个个不甘示弱，他们主动放弃休息时间开展营销活动，在团队内部形成了比、学、赶、帮、超的良好氛围，发展不好的主动向发展好的取经，党员、团员同志主动帮助其他人员，主管以上人员也主动帮助协调解决员工在业务发展中遇到的问题。

在天翼振翅翼起去战斗二季度营销大会战中，客户服务部人员参与面（不含休产假的）达到100%，任务完成率达到210%，是全公司非渠道部门任务完成率最高的部门。

通过一年多学习型团队创建活动的开展，不仅让员工学到了

更多知识，掌握了更多业务，感受到了团队温馨，释放了工作压力，而且还取得了良好的业绩，体会了成功带来的喜悦。

20xx年，在全体员工的共同努力拼搏下，客户服务部多项业务指标在全省都取得了不错的业绩：移动中高端客户保有率高于全省平均水平（全省第七名），移动用户离网率低于全省平均水平（全省第三名），宽带用户离网率低于全省平均水平（全省第二名），用户投诉率、用户投诉处理及时、用户满意率、基础服务达标率等服务指标也都位于全省前列，并被省公司确定为集团公司级全业务服务标准落实优秀团队，这是全省唯一一个本地网获得的此项殊荣。

## 服务部门工作总结 客户服务部工作总结篇二

xx年转眼新的一年已经来临，在过去的一年里，在领导的带领下，尤其是调整支行之后，本着“招银服务文化，构建和谐团队”的理念，打好思想基础，干好本职工作。严格要求自己，坚定信念，加强理论、法律法规和职业技能的学习，认真落实规章，转变工作理念，严格操作规程，坚持廉洁自律，自觉遵纪守法。认真履行岗位职责，以实际行动为实践，切实做好合规文化建设，紧紧围绕着一线柜面业务服务工作为重点，有条不紊的开展各项工作。在过去的一年里，我时刻牢记自己的职责，始终保持积极的心态做好各项工作。

xx年，在上级领导的关心、支持和同事们的协助下，我积极努力地开展工作，较好的完成了各项工作任务，调离汉中门支行之前，完成全年个人累计吸储700多万元，当年新增400多万元；金卡金葵花卡累积100余张，网上银行专业版300多户，快易理财200多户，信用卡进件57张，过件39张，保险成功出单15笔。调至城东支行以后，更加严格要求自己，迅速融入这个和谐温暖的大家庭，和大家一起共同努力，共同成长。进入城东支行以后，个人累计吸储120多万元，尤其在行庆15周年冲千亿的活动中，积极做好揽储的工作，积极挽留客户

资金。金卡金葵花卡累计30张，每天不放松功能性产品的营销。在有限的时间里和大家一起奋力完成保险pk赛，完成个人保险中间业务收入8900余元，成功出单10余笔。一年里，我还积极参加政治理论学习和业务知识学习，能自觉遵守法律法规和单位的各项规章制度，同时刻苦钻研业务知识，不断提高自己的工作技能。

从9月26日调入城东支行以后，我发现这是一个可爱奋进的大集体。每个人都是那么热情，开朗和积极。在这样的氛围中，我很受鼓舞。从行长的关心，到领导的帮助，再到同事们之间的有商有量，工作中总是透着愉悦和激情。这种心态让我的工作状态每天都是饱满的精神的。在这次的保险冲刺完成分行指标的任务中，我感受到了大家团结的力量，整个团队的凝聚力。三天的时间大家奋力完成合计保险手续费收入14余万元，可以说这是个奇迹，这不是哪一个人的功劳，靠的是大家，是“你为人人，人人为你”的那种团队精神。能够在如此和谐温暖的地方工作，我倍感荣幸。

在xx年的工作中我实际上是得到了很多同事的帮助才能取得这么丰硕成果，是同事们和我的共同努力的成果。是领导和同事让我在关键的时候能意识错误，在困难时给予帮助，骄傲时给予忠告。在今后的工作中，我将继续发扬优点，克服不足，努力学习，努力工作。总的来说，一年来，本人在柜面工作中，在领导的工作部署下，坚定执行以客户为中心、创造利益最大化、营造应您而变的服务理念，构建和谐团队的工作氛围，大力开展业务。作为银行柜面工作人员和专业技术服务工作的我，能够为xx年的大局献上了一点微薄的力量，为此我感到光荣。

## **服务部门工作总结 客户服务部工作总结篇三**

转眼间，我来到xx汽车总站已经有半年多的时间了。在这个硕大的历练舞台中，我从最初的毫无头绪，磨练到现在的稍

加稳重。可是我还是有好多好多的不足、缺点。虽然说没有最好，我们却应该努力做到更好。

在客服的几个月中，我深深地感受到了姐妹情深和家一般的温馨。在帮扶旅客中，我也学到了，不是只空凭有一颗善心，一腔热情就可以，我们还要设身处地的为旅客着想，站在对方的角度上冷静的思考问题。当然，做这一切的前提下还是要靠牢靠的业务知识。我脾气比较急躁，有时脑袋一热就非要拗这个理，冷静下来想想，哪有那么多理呢，哪怕吃点亏，把火压下来，也就过去了。大道理都懂，但重在落实啊。

我来总站实习的这半年，真的感觉到我们科室很不容易，虽然我们不是直接为总站创收，但我们总是冲在创收的第一线上，在大厅同驻站办打游击，积极努力的组客。我们的坚强后盾话务班，又在耐心尽力的解决处理投诉案件。我们的辛苦和努力，大家都了解。相信其他科室也看在眼里。可是咱们科室虽然新员工较多，气氛活跃却没有把这份朝气，热情带向总站。咱们科不仅美女多多，人才也不少。应该多积极配合领导多出谋划策，组织一些让人们耳目一新的活动。相信，我们肯定有这种能力和实力感染到每一个人。

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解

决工作难题而做出准备。

2、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

4、认真做好公司的文工作，草拟文件和报告等文工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作

的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下半年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

## **服务部门工作总结 客户服务部工作总结篇四**

一是服务至上，热情工作。窗口工作是(单位名称)工作的前沿阵地，是服务人民的第一线，也是真正具体落实为人民服务的重要岗位。对前来办事的群众，我都礼貌接待，耐心解释，热情服务，让他们真真切切感受到宾至如归。即便遇到困难或出现误会，我都礼让有加，站在对方的立场和角度，和言细语地解决问题。

二是认真审核，严格把关。我所负责的岗位每天都有不少人来办理、等业务，对每位办事人而言，这类手续事关重大，甚至可以说是其安身立命的重要财产，因此，不可怠慢，也容不得半点马虎。20\_\_年全年，我认真负责的完成件业务办理，件业务办理，未出一次差错，广受好评。

三是任劳任怨，加班加点。窗口工作是直接服务人民群众的工作，这就决定了这类工作的性质，是相对灵活而非固定的，因此加班的次数也不少。有时候一个办事人处理时间相对较长，手续较为繁琐，就应该耐心向其解释并最终妥善办理好，遇到加班加点的情况，我也积极调整心态，发扬精神，以高度的责任感和使命感，激励自己在八小时之外，仍然百分百地做好工作。

四是发挥余热，乐于奉献。除了本职工作以外，我还积极参与单位组织的各项文体活动，作为单位工会，20\_\_年，我组织并参与了x活动□x活动，为单位的文体事业发展贡献了自己的力量，同时，也陶冶了情操，丰富了生活，增进了友谊。

五是积极学习，提高进步。学无止境，特别是在现如今知识爆炸、信息指数化增长的时代，只有通过不断的学习，才能使自己在日新月异的时代游刃有余。20\_\_年，我充分利用业余时间学习进修。在周末，我参加x培训和学习，并报考了并取得了优异的成绩。通过学习，不仅大大提高了我的业务能力，提高了工作效率，还提升了自身能力素质，为迎接更大更复杂的工作挑战奠定了扎实的基础。

新的一年，我将以更加饱满的工作热情和更奋发有为的精神，继往开来，踏实进取，取得更好的成绩。

## **服务部门工作总结 客户服务部工作总结篇五**

客户办事部对我来讲是一个全新的工作范畴。作为一个处理客户干系的工作人员，本身复苏地认识到，客户办事部的工作在在全部公司中是承上启下、雷同表里、和谐摆布、关联四周八方的关键，鞭策各项工作朝着既定目标进步的中间。工作盘根错节，有文书处理、档案办理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对复杂噜苏的大量事件性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节拍，进步工作效果，冷

静办理各项事件，力求周全、精确、适度，禁止疏漏和过错，至今根本做到了事事有下落。

1、理顺干系，建立部分工作流程。部分建立伊始，各项工作几乎都是从头入手下手，这半年的时间里，到达了部分熟、人际干系较和谐的目标，自动为往后和谐富裕阐扬各部分本领办理工作坚苦而做出筹办。

2、及时明白筹办交付的房屋环境，为带领决议计划供给根据。作为一个房地产开辟业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司建立房屋交付工作小组。我作为小构成员之一，利用一切有益资本，采纳有效办法，到案场和施工现场自动与有关人员交换、雷同，及时将所明白的房屋信息、工作进度、题目反馈到带领及总经理室，使公司带领在最短时候内把握了房屋交付工作的进展，并在此根本长进一步安排交付工作。

3、受理客户投诉并及时和谐相干部分妥帖处理，自动响应集体员工五种精神的号召。富裕阐扬本身部分优势，在工作立场上一是急，高度的客户意识，把客户的事当本身的事，高度当真高度灵活。二是逼，富强的资本整合本领，富强的鞭策本领，鞭策全部公司的资本倾斜于客户，来办理客户的题目。对业主行动和诉求进行展望，富裕思虑本钱和营销并进行得当的指导和把握。最大限度的低落其同等理的盼望值，进步了客户如意度。

4、当真做好公司的笔墨工作，草拟文件和报告等笔墨工作。当真做好部分有关文件的收发、挂号、分递工作；部分文件、审批表、和谈书料理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料办理工作。

因为感触本身身上的担子很重，而本身的学识、本领和经验与其任职都有必定的间隔，所以总不敢掉以轻心，总在进修，向册本进修、向四周的带领进修，向同事进修，如许下来感触本身半年来还是有了必定的进步。经过议定连续进修、连

续积聚，已具有了本部分工作经验，能够比较自在地处理平常工作中呈现的各种题目，在构造办理本领、综合分析本领、和谐办事本领和笔墨言语表达本领等方面，经过议定半年的熬炼都有了很大的进步，包管了本岗亭各项工作的平常运行，能够以精确的立场对待各项工作任务，酷好本职工作，当真竭力贯彻到实际工作中去。自动进步本身各项交易本质，篡夺工作的自动性，具有较强的专业心，责任心，竭力进步工作效果和工作质量。

半年来，本人能敬业爱岗、创设性地展开工作，获得了一些成绩，但也存在一些题目和足，紧张表如今：第一，很多工作我都是边干边摸索，乃至工作起来不能游刃有余，工作效果有待进一步进步；第二，有些工作还不敷细致，一些工作和谐的不好坏常到位。

鄙人半年的工作中，本身决议信念当真进步交易、工作程度，为公司经济超过式成长，贡献本身应当贡献的气力。我想我应竭力做到：第一，加强进修，拓宽知识面。竭力进修房产专业知识和相干法律知识。加强对房地产成长脉络、走向的明白，加强四周环境、同行业成长的明白、进修，要对公司的兼顾筹划、当前环境做到心中稀有；第二，本着脚结壮地的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好带领的帮手；进步本身交易程度。服从公司内部规章轨制，保护公司长处，自动为公司创设更高代价，力图获得更大的工作成绩。

## **服务部门工作总结 客户服务部工作总结篇六**

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。今天本站小编给大家为您整理了售后服务部个人工作总结，希望对大家有所帮助。

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 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，更是工作的实际需要。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：

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。

### 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。

## 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，还应该具有优越的沟通交流才能，一种产物良多时分是因为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，所以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，如何做好电脑销后服务，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、自力考虑、多与同事交流，努力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，可以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，积极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。

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。所以我什么都不是，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“嗯、啊、哦”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。