

售后服务工作汇报总结 售后服务工作总结 (实用5篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。相信许多人会觉得总结很难写？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

售后服务工作汇报总结 售后服务工作总结篇一

xx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。

回顾xx年，本人从以下几个方面将个人工作总结报告呈现如下：

回首xx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响。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）。

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xx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。

售后服务工作汇报总结 售后服务工作总结篇二

2、负责处理客户反馈意见。

2、《商品房买卖合同》签定后，根据合同上约定的付款方式进行分类，对需办理银行按揭的客户代办按揭手续，并督促银行尽快安排款项到帐。

5、入住手续办理后，及时准备资料与房管及土地部门联系，协助业主办理产权证与土地证不需要我方配合，完全由客户自己办理。

6、在完成回款任务的基础上，对客户进行售后的跟踪服务；

10、在房屋交付后三个月内，按有关规定准备完备的资料，协助客户到房管部门办理房屋产权证及土地证不需要我方配合，完全由客户自己办理。

11、对于房屋销售合同中出现的纠纷，首先要倾听客户反映，并做好记录，然后根据国家和有关权威部门的制度和规定，向客户进行解释，一时无法回答的问题应及时进行调查了解，

汇报给分管领导。

12、对销售资料、客户档案进行系统、完整地归纳、整理、保密保管。

售后服务工作汇报总结 售后服务工作总结篇三

通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。

1，首先熟悉现场库房。与业主和安装队打好关系。

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，必须把驱动解体，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，可以看到油就达到了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间不得小于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。

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助，有真诚有朋友。

2. 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。

3. 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。

4. 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。

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。

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。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，我一定时时刻刻注意修正自己不足的地方，一定会养成良好的工作习惯，把握一切机会提高专业能力，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，与领导多汇报工作情况，总之，取长补短，发扬好的，丢弃坏的。为了美好的明天!加油!

售后服务工作汇报总结 售后服务工作总结篇四

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。多年的工作经历，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

售后服务部包刘西明、唐斌、陈洪等几位员工，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。我要负责的售后服务，把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;陈洪主要负责电气方面的售后工作，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;唐斌作为公司的老售后服务人员，负责机械方面工作,接受能力强，善于干中总结，不断提高自身技能，把售后工作做的让客户满意。

三, 20xx年售后服务数据统计

20xx年全年出差人数607人/次，其中安装后改造111人/次，不到一年换件85人/次，有偿服务42人/次，外厂免费维修10人/次，用户使用不当198人/次，售后服务161人/次。

四, 不足之处

五, 改进措施

2. 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。

售后服务工作汇报总结 售后服务工作总结篇五

国内轿车市场的日益激烈的价格战、国家宏观调控的整体经济环境，给xx公司的日常经营和发展造成很大的困难。在全体员工的共同努力下，xx公司取得了历史性的突破，整车销量、利润等多项指标创历史新高。作为xx分公司的总经理，同时也很荣幸的被评为“杰出领导贡献奖”。回顾全年的工作，我感到在以下几个方面取得一点心得，愿意和业界同仁分享。

细分市场，建立差异化营销1、细致的市场分析。我们对以往的重点市场进行了进一步的细分，不同的细分市场，制定不同的销售策略，形成差异化营销；根据xx年的销售形势，我们确定了出租车、集团用户、高校市场、零散用户等四大市场。对于这四大市场我们采取了相应的营销策略。对政府采购和出租车市场，我们加大了投入力度，专门成立了出租车销售组和大宗用户组，分公司更是成为了xx出租车协会理事单位，更多地利用行业协会的宣传，来正确引导出租公司，宣传xx品牌政策。平时我们采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。针对近两年xx市场出租车更新的良好契机，我们与出租公司保持贯有的良好合作关系，主动上门，了解出租公司换车的需求，司机行为及思想动态；对出租车公司每周进行电话跟踪，每月上门服务一次，了解新出租车的使用情况，并现场解决一些常见故障；与出租车公司协商，对出租司机的使用技巧与维护知识进行现场培训。针对高校消费群知识层面高的特点，我们重点开展毕加索的推荐销售，同时辅以雪铁龙的品牌介绍和文化宣传，让他们感受雪铁龙的悠久历史和丰富的企业文化内涵。另外我们和xx市高校后勤集团强强联手，先后和xx理工大后勤车队联合，成立校区xx维修服务点，将xx的服务带入高校，并且定期在高校支部免费义诊和保养检查，在高校范围内树立了良好的品牌形象，带动了高校市场的销售。

注重信息收集做好科学猜测当今的市场机遇转瞬即逝，残酷

而激烈的竞争无时不在，科学的市场猜测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲，需求信息就是销售额的代名词。结合这个特点，我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过天天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，制定以往同期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定，一有需求立即做反应。同时和品牌部相关部门保持密切沟通，积极支部车源。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性；在注重销售的绝对数量的同时，我们强化对市场占有率。我们把分公司在xx市场的占有率作为销售部门主要考核目标。今年完成xx任务，顺利完成总部下达的全年销售目标。

新的商务政策，出台了一系列备件促销活动，取得了较好的效果。备件销售营业额xx万元，在门市销售受到市场低价倾销冲击影响较大的情况下，利用售后服务带动车间备件销售，不仅扭转了不利局面，也带动了车间的工时销售。售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，今年分公司又迎来了自96年成立以来的售后维修高峰。为此，我们对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展开了广泛的服务意识宣传活动，以及各班组之间的自查互查工作；建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度，对于售后维修现场发现的问题，现场提出整改意见和时间进度表；用户进站专人接待，接车、试车、交车等重要环节强调语言行为规范；在维修过程中，强调使用“三垫一罩”，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆；在车间推行看板治理，接待和治理人员照片、姓名上墙，接受用户监督。为了进一步提高用户满足度，缩短用户排队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨1：00，售后俱乐部提供24小时全天候救援；通过改善售后维修现场硬件、软件环境，为客户提供全面、优质的服务，从而提高了客户的满足度。全年售后维修接车xx台次，工时净收入xx万元。

选了从事多年服务工作的员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。每周各业务部门召开服务例会，每季度结合商务代表处的服务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会，在治理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。同时在内部治理上建立和完善了一线业务部门服务于客户，治理部门服务一线的治理服务体系；在业务部门中重点强调树立服务于客户，客户就是上帝的原则；在治理部门中，重点强调服务销售售后一线的意识。形成二线为一线服务，一线为客户服务这样层层服务的治理机制。积极响应总部要求，进行服务质量改进，强化员工的服务意识，每周召开一次服务质量例会，对上周服务质量改进行动进行总结，制订本周计划，为用户提供高质量、高品质的服务。

并设立服务质量角对服务质量进行跟踪及时发现存在的不足，提出下一步改进计划。分公司在商务代表处辖区的各网点中一直居于服务评分的前列，售后服务更是数次荣获全国网点第一名。在加强软件健身的同时，我们先后对分公司的硬件设施进行了一系列的整改，陆续建立了保养用户休息区，率先在保养实施了“交钥匙”工程；针对出租车销量激增的局面，及时地成立了出租车销售服务小组，建立了专门的出租车销售办公室，完善了用户休息区。根据当期市场特点和品牌部要求，我们开展了“三月微笑服务”、“五一微笑送大礼”、“夏季送清凉”、“金秋高校校区免费检查”、小区免费义诊、“冬季送暖和”等一系列活动，在客户中取得很大的反响，分公司的服务意识和服务质量也有了明显的提高。

对于内部治理，作到请进来，走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的轿车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的展厅现场布局和治理提出全新的方案和建议；支部综合部和相关业务部门，利用业余时间，对xx市内具有一定规模的服务站，尤其是竞争对手的4s站，进行实地摸底调查。从中学习、利用对方的优点，为日后工作的开展和商务政策的制定积累了第一手的资料。

分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销治理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了熟悉，又明确了目标。

在加强自身治理的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和专业知识。通过聘请国际专业的企业治理顾问咨询公司□xx□对员工进行了如何提高团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

20xx年是不平凡的一年，通过全体员工的共同努力，分公司经营工作取得了全面胜利，各项经营指标屡创历史新高。

在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在营销工作及售后服务工作中的诸多不足，尤其在市场开拓的创造性，精品服务理念的创新上，还大有潜力可挖。还要提高我们对市场变化的快速反应能力。为此，面对即将到来的20xx年，分公司领导团体，一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“服务治理”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保分公司20xx年经营工作的顺利完成。