

售后工作总结(实用9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。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

售后工作总结篇一

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出并及时的解决问题。

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们都要有个心里准备，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了一定的损失，随时会把气撒到你的头上，在这个时候只能小心谨慎的应付了，我一般都会说，请你放心，我会尽快帮你解决问题，还有出门在外，说话一定要小心点，尽量往客户的心理出发，态度要好，不要顶撞人家，人家可是我们的上帝，当我们出去某种消费的时候，如果服务员有态度不好的，我们也会很生气，有时候还会找他们经理或者什么领导啦，讨个说法，换位思考如果换成客户机器出问题了，我们到达现场的时候肯定的先被大骂一通，然后自己还得干活，所以学会沟通会帮你解决很多的问题。

3、事前准备事后要多总结。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，如果到现场去的话，那就尽快分析故障原因，到达现场后及时的解决故障。

还有出差现场没有并没有别人说的那么美好，一个人的旅途

总是那么的寂寞孤独，还要不怕脏，不怕累，不怕苦，这些都是技术人员的基本要求。

20xx年工作计划

1、打造一个良好的服务团队，让服务人员每天去服务能开开心心的为客户提供服务，顺顺利利的返回公司。

2、提高服务人员的各项服务技能、及自身素质，经常做到无事就培训，多学习，多探讨，多总结，提高个人的不足之处，然而才能及时的为客户解决挖机所出现的故障。

3、接到保修后，及时的跟客户联系，了解问题的所在，能用电话解决问题的尽快解决，不能解决的，就准备好配件，然后尽快到达现场，解决问题，让挖机尽快的工作起来，如果客户有抱怨的话，一定要面对微笑，跟客户解释问题的所在，如果是客户人为造成出现的问题，也要跟客户说明，谨防下次在出现，如果客户不在现场的话，维修过后，一定要给客户回个电话，然后再检查挖机无问题了，在返回公司。

4、服务车的维护、服务车辆要经常的做好检查和维护，如有问题要及时的去4s店维修，不能勉强开，或行驶，如果有问题自己没法解决或无时间解决的，要及时的回报上一级领导，路上行驶也要安全行驶，不要经常的超速或违法行驶，搞好车内外整洁。

5、公司样机及二手车辆的维护、经常做好样机及二手机的检查，如有问题应及时的反应及处理，从而可以正常的运行和销售。

6、通过自己的努力，然而得到自己所应该得到的报酬。

我想我会努力的去维护好公司的品牌形象为公司争取创造最大的利益。

售后工作总结篇二

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。

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。

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。

售后工作总结篇三

1、可以较为熟练解决保暖台，辐射台以及蓝光治疗仪各种常见故障。

2、基本可以电话里分析机器所出现的故障，并可以在电话中指导业务员或者医护人员进行基本的维修。

4、可以根据医院需求或者公司要求进行上门服务，并可以完善的处理好现场的故障。

5、可以维修公司各种返修机器。

6、做好客户的反馈。

1、工作经验有限对公司产品的个别故障还不能很迅速的做出判断；

2、考虑问题有时不够全面需要向领导和同事学习。

总之在以后工作中我会更加地严格要求，在做好本职工作的

同时不断学习与积累，不断提出问题解决问题不断完善自我，使工作能够更快、更好完成，努力的做好售后的各种工作体现自身的价值，在此，我提出转正申请希望能公司正式员工恳请领导予以批准。

我在泵送服务公司从事售后服务的职位，在期间我的工作内容有：

一、在泵车调试车间学习调试工作。

学习了给泵车调试的相关知识和技术，其中有给泵车加柴油，换节流弯管，换滤油车，换砗活塞，调系统压力，打水试验，换分动箱齿轮油等调试工作。在期间让我对xx的企业文化和管理制度有了进一步的了解和认识，知道了自己作为一个xx人该有的行为准则和道德规范。

二、外出到全国各地从事“一机一册”工作。

为了全面贯彻梁董事长的“完善全球配件查询系统”，我们按照上级的指示去施工一线对xx已经售出的每台泵车的各种零配件的型号进行核对和确认，在工作中，对泵车的各种零部件的名称、用途、物料编码耳熟能详，能很快分辨出泵车配件的型号，在外面跑的日子更是对xx在外面的评价和现实状况有了更加客观的认识，在与客户打交道的过程中也学习到了怎样和客户沟通、交流，怎样和客户打好关系，在这个过程中，我对xx的产品以及服务的质量和认可度有了一个全面而深刻的了解。同时也深深体会到作为一个服务人员的艰辛和不容易。

通过这6个月的试用期，让我对自己的工作有很深的体会：

一、6个月的时间让我从一个懵懂的大学应届毕业生转变为xx的一个公司员工，让我从当初的对泵车一无所知到如今熟悉泵车上每一个零部件，这一切都是公司领导和同事对我指导

的结果，也是我自身积极进取的结果。技术服务工作是一个特殊的岗位，不但需要我们有精湛的技术为客户第一时间排除故障，还需要我们以真诚的态度为客户服务，一切以客户为上，要知道很多时候顾客买的不仅仅是我们的产品更是买我们的服务，所以我深深体会到作为一个售后服务人员必须以真诚的态度对待客户，和客户有良好的沟通和交流。

二、和上级领导、同事的关系很重要，很多时候团结就是力量，在售后服务这个大团体中，只有自己有良好的团队协作精神自己才能学习的更快成长的更快，在上面领导那里我可以学习领导和管理的艺术，学习怎样让上面的领导认可同时又让下级员工配合自己的工作，在和带岗师傅相处的过程中，我可以学到很多技术上的指导以及和客户交流的技巧，在和同事相处的时候，更是可以一起切磋一起商量一起学习一起进步。

三、在这段时间里，我虽然在学习上和工作上有了新的进步，但是和其他同事相比还有一定的差距，且和系统内的领导和同事思想和业务上的交流还是不够，因此我希望自己在以后的工作中能够积极注重锻炼自己的口才交际能力、应变能力、协调能力、组织能力以及领导能力，不断在工作中学习、进取、完善自己。

总之，经过这六个月的试用期，我能够尽心尽责的完成自己的本职工作，能够积极配合上级的指示和工作，和同事妥善的处理好个人关系。我相信在以后的工作中一定会继续努力，不断超越自己，遵守“先做人，后做事，品质改变世界”的原则，为公司实现2012一千亿的梦想添砖加瓦，贡献出自己的微薄之力！

售后工作总结篇四

无论从事什么样的工作，专业知识永远是立足之本。作为售

后这一块虽说不一定要求的知识要跟设计人员的那么高，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，学好知识是重中之重，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，这些服装产品的知识要想学好也不是那么的容易，很枯燥，涉及的很广泛，还必须有一个对知识有欲望的心。

特别是售后这块，不只是只知道本产品的，还要了解它所应用在什么方面，是什么风格，搭配它的是些什么好等等。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。

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问题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，一般在沟通时间最多的也是技术性的

问题；有时碰到一些不懂的问题就很纠结。

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‘你到底行不行的’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问题走人，要么就尽量的往自己知道的扯少跟人家在那里废话。

在接到客户电话时，必须先了解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什么的。

俗话说“成功是为有准备的人的”。完成任务之后，做一下总结，把现场的情况记下来。

还有现场并不没有别人所说的那么美好，不怕苦、不怕累。这些都是售后的基本要求。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的利益。

售后工作总结篇五

众所周知，目前娄底的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xx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20xx年各项工作任务。

20xx年xx售后的年终任务是xx万，截止20xx年6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。

20xx年所存问题及20xx年工作计划：

一、总结20xx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。

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。

三、从营销策略上□20xx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。

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xx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xx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。

售后工作总结篇六

售后服务在全力保证产品在油田正常使用的同时，也注意加强与公司内部质检部，研发部，生产技术部的合作，及时收集各采油厂的使用情况及各种信息，为产品更新及检测等提供数据支持。

售后服务部成立时间较短，新成员多，现场实践经验较为欠缺，我们必须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，提高责任心，专业心，加强工作效率，工作质量。

在工作中要树立真正的主人翁思想，心往一处想，劲往一处使，积极主动共同服务于公司的各项工作中。

售后工作总结篇七

20xx年对于个人来说是好处非同寻常的一年，抉择的一年。究其原因体此刻两个方面，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，觉得自己是十分幸运的，得到这么多领导和同事的帮忙。个性是领导能够很好的体谅我们现场的状况，切合实际的安排，减少我们不必要的压力使得工作情绪能够平稳舒畅，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20xx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20xx年的深圳的工作，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思考与思索。此时此刻更多的是难舍，在去与留的抉择面前，自己思考了很久，留在能够继续以往的工作，做一名高级生技员，办公室安逸和清闲的工作，同时能够理解很好的大公司的培训；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，我选取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，但透过领导和帮忙与引导，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简单，在工作程序和方法上都比较简单，但是此刻要处理的现场实际问题，很多时候不仅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思考的不够周到与全面也要做充分的思考和记录，透过时间和现场经验的积累来提高自己的处理问题的潜力。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。

新的工作岗位和主角，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能够很好的来说明。

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，透过漫长的时间积累将来会成为一笔可观的财富。透过近一年的工作和积累，公司的相关产品此刻都能够独立处理了，那里面有很多是公司培养促使自己能够尽早的独立，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推荐，我将努力改善自己的不足，争取获得更好的成绩，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，与各位同事一齐共同努力，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的贡献。

售后工作总结篇八

工作总结，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间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，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。下面是小编收集整理

理的售后部工作总结范文，欢迎借鉴参考。

在售后服务部门工作半年多，对售后服务部的工作也有了整体的认识，在此我多之前工作做一个工作总结范文总结工作总结学习到的经验和遇到的问题。这次非常的荣幸能派去青岛四方机厂实习并在那里工作生活了半年多，这半年多感触颇多，工作的收获也颇多!在公司最需要我们的时候能低上去尽自己的绵薄之力，这是我们感到骄傲的地方，也是深感幸运的地方。我们既然被公司选中，尽职尽责，买苦买力的干活，那是我们的本分工作也是义不容辞的责任。

电气售后服务部本着以人为本的管理方式，科学发展观的实践模式，处处体现了人性的关怀，备受鼓舞，处处又显现了科学发展观的管理模式，备受推从。在这样一个有如此企业文化的公司里工作是学益甚多，受益匪浅。在青岛的工作一去就得到了先去的兄弟同仁们的热心帮助和孜孜不倦的工作指导，领着我们一点一滴的学，精心详细的讲，诲人不倦的教，毫无保留的传授，使我们在很短的时间里就掌握了工作的步骤，工作的经验和工作的要领以及工作当中要注意的地方，我们刚去跟着师傅学的是apu(辅助电源)的清洁，这样的活虽不累但得细心敬业，来不得半点的马虎，辅助电源清洁的好坏直接关系到列车的运行状况和故障率的大小，我们清洁的干净如果做到了一尘不染，列车运行的故障率就小，至党员个人总结范文少在apu这一块就有保障，由于apu在1和8车的箱体后面，有一部分还在车体的底部，在箱体后面的是用虑网拦的，虑网是方格子形状灰尘和大的颗粒容易进，所以在200k/h的列车跑完90万公里的里程数后就要检修一次，囤积的灰尘和尘埃颗粒是很多的，相对而言也是较脏的，在车里底部的有一层底盖板，把底盖板揭开以后灰尘也是相当的多，这是由于车里底部有一部分的灰尘是从车里从上往下掉的结果，所有的这些都难不到我们，我们认清了这些，只会使我们恪尽职守，精心尽业的做，把每个存在的细节做绝，把每个存在的隐患消灭在萌芽中□apu的清洁不到一个月工时

由原来的一天半缩短到大半天，这些都是在保质保量的基础上完成的，所有的工作步骤和工作要领都娴熟于心。比如我每次在apu的清洁之后负责的是螺钉的清洁和装备，在一个apu所需要的螺钉具体分布是：配电箱体和微机控制箱体后面的大螺钉是8*25的型号共16颗，滤网的螺钉是6*16的共60颗，车箱底盖板的是6*20共68颗 侧面变压器小挡板是6颗共计74颗，小挡板的螺钉的平垫的直径要大于车底部的螺钉平垫。这些是需要注意的地方。

在牵引变流器的拆卸和组装上也是有很多的工作经验可以总结，牵引变流器分为两个整流模块和三个逆变模块，整流的模块要大于逆变的模块，这些模块的拆卸和组装都是用液压车完成的，模块的运送和清洁都是要小心精心的作业，因为这些都是列车的核心部件，都是要做到防尘防静电的，模块上密封条的清洁也是至关重要，密封条是用白色的液体胶粘在上面，首先把原有的清洁干净，原有的胶只能用小铲子轻轻的微刮，尽量不能损坏油漆，散热器上的灰尘的清洁用吸尘器和风枪一吸一吹，这样就避免了灰尘的四溅。箱体后的密封条的装订本着先竖后横的密封，密封条的长度要超过箱体长度的3—4cm就长不就短，ci的组装固定杆一定要就对角固定，摇摆一定的宽度，这样有利于螺钉螺纹的吻合，每一颗螺钉都要用47.1牛的力矩固定到位，其次是光纤的插与拔，要注意光纤的正与反，有卡子的是正无卡子的是反，正插与反插的效果不一样。电路母排的上定要字母型号一一对应，不能上反，不能上偏。

在实验这一块我主要是学习，工作的总结还谈不上，但我可以把自己看到的听到的和师傅们言传身教的，自己遇到的问题写出来供交流与分享。实验主要分为：光纤的衰减值的测试，释合与释放电压的耐压实验，柜体绝缘电阻的测试。光纤衰减值的衰减的参数值是0—3超过3衰减值过大，一般是在这个范围内。

绝缘电阻的测量参数值是10m欧绝缘值必须=10m欧其中大部

分测量的结果是 ∞ (无穷大)基本在 $\times 10^3$ 欧以上。这说明箱体和外界的绝缘性很好。在实验线路端子的夹点问题也心得apu的实验主要涉及的电路有ac400v的主输入电路ac400v的输出电路dc850v的控制电路和控制回路atr的控制回路。在主输入电路里面所夹的节点 771,781,791 771a,781a,791a,781b,791b,791c 200 和251j 在控制回路里断开acc电容器里所有接线端 短接wl3 ul3 vl3 ul5 vl5 wl5 ,同时在控制回路里面将门极电路板上的c g e端子短接,形成闭合回路,在辅助整流器(arf)短接 ap1,ap2,771,781,791,771g,781g,791g 100f 101号线 短接200v里202号线 300v的302号线。在控制回路里将端子 cn1和cn2端子短接 cnxy,cnx1 cny1 断开控制回路里的e线端子,短接继电器里的+24输入电压。在车底部有风机 c,g,e端子的短接。

关于网络控制端mon的清洁mon是整个列车微机控制系统的核心部件mon的清洁需要做更多的细心工作,首先mon是由一些集成电路板叠层,所以它的拆卸就需要将电路板一层一层的取出,用风枪将其微尘颗粒吹干净,必要时用小的毛刷子轻微的刷。每一块的电路板取出和放进时要注意层次顺序,要和箱体上面的型号一一对应mon安装工作也很重要mon分为cir (显控)和中端 在线针插件的插与拔以及不同颜色线的顺序的安装上也要注意,比如终端上的线颜色是无,黄,红,白的顺序mon是高速列车的指挥系统,它的拆卸应该万分的小心与谨慎。

这次进行的a4修项目是a3修的基础上提升,所要拆卸的范围更大,有一部分需要与检修的还在摸索与探索当中,在上一次我们检修的列车中就因为apu的散热过快导致 apu风教师年终总结范文机后的散热片被积穿,通过这次事件我们采取的对策是将整个apu箱体后的控制电路板拆开对整个变压箱体进行彻底的检修,以免类似的故障发生。针对工作当中出现的每一个问题我们都能提出应对的方案,这是我在整个团队中

所学的最好企业精神。

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。

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。

一、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。

二、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翼翼的应付了，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，尽可能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，一般在沟通时间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。

三、事前准备事后总结

在接到客户电话时,必须先了解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,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的利益。

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：

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。

售后个人年终总结：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，如果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。

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。如果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，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

售后工作总结篇九

自6月份入职至现在，接触售后服务将近半年了，对公司和自己的这一行都有了更深的了解，以前真的感觉客服的工作很简单，接打电话而已。在刚开始的那段时间，感觉还是不太适应，觉得售后服务的确是个挺受气的职业，但在以后的时间通过领导帮助，同事的关心和照顾，这种感觉在心理上逐渐消失了，慢慢发现这还是一个很锻炼人的职业。

在工作方面，好的服务可以提升公司品质形象，提升消费者的信赖。售后服务影响着消费者选择产品的可能性。所以，对于服务的要求就比较重要，服务的态度，语气，礼貌等都是需要学习的地方。希望可以认真对待每一位来电客户，他们肯定也是遇到了问题才会拨打客服热线，也是怀着急切与希望的，在对待他们的时候态度应该要更低一些，语气应该要和蔼一些，这些一直是我希望做到的，应该努力做到不让客户的语气影响到自己的服务态度，学会控制自己的情绪。职场当中，的确是需要考核的，这样可以看到员工的状态。公司的kpi考核制度一直就是提醒大家的一个响钟，提醒大家

继续努力，还有需要提高的地方，自己很多地方的不足。惩处或者奖励这两项应该处在一个平衡的状态，应该在于情于理结合的情况当中来抉择。工作中客服的态度大部分也是心情所致，所以应该保持客服代表的明朗心态。在日常遇到手机问题的时候可以得到明确的答案以便及时回复给客户。

每月培训上也会记录下来老师讲的内容，日常晨会不敢主动回答问题，面对众人就会后退，还需要提高一些主观能动性来克服这个问题，但每次都会记录同事回答当中自己没有记住的，以提高自己的业务不足之处。

在这一段时间的工作当中，自己也有很多的不足之处，例如：

- 1、耐心不足；在用户有事询问时不能耐心的给其解释，其实用户并没有说出为难的话，不自觉的会有一些不耐烦。
- 2、语气不够柔软；表达出来的话语也许是解释的很合理，但语气强硬，用户听起来就会觉得不舒服，从而可能会影响对天语的态度。
- 3、手机专业知识的欠缺；有一些手机的基础功能不是很明白，所以和用户讲解的时候不能够第一时间告知客户，从而延误用户的时间。以上几点是工作当中发现的自身不足，在新的一年里会据此改进自己的不足之处，培养好耐心，克服语气强硬的态度，给用户留下一个好印象，提供专业知识，以便更好地帮用户解决问题。

实习了半年，有够久的。我的实习工资是20xx元。现在也快转正了，对于薪资的调整我觉得应该实行工资+奖金按发放这种，因为觉得每月发到的工资真的很少，只够基本生活。对于新一年的薪资我期望可以是月薪三四千元，虽然说一直作为新人，可能很多方面存在不足之处，但是还是期望领导可以考虑到我们在外的生活。

新的一年希望可以提升自己的不足之处，积极完成工作任务，提高工作质量，加强与领导和同事之间的沟通，更好地融入到工作和生活当中。了解**精神的所在，在这半年的时间里学到了很多书本上没有的，无论是在工作中的手机知识还是生活上的处事方式。当然这些都还是需要提高的。希望在以后的工作中可以全方面的提升自己，弘扬**文明，与公司共同进步，荣辱与共！