

2023年鱼竿售后工作总结(汇总7篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。那么，我们该怎么写总结呢？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。

鱼竿售后工作总结篇一

我们在顾客面前展示一套产品的时候，自己要有一个步骤——先讲什么，再讲什么，再讲什么。自己要有一个程序。就像我讲课，先讲什么，再讲什么，再讲什么，心里有个底。顾客在听我讲课的时候，会知道我在引导他。没有销售经验的销售人员，是顾客问到哪里就说到哪里，想到哪里说到哪里，顾客听进去乱糟糟。

我们要主动地引导顾客，让他认识到我们有哪些优势、我们的特点，有哪些想法、有哪些需求这是顾客问的。

有一些状态很好的销售人员因为他状态太好了，控制不住自己，铺天盖地、腾云驾雾、口若悬河，顾客听得头都大了，产品卖不出去。

没有建立信任感的工作，一开始就进入到意识。在介绍产品之前我们要拉近什么？顾客信任。

感染力就是状态，状态好的人感染力很强。哪怕顾客前天晚上在家里和老婆吵架，顾客来到你专卖店你也是阳光满面，他会感觉到你的感染力，把自己的情绪感染到他身上，他兴奋了，就很容易作出决定。

7、只是在推销，而不是双向沟通。双向沟通就是和顾客聊天一样，有问有答，有聊木门，有聊小孩，有聊工作，有聊生

活，跟朋友交流的方式用在工作中就好了。

木皮好不好？”他说：“这不是木皮的，而是科技皮。”我说“这个木皮怎么样？”他说“我们是导购员，怎么会知道这个。”价格这个东西很重要，我们过会儿再谈，先看看这个东西适合不适合你很多人问你这个产品打不打折？打8.8折。我要是开店，不写价格标签，顾客一开始看到价格就走了。顾客不是认为价格贵，而是觉得值不值。在顾客没有认识到你产品的价值之前不要把价格告诉他。换言之，首先把顾客的心理预期提高，让他以为这个产品好值钱、好值钱，结果报出价格的时候很便宜。比如他认为这个价格5000块，最后他认为3500块就可以买走，他就认为这个产品非常好。

你有300平方米的专卖店，摆了几十个产品，顾客从门口进来就看呀、摸呀，销售人员走过去跟他说这个产品怎么怎么样，把产品的组合、价格说完，3分钟过去了。又走到隔壁，销售人员又开始讲材料、价格、组合、环保，又是3分钟过去了，顾客点点头又去到另一个地方，书房介绍完3分钟，卧室介绍完3分钟，再去另外一个卧室3分钟，再去客厅3分钟。这个顾客很耐心，他很想听你说，一个小时过后这位顾客说：“我想买一个低柜”。这样多浪费时间，有没有问他想买什么，根据他的需求来介绍就好了。

有一些顾客他其实是到你的店里闲逛，他根本没有想要买产品。100个顾客里有40个左右是根本没有买的意图。

我这里说的对同类产品了解不够，不是了解产品有什么功能、什么款式，也不是了解是卖什么产品、打几折，而是了解他们在介绍产品的时候用到哪些方法，他们在重点强调一些什么东西。这个才是我们需要去了解的。

顾客迟迟不下决定是可能是不放心你的产品，可能担心你的环保比较贵，可能觉得你的产品不环保。首先看顾客在怀疑什么，然后把他的顾虑打消掉。

如果有的顾客担心你的产品不环保，会销售的人会说：“先生，我了解你的想法，也有很多顾客跟你有一样的想法，他们一开始也担心环保的问题，但是用过以后很放心。你说的有味，有味的产品并不代表不环保，比如一根筷子上刷上漆以后还有味道，这不代表它不环保，何况是木门。如果味道比较刺鼻的话，他肯定不环保。”然后继续告诉他，“先生，我们的产品在本地区已经卖了八年，这里有千千万万的人在使用我们的产品，从来没有人因为环保的问题而投诉我们。”听到这里，顾客会打消疑虑。你说“我们的产品很环保，我们的环保一定没有问题的。”这肯定不行。

顾客给你交流的过程中，有好多的时候，顾客已经表露出他要买什么东西，加上不知道如何来抓住这个机会。等一会教大家一个实用的有效办法。

首先我们来了解自己的优势是什么，然后在顾客的面前反复的强调。有一次我去买衣服，小小的一件衣服要卖一百多块钱，而且一点折扣都不打。但是我很喜欢它的款式，我跟他讨价还价。他说：“先生，我们是国际品牌，原装进口，不打折。”我说：“打九折吧。”他说：“先生，我们这是国际品牌，原装进口。”我说：“打个会员价吧。”他说：“先生，你不是会员，我们是国际品牌，原装进口。”他反复强调。

塑造价值其实就是成交的技巧，让客户体验到他想要的感觉。有些暴发户想要什么感觉？（回答：尊贵）让人看得起，有人捧他，很华丽。所以，在介绍的时候知道他有这个心理，你就给他这样的感觉，把它描述出来，让他听起来很兴奋，就好象他已经生活他想要的感觉中，他很愿意把钱掏出来，放在你的桌子上。

如果时间够用，我教给大家老顾客见证的方法，这是最有效、最有用的销售技巧，但是前提要懂得怎么来用。

如果顾客要求你给他一个条件，比方说：“你给我八五折，我就买。”不要轻易地给他让步，你要提出一个条件，“如果八五折给你的话，你是付订金或者付全款？”如果他给你付订金或者全款，你再给他申请。

假如你卖的是布艺沙发，但是你公司卖的是皮沙发，没有布艺沙发。我们要让他看到布艺沙发有什么短处，再让他看到皮沙发的好处。

一个伟大的品牌背后都有一些很经典的故事，有个品牌是国际最顶尖的奢侈品牌lv他不会说我们的质量有多好多好，他会告诉你一个故事：“先生，你应该知道铁达尼号，在1912年的时候铁达尼号撞上山，过了百年以后打捞出来，打捞出来以后有一个箱子，箱子里还没有进水，这个箱子打开一看是lv的。”

鱼竿售后工作总结篇二

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！

鱼竿售后工作总结篇三

20xx年是意义非同寻常的一年，抉择的一年。我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。回顾20xx年，本人从以下几个方面将个人工作总结如下：

回首20xx年的售后行政工作，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。也感谢团队中各位领导和同事的帮助，让我很快适应了工作。

来到了售后服务部工作，刚开始的那段时间还不太适应，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。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。

每个处理完成以后，我都养成了好的习惯，把每次的工作过程记录下来并分析，这样自己的水平提升的很快。

- 1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆。
- 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。

鱼竿售后工作总结篇四

一、20xx年度售后服务部的运营状况20xx年售后部营业额：万余元。毛利：万余元平均单车营业额□xx元。20xx年共进厂辆其中润保辆。（具体数据，可根据部门实际情况。）

二、不足之处

汽车售后

售后服务部成立时司较短，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、提高工作质量。

要树立真正的主人翁思想心往处想劲往处使积极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、20xx年售后服务部的工作计划

一、客户管理细化

- 1、根据客户回厂次数、客户的品质作为客户的忠诚度的评价

指标找出我们的忠诚客户作为我们的重点维护对象。

2、通过对流失客户回访及分析找出客户流失的内在原因及改进措

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藏感和归属感。

二、预约率

人厂台次的增加导致维修高峰期时客户等待时间长和车间超负荷工作需通过预约工作合理调配，减少客户等待时间。

三、资源共享、良性竞争

在客户、索赔、备件方面同其他店进行资源共享促进良性竞争.减少客户的流失及资源浪费，形成备件、技术互动的信息平台提高整体的战斗力。

四、人员培训

随着车用新技术不断应用更新换代周期缩短及客户期望值的提高，人员素质级战斗力须相应提高个台阶对培训工作提出了更高的要求。为此做出如下工作计划：

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特别是实际接待能力的考核。维修技师注重操作技能和常规故障排除能力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应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、团队意识强者优先考虑外出培训、职称晋升、福利等优惠。

鱼竿售后工作总结篇五

成为xx服装公司的售后服务的人员，以来，我努力工作，完成了全年任何。现在对20xx年来的工作总结如下：

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。

鱼竿售后工作总结篇六

时光飞逝，在忙碌间辞旧迎新，在总结中锐意进取。在山西晶通集团的英明决策及刘总的正确领导下[]xx年的**怡通雪佛兰售后部有了很大的改观。从刚开始没有车间到车间的建立、硬件设施设备的逐步完善，再到人员到位，售后部的工作开始走上了正轨。结合20**年售后维修的总体情况来看，售后部基本实现了年初拟定的工作计划。为了更好的完成工作，总结经验，扬长避短现对售后部做了如下工作总结：

1、制度不够完善，管理出现混乱；

4、各部门协作性不强，欠缺一定的部门沟通力。

5、车间质检岗不到位，造成流程缺失，质量管控不够严谨，造成车辆不能100%质检。

1、加强各项规章制度，尤其是考勤、车间5s管理等方面的执行监督力度，保证各项业务顺利开展，并有章可循，并使公司制度的执行具有长效性。

2、规范服务流程：

(1)、部门要根据售后维修实际情况合理制定执行业务流程

的标准和考核机制；

(2)、要求岗位员工找出各个流程的执行要点，通过剖析和自身总结细化相关流程；

(3)、关联密切的部门员工实行轮岗式实习，时间设定为1个月左右，增加岗位了解；

7、端正服务思想，维护售后部形象，售后部每一位员工要端正服务态度，急客户之所急，完美的服务好每一位客户。

总的来讲，面对即将到来的xx年，新的一年是富有挑战的一年。为努力实现公司质量目标，赢得客户的满意度和忠诚度，为公司创造更大的收益，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！

鱼竿售后工作总结篇七

从担任办公室文员以来，我对工作认真负责，上班期间认真准时地完成自己的工作任务，不能草率敷衍了事，每日做的都是重复单调繁琐的工作，时间久了容易厌倦。像我就是每天坐着对着电脑打打字，显得枯燥乏味。但是工作简单也不能马虎，你一个小小的错误可能会给公司带来巨大的麻烦或损失，还是得认真完成，并且要做好工作计划，使工作有条理每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，而且通常比较紧急，让我不得不放下手头的工作先去解决，因此这些临时性的事务占用了很多工作时间，经常是忙忙碌碌的一天下来，原本计划要完成的却没有做，因此尽我最大的能力去做好本职工作。

1、认真负责的完成文员的例行工作，具体如下：

(1) 认真做好来电的接听、访客的接待工作，做好订水工作；

(2) 准确无误的办理各类文件的收发、登记、阅签、整理、归档、保密工作，管理好上级下发文件以及公司内部文件的存档工作，整理会议一些常用资料、表格，到年底做好各类文档的归档工作。

(3) 做好文具的购买计划和消耗总结工作；

(4) 做好每月的考勤工作及各项保险的缴纳管理工作；

(5) 做好办公室内日常管理工作。及时整理办公室内的清洁、保洁；注意复印机、打印机等办公设备的清洁。

(6) 废品资金及油票的管理，做到账目清晰、收支有凭证，准确无误。

2、在完成以上工作的同时，还圆满完成领导临时安排的工作。

总的来看，在过去的半年里，我的工作尽职尽责的，但也有不少的欠缺。考勤的管理及员工档案等等一开始并不规范，所以现在正试图慢慢的改善。在工作中难免会有磕磕碰碰的事情发生，在做本职工作中难免会遇到临时任务下发，工作任务紧等因素导致未处理事项，望领导和同事谅解。

办公室文员：左真

20xx年6月29日