

2023年售后工作个人心得总结(优质9篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

售后工作个人心得总结篇一

一年的经验和工作经历让我感到成长，而自己，现在也能更好的完成领导交给我的工作任务。虽然自己，没有特别突出的进步，但是依然在慢慢的成长，现在，我要将这一年的工作做出总结，希望自己在思考过后，能认识到自己的问题，在下一年里，努力的提升自己，让自己又更大的进步。我的年终总结如下：

一、工作的情况

从工作上来讲，这一年其实还算是非常的成功。作为一名售后客服，我负责接待购买我们产品顾客的来电，并未他们提供一些简单的解答或是技术支持。当然，在问题比较严重的时候，自己也会及时的交于技术员，为顾客提供更深入的解决方案。

所以在这一年中，尽管没有什么特别突出的地方，但是也是非常平稳的度过了这一年。我在一年的工作中，也给顾客们提供了许多的帮助，解决了很多的问题。

但是，并不是所有的顾客都细心的听取帮助。有不少的顾客，因为各种原因导致产品出现问题，但是在寻找售后的时候，却只是在发泄怒火。当然，抚平顾客的怒火以及不安的情绪

也是我们的工作之一。但是在抚平多人的怒火之后，自己可能也会受到影响。但是，在工作中我都管理好自己，让自己以良好的态度面对顾客。

二、成长方面

售后的工作并不简单，为了做好自己的工作，我也一直在努力的学习和提升自己的工作能力。今年的空闲时间里，我度过很多关于电话交流礼仪已经对顾客心理的书籍，让自己在理论方面得到了充实的学习。当然，在实际的工作上，我也结合实际在工作中运用自己的技巧，给自己的工作带来优势。

成为xx电器公司的售后服务的客服人员以来，我努力工作，完成了全年任务。现在对一年来的工作总结如下：

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。作为售后客服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。还有就是每次接到客户售后问题电话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。

三、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，如果技术人员要到现场去的话，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，把客户描述的现场的情况记下来，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，这样对技术人员解决问题能够提供很大地帮助。这个是对我们能力的提高比较好的方法，也是公司要求我们做的。

还有售后客服并不没有别人所说的那么美好，并不是只要每天坐在办公室吹空调就把钱拿到了，要能忍受得了某些客户的谩骂和无端指责，以及与技术人员的对接工作。这些都是售后客服人员的基本要求。抗得了就勇敢的抗，抗不了就要学会去抗。毕竟成长只有靠自己，我想在新的一年里我会继续努力，再创新高。

售后工作个人心得总结篇二

厨师是一份需要技巧、实践与创意的工作，我在三年的厨师生涯中，经历了种种挑战与困境，但我从中学到了很多。在这篇文章中，我将分享我的个人心得和体会，总结一下这些年来我的学习与成长。

第一段：职业选择与入门

在选择职业时，我选择了厨师这个行业。我对烹饪和食物有着浓厚的兴趣，并希望从事一份有创造性和技巧性的工作。我的第一个工作是在一家烧烤店担任厨师助理，负责准备食材、烤制各种肉类和蔬菜。这个经历让我意识到一个厨师在职场中的基本技能和职责。我开始学习如何测量和混合食材，如何使用和维护不同类型的厨具，以及如何保持良好的卫生和安全标准。

第二段：技能和经验的积累

在我的下一个工作中，我被任命为一家餐厅的主厨。这个机会带给了我更多的挑战，也让我有机会学习新的烹饪技巧和菜式。我不仅需要负责烹饪和摆盘，还需要处理食材的订购和配送，以及维护厨房设备。在餐厅工作，我开始学习如何创造新的菜品，优化食材使用，以及如何与服务员和其他员工合作交流。这段经历使我深刻了解到，成为一个成功的厨师，不仅需要拥有实践和技术，还需要与团队合作和沟通良好的能力。

第三段：烹饪是一件艺术

我积累了一些经验之后，就发现烹饪的确是一件艺术。就像画家或音乐家一样，艺术创作需要灵活的思维和创意，以及深厚的技术和专业知识。在我的工作中，我会不断地寻找新的调味料和食材，尝试不同的烹饪方法和风格，以展示我的创造力和烹饪技巧。当我们的菜品得到客人的赞扬和认可时，这是一种最大的奖励和成就感。

第四段：持续的学习和进步

尽管我已经在工作中学到了许多技能和知识，但我清楚地意识到，持续的学习和进步是必不可少的。在我追求进步的过程中，我会寻找厨师技能相关的书籍和教程，参加烹饪类活动，以及与行业内的其他专业人员建立联系和交流。我也会尝试不同国家和地区的特色食材和菜肴，以扩展我的视野。这些经验和学习让我不断提高和拓展我的烹饪水平和技能，帮助我成为一名更优秀的厨师。

第五段：结论

总之，成为一名优秀的厨师需要坚实的基础和技术，以及创意和灵活的思维。通过经验和不断的学习，我学到了烹饪是一项艺术和一项技能。然而，最重要的是，我学会了如何与团队协作和沟通，从而更好地满足客人需求，提供高品质的服务。作为一名厨师，我感到很自豪和幸福，能够通过烹饪让别人感到快乐和满足。

售后工作个人心得总结篇三

作为一名职业厨师，我很有幸能够事业有成，并且在这条道路上学到了许多知识和技巧。总而言之，我认为在这一挑战性和多变的行业中，打造成功的关键在于发展出个人技能，并善用各种资源。在这篇文章中，我将分享我在厨师职业生

涯中的心得体会总结。

第一段：厨师职业的意义

我一直认为厨师工作是非常有意义的。无论是在家庭聚会中，还是在高档餐厅里，厨师的工作都是非常重要的。作为厨师，我有责任为客人创造精美可口的菜品，让他们在美食中感受到快乐和满足。同时，我也认为从良好的饮食和烹饪方面入手，有助于人们保持健康和快乐。因此，我坚信在这个行业里，每个人都可以做出有意义的贡献。

第二段：打造成功的关键

在我的工作中，我发现成功的关键在于发展出个人技能。因此，我努力学习各种食材、烹饪技巧和菜谱。此外，我也注重与同事和顾客的沟通交流，以了解他们的需求和喜好。这种积极学习和交流的精神，有助于我不断发展个人品牌，并打起职业成功的基础。

第三段：善用资源

除了发展出个人技能，我也认为善用各种资源非常重要。这包括挖掘与更有经验的厨师学习和交流的机会，研究市场和行业趋势以及与供应商建立好的关系。这些资源可为我们提供更深入、更广泛、更有前瞻性的知识和见解，并帮助我们全面打造一个成功的职业生涯。

第四段：如何处理挑战

在我职业生涯的早些时候，我曾经遇到了许多挑战。例如，我需要适应忙碌的工作环境、处理许多热门订单，并克服有时不可避免的失败。然而，我发现只要我始终专注于发展自己的技能和与工作团队配合，就能够克服这些挑战并获得更大的职业成功。

第五段：总结

总而言之，我非常享受做厨师这一职业，因为它让我不断学习和成长，并创造出真正有意义的事物。我希望我的心得体会总结能够激励那些渴望在这个多变的行业中成功的人们。打造成功的关键在于发展出个人技能，善用各种资源，并处理好对每天的挑战。我希望你能够把这些经验运用到你的职业里，并在未来的职业生涯中走向自己的成功之路。

售后工作个人心得总结篇四

会务工作是一个综合性强、责任重大的工作岗位，需要有较强的组织协调能力和团队精神。在开展会务工作的过程中，我深刻体会到了各种挑战和机遇，积累了宝贵的经验和体会。在这部分我将从会前准备、会议方案设计、会场布置、会议主持和会后总结五个方面，分享我个人的心得体会。

首先，会前准备是会务工作的基础。在筹备会议之前，我们需要进行详细的计划和安排。首先是确定会议的目标和主题，然后制定切实可行的工作计划。比如，我们要搞清楚会务工作的时间、地点、规模以及参会人员的具体要求，确保一切有条不紊地进行。在会务人员的配备上，要根据实际需要确定人员数量和岗位分工。在我参与的一次大型会议中，我们提前了解参会人员的特点和需求，合理安排会场布置、交通接待等细节，提高了会务工作的效果。

其次，会议方案设计是保证会议顺利进行的重要环节。在制定会议方案时，要根据会议主题和目的明确会议的流程和议程。在参与的会议中，我们制定了详细的会议议程表，确保了每个环节有序进行。此外，为了增加与会人员的参与感和娱乐性，我们还增加了互动环节，通过小组讨论、问卷调查等方式，让与会人员发表意见和建议，提高了会议的互动性和实效性。

第三，会场布置是营造良好会议氛围的重要环节。会场布置既要满足实际需求，又要注重细节和美感。在布置会场时，我们根据会议主题和风格选择适当的装饰物，使会场环境与会议主题相协调。同时，我们还留出了宽敞的休息区域，供与会人员休息和交流。通过合理的会场布置，与会人员能够更加舒适地参与到会议过程中，增加了会议的气氛和效果。

第四，会议主持是会务工作的重要组成部分。在会议主持过程中，主持人需要具备良好的口才和沟通能力，能够灵活应变。作为一名主持人，我开始会后期设一些问题，将成员的讨论或辩论作为会议的点睛之笔，激发与会人员的思考和参与热情。此外，主持人还要注意把握会议节奏，紧密配合其他会务人员，确保会议按计划有序进行。

最后，会后总结是提高会务工作质量和效果的关键环节。在会后总结中，我们要认真梳理会议的过程和结果，从中找出不足之处，并及时进行改进和完善。通过总结与归纳，我们可以找到可复制的经验和教训，为今后的会务工作提供有益的借鉴。在我参与的一次大型会议后，我们在总结中发现了一些问题，比如会前准备不充分、会议流程设计不合理等，我们积极进行改进，提高了会务工作的质量和效果。

总之，会务工作是一个充满挑战和机遇的工作岗位，需要我们具备较强的组织协调能力和团队精神。通过与团队的密切配合和各项环节的精心安排，我在会务工作中积累了宝贵的经验和体会。同时，我也认识到会务工作需要不断学习与提高，不断改进和创新。只有不断完善自身能力，才能更好地开展会务工作，为会议的顺利进行和与会人员的满意度做出更大的贡献。

售后工作个人心得总结篇五

成为xx电器公司的售后服务的技术人员，以来，我努力工作，完成了全年任何。现在对一年来的工作总结如下：

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，还需要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，需要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。

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。若是是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，尽可能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。

在接到客户电话时，需要先了解最具体的情况看能否电话解决，若是要到现场去的话，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。

售后客服年度个人总结

个人售后服务工作总结报告

售后前台年终工作总结

售后服务个人简历模板

技术售后管理员个人简历

售后服务个人年度总结报告

售后年度工作总结报告

汽车售后服务人员个人求职简历模板

售后技术支持工程师个人简历模板

售后工作个人心得总结篇六

很荣幸我能代表我们售后部来获取这一份荣誉、这份荣誉不属于我个人，我们这个集体应共同享有，售后部上半年取得的成绩，一线的员工付出了辛勤的劳动、这份荣誉不仅是对我们售后部上半年工作的肯定，更是对我们的一种鼓励、鞭策、是我们今后工作的压力与动力，会时刻提醒我们今后的工作要对得起自己的良心和公司给予我们的待遇、我们更应落实好公司对我们的期许！

淮安xx通信科技有限公司客服部（暨中国电信天翼手机指定维修中在公司各级领导、各部门以及我部同事的支持和帮助下，已经成功运作一年半的时间。在此期间我部严格按照公司领导的要求以及我司业务发展的需要，为我司的客户以及电信的终端用户提供售后服务，从20xx年上半年的运作情况来看，我部也取得了一些成绩但是也暴露出一些问题，现就一些具体的情况向公司的各位领导作如下汇报：

完善服务网络提供便利服务

增强专业能力提供快捷服务

重视兑现承诺提供满意服务

“统一标准细化落实持续提高”即对售后的工作制定一个合理的规范及要求同时明确售后各个岗位的人员工作职责，在日常的工作中要求各个岗位的人员要有相互学习交流的精神，努力提高自己的工作能力。

售后用工实行同工同酬、按劳取酬、多劳多得；在选用人才

上是宁缺毋滥，在保质保量的前提下完成工作，鼓励员工尽可能的承担多项工作，培养员工从事各项工种的能力（商务可以兼前台接待、前台接待、商务等要具备对手机进行简单的检测或拆机能力等）；在一个就是培养员工抢活做的工作激情，一项工作多人想抢着做，基于此工资、绩效向有此能力的员工倾斜。

我们售后的工作态度：在充分重视自身工作的同时，还要积极的了解、参与公司的整体发展规划，要充分认识到自己是公司的一员，有损公司的事情不得做、发现有损公司的事要加以禁止、有益于公司的事，哪怕再小也要积极的参与。

根据公司业务发展规划，共在全区设立了7个服务网点，分别是淮安市区、淮阴区、楚州区、涟水、洪泽、金湖、盱眙。在市区网点我司共设5个工作人员：售后负责人1人、厂家对接2人（兼前台）、维修工程师1人、库管1人（兼前台）；在其他6个县区网点每个网点暂设2人，其中工程师1人、前台1人。所有的县区均采用外包或者是与社会网点合作：涟水、楚州、金湖、淮阴区采用外包的模式；盱眙、洪泽采用与社会网点合作的模式。无论采用何种合作模式，各个维修网点需遵守公司相关规定的前提下自食其力、自负盈亏。

我司自有建设又获得部分厂商授权的、同时又是中国电信天翼手机指定维修中心。我们售后部目前所做的主要工作是：

3. 要合理的利用我们售后部现有的资源，去挖掘潜在的商机，以期获得一定的利润；

5. 协助兄弟部门们开展工作，沟通各个品牌的保修政策，在必要的情况下提供有力的支援——业务支持（为客户提供现场服务如盱眙职教集团的易丰ec12淮河镇润集团易丰e68c人力支援，以公司的利益为最大化。

售后工作个人心得总结篇七

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，在过去一年中我们看到了市场经济的残酷性，作为娄底宇森汽车销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我别克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。

一、别克售后的经营状况

x年别克售后的年终任务是万，截止x年6月底我们实际完成产值为x元，完成全年计划的%，与年初的预计是基本吻合的。

其中总进厂台数为台，车间总工时费为x元(机修:x元，钣金:x元，油漆:x元)，我们的配件销售额为x元，其中材料成本(不含税)为x元，材料毛利为x元，已完成了全年配件任务的%。

二、物业维修成本

为了严格控制费用的支出，我们别克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。故上半年我们别克售后的物业及设备的维修费用仅有x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。

三、人才资源现状

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，我别克售后现在全体工作人员为x人，其中管理人员为x人，员工为x人(除管理人员外，前台接待为x人，机修人员为x人，钣喷为xx人，仓管及保洁各xx人)以上人员并不包

括实习生，我别克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。

一、总结上半年工作，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。前台接待是别克售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着别克售后部的形象，所以我们必为别克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，上半年别克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，做为别克售后应从招待费、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、面对上海通用对我司的明察暗访，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。

最后请公司各位领导放心，别克售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成x年公司下达的工作任务。

售后工作个人心得总结篇八

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。本人从事售后服务已有几年，现在对我20xx年对售后服务存在的问题做一下总结：

1、发货

当我们的产品卖出时，势必会派人员到现场进行安装服务，而这种看似简单的工作，却有着其重要性。

根据客户的需求，我们一般提前发货至工地，这时也有人员随货同往，当服务人员随货同往时，务必确认联系人和联系

方式，要提前半天与客户联系，商量如何接货，以做好提前安排。以确保在这期间客户做好时间调整，因为时间对大家来说，都很宝贵，而且中途也可能出现其他的安排。所以与客户交流时，可把时间说的退后一点，比如下午能到的话，你可以说：

“不出意外，正常晚上之间可以赶到。”

“具体时间我会尽早联系你！”

“我对这里的情况不熟悉，您看能否接我一下？”

如果对方也很忙，或者对此地不熟悉，不能来接你，你也不必懊恼，你可以详细的问清楚地址。如果路程比较远，所开销的费用在安装调试结束后可向对方提起。但不与客户争执。

2、现场安装

货到工地，势必要进行安装，工期紧的话，应客户要求，夜晚也得安装。这时候要取得对方的帮助，你可以协调工地负责人，安排司机或者民工帮助，以更好更快的完成任务。当然此时也要根据自身的情况而定，如果身体不舒服，你可尽量安排他人完成。期间你可以与负责人交流，啦啦家常。让客户参与，使对方懂得如何安装，不要一声不吭的自己做事！当然你说了以后，他不安排，是另一回事。

另一种情况，货到工地，可能工期不紧。如果你不提出何时安装，客户这时候可能会淡忘，或者不安排安装，这个时候，你就要主动提出：“我们出来服务，一个是公司安排，有规章制度必须尽快安装调试。到工地，我们也听客户的安排，所以你们需要货的时候，我们就立马过来服务了，你看什么时候尽早的把这个事情给安排了，也好我们也能做出更好的安排！因为现在大家都比较忙。”

1、安装调试

安装结束后，要对仪器和设备进行调试。务必做到仪器正常工作，设备安装正常。期间会遇到一些问题，需要我们解决。

(1) 仪器问题

仪器调试后发现参数不稳，这个时候，要检查一下，一个还是两个?还是整体?还是路面有什么影响?如自己不能解决，要及时电话反映给领导。不要把不好的产品交给用户。即使有一点点问题，也要解决!以免留下不必要的“隐患”。

(2) 设备问题

安装设备中，我们经常会遇到安装不匹配的问题，有的时候是产品本身的缺陷，有的是我们加工过程中留下的“伏笔”。我到工地服务的时候遇到过这样的情况：标准件螺丝的牙长短不一，导致的后果就是螺丝与另一个标准件禁锢时，出现紧不上的状态。这样给客户的影响可想而知!所以在出现问题的时候，售后服务人员不但要解决问题，也要及时地反映问题，当生产管理知道这样的情况后。及时作出调整，找出原因，加大产品出厂前的检测!确保产品不再有类似的情况发生!

售后工作个人心得总结篇九

我于20__年__月入职__店，现担任售后维修工程师一职，时间在每天忙碌的工作中飞快逝去，转眼进入了20__年。回顾20__年的工作，感觉既有收获更有不足之处，20__年对我来说是一个学习提高的年份，在这一年里，我逐渐从焦躁的心态中走出来，沉下心熟悉并熟练了自己的工作流程，在提高个人维修技能的方面做了很多努力并感到上了新台阶，在接待顾客方面也比以前做的更有耐心，工作中我发现只要有一颗博大宽容的心境，不要用急躁的态度和顾客交流，大部

分的顾客都会满意你的服务的，良好的维修技能，令顾客满意的售后服务不正是我们需要并一直追求的目标吗？不足之处还要提高自己的整体素质，说话拒绝生硬，让自己的内心更加强大，平和吸收周围一切对自己有益的正能量东西，使自己得到方面提高，下面总结了自己工作中的几个方面，和大家共勉。

一、学习进步

作为一名手机维修人员，也要不断学习新知识提高自己，不懂不会的要及时查阅资料和同行们交流学习，互通有无，不耻下问，要抱有一种不服输的心态，逼自己一把，战胜故障，战胜自己，这样才能越休越静，在市场竞争中立于不败，打出自己天下，手机维修行业水很深，不同难度的故障，不同顾客的消费能力及心理都要先行掌握，别人都能修的要灵活报价，避免流失客户，别人修不了咱们可以的要就要报价高一些，不要浪费多年积累的维修性能。

二、团队合作

作为一名主管要倡导正道，阳光的组织氛围，果断制止，各种消极负面的不良习惯行为，与同事之间相处，强调简单，真诚淳朴的友谊，老员工要多关心年龄小和新来的员工。让他们感到亲切，有依靠，团结互助，加深大家的归属感，把咱们__造成一个温暖的大家庭，在对待利益方面。个人利益要服从团队利益，团队利益要足于全局利益，只有每个员工心理都坚持这样一种精神，不愁咱们__没有美好的明天。

三、工作效率

我认为工作效率的高低就是一个合理安排工作方法，认真积极做事的态度来决定的，要养成辛勤，服勤，嘴勤的良好习惯做事情要分清轻重缓急，本着先急后缓，先大后小，先主后次的顺序合理安排手中的工作，重要的事马上做，不拖拉，

当天的事当天动，脑子记不住的，就记到本子上，快用完的配件耗材提前做准备，大家养成搞笑的工作效率，我相信大家在以后的人生中会受益匪浅的。

20__年已成为过去，展望新的一年，手机售后维修行业竞争已经到了生死存亡的关键转折点，想不被残酷的竞争中淘汰，对外要做到五拼，拼实习，拼口碑，拼价格，拼服务，拼宣传。对内做到，三公，即公平公正公开，只有这样才能在市场竞争中胜出作为我追求的目标以一个踏实勤奋的心态来迎接新的挑战，并努力提高自己的业务水平和思想境界，争取让自己迈上一个新的高度，为公司的发展做出更大的贡献。