

空调售后年终总结 空调售后工作总结(通用5篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？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。

空调售后年终总结篇一

柔和的阳光，斑驳的树影，飘香的紫荆花，热闹的校道……伴随着“雨季”的离去，初夏的五月已经飘然离去，在这个月里，文学院分会环管部同心同德，以饱满的热情开展各项工作。现将本月份的工作总结如下：

2. 每周二我部按时到校律委会签到，按时交月计划和月总结，并积极与其他学院进行工作交流及学习，了解各兄弟学院的动向。

3. 每个月我部都做到准时参加机构例会和部长例会，做好签到和会议记录等工作。在会议上，我部积极汇报工作情况，查缺补漏，及时发现问题，改正不足。

4. 我部按质按量地完成了及校学生自律委员会及文学院分会所分配下来的各项工作任务。

5. 我部充分发挥了宣传和联络的职能，积极与同学们交流，增进友谊，不但与机构内部成员和谐相处、团结一致，而且与文学院各班班干部保持着良好的关系，为各项活动的顺利开展做好了铺垫。

1. 我部积极主动地协助校律委举办“自律达人”半决赛。

2. 我部担任政法学院环管部举行的“鞋”手同行，以及担任经济与管理学院举行的“国税杯”辩论赛的嘉宾，积极配合其他兄弟学院的工作。

小结：本学期自开学以来，我部在风雨中稳步走来。虽然顺利地完成了各项工作，但我们知道依然存在许多的不足，例如：办事不够利索、各成员之间缺乏工作上的沟通与交流、欠缺举办活动的经验等等。接下来，我们会针对这些不足进行深入分析和反思，把存在的不足一一改正过来。我们有信心我们会做得更加出色。

空调售后年终总结篇二

这段时间的工作繁忙并充实，回忆过去的工作，有成功的喜悦也有失落的遗憾，但更多的是对今后工作的期望，现将工作总结如下：

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，现场空调技能服务也不破例。我以为空调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

日常的工作中做到较好跟客户的沟通，做到令客户称心就是对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，如何做好电脑售后服务，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。

空调售后年终总结篇三

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经近一段时间，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为商场的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。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。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

一、塑造店铺优良形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代

表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。

二、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。

售后工作也是锻炼我们心理素质的一个优良平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个优良的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

三、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们要了解的。

四、有效的完成本职工作

xx是我们与顾客沟通的工具之一，在xx上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到

我们的热度，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热度的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。

通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在新的一段时间里我会吸取过去的教训，主动参加公司的培训，在领导的指导和关怀下，我有信心做得更好。

空调售后年终总结篇四

我于20xx年x月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，一段时间来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

一、服务整顿活动

x月xx日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在x经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动。

在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于xx月xx日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于xx月xx日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中xx%的员工都很认可本次整顿活动xx%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。

xx%左右的员工从意识上到行为上，在对自己的要求上都对服务和打造有了一个比较深刻的理解和认识。有xx%至xx%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工

的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

二、对营运x部和营运x部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运x部和营运x部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期xx天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比x部下降了xx%□
x部下降了xx%□

工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。

同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

三、员工和顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步开展做了规划。

空调售后年终总结篇五

从事房地产销售工作的人员应致力于个人及事业的发展，因为生活只会随着自我改变而改变，唯有不断地学习，才能稳固地立足于这个社会。所以要成为一名顶尖的销售人员，首先必须学习的是如何保持一种积极向上的心态。

[学习积极的心态]

进入房地产行业之前，我在棉纺厂做了6年的挡车女工，后来通过考成人高考在广西大学脱产读了2年大学。记得1992年大学毕业时我去广西万通房地产公司应聘，当时广西万通地产刚刚组建，招聘广告上写着只招一名营销人员，要求本科毕业以上，26岁以下。当时我已28岁了，也只有专科毕业的文凭，这两项要求我都不符合。但我非常自信，我认为我行，不管什么条件，先应聘再说。进入万通公司以后，当时面试我的房地产公司老总说，当时招聘，有很多人的基础条件比我好，正因为我表现得很自信，也很自然，所以，决定录取我一个人，很多人都觉得我很幸运。其实我个人认为，机会是靠你自己去争取的，它对于每个人来说都是公平的，关键是你有没有自信去抓住它而已。

在工作的过程当中，我发现地产这个行业所涉及的面是非常的广，很有挑战性。我给自己设定了一个目标，用5年时间打基础，5年以后，我不会再做销售人员。有了目标以后，我就通过再考成人高考，读了3年房地产经营管理函授班来加强自己的专业知识和理论知识。

我销售的第一个楼盘“万通空中花园”项目是在南宁市的旧城区内，这个区域是南宁市三教九流最为集中的一个地方，在那个地方建住宅小区，很多业内人士都不看好。为了能更准确的给项目定位，我们前期做了大量的市场调查，包括竞争对手调查和客户调查。当时，我们老总叫我去做竞争对手调查的时候，并没有告诉我怎么做，不象今天，叫销售人员

去采盘，有固定的调查表格，知道要了解什么内容，采盘前还给他们培训讲解。老总只是告诉我，你去看看我们项目附近有什么楼盘，10天后把调查报告给我。当时房地产公司只有我一个兵，没人教我，两天过去了，我还不知道如何下手去做，急得我快哭了，就找我的朋友，让他教我。他跟我说，他也不懂，并建议我每天到别的楼盘售楼部去呆呆看。我想谁都帮不了我，哭了也没用，第三天，我就去一个叫“锦明大厦”项目的售楼部里足足呆了一天。通过一天的观察，我看到了售楼小姐是如何卖楼的，还看到了是什么样的人来买楼，还了解到楼盘的户型、价格、规模等资料，很有收获。通过与售楼人员的交流还交上了同行朋友，让我受益匪浅。其实，采盘并不是去每个楼盘拿一些售楼资料那么简单，更多的是要用心去观察，这样你才能具体真正地了解每个盘的优势、劣势，对竞争对手有一个深入的了解。在做客户调查的过程中，我一户一户地去拜访，积极地与客户沟通，对于有意向购房的客户，就用本子记录下来，并每个月保持与客户联系一次。客户调查虽然辛苦，但让我积累了不少潜在客户。我当时的个人销售业绩占整个项目总销售额的2/3。并只用了三年的时间就达成了我的目标，当上了万通房地产公司的销售部经理和物业部经理。

所以，一个积极的心态，是对自我的一个期望和承诺，决定你的人生方向，确定自己的工作目标，正确看待和评价你所拥有的能力。你认为自己是一个什么样的人很重要。比如像我，我认为自己是一个积极的、乐观的、友善的、非常热情、有冲劲的一个人。这就是自我的形象。

一个有着积极态度的销售人员，相信他每天早晨起床都是面带微笑地对自己说。“今天我心情很好，我很高兴，今天会跟很多客户联系，我相信能给他们解决一些问题或解除他们的疑虑，我会成交的”；“只要我努力，相信今天我一定能成交，我的销售业绩是最棒的”；这就是他对自己的一种肯定。

[培养你的亲和力]

所谓亲和力，就是销售人员和客户交流沟通的能力。销售人员的工作性质是直接面对面地与客户打交道，怎样才能更好地与客户沟通，让客户认可你，必须通过规范你的言行举止来实现。

在售楼的过程中，语言是沟通的桥梁。对销售人员而言，语言应该是一门应酬与交往的艺术，不仅要注意表情、态度、用词，还要讲究方式和方法，遵守语言礼仪，是顺利达到交往效果的“润滑剂”。

在人际交往中，约有80%以上的信息是借助于举止这种无声的“第二语言”来传达的。行为举止是一种不说话的“语言”，包括人的站姿、坐姿、表情以及身体展示的各种动作。一个眼神、一个表情、一个微小的手势和体态都可以传播出重要的信息。一个人的行为举止反映出他的修养水平、受教育程度和可信任程度。在人际关系中，它是塑造良好个人形象的起点，更重要的是他在体现个人形象的同时，也向外界显示了作为公司整体的文化精神。

语言的礼仪不是天生就会说，优美的举止也不是天生就有的，这些都是通过长期正规训练出来的。只要通过每天自己抽5分钟来练习，自然而然地养成良好的仪容仪表、举止姿态习惯，自然地使用礼貌用语，和自然的情感表达。这样训练出来的销售人员才具有亲和力。