# 2024售后个人工作总结6篇

来源：piedai.com 作者：撇呆范文网 更新时间：2024-04-18

*有了工作总结，我们不断发现并改进自己的自我管理和个人发展能力，工作总结的书写能够让自己的逻辑能力有很好的提升，以下是职场范文网小编精心为您推荐的2024售后个人工作总结6篇，供大家参考。2024售后个人工作总结篇1回顾过去工作中的点点滴滴，*

有了工作总结，我们不断发现并改进自己的自我管理和个人发展能力，工作总结的书写能够让自己的逻辑能力有很好的提升，以下是职场范文网小编精心为您推荐的2024售后个人工作总结6篇，供大家参考。

2024售后个人工作总结篇1

回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，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。特将今年的工作总结如下：

一、塑造店铺良好形象

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。作为网店客服我们多数时间是在用语言与顾客进行交流的，而面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

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良好平台，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，让顾客有一个良好的购物体验，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，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

四、有效的完成本职工作

是我们与顾客沟通的工具之一，在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情，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，热情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。

新的一年，也希望公司能够提供更多的培训机会，让我们对公司各个岗位流程有更好的了解，继而为公司带来更多的效益。

2024售后个人工作总结篇2

比起过往，今年的时间好像过去的格外的快。明明感觉还没有多久，但从工作中抬起头来的时候，一年来的时间已经不知不觉到头了。

回顾这一年的工作，作为xxx公司的一名售后客服，我主要的工作是负责顾客的产品咨询以及物流和发货问题。在工作中，我积极的学习和改进，并且在领导的正确指挥下，大大的提升了自我的工作能力。如今，在今年的工作中，我顺利的完成了自己的工作任务，并取得了较为出色的成绩。

现将20xx年来个人在售后客服中的工作情况做如下总结：

作为一名售后客服，我的工作方式主要的是通过聊天软件的方式与客户交流，并为顾客在远程给予产品方面的建议和解答。当然，除此之外，我也还有一定销售的性质，能在工作中让顾客满意，进而促进产品的销售，这是再好不过的事情了。

在这一年来的工作中，我认真负责的处理好了各种顾客的售后问题。其中，大部分顾客遇上的问题大部分来自于物流速度以及一些产品操作方面不了解。

面对这些问题，我通过积极的去咨询和查找，取得最新得订单情况，并及时的回馈给顾客，尽管因为一些情况，今年的物流普遍较慢，这不仅给我们的销售带来了影响，对于已经在等待到货的顾客来说也是非常麻烦的影响。其次，对于产品的问题，很多顾客在使用上遇到了问题，当然，其实很多问题都是说明书上有详细标注的。但对于现在追求简单效率的客户群体来说，仔细的去研究说明书也是比较麻烦的事情。在这些服务上，我会现了解详细情况，告知顾客一些基本的处理方法，如果实在不行，我也会及时的向技术支持请求帮助，尽快顾客排忧解难。此外，我在今年的工作中也积极的完善了自己的“问题统计”。我将工作中遇上的问题收集并做好整理，并且准备好解决方式，方便在和顾客交流的时候能更快的找出解决办法。此外，我还在工作中加强了与技术部的联系，让自己能更及时的去请教工作难题，解决顾客的问题。

在客服的工作中，尤其是作为售后客服，我们经常会因对产品不了解而生气的顾客责怪，但对于顾客的心情我们也能理解。为此，我在工作的思想上积极的强化了自己，并让自己能学会更好的安抚顾客情绪，同时也能及时的调整自己的状态，为顾客带来更好服务。

一年来的工作结束，回顾这一年，因为我的耐心和细心，也得到了不少顾客的称赞。但在今后的工作中，我会更加努力，更加仔细，让自己能为公司贡献更多的力量！

2024售后个人工作总结篇3

售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关联到公司的产品后续的维护和改善，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，直接关联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，对售后服务存在的问题做一下总结：以及如何更好的实现售后服务---〉现场问题

(客户反馈)---〉生产管理，安排---〉产品性能和综合力的提高从以下几个方面做一下探讨：

一。售后初期

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刻调整，正因时刻对大家来说，都很宝贵，而且中途也可能出现其他的安排。因此与客户交流时，可把时刻说的退后一点，比如下午能到的话，你能够说：

“不出意外，正常晚上之间能够赶到。”

“具体时刻我会尽早联系你!”

“我对那里的状况不熟悉，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，你能够详细的问清楚地址。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忙，你能够协调工地负责人，安排司机或者民工帮忙，以更好更快的完成任务。当然此时也要根据自身的状况而定，如果身体不舒服，你可尽量安排他人完成。期间你能够与负责人交流，啦啦家常。让客户参与，使对方懂得如何安装，不好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。

另一种状况，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，有规章制度务必尽快安装调试。到工地，我们也听客户的安排，因此你们需要货的时候，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!正因此刻大家都比较忙。”

二。售后中期

3。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。

3。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。不好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”。

3。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，有的时候是产品本省的缺陷，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状况：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!因此在出现问题的时候，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状况后，就应及时作出调整，找出原因，加大产品出厂前的检测!确保产品不再有类似的状况发生!

本人从事服务\_\_年初到如今，仍然出现某些加工方面的问题，那就存在生产管理上的漏洞。

生产上的管理对于一个企业来说尤为重要，管理不到位，产品就会有瑕疵，产品有瑕疵，就会直接关联到用户对产品使用的评价和产品在市场上的占有率!就像评价一个人一样，每个人的水平不一样的状况下，我们看重的是一个人的品质!一个人的品质直接影响公司的形象。

4。设备使用

仪器安装结束后，会进行调试和使用，在使用前必须要尽可能的和用户交流，讲解一些施工过程可能遇到的问题，以及遇到问题怎样处理!仪器使用注意哪些?影响现场的因数有哪些?人，物，设备三者相互相承，务必做到有条不紊。

三。售后尾声

5。将设备完好无损的交给用户，让用户对产品有足够的熟悉后，让对方签字验单!留下司机的电话，必要时和司机交流一下感情!不懂得和司机多请教!至少让司机觉我们的产品是很好的，是性价比最优的，选取我们的产品，是正确的!

适当的时候，给用户打个电话，询问仪器使用状况!对出现的问题给与及时的解释和回复。

自己不能做决定时，和领导商量一下，如何更好的处理问题!

针对售后服务的工作，在此我想做一下总结：售后服务是一项很重要的工作，也是继销售的一个重要的延续工作，做好了，能够增加销售的机会。做不好，也能够毁掉一个关联网。

因此从事售后服务首先要了解这个行业的方方面面。我们售后服务的是一个启下承上的工作，一方面要与最底层的接触，另一方面也要和中层甚至高层接触。我们的服务身份不会变，但我们要换一种角度和形象和对方交流!!

2024售后个人工作总结篇4

成为公司的售后办事的技巧人员，20xx年以来，我尽力工作，完成了全年任何。现在对20xx年来的如下：

一、学好本专业的技巧

无论从事什么样的工作，专业技巧永远是容身之本。作为售后技巧这一块虽说不必然要求的技巧要跟研发人员的那么高，然则最基础的也要知道。起码客户问起来你可以或许立马回答得出并赞助他们很好的办理问题。

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，然则打仗几回之后就发明本身太稚嫩了，有时很想回去，然则想想又不甘愿，我不能灰溜溜的回去要有所得才行。所以很感悟，学好技巧是重中之重，先容身，在讲成长，可持续成长。打扎实基建，能力建得起高楼大夏。

不过，这些工控自动化产品的技巧要想学好也不是那么的容易，很死板，涉及的很普遍，还必须有一个对技巧有欲望的心。分外是售后技巧这块，不光是只知道本产品的，还要了解它所利用在什么方面，是什么机器，带动它的是什么系统等等。这些弗成能一天可以或许学的会的，要想也许的知道，必须要穿越一些不为人知的暗中，去学习、去工作、去摸索、去思考。我相信在这范畴里的人才想必也是阅历一些不为人知的暗中才有本日的成绩的吧。所以我什么都不是，我便是一草根，必要从新学习。

二、学会与人沟通

做我们这样子的工作，和人打交道是必弗成少的事，有个优越的沟通才能可能会让你事半工倍。还有便是每次出差到现场作业时我都要有个心理筹备，因为客户的心情不能肯定，毕竟买了我们的产品出了故障对他造成必然的损失，随时会喷你一脸口水，所以抗压才能也要强。在这个时候只能胆小如鼠的应付了，我一般只会说“请你宁神，我会尽快帮你办理问题的”。

还有出门在外，说话也要当心，尽量的从客户的心理出发，态度要好，绝对不能顶嘴人家，人家可是我们的上帝。在与客户沟通时，对你从事的技巧要求也是很高，一般在沟通时问的最多的也是技巧性的问题;有时碰到一些不懂的技巧问题就很纠结。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，先从本身会的入手，尽量的转移到其余地方去，反正能帮他办理问题就可以了;要不然客户会对你的人产生狐疑的同时，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袭击啦。所以在和人家沟通时要么不说在现场赶快办理故障走人，要么就尽量的往本身知道的扯少跟人家在那里废话。

三、事前筹备过后总结

在接到客户电话时，必须先了解体的环境看可否电话办理，如果要到现场去的`话，那就去阐发这个故障到底是什么原因造成的，然后从阐发中知道也许要筹备元器件，对象什么的。俗话说“胜利是为有筹备的人的”。完成任务之后，做一下总结，把现场的环境记下来，比如：我们机械所利用在什么机器上，用到了哪些参数，输入输出的电压电流等。最后阐发出出故障的本来，这个是对技巧的进步对照好的措施，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、耐得住死板、拆得了机床、修得了变频器、不怕脏、不怕苦、不怕累。这些都是售后技巧人员的基础要求。抗得了就大胆的抗，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!都说售后办事是一个营销的历程，也是再营销的开始，我想我会尽力的去维护好公司的品牌形象为公司争取的利益。

2024售后个人工作总结篇5

可是，一年的努力也并没有白费。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。

2024售后个人工作总结篇6

就随着微风一起流逝，在一年的努力工作，和在领导的带领下顺利的完成了这一年的工作任务，我对一年售后客服的工作总结如下。

一、尊重客户，耐心解决问题

我清楚自己是一个客服人员，是解决售后问题的，对于这些问题我会时刻牢记在心里，经常会打电话咨询有问题的客户，他们的问题又大有效，有的可以说是一些鸡毛算起的小事，根本就不值一提，但是只要客户有需要我都会认真对待，除非是他们的问题超出了我的职责所在，我也没办法，否则一定会努力解决，解决问题的时候我会站在客户的角度去思考，不会一面到的偏袒，做事一定要公平公正，对待问题也要客观才行。

因此对于客户的问题都会实事求是，做好为客户解决，把客户的体验感提上去，当然在与客户交流的时候也是有技巧的，我知道客户有问题的时候心情都比价不好，这时需要做的不只是解决问题还要安抚客户，让客户能够平静下来，只有平静下来的客户我们才能够给予合适的解决方案，在这过程中我会用诚恳的语气与客户交流让客户感到我们公司对待他们是认真用心的，不是敷衍，是做实事的。

二、冷静

在提供服务的时候我也有很多次因为被客户的语气给惹恼了，但是我都是不断的平复心情，不断的安慰自己不要发脾气，因为有的客户就是来闹事的，想把事情闹大，这时如果脑子一热随意乱说，给公司惹来麻烦自己是解决不了的，任何时候都要冷静，只有冷静才能解决问题，冲动只会让问题尖锐化，让原本不该存在的问题变得难以改变，时刻牢记自己要什么。

做客服的最忌讳的就是情绪化，我们要解决客户的问题，而不是让客户反感，所以就要给客合理满意的答复，只有这样我们才能做好我们该做的。

三、提升自己

我们客服也是一门深奥的学问，对于客服我们要做很多，不可能只是通过几句话就能够解决客户的问题的，在这过程中涉及的很多的东西，涉及到语言的技巧，也涉及的对产品的了解等等，这都是要我们不断加强的，在对付客户的各种为题多的时候，要用到很多的技巧，想要干好客服是需要时刻提升自己的，我深知这一点因此每天我都会抽时间学习，向厉害的人学习这是最快的，还有就是总结整理自己工作的经历，遇到的问题，把问题解决把这些都变成容易的就好办了，只要努力就可以提升自己，时刻有一个积极进取的心，对于公司发的一些话术也会经常看，经常记把题目变成自己的才能够解决工作的问题。

我在这一年里努力工作，不敢懈怠，牢记自己的责任，终于完成了任务，同时也学会了很多东西，更知道了努力工作不断进取。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com