# 2024年售后客服个人工作总结(六篇)

来源：网络 作者：紫竹清香 更新时间：2024-06-05

*售后客服个人工作总结一通过学习熟练掌握了业务知识以便于更好地为客户解答疑虑，实际上在我入职不久便发现自己存在着不熟悉公司业务的窘迫状况，毕竟作为售后客服却连公司主营业务都不熟悉又怎能受理客户申请的业务或者投诉，所以我为了提升自身综合素质加强...*

**售后客服个人工作总结一**

通过学习熟练掌握了业务知识以便于更好地为客户解答疑虑，实际上在我入职不久便发现自己存在着不熟悉公司业务的窘迫状况，毕竟作为售后客服却连公司主营业务都不熟悉又怎能受理客户申请的业务或者投诉，所以我为了提升自身综合素质加强了对业务知识的学习以便于在短时间内达到领导的要求。

所幸的是其他客服工作人员愿意在这点上帮助自己从而在能力方面得到了较大的提升，但是我也明白始终保持虚心的态度进行学习以及听取意见是十分重要的，除此之外我还将这种良好的态度与严谨的作风带入到客服工作中去从而得到了不错的评价，只不过转正以后应当在个人能力方面有所加强才能够适应客服工作的需求。

在接听的过程中做好客户意见或者投诉的等级并做好相应的处理，由于售后客服工作中经常遇到客户投诉的问题自然要及时做好登记才行，因此我在为客户解答疑虑的过程中会将对方叙述的重要信息进行登记，为了尽快解决客户的问题还会将其反馈给上级部门并跟进处理的情况，尽管并非每项投诉都能够得到及时的解决却也在跟进的过程中得到了客户的理解，更何况大多数问题都能够在反馈过后得到技术部门的支持并为客户做好相应的服务。

能够对客户的反馈或者意见进行总结从而做好后续的回访工作，在售后客服工作中处理客户疑虑的满意程度无疑是自己需要关心的问题，正因为如此在反馈建议的时候往往都要建立好定期的回访以便说明处理进度，若是仅仅敷衍客户以至于挂断电话以后便将对方的投诉不管不顾无疑是不负责任的表现，因此每次电话我都能够准确记录投诉的内容并将其反馈到受理业务的部门，另外在成功处理了对方的投诉以后还会趁机宣传公司的新业务并期待客户能够进行办理。

尽管试用期间的自己在售后客服的岗位上表现还算不错却远远无法适应以后的职场变化，毕竟转正后无论是对工作能力还是个人素质都有了更高的需求自然要想办法进行加强才行，所以我在以后的售后客服工作中会注重自身能力的加强以便于得到公司领导的认可。

**售后客服个人工作总结二**

转眼间20\_\_年上半年即将过去。回顾这半年来的工作，我在公司领导的带领下、各位同事的协助下、各部门之间的配合下，严格要求自己，按照公司的制度要求，较好地完成了自己的本职工作。

通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况进行总结，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。下面是本人对上半年售后服务做下总结。

一、售后初期

1、发货：这种看似简单的工作，却有着其重要性。根据客户的需求，我们一般发货至客户或代理商指定的地点，这时没有服务工程师乘车同往。务必要提前与客户或代理商联系，确认联系人和联系方式，商量如何接货，以确保在这期间客户或代理商做好调整时间接货。所以与客户交流时，可把时间说的退后一点。

2、现场交货，货到客户或代理商后，公司应安排工程师或售后服务人员前往与客户或代理商法人及其技术负责人，一同对设备进行检查，是否在运输过程中对设备外表有所损坏及到货数量的清点，同时对设备进行调试与安装，做好客户或代理商与公司之间的服务对接工作，以明确我公司对客户或代理商在服务方面的具体要求。

二、售后中期

1、对客户的培训，新设备定期要对客户进行培训，以便让客户在第一时间对掌握公司设备的操作与技术具体要求。

2、设备问题处理，保修期外产品原则上小问题要求客户以自己的力量来解决，确实有重大问题的，需要公司派人来解决的，可以派人前往(但需要收起工本费，注：根据每个区域的消费水平收费，比如：北京，上海，广州，等地的消费偏高)，对于保修期内的维修换件的须有相关的照片及故障报告单。

3、设备的保养要求客户对销售的设备，须按照说明书规定来进行保养，并有相关的保养资料及照片。

三、售后后期

不定期给客户打电话，询问设备使用情况!对出现的问题给与及时的解释和回复。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，可以增加销售的机会。做不好，也可以毁掉一个关系网。

四、下半年工作计划

一)工作方针

树立产品服务形象，提高售后服务技能水平，将自己售后服务能力提高到一个新的高度和水平。

二)工作目标

根据公司整体规划中对经营目标的要求，售后服务工作目标量化如下：

1、保修期内客户回访率为90%。

2、服务满意率80%以上。

3、保修内服务及时率为80%以上。

4、所有新设备交接后，培训达标率90%。

5、积极做好各种设备配件储配工作，建立售后服务部自己独立的配件仓库，而不能与生产部门的仓库零件混在一起。

6、掌握公司新产品性能，做好各类设备的技术资料准备工作，以便在下发到客户过程中，对客户进行培训的同时让客户有一个对新产品的认识和了解。

7、学习和掌握公司新产品的性能和技术要求，以便更好的培训客户。

三)具体实施方案及工作重点

1、建立所有产品档案的要求，售后服务在服务过程中记载出厂产品的运行情况、质量和服务状况等记录资料要及时整理，归入出厂产品档案。

2、建立产品的详细配置及服务条款，出厂日期、编号、主要配置及客户单位、名称、联系人、电话。

3、及时跟踪、反馈我公司出厂的所有设备运行情况，质量和服务状况。

4、持续对我公司产品的改进提出建议和要求。

5、每个月要对保修期内、保修期外产品维修服务进行统计、分析、便于为公司完善产品和改进产品提供有效数据。

**售后客服个人工作总结三**

一年的工作是已经顺利的结束了，作为公司的售后客服，这一年也遇到了很多的问题，但在我强大内心的支持下，我还是顺利的去解决了，也是对自己这一年的工作比较的满意，现就这一年的工作总结下。

一、耐心处理客户问题

作为售后客服，很多时候我们遇到的问题是比较小的，这些问题是可以很快解决的，但当我们遇到大的问题的时候，就需要我们很耐心的去和客户沟通，特别是有些问题还需要其他同事帮忙去客户那里解决，那么我们就是需要去跟进，同时耐心的去安慰客户，在解决问题的时候，客户也是会有情绪的，我们更是要耐心的去倾听，同时尽量的快速解决，我也是多站在客户的角度去想他的想法，他的问题，尽量的理解客户，让客户感受到我们售后客服是认真的在帮他们解决问题的。

对于客户的问题，我也是通过一些交流的技巧，让客户的情绪得到缓解，让客户能知道我们是关心他的，是在给他处理解决问题的，一年的工作下来，遇到过很多脾气暴躁的客户，但是都被我耐心的解决了，也最后得到了他们的肯定，这也是我工作最自豪的事情，没有客户投诉过我，同时经过我手的问题都是得到了解决，没有出现未解决的。

在工作当中，我也是知道，要平和自己的心态，有时候的确会被客户的语气气到，但我还是告诉我自己，这是在工作，不是和客户吵架，一定要平和下来，一定要冷静的去解决，不能和客户吵起来，不然问题还会更加的严重，同时也是会给公司带去麻烦的，我们做售后客服的工作，就是不能情绪化，这方面我也是做的比较好的。

二、提升个人的能力

除了做好工作，我这一年来也是不断的看书，不断的参加培训，进行学习，我知道售后客服的工作看起来简单，但是真的要做的更好，就要自己有更高的情商，更好的解决办法的能力，更好的交流技巧，更懂得客户的心理，同时对于我们的产品也是要更加的熟悉，特别是我们公司每年都会出新的产品，我也是在认真的去了解新的产品，考虑出了什么问题应该如何的去解决，而不是只做好自己的工作就行了，那样得不到进步，工作也是会越来越困难的。

在学习的同时，我也是找到我处理的问题，去分析有什么不足的地方，是不是可以做得更好，这样的实际例子，也是让我能有更大的进步。

一年的时间，过得很快，可能是我过得比较充实吧，我不敢忘记我作为一名售后客服人员的工作，我知道，只有把工作做得更好，我才能收获更多，也会在职场的路上走得更好。

**售后客服个人工作总结四**

在不知不觉间一年的时间转眼就过去了，在今年我收获了很多也见识到了很多从未见识到的，接触了很多以前从未接触过得。虽然今年是我成为售后客服的第一年，但我也完成了领导布置的所有任务，并且业务能力优秀，是一名合格的售后客服。虽然这并不是一个很厉害的职业但也是很重要的，没有这个职业的话就没有人来处理售后问题了。

我是在今年年初进入的这一行，在一开始也认为这一行很容易，没有任何的难度。但其实并不是这样的，需要有良好的服务态度和专业的话术，以及时刻运转的脑袋，不能有丝毫的放松。而这些也都是我经过长时间的学习之后才掌握的，在刚刚来到公司的时候我也是经常的犯错，被批评。但领导也为我们新入职的员工进行了三天的培训，虽然只是短短的三天，但我的业务能力却在哪三天里有了很大的长进。慢慢的我也能独立不需要别人的帮助来完成自己的工作了。这对于当时的我来说是很大的进步，现在我甚至可以教导那些新入职的员工来完成工作了。

在这一年里当然也并都不是好的，也遇到了很多，经历了很多挫折。例如有些人会无缘无故来找茬，然后还会投诉你，心里就会觉得很委屈，因为自己什么都没干却要被这些客人投诉。而且那种无礼的要求，比如买了一个月还想要退货，这种虽然不多但是也有。还有那种没事做，但就是和你一直聊天，耽误你工作的那种，时常怀疑是什么样的人这么无聊，来找一个客服聊天。这些也都还算可以接受，但是那种上来就骂你，而且骂的非常的脏的那种真的是很气，而且你又不能把别人怎么样，你还不得不回他的消息，这才是最憋屈的。但也感谢我的这群同事们，每次我有点不开心的时候他们都会安慰我，让我觉得是他们在照顾着我，而不是大家一起平等的工作。领导对我们也很关心，对大家也都是和颜悦色的，从没有无缘无故的骂一个人，即便是有谁犯错了也都是温柔的批评她，能有这么一个好的领导实在是我的荣幸。

我很感激公司能给我一个这么好的工作岗位，也很感谢陪伴在我身边的大家。希望在新的一年里，大家继续努力，创造更美好的明天。

售后客服年终工作总结3

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经一年，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，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任，以下是自己今年的工作总结。

一、发货问题

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。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。

二、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。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。”

三、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。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”。

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。

**售后客服个人工作总结五**

成为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：

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，才能建得起高楼大夏。

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。

2、学会与人沟通

做我们这样子的工作，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工倍。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。

3、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。

**售后客服个人工作总结六**

20\_\_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20\_\_年，本人从以下几个个方面将个人工作总结报告呈现如下：

一、回首成长路难舍往日工作团队

回首20\_\_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。

二、融入新环境重新定位工作主角

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，但通过领导和帮忙与引导，通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响。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，通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。

三、不断进步，时刻更新，把自己的本职工作做好

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，通过漫长的时间积累将来会成为一笔可观的财富。通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。

四、结束语

回顾即将过去的一年工作，虽然取得了不少的成绩，但我仍感自己有不少不足之处：

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，与各位同事一起共同努力，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。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！