# 2024年售后人员工作总结(十四篇)

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2025-04-30

*售后人员工作总结一大家好！今天在这里与大家一起学习交流创全信息员工作体会，我感到非常荣幸和高兴！我是xxx的信息员，去年我才正式接触到写信息这项工作，从事信息工作的时间并不长，资历和水平也有限，刚做信息员的时候，我也是有些迷惘的，不知道如何...*

**售后人员工作总结一**

大家好！

今天在这里与大家一起学习交流创全信息员工作体会，我感到非常荣幸和高兴！

我是xxx的信息员，去年我才正式接触到写信息这项工作，从事信息工作的时间并不长，资历和水平也有限，刚做信息员的时候，我也是有些迷惘的，不知道如何写好一篇信息稿，一味的只是考虑把篇幅写长，过多的用一些“大话”、“套话”。一年以来在所里领导和同事的指导和帮助下，写作水平有了一定的提高。今天也很高兴有机会和大家一起交流，谈谈自己在信息工作中的.一点体会和认识，如有不当之处，望大家批评指正。

首先，做好信息工作要挖掘素材，没有信息素材，再好的妙笔也不可能生花。平时的工作中，搜集有价值的信息，挖掘信息点，拓展信息面，有计划、有针对性地编写信息。在领导的带领下，管理所日常开展的工作、活动比较多也比较丰富，同时，管理所通过微信平台与居委会形成高密度的联系，积极响应居民诉求，清除管理盲区，提升居民满意度，这些对于信息的编写带来了很多的便利。

其次，做到勤沟通，沟通交流是信息员获得信息的重要渠道和有效途径，要想把信息工作做好，就需要与领导、同事，多沟通、多交流，尽可能的了解全局整体工作，掌握工作动态和工作进度，有效地提高了上报信息的时效性。当然，管理所的部分信息，比如参与整治

或处理投诉之类的信息由参与者亲自撰写，以确保信息表述的时效性与准确性。

最后，在平时工作中做到主动学习，利用业余时间多读书、看报，加强编写信息的基本方法和技巧，同时，经常浏览各类政府平台网站，如中国文明网，紧贴时事热点，既要在书本中学习，又要在实践中学习，通过学习，不断提高自己的理论水平，为写好信息打下了比较坚实的基础。勤动笔、多练习，只有坚持不懈，才能写出高质量的信息。

通过努力，在信息工作方面取得一些进步，但仍存在许多不足，需要在今后的工作中加以改进。第一，主动性还不够，虽然非常感谢管理所的同事们第一时间将活动照片，相关内容信息告知我，但我深知当好一名信息员应该要勤动腿，积极主动的参与到各类活动中，及时准确了解、掌握了新问题、发现的新情况，为编写信息掌握了及时，有效地素材。第二，创新性不够，写作手法不够多元化，标题不够突出，信息内容不够生动，今后的工作中仍然要在写作上多下功夫，在此也非常希望局宣教科可以为信息员们多开展一些写作技巧或摄影技巧等提升信息质量的各类培训。第三，洞察力不够，对于信息工作要从思想上重视起来，了解信息工作在工作中所起的重要作用，树立信息意识，努力培养自己的信息洞察力，在工作中准确地判断和发现具有价值的信息。

回望20xx年，我在信息工作方面虽然取得了一些成绩，但与各位信息员相比还有较大的差距，在今后的工作中，我将继续加强自身

的学习，认真履行信息员的职责，进一步拓宽信息视野，提高信息质量，提升上报采用率，为我所的信息工作作出新的更大的贡献。

谢谢大家！

**售后人员工作总结二**

此刻，我将11年在公司的经历作一个简单的概括：

2.：7-9月，认知学习了公司的企业文化，并融入这个温馨大家庭;在公司领导的关心和同事的支持帮助下完成了角色定位和各客户类群的维护任务，主要完成任务为招行密押系统升级、两河停车场系统、德康医院和金牛公安分局监控系统、环保12369系统的维护任务。

3：9月至今，完成了环保排污费系统维护任务的顺利交接和日常维护任务，公司质量体系审查的顺利通过，顺利完成部门制度、规范、服务流程的顺利制定和实施。

4：在此过程中遇到的困难和麻烦：①招行问题最多，要表现为招行自动门、应急通道消防门和pos消费系统问题，主要故障体现在网络断线，门禁卡不能阅读、pos消费不能充值刷卡等，经公司工程师现场处理后能正常工作一段时间，但又会出现，分析得出故障设备为：卡问题，读卡器问题最多;但招行最棘手的大屏问题已经圆满解决;其他问题基本都与客户使用和操作不规范有关，虽然公司多次派人进行培训，但是由于招行人员变更频繁，所以操作上还是存在一定问题。 ②其次问题较多的.是环保2369和排污费问题，虽然我司极少哦到现场进行维护，但通过网络在线维护的量还是较大，问题主要体现在系统问题和网络问题，网络问题出现稍比系统问题较少，表现为：用户授权问题、系统升级问题和用户名对系统使用不熟悉。③最后，其他一些监控、卡口到目前还维护较少，故障主要体现在前端设备问题：如摄像机、测速仪等，当然平台也还有一些细致工作需要修补。

5：自身的不足主要体现在公司部分项目的工作技能还有待进一步提高，平时工作情况未向领导说明，很多时候不能按时打卡上班，以后我将全部摒弃这些不足，全力以赴迎接新的一年。

1.一人主要负责环保3大项目的日常维护巡检等工作;一人主要负责招行项目各系统日常维护和巡检工作;两人主要负责金牛公安分局和交通卡口各项目日常维护和巡检;

2.每季度进行1次集中培训或现场培训;

3.更加完善部门制度和落实人员责任制;当然，在任务较重的情况下，我们将作出实时调整，灵活支援，交叉维护以便提高维护和培训质量。

针对我们在维护过程中遇到的问题，我作出如下几点建议：

2. 配件管理：公司在配件备货方面存在较大问题，主要为相关配件公司没有配件库存，有的设备还需供应商提供;如：读卡器，摄像机等，这极大影响了服务效率，12此问题应首要解决。

3. 服务流程及工作量：服务流程没有什么问题，主要是协调沟通机制还未建立起来，

导致工程师不能与客户及时了解情况以及管理人员不能了解实时状态。造成不必要的催促和二次报修。另外由于有些片区条件特殊，如其他县市区，由于离公司较远一个较为简单的任务需要派人去现场，这样就造成了一定的资源浪费和增大了服务成本，希望公司在新的一年有所考虑和改进。

20xx的钟声即将敲响，回顾过去的一年我收获了比以前更多的东西，也把自己的工作技能得到了提升和发展，当然自身还有一定的不足。期望在领导的关心信任和同事的支持协助下把工作做得更好，将自己在公司监控系统方面做得更好、环保和其他产品的技术服务能更上一层楼。我将完善我的不足之处，也希望领导能给予指正和批评，我会与各位同事一道将工作做得更好。

**售后人员工作总结三**

售后文员工作职责

一、每天早8：45分到岗，整理办公室内务及卫生。责任区为经理办公室及办公区域。

二、办公用品的管理、采购。做好办公用品的出入库记录，每月的最后一周周五为办公用品盘点日。

三、考勤管理。根据各展厅传来的签到单记录好考勤。每月最后一个工作日将总结好的考勤管理表转至赵静处做为工资核算的依据。

四、安排售后、安装、测尺。根据展厅电话、展厅日报及办公室接听的电话。汇总记录好要送货的日期及单号。根据送货数量及体积提前安排好送货司机。并与安装师付做好沟通。

五、出纳工作。去银行汇款、存取款、入支票、每周二、四去红星结账。

六、月底数据统计。主要统计各类产品的销售额、共产生多少赠品及赠品的`明细。

七、文档的录入。

八、其它临时性的工作。

天津杰阁建材

20xx-4-15

**售后人员工作总结四**

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的.微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

1。尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

2。有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。

3。个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4。头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5。外表整洁大方，言行举止得体。

6。工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

**售后人员工作总结五**

1、整理装订售后单据、存档。

2、对所有客户的维修记录登记在“客户售息卡”上。同时查阅此客户是否不间断的在我店维修保养，我店搞活动期间来免费维修除外。找出流失客户，查其原因。

由维修顾问建立一对一式服务，解决客户遇到的维修保养问题。同时积累维修顾问自己的客户群，为绩效考核提供依据。

维修保养过程回访：客服代表

回访时间：维修后3日内，有问题的客户填写《快速处理表》；

回访内容：

1、询问客户在维修接待期间、完工期间、结帐时间、对速度的评价。

2、询问客户对配件价格、工时的评价。

3、询问客户对维修人员的服务的评价，是否接待时主动报价，维修完毕后是否逐项讲解维修内容。

4、询问客户维修质量、喷漆质量、清洁程度的评价。

5询问客户的到店情况。

6、询问客户对本次服务过程的总体评价及用户意见。

7、提醒客户本服务店预约服务。

1、对在我店维修过的车辆（包括保养）重点是私家车，进行回访工作，并对客户维修项目咨询客户的满意度。并提醒客户下次保养项目及里程，理解客户提出来的问题，建议客户一个合理的驾车及合理保养习惯。并对客户提出的意见记录下来，查其原因尽自已所能解决问题，把所存在的问题即时向上级汇报。要站在公司的立场上使客户满意。

2、在回访中遇见客户投诉问题要以表格的方式反映到售后专人负责，并有负责人签字确定解决问题的时间。

3、对俱乐部会员维修保养的会员要以不同于一般客户的方式回访，让会员有一种家的感觉，随时有人去关心他们，并从会员口中了解我们售后存在的不足，及其它店的长处。并对会员的合理化建议进行汇总。上报到上级领导。

4、对于客户投诉要在为客户解决问题之后进行二次回访，力争客户满意。

5、回访中推出俱乐部，让每一位客户认识我店的特色，力争客户加入车友俱乐部。

6、对其来我店购车由于价格原因没有我店购车的.附近客户，在来店登记表中查到客户信息，进行追踪，争取客户来我店维修、保养。

1、汇总每天回访中有问题的客户，并对其分类统计出售后各个部门的客户满意度。

2、每周一上报售后全部回访内容计算出客户满意度。提供详细客户回访报表（表中只记录有问题的客户及解决情况、客户满意度等）。

3、每月3号上报前一个月的“月客户满意度回访表”汇总本月的客户满意度，反详细反映各个部门存在的问题。上报到本部门领导。

4、每月3号上报客户投诉问题解决情况表，汇总本月出现的问题，并注明解决的结果及客户的反映。

5、回访中查询“客户信息卡”是否与当时销售车辆、长期维修信息相吻合，发现流失客户及时追踪，根据情况分析流失原因，及时向上级领导汇报，每月3号统计出客户流失率、原因、回访跟踪情况。上报详细报表。在完成本职工作的同时，要配合本部门其它各项工作，并对自已工作进行复查。要为我公司与所有的客户建立相互沟通的桥梁，即时有效的为客户反映及解决问题，并与俱乐部的会员建立起良好的关系。每个季度上交自已在此岗位的经验和体会，找出现有工作的不足，并提出合理划意见，本季度的工作经验及工作方法的改进方案上交季度总结。

**售后人员工作总结六**

作为河南\*\*公司售后服务的技术人员，一直以来我努力工作，完成了全年的各项工作，现在对一年的工作总结如下：

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出并及时的解决问题。

2、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工倍。还有就是每次出差到现场作业时我们都要有个心里准备，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了一定的损失，随时会把气撒到你的头上，在这个时候只能小心谨慎的.应付了，我一般都会说，请你放心，我会尽快帮你解决问题，还有出门在外，说话一定要小心点，尽量往客户的心理出发，态度要好，不要顶撞人家，人家可是我们的上帝，当我们出去某种消费的时候，如果服务员有态度不好的，我们也会很生气，有时候还会找他们经理或者什么领导啦，讨个说法，换位思考如果换成客户机器出问题了，我们到达现场的时候肯定的先被大骂一通，然后自己还得干活，所以学会沟通会帮你解决很多的问题。

3、事前准备事后要多总结。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，如果到现场去的话，那就尽快分析故障原因，到达现场后及时的解决故障。

还有出差现场没有并没有别人说的那么美好，一个人的旅途总是那么的寂寞孤独，还要不怕脏，不怕累，不怕苦，这些都是技术人员的基本要求。

在我司工作已有3年多了、随着时间的移动，和其他方方面面，我对jcb挖机的认识，已经产生很深的感情，当然包裹处理挖机故障和处理客户问题，我对自己已是满怀自信。对明年的工作计划如下：

1：打造一个良好的服务团队，让服务人员每天去服务能开开心心的为客户提供服务，顺顺利利的返回公司。

2：提高服务人员的各项服务技能、及自身素质，经常做到无事就培训，多学习，多探讨，多总结，提高个人的不足之处，然而才能及时的为客户解决挖机所出现的故障。

3：接到保修后，及时的跟客户联系，了解问题的所在，能用电话解决问题的尽快解决，不能解决的，就准备好配件，然后尽快到达现场，解决问题，让挖机尽快的工作起来，如果客户有抱怨的话，一定要面对微笑，跟客户解释问题的所在，如果是客户人为造成出现的问题，也要跟客户说明，谨防下次在出现，如果客户不在现场的话，维修过后，一定要给客户回个电话，然后再检查挖机无问题了，在返回公司。

4：服务车的维护、服务车辆要经常的做好检查和维护，如有问题要及时的去4s店维修，不能勉强开，或行驶，如果有问题自己没法解决或无时间解决的，要及时的回报上一级领导，路上行驶也要安全行驶，不要经常的超速或违法行驶，搞好车内外整洁。

5：公司样机及二手车辆的维护、经常做好样机及二手机的检查，如有问题应及时的反应及处理，从而可以正常的运行和销售。

6：通过自己的努力，然而得到自己所应该得到的报酬。

我想我会努力的去维护好公司的品牌形象为公司争取创造最大的利益。

**售后人员工作总结七**

我们每个人都是在不断地总结中成长，在不断的审视中完善自己。20xx年自己也是在总结、审视中脚踏实地地完成好本职工作。现将20xx年工作汇报如下：

1、日常工作

（1）接待工作，接听来访电话，使用文明语言，说话和气、热情，礼貌地接待来访人员，对于遇到相关问题来咨询或者要求帮助的人员，我都会尽我所知给予解答或及时转达相关领导给予解决。

（2）日常物资管理工作：制定公司日常办公用品购入和领用表，做好物资的领用管理，根据部门领用情况，进行领用登记。

（3）文件管理工作：根据工作需要，随时制作各类表格、文档等，同时完成部门交待打印、扫描、复印的文件等，对公司所发放的通知、文件做到及时上传下达。

（4）人事档案管理工作：将在职员工和离职员工档案进行分类存档，并做扫描电子存档等。

（5）每月月销售报表、月总结的整理汇总工作、每月市场部所有考勤的整理、每月企业文化作品的整理。

（6）做好部门经理临时下达的工作如：完成销售部这本书的录入工作；报销单据；关于各种通知、申请编写下发审批工作；协助修改各种合同等等。

（7）积极参加公司组织各项活动。

2、网络营销

（1）利用其他的一些渠道做推广宣传

①利用论坛发布大量帖子

②通过免费公告板主动寻找买家，在杂志和一些企业的网站来收集电子邮件地址，主动发送e-mail也是途径之一。

③在阿里旺旺软件中信用较高的群体交换友情链接。这样变被动为主动。

（2）重新调整完善我公司注册的各大网站的价格及相关信息内容。

3、其他工作

1、配合第二届中国国际农产品交易会、第三届全国优质农产品（北京）展销周参展的\'后续工作。

2、网站上上传果脯和果酒的新包装、价格及其他内容的填充。

3、为中铁快运商城提供所有相关资料及后续工作。

4、参加市农委组织的省委观摩检查团的参展活动

1、未做好部门内部档案管理

因自身疏忽，领导签字后的部分部门申请没有留底存档，造成日后工作中的失误。坚决杜绝此类低级错误。

2、网站建设无特色、无销量

公司销售网站的建设。由于没有制作网页的经验，所以存在很多技术问题不知如何实现。因为公司形象需要重新策划，此项工作目前处于维护状态。建议公司考虑做专业网站的来维护。

3、公司的文件传阅时效性差.配送中心需要确定一个专负责接受、通知公司文件的人员。才能确保各类文件能及时的传阅,并及时将上级文件精神传达至个人,确保政令畅通.待文件阅办完毕后,负责文件归档，保管以及查阅.

4、工作热情与主动性还不够

有些事情领导交代过后,没有积极主动地去投入太多精力,办事有些惰性,直到领导催了才开始动手,造成了工作上被动.5、工作总体思路不清晰

目前还处于事情来一桩处理一桩简单应付完成状态,对自我工作还不够钻,脑子动得不多,没有想在前,做在先。

6、写总结的情况不乐观，每个人都是应付差事，甚至不交。导致在写部内总结时内容稀缺，无实际效果。

自我批评建议：没能够很好的运用总结惩罚制度，导致其他员工对总结的不重视。

7、自己解决问题的能力欠缺。遇到问题不能够自己想办法，而是第一时间问领导该怎么办，无形中给领导增加了工作负担。

建议：以后遇事多想，向领导提出自己的想法。这样更便于问题有效且快速的解

决。

8、在写各种申请、通知、总结中文字表达能力不足，内容上缺少纵深挖掘的延伸。多加强学习，在平时中积累，增长知识面。

1、经过这半年的工作，我也在潜移默化中不断地完善自己。面对繁杂、琐碎的工作，要时刻保持清醒的头脑，做事严谨细心地工作作风。

2、学习，培养自己在各方面的能力，包括文字撰写、档案管理、工作方法等方面。

**售后人员工作总结八**

时间飞逝，即刻岁末。这一年对我来讲可谓是人生中的又一个起点和转折。它发生了太多太多的事，有些事将会影响我的一生。那些工作中的点点滴滴仍历历在目，有过欢笑也有过惆怅、有过激情满怀也有过意志消沉。但总的来说，这一年是我人生中不平凡、平庸的一年；我努力过、失落过、成功过，期盼过，当然也挫折过；每一个成功的喜悦，每一个困难面前的艰辛，在我这儿都播下了种子。希望在即将到来的，能让这些种子茁壮成长，为公司的明天和我的事业多添一片绿。

此刻，我将在公司的经历作一个简单的概括：

20中，在公司进行的公开招聘中，得领导的信任和同事的支持有幸担任运维部副经理一职。6月以来，与同事一道为招行成都分行分行监控中心、网点（自助银行）自动门、密押系统、应急救生通道门锁、门禁控制器等进行改造维护努力工作，得到了客户和公司的认可；并与各位同事一道精诚团结，秉承客户之上的理念完成了省环保、两河停车场、德康医院、成都公安金牛分局等客户的12369及排污费、监控、道匝系统维护及安装任务。在此过程中，学习认知了公司文化，并融入了这个温馨的.大家庭；还通过公司的理论和技能培训掌握了更多的公关和工作技能，让自己的能力有了一个质的提升。

1：6―7月，在公司领导的关心支持和部门同事的协同帮助下，了解掌握和熟悉了部门的主要工作任务，如：招行成都分行中心大屏及门禁系统、两河公园智能停车场系统，德康医院、成都金牛公安分局、言善信监控系统、安县交通卡扣系统、省环保12369环保举报热线系统等不同项目。

2。：7―9月，认知学习了公司的企业文化，并融入这个温馨大家庭；在公司领导的关心和同事的支持帮助下完成了角色定位和各客户类群的维护任务，主要完成任务为招行密押系统升级、两河停车场系统、德康医院和金牛公安分局监控系统、环保12369系统的维护任务。

3：9月至今，完成了环保排污费系统维护任务的顺利交接和日常维护任务，公司质量体系审查的顺利通过，顺利完成部门制度、规范、服务流程的顺利制定和实施。

4：在此过程中遇到的困难和麻烦：①招行问题最多，要表现为招行自动门、应急通道消防门和pos消费系统问题，主要故障体现在网络断线，门禁卡不能阅读、pos消费不能充值刷卡等，经公司工程师现场处理后能正常工作一段时间，但又会出现，分析得出故障设备为：卡问题，读卡器问题最多；但招行最棘手的大屏问题已经圆满解决；其他问题基本都与客户使用和操作不规范有关，虽然公司多次派人进行培训，但是由于招行人员变更频繁，所以操作上还是存在一定问题。②其次问题较多的是环保2369和排污费问题，虽然我司极少哦到现场进行维护，但通过网络在线维护的量还是较大，问题主要体现在系统问题和网络问题，网络问题出现稍比系统问题较少，表现为：用户授权问题、系统升级问题和用户名对系统使用不熟悉。③最后，其他一些监控、卡口到目前还维护较少，故障主要体现在前端设备问题：如摄像机、测速仪等，当然平台也还有一些细致工作需要修补。

5：自身的不足主要体现在公司部分项目的工作技能还有待进一步提高，平时工作情况未向领导说明，很多时候不能按时打卡上班，以后我将全部摒弃这些不足，全力以赴迎接新的一年。

15作已近尾声，12们又将接到阿坝、雅安、交通卡口项目和环保污染源控制及金牛项目的维护，我们将总结上一年在工作中的经验教训和不足，为下一年的工作做好准备，具体实施计划：由于新的一年即将接到4个新项目的维护任务，希望公司能给部门再招聘一位工程师，这样技能满足部门的维护任务又能提高服务质量；根据现在的情况，本部门将设置几个“主管”岗位，1。一人主要负责环保3大项目的日常维护巡检等工作；一人主要负责招行项目各系统日常维护和巡检工作；两人主要负责金牛公安分局和交通卡口各项目日常维护和巡检；2。每季度进行1次集中培训或现场培训；3。更加完善部门制度和落实人员责任制；当然，在任务较重的情况下，我们将作出实时调整，灵活支援，交叉维护以便提高维护和培训质量。

针对我们在维护过程中遇到的问题，我作出如下几点建议：

1。对公司的产品：现今我司产品基本没有，尤其是新项目，产品处于测试阶段，但这

些产品已经在客户那里开始使用，所以出现问题较多，工程师都是一边学习一边维护。避免不了在客户面前向公司有关方咨询处理问题的方法，给客户留下了不好的印象；其次，是老产品的更新升级，设备运行也不稳定，造成维护量巨大，处理一个问题又出现新的问题。希望公司12在这方面得到改进。2。配件管理：公司在配件备货方面存在较大问题，主要为相关配件公司没有配件库存，

有的设备还需供应商提供；如：读卡器，摄像机等，这极大影响了服务效率，此问题应首要解决。

3。服务流程及工作量：服务流程没有什么问题，主要是协调沟通机制还未建立起来，

导致工程师不能与客户及时了解情况以及管理人员不能了解实时状态。造成不必要的催促和二次报修。另外由于有些片区条件特殊，如其他县市区，由于离公司较远一个较为简单的任务需要派人去现场，这样就造成了一定的资源浪费和增大了服务成本，希望公司在新的一年有所考虑和改进。

16的钟声即将敲响，回顾过去的一年我收获了比以前更多的东西，也把自己的工作技能得到了提升和发展，当然自身还有一定的不足。期望16在领导的关心信任和同事的支持协助下把工作做得更好，将自己在公司监控系统方面做得更好、环保和其他产品的技术服务能更上一层楼。我将完善我的不足之处，也希望领导能给予指正和批评，我会与各位同事一道将工作做得更好。

**售后人员工作总结九**

在售后服务部工作已经有八个月了，对公司的产品和售后服务这一行有了比以前更深的了解。售后服务部是一个挺受气，但是是一个很锻炼人的职业。通过这八个月的售后服务工作，现对售后服务工作总结如下：

不管从事什么工作，树立全局意识是首要问题。现场技术服务也不例外，我认为售后服务工作的全局就是“树立企业形象，是顾客对企业公司产品的满意度和忠诚度化”，限度的保护顾客利益，提高公司产品的核心竞争力的一个重要组成部分。做好售后服务工作，同时为了反馈产品从出厂至使用过程中出现的不良情况。以便在后续产品中得到及时改进，使产品更好的满足现场和顾客的使用要求。

随着船舶行业的不断发展，自动化程度的不断提高，以及新产品新工艺的不断涌现，作为一个售后服务技术人员，要在现场勤于观察，独立思考，多与现场技术工人交流，多与其他公司售后技术服务人员的沟通，了解船舶行业的发展方向以及服务技术人员的`技术能力发展要求，能够在今后的新产品中更好更快的做好新产品的服务工作。

现场技术服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应具备良好的沟通交流能力，一种产品在很多时候是由于操作不当才出现了问题，而往往不是顾客反映的产品质量不行。在这个时候，就需要售后服务人员找出症结所在，和顾客进行交流，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至企业形象的损害。

在船舶行业发展的新形势下，在刚刚经历了金融危机的大浪下，面对船市的复苏，在这个背景下，售后服务业应有新的工作思路。企业需要两只脚才能稳步前进：一是提高产品质量，是产品使用更加方便和简洁，二是完善的售后服务，及时的将公司的产品产品存在的问题以信息联系单和售后服务总结的形式发放给相关部门，预防同类产品中再次出现这类问题。

在今后的工作中，我会更加努力的学习相关的专业知识，使自己的工作更上一层楼。

**售后人员工作总结篇十**

本人于20xx年7月加入中铁大桥局第二工程有限公司，安排于无锡新华路q3标项目部，入职后在办公司负责文员工作。我是一名刚刚加入公司的新成员，在各位领导的悉心提携和办公室其他同事的帮助下我逐步了解了公司的运作流程，熟练了作为公司文员的各项工作。虽然进公司的时间不算长，我依然在这个大家庭中学到了不少东西，积累了一定的工作经验，并且在定期的自我省查中发现了自身存在的些许不足，以下就是我在这几个月工作中的一些感想和自我总结:办公室是一个工作非常繁杂、任务比较重的部门。作为办公室一员肩负着领导助手的重任，不论在工作安排还是在处理问题时，都得慎重考虑，做到能独挡一面，所有这些都是办公室人员不可推卸的职责。一年来，严以律己，树立良好形象。严格遵守办公室的各项规章制度，做到不迟到，不早退，时时处处以工作为先，大局为重，遇有紧急任务，加班加点，毫无怨言。工作中，始终严格要求自己，听从领导、服从分配，对于领导和办公室安排的每一份工作，不论大小，都高度重视，总是尽职尽责、认认真真地去完成，从不计较个人得失、打折扣、讲条件。经常自省自励，开展批评与自我批评，严格约束自己的一言一行、一举一动，树立起了办公室工作人员的良好形象。牢固树立了“办公室无小事”的思想，尽职尽责，努力工作。在工作之余，通过自己能够找到的一切资料，逐渐增进自己对调查研究的了解，使自己能够做好工作。办公室是整个项目部上情下达、下情上报的桥梁，做好办公室工作，对工作的正常运转起着重要的作用，为此，无论是什么工作，在工作中，坚持做到“六个不让”，即：不让领导布置的工作在我手中延误，不让正在处理的公文在我手中积压，不让各种差错在我身上发生，不让前来联系工作的通知在我这里受到冷落，不让任何小道消息从我这里传播，不让办公室的形象在我这里受到损害。第三是注意形象。办公室是项目部的窗口，所以无论是接个电话还是迎来送往，我时刻注意自己的言谈举止，不因为自己的过失而影响到整个项目部的形象。

来到公司，我最大的感受就是公司规范化的管理，在各部门分工之下，做到了计划有跟踪有落实，盯紧合同目标制定关键控制节点，在总体进度计划的基础上把计划分解到每个具体的时间点；在信息管理上做到了规范、系统、统一、有条理。各个动作干净利落，一目了然。

作为一名加入公司的新人，我面对的是一个全新的环境。脱离了校园，真正踏入社会，一切都必须依靠自己，亲力亲为。角色的转换，自我的定位都必须靠自己来把握。虽然在最初的工作之中偶尔会找不到头绪，也会因为怕出错而过于谨慎，但是在领导的细心关怀和同事们的热心帮助下我一点点成熟起来，也充满了斗志。机遇和挑战向来都是对立统一的，正因为有对新环境的不熟悉，有对未知的担忧才让我更努力的探求和学习。三人行，必有我师

进入公司之后，除了对自身的工作有了相关认识之外，我也从各位同事的身上，从开展工作的过程中学到了不少东西。像是如何察言观色，与人相处，如何举止得体，随机应变，虽然我只是一个小小的文员，但我很高兴能够加入到这个集体之中，向各位领导和同事学习，努力发挥自身价值，为公司创造效益。

工作的环境，市场的\'发展时刻在提醒我要自信但不能自傲，要自谦而不能自卑，所以虚心谨慎，务实而不失灵活变通的工作原则是我一心遵循和恪守的。因为进公司时日尚短，所以在很多事情上还不能完全自如的应付，在这方面幸有几位领导的点拨，才能够让我既熟练了自己的工作又明白了自身存在的不足，从而及时改正，积累经验。我是一个性格直爽，喜欢结交朋友的人，这样让我有了较好的人际关系，能够和领导、同事和睦相处。但是有时候过于洒脱也让我会在言语上令人产生不快，而在公司的学习中让我不断约束自我，学会了在清晰表达自我意见的同时也能够比较婉转不让他人感到为难。

其实工作的过程也是学习的过程，古有云：“三人行，必有我师焉”，冉总的细心务实和吴总的亲和大气相得益彰，同事们虽然也都年轻但是各有各的优点。以人为镜可以明得失，在大家的身上我找到了自己身上的不足，并且努力学习他们的优点，克服不足。

作为一名文员，我的工作一般是收发文件，整理资料，以及日常生活中的一些小事情都是些看似简单，琐碎，但是实际工作却并不容易的事情。就像文员谁都能做，但是并不一定适合每一个人做。作为一名文员就必须做到考虑要周详，资料要整理到位，配合办公室的一些相关工作，尽量使所做的事情井井有条，不疏不漏，让领导和其他同事在需要材料时准备的材料一步到位，清晰明了，在实地工作的时候也没有后顾之忧。虽然我所做的工作可能并不能为公司创造直接的收益，但是既然是作为这个大家庭的一份子，就应该在我所做的每一件事上多花心思。可能是因为刚刚从学生转变为一名职员，所以还没有完全适应这样一种角色的转换，很多时候因为担心而畏首畏尾，这样越是担心，出错的几率就越大了。在这一方面，也曾经有领导批评我做事散漫，在今后的工作中我会时刻提醒自己，合理分配时间，做到效率优先。在做每件事的时候勤于思考，提早准备，对于不能立即完成的工作做好计划，有前瞻有远见。

文员并不是技术性的活计，它无需你多么的专业和高难度，文员考验的是心思的缜密，反应的快捷以及是不是能够安于自己的职位做好本职工作，这些是一个文员的基本素养。或许很多人和我开始的想法一样并不是完全乐意去做一个职员，但是试想如果这样一些基本的工作你都无法做好，谁又会愿意委你以重任？正是这样一种换为的思考让我明白，要想不断进步首先就应该立足于本职工作。正所谓事无巨细，只要我认认真真做好了我的工作，那么依然是能够发光发热的。

对于每件事都面面俱到是有难度的，因为人无完人，即使是再细心也不可能说在每一件事情上都做得完美无缺。但是我会以面面俱到来要求自己，想他人之所未想，及他人之所未及，事必躬亲，严格要求，尽量做到让领导满意，放心。

这段时间的工作让我对生活充满了热情，了解了办公室生活并不是如我想象中的那般勾心斗角，利益至上。工作之时大家都严肃认真的对待，而工作之余领导也经常和我们交流，了解一些情况，大家相处得和乐融洽。而在今后我也会做到热情工作，热心待人，使自己融入到这个小家庭之中，用积极的心态来完成我的工作，和同事们和睦相处。

公司之所以具备良好的资信等级、经营业绩和经济效益与其以“质量是安身之根，信誉是立命之本，顾客是衣食之源，安全是效益之泉”和“建一项工程，数一方口碑，交八方朋友，铸事业共赢”为经营理念，以“严格管理、精心施工、质量第一、不断进取”为质量方针。是分不开的，同时这也与其不断开拓市场，积极进取息息相关。而从中我也领悟到，身为公司的一名员工我必须不断加强学习，提高自身的业务素质。在电脑的操作运用上，在对与工作相关知识的掌握上都需要我孜孜不倦的学习。

回顾过去，展望未来回顾这几个月的工作，或许因为是新手，在思想上，言语上都有某些不成熟的表现，但是因为有领导和同事的提点以及自我的不断反省，我已经逐步地适应了现在的工作环境，并且融入其中。相信我的青春活力也给公司注入了新鲜的血液，让公司更具生命力和张力。我不会一直以新手作为我的挡箭牌，新人没有特权，正因为不懂的东西还很多，我才需要不断进取，虚心向有经验的人学习，也正因为年轻，我才更需要得到锻炼，事事多做一点，给自己增长的空间。

展望今后的工作，我会做到：牢记自己是公司的一员，是领导身边的一兵，言行举止都注重约束自己。对各级领导做到谦虚谨慎，尊重服从；对同事，做到严于律己，团结互助；努力做到对上不轻漫，对下不张狂，注意用自已的一言一行，维护公司和各级领导的威信,维护公司的形象。在认真完成本职工作的同时，我也存在许多不足之处，如工作还不够有计划性，有时会出现不及时完成任务的情况，这是我学习还不够深入，精力还不够集中的原因，我会尽量克服缺点，在将来的工作中努力做到“五勤”、诚心当好“四员”。“五勤”就是眼勤、耳勤、脑勤、手勤、腿勤；“四员”就是为各级领导当好参谋员、信息员、宣传员和服务员。我会积极进取，不断提高自身素养，做一个业务精湛，头脑灵活，有责任心，有集体意识，受欢迎的好职员。

**售后人员工作总结篇十一**

随着20xx年期末的到来，我们工程部门中心的工作也已经步入了尾声。自20xx年7月进入公司以来，我学到了很多，也收获了许多。

这段时间里，我深刻的感受到公司人性化管理，公司始终以“单项工程合格率100%，工程优良率90%以上”作为公司的质量目标，以“为客户提供全方位、全过程的服务”作为公司的服务方针，以“绿色施工、人文环境与自然环境的协调”作为公司的人文理念，也看到了同事间的团结、执着与坚定。在对你们肃然起敬的同时，也为自己有机会成为公司人而惊喜万分。

由于我们今年第一次成立部门部，所以，我在工作中发现了许多的问题。虽然我们两个人兢兢业业，但是工作的过程中，还是遇到了许许多多的`困难。

在这些工作中，我发现了我们工作中存在着以下问题：

一、对工作的资料及其文件的更新不熟悉。

由于对于工作资料文件更新、变更情况的不熟悉，对我们的工作的展开产生了相当大的影响，导致了有些不必要的工作重复修改，以至于对我们部门部的工作产生了阻碍。

二、对某些项目的要求不明确。对于某些外联项目，虽然我们在后来对其进行了明确的规定，但是也造成了一定的不必要的麻烦，我们应该在工作展开之前就对其进行明确的规定。

我建议在明年我们部的工作开展之前，把各个部门成员召集起来开一个工作展开会议，让每个小组的标准等达到一个统一的标准。

我们今年是我们第一次展开部门业务，其中是存在着很多的问题，由于我们是自己摸着石头过河，没有先例参考，所以今年的工作是最困难的，因为我们要制定符合我们实际情况的标准，而且还要公司认可及了解我们部门部这个新鲜事物，为明年打下一定的基础。所以，我认为我们今年的工作做的还是比较好的。

今后要积极主动接触各种相关专业，提高自己工作能力，为公司建设作出自己的贡献；积极参加各项专业考试，钻研专业技术，提高专业水准。

最后，感谢各位领导能够提供给我这个工作平台，使我有机会和大家共同提高、共同进步；感谢每位同事在这一年来对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信公司明天会更好。

**售后人员工作总结篇十二**

20xx年是我进入公司第一年，对于我个人来说是非同寻常的一年。本人于x月份进入公司，至今已有大半年时间，期间，在公司总经理xxx的正确领导下，在同事之间相互帮助下，本人努力学习，积极工作，在最快的时间内适应了公司当前的工作业务，较好的完成了相关工作任务。

年工作总结</

明年将是我进入公司的第二年，为了回馈公司领导及其同事对我的信赖，我必将在新的一年里更加积极努力的工作以更加优异的成绩回报大家。

1、更加严格的要求自己，坚决执行公司规章制度保证做到不迟到不早退，加速熟悉并应用本岗位职责制度，在公司在不断改革，订立新规的同时积极学习，充分胜任自身岗位，成为公司一名优秀的客服调度。

2、善于分析问题解决问题，优先对客户的问题进行分析，然后以事件的轻重缓急进行安排工作。尽求在公司要求时间内提前给与客户反馈，在售后服务上做到急客户之所急，想客户之所想，把客户投诉率降至最低。

3、提前规划工作任务和业务安排，对所有提前布置的工作任务提前进行划分，随时预备好技术员所需工具材料，保证每次调派技术员不紧急不慌乱。

4、坚持做好每天的日常工作，建立健全电话回访工作和客户资料的管理工作。认真对待每一位客户及潜在客户，对客户反映的情况和技术员的处理措施进行记录整理归档。

5、优化完善自身工作方式方法，不仅仅要了解客户还要了解同事。更加合理的调派技术员，避免其在工作中出现情绪化，从而影响工作任务的完成，并且避免人才的流失。

6、加强与技术总监对季度考核的细节把控，提前确定好考核培训内容。对技术员未通过的项目，进行单独的技术培训后再进行考试，直致通过。确保所有技术员在技术上都过得关，过得硬。

20xx年我作为公司的一名新员工，在工作中确实有些不尽人意的地方，但是在新的一年里我必将全部改正完善，成为公司一名同事满意，领导满意的售后调度员。

**售后人员工作总结篇十三**

转眼间，20xx年已经过去，一年以来，在办公室各位领导的帮助与支持下，在各位同事的配合下，我服从工作安排，认真履行职责，全方面提高了自己的工作能力和综合素质，较好地完成了自己的本职工作和领导交代的其它工作。现把这一年来的工作情况总结如下：

办公室是公司运转的一个重要枢纽部门，是一个服务性质的部门，是公司工作沟通、处理的综合部门，这就决定了办公室工作的繁杂性。自从进入公司以来，我不断努力学习和工作，从做好本职工作和日常工作入手，从我做起、从身边的小事做起，并持之以恒，正确认真地对待每一项工作，有效利用工作时间坚守工作岗位。同时，也感到自己的能力和阅历与本职工作都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，不断向周围的\'领导和同事学习，吸取经验。经过不断学习、不断积累和锻炼，培养了我对工作认真负责、勤勤恳恳、任劳任怨的工作态度，使我具备了一定的办公室工作经验，从而能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，保证了本岗位各项工作的正常运行。在工作期间，遇到的各类活动和接待，我都能够积极配合做好后勤保障工作，不计较干多干少，只希望把领导交办的事情办好。

我的日常工作如下：

1、做好办公室的清洁；

2、电话的接听并及时传达；

3、来访人员接待及指引；

4、打印、复印办公文件、制作办公表格等；

5、外来及内部文件的归档整理、分类；

6、公司文件的分发，及时将文件分发给各部门；

7、会议前通知各部门人员准时到会，会议结束后做好办公室的清洁；

8、整理会议记录；

9、月考勤的核算、校对，并及时上报财务；

10、应聘人员信息的记录，归档；

11、领导安排交付的其他工作。

因为自己刚入社会不久，在为人处事、工作经验等方面经验还不足，我会虚心向领导及同事多学习、请教，学习他们的长处，反思出自己的不足之处。这是我的第二份工作，但确是第一次从事此岗位，所以许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。首先是不能严格要求自己，工作上存在自我放松的情况。由于办公室的工作繁杂，处理事情必须要及时。在这方面，我还有很多不足。其次是对工作内容掌握不充分，对自身工作熟悉不全面，致使自己在工作中偶尔会遇到手忙脚乱的情况，甚至会出现一些不该出现的错误。最后是自身最大的弊端，缺少细心，办事不够谨慎，时有粗心大意、做事草率的情况，我一定加以改正，努力将本职工作做好。

对公司管理方面我没有什么太大的意见，虽然公司的变动比较频繁，但是管理一直都比较人性化，下一步希望公司综合各部门领导，制定有效的制度，并下发、执行，俗话说“没有规矩不成方圆”，合理的制度会完善公司管理，其次是分工不明，职责更不清晰，经常出现为他人做事，自己的事情却无法做好的情况，又或者出现问题无法追究，互相推脱，害怕承担责任的情况，各个部门都要有标准的工作流程，各个岗位职责落实到人，这样才能有效的提高工作效率，做到各方面有专职人员负责，各部门之间也要密切配合。为活跃和丰富员工的精神生活，加强上下级间的沟通，公司可以定期举办联欢会、聚餐、员工旅游、爬山等活动。可增近同事之间的感情，这样能更好的协调工作，有利于工作顺利的进行。以上是本人的一点小建议，希望公司能够有更好的发展，更上一层楼。

在此我要感谢我的领导和同事们对我工作的关怀与支持，望今后领导和同事们在我做的不妥之处能给予批评和指正，帮助我不断进步。在新的一年里，我们要积极适应新形势的要求，做好工作计划，以创新的精神完成好各项工作。新的一年有新气象，面对新的任务新的压力，我会以新的面貌，更加积极主动的态度去迎接新的挑战，在岗位上发挥更大的作用，取得更大的进步。

**售后人员工作总结篇十四**

基本介绍：<

一个完整的订单包括：售前、售中、售后服务。在当前一旦进行活动售后问题比较突显的情况下，很少有人分析售前和售中所发生一系列的服务问题。售前服务是整个销售过程中的基础，作用举足轻重。售前服务是顾客未接触产品之前展开一些列的刺激购买欲望的工作服务内容也是多种多样。

―、售前1.推荐商品

售前客服是直接接触消费者的。要了解消费者的需求是什么样的。如材质、工艺、风格、颜色之类可以根据买家的需求适当的推出一系列的相关商品。做出正确的引导。还能够通过聊天过程中买家透漏的一些信息发现买家的潜在购买需求。

买家：可以帮我推荐一款四件套吗客服：嗯嗯好滴。亲喜欢什么风格的。

买家：清新淡雅的

客服：好滴。稍等哈{之所以回复让买家稍等是应为让他知道我们在根据他喜欢的风格来推荐款式。切记不要不回复买家。}

客服：亲看下这款的呢http://item。tmall。com/item。htm?id=8567739465&prc=1{发链接。

要是买家不喜欢这款也可以适当在推出几款供选择}（给出理由）

买家：我看下哦。亲这个是什么面料，会褪色吗。

客服：商品是百分百纯棉的。活性印染色牢度都是比较高的。深色商品初次洗涤可能是会有点浮色，这个是正常现象，之后洗涤就不会褪了。建议哦第一次洗涤的时候可以用清水添加点食盐浸泡15分钟左右，这样可以提高印花的色牢度。后期使用也是比较柔软舒适的哦。

买家：缩水吗客服：纯棉的商品洗涤后一般多少都是会有点缩水的，但是我们再生产的时候都是有预留的。缩水率一般都控制在3%以内，不影响正常使用的，亲可以放心购买的。

（对有些买家，必要时候回答就要肯定。买家之所以会问下关于商品的问题。只是想听到一个她想要听到的肯定的回答。）

2。刺激买家购买欲望：不同的顾客有不同的需求。对同一产品和服务也会有不同的看法。所以想激发不同的顾客购买当然不能用千篇1律的的方法。这需要我们有一流的口才。巧妙的运用一些表达技巧把有关商品或服务信息传递给买家。唤起消费需求。使信息传递过程变得更加生动新颖。更有针对性。从而增强信息刺激力度。加速购买意图转化为购买行动的过程。那么这时候是否能恰1

当的满足客户的购买欲望便是客服销售工作成功的与否的关键了。

有的时候我们常常犯的一个错误就是当消费者说“不需要”买某款商品的时候。通常我们会选择去放弃这个消费者。其实这样想就错了。有很多买家们都是在客服的引导下购买了很多商品??

3.对于爱议价的买家：

虽说议价是人之常情。但是有些极爱议价买家们。不管看见什么商品。不适当的优惠点心里根

本无法平衡。要把议价看做是一个习以为常的事情。人的心理都是一样的用最少的钱来购买质量最有保障的商品。但是我么要做的是想办法打消买家议价的心里。要把店铺现有的礼品资源给合理利用起来。也有部分买家议价不是为了钱。只是想施展一下他的议价能力。满足下她个人魅力心理。她们常会说出一些让你感觉到意外的话。严重挑战你的心理承受能力。比如20元的枕芯。她只出价10元。如果此时你火上心头出言不逊只会让自己信誉扫地。顾客流失。买家会认为你这个卖家很没有素质。首先我们应该快速冷静下来。用心的去帮助买家分析这款产品的性价比。让买家认同服务品质和售后保障与商品价格的关系，让买家知道我们没有乱报价。商品都是实价出售。可以这样和买家讲：亲这个价格真的已经是非常优惠的价格了。而且您以这样的价格能买到我们这样商品的品质和服务保障已经是非常划算了，能让利的我们会尽量让利。商品没有什么利润的我们也只是赚个吆喝了！{要经常使用旺旺表情。有的时候旺旺表情传达的信息比语言更有效}反复议价者还可以说明：网上这个价格都是透明化的。可以调转他的思维比如现在购买满多少可以就可以送礼品。{在选择送礼品之类的时候可以根据购买商品的金额来送。当然买的多的情况下页是可以适当优惠点}总之对付这些议价的买家们。我们要动之以情。晓之以理。从而达到说服对方的.目的。

4.打消疑虑增强购买转化率：

不是所有咨询过的人都是会购买的。首先要分析顾客未购买的原因。是价格没有达到一致，还

是对商品的细节了解不够详细，还是对商品质量持怀疑态度，还是款式不喜欢，还是今天只是想要咨询下。要根据买家所担心的疑点有针对性的引导与顾客的聊天方向，做出肯定的回答。打消买家尽可能存在的疑问。此时我们不能去催促买家。也不能轻易放弃。

可以小小的提示下买家：亲偶么在确认下。您要购买尺寸。款式。地址。如果没有什么问题亲可以拍下的呢。这边要抓紧时间发货哦。现在下单今天还来得及发货。对于没有付款的买家。我们可以这样说亲的订单我们已经准备好。麻烦亲有时间付下款。商品已经备好货了。统一在下午5点发货。争取在今天把货发出。谢谢亲的支持！

善意提醒：

建议床品初次使用前，先下冷水漂洗，可将表面浆质及印染浮色洗掉，使用时更为柔软，以后清洗也不易褪色，浸泡的时间不宜过久，15分钟左右，可以适当加点食盐，增加印花色牢度。

切记确认后要和买家核对订单及收货和快递信息。要把尽可能出现的售后问题在售前降低到最小化。

结束语：

请您在签收商品时注意检查数量及商品包装是否完好。

如果满意请亲记得给我们都打5分哦，因为您的评分对我们很重要。如果您不满意或有任何问题请您一定及时联系我们给您妥善解决。感谢您对我们的支持，也期待您的再次光临！

二、售后：

1.发泄想要优惠例如：bao\_bao1112买了活性印花四件套在淘宝看见我们的分销商比我么的优惠因为心里不平衡。觉得自己亏了。来联系我们发泄的。这时买家情绪比较激动。

要先稳住买家的情绪。要让买家知道商品贵在哪里。来做出引导。从商品品质和服务保障上来说，亲要是还不相信我说的也可以收到商品看看质量在说的。有任何疑问都是可以来联系我的哦。我会为你跟踪服务。

2.缺货没有自动下单成功到淘管：

因为系统里商品实际库存与淘宝库存同步存在时间差。可能造成买家可以拍下，但是订单无法成功到达仓库的情况。当买家来催货的时候问我们为什么还没有发货。通常客服会和买家说我们会尽快安排下发货。把买家给忽悠走了。其实这个时候的订单已经是有问题的。{应该当买家来催货的时候要及时的去查找原因}和买家说清楚为什么没有发货的原因。不要等到缺货过了好多天才想起去电话联系买家说这个商品是缺货。如果这样会显得很被动。要在我们发现缺货的第一时间就去联系买家协商换其他款式要是实在不愿意的只有申请退款{有的时候商品页面上只有一两个库存的不是很准。最好到系统去确认具体库存}

3.在线联系客服查物流：

买家：我的商品为什么发出好多了还是没有到。也没有物流数据客服：亲好。稍等……我帮你查下。我刚才帮你查了下。{物流信息发给买家}。（根据给买家发的快递，告诉一般到达他那里需要多长时间，）现在应该快到了，还要麻烦亲在耐心的等待下哦。包裹正在派送。派送过程中数据是不跟新的。希望亲可以谅解下

买家：这个也太慢了。那我的交易就要成功了怎么办的吗

客服：亲不用担心的我先帮你延长下收货时间，这样可以确保在你收到货之前是不会交易成功的。即使交易成功了，我们也会对商品和快递负责的，所以您不用担心{一般长时间包裹没有到。买家会担心是不是包裹丢了交易又要成功卖家就不管我们。要让买家看见我们的诚意哪怕交易成功只要买家没有收到包裹我们也会帮查询和跟踪}

4。不退货不退款

此类问题买家只是想反馈一下他所遇到的问题，发泄一些心里的不愉快，所以遇到这类问题，首先要先承认我们的问题并向家道歉，解释出现这样问题的原因，表示我们会改进或者注意此类问题，如果问题不是很严重不影响使用的话，给出一个指导性的解决办法。不管什么样的售后问题都是按流程来处理。 5.不退货退款：

一般为商品有瑕疵或者需要退差价的情况。如果买家在还没有确认收货的情况，与买家协商好退款金额后直接让买家申请退款金额，并通知我退款。如果买家已经确认收货了交易成功状态，则需要我们用另外的支付宝账户给其即时到账，此时需要买家提供支付宝账号和接受到账信息的手机号。

评价

6.退货退款流程：分买家自身原因退货和商品原因退货的两种情况

a．买家自身原因退货时需要买家自理邮费退回并支付我们发货邮费，与买家确认退货，告知其退货地址和注意事项后，要说明寄出后要及时告知我们快递单号，并登记售后跟踪表，当买家寄出后再次联系我们告知快递单号时，要告知买家是申请退款还是我们通过支付宝即时到账，并在系统做好售后申请。等仓库签收检查结果出来后才可以确认退款。

b．商品原因买家退货时，与买家说明退回邮费由我们承担，并告知承担邮费限额。与6

买家确认退货，告知其退货地址和注意事项后，要说明寄出后要及时告知我们快递单号，并登记售后跟踪表，当买家寄出后再次联系我们告知快递单号时，要提醒买家申请退款或者协商直接退到买家账户，并去淘管发起售后申请，登记退货单号，跟踪货物退回的物流信息，直至快递快递物流信息显示已签收，且同时要告知买家我们收到商品后核实无误即可退款。

7.换货流程：分为买家自身原因换货和商品原因换货两种情况

a．买家自身原因换货时，需要买家自理邮费退回并支付我们第二次发货邮费。与买家确认退货，告知其退货地址和注意事项后，要说明寄出后要及时告知我们快递单号，并登记售后跟踪表，当买家寄出后再次联系我们告知快递单号时，要提醒买家（如要拍其他商品）先补好第二次发货邮费，并去淘管发起售后申请，登记退货单号跟踪表直至退货单号记录被签收后，即可根据买家需要的产品新建订单。

b．商品原因买家换货时，首先要去延长订单收货时间，与买家说明退回邮费由我们承担。与买家确认退货，告知其退货地址和注意事项后，要说明寄出后要及时告知我们快递单号，并登记售后跟踪表，当买家寄出后再次联系我们告知快递单号时，要提醒买家在第二次收到货后可直接申请垫付邮费金额的退款或者联系我们直接退到支付宝账户，并去淘管发起售后申请，并登记退货单号跟踪表直至退货单号记录被签收后，即可下手工订单发出要换的商品。

【只要产生退换货行为，一旦得知退货单号都要去淘管发起售后申请，纠纷原因注意写明退换货原因和退货单号。】

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！