# 商场售后的工作总结(精选59篇)

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2024-06-06

*商场售后的工作总结1国内轿车市场的日益激烈的价格战、国家宏观调控的整体经济环境，给xx公司的日常经营和发展造成很大的困难。在全体员工的共同努力下，xx公司取得了历史性的突破，整车销量、利润等多项指标创历史新高。作为xx分公司的总经理，同时也...*

**商场售后的工作总结1**

国内轿车市场的日益激烈的价格战、国家宏观调控的整体经济环境，给xx公司的日常经营和发展造成很大的困难。在全体员工的共同努力下，xx公司取得了历史性的突破，整车销量、利润等多项指标创历史新高。作为xx分公司的总经理，同时也很荣幸的被评为^v^杰出领导贡献奖^v^。回顾全年的工作，我感到在以下几个方面取得一点心得，愿意和业界同仁分享。

>一、加强面对市场竞争不依靠价格战细分用户群体实行差异化营销

针对今年公司总部下达的经营指标，结合xx总经理在20xx年商务大会上的指示精神，分公司将全年销售工作的重点立足在差异化营销和提升营销服务质量两个方面。面对市场愈演愈烈的价格竞争，我们汉阳分公司没有一味地走入^v^价格战^v^的误区。我常说^v^价格是一把双刃剑^v^，适度的价格促销对销售是有帮助的，可是无限制的价格战却无异于自杀。对于淡季的汽车销售该采用什么样的策略呢？我们摸索了一套对策：

>对策一：

加强销售队伍的目标治理1、服务流程标准化2、日常工作表格化3、检查工作规律化4、销售指标细分化5、晨会、培训例会化6、服务指标进考核

>对策二：

细分市场，建立差异化营销1、细致的市场分析。我们对以往的重点市场进行了进一步的细分，不同的细分市场，制定不同的销售策略，形成差异化营销；根据XX年的销售形势，我们确定了出租车、集团用户、高校市场、零散用户等四大市场。对于这四大市场我们采取了相应的营销策略。对政府采购和出租车市场，我们加大了投入力度，专门成立了出租车销售组和大宗用户组，分公司更是成为了xx出租车协会理事单位，更多地利用行业协会的宣传，来正确引导出租公司，宣传xx品牌政策。平时我们采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。针对近两年xx市场出租车更新的良好契机，我们与出租公司保持贯有的良好合作关系，主动上门，了解出租公司换车的需求，司机行为及思想动态；对出租车公司每周进行电话跟踪，每月上门服务一次，了解新出租车的使用情况，并现场解决一些常见故障；与出租车公司协商，对出租司机的使用技巧与维护知识进行现场培训。针对高校消费群知识层面高的特点，我们重点开展^v^的推荐销售，同时辅以雪铁龙的品牌介绍和文化宣传，让他们感受雪铁龙的悠久历史和丰富的企业文化内涵。另外我们和xx市高校后勤集团强强联手，先后和xx理工大后勤车队联合，成立校区xx维修服务点，将xx的服务带入高校，并且定期在高校支部免费义诊和保养检查，在高校范围内树立了良好的品牌形象，带动了高校市场的销售。

>对策三：

注重信息收集做好科学猜测当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场猜测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲，需求信息就是销售额的代名词。结合这个特点，我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过天天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，制定以往同期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定，一有需求立即做反应。同时和品牌部相关部门保持密切沟通，积极支部车源。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性；在注重销售的绝对数量的同时，我们强化对市场占有率。我们把分公司在xx市场的占有率作为销售部门主要考核目标。今年完成xx任务，顺利完成总部下达的全年销售目标。

对于备件销售，我们重点清理了因为历史原因积压下来的部分滞销件，最大限度减少分公司资金的积压。由于今年备件商务政策的变化，经销商的利润空间进一步缩小，对于新的市场形势，分公司领导多次与备件业务部门开专题会讨论，在积极开拓周边的备件市场，尤其是大客户市场的同时，结合

新的商务政策，出台了一系列备件促销活动，取得了较好的效果。备件销售营业额xx万元，在门市销售受到市场低价倾销冲击影响较大的情况下，利用售后服务带动车间备件销售，不仅扭转了不利局面，也带动了车间的工时销售。售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，今年分公司又迎来了自96年成立以来的售后维修高峰。为此，我们对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展开了广泛的服务意识宣传活动，以及各班组之间的自查互查工作；建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度，对于售后维修现场发现的问题，现场提出整改意见和时间进度表；用户进站专人接待，接车、试车、交车等重要环节强调语言行为规范；在维修过程中，强调使用^v^三垫一罩^v^，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆；在车间推行看板治理，接待和治理人员照片、姓名上墙，接受用户监督。为了进一步提高用户满足度，缩短用户排队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨1：00，售后俱乐部提供24小时全天候救援；通过改善售后维修现场硬件、软件环境，为客户提供全面、优质的服务，从而提高了客户的满足度。全年售后维修接车xx台次，工时净收入xx万元。

>二、强化服务意识，提升营销服务质量

20xx年是汽车市场竞争白热化的一年，面对严重的形势，在年初我们确定了全年为^v^服务治理年^v^，提出^v^以服务带动销售靠治理创造效益^v^的经营方针。我们挑

选了从事多年服务工作的员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。每周各业务部门召开服务例会，每季度结合商务代表处的服务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会，在治理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。同时在内部治理上建立和完善了一线业务部门服务于客户，治理部门服务一线的治理服务体系；在业务部门中重点强调树立服务于客户，客户就是上帝的原则；在治理部门中，重点强调服务销售售后一线的意识。形成二线为一线服务，一线为客户服务这样层层服务的治理机制。积极响应总部要求，进行服务质量改进，强化员工的服务意识，每周召开一次服务质量例会，对上周服务质量改进行动进行总结，制订本周计划，为用户提供高质量、高品质的服务。

**商场售后的工作总结2**

>一、提升服务品质

首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由各楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。

在20xx年，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理，现场管理逐级负责、分级管理服务办公司级→各商品部部门级→班长级→店长—员工，加大力度。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。对全年违纪的员工累计超过x次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造服务环境。

>二、顾客投诉接待与处理

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚，在今年x月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议——第三方责任险保费共xx元，三店同保，只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

>三、人员管理检查范围全面化、制度化

将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

>四、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点

在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。在20xx年服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪xx人次，公司平均违纪率x%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

>五、值班经理业务技能及专业化水平的提升

我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制。

**商场售后的工作总结3**

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，但透过领导和帮忙与引导，透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，透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，透过漫长的时间积累将来会成为一笔可观的财富。透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，与各位同事一齐共同努力，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。

**商场售后的工作总结4**

回顾第x季度来的客服工作，有得有失。现将第x季度来的客服工作总结如下：

一、 深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在第x季度初步完善的各项规章制度的基础上，x季度的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对^v^服务理念^v^的认识更加的深刻。

三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计，^v^日接待^v^各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

四、xx区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标，积极开展、xx区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作

如期完成xx区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务-----xx区首次入户抄水表收费工作。

六、xx区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了^v^超市、药店^v^项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在x月份，完成了、收楼工作;同时，又完成了部分xx区回迁楼收楼工作。

八、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对中秋节期间园区装点布置的力度，在小区门及xx区各大堂内购置了各种装饰品。

九、业主座谈会

在中秋前夕，组织进行了第三季度一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之，在第季度的工作基础上，第四季度我们满怀信心与希望，在新的季度里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以^v^最大的努力^v^完成公司下达的各项工作指标。

**商场售后的工作总结5**

20xx年是金宝港开局之年，做好20xx年售后服务工作，对维护市场份额、增加销售业绩有着至关重要的意义，做好20xx年售后服务工作，对于我自己也具有十分重要的特殊意义。因此，我要调整好工作思路、增强责任意识，充分认识并做好今年售后服务工作。

>1、首先总结一下mp3重点售后概况：

一、mp3不良概况

目前出货量最多的是rm838，故障率也是最高的，主要是软件不稳定，升级最新固件基本解决，电池仓不良也比较严重。v10死机故障升级固件也以基本解决。757软件硬件有bug，已经停产，但是无法得到官方的确认，多次返修情况严重。737i及737按键不良，耳机插孔不良情况是主要不良原因。耳机插孔可简单焊接修复，按键不良需要反厂，容易造成客户不满。909908系列LED屏质量不良比较多，屏幕亮度不均匀。并且麦克接地不良，造成有杂音，手工重新焊接以基本解决。后续进货需要确认其改进状况。910910a920950目前刚上市，910跳歌，950播放mtv文件影音不同步问题有待进一步确认。

二、意见及建议

838容易电池仓盖子损坏，可以收费创收，但是容易造成客户不满和对蓝魔品牌的忠诚度降低。柜台回收mp3时包装裸机有破损情况，希望新年能采取措施，比如样机套塑料胞膜，只放裸机等。销售退货制定相关退货条例，拟定参考：1周内出现质量问题并无法调换解决的，外观无磨损情况下原价退款。出现磨损按原机器模具费收取。或1个月内出现同样质量问题3次，外观无磨损原价退款，出现磨损按原机器模具费收取。一周内更改型号按市场价补齐差价，并加换购产品的10％收服务费。

>2、主板售后概况

一、不良概况

775针角弯针情况严重，维修存在收费风险。暂时无比较好的解决方案。

二、意见及建议

775针角弯针情况严重，希望外地出货抽出时间逐个检查，并注明注意事项。同时销售通知客户潜在风险。以免发生情况后互相推托责任影响公司销售信誉和忠诚度。本地销售提醒客户存在的风险并当面检查，但是态度一定要和蔼，理解万岁。目前主板主要售后是sata驱动安装问题，公司可以提供增值服务!!提供集成安装光盘。售后部门没有义务和经历上门给客户解决驱动不会安装的问题，请柜台销售人员理智!柜台可主动外借或者出售创收，电话技术支持使用方法，回收问题自己处理。

>3、存在的问题

没有775针cpu939针cupddr2内存pci显卡satasataⅡ等相关配件，造成主板bios不能识别cpu信息时无法给客户提供更新服务，无法及时测试解决客户外地主板故障。没有详细的相关售后服务流程规定及办法，造成售后服务效率低下。

>4、成绩

得到某些有品位的客户和经销商的认同，提高自己的业务能力后能解决部分mp3维修问题，缩短维修时间，提高了客户的忠诚度。

>5、认知

过工作我认识到不可再生资源除了土地就是客户最宝贵了。和一切相关的人员交流，不同的交流渠道，获取消息是不同的，角度也不同。和客户交流，你会在从客户的角度发现问题；和开发人员交流，你会了解开发人员怎么实现软件功能的；和经销商交流你会发现销售技巧。技术和销售之间是互相促进和协作的关系，从来并没有从属和依附关系。

以上，是我对20xx年的一些设想和总结，可能还很不成熟，希望领导指正。火车跑的快还靠车头带，我希望得到公司领导、部门领导的正确引导和帮助。20xx年，我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作、业务能力。

**商场售后的工作总结6**

此刻，我将XX年在公司的经历作一个简单的概括：

>一、 得公司领导认可和肯定并委以重任

>二、一年工作重点及工作情况

1、XX年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：

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。

>三、XX年工作计划及安排

XX年工作已近尾声，XX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。

>四、对公司制度和管理的建议

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，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。

>五、新年设想与期望

XX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。

**商场售后的工作总结7**

销售不在只重视首先，让客户买下东西，更要做好售后的工作，因为现在的销售是服务与产品的结合，让客户满意，而不是在客户购买产品就抛弃了客户，我们售后负责的就是销售后客户的疑难和反馈解决这些问题。

售后是为了更好的销售产品，同时也是为了维护客户保证公司的信誉重要保障，在够买的过程中出现很多问题这些问题出现令客户困扰和非常生气，比如客户够来产品之后物流出现问题，客户对产品不满意，或者是出现了产品摔坏变质的问题这都严重影响，这些都成为了我们收获客服负责的任务，一般我们会采取直接补发或者是采取其他的方式令客户满意，而不是让客户失望。

在工作的时候我们也是轮班上岗，可以说是24小时工作，避免因为客户有问题不能得到解决而产生怨气，对于客户我们更多的是给客户一个解决方案，俗话说的好堵不如疏，想要获得更多的客户，就要让更多的客户接受我们的工作方式，让客户接受我们的，对于客户的意见和建议也是我们工作的重心，需要时刻注意保证不犯错。

我们售后属于维护客户的心，让客户感觉到我们公司的重视和真诚不是欺诈，想要维护好公司的形象，就必须要照顾好客户的感受，虽然很多时候遇到的客户都比较有怨气，但是我们都会耐心认真的去帮助客户解决问题，而不是个客户添麻烦，客户的问题就是我们的问题，服务于客户才能得到客户的认可和同意，才能够收获更多的客户。

为了加强工作效率我们一年来都是彼此相互学习，相互借鉴，我们售后客服的话术也都经常在更新和改善中，时刻牢记工作的重要性，正应为这样我们的工作效果非常明显，解决效率每天都在提升，很少出现反复的问题，都能够在最大程度上改变客户的态度。

这样很好的维护了公司的形象也弥补了客户的损失，让我们公司的名声得到更大的推广和宣传，做的好得到认同才会有更多的客户，因为公司看的远不计较一时得失，总是长远的利益，才会让我们公司有现在大号局面。

在今后工作里，我们部门的工作还会继续改进，始终都会紧贴公司的宗旨，完成公司的任务，不会轻易的让公司的计划出现问题，总会第一时间做好工作安排，做好公司，让我们售后成为我们公司的一大特色，同时在售后维护中，产生二次消费促进客户对我们公司的信任从容提高我们公司的发展，当然我也会努力工作，做好售后工作，为公司解决更多的客户问题。

**商场售后的工作总结8**

>1、学好本的技术。

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，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、去工作、去摸索、去思考。我相信在这领域里的人才想必也是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。

>2、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，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，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。

>3、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看能否电话解决，如果要到现场去的话，那就去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“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。最后分析出出故障的原来，这个是对技术的提高比较好的，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，一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支持着呢！都说售后服务是一个的过程，也是再营销的开始，我想我会努力的去维护好公司的形象为公司争取最大的利益。

**商场售后的工作总结9**

五一劳动节前三天，我很荣幸的得到了在惠普金牌服务公司实习的机会，售后服务实习总结。作为一名实习员工，在这几天我学到了很多东西，公司里的同事们都很热情，每个人的脸上都洋溢着温暖的微笑。

记得经理面试的时候和我们说，公司的每个人对待新人的态度是不一样的，遇到问题的时候，有的人可能不愿意告诉你，所以这时候就需要你自己适应，能适应，就能生存下去;xx也这样告诉我。但这几天下来，觉得还不错，带我的工程师对我都非常好，教会我很多东西，包括技术层面上的一些小技巧。比如说：螺丝的选择，开始的时候一定要分类摆放，如果选择不好就会把笔记本钻坏;返厂的主板一定要仔细的检查，卡托、卡子之类的小件一定不能跟着返回去了。惠普如果查出来就会得到处罚;检机的时候，可能会需要更换测试，换上的东西一定不能忘了换下来。还有就是一些工作中需要注意的问题，要细心、多学、多问、多练。

第一天主要是在外设区看看工程师维修打印机。虽然说在学校工作的时候总会用到打印机、复印机，但是还真的没有接触过拆开的打印机。看着工程师一台一台的排查故障、换件，起初觉得很新鲜，但时间长的时候会有麻木的感觉。工程师对我说，有些东西看着很简单，其实是需要足够的细心，恒心才能不出错误的完成任务。总之就是需要静下来专心持续做事情，想到的细节一定要落实到行动中去，不能疏漏每个小环节。

第二天，我被xx安排到笔记本维修区实习，刚过去的时候，确实吓了一跳，整个一面墙上都是笔记本，每名工程师都有很大的工作量，看着一台台本子被拆开，重新换上新的主板后再被装上，想象如果是自己修好的应该会有一种成就感吧。既然自己选择的工作就一定会认真的对待。下午的时候我们几个新人在一起培训了关于商业道德准则的知识，感觉一天过的很快。这一天是自己收获最大的一天，和工程师们学习了如何填写一些送修的单子，返件的本，有时候感觉并不是很复杂，但也是有很对学问在里面的，只要注意观察，就会总结出许多技巧。

三天的实习转眼就过去了，但我好像还停留在二楼那个桌子前，好像还在看着工程师们一台一台在修理本子，有意犹未尽的感觉。很想快速的能够融入到这个集体中，与大家一起分享喜怒哀乐。也了解这份工作需要的是一种细心、耐心和吃苦耐劳的精神。我相信在学校的学习和工作，已经让我具备了这样的精神，加上本人自信的性格和良好的道德品质，一定可以完成好工作中的各种任务。

您好，惠普金牌服务xxx，这是这三天在公司最常听见的一句话。我也想象着我说这句话的样子。我是一名新人，遇到问题的时候，我会虚心的向大家请教，快速的适应工作环境，迅速的成长起来。热忱对待客户、正直、信任和尊重、团队精神、成就和贡献、有益的创新、速度和灵活，以上几点惠普的价值观我会努力的做到。总之，就是会努力、认真的工作，回报公司对我的信任。

**商场售后的工作总结10**

20xx年是公司发展上台阶的关键一年，在即将过去的一年里，公司的各项工作都取得了的很大的成效，为公司的发展壮大奠定了坚实的基础。过去的一年里，我一直从事售后技术服务工作，目睹公司的发展壮大和制度的日臻完善，自豪感由衷而生。多年的工作经历，自己对售后服务多少积累了一些认识和体会，现总结分享如下。

>一、树立全局观念，做好本职工作

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，售后技术服务也不例外。我认为售后服务工作的全局就是，树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化。最大限度的保护客户的利益，是提高我们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，同时也为了及时反馈产品从出厂至使用过程中出现的不良情况，以便作出及时改进，使产品更好的满足客户的使用要求。

>二、精于专业技能，勤于积累学习

作为一个技术服务人员，要在现场勤于观察，独立思考，多与客户、同事沟通，这一点，对于不断掌握解决在不同环境下的故障问题的应用知识至关重要。能否做好设备的质量调研，是衡量技术人员专业水准的标尺，同时也是技术人员尽快掌握应用知识的有效手段。

>三、善于沟通交流，强于协助协调

现场技术服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，设备很多时候是由于使用操作不当或者使用环境达不到标准才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

向客户推广公司的产品，不仅是业务人员的职责，也是包括技术人员在内的公司每一个员工的职责，技术人员应更善于从技术的角度分析，向客户介绍和推广本公司的产品，同时及时向业务员反馈商机，发挥好桥梁的作用。

在紧张、充实的工作氛围下，时间总是过得很快，转眼之间，自己来到公司已经两个月了。这两个月是我人生中非常宝贵的经历。非常感谢公司提供我工作的机会，同时我也非常珍惜这份工作。尽管我的工作角度发生了些许变化，但是在领导和同事的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作方面取得了一定的进步。我会以饱满的精神状态去面对每天的工作，作为公司的一员，也会时刻保持在公司里的责任感和使命感，去迎接我未来的工作。在此对两个月的试用期作出如下总结：

我的工作主要是二期工程的后期维修管理，并配合万工做好已经交付的一期房屋的维修管理。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。xxx月初的时候李经理要求我以业主的角度对二期示范区进行检查，尽可能多的发现些问题，为明年的顺利交房打好基础。

经过思考我制定了检查的计划，以每天一个单元的速度向前推进。经过半个月的细心查看，发现了一些以前不太关注的问题，主要以露台、墙面抹灰层裂缝、门窗缺少密封胶、墙面由于修补造成色差等问题为主。整理完成后我编制了初步的维修方案，并请经理帮助我对维修计划进行把关。由于现在已经不具备维修的条件，已经要求总包单位在明年4月份后组织人力展开维修工作。我抱着非常积极的态度对待工作，监督施工单位做好交付前的准备工作，将我们汇置的精品工程呈现给业主。

在检查二期示范区的同时，我还约同万工多次检查一期的空置房，细化渗漏的原因以及明确维修的责任方。一期的空置房及托管房共40户，发现了较多的渗漏问题，经过检查属于总包单位质保范围的有18户共计41处渗漏问题，待全部整理完成后，给三家总包单位发送维修函件，要求总包单位明年4月份左右必须进场维修。

由于二期的配套工程进场时间较晚，有些耽误公司的施工进度计划，李经理安排我协助许工管理给水及消防管道的施工工作。检查管道施工的进度、质量及每天的施工人员数量。经过检查发现一些质量问题，然后起草整改通知单，将问题一一列出，要求施工单位尽快整改。人们常说质量是企业的生命，而生命就应该用强大的执行力来捍卫，我愿意以我满腔的热情做好点点滴滴的工作，为汇置企业的发展和壮大添砖加瓦。

我在工作中还在存在着缺点和不足，如在填写票据时经常发生填写错误的情况，给经理和项目秘书造成了不必要的麻烦。在此对二位表示歉意。我会坚持不懈的学习，填写票据时一定细心检查，让自己及领导放心。

以上是我对两个月来工作的总结，说的不太多。但我认为用实际行动做出来更有说服力。路漫漫其修远兮，吾将上下而求索，在今后工作中我将持续努力奋斗，克服自己的缺点，弥补自己的不足，我相信我会做的更好。

求索，在今后工作中我将持续努力奋斗，克服自己的缺点，弥补自己的不足，我相信我会做的更好。

**商场售后的工作总结11**

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

>一、提高服务质量，规范前台服务

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在x月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

>二、规范服务流程，物业管理走向专业化

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

>三、改变职能、建立提成制

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

>四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，x经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，xx物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

**商场售后的工作总结12**

售后服务是厂家为用户所提供的有偿或无偿的培训、产品调试、问题咨询、客户回访、产品维护和升级等服务，其服务质量评价标准是用户满意度，所以，用户的满意是衡量售后服务质量的\'重要标准。

>一、 首先我们要明确售后服务的重要意义

1、售后服务是一次营销的最后过程，也是再营销的开始，它是一个长期的过程。大家要树立这样一个观念，一个产品售出以后，如果所承诺的服务没有完成，那么可以说这次销售没有完成。一旦售后服务很好的被完成，也就意味着下一次营销的开始，正所谓：“良好的开端等于成功的一半”也就是良性循环的开始，销售量大了，售后服务工作量也就大了。

2、售后服务工作能与用户进一步增进感情、为下一步合作打下基矗一个好的售后服务人员，总能够给用户留下一个好的印象，能够与不同类型的用户建立良好的关系，甚至成为朋友，实际上，良好的售后就已经为下一次的合作增加了成功系数。当然这需要有扎实的技术功底、良好的职业道德和服务技巧。

3、售后服务是一种广告，是为公司厂家赢得信誉的关键环节。我经常听说，海尔的产品尽管贵些但服务不错，便宜货但服务没保障等话语。现市场的规律已经证明，企业的信誉积累很大程度上来源于售后服务。

4、售后服务的过程也是服务人员积累经验、提高技巧、增长才干的过程。在一个普通的维修部里也许你永远也看不到如此多的，如此高档的电冰箱，然而，在售后服务工作中，在用户那里，你能经常与最新的产品，高档产品进行学习。学到如何与这些高档电器协同工作，而且有机会学到这些冰箱的使用方法与维修技巧。

>二、售后服务的技巧

1、抓住主要服务对象。做销售的时候我们经常说搞定某个人，就是拍板的人。做售后服务的时候也是一样，即使你的服务被用户方人员都认可了，用户方负责人一个“不”字就可以否定你的一切，所以在你做完服务后一定要得到用户处主要人的认可后方可离开。

2、不要轻视用户那里的每个人。用户那里的每个人都很重要，如果你只顾及了个别人的感觉，对其它的人提的要求置之不理，这也是大错而特错了。当其它人提的要求与责任人有冲突时，你要不厌其烦的给与合理的解释，以期得到他人的理解。

3、抓住主要要解决的问题。在做服务之前，一定要明确你主要解决的问题是什么，并要快速准确断判故障原因.因为，你不可能一直呆在用户那里，有时间在约束着你。你一定要先把主要的问题解决掉。对于配件不齐,不能解决的,要想法给用户表明,说明情况,另约时间上门。

4、不要讲太绝对的话。世上没有绝对的事情，你不要轻易说“绝对没问题”或“绝对不可能”；你可保持沉默，如果必须要说的话，你可以说：“一般是没有问题的”，“可以做”，“有问题的话，请及时与我们联系，我们会给您提供满意的服务”，“正常来讲应该是这样的”之类的话。

5、举止、谈吐、衣着、大方得体，表现出公司的文化底蕴。“一滴水可以折射出一个太阳”技术服务人员到用户那里，你的一言一行都代表在厂家的形象，千万不可随便，你的一句话一个动作都可能会导致用户换机,退机等情况，养成良好的职业习惯，毛手毛脚、不修边幅、无谓争吵等都是售后服务人员应该注意的。

>三、做售后服务关键

1、把握时间: 为了提高服务效率以及用户满意率，一定要把握好与用户约定的时间，做到准时上门

2、干脆利索，去繁就简: 没有谁喜欢啰里啰唆的人，做售后服务也是一样，如果你总有提不完的条件，甚至吹毛求疵，或者丢三落四，犹犹豫豫。这样不但影响效率，还会给用户留下很坏的印象。

3、少说多做 巧妙回避: 言多必失的道理大家都应该明白，你如果在做服务的过程中滔滔不绝（当然培训除外）你还有时间工作吗？会让人感觉你不踏实，如若遇到敏感问题(如价格)更要想办法回避，可以把这个问题推给销售人员，千万要管住自己的嘴巴，尤其是用户请你吃饭,抽烟,喝水的时候。

5、说到做到,学会总结: 说下午三点，一定不要四点上门。要养成对自已在售后工作遇到问题进行总结，并且要记一些细节，他会为你以后的服务带来很多方便，学会总结，技术水平，解决用户的能力就会很快提高。

6、修理完毕、整理环境，全面测试，不留隐患: 也许你也碰到过这样的情况，处理完毕用户刚出门或刚上车，电话又打来了，说机器又有问题了,也许是一个小问题，你不得不再跑回去一趟，否则用户又要投诉。所以做完工作一定要全面的试机，能否全面测试取决于你的经验和服务标准，不要留下模棱两可的事情，很多偶然的故障都有必然的原因，不要心存侥幸心理，任何问题都要找出问题的真正原因，否则，就应视为问题没有解决。

7、敬业守信、说到做到: 这一点很重要，我想大家应该明白敬业和守信是何等重要。

>四、内部管理

配件的管理：

1、配件管理是售后服务工作最重要的环节，解决问题的能力的快慢，除技术外，就是配件管理能力，对于不常用配件，申请要经过严格计划后再进行申请，不得盲目申请滞留配件，少于用的配件，对于常坏常用的配件要适量多备，库房不得出现常用配件缺货的情况存在。

2、保持配件的清洁卫生也很重要，从库房出来的配件看上去一定要是崭新的配件，不得说是象旧的，象使用过的配件一样，那样用户看到后也是非常的不满意。要经常对配件进行整理，清扫，盘点。先到的要先发出去，将不要的，没有用的东西放在专门的堆放处或处理掉保持库房整洁，做到一个月必须盘点一次，对一个月内从没有发放过的配件最好要做好标志（一般用黄色表示），对于三个月内从没有发放过的配件，同样要做好红色标志，表明配件属滞用配件。

3、进入库房的配件必须要非常清楚，对于配件的编码，名称，型号，配件的规格，配件可代用型号以及用途等都要准确无误。并要实行库位管理，什么样的配件，放在库房的那一个区，那一个架，那一层，具体的位置，从打印出的配件出库单上就能一目了然，不用四处去找。特不要把配件在入库的时候就把编码，型号弄错了，张冠李戴，那样就会一错再错，技术员工领出去也要跑二次，费力又费时。

人员的管理：要经常组织技术人员，信息员，回访员等进行产品的技术，结构，使用等方面的培训，并要总结出前段时间在工作中出现问题的经验，并根据前段时间的工作情况，总结出以后应该怎么去做，怎么去解决同类问题。不在出现同样问题再次出现同样的不满意解决方法。最好实行周例会制度，每周抽出一个小时，就可以解决好这样的问题。

>五、对特殊用户的处理：

（1）、在用户家服务时，接到另一家用户要求上门的信息，并要求立马上门处理。遇到这样的情况，服务人员必须向另外一家用户打电话进行解释（决不允许在用户家打电话），并向中心讲明，现正在用户家提供维修服务，还需要一段时间，由派工人员根据用户的轻重缓急程度改派其他服务人员或与用户改约时间。

（2）、在维修时遇用户家吃饭而产品一时不能修复，原则上，在征得用户同意的前提下，继续维修。如确有不便，则清理现场后，与用户约定，等用户吃完饭后再回来，时确再回来时间（绝不能在用户家吃饭），若用户强烈要求吃饭，则婉言谢绝。

（3）、用户不同意维修，要求退机或换机。确因性能故障，符合退换机条件的，无法说服务，就按换机用户要求给予办理（但换机不是技术员工随便能说的，即使换机，也不能直接给用户说，只能说马上向上级部门请示后，给予回答）。也可以通过补偿或延长保修期的办法，说服用户不换机或退机。不符合退换条件的，给用户认真解释国家“三包”规定，通过真诚的服务来感动用户，特殊情况应及时上报当地中心，协助处理。

（4）、用户要求赔偿，这种情况不要轻易答复用户，首先要了解用户要赔偿的原因，说服用户，确在产品质量问题造成了损失，用户也无法解释说服，就要求及时上报中心请示后按批复情况给予办理。或采用暂时回避的办法，回避用户的要求，及时将新问题反馈到有关部门，争取当场解决，若无法保证当场解决，则可以以拉回检测为由说服用户拉回维修。

（5），蛮横无理的用户，对服务人员打骂，扣留，个别用户会以他提出的条件没有得到满足为由，扣押服务人员或扣押服务人员的工具，甚至对服务人员进行打骂，出现这种情况，服务人员一定要冷静，不要同用户发生正面冲突，电话及时通知中心，由相关人员出面进行处理。

**商场售后的工作总结13**

时光转瞬即逝，不知不觉来到企业已经大半年，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，作为企业的一名售后客服，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, 而这种服务关系到企业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, 直接关系到企业的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负企业领导的期望。为了更好的完成本职工作，为企业创造更多的效益，特将今年的工作经验总结如下：

>1、塑造店铺良好形象

>2、学会换位思考

当客户来联系售后时，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，当我们在为客户处理问题时，我们要思考如何更好的为客户解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似客户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客户，其中不乏有无理取闹的，对待客户时我们要持一颗平常心，认真回答客户的问题。遇到客户不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听客户的意见，让客户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，让客户有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

>3、熟悉企业产品和产品相关知识

>4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与客户沟通的工具之一，在旺旺上与客户沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让客户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。通过电话联系处理客户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客户联系，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客户; 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，注意倾听客户的要求，不要随意打断客户，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客户再挂断电话。

对于客户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客户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，这时我们就要从客户的回复中洞悉客户的心理，努力快速解决客户的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之企业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。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟客户与客服沟通买卖的场景，将产品推销给客户。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下客户的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。企业的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。企业也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与客户打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动客户，如何让客户买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让客户享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加企业的培训，不断的充实自己，并努力完成领导给予的各项任务。看了企业的年度规划，我也意识到了新的一年我们全体员工所肩负的责任，但我相信自己的团队，也相信我们一定可以做的更好。新的一年天猫店和淘宝店合二为一，企业对于员工也有了更严格的要求，在这种氛围下我也会努力去学更多的知识，并努力提升自己的各项数据，争取做一名优秀的员工，为企业创造更多的效益。

新的一年，也希望企业能够提供更多的培训机会，让我们对企业各个岗位流程有更好的了解，继而为企业带来更多的效益。

**商场售后的工作总结14**

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名售后客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的售后客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞；其次是是工作创新不够；再就是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几点：

>一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

>二、立足本职，爱岗敬业

（一）作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

（二）在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

（三）不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

>三、微笑服务——客服基本素质之一

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：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：

（一）尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

（二）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。

（三）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。

（四）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。

（五）外表整洁大方，言行举止得体。

（六）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。

因此，在新的一年了，这就是我需要努力的地方，争取成为更好的自己。

**商场售后的工作总结15**

>一、树立全局观念，做好本职工作

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，安装服务也不例外。我认为售后服务工作的全局就是，“树立公司形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化。”最大限度的保护客户的利益，是提高我们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，同时也为了及时反馈产品从出厂至使用过程中出现的不良情况，以便作出及时改进，使产品更好的满足顾客的使用要求。

>二、精于专业技能，勤于钻研产品技术。

随着客户要求的不断提高，公司产品的不断更新，作为一个安装工，要在现场勤于观察、独立思考、多与同事交流,同时也在这里向领导审请给我们一个培训的机会，让我们不断提高服务技术水平。

>三、善于沟通交流，强于协助协调

现场安装人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，产品很多时候是由于使用操作不当才出现了

问题，而往往不是如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至对公司形象的损害。四、加强商场与售后的及时沟通。

很多时候产生的问题往往原因不在顾客身上而在我们自己身上，前期销售人员对顾客大包大揽，真正去解决还是售后。前方动动嘴，后方累死人。这无端的增加工作量影响我们工作无法正常开展。

>五、全民皆兵，售后也是业务员。

向客户推广公司的产品，不仅是业务人员的职责，也是包括技术人员在内的每一个员工的职责，技术人员应更善于从技术的角度协助业务人员向客户介绍和推广本企业的产品，发挥好桥梁的作用。

在公司领导提出明年销量提升30%的任务要求下，特别是在整个东营市场油烟机各品牌混战的大背景下，售后服务工作也需要有新的工作思路。假如说老板电器需要两只脚才能使销量提升稳步前行，那么一只脚是加大产品宣传力度，另一只脚则是完善的售后服务。希望领导加大对售后的支持力度。我们也会一如既往的全身心为老板电器呕心沥血！！

**商场售后的工作总结16**

弹指一挥间，上半年时间匆匆过去，回顾上半年工作，深深体会到作为一名售后服务的职责。作为一名售后服务，不仅只是售后服务，这种服务关系到，关系到产品的维护和改进。也是增进与客户之间的沟通。售后服务的优劣直接关系到形象和根本利益，也间接到销售业绩。上半年的工作较以往有很大的起色，但也存在不足，先将售后的部分总结一下。

1、做好本职工作，树立全局意识。

不管做什么工作树立全局意识是首要的。树立全局意识就是树立企业形象，使客户对工作的满意度最大话。

2、善于沟通交流。

现场服务人员，不仅要有较强的知识，还要有较强的沟通能力。一种产品很多时候是因为使用操作不当才出现的问题，而往往不是如客户反应的质量问题，所以这个时候就要我们找出问题所在，和客户进行交流，规范操作，从而解除对产品的不信任，和对企业形象的影响。做到对客户满意的公司形象。

3、经与专业技术，勤于现场考察。

随着电子行业的不断发展，竞争不段强化，如何让做好售后也是加强公司竞争的强力底牌。作为一个技术服务人员，要现场勤于观测，独立思考，多与同事交流，努力提高自己的水平。

4、技术知识水平和实践工作熟练。

在过去的工作中得到了一些体会，工作时候心态很重要。投入工作要有激情，要平易近人，积极的思想和平和的心态，非常重要有利于促进工作进步。

**商场售后的工作总结17**

服务在现代企业管理理念中也称为产品，是企业提高市场竞争力的有力武器，通常情况下顾客满意则是检验产品质量的市场标准。我公司对售后服务的一贯注重和支持，使得售后服务部的工作开展有了可靠保障。结合06年部门总体运行情况来看，售后服务部基本实现了年初制定的工作计划。

值得一提的是，在今年两次顾客满意度调查中，我公司综合顾客满意度较之去年有了小幅上涨，特别是在导入新的质量体系以后，综合顾客满意度已提升至分，但与同行业领先企业还有一定差距。顾客的承认是对我们工作的鼓舞，批评和建议则是工作改进的方向。现对06年售后服务部工作总结如下：

>一、服务沟通与协调

建立通畅的信息平台是做好服务的必要条件。售后服务部拥有三部服务电话（包括一部传真）、服务专用电子邮箱、24个驻外服务人员以及32个特约服务站，24小时进行业务受理。这些资源的有效配置构成了一个较为宽畅的服务平台，保证了我们能及时全面地掌握顾客信息及配套商信息，实现了服务联系和协调的及时性。在07年，售后服务部要进一步整合这些资源，以适应公司产品的销售增长。

由于＊＊产品的特性为组装产品，大部分的配件服务需要依赖供应商来完成，我方只有依赖其服务体系的责任，而无自主解决的权利，这给售后服务部提供优质服务带来了一定的阻碍。在今后的工作中，应加强公司内部各部门的有效合作，对配套商进行有效控制和约束。另外加大自主件的生产制作，使服务主动权转化到自己手中，此次整车准入就是一次很好的机遇。

在公司内部沟通方面，售后服务部与相关智能部门的联系较为紧密。机构改革之后，服务运作走出了一条具有＊＊特色的道路，通过一段时间的磨合，证明该模式基本能适应公司现状。存在需要改进的方面主要是加大质量信息的改进力度，加强配套商信息反馈机制并为配套供应构筑壁垒。

>二、服务的提供

为顾客提供优质服务是售后服务部应尽的责任。售后服务部涉及的服务工作主要有保养服务、保修服务、维修服务和配件服务。

按照被动服务的方针，保养服务需要依靠顾客配合才能提高质量。实践证明，顾客对于我公司的保养服务较为接受。售后服务部应注重为顾客提供保养方面的知识，变被动为主动来争取顾客满意甚至感动。

保修和维修方面：此两方面的服务构成了售后服务部的主要工作，每天接受的来电来函中，保修和维修需求占主要部分。对于每一件顾客需求，售后服务部实行接收一起处理一起的原则，而服务处理质量则成了一个复杂的问题。可以这样讲，只要抓好这两方面的工作，顾客满意就会有一个大幅度提高。

从自身而言，内外部服务人员素质、服务配件是影响处理质量的两要素，这两方面恰恰是服务的软肋。售后服务部正在加强管理来提高内外部服务人员的精神素质和能力素质，也运用了一些管理措施：如逐步完善服务管理制度、导入培训机制、建立有效激励措施等，但该工作还需要有一个时间的累积过程。“人员素质”和“服务配件”应两手抓、两手硬，否则巧妇难为无米之炊。对于服务配件，售后服务部于今年多次向公司提出了建立配件中心库和周转库的构想，目前仍为一个未解之谜。涉及到的配件调用、领用、追偿、销售都有一定的阻碍，一方面售后服务部还需完善配件管理，另一方面需要公司给予相关支持，相信07年会有所改善。

配件服务的质量涵盖了配件种类、库存、质量以及供应及时性等，该方面工作为售后服务部07年规划的主要工作之一，已列入部门工作的议事日程。

>三、服务验证和改进

pdca是执行工作过程循环的重要手段。视服务为一个过程，产品购买者、公司领导、协作部门、内部人员、配套商都可以看成售后服务部的顾客，以顾客为焦点开展工作是售后服务部的责任。

今年是＊＊产生重要变革的一年，顺应公司改革需要，售后服务部也实行了相关调整。从导入执行公司颁布的质量体系，到服务体系运行质量的检查；从内部人员调整上岗，到完善各项管理制度措施；从引入科学的管理理念，到逐步推广iso/ts16949的相关内容等，部门里正在酝酿着一场革新。

为验证部门工作质量，针对产品和服务，售后服务部分别于6月底和10月初进行了顾客满意度和首次平均故障里程的调查。从调查的数据分析来看，在产品质量和服务质量的各项指标上都存在不同程度的不足。售后服务部全体工作人员要勇于认清当前的挑战，把质量意识融入到日常工作当中。

>四、07年工作展望

新的日历即将启用，06年留下的思考是沉重的。07年售后服务部主要工作规划如下：

1、服务理念与方式上的变革

加大主动服务力度。市场的发展已经不容许对顾客怠慢，跟踪服务越来越不适应行业主流。结合＊＊自身现状，在保证被动服务质量的情况下，还应加大主动服务的力度。售后服务部要对顾客特别是批量车顾客反映的信息进行重点关注，主动捕获其信息并采取相应的措施。

预防为主原则。

把质量问题解决在事发之前是最有利的，售后服务部驻外人员应定时对顾客进行走访勘察，解除存在的隐患质量问题。为推行这一原则，内部应制定有效的激励措施。

2、认真贯彻执行公司改革意志

顺应公司改革是07工作的必须，对06年的改革成果要加以保持，在服务体系运作过程中发现的矛盾以公司目标为准。

3、服务体系素质建设

坚决推行服务有关管理制度，为内外部服务人员的工作建立细化的考核指标，除现有考核内容外，增补月度工作总结、服务过程记录等，实施内部培训；加强对特约服务站的管理，对其实施考核以作为服务站重组的依据。

4、完善配件系统

拟建立服务配件中心库和服务配件周转库，完善配件管理制度。对于有偿配件的提供要有归口结算，以保证公司利益不受损失。加强与职能部门的协作、改善配件领用制度，对配套厂实施有效追偿。

总的来讲，新的一年是富有挑战的一年。为努力实现公司质量目标，售后服务部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好！

**商场售后的工作总结18**

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20xx年公司下达的工作任务。

**商场售后的工作总结19**

一.售后服务工作方针：信息准确、反应敏捷、处理有效、用户满意。

二.“三包期”内，客车发生故障，用户按质量服务卡有关要求处理：

1.底盘、发动机故障，应及时与底盘、发动机厂设在当地的办事处、分公司、特约维修服务（厂）站联系处理。如用户直接向我公司营销部反映时，营销部应及时以文字形式联系处理，联系结果应存档并及时向用户反馈。

2.车身故障，用户向我公司营销部门反映时，营销部门应及时给予处理，需与有关配套厂家联系的，应尽快以文字形式联系，24小时内应给用户明确答复。

3.营销部需派服务人员外出服务时，应对服务的内容、外出路线及有关事宜填写书面。

4.服务结束后，服务人员应认真按要求填写服务报告单，并有用户及服务人员签字。服务人员凭此单报销各种费用。

三.“三包”期满后的用户向我公司营销部门及服务人员反映问题时，服务人员应积极联系购买材料、维修厂家等事宜。

四.营销部在服务过程中遇有特殊情况时，应及时逐级反映并高效解决。

五.按照质量体系，做好用户档案、质量信息的收集、整理及反馈工作。

**商场售后的工作总结20**

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：

>一。得公司领导认可和肯定并委以重任

>二。一年工作重点及工作情况

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1

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！