# 最新售后客服工作总结范文

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2024-01-06

*最新售后客服工作总结范文【5篇】售后客服工作总结大家怎么写?回顾坚强走过的这段时间，取得的成绩实则来之不易，是时候抽出时间写写工作总结了。为了让您在写工作总结时更加简单方便，以下是小编为大家整理的售后客服工作总结，欢迎大家分享。最新售后客服...*

最新售后客服工作总结范文【5篇】

售后客服工作总结大家怎么写?回顾坚强走过的这段时间，取得的成绩实则来之不易，是时候抽出时间写写工作总结了。为了让您在写工作总结时更加简单方便，以下是小编为大家整理的售后客服工作总结，欢迎大家分享。

**最新售后客服工作总结范文（精选篇1）**

以前售后服务我总觉得面对的客户都比较刁钻，让人难以琢磨，也难伺候，非常厌倦，那是我刚开始做售后的时候，因为自己的能力欠缺，组织语言能力还是有所欠缺的，并不能很好的把握好一个度，很多时候都不能解决客户的问题，反而被客户说的哑口无言，说实在，那时挺尴尬的，感觉自己一无是处，不但做不好还要同事帮忙，但是现在经过了一年的锤炼，经过了反复的磨砺，我也已经改变了很多，在与客户沟通的时候抓住重点，了解清楚客户当前的需要然后一一解决从而达成工作任务。

相对而言我不是最好的，成长速度也不是最快的，但是我却能够一直留下来，是因为我对公司有归属感，也有一份责任感，知道去努力更知道坚守岗位，而不是随意的就舍弃自己的岗位，既然选择进入了这个行业，我就不后悔，愿意花时间花精力去做好，去做完工作需要完成的任务，我知道可能我段时间里面做不出太好的成绩，但是我可以坚持，也能够接受阻碍，因为我是一个不愿意服输，也不愿意认输的人，因为我认为没有做不好的工作，之后能力不够的人。

以往是自己能力有限所以在一年中我主要是以成长为主，因为能力不够，需要靠自己慢慢学，慢慢领悟，加上我们公司是一个非常开阔的公司，只要我们愿意学，都有资料有榜样可以学习，向老员工学习，也向新员工学习，只要别人比我优秀，总有他的特殊之处，值得我去位置努力位置学习，每天我都会把话术牢记在心中，公司更新的新话术我也会及时去更改，公司在朝前走，朝前发展，作为员工我也会一直朝前走，向前看，紧跟公司的步伐，做公司成长背后的螺丝钉，小齿轮，转动出自己的刚才，自己的动力。

期盼未来工作的开启，经过了一年工作，有了一年经验，在未来工作中我会继承优良工作经验，抛弃自己工作的糟粕，去旧迎新，用全新的心态全新的工作状态去工作，去完成自己的任务，做好自己的每一步，用实际的努力去证明自己的价值，我要做公司的精英，做对公司有帮助的人，汲取了公司的营养回报公司阳光，用努力回报，用坚持付出来报答，不忘工作，把售后做好，把工作做好，做一个有责任感的员工，为我们公司的明天，也为了自己的未来，去揭开新的篇章，开启新的路程，未来我会用行动去做好自己的工作用努力付出去完成自己的工作。

**最新售后客服工作总结范文（精选篇2）**

从20\_\_年7月份加入公司，到现在也有大半年的时间，静心回顾这半年，从一开始的陌生，到现在的熟练、热爱，这期间虽然付出了很多，但是收获的更多。半年来，通过学习和领导同事的帮助，在工作中取得了很大的进步，同时也暴露出很多的不足之处，现在从四个方面来总结一下20\_\_年的工作内容，希望20\_\_年保持好的一面的同时能够改善我的不足之处。

一、主要完成的工作

作为一名售后客服工作人员，主要的工作就是服务客户，为客户解决售后的所有问题。经过半年的学习，各型号产品的指令功能都已经熟练掌握，并且常见类型的问题也都可以熟练的解决。营销QQ好评数也在稳步提高中，12月份好评数更是达到53个。在完成本职工作的同时，其他工站的工作也有所接触，例如返修机检测，录入系统等，在别的同事有事情请假的时候都帮忙处理了。

二、工作中的不足

沟通技巧和处理问题的技巧还有待提高，要加强自我管理，工作中不骄不躁，以客户为中心，不断提高服务质量，保证接的每一通电话都保持激情与热情，要认真倾听客户的信息，保持礼貌态度，提高工作质量。遇到投诉反馈意见，要清楚记录客户的全部要求，抓住问题中心，尽可能避免多讲无关紧要的事，并做好记录工作方便日后与客户联系。

三、工作建议

作为产品的售后客服，我们直接面对的就是产品和客户，所以在产品方面，我们必须熟悉它的所有功能，建议产品经理在发布新产品的时候，可以抽出时间给我们培训一下新产品的功能。

作为客服人员，我们时刻在准备接听客户的.电话，所以需要一个安静的工作环境，这半年可能因为公司在装修，办公环境非常嘈杂，希望新的20\_\_年，会有一个良好的办公环境，这样也会大大提高工作效率。

四、明年的工作计划

20\_\_年希望自己能够完全胜任现在的工作，而且其他工站的工作也要熟练起来，做到熟悉售后部的所有工作。

人的一生，总是离不开工作的。现在的我虽然很忙碌，却很快乐，很满足。尽管我现在还是一名普通的员工，但我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步，能与公司共成长!

以上是我的年度工作总结，取得的成绩是微不足道的，存在的不足我会认真加以改正，认真客服。

**最新售后客服工作总结范文（精选篇3）**

自担任售后客服以来我始终能够耐心地为客户解答他们的疑虑，既能保持热情诚恳的态度又能够在做好客服工作的同时体现出良好的服务，因此这段时间在客服工作中的努力让我得以转正并掌握了娴熟的客服工作技巧，但若想有着更好的发展还需对以往完成的客服工作进行总结以便于积累经验。

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。

**最新售后客服工作总结范文（精选篇4）**

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。

**最新售后客服工作总结范文（精选篇5）**

我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，对售后服务工作有了一定的认识和体会：

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，是客户对企业公司产品的满意度和忠诚度最大化”，最大限度的保护客户利益，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。以便在后续产品中到及时改进，使产品更好的满足现场和客户的使用要求。

二、精于专业技能，勤于现场观察

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。

三、属于沟通工作，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，而往往不是客户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，和客户进行交流，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。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找