# 淘宝店售后工作总结(必备32篇)

来源：网友投稿 作者：沉香触手 更新时间：2024-06-09

*淘宝店售后工作总结1售后管理策划一、查件催件1、查询快递我们发货后客户暂时没有收到衣服需要我们帮忙查询快递的。我们通常是先让客户稍等下。帮客户查询出结果后发给他们，然后问客户还有什么需要帮助的吗？通常这时客户就没有什么需要帮助的了不想买了，...*

**淘宝店售后工作总结1**

售后管理策划

一、查件催件

1、查询快递

我们发货后客户暂时没有收到衣服需要我们帮忙查询快递的。我们通常是先让客户稍等下。帮客户查询出结果后发给他们，然后问客户还有什么需要帮助的吗？通常这时客户就没有什么需要帮助的了

不想买了，问其原因，尽力挽留，实在不行就进行退款

二、流程

三、售后处理

1、退货签收流程

（1）检查退货产品的数量、质量

（2）退货收到后及时与客户沟通，做好备注。退货订单进行退款，换货订单进行换货流程

2、质量问题或个人原因退换货

这种我们会先发问候语，然后问清楚是质量问题退换货还是非质量问题退换货。还有要把邮费问题给客户解释清楚，质量问题我们承担邮费。非质量问的话是客户承担邮费。邮费问题是质量问题客户先垫付邮费，我们收到质量问题的衣服后帮亲充值到支付宝。

质量问题的话客户需要24小时内提供质量问题衣服的照片，我们这边审查后要插旗备注，比如说材质处破损。我们要备注材质处有破损，等待买家退货。

非质量问题的话可以直接备注买家不喜欢等原因退货。然后把我们的收件地址发给客户。让他们给我们寄回。换款式需要客户在售后服务卡上填写退回的款式和需要换的款式。价格采取多退少补的方式。多的我们会给亲充值到支付宝，少的话我们需要联系亲补邮费。我们收到客户退回的衣服后要及时检查，质量问题客户只需承担差价，非质量问题客户需承担差价及其邮费

3、快递原因造成在运输途中因快递原因造成的质量问题。这类问题的解决方法是让客户拒签。同时联系我们说明。我们这边收到客户的说明后需要给客户备注，等衣服退回后我们会给客户从新发出，由于快递原因造成的质量问题我们这边会追究快递公司责任

4.折价

衣服有质量问题。但是影响不大。客户也不愿意耽误时间换货。我们可以给客户点补偿。但是补偿通常不能超过邮费。要是实在不行的话可以请示下主管。主管同意得话可以在后面备注：什么质量问题、补偿金额、处理人、时间、并且需要把客户帐号发给退款充值或者财务格式是店铺、帐号、原因、金额、时间。通常这种得处理需要先让让客户确认收货，不用评价。等收到我们给她充值的补偿金额后再评价

5、换货

客户填写售后卡片→寄回货物→我们这边收到后需要检查，退换原因我们的售前客服已经备注出来了。我们收到货后检查也就轻松了些，可以根据客服备注的检查是不是有质量问题。有质量问题我们需要继续进行备注

质量问题需要备注:破损、款式、需要换的款式、邮费金额、处理人、处理时间。质量问题通常先让客户垫付，收到货后，确认无误，第一时间为其退款及邮费。

非质量问题需要备注：买家退回原因、款式、需要换的款式、是否需要补邮费、邮费金额、处理人姓名、处理时间。非质量问题通常给售前客服或者直接给客户留言让客户看到后联系在线客服补邮费.6、退货

退货我们收到后会检查是否是质量问题。备注方法是退货原因、款式、退给客户的金额、处理人、处理时间。这类备注好后需要把客户账号、哪个店面的发给售后。这样可以及时给客户退款。

7.交易成功要退款

交易成功的 订单按照淘宝流程走，然后让其申请售后/维权

8、投诉维权

（1）遇到投诉问题，先去了解情况，如果是我们的问题，及时向客户道歉，控制好客户情绪，给出解决方案.(2)疑难问题及时上报主管，说明情况，做好投诉备注，及时解决问题。

退货要求：

**淘宝店售后工作总结2**

时光如梭，不知不觉中来到\_\_贸易中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝，漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

一、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质

对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

二、工作生活中体会到了细节的重要性

细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在\_\_贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

三、工作学习中拓展了我的才能

当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。记得\_\_交易会期间，为了把工作做好，我们客服部﹑工程部﹑保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个\_\_贸易中心一二三楼ABCD区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

四、需要加强的工作

在20\_\_新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪。

2、加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

4、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很高兴来到\_\_贸易中心这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

**淘宝店售后工作总结3**

入职半个月以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。

再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。

首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。

在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人^v^，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学

习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。以下是本人售前工作中的一些旺旺聊天记录：(略)

其次本人理解的售中是指客户下单成交到发货这一整个环节。售中包括检查货物，发货，物流跟进等。检查货物时本人一直坚持认真细心对待，否则顾客收到瑕疵货物时造成纠纷，给双方带来不必要的损失和麻烦。其次到发货，本人在半个月的工作中，在这一环节中犯了不少错误，具体在错发快递公司，错发颜，还有少发数上。这些都是个人的疏忽造成的。

由于是第一次接触这样的问题，本人没有做到采取适当的措施去补救，给公司还有领导造成了不必要的麻烦和经济上的损失，本人深表歉意。通过经历这些问题，本人学会了在错误犯下后，在保证公司利益的前提下，必须去积极想办法尽量补救，把损失降到最低，而不是束手无策坐以待毙。同时本人也总结到可以通过以下方法去避免此类错误的再次发生：

a.在工作中必须保持高度认真专心的态度，做事不分心。

b.发货时首先查看有无备注内容。

c.查看顾客拍下的宝贝图片及颜色是否对应文字属性描述的内容。

d.在发货与物流页面确认买家有没有留言等。

e.在发货页面第一步信息栏内再次确认客人拍下的宝贝数量颜色，及有无留言等信息，最后确认打包发货。

通过以上几种途径综合起来可以有效避免相关错误的发生。

在售后环节中，主要是对客户的维护，处理相关纠纷和退换货等问题。在退货中，如何与客户做好沟通，充分照顾亲们的感受，让亲们心平气和的和我们谈，把问题解决，并且杜绝有损我们公司形象的事情的发生，又要做到如何维护公司的利益把损失降到最低是我们必须努力做到。以下是本人在处理退货退款方面和客户们沟通的旺旺记录：

其它方面的工作，比如售前的店铺相关推广，每日定期邮件发送，每日销售数据的汇总统计，售中发货后给客户及时发送沃发货

提示，物流跟进，解决客户咨询的相关问题等等，在此不一一列举。通过这次阶段性的工作总结，让自己更加清楚自己工作的职责，吸取经验教训，为今后更好的工作提供参考，以保证在今后的可以不断去提高自己的能力，不断取得进步。同时有哪里需要批评指出的地方也希望领导能帮助提出，本人一定会谦虚改过。

**淘宝店售后工作总结4**

如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

以前我认为客服工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。

回顾过来的客服工作，有得有失。下面我就简单总结一下：

1、日常接待及接听电话：热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

2、日常报修的处理：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。

3、每天早晨检查各部门签到情况。

4、检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。

5、对库房的管理：领取及入库物品及时登记。

6、催收商铺的水电费及物业费。

7、搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

我认为做好客服最重要是：(1)服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。

(2)我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，在这全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待的细节。

2、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强工作责任心和培养工作积极性;

3、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上企业前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入阳光水岸的团队，此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

谢谢大家，我的工作总结完毕!

**淘宝店售后工作总结5**

一、查件催件

1、查询快递

不想买了，问其原因，尽力挽留，实在不行就进行退款

二、售 后 处 理

1、退货签收流程

（1）检查退货产品的数量、质量

（2）退货收到后及时与客户沟通，做好备注。退货订单进行退款，换货订单进行换货流程

2、质量问题或个人原因退换货

这种我们会先发问候语，然后问清楚是质量问题退换货还是非质量问题退换货。还有要把邮费问题给客户解释清楚，质量问题我们承担邮费。非质量问的话是客户承担邮费。邮费问题是质量问题客户先垫付邮费，我们收到质量问题的衣服后帮亲充值到支付宝。质量问题的话客户需要24 小时内提供质量问题衣服的照片，我们这边审查后要插旗备注，比如说袖子处破损。我们要备注袖子处有破损，等待买家退货。非质量问题的话可以直接备注买家不喜欢等原因退货。然后把我们的收件地址发给客户。让他们给我们寄回。换款式需要客户在售后服务卡上填写退回的款式和需要换的款式。价格采取多退少补的方式。多的我们会给亲充值到支付宝少的话我们需要联系亲补邮费。我们收到客户退回的衣服后要及时检查，质量问题客户只需承担差价，非质量问题客户需承担差价及其邮费

3、快递原因造成在运输途中因快递原因造成的质量问题。这类问题的解决方法是让客户拒签。同时联系我们说明。我们这边收到客户的说明后需要给客户备注，等衣服退回后我们会给客户从新发出，由于快递原因造成的质量问题我们这边会追究快递公司责任 4.折价

衣服有质量问题。但是影响不大。客户也不愿意耽误时间换货。我们可以给客户点补偿。但 是补偿通常不能超过邮费。要是实在不行的话可以请示下主管。主管同意得话可以在后面备

注：什么质量问题、补偿金额、处理人、时间、并且需要把客户帐号发给退款充值或者财务 格式是店铺、帐号、原因、金额、时间。通常这种得处理需要先让让客户确认收货，不用评 价。等收到我们给她充值的补偿金额后再评价

5、换货

客户填写售后卡片 →寄回货物

→我们这边收到后需要检查，退换原因我们的售前客服已经备

注出来了。我们收到货后检查也就轻松了些，可以根据客服备注的检查是不是有质量问题。有质量问题我们需要继续进行备注

质量问题需要备注: 破损、款式、需要换的款式、邮费金额、处理人、处理时间。质量问题

通常先让客户垫付，收到货后，确认无误，第一时间为其退款及邮费。非质量问题需要备注：买家退回原因、款式、需要换的款式、是否需要补邮费、邮费金额、处理人姓名、处理时间。

非质量问题通常给售前客服或者直接给客户留言让客户看到后联系 在线客服补邮费

6、退货

退货我们收到后会检查是否是质量问题。备注方法是退货原因、款式、退给客户的金额、处理人、处理时间。这类备注好后需要把客户账号、哪个店面的发给售后。这样可以及时给客户退款。7.交易成功要退款

交易成功的订单按照淘宝流程走，然后让其申请售后/维权

8、投诉维权

（1）遇到投诉问题，先去了解情况，如果是我们的问题，及时向客户道歉，控制好客户情绪，给出解决方案。

(2)疑难问题及时上报主管，说明情况，做好投诉备注，及时解决问题。

四、处理完毕

处理完毕后及时给客户留言：

亲，您的换货已处理完毕。换的衣服已经从新发出单号：XXXXX，XX快递，派送期间请保持电话畅通，以便您及时收到衣服。欢迎下次光临！

退货：亲，您的退货我们已经处理完毕，请您查询下支付宝账户。欢迎下次光临

**淘宝店售后工作总结6**

今年暑假，我在海森进行了物业管理实习工作。在实习期间，我依次对设施管理、事务管理、保安管理进行了实习。在实习中，我在管理处指导老师的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证所学的物业管理理论，探求物业管理工作的本质与规律。简短的实习生活，既紧张，又新奇，收获也很多。通过实习，使我对物业管理工作有了深层次的感性与理性的认识。

回顾实习生活，感触是很深的，收获是丰硕的。实习中，我采用了看、问等方式，对伟柏花园管理处的物业管理工作的开展有了进一步的了解，分析了管理处开展物业管理有关工作的特点、方式、运作规律。同时，对管理处的设施管理、事务管理、保安管理有了初步了解。

通过公司各处的实习，我对各处的物业管理情况有了初步的了解。在这一过程中，我学到了物业管理工作中的具体业务知识，丰富了所学的专业知识。为以后正常工 作的展开奠定了坚实的基础。在实习期间，我深深体会到了海森物业的优势，以及在日照的影响地位。虽然海森物业仅经过了短短几年的发展，却取得了如此大的成绩，这与海森人辛勤工作勇于创新，敢于挑战的精神是分不开的。但在看到成绩 的同时，我也发现了这其中存在的一些影响海森物业发展的问题，现总结整理如下。

第一，内部管理不规范。首先，海森物业受日照整个物业管理发展的影响，几处的物业管理差不多都沿袭了旧有的管理模 式。部门分工不够明确，制度不健全，少有程序化、规范化的工作流程，大部分进行着简单粗放的的管理。其次，由于物业管理牵扯到的问题众多，各处体制不健 全，各种关系错综复杂，需要协调、处理的关系众多，使得各物业处把大量的精力放在处理各种关系上，包括处理物业处与集团公司之间的关系，物业与行政部门的关系，与有关业主之间的关系。处理好这些关系当然有利与物业管理的发展，但 当因此而忽视了内部管理与对外服务时，就难免本末倒置了。这样就影响了物业管理的健康发展。

第二，责权利不明。责权利不明，是影响企业发展的主要障碍。这包括两个方面，一方面是各物业处与总公司之 间。由于我公司物业管理的特殊性，各处的物业管理，均是由作为开发商的总公司筹备建立的，物业管理人员，大部分是由集团公司从各岗位调配的人员，这就导致 了建设与管理不分的局面，无形之中增加了物业管理的难度。虽然，这种建管一家的局面，也曾给物业管理带来过一定的好处，例如，一些房屋维修问题、设备设施配备问题，都可以较好的协商解决。但更多的却是使物业管理工作无法独立开展。许多问题都需要层层审批，造成了多头管理，影响了物业管理的服务质量的提高和物业管理企业的健康发展。另一方面，是各物业管理处内部、各岗位之间权责不明，岗位职责分工不合理，人员配备不科学，造成了工作效率低下，人员富余，工作链断档，工作流程不顺畅，使一些工作不能正常、快捷有效的完成，大大影响了服务水平的提高。

第三，基础薄弱，正常运行困难。首先由于部分物业开发较早，设备、设施老化，使维修难度加大，维修成本高，给各方面工作带来了很大压力。其次，前期遗留问题较多，物业管理仅凭自己的力量难以解决。物业管理与开发商之间，与建设单位之间，与业主之间矛盾重重， 物业管理收入微薄，使物业管理收入不抵支出难以正常运行，企业举步维艰。这就使得物业管理难以改进设备，改善服务，导致了服务水平低，业主投诉率居高不下，对服务不满意，进而导致部分业主拒交物业管理费。这样就使得物业管理陷入了恶性循环之中。 第四，缺乏专业的管理人员。由于企业从业人员，相对缺少专业知识，大部分是中途搞物业管理，尽管经验相对丰富，但缺乏系统的理论知识。并且由于观念、资金等问题，企业很少引进专业的管理人员，这就导致了，服务意识较差，观念创新匮乏，使得物业管理难以进入良性发展的轨道。

这些问题，影响着海森物业的发展，为改善我公司的物业管理状况，树立公司物业管理品牌，不妨采取以下措施，以促进企业快速、健康发展。

1. 明晰权力和责任。海森物业欲走品牌之路，就必须走独立发展之路，明确与总公司之间的关系，分清责任界限，享受独立开展各项工作的权利，承担其作为物业管理 企业应负的责任。另外，各物业处也应加强自身的管理，合理划分部门，科学安排岗位，规范各部门的职责，做到“人人有事关，事事有人关”理顺物业管理流程， 明确各部门员工的职责与权利。

2.建立、健全规章、制度。一个成功的企业一定要有一套科学、合理、适合本企业特点的规 章、制度，来规范员工的行为。要树立海森物业品牌，必须要健全规章、制度作为保障。这包括制订质量保证制度、收收费管理制度、财务制度、岗位考核制度等一整 套必备的制度，还包括物业管理服务工作流程、投诉受理程序、报修维修程序、紧急事故处理程序等一系 相对其他几处的物业，城市花园从硬件、配套设备设施上都是相当优越的。不仅绿化到位，各种智能化系统，如防盗报警系统、可视电子对讲系统等配套齐全。另外，该处的定位较高，物业接手较早，能够及早发现存在的问题，而且，管理人员服务意识较强。这些为城市花园物业管理的发展奠定了坚实的基础。这就要求此处的物业管理必须高起点，严要求，创海森品牌的典范。可以大胆的引进外地优秀物业管理正规科学管理模式，定位要高，从成立之初，便以做优秀物业管理企业要求自己，从管理制度、管理模式、人员要求、岗位配备都向最优秀的物业管理企业看齐，极力将城市花园做成海森物业的精品。城市花园将是海森物业最具潜力的一处，是海森物业创品牌的关键。不免从以下几方面入手。第一、重视对内管理。良好的内部管理，是企业生存的保障。加强企业内部管理制定规范的管理制度，科学的岗位安排，合理的部门划分，引进专业技术强的管理人才。打造一个优秀的团队，这一点对对于正在形成中的城市花园物业管理是极为关键的。第二、强化对外服务。进一步提高员工的服务意识，为业主提供全方位立体式人性化服务，为业主创造安全、舒适、便捷的生活、工作、学习环境。只有这样才能树立起企业的良好形象，打造海森物业的经典品牌。

四、同发物业 求生存，促发展

同发物业由于开发较早，管理几次变更，历史遗留问题严重，使其生存处在举步维艰的地步。首先，物业陈旧，房屋、设备维修压力大，许多与业主的矛盾，物业是没有能力解决的，这就更加加剧了物业与业主的矛盾。其次，同发物业与公司关系错综，使得其在业主与公司之间艰难的生存。对于同发物业独立生存将是其面临的重点问题。因此，必须在尽量压缩成本的前提下，最大限度的为业主服务，并且协调好各方面的关系，以求的生存促使企业正常运行。

总之，海森物业的品牌之路，尽管面临一系列的问题，但这必将是一条康庄大道，也是生存和发展的必然要求，相信通过全体海森人的努力，必将取得成功!

**淘宝店售后工作总结7**

\_\_年在公司各级领导的关怀与支持下，在公司项目推行项目经理责任制的改革浪潮下，\_\_项目经理部始终贯彻为业主“构筑优质生活”的服务理念，遵循“品质服务、精细管理”的原则精神，开展各项服务与管理工作，取得了一定的成绩也暴露出一些不足，现将一年的工作总结汇报如下：

一、顺利完成队伍组建，合理整合人力资源，有效开展培训工作，努力提高凝聚力和战斗力，团队建设从初创期到磨合期到规范期平稳过渡

\_\_年\_月\_日，我受公司领导委派来到\_\_项目经理部工作，起初项目立足当地，多渠道开展人员招聘工作，在\_月下旬交房前基本完成人员组建工作。经过一年的培训、磨合、历练，员工队伍已从动荡走向稳定。项目经理部现有员工\_\_人，骨干人员\_\_人，骨干人员保有率\_\_%，组织各类员工培训\_\_次，培训覆盖率达\_\_%。

今年\_月\_\_日，由于施工单位的疏漏，傍晚一场大雨造成小区地下室大量漏水，项目经理部立即启动防汛应急预案，在场全体员工精诚合作，用沙袋围堰引水，抢险工作至深夜，未造成任何经济和财产损失;\_\_月\_\_日，小区\_\_栋\_单元下水管道堵塞，脏水已漫至\_\_室户内，由于施工方人手有限，为不影响售楼部售房，项目经理部立即采取措施，从工程班、保洁班、维护队抽调人员打扫，经过几小时的疏通、冲洗，户内恢复原样。这些事例充分反映了员工们的工作积极性和“主人翁”思想。\_月份，随着小区、商业、售楼部人员整合完成，一支团结一心、通力合作，有向心力的团队逐步形成。

二、减员增效、节能降耗、增收节支，不断提高收费率，完成了年度经济指标

1、在收费方面：我项目人员在日常工作中，包括下班时间和节假日，通过电话、短信告知到上门派发“缴费通知单”收取再到下一步邮寄挂号信催收各项费用，积极主动的想办法保证收费率的提高，\_\_月收费率已达\_\_%。

2、在物资采购方面：项目坚持就近、价低、质高的原则发展当地的供货商家，控制成本支出。

3、在减员增效方面：通过外包保洁班组和小区、商业、售楼部的人员整合及招聘\_\_人员补充秩序维护队等方法手段，节约人力成本开支约\_\_万元;

4、在节能降耗方面：通过控制庭院灯、景观灯、单元灯和楼道灯开启时间，调整地下室日光灯的开启数量，开启一台变压器减少无功损耗等方法手段，节约能耗开支约\_\_万元;

5、在节约意识方面：通过培训，在全体员工思想上树立了“节约光荣”的意识。今年\_月通过与施工方的多次协商，顺利接手其电梯轿厢保护措施，节约开支近万元;今年\_月，工程班在地下车库入口处的雨篦子被装修重车压坏后，开动脑筋、利用废旧钢筋自己动手制作临时雨篦子，既避免了不让业主车辆有损伤，又节约了成本开支近千元。

\_\_年，项目经理部调动全体员工的积极性，群策群力，努力开展各项增收节支工作。截止\_\_月底，经过预估，预计全年能超额完成了收入\_\_万元，利润率\_\_%的年度经济指标。

三、坚持“品质服务、精细管理”的宗旨，明晰责任分工，梳理规范工作流程，逐步提升服务质量和管理水平，从而提高业主满意度

1、交房手续、装修办理、整改配合等工作流程标准化

从四月下旬开始的集中交房到为业主办理装修手续再到协调处理业主户内整改问题，项目经理部的客服人员都在疲倦和委屈中成长。目前客服班组对业主的各项手续办理流程逐步规范，既体现了优质的服务质量又规避了各类风险。截止12月初完成交房\_\_余户，办理装修\_\_户，处理、传递、记录各类整改单\_\_余张，提供诉求服务\_\_余次，发放各类温馨提示27份，发放各类工作联系单\_\_份。

2、业主户内装修巡检和公共区域、公共设施设备的巡查、保养常态化

项目经理部工程班坚持日常装修巡检，处理装修违规违纪、损坏公区设施\_\_余次，罚款和赔偿收到\_\_余元。同时借鉴公司其他项目移交的经验，积极配合开发商逐步与各施工单位办理公共设施设备的移交工作，建立了设施设备台帐，对待千余台各类设施设备坚持各项巡检制度和保养计划，做到了专人负责，有检查、有记录，形成常态。全年属我物业服务中心维修的工作及时率\_\_%，合格率\_\_%。

3、突出抓好安防工作的重点化

由于小区所处的地理位置，周边的社会环境较复杂，加之小区的自身特点注定安防工作是重中之重。一年来，秩序维护队人员流动较大，但随着各项培训和人员整合的落实，目前队伍较稳定。在这期间小区经历了各类突发事件\_起，处置及时妥当，较好的规避了风险，同时秩序维护队认真总结汲取教训，调整工作岗位设置，尽努力做好人防工作。年末随着电子围栏、西侧大门及行人门禁的逐步到位，消防系统的逐步到位，项目经理部的安全防范及消防安全工作有较大的提高。

4、外包单位、维保单位、便民服服务及驻场维保人员监管制度化

小区保洁属于外包，大半年来项目经理部坚持质量标准，加强监管力度，坚持每周两次的专人打分考评，细化量化了质量标准，分清了工作责任，保证园区的环境卫生达标。另外对绿化、电梯维保人员和便民服务人员的管理也分派到各班组长一级，对这些人员的管理日渐规范，同时合作、配合较好，解决了项目日常的一些困难。

5、日常管理、服务工作规范化：

项目管理改革以来，项目经理部员工努力学习、领悟新的管理办法和“上贤下专”的企业文化，不断提高自身素质。在明晰了各班组的责任分工后，各班组长及骨干人员均以身作则，遵守规章制度，坚持工作标准，狠抓工作执行力，奖勤罚懒、奖优罚劣，截止\_\_月初项目经理部合计罚分\_\_分，奖分\_\_分。另外，项目经理部在管理上强调走动式服务，要求管理人员主动与业主、员工、当地上级行政部门联系沟通，听取意见和建议，不断改进工作方法。随着管理与服务的有效结合，业主的满意度有了较大的提高，截止\_\_月初，项目经理部共收到锦旗两面，感谢信两封。

四、审视自我，认清不足之处和明确改进方向

1、个别班组长和员工仍然存在本位主义思想，思考问题有一定的片面性，不利于团队的和谐和改革的深化。项目经理部下一步将加强改革意义和实质的培训，着力培养员工的大局意识、责任意识，提高员工的综合素质。

2、小区的安全防范工作还有待细化和提高。目前小区的安全防范形势依然严峻，项目经理部全体员工在思想上还应高度警惕、在工作中还应查缺补漏，突出人防与技防的有效配合，警钟长鸣，常抓不懈。

**淘宝店售后工作总结8**

淘宝售后客服用语能体现一家店铺是不是正规，售后客服用语包括了和买家跟踪快递物流、以及产品服务的售后跟踪还有就是最后买家和卖家双方评价的客服语言。

物流的客服用语：

大多数客户购买商品的时候纠结快递时间，统一回答就可以解决客户的重复提问

XXX我们公司包邮费的范围是XXX快递一般城市（XX元可以到达），如西北或三级城市XX快递费用为13元，买家需要承担XX元以上的邮费，感谢您的理解和支持。

XXX您好！正常情况下，XX快递2-5天内到达，75%是2天左右。这个是快递公司的效率，我们不好控制，希望您理解呦。

您好！EMS的收费标准（邮局强制收费是1KG以内）。XXXXXXXX以外城市：20元邮费到达时间为2-5天。

本地：12元邮费到达时间为1-3天。

您好！物流公司的发送效率我们是没有办法控制，感谢您的理解。

XXX您好！XX快递不可到达地区我们一般采用发XXX快递，但费用是一般城市10元，西北等城市15元，我需要为您查询下是否到达，请您稍等......售后客服用语

XXX您好！是有什么问题让您不满意了吗？如果是我们或者快递公司的原因给您造成的不便，我们很抱歉给您添麻烦了，我们公司现在实行无条件退换商品，请您放心，我们一定会给您一个满意的答复。

XXX请您放心，我们公司会给您一个满意的解决方式，但需要您配合的是：

1、发送受损商品的电子照片给我们：

您可以用数码相机的电子图片，发送邮件到：XXXXXXX，如果您的手机拍摄像素能够看到瑕疵或受损情况可以将手机拍摄的图片发送彩信到：XXXXXX

2、我们会征求您的意见，一般有三种解决办法：

1）您认为瑕疵影响不大可以接受，您同意按原价五折的价格留下本商品，我们把剩余款直接汇款到您的财付通账户。（需要您为这个商品做好评）

2）是您认为瑕疵不可以接受，我们会重新为您发货，根据照片情况我们通知您是否不满意商品退回。

3）是您认为瑕疵不可以接受，需要我们退款，根据照片情况我们通知您是否将不满意商品退回。这个事情给您添麻烦了，请接受我们的歉意XXXX

淘巧好，好淘巧

买卖双方的评价客服用语：

亲爱的买家，我是XXX好客服代表。感谢您购买我们的商品，我已为您办理发货并为这次愉快的合作做了好评。如您收商品后不喜欢或不满意，我们会无条件为您退换商品。如有其他售后服务问题，请在您评价前与我们联系，您可以通知我们，或拨打免费电话XXXX，我会立刻为您解决。再次感谢您的惠顾，期待能成为您的朋友，祝您万事如意。

**淘宝店售后工作总结9**

售后客服工作事项

售后客服工作事项：快件跟踪、退换货处理、售后沟通、评价处理、客户维护和投拆与维权。

（一）快件跟踪

①查询快递物流，拨通相应查件号码，记下快递客服工号，报于对方需要查件的物流单号咨询你所需要的情况。查件后要及时把处理结果回复给客户并在淘宝上进行备注，注明查件日期、查件客服工号、处理结果和客服以便其它客服进行查看。如6-28 联系工号851更改地址，已更改 宾。

②打破损、遗失报告在物流客服确认包裹破损或者遗失后以报告的形式向物流提交详情资料。报告需要交易详情复印件、快递底单复印件、发件人身份证复印件、衣服破损图片复印件并标注发货日期、派件地区、物流单号、派件结果、宝贝金额、查件客服工号，例：19shop于6月28日由杭州发往北京单号888090781867在派件途中破损价值人民币88元与工号843联系请核实！

提交报告后在破损登记簿内登记内容：报告日期、物流单号、包裹情况、物流查件客服、宝贝价格、宝贝款号和处理客服。

例： 888090781867(破损)工号843价格88元(货号109)宾。

（二）退换货处理

由买家对宝贝不满意的而产生的换货或者退货。操作步骤如下：

① 退换详情：仓库工作人员收到需要进行退换的宝贝后会拆包检查并登记收货宝贝的退换详情表格。注：当天下午四点后的包裹与第二天早上的包裹统一第二天下午三点左右发于售后进行处理。

②收到仓库工作人员发送的退换详情表格后按客户要求进行逐个处理。一般有两种处理情况： 1．换货。在收到有换货邮费时按客户要求可在E店宝内操作换出；如果无邮费可利 用旺旺留言、短信和电话通知客户补邮费；特殊情况（质量问题）可免费换出。

2．退款。收到宝贝全新，不影响我们第二次销售时可通知客户申请退款。退款状态都要选择为收到宝贝要退货。

买家申请退款后状态，当前退款状态： 退款协议等待卖家确认中，查看退款金额是否正确：正确的点同意退款申请；不正确的点拒绝退款申请并联系买家修。7天无理由退换拒绝不了可先点确认退款协议，在买进入退货状态后点拒绝退款协议可通知买家按要求修改退款协议。同意退款申请后状态，当前退款状态： 退款协议达成，等待买家退货。通知买家操作退货给卖家输入退货快递单号。

拒绝退款申请后状态，当前退款状态： 卖家不同意协议,等待买家修改。通知买家按要求修改退款协议。

买家退货后状态，当前退款状态： 买家已退货，等待卖家确认收货。确定收到货后发给财务确认退款

3．售后登记。在E店宝系统内进行售后客户登记点客户-售后登记按实际情况进行 记，登记类目有问题来源、客户评分、处理人、问题类型、处理状态和处理结果。

（三）售后沟通

售后沟通指售后客服与买家针对购买的宝贝进行情况反馈。售后的核心是指保证买家满意的前提下把损失降到最低。1．退换沟通。

支持七天无理由退换，宝贝不影响二次销售，配件齐全的情况下: 问：收到商品不喜欢怎么办？

答：支持七天无理由退换，来回邮费要买家自理。

问：包邮活动的商品需要退换怎么办？

答： C店与MT换货邮费自理，退款扣除发货邮费，由运费险赔付；商城换货邮费自理，退款卖家承担运费。

问：收到商品有质量问题怎么办？

答：质量问题不明显时建议买家自行处理一下，可以向店长申请下次购买给予一定的优惠。买家要求需要退换时，C店与MT换货卖家承担运费（由运费险赔付），商城来回邮费卖家承担（做收款链接退款）。

问：交易成功后商品需要退换怎么办？

答：C店与MT换退换邮费买家自理；商城换货邮费自理，退款扣除手续费(5%淘宝商城收取,做为商城积分打到买家帐号上,如有开发票未退回的扣17%点,最好是让客户退回发票)2．缺货通知。买家付款后在仓库打包发现宝贝断货时，及时联系客户最后一次宝贝出 库时发货是个次品，建议换个款。切忌不要直接告诉客户宝贝缺货。

3.如客户要求宝贝需要退与换，注意查看宝贝的确认收获时间还有几天，时间较短时记得要帮客户延长交易时间，以免订单自动确认收获。

（四）评价处理

评价处理可通过阿里旺旺、电话、短信和邮件的等方式进行联系更改。电话联系是最好的沟通方式。

中差评处理流程：

中差评出现后将评价内容复制到淘宝备注栏里并备注自己名字，将旗子点为紫色。将评价有关信息登记到中差评处理表格中。

根据买家的评价的内容，分析买家的需求或者要求、态度。

买家对衣服不满意在衣服全新不影响二次销售的情况下，可以给予退换货。如买家态度恶劣，可向主管申请免费退换，尽量减少邮费支出；如衣服影响二次销售（穿过、洗过）可以帮他申请个VIP、下次购买送个礼物或者包邮等优惠。

④ 联系后在备注栏里备注联系日期、处理进展与处理客服。中差评用语：

**淘宝店售后工作总结10**

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。

20xx年的天猫客服上半年工作过去了，下面我将对自己半年来的工作做一下总结：

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，由个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。在本年第二季度，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、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。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6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，截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。

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8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。

20xx年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率(质量类：224例，服务类：9例，综合类：131例，突发事件：7例)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3000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。

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。

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年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪5823人次，公司平均违纪率%。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。

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，前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

**淘宝店售后工作总结11**

一、了解顾客

顾客来买你东西的时候一般有这么三种情况。

首先买家在价格上跟你开始压价，问你这款东东价格可不可以在低点，给我点折扣，顾客都想买到质量好价格便宜的宝贝。商家一般都不会把定好的价格降下去，除非遇到节日做活动，因为有些商家的利润真的很低，客服说了一两遍之后顾客也不在价格上做挣扎，这时他们会想其他方面的优惠。也就是，既然不可以还价，那给我免邮怎么样，其实，这也在还价。邮费的问题每家都不一样，快递公司给的价格也不一样，商家产品的性质也不近相同，所以要商家免邮比还价还要亏本哦。还有呢就想要卖家送个小礼物了，既然不能还价也不可以免邮，送个小礼物总得可以了吧，就当是留个纪念啊!这一般卖家都会做的，因为成本也不是很高的，送小礼物顾客心里也高兴。人总是想占点小便宜给自己心里安慰。

网上买东西不像现实那样，看得见摸得着，总得让人留个心眼，顾客想要的也是可以理解的，把自己当做一个买家换位思考一下就会知道顾客提出的要求你也会提出。我们做的还是服务行业，一定要有耐心和热心，顾客的满意才是我们最大的追求，顾客关心的问题，就是我们将要努力做好的工作内容，这样才能使销售做的更好。

二、了解商品

做好客服工作，重中之重是了解自己所要销售的商品的性质，这样买家在打算购买商品的时候，你才能很顺利的完成销售工作，如果你不了解商品，那么买家在询问商品的时候，你就会出现回复停滞，回复信息速度的变化，很容易影响买家的购买欲。还有就是一定要如实的回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸自家的商品，因为一旦顾客收货发现商品与介绍不否，就会产生失落感，很有可能给你个中评或是差评，那就得不偿失了。如果买家怀疑商品品质好坏的时候，可以建议买家参见评价信息，因为这是比较客观的，大家说好才是真的好，更是你推销的最好方法之一啊。

三、售后服务

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。因为您面对的是上帝。

把握好老客户，建立一种客户的群体，这样会事半功倍。

工作总结对于经常来的顾客可以标上记号，下次来的时候可以给他优惠或者免邮之类的，因为这样可以带动产生新的顾客。一般顾客觉得东西好都会介绍给自己的朋友或者同事，或者比如买衣服，同事觉得这衣服好看，问在哪买的，这时新的订单不就来了吗。所以在聊旺旺的时候要用心，真诚的为顾客服务，让他们真正感觉到上帝的待遇。

**淘宝店售后工作总结12**

时间匆匆，转眼20\_\_年即将离去，回顾过去的12个多月，真是百感交集。要总结的实在太多了，现将一年来的工作简单总结如下：

偶然的机会我干了淘宝客服这个工作，不知不觉已有大半年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不少的，碰到的人也是十分有趣的，因为买家来自五湖四海的。

上班的第一天，旺旺挂着，可是没有人与我交谈，反复的翻阅资料，熟悉产品，可是好像没有办法记忆深刻，碰到问题的时候还是无从下手。

要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，敬请谅解，对于在发货中存在的问题，给顾客带来麻烦的，那就只有赔礼道歉，承认错误，在的客户面前装可怜，一般人都是会心软的，我也是亲身经历的，不过客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。

后来我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服从来都不知道面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的.衣服价格差这么多呢，现在终于知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适的尺寸给客人推荐衣服。

刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。

我一直告诉自己要大力推广店铺，从大量的淘宝店和竞争对手当中让我们的店和产品脱颖而出，被别人搜到，所以做了很多工作，比如和别的店做链接互相收藏发博客发微博发帖子顶帖子写日志以及其他推广，而那些推广都是卓有成效的，我们利用直通车推广、淘宝客推广和分销平台，几管齐下，让我们的销售越来越客观，淘宝客和分销商的加入，壮大了我们的队伍，我们从几个人的力量变成为一个大的销售团队，通过依靠他们的力量我们接到更多的订单，现在他们也开始有订单了。看着我们店的订单量逐渐增多，真是一种可喜的现象，只要我们多加总结，找到更好的宣传和推广方式，我们一定会销售得更好。而接到更多订单，为公司创造更多利润就是我今后的主要工作目标。

\_\_市\_\_x公司专业生产经营汽车座套，月产量1万套，年产量10多万套，产品远销欧美马来西亚和国内，现公司新开发一个品牌，\_\_淘宝客帮忙推广，佣金3%-5%，稳定可靠，因为单品每个座套的价格在100-600之间，所以算起来佣金是蛮可观的，有志成为高端收入的人群加盟我司，共谋发展。

**淘宝店售后工作总结13**

认真回想这一年，我到底做了什么，而又得到了什么呢，今天我要怎么去做，才能在回忆往事的时候，不会因为虚度年华而悔恨;也不会因为碌碌无为而羞愧，基于以上问题，我根据去年的计划做了总结，对现在要做的事情进行了梳理，并根据实际详细的修改了以后的计划以及方向。

我记得去年我写的工作总结中，提到了今年的计划，一是熟悉产品;二是做好售后维护;三是研究好客户心理;可是今年我做了什么呢，对于熟悉产品，目前为止，虽然有很多细节方面不是很清楚，但是以现在的了解对于客户的咨询足够了，当然，有些新的知识需要不断地去学习;对于客户售后维护的，服务方面也做到了80%;而最后一项我确实做得不好，在销售过程中，没有把握住客户的真正需求，另外，我发现我太善良，不够果断，有些事情我知道，可是我没有去做，客户想要的是什么，所存在的不确定信息，我也没有及时的去说服，导致有些机会就此错过了，做为一名销售人员，对此，不得不去反思，不得不去学习。

下个月转做售后，领导说，业绩倒数第一去做售后，说实话，我非常不甘心，但是知之者不如好之者，好之者不如乐之者，无论岗位怎么变换，我都不会让自己不开心，无论是怎么样的变化，对于我来说都是一种锻炼，或者售后是一种很好的转变，之前我做售前时想做的却又没时间去做的事情，做售后，我可以充分的按自己的想法去做，我讨厌一成不变的流程，更不喜欢默守成规的处事方法，而售后我打算先这么去做：

一、关于退换货，流程太复杂，时间太慢

我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题维修或是入库等方面从而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有问题，直接拿去维修，及时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直接退回仓管，后面就可以很快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

二、关于售后电话

这次规定的是80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做，初步的想法是在打电话前查询客户是不是在线，如果在线，则通过旺旺去回访，如果客户不在线，才去电话回访，这样一来，有两个好处，

一是如有问题，旺旺有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情。

二是节省电话费，而且，还有一个重要的问题，就是给客户打电话的时候，一般是9点到11：30，下午14：00到17;00为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。但是还是先努力下，总结之后再提出改变方案。

三、物流跟踪

如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽说售后不参与售前的工作，但是如果说转到售前，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

四、开发票事宜

按规定，每天下午3点之后的发票改天开出，为了杜绝所谓的特殊，只要在4点前将发票申请发到财务就可以了，而定在15：00，个人觉得有点早，但是具体怎么做呢，按时间3点前有发票的单，最迟3：30录完，剩余30分钟开出库单以及发票申请，时间上我觉得有争取的时间，但是现在还没有想出比之前提出的更好的方案，关于售后问题及时发现，及时总结。

**淘宝店售后工作总结14**

从20xx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20xx年的工作内容，希望20xx年保持好的一面的同时能够改善我的不足之处。

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。

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。

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20xx年，会有一个良好的办公环境，这样也会大大提高工作效率。

20xx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。

**淘宝店售后工作总结15**

  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。

**淘宝店售后工作总结16**

在按照公司的要求，大家较好地完成了本职的工作，上半年的工作较以往有了很大起色，但也存在不足。售后服务部工作总结如下：

在市场激烈竞争的今天，随着客户观念的变化，客户在选购产品时，不仅注意到产品实体本身，在同类产品的质量和性能相似的情况下，更加重视产品的售后服务.因此，企业在提供价廉物美的产品的同时，向消费者提供完善的售后服务，已成为现代企业市场竞争的新焦点.因此，建立和完善一支具有一定专业技术业务水平的售后服务队伍就显得尤为重要，为此，公司在原有一名售后服务人员的基础之上，招聘并培训了采油，化工等专业技术人员四名，进一步完善壮大了售后服务队伍，为产品更好的在油田上使用奠定了基础，为服务油田保驾护航。

实践是最好的老师，在实践中才能更好的检验已经学到的专业知识；了解到产品使用的各个环节；学习到油田各种工作及各部门间的运作程序；更能在与各类人的交 流中增强人际交往能力.为此在前半年中，特别是新员工加入之后，先后在甘谷驿，青化砭，川口等采油厂现场学习了解压裂，注水，原油破乳等工艺，积累了一定的专业知识，同时在人际交往方面也有了一定的提高.

售后内外都服务售后服务在全力保证产品在油田正常使用的同时，也注意加强与公司内部质检部，研发部，生产技术部的合作，及时收集各采油厂的使用情况及各种信息，为产品更新及检测等提供数据支持。

售后服务部成立时间较短，新成员多，现场实践经验较为欠缺，我们必须坚持加强现场实践的力度，在实践中培养增强各种业务水平，同时要争取工作的主动性，提高责任心，专业心，加强工作效率，工作质量。

在工作中要树立真正的主人翁思想，心往一处想，劲往一处使，积极主动共同服务于公司的各项工作中。

（二）斗转星移，进入xx公司已整整三年，我一直从事现场的售后技术服务工作，目睹耐火公司的发展壮大和制度的日臻完善，自豪感由衷而生。三年的工作经历，自己对售后服务多少积累了一些认识和体会，现与各位同仁分享如下。

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，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，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，使产品更好的满足现场的使用要求。

随着钢铁行业的不断发展，耐材也要适应新工艺条件下的使用要求。作为一个技术服务人员，要在现场勤于观察、独立思考、多与现场技术工人交流，对于不断掌握新环境下耐材的应用知识至关重要。能否做好一个产品的质量调研，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。

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，一种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，同时协调项目部和现场施工及业务员的关系，发挥好桥梁的作用。

在钢铁行业发展的新形势下，尤其国家最近颁布了《钢铁产业发展政策》，耐材行业也面临着机遇和挑战，在这个大背景下，售后服务工作也需要有新的工作思路。假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚则是完善的售后服务，公司产品可以创出名牌，其服务也可以进行尝试去创造品牌。一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的售后服务体系，才能在竞争中立于不败之地。

**淘宝店售后工作总结17**

首先简单的介绍下，我叫\_\_X，，是\_\_\_\_X售前\_\_，时间过的很快，在每天的紧张和充实的工作中，转眼间已经来到这个公司差不多半年了，很荣幸遇到你们，在同事和领导的热情指导与帮助下，我学会如何成为一个合格的售前，但是在实际操作中往往会出现一些始料未及的问题，这时候需要大家的配合解决。以下是我在这些月来简单总结： 我觉得一名合格的客服首先要做到热情的去接待每一位顾客，学会良好的语言沟通之类的术语，这样可以让客户感受到尊重。同时作为客服是必须要对自己店内的商品有足够的了解，这样才可以给客户提供更多的建议，可以很快的回答顾客的问题，让顾客接受你的产品，最终达成交易，而且我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的顾客,所以我们难免想和顾客争吵。但是想想我们的目的是为了达成交易，而不是想去赢得胜利，与客户争吵是决不了任何

问题的，只会导致顾客不买我们的产品，即使有时候我们会很生气，但是我们也不可以把情绪影响到顾客。每次开会主管都有跟我们提醒过，我都记在心里，所以和顾客交流的时候应该有耐心点，其实有些顾客还是蛮善解人意的，不管是遇到商品有问题还是迟迟不回消息向这些我们只要和顾客道歉和解释目前咨询人数比较多等等原因，就会理解我们的难处。当然这样理解我们也只是小部分的顾客，所以要时刻提醒自己，顾客是上帝，让顾客感受到我们的热情和尊重，尽量满足顾客的要求， 其次不要用冰冷的语气和顾客沟通，在跟顾客交谈的时候即使面对的是电脑我们也要保持微笑，因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。微笑是一种自信的表现。

就在这里作出一段这几个月以来的总结，总的来说我对自己工作也

不是很满意，因为每次售后问题我都犯错比较多，我希望以后会更加努力做好每一步，更细心的更热情的去接待每一位顾客，这就是客服必要的工作，也谢谢我们可爱的主管\_\_对我一直

以来的关心照顾，来到一个好的公司遇美好的你们，在\_\_\_\_我会做一个优秀的售前客服，\_\_加油!

**淘宝店售后工作总结18**

售后问题处理和注意细节

1.售后登记----接到售后，不管是当时就处理好的售后还是要等待核实后的售后，都需在售后登记里做好详细的记录，并选择在正确的事务类别，检查出错的需确定好QC章号；

2.需退回或返修的产品，注意细节：.在两天内退回，从做售后登记重新发货或退款的时间不要超过7天；邮费由客户先出，拒收到付件，省外不超过10元，省内不超过8元，如果当地快递要件较高，可以让客户跟快递公司讲讲价；如发平邮，收件人名字用：宋菊；退回产品时一定附上字说说明一下客户的旺旺名，全名及退回产品的原因

3.同意客户退回退款/更换时：做售后记录时必须表达清楚退回邮费和重新发货邮费是客户出还是由我司出，如果由我司出，是支付宝直接退款还是重新发货时附上现金，邮费是多少.收到客户退件后，处理客服首先是查询记录里信息，检查产品包装外观是否完好，是否如客户所说的情况，进行初步检测，如果需要退款并退邮费的，通知财务，如果需重新补发，需支付宝付款的，通知财务，如果是附现金的需附现金在包裹里（下售后单时必须在清单上注明附上了10元现金）

4.退回产品，需要做测试的，由客服做测试，测试确实有质量问题的，将产品放入更换产品区的同时下售后单，售后单上在产品的名称后用（）注意质量问题更换的字样，并提醒小卓这个产品有质量问题需更换后重新发货，如果产品退回时本身没有包装/包装损坏，重新发货时也需不带包装/或换原退回包装，建议下售后单也采用（）的方式注明

5.每天回评和处理当天或之前的中差评，可以采用一天一换或一周一换的方式，轮流处理，由客服主管负责安排，客服主管要做好回评登记工作：主要是客户对哪些产品不满等祥细说明，以便于后期对产品或服务的提高上做参考，回评记录工作要落实（中评电话不超过两个，差评尽可能不超过三次，也就是说，尽可能的一通电话搞定中差评，也可适当采购用短信的方式，中差评特殊情况，特殊对待）

您好，为了给您带来更好的服务和对产品的详细解答，客服们正在培训中，现在是开会时间，请您稍等，您可以将您需要拍下的产品用加入购物车的方式购买，打开您需要的产品链接，里面有详细的介绍，如您需要等待客服人员咨询，也要请您耐心等候一小会，我们将会在看到您留言的第一时间为您解答，期待与您的合作，也谢谢您的耐心等待

售后的衔接：1.退货产品（自己落实和仓库核实退回的产品是否会影响第二次的销售，退回的产品如果反应的是有质量问题的话是否可以更换，不能更换的产品，建议客户换货，尽可能不要退货（之前退回的N86 N85液晶屏，客户反应有问题，退货回来退款，结果这两个液晶屏又退不了，只能换，照成我们自己积压了产品

自由的鱼17:15:48

3.退回产品跟仓管之家的交接，还要再强调和沟通，分为退回来不影响再次销售的，入库，做入库登记；退回产品 有损坏，客户要求退款的，跟仓库确定是否可以更换，如果不能要的折旧费是多少，要跟客户做协商；退回产品，质量问题更换的，要把信息传递给仓管用退回的产品换货后再重新发出，（不要直接重新进货发出，避免之后换回的货又因没有包装，或其他原因不能更换，而成为积压产品）

**淘宝店售后工作总结19**

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。

**淘宝店售后工作总结20**

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。所以我什么都不是，我就是一草根，需要从新学习。

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“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，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!售后客服年度工作总结 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建议，我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩以上是我个人xx度工作总结，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。

售后客服年度个人工作总结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，?详细内容请看下文售后客服年度个人工作总结。

成为xx电器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：

学好本专业的技术。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。所以我什么都不是，我就是一草根，需要从新学习。

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“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。

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，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!售后客服年终工作总结 xx年即将过去,即将来临,值此辞旧迎新之际,完美时空物业客服部对xx年工作进行回顾和总结,以便在新的一年里,改正缺点,克服不足,更好的为业主服务,创造项目及公司的品牌.请看下文售后客服年终工作总结。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找