# 2024年售后客服年度工作总结

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2024-09-14

*自定义业务流程并满足企业售后服务的一般流程，让所有的售后支持服务受理，分配与管理都遵循这个流程，体现规范化服务，并且大大降低人工操作和人工资源成本，体现售后服务工具在售后与支持服务上的先进性。本站今天为大家精心准备了2024年售后客服年度工...*

自定义业务流程并满足企业售后服务的一般流程，让所有的售后支持服务受理，分配与管理都遵循这个流程，体现规范化服务，并且大大降低人工操作和人工资源成本，体现售后服务工具在售后与支持服务上的先进性。本站今天为大家精心准备了2024年售后客服年度工作总结，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]　　2024年售后客服年度工作总结

　　作为售后客服在领导和同事的关照下整年的工作情况总结如下：

　>　一、坚持全局观念，做好本职工作

　　不论从事什么工作，坚持全局认识是首要的问题，现场技能服务也不破例。我以为售后服务工作的全局就是，“坚持企业形象，使客户对公司产物的称心度和忠实度最大化。”最大限制的维护客户的好处，是提高我们公司产物的中心竞争力的一个主要构成局部。做好售后服务工作，还也是对公司产物的宣传，以及对公司产物功能的谍报搜集，以便作出实时改良，使产物更好的知足现场的运用要求。

　>　二、擅长沟通交流，强于协助协调

　　现场技能服务人员不只要有较强的专业技能常识，还应该具有优越的沟通交流才能，一种产物良多时分是因为运用操作欠妥才呈现了问题，而往往不是如客户反映的质量不可，所以这个时分就需求我们找出症结地点，和客户进行交流，规范操作，然后防止对产物的不信任甚至对企业形象的损害。在日常的工作中做做到较好跟客户的沟通，做到令客户称心就是对公司品牌形象的有力宣传。

　　>三、精于专业技艺，勤于现场察看

　　随着电子行业的不断发展，竞争不断增强，如何做好电脑销后服务，也是增强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个技能服务人员，要在现场勤于察看、自力考虑、多与同事交流，努力不断提高本人的营业程度。每次优异的售后服务，代表了客户对本公司产物进一步的信任。

　>　四、技能常识程度与实践操作纯熟

　　在过去的工作中获得了一些领会，在工作中间态很主要，工作要有热情，坚持阳光的浅笑，可以拉近人与人之间的间隔，便于与客户的沟通。尤其是对售后服务的工作。

　　积极的思想和平缓的心态才干促进工作提高和工作的顺利，在售后工作中要有好的办法技能与判别力才干使工作顺利。

**2024年售后客服年度工作总结**

　　回顾过去一年忙碌的工作，从开始的不懂到现在的熟悉，从刚迈出大学的青年到现在的准职业人，从部门同事的认识到相互之间的密切合作，每一次工作上的较大举动都对自己是一种锻炼，也是一种考验。售后汽车服务流程等几项工作我都会要求自己做到认真、细致、精心完成。

　　>一、xx年度售后服务部的主要工作

　　xx年售后部营业额:xx万余元。毛利:xx万余元，平均单车营业额:xx元。20xx年共进厂xx辆，其中润保xx辆。(具体数据，可根据部门实际情况。)

　　>二、不足之处

　　售后服务部成立时间较短，新成员较多，制度不够完善，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、提高工作质量。

　　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。为公司更好的发展，为更好地服务服务汽车贡献自己的微薄之力。

　　>三、20xx年售后服务部的工作计划

　　确定并重点服务忠诚客户，随着辖区保有量的增加，将服务做细、做精，提高客户满意度，减少客户流失特别是忠诚客户的流失显得由为重要。为确保我公司更好、更快、更强的发展，现将售后维修服务部工作展开计划如下:

　　1、客户管理细化

　　(1)根据客户回厂次数、客户的品质作为客户的忠诚度的评价指标，找出我们的忠诚客户，作为我们的重点维护对象;

　　(2)通过对流失客户回访及分析，找出客户流失的内在原因及改进措施;

　　(3)对于我们的忠诚客户在公司举办的各种活动时优先通知，让客户受到特殊待遇，增加客户对专营店的依赖感和归属感。

　　2、续保率和预约率

　　入厂台次的增加导致维修高峰期时客户等待时间长和车间超负荷工作，需通过预约工作合理调配，减少客户等待时间。

　　3、资源共享、良性竞争

　　在客户、索赔、备件方面同其他店进行资源共享，促进良性竞争，减少客户的流失及资源浪费;形成备件、技术互动的信息平台，提高整体的战斗力;

　　4、人员培训

　　随着车用新技术不断应用，更新换代周期缩短及客户期望值的提高，人员素质及战斗力须相应提高一个台阶，对培训工作提出了更高的要求。为此做出如下工作计划:

　　(1)加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核;

　　(2)注重理论与实际工作相结合的培训，对接待注重产品基本知识和实实践操作相结合，特别是实际接待能力的考核。维修技师注重操作技能和常规故障排除能力的培训，提高员工的整体战斗力。

　　5、增加维修人员

　　随着保有量增加和回厂频次的增加，在加强管理提高工作效率考核人均产值的同时，适当增加维修人员数量。

　　6、团队建设

　　(1)目标和表现形式以公平、公正、公开为原则，坚持只有团队利益化，才能确保个人利益化本售后维修组织培训及考核，营造学习氛围，提升员工服务理念及个人技能;进行职业道德、服务理念、主人翁意识培训;塑造员工服务的工作态度，注重细节问题的发掘，促使员工主动提高自身素质。

　　(2)实施手段及措施采用将所有培训及考核资料纳入员工个人档案、团队意识直接与员工个人收入挂钩、团队意识强者优先考虑外出培训、职称晋升、福利等优惠。

**2024年售后客服年度工作总结**

　　20xx年公司成立售后服务部，使得公司的售后服务工作有了很大的改观，客户的满意度也有了很大的提高。取得的这些成绩，首先感谢公司各位领导的正确领导和帮助；其次，要感谢各位同事的大力支持；最后，要感谢售后服务部全体员工的齐心协力的不懈努力。我作为售后服务部的负责人，现将售后服务部工作总结如下：

　　1.努力做好各项工作

　　作为售后服务部，主要负责公司的设备的售后维护、设备的安装调试及培训、设备售前演示等各项工作；售后服务部，认真解决每一例客户报修，认真安装调试每一台设备，认真给每一位客户讲解设备的使用操作方法，认真解答每一位客户遇到的问题，认真给客户演示设备每一项功能；售后服务部每一位员工，都齐心协力做好每一项客户服务工作，不断提高客户对公司的满意度和忠诚度。

　　2.干中学、学中干，不断提高自身工作能力

　　售后服务部包括xx、xx、xx等几位员工，每一位员工都发扬不怕吃苦，勤于学习的精神；努力做好自己负责的本职工作，同时干中学、学中干，不断提升自己的工作能力和工作效率。xx主要负责xx的售后服务，把xx的售后工作做的井井有条，大大提高了客户的满意度；同时，其他地方售后、设备安装调试及设备演示也尽职尽责的做好；xx主要负责江苏等地的售后工作，作为来公司不长的新员工，他在20xx年里成长的很快，默默的做好安排每项工作，并在干中不断总结学习，提高自己解决问题的能力；xx作为公司招聘的xx驻点人员，到公司培训紧有一星期的时间，接受能力强，善于干中总结，不断提高自身技能，把xx的售后工作做的让客户满意。

　　3.不足之处

　　售后服务部由于人员不足，造成有些维护，不及时造成客户抱怨；售后人员缺少定期培训，不能及时对公司的新技术，新方法，新产品及时了解；售后人员之间经验交流太少，不能及时分享各自的工作经验和心得；客户回访工作没有真正落实；客户报修没有及时记录处理；售后总结及资料整理不及时不完善。

　　4.改进措施

　　1）售后服务工作要得到公司领导的足够重视和支持；市场是一个公司的生命线，但是售后服务，是决定这个生命线是否存亡的重要因素。

　　2）要增加公司售后服务部的人员编制；售后部需要一位文员，负责售后服务电话应答及记录，要做到在上班时间内，所有的打进来售后电话都有人应答，并作详细的记录；售后文员要定期对客户进行电话回访，及时了解客户的设备使用情况和对产品的建议并作详细记录，售后文员要对返回售后维护单进行登记整理；针对公司几个固定业务大省，要固定一位售后维护人员长期负责该省的客户服务工作，像xx等；另外公司要保证一位售后技术人员在位，及时把售后文员登记报修，电话了解情况，并安排相应的责任人及时去维护，该技术员要对寄回公司的设备及时维护发回。

　　3）定期组织售后人员培训，及时掌握新技术，新产品；同时加强售后人员的沟通及经验交流。

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