

空调售后工作总结范文必备10篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/213017.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

空调售后工作总结范文1

20_年前的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了20_年的工作任务。具体分以下几方面：

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，领班交接班、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，从而营造最佳服务环境，截止到目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡x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x人，起到了以点带面的作用。

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。20_年前三季度服务办全体共接待各类投诉x起完结率(质量类：x例，服务类：x例，综合类：x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x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20_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x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。

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，前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

六、x工作

在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计x余课时，按时完成培训任务。其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。对x店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

七、积极配合公司完成各项工作

从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。总结20_年前三季度服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还有一定的距离，所有在20_年第四季度——20_年一季度我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，在__率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到__的品牌文化，更能享受到__的服务文化。

空调售后工作总结范文2

作为普通的物业客服专员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策、不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进的跟上物业管理发展方向;第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽努力处理好，协调好企业与业主之间的关系;尽职尽责的做好每一项工作，始终保持好的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思，取信于业主，保持公司良好的形象。身为公司的一分子，这是我必须做到的。

一、在工作中，总结出一套工作经验

- 1、首先应该给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想工作
- 2、分析、调查问题的原因
- 3、若问题有涉及物业管理的相关法律法规应该结合物业管理相关的法律法规，然后根据实际情况拟定科学的解决方法;
- 4、最后当然是具体方法的落实。并总结每次处理经验为日后的处理像类似问题做基础。
- 5、投诉、纠纷处理回访，可以让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开展。

二、在此基础上，建立了实现工作零缺陷的9步骤

- 1、要求明确：业主不总是对的，但永远是最重要的;完全满足客户的需求，并以此作为工作的出发点和归宿。
- 2、预防在先：充分做好达到要求的各种准备，积极预防可能发生的问题。
- 3、一次做对：实施中要第一次做对，不能把工作过程当试验场。
- 4、责任到位：把服务质量目标分解，并落实到各部门、各岗位直至个人，按计划分步实施。
- 5、强化培训：对自己进行理念灌输、知识教导、技能培训。
- 6、严格检查：实行个人自查、主管/经理督查、行政管理中心考察;并分析结果，以明确问题、原因、责任。
- 7、循环检讨：定期对服务中存在的问题(尤其是业主投诉)及时纠正，并制定相应的预防措施。
- 8、整合组织：在直线型组织架构的基础上，以客户满意为中心，完善“第一责任人”制度，加速信息交流的速度，突出全面质量管理的思路。
- 9、规范操作：进一步完善操作规范。

“物业零缺陷”的实施将进一步提高服务质量、提升公司的品牌形象，巩固物业市场。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样?这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以在新的年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着“零抱怨无投诉”目标发展。

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，可以经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了一定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

身为公司的一员，我将恪守己任，不断提高自己，在日常工作中认真学习、取长补短认真完成领导安排的工作。

空调售后工作总结范文3

入职一年以来，在领导和同事的帮助下，本人对天猫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。

天猫客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。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，作为客服同时要对店内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天猫客服。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_，既降，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。

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，本人在这一年的工作中，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。

空调售后工作总结范文4

201_年我在__移动公司10086任职客服话务员。一年的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

1.客服人员所需的基本技能及素质要求：

客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

2.作为客服人员，需要一定的技能技巧：

(1)学会忍耐与宽容。

忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2)不轻易承诺，说到就要做到。

客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人

员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在移动公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3)勇于承担责任。

客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

3.作为客服，需要一定的技能素质：

(1)良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2)丰富的行业知识及经验。

丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3)要学会换位思考，我们在考虑自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

空调售后工作总结范文5

我于20xx年7月正式加入广东光大企业集团有限公司，从事暖通空调的设计与现场施工跟踪工作。由于刚刚毕业，面对全新的社会环境，完全陌生的工作环境，心里有期待，也有不安。能做暖通空调的设计工作，一直是我在学校的期待。如何尽快适应新环境，实现工作角色的转换，是我面临的首要问题。进入公司后，经过公司的岗前培训，在公司领导和同事的关心帮助下，以及对暖通空调专业知识以及职业角色转变的学习和自我调整，我迅速的适应了新的环境。了解公司文化，熟悉工作职能，顺利地进入了工作状态，完成了从学生转变为职业者的角色转变。

空调售后工作总结范文6

学无止境，人生就是一个不断学习的过程。在如今强烈的社会竞争下，只有不断的学习，不断的提升自我，才能随时迎接挑战、抓住机遇。

在学校里，课本上的知识，很多都没有在工作工程上那么直观，虽然学校可以学习很多理论知识，但是刚步入社会的我来说，这些知识的应用，实际的结合，很多跟书上不太一样，实际工程中，考虑的细节也更多，尤其还有跟其他专业的沟通。要把学校学来的专业知识，应用在实际工程，多多少少还是有些力不从心。但公司安排了入职指引人，我从这位经验丰富的前辈身上学到了很多我想学到的东西，很多在工程中应用的知识，很多在课本上学不到的知识，我非常感谢有这样一个亦师亦友的前辈，让我大大缩短了适应工作的时间。也非常感谢所有前辈在工作中给我的

帮助。

空调售后工作总结范文7

自我进入协远物流，成为一名客服专员已经一年有余，在新年到来之际，在此对我一年的工作做个总结，希望可以在20_年里能有更大的进步。

初进协远，因之前没有任何物流方面的经验，很担心无法融入到客服的工作中，但是从我进入公司的第一天开始，公司一直强调的齐心协力，志存高远的企业文化、宽松融洽的工作氛围、以及施经理和客服部各位同事的耐心指导，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了公司的整个操作流程。在客服部的工作中，我一直严格要求自己，认真及时的做好领导布置的每一项任务，并虚心的向同事们学习，借鉴她们许多良好的工作习惯和在工作中积累的经验。公司注重时限和承诺，所以我们客服在受理、跟踪、查询和确认收货情况时，要本着公司的这种精神，言语得体，有礼有节，并且要非常的细心。我也会加强学习业务知识，不断提高和充实自己，希望能尽早独当一面，为公司做出更多的贡献。不过在工作中我也出现了一些错误，因此在处理各种问题时我会考虑得更全面，杜绝类似错误的发生。在此，我要非常感谢施经理和各位同事，感谢她们对我工作中出现的错误给予及时的提醒和改正。

转正之后，在成为协远的正式一分子后，我对客服的工作有了更深层次的认识，在处理问题和突发事件上有了相对的提高。首先，我认为客服工作中细心是最重要的，比如在受理时，要尽可能详尽的得到货物信息和客户的要求;在跟营运部门登记和查询时，更要尽可能详尽的了解到货物的在途和到货实况，并有能力根据这些信息推测和判断后续情况，在应对客户询问时能够简言答之，令客户满意。

在工作中发现问题，找出原因，找到解决问题的办法不断改进不断提高。所以说注意物流工作的细节是非常重要的。其次，不要主观。若出现和以往不一致等异常的情况，要冷静观察，不可盲目去处理，认真落实。不要强调以自我为中心，而应该强调整体利益优先，在工作中要发扬有人负责我服从，无人负责我负责的精神。如受理时、回复客户时、接到领导指示的工作等不可凭主观想像做事，按部就班，简单的事情更要认真对待。记得有句话这样说的简单的事情重复做，当成功来临时挡也挡不住。对于物流来说成功就是准时、无误、高效率。再次，勇于承担。工作是先做人后做事，性格决定命运，态度决定一切，沟通解决一切。出现问题要勇于承担，比如输单时出现错误，或者周末值班时事情没有处理好，说一句不好意思，我输的或者我值班这没什么，否则大家一起承担，这样也不好。出现问题不要推卸责任。讲讲当时的情况，说说出现的原因，大家一起来借鉴一下，以免下次犯同样的错误，说不定领导还会夸他诚实呢，是个好员工。这样也会保证部门之间的平和和团结。第四，不可情绪化。当在工作中出现什么拦路虎了，生活中出现什么不开心的事，不可情绪化，不能影响工作或别人。把同事、领导当成朋友说出自己的想法和建议。因为你将随时应对意料之外的事情，所以物流工作要有一颗平常心，与人为善的心，说出的话会不会伤害到人家，会不会产生矛盾等等，要增加集体荣誉感，增强集体凝聚力。

最后，定期或不定期内外部培训。企来的战略在变，执行战略的能力要求也在变，所以对员工进行工作及生活的沟通，思想沟通、对员工进行业务培训(如师傅带徒弟)、全方面素质培训。如航空常识培训、内部经验交流、外部参观学习、物流管理培训等等。益处是公司有了高素质人才，适应了当前的发展变化，而员工更好的充实了自己、更好的完成工作、更多的付出。

把公司当成家，节省每一点能源。把同事当成朋友，增强团员合作精神与集体凝聚力。心往一处用，劲往一处使，我想我们的__一定会更好!

空调售后工作总结范文8

本人进乙丁空调这个大家庭已经快1年了，回望过去到现在很感谢公司对我的培养与支持。

初来贵公司，我是一个悠游寡断、做事朦朦胧胧、心不在焉、经常做错事的人，是我们的陈工，一直不放弃，培养每一个新人，也包括我，他总坚持一个信念——什么叫人才？人才就是培养初来的。在他的教育、严厉管理下，以及纠正自己的错误，慢慢的使自己对空调的专业知识的了解、处事的判断以及做法变得更熟练了。当现在新员工仰慕自己的时候，说我口才、处事、做人等各方面都很好，有谁会知道过去的自己的呢？

在这大半年的时间里，从格力店开张到现在，我们从零售、售后、老顾客的回头率等多个方面得出以下的个人总结：

- 1、从零售上：有活动搞时，卖机数量就多，没活动时就静悄悄，在夏季销售时，陈工去治病了，香姐太多事忙不过来，店面只有我和方姐，再加上我又没经验，旺季内部工人每天加班加点，许多工地要做事，外派，有嫌我们给的安装费过低，供应商没空送货，我们没人手拉货；由此导致不是没机就是没人装的尴尬场面，更让我们掉失了很多顾客，下一年开始我们一定要做好准备！
- 2、从售后上：因从装机的维修率可见，外派没问题，公司内部老员工带新员工80%以上都要返工，导致客源的回头率和公司经济的损失；对此如何针对加强新员工的培训，进一步减少维修率，进而巩固老顾客对公司的信心！
- 3、从老顾客的回头率上：空调行业最注重的“三分设备七分安装”，经历了这大半年，我真的体会到了一台好的空调，安装不好，好如一台宝马给你不会开，就如垃圾没分别。从统计的数据上看，我们卖出那么多的空调，属于老顾客带来的生意占比率少于10%。

由以上总结，我建议如下：

- 1、一定想办法搞活公司的资金周转，大家都知道一个公司的资金是很重要的，资金变活了一切都好说。
- 2、技术那方面就需要工程部想办法解决，以后尽量减小返工现象，维护公司以及个人的利益不受损。
- 3、今年的员工变动，是公司创立至今最活跃的，大家都知到培养一个新员工不如留着一个老员工的好，希望人员方面能够稳定点。

我打算明年提升自我个人能力提高提成。

今年六月份由xxx总经理和xxx副总经理亲自带队，对西气东输二线东西段项目分部、EPC项目部、中转站和现场进行走访。共历时半个多月，行程8000多公里。此次走访显示了公司领导对我们售后服务工作的高度重视，并得到了项目经理部的高度评价。通过这次走访了解了我公司钢管质量、现场服务情况和施工进展情况，听取中转站、施工、监理对我公司及产品的评价和意见，协调解决现场有关问题，同时对西气东输二线现场收集到的意见和建议进行了认真分析，并提出了改进措施及完成期限。按照责任公司的部署，将责任公司和直属单位的售后服务纳为一体，统一

服务、统一管理的模式做好售后服务工作，并将现场服务人员细分为组、分片管理，责任落实到组，明确到人，使服务更好的满足现场的使用要求。同时对我们战斗在第一线的服务人员起到了很大鼓舞和帮助。今年是中石油重大管线相继开工建设的一年，为了提升售后服务质量，充实售后服务内容，完善售后服务程序，坚持服务创新，变传统的'单纯的售后服务转向整体统一的服务，时时保持特色服务。领导分批次安排我们服务人员到制管和防腐单位学习，提高服务技能。由于措施得力，执纪严明，员工的工作作风明显改观，执行力、工作效率、服务质量有了很大提高。同时为现场服务人员添置了发电机、角磨机和测厚仪等现场服务的工具，有效解决因不可确定因素造成的产品损伤，为现场施工创造了条件。

坚持“钢管未到，服务先行”理念，今年的服务重点是西气东输二线、中亚线、兰郑长管线。年初，领导针对西气东输二线专门制定了服务工作计划，明确服务人员及服务站点，提出了工作方式和工作标准。要求售后服务人员必须在每周五以书面形式反馈现场出现的问题，对于现场出现任何与宝鸡钢管有关的信息，做到第一时间到达现场与有关方面进行积极协调，并及时将信息反馈，24小时内对用户要有明确答复，企业品牌效应得到了进一步的提高。

空调售后工作总结范文9

海信空调作为现市场上综合能力较强的空调品牌，其凭借性能与价格迅速在市场上受到一致好评。虽然说像空调这种在生活属于价格较贵的家电用品，其一般不会出现太大的问题。但一出现问题的话真的是急的人团团乱转。若海信空调出现故障的话，可拨打海信空调售后服务电话。我们将会根据您的时间安排，及时安排师傅进行上门维修服务。那么，空调在使用过程中易出现的问题有哪些呢？下面我们来了解一下空调在生活中具体会发生哪些问题。

>一、制冷剂泄漏发生危险

以氨类制冷剂举例，空气中氨气体的含量较高的话，短期内则会使人中毒。当达到更高的话就会达到被点燃的情况，如果含量超过16%的话，则会发生爆炸危险，所以对于空调的制冷剂我们一定要检查好，同时，在安装空调的时候也要留一些空隙，保证空气的正常流通。

>二、漏水导致空调发生短路

若空调内部进水的话，空调电路板则会遭受到浸湿。从而容易导致空调内部出现短路的情况，空调内部燃烧甚至是爆炸的情况发生。

>三、空调安装位置不当

对于室内机来说，一般安装空调的高度要求需要达到离地1.8至2.2米，内机的吹风口外里面以内的位置不能有遮挡物。对于室外机来说，同时也需要避免风少、温度较高以及散热不畅通的地方。

>四、空调清洁不当

对于很多家庭来说都会自己对空调进行清洁处理，但是清理过程中一定要注意不能够使用抹布蘸取酒精进行擦拭清洁。因为酒精的燃点是比较低的，在空调通电的时候会跟电路板之间产生少量的火花，容易发生起火等危险。

>五、管道老化、损坏

空调的管道使用时间久了就会出现老化的情况，老化的管道表面上有一点点裂缝，从而都会造成制冷剂泄露。从而我们有时候使用空调突然感觉不制冷了，请维修师傅来检查，得到答案是“缺氟”，其就是因为制冷剂泄露了。此时除了“加氟”以外，还应该查找并维修泄露点。

任何一款空调常年累月使用的话都会出现一些大大小小的问题发生。比如制冷效果一年不如一年，海信空调在使用的时候房间里产生一种特别的气味等等。海信空调如出现上述某项问题，一般由非机械故障因素引起，应马上做空调机清洗保养。海信空调售后维修网点，服务范围在全市各区都有售后服务网点，您可拨打售后服务电话，根据您的时间安排和我们的调度商量出一个适合的为您上门维修服务时间。海信空调售后网点按双方约定时间上门服务，到达指定地点，开始维修服务工作。海信空调售后网点为您提供海信空调常见故障与解决方法。

1、机器露点温度正常或偏低，室内降温慢产生原因及解决方法：

送风量小于设计值，换气次数少，请检查风机型号是否符合设计要求，叶轮转向是否正确，皮带是否松弛，开大送风阀门，消除风量不足因素。

有二次回风的系统，二次回风量过大，进行调节降低二次回风风量。
空调系统房间多，风量分配不均，进行调节使各房间风量分配均匀。

2、室内噪音大于设计要求产生原因及解决方法：

风机噪音高于额定值，请测定风机噪音，检查风机叶轮是否碰壳，轴承是否损坏，减震是否良好，对症处理。

风管及阀门、风口风速过大，产生气流噪声，请调节各种阀门、风口，降低过高风速。

风管系统消声设备不完善，请增加消声弯头等设备。

3、系统总送风量与总进风量不符，差值较大产生原因及解决方法：

风量测量方法与计算不正确，请复查测量与计算数据。

系统漏风或气流短路，请检查堵漏，消除短路。

4、室内气流速度分布不均产生原因及解决方法：

气流组织设计考虑不周，应根据实测气流分布图，调整送风口位置或增加送风口数量。

送风口风量未调节均匀，不符合设计值，应调节各送风口风量使与设计值相符。

空调售后工作总结范文10

在公司领导正确领导与同事奋斗下，**走过**，迎来新的发展。围绕公司提出的要求和目标，我怀着认真负责、积极肯干的心去开展工作。下面，请允许我从以下几个方面进行述职。

二、**年工作总结

1、在工作中，我以为客户着想，客户方便的服务理念，完成服务项目。

在维护中，学习研究，逐步改善，使用简单、易用、实用的方法和软件工具，处理问题。

在去年的几次较大规模病毒软件扩散中，以充分为客户尽快恢复的态度，减少破坏程度和损失，恢复工作状态。

4、集团软件正版化上，根据领导的要求，与同事一起，克服安装验收时间短、电脑性能有差异、客户时间不统一的困难，在规定时间内，除坏电脑或个别的外，完成主要软件安装。

5、小区智能化方面，处理了楼宇对讲系统、监控系统的日常维护。在市内的小区维护，主要围绕世纪花园、湖天一色、在水一方进行开展。在前辈带领下，掌握楼宇不能对讲、不能开锁、不能关门、线路安装、线路查找、监控系统处理等技能。

三、存在的问题

1、对售后服务工作，处理层次还不深入。停留在完成具体售后维护项目，在售后服务各项程序、综合处理、规范化、制度化上处理不够；对售后服务的水平、质量，建设性有待提高。

2、对具体维护项目的分析，客户关系的把握，优化处理不足。

20XX年是我们公司飞跃的一年，在公司领导英明决策下销售部率先导入蒙特后新车销售超千台，利润翻番，创历史新高。同时售后也有翻天覆地的变化，从以前的基本无章无序到现在拥有先进的制度化、服务流程标准化、日常工作表格化、检查工作规律化，同时也增加了员工的外出学习机会，并引进了先进的管理理念，提高了个人素质，为提高售后服务质量打下了坚实的基础，为了更好体现我们售后的服务质量、提高客户满意度，我们本着处处为客户着想的原则，增加了车间的硬件设施，配备了相关的岗位，改造了客户休息区为客户创造了一个优美舒适的环境。

20XX年下半年在四平各经销商当中，我们公司率先启用了服务顾问这一岗位，为推动我们公司的售后服务质量起到了决定性的作用。不但减少了客户的很多抱怨，以及工时费多、服务少的难题，而且还增加了进场辆和客单价以及客户对我们的忠诚度。

20XX年进厂台次是5427台，营业额是932368元，客单价是171元。20XX年我们的进场辆是7065台，营业额是1475256元，客单价是208。今年比去年进场辆增加了1631台，营业额增加了542888元，客单价增加了37.2元。从数据上看20XX年比20XX年有稳步的提高。可见公司对售后的整改是有成效的，但还有很多需要改善的地方，从人员的素质到标准化流程，执行力，技师的专业技能和车间的专业化设备都需要改善。虽然还有很多不足和困难，但是我们坚信20XX年将是我们售后大展宏图的一年。

20XX年我们的目标是进场辆增长百分之五十，营业额增长百分之八十，客单价增长百分之二十，的基础上还要把我们的服务提升到一个更高的档次。

最后，我们在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在售后服务工作中的诸多不足，尤其在如何提高客户满意度，增加客户忠诚度和服务理念的创新上，还大有潜力可挖，还要提高我们自身的素质。为此，面对即将到来的20XX年，售后服务部一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“把售后服务打造成四平铭邦的品牌”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保20XX年售后服务工作的顺利完成。

时光荏苒，转眼之间来到美通大众已有半年多的时间，在领导的耐心指导与帮助、同事的配合及理解下我对自己的工作有了很好的认识，现将20xx年我对客服工作的总结、认识与感想汇报如下：

一、工作总结

1、销售

a、四日内电话回访：从满意度系统中提取客户的联系方式及相关信息，通过电话与客户进行交流沟通并认真记录每一个回访结果，将客户反馈的意见或建议向销售部门及时反映，与销售顾问沟通协调，给客户处理意见，对不能当场解决的投诉，及时跟进，尽快给客户答复，保证客户满意度。

b、客户档案整理：根据满意度系统中客户信息填写客户电话回访表，按月整理存档，针对客户核实信息准确性及回访时客户的意见建议将客户整理排序以便对客户有清楚的认知，每周每月按时做出周报、月报整理存档方便销售部门及时了解客户情况，集团以及厂家要求检查的文件进行整理。

c、向销售顾问提供三天、七天、十五天需要关心客户名单提醒销售顾问交车后关心客户。

2、售后流失客户的电话招揽、一年以上未到店客户关心及原因分析，服务顾问定保首定保分配，每月首保客户进店整理。

3、客户维系在客户的生日、爱车购买次日发短信祝福客户。

二、认识与感想

作为客服人员，要具备良好的心理素质，尤其是针对抱怨客户，首先要平息客户的情绪，要让客户感受到我们代表

的是客户，我们就是客户在4S店的代言人，不能跟随客户的情绪来波动。要学会忍耐与宽容，耐心听取客户诉求，对不满客户进行原因分析，以便找到适合的解决方法，为销售后期做好安抚工作。我们要以微笑友好的服务来对待客户，这是对抱怨客户的法宝。

三、下步工作重点

对提出意见或建议的客户所反馈的信息，配合销售部门及时给予客户答复，达到客户的满意。做好客户维系活动，提升进厂数量，促使客户转介绍。

四、需改进的方面

在领导的指导、同事的帮助下我顺利的完成了xx年的各项工作的同时还存在很多的不足，在新的一年里我会努力提高专业知识，多学习汽车相关销售维修保养知识，了解销售流程，对在电话中有疑问的客户可以做到应对自如。同时对于工作中由于方式方法可能不对等原因对其他同事造成的不便深感抱歉。在新的一年里我会积极调整方式方法，希望20xx年工作愉快。

售后一年的工作也是结束了，回顾做客服的这些年，我做过售前，现在是在售后，对于客户的问题，我也是能很好的去帮助他们解决，这一年来，我也是有着很大的收获，对于售后有了更多的理解，对于公司的产品更加的了解。我也对我个人的一个售后客服工作来做下总结。

从售前转入售后，是我这一年工作岗位的变动，售前的工作很多是介绍产品的一个优势，帮助客户找到合适他们的一些产品，推荐给他们，让他们来购买，但是售后却不同，面对的都是购买了我们产品的客户，他们的问题要么是使用方面的，要么是产品问题方面的，以及需要维修之类的，和售前还是有很大差别的，在做售后的这一年里，我也是认真的去回答客户的一些问题，使用方面也是积极的去告诉客户如何的使用，尽量用通俗易懂的话语让客户明白该怎么做的，而且在遇到产品问题的时候，需要维修，我也是积极的配合，找师傅去维修，来把售后工作给做好，一年的时间，我也是适应了售后的工作，明白如果的去做才能更好的服务客户，解决问题，一年来我也是收获了很多的方法，让我在工作之中去把事情给做好。

做好工作的同时，我也是积极的学习，售后还是和售前有区别的，想要做好，我也是要掌握更多的技巧和方法，向同事学习，向师傅学习，然后自己也是不断地去琢磨，一个问题一个问题的去解决，这些知识的积累也是让我面对问题的时候更加的从容，更加的清楚该如何的做事情才能做好。通过工作经验的积累，我也是能把售后大部分的问题给解决了，还有不懂的我也是会去请教同事，在这一年里，我也是麻烦了同事很多次，在这些工作之中也是让我明白，维护好一个客户，给他们做好售后是多么的不容易，而每一次解决一个问题，客户也是会感谢我的付出，对我们的售后服务感到满意，我也是感到特别的高兴，证明自己做了一件很有意义的事情。

由于做售后客服的时间还是不久，也就只有一年多点的的时间，所以很多方面我还是需要继续去学习的，对待客户方面我的服务态度是没有问题的，但是在专业解决方面还是需要继续的提升，一些问题我也是会解决不了，需要同事帮助，在今后的工作之中我要积极的学，努力提升自己的工作经验，更好的去为客户服务。

20__年在忙碌有序的工作中过去了，回顾这一年的工作，我认为主要有两个大的方面：

一、制定自己的工作准则：

- 1、做每一项工作都按照安全规范流程操作，杜绝了安全事故；
- 2、每月到门店巡查至少一次，对巡查中发现的问题及时与门店的管理沟通，能够现场解决的问题予以直接解决，对门店提出的问题及时向部门领导反馈，在最短的时间内把需要做的工作做好，提前发现迅速解决，防患于未然；
- 3、对门店调整大的电路改造工作，提前做好计划，做好物料准备，坚决不拖门店改造的后腿，确保优质高效的完成工作；
- 4、对门店突发的用电设施问题，先在电话里沟通，初步预估什么地方出现了问题，带领相关人员准备相关的物件和工具，以便到达现场后能迅速排除故障；

二、过去一年的主要工作：

1、4月份主要的工作是天邦超市的开业及海坛超市的调整工作，两项工作在一个月里，人员少、时间紧、要求高，自己主动带头，和设备部的同事一起仔细研究，严格布局，规范施工，确保了天邦超市的开业以及海坛超市的调整按时保质的完成；

2、月份的主要工作就是辛安购物广场的大家电的装修开业。由于时间紧，家电需要的电的地方又多，还牵涉到品牌以及展台的布局施工问题。按照公司的要求，以及工作的流程，加班加点，严谨施工，使得所有的用电设施顺利安装完毕，一次试用成功，为辛安购物广场家电五一的顺利开业的设备工作做好了准备；

3、6月到9月主要就是总店东楼的装修调整以及卓庭超市开业的准备工作。总店东楼的装修是今年的工程，涉及的设施较多，工作量大。扶梯的更换、电路的调整、顶棚的装修、各个专厅的装修跟进、及专厅用电的布局及跟进都需要设备去做。因此这3个月基本每天都要加班，可我没有被累、工作量所吓倒，发扬中泽不怕苦与累的精神，工作积极主动、认真负责、思路清晰圆满完成公司交给的各项工作，为总店东楼装修工作做出了自己的贡献。9月份在有东楼装修工作的情况下，又有新店卓庭超市的准备工作。原本设备部的人员就不足，又临近中秋节各个门店也比较繁忙没有什么人员可以抽调的。面对工作我们设备一帮人没有畏惧，严格按照公司的要求及时准备好开业所需的各项设备。对需要用电的设施，从总的灯带照明到每个需要用的一个插座，UPS的安装、租赁户的用电施工，都做到细致到位。经过不懈努力，顺利完成了东楼装修及卓庭超市开业的相关工作。

4、9月份以后的主要工作，除去日常的巡店工作，门店需要的部分维修工作，就是提前对各个门店冬季需要进行保暖的水管进行统计汇总，并对各个店需要保暖的全部进行了处理，为水管的过冬做好了准备，另一项主要工作就是对闲置设备的整理。将闲置的货架设备以及附属配件全部集中到设备在柳花泊的仓库，对每一件都进行了分类整理，以便以后的使用。

在新的一年里，继续发扬中泽不怕苦、不怕累的精神，严格遵守安全操作规范及公司的各项管理规定，在领导的指导下及时、安全、高效、节约的完成各项工作。

自加入公司以来已经差不多快一年的时间了。这是我的第一份工作，在这里我从学校的一名学生踏上了工作岗位成为一名员工，在这里，我学到了更多的知识技能，各方面都有了提升。特别是在领导的支持和同事们的帮助下，我较好的完成了自己的本职工作。很感谢当初公司领导给我这个成长的平台，让我可以在工作中不断成长，不断学习，不断的提升自身的素质。

现将我这快一年的工作总结如下：

一、日常工作方面

1、要把事情细节化、条理化、规范化。

前台的工作比较琐碎，接听转接电话，收发传真、邮件、报刊，维护办公设备、送水、接待不同的来访人员等。刚接触工作时，有时候事情赶到一块就会有些应付不过来，显得手忙脚乱，心里也是特别的着急、烦躁，曾经一度我对自己的能力产生了怀疑，感觉自己根本就不能把自己的工作做好。有的时候虽然完成了工作，但是在工作过程中有些细节就没能注意到，做事情也显得没有条理。效率也就低了下来。经过不断的摸索和总结，我意识到要想优质的完成这些工作，首先要把工作从全局统筹好，再从细节入手，保持良好的工作状态，提高效率。只有永不懈怠的提高自己的能力，才能胜任看似简单的行政工作。现在，我已能较好的统筹安排工作，并努力把工作细节处理得当，争取给大家最到位的支持和服务。同时，规范化方面还需要加强，我也会在今后的工作中更加注意这一点。

2、保持较好的工作状态

人低为王，地低为海。行政本身是一个服务性和支持性的工作，尤其是前台接待。当有客户到访或是公司有大型会议时，前台就会负责一些茶水准备和服务工作，要了解到每个人的需求，适时地为大家服务。只有保持良好的工作状态，才能提升服务质量。在工作过程中，我要求自己避免消极情绪，谨记工作职责，时刻把自己的位置放到一个合适的高度，端正自己的对工作的态度。

3、学会沟通和团队协作

沟通，是一个人生存在这个社会必不可少的一种能力。前台工作需要对内、对外和各部门以及社会上很多人士打交道。沟通、以及良好有效的沟通显得尤为重要。我在日常的工作中，各项沟通基本畅通，但本身也存在着不少问

题。当一件事情发生时，很多情况下我在沟通时缺少积极性和主动性。总是花费时间去想这件事上，而不是及时的去了解、沟通，在处理事情时略显被动。因此，也浪费了一些时间，降低了工作效率。遇事积极主动，在第一时间去解决问题。不仅可以把工作更好的完成，也能促使自己养成做事不逃避、勇于向前、负责到底的品质。在今后的工作中，我会以这种标准去要求自己，争取把工作完成的更出色。

公司是一个整体，每个员工都是组成这个整体的一部分。无论我们身在哪个岗位，开展什么样的工作，始终都离不开同事之间的配合。这就要求我们要有团队协作精神。在良好沟通的基础上，和同事积极配合，团结协作，才能把工作做好。这点在工作中也深有感触。我也将一如既往的认真协作、积极配合，同时严格要求自己，把各项工作都做好。

二、加强自身技能和素养方面

走出学校，初入职场，在能力和阅历方面都很不足。经过这将近一年的学习和积累，我已能保证本岗位各项工作正常运行，但是还欠缺很多。我也在工作中找寻不足，抓紧学习，培养自己的各项能力。特别对我深有体会的是我的外语水平，有的时候由于经常的不开口讲英语，所以当接到外籍客人打来的电话或者是外籍客人来访时就会显的自己手忙脚乱，所以在以后的工作过程中我的加强自己的外语学习。在平常的工作中，看到同事的一些好的工作方法我也会悉心学习，真切感受到身边的每位领导和同事都是身上集着不同优点的老师，每个人身上都有我值得学习的地方。工作技能有时候也不光光是自己从书本上学习出来或做出来的，有时候也需要吸取别人身上的精华。

三、工作成果与存在的问题

1、现在对于前台的各项工作我已经能有条理的、冷静的去处理。特别是经过CEO峰会的锻炼，对于会场的接待、安排等方面也学到了很多。

2、存在的问题

(1)工作不够精细化：前台工作贵在精细，但有很多地方我还没有做到这一点。

(2)执行力不够：当接到领导指示，完成某项工作时，往往在执行上会有卡壳。这跟自己对任务和指示的认识、和自身对问题变通、行动都有关系。

(3)工作效率低下：由于自身知识结构和工作技能的原因，在一些工作中效率跟不上去。如一些文件的整理上，就由于办公软件知识和技巧的欠缺而不能够保质保量的完成。还有其他一些专业性较强的工作也是如此。以上的问题我必会在今后的工作中加以解决。

在这将近一年的工作中，我学到了很多，成长了很多。真的非常感谢领导对我的包容和支持，让我得以有这样的机会工作学习，不断成长。感谢同事对于我工作的帮助与支持，让我的进步了这么多。在接下来的工作中，我一定会再接再厉，争取做得更好。

两年来我一直在中国xx银行__市xx分理处工作，今年7月份跟随分理处从xx支行转到区分行xx部，经历了不同的上级主管行领导；我也在领导的培养帮助、同志们的关心支持下，从最初的储蓄柜员成长成为__银行优秀的个人客户经理。两年来，无论作为普通的柜台人员还是客户经理，我都始终遵循为客户服务的原则，将客户的利益放在第一位，尽职尽责，无愧于自己。现将我这两年来学习工作情况总结如下：

一、自觉加强理论学习，提高个人素质

首先，自觉加强政治理论学习，提高自身修养。我积极参加分支行党支部组织的各项学习活动，并注重自学，认真学习了_七一重要讲话、十六届四中全会关于加强党的执政能力的决定等，进一步提高了自己的理论水平与政治素质，保证了自己在思想上和党保持一致性，强化了廉洁自律的自觉性。认真学习银行新出台的各项政策，学习分、支行的经营分析会议，使自己在一线服务中更好的执行上级行的各项政策，提高了执行力。

其次，在业务学习方面，我不断的总结经验，并积极与身边的同事交流沟通，努力使自己在尽短的时间内熟悉新的工作环境和内容。同时，我还自觉学习商业银行营销策略、个人客户经理培训教材、金融案件分析与防范等与工作相关的政策、法律常识，积累自己的业务知识。

此外，根据分行安排我参加了个人理财师和个人客户经理的培训。在每周一次的培训中，丰富的课程学习使我的知识储备和层次得到了提高，并快速的进入了客户经理的角色。通过分行提出的“将xx银行打造成区域市场内客户首选银行”和“xx银行要成为大__市场份额第一”的目标学习，使我进一步理解了我行出台的各项方针和政策，看到了建行发展的巨大潜力，增加了我们业务发展的紧迫感。

二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作。

在__银行xx分理处工作的两年中，通过领导和同事们的支持和帮助，我完成了从储蓄员到个人客户经理的转变，期间我具体参与的工作和取得的成绩主要包括以下几个方面：

第一，作好客户分流工作，完善排班制度。作为储蓄员期间，我针对分理处客户排队严重的现象，在当时还没有大堂经理和人员没有增加的情况下，我经过认真分析和对业务流水的统计，同时借鉴其他行的经验，在和领导沟通交流以后，提出了设立综合柜台，将对公业务和对私业务合理的联系和统一起来，提高了柜员办理业务的效率，也在一定程度上缓解了客户排队带来的压力。此后，这种成功排班经验被介绍给支行其他分理处，并在一定范围内推广。

第五，努力与客户沟通，化解各类矛盾。客户经理是对外服务的窗口，是__银行对外的形象。个人素质的高低直接就反映建行的服务水平，因此我始终在努力完善自身的综合素质，给客户提供最优质的服务。然而难免也遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。分理处也实现零有效投诉的目标。

此外，我积极参加支行组织的各项集体活动。如先后参加支行工会组织的气排球比赛，跟随支行团支部到横县参加植树活动，到朝阳广场参加学雷锋活动等等，为此我获得20__年“工会先进员工”称号。

今年7月份由于xx分理处被划分到区分行xx部，一个同事被调走，另一个同事因早产而请假四个月，分理处人员就显得特别的紧张，在新人还没有到位的情况下，我牺牲自己，无怨无悔的进柜台顶班了三个多月。以身作则，和同事们一起顶过了最艰难的时期，得到了区分行xx部领导的高度赞扬。

两年来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，对公业务知识水平不够高，综合协调能力有待提高等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同志们对我进行监督指导：

第一，自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，特别是对公业务知识，全面提高综合业务知识水平。第二、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。第三、继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名优秀的客户经理。

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发