

售后工作年度总结报告(实用10篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

售后工作年度总结报告篇一

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

20xx年x月x日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

三

20xx年x月x日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年x月x日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主

对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

在物业公司x经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

售后工作年度总结报告篇二

（一）工作方面，不放松懈怠，完成工作如下：

1. 在公司的培训和同事的帮助下很快掌握了终端的常见故障，如何检查终端设备各个硬件是否有问题，如何安装回单机的软件，调试与测试。掌握了中信银行，华夏银行，建设银行，邮政，交通指挥中心新终端软件的使用、安装、调试、故障的处理，提高了日后对售后维护工作的效率。

2. 在实践中，在沈阳地区和同事一起安装了330台设备，长春地区40台设备。现在主要负责中信银行，华夏银行，建设银行回单机项安装与售后，邮政系统邮包机安装与售后，中国移动和中国联通自助服务设备的安装与售后。

3. 维护中，力保出现故障率降到最低，一旦出现故障，在电

话中无法解决的，都以最快的速度到现场进行故障处理（或预约时间处理）。售后人员是公司销售有力的保障，作好自己的工作就是给销售加分。

正如长春地区安装第一台回单机时为了见长春中信科技一面等到六点多，连银行负责人都说不好意思了，但我就是为了和科技部人员见个面，说一句话。在长春中信回单机项目和三泰的竞争上我们无法帮助，但在售后环结得到客户的肯定，上让客户看到我们比三泰售后作的好就是对销售最有利的支持。

4. 在每次的系统巡检工作中，都反复跟设备使用人员进行沟通交流，听听他们的建议和意见，指导他们一些常见故障的处理。比如建设银行五点下班，根据他们的要求，设置终端的自动关机时间，为客户省事又能保养设备。

1. 听从领导的安排，做好领导布置任务和本职工作；
2. 提高工作效率，把故障发生率降到最低。把常见客户能处理故障总结，每次对客户现场培训时不会有所遗漏。
3. 除了售后维护工作，同时要抽出时间学习一些其它的技能，提高自身的综合能力水平。

这一年来我学到了很多，也感受到了很多；看到公司的迅速发展，我深深地感到骄傲和自豪，也希望和公司一起进步发展。实现自己的奋斗目标，体现自己的人生价值，和公司一起成长。

售后工作年度总结报告篇三

销售经理的工作计划范文

以下是本人为大家整理的关于销售经理的工作计划范文的文

章，希望大家能够喜欢！更多工作计划资源请搜索工作计划与你分享！

一、严格要求自己，以身作则：

建立一支熟悉业务，比较稳定的销售团队。人才是企业最

没有培训的销售人员直接上战场是公司最大的成本1，集体加强对产品知识的学习。经常利用早会的时间分享行业新闻，产品新闻让每位同事对产品有个深一步的了解，从内心对产品认可，只有我们对产品认可了，才能在客户面前显出自信。2，销售技巧：发现问题马上处理。针对不对的员工用不同的方法就解决，理论与实践并进，针对每个人制定不同的培训计划，总之是缺哪补哪。

四、部门严格化：

1，纪律：早晨上班时间，早，中，晚会。部门的奖罚制度。适当的和员工保持距离，在部门树立威信。

五、客户管理：也就是根据我们所了解到的市场情况，对我们公司产品的卖点，消费体，销量等进行适当的定位。就是对一开发的客户如何进行服务和怎样促使他们提高销售或购买；对潜在客户怎样进行跟进。

六、销售目标：

根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，每周，每日；以每月，每周，每日的销售目标分解到各个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。如出现未完成时应及时找出原因并改正！帮助员工去完成目标。跟踪到位。

公司个人销售工作计划范文

一；对于老客户，要经常保持联系。

二；要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能向结合。

三；对自己有以下要求

1：每周至少要保障开发8个新客户，在保障开发新客户的前提下也要维护好老客户并提高其成交率，尽量能够保证每月完成业绩。

2：经常把自己名下客户和合作客户记一下看看有哪些工作上的失误有那些地方还可以改进，确切的说就是能不能够把客户的成交量提高，及时改正希望下次还能够做的更好。

3：在和客户交谈当中必须要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。

4：对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一直的。

5：要不断加强业务、行业专业方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同事们多交流，向他们学习更好的方式方法。

6：对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。

7：客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。8：自信是非常重要的。要经常对自己说你是最好的，你是独一无二的。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。9：和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

10: 为了我们部门的销售任务这个月我要努力完成3w的利润任务额，为我们部门创造更多利润。

以上就是我这一年的销售人员个人工作计划，工作中总会有各种各样的困难，请老大多多的指导，共同努力克服。为我们门店做出自己最大的贡献。

四;工作计划写作注意事项

第一，对上负责的原则。要坚决贯彻执行党和国家的有关方针、政策和上级的指示精神，反对本位主义。

也是可以达到的。

第三，集思广益的原则。要深入调查研究，广泛听取群众意见、博采众长，反对主观主义。

第四，突出重点的原则。要分清轻重缓急，突出重点，以点带面，不能眉毛胡子一把抓。

第五，防患未然的原则。要预先想到实行中可能发行的偏差，可能出现的故障，有必要的防范措施或补充办法。

业务人员月工作计划表

1、以上表格必须如实填写，不得弄虚作假。 2、本表也例如绩效考核内。

售后工作年度总结报告篇四

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，需从新学习。

就不要正面的去回答了，先从自己会的入手，尽量转移到别的地方去，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，要么就尽量往自己知道的扯少跟人家在那里废话。

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。

售后工作年度总结报告篇五

又工作了一个月，我们应该有新的收获吧。今天本站小编给大家为您整理了月工作总结表格模板，希望对大家有所帮助。

金秋十月，在院领导的支持下，在院团委的大力配合下，我们秉承中国青年志愿者协会“奉献、友爱、互助、进步”的宗旨，传承志愿服务理念，喜迎，我院青年志愿者协会开展了以下活动：优化图书馆学习环境、爱心接力[20xx]届交接仪式等。

在10月份里，秘书部的的主要工作是配合其他五大部门开展活动。

一、 优化图书馆学习环境——禁止带餐入内

为了让我院学生有更好的学习环境，提高他们的学习效率，在图书馆门前安排人员进行检查，主要由秘书部负责编排值班表，分为早、中、晚三个时间段。由于人员太多，很难合理安排，所以我们在安排值班表上拖延了时间，导致没有按计划开展。但是在我们的努力补救下，弥补了之前的失误，使活动取得很好的效果。

二、“爱心接力”活动

10月15日到10月19日，院青协举办了“爱心接力——唤醒沉睡在箱底的爱”的活动。爱心接力是本协会一年一度的活动，在此活动中秘书部主要负责活动中捐赠物品的清理。在活动进行的期限内，秘书部的成员每晚都会集聚办公室清理衣物，将所有衣物分门别类的整理，打包，并做好登记。“爱心接力”捐赠衣物整理情况如下：t恤586件、帽子57顶、围巾36件、裙子115件、外套286件、包包69件、上衣46件、棉衣70件、毛衣208件、裤子588件、鞋子588双、书籍42本，除此之外还有雨伞、文具、手表、皮带、毛绒玩具等等一些日常用品。爱心接力活动取得了非常可观的效果。

三、20xx届交接仪式

20xx年10月18日，我院青年志愿者协会举办了20xx届交接仪式。在交接仪式中出现很多的纰漏，比如，礼仪颁奖的衔接问题、ppt的播放问题，台签问题，现场人员的安排问题，以及疏散人员问题。在交接仪式前期，秘书部主要负责制作和发送邀请函，还有台签的制作，衣服的整理分发。邀请函我们如期的发到各个组织负责人手中。在制作台签的工作上，我们出现疏忽，只制作了一面的台签，我们会以此为鉴，在下次活动中认真的思考活动中需要注意的事项，争取活动圆满举行。

四、办公室的布置

秘书部其中一项工作就是院青协办公室的布置工作，在本届的办公室布置工作上，我们部门委员总是出错，工作结果不能令人满意，并且工作的效率非常低。对于这种现象我们会努力引导委员，帮助他们提高工作质量和工作效率。

20xx年下半年我们的工作正在一步一步的走向正轨，马上就要迎来中共。在今后的工作中，我们会紧紧跟随的脚步，共同沐浴的春晖，共同追随的神韵，不断前进，为人民、为社会作出一份奉献，共同打造更加灿烂美好的院青年志愿者协会。

在逝去的十月份里，秘书处的各项工作有条不紊地进行着。常规工作方面，及时按质按量地完成了每周月的排名及总结，并在书写方面有了很大的进步，争取做到了每张表格不涂改一个字，不出现一个错误。并与团总支办公室和谐地进行办公室的保洁工作，为学生会及团总支工作的开展提供了一个良好的环境。还积极认真地进行了每次大小会议的会议记录并及时发表了新闻稿。

总的来说，十月份工作成绩斐然，各方面都取得了一定的进步和成果。但干事的写作能力和水平还有待进一步的发掘和提升。在接下来的十一月份里，我们一定会再接再厉，争取更大的进步，改正工作中的毛病和不足。秘书处的工作一定会越做越好！

在十月份工作中，在政府办公室领导的带动下，在全体成员的帮助下，我从文书岗位转到秘书岗位后，紧紧围绕区政府办公室的中心工作，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，提高工作效率，较好地完成了各项工作任务，现作以简要汇报。

一、强化职能，做好服务工作。

我坚持从小事做起，从大事着眼，努力提高服务水平。一是围绕中心，为领导服务突出超前性。牢固树立为领导服务的

超前意识，全面把握领导的思想脉搏，正确贯彻领导的意图，当好参谋和助手。今年，我先后撰写了《关于在我区深入开展爱国卫生运动的调查报告》、《关于社区建设工作考察报告》、《关于加强社区建设，做好我区扶贫解困工作的调查报告》等3篇调研文章。在陪同领导到牡丹江市社区建设先进区考察后，将先进区的经验写入调查报告，并结合我区实际分析社区建设工作，民政局根据考察报告中先进社区创新精神在我区广泛开展社区建设创新大赛，调动了社区工作者创新工作的积极性。东光街道上林社区根据考察报告开展了楼道文化，在全市计生、城管、爱卫大检查中都被做典型的文化阵地进行宣传。二是搞好配合，为科室服务突出主动性。在开展重要工作中，我经常与科室领导互通情况，以求统一认识，步调一致，排除干扰，共同围绕中心工作搞好服务、当好参谋，变部门行为为政府整体行为，形成合力，提高整体工作水平。在防治非典型期间，我和卫生局领导加班加点、协同作战，在召开大型会议或上级领导来访等工作上，我都能够及时掌握信息，提前运作，尽可能为基层减轻负担。三是体察民情，为群众服务突出积极性。认真接待群众来信来访，对群众反映的问题及时登记，归口转办处理，使每次反映的问题都能得到圆满答复。在今年解决卧里屯地区噪声扰民、排水不畅等事宜时，我每天早晨先到xxx地区察看工程进展情况，倾听群众呼声，并及时向领导反映情况，得到市建设二公司群众的好评。

二、强化形象，提高自身素质。为做好秘书工作，我坚持严格要求自己，注重以身作则，讲奉献、树正气，以诚待人，树一流形象。一是注重思想建设讲学习。我始终把加强思想政治学习放在自身建设的首位，努力提高政治敏锐性和政治鉴别力。为此，我特别注意学习马列主义基本原理、邓小平理论及市场经济、法律法规等方面的知识和文秘工作业务知识，增强了驾驭全局的工作能力。二是爱岗敬业讲奉献。办公室工作最大的规律就是“无规律”，因此，我正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐、得与失、个人利益与集体利益、工作与家庭的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，一

年到头经常加班加点连轴转，尤其是防治非典工作期间，每天连续工作14个小时，白天到基层了解情况，晚上草拟文件、撰写信息，做到加班加点不叫累、领导批评不言悔、取得成绩不骄傲，从而保证了各项工作的高效运转。三是锤炼业务讲提高。经过近一年的学习和锻炼，自己在文字功夫上取得一定的进步。全年共撰写汇报份、领导讲话26份，报送《xxx突出基层政权建设》《xxx爱国卫生工作结硕果》等信息10条，在《xxx信息》刊发8条。利用办公室学习资料传阅或为办公室同事校稿的同时，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、同事请教，在不断地学习和探索中使自己在文字材料上有所提高。

三、强化大局意识，拓展工作思路。工作中，我注重把握根本，坚持抓大事、抓关键，推进各项工作上台阶。一是认真办文。公文是传达政令的载体，公文的质量和水平直接影响政令的畅通，今年年初，执行了新的公文处理标准，我在认真学习一书后，坚持发文前请同事帮忙，多次校对，确保无误。一年来，共起草区政府和政府办文件12件，无一件出现问题。二是严格办会。一年来，先后筹备路子会议、上级视察、现场会44次。无论哪次会议我都及时和主管领导及办公室领导取得联系，摆布好工作的各个方面和环节，调动各方面的力量，尤其是防治非典初期，会议多、任务重、人员紧、信息网络不畅通，我都能够克服困难，有效的落实领导的安排部署，保证了工作的顺利进行，也赢得了各方面的支持和好评。三是细心接待。凡是上级领导来我区检查，我都认真准备接待，根据领导拟定的接待计划，注意接待细节，先后接待了副省长程幼东带队的爱卫情况检查、区劳动就业中心剪彩、光明路剪彩等大型检查等20多次，未出现任何纰漏。

十月份的工作虽然取得了一定成绩，但也存在一些不足，主要是思想解放程度还不够，服务上还不够，和有经验的老秘书比还有一定差距，材料上还在基本格式上徘徊，内容上缺少纵深挖掘的延伸，在今后的工作中，我一定认真总结经验，

克服不足，努力把工作做得更好。

一是发扬吃苦耐劳精神。面对秘书事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，勇挑重担，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨炼意志，增长才干。

二是发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，不断积累，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛汲取各种“营养”；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，防止和克服浅尝辄止、一知半解的倾向。努力培养自己具有扎实的理论功底、辩正的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风、周密的组织能力、机智的分析能力、果敢的处事能力、广泛的社交能力、从而逐步达到“张口能讲，提笔能写，下手能干”的境界。

三是发扬超越自我的精神。要打破长期形成的心理定势和思维定势，勇于发现和纠正自己工作中的缺点、错误，不断调整自己的思维方式和工作方法，分阶段提出较高的学习和工作目标，不断追求，奋发进取，以适应各项工作超常规、跳跃式发展的需要。

售后工作年度总结报告篇六

1、学好本专业的`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出并及时的解决问题。

2、学会与人沟通。做我们这样的工作，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功倍。还有就是每次出差到现场作业时我们都要有个心里准备，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了

一定的损失，随时会把气撒到你的头上，在这个时候只能小心谨慎的应付了，我一般都会说，请你放心，我会尽快帮你解决问题，还有出门在外，说话一定要小心点，尽量往客户的心理出发，态度要好，不要顶撞人家，人家可是我们的上帝，当我们出去某种消费的时候，如果服务员有态度不好的，我们也会很生气，有时候还会找他们经理或者什么领导啦，讨个说法，换位思考如果换成客户机器出问题了，我们到达现场的时候肯定的先被大骂一通，然后自己还得干活，所以学会沟通会帮你解决很多的问题。

3、事前准备事后要多总结。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，如果到现场去的话，那就尽快分析故障原因，到达现场后及时的解决故障。

还有出差现场没有并没有别人说的那么美好，一个人的旅途总是那么的寂寞孤独，还要不怕脏，不怕累，不怕苦，这些都是技术人员的基本要求。

1：打造一个良好的服务团队，让服务人员每天去服务能开开心心的为客户提供服务，顺顺利利的返回公司。

2：提高服务人员的各项服务技能、及自身素质，经常做到无事就培训，多学习，多探讨，多总结，提高个人的不足之处，然而才能及时的为客户解决挖机所出现的故障。

3：接到保修后，及时的跟客户联系，了解问题的所在，能用电话解决问题的尽快解决，不能解决的，就准备好配件，然后尽快到达现场，解决问题，让挖机尽快的工作起来，如果客户有抱怨的话，一定要面对微笑，跟客户解释问题的所在，如果是客户人为造成出现的问题，也要跟客户说明，谨防下次在出现，如果客户不在现场的话，维修过后，一定要给客户回个电话，然后再检查挖机无问题了，在返回公司。

4：服务车的维护、服务车辆要经常的做好检查和维护，如有

问题要及时的去4s店维修，不能勉强开，或行驶，如果有问题自己没法解决或无时间解决的，要及时的汇报上一级领导，路上行驶也要安全行驶，不要经常的超速或违法行驶，搞好车内外整洁。

5：公司样机及二手车辆的维护、经常做好样机及二手机的检查，如有问题应及时的反应及处理，从而可以正常的运行和销售。

6：通过自己的努力，然而得到自己所应该得到的报酬。

我想我会努力的去维护好公司的品牌形象为公司争取创造最大的利益。

售后工作年度总结报告篇七

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。作为分公司的总经理，同时也很荣幸的被评为“杰出领导贡献奖”。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。

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，每月上旬上门服务一次，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，我们重点开展毕加索的推荐销售，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，先后和理工大后勤车队联合，成立校区维修服务点，将服务带入高校，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xx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“三垫一罩”，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。为了提高用户满意度，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意度。全年售后维修接车台次，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“服务治理年”，提出“以服务带动销售靠治理创造效益”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。

并设立服务质量角对服务质量进行跟踪及时发现存在的不足，提出下一步改进计划。分公司在商务代表处辖区的各网点中一直居于服务评分的前列，售后服务更是数次荣获全国网点第一名。在加强软件健身的同时，我们先后对分公司的硬件设施进行了一系列的整改，陆续建立了保养用户休息区，率先在保养实施了“交钥匙”工程；针对出租车销量激增的局面，及时地成立了出租车销售服务小组，建立了专门的出租车销售办公室，完善了用户休息区。根据当期市场特点和品牌部要求，我们开展了“三月微笑服务”、“五一微笑送大礼”、“夏季送清凉”、“金秋高校校区免费检查”、小区免费义诊、“冬季送暖和”等一系列活动，在客户中取得很大的反响，分公司的服务意识和服务质量也有了明显的提高。

三、追踪对手动态 加强自身竞争实力

对于内部治理，作到请进来，走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的轿车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的展厅现场布局和治理提出全新的方案和建议；支部综合部和相关业务部门，利用业余时间，对xx市内具有一定规模的服务站，尤其是竞争对手的4s站，进行实地摸底调查。从中学习、利用对方的优点，为日后工作的开展和商务政策的制定积累了第一手的资料。

四、注重团队建设

分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销治理方面出现的问题，大家在例

会上广泛讨论，既统一了熟悉，又明确了目标。

在加强自身治理的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和专业素质。通过聘请国际专业的企业治理顾问咨询公司()对员工进行了如何提高团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

20xx年是不平凡的一年，通过全体员工的共同努力，分公司经营工作取得了全面胜利，各项经营指标屡创历史新高。

在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在营销工作及售后服务工作中的诸多不足，尤其在市场开拓的创造性，精品服务理念的创新上，还大有潜力可挖。还要提高我们对市场变化的快速反应能力。为此，面对即将到来的20xx年，分公司领导团体，一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“服务治理”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保分公司20xx年经营工作的顺利完成。

售后工作年度总结报告篇八

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。

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贯性，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。

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。

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%。

（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，在一定程度上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。

售后工作年度总结报告篇九

回首20xx年的售后行政工作，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考虑与思索。也感谢团队中各位领导和同事的帮助，让我很快适应了工作。

来到了售后服务部工作，刚开始的那段时间还不太适应，但

通过领导和帮助与引导，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。对于过程和方法是否得当考虑的不够周到与全面也要做充分的考虑和记录，通过时间和现场经验的积累来提高自己的处理问题的能力。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。

每个处理完成以后，我都养成了好的习惯，把每次的工作过程记录下来并分析，这样自己的水平提升的很快。

- 1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆。
- 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。

售后工作年度总结报告篇十

一、售后机处理情况

__月26日至__月25日，售后共接经销商故障机2582台，返还经销商2291台，欠经销商291台，月欠机率为11.27%。

欠机的主要原因为：

1. 部分机型无维修权。在售后39款售后机型中，有20款我司没有拆机维修权，占总机型51.28%。这些机型的故障机只能返厂处理，完全依赖上游单位的处理能力。

2. 15款机型上游厂家已明确不再换新，占总机型的38.46%。余下的24款机型虽然给予翻新或报价翻新，但翻新回的机器多数外壳有明显磨损，导致部分机器返给客户后又退回。

3. 20款机型仓库无周转机可借，配件存量较低，依靠返厂换新和维修。

4. 经销商退货处理缓慢，报价款个别经销商付款不及时或故意拖延，导致积压售后无法解决。报价和退货机共46台，占总欠机量的15.8%。其中以_____最为严重，共有退货机33台，报价拖延近二个月。

二、欠经销商最多机型情况

__月13日借仓库周转机1698台，__月26日借仓库周转机1564台，__月1日借仓库周转机1498台，归还200台。

占用周转机数量较多的机型有：

高占用量的主要原因：

1. 前期销售量较大，且机器质量不稳定，导致后期周转机占用量居高不下。

2. 个别上游厂家维修和翻新速度慢，为提高下游经销商的处理速度，只能先用我司商品机进行周转。

3. 经过长期周转，绝大部分的机器外壳均有不同程度的磨损，不符入库标准，滞留积压售后。

三、下月售后工作重点

1. 按公司统一部署，在不影响售后正常工作的条件下继续压减借仓库周转机数量。

3. 调整售后维修人员结构，激发工作热情，按量考核，末位淘汰；
4. 强化前台文员服务意识，端正工作态度，规范服务用语；
5. 设立电子台帐，提高工作效率，加强数据统计与管理的能力；
6. 建立月度定期对帐制度，每月的最后一个周末与上、下游经销商对帐，并每周进行库存实物盘点。
7. 严格内部管理，加强报表、台帐等数据的准确性和完整性，强化安全措施和安全意识。

四、月度数据分析

1. 当欠经销商数量增大时，会直接导致借仓库周转机数量增加。造成此现象的原因一是前期所借周转机因外壳问题不能周转和及时退库销帐，二是因配件较少，在紧急情况下只好借机拆件或换新。
2. 当厂家欠机数量减少时，欠经销商数量也随之降低。这反映出上游厂家的处理能力对我们仍有较大的影响。如果上家出现问题，将对工作极为不利。

本月共接机2582台，返厂处理1640台，返厂率63.52%。1347台机器是依靠配件或拆机当地解决，占处理量的58.77%。

五、工作建议

1. 订购并贮备翻新和易损配件。周转机翻新后退库，降低商品机的占用。维修使用配件，尽量避免拆用周转机。未雨绸缪，贮备易损配件以备一年的保修期之用。
2. 加强配件以旧换新的周转速度，提高使用效率。

3. 希望领导能调整增加售后一台电脑和一名员工，建立售后电子台帐，提高查询效率，使故障率的统计和配件的订购更科学化，并且通过与手工台帐的核对，及时发现问题并进行解决。