

工作调动后的工作计划和总结 转正后的 工作计划(优质5篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

工作调动后的工作计划和总结 转正后的工作计划篇 一

20xx年我将以党中央重要思想为指导，以《幼儿园教育指导纲要(试行)》为指南，以创新为动力，以培养幼儿想像力创造力、让幼儿产生兴趣对于科学的、让幼儿懂浅显的知识为重点，提高幼儿多方面的素质。

二、工作目标

这学期我将担任健康和计算领域的教学，同时担任特色英语课教学。

(一)健康领域

- 1、积极参加幼儿园集体活动。
- 2、初步养成良好的生活、卫生习惯，能够做到生活自理。
- 3、懂一些安全保健知识，学习对自己的身体进行适当的保护。

(二)科学领域

- 1、对周围新奇、有趣的事物和现象有明显的兴趣和好奇心。

- 2、尝试运用各种感官感知周围环境中的物体和现象，喜欢探索和提问。
- 3、喜欢与同伴合作，尝试用多种方式表达、交流探索的过程和果。
- 4、喜欢在生活和游戏中学习运用简单的数、形、时空等数学知识，能在成人的指导下学习使用比较、分类、排序等方法。
- 5、关心周围环境、爱护动植物，萌发初步的环境意识。

(三) 英语学习的目标

- 2、幼儿掌握正确的英语发音。

(四) 保育目标

- 1、配合生活老师做好班级内与外的卫生同时，并能按要求将班级物品摆放整齐归类放好，教育幼儿要爱护班级物品。
- 2、养成饭前便后及时洗手的习惯，照顾好幼儿的两餐两点，对进餐慢的幼儿进行教育，并告诉幼儿不可以挑食，饭粒不可以掉在桌上和地下，要珍惜粮食。

(五) 常规教育目标

1、礼貌

先从自我做起，对领导、同事、家长都要面带微笑向人主动问好。给幼儿带个好头，并严格要求自己的言行举止，同时培养幼儿成为一名尊老爱幼、讲礼貌文明的好孩子、能友好与他人相处。

2、课堂活动纪律

要正确引导幼儿上课的坐椅子姿势、培养良好的课堂常规;不许随便下位置、回答问题时要举手、并学会尊重他人,安静地倾听他人的发言,养成不随便打乱别人的讲话。

三、教学措施:

- 1、开展丰富多采的教育活动,激发幼儿的学习兴趣。
- 2、合一日生活进行随机教育,并要做到持之以恒。
- 3、根据幼儿的兴趣特点,因材施教,多鼓励表扬,激发幼儿上进心。
- 4、尊重幼儿,耐心对待幼儿,保护幼儿那颗稚嫩的心。

四、家园沟通

- 1、通过电话、家访、手册、面谈等形式来了解幼儿在家与在园的各种表现。
- 2、在沟通时应注意热情有礼、对待特殊情况要冷静、有条理地进行交流总之,在今后的工作中,我将按照计划严格执行,把工作落实好,力求取得的教育效果。

工作调动后的工作计划和总结 转正后的工作计划篇二

坚持_的领导,坚持社会主义道路,认真学习_理论和_关于_三个代表_重要理论思想,以及十_大会议精神,政治思想水平有了进一步的提高。认真执行中纪委提出的_四大纪律,八项要求_,和卫生局制定的_五条禁令、五项规定_。进行经常性职业道德、遵纪守法、廉政警示教育。加强行风建设,贯彻教育、制度、监督并重的预防和惩治体系。在工作中,始终坚持以病人为中心,以质量为核心,视病人如亲人,全心

全意为病人服务。树立廉洁行医、以病人为中心的理念，全科同志自觉抵制不正之风，认真贯彻_主集中制，按时召开科务会，强化职工_主参与科室管理工作。主要作了以下工作。

1、有效解决看病贵的问题：降低医疗费用，减少病人经济负担，合理用药是每一位医生应尽的责任和义务，通过加强科室管理，药品比例已大幅下降，在我院产生了较大影响，使病人切实得到实惠，减轻了病人经济负担。药物比例较去年继续下降，现已达，低于医院40%的比例规定。严格执行_一日清_制度，增加了医药费的透明度。

3、合理用药、合理收费，切实减轻病人经济负担：合理用药不仅表现在对症用药，还表现在药物的合理应用方面。不仅要加强对药品各种知识的学习，特别是毒副作用的学习，还要经常与药剂科专家进行沟通，真正做到合理用药。在不影响病人治疗效果的前提下，精打细算，用最少的费用进行的医疗服务，这也是我们普外科努力的方向。严格执行一日清制度，耐心细致的解释病人提出的问题，让病人明明白白看病，明明白白花费。

5、以全体科务会的形式，加强科室管理，用各种制度来管理科室，加强三级查房制度的落实，所有制度的落实均记录在案，在《科主任手册》评比中获得好成绩。

二、业务方面

普外科急症多，周转快，病床使用率为，较去年平中略升，出院人数与去年相比，今年852人，去年885人，较去年减少33人次，其原因与两腺分出，病人分流有关。业务收入与去年持平，毛收入在全院排名第9位(今年5571153元，去年4835376元，较去年增长)，纯收入排名第6位(今年1954266元，去年1805837元)，纯收入同比增长。效益(结余)排名第6位。药品比例由去年的降低为，低于医院规定的40%比例。平均住院日天，较去年增加天。基本完成医院下达的各项指标。

积极开展业务学习，在三基培训考核中合格率达100%。病人对医务人员服务满意率96%。科室班子在医疗质量上加强管理，使入、出院符合率、手术前后诊断符合率、甲级病案率、基础护理合格率等均大院下达的指标。杜绝医疗事故的发生，发生率为0。完成重大抢救(小肠多发性破裂、尿道断裂、颈椎骨折1例，脾破裂、失血性休克、肋骨骨折、左腓骨骨折1例)4例，危重病人抢救成功率达100%。积极开展单病种质量与费用控制工作。成分输血使用率为100%。

1、规范病历书写；

2、规范体格检查；

3、强化临床技能操作；

4、深化无菌操作技能和意识；

5、进一步掌握各种急救技术，加强对各种重大创伤和复合伤的抢救知识和技能的培训。更加全面系统掌握临床医学基本知识，外科不是一门孤立的学科，它与内、妇、儿的学科有着密切的联系，特别是呼吸、消化、心内等学科知识是外科治疗的基础。加强对各科基础知识的学习，掌握常见病、多发病的诊断和鉴别诊断，提高临床治疗水平，避免误诊误治，有效防范医疗差评。

工作调动后的工作计划和总结 转正后的工作计划篇三

护士要严格执行各项护理制度和技术操作规程，正确执行医嘱，准确及时地完成各项护理工作，做好查对及交接班工作，防止缺陷事故的发生，作为一名护士要用心护理每位病人，不仅要有良好心态，而且需要丰富的知识、娴熟的技能作基础。你是否在找正准备撰写“护士复工后的工作计划”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

作为一名儿科护士，我要好好规划2021年的工作，这样才能够做好这一年的护理工作，更好地为病患负责。

一、认真学习《医疗质量暂行规定》，增高护理服务质量

详细目标：学习医院下发的《医疗质量暂行规定》，认真履行职责，激发护理人员的服务热情，增高护理服务质量。

实施措施：

- 1、认真学习《医疗质量暂行规定》，按规定规范护理工作。
- 2、在护理工作中做到视病人为亲人，以“一切为了病人，为了病人一切，为了一切病人”为工作指导，认真履行护士职责，增高护理人员对服务意识的认识水平，激发护理人员的工作热情。
- 3、认真学习护士修养与礼仪规范，强化服务意识。坚持上班前举行服装整理仪式，使护士在工作中保持整洁文雅、端庄大方，为给病人提供舒心服务打下良好基础。

二、深入开展整体护理，全面增高职业素质

详细目标：继续开展整体护理，规范护理程序，增高整体护理病历质量，丰富健康宣教内容，更好的为病人进行整体护理。

实施措施：

- 1、学习《儿科学》，熟悉有关疾病的病因、病理及发病机制，丰富健康宣教内容。责任护士深入到病房，加强对患儿家属的健康宣教，增高用护理手段解决问题的能力，促进患儿早日康复。
- 2、听有经验的老护士讲课，学习整体护理经验。如遇模糊概

念，大家一起讨论，共同解决问题。

3、参与教学查房，分析存在问题，提出改进措施。

4、电子病历及时评价，坚持每周检查2-3次，发现问题及时纠正并通知到责任护士，防止类似问题再次发生。

三、重视护理人员素质培养，加强业务学习、技术训练，增高应急、急救能力。

详细目标：以《儿科护理学》为基础，不断学习业务知识。加强十五项护理技术及急救能力训练，增高护理质量，培养一支业务技术精，素质高的护理队伍。

实施措施：

1、每月参与一次专题讲座，自学并做好读书笔记。

2、增高小儿头皮静脉穿刺成功率，增高技术程度。

一、加强临床护理质量管理

1、加强护理管理，在我院护理部的领导下以创“二甲”，保“二乙”医院护理要求为目标，保障护理安全，为病人提供优质的护理服务，同时做好我科护士的量化和绩效考核工作，加强增收节支，创造护理经济价值。

2、加强护理安全管理，完善护理风险防范措施，有效地回避护理风险，为病人提供优质、安全有序的护理服务。

3、将各项规章制度落到实处，定期和不定期检查，监督到位，并有监督检查记录。

4、对重点员工的管理，如实习护士、轮转护士及新入科护士等，对她们进行法律意识教育，提高他们的抗风险意识及能

力，使学生明确只有在带教老师的指导或监督下才能对病人实施护理。同时指定有临床经验、责任心强的护士做带教老师，培养学生的沟通技巧、临床操作技能等。

5、完善护理文件记录，减少安全隐患。重视现阶段护理文书存在问题，避免不规范的书写，如漏字、涂改不清、前后矛盾，与医生记录不统一等，既要体现综合护理问题记录，又要体现专科护理的特殊性，使护理文件标准化和规范化。

6、完善护理紧急风险预案，平时工作中注意培养护士的应急能力，对每项应急工作都要做回顾性评价，从中吸取经验教训，提高护士对突发事件的反应能力。

1、组织新入科护士学习相关文件，领会文件精神和工作要求，正确理解开展“优质护理服务示范工程”活动的目的、意义、工作实质和具体措施等。

2、进一步完善分组责任制整体护理的工作流程，发挥责任组长作用，真正落实床位护士对分管病人的治疗性护理、病情观察、健康教育、心理护理和生活护理，为患者提供全程、连续、个性化的护理服务。改善服务态度、提倡文明服务、增强主动服务意识。加强沟通技巧，提高病人满意度、促进医患关系和谐。

3、加强护士分层管理，明确各层责任护士的任职资格与职责，制定规范的学习计划，申请到上级医院学习，上网查阅最新消毒感染知识，全面培训科室护士。分级培训每季度一次，全体培训每月四次，有考核有实践。全面提高业务素质，更好的做消毒灭菌工作。

4、结合专科特点，进一步优化服务流程，完善服务细节，开展特色，确立优质专科护理服务品牌。

5、每月召开工休座谈会一次。广泛听取病人及家属对护理工

作的意见，不断改进护理服务工作。

三、加强护士业务培训

1) 组织学习医院各项规章制度、岗位职责、护理核心制度。

2) 制定我科常见病护理常规并组织学习。

3) 制定科室业务学习计划，技能操作计划，并准备好课件，组织全科护理人员学习并进行考核，记录成绩。

5) 利用科晨会提问医院护理核心制度及常见病护理常规，使每个护士都能熟练掌握并认真落实更好的为病人服务。

6) 熟练掌握消毒器材及仪器的使用，加强设施的常规检查意识，平时加强对性能及安全性的检查，及时发现问题及时维修，保持设备的完好。

2、抓好实习生的带教工作：对进入的每一位实习同学，都要给予科室的岗前培训，并制定实习生带教计划，予以专科知识讲课，进行专科理论和操作考核，合格后方可离科。

四、今年护理工作目标

1、消毒物品合格率达到百分之百

2、做到手下送，更好为临床服务

3 按时业务学习，不断提高护理质量

4、认真搞好环境卫生，真正做到无菌、灭菌。

5. 刷洗、消毒、灭菌遵守操作流程，保证消毒质量。

1、重点加强对新入院护士、聘用护士、低年资护士的考核，

强化她们的学习意识，护理部计划上半年以强化基础护理知识为主，增加考核次数，直至达标。

2、加强专科技能的培训：各科制定出周期内专科理论与技能的培训与考核计划，每年组织考试、考核2—3次，理论考试要有试卷并由护士长组织进行闭卷考试，要求讲究实效，不流于形式，为培养专科护士打下扎实的基础。

3、基本技能考核：属于规范化培训对象的护士，在年内16项基本技能必须全部达标，考核要求在实际工作中抽考。其他层次的护士计划安排操作考试一次，理论考试二次。

4、强化相关知识的学习掌握，组织进行一次规章制度的实际考核，理论考试与临床应用相结合，检查遵章守规的执行情况。

(二)加强人文知识的学习，提高护士的整体素养，要求在职护士做好护士工作总结及计划。

组织学习医院服务礼仪文化，强化护士的现代护理文化意识，先在护士长层次内进行讨论，达成共识后在全院范围内开展提升素养活动，制定训练方案及具体的实施计划。

安排全院性的讲座和争取派出去、请进来的方式学习护士社交礼仪及职业服务礼仪。开展护士礼仪竞赛活动，利用“5.12”护士节期间掀起学礼仪、讲素养的活动月，组织寓教于乐的节日晚会。

(三)更新专业理论知识，提高专科护理技术水平。随着护理水平与医疗技术发展不平衡的现状，各科室护士长组织学习专科知识，如遇开展新技术项目及特殊疑难病种，可通过请医生授课、检索文献资料、护理部组织护理查房及护理会诊讨论等形式更新知识和技能。同时，有计划的选送部分护士外出进修、学习，提高学术水平。

一、加强自我管理，不断钻研专科理论与技能

作为一名专科护士，一名护士长，一位学科带头人，必须首先加强自我管理，不断加强自我学习，学习专科的新理论、新知识与新技能，关注本专科的前沿知识，不断给自己充电，以饱满的姿态、满腔的热情及丰富的专科底蕴来投入到本专业工作。

二、加强科室团队建设，提高护士主动服务意识

作为一名护理管理者，建立一支高效、团结、向上的急救护理团队是管理的首要目标，同时由于儿科护理工作与患儿的特殊性，要求儿科护士不仅具备过硬的急救技术还应具有较强的沟通协调能力及主动服务意识，为患儿及家属提供更优质的服务，因此，必须强化护士服务意识，引导护士主动参与科室及患儿和家属的管理，提高护士的能动性。

三、开展品管圈活动，提高护理质控水平

加强科室质量管理，体现持续改进是护理质控的永恒话题。作为一名管理者，科室的质控管理是基础也是关键。在医院开展品管圈的基础上，计划开展有专科特色的品管圈活动，组织全科人员进行学习，实施头脑风暴法，发挥全体护士的积极性，提高科室护理质量，并做好有关统计总结工作，体现持续改进。

四、加强专科培训，整改培训形式，提高培训效果

护理培训需要不断地强化，尤其是专科理论与技能，在总结以往培训的基础上，进行培训形式的整改，杜绝形式化培训，让护士主动参与培训，根据护士的层级对护士需掌握的内容进行归纳总结，高层级护士对低层级护士进行培训，提前准备课件并护士长参与审核，最后进行相关考核，力争达到学有所用。

五、不断开展新技术新项目，提高科研水平

在如今知识更新迅速的年代，应及时摒弃旧知识、旧理念，接受新知识、新观念，以适应学科发展的需要。带领全科护理人员不断开展新技术新项目，并提高创新意识与科研能力，开展新项目1-2项，带动全科护理人员进行相关科研设计与研究，做到用数据来证实，用实例来研究。

六、开展微笑服务，做好科间协调工作

根据专科特色，制定更详细、更实用的儿科微笑服务措施：继续开展责任制整体护理，护士包干病人，以便更好的与患儿及家属进行沟通，提高其健康教育的知晓率，以提高患者满意度；始终将“以病人为中心”的服务理念贯穿于护理工作中；继续开展“出院患儿的电话回访”；每月召开工作座谈会及护患沟通会，了解病人住院期间的感受、患儿家属的需求，征求患儿家属的意见，增进护患关系；同时，加强科室与急诊科以及其它各临床科室的协调工作，及时进行质量评价与反馈，促进急诊护理工作更有效的开展。

总之，作为一名专科护士和一名护理管理者，必须从更深更远的层次与角度来看待自我发展与学科发展问题，同时也必须从自我做起，从细节做起，带动全科护理人员完成计划工作，促进本专科护理的发展。

一、护理技能的提升

加强护理水平是我们每一个护士的任务，因为作为来到医院不久的护士需要做的工作有许多，同样要做的工作也很多，经常会因为工作忙碌忘了学，造成自己一直在原地打转。在今后工作中，我会抽时间，找时间来学习，虽然我们的工作非常忙碌但是也有零碎的时间休息时间能够利用，只要利用得当就能够让我学到更多的东西，能够让我有更大的发展进步。所以在今后工作中我会加强工作的指导和安排，每天花

两个小时左右时间来学习护理技巧，学习提升自己，获取的途径会从护士长，同事之间获取，还会通过自我学习，主动汲取知识和养分，提高自己的能力锻炼出出色的护理能力，对工作中需要协助的一些医疗工具都会熟悉和记牢避免在工作匆忙时出现问题，避免自己因为一时不查导致动作收到阻碍。

二、多与病人沟通

在工作中医患关系主要是沟通不及时，沟通少造成的，为了避免不必要的事情发生，在给病人治疗之前，诊断之前，会提前与病人做好沟通，与病人家属做好协商，得到病人同意之后我们才会采取行动，如果病人或者其家属不同意，我们也会给出合理的建议，当然都会站在病人的角度去考虑问题，去为病人思考而不是私自做主，虽然我们想要及时给病人治病及时给他们帮助，但是病人自己的意见和家属的意见一样很重要。

同时对所有的病人都一视同仁，尊重病人，也会善待病人，减少与病人的冲突，在与病人相处的时候多尊重病人，不会因为病人患有各种疑难疾病而对病人有明显的歧视行为，一切都以病人的健康为主，沟通是建立在彼此尊重的基础上，彼此要相互体谅，把沟通做好，也要重视，不能制作一个不知声的人，这样对于病人，对于家属都不好，想要做好就要给他们更多的帮助，润物细无声，做要做的好，做的细致。

三、正常工作

每天的工作得按时，在医院我们护士的工作虽然没有医生那么重要，但是也不能随意的缺勤请假，遵守医院的各条规章和制度，做好自己分内的是，把我好自己的工作节奏，对工作充满热情，给病人看病不能三心二意，一切都必须要安全正确，在使用各种医疗用品和药品的时候注意日期，避免病人因为服食用过期药品导致病人病情恶化，出现突发时间

第一时间通知领导，通知相关人员，做好防范工作，把每日的工作都牢记在心中，做到心中有数，做好基础做好工作。

工作调动后的工作计划和总结 转正后的工作计划篇四

建议新一年工作可以从以下几个方面着手：(一)完善售后团队建设。拥有坚实的团队，才能够更好的面对客户带来的各种问题处理的问题，明确各部门工作职责，消除管理职责的模糊概念，明确划分各部，各岗位的应尽的职责，服务于整体。

(二)加强售后服务流程日常管理。服务流程是售后服务重要的一项内容，关系我们的业务水平以及客户满意度和4s店对外专业度，整体上应该要去严格执行流程，把按照流程作为一种行为习惯，高标准，高要去，用行为去改变售后服务方式，争取改变一个新的面貌。对于车间维修作业，除了技术之外要注重与前台工作人员的沟通，尤其注意维修之前，维修过程中，维修完工之后三个阶段主要问题的沟通，把问题具体化，把故障清晰化。

(三)加强培养业务人员技术水平的提高。前台要继续加强接车流程的培训之外，还要不断强化接车技巧，尤其对于疑难问题的解决和分析，为服务于前台工作，可以不定期从配件或者车间选派人员为前台人员交流或者知识讲座，针对常见问题，各个攻破，一方面熟练了员工的业务能力，而来促进内部的合作和交流，让我们的内部沟通更加顺畅。对于车间技术人员，通过培训，日常集体学习，探讨提高分析问题解决问题的能力，关系到我们4s店整体的对外技术形象，汽车技术的不断提高和更新，逆水行舟不进则退，要有一种与时俱进的精神。

(四)着重车间细节问题的监督和管理。好的团队离不开有效的监督和管理，尤其是监督前台和维修车间的工作环节，保

证和实现服务站“6s”的工作要求，注重协调工作中可能出现的情形，如维修挑单，洗车清洁不够，工作人员不配合等，严惩分明，敢于奖惩，维护服务秩序和管理规范。对团队的建设注重公平，公正，公开的原则，坚持团队利益最大化，保障个人利益最大化，实行考核和激励相结合的制度，努力营造浓厚的工作氛围，提升部门的凝聚力和整体战斗力。

(五)促进与集团或其它公司部门的合作。以更加开放的胸襟，以营利为宗旨，服务于整体大局，争取集团公司间的协作，尤其是在客户索赔，备件方面同其他兄弟同行公司进行资源共享，促进良性竞争，此外加强对外交流，扩大保险方面业绩的提升，打开市场，合理利用浪费，服务于公司整体战斗力。二. 售后经营发展目标. 1. 人员定编。2. 产值计划(一) 营业指标。

1. 实现售后总营业额600万。其中保险理赔不少于220万，车间维修及索赔不少于380万2. 实现客户满意度csi全年至少93%以上. 3. 基盘客户数1500人。

次。9. 年度纯正配件采购不少于80万，基本库存达到标准要求。

配件营销指标达到万。

10. 精品销售达到30万以上，基本精品配件库存达到10万以上。(二) 管理指标。

1) 主要为加强各部门培训工作。除了各部门自行开展的培训工作，部门之间可以交叉提供基础性内部培训工作，有利于部门间的沟通和协作。如配件或者车间可向前台人员一起交流配件或者汽车维修方面的常见的技术问题，或者交流工作中出现的各种问题，其中前台接车人员业务技巧培训不少于四次。专业技术基础知识培训不少于2次，车间维修技术培训不少于6次全年，对于疑难技术问题的探讨学习总结性活动不

少于3次。

2)开展部门内部活动不少于三次，通过集体活动，增强部门活力，提升集体凝聚力。

3)提出内部激励措施用于业绩，客户满意度，员工关怀方面的提升。(三)产值分配:3. 各项改善措施。

(一)完善售后团队建设。拥有坚实的团队，才能够更好的面对客户带来的各种需要处理的问题，明确各部门工作职责，消除管理职责的模糊概念，明确划分各部，各岗位的应尽的职责，服务于整体。(二)加强售后服务流程日常管理。服务流程是售后服务重要的一项内容，关系我们的业务水平以及客户满意度和4s店对外专业度，整体上应该要去严格执行流程，把按照流程作为一种行为习惯，高标准，高要去，用行为去改变售后服务方式，争取改变一个新的面貌。对于车间维修作业，除了技术之外要注重与前台工作人员的沟通，尤其注意维修之前，维修过程中，维修完工之后三个阶段主要问题的沟通，把问题具体化，把故障清晰化。

(三)加强培养业务人员技术水平的提高。前台要继续加强接车流程的培训之外，还要不断强化接车技巧，尤其对于疑难问题的解决和分析，为服务于前台工作，可以不定期从配件或者车间选派人员为前台人员交流或者知识讲座，针对常见问题，各个攻破，一方面熟练了员工的业务能力，而来促进内部的合作和交流，让我们的内部沟通更加顺畅。对于车间技术人员，通过培训，日常集体学习，探讨提高分析解决问题的能力，关系到我们4s店整体的对外技术形象，汽车技术的不断提高和更新，逆水行舟不进则退，要有一种与时俱进的精神。

(四)着重车间细节问题的监督和管理。好的团队离不开有效的监督和管理，尤其是监督前台和维修车间的工作环节，保证和实现服务站“6s”的工作要求，注重协调工作中可能出现

的情形，如维修挑单，洗车清洁不够，工作人员不配合等，严惩分明，敢于奖惩，维护服务秩序和管理规范。对团队的建设注重公平，公正，公开的原则，坚持团队利益最大化，保障个人利益最大化，实行考核和激励相结合的制度，努力营造浓厚的工作氛围，提升部门的凝聚力和整体战斗力。

(五)促进与集团或其它公司部门的合作。以更加开放的胸襟，以营利为宗旨，服务于整体大局，争取集团公司间的协作，尤其是在客户索赔，备件方面同其他兄弟同行公司进行资源共享，促进良性竞争，此外加强对外交流，扩大保险方面业绩的提升，打开市场，合理利用浪费，服务于公司整体战斗力。

二、售后经营发展目标. 1. 人员定编。2. 产值计划(一) 营业指标。

1. 实现售后总营业额600万。其中保险理赔不少于220万，车间维修及索赔不少于380万2. 实现客户满意度csi全年至少93%以上. 3. 基盘客户数1500人。

4. 日接车台次20台/天，月接车650台/月. 维修平均单车产值实现800元/台，保险平均单车产值1800元/台. 5. 车辆返修率低于2%. 6. 开展风行汽车讲堂不少于四次。7. 保修索赔通过率不小于95%. 8. 关于有针对性专业技术问题的学习讲座不少于两次。

9. 年度纯正配件采购不少于80万，基本库存达到标准要求。

配件营销指标达到万。

10. 精品销售达到30万以上，基本精品配件库存达到10万以上。
(二) 管理指标。

1) 主要为加强各部门培训工作。除了各部门自行开展的培训

工作，部门之间可以交叉提供基础性内部培训工作，有利于部门间的沟通和协作。如配件或者车间可向前台人员一起交流配件或者汽车维修方面的常见的技术问题，或者交流工作中出现的各种问题，其中前台接车人员业务技巧培训不少于四次。专业技术基础知识培训不少于2次，车间维修技术培训不少于6次全年，对于疑难技术问题的探讨学习总结性活动不少于3次。2)开展部门内部活动不少于三次，通过集体活动，增强部门活力，提升集体凝聚力。

3、各项改善措施。

一、指导思想xxxx汽车销售服务有限公司是一个快速发展的企业，为了配合适应公司的发展，需要提升现有团队的各项素质，故此对企业每位员工提出了新的、全面的标准及要求，同时公司还要不断的注入新的血液，用新的思想去更好的完善公司的管理与经营[]20xx年公司将以一个崭新的面貌去迎接更高的挑战，为了突显公司战略目标，必须坚持外培内训的措施，从而造就一支高素质、高标准的员工队伍[]20xx年将根据公司的发展战略，全力以赴加强员工技能训练，提高企业执行力，建设高效团队，加强培训管理，增强培训效果，提升公司员工队伍素质。根据员工调查表所反馈的信息以及公司的实际情况，人力资源部特制定了针对售后服务部现状而编撰的20xx年年度培训计划。巩固知识以及培养公司急需的人才。

二、培训需求调查结果分析

1、需要进行企业文化、商务礼仪培训的占6%2、需要进行产品知识培训的24%3、需要进行沟通技巧与谈判技巧的15%4、需要进行产品车型维修培训的30%5、需要进行助理技师手册培训的10%6、需要进行服务顾问的相关培训15%从调查数据上看，基层员工对培训是十分渴求的，也是我们急需解决的一个重要问题。同时中层管理者还提出要加强基层员工礼貌礼仪方面的培训，从公司的每一个员工的服务表现来提升我们

公司的整体形象。公司高层管理者认为:员工能够积极主动的要求培训以提高自身的业务水平为公司更好的服务是很值得鼓励推行的公司愿意为员工提供这个平台并且给予全部的费用支持,并且要对公司中层管理者进行更强的业务培训以带动基层员工的转训。

1、完善基层员工的培训课程,加强培训,显著提高基层员工的专业知识、服务技能;2、执行人才开发计划,培养一批公司急需的中层管理者;3、提高现有中层管理者的职业素质与管理技能;4、为公司高层管理者提高自身管理技能提供条件;5、进行规模的团队建设培训,加强部门、员工的沟通;6、积极宣传企业文化,增强员工对企业的认同感,提高企业对员工的凝聚力。

四、1--12月度培训内容概要:

1、售后服务部业务前台培训内容:

2、售后部车间培训内容:

1、整理客户资料、建立客户档案客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务,在办完有关手续或商谈完后,业务部应于二日内将客户有关情况整理制表并建立档案,装入档案袋□4s店售后工作计划。客户有关情况包括:客户名称、地址、电话、送修或来访日期,送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目,保养周期、下一次保养期,客户希望得到的服务,在本公司维修、保养记录(详见“客户档案基本资料表”)。

2、根据客户档案资料,研究客户的需求业务人员根据客户档案资料,研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求,找出“下一次”服务的内容,如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

1、售后服务工作由业务部主管指定专门业务人员——跟踪业务员负责完成。

2、跟踪业务员在客户车辆送修进场手续办完后，或客户到公司访谈咨询业务完后，两日内建立相应的客户档案。客户档案内容见本规定第二条第一款。

3、跟踪业务员在建立客户档案的同时，研究客户的潜在需求，设计拟定“下一次”服务的针对性通话内容、通信时间。

4、跟踪业务员在客户接车出厂或业务访谈、咨询后三天至一周内，应主动电话联系客户，作售后第一次跟踪服务，并就客户感兴趣的话题与之交流。电话交谈时、业务员要主动询问曾到我公司保养维修的客户车辆运用情况，并征求客户对本公司服务的意见，以示本公司对客户的真诚关心，与在服务上追求尽善尽美的态度。对客户谈话要点要作记录，特别是对客户的要求，或希望或投诉，一定要记录清楚，并及时予以处理。能当面或当时答复的应尽量答复；不能当面或当时答复的，通话后要尽快加以研究，找出办法；仍不能解决的，要在两日内报告业务主管，请示解决办法。并在得到解决办法的当日告知客户，一定要给客户一个满意的答复。

5、在“销售”后第一次跟踪服务的一周后的7天以内，业务跟踪员应对客户进行第二次跟踪服务的电话联系。电话内容仍要以客户感兴趣的话题为准，内容避免重复，要有针对性，仍要体现本公司对客户的真诚关心。

6、在公司决定开展客户联谊活动、优惠服务活动、免费服务活动后，业务跟踪员应提前两周把通知先以电话方式告之客户，然后于两日内视情况需要把通知信函向客户寄出。

7、每一次跟踪服务电话，包括客户打入本公司的咨询电话或投诉电话、经办业务员都要做好电话记录，登记入表(附后)，并将电话记录存于档案，将电话登记表归档保存。

8、每次发出的跟踪服务信函，包括通知、邀请函、答复函都要登记入表(附后)，并归档保存。

(四)指定跟踪业务员不在岗时，由业务主管临时指派本部其他人员暂时代理工作。

(五)业务主管负责监督检查售后服务工作;并于每月对本部售后服务工作进行一次小结，每年末进行一次总结;小结、总结均以本部工作会形式进行，由业务主管提出小结或总结书面报告;并存档保存。

(六)本制度使用以下四张表格：“客户档案基本资料表”、“跟踪服务电话记录表”、“跟踪服务电话登记表”、“跟踪服务信函登记表”。

工作调动后的工作计划和总结 转正后的工作计划篇五

管理实践中，计划是其他管理职能的前提和基础，并且还渗透到其他管理职能之中。小编为你整理了今后的工作计划和目标，希望你对你有所参考帮助。

- (1) 已慢慢熟悉公司运转流程、
 - (2) 对产品知识和常见的售后问题逐渐了解、
 - (3) 并能自行处理跟进。
-
- (1) 工作不够细心、
 - (2) 沟通能力，协调能力有待加强。
 - (3) 部分售后问题的流程不够清晰、

(4) 对自己的未来职业规划不够清晰。

(5) 不够稳定，性子比较急。

(6) 反映不够灵活，应变能力有待加强。

(1) 一定要严密，谨慎，宁愿做慢一点，都要细心认真。

(2) 在工作上锻炼自己的沟通和协调能力。

(3) 遇到不懂或者不是很清楚的售后问题，一定要谦虚向相关同事请教。

(4) 制定每天或者是每周工作计划，让自己条理清晰的，看那一项工作没有完成和完成的效果。

(5) 遇到事情先心平气和的静下心，认真思考，了解清楚后再在处理。

(6) 多接触不同的事物，改善。

司的运转流程，向更高职位发展。

工作能力，和专业技能。

和管理能力。

(4) 多看一些有助于工作和生活的书，提成自己的各方面不足。

一、作为一名新人，我觉得在初涉阶段，我首先要做到的是多向前辈及同事学习工作经验。我认为工作经验是极其重要的，学习工作经验能够帮助我在工作中少走弯路，提高工作效率和工作质量。

二、无论工作任务艰巨困难以否，我都要做到坚持与用心。我觉得能够做到坚持与用心，是进行工作的首要条件，没有这两个条件，谈何进行工作、谈何完成任务?而卧深知当初选择进入外联部的最终目的，那就是通过工作而获取实践经验并最终完成个人锻炼与个人素质的提高。

三、积极团结同事与组员，向团队靠拢。我认为团队精神在一个团体工作中也发挥很重要的作用，它就像是一种催化剂，使团体更好更快完成工作任务。所以在未来一年的工作中我要做到以大局为重，从整体出发，个人利益服从整体利益，积极团结队友与组员，以达到整体的最优目标。

四、以企协外联主人翁的精神与其他部门或协会成员进行正确的沟通与交流，相互学习工作方法和工作经验。一方面为企协外联增加更多的外部力量，另一方面提高自己的交际能力与工作能力。

以上就是我的工作展望，我会在实践中努力做到以上要求。期待在工作中取得好的成绩。