

# 幼儿园大扫除班级活动方案及流程(实用5篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！什么样的计划才是有效的呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 售后工作计划和目标篇一

1、作为与客户后续沟通的主要渠道，客服部扮演着重要的角色。包括客户数据收集，服务产品监查，客户关系的维系都是客户服务的工作。以“客户为中心”为宗旨，以“客户满意度”为目标，努力做好客户服务的工作；树立精品服务形象，提高售后服务管理水平，建立专业化队伍，将售后服务提高到一个新的高度和水平。

2、围绕公司20xx年产销15万台目标需要很好的服务支持，公司需要打造一支吃得了苦充满活力的年轻化、知识化、专业化团队，需要一套管理这个团队的行之有效的管理制度和考核制度，要充分发挥服务人员身处市场第一线的优势，收集行业内先进的技术信息和潜在的客户需求信息，要及时反馈外部质量信息和多提合理化建议，要塑造良好的“窗口”形象，要牢固树立“服务营销”的理念。

按照工作目标的要求以及最优化、可量化、可考核的原则：

1、延伸服务功能，做到售前、售中、售后、信息反馈的全方位服务。

2、缩短服务流程，避免多头服务，实现“来电一拨就通，一通就服务到底”的一站式服务。

3、加强团队建设，提高服务人员整体素质，全面改善服务形象。

4、根据产品销量及分布区域，逐步增加巡回服务人员数量，缩短服务到场时间。

5、加强客户档案管理和利用，提高回访频率，坚定用户再次购买信心。

6、认真贯彻执行公司方针，是售后工作的必须，对以往的成果要加以保持，在服务体系运作过程中发现的矛盾以公司目标为准。

7、服务体系素质建设，坚决推行服务有关管理制度，为内外部服务人员的工作建立细化的指标，除现有考核内容外，增补月度工作总结、服务过程记录等，实施内部培训。

1、保修期内客户回访率为100%。

2、服务满意率98%以上。

3、配件出货正确率为98%以上。

1、人员编制的完善；随着客服工作的开展，部门人员配备需要完善。

2、完善客服内部流程，管理培训，及相关管理制度；包括客服部主要内容的描述；客服中心员工守则；客服岗位职责；回访制度；客户抱怨/投诉制度的制定与实施。

1、客户资料的管理：客户资料要求按地区详细登记每个客户的完整资料，并做好日常维护工作，与销售部保持良好沟通，对客户地址、电话、负责人等有变更的要及时更改；配件供应厂商的信息要保证准确，以方便公司及客户处售后工作的

处理。

2、用户信息的管理：客户反回的售后回执单，全部录入系统，方便查找和统计、分析等。

3、产品质量信息的管理：收集客户反馈回的各种产品方面的投诉，做好分类、整理、分析工作，及时的交公司相关部门处理。

4、配件质量信息的管理：售后仓库要做好配件质量信息的反馈工作，针对重要零件如：电机、控制器、后桥、差速器、车架、前减震、轮辋焊合等做好数据监控，及时将异常信息分类、整理、分析，并报品质检验部以防批量事故的发生。

1、由巡回服务人员对其负责区域内维修技能不高或新开发经销商的售后能力进行评估，现场进行技术指导或定期组织到公司进行培训，提高维修技能，增强产品专业知识；对公司新产品、新技术要与客户及时进行沟通并详细讲解。

2、针对售后服务做的好的客户；引导并帮助客户建立独立的售后服务店，独立解决区域内所售车辆的维修，配件更换等售后问题。

3、加强对客户售后服务工作的监督检查，不符合公司规定的要进行纠正指导，发现严重违规行为的要及时反映到客服部，根据《经销商合同书》相关规定进行相应处分。

在服务过程中出现的客户投诉，应及时向上级领导反映，并详细记录实际情况。并整理及时交于上级领导等待处理；并严格按照客户投诉处理流程操作。应并协助各部门做好投诉处理，待事件处理完毕时，整理投诉单和各项处理文件归档备案。

随着新技术不断应用，产品更新换代周期缩短及客户期望值

的提高，客户服务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，对接待客户要注重产品基本知识和实际操作相结合，特别是实际接待能力的考核。巡回服务人员注重操作技能、常规故障排除能力和沟通技巧方面的培训，提高员工的整体战斗力。

### 1、日结周报，信息共享

每周将回访结果、客户反映情况以书面形式发馈给相关部门，便于及时掌握客户动态。利用质量周会时间，全面总结客户意见及反馈，总结当周服务质量，并分门别类制定相关的整改措施，并重点检查整改措施的执行情况。

### 2、各部门多方位合作，降低客户投诉

在接到客户投诉，或者在公司内部回访过程中发现的客户不满意时，客服部以书面形式通知相关部门和人员。并且由客服部专人根据部门解决情况再次与客户联系，确认客户满意程度。

## 售后工作计划和目标篇二

- 1、年度销售目标600万元；
- 2、经销商网点50个；
- 3、公司在自控产品市场有必须知名度；

### 二、营销状况

空调自控产品属于中央空调等行业配套产品，受上游产品消费市场牵制，但需求总量还是比较可观。随着城市建设和人民生活水平的不断提高以及产品更新换代时期的到来带动了市场的持续增长幅度，从而带动了整体市场容量的扩张。湖南地处中国的中部，空调自控产品需求量比较大：1、夏秋炎热，春冬寒冷；2、近两年湖南房地产业发展迅速，个性是中高档商居楼、别墅群的兴建；3、湖南纳入西部开发、将增加各种基础工程的建设；4、长株潭的融城；5、郴州、岳阳、常德等超多兴建工业园和开发区；6、人们对自身生活要求的提高；综上所述，空调自控产品个性是高档空调自控产品在湖南的发展潜力很大。

营销方式总体来说，空调自控产品销售的方式不外三种：工程招标、房产团购和私人项目。工程招标渠道占据的份额很大，但是房产团购和私人项目两种渠道发展迅速，已经呈现出多元发展局面。

从各企业的销售渠道来看，大部分公司采用办事处加经销商的模式，国内空调自控产品企业20xx年都加大力度进行全国营销网络的部署和传统渠道的巩固，加强与设计院以及管理部门的公关合作。对于进入时间相对较晚的空调自控产品企业来说，由于市场积累时间相对较短，而又急于快速打开市场，因此基本上都采用了办事处加经销制的渠道模式。为了快速对市场进行反应，凡进入湖南市场的自控产品在湖南都有库存。湖南空调自控产品市场容量比较大而且还有很大的潜力，发展趋势普遍看好，因此对还未进入湖南市场的品牌存在很大的市场机会，只要采用比较得当的市场策略，就能够挤进湖南市场。目前上海正一在湖南空调自控产品市场上基础比较薄弱，团队还比较年轻，品牌影响力还需要巩固与拓展。在销售过程中务必要十分清楚我公司的优势，并加以发挥使之到达极致；并要找出我公司的弱项并及时提出，加以克服实现最大的价值；提高服务水平和质量，将服务意识渗透到与客户交流的每个环节中，注重售前售中售后回访等各项服务。

### 三、营销目标

2. 跻身一流的空调自控产品供应商;成为快速成长的成功品牌;
3. 以空调自控产品带动整个空调产品的销售和发展。
4. 市场销售近期目标: 在很短的时间内使营销业绩快速成长, 到年底使自身产品成为行业内知名品牌, 代替省内同水平产品的一部分市场。
5. 致力于发展分销市场, 到20xx年底发展到50家分销业务合作伙伴;
6. 无论精神, 体力都要全力投入工作, 使工作有高效率、高收益、高薪资发展;

### 四、营销策略

如果空调自控产品要快速增长, 且还要取得竞争优势, 最佳的选取必然是——“目标集中”的总体竞争战略。随着湖南经济的不断快速发展、城市化规模的不断扩大, 空调自控产品市场的消费潜力很大, 目标集中战略对我们来说是明智的竞争策略选取。围绕“目标集中”总体竞争战略我们能够采取的具体战术策略包括: 市场集中策略、产品带集中策略、经销商集中策略以及其他为目标集中而配套的策略四个方面。为此, 我们需要将湖南市场划分为以下四种:

战略核心型市场——长沙, 株洲, 湘潭, 岳阳

重点发展型市场——郴州, 常德, 张家界, 怀化

培育型市场——娄底, 衡阳, 邵阳

等待开发型市场——吉首，永州，益阳，

总的营销策略：全员营销与采用直销和渠道营销相给合的营销策略

### 1、目标市场：

遍地开花，中心城市和中小城市同时突破，重点发展行业样板工程，大力发展重点区域和重点代理商，迅速促进产品的销量及销售额的提高。

### 2、产品策略：

用整体的解决方案带动整体的销售：要求我们的产品能构成完整的解决方案并有成功的案例，由此带动全线产品的销售。大小互动：以空调自控产品的销售带动阀门及其他产品的销售，以阀门及其他产品的项目促进空调自控产品的销售。

### 3、价格策略：

高品质，高价格，高利润空间为原则；制订较现实的价格表：价格表分为两层，媒体公开报价，市场销售的最底价。制订较高的月返点和季返点政策，以控制营销体系。严格控制价格体系，确保一级分销商，二级分销商，项目工程商，最终用户之间的价格距离级利润空间。为了适应市场，价格政策又要有必须的能活性。

### 4、渠道策略：

(1) 分销合作伙伴分为二类：一是分销客户，是我们的重点合作伙伴。二是工程商客户，是我们的基础客户。

(2) 渠道的建立模式□a.采取逐步深入的方式，先草签协议，再做销售预测表，然后正式签定协议，订购第一批货。如不

进货则不能签定代理协议;b.采取寻找重要客户的办法，透过谈判将货压到分销商手中，然后我们的销售和市场支持跟上;c.在代理之间挑取竞争心态，在谈判中因有当地的一个潜在客户而使我们掌握主动和高姿态。不能以低姿态进入市场;d.草签协议后，在我们的广告中就能够出现草签代理商的名字，挑取了分销商和原厂商的矛盾，我们乘机进入市场;e.在当地的区域市场上，随时保证有一个当地的能够成为一级代理的二级代理，以对一级代理成为威胁和起到促进作用。

(3)市场上有推，拉的力量。要快速的增长，就要采用推动力量。拉需要长时间的培养。为此，我们将主要精力放在开拓渠道分销上，另外，负责大客户的人员和工程商的人员主攻行业市场 and 工程市场，力争在三个月内完成4~5项样板工程，给内部人员和分销商树立信心。到年底为止，完成自己的营销定额。

## 5、人员策略：

营销团队的基本理念□a.开放心胸;b.战胜自我;c.专业精神；

(1)业务团队的垂直联系，持续高效沟通，才能作出快速反应。团队建设扁平。

(2)内部人员的报告制度和销售奖励制度

(3)以专业的精神来销售产品。价值=价格+技术支持+服务+品牌。实际销售的是一个解决方案。

(4)编制销售手册；其中包括代理的游戏规则，技术支持，市场部的工作范围和职能，所能解决的问题和带给的支持等说明。

## 售后工作计划和目标篇三

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。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。

### 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。

### 3、与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务

业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

- (1) 询问客户用车情况和对本公司服务有何意见。
- (2) 询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳。
- (3) 告之相关的汽车运用知识和注意事项。
- (4) 介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容。
- (5) 介绍本公司近期为客户安排的各类优惠联谊活动，如免费检测周，优惠服务月，汽车运用新知识晚会等，内容、日期、地址要告之清楚。
- (6) 咨询服务。

(7) 走访客户。

## 售后服务工作规定

- 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。
- 9、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。
- 10、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。
- 11、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”。

## 售后工作计划和目标篇四

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。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。

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。

业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

- (1) 询问客户用车情况和对本公司服务有何意见；
- (2) 询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳；
- (3) 告之相关的汽车运用知识和注意事项；
- (4) 介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容；
- (6) 咨询服务；
- (7) 走访客户。

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。
- 9、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。
- 10、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。
- 11、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”。

## 售后服务计划和目标篇五

售后服务的优劣,直接关系到公司的形象和根本利益。也间接的影响销售的'业绩。作为公司的一名售后服务人员,我还未能正式参加到服务队伍里.但我意识到要做好工作需要正确的态度,良好的个人习惯以及超高的技能.因此对自己工作作

如下要求：

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，一种产品许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好，所以这个时候就需要我们找出症结地点，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。完善《顾客满意度调查表》，争取顾客意见，以改善产品质量及性能。

随着煤机行业的不断发展，竞争不断增强，如何做好售后服务，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、善于思考、多与同事交流，努力不断提高本人的技能程度。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。

在过去的车间实习中获得了一些领会，在工作中间态很重要，工作要有热情，坚持积极的习惯，可以拉近人与人之间的距离，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。

团队合作，可以营造一种工作氛围，使每个队员都有一种归属感，有助于提高团队成员的积极性和效率。团队合作实现了“人多好办事”，团队合作可以完成个人无法独立完成的工作。搞好团队关系自然就搞好同事关系，这样工作是工作，更有利于工作的顺利完成。

“不以规矩，不成方圆。”认真严格履行服务制度，做到及时联系客户，有效处理问题，并认真汇报工作。按照工作调令，明确服务类型和故障，经服务部同意接受任务。服务人员到矿后，应态度端正、及时处理问题并传授相关知识。遇到难以解决的问题，应及时汇报并做好协调工作，尽可能最

快解决问题。服务人员应24小时待命，如果遇到家中有急事或自身生病，应向单位提出请假，并合理安排相关服务人员替代。

三包件，要认真填好“三包申请单”并经领导审核方才生效。三包前应明确质量问题所在，并认真鉴别，及时反馈给公司。

为规范售后服务工作，满足用户的需求，保证用户在使用我公司产品时，能发挥最大的效益，提高用户对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率。作为服务人员，应明确服务制度和工作内容，并能完善和改进。了解服务流程，制定服务标准。

2 对保修期外的产品，通过销售中心报价（包括零配件，人员出差等）费用迅速，果断排除故障，让用户满意。

3 对合同中要求进行安装调试的，在规定的时间内，组织人员对产品进行安装调试及对用户工作人员进行培训。

4 定期组织人员对重点销售区域和重点客户进行走访，了解产品的使用情况，征求用户对产品在设计，装配，工艺等方面的意见。

5 宣传我公司的产品及配件

售后服务过程，是一个有序的过程。这个过程中每一个环节都应该有相关规定及实施措施。一开始接到故障或质量信息到服务结束，都要做到信息准确才能及时有效地解决问题。解决问题后要进行后续事情处理（如做好售后记录工作，回报处理结果，做好售后调查），这样方能形成完整的历史备案以便追溯总结。