

2023年售后计划与总结(通用6篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

售后计划与总结篇一

xx年3月6日下午□xx“xx年售后质量报告暨xx年工作计划”会议在集团三楼报告厅隆重召开，制造公司320余名干部员工参加了会议。会议由制造公司副总莫长山主持。

在会上，技术工艺部xx就xx年售后反馈的质量问题，尤其是出口机组的质量问题以图片的形式进行了汇编，并向大会作了通报，让全体员工能够更加清晰地感受和了解销往国外的机组所发生的质量问题，以便在今后的生产中加以避免和改进。

陈总在制造公司xx年的工作规划中，首先对xx年的工作进行了简单的总结，一方面肯定了xx年取得的成绩，同时也指出了工作中存在的不足。同时，围绕吴总“提高质量、降低成本”的目标，明确xx年制造公司要重点做好的两项工作，一是从细处着手，采取综合措施，进一步提升产品质量。二是全方位开展降耗活动，降低产品制造成本，特别是要作好板材、铜管、铝箔、制冷剂、气体、电线等物资的控制。

质量是企业生存之本，为使xx年产品质量再上新高，陈总要求作好如下工作：一是紧密跟踪售后和检验，确保产品质量问题得到有效、持续的改进，重点是老问题的跟踪和新问题的改进落实；二是进一步完善和细化工艺，更好的保证产品质量；三是车间严格首件检验和“三检”制度，严把制造过程质量关；四是持续进行员工培训，不断提高其技能，以技能保证

产品质量。对出问题和易出问题的环节进行重点培训;新员工和老员工培训要有区别;出问题点与不出问题点培训有区别;特殊工种、关键工种与一般工种培训有区别;五是细化质量责任制,加大考核力度,根除因责任心不强导致的质量问题;六是严格按体系文件要求执行,确保体系有效运行;七是学习国内外同行业名牌企业先进产品质量管理方法,提升出口产品质量。按照自找问题,自我否定的方法,提升水平。

- 1、车间调度会制度;
- 2、车间质量分析会制度;
- 3、车间技术准备会制度;
- 4、车间成本费用分析会制度;
- 5、管路现场评审会制度;
- 6、车间考评制度;
- 7、车间专检制度;
- 8、车间合理化建议奖励制度。

优秀的干部员工队伍是企业发展的重要保证。在人员培训和梯队建设方面,陈总也作了具体的安排和布署,要求各部门要发现人、培养人,用好人,做好员工的职业生涯规划。

陈总最后号召全体干部员工要养成认真负责、兢兢业业的工作态度,不论何种工作、不论事情大小,都要认真去做并且都要做好、做漂亮、做精致,使我们公司产品质量和基础管理在06年的基础上百尺竿头,更进一步。

最后贝莱特执行总经理康总对会议的召开给予了高度的评价,并对xx年市场环境和贝莱特空调的销路作了简单的介绍,同

时要求大家只有紧密团结在以吴总为核心的集团领导班子周围，按照我们制定的计划扎实开展工作，我们的目标就一定能够实现。

这次会议的召开不仅使全体干部员工明确了工作重点和方向，同时也增强了大家为实现xx年公司总目标的'信心和决心。

售后计划与总结篇二

客服工作计划怎么写，欢迎阅读工作计划网小编整理提供的售后客服工作计划范文。

售后客服工作计划(一)

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。

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；
- (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。

(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”。

售后客服工作计划(二)

一. 售后总体目标.

“优化管理，稳步发展。”

2018年我们的成绩有目共睹，虽然遭遇广州限牌政策的遇冷，但是我们的售后业绩仍然保持强劲的势头，我相信服务就是怎么样用最适合的方式去为客户解决问题，以活动应有的回报，“工欲善其事必先利其器”，为了更好面对客户问题，要求我们从实际出发，提出问题的解决方法，最终服务于公司的管理和运营目标。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。

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。

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) 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) 前台改善计划.

20xx年需要落实售后服务细节和接车的技能技巧提升工作。

1. 联系忠诚客户，吸引新客户，维护好客户关系，随着区域保有量的增加和工作的不断深化，把业务做精，做强，做大，提高客户满意度，减少客源的流失，特别是忠诚客户的流失，显的尤为重要，可根据客户回厂次数，客户的品质作为客户忠诚度的评价指标，找出我们的忠诚客户作为我们的重点维护对象。

2. 注重对流失客户回访及分析，服务顾问要找出客户流失的内在原因及提出改进措施，只有不断总结，自身才能不断进步。

售后计划与总结篇三

销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我别克售后部顶住压力在公司领导及全体干部员工共同努力下仍较好的完成上半年各项工作任务。

以下是我对我部20xx年上半年业绩的的分析报告：

20xx年别克售后的年终任务是xx万，截止20xx年6月底我们实际完成产值为xx元，，完成全年计划的xx%□与年初的预计是基本吻合的。

其中总进厂台数为xx台，车间总工时费为xx元(机修:xx元,钣金:xx元,油漆:xx元)，我们的配件销售额为xx元，其中材料成本(不含税)为xx元，材料毛利为xx元，已完成了全年配件任务的xx%□

决问题，避免问题由小变大，造成更大的损失。故上半年我们别克售后的物业及设备的维修费用仅有xx元，这是因大家的共同努力才使得物业维修费用不但不超标，并有节约。

现在许多公司都普遍存在人员流动性较大及人力资源配发等

问题，我别克售后现在全体工作人员为xx人，其中管理人员为xx人，员工为xx人（除管理人员外，前台接待为xx人，机修人员为xx人，钣喷为x人，仓管及保洁各x人）以上人员并不包括实习生，我别克售后也同样面临着关键岗位人员缺失等问题。故下半年我们将继续加强对员工各方面的培训及领导，从企业内部培训并发掘新的人才，能更好的'为公司服务。

售后计划与总结篇四

1、我方将负责向建设方提供完备详尽的系统硬件、软件方面的文档和技术资料以便你方更好地进行维护、开发和管理，包括以下内容：

- 1) 硬件性能指标说明书
- 2) 设备配置说明书
- 3) 操作系统说明书
- 4) 系统安装说明书

2、售后服务和技术支持

我方将对以下四方面的内容做出承诺，以保证系统正常运行：

服务的'，工作时间内，市内不应超过2小时；如果设备损坏，当日更换（代用设备）。

2) 定期回访，保修期内，回访周期为每季度一次；保修期外，为半年一次；

3) 保证在系统最终验收后按设备原厂保修期限保修（监控产品保修1年，防雷产品保修1年）

4) 保修期满后，我方将以不高于规定的价格提供系统技术支持。

售后计划与总结篇五

工作计划网发布售后2019年度工作计划，更多售后2019年度工作计划相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的《售后2019年度工作计划》的文章，希望大家能够喜欢！

xx年3月6日下午□xx“06年售后质量报告暨xx年工作计划”会议在集团三楼报告厅隆重召开，制造公司320余名干部员工参加了会议。会议由制造公司副总莫长山主持。

在会上，技术工艺部范强就06年售后反馈的质量问题，尤其是出口机组的质量问题以图片的形式进行了汇编，并向大会作了通报，让全体员工能够更加清晰地感受和了解销往国外的机组所发生的质量问题，以便在今后的生产中加以避免和改进。

陈总在制造公司xx年的工作规划中，首先对06年的工作进行了简单的总结，一方面肯定了06年取得的成绩，同时也指出了工作中存在的不足。同时，围绕吴总“提高质量、降低成本”的目标，明确xx年制造公司要重点做好的两项工作，一是从细处着手，采取综合措施，进一步提升产品质量。二是全方位开展降耗活动，降低产品制造成本，特别是要作好板材、铜管、铝箔、制冷剂、气体、电线等物资的控制。

质量是企业生存之本，为使xx年产品质量再上新高，陈总要求作好如下工作：一是紧密跟踪售后和检验，确保产品质量问题得到有效、持续的改进，重点是老问题的跟踪和新问题的改进落实；二是进一步完善和细化工艺，更好的保证产品质量；三是车间严格首件检验和“三检”制度，严把制造过

程质量关；四是持续进行员工培训，不断提高其技能，以技能保证产品质量。对出问题和易出问题的环节进行重点培训；新员工和老员工培训要有区别；出问题点与不出问题点培训有区别；特殊工种、关键工种与一般工种培训有区别；五是细化质量责任制，加大考核力度，根除因责任心不强导致的质量问题；六是严格按体系文件要求执行，确保体系有效运行；七是学习国内外同行业企业先进产品质量管理方法，提升出口产品质量。按照自找问题，自我否定的方法，提升水平。

xx年是管理提升年，为提升管理水平，陈总要求制造公司要建立和完善以下八项工作制度：1、车间调度会制度；2、车间质量分析会制度；3、车间技术准备会制度；4、车间成本费用分析会制度；5、管路现场评审会制度；6、车间考评制度；7、车间专检制度；8、车间合理化建议奖励制度。

优秀的干部员工队伍是企业发展的`重要保证。在人员培训和梯队建设方面，陈总也作了具体的安排和布署，要求各部门要发现人、培养人，用好人，做好员工的职业生涯规划。

陈总最后号召全体干部员工要养成认真负责、兢兢业业的工作态度，不论何种工作、不论事情大小，都要认真去做并且都要做好、做漂亮、做精致，使我们公司产品质量和基础管理在06年的基础上百尺竿头，更进一步。

最后贝莱特执行总经理康总对会议的召开给予了高度的评价，并对xx年市场环境和贝莱特空调的销路作了简单的介绍，同时要求大家只有紧密团结在以吴总为核心的集团领导班子周围，按照我们制定的计划扎实开展工作，我们的目标就一定能够实现。

这次会议的召开不仅使全体干部员工明确了工作重点和方向，同时也增强了大家为实现xx年公司总目标的信心和决心。

售后计划与总结篇六

公司本着优质、高效、发展的精神，以优质的产品、贴心的服务为理念，并公开、负责地向用户郑重承诺如下：

一、我方提供的产品保修期为二年，保修期内免费维修(人为因素或不可抗拒的自然现象所引起的故障或破坏除外)。并承诺在保修期内对我方提供的产品进行维护。

二、当产品出现问题时，我方工程技术人员与产品的生产厂商以最短的时间到达现场。

三、质保期后我公司会继续保持与用户联系,随时了解我公司工程产品的售后信息,以便及时采取纠正预防措施,并派专人进行定期检查。

四、技术培训、操作培训承诺

1、用户培训人员要求：

培训人员分：操作员、产品维护员。

操作员：管理日常工作、记录及简单维护，有一定的操作及维护经验。

产品维护员：除完成操作员工作外还负责产品的保养维护工作、一般问题处理、操作记录维护等。

2、用户培训方式：

在产品运行之后，验收之前为建设单位提供培训。通过培训使工作人员掌握本产品的操作，以及非专业人员掌握产品的使用、操作及简单维护。为期一至二周的课程后，进行本公司组织的书面和实践考核，不及格者继续培训。

3、现场培训：

我公司将在竣工之前，以提交的技术手册、安装手册等竣工资料为依据，对业主的工程技术人员进行现场培训。通过培训使业主的工程技术人员能够：

- (1) 了解产品的基本原理
- (2) 掌握产品的基本操作
- (3) 可进行简单故障排除

4、培训课程：

培训课程包括但不限于：

- (1) 各产品的基本原理
- (2) 各产品的操作
- (3) 各产品的维护

为满足培训要求，培训的工作人员应进行定期考察和最后考试。培训计划细节在详细设计阶段提交给用户并获得认可。

5、培训时间：

为期一周到二周(根据用户实际需求)