# 最新汽车4s店年度工作总结 汽车4s店活动总结(7篇)

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2024-08-28

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**汽车4s店年度工作总结 汽车4s店活动总结篇一**

小我主要有以下几点认识和体会：

1、通过三个月的历练，自身的组织协调能力获得锤炼，沟通能力和水平获得提高。就以每月的值班表为例，刚开端以为做一个值班表是一件很简单的事，但我清晰的记得第一次自力把五月份的值班表做出来的时候，出了许多的问题，才发明并不像想象中的那样简单，要统筹各方面的好处，既包管周六周日有员工值班又要包管值班员工的休息时间，调节好财务部每位员工都有同等的工作时间和休息时间。

2、实际的工作中让我更深刻的懂得书本的知识。在用用友做账的时候，顾客买车的车款，做借：预收账款/新车预收款/新车贷：主营业务收入/新车收入/春风日产/（xx车型），应交税金/应交增值税/销项税额，然后结转车款存入银行。在这历程中让我明白为什么做预收账款而不做预付账款，是做销项税而不是进项税。

3、入职培训对一个新员工来说异常重要。由于我来xx的时候，由于各方面的原因，我的入职培训相对其他的员工来说少了许多，但我没有因为培训少了而放弃向其他同事学习的机会，开灵活车发票看似很简单的工作，业代把填好的开票申请单和出库单，然后对比他们送来的单据开票，就这样我也出了许多的毛病，由于小我的不敷细心和业代检查的疏忽，涌现问题最年夜的照样车款的金额。阅历了几回这样的事情之后，首先自己在开票时一点要认真，其次要求业代认真检查。还有悦达过来开票如果出示的是手写的出库单一定要有管帐的签字，不然不赐与开票。

4、做财务方面的工作自己就有很年夜的风险。那是我第一次参加周末值班，第一次值班我就出了毛病，顾客的维修颐养费是785元，顾客是刷卡消费的，我其时不知为何帮顾客刷了455元，事后发明少收了330元，由于是第一次接触到这样的情况，也不知道该怎么处置惩罚。其时心里就对照的乱，幸好晓春和我一起值班，她让我给顾客打德律风。顾客是一位通情达理的人，款项我是顺利的追回了。我其时给陶司理打德律风的时候生怕他责备我，相反他并没有责怪我，而是对我说了一些勉励的话，阅历了这件事赞助我对风险意识的形成和提高。做财务一定要细心、谨慎。

5、工作中要常怀感恩的心、感激之情。感激司理给我历练的机会。没有主管的信任，没有这么多历练的机会，就没有我成长提高的空间。因此，我异常感激主管的栽培，始终带著一颗感恩的心投入工作，珍惜每一次历练的机会，认真、专注、负责地去做。

6、团队合作精力是克敌制胜的法宝。任何一小我分开团队的支持，既便有再年夜的本领，也难以取得长久的胜利。同事之间要相互赞助、相互配合，每月的值班表能获得很好的执行，是同事们的对我工作的很好支持。一位同事不在，他人顶替上来，将其工作漂亮的完成，这就是团队精力。这也是企业的核心价值不雅之一。

7、xx是一所年夜学校。工作中学习无止境、立异无止境。在xx九年的成长过程中，形成了一整套完备的系统，各项工作流程异常清楚，年夜到治理制度、企业文化，小到每一项工作、每一个流程，都是我学习的机会。我小我认为做工作很简单，然则要把简单的工作做好，做到让年夜家都满意就不是那么容易了。如何顺应同事心声，推陈出新，激发年夜家的介入热情，这就需要在工作办法的立异上下功夫。

**汽车4s店年度工作总结 汽车4s店活动总结篇二**

我受zz汽车销售公司委托，按照双方签订的委托监理合同，我巨宇监理公司，对zz汽车销售公司办公楼，维修车间、仓库工程项目，实施施工阶段的监理，现已完成了全部施工过程监理内容，对本工程监理总结如下：

本工程为xx市一汽4s店1#、2#展厅工程，位于xx市新华街南、东升路西、安北路局部地段。总建筑面积为7200m2。采用的图纸由内蒙古四维建筑勘察设计有限公司设计。本工程地上2层，局部3层。本工程基础为c10混凝土垫层、c20钢筋混凝土独立基础、c15一步毛石混凝土基础，c15二步毛石混凝土基础。基底标高为-1.850m。主体一层外墙370mm（不加保温）。整体现浇，7度抗震设防。外墙面抹水泥砂浆滚外墙涂料。立面窗为铝合金窗户，楼地面为水泥压光，三层顶做防水，做保温。

本工程由xx市一汽4s店建设，内蒙古四维建筑设计院设计，xx市巨宇工程建设监理有限公司监理，探勘察院勘测，xx市区质检站监督，xx市锦星建筑工程有限公司总承包。

1、坚持质量第一，以人为控制核心，坚持质量标准，预防为主的原则依据国家现行工程质量检验评定标准和强制性条文要求及国家有关质量管理方面的法律、法规文件来开展监理业务。

2、参加图纸会审：审批了施工单位提交的施工组织设计、施工方案施工质量保证措施，对关键部位的施工方法和工艺给予具体操作人员认真交底，从而确保工程质量。

3、对所有进场材料、成品、半成品构配件质量证明文件，出厂合格证，材料化验单进行了审核，对现场配备的用于检查构件的砼、砂浆质量的均在砂浆浇筑地点径行了随机取样制作。

4、在施工过程中，主要监督检查了施工过程中人员、施工机械、设备材料、施工方法及工艺操作对发现的违章操作和不按设计要求，施工图纸施工规范和质量标准施工的现象，进行了及时的纠正的控制，对重要部位进行了现场施工过程旁站监督与检查，确保了使用材料及工艺过程的质量，对容易出现质量通病的施工过程还进行了现场跟踪检查，以保证工程质量。

5、对工序产品的检查及工序交接检查，隐蔽工程检查在施工单位互检、自检。互检基础上建立人员还进行了工序交接检查，隐蔽工程都经监理人员检查并作出书面认可后方可进行隐蔽，防止质量隐患和质量事故的发生。

6、水暖、电照均设有专业工程师现场跟踪指导，对所有材料均做现场取样试验，在施工完成后分别做了试压、灌水、电气试运行等试验，从而保证了水、暖、电、卫工程的施工质量。

至20xx年11月15日竣工在参建各方的密切配合下，对整个施工过程中的各个环节严格把关，精心组织，精心施工顺利的保质保量的完成了整个工程的施工任务。

根据国家现行工程质量检验评定标准和强制性条文要求，办公楼、维修车间、仓库地基基础、主体结构安全可靠。楼地面工程、屋面工程、装饰工程、门窗等各分部分项工程全部合格。

**汽车4s店年度工作总结 汽车4s店活动总结篇三**

店售后部年终工作总结和明年工 作计划范文 1

众所周知，目前娄底的 4s 店如雨后春笋般迅速增长，随之人们 消费观念的越来越理性及成熟，对要求也越来越高。

弹指一挥间，转眼间半年过去，在过去半年中我们看到了市场经 济的残酷性，作为娄底宇森汽车 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 xx 年上半年业绩的的分析报告

一、别克售后的经营状况 xx 年别克售后的年终任务是 xx 万，截止 xx 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%。

二、物业维修成本 为了严格控制费用的支出，我们别克售后部制定了完整的物业的 设备检修制度，定时对所有的物业的设备进行检查，发现问题及时解 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。

三、人才资源现状 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。

xx 年上半年所存问题及下半年的工作计划

一、 总结上半年工作，因前台接待人员及机修人员的专业知识不够 专业和广泛，服务细节有所欠缺，在与客户接触时，他们有时无法提 供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。所以我们需继续加 强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高业务能力，加强 技术水 平；在服务过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想， 为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设性的建议，使我们的服务能 够让客户更加满意。

二、 以往我们售后因前台及车间的各项标准流程不是十分到位，且 工作人员面对工作时并不是十分细心， 致使在一些可避免的工作细节 上犯错误，故在下半年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心， 让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意 识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂勾， 从而使得 员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发 展，服务是重中之重。前台接待是别克售后对外窗口，前台接待人员 的一举一动，代表着别克售后部的形象，所以我们必为别克售后部乃 至企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继 续发展壮大下去。

三、 从营销策略上，上半年别克售后部在忠诚客户维系上有所不足， 客户在不断新增时也有着一定量的流失， 所以下半年我们必须培养和 维护一批长期稳定与我们合作的老客户，发展新的忠诚客户。我们会 从日常工作中给这些客户真正的关心， 当然照顾是建立在互惠互利的 基础上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部 分客户始终跟着我们走，真正做到“比你更关心你” 。

四、 价格合理化。价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一， 而为客户提供更优质的服务和合理的价格， 并且时时刻刻从客户的角 度出发制定合理的维修方案， 从而为客户省钱， 进而超越客户期望值。

五、 在目前市场环境下，各企业都处于微利或赔钱的状态下，这就 需要我们企业每一名管理人员、 员工节支降耗， 为企业节约每一分钱， 做为别克售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

六、 加强 5s 管理，坚持对机器设备的定期维护，及时发现损坏或无 法正常运作的设备并进行修理，从而提高车间的整体运作效率，降低 成本。

七、 面对上海通用对我司的明察暗访，我们应努力打造一支上下团 结，和谐有凝聚力的团队。遇事大家必须心往一处想，劲往一处使， 我们共同想办法、拿措施，解决问题，度过难关。

最后请公司各位领导放心，别克售后部一定确保全年的工作任务，争 取超额完成 xx 年公司下达的工作任务。

范文 2

下面对我这一段时间的工作情况做如下汇报

一、 通过学习和积累对…和…所从事的事业认识加深 …进步越快、 所做的事情越多， 为国家、 社会贡献的力量就越大。

这是我的一些理解。我来自一个偏远的农村，深知我们服务对象—— “农民工”的劳动环境的恶劣和生活的艰辛，而中国社会正缺乏组织尤 其是企业为这个广大的群体提供帮助，为他们谋福利。通过在...的工 作和学习，我深刻的认识到我们从事的是一个多么高尚的事业！ 或许一开始直到现在我们都不能得到足够的认同和理解， 我们取 得的成绩也不足以让我们骄傲。然而，我们正欣喜地看到，越来越多 的有志于为农民工服务的青年已经加入到我们的行列中来， 我们做的 许多事情也得到了政府的认可和越来越多机构——尤其是广大农民 工的支持和理解，我为能从事这样一份事业而骄傲。

当然， …作为一个发展中的企业还有诸多的不完善； 制度不健全, 市场开拓能力和部门协调能力的不足仍旧困扰着我们， 离目标团队的 建设还有一定的距离。我们需要进行革新甚至革命来改善自身，这也 许要付出很大的代价，需要勇气。

二、 认真学习岗位职能，工作能力进一步提高 在策划部和商务部期间， 我主要从事了会议期间媒体接待、 发卡、 发海报和网站调整意见整理等工作，工作中一直保持了很高的热情， 也得到很多伙伴的鼓励和帮助，取得了一定的成果，论坛后参会媒体 竞相给予了报道；发卡过程中通过深入接触农民工，对我们所服务的 对象有了更深刻的理解和认知， 总结了一些方法并尽我所能的宣传了 “…”品牌；在网站意见整理过程中，和很多同事进行了交流和探讨， 对公司有了更深入的了解，提了一些不够成熟的建议，为现在的工作 打下了一些基础，从中悟到了许多方法和道理。

当然我也认识到自身存在的许多不足；活动策划经验欠缺、计算 机水平差、做一些事情考虑不周等，因此我业余时间正在阅读大量的 书籍， 听许多讲座， 并不断的自我反省以求进步， 工作方法有所改进， 能力得到提高。路遥方知马力，岁寒可见后凋——相信通过不断的调 整和学习，我能更加胜任未来的工作，得到足够的认可和理解；我也 会努力改进，争取在适当的时候提出一些较为成熟的方案，为公司发 展建设添砖加瓦。

xx 年对于…和我个人都是十分关键的一年。我将努力克服自 身的不足，提高综合素质，以更加饱满的热情投入到工作中来。我坚 信“…”这面和谐的旗帜一定会高高飘扬于祖国的大江南北，期待着有 所作为，期待着和…一起跃上潮头！ 范文 3：4s 店售后前台工作总结 第一步

预约。

此步骤最重要的是

要让预约客户享受到预约的待遇， 要与直接入厂维修客户严格区分开。

这是决定此客户下次是否再次预 约的关键因素。公司开业先期，此步骤比较难做。主要是因为开始业 务量较小，预约和直接入厂维修的客户从维修的时间来看区别不大。

然而，雷克萨斯的客户对于时间一定是相当看重的!安排客户预约的 方法有几个：1.让客户知道预约服务的各种好处。2.在客户接待区和 客户休息室放置告示牌，提醒客户预约。3.在对客户回访跟踪时，宣 传预约业务，让更多的客户了解预约的好处。4.由 sa 经常向未经预 约直接入厂的客户宣传预约的好处，增加预约维修量。

第二步：接待。客户将车辆停好后，由引导人员将其带入维修接待区 域并根据公司要求介绍给某个 sa。此步骤其实就是一个 sa 与客户 沟通的过程，也就是一个问诊的过程。此过程 sa 应注意几个问题

1.问诊时间最少 7 分钟，这样的好处是：a 可以更多地准确地了解客 户的需求。b 可以为公司挖掘潜在的利润。c 可以更多的了解客户性 格，有利于后续的工作。d 可以和客户垫定一定的感情基础，有利于 后续的工作。

2.技术方面的问题如果 sa 自己解决不了，必须向车间的技术支持求 助，不可擅自作主。

3.查验车辆要认真仔细，但是不可让客户感觉我们防他就像防贼一 样。例如：查验车辆外观，可以说

先生，您看这里有块刮蹭，什 “x 么时候您有时间，咱走个保险，我帮您把它修了” 或者“您看这块伤， 。 您要是从这里上的保险，都不用您费什么事，我们直接就帮您把他修 了，手续特别简单” 这样说既可以解决客户对于 sa 查验车辆外观的 。

抵触情绪;又可以间接的帮助公司创造利润。

4.查验车辆的同时，要当着客户的面铺三件套。即使客户客气说不用 了等话语，也要坚持这样做。

5.明确向客户建议，取走车内的贵重物品，并为客户提供装物品的袋 子。如果，有些物品，如导航仪;mp3 等物品，客户不愿拿走，sa 可 以将物品收到前台的储物柜中， 并记录于查车单上。

如果是大件物品， 可以记录于查车单上，并向调度室说明此情况。

第三步：打印工单。工单是一个合同，要注意在客户签字之前，必须 向客户说明几个问题。1.工单中所做哪些服务项目。2.工单中的服务 项目工料合计约需要多少费用(估算值与实际值上下不能超过 10%)3.

工单中的服务项目所需的大概时间。对于雷克萨斯的客户，时间看的 可能比钱还重要。4.是否要保留更换下来的配件，放后备箱还是什么 地方。5.是否洗车。这就是“五项确认” 另外还要注意：1.所维修的项 。

目如果不是常见的维修项目，先要向配件咨询是否有货，多长时间到 货。

2.将客户车辆的车钥匙拴上钥匙卡， 记明车牌号;工单号;sa 名字; 车型;车辆颜色;车辆停放位置。3.如果客户有钥匙链，还要在工单明 显处注明。

第四步

实时监控。

此步骤就是监督工作的进程， 主要体现在两方面

1.完工时间。对于完工时间，在部门间的协作规定中，应该有这样的 规定：维修技师根据工单的完工时间推算，如果不能按时完工应及时 提醒 sa。当天取车的至少提前半小时，隔天取车的最好提前一天说 明。做为服务顾问也应该根据工单表明的完工时间，及时向车间控制 室询问工作进度。如不能按时交车，必须主动提前向客户说明原委并 道歉。2.估价单。对于在车间检查出来的各种问题，服务顾问必须先 自己搞清楚几个问题：a.隐形故障发生的原因，即为什么这个配件会 有问题，以及此故障现在的实际损害程度。b.此隐性故障在现在或者 将来可能会对客户本人或者客户车辆有什么样的损害。

c.维修此故障 需要花费客户多长时间及费用。d.如果估价单有很多隐性的故障，就 需要 sa 本人来替客户甄别哪些故障是现在必须修理的;哪些是暂时 不用修理的等等。最好把各个故障到底是怎么回事，以及损害的程度 一一向客户说清楚，由客户定夺。

第五步：终检。即车辆维修完成后，由 sa 对照查车单检查车辆。包 括，工单的服务项目是否都作了;车辆的公里数;车辆外观等等。

第六步：交车说明。这是比较重要的一个步骤。我们应该有一个交车 说明单， 此单上半部分应说明此次所有服务项目对于客户在将来开车 过程中应该注意什么。例如：此次更换了刹车片，那么 sa 应该在交 车说明单上注明， “已更换刹车片，请保持车距，注意刹车片磨合” 交 。

车说明单的下半部分应注明客户的车辆在达到多少公里后或者多长 时间后，应该做什么服务项目，这些服务项目需要多少时间及费用。

例如：您的车辆现在的公里数是三万五千公里，此车四万公里时需要 进行更换机油机滤;空滤;汽滤;空调滤;清洗喷油嘴;清洗节气门进气道; 四轮定位等服务项目。总计的费用约为八千元，需要的时间约为六个 小时。此外，还要向客户解释结算预览单，说明此次维修的服务项目 及费用，并带领客户结账。俗话说

“三分接车，七分交车” 交车做好 。

了就是下一次的接车。

第七步：送人。此步骤 sa 务必要做到两点。

1.要当着客户的面，撤掉三件套。

2.引领客户车辆至公司大门口，送别客户。

范文 4

年底一到，职场人真是既开心又烦恼，开心的是年终奖的发放，烦恼 的是年终总结及未来年度计划的撰写。其实，只要掌握一定的技巧和 方法，写好年终总结并不难的。作为汽车 4s 店的售后服务部如何写 好年终总结，关键把握以下几点

第一，回顾 xx 年度售后服务部的主要工作。 第二、三个关键内容——业绩、问题和改善计划缺一不可，并且一定 要先说售后服务服的业绩、再说问题，最后还要针对问题说出解决思 路及建议，层次一定要清晰。

第三，一份与众不同的年度总结一定需要用数据说话，这样的年终总 结才具真实性。

第四、展望 xx 年，为了将服务做细、做精，提高客户满意度、减 少客户流失，做出售后服务部的下一年度计划。

汽车 4s 店售后服务部年终总结范文如下，仅供参考

结合 xx 年售后维修总体运行情况来看，售后部基本实现了年初拟 定的工作计划。客户的承认是对我们工作的鼓舞，批评和建议则是工 作改进的方向。

为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短现对售 后服务部工作总结如下

一、xx 年度售后服务部的主要工作：xx 年售后部营业额：xx 万余元。毛利：xx 万余元，平均单车营业额：xx 元。xx 年共进 厂 xx 辆，其中润保 xx 辆。

（具体数据，可根据部门实际情况。

） 二、不足之处 售后服务部成立时间较短，新成员较多，制度不够完善，现场实践经 验较为欠缺，我们必须坚持加强现场实践的力度，在实践中培养增强 各种业务水平，同时要争取工作的主动性，提高责任心、专业心，加 强工作效率、提高工作质量。

要树立真正的“主人翁”思想，心往一处想，劲往一处使，积极主动共 同服务于公司的各项工作中。为公司更好的发展，为更好地服务服务 汽车贡献自己的微薄之力。

三、xx 年售后服务部的工作计划 确定并重点服务忠诚客户，随着辖区保有量的增加，将服务做细、做 精，提高客户满意度，减少客户流失特别是忠诚客户的流失显得由为 重要。为确保我公司更好、更快、更强的发展，现将售后维修服务部 工作展开计划如下： （一） 、客户管理细化 1、根据客户回厂次数、客户的品质作为客户的忠诚度的评价指标， 找出我们的忠诚客户，作为我们的重点维护对象; 2、通过对流失客户回访及分析，找出客户流失的内在原因及改进措 施; 3、对于我们的忠诚客户在公司举办的各种活动时优先通知，让客户 受到特殊待遇，增加客户对专营店的依赖感和归属感。

（二） 、续保率和预约率 入厂台次的增加导致维修高峰期时客户等待时间长和车间超负荷工 作，需通过预约工作合理调配，减少客户等待时间。

（三） 、资源共享、良性竞争 在客户、索赔、备件方面同其他店进行资源共享，促进良性竞争，减 少客户的流失及资源浪费;形成备件、技术互动的信息平台，提高整 体的战斗力; （四） 、人员培训 随着车用新技术不断应用，更新换代周期缩短及客户期望值的提高， 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，对接待注重产品基本知识和 实实践操作相结合，特别是实际接待能力的考核。维修技师注重操作 技能和常规故障排除能力的培训，提高员工的整体战斗力。

（五） 、增加维修人员 随着保有量增加和回厂频次的增加， 在加强管理提高工作效率考核人 均产值的同时，适当增加维修人员数量。

（六） 、团队建设 1、目标和表现形式 以公平、公正、公开为原则，坚持只有团队利益 最大化，才能确保个人利益最大化 本售后维修组织培训及考核，营 造学习氛围，提升员工服务理念及个人技能;进行职业道德、服务理 念、主人翁意识培训;塑造员工服务的工作态度，注重细节问题的发 掘，促使员工主动提高自身素质。

2、实施手段及措施 采用将所有培训及考核资料纳入员工个人档案、 团队意识直接与员工个人收入挂钩、团队意识强者优先考虑外出培 训、职称晋升、福利等优惠。

总的来讲，新的一年是富有挑战的一年。为努力实现公司质量目标， 售后服务部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好! 范文 5

作为汽车 4s 店的售后服务部如何写好年终总结， 关键把握以下几点

第一，回顾 xx 年度售后服务部的主要工作。

第二、三个关键内容——业绩、问题和改善计划缺一不可，并且一 定要先说售后服务服的业绩、再说问题，最后还要针对问题说出解决 思路及建议，层次一定要清晰。

第三，一份与众不同的年度总结一定需要用数据说话，这样的年终 总结才具真实性。

第四、展望 xx 年，为了将服务做细、做精，提高客户满意度、 减少客户流失，做出售后服务部的下一年度计划。

汽车 4s 店售后服务部年终总结范文如下，仅供参考

结合 xx 年售后维修总体运行情况来看，售后部基本实现了年初 拟定的工作计划。客户的承认是对我们工作的鼓舞，批评和建议则是 工作改进的方向。

为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短现对 售后服务部工作总结如下

一、xx 年度售后服务部的主要工作：xx 年售后部营业额：xx 万余元。毛利：xx 万余元，平均单车营业额：xx 元。xx 年共进 厂 xx 辆，其中润保 xx 辆。

（具体数据，可根据部门实际情况。

） 二、不足之处 售后服务部成立时间较短，新成员较多，制度不够完善，现场实践 经验较为欠缺，我们必须坚持加强现场实践的力度，在实践中培养增 强各种业务水平，同时要争取工作的主动性，提高责任心、专业心， 加强工作效率、提高工作质量。

要树立真正的“主人翁”思想，心往一处想，劲往一处使，积极主动 共同服务于公司的各项工作中。为公司更好的发展，为更好地服务服 务汽车贡献自己的微薄之力。

三、xx 年售后服务部的工作计划 确定并重点服务忠诚客户，随着辖区保有量的增加，将服务做细、 做精，提高客户满意度，减少客户流失特别是忠诚客户的流失显得由 为重要。为确保我公司更好、更快、更强的发展，现将售后维修服务 部工作展开计划如下

（一） 、客户管理细化 1、根据客户回厂次数、客户的品质作为客户的忠诚度的评价指标， 找出我们的忠诚客户，作为我们的重点维护对象; 2、通过对流失客户回访及分析，找出客户流失的内在原因及改进措 施; 3、对于我们的忠诚客户在公司举办的各种活动时优先通知，让客户 受到特殊待遇，增加客户对专营店的依赖感和归属感。

（二） 、续保率和预约率 入厂台次的增加导致维修高峰期时客户等待时间长和车间超负荷工 作，需通过预约工作合理调配，减少客户等待时间。

（三） 、资源共享、良性竞争 在客户、索赔、备件方面同其他店进行资源共享，促进良性竞争， 减少客户的流失及资源浪费;形成备件、技术互动的信息平台，提高 整体的战斗力; （四） 、人员培训 随着车用新技术不断应用， 更新换代周期缩短及客户期望值的提高， 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，对接待注重产品基本知识和 实实践操作相结合，特别是实际接待能力的考核。维修技师注重操作 技能和常规故障排除能力的培训，提高员工的整体战斗力。

（五） 、增加维修人员 随着保有量增加和回厂频次的增加，在加强管理提高工作效率考核 人均产值的同时，适当增加维修人员数量。

（六） 、团队建设 1、目标和表现形式 以公平、公正、公开为原则，坚持只有团队利益 最大化，才能确保个人利益最大化 本售后维修组织培训及考核，营 造学习氛围，提升员工服务理念及个人技能;进行职业道德、服务理 念、主人翁意识培训;塑造员工服务的工作态度，注重细节问题的发 掘，促使员工主动提高自身素质。

2、实施手段及措施 采用将所有培训及考核资料纳入员工个人档案、 团队意识直接与员工个人收入挂钩、团队意识强者优先考虑外出培 训、职称晋升、福利等优惠。

总的来讲，新的一年是富有挑战的一年。为努力实现公司质量目标， 售后服务部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好!

**汽车4s店年度工作总结 汽车4s店活动总结篇四**

时间总是在忙忙碌碌中过去了。但在4s店我学到了很多，也懂得了很多，下面把自己工作、学习情况在一个总结，不当之处请批评指正。xx年04月我入xx店，在汽车前台售后任职，在各位领导关怀指导、在周围同志关心帮助下，思想、工作取得较大进步。回顾入职来的工作情况，主要有以下几方面的收获和体会：

我入职以后才发现，我对前台售后服务的理解还只是皮毛上的东西，有很多东西是我从前没有想到的，因此，我的第一步就是对自己的定位及认识自己的工作。我感到，一个人思想认识如何、工作态度好坏、工作标准高低，往往受其所在的工作环境影响。我从一开始的懵懂到现在的熟悉，与上级领导和部门同事的帮助是分不开的。

如果让我概括这一段时间来我部门的工作状况，就是六个字，即：严格、紧张、忙碌。严格的工作要求、紧张的学习氛围和忙碌的工作节奏。从模糊到清晰，我充分认识到自己工作的重要性。

工作中，面对领导的高标准、严要求，面对周围同事积极向上的工作热情和积极进取的学习态度，面对紧张高效的工作节奏，使我深受感染，充分认识到，作为这个集体中的一员，我首先不能给这个集体“抹黑”，拖这个集体“后腿”，在此基础上，要尽快融入到大家共同创造的“勤奋学习、努力工作”的浓厚氛围之中。

在这种环境影响下，我的力争在最短的时间里熟悉自己的工作，在这一想法的实现中，我的工作标准也不断提高，总是提醒自己要时刻保持良好的精神状态，时刻树立较高的工作标准、时刻要维护好这个整体的利益来做好每一项工作。这也是我能够较好完成这段时间工作任务的重要保证。

应该说，过去的一年，是勤奋学习的一年。由于自己入汽车行业时间比较短，要想在同样标准的工作中做好做出色，必须付出更多的努力。通过学习，使我无论汽车服务接待、还是自己本职位的业务知识学习，都有了一个飞跃式的进展。这也更加验证了“只要付出，就一定有回报”的深刻道理。

回顾过去一年忙碌的工作，从开始的不懂到现在的熟悉，从刚迈出大学的青年到现在的准职业人，从部门同事的认识到相互之间的密切合作，每一次工作上的较大举动都对自己是一种锻炼，也是一种考验。售后汽车服务流程等几项工作我都会要求自己做到认真、细致、精心完成。

总之，汽车售后还是一个不断成长的部门，是一个锻炼人的好地方，我有幸伴随它成长，它让我一个涉世未深的人深刻的认识到自己，认识到工作的本质，那就是相互之间的协作，一个人可以才华横溢，但是没有其它人的协助，仅凭一人之力是什么都做不了的，我在工作中学到了很多工作上的事情，也学到了很多做人的道理。

尽管觉得很忙很累，但也体验到了苦中有乐、累中有得的收获感觉。我想这也必将为自己今后工作学习上取得新的进步奠定坚实的基础。

我也深知，工作中自己还有一些不尽人意的地方。比如，在接待上，还没有达到精益求精的要求；工作有时操之过急，缺乏深入细致的工作作风等等。

我要在今后的工作中努力克服不足，改正缺点，加强锻炼，以出色的表现为公司整体工作上水平献计出力，做出贡献。

**汽车4s店年度工作总结 汽车4s店活动总结篇五**

本人曾经在一家4s店担任会计工作，虽然时间短但是还是觉得有一些东西值得总结的。该4s店经营某品牌汽车，业务主要有两项：一是该品牌汽车的整车销售；二是提供售后维修和服务业务。由于本人在该店主要是核算售后服务这一部分业务，仅就在工作遇到一些问题发表自己的一点看法。

一、一般纳税人下 购买时，增值税进项税额=1,000\*10\*17%=1,700元 账务处理 借：库存商品 10,000应交税费-应交增值税（进项税额）1,700贷：银行存款 11,700 账务处理，借：银行存款 14,040贷：主营业务收入 12,000应交税费-应交增值税（销项税额）2,040 结转成本，借：主营业务成本 10,000贷：库存商品 10,000 本月应交增值税=销项税额-进项税额=2,040-1,700=340元

二、小规模纳税人情况下 购买时支付价款=1,000\*10\*(1+17%)=11,700元 单价产品成本=11,700/1,000=元/件 账务处理 借：原材料 11,700贷：银行存款 11,700贷：主营业务收入 12,000应交税费-应交增值税 720

共2页,当前第1页12结转成本 借：主营业务成本 11,700贷：库存商品 11,700 本月应交纳增值税额为720元 第三，应交增值税额比较差额比较=小规模纳税人应交增值税额-一般纳税人应交增值税额=720-340=380元比例比较=小规模纳税人应交增值税额/一般纳税人应交增值税额=720/340=通过以上比较，该4s店将售后服务部门建立小规模纳税人单独核算，在增值税交纳上并不具有优势。

共2页,当前第2页12

【】

**汽车4s店年度工作总结 汽车4s店活动总结篇六**

在这三个月的实习中，我对汽车的保养以及保养的必要性有了深刻的理解。汽车保养是很重要的，买了一辆新车，首先要懂得如何保养。汽车保养需要做的几项工作：

1、清洁汽车外表，检查门窗玻璃、刮水器、室内镜、后视镜、门锁与升降器手摇柄是否齐全有效。检查散热器的水量、曲轴箱内的机油量、油箱内的燃油储量、蓄电池内的电解液液面高度是否符合要求。

检查喇叭、灯光是否齐全、有效，安装是否牢固。检查转向机构各连接部位是否松旷，安装是否牢固。检查轮胎气压是否充足，并清除胎间及胎纹间杂物。检查转向盘的游动间隙是否符合标准;轮毂轴承、转向节主销是否松动。检查离合器和制动踏板的自由行程是否符合规定。

2、检查轮胎螺母、半轴螺栓、钢板弹簧骑马螺栓和u形螺栓是否牢固可靠。起动发动机后，察看仪表工作是否正常，倾听发动机有无异响。检查车辆有无漏水、漏油、漏气、漏电等“四漏”现象。检查拖挂装置工作是否可靠。

3、发动机油的更换。发动机机油的作用主要是对发动机进行润滑、冷却、密封、清洁、防锈、防腐……若没有机油，汽车的心脏就不能正常运转。使用矿物油，一般5000公里换一次机油。

4、汽车制动液检查与更换：汽车行驶一定的时间就要检查制动液，必要时需更换。制动液在使用一定时间后，会出现沸点降低、污染及不同程度的氧化变质，所以应根据气候、环境条件、季节变化及工况等及时检查其质量性能，做到及时更换。普通工况下，制动液在使用2年或5万公里后就应更换。原则上，不同型号的制动液不能混用，以免相互间产生化学反应，影响制动效果。不同车型，使用的制动液也往往不同。制动液有矿物油型制动液、合成型制动液等类型。

**汽车4s店年度工作总结 汽车4s店活动总结篇七**

一、上半年的工作总结

1、整个市场的销售情况不理想没有达到预期的目标，跟自身业务能力有莫大的关系。下半年将加强自身各方面知识的学习，整理工作的套路，总结以前的各种经验并分析希望能够得出一套适合自己适合品牌的工作方法。

2、工作中很多细节没有把握好，导致很多工作都做了无用功。争取以后把每个细节落到实处，不好高骛远，不急不躁，一步一个脚印地把每一个小事做好。

3、在工作过程当中没有把工作当着是自己的一份事业来经营，导致在工作过程中有些思想方面的停滞以及行动方面的懒惰。下半年调整好心态，理好思路，按照公司的指导思路去调整。将以一个积极主动的心态去面对工作，去迎接接下来的挑战。

4、随着工作时间的推移我学到了很多的东西，也体会了很多东西。但是还远远的不够，各方面的能力还很欠缺，对市场的把握还不够，对人情的关系建立还不到位。多了解行业相关的一些信息，了解市场的动向，竞品的相关信息，以及人与人怎么处理关系的方法。

1、第三季度

主要是做好市场网点的开发以及现有商场销售的推动，为让其能够持续的销售打好基础。

(1)、加强乡镇市场的开发力度，增加跑市场的时间，尽量少待在公司，提升市场开发的成功率。

(2)、xxx地区前期以我们带动销售为主，就以摆展做活动的形式。就是xxx地区前期一样，一有机会我们就过去摆展做活动，让其促销员认识我们，认同我们，喜欢我们。让其能够正常的销售。

(3)、xxx地区应做好相应的服务(售前、中、后)与联系，保持高密度的联系与沟通。并把感情进一步加深，时不时做些奖励政策或者一些客情关系。

(4)、在x月初就定好xxx的活动方案。所有现有商家做一次统一的活动，达到整个市场一盘棋，以点带面的效果，借机宣传我们的品牌以及产品。

2、第四季度

为销售旺季，在第三季度的销售情况下提升百分之50的销量。并做好市场的强势推广以及各项服务的跟进。

(1)、借助我们现有商场在当地的影响力与号召力，加大对其周边地区以及乡镇市场的辐射。达到以点带面，面面相连的效果。

(2)、分析第三季度各个地区的销售情况，针对不同的情况作出相应的调整方案，为旺季的销售打好基础，达到压货最大化的目的。

(3)、与商场和工厂一起做好市场的推广和服务，加强商场终端形象的建设为旺季的销售打好基础。

(4)、各种相关流程的完善，建立公司与商场良好的进销通路。

3、紧跟公司的发展战略步伐，以公司目标为最终工作目标。并加强自身业务能力的提升，以期跟上公司的发展所需。

4、积极开动思想，创造性思维把工作的每一个细节。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找