# 2024年售后部门工作计划范文五篇

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-10-18

*制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。什么样的计划才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。2024年售后部门工作计划范文五篇一一、提高客户...*

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。什么样的计划才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**2024年售后部门工作计划范文五篇一**

一、提高客户转化率。

1、提高客户信息的质量。提高跟客户的沟通技巧，在跟客户交流时，判断客户的购买倾向度及购买能力，将没有诚意，无潜在购买能力的的客户过滤掉，保留潜在客户信息传给销售。

2、做好跟销售的配合。在回访客户时，对于有意向但销售没取得联系的客户，将客户信息再次传给销售经理并附上回访情况信息，做到及时反馈，提醒销售联系。

二、全面的解答客户的问题。

客户会带着各种问题与60人沟通，尤其作为客服，客户需要从这里了解尽可能多一些的信息。所以为了拉近与客户的距离，明年工作中，希望通过自己的学习以及跟相关销售同事的沟通，来了解一些客户关心的知识，比如客户提到的招标、合同、付款、发货等销售相关环节事宜。

在与客户的交流中，客户会提到线下市场方面的知识，在客服工作这块，我认为自己没有了解产品线下的市场情况，没能很好的应对好客户的问题。在明年的工作中，可以的话，如果是涉及到我工作范畴的内容，希望能跟相应的产品经理对接，在工作能给予我一些支持。

三、着力提高自身网络营销能力。

首先需从接待网络客户开始。当市场部和内勤同事没有时间接待目标客户时，网络部可以去接待目标客户，帮客户讲解产品。尤其是从网络来的客户来公司看设备时，争取网络部这边可以独立接待目标客户。这就需要了解网络部主要推广产品的知识，了解产品的基本市场状况，例如调led光动力、co2治疗仪、半导体脱毛、水动力、308准分子治疗仪。明年这些产品的知识将重点加强。

四、避免核对成单信息的障碍。

在接待目标客户咨询时，记录好客户的单位名称及装机地。今年所有咨询客户中，993个客户单位名称记录全面，占所有客户比例的68%。明年的工作，争取将这个比例提高到85%，方便对单。

**2024年售后部门工作计划范文五篇二**

(一)创建“服务形象”。严格执行公司各项规章制度，在与客户沟通时使用文明用语；诚信为本，不轻易诺客户，的事必须办到、办好；不可忽视细节题目；对着装、仪表、手势等需严格留意，

(二)转变服务观念，把“要我服务”改变成“我要服务”。认真学习公司与品质有关各种体系流程和业务流程，以便随时应付客户提出的关于品质方面的各种题目，带着“多学习，多沟通，积极主动”的态度，深进到质量投诉的接收、与客户沟通、客户投诉的立即处理等各个工作中往，同时为客户提供质量三包处理(包修、包换、包退)

(三)增强责任感、增强服务意识，团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处，减少服务时效，当接收到客户质量投诉，应立即处理，减少客户因我司质量题目，产生的抱怨感，尽可能减少没必要要的损失，为顾客和公司带来更大的利益，同时务必在三天之内封闭客户的质量投诉题目。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，来更好的完本钱职工作，同时也增强团队合作能力，来更好的服务于客户。

(四)每次接收到的客户投诉按客户质量投诉处理规定(WI-xG-S6)，应即时反应给相干的制作部分(责任部分)，同时并填写客户投诉处理报告，针对质量投诉，制定纠正预防措施。每周对客户投诉情况进行统计分析，以便于更好的统计出质量题目的所在。每月月底将客户投诉以月报情势上报给上级领导，并送相干部分。

**2024年售后部门工作计划范文五篇三**

(一)快件跟踪

①查询快递物流，拨通相应查件号码，记下快递客服工号，报于对方需要查件的物流单号咨询你所需要的情况。查件后要及时把处理结果回复给客户并在淘宝上进行备注，注明查件日期、查件客服工号、处理结果和客服以便其它客服进行查看。如6-28联系工号xx更改地址，已更改宾。

②打破损、遗失报告在物流客服确认包裹破损或者遗失后以报告的形式向物流提交详情资料。报告需要交易详情复印件、快递底单复印件、发件人身份证复印件、衣服破损图片复印件并标注发货日期、派件地区、物流单号、派件结果、宝贝金额、查件客服工号，

例：19shop于6月28日由杭州发往北京单号xx在派件途中破损价值人民币xx元与工号xx联系请核实!

提交报告后在破损登记簿内登记内容：报告日期、物流单号、包裹情况、物流查件客服、宝贝价格、宝贝款号和处理客服。

例：6.xx(破损)工号xx价格xx元(货号xx)宾。

(二)退换货处理

由买家对宝贝不满意的而产生的换货或者退货。操作步骤如下：

①退换详情：仓库工作人员收到需要进行退换的宝贝后会拆包检查并登记收货宝贝的退换详情表格。注：当天下午四点后的包裹与第二天早上的包裹统一第二天下午三点左右发于售后进行处理。

②收到仓库工作人员发送的退换详情表格后按客户要求进行逐个处理。一般有两种处理情况：

1、换货。在收到有换货邮费时按客户要求可在E店宝内操作换出;如果无邮费可利用旺旺留言、短信和电话通知客户补邮费;特殊情况(质量问题)可免费换出。

2、退款。收到宝贝全新，不影响我们第二次销售时可通知客户申请退款。退款状态都要选择为收到宝贝要退货。

买家申请退款后状态，当前退款状态：退款协议等待卖家确认中，查看退款金额是否正确：正确的点同意退款申请;不正确的点拒绝退款申请并联系买家修。7天无理由退换拒绝不了可先点确认退款协议，在买进入退货状态后点拒绝退款协议可通知买家按要求修改退款协议。同意退款申请后状态，当前退款状态：退款协议达成，等待买家退货。通知买家操作退货给卖家输入退货快递单号。

拒绝退款申请后状态，当前退款状态：卖家不同意协议,等待买家修改。通知买家按要求修改退款协议。

买家退货后状态，当前退款状态：买家已退货，等待卖家确认收货。确定收到货后发给财务确认退款

3、售后登记。在E店宝系统内进行售后客户登记点客户-售后登记按实际情况进行记，登记类目有问题来源、客户评分、处理人、问题类型、处理状态和处理结果。

(三)评价处理

评价处理可通过阿里旺旺、电话、短信和邮件的等方式进行联系更改。电话联系是的沟通方式。

中差评处理流程：

中差评出现后将评价内容复制到淘宝备注栏里并备注自己名字，将旗子点为紫色。将评价有关信息登记到中差评处理表格中。

根据买家的评价的内容，分析买家的需求或者要求、态度。

买家对衣服不满意在衣服全新不影响二次销售的情况下，可以给予退换货。如买家态度恶劣，可向主管申请免费退换，尽量减少邮费支出;如衣服影响二次销售(穿过、洗过)可以帮他申请个VIP、下次购买送个礼物或者包邮等优惠。

联系后在备注栏里备注联系日期、处理进展与处理客服。中差评用语：

卖家：您好，请问是XX小姐(先生)吗?买家：是的

卖家：我是淘宝网的XXXX(网店名)，之前您在咱们这购买了XX产品，您还有印象吗?买家：想起来了，是的

卖家：呵呵，首先感谢您购买咱们的产品。今天看到了您给咱们的评价，我给您做一下售后。您是对咱们的产品不放心，还是对咱们的服务不满意呢?(找到问题的出现在哪里)

中差评联系结束语言

卖家：谢谢您。评价对咱们挺重要的，麻烦您给咱们修改一下行吗?您下次光临一定给您一个优惠价格。

买家：我不会修改评价

卖家：您上线之后联系咱们客服，咱们会教您怎么修改。买家：好的

卖家：十分感谢您!

通过旺旺给买家留言修改评价的步骤，如果还是不会操作可电话沟通。

(四)客户维护

发展潜在忠实买家

1、淘宝给所有卖家一笔宝贵的财富。那就是当用户成为你的买家以后，淘宝不可能收回这些买家，他们将成为你自己的资产，你维护的好坏将直接影响他们以后会不会继续购买你的物品。

2、忠实买家所产生的销售额通常能够达到一定比例。所以对于曾经购买过你的物品的买家除了做好第一次交易，更要做好后续的维护，让他们成为你的忠实顾客。

3、定期给买家发送有针对性的、买家感兴趣的邮件和旺旺消息。切忌不要太频繁，否则很可能被当作垃圾邮件，另外宣传的物品绝对要有吸引力!

4、把忠实买家设定为你的VIP买家群体。在店铺内制定出相应的优惠政策，比如可以让他们享受新品优惠等等。

5、定期回访顾客，用打电话、旺旺或者email的方式关心客户。与他们建立良好的客户关系，同时也可从他们那里得到很好的意见和建议。

**2024年售后部门工作计划范文五篇四**

一、指导思想

1、作为和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xx万台目标需要很好的服务支持，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。

二、部门总体工作思路

按照工作目标的要求及化、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。

三、工作目标

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。

四、人员要求

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。

五、客户信息管理

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。

六、加强客户的培训、监控工作

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。

七、投诉管理

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。

八、客服人员培训

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践操作相结合，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的培训，提高员工的整体战斗力。

九、团队建设

坚持以公平、公正、公开为原则，坚持只有团队利益化，才能确保个人利益化，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

十、弱项完善

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。

**2024年售后部门工作计划范文五篇五**

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。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”。

【2024年售后部门工作计划范文五篇】相关推荐文章:

2024年售后服务部门年度工作总结 售后部门年终工作总结范文大全

最新售后部门工作计划书范文大全 2024售后部门工作计划书怎么写

2024年部门总结报告怎么写 部门培训总结报告范文五篇

售后年终工作总结报告 售后部门年终工作总结范文大全

2024部门个人工作计划范文 个人年度工作计划范文五篇

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