# 4S店行政管理总结与计划 4s店行政人员工作总结和计划

来源：网络 作者：空山新雨 更新时间：2024-09-20

*做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。我们该怎么拟定计划呢？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。4S店行政管理总结与计划一一、 年度进车量及销量1、 从xx年、xx年销量情...*

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。我们该怎么拟定计划呢？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。

**4S店行政管理总结与计划一**

一、 年度进车量及销量

1、 从xx年、xx年销量情况来看，每年销量较好的月份为1月、10月、11月、12月。每年销量最低点为2月，8月，但是在15年8月份销量反而是上升趋势，原因是8月份公司销售政策有了大幅度的改变，销售顾问激情较高，所以出现反常情况。而每年的5月、6月、7月份销量平稳，没有明显的上升和下降趋势，上升最明显的月份为3-4月，11-12月，所以每年要抓住这几个月份冲量，在销量较低的月份打好基本功，做好宣传，收集信息，培训员工基础知识和竞品知识。

2、 从表1看出，天荣作为整个公司的主战场，15年天荣销量占总公司销量49%，北环市场占35%，二网及市场占16%。15年实销量419台，进车量368台，比例为1:1.1，20年应提升至1:1.5.

3、 20年要提高二网及市场销量，预计至少达到总销量的30%，并且优化库存，坚守先进先出的原则。

二、 各车型销量

1、 从表中可以看出，优优是我们的主打车型，占总销量的63%，

其中优优基本型、特惠1型、标准1型三个车型销量最大，各占优优车型的24%，18%，19%。 优胜二代占总销量的25%。在20年低价位车辆占据比例较大，也是冲量车型。 2、 优优柴油、优劲、优雅这些车型销量不大，应该作为我们的利润车型。

三、各人员销量

老员工中销量最高的是xxx，也是销量最平稳的一个，在新员工中，刘聪销量较平稳，高出辉销量直线上升。其它销售顾问销量时高时低，说明产品和竞品知识还不牢固，销售技巧有待提高。

四、客户抱怨及投诉

1、在全年销售过程中客户抱怨共计14次，投诉1次。其中3位客户抱怨合格证给予不及时，1位客户抱怨惠民补贴给予太晚，2位客户抱怨竞品车和二手车置换返利未及时给予，1位客户抱怨钥匙没有随车，1位客户抱怨我公司给客户安装的铝圈不是原厂铝圈，1位客户投诉合格证耽误时间太长。

2、在这些抱怨中，由于信息员及时与销售部沟通配合，最终关闭抱怨，没有考核。但是1位客户梅庆坤投诉合格证不及时，导致最终考核公司14000元，这也许是因为我们各部门沟通不及时所造成，给公司造成了很大的损失，在以后的工作过程中我们一定避免此类事情再次发生。

3、在以后工作过程中，首先要考虑事情发生的严重性，因为厂家客服部门是一个很严格的部门，并且考核严重，所以我们要引以为戒，加强各部门沟通，杜绝抱怨和考核。

五、客户满意度

1、由于我公司客服部门还不太完善，在回访客户过程中，客户对销售顾问的服务都很满意，但是有客户抱怨合格证给予不及时，其中有一位客户投诉销售顾问态度不好，造成客户抱怨，我已经向客户沟通了此件事情，也找此销售顾问了解了情况，确实存在销售顾问态度不是太端正的问题，没有和客户沟通好，我希望以后客服加强监督，销售顾问端正态度，提高客户满意度。

六、部门之间沟通问题

1、由于每个人的岗位职责不明确，导致部门之间沟通存在一定的障碍，遇到问题推卸责任，信息传达不到位，忽略时间观念，造成工作无法正常的进行。

2、每个人有时候要身兼多职，无法做到每项工作细致、认真。

3、每次例会解决不了实质性问题。

4、缺乏制度约束，导致人员不好管理，工作无法向前推进。

以上是我20年的工作总结，展望20，回望20，望金泽所有同事在新的一年里有不一样的收获!

**4S店行政管理总结与计划二**

一方面是：在保修工作上累计完成\*\*元业绩。服从公司领导安排，紧抓工作重点，积极配合售后工作，努力完成保修任务。这一年奇瑞公司售后保修政策及其严格，每月都有新的保修政策下发，使得工作较为艰难。但在实际工作中我不断总结工作经验，学习领悟商务政策精髓避免保修件误判出现对公司造成不必要的损失。灵活操作非保修件的保修工作，争取公司利润最大化，从而提升个人工资水平。

其次在11-12月份由于公司工作需要，服从公司领导安排调入备件工作。克服自身备件业务能力的不足及种种压力，努力学习备件业务知识，提高自己业务能力水平，带动部门员工工作能力及思想素质。积极与备件公司进行沟通，解决之前定不了、定不回的备件问题，改变之前缺件、拆件现象，避免漏定、误定。

在大力压缩库存的情况下确保库存达标率提高周转率。杜绝因备件问题的用户投诉。两月累计订货\*\*元，完成出库\*\*元。将为持续压缩库存，消耗库存呆滞件而努力奋斗!

\*\*年是不平凡的一年，也是机遇与挑战共存的一年。在欧美金融危机的影响下，在我国金融政策的调整下人们纷纷紧抓口袋、节衣束食，翘盼未来。汽车市场更是迎来了一个寒冷的冬天。在如此艰苦的环境中，公司在总经理的正确领导下，在各级领导及员工的努力下，公司迎风破浪，稳步发展。销售及售后业绩均较往年有所提升。

沉思回顾，工作使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。

\*\*年

工作计划

主要针对配件6s管理：整理，整顿，清洁，清扫，素养，安全。配件部要保持定时的卫生清扫、货物处理、安全防范措施，做到整洁有序。另一面是配件进销存管理，储位管理，存货管理，经营管理。保持备件公司库存达标率与库存周转率的合理水平，既符合厂家考核要求，又避免资金过度积压，保持良好的配件周转及资金的合理利用。

**4S店行政管理总结与计划三**

在上级公司领导的正确领导及大力支持下，在甘肃美源汽车销售服务有限公司领导班子的正确指导下，面对激烈的市场竞争及严峻的形势，行政部紧紧围绕管理、服务、培训人事等工作重点，注重发挥行政部承上启下、联系左右、协调各方的中心枢纽作用，为公司圆满完成年度各项目标任务作出了积极贡献。现将一年来的工作情况汇报如下：

一、加强基础管理，创造良好工作环境

为领导和员工创造一个良好的工作环境是行政部重要工作内容之一。一年来，行政部结合工作实际，认真履行工作职责，加强与其他部门的协调与沟通，使行政部基础管理工作基本实现了规范化，相关工作达到了优质、高效，为公司各项工作的开展创造了良好条件。

如：做到了公司各项

规章制度

的健全、完善，员工人事档案、培训档案、合同档案等工作的清晰明确，严格规范;做到了收、发文件的准确及时，并对领导批示的公文做到了及时处理;做到了办公耗材管控及办公设备维护、保养等工作的正常有序进行;成功组织了各项会议的召开及员工活动，做到了活动之前有准备，活动过程有指导，活动之后有成果;并配合财务部搞好节源

开流及各部门行政资金的管控;配合财务部做到了固定资产的统计工作;并为公司添置购买了部分必要的办公设施，创造了更好的办公环境;行政部在接人待物、人事管理、优化办公环境、保证办公秩序等方面做到了尽职尽责，为公司树立了良好形象，起到了窗口作用。

二、加强服务，树立良好风气

行政部工作的核心就是搞好“三个服务”，即为领导服务、为员工服务、为客户服务。一年来，我们围绕中心工作，在服务工作方面做到了以下几点：

1、变被动为主动。对公司工作的重点、难点和热点问题，力求考虑在前、服务在前。特别是行政部分管的采购、车辆、办公耗材管控及办公设备维护、保养等日常工作，工作有计划，落实有措施，完成有记录，做到了积极主动。日常工作及领导交办的临时性事物基本做到了及时处理及时反馈，当日事当日清。在协助配合其他部门工作上也坚持做到了积极热情不越位。

2、在创新与工作作风上有所突破。在工作思路、工作方法等方面不断改进和创新，适应公司发展的需要，做到工作有新举措，推动行政部工作不断上水平、上台阶。切实转变行政部服务作风，提高办事效率，增强服务意识和奉献精神。

三、认真履行职责

1.狠抓员工礼仪行为规范、办公环境办公秩序的监察工作。严格按照公司要求的“5S”管理办法，在公司员工行为规范和办公环境等员工自律方面加大了监督检查力度，不定期对员工行为礼仪、办公区域清洁卫生进行抽查，营造了良好的办公环境和秩序。

**4S店行政管理总结与计划四**

转眼间，我来荣威4s店已经大半月。这年间，从一个连at和mt都不知道什么意思的汽车菜鸟蜕变成熟知汽车性能的业务员。一切从零开始，一边学习专业知识，一边摸索市场，遇到销售和专业方面的难点和问题，我都及时请教有经验的同事，一起寻求解决问题的方案，在此，我非常感谢部门同事对我的帮助! 也很感谢领导能给我展示自我的平台

这半年间，我不仅仅学会了基础的汽车知识，同时也对自己的品牌有了更深入的了解，使我深深的爱上了自己所从事的工作，自己所销售的汽车。在我心里只有热爱自己的岗位才能做好本职工作。

短短的半年时间，我明白了做汽车销售单凭自己的热爱是不够得，要学会如何进行客户谈判、分析客户情况的。这些是我一个刚入职的销售员从前所没经历过的，而我们老销售员在谈判的过程他们常常会带着我这个新人，学习谈判经验，这点我非常感谢我的同事们。所以，到现在我有难以谈的下来的客户，我会吸取老销售员的谈判技巧，来进行谈判。

现在嘉兴汽车销售市场竞争的日益激烈，摆在所有销售人员面前的是平稳与磨砺并存，希望与机遇并存，成功与失败并存的.局面，所以拥有一个积极向上的心态是非常重要的。

而我每一天应该从清晨睁开第一眼开始，每天早上我都会从自己定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多，那么我和别人比诚信;如果我没有别人单子多，那么我和别人比服务。这些一直是我的工作态度。我相信只有这样才能把工作完成的更好。

现存的缺点

对于市场的了解还是不够深入，对专业知识掌握的还是不够充分 ，在与客户的沟通过程中，缺乏经验。

在销售工作中也有急于成交的表现，不但影响了自己销售业务的开展，也打击了自己的自信心。我想在以后的工作中会摒弃这些不良的做法，并积极学习、请教老销售员业务知识，尽快提高自己的销售技能。

20xx年工作计划

公司在发展过程中，我认为要成为一名合格的销售员，首先要调整自己的理念，和公司统一思想、统一目标，明确公司的发展方向，才能充分溶入到公司的发展当中，才能更加有条不紊的开展工作。以下是我20xx年的工作计划：

;继续学习汽车的基础知识，并准确掌握市场动态 各种同类竞争品牌的动态和新款车型。实时掌握嘉兴汽车业的发展方向。

;与客户建立良好的合作关系 ，每天都建好客户信息卡，同时对于自己的信心客户务必做到实时跟进，对于自己的老客户也要定时回访。同时，在老客户的基础上能开发新的客户。让更多人知道与了解荣威车，并能亲身体验。

了解客户的资料务、兴趣爱好、家庭情况等，挖掘客户需求，投其所好，搞好客户关系，随时掌握信息。

【4S店行政管理总结与计划 4s店行政人员工作总结和计划】相关推荐文章:

2024年4s店客服工作总结和计划 汽车4S店客服工作计划

汽车4s店收银员年终总结 汽车4s店收银工作年度总结汇总

4s店客服部工作总结和计划 4s店客服工作总结与计划书范文

4s店的实习生自我总结范文3篇

汽车4s店前台年终总结 汽车4s店半年工作总结范文

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