# 4s店客服部年终工作总结

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-06-29

*4s店客服部年终工作总结（精选16篇）由“”投稿提供，下面给大家分享4s店客服部年终工作总结，欢迎阅读!篇1：4s店客服部工作总结首先要人我足够的关怀，更要感谢们“海纳百川”的胸襟，你们对我的不离不弃，让我没有理由退缩和不努力，期待与各位共...*

4s店客服部年终工作总结（精选16篇）由“”投稿提供，下面给大家分享4s店客服部年终工作总结，欢迎阅读!

篇1：4s店客服部工作总结

首先要人我足够的关怀，更要感谢们“海纳百川”的胸襟，你们对我的不离不弃，让我没有理由退缩和不努力，期待与各位共筑一艘无坚不摧的战舰，与诸位坚定的拓荒者一道披荆斩棘

在的一定弥足珍贵，我切实感受到了自身的和成熟。当然因为棱角太过分明，做事情有很多欠妥和缺乏的地方，无意中刺痛和伤害了一些伙伴，在这里真诚地向各位同事――我最亲的，我的同人说声道歉，望你们谅解。

下面对我这一段时间的工作做如下：

一、 通过和积累对和所从事的事业加深

进步越快、所做的事情越多，为国家、贡献的力量就越大。这是我的一些理解。我来自一个偏远的，深知我们服务对象――“农民工”的的恶劣和的艰辛，而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,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、 认真学习职能，工作能力进一步提高

在部和部期间，我主要从事了期间媒体接待、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“”；在网站意见整理过程中，和很多同事进行了和探讨，对有了更深入的了解，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。

当然我也认识到自身存在的许多不足；策划欠缺、计算机平差、做一些事情考虑不周等，因此我业余时间正在阅读大量的，听许多讲座，并不断的以求进步，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，为公司发展建设添砖加瓦。

XX年对于和我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的大江南北，期待着有所作为，期待着和一起跃上潮头！

篇2：4s店客服部工作总结

工作情形做如下汇报：

一、 学习和积聚对 和 所从事 事业认识

先进越快、所做事情越多，为 、社会 力气就越大 这我 理解 我来自 偏僻 乡村，深知 服务 --“农夫工” 劳动环境 恶劣和生涯 艰苦，而 社会正 组织 企业为 群体 辅助，为 们谋福利 在... 工作和学习，我 认识到 从事 如许高贵 事业,人生哲理！

或者一开端直到现在 都 足够 认同和理解， 成就也 以让 自豪 然而， 正惊喜地看到，越来越多 有志于为农民工服务 青年 参加到 行列 ， 做 许多事情也 了 认可和越来越多机构-- 农民工 支撑和理解，我为能从事 一份事业而自满当然， 发展中 企业还有诸多 不 ；轨制不健全,市场开辟能力和 能力 仍然困扰着 ，离 团队 建设还有 间隔 需要 改革甚至革命来 自身，这兴许要付出 代价，须要勇气

二、 学习岗位职能，工作能力

在策划部和商务部期间，我重要从事了会议期间媒体招待、发卡、发海报和网站意见整顿等工作，工作中始终 了 热情，也 搭档 激励和赞助， 了 ，论坛后参会媒体竞相 了报道；发卡过程中 接触农夫工，对 所服务 更 理解和认知，总结了 办法并尽我所能 宣扬了“ ”品牌；在网站看法收拾进程中，和 共事 了交换和探讨，对公司 更 ，提了 成熟 倡议，为当初 工作打下了 基本，从中悟到了许多方法和情理

当然我也意识到本身 许多 ；运动谋划教训欠缺、盘算机 差、做 事件斟酌不周等， 我业余 正在浏览 书籍，听很多讲座，并 自我检查以求提高，工作方式 改良，才能 路遥方知马力，岁寒可见后凋--信任 跟学习，我能 胜任将来 工作， 足够 认可和懂得；我也会尽力改进，

在 时候 较为成熟 计划，为公司发展建设添砖加瓦

和我个人都 要害 一年 我将努力战胜自身 ， 综合素质，以 丰满 热忱投入到工作 我深信“ ”这面 会高高飘荡于祖国 大江南北，等待着 ，期待着和 一起跃上潮头！

篇3：4s店客服部工作总结

结合XXXX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、XXXX年度售后服务部的主要工作：XXXX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。XXXX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、XXXX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。

1.4s店客服月度工作总结

2.4s店客服工作心得3篇

3.4s店客服试用期工作总结

4.4s店客服月度个人总结

5.4s店客服日常工作心得分享

6.4s店试用期工作总结

7.4s店客服经理自我评价

篇4：4s店客服部年度工作总结

1、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。

2、在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。

3、要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能向结合。

九小类：

1、每月要增加5个以上的新客户，还要有到3个潜在客户。

2、一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。

3、见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。

4、对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一致的。

5、要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。

6、对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下四。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。

7、客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

8、自信是非常重要的，要自己给自己树立自信心，要经常对自己说“我是最棒的！我是独一无二的！”。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

9、和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

明年的个人目标：

一个好的销售人员应该具备：好的团队、好的人际关系、好的沟通技巧、好的销售策略、好的专业知识、还有一条始终贯穿其中的对销售工作的极度热情！个人认为对销售工作的热情相当重要，但是对工作的热情如何培养！怎么延续？把工作当成一种手段而不是负担。工作也是有乐趣的，寻找乐趣！通过xx年的`工作和学习，我已经了解和认识到了一些，我们有好的团队，我们工作热情，我们可以做到也一定能做到！我明年的个人目标是400万，明年的现在能拥有一辆属于自己的车（4万~7万）！一定要买车，自己还要有5万元的资金！

我相信自己能够成功，为自己的目标而奋斗！加油！

篇5：4s店客服部年度工作总结

现将对客服工作的内容、认识与感想汇报如下：

我在4s客服部主要是负责销售这一块的客户回访与维护，工作内容有：

a、整理客户资料：在销售顾问把客户档案交给客服部以后，准确并及时录入客户信息。

b、七日内电话回访：从客户档案中提取客户的联系方式，通过电话与客户进行交流沟通并认真记录每一个回访结果，将客户反馈的意见或建议向相关部门反映，与相关部门沟通协调，给客户处理意见，对不能当场解决的投诉，及时跟进，尽快给客户答复。

c、30日电话关怀：询问客户的爱车使用状况以及行驶里程，对快到首保里程的客户提醒尽快入厂，未到首保里程的客户做首保提醒。

d、三个月首保提醒：先以短信形式提醒客户已到首保时间，然后再以电话方式邀约客户回厂首保，等等。

在认识与感想方面，个人总结如下：为客服人员，要具备良好的素质，尤其是针对抱怨客户，首先要平息客户的情绪，要让客户感受到我们代表的是客户，我们就是客户在4S店的代言人，不能跟随客户的`情绪来波动。要学会忍耐与宽容，常言说：伸手不打笑脸人，以微笑友好的服务来对待客户，这是对抱怨客户的法宝。个人需改进的方面：对专业知识的掌握欠缺，以后多学习汽车相关维修保养知识，对在电话中有疑问的客户可以做到应对自如。

20xx年对于公司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，期待着有所作为，期待着和公司一起跃上潮头！

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，期待着一起跃上潮头！

篇6：4s店客服部年度工作总结

转眼间，我来到4S店已经三个月了。这期间，从一个连AT和MT都不明白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，一齐寻求解决问题的方案，在此，我十分感谢部门同事对我的帮忙！也很感谢领导能给我展示自我的平台。

这三个月时间，我不仅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。

短短的三个月时间，我明白了做汽车销售单凭自己的热爱是不够的，要学会如何进行客户谈判、分析客户状况的。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，这点我十分感谢我的同事们。所以，到此刻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。

此刻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，期望与机遇并存，成功与失败并存的局面，所以拥有一个用心向上的心态是十分重要的。

而我每一天就应从清晨睁开第一眼开始，每一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。这些一向是我的工作态度。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，在与客户的沟透过程中，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，并用心学习，请教老销售员业务知识，尽快提高自己的销售技能。

篇7：4s店客服部月工作总结

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受，从事客服工作已接近七年，我不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧，下面是个人的总结。

客服工作是一个很大的话题，单说一方面未免有失偏颇，但要各个方面都展开来说，又未免太泛，很难说到重点。只能选择其中印象比较深刻的方面来探讨一下。

首先想说说的是团队的组建，一个公司的客户服务部从无到有，该如何组建呢我觉得第一步应该是先立制度，制度是组建团队的基础。具体需要哪些制度是需要根据公司情况和服务对象而言的，基本的制度应该包括：

客服部门管理制度

投诉管理制度

业绩考核制度

处理问题流程

制定制度的同时，招聘作为整个客服工作的重点也应该同时开展了，正如文章开头所说，优秀的客服人员往往具有一些性格特质，因此在甄选的时候通过谈话，问卷等方式沟通基本上可以知道一个人是否适合从事客服工作，谈话是最好的方式，因为客服工作就是直接沟通的过程，面对面的谈话更能识别出一个人是否满足客服工作的要求。在招聘客服助理的时候，可考虑心态积极，沟通能力良好的应届生。应届生优点是积极，接受能力强，可塑性强，但也存在一些缺点，如心态容易不正，工作经验不多，不够成熟等等。

在团队组建的同时，尤其要注意的是分工要明确。在有流程的基础上，搞清楚诸如碰到谁受理，怎么处理，谁反馈，谁跟踪，谁记录等等。

团队需要经常进行培训，包括业务知识和沟通技巧，特别是更新了的业务知识，具体可以邮件和例会等方式实现，原则是简单有效。

其次谈谈客户期望的管理，在软件行业，由于客户使用习惯以及业务变化等多种原因，提出变更的需求是经常的事情。如果客户提出的事情都答应，不可能，如果拒绝客户，又怕影响公司形象，这就涉及到需求管理中的一个环节-客户期望管理了。客户期望管理的最高原则是信誉，也就是答应客户的事情一定要按时办到。没有信誉，其他技巧都免谈。其中一种方法叫做“降低承诺，提高交付”，如果一件事情预计需要1个小时完成，你应该和

客户说需要一个半小时或者2个小时，因为很难保证实际情况会不会超出预计，而提前交付比延迟交付效果要好得多。还有就是在不能满足客户的需要的时候，需要耐心有技巧的解释，如果平时信誉良好而你又解释得当的话，十有八九客户是会理解的。

还有一个客服人员业绩考核的问题。良好的业绩考核制度是保持客服人员工作积极性的一个重要因素。我个人觉得可以从以下方面考虑：客户满意程度，考勤情况，工作量饱满情况，工作及时完成情况， 团队协作精神，岗位纪律，工作态度，工作积极性，工作创新能力，月度工作推进情况，负责人考评，日常考评，业务知识考核等都可以纳入考核。 篇二：汽车4s店客服部年底总结

从事客服工作已接近七年，在七个春秋冬夏的轮回交替中写了好多次总结了吧，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的\'心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。 以下是我的个人工作总结报告：

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。

篇8：4s店客服部个人年终工作总结

结合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、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。

二、客户管理细化

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；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；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。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。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。

三、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。加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核；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。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。

四、团队建设

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。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。

篇9：4s店客服部个人年终工作总结

时光似箭，转眼来公司一年多过去了，还记得刚进公司时部门领导与同事的耐心指导与帮助。现在非常感谢公司给我这次荣誉，更要感谢公司及部门领导对我的认可。这一年多里我学到了很多，现将对客服工作的内容、认识与感想总结如下：

一、工作内容

我在客服部主要是负责销售这一块的客户回访与维护，有：

整理客户资料：在销售顾问把客户档案交给客服部以后，准确并及时录入客户信息（包括客户的一些个性化信息，如：兴趣爱好、职业以及家庭状况等）。

七日内电话回访：从客户档案中提取客户的联系方式，通过电话与客户进行交流沟通并认真记录每一个回访结果，将客户反馈的意见或建议向相关部门反映，与相关部门沟通协调，给客户处理意见，对不能当场解决的投诉，及时跟进，尽快给客户答复。

电话关怀：询问客户的爱车使用状况以及行驶里程，对快到首保里程的客户提醒尽快入厂，未到首保里程的客户做首保提醒。

首保提醒：先以短信形式提醒客户已到首保时间，然后再以电话方式邀约客户回厂首保等。

二、认识与感想

个人总结如下：客服人员要具备良好的`素质，尤其是针对抱怨客户，首先要平息客户的情绪，要让客户感受到我们代表的是客户，我们就是客户在4S店的代言人，不能跟随客户的情绪来波动。要学会忍耐与宽容，常言说：伸手不打笑脸人，以微笑友好的服务来对待客户，这是对抱怨客户的法宝。个人需改进的方面：对专业知识的掌握欠缺，以后多学习汽车相关维修保养知识，对在电话中有疑问的客户可以做到应对自如。

这一年对于公司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，期待着有所作为，期待着和公司一起跃上潮头！

篇10：4s店客服部工作计划

(一)负责本中心的客户关系管理，分析客户信息，如忠诚客户，一般客户，流失客户，设计相应的活动，提高客户保留率。

(二)负责本中心的预约和跟踪服务运作。

(三)负责预约和跟踪信息的汇总和分析。

(四)负责处理预约和跟踪中所遇到的客户投诉。

(五)负责所辖员工的半年培训需求及计划。

(六)负责预约及跟踪工作流程的不断优化。

任职资格：

(一)具备大专以上学历。

(二)有二年以上汽车修理方面或相关工作经验。

(三)服务质量跟踪员岗位描述及工作职责

服务质量跟踪员岗位描述：

3日后回访跟踪是发现售后服务中心不足的重要手段。服务质量跟踪员是售后回访跟踪及信息汇总的主要负责人，及时完成跟踪任务，获得客户真实反馈信息，提升客户满意度。

服务质量跟踪员工作职责：

(一)及时整理和完善客户及车辆维修档案资料。

(二)及时电话跟踪：维修保养交车后3个工作日内对客户进行电话跟踪访问，确认客户对修车的满意度，记录并及时反馈信息给站长。

(三)定时后续跟踪服务：提前二周提醒客户定期保养车辆并记录，并在日期将至时再次通知。

(四)提供定期上门访问名单：选择一定比例的客户名单进行上门访问。

(五)将跟踪信息按时汇总。

(六)及时将质量跟踪的果与相关的部门进行沟通和协同，消除客户抱怨。

(七)统计和整理客户档案，科学地进行管理。

任职资格：

(一)具有大专以上学历。

(二)有二年以上汽车修理方面或相关工作经验，很强的与人沟通能力。

具有很强的管理经验，组织协调能力和指挥能力。

质量信息反馈员岗位描述及工作职责

质量信息反馈员岗位描述：

质量信息反馈是售后服务中心收集、整理、上报所有质量问题的直接负责人。

质量信息反馈员工作职责：

(一)负责服务中心的质量信息收集与汇总。

(二)协助并配合技术经理与上海汽车之间有关产品质量信息的及时反馈、沟通和落实工作。

任职资格：

(一)具备大专以上学历。

(二)有三年以上轿车实际修复经验或相关工作经验。

(三)熟悉电脑操作。

篇11：4s店客服部工作计划

一、售后总体目标。

“优化管理，稳步发展。”

20xx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。

（三）加强培养业务人员技术水平的提高。前台要继续加强接车流程的培训之外，还要不断强化接车技巧，尤其对于疑难问题的解决和分析，为服务于前台工作，可以不定期从配件或者车间选派人员为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，坚持团队利益化，保障个人利益化，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。

1、实现售后总营业额600万。其中保险理赔不少于220万，车间维修及索赔不少于380万。

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XX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。

篇12：4s店客服部工作计划

随着网络的全面普及，电商部的设立已经是我们公司的必然趋势，所以公司也计划在今年中将完成电子商务部的设立工作。

一、 电商部成立的原因

1、 电子商务的成本低，省去了很多销售的中间环节；

2、 电子商务直接面向消费者，信息反馈及时；

3、 接触群体广，网络的发达使公司产品接触全国各地的消费者；

4、 提升公司知名度，增加公司产品的曝光率；

5、 分销渠道广，销量容易提升；（蜀信茶业600多万，竹叶青不做促销200多万，思普茶叶1000万）京东

6、 淘宝天猫、京东商城、拍拍网、当当网等网购平台已经深入人心。

7、 公司网站、微博都需要专人管理维护，各大门户网站也需要专业人员进行推广。

二、 电商部职责

1、优化公司网络形象，负责对公司网站进行管理维护，及时更新，并提供技术支持。

2、建设、运营、管理京东商城、淘宝、天猫等第三方分销平台。

3、拓展线上分销平台，完成网络销售渠道建设工作。

4、管理维护好各个企业微博，增加微博的人气，做到天天更新。在各大论坛、门户网站发软文、公司新闻等，扩大企业的曝光率。

5、配合市场部完成产品的设计、广告图片的修改等工作。

三、 部门建设：略

四、 第四季度工作计划

7月份，

1、 招聘人员，尽快将美工、文案、客服这3种职位落实到位，并且要对新员工进行系统的岗位培训；

2、 推荐产，要选好现有产品上架；

3、 产品的文字编辑要重新整理撰写，尽快把产品拍摄后美化处理；

4、 制定出电商部工作制度，各岗位的工作职责、流程要编制在册；落实到细节，如微博每天发布数量、各大论坛发布帖子数量都要落实成任务完成；

5、 网站的日常更新维护；

8月份

1、 电子商务部基本成立，根据情况修订工作制度和各岗位职责流程；

2、 淘宝店铺走上正轨，适当做站内推广，增加销量；

3、 把淘宝C店全新改版，商铺、产品描述从新设计，为以后开通天猫做准备；

4、 对网站进行局部改版，把留言板从新设计，增加公司和消费者的互动性；计划将新建一个企业商城网站，植入到公司管网中；

5、 微博、论坛定期发布软文，并对网站SEO优化分析；

9月份

1、 在各大网站进行推广，为庆祝元旦、春节，做爆款特价活动，打开市场，增加人气；做好准备

2、 为春节销售旺季的到来，将在百度、谷歌、淘宝、京东、微博、论坛等各大门户网站进行大幅度的推广，引爆市场，增加店铺及产品知名度；

3、 美工进行大量的推广图片制作、特价产品的宣传设计，文案人员要进行推广软文的撰写、特价产品的描述撰写；

4、 如;预计销量的增加和淘宝天猫的进驻，需要增加客服人员，报综合部进行人员招聘。

五、 需要公司的支持

1、 人员的招聘，美工和文案是电商部的核心人员，所以要尽快落实；

2、 新员工的培训，需要综合部整理培训资料；质量要保证；

3、 为了不和传统渠道其冲突，需要单独设计一系列网购产品，专门在线上销售，希望得到市场部的支持；

4、 发货员暂时不需要招聘，但需要得到仓库的配合支持；

5、 办公场所需要从新规划，成立单独的部门，客服人员需要在公司宿舍单独一间房间，并配备电脑和网络；

6、 淘宝、京东的推广、各大门户网站的推广都需要资金支持；

7、 每月部门要向公司申请1-2款超低价爆款产品，目的是提升销量、增加人气、引爆市场，希望公司能支持；

篇13：4s店客服部的年度总结

工作总结：

一、会员俱乐部

1、这边活动偏少，礼物不够新颖、独特；2、会员办理偏少，主要表现在第三季度推荐力度不够，话术不够吸引客户，在第四季度会员卡办理上数量有所改善；3、在对会员续会、兑积分方面在人员偏少的情况下不能及时兑换，出现有客户积分前台未交给客服这边及时录入情况。

二、销售回访

对于抱怨情况，改善力度不够，跟客户缺少沟通，合格证问题通常是客户在催了才着急找，并且还推原因，交车后回访延误， 新车交车时外观整洁有待考证，接待时热情度不够。

三、流程方面

不管是销售流程还是售后流程都是重复项目，为坚持持续检核，部门经理未重视，改善力度不够。

四、客服休息区

硬件设施较差，人员服务意识较差。

五、CS成绩分析表上传：未在下发成绩24小时内上传，造成报送延误。

工作计划：

一、会员俱乐部方面：1、制定会员卡奖惩措施，配合各部门激励会员卡办理；2、每季度做好会员活动策划，邀约会员客户参加活动，加深客户之间的联系；3、发短信：在会员生日、节日及雨雪天气给客户发送短信；4、做好续会会员积分兑换及礼品送达事宜；5、平常与会员客户保持联系，对于客户反映的事项积极处理；6、会员入会资料录入、系统登记、积分录入及时。

二、回访方面：

1、销售回访，针对回访的问题交由部门在填写的改善时间内处理，并分析抱怨出现的原因拿出改善措施。另对于公司和二级网点销售的车辆专人回访，并负责

处理抱怨事宜。

2、售后回访，根据CSI回访弱项和流程中重点改善项目制定回访话术，针对回访中客户抱怨的问题，每天汇总，同时每个抱怨做成处理单报至售后经理处，下发给各个小部门，由部门主管签收在限定的工作日内处理完毕，同时把抱怨单交至客服部存档，另每周针对回访的问题进行分析再每周的质量鉴定会上对重点问题进行分析，拿出改善措施，做好部门改善工作。

三、流程方面：对流程进行梳理，找出重点项目，针对重点项目进行改善、部门填写改善措施在规定的时间内完成改善项目，客服再进行检查，处罚。

四、客服面访工作：1、对于新车客户进行满意度调查问卷调查，及时处理客户反映的事情；2、对于保有客户抓住重点改善项目询问客户，通过客户提出的意见，制定相应的改善措施。同时针对面访客户客服部会申请小礼物赠送，感谢客户对面访工作的支持，提高客户的满意度。另申请特殊的处理方案针对个性的客户。

五、标准化检查：严格按照流程表进行检查，对不合格内容制成表格发给各部门，填写改善措施，并在改善时间内改善，监督改善结果。

六、客服休息区：部分硬件已更换，服务人员制定每日工作日志（时间安排：8：10-8:15收拾休息区的茶杯，8:15-8:45早会，8:45-9:45打扫休息区、精品柜卫生，9:45-12:00休息区茶水服务,13:30-14:00打扫休息区卫生；14:00-17:00休息区茶水服务，17：00-17:30打扫休息区卫生，穿插精品部领精品、卖精品、小商品。工作要求：跟客户问好；3分钟之内清理茶杯，烟灰缸烟头不超过3个；放客户在首位，及时服务客户；出休息区办事要跟部门主管或前台人员知会），根据工作日志工作，做好休息区和精品区的卫生，礼貌待客户，及时倒茶水。

七、CS成绩分析表上传：在下发成绩24小时内部门经理上传，内容填写无误。

八、工作表格制作：1、SSI厂家考核表下月15日内完成；2、工作总结下月头完成；3、会员考核及会员奖惩表下月头完成；4、会员报表当日制作；5、交车照片每天统计，汇总传去冲洗，每周核对寄出；6、事业部要求的表格在限定时间内上交。

九、需沟通事情：1、交车提前15分钟预约，且时间控制在8:30-10:30,和13:00-15:30；

2、关于需改善的项目，责任人填写改善措施和时间，在改善时间后去检核。3、事业部下达客户抱怨和来电客户抱怨及时处理。4、来电咨询事情及时处理。

篇14：4s店客服部的年度总结

事客服工作已接近七年，在七个春秋冬夏的轮回交替中写了好多次总结了吧，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，以下是我的新年工作计划。

(一) 负责本中心的客户关系管理，分析客户信息，如忠诚客户，一般客户，流失客户，设计相应的活动，提高客户保留率。

(二) 负责本中心的预约和跟踪服务运作。

(三) 负责预约和跟踪信息的汇总和分析。

(四) 负责处理预约和跟踪中所遇到的客户投诉。

(五) 负责所辖员工的半年培训需求及计划。

(六) 负责预约及跟踪工作流程的不断优化。

XX年对于公司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!

篇15：4s店客服部的年度总结

1.对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。

2.在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。

3.要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能向结合。

1.每月要增加5个以上的新客户，还要有到3个潜在客户。

2.一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。

3.见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。

4.对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一致的。

5.要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。

6.对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下四。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。

7.客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

8.自信是非常重要的，要自己给自己树立自信心，要经常对自己说“我是最棒的!我是独一无二的.!”。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

9.和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

篇16：4s店客服部个人工作计划

第一，销售目标：

至20\_\_年12月31日，销售部实现在江苏地区的销售任务3000万元，销售目标5000万元。

第二，计划拟定：

1，年初拟定《年度销售总体工作计划》;

2，年底制订《年度销售工作总结》;

3，年初制定《每月销售的时间表》和《客户如期访问表》;

4，制定《月销售统计表》和《月访客户统计表》;

三，客户分类：

根据20\_\_年销售额度进行市场细分，将现有客户进行划分，分成VIP客户，一级客户，二级客户和其他四个主要类别的客户，对客户进行全面的分析。

四，各项措施的落实：

1，技术交流：

(1)今年的技术部门要针对VIP客户，开展售后服务的技术研讨会;

(2)参加两次有关的贸易展会，其中包括一个大型网络联谊座谈会;

2，客户回访：

要巩固和扩大市场，一定要加强与客户的沟通，协调与客户，用户之间的直接关系。必须按照《客户如期访问表》如期如实如数地进行客户回访工作。

3，网络搜索：

充分发公司网站和网络资源优势，通过信息检索，及时掌握分析实现销售信息。

4，售后协调：

目前的情况下，我公司仍然以贸易为主，贯彻“卖产品不如卖服务”的理念，在下一步工作当中，我们要增强责任感，继续加强优化我们的销售服务。201\_年，在负责人的领导下，在销售工作方面，我坚持：重点维持现有市场，抓住机遇，开发潜在客户，注重销售细节，强化服务，逐步增加市场份额，并主动争取成功完成销售任务。

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