

售后工作计划(优秀9篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

售后工作计划篇一

工作计划网发布售后年度工作计划2019，更多售后年度工作计划2019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关于售后年度工作计划2019的文章，供大家学习参考！

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。

售后工作计划篇二

1、 苦练内功，提高自身技术水平

1) 加大自身技术学习。明年__等云化软件都会大力推广开来，打铁还需自身硬，深化内功，才能做好工作。通过和技术部门，包括像运维中心，呼叫中心远程运维组等各个兄弟部门，多进行合作交流，有培训咱们必须积极参加。我已经和各兄弟部门都有过沟通，他们很支持咱们的工作，表示愿意提供资源提高咱们技术水平。

2) 对经销商进行培训。经销商的培训效果想要达到理想状态这个问题需要我们在工作中多摸索多思考。我觉得朱工提出的方法就是一个不错的建议，就是每个经销商让他们提供一个专人直接和总部对接，不但有培训，微信群也做好建设，让这个人成为经销商技术水平提升的一颗火种。

3) 拓宽知识分享的工具。当前，我们提供的知识分享都是文档，明年我们能不能试试对一下比较难的问题进行录视频，毕竟文档经销商反馈看不懂，视频还看不懂那就牵强了。还可以通过微信群，甚至是收藏的一个问题回答的聊天记录，都可以分享，而且是一种更加通俗易懂的方式。这个聊天记录分享我自己工作中实践过，非常实用。总之，只要我们全体兄弟集思广益，能有传承的把技术学习给进行下去。还有，文档的创作还有视频的录摄，我要求大家右上角都能署名，视频也可以增加一个署名页面，你的输出就是你的专利，这值得我们大家看到，并向你表示感谢！

4) 沟通能力的提升。因为我们处于学习阶段，需要向公司其它部门进行学习和沟通，我们一定要学会沟通，学会和技术同事“拉关系”，以后能和兄弟部门一起组织团建也是极

好的。

2、提升服务意识，和经销商做有效沟通

每天我们肯定会被许许多多的问题、琐事所包围，但是，我不希望大家淹没于问题中，我们应该把它变成我们修炼自己，提升自己的机会，在工作中多思考，多寻求创新和突破，保持工作的热情。有时候，你烦了，下班了出去跑跑步，学会释放压力。

工作中绝不允许出现对问题进行拒绝和回避。对待经销商技术人员，授之以渔，多进行技术赋能，教了多次还不会，该批评批评，给他们压力，工作可以更好的开展。行有不得，反求诸己，我们自己工作中也要多反思自身，补齐短板，不断提升自己，不断改进自己沟通方式，工作方式。

3、提升团队凝聚力。建设互帮互助，有良好学习氛围，积极向上的团队。

明年我们可以多组织团建，大家既要有工作，也要有生活。高效的工作是为了更好的生活，优质的生活也能让我们更好的投入于工作。大家既是一个团队，有困难就说，兄弟们帮你排忧解难，每个人的力量很小，单打独斗注定成不了大事，但是懂得合作，我们就能迸发无穷的团队力量。古之成大事者，必有能为他两肋插刀的兄弟，我们一定是这样一个战斗的团队。

4、5+2工作模式，制定排班计划

随着公司业务的不不断扩大和云化产品推广，明年我们的工作量、工作内容都会增多，针对这个问题，兄弟们也看到，我们的团队在壮大，公司会招贤纳士，引进更多人才。

另外，工作的分工合作也显得更加重要，明年我们会进行5+2

的形式组合，即5个兄弟负责五个大区的基本售后工作，两个兄弟负责云化项目的工作。当然，并不是说负责的哪一块就不用学习其它知识了，我希望也必须要所有的兄弟都能成为全面的人才，所谓技多不压身。我们还有值班，今后计划周六日每天安排一位兄弟值班，这个值班就需要你具有全面的能力。

本文句子链接：

上一篇：

下一篇：

售后工作计划篇三

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15万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。

按照工作目标的要求及最优化、可量化、可考核的原则：

1、不断延伸服务功能，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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

- 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培训，提高员工的整体战斗力。

售后工作计划篇四

- 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、围绕公司产销15万台的目标需要很好的服务支持，需要打造一支吃得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。

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、服务过程记录等，实施内部培训。

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。

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。

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。

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。

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。

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培训，提高员工的整体战斗力。

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。

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。

售后工作计划篇五

xx年xx月xx日下午□xx“xx年售后质量申报暨xx年工作计划”会议在团体三楼申报厅隆重召开，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，技巧工艺部范强就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，让全体员工可以或许加倍清晰地感想感染和了解销往国外的机组所发生的质量问题，以便在往后的生产中加以避免和改进。

陈总在制造公司xx年的工作筹划中，首先对xx年的工作进行了简单的总结，一方面确定了xx年取得的造诣，同时也指出了工作中存在的不够。同时，环抱吴总“进步质量、低落本钱”的目标，明确xx年制造公司要重点做好的两项工作，一是从细处动手，采取综合步伐，进一步晋升产品质量。二是全方位开展降耗运动，低落产品制造本钱，分外是要作好板材、铜管、铝箔、制冷剂、气体、电线等物资的节制。

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：一是慎密跟踪售后和查验，确保产品质量问题获得有效、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，更好的包管产品质量；三是车间严格首件查验和“三检”制度，严把制造历程质量关；四是持续进行员工培训，赅续进步其技能，以技能包管产品质量。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、症结工种与一般工种培训有区别；五是细化质量责任制，加大稽核力度，铲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；七是学习国表里同行业名牌企业先进产品质量治理措施，晋升出口产品质量。依照自找问题，自我否定的措施，晋升程度。

- 1、车间调整会制度；
- 2、车间质量阐发会制度；
- 3、车间技巧筹备会制度；

- 4、车间本钱费用阐发会制度；
- 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。

优秀的干部员工步队是企业成长的紧张包管。在人员培训和梯队扶植方面，陈总也作了具体的支配和布署，要求各部门要发明人、培养人，用大好人，做好员工的职业生涯筹划。

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，岂论何种工作、岂论事情大小，都要认真去做并且都要做好、做漂亮、做风雅，使我们公司产品质量和根基治理在xx年的根基上青云直上，更进一步。

最后贝莱特执行总司理康总对会议的召开给予了高度的评价，并对xx年市场情况和贝莱特空调的销路作了简单的介绍，同时要求人人只有慎密连合在以吴总为核心的团体领导班子周围，依照我们订定的计划扎实开展工作，我们的目标就必然可以或许实现。

这次会议的召开不仅使全体干部员工明确了工作重点和偏向，同时也加强了人人为实现xx年公司总目标的信心和决心。

售后工作计划篇六

20xx年是经典购物广场发展非常重要的一年，也是一个充满挑战、机遇与压力的一年。为了增强责任意识、服务意识，并充分认识和有条不紊地做好客服部的工作，特制定本计划。

随着客服工作的不断强化，对客服的管理水平也提出了更高的要求，因此我们要进一步的做好日常工作。

1. 加强和规范客服部工作流程，认真审核原始票据，细化与顾客和财务的对接流程，做到实时核算，在办理业务的同时，强化业务的效率性和安全性。
2. 倡导人人提高节约的意识，努力做好开源节流，在控制费用方面，加强艰苦奋斗、勤俭节约的作风，不浪费一张纸、一支笔将办公费用降到最低限度。
3. 加强内控与内审工作，让员工每月进行自查、自检工作，并做自我总结，及时发现问题，及时纠正错误，让基础工作进一步完善。
4. 为加强客服人员的个人素质，着手对客服人员进行培训，培训内容主要针对‘仪容仪表’‘服务的重要性’‘如何服务’‘播音技巧’等几个环节。争取在最短的时间内让客服人员有较大的转变和提升。
5. 去年年底已经对商场vip卡做了积分返利，清除所有积分，从新的一年开始，提高办卡要求，严格控制vip卡的发放，特别是金卡，不能随意发放，严格把关，同时希望今后商场活动加上vip会员活动，能够体现与提升商场vip卡的实用性、重要性，从而真正达到金卡至尊的感觉与享受。
6. 针对商场人气不够旺、知名度不够高的问题需尽快解决，但要提升商场知名度需要大量的广告资金投入，为解决和提升商场vip卡的影响力，减少商场广告支出，准备开始长期着手商场外联工作，联系赣州本地一些知名企业、单位合作，如银行、电信、酒店、旅游、娱乐业等。充分利用当地资源，借力发力，提升商场知名度、影响力，从而达到预期效果。

以下是全年工作计划进度表（大致）：

月份工作内容工作目的

三月份

1. 进一步完善工作流程，补漏洞。
2. 准备38妇女节的播音稿。
3. 倡导节约，从小做起。
4. 着手开展外联工作提高工作效率，减少出错率，避免影响工作情绪。

提升商场节日氛围。

节约公司成本，争取公司最大效益。

利用当地资源，提升商场知名度、影响力。

四月份

1. 严格办卡要求，控制任意发放vip卡。
2. 调整基本结束，做好新柜、开柜播音。
3. 员工系列培训仪容仪表、如何服务等体现与提升商场vip卡的重要性。

引导、感染顾客了解商场新柜、新时尚，煽动购买欲。

提高客服人员整体素质、工作技巧。

五月份

1. 准备母亲节活动播音稿。

2. 开展会员的招募和顾客的电话拜访渲染活动气氛和效果。
提升商场在客户心目中的地位，感受被关心的喜悦。

六月份

1. 准备端午节活动的系列播音稿。
2. 夏装上市的系列播音提升商场节日、活动氛围。

辅助提升活动效果。

七月份

1. 针对学生放暑假，联系游泳馆、酒吧、ktv合作促销活动提升业绩、影响力789月。

八月份

1. 做好七夕节以及奥运日的活动播音以及国际电影节的电影票发放工作提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果。

九月份

1. 做好教师节、中秋节活动的播音、音乐、月饼的发放工作提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果。

十月份

1. 做好国庆节、重阳节活动的播音。
2. 联系当地旅游资源合作促销活动提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果。

国庆长假，适合外出旅游，提升业绩、制造影响力本月

十一月

1. 着手准备商场2周年店庆日活动的播音、音乐、送换券的发放。
2. 做好光棍节、感恩节活动播音及音乐提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果，提升业绩、制造影响力本月。

十二月

1. 做好圣诞节的音乐、播音、促销活动播报、赠送券的发放工作。
2. 准备vip卡的返利兑换工作提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果，提升业绩本月。

全年节日表：

3月8日：妇女节

4月1日：愚人节

4月5日：清明节

4月16日：复活节

5月1日：劳动节

5月4日：青年节

5月13日：国际母亲节

6月8日：端午节

22日：父亲节

8月7日：七夕情人节

8日：奥运日

9月10日：教师节

14日中秋节

10月1日：国庆节

7日重阳节

11月11日：光棍节

27日感恩节

12月25日：圣诞节

售后工作计划篇七

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。

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。

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sa注重产品基本知识和实操相结合，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。

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专营店组织培训及考核，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。

激励制度是专营店对于员工优良行为或者突出业绩的正面反馈，本质目的是为了能够通过激励强化员工对此类行为的认同并坚持下去，同时，也树立了一个其他员工学习的典范，潜在的号召所有员工去做出类似的行为。所以，在激励的过程中，关键的一项就是要保证考核标准的公平性和合理性，避免激励引发员工的不满行为，保证激励的行为是值得保持和提倡的。具体的激励办法，可以根据实际情况在物质和精神方面有选择的实施。

1、物质激励

(1) 目标设定

(2) 考核标准

(3) 实施计划物质激励的特点：见效快，明确但持续的时间比较短。

2、非物质激励计划

(1) 目标设定

(2) 考核标准

(3) 实施计划非物质激励的特点：实施起来比较麻烦，但对行为的强化持续时间较长。

岗位职责编制与优化关键岗位职责按照东风日产标准进行，各部门根据实际情况进行员工岗位职责的再确定。岗位与岗位之间职责衔接流畅、融洽；层次分明、贯穿各个部门，有利于部门的稳定，人员变动时的交接明确、清晰，做到责任到人。

售后工作计划篇八

20xx年售后部门营业额:xx万元以上。毛利:xx万元，自行车平均营业额:xx元。20xx年，共有xx辆车进厂，其中xx辆为润宝。(具体数据可以根据部门实际情况。)

售后服务部成立时间短，新成员多，制度不完善，缺乏现场实践经验。我们必须坚持加强现场实践，培养和提高实践中的各种业务水平，努力提高工作主动性，增强责任感和敬业精神，提高工作效率，提高工作质量。

要树立真正的“大师”思想，一个地方想，一个地方努力，一起积极为公司的一切工作服务。为了公司更好的发展，我们将贡献自己微薄的力量，更好地为汽车服务。

(一) 客户管理精细化

2. 通过对流失客户的回访和分析，找出客户流失的内在原因和改进措施；

3. 在公司举办各种活动时优先考虑我们的忠实客户，让客户

得到特殊待遇，增加对加盟店的依赖感和归属感。

(2) 续租率和预订率

进站数量的增加导致客户等待时间长，维修高峰期车间工作超负荷，需要通过预约工作合理分配，减少客户等待时间。

(3) 资源共享和良性竞争

(4) 人员培训

1、增加培训工作频率，分为定期和不定期培训考核；

2. 注重理论与实际工作相结合的训练，注重产品基础知识与实际操作相结合，尤其是实际接待能力的考核。维修技师注重操作技能和日常故障排除能力的培训，提高员工整体战斗力。

(5) 增加维修人员

随着返厂数量和频率的增加，维修人员应在加强管理的同时适当增加，以提高工作效率和评估人均产值。

(6) 团队建设

1. 目标和表达形式基于公平、公正和公开的原则。只有团队利益最大化，才能保证个人利益最大化，为售后维护组织培训和考核，营造学习氛围，提升员工的服务理念和个人技能；职业道德、服务理念和主人翁意识培训；塑造员工服务的工作态度，注重细节的发现，促使员工积极提高自身素质。

2. 实施手段和措施包括将所有培训和考核数据纳入员工个人档案，团队意识与员工个人收入直接挂钩，团队意识强的优先外出培训、晋升职称、福利等福利。

总的来说，售后服务部做好了迎接挑战的准备，有信心做更好的服务！

售后工作计划篇九

客服工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作，使我深深了解到客服工作的重要性。客服工作必须以最广大人民群众的根本利益为标准，突出对人民群众讲感情，一切为了群众，一切依靠群众，坚持党的群众路线，深入群众，深入基层，倾听群众呼声，反映群众意愿，解决群众反映强烈的热点问题，与人民群众同呼吸共命运。

问题绝大部分关系人民群众切身利益，属于人民内部矛盾。我们党是全心全意为人民服务的党，我们的政府是为人民办实事的政府，群众有问题、有困难、有要求，就必然向党和政府来反映，这是人民群众对党和政府信任和寄予厚望的表现。客服工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到重要作用，客服工作的好坏直接体现了“一”在基层是否得到落实，通过学习和实践，坚定了我做好客服工作的信心。

要想做好客服工作，只有真诚和热心是远远不够的，还需要加强自身学习，熟悉和掌握有关政策和法律法规。接待室的工作很繁杂，没有时间学习，我放弃了平时自己的爱好，利用业余时间，认真学习了《中华人民共和国-条例》《省-条例》和其它相关法律法规。

在学习中遇到不懂或不理解的地方，虚心向同志们请教，通过学习，自身工作能力得到很大提高，在较短时间内便进入了工作角色。我参与接待了集体上访、动迁补偿上访、换届选举上访等区几个影响较大的群体上访事件。

这些上访人数多，情况复杂，有的是拖了好几年没有解决，因此怨气很大，在接待中，我认真做好记录，并且热心、真

诚地向他们解释，同时宣传党的相关政策，协调相关部门领导认真处理，确保了事件没有进一步扩大，最后问题得到了妥善解决。通过这些上访事件的处理，提高了我在纷繁的事件中驾驭工作的能力，使我受益匪浅。

客服工作的归宿和落脚点就是依据政策规定帮助群众解决群众生产生活中的问题，为民办好事办实事，我时刻牢记党的宗旨，从尊重人、理解人、关心人的角度出发，针对来访群众的思想认识和实际问题，尽力多做解疑、释惑、顺气工作，努力真正做到想群众所想，急群众所急，帮群众所需，解群众所难，实实在在为群众办实事办好事。

虽然在这只是挂职锻炼，我还是客服工作作为自己的本职工作全力做好，为我区经济社会的稳定贡献自己的一份力量。一位88岁老人，因家庭赡养矛盾，多次上访没有解决，我热心接待，记录好情况后，并亲自将老人送回家。我几次上他的子女家，耐心细致地做他们的工作，最后全家达成一致，老人也非常满意。街等户因问题多次上访，而且情绪非常激动，我认真倾听他们反映的问题，入情入理地进行疏导，使他们情绪稳定下来。

同时我又积极协调自来水和街工委等相关单位，在很短时间内使他们反映的问题得到解决，得到群众赞誉。在客服工作中，我们经常面对的都是有怨气不满或其它想法的群众，给我的感觉就是要做好客服工作，确实需要付出很多很多的努力，但最重要的一点：必须付出真诚的心、无私的爱，才能和群众之间架起理解和沟通的桥梁，虽然挂职锻炼的时间很短，我不断摸索客服工作的规律，接待上访群众时做到热心，不冷漠处之；听取反映的问题时耐心，不厌其烦；处理问题时细心，不专横武断；碰到棘手问题时有恒心，不半途而废，直到问题解决。

针对上访群众的不同情况，我自学了心理学，根据不同上访人的心理总结出自己的接待策略：对“哭闹型”的，一杯热

茶、一张笑脸，充当“亲友团”；对“叫骂型”的，勇于忍受，甘做“出气筒”；对“别有用心型”的，据理力争，维护党和政府的尊严。

我十分珍惜这次锻炼机会，无论是接待来访群众，还是其它工作，我都尽职尽责，认真干好，不分份内份外，工作到位不越位，我同志们一起加班加点，有时整夜工作。在这段时间里，一办这个集体的凝聚力、战斗力和向心力使我深受感染，也从他们当中学到了好的传统和作风，在工作中，我处处向他们学习，严格要求自己。

在客服工作中，我注意廉洁自律，认真执行中央有关廉政的各项规定，珍惜手中的权力，深感肩上的责任，时时处处在群众面前树立党员的良好形象。通过这段时间挂职锻炼，收获很多：做为一个党员干部，不但要认真学习“三个代表”重要思想，更重要的是在实际工作中要积极践行，时刻把人民群众的根本利益放在首位，人民利益再小也是大事，权为民所用，情为民所系，利为民所谋，树立正确的权力观、政绩观，做到决策、谋事符合人民的根本利益。

通过锻炼，增强了我的公仆意识，提高了我的领导艺术水平和驾驭复杂局面的能力，也使我的组织协调能力得到提高，更加融洽了与上级领导和相关部门的工作关系，为我今后开展工作创造了有利条件。虽然在工作中得到了锻炼和提高，但是按照党和人民的要求还有很大差距，主要感觉到理论功底不厚，领导工作经验不足，这些都是我今后应该加以改进和提高的，我将在新的工作岗位上继续求真务实，开拓创新，把全部身心投入到做好本职工作中。