# 4s店服务顾问年终总结800字

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-11-01

*工作总结，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性...*

工作总结，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。总结与计划是相辅相成的，要以工作计划为依据，订计划总是在总结经验的基础上进行的。其间有一条规律：计划——实践——总结——再计划——再实践——再总结。以下是工作总结频道为你整理的《4s店服务顾问年终总结800字》，欢迎阅读！

>【篇一】

　　转眼间，来到xx4S店已经一年了。回顾这一年，经历了很多很多，从一开始对新环境的不熟悉，不适应，到现在的适应且熟练，都与领导和同事们热心的教导和帮助息息相关，让我很快融入到了这个新的团队中。

　　作为一个服务顾问，既要服务好客户，又要与车间兄弟沟通好客户的要求与车辆的具体问题。因此，在这个岗位上，必须拥有专业的知识和良好的沟通能力。这样，才能既满足客户的要求，又能让车间技术人员及时快速的找出问题点所在。

　　经过这一年的工作，我也发现自己存在很多不足之处，首先，在服务细节有所欠缺，在与客户接触时，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。当然这也与我们的环境和设备有关，不过主要的还是我前台的工作不够细致，认真。其次，在忠诚客户维系上有所不足，客户在不断新增的同时也有着一定量的流失，说明我的客户回访工作不到位，客户不能感觉到我们对他们发自内心的关心。所以，接下来我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，不论在市场好与坏的时候，我们都能安然度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到比你更关心你。

　　既然知道了自己的不足之处，我就得好好改进。在今后的工作中我一定要好好弥补自己的劣势，继续发扬自己的优势，真正做到扬长避短：

　　1、要时刻保持工作的积极性，以积极美好的心态迎接每一天的工作。

　　2、多向同事虚心请教自己不懂的问题。

　　3、在客户维系方面，要始终坚持客户至上的原则，做好客户的回访和预约工作。稳抓一大把老客户，开发一批优质新客户。

　　4、售后是一个团体，要加强与车间和配件的沟通，给客户一个最满意的办事效率。

　　服务顾问这个岗位是客户与车间之间的桥梁，也是公司的门面，这个职位的重要性可想而知。这给了我很大的压力，但是有压力才有动力。我会继续努力，坚持不懈，使自己更上一个大台阶，给上级领导一份满意的答卷！

>【篇二】

　　202\_年即将悄然离去，202\_年步入了我们的视野，回顾这一年的工作历程，整体来说有酸甜苦辣.回忆起我刚进公司一直到现在，已经工作有了1年多.今年整个的工作状态步入进了正轨，并且对于我所从事的这个行业防伪标签有了一更加全面的了解，成功合作的客户也是日积月累，同时每次成功合作一个客户都是对我工作上的认可，并且体现了我在职位上的工作价值.但是整体来说我自己还是有很多需要改进.以下是我今年总结工作不足之处：

　　第一：沟通技巧不具备.每天接触不同客户而我跟他们沟通的时候说话不够简洁，说话比较繁琐.语言组织表达能力是需要加强改进。

　　第二：针对已经合作的客户的后续服务不到位.看着自己成功客户量慢慢多起来，虽然大的客户少之又少，但是自己还是在尽心尽力的维护每一位意向比较好的客户，并且达到从意向客户到真正客户为目的。

　　第三：客户报表没有做很好的整理.对于我们这个行业来说有旺季和淡季，对于淡季或者临近放假的时候问候客户这些应该做一个很好的报表归纳，而我这方面做的不够好.确实报表就是每天辛苦劳作的种子，日积月累，需要自己用心的去经营，否则怎么结出胜利的果实呢。

　　第四：开拓新客户量少.今年我合作成功的客户主要是通过电话销售和网络客服等渠道找到客户，而自己真正找的客户很少，这点值得自己好好的深思一下，有一些大部分原因是为了不错过任何一个主动联系我司的意向强烈客户，因此大部分的时间花在了联系电话销售客户上，而忽略了自己联系上的意向客户。

　　第五：当遇到不懂的专业或者业务知识的时候，不善于主动请教领导，并且未在当天把不懂的变成自己的知识给吸收。

　　综合以上几点是我在今年的工作中不足之处表现，我会在今后的工作当中加以改进，有句话说的话：聪明的人不会在同一个地方摔倒两次.当然谁都愿意做一个聪明的人，所以同样的错误我不会再犯，并且争取做到更好.望公司领导和同事共同监督我.一个人有错误不怕，怕的是不知道改正，而我就要做一个知错就改，并且从中把缺点变成自己的优点。

　　临近放年假之前我也要好好的思考一下来年的工作计划，如下：

　　第一：每周每天都写工作总结和工作计划.一周一小结，每月一大结.这样工作起来有目标，不会盲目.并且把今天工作思路理清了，工作起来更加顺畅.同时看看工作上的失误和不懂，要及时向公司领导和同事请教，并且加以改进.多加以动脑思考问题。

　　第二：每天做好客户报表.并且分好a、b、c级客户，做好详细而又明了的客户跟进情况，以及下一步的跟进计划.同时每天早上来公司，第一先大概浏览一下昨天的客户报表，然后对于今天的客户电话拜访有针对性，有目的性的进行沟通.把a、b、c级客户做好一个很好的归纳和总结，并争取把a级意向客户变成真正的客户.把b级客户变成a级客户等以此类推的进行跟进和不断跟踪。

　　第三：每周给自己订一个目标：争取每天至少联系一个意向强烈客户，每个月至少合作成功6个客户.每天不断反思和不断总结。

　　第四：加强业务知识和专业知识.在跟客户沟通交流的时候，少说多听，准确掌握客户对防伪标签的需求和要求，提出合理化的建议。

　　第五：每周跟进重点客户，每天不断开拓新客户，每半个月维护好每一个老客户.列出报表里的重点客户和大客户，投入相应的时间把客户关系弄好.并且有什么苗头及时跟领导反映。

　　我相信通过自己在工作上的努力，并且饱满热情的迎接每一天，终究会见到彩虹，并且相信在明年公司会更好，自己的业绩量也会比今年更加有前景.也希望相信通过这一年的工作实践，从中吸取的经验和教训，经过一段时间的反思反省之后，在年后更长一段时间里，能让我在各方面有一个新的进步和提高，从而把工作做到更好更细更完善.望明年自己的业务量能够达到质的飞跃。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！