# 2024年4s售后年终总结(三篇)

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-06-18

*4s售后年终总结一一、20\_年度售后服务部的主要工作20\_年售后部营业额：\_\_万余元。毛利：\_\_万余元，平均单车营业额：\_\_元。20\_年共进厂\_\_辆，其中润保\_\_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...*

**4s售后年终总结一**

一、20\_年度售后服务部的主要工作

20\_年售后部营业额：\_\_万余元。毛利：\_\_万余元，平均单车营业额：\_\_元。20\_年共进厂\_\_辆，其中润保\_\_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、20\_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，坚持只有团队利益化，才能确保个人利益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。

4s售后年终总结4

我通过一次网络求职，来到了九五太维资讯有限公司。九五太维资讯有限公司，它作为呼叫中心运营及咨询培训行业的先导，先进、高效的客户关系管理整体解决方案，向用户提供整套外包呼叫中心服务、客户关系管理(crm)行业解决方案、以及全方位技术支持和专业的客户服务培训。公司本着“以客户为中心”的宗旨，秉承一贯的符合国际标准的“专业服务”，并依托美国eon公司(nasdaq:eonc)的先进的呼叫中心设备，以及长期积累的技术优势，为客户量身定制专业化呼叫中心外包解决方案，并为客户创造更多战略附加值：提供符合国际水准的专业化客户服务，持续提高客户满意度;为客户创造于竞争对手的服务优势;成为中国呼叫中心产业的专业，带动呼叫中心产业在中国的发展;成立迄今，九五太维资讯已经持续不断地为it、通讯、汽车、金融、传媒、消费品等行业的大型跨国公司及国内大型企业提供从招募培训与顾问服务到实地解决方案以及完全外包的各种层次的客户呼叫中心优质服务。

前期客服这个工作岗位并不是我工作的首先职位，但因为汽车行业受到国家限堵治理办法的影响出现了暂时性的萧条，周围不断的传出4s店裁人的消息。暂时就没有考虑4s店内的职位，选择了和汽车相关的职位——客服。直接面对客户，受理车辆方面的问题。也可以了解到汽车市场的变化，积累经验。

起初到了工作单位，开始进行汽车知识、客服用语培训，因为有汽车专业知识方面的基础，所以在培训期间没有遇到什么困难。我被分到了奔驰客服中心，负责购车客户的信息核对。工作内容是按照各经销商传递的客户信息，与客户取得联系，核对客户的购车信息。

开始拨打电话的时候心里十分的紧张，因为客服的一些专业用语我掌握的不如其他同事熟练，和我同一期培训的同事都是有过相关工作经验的，再加上自己的声线不是很甜美，自己显得很不自信。但在下班之后，通过与同事和家里人的练习，自己慢慢的摸索出了一些经验。在外呼过程中，自己也进步了不少。同事们也为我感到高兴。

因为自己在客服这个岗位上进步的很快，再加上专业知识的熟练，自己被总监分配到了大众项目组，因为这是个新开展的项目，与以往的项目不同，这个项目是在4s店工作，而不是在公司总部。所以选派出去的员工代表着九五太维通讯有限公司的形象，我很自豪被选中参与这个新项目，但更高兴的是这个项目的工作环境。这份工作可以直接接触到汽车市场的前线，再加上大众品牌的市场占有率，可以让我深刻的了解到各个消费水平客户的购车需求，对汽车市场可以有一个全面型的了解。同时我们也会接触到一些大众车型的竟品，了解的车型会比较得多。可以加强我对汽车的了解，是我有一个更好的工作上的积累。

在大众项目工作主要是负责接听用户的来电，所以要求客服人员要基本了解大众所有国产车和进口车的售价、配置、同系车的差异，以及实时的市场政策，相对来说我们要第一时间了解到汽车市场和店内相关活动和政策。接听客户的来电，为客户解答相关问题，在客服上提升整个店的服务品质，在解答客户问题的同时筛选出一些潜在客户，为销售顾问增加售车机会。

在这一过程中，我采用了看、问、学等方式，初步了解了公司客服工作中的具体业务知识，拓展了所学的专业知识。为以后正常工作的展开奠定了坚实的基础，从个人发展方面说，对我影响的应该是作为一个社会人工作作风以及在工作过程中专业知识对工作的重要作用，因为这些都是我在校学习中不曾接触过的方面，毕业实习是每个大学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，受益匪浅，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。我现在的工作，相比其他人来说待遇挺不错的了，也不是和其他人比，工作也不是很难，很容易进入工作，关键是学习对人怎么说话、态度及其处事。由于经验少，我现在这方面还有欠缺。现在才明白，在校做一名学生，是多么的好啊!早晚要工作，早晚要步入社会，早晚要面对这些避免不了的事。所以，现在我很珍惜学习的机会，多学一点总比没有学的好，花同样的时间，还不如多学，对以后择业会有很大的帮助。

有几次要回学校办点事，去向经理请几小时的假，经理也都很体谅，直接就给批假了。这个时候心里很开心;遇到一个如此好说话的经理。所以，感觉现在的工作还是挺不错的，最重要的事就是周围的同事都很不错的。心里上没有什么额外的，不必要的压力，可以好好工作，学习。先就业，后择业。我现在要好好锻炼自己。再好好学习，之后相信自己通过努力一定会找个好工作来回报父母及其所有的老师的。别的没有什么奢求的，现在当然是把磨练自己放在第一位，更何况现在的待遇还不错。在这一个多月中，我学到了一些在学校学不到的东西，即使都明白的事，可是刚开始有时还做不好。现在做事，不仅要持有需心求教的态度，还要懂得取长补短，最重要的一点就是“忍”了也就是坚持不懈。现在，我工作的时间虽然不久，可是我发现自己真的变了点，会比以前为人处事了。人生难免会遇到挫折，没有经历过失败的人生不是完整的人生。

在学校时，老师总强调我们要培养自己的自学能力，参加工作后才能深刻体会到老师的良苦用心。我担任的是客服一职，平时在工作只是接听电话处理文件，在这个信息爆炸的时代，知识更新太快，靠原有的一点知识肯定是不行的的。所以必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰。

在这个岗位上已经有段时间了，可能办公室的环境不如总部客服中心那样专业，没有专业的系统、耳麦、话筒和数据库，只有一部电话，一个电脑，和几张简单的记录纸，但也让我的工作充满乐趣。在这里我学到了很多学不到的东西。和同事的关系也处的非常融洽，在这里我懂得了责任的重要性，在经销商这里我们代表\_\_太维通讯有限公司的形象，在大众汽车的客户面前，我们代表着大众亚洲旗舰店形象。客户因为不了解车辆信息，所以这时你所说的每一句话在客户心里都具有很大的性。自己身上的责任也就重了很多。面对这份工作，更多的时候是需要耐心与细心的，难免会有一些不理解我们的客户，认为我们应该能够为他解决所有问题，但是一些我们不能确定的答案是不会告知客户的，我们会尽我们的全力去为客户解决问题。就算受了委屈也不会把这一通电话的情绪带到下一通电话中去，展现给客户的永远是快乐的声音。

初入社会，开始了与形形色色的人打交道后才真真切切的感到要想很快融入进去真的不是件容易的事。由于存在着竞争与利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会象同学一样对你嘘寒问暖。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，因此刚出校门真的无法适应。我想我能做的就是“学会察言观色，多工作，少闲话”。环境往往会影响一个人的工作态度。一个齐乐融融的工作环境中，自然心情就好，大家工作开心，便有利于公司的发展。总之，在实习的这两个月中，我拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，为自己以后的工作积累各方面的经验，宝贵的经验。

这个项目刚刚启动，工作上也会有各种各样的问题出现。出现问题未尝不是一件好事。发现问题才能解决问题。我愿与这个项目一起成长，积极的去发现自身的问题，改善自身的不足，成为一个优秀的服务人员。

**4s售后年终总结二**

众所周知，目前\_\_的4s店如雨后春笋般迅速增长，随之人们消费观念的越来越理性及成熟，对要求也越来越高。弹指一挥间，转眼间半年过去，在过去半年中我们看到了市场经济的残酷性，作为\_\_x汽车销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我\_\_售后部顶住压力在公司领导及全体干部员工共同努力下仍较好的完成上半年各项工作任务。

以下是我对我部20\_年上半年业绩的的分析报告：

一、\_\_售后的经营状况

20\_年\_\_售后的年终任务是\_\_万，截止20\_年x月底我们实际完成产值为\_\_元，完成全年计划的\_\_%，与年初的预计是基本吻合的。

其中总进厂台数为\_\_台，车间总工时费为\_\_元(机修：\_\_元，钣金：\_\_元，油漆：\_\_元)，我们的配件销售额为\_\_元，其中材料成本(不含税)为\_\_元，材料毛利为\_\_元，已完成了全年配件任务的\_\_%。

二、物业维修成本

为了严格控制费用的支出，我们\_\_售后部制定了完整的物业的设备检修制度，定时对所有的物业的设备进行检查，发现问题及时解决问题，避免问题由小变大，造成更大的损失。故上半年我们\_\_售后的物业及设备的维修费用仅有\_\_元，这是因大家的共同努力才使得物业维修费用不但不超标，并有节约。

三、人才资源现状

现在许多公司都普遍存在人员流动性较大及人力资源配发等问题，我\_\_售后现在全体工作人员为\_\_人，其中管理人员为\_\_人，员工为\_\_人(除管理人员外，前台接待为\_\_人，机修人员为\_\_人，钣喷为x人，仓管及保洁各x人)以上人员并不包括实习生，我\_\_售后也同样面临着关键岗位人员缺失等问题。故下半年我们将继续加强对员工各方面的培训及领导，从企业内部培训并发掘新的人才，能更好的为公司服务。

四、20\_年上半年所存问题及下半年的工作计划

1.总结上半年工作，因前台接待人员及机修人员的专业知识不够专业和广泛，服务细节有所欠缺，在与客户接触时，他们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。所以我们需继续加强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高业务能力，加强技术水平;在服务过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

2.以往我们售后因前台及车间的各项标准流程不是十分到位，且工作人员面对工作时并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上犯错误，故在下半年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心，让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂勾，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是\_\_售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着\_\_售后部的形象，所以我们必为\_\_售后部乃至企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

3.从营销策略上，上半年\_\_售后部在忠诚客户维系上有所不足，客户在不断新增时也有着一定量的流失，所以下半年我们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。我们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，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到“比你更关心你”。

4.价格合理化。价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

5.在目前市场环境下，各企业都处于微利或赔钱的状态下，这就需要我们企业每一名管理人员、员工节支降耗，为企业节约每一分钱，做为\_\_售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

6.加强5s管理，坚持对机器设备的定期维护，及时发现损坏或无法正常运作的设备并进行修理，从而提高车间的整体运作效率，降低成本。

7.面对\_\_通用对我司的明察暗访，我们应努力打造一支上下团结，和谐有凝聚力的团队。遇事大家必须心往一处想，劲往一处使，我们共同想办法、拿措施，解决问题，度过难关。

最后请公司各位领导放心，\_\_售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成\_\_年公司下达的工作任务。

**4s售后年终总结三**

时间总是在忙忙碌碌中过去了。但在4s店我学到了很多，也懂得了很多，下面把自己工作、学习情况在一个总结，不当之处请批评指正。20\_\_年x月我入新乡店，在汽车售后任职，在各位领导关怀指导、在周围同志关心帮助下，思想、工作取得较大进步。回顾入职来的工作情况，主要有以下几方面的收获和体会：

一、从严要求的环境下，认识工作，进一步认识自己

我入职以后才发现，我对售后服务的理解还只是皮毛上的东西，有很多东西是我从前没有想到的，因此，我的第一步就是对自己的定位及认识自己的工作。我感到，一个人思想认识如何、工作态度好坏、工作标准高低，往往受其所在的工作环境影响。我从一开始的懵懂到现在的熟悉，与上级领导和部门同事的帮助是分不开的。如果让我概括这一段时间来我部门的工作状况，就是六个字，即：严格、紧张、忙碌。严格的工作要求、紧张的学习氛围和忙碌的工作节奏。从模糊到清晰，我充分认识到自己工作的重要性。工作中，面对领导的高标准、严要求，面对周围同事积极向上的工作热情和积极进取的学习态度，面对紧张高效的工作节奏，使我深受感染，充分认识到，作为这个集体中的一员，我首先不能给这个集体“抹黑”，拖这个集体“后腿”，在此基础上，要尽快融入到大家共同创造的“勤奋学习、努力工作”的浓厚氛围之中。在这种环境影响下，我的力争在最短的时间里熟悉自己的工作，在这一想法的实现中，我的工作标准也不断提高，总是提醒自己要时刻保持良好的精神状态，时刻树立较高的工作标准、时刻要维护好这个整体的利益来做好每一项工作。这也是我能够较好完成这段时间工作任务的重要保证。

二、在勤奋努力的学习中，素质得到提升

应该说，过去的一年，是勤奋学习的一年。由于自己入汽车行业时间比较短，要想在同样标准的工作中做好做出色，必须付出更多的努力。通过学习，使我无论汽车服务接待、还是自己本职位的业务知识学习，都有了一个飞跃式的进展。这也更加验证了“只要付出，就一定有回报”的深刻道理。

三、在熟悉中寻求突破、寻求创新，工作取得进展

回顾过去一年忙碌的工作，从开始的不懂到现在的熟悉，从刚迈出大学的青年到现在的准职业人，从部门同事的认识到相互之间的密切合作，每一次工作上的较大举动都对自己是一种锻炼，也是一种考验。售后汽车服务流程等几项工作我都会要求自己做到认真、细致、精心完成。

总之，汽车售后还是一个不断成长的部门，是一个锻炼人的好地方，我有幸伴随它成长，它让我一个涉世未深的人深刻的认识到自己，认识到工作的本质，那就是相互之间的协作，一个人可以才华横溢，但是没有其它人的协助，仅凭一人之力是什么都做不了的，我在工作中学到了很多工作上的事情，也学到了很多做人的道理。尽管觉得很忙很累，但也体验到了苦中有乐、累中有得的收获感觉。我想这也必将为自己今后工作学习上取得新的进步奠定坚实的基础。我也深知，工作中自己还有一些不尽人意的地方。比如，在接待上，还没有达到精益求精的要求;工作有时操之过急，缺乏深入细致的工作作风等等。我要在今后的工作中努力克服不足，改正缺点，加强锻炼，以出色的表现为公司整体工作上水平献计出力，做出贡献。

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！