# 超市售后服务部工作计划(精选35篇)

来源：网络 作者：无殇蝶舞 更新时间：2024-01-02

*超市售后服务部工作计划1>一、售后服务部的职能结构1、物流组：负责公司物流，接发公司货物及产品出库后的包装等事宜；2、售后服务组：A、搜集、接收和受理客户对公司产品的咨询与意见。B、处理各类客户投诉及市场投诉，第一时间反馈。C、负责客户回访...*

**超市售后服务部工作计划1**

>一、售后服务部的职能结构

1、物流组：负责公司物流，接发公司货物及产品出库后的包装等事宜；

2、售后服务组：

A、搜集、接收和受理客户对公司产品的咨询与意见。

B、处理各类客户投诉及市场投诉，第一时间反馈。

C、负责客户回访与开展重点客户关怀计划，了解客户需求。

D、保存客户基本资料，并进行整理、分类与更新。

E、向相关部门反馈客户意见及建议。

F、受理客户各类售后服务产品的工作，如退货、返工、报废或者各种售后行为。

>二、售后服务总目标

提高客户满意度。

1、物流组：配合市场部与仓库管理员做好沟通工作，及时了解入库信息，及时办理出库手续，遇到客户急件时，可以紧急处理。

2、售后服务组：

A、搜集客户意见、建议。

通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议，比如热线、网站、邮箱等，好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各办事处也积极搜集客户信息反馈，并及时发回公司，便于公司做出适于市场的调整。

B、开展客户关怀、维系计划。

企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部分，通过对重点客户的回访与沟通，逐步完善客户需求，提升客户满意度。

C、及时快速的处理投诉

所有投诉信息需及时反馈到公司的市场部，由市场部售后服务人员整理、过滤、检查、跟踪事件的进展，确保每个投诉事件都得到妥善解决，并认真分析总结造成客户投诉的原因，从根本上解决问题，预防同类投诉的再次发生。

D、开展客户满意度、忠诚度调查

第一，顾客满意度调查可以提升产品和服务的质量，同时从顾客的意见和建议当中寻找解决顾客不满的针对性的方案。

第二，顾客满意度市场调查可以让广大消费者认识到公司对客户的重视性，对提升公司形象和品牌知名度有很大帮助。

>三、售后服务工作重点

1、20\_年售后服务分布情况、

主要问题集中在以下三个方面：

1、实物与图纸不符，尺寸超差、孔位的一致性等问题；

2、表面处理问题；

3、表面光洁度问题。

针对质量信息反馈出现的售后服务问题，需要加大内部管理力度，提高技术人员的专业技能，另外要加大对外协供应商的审核力度，提高产品的外协质量，需要公司相关部门配合。

2、客户满意度安排在每年的x，x二个月集中进行回访、统计，目的就是为了总结上半年客户的产品使用情况，下半年预防及预计可能出现的问题，提前做好预防工作。

3、具体工作

A、安排专人接听公司投诉电话，设置投诉电话xx，统一接听电话用语：“您好，xx科技”，及时登记，及时处理产品交付后遇到的问题。

B、售后服务工作在提高客户满意度方面需要我们流程更加规范，建立售后服务流程。

>四、20\_年需要公司支持

1、售后服务人员配置：

A、物流组：配备x人，

B、售后服务组：x人，内勤x人，售后维修人员x名。

2、需要配置专业设备：相关经费、相关售后服务检测设备及售后服务人员定期的培训，提高人员的专业化技能。

**超市售后服务部工作计划2**

结合20xx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、20xx年度售后服务部的主要工作：20xx年售后部营业额：万余元。毛利：万余元，平均单车营业额：XX元。20xx年共进厂辆，其中润保辆。

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、20xx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。

总的来讲，新的一年是富有挑战的一年。为努力实现公司质量目标，售后服务部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好!

**超市售后服务部工作计划3**

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的`问题总结如下。

（一）员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门近一年的工作和实践来看，售后客服员业务水平偏低。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足等。

（二）部门管理制度、流程不够健全

目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

（三）协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、客户意见、建议、客户求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

**超市售后服务部工作计划4**

在新的一年里销售人员个人工作计划如下：

1、销售顾问培训：在销售顾问的培训上多下功夫，现在销售员业务知识明显匮乏，直接的影响销售部的业绩，08年的销售顾问的培训是重点，除按计划每月一次培训以外，按需要多增加培训，特别针对不同时期竞争车型上得多下功夫研究，这在培训中应作重点。

2、销售核心流程：完整运用核心流程，给了我们一个很好管理员工的方式——按流程办理，不用自己去琢磨，很多时候我们并没有去在意这个流程，认为那只是一种工作方法，其实深入的研究后才知道意义很重，这正式严谨管理制度带来的优势。每个销售顾问都应按这个制度流程去做，谁没有做好就是违反了制度，就应该有相应的处罚，而作为一个管理者从这些流程中就可以去考核下面的销售顾问。有了考核，销售顾问就会努力的把事情做好，相反如没有考核，销售顾问就容易缺少压力导致动力减少从而直接影响销售工作。细节决定成败，这是刘经理常教导大家的话。在08年的工作中我们将深入贯彻销售核心流程，把每一个流程细节做好，相信这是完成全年任务的又一保障。

3、提高销售市场占有率：

（1）、现在万州的几家汽车经销商最有影响的百事达商社对车的销售够成一定的威胁，在07年就有一些客户到这两家公司购了车。总结原因主要问题是价格因素。价格问题是我们同客户产生矛盾的一个共同点，其他公司在销售车是没有优势的，他们有的优势是价格。再看我们在销售车时，除个别价格外，几乎都占优势。怎样来提高我们的占有率，就是要把我们劣势转化成优势，其实很多客户也是想在4s店购车所以才会拿其他经销商的价格来威胁，客户如果来威胁，就证明他心中有担心，总结来说他们的担心无外乎就是与整车的质量保障、有完善的售后服务、售后的索赔、售后维修的更

多优惠、销售顾问的专业性(更好的使用了解车辆)、公司的诚信度、公司的人员的良好印象等密切相关，这些客户担心的因素，也是其他经销商没有的，同时也将成为我们的优势。

（2）、通过对销售顾问的培训对竞争品牌的学习提高市场的占有率。

（3）、结合市场部对公司和汽车品牌进行有力的宣传，提高消费者的知名度和对车的认知度。3、当好一个称职的展厅经理，做到销售部带队的作用，做好公司的排头兵。发扬团队精神，帮助他们做好本职工作完成公司下达的各项任务。

新一年我们团队的汽车销售工作计划以上三点都已列出。在工作中我会做好自己并带领好团队去克服种种困难，为公司的效益尽到的努力。

**超市售后服务部工作计划5**

一、整理客户资料、建立客户档案

客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋，4s店售后工作计划。客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本公司维修、保养记录(详见“客户档案基本资料表”)。

二、根据客户档案资料，研究客户的需求

业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的内容，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

三、与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务

业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

(1)询问客户用车情况和对本公司服务有何意见;

(2)询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳;

(3)告之相关的汽车运用知识和注意事项;

(4)介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容;

(5)介绍本公司近期为客户安排的各类优惠联谊活动，如免费检测周，优惠服务月，汽车运用新知识晚会等，内容、日期、地址要告之清楚;

(6)咨询服务;

(7)走访客户;

**超市售后服务部工作计划6**

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，坚持团队利益最大化，保障个人利益最大化，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.保修索赔通过率不小于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 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习总结性活动不少于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。

(三)产值分配：

3.各项改善措施。

(一)前台改善计划.

20xx年需要落实售后服务细节和接车的技能技巧提升工作。

1.联系忠诚客户，吸引新客户，维护好客户关系，随着区域保有量的增加和工作的不断深化，把业务做精，做强，做大，提高客户满意度，减少客源的流失，特别是忠诚客户的流失，显的尤为重要，可根据客户回厂次数，客户的品质作为客户忠诚度的评价指标，找出我们的忠诚客户作为我们的重点维护对象。

2.注重对流失客户回访及分析，服务顾问要找出客户流失的内在原因及提出改进措施，只有不断总结，自身才能不断进步。

4.加强前台人员培训。业务上强化对于接车流程，疑难技术问题的处理分析，管理上强化前台管理的协调沟通能力，内部人员提倡积极的“批评和自我批评”，创造良好的工作气氛，

5.促进精品的销售力度。给与精品推销人员一定的销售权限，提高灵活度，对各类精品和养护产品有列入规范保养的项目的，可根据每次活动的主题对相应的养护用品价格做适当的折价;培养客户的消费习惯和培养业务人员的推销意识，制定完善合理的精品推销方案，提出有效激励，促进精品销售。

6.加强公司部门的沟通，维护公司日常正常秩序，明确售后各部门工作职责，充分让其认识自身的责任，为公司的发展作出努力，对于消极思想，消极行为要采用合理的方式解决，充分给与纠正，解决为主，考核为辅，奖惩分明。

(二).保险改善计划：

保险理赔是售后的重点业务，其钣喷业务产值可以占产值的30﹪以上，现在维修市场竞争很激烈，不但是其它4S店之间竞争，社会上很多综合维修厂都在争夺我们的飘移客户，所以我们应该加强服务力和超质服务。

为了保险业务的提升，要完成此项指标：A.加大续保力度;B.提高理赔单车产值，C强化客户满意度。可以从以下几个方面入手： ⑴评估现有续保资源。对服务站现有投保续保实力进行重新评估，从根本上得到认识发展的基础。基本实现续保平均 万/月的任务目标，为售后营业额全年可贡献 万左右。

⑵多元化保险销售渠道。鼓励新车投保，鼓励售前转介绍，售后人员参与续保活动，并由公司给予相应奖励方案。定期集中上报财务核算。

⑶主动挖掘客户：匹配相应的专职续保人员，给与有效的激励方案，挖掘现有的客户资源，进行跟踪回访，最大程度吸引我处续保。 ⑷通过保险系统，有针对性开发客户资源。有内到外，从本点客户资源入手，整理尤其是至今的客户资源注意整理，对于购车时间在月及的海珠区的客户重点跟踪回访。其三就是整理海珠区意外曾来本店购车或者维修的客户名单。

⑸针对保险客户继续给予适当优惠原则。保养券和打折优惠可以选择项.实现买保险送保养或工时，或者买保险送油米活动，可效仿竞争对手，薄利多销，重点放在保险理赔工作至上。

⑹.强化接车流程，尤其对于车辆细节问题的把握处理能力。要求服务顾问不断总结自身所存在的问题，提出改善措施，增强自身的接车水平。

⑺.提高维修进度，匹配相应的维修人员，保证出厂效率。

三.客服改善计划：

1) 忠诚客户的维护，提升客服人员回访技巧及灵活高效好、快速处理问题的能力，增强客户对客服人员的信赖。

2) 监督促进前台SA对客户的回访并给与及时反馈和补救措施，对客

3) 指定完善的部门工作流程，岗位职责具体到个人，如客户部门每

4) 关于SA的客户满意度，及时发现问题，解决问题，维护公司利益，

**超市售后服务部工作计划7**

>一、工作方针

为了提升售后服务质量，完成更高的客户满意度。实现“客户第一，用户至上”的服务理念，售后服务客户接待部特制订20xx年工作计划。

>二、工作目标

根据公司整体规划中对售后服务目标的要求，售后服务接待工作目标如下：

1.建立完整的客户档案，并实现对客户档案的整理分类。实行系统化管理。

2.客户投诉制度的建立及实行，尽量确保每一位客户的问题都能得到解决。

3.客户回访制度的建立及实施,在初步阶段，客户回访率达到百分之三十以上。

4.客户意见及建议的整理及上报。建立一条客户和公司沟通的渠道，能准确的掌握每个阶段客户的不同需求，达到更高的客户满意度。

>三、具体实施方案及工作重点

1.客户档案的建立

客户接待部应将20xx年的工作重点放在客户档案的建立，整理及归类上。争取建立一个完整的客户信息管理系统。首先，应从销售部门取得客户的第一手资料，客户信息主要包括客户名称、地址、电话、底盘号，发动机编号。维修类型，行驶里程，送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期。客户接待部应将客户的上述信息整理并填写于客户档案表内。并在以后的业务合作中，逐步对客户信息的完善。

2.各种制度的建立及实行

为了全方位考核售后服务工作质量，客户接待部应建立以下制度《客户投诉制度》《客户意见及建议管理办法》《客户回访制度》。具体办法及实行方案由售后接待部拟定并以书面形式上报部门领导，待审核通过以后，具体实行。

3.业务水平的提高及员工培训

为了提升员工的业务水平，应对新员工进行培训，由本部门负责人拟定培训计划，并实行。具体培训内容有：组织学习各厂家的政策，公司的各类规定，言行举止的培训，工作中各类问题的处理方法等，通过培训，使员工能熟练掌握本职工作，业务技能得到显著提高。

>四、业务执行监控

检核办法与标准及措施

(1)必须有纲领性的计划和总结;

(2)实行数据监控、建立完善的反馈表格;

(3)开展批评与自我批评、互评。

鉴于接待部，制度不够完善，现场实践经验较为欠缺等问题，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。

总的来讲，为努力实现公司的目标，售后服务接待部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好!

**超市售后服务部工作计划8**

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在过去一年里我学到了很多，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验总结如下：

一、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

二、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

三、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，不断的充实自己，并努力完成领导给予的各项任务。看了公司的年度规划，我也意识到了新的一年我们全体员工所肩负的责任，但我相信自己的团队，也相信我们一定可以做的更好。新的一年天猫店和淘宝店合二为一，公司对于员工也有了更严格的要求，在这种氛围下我也会努力去学更多的知识，并努力提升自己的各项数据，争取做一名优秀的员工，为公司创造更多的效益。

**超市售后服务部工作计划9**

>一、工作目标

1、销售工作目标要有好业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技能相结合运用。

2、心理定位要好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力。

3、要非常熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。

4、勤快、细心，养成做笔记的习惯。

6、对于老客户，和固定客户，要经常保护联系，在有时间有条件的情况下，节日可以送上祝福。

7、在拥有老客户的同时还要不断的通过各种渠道开发新客户。

>二、自我方面目标

1、要做事先做人，踏实做人踏实做事，对工作负责，每天进步一点点。

2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

3、执行力，增强按质按量地完成工作任务的能力。

4、养成勤于学习、善于思考的良好习惯。

5、自信也是非常重要的，拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

6、目标调整的原则：坚持大的方向不变，适当改变小的方向。

**超市售后服务部工作计划10**

新的一年，对刚成立二年多的xx电气设备有限公司xx分公司来讲，是一个布满挑战、机遇与压力并存的一年，在这二年时间里，由于上级领导的悉心栽培和全员支持与配合下，客户服务各项工作已逐渐完善。为了能够尽快赢得客户的认可，上风于其他厂商，提升公司在客户心中的服务形象，特制定20xx年工作计划，以下：

(一)创建“服务形象”。严格执行公司各项规章制度，在与客户沟通时使用文明用语；诚信为本，不轻易承诺诺客户，承诺的事必须办到、办好；不可忽视细节题目；对着装、仪表、手势等需严格留意，

(二)转变服务观念，把“要我服务”改变成“我要服务”。认真学习公司与品质有关各种体系流程和业务流程，以便随时应付客户提出的关于品质方面的各种题目，带着“多学习，多沟通，积极主动”的态度，深进到质量投诉的接收、与客户沟通、客户投诉的立即处理等各个工作中往，同时为客户提供质量三包处理(包修、包换、包退)

(三)增强责任感、增强服务意识，团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处，减少服务时效，当接收到客户质量投诉，应立即处理，减少客户因我司质量题目，产生的抱怨感，尽可能减少没必要要的损失，为顾客和公司带来更大的利益，同时务必在三天之内封闭客户的质量投诉题目。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，来更好的完本钱职工作，同时也增强团队合作能力，来更好的服务于客户。

(四)每次接收到的客户投诉按客户质量投诉处理规定(WI-xG-S6)，应即时反应给相干的制作部分(责任部分)，同时并填写客户投诉处理报告，针对质量投诉，制定纠正预防措施。每周对客户投诉情况进行统计分析，以便于更好的统计出质量题目的所在。每月月底将客户投诉以月报情势上报给上级领导，并送相干部分。(此段可纳为工作总结)

以上，是我对20xx年客服工作的计划，可能还有很多不清楚，不明白的地方，希看领导、同事们多多给予支持与帮助。展看新一个阶段的工作很快的就要开始了，我想自己是需要为这段时间的工作做好一个计划的，根据自己制定的计划去分配好时间，同时也给自己设定一个工作目标，努力的去完成这个目标。我想这样的话自己在经过这一段时间的工作之后是一定会有一些进步的，具体的工作计划是从以下几个方面出发的：

>一、具体的工作

作为一名客服，我主要还是要做好接待顾客的工作的，这是我最重要的一个工作了。我想在跟顾客沟通的过程中自己应该要做好纪录才行，根据沟通过程中统计顾客的意向，顾客给出的不同的反馈来制定自己之后的工作，对于有意向购买产品的顾客之后多多的联系，已经产生不好的情绪的顾客就做好回访工作。

将顾客的满意度提高到99%，努力的做到让每一个前来资讯问题的顾客满意，让她们对我的服务感到满意的同时，也对我们公司和产品感觉到满意，之后会继续的选择购买我们公司的产品。我所代表的并不是我个人，而是代表了公司，所以我是必须要注意好自己的言行的。

努力的去学习一些跟顾客沟通的技巧，在跟顾客沟通的过程中要找到重点，去解决顾客遇到的问题，同时也要保持好自己在工作中的一个好的情绪，不要把自己个人的情绪带入到工作当中去。有效的沟通才是最好的沟通方式，如果自己的情绪都不好的话又怎么能够很好的跟顾客沟通。

完成自己每一天应该要完成的一些工作，在完成工作的同时也要遵守公司的规章制度，做一个守纪的人。每天都要准时的到自己的岗位上工作，一定不要出现迟到的情况。作为一名员工不仅是要做好自己的工作的，也要严格的遵守公司的纪律才行。在工作中要保持着一个积极的工作态度，只有用一个好的态度去工作才能够让自己做好自己的工作，并且在工作中不断的有进步。

>二、对自己的期望

我知道自己现在的工作能力还不是很好的，我是希望自己在之后的工作中是能够有更多的进步的，所以我制定了这个计划，希望自己能够有更多的进步。在制定了计划之后我会严格的按照自己的计划去开始自己新一个阶段的工作，让自己能够有更多的收获。我是一定会努力的让自己成为一个合格的客服，一个优秀的客服的。

**超市售后服务部工作计划11**

1、售后服务工作由业务部主管指定专门业务人员——跟踪业务员负责完成。

2、跟踪业务员在客户车辆送修进场手续办完后，或客户到公司访谈咨询业务完后，两日内建立相应的客户档案。客户档案内容见本规定售后工作计划第二条售后工作计划第一款。

3、跟踪业务员在建立客户档案的同时，研究客户的潜在需求，设计拟定“下一次”服务的针对性通话内容、通信时间。

4、跟踪业务员在客户接车出厂或业务访谈、咨询后三天至一周内，应主动电话联系客户，作售后售后工作计划第一次跟踪服务，并就客户感兴趣的话题与之交流。电话交谈时、业务员要主动询问曾到我公司保养维修的客户车辆运用情况，并征求客户对本公司服务的意见，以示本公司对客户的真诚关心，与在服务上追求尽善尽美的态度。对客户谈话要点要作记录，特别是对客户的要求，或希望或投诉，一定要记录清楚，并及时予以处理。能当面或当时答复的应尽量答复;不能当面或当时答复的，通话后要尽快加以研究，找出办法;仍不能解决的，要在两日内报告业务主管，请示解决办法。并在得到解决办法的当日告知客户，一定要给客户一个满意的答复。

5、在“销售”后售后工作计划第一次跟踪服务的一周后的7天以内，业务跟踪员应对客户进行售后工作计划第二次跟踪服务的电话联系。电话内容仍要以客户感兴趣的话题为准，内容避免重复，要有针对性，仍要体现本公司对客户的真诚关心。

6、在公司决定开展客户联谊活动、优惠服务活动、免费服务活动后，业务跟踪员应提前两周把通知先以电话方式告之客户，然后于两日内视情况需要把通知信函向客户寄出。

7、每一次跟踪服务电话，包括客户打入本公司的咨询电话或投诉电话、经办业务员都要做好电话记录，登记入表(附后)，并将电话记录存于档案，将电话登记表归档保存。

8、每次发出的跟踪服务信函，包括通知、邀请函、答复函都要登记入表(附后)，并归档保存。

(四)指定跟踪业务员不在岗时，由业务主管临时指派本部其他人员暂时代理工作。

(五)业务主管负责监督检查售后服务工作;并于每月对本部售后服务工作进行一次小结，每年末进行一次总结;小结、总结均以本部工作会形式进行，由业务主管提出小结或总结书面报告;并存档保存。

(六)本制度使用以下四张表格：“客户档案基本资料表”、“跟踪服务电话记录表”、“跟踪服务电话登记表”、“跟踪服务信函登记表”。

**超市售后服务部工作计划12**

一元复始，万象更新。新的工作阶段即将开始，根据客服部的现状，特制定客服部的工作计划。

一、不断地学习

加强员工自身素质队伍的建设，提高其管理水平。做到有情做人无情管理，扎扎实实做好各项工作。

(1)鉴于承担责任客服部的重要性，不但要承担责任导医的管理。还要对咨询中心开展管理，所以除了完成医院交待的任务对于新入职的员工都要在部门开展为期半个月的培训。熟悉《员工手册》《员工培训资料》《科室和岗位的规章制度》《保密制度》等，并经过考试通过后方可正式上岗。

(2)部门承担责任人加强对队员的监督管理，每日不定时对各科当班人员的情况开展检查，落实并提出批评意见。规定各科组长每间隔1小时对2楼门诊的队员，大厅，走廊等开展巡视，及时处理各项工作。

(3)制定培训计划，定期对员工开展一系列技能培训。时间部署

1.将对所以客服部人员开展检测，规定各科室员工熟练掌握并熟记医院各科情况及门诊专家医生的情况。

2.强化客服中心员工的服务理念，学习《用心服务，用情呵护》以做到激动服务，把我院的服务提升一个新的台阶!学习《与客户的沟通技巧》加强员工与患者的沟通能力。

3.将对部门队员开展强化营销管理，争取开展一堂《医院内部营销》的知识讲座。让客服人员加深对营销基本概念的认识。随后开展《营销实战技巧讲座》，让客服人员能更好更正确的运用营销技能。

4.将对队员开展礼仪培训及礼仪检测。对员工的言、行、举、止都要开展正确的引导，树立好医院的品牌形象。

二、在医院领导的带领下，切实做好上级部门布置的工作，确保年无重大纠纷事故发生，降低投诉事件的发生

(1)做好客户回访工作，了解客户的需求，不断改进我们的工作，把每一个细节都做好，以达到和满足客户的需求与成长。请企划部与咨询中心加强沟通。

(2)做好门诊各科室协调工作，与医生多交流多沟通减少科室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

(3)做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护人员的误会，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好!

(4)根据员工身体素质情况，可请医院领导对所有员工开展军训内容为立正，稍息，停止间转法，跨立，蹲下起立，敬礼，三大步伐等。可请医院保安部培训。

三、提升素质

1.医院对所有员工开展5s管理培训。

2.开展户外拓展训练，加强员工的总体素质!

20\_年上半年即将过去，我们将满怀信心地迎下半年，新的工作阶段意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我部门坚信在医院领导的英明决策和运筹下，医院明天会更好。

20\_年上半年的结束对于我们来说并不代表着工作的结束，而是一个新起点的开始。

**超市售后服务部工作计划13**

1、 整理客户资料、建立客户档案

客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋。客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本公司维修、保养记录(详见“客户档案基本资料表”)。

2、 根据客户档案资料，研究客户的需求

业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的内容，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

3、与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务

业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

(1)询问客户用车情况和对本公司服务有何意见;

(2)询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳;

(3)告之相关的汽车运用知识和注意事项;

(4)介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容;

(5)介绍本公司近期为客户安排的各类优惠联谊活动，如免费检测周，优惠服务月，汽车运用新知识晚会等，内容、日期、地址要告之清楚;

(6)咨询服务;

(7)走访客户

售 后 服 务 管 理 制 度

售后服务工作规定

1、售后服务工作由业务部主管指定专门业务人员——跟踪业务员负责完成。

2、跟踪业务员在客户车辆送修进场手续办完后，或客户到公司访谈咨询业务完后，两日内建立相应的客户档案。客户档案内容见本规定第二条第一款。

3、跟踪业务员在建立客户档案的同时，研究客户的潜在需求，设计拟定“下一次”服务的针对性通话内容、通信时间。

4、跟踪业务员在客户接车出厂或业务访谈、咨询后三天至一周内，应主动电话联系客户，作售后第一次跟踪服务，并就客户感兴趣的话题与之交流。电话交谈时、业务员要主动询问曾到我公司保养维修的客户车辆运用情况，并征求客户对本公司服务的意见，以示本公司对客户的真诚关心，与在服务上追求尽善尽美的态度。对客户谈话要点要作记录，特别是对客户的要求，或希望或投诉，一定要记录清楚，并及时予以处理。能当面或当时答复的应尽量答复;不能当面或当时答复的，通话后要尽快加以研究，找出办法;仍不能解决的，要在两日内报告业务主管，请示解决办法。并在得到解决办法的当日告知客户，一定要给客户一个满意的答复。

5、在“销售”后第一次跟踪服务的一周后的7天以内，业务跟踪员应对客户进行第二次跟踪服务的电话联系。电话内容仍要以客户感兴趣的话题为准，内容避免重复，要有针对性，仍要体现本公司对客户的真诚关心。

6、在公司决定开展客户联谊活动、优惠服务活动、免费服务活动后，业务跟踪员应提前两周把通知先以电话方式告之客户，然后于两日内视情况需要把通知信函向客户寄出。 7、每一次跟踪服务电话，包括客户打入本公司的咨询电话或投诉电话、经办业务员都要做好电话记录，登记入表(附后)，并将电话记录存于档案，将电话登记表归档保存。 8、每次发出的跟踪服务信函，包括通知、邀请函、答复函都要登记入表(附后)，并归档保存。

(四)指定跟踪业务员不在岗时，由业务主管临时指派本部其他人员暂时代理工作。

(五)业务主管负责监督检查售后服务工作;并于每月对本部售后服务工作进行一次小结，每年末进行一次总结;小结、总结均以本部工作会形式进行，由业务主管提出小结或总结书面报告;并存档保存。

(六)本制度使用以下四张表格：“客户档案基本资料表”、“跟踪服务电话记录表”、“跟踪服务电话登记表”、“跟踪服务信函登记表”。

业 务 接 待 工 作 制 度

业务接待工作是业务工作的一个重要组成部分，它包括业务接待工作程序，内容解说，工作内容与要求，(即工作内容规定)。

**超市售后服务部工作计划14**

>一：售后人员应具有的条件

售后服务工作是一个综合技能要求相当高的工作，由对售后服务人员的要求也相当高，必须具备以下条件：

1、从事行内工作至少有五年以上经验，最好是从事技术工作或销售工作有几年经验，知道市场现状，了解客户需求，而且了解一些企业运作和服务途径。

2、个人修养较多，有较高的知识水平，如本科以上学历，对产品知识熟悉，并且具备所使用销售产品的机械，装置，设备的知识。

3、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4、头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5、外表整洁大方，言行举止得体，有企业形象大使和产品代言人的风度，不一定是要长得英俊、漂亮，但至少要对得起观众，别一出场就歪鼻扭嘴斜服，吹胡子瞪眼睛的，有损企业的形象。

6、工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失，有奉献精神。

>二、处理顾客投诉与抱怨的程序：

1、建立客户意见表(或投诉登记表)之类表格。

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等;并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2、售后服务人员接到信息后即通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容，如问题电脑名称，规格，生产日期，生产批号，何时使用，问题表现状况，在使用此品牌前曾使用何种品牌，状况如何，最近使用状况如何等。

3、分析这些问题信息，并向客户说明及解释工作，规定与客户沟通协商。

4、将处理情况向领导汇报，服务人员提出自己的处理意见，申请领导批准后，要及时答复客户。

5、客户确认处理方案后，签下处理协议。

6、将协议反馈回企业有关部门进行实施，如需补偿油品的，通知仓管出货，如需送小礼物的，通知市场管理人员发出等。

7、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

>三、处理客户抱怨与投诉的方法：

1、确认问题

认真仔细，耐心地听申诉者说话，并边听边记录，在对方陈述过程中判断问题的起因，抓住关键因素。

尽量了解投诉或抱怨问题发生的全过程，听不清楚的，要用委婉的语气进行详细询问，注意不要用攻击性言辞，如“请你再详细讲一次”或者“请等一下，我有些不清楚……”

把你所了解的问题向客户复述一次，让客户予以确认。

了解完问题之后征求客户的意见，如他们认为如何处理才合适，你们有什么要求等。

2、分析问题

在自己没有把握情况下，现场不要下结论，要下判断，也不要轻下承诺。

最好将问题与同行服务人员协商一下，或者向企业领导汇报一下，共同分析问题。

问题的严重性，到何种程度?

你掌握的问题达到何种程度?是否有必要再到其它地方作进一步了解?如听了代理商陈述后，是否应到具体用户，如修车店那儿了解一下。

如果客户所提问题不合理，或无事实依据，如何让客户认识到此点?

解决问题时，抱怨者除要求经济补偿外，还有什么要求?如有些代理商会提出促销，开分店帮助等要求。

3、互相协商

在与同行服务人员或者与公司领导协商之后，得到明确意见之后，由在现场的服务人员负责与客户交涉协商，进行协商之前，要考虑以下问题。

a：公司与抱怨者之间，是否有长期的交易关系?

b：当你努力把问题解决之后，客户有无今后再度购买的希望?

c：争执的结果，可能会造成怎样的善意与非善意口传的影响?(即口碑)。

d：客户的要求是什么?是不是无理要求或过分要求?

e：公司方面有无过失?过失程度多大?

作为公司意见的代理人，要决定给投诉或抱怨者提供某种补偿时，一定要考虑以上条件，如果属公司过失造成的，对受害者的补偿应更丰厚一些，如果是客户方面不合理;且日后不可再有业务来往，你大方明确地向对方说：“no”

与客户协商时同样要注意言词表达，要表达清楚明确，尽可能听取客户的意见和观察反应，抓住要点，妥善解决。

4、处理及落实处理方案

协助有了结论后，接下来就要作适当的处置，将结论汇报公司领导并征得领导同意后，要明确直接地通知客户，并且在以后的工作中要跟踪落实结果，处理方案中有涉及公司内部其它部门的，要将相关信息传达到执行的部门中，如应允客户补偿油品的，要通知仓管及发货部门，如客户要求油品特殊包装的或附加其它识别标志的，应通知相应的生产部门，相关部门是否落实这些方案，售后服务便一定要进行监督和追踪，直到客户反映满意为止。

**超市售后服务部工作计划15**

众所周知，目前娄底的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xx森汽车销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我xx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20xx年上半年业绩的的分析报告：

一、xx售后的经营状况。

20xx年xx售后的年终任务是xx万，截止20xx年6月底我们实际完成产值为xx元，，完成全年计划的xx%，与年初的预计是基本吻合的。其中总进厂台数为xx台，车间总工时费为xx元（机修：xx元，钣金：xx元，油漆：xx元），我们的配件销售额为xx元，其中材料成本（不含税）为xx元，材料毛利为xx元，已完成了全年配件任务的xx%。

二、物业维修成本。

为了严格控制费用的支出，我们xx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xx售后的物业及设备的维修费用仅有xx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xx售后现在全体工作人员为xx人，其中管理人员为xx人，员工为xx人（除管理人员外，前台接待为xx人，机修人员为xx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xx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。

>20xx年上半年所存问题及下半年的工作计划：

一、 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。

二、 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xx售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着xx售后部的形象，所以我们必为xx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。

三、 从营销策略上，上半年xx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”。

四、 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。

五、 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xx售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

六、 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。

七、 面对上海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，xx售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成20xx年公司下达的工作任务。

**超市售后服务部工作计划16**

针对去年商场客服工作的一些不足，我将从以下三个方面进行我今年的客服工作：

一、用积极主动的态度来迎接客人

去年我的客服工作是不够好的，这一点我自己最为清楚。针对去年的客服工作，我将用积极主动的态度来迎接客人。去年是我从事商场客服工作的第一年，我还没有能够完全从消费者的位置转移到商场客服的位置，总在对待客人的时候不怎么主动，更不用提“积极”这个词了。在去年年终总结的时候，我意识到了自己的问题，所以在今年的工作计划中，我首先要求自己的就是要用积极主动的态度来迎接客人。要么就不要做客服的工作，要么就做好客服工作，既然选择了客服这个岗位，那就要转变自己的位置来对待认真工作!

二、用耐心包容的态度来帮助客人

在商场做客服的时候，是要有无私的奉献精神的。这就跟求神拜佛一样，如果你只是祈求平安，说不定菩萨听见了还会赐你平安或者其他更多的东西，但如果你提着东西去向菩萨求着求那，菩萨一看就觉得压力很大，菩萨就不会选择帮你去实现你的请求的。做客服也一样，顾客就是上帝，你只有无私的，用耐心和包容的态度去对待他们，帮助他们的时候，做客服的才会有可能有所收获。我今年就要用这样的耐心和包容继续无私的帮助客人，让他们真正感受到我对他们的好，而给我机会向他们推销产品。

三、用友善和平的态度来维系客人

去年我还有一个事情也做的不够好，归根结底还是因为我位置没有转换过来。去年和我不怎么积极主动地迎接客人一样，我也不怎么愿意去维系客人，时常客人买完了东西，我就懒得再去维系了，甚至于有客人找我的话，我还会不再愿意回答他们的话。在今年我要改变这一点，要用友善和平的态度去维系在我手里买过东西的客人，让他们有机会再来我这里光顾!只有对我这里有了好印象，他们才会记得我这里，才会来我这里买我的东西的!

**超市售后服务部工作计划17**

这里，我就如何建立、带领销售团队开展销售工作，提升销售业绩计划做如下简略表述：

一、建立一支团结、上进、稳定而又训练有素的销售队伍。公司的发展成长首先是要用销售业绩来说话的，而要实现更高的销售目标，销售人才是关键。也许有人认为，现在汽车行业很火暴，顾客主动找上门来，所以销售人员也只是走过场，因此对销售人员的素质没有太多要求。我要说这其实是个错误而危险的观点，我们应该站在高处看问题。现在市场竞争其实日益激烈，回望20xx及20xx上半年汽车市场一直不是很景气，消费者的购买行为渐趋理智，只有一流的销售人员才能准确有效将品牌价值、先进技术、品质服务甚至品牌的增值行为等传递给消费者，东风风行做为一个国内老字号品牌，它成熟的科技、高标准的品质、可靠的服务。这其中的东西绝不是一个普通人能表达出去的。所以我工作中的第一重点就是要建立一支既有凝聚力，又有杀伤力的销售团队，做成泰安汽车行业服务第一的团队。

1、人员的挑选我相信贵公司不乏一流的销售人才。但是优胜劣汰，好的人才有更高的标准来衡量。我认为专业销售人才必备的五个基本素质缺一不可，那就是：正确的态度、专业的知识、销售技巧、自我约束、履行职务。

2、人员的培训。在这个信息社会，只有不断地用知识武装自己，才能在社会上立于不败之地。我们的销售人员就要不断地吸取新的知识，掌握更多的信息。我们要制订好计划，定期进行专业培训。销售礼仪、产品知识、销售技巧、标准销售流程都是销售人员的必修课。在培训的方法上主要注意培训内容的系统性与连贯性，打造汽车销售的正规军。

3、建立激励机制，增加销售人员的动力。具体操作例如将底薪提成分解为底薪提成奖金，销售人员划分明确的级别（具体细节详细汇报），这样做能促进员工积极性，提高工作效率，实现公司与员工的双赢。

二、规范展厅管理：

1、推行展厅5s管理（整理,整顿,清扫,清洁,修养），打造规范化现代化展厅（具体细节制定计划）

2、人员规范要有详细周密的展厅值班计划分工明确，责任明确，逐渐养成良好习惯。

三、加大对风行品牌的宣传力度，提高品牌影响力，限度发挥品牌效应的作用，用品牌推动销售。我有选择地调查了数人，其中有风行车主，也有待购车族，有熟悉汽车品牌的人，也有车盲。结果大家对风行这个品牌都没有过多的了解。确实，本人对风行的深入了解也是近段时间的事，大家都知道，品牌在产品的宣传中简单而集中，效果明显、印象深刻，有利于消费者熟悉产品，激发购买欲望，所以，我们日常一定要加强对风行品牌的宣传：

1、店面宣传。包括店面里醒目的店招及平面宣传、销售人员与顾客面对面的口头宣传、印发广告资料、品牌店面标志的小礼品等等。

2、户外广告宣传。建议在高速公路连接段或汽车城等位置至少有一个大型的、有震憾效果的东风风行的广告。

3、汽车展销。包括每年泰安的重点车展，以及各乡镇县城巡展。风行一直是一个面向普通消费人群，定位于大众化的品牌，我们要让它更加深入人心。

（考虑到我们的市场定位及成本投入，广宣一定要节约成本花最小的成本起到最有效的效果不一定靠报纸，dm宣传，可充分利用店内现有资源进行有效的宣传）

4、让公司每位员工全员参与宣传，宣传店面及品牌，有意识的随时随地宣传，全员宣传，全员销售。

四、市场调查、分析与预测

1、知己知彼，百战不贻。我们应对市场上我们每个车型的主要竞品做调查与分析。具体包括品牌、参数、价格、特点等，掌握这些对于我们有很大的帮助。（对竞品信息本人还有待详细了解）

2、本公司产品的卖点，消费群体及精准的市场定位。

3、对周边城市特别是同行4s店的价格、政策也应及时了解。

4、开发二级市场，充分发挥各个县城汽贸的作用，前期尽量让利于二级经销商，提高公司整体销量（具体细节制定详细计划）

五、完成销售目标。根据公司下达的销售任务，要做一个具体的布置。在时间与人员的安排都要落到实处。个人的力量是有限的，团队的力量是无穷尽的，代好团队就是提高销量，作为部门经理，要想作好本职工作，首先必须在思想上与公司保持高度的一致。我始终认为，只有认真执行公司章程，服从公司领导，才能排除一切干扰，战胜一切困难，干好管理工作。在工作中，我坚决贯彻执行公司领导的各项指示、规定。时刻不放松学习，始终使自己的思想跟得上公司的发展。

当然，所有的计划在此都是纸上谈兵，俗话说，实践是检验真理的标准，在今后的工作中，我定当努力将这些计划付诸于实践中，带领团队一起完成领导下达的任务。计划只是工作的一个方向，以上只是我以上是我的一些不成熟的建议和看法，如有不妥之处敬请谅解希望领导给予指正。阿基米德说过：假如给我一个支点，我将撬起整个地球。但他没有找到支点，所以他终究也没能撬起地球。而今天，假如给我一个平台，我相信一切皆有可能，因为，未来为我而来。

**超市售后服务部工作计划18**

>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法去为客户解决问题，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，提出问题的解决办法，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赞誉度和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法，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，坚持团队利益最大化，保障个人利益最大化，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、实现客户赞誉度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、保修索赔通过率不小于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习总结性活动不少于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，客户赞誉度，员工关怀方面的提升。

(三)产值分配：

3、各项改善措施。

(一)前台改善计划

20XX年需要落实售后服务细节和接车的技能技巧提升工作。

1、联系忠诚客户，吸引新客户，维护好客户关系，随着区域保有量的增加和工作的不断深化，把业务做精，做强，做大，提高客户赞誉度，减少客源的流失，特别是忠诚客户的流失，显的尤为重要，可根据客户回厂次数，客户的品质作为客户赤诚度的评价指标，找出我们的忠诚客户作为我们的重点维护对象。

2、注重对流失客户回访及分析，服务顾问要找出客户流失的内在原因及提出改进措施，只有不断总结，自身才能不断进步。

3、加强前台人员培训。业务上强化对于接车流程，疑难技术问题的处理分析，管理上强化前台管理的协调沟通能力，内部人员提倡主动的“批评和自我批评”，创造优良的工作气氛，

4、促进精品的销售力度。给与精品推销人员一定的销售权限，提高灵活度，对各类精品和养护产品有列入规范保养的项目的，可根据每次活动的主题对相应的养护用品价格做适当的折价;培养客户的消费习惯和培养业务人员的推销认识，制定完善合理的精品推销方案，提出有效激励，促进精品销售。

5、加强公司部门的沟通，维护公司日常正常秩序，明确售后各部门工作职责，充分让其认识自身的责任，为公司的发展作出努力，对于消极思想，消极行为要采用合理的方法解决，充分给与纠正，解决为主，考核为辅，奖惩分明。

(二)、保险改善计划：

保险理赔是售后的重点业务，其钣喷业务产值可以占产值的30％以上，现在维修市场竞争很激烈，不但是其它4S店之间竞争，社会上很多综合维修厂都在争夺我们的飘移客户，所以我们应该加强服务力和超质服务。

为了保险业务的提升，要完成此项指标：A、加大续保力度;B、提高理赔单车产值，C强化客户赞誉度。可以从以下几个方面入手：

⑴评估现有续保资源。对服务站现有投保续保实力进行重新评估，从根本上得到认识发展的基础。基本实现续保平均万/月的任务目标，为售后营业额全年可贡献万左右。

⑵多角化保险销售渠道。鼓励新车投保，鼓励售前转介绍，售后人员参与续保活动，并由公司给予相应奖励方案。定期集中上报财务核算。

⑶主动挖掘客户：匹配相应的专职续保人员，给与有效的激励方案，挖掘现有的客户资源，进行跟踪回访，最大程度吸引我处续保。

⑷通过保险系统，有针对性开发客户资源。有内到外，从本点客户资源入手，整理尤其是20XX、6至今的客户资源注意整理，对于购车时间在20XX、2-20xx、6月及的海珠区的客户重点跟踪回访。其三就是整理海珠区意外曾来本店购车或者维修的客户名单。

⑸针对保险客户继续给予适当优惠原则。保养券和打折优惠可以选择项、实现买保险送保养或工时，或者买保险送油米活动，可效仿竞争对手，薄利多销，重点放在保险理赔工作至上。

⑹、强化接车流程，尤其对于车辆细节问题的把握处理能力。要求服务顾问不断总结自身所存在的问题，提出改善措施，增强自身的接车水平。

⑺、提高维修进度，匹配相应的维修人员，保证出厂效率。

>三、客服改善计划：

1)忠诚客户的维护，提升客服人员回访技巧及灵活高效好、快速处理问题的能力，增强客户对客服人员的信赖。

2)监督促进前台SA对客户的回访并给与及时反馈和补救措施，对客人的不满情绪消除，提高客人赞誉度和诚信度。

3)指定完善的部门工作流程，岗位职责具体到个人，如客户部门每月做好新车首保的统计工作，续保，店内活动的统计，文档的整理工作。

4)关于SA的客户赞誉度，及时发现问题，解决问题，维护公司利益。

**超市售后服务部工作计划19**

一、售后服务的目标：

1、定期维护产品，保证产品的质量

2、树立公司形象，维系客户的忠诚度

3、反馈产品的相关信息

4、及时为客户解决在消费产品过程中遇到的问题，提高客户满意度

5、明确售后服务的内容，以使售后服务人员更好的开展工作

6、通过服务赚取一定的佣金

7、通过优质的售后服务，发展潜在客户，对于其他产品的销售做好铺垫工作

8、根据产品的种类、客客户群体分门别类简历档案

9、站在客户的立场，对其所提出的问题进行有效的分析

二、知识准备：

1、掌握售后服务的基本理论之时

2、熟悉国家售后服务相关的法律法规

3、掌握服务的方法、技巧、礼仪等

三、售后前、后的准备

1、电话预约时间，尽量在约定的时间前到达，若有可能迟到，提前打电话给客户道明原因

2、若客户迟到，电话联系客户，若时间较长，又有其他工作安排，协商客户安排下一次服务时间，并在下次服务时对以上客户做好标记

3、在于客户交代产品时，尽量详尽，使用方法、注意事项做好相应的提示

4、在不能完全满足客户了解产品信息时，制作一些产品说明，以达到客户使用的效果

5、定期电话或是上门对客户回访，以有效的沟通来减少一些隐患问题的发生

四、电话客服

1、首先，注意语言的规范，针对不同的客户可适当调整，保持亲切度

2、在能立即答复问题的前提下，尽量简短分析，解决问题

3、在不能立即给出问题答案的前提下，给出客户一定期限，尽早给客户答复

4、在面对客户物理要求时不能立即回绝，或以引导方式或暗示不能解决等，若客户反映激烈，在保持一定原则的前提下，反馈给公司，做进一步的安排

五、服务时注意事项

1、遵守时间

重申时间的重要性，这也是对客户的尊重，同事也能树立公司的形象，从个人来说也是良好素质的基本体现，工作效率高低也跟时间有着密切的关系

2、维护、处理产品问题

这首先是要求对产品的深度的了解，另一方面也是需要产品技术的沉淀，对于所产品发生的问题即使的汇总，总结良好的处理方法，在现场竟然有序的解决问题和产品的维护

3、责任的界定

在现场时客户的其他产品可能需要处理，对于其问题，在客户没有要求下不可轻易处理，即使当时能处理，问题的责任也需与客户界定清楚

4、整理环境，全面测试，不留隐患

在安装完产品后，做好产品的测试，对于其他可能影响产品效果的隐患，建议业主剔除，并做相应的处理

5、现场工具的管理

在施工阶段可能有其他人员同时施工，有专人管理好工具和材料，以免给造成浪费，对于非本公司的工具、材料，在未经得同意不得使用

六、绩效考核

1、时间、效果的考核

服务人员是否在规定的时间内抵达服务现场，通过回访，来了解现场处理的效果等

2、服务质量的考核

首先从服务的礼仪考核。是否有不符合公司规定的，在问题服务后的后期处理效果上的考核

3、成本的考核

在车辆、耗材等的使用，集中服务以减少车辆使用的浪费，在耗材超出预支时，说明使用的地方并注明原因。

**超市售后服务部工作计划20**

1、物流组：负责公司物流，接发公司货物及产品出库后的包装等事宜;

2、售后服务组：

A)搜集、接收和受理客户对公司产品的咨询与意见。

B)处理各类客户投诉及市场投诉，第一时间反馈。

C)负责客户回访与开展重点客户关怀计划，了解客户需求。

D)保存客户基本资料，并进行整理、分类与更新。

E)向相关部门反馈客户意见及建议。

F)受理客户各类售后服务产品的工作，如退货、返工、报废或者各种售后行为。

**超市售后服务部工作计划21**

>一、提高认识，坚定做好客服工作的信心。

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“--”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。

>二、认真学习，尽快进入工作角色。

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《\_-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。

>三、真诚接待，切实解决来访群众实际问题。

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。

>四、爱岗敬业，严格要求自己。

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，-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

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！