# 网络售后季度工作计划表(通用34篇)

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-02-21

*网络售后季度工作计划表1中国电子商务经过多年的发展，已经成为拉动中国互联网经济发展的源动力。商务部在《电子商务“十二五”期间发展指导意见》中明确指出，到20\_年，我国规模以上企业应用电子商务比率达80％以上，网络零售额相当于社会消费品零售总...*

**网络售后季度工作计划表1**

中国电子商务经过多年的发展，已经成为拉动中国互联网经济发展的源动力。商务部在《电子商务“十二五”期间发展指导意见》中明确指出，到20\_年，我国规模以上企业应用电子商务比率达80％以上，网络零售额相当于社会消费品零售总额的9%以上。在政策和市场双重驱动下，传统企业纷纷触网，但多数触网的企业因为缺乏互联网基因而黯然退场，越来越多的企业开始选择让电子商务外包服务企业为其提供代运营服务，建立完善的网络销售渠道，电商外包成为传统企业触网的曲线战略。

传统企业的电商之痛

时尚服饰美特斯・邦威旗下的邦购网于20\_年末正式上线，当时非常乐观地宣称，“时尚、快乐购物就从邦购开始！”“无论您在何地，轻点鼠标，丰富多元、快速变化的时尚品款将会让您第一时间体验到惊喜和购物愉悦。”但无论是资源配置、物流配送，还是营销运营都无法适应邦购网的发展需求，特别是面对专业B2C的竞争显得力不从心。无可奈何，邦购网只能在6000多万元白白打了水漂之后于20\_年10月黯然收场。

传统企业触网除与时俱进以外，更多的是一种无奈之举，随着线下市场被线上挤压而不断缩水，不得不重新选择伤害过它们的电子商务，可面对熟悉又陌生的电商市场，传统企业有点束手无措，几大困境阻碍发展。

一是缺乏对电子商务的认识。传统企业不缺核心竞争力，真正缺的是对电子商务的理解和认识，它们将电子商务仅仅看做网上销售而已，却没有想到它改变了整条供应链模式。传统的供应链是以产品为核心的导向性销售，而互联网时代，企业更需要的是以终端消费需求为导向的销售过程。

二是缺少专业运营团队。传统企业触网缺少强势的团队，它们更多的是将原有的销售团队整编到电子商务部门，但它们却不知道除了传统的销售团队，还需要如凡客的营销团队、卓越的技术团队、京东的物流团队以及当当那样的运营团队。随着电商行业的发展，能否拥有稀缺的人才已经成为电子商务成功与否的关键因素，优秀的团队已经被专业的B2C企业争抢的差不多了，同时电商人才价格不菲。

三是造血功能弱。传统企业做电子商务缺乏造血功能，它们做好了电子商务战略规划，甚至投入千万资金欲打造品牌B2C网站，为了能快速上线不惜重金招贤纳士，大肆投放广告，结果网站还没有上线，上千万元资金已经烧掉了一半，仅仅依靠线下营收支撑，线上却没有任何赢利或者收益甚微。

四是缺少持久投入。传统企业普遍存在“奢望”的心态，想少投入高回报，并且赚一票就撤。如同当年，大家看到凡客的成功模式后，就贸然冲了进去，但一般传统企业对电商业务投资时间的期望都比较短，希望短期投资换来长期收益，但电子商务如同高速公路上轮胎坏了，不能急踩刹车，否则车毁人亡。

面对种种困境，电商外包这一曲线战略能否让传统企业成功触网？

触网曲线战略――电商外包

电商外包，优势何在？

在成熟的欧美市场，传统企业一直是电子商务行业的主角。数据显示，美国在线零售500强榜单里,80%以上的企业都是传统品牌的网络业务。而美国前十大电子商务网站中，除亚马逊属于纯电商企业外，大多数都是由传统零售商主动升级而成，并且60%以上都是由电子商务外包企业来运作。

早在1999年，美国GSI公司已经开始涉足电子商务外包服务产业，服务的企业已经达到500家，被誉为电商外包的“鼻祖”。202\_年，这种电商模式传入中国，随着传统企业加快电商化步伐，电子商务外包产业迎来了春天，越来越多的互联网企业加入到电商外包产业中，为传统企业提供电子商务外包服务，快速提高电商应用的普及率。那么电商外包企业能为传统企业触网解决哪些难题？

首先，帮助传统企业解决内部信息化管理水平低的问题。电子商务依托于电子信息技术，以流程化管理为标准，整个电子商务流程涉及前端销售、大批量订单处理、供应链能力、配送与调拨能力，这些都需要强大的信息化系统来支撑。传统企业很少有电商系统，而电商外包企业则可以利用自己开发的系统程序将CRM、WMS以及ERP等系统全部打通，实现整条电子商务供应链前后端的无缝对接。

其次，帮助传统企业解决人才稀缺的困境。在电子商务快速发展的今天，人才成为了各个电商企业疯抢的稀缺资源，无论是专业的电商企业还是刚触网的传统企业都将人才视为企业发展的核心竞争力，并且以高价四处挖人才，百万年薪难求运营人才。而对于电商服务企业来说，它们有专业的运营人才，有强大的物流配送团队，更有在电商行业实战多年的高效管理团队，这些人才都为传统企业的电子商务发展而服务。

再次，帮助传统企业解决营运经验缺乏的难题。电子商务的发展现状让很多企业无法给出更长的“宽容”期，它们一般通过原有的销售团队建立网络渠道，但由于一直从事线下渠道的拓展工作，对互联网营销策略和运营思路完全没有概念，而会错误地作出决策。电商外包企业拥有具有多年互联网和零售经验的电商运营团队，可以让传统企业减少进入电子商务的时间和资金成本。

电商外包全程服务模式

电子商务外包服务在中国经历了10年的发展，以代运营为特色的新型服务模式获得了品牌商和资本方的追捧，电商服务型企业从传统企业背后站到了幕前。面对困扰着传统企业电商化的复杂环境，外包企业能够因地制宜，根据企业的业务现状和经营目标，制定建设性的规划，同时具有实力的电商服务企业能够为传统企业提供全程外包服务。

罗技集团（NASDAQ：LOGI）20\_年4月宣布成立罗技（中国）官方商城，这是继罗技在淘宝成立官方旗舰店之后又一个重要的电商战略决策。然而并没有选择像罗技淘宝旗舰店一样自营平台，而是选择与国内知名的电子商务服务企业兴长信达合作，由兴长信达全权运营罗技销售平台。据罗技方面的数据显示，商城上线7个月，网站日访问量在30万人次，日订单数达到了200单，日成交额超过6万元。

渠道规划与网站建设。根据传统企业的业务现状与经营目标，结合电子商务环境，电商外包企业为品牌商制定电子商务渠道建设规划，包括平台选择和阶段性销售目标，产品和技术团队根据既定的规划为需要建立的平台做网站策划和技术支持，保证了网站良好的用户体验和安全的交易环境。通过对罗技网络业务的现状和战略目标分析，服务商帮罗技做出了独立网络销售渠道规划，以新品首发和一刀切的策略来解决线上线下渠道冲突的难题，使用自主研发的PEC电商系统，为罗技建立可以承受千万次访问的销售型网站，使网站与各个环节流程都能保持同步。

营销规划与品牌维护。外包企业依靠专业的营销团队，根据客户的市场目标，结合互联网营销的特性，为企业定制网络营销规划以及各个时期的营销计划。他们会按照计划兼顾品牌与销售，执行营销方案，并定期向传统企业的电商负责人报告，保障了每一次成本支出的营销效果。根据罗技产品和市场特性，服务商为罗技官方商城做出了性价比高的网络整合营销规划，使得整体ROI（投入产出比）优于1∶5。

订单处理与呼叫中心。将电子商务外包出去，传统企业不需要再另外组建在线客服团队，一般规模比较大的电商外包企业，都有一支近百人的呼叫团队，以专业的业务素质，秉承“客服专用”的服务理念，为网购消费者提供在线咨询服务，熟练地处理每一个订单，保证每一个订单及时同步到仓储物流部门。正因如此，服务商才保证了罗技网上商城的客服咨询及订单处理的专业度。

客户管理和数据分析。传统企业从事电子商务因为缺乏运营数据分析能力而失去50%的客户和销售机会，专业的电子服务商会利用专业的系统来管理新老顾客，并根据网站相关数据进行数据分析，为电商平台运营决策提供依据。罗技的服务商每天通过分析罗技商城流量和销售额等多项数据，不断地对运营策略进行优化调整，并通过CRM系统管理着新老客户。

商品管理和仓储物流。为了保证每一个订单能及时发出，外包企业会租赁或自建仓库，为传统企业管理专用于线上销售的商品，科学地管理每一个SKU，并且利用WMS系统支撑订单与物流同步，提高了商品发货的效率和准确性。除此之外，无论是传统企业还是外包服务商自建物流难度很大，外包企业一般会采取与国内各大物流企业建立长期战略合作关系，保证了商品物流的便捷性和安全性。

与全程电子商务外包服务商合作，传统企业不用再担心销售平台的安全性和技术故障，也不用再因为不熟悉网络营销规则而支付性价比低的网络广告费用，更不会因为在线服务不到位而被投诉，而只需要委派一两名项目负责人与外包企业对接洽谈，大大降低了运作成本和投资风险。

电商外包的发展瓶颈

电商外包将成为电子商务发展的第三大浪潮，其不仅是传统企业电子商务化的催化剂，更是整条电子商务产业链的核心纽带，帮助品牌商挖掘和培育网络市场。但从电商服务产业的发展现状来看还存在一些瓶颈。

第一，电商外包企业与品牌商的博弈。很多传统企业在进入电子商务之初抱着尝试的心态，在不影响现有线下渠道的前提下，选择与电商外包企业合作，把外包企业只当做企业发展电子商务的“启蒙老师”，当自己熟悉一切操作之后就会抛弃代运营公司而单飞，这是电商外包企业发展最大的瓶颈。北京五洲在线曾是知名电商外包公司，代运营过多家知名服装品牌的在线渠道开拓业务，但在20\_年悄然选择了放弃全程代运营而只专注于物流仓储外包服务。

第二，电商外包企业代运营能力的有限性。由于电子商务外包行业的快速发展，且外包企业自身运营成本和风险相对于纯销售型的电子商务平台要小很多，因此吸引了众多中小型互联网企业进入。但众多中小外包服务商对零售和电商的认识水平参差不齐，实际运营能力有限，导致传统企业因外包服务商代运营达不到预期的效果而对电商外包失去信心。

第三，传统企业缺乏电子商务持久战的决心。多数传统企业因为跟风或者迫于线上市场对线下影响的压力而选择开展企业电子商务的渠道拓展规划，缺乏对电商的深入认知，在双方合作上给予的资源不够，从而导致与电商外包企业合作后，短时间内见不到效果而解除合约，被解除合约的中小电商外包企业会面临关门或者转型的危机。

上述三个制约电子商务外包服务产业发展的因素，本质是传统企业和外包服务企业之间信任和共赢的危机。对于传统企业来说，要明确在社会化分工越来越细化的今天，电子商务作为企业发展的战略标配，只有让专业的人来做专业的事，企业的电子商务才能走得更加长远。而对于为传统企业提供代运营服务的外包企业而言，只有专注于电商行业，提高服务水平，才能获得更多品牌商的信赖。

**网络售后季度工作计划表2**

目前20xx年第二季度的客服工作已经结束了，虽然这段时间的工作做得还算不错，但是自己还是有些不太满意，总觉得还有些地方明明可以做得更好，可是工作成果依旧是如此平庸，在对第二季度的工作进行一个总结以后，这样的感觉变得越来越强烈，为了在第三季度的时候不留下遗憾，我制定了客服部第三季度的工作计划。

首先要做好客服部的基础工作，有客户进行咨询的时候要细心为他们解答，这个需要一定的专业知识，客服人员必须要将与产品有关的知识全部记在脑海之中，不然的话自己都介绍不清楚，这样的人又如何成为一名优秀的客服人员呢？另外自己的交际能力要强化一下，在客户进行咨询的时候绝对不能仅仅满足于一问一答的形式，必须要通过客户话语间流露出的信息进行思考，挖掘他们的潜在需求，能够通过一次电话解决的问题绝不要出现第二次，客户的投诉电话也是如此，做好售后服务环节也是我们的重要工作，要通过自身的言语使对方对我们产生信任。

其次则是调整好自己的情绪，客户往往都是比较敏感的，因此我们是带着怎样的情绪进行通话，对方是能够感受到的。除此之外是时候考虑学习一些进阶性的知识的，在第三季度的时候会组织一次培训学习，客服部应该抓住这个机会，全体员工都参与进去进行学习。调整情绪最好的方式应该是找个机会将心中的郁闷都宣泄一空，这样是比较好的，随时保持一个冷静的处事状态，对于客服工作是有着一定的帮助的。

最后则是要进行一定的体育锻炼，虽然客服工作不许要与客户面对面交谈，也不需要做搬运货物之类的体力活，但在平时的工作中我能够感受出来，长期的静坐令大家的体质都比较差，下午工作的时候员工会感到昏昏欲睡，下雨天的时候员工容易感冒，这些都是不正常的事情，明明都是年轻人，出现这样的状态很明显不怎么合理，因此每天下班后跑步一个小时是比较重要的。

以上便是客服部第三季度的工作计划了，一些看法均属于个人的见解，或许部门其他成员也有着自己独特的想法，应该在最近召开一次部门会议，大家讨论一下，有益的想法总是多多益善的，也可以补充到工作计划当中。

**网络售后季度工作计划表3**

在过去的一年中我作为客服部的主管，带领我部的员工顺利完成了20\_\_年的各项工作任务。在此，对一直以来支持我工作的客服部所有员工表示感谢。如果没有她们的努力工作，就不会有客服部今天的成绩。我也感谢各部门同事对我工作上的支持与配合。

20\_\_年客服部的工作是比较繁忙和辛苦的一年，完成了1栋、2栋、3栋、4栋、5栋的交房工作，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。

前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新;

2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上(报修395户，服务99户，投诉19户);

3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;

4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈;

5、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访;

6、资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等;

7、新旧表单的更换及投入使用;

8、完成上级领导交办的其它工作任务。

9、做好管理处各项收支工作。在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在嘉兴物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。

所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报;细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情;至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

在20\_\_年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

1、自觉遵守公司的各项管理制度;

2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪;

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性;

4、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入嘉兴物业这个优秀的团队，嘉兴的文化理念，工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步!

**网络售后季度工作计划表4**

第二季度销售工作计划一

一、市场网络建设：

目的：建立一支能与公司“同甘苦、共患难”的经销商队伍。据公司 300 公里内市场，实 现无空白市场。

1、对已经开发市场的进行盘点，对于客户进行筛选。对公司忠诚度高，能积极配合公 司的客户重点扶持。对公司忠诚度差，配合差的客户，进行调整。

2、在新市场，对公司有较强烈意向的客户，但是由于某些原因没有确定合作的客户， 进行跟踪，确定合作;

3、其他新市场，选择诚信、实力强的客户作为我们的经销商。(以老客户介绍、朋友 介绍等方式快速确定意向客户)

二、销量目标的达成：

目的：提升销量，确定客户五、六、七月份的销售方向和销售重点。完成销量160 万。(五月份 50 万、六月份 60 万、七月份 50 万)

1、丰富客户销售产品结构，目前已发货客户所发货产品较单一，难以形成产品组合， 引导客户补发所缺品项，在市场销售过程中“打产品组合拳”;

2、拓展销售渠道，引导客户开发新的销售网点，增加新的销售增长点，并且要全渠道 运作。(学校、网吧、社区店等)

3、提高铺货率，使消费者方便购买，又可以起到网点广告宣传的效果。要使市场铺货 率达到 60%以上。

三、团队管理：

目的：打造铁的销售团队，打造高素质的经销商团队。

1、继续对自己“深挖洞”，查找出自己的缺点和不足，不断改进，提高自己。使团队有 高素质、高要求的”头狼”;

2、针对本大区团队主动性和执行力较差的现状，从自己做起加强自我管理，以身作则，加强本大区团队管理。要调动区域经理的积极性，同时强化团队执行力，打造铁的纪律。

3、提高整个团队素质，加强团队培训，购买图书、光盘等培训资料 (包括如何做人、做事、提高市场操作技能等)。

4、本大区的销售团队同时还包括经销商和经销商的销售团队，提高经销商和经销商销 售队伍的素质和销售技能，到每一个市场，要对经销商销售团队进行业务技能培训。

四、市场调研及新产品提报：

1、做市场调研，做好竞品信息收集、整理、分析工作，根据竞品信息，结合我们自身 资源，调整销售方法，使之更适合市场、更有效。

2、把分析整理的竞品信息上报公司，对市场需要的产品进行提报，供公司高层参考。

在五、六、七月做到“淡季不淡、销量稳增”,同时为全年销售目标完成做出销量和打下基础。

第二季度销售工作计划二

一、对销售工作的认识

1.市场分析，根据市场容量和个人能力，客观、科学的制定出销售任务，订立季度计划：销售额50万元。

2.适时作出工作计划，制定出月计划和周计划。并定期与业务相关人员会议沟通，确保各专业负责人及时跟进。

3.注重绩效管理，对绩效计划、绩效执行、绩效评估进行全程的关注与跟踪。

4.目标市场定位，区分大客户与一般客户，分别对待，加强对大客户的沟通与合作，用相同的时间赢取最大的市场份额。

5.不断学习行业新知识，新产品，为客户带来实用的资讯，更好为客户服务。并结识弱电各行业各档次的优秀产品提供商，以备工程商需要时能及时作好项目配合，并可以和同行分享行业人脉和项目信息，达到多赢。

6.先友后单，与客户发展良好的友谊，处处为客户着想，把客户当成自己的好朋友，达到思想和情感上的交融。

7.对客户不能有隐瞒和欺骗，答应客户的承诺要及时兑现，讲诚信不仅是经商之本，也是为人之本。

8.努力保持和-谐的同事关系，善待同事，确保各部门在项目实施中各项职能的顺利执行。

二、销售工作具体量化任务

1.制定出月计划和周计划、及每日的工作量。每天至少打30个电话，每周至少拜访20位客户，促使潜在客户从量变到质变。上午重点电话回访和预约客户，下午时间长可安排拜访客户。考虑北京市地广人多，交通涌堵，预约时最好选择客户在相同或接近的地点。

2.见客户之前要多了解客户的主营业务和潜在需求，最好先了解决策人的个人爱好，准备一些有对方感兴趣的话题，并为客户提供针对性的解决方案。

3、从招标网或其他渠道多搜集些项目信息供工程商投标参考，并为工程商出谋划策，配合工程商技术和商务上的项目运作。

4、做好每天的工作记录，以备遗忘重要事项，并标注重要未办理事项。

5.填写项目跟踪表，根据项目进度：前期设计、投标、深化设计、备货执行、验收等跟进，并完成各阶段工作。

**网络售后季度工作计划表5**

淘宝每天生意，贵在坚持。不要抱怨，不要心急。做好客服工作，要脚踏实地。心态要好。要有信心。\"生意不好不是你的错，你闲着就是你的不对\"，一下是自己的一点点建议，呵，不要被说自己工作没有做好就瞎折腾。

1、早起(1小时)

坚持每天早上8点起床，9点准时上线。古话说一日之际在于晨。早起的鸟儿有虫吃。早上一定要给自己准备一份营养又可口的早餐，身体是革命的本钱，不要为了淘宝夜以继日而伤害自己的身体。

吃过后可以坚持做十分钟的锻炼，为淘宝做持久之战而巩固。因为做网店客服每天跟上班要同等对侍，不能说早上生意不怎么好就可以晚一点起来，这样久而久之就会养成一个贪睡的习惯。以后就算有单你也不想起来了。做淘宝最缺的是什么，最需要的是什么，你知道吗?就是时间。

2、整理检查自己的店铺(1小时)

每天至少花半个小时的时间检查一下自己的网店，多看看，多瞧瞧，看看店铺还有哪些不足，还有哪些需要修改已使用橱窗位是不是满了。没满就要把它推满，是不是还有待上架的宝贝，把它上上去，有没有漏掉的没有发货的订单是否还有拍了没付款的买家，主动的摧一摧人家。还有等待的评价，积极点给评了吧，这些工作看上去很小，等你生意忙的时候会给你减轻负担，到时候不至于手忙脚乱

3、多逛逛，多看看，多露面(1小时)

每天至少花一个半的时候去淘宝社区看看，学习学习，交流交流心得，用心回复淘友的帖子，学习人家精华帖是怎么样写出来的，参考参考，社区内有什么活动一定要要马上报名参加，人气始终是你店铺火暴的主要推手，这人啊，只要一出名，那就不一样啦!什么好事都会找上你的!

4、原创帖精华帖(2个半小时)

每天能坚持至少一篇原创帖。不要多，但一定要精。你的帖子质量不行，不是你的错而毕竟精华帖名额有限，这次没有选上你，只要你用心了，坚持写，下一次一定会轮到你!精华帖带来的流量是数以万计的，一但你的帖子加精，你的店铺要火爆好些天，长期以此，下个百万富翁就是你啦

5、同行学习取经(1小时)

多逛逛同行的店铺，看看人家是怎么做的，对自己的店铺做对比，取长补短，及时找出本店不足的地方做的相应的调整

6、主动寻找客户(2个半小时)

这就是上一帖提到的广撒网原则。客户不是等上门的，要主去寻找，而且要有针对对性去找，这一点前面有详细讲述，就不再重复。淘宝打听也是一个必去的地方，哪里有很多人在求购东西，如果有求购你经营的相关产品哪就知道该怎么做啦!

7、广告时间(2小时)

要想把淘宝做大做强，光靠淘宝是远远不够的，必须走去大山，在外面寻找更多的客户，去各大论坛，搜索引擎百度谷歌都去宣传，让你的广告遍地开花，时间长了效果也是相当明显的,而且这是一次投入终生享用，这将为你以后的生意打下坚实的基础!

8、帮派、群(1小时)

那么多的帮派、群，有时候自己看上去都觉得眼花，不管怎样多加没坏处，你的帮派加多了。活动范围也变大了。宣传自然更到位。

热门文章：

**网络售后季度工作计划表6**

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。

**网络售后季度工作计划表7**

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。

一、全面实施规范化管理。

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

四、结合小区实际建立严整的安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是:

1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。

2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。

3、拟定车辆临停收费可行性方案。

4、配合运营中心\_温馨社区生活剪影\_等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

5、按部门计划完成当月培训工作。

20-年御苑区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

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;

**网络售后季度工作计划表8**

坚持以公平、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，营造学习氛围，提升员工服务理念及个人技能；进行

一、规范内管管理，增强员工责任心和工作效率

部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准;加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任性。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

(二)严抓售后客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

售后客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，售后客服员的服务水平和服务素质直接影响着售后客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，使售后客服人员保持良好的服务形象，加强了售后客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了售后客服员的服务素质。部门树立周到、耐心、热情、细致的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

(三)圆满完成客户开户激活工作，为售后客服部总体工作奠定了坚实的基础

截止20-年1月13日，总共开设模拟操作账户251个，签署开户协议书221份，激活账户55个。

(四)密切配合各部门，做好内、外联系、协调工作

二、部门工作存在的问题

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。

三、20-年工作计划要点

(一)继续加强客户服务水平和服务质量;

(二)加强部门培训工作，确保售后客服员业务水平有显著提高。

(三)完善售后客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(四)密切配合各部门工作，及时、妥善处理客户纠纷和意见、建议。

(五)加强相关管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾202x年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望20\_年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，售后客服部全体员工在明年的工作继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

一.客户管理细化，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尤为重要。在这一方面主要按以下几点开展工作：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、保险、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。

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。

七.考核激励制度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。

八.岗位职责1.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。

20xx年3月6日下午，xx“XX年售后质量报告暨20xx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20xx年的工作规划中，首先对XX年的工作进行了简单的总结，一方面肯定了XX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20xx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20xx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名牌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。

20xx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XX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以了高度的评价，并对20xx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20xx年公司总目标的信心和决心。

**网络售后季度工作计划表9**

20\_销售经理优秀的工作计划1一、市场开拓

根据目前的公司产品理念及价位，首先必须给产品定好方位，一个好的方向才能确保公司产品的良性发展，前面市场分析里面介绍了市场竞争力的转变，红酒行业终端市场已经开始转变成为厂家竞争的主要战场，红酒连锁店的扩张就是一个明显的例子。厂家要想在这部分市场站住脚，必须在服务与革新上有突破。鉴于公司现在的情况，我建议采取阶梯分散式开拓方法，所谓阶梯分散式开拓方法，就是区域先样板店后分散店，以点带面的形式开拓市场。在开拓市场的过程中方向是第一要素，方法是第二要素，这二者不可分离，必须有力结合才开拓出适合公司发展的市场。

二、产品销售

根据公司与店的具体情况制定年销售任务，月销售任务，再根据市场的具体情况进行分解。分解到每月、每周、每日。以每月、每月、每日的销售目标分解到各个系统及各个门店，完成各个时段的销售任务，并在销售完成任务的基础上，提高销售业绩。对与完不成的店面，要进行总结和及时的调整。主要手段是：提高团队素质，加强团队管理，开展不同阶段各种促销活动，制定合理有效的奖罚制度及激励方案(此项根据市场情况及时间段的实际情况进行。销售旺季针对红酒连锁专卖店实施力度较大的销售促进活动，强势推进终端市场销售。

三、客户管理及维护

针对现有的终端连锁店和商客户进行有效管理及关系维护，对每一个连锁店客户及商客户建立客户档案，了解销售情况及实力情况，进行公司的企业文化和公司产品知识理念的不定期有计划的传播，在旺季结束后和旺季来临前更要加大力度传播。了解商及连锁店经销商负责人的基本情况并建档进行定期拜访，相互沟通，制定销售计划及促销方案。

四、品牌及产品推广

品牌及产品推广在20\_\_年度配合及执行公司的定期品牌宣传及产品推广促销活动，促进品牌的知晓度，培养品牌使用频率和品牌忠诚度，通过电视、杂志、报纸、网络、户外宣传渠道策划一些投入成本较低的公共关系宣传活动，提升品牌形象。再有可能的情况下与各个连锁客户联合进行推广，不但可以扩大影响力，还可以建立良好的客情关系。产品推广主要进行一些“路演”或外静态展示进行一些产品推广和正常营业推广。

五、终端布置

终端销售渠道网点的建立普及会大量增加，根据此种情况设计部必须随时、随地积极配合销售业务部门的工作，积极配合连锁店店面和店中柜公司产品形象的建设，进行统一、整齐、合理、规范的产品形象陈列，可按公司统一标准。积极针对终端促销、培训定期安排上岗及上样跟踪和销售补进工作。有公司具体负责人负责制定终端布置标准。

六、促销活动的策划及执行

促销活动的策划与执行主要是在销售中进行，提升产品淡旺季的销售量，促进公司产品的市场占有率。第一严格执行公司的销售促销活动，第二根据届时的市场情况和竞争对手的销售促销活动，灵活策划调整一些销售促销活动。主要思路以避其优势，攻其劣势，根据公司的产品及市场资源优势，突出活动重点的策划优势与劣势。

七、团队建设、团队管理

红酒品牌的竞争在某些人看来依旧是浅显的广告战、价格战、渠道战等等，但是他们忘记了企业运营的`本质。不论一个企业的资金实力有多强也不论他的资源有多深厚，那一切资源的操纵者始终是人!红酒行业这些年一直追求服务的差异化，那么一个好的销售团队更是必不可少，传统的团队建设让很多企业精疲力竭，而且并没有发挥出团队的作用，拥有一个有出色的团队在未来的红酒竞争中才能够真正地决定企业的兴衰。

团队建设：好团队是能让每一位队员都有归属感，而归属感的两大要素：一是要能在团队里面成长，二是能跟随团队有一份好的收入。具备这两点之后建立团队就要考虑到人力的合理利用，乱用不仅造成公司资源浪费，而且会影响到团队的成长与凝聚力。

团队建立分四个阶段，第一阶段:选取销售核心人员：区域经理、区域经理负责开拓市场，并负责市场服务。第二阶段：团队管理，每一支团队都以区域经理为主，由区域经理负责工作调配与团队文化的建设。有力的执行公司产品的销售工作。第三阶段：团队培训分为公司培训与区域经理培训两部分，公司制定月度培训计划，培训公司文化理念、产品知识、专业知识、心态引导，销售经理每周负责培训销售技巧及对手优劣势分析，增加团队凝聚力。第四阶段：团队攻击力的形成，战利品来自一场又一场成功的战斗来获得。

20\_销售经理优秀的工作计划2一、了解库存面料及清减计划表

当年非常受欢迎的面料，企业可能会进行大量采购，这种做法很可能导致第二年面料有剩余，企业会将剩余的面料继续设计、生产成好卖的款式。陈列师此时要做的是掌握这些剩余面料的数量，通过剩余面料数量的多少判断该款服装的生产情况，制定相应的陈列方案。另外，一些曾经不好卖的剩余面料也需要陈列师关注，企业可能将它们重新设计成新的款式、重新加工染色或作为服装的辅料。总之，陈列师要了解它们的动向，因为总有一天，它们会变成成品，成为本季服装系列中的组成部分，而提前规划它们的陈列方式，将决定这些库存能否与新一季服装系列完美融合。

二、了解设计师对新一季产品的整体设计规划

服装设计师在入行新一季产品设计时，陈列师淘宝开店能赚钱吗要做的并不是等待，而应该随时了解服装设计师的思路及进展，与此同时，启动新一季终端陈列策划案。

三、了解新品上市计划，入行色系整合

在进行陈列策划的过程中，有一个很重要的程序，即面对上百种面料进行色系整合。服装设计师在进行服装设计的时候不怎样进行网上开店是已经有色彩搭配方案了吗?没错，服装设计师在设计服装的时候一定会有一套色彩搭配方案，但仅有一套而已。作为陈列师，只有一种搭配方案远远不够，因为服装设计师的搭配方案不一定能够应对所有店铺的实际情况，不一定能被市场认可，这时第一反应就是通过更改陈列促进销售，这便是陈列师所准备的第二方案、第三方案大显身手的时候。

四、了解当季库存成衣数量及清减计划表

成衣库存分为两种，一种是销售较好的畅销库存，一种是销售不好的滞销库存。畅销库存自然不必担心，关键在于滞销库存。如何将这些卖得不好的款式与新一季的货品重新组合，带动滞销库存的销售，这是陈列设计师必须考虑的。陈列师有责任通过自己的二次陈列搭配、组合设计为公司清减成衣库存。比如增加上衣与配饰的组合搭配方案怎么开店，增加裤装的搭配、配饰的作用等。

20\_销售经理优秀的工作计划3一、任务分配

本月总目标\_\_万，按照公司的要求分摊到每一击分别为：第一击\_\_万;第二击\_万;第三击\_万，现在店面共有店员四人每一击任务已平均分配到每个人身上，确保合理分配，并激励员工按照每天任务向前赶月目标进度。

二、人员分配

将店铺每天的工作按照员工特点分配，合理利用人力资源。每人每天至少五名试穿顾客，至少成交两单，提高试穿率及成交率。因2月份是春季新款刚上市的时候，我会组织大家背款号了解货品，积极调整陈列，让顾客感到耳目一新。

作为高端品牌服务是不可或缺、重中之重的，在提高人员服务水平，加强服务意识教育的同时，注重员工、销售人员的言、谈、举止等综合素质的提高，更好的全心全意为顾客着想，减少投拆。

三、经营管理

1、加强商品进、销、存的管理，掌握规律，提高商品库存周转率，不积压商品，不断货，使库房商品管理趋于科学化、合理化。

2、因店铺进商场之初没有进行装修及形象设计，希望公司于春节后及时作出升级店面形象的计划，我会积极配合公司做好装修期间一切工作。

3、利用节假日做文章，多做些促进销售的活动，如新品满额赠礼品等吸引顾客眼球的活动。

另外因为我们品牌刚进入天津市场，与其它在天津已成熟品牌竞争缺乏竞争力的主要原因之一就是固定的顾客群，建议公司可以做一些鼓励顾客办理会员的优待政策，如入会有赠品等，我们会紧紧抓住有潜力的顾客，发展成为本品牌会员。

4、积极抓住大宗、集团购买的接待工作，做好一人接待，全面协调，让顾客感到热情、贴心的服务。

5、为了保障完成目标所指定的内部管理制度：

1)店铺员工要做到积极维护卖场陈列，新货到店及时熨烫;

2)工作时间电话必须静音，且接听私人电话不得超过3分钟;

3)无论任何班次必须保证门口有门迎，且顾客进店后必须放下手中任何工作接待顾客。

6、为了完成目标业绩需上级领导给予货品与活动方面支持，保证每款不断码及大量赠品支持。

20\_销售经理优秀的工作计划4尽管在上半年做了大量的工作，但由于我从事销售工作时间较短，缺乏营销工作的知识、经验和技巧，使得有些方面的工作做的不到位。鉴于此，我准备在下半年的工作中从以下几个方面入手，尽快提高自身业务能力，做好各项工作，确保\_\_\_万元销售任务的完成，并向\_\_万元奋斗。

1、努力学习，提高业务水品

其一是抽时间通过各种渠道去学习营销方面(尤其是白酒营销方面)的知识，学习一些成功营销案例和前沿的营销方法，使自己的营销工作有一定的知识支撑。其二是经常向公司领导、各区域业务以及市场上其他各行业营销人员请教、交流和学习，使自己从业务水平、市场运作和把握到人际交往等各个方面都有一个大幅度的提升。

2、进一步拓展销售渠道

\_\_市场的销售渠道比较单一，大部分产品都是通过流通渠道进行销售的。下半年在做好流通渠道的前提下，要进一步向商超渠道、餐饮渠道、酒店渠道及团购渠道拓展。在团购渠道的拓展上，下半年主要对系统人数和接待任务比较多的工商、教育和林业三个系统多做工作，并慢慢向其他企事业单位渗透。

3、做好市场调研工作

对市场个进一步的调研和摸索，详细记录各种数据，完善各种档案数据，让一些分析和对策有更强的数据作为支撑，使其更具科学性，来弥补经验和感官认识的不足。了解和掌握公司产品和其他白酒品牌产品的销售情况以及整个白酒市场的走向，以便应对各种市场情况，并及时调整营销策略。

4、与经销商密切配合，做好销售工作

协助经销商在稳住现有网络和消费者群体的同时，充分拓展销售网络和挖掘潜在的消费者群体。凡是遇到经销商发火的时候一定要皮厚，听他抱怨，先不能解释原因，他在气头上，就是想发火，那就让他发，此时再委屈也要忍受。等他心平气和的时候再给他解释原因，让他明白，刚才的火不应该发，让他心里感到内疚。遇到经销商不能理解的事情，一定要认真的解释，不能破罐子破摔，由去发展，学会用多种方法控制事态的发展。

电子商最后希望公司领导在本人以后的的工作中给予更多的批评指正、指导和支持。

一是要进一步扩大生产规模，重点是扩大青稞白酒生产规模;

二是要做好市场销售，首要的工作是全力做好青稞白酒的销售工作;

三是要提高公司员工的综合素质，特别是业务技能方面的素质必须较快提高,以适应企业发展需要;

四是要面向社会吸纳有才华的精英加盟公司，主要是销售精英;

五是要搞好安全生产，确保员工和企业的合法权益;

六是要以\"以人为本、服务企业\"为核心，加强企业文化建设，树立企业良好形象，增强企业内在活力，

20\_销售经理优秀的工作计划5一、制订学习计划

学习，对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。专业知识、综合能力、都是我要掌握的内容。知己知彼，方能百战不殆，在这方面还希望业务经理给与我支持。

二、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识

积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我的能力减轻领导的压力。

三、熟悉公司新的规章制度和业务开展工作

公司在不断改革，订立了新的规定，特别在诉讼业务方面安排了专业法律事务人员协助。作为公司一名老业务人员，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力开展业务工作。

1、第四季度就是年底了，这个时候要全力维护老客户交办的业务情况。

首先，要逐步了解老客户中有潜力开发的客户资源，找出有漏洞的地方，有针对性的做可行性建议，力争为客户公司的知识产权保护做到面，费用每月至少达1万元以上。

2、在第一季度，以诉讼业务开拓为主。

针对现有的老客户资源做诉讼业务开发，把可能有诉讼需求的客户全部开发一遍，有意向合作的客户安排法律事务专员见面洽谈。期间，至少促成两件诉讼业务，费用达\_万元以上(每件\_万元)。做诉讼业务开发的同时，不能丢掉该等客户交办的各类业务，与该等客户保持经常性联系，及时报告该等客户交办业务的进展情况。

3、在第二季度的时候，以商标、专利业务为主。

通过到专业市场、参加专业展销会、上网、电话、陌生人拜访等多种业务开发方式开发客户，加紧联络老客户感情，组成一个循环有业务作的客户群体。以至于达到\_万元以上费。在大力开拓市场的同时，不能丢掉该等客户交办的各类业务，与该等客户保持经常性联系，及时报告该等客户交办业务的进展情况。

4、第三季度的“十一”“中秋”双节，给后半年带来一个良好的开端。

**网络售后季度工作计划表10**

\_\_\_\_年客服部将紧紧围绕\_\_X公司重点工作任务为中心，严格遵守公司的各项考核制度，认真贯彻落实公司布置的各项任务。提高客服部整体业务水平和工作效率，加强服务意识，不断提高客户的认知度，及满意度，创公司品牌形象。客服部主要负责用户的故障报修及接受用户对公司各项行为及人员的监督和投诉，20\_\_年，\_\_X公司将进行城网光缆改造，二道街分配网改造及非法卫星电视接受设施的清理工作，这些工作的开展势必会加大客服部门的工作量，客服部工作人员必须戒骄戒躁，为顺利完成公司的各项任务而努力工作。

1、认真接听用户故障电话，做好记录并及时转交维修员手中;热情接待来访用户，耐心细致的解答用户提出的问题，无论是来电，来访，都要坚持谁接待谁负责的“首问负责制”，不得推诿扯皮，刁难用户，更不许矛盾上交。

2、提倡值文明岗，做文明人，说文明话的活动。对来电来访的用户，一定要态度和蔼，语言客气，不得粗鲁，生硬，严禁同用户争吵。

3、保证工作期间不发生空岗，漏岗离岗的现象，不迟到早退，不擅离职守。

4、工作期间严禁喝酒，严禁利用电脑做于工作无关的事情，严禁利用故障报修及投诉电话进行个人行为。

5、遵守工作纪律，保持良好的工作秩序，工作期间不得与其他人员交头接耳，做于工作无关的事情。

7、对于电话员解决不了的问题，及时上报部主任或联系公司相关部门及领导解决，不得瞒报或谎报。

8、规范话务员用语：当用户打电话时，话务员必须使用规范用语：“您好，这里是\_\_X网络客服中心，有什么为您服务……”。当用户报修处理完毕后，话务员应该使用以下规范语言：“感谢您的来电，再见”。当用户投诉叙述完后，话务员应该使用如下语言：“您所反映的问题我已经记录下来，我们会尽快给你答复，谢谢您的宝贵意见”。

**网络售后季度工作计划表11**

“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。

**网络售后季度工作计划表12**

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的培训，提高员工的整体战斗力。

**网络售后季度工作计划表13**

一、不断学习，不断成长

二、投诉处理

在第三季度的工作中要加强自身学习，在客户投诉方面要更加高效率处理，做到一个快速的承上启下作用，前面两个季度在投诉这一块做的还是不够好，这是我个人能力的问题，因为投诉的太多了，反馈的也多，平时工作没顾得上，不能够及时的处理导致了部分客户的不满意，在第三个季度中我要做的这就是在方面下苦功夫。

三、订单护理

做好迎来高峰期的准备，提高自己的客服能力是关键，避免一些不必要的订单纠纷，节约时间，不在单个订单上花太多的时间，把自己的工作全面化，扩大化，做好售后工作。

**网络售后季度工作计划表14**

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。

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，增补月度工作总结、服务过程记录等，实施内部培训。

**网络售后季度工作计划表15**

商场工作计划将需要兼顾很多部门的工作情况，做好一份商场工作计划，对商场的发展起着良好的导向作用，下文为大家介绍商场客服工作计划，让我们一起来看看具体内容吧！

1、全面提升服务品质，实施\"特色化服务\"。服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的错误做法。抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及国芳百盛在顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我们要做的，国芳百盛早已是兰州同行中的龙头老大。

商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有领先对手的观念和措施。因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的\"特色化服务\"战略十分必要。根据业态的不同提供不同的服务，向社会表明，我们追求的是高质量、高品质的服务。达到超越顾客期待的、最完美的服务。

2、开展公司服务技能项目竞赛服务办承办了公司第x届运动会中的服务技能赛区，包括知识竞赛、情景实操模拟、全程消防演习、岗位应知即问即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活；以岗位练兵为目的、以寓教于乐为形式提升各岗位员工素质；以专业到位的素质要求全面升级公司员工服务意识及服务水平。展示公司的服务水平。

**网络售后季度工作计划表16**

1)每人每天10个老客户回访，从最初订单开始，主要针对购买过凯亚、江航的客户，主要针对机器运行情况以及使用者感受进行回访，在回放过程中，通过告诉客户和强调日常保养注意事项来促进配件销售(吸氧管、过滤芯)并进行其他产品的销售(血氧仪、血压计等)。

2)人员安排：王静、王娜、孙静(了解话术流程，虽然有些照搬，能够应付一般问题)

3)要求：每人每天10个回访电话(按照有效沟通数量计算，未接通、挂断或时间不方便的不计数)，回访需要遵照回访流程进行，具体参照《已购买客户回访话术》，回访完成后，需要对回访做出详细记录，参照《客户回访记录》，要求再次购买率25%

**网络售后季度工作计划表17**

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。

根据20xx年售后维修的整体运行情况，售后部门基本实现了年初制定的工作计划。客户认可是对我们工作的激励，批评和建议是工作改进的方向。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，售后服务部的工作总结如下:

**网络售后季度工作计划表18**

识别并专注于服务忠诚的客户。随着辖区内客户数量的增加，使服务精细化、精准化，提高客户满意度，减少客户尤其是忠诚客户的流失变得十分重要。为了保证我公司更好、更快、更强的发展，现对售后服务部的工作规划如下:

(一)客户管理精细化

1.根据回厂客户数量和客户质量作为客户忠诚度的评价指标，找出我们忠诚的客户作为我们的重点维护对象；

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

在客户、理赔、备件等方面与其他门店共享资源，促进良性竞争，减少客户流失和资源浪费；形成备件与技术互动的信息平台，提高整体战斗力；

(4)人员培训

随着汽车新技术的不断应用、更换周期的缩短和客户期望的提高，人员的素质和战斗力应该提高到更高的水平，这对培训提出了更高的要求。为此，制定以下工作计划:

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！

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)。

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。

一、指导思想

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202x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。

二、部门总体工作思路

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，增补月度工作总结、服务过程记录等，实施内部培训。

三、工作目标

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。

四、人员要求

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。

五、客户信息管理

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。

六、加强客户的培训、监控工作

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。

七、投诉管理

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。

八、客服人员培训

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的培训，提高员工的整体战斗力。

九、团队建设

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

十、弱项完善

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。

**网络售后季度工作计划表19**

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

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！