

最新卖鞋的客服售后总结(优秀8篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

卖鞋的客服售后总结篇一

国内轿车市场的日益激烈的价格战、国家宏观调控的整体经济环境，给xx公司的日常经营和发展造成很大的困难。在全体员工的共同努力下，xx公司取得了历史性的突破，整车销量、利润等多项指标创历史新高。作为xx分公司的总经理，同时也很荣幸的被评为“杰出领导贡献奖”。回顾全年的工作，我感到在以下几个方面取得一点心得，愿意和业界同仁分享。

细分市场，建立差异化营销1、细致的市场分析。我们对以往的重点市场进行了进一步的细分，不同的细分市场，制定不同的销售策略，形成差异化营销；根据xx年的销售形势，我们确定了出租车、集团用户、高校市场、零散用户等四大市场。对于这四大市场我们采取了相应的营销策略。对政府采购和出租车市场，我们加大了投入力度，专门成立了出租车销售组和大宗用户组，分公司更是成为了xx出租车协会理事单位，更多地利用行业协会的宣传，来正确引导出租公司，宣传xx品牌政策。平时我们采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。针对近两年xx市场出租车更新的良好契机，我们与出租公司保持贯有的良好合作关系，主动上门，了解出租公司换车的需求，司机行为及思想动态；对出租车公司每周进行电话跟踪，每月上门服务一次，了解新出租车的使用情况，并现场解决一些常见故障；与出租车公司协商，对出租司机的使用技巧与维护知识进行现场培训。针对高校消费群知识层面高的特点，我们重点开展毕加索的推荐销售，同时辅以雪铁龙的品牌介绍和文化宣传，让他们

感受雪铁龙的悠久历史和丰富的企业文化内涵。另外我们和xx市高校后勤集团强强联手，先后和xx理工大后勤车队联合，成立校区xx维修服务点，将xx的服务带入高校，并且定期在高校支部免费义诊和保养检查，在高校范围内树立了良好的品牌形象，带动了高校市场的销售。

注重信息收集做好科学猜测当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场猜测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲，需求信息就是销售额的代名词。结合这个特点，我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过天天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，制定以往同期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定，一有需求立即做反应。同时和品牌部相关部门保持密切沟通，积极支部车源。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性；在注重销售的绝对数量的同时，我们强化对市场占有率。我们把分公司在xx市场的占有率作为销售部门主要考核目标。今年完成xx任务，顺利完成总部下达的全年销售目标。

新的商务政策，出台了一系列备件促销活动，取得了较好的效果。备件销售营业额xx万元，在门市销售受到市场低价倾销冲击影响较大的情况下，利用售后服务带动车间备件销售，不仅扭转了不利局面，也带动了车间的工时销售。售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，今年分公司又迎来了自96年成立以来的售后维修高峰。为此，我们对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展开了广泛的服务意识宣传活动，以及各班组之间的自查互查工作；建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度，对于售后维修现场发现的问题，现场提出整改意见和时间进度表；用户进站专人接待，接车、试车、交车等重要环节强调语言行为规范；在维修过程中，强调使用“三垫一罩”，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆；在车间推行看板治理，接

待和治理人员照片、姓名上墙，接受用户监督。为了进一步提高用户满足度，缩短用户排队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨1:00，售后俱乐部提供24小时全天候救援；通过改善售后维修现场硬件、软件环境，为客户提供全面、优质的服务，从而提高了客户的满足度。全年售后维修接车xx台次，工时净收入xx万元。

选了从事多年服务工作的员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。每周各业务部门召开服务例会，每季度结合商务代表处的服务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会，在治理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。同时在内部治理上建立和完善了一线业务部门服务于客户，治理部门服务一线的治理服务体系；在业务部门中重点强调树立服务于客户，客户就是上帝的原则；在治理部门中，重点强调服务销售售后一线的意识。形成二线为一线服务，一线为客户服务这样层层服务的治理机制。积极响应总部要求，进行服务质量改进，强化员工的服务意识，每周召开一次服务质量例会，对上周服务质量改进行动进行总结，制订本周计划，为用户提供高质量、高品质的服务。

并设立服务质量角对服务质量进行跟踪及时发现存在的不足，提出下一步改进计划。分公司在商务代表处辖区的各网点中一直居于服务评分的前列，售后服务更是数次荣获全国网点第一名。在加强软件健身的同时，我们先后对分公司的硬件设施进行了一系列的整改，陆续建立了保养用户休息区，率先在保养实施了“交钥匙”工程；针对出租车销量激增的局面，及时地成立了出租车销售服务小组，建立了专门的出租车销售办公室，完善了用户休息区。根据当期市场特点和品牌部要求，我们开展了“三月微笑服务”、“五一微笑送大礼”、“夏季送清凉”、“金秋高校校区免费检查”、小区免费义诊、“冬季送暖和”等一系列活动，在客户中取得很大的反响，分公司的服务意识和服务质量也有了明显的提高。

对于内部治理，作到请进来，走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的轿车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的展厅现场布局和治理提出全新的方案和建议；支部综合部和相关业务部门，利用业余时间，对xx市内具有一定规模的服务站，尤其是竞争对手的4s站，进行实地摸底调查。从中学习、利用对方的优点，为日后工作的开展和商务政策的制定积累了第一手的资料。

分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销治理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了熟悉，又明确了目标。

在加强自身治理的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和专业知识。通过聘请国际专业的企业治理顾问咨询公司□xx□对员工进行了如何提高团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

20xx年是不平凡的一年，通过全体员工的共同努力，分公司经营工作取得了全面胜利，各项经营指标屡创历史新高。

在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在营销工作及售后服务工作中的诸多不足，尤其在市场开拓的创造性，精品服务理念的创新上，还大有潜力可挖。还要提高我们对市场变化的快速反应能力。为此，面对即将到来的20xx年，分公司领导团体，一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“服务治理”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保分公司20xx年经营工作的顺利完成。

卖鞋的客服售后总结篇二

一年的工作是已经顺利的结束了，作为公司的售后客服，这

一年也遇到了很多的问题，但在我强大内心的支持下，我还是顺利的去解决了，也是对自己这一年的工作比较的满意，现就这一年的工作总结下。

作为售后客服，很多时候我们遇到的问题是比较小的，这些问题是可以很快解决的，但当我们遇到大的问题的时候，就需要我们很耐心的去和客户沟通，特别是有些问题还需要其他同事帮忙去客户那里解决，那么我们就是需要去跟进，同时耐心的去安慰客户，在解决问题的时候，客户也是会有情绪的，我们更是要耐心的去倾听，同时尽量的快速解决，我也是多站在客户的角度去想他的想法，他的问题，尽量的理解客户，让客户感受到我们售后客服是认真的在帮他们解决问题的。

对于客户的问题，我也是通过一些交流的技巧，让客户的情绪得到缓解，让客户能知道我们是关心他的，是在给他处理解决问题的，一年的工作下来，遇到过很多脾气暴躁的客户，但是都被我耐心的解决了，也最后得到了他们的肯定，这也是我工作最自豪的事情，没有客户投诉过我，同时经过我手的问题都是得到了解决，没有出现未解决的。

在工作当中，我也是知道，要平和自己的心态，有时候的确会被客户的语气气到，但我还是告诉我自己，这是在工作，不是和客户吵架，一定要平和下来，一定要冷静的去解决，不能和客户吵起来，不然问题还会更加的严重，同时也是会给公司带去麻烦的，我们做售后客服的工作，就是不能情绪化，这方面我也是做的比较好的。

除了做好工作，我这一年来也是不断的看书，不断的参加培训，进行学习，我知道售后客服的工作看起来简单，但是真的要做的更好，就要自己有更高的情商，更好的解决办法的能力，更好的交流技巧，更懂得客户的心理，同时对于我们的产品也是要更加的熟悉，特别是我们公司每年都会出新的产品，我也是在认真的去了解新的产品，考虑出了什么问题

应该如何的去解决，而不是只做好自己的工作就行了，那样得不到进步，工作也是会越来越困难的。在学习的同时，我也是找到我处理的问题，去分析有什么不足的地方，是不是可以做得更好，这样的实际例子，也是让我能有更大的进步。

一年的时间，过得很快，可能是我过得比较充实吧，我不敢忘记我作为一名售后客服人员的工作，我知道，只有把工作做得更好，我才能收获更多，也会在职场的路上走得更好。

卖鞋的客服售后总结篇三

试用期内，我从开始的不太熟悉工作到而今能更好的做好本职工作，也是经历了很多，同时虽然说售后的客服工作是简单，但真的做起来，却并不简单，我就这段期间的工作总结下。

一、服务要有耐心

我们的售后工作很多时候遇到的客服都是脾气不好的，因为来找我们的，都是售后的问题，要么是物流，要么是我们的产品或者服务出了什么问题，不然他们也不会来找我们，在刚开始工作的时候，主管就告诉我们，客服是对的，我们是错的，因为如果我们没错，那么他们购买了产品就直接使用了，而不是再来找我们售后处理问题了，而很多时候有些售后其实并不是我们的问题，像客户不会使用，就觉得是我们的产品问题，但是我们耐心的给他们解决之后，他们的态度就一下子好了起来，也是对我们工作感到非常的支持，认为我们的服务做得好，这时候品牌的口碑就在这售后的交谈中起来了。所以我们售后的工作是非常重要的，也是必须要耐心的去解决的。无论客户是骂我们，或者说不好的话语，我们都是要尽力的去帮他们解决问题。只有解决了问题，工作才算是做完了，当然在开始的时候，我也觉得很委屈，但是换个角度想，的确是我们的问题，所以才导致了客户需要售后，慢慢的我也能理解了。

二、要懂得调节心态

我们售后的工作经常遇到的客户都是来找我们解决问题的，所以除了要对他们要有耐心之外，我们自己也是要懂得如何去调节自己的心态，特别是很多客户的情绪是很激烈的，如果你被他带进去了，那么就无法解决问题了，况且有些客户还说话特别的难听，如果你难受了，那么可能他说得更难听，可是工作却并没有进行下去，在这期间，我也是从一开始的会被客户带入进去，到后面即使他怎么说，我都能冷静下来，理性的分析客户出现的问题，尽量平缓自己的心情，让自己能更好的去帮客户解决问题，而不是他说了不好听的话，我就受委屈了，那样的话，根本就做不好售后的工作，真的需要我们有一颗强大的内心，同时懂得调节。

在工作中，我也是发现了我自己的不足，除了初期不太会调节自己的心态，但同时在工作中，会因为解决了一个问题，就觉得彻底解决了客户的问题，而放松了下来，这样也是不好的，必须要跟进，彻底的帮客户解决，同时最好能发展成我们的口碑宣传人员以及老客户是最好的，在今后的的工作中我也是会积极的去做好，改进自己的不足，让自己更加从容的做好售后的工作。

卖鞋的客服售后总结篇四

1、在售后服务部及各分公司领导及同事的配合下，建立、健全了售后网络体系，及时全面地掌握客户信息，实现了服务联系和协调的及时性。

2在售后服务部及各分公司领导及同事的积极配合下，完成了售后工程的程序备份工作，健全完善了售后服务档案。

3、在售后服务部领导的指导以及各部门同事的积极配合下，起草了售后服务工作月报，建立了通畅的信息平台。

4、对售后产品质量月报分析归纳处理，报部门领导及质管部，及时处理客户问题，改进产品性能，提高产品质量。

5、给各分公司售后人员提供技术支持，解决客户难题。

6、认真完成领导安排其他任务。

我公司开发的产品具有世界一流水平的新技术，涉及多个专业，对售后服务人员专业技能要求很高。售后人员不但能解决单独的设备故障，还要求能从系统整体考虑问题，提出完善的解决方案。作为一个服务人员，要在现场勤于观察、独立思考、多与客户交流，对于解决问题和提高自己的专业技能至关重要。我积极学习并参与新产品的调试，提高自己专业技能。在公司三次客户培训过程中，与客户及各分公司售后服务人员共同学习。在售后回访时，不但提高了专业水平，而且还从各位同事身上学到了做人做事的道理。

售后服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力。对于新技术，客户往往有操作不当的情况，并不都如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，提高客户维护应用产品的水平，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

在今年的售后回访的过程中，我深深地体会到：客户看中的不仅仅是产品质量，更看重的是售后服务。真正的销售始于售后，我们有因售后不好丢失市场的案例，也有因售后很好加签合同的情况。售后服务过程中，处理情感与处理事件同样重要，我们要用超值的服务态度、超值的服务质量来感动客户，站在“客户利益”角度上，向客户介绍推广新技术、新产品，提高客户对我公司产品的忠诚度。

四、改进不足，展望未来。

1)、新技术、新产品掌握的不够，还要加强理论与实践学习，

要参与到工程现场去。

2)、要到售后服务现场去，了解客户需求，从根本上解决客户的问题，同时进一步完善售后服务档案。

3) 配合售后服务部领导加强各分公司售后服务人员的专业技能培训。

4) 工作创新意识不强，还需要多加学习，多去售后服务现场，提高自己的工作能力。

在今后的工作中，我将发扬优点，克服不足，以对工作高度负责的精神，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作。

卖鞋的客服售后总结篇五

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。(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、20xx年售后服务部的工作计划

(一)、客户管理细化

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

(四)、人员培训

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。

卖鞋的客服售后总结篇六

20xx年是公司发展上台阶的关键一年，在即将过去的一年里，公司的各项工作都取得了的很大的成效，为公司的发展壮大奠定了坚实的基础。过去的一年里，我一直从事售后技术服务工作，目睹公司的发展壮大和制度的日臻完善，自豪感由衷而生。多年的工作经历，自己对售后服务多少积累了一些认识和体会，现总结分享如下。

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，售后技术服务也不例外。我认为售后服务工作的全局就是，树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化。最大限度的保护客户的利益，是提高我们产品的核心竞争力的一个重要组成部分。做好售后服务工作，同时也为了及时反馈产品从出厂至使用过程中出现的不良情况，以便作出及时改进，使产品更好的满足客户的使用要求。

作为一个技术服务人员，要在现场勤于观察，独立思考，多与客户、同事沟通，这一点，对于不断掌握解决在不同环境下的故障问题的应用知识至关重要。能否做好设备的质量调研，是衡量技术人员专业水准的标尺，同时也是技术人员尽快掌握应用知识的有效手段。

现场技术服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，设备很多时候是由于使用操作不当或者使用环境达不到标准才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，

和客户进行交流，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

向客户推广公司的产品，不仅是业务人员的职责，也是包括技术人员在内的公司每一个员工的职责，技术人员应更善于从技术的角度分析，向客户介绍和推广本公司的产品，同时及时向业务员反馈商机，发挥好桥梁的作用。

卖鞋的客服售后总结篇七

从担任办公室文员以来，我对工作认真负责，上班期间认真准时地完成自己的工作任务，不能草率敷衍了事，每日做的都是重复单调繁琐的工作，时间久了容易厌倦。像我就是每天坐着对着电脑打打字，显得枯燥乏味。但是工作简单也不能马虎，你一个小小的错误可能会给公司带来巨大的麻烦或损失，还是得认真完成，并且要做好工作计划，使工作有条理每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，而且通常比较紧急，让我不得不放下手头的工作先去解决，因此这些临时性的事务占用了许多工作时间，经常是忙忙碌碌的一天下来，原本计划要完成的却没有做，因此尽我最大的能力去做好本职工作。

1、认真负责的完成文员的例行工作，具体如下：

- (1) 认真做好来电的接听、访客的接待工作，做好订水工作；
- (2) 准确无误的办理各类文件的收发、登记、阅签、整理、归档、保密工作，管理好上级下发文件以及公司内部文件的存档工作，整理会议一些常用资料、表格，到年底做好各类文档的归档工作。
- (3) 做好文具的购买计划和消耗总结工作；
- (4) 做好每月的考勤工作及各项保险的缴纳管理工作；

(5) 做好办公室内日常管理工作。及时整理办公室内的清洁、保洁；注意复印机、打印机等办公设备的清洁。

(6) 废品资金及油票的管理，做到账目清晰、收支有凭证，准确无误。

2、在完成以上工作的同时，还圆满完成领导临时安排的工作。

总的来看，在过去的半年里，我的工作尽职尽责的，但也有不少的欠缺。考勤的管理及员工档案等等一开始并不规范，所以现在正试图慢慢的改善。在工作中难免会有磕磕碰碰的事情发生，在做本职工作中难免会遇到临时任务下发，工作任务紧等因素导致未处理事项，望领导和同事谅解。

办公室文员：左真

20xx年6月29日

卖鞋的客服售后总结篇八

(1) 服务顾问按规范要求检查仪容、仪表。

(2) 准备好必要的表单、工具、材料。

(3) 环境维护及清洁。

(1) 主动迎接，并引导顾客停车。

(2) 使用标准问候语言。

(3) 恰当称呼顾客。

(4) 注意接待顺序。

- (1) 安装三件套。
- (2) 基本信息登录。
- (3) 环车检查。
- (4) 详细、准确填写接车登记表。

了解顾客关心的问题，询问顾客的来意，仔细倾听顾客的要求及对车辆故障的描述。

(1) 可以立即确定故障的，根据质量担保规定，向顾客说明车辆的维修项目和顾客的需求是否属于质量担保范围内。

如果当时很难确定是否属于质量担保范围，应向顾客说明原因，待进一步进行诊断后做出结论。如仍无法断定，将情况上报一汽轿车服务部待批准后做出结论。

(2) 不能立即确定故障的，向顾客解释须经全面仔细检查后才能确定。

- (1) 向顾客取得行驶证及车辆保养手册。
- (2) 引导顾客到接待前台，请顾客坐下。

查询备品库存，确定是否有所需备品。

(1) 查看dms系统内顾客服务档案，以判断车辆是否还有其它可推荐的维修项目。

(2) 尽量准确地对维修费用进行估算，并将维修费用按工时费和备品费进行细化。

- (3) 将所有项目及所需备品录入dms系统。

(4) 如不能确定故障的，告知顾客待检查结果出来后，再给出详细费用。

根据对维修项目所需工时的估计及店内实际情况预估出完工时间。

(1) 询问并向顾客说明公司接受的付费方式。

(2) 说明交车程序，询问顾客旧件处理方式。

(3) 询问顾客是否接受免费洗车服务。

(4) 将以上信息录入dms系统。

(5) 告诉顾客在维修过程中如果发现新的维修项目会及时与其联系，在顾客同意并授权后才会进行维修。

(6) 印制任务委托书，就任务委托书向顾客解释，并请顾客签字确认。

(7) 将接车登记表、任务委托书客户联交顾客。

顾客在销售服务中心等待。

(1) 服务顾问将车辆开至待修区，将车辆钥匙、《任务委托书》、《接车登记表》交给车间主管。

(2) 依《任务委托书》与《接车登记表》与车间主管车辆交接。

(3) 向车间主管交待作业内容。

(4) 向车间主管说明交车时间要求及其它须注意事项。

(1) 车间主管确定派工优先度。

(2) 车间主管根据各班组的技术能力及工作状况，向班组派工。

(1) 班组接到任务后，根据《接车登记表》对车辆进行验收。

(2) 确认故障现象，必要时试车。

(3) 根据《任务委托书》上的工作内容，进行维修或诊断。

(4) 维修技师凭《任务委托书》领料，并在出库单上签字。

(5) 非工作需要不得进入车内与不能开动顾客车上的电器设备。

(6) 对于顾客留在车内的物品，维修技师应小心地加以保护，非工作需要严禁触动，因工作需要触动时要通知服务顾问以征得顾客的同意。

(1) 作业进度发生变化时，维修技师必须及时报告车间主管及服务顾问，以便服务顾问及时与顾客联系，取得顾客谅解或认可。

(2) 作业项目发生变化时一增项处理。

(1) 维修技师作业完成后，先进行自检。

(2) 自检完成后，交班组长检验。

(3) 检查合格后，班组长在《任务委托书》写下车辆维修建议、注意事项等，并签名。

(4) 交质检员或技术总监质量检验。

质检员或技术总监进行100%总检。

(1) 总检合格后，若顾客接受免费洗车服务，将车辆开至洗车工位，同时通知车间主管及服务顾问车已开始清洗。

(2) 清洗车辆外观，必须确保不出现漆面划伤、外力压陷等情况。

(3) 彻底清洗驾驶室、后备箱、发动机舱等部位。烟灰缸、地毯、仪表等部位的灰尘都要清理干净，注意保护车内物品。

(4) 清洁后将车辆停放到竣工停车区，车辆摆放整齐，车头朝向出口方向。

(1) 将车钥匙、《任务委托书》、《接车登记表》等物品移交车间主管，并通知服务顾问车辆已修完。

(2) 通知服务顾问停车位置。

(1) 检查《任务委托书》以确保顾客委托的所有维修保养项目的书面记录都已完成，并有质检员签字。

(2) 实车核对《任务委托书》以确保顾客委托的所有维修保养项目在车辆上都已完成。

(3) 确认故障已消除，必要时试车。

(4) 确认从车辆上更换下来的旧件。

(5) 确认车辆内外清洁度（包括无灰尘、油污、油脂）。

(6) 其它检查：除车辆外观外，不遗留抹布、工具、螺母、螺栓等。

(1) 检查完成后，立即与顾客取得联系，告知车已修好。

(2) 与顾客约定交车时间。

(3) 大修车、事故车等不要在高峰时间交车。

(1) 服务顾问陪同顾客查看车辆的维修保养情况，依据任务委托书及接车登记表，实车向顾客说明。

(2) 向顾客展示更换下来的旧件。

(3) 说明车辆维修建议及车辆使用注意事项。

(4) 提醒顾客下次保养的时间和里程。

(5) 说明备胎、随车工具已检查及说明检查结果。

(6) 向顾客说明、展示车辆内外已清洁干净。

(7) 告知顾客3日内销售服务中心将对顾客进行服务质量跟踪电话回访，询问顾客方便接听电话的时间。

(8) 当顾客的面取下三件套，放于回收装置中。

(1) 引导顾客到服务接待前台，请顾客坐下。

(2) 打印出车辆维修结算单及出门证。

复可能带来的严重后果，若顾客不同意修复，要请顾客注明并签字。

(2) 对保养手册上的记录进行说明（如果有）。

(3) 对于首保顾客，说明首次保养是免费的保养项目，并简要介绍质量担保规定和定期维护保养的重要性。

(4) 将下次保养的时间和里程记录在车辆维修结算单上，并提醒顾客留意。

(5) 告知顾客会在下次保养到期前提醒、预约顾客来店保养。

(6) 与顾客确认方便接听服务质量跟踪电话的时间并记录在车辆维修结算单上。

(1) 依车辆维修结算单，向顾客解释收费情况。

(2) 请顾客在结算单上签字确认。

(1) 服务顾问陪同自费顾客到收银台结帐。

(2) 结算员将结算单、发票等叠好，注意收费金额朝外。

(3) 将找回的零钱及出门证放在叠好的发票等上面，双手递给顾客。

(4) 收银员感谢顾客的光临，与顾客道别。

(1) 服务顾问将车钥匙、行驶证、保养手册等相关物品交还给顾客。

(2) 将能够随时与服务顾问取得联系的方式（电话号码等）告诉顾客。

(3) 询问顾客是否还有其它服务。