

最新汽车钣金年度总结报告 度汽车售后 总结报告(通用5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

汽车钣金年度总结报告篇一

弹指一挥间，转眼间过去，在过去半年中我们看到了的残酷性，作为某某汽车有限也在经受着市场的严峻考验，但我别克售后部顶住压力在公司及全体 干部员工共同努力下仍较好的完成各项任务。

以下是我对我部 某某 年上半年业绩的的：

一、某某售后的经营状况

某某 年别克售后的任务是 某某 万， 截止 某某 年 6月底我们实际完成产值为 某某 元， ， 完成全年的 某某%，与年初的预计是基本吻合的。其中总进厂台数为 某某 台，车间总工时费为 某某 元（机修：某某元， 钣金：某某元， 油漆：某某元），我们的配件销售额为 某某 元，其中成本（不含税）为 某某 元，材料毛利为 某某 元，已完成了全年配件 任务的 某某%。

二、物业维修成本

故上半年我们别克售后的物业及设备的维修费用仅有 某某元， 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。

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，我别克售后现在全体工作人员为某某人，其中人员为某某人，员工为某某人(除管理人员外，前台接待为某某人，机修人员为某某人，钣喷为某人，仓管及保洁各某人)以上人员并不包括生，我别克售后也同样面临着关键人员缺失等问题。故我们将继续加强对员工各方面的及领导，从企业内部培训并发掘新的人才，能更好的为公司服务。

某某年上半年所存问题及下半年的工作计划：

一、上半年工作，因前台接待人员及机修人员的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，提高能力，加强技术平；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，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，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和公司的企业的发展是直接挂勾，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。前台接待是别克售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着别克售后部的形象，所以我们必为别克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、从策略上，上半年别克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，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

五、在目前市场下，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，做为别克售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

六、加强 5s 管理，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。

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

汽车钣金年度总结报告篇二

时间转眼即逝，今年再过不久就挥手离去了，迎来了明年的钟声，回首，看看今年的一年，我都不知道自己做了什么，居然今年的营业额没有完成，还差多万，心里真是不好受，因此我对今年的汽车销售工作做个总结。

一、今年业绩没有完成的原因

市场力度不够强，以至于现在xx大企业中好多客户都还没接

触过，没有合同产生!没有达到预期效果!个人做事风格不够勤奋。不能做到坚持到最后，特别是最近今年中旬，拜访量特别不理想!在工作和生活中，与人沟通时，说话的方式、方法有待进一步改进。

二、明年的工作计划

工作中自己时刻明白只存在上下级关系，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不能马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面要积极考虑并补充完善。

业绩代表过去，并不是代表过去就没事了。要以过去的不足和问题来鞭策自己，让自己在新的时间里有更好的突破!为了明年的工作能上升一个层次，给自己制定计划如下：

1、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能相结合。

2、每月要增加5个以上的新客户，还要有到3个潜在客户。一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一致的。要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。

3、对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下四。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，

让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。自信是非常重要的，要自己给自己树立自信心，要经常对自己说“我是最棒的!我是独一无二的!”。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

三、明年的个人目标

一个好的销售人员应该具备：好的团队、好的人际关系、好的沟通技巧、好的销售策略、好的专业知识、还有一条始终贯穿其中的对销售工作的极度热情!个人认为对销售工作的热情相当重要，但是对工作的热情如何培养!怎么延续?把工作当成一种手段而不是负担，工作也是有乐趣的，寻找乐趣!通过今年的工作和学习，我已经了解和认识到了一些，我们有好的团队，我们工作热情，我们可以做到，也一定能做到!

我相信自己能够成功，为自己的目标而奋斗!加油!

汽车钣金年度总结报告篇三

回首20__年，有太多的完美的回忆，多年前本人就来到__工作，可是惟有20__年这一年的学习，让我深深的感受到了自我提高，但还是存在不少问题，在处理问题以及工作的方法上也有不足，可是我相信在领导的帮忙与鼓励下，我必须会拥有更完美的明天。以下是我的工作总结。

一、销售工作分析

在销售顾问岗位上，首先我要感激我们销售部的经理，我要十分感激他在工作上对我的帮忙。虽然我在销售部门已经工作了一年多，但对销售经验以及工作信心十分缺乏，我的工作能够说是很难入手。年初，我都是在经理的带领下帮忙下进行客户谈判、分析客户状况、在销售中遇到难谈下来的客

户销售过程中遇到的问题我总想到他，所以基本上是今年本人的销售业绩及潜力才有所提升。

二、职业心态的调整

销售员的一天就应从清晨睁开第一眼开始，每一天早上我都会从自我定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、欢乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多，那么我和别人比耐心；如果我没有别人单子多，那么我和别人比服务。

重点客户的开展。我在那里想说一下：我要把b类的客户当成a类来接待，就这样我才比其他人多一个a类，多一个a类就多一个机会。回访，对客户做到每周至少二次的回访。我认为攻客户和制定目标是一样的，首先要集中精力去做一个客户，仅有这样才能有收效，等重点客户认可了，我再将精力转移到第二重点客户上。

三、自我工作中的不足

在销售工作中也有急于成交的表现，不但影响了自我销售业务的开展，也打击了自我的自信心。我想在以后的工作中会摒弃这些不良的做法，并用心学习、尽快提高自我的销售技能。以后，我将一如既往地按照公司的要求，在当前的工作基础上更加努力，对于老客户，和固定客户，要经常持续联系，好稳定与客户关系。要更加珍惜客户的资源。要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式的销售方式。

四、工作中的要求

每月就应尽努力完成销售目标。一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这

个客户。对客户不能再有暴躁的心态，必须要本着公司的服务理念去对待每位进店客户。

要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。为了销售任务的完成，我要更加努力一些，为公司创造更多利润。

汽车钣金年度总结报告篇四

转眼间，我来到4s店已经一年了。一切从零开始，一边学习专业知识，一边摸索市场，遇到销售和专业方面的难点和问题，我都及时请教有经验的同事，一起寻求解决问题的方案，在此，我非常感谢部门同事对我的帮助!也很感谢领导能给我展示自我的平台。

这一年时间，我不仅仅学会了基础的汽车知识，同时也对自己的品牌有了更深入的了解，使我深深的爱上了自己所从事的工作，自己所销售的汽车。在我心里只有热爱自己的岗位才能做好本职工作。

短短的一年时间，我明白了做汽车销售单凭自己的热爱是不够的，要学会如何进行客户谈判、分析客户情况的。这些是我一个刚入职的销售员从前所没经历过的，而我们老销售员在谈判的过程他们常常会带着我这个新人，学习谈判经验，这点我非常感谢我的同事们。所以，到现在我有难以谈的下来的客户我会吸取老销售员的谈判技巧，来进行谈判。

现在汽车销售市场竞争的日益激烈，摆在所有销售人员面前的是-平稳与磨砺并存，希望与机遇并存，成功与失败并存的局面，所以拥有一个积极向上的心态是非常重要的。

而我每一天应该从清晨睁开第一眼开始，每天早上我都会从

自己定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多，那么我和别人比诚信；如果我没有别人单子多，那么我和别人比服务。这些一直是我的工作态度。我相信只有这样才能把工作完成的更好。

一、现存的缺点

对于市场的了解还是不够深入，对专业知识掌握的还是不够充分，在与客户的沟通过程中，缺乏经验。

在销售工作中也有急于成交的表现，不但影响了自己销售业务的开展，也打击了自己的自信心。我想在以后的工作中会摒弃这些不良的做法，并积极学习，请教老销售员业务知识，尽快提高自己的销售技能。

二、20年工作计划

公司在发展过程中，我认为要成为一名合格的销售员，首先要调整自己的理念，和公司统一思想、统一目标，明确公司的发展方向，才能充分溶入到公司的发展当中，才能更加有条不紊的开展工作。以下是我20年的工作计划：

- 1、继续学习汽车的基础知识，并准确掌握市场动态各种同类竞争品牌的动态和新款车型。实时掌握汽车业的发展方向。
- 2、与客户建立良好的合作关系，每天都建好客户信息卡，同时对于自己的意向客户务必做到实时跟进，对于自己的老客户也要定时回访。同时，在老客户的基础上能开发新的客户。让更多人知道与了解江淮车，并能亲身体验。了解客户的资料、兴趣爱好、家庭情况等，挖掘客户需求，投其所好，搞好客户关系，随时掌握信息。我在这里想说一下：我会要把c类的客户当成o类来接待，就这样我才比其他人多一个o类，多一个o类就多一个机会。对客户做到每周至少三次的回访。

- 3、努力完成现定任务量，在公司规定的任务上，要给自己压力，要给自己设定任务。不仅仅要努力完成公司的任务，同事也完成自己给自己设定的任务。我相信有压力才有动力。
- 4、对于日常的本职工作认真去完成，切不可偷懒，投机取巧。
- 5、在业余时间多学习一些成功的销售经验，最后为自己所用。
- 6、在工作中做到，胜骄败不馁，不可好大喜功，要做到一步一个脚印，踏踏实实的去做好工作，完成任务。
- 7、意识上，无论在销售还是汽车产品知识的学习上，摒弃自私、强势、懒惰的性情，用积极向上的心态，学习他人的长处，学会谦虚，学会与上司、朋友、同事更加融洽的相处。

三、每日工作

- 1、卫生工作，办公室，展厅值班都要认真完成。
- 2、每日至少回访和跟踪2到3个潜在客户，并及时跟新客户需求。
- 3、每日做好前台值班工作，登记每位来访客户的信息。
- 4、每日自己给自己做个工作总结，回想一下每天的工作是否有没做好的，是否需要改正。
- 5、了解实时汽车行业信息，同类竞争品牌动态。知己知彼，方能百战百胜。

四、每周工作

- 1、查看潜在客户，看是否有需要跟进的客户。整理每位客户的信息。

2、查看自己的任务完成了多少，还差多少量。下周给自己多少任务。

五、月工作任务

1、总结当月的客户成交量，客户战败原因。

2、总结当月自己的过失和做的比较好的地方。

3、制定下个月自己给自己的任务和工作计划。

最后，感谢公司给我一个展示自我能力的平台，我会严格遵守职业操守，朝着优秀员工的方向勇往直前。碰到困难不屈不挠，取其精华，去其糟粕，和公司的其他同事团结协作，让团队精神战胜一切。

汽车钣金年度总结报告篇五

时光如沙，自从20__年__月来到__公司以来，至今已经过去了一年的时间了。在这一年里，我从一名普通的员工，在销售的岗位上不断的锻炼自己的，提升自我要求和工作能力。在这一年的时间里取得了较好的成绩。

反思这一年，在工作我积极的对待自身的责任和任务，在工作中认真、细心有责任感，工作后时刻牢记反思自己，并在空闲时间认真加强自己，让工作的变的更加顺利。如今，一年的时间下来，在的工作方面，我也有了不少的进步，现总结如下：

一、工作的销售情况

回想这一年的工作，尽管在前期自身能力不够充足的情况下的，没能有什么大收获。但在领导的正确指挥下，我在后来的工作中不仅大大的收获了经验，更通过在工作方面的积极

努力，保证了自己的销售成绩。尽管与其他出色的老同事相比较之下还有些许不足，但我也还在努力的提升自己，让自己能在工作中做的更好。

二、学习方面

尽管已经踏入了忙碌的工作中，但我仍然不忘学习的重要。在工作之余，我总是会反思自己的工作情况，回顾与顾客的交流，看看自己有哪些不足的地方，并进一步的去加强自己。此外，我还经常去向领导或前辈的们请教，讨论。听着他们的讲解，让我在工作方面有了很大的收获。

在这一年的工作中，我在工作方面有了很多的认识。不仅学习了公司汽车的各种型号和知识，还了解了市场的变化和趋势。最重要的，在和顾客的交流沟通中，我明白了作为一名销售的工作目标!这使得我真正的认识了这份工作。

三、自身的不足

就自我认识而言，我明白自己有很多的不足。不仅对于车辆知识了解的不够全面，尤其是对自身品牌外的车辆就了解的更少。尽管最近一直都在补充，但毕竟自身品牌上都还有很多空缺要处理，这方面就更没有时间了。但是，对于店内的车辆，尤其是现在比较流行的几款，我都有着相当的了解，为此，在工作方面倒也没有太大的问题。

但如今，一年的工作都过去了。在这些相关的知识上我也更应该多多了解。除此之外还有很多在销售中的技巧和能力也急需去加强!这都是我最为缺乏的!为此，在今后的工作中，我要更多的去努力，让自己在工作中完成的更加出色!