

2023年空调售后年终总结(优质8篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。什么样的总结才是有效的呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

空调售后年终总结篇一

总结是对取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训等方面情况进行评价与描述的一种书面材料，通过它可以正确认识以往学习和工作中的优缺点，不妨让我们认真地完成总结吧。总结怎么写才不会千篇一律呢？下面是小编精心整理的售后服务工作总结，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

前段时间工作中不尽如人意，经过一段时间的反省，在此既对自身前段时间的工作进行批评，也是反省，总结如何做好自己的本职工作，亡羊补牢争取在日后的工作中能有好的表现。

以下是鄙人工作中总结的拙见，这里总结出来希望能对日后工作有所帮助。

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，现场技术服务也不例外。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，是提高我们公司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，同时也是对公司产品的宣传，以及对公司产品性能的情报收集，以便作出及时改进，使产品更好的满足现场的使用要求。

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，一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，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。在日常的工作中做做到较好跟客户的沟通，做到令客户满意就是对公司品牌形象的有力宣传。

随着电子行业的不断发展，竞争不断强化，如何做好电脑售后服务，也是加强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个技术服务人员，要在现场勤于观察、独立思考、多与同事交流，努力不断提高自己的业务水平。每次优秀的售后服务，代表了客户对本公司产品进一步的信任。

第四、技术知识水平与实际操作熟练

在过去的工作中得到了一些体会，工作时候心态非常的重要，投入工作要有激情，时刻保持阳光的笑容，这样可以拉近人与人之间的距离，便于与客户的沟通。尤其是对售后服务类的工作，积极的思想和平和的心态是非常重要的，是促进工作进步、顺利的必要条件，在售后工作中要有好的方法技术与判断力才能使工作顺利。

总结人□xx

时间□xx年x月x日

空调售后年终总结篇二

辉煌的20xx已经度过，回顾20xx□是中冀斯巴鲁辉煌的一年、成功的一年、具有时代意义的一年，是斯巴鲁在中国进口汽车市场的功臣体现，并超额完成集团公司下达的各项指标，为集团公司创造了可喜的利润。我们临沂公司也圆满的完成了总部下达的指标任务，我公司的成绩离不开王总的英明决策

和敏锐的市场洞察、也是在座各位同仁辛勤努力的见证。

一、20xx年工作回顾：

2□20xx年工作不足：(1)、作为部门负责人没有能够执行好部门的管理制度，执行力欠缺。(2)、对于售后的服务流程没有按照标准4s店流程进行要求执行。(3)、售后服务人员之间的配合欠缺理顺。(4)、特别是在客户不满方面缺乏及时有效的应对，致使部分客户满意度不高。(5)、一线人员对于客户的热情度和对客户高度负责的态度欠缺。(6)、没有开展有效的内部培训机制，使我们的服务战线和思想不能一致对外。(7)、没有实施奖优罚劣的奖惩制度，有“吃大锅饭”的现象，没有激发出员工的工作积极性和个人能力的最大发挥。

3□20xx年中继续20xx年的工作有：(1)、前台接待继续按照4s店规定的保养维修电话跟进招揽以促进客户的来店。

二、20xx年工作计划和整改、整顿措施：

(1)、以身作则，加强对部门的监管力度，做好服务流程的执行和规章制度的遵守。坚决杜绝不利于公司运营、客户服务的现象出现。

(2)、服务意识的提高,服务理念与方式上的变革。加大主动服务力度。市场的发展已经不容许对顾客怠慢，跟踪服务越来越不适应行业主流。结合我们的自身现状，在保证被动服务质量的情况下，还应加大主动服务的力度。售后服务部要对顾客特别是顾客反映的信息进行重点关注，主动捕获其信息并采取相应的措施。预防为主的原则。把质量问题解决在事发之前是最有利的，售后服务部技术人员应对进店维修保养的车辆进行仔细的检查、对客户来电咨询进行耐心详细的讲解，解除存在的隐患质量问题。

(2)完善并提供真心优质的售后服务。我们向顾客提供优质服

务是售后服务部应尽的责任。售后服务部涉及的服务工作主要有保养服务、保修服务、维修服务和配件服务。按照被动服务的方针，保养服务需要依靠顾客配合才能提高质量。实践证明，顾客对于我公司的保养服务较为接受。售后服务部应注重为顾客提供保养方面的知识，变被动为主动来争取顾客满意甚至感动。(真实值和期望值)对于每一件顾客需求，售后服务部实行接收一起处理一起的原则，虽说此项工作是一个复杂的问题。可以这样讲，只要抓好这方面的工作，顾客满意就会有一个大幅度提高。

(3)、服务体系素质建设。必须坚决推行服务有关管理制度，为服务人员的工作建立细化的考核指标，除现有考核内容外，增补服务过程记录等，实施内部培训;加强对特约服务站的管理，从自身而言，服务人员素质、服务配件是影响处理质量的两要素，这两方面恰恰是服务的软肋。售后服务部正在加强管理来提高服务人员的精神素质和能力素质，也运用了一些管理措施：如逐步完善服务管理制度、导入培训机制、建立有效激励措施等，但该工作还需要有一个时间的累积过程。“人员素质”和“服务配件”应两手抓、两手硬，否则巧妇难为无米之炊。

(4)配件库存的合理化及配件供应的及时性，配件是售后服务重要组成部分。配件服务的质量涵盖了配件种类、库存、质量以及供应及时性等，该方面工作为售后服务部20xx年主要工作之一。同时□a1□以后要经常和其他兄弟4s店经验交流，在和他们交流的同时可以吸取工作经验，去改正我们自己的错误，提高我们的工作效率□b2.在20xx年的工作中，我们在日常管理中做好订单、信息和付款要求，按计划及时做好订单流程操作，完成与斯巴鲁之间的信息交流和反馈。使总部对我们的考核能够达标□c3.与各兄弟店之间搞好关系，利用经常联系，削减呆滞库存□d4.对内部人员加大培训率，使他们对业务更深的去了解，使我们的工作效率提高□e5.对我们的订货金额计划好，使我们的订货金额合理，还得满足客户

需求，达到不能让购进的配件再次挤压库存。

(5)、增值服务项目的开展，养护产品的推出。有目标、有计划、有针对性的进行推销。使我们的利润、产值有新的增高点。

(6)、快修的准备和推行，对于单纯的逢5000km和10000km保养，实施总部推出的快修保养服务，体现快捷优质专业的服务。

(7)、培训计划的实行，针对售后服务部目前的实际工作情况，制定相对应的短期、中期培训计划，使售后人员的综合素质得以提升，以向客户提供更优质的服务。

总的来讲，服务在现代企业管理理念中也称为产品，是企业提高市场竞争力的有力武器，通常情况下顾客满意则是检验产品质量的市场标准。新的一年富有挑战的一年。为实现公司任务目标而努力，我们相信在王总的领导下、在公司对售后服务的一贯注重和支持下，使售后服务部的工作开展有了可靠保障。售后服务部也已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好。

空调售后年终总结篇三

9月26日至10月25日，售后共接经销商故障机2582台，返还经销商2291台，欠经销商291台，月欠机率为11.27%。

欠机的主要原因为： 1、 部分机型无维修权。在售后39款售后机型中，有20款我司没有拆机维修权，占总机型51.28%。这些机型的故障机只能返厂处理，完全依赖上游单位的处理能力。

2、 15款机型上游厂家已明确不再换新，占总机型的38.46%。余下的24款机型虽然给予翻新或报价翻新，但翻新回的机器

多数外壳有明显磨损，导致部分机器返给客户后又退回。

3、 20款机型仓库无周转机可借，配件存量较低，依靠返厂换新和维修。

4、 经销商退货处理缓慢，报价款个别经销商付款不及时或故意拖延，导致积压售后无法解决。报价和退货机共46台，占总欠机量的15.8%。其中以烟台华英最为严重，共有退货机33台，报价拖延近二个月。

欠经销商最多机型情况：

10月13日借仓库周转机1698台，10月26日借仓库周转机1564台，11月1日借仓库周转机1498台，归还200台。

占用周转机数量较多的机型有：

高占用量的主要原因：

1、 前期销售量较大，且机器质量不稳定，导致后期周转机占用量居高不下。

2、 个别上游厂家维修和翻新速度慢，为提高下游经销商的处理速度，只能先用我司商品机进行周转。

3、 经过长期周转，绝大部分的机器外壳均有不同程度的磨损，不符入库标准，滞留积压售后。

三、下月售后工作重点：

1、 按公司统一部署，在不影响售后正常工作的条件下继续压减借仓库周转机数量。

3、 调整售后维修人员结构，激发工作热情，按量考核，末位淘汰；

- 4、 强化前台文员服务意识，端正工作态度，规范服务用语；
- 5、 设立电子台帐，提高工作效率，加强数据统计与管理的能力；
- 6、 建立月度定期对帐制度，每月的最后一个周末与上、下游经销商对帐，并每周进行库存实物盘点。
- 7、 严格内部管理，加强报表、台帐等数据的准确性和完整性，强化安全措施和安全意识。

四、月度数据分析：

- 1、 当欠经销商数量增大时，会直接导致借仓库周转机数量增加。造成此现象的原因一是前期所借周转机因外壳问题不能周转和及时退库销帐，二是因配件较少，在紧急情况下只好借机拆件或换新。
- 2、 当厂家欠机数量减少时，欠经销商数量也随之降低。这反映出上游厂家的处理能力对我们仍有较大的影响。如果上家出现问题，将对工作极为不利。

本月共接机2582台，返厂处理1640台，返厂率63.52%。1347台机器是依靠配件或拆机当地解决，占处理量的58.77%。

五、工作建议：

- 1、 订购并贮备翻新和易损配件。周转机翻新后退库，降低商品机的占用。维修使用配件，尽量避免拆用周转机。未雨绸缪，贮备易损配件以备一年的保修期之用。
- 2、 加强配件以旧换新的周转速度，提高使用效率。
- 3、 希望领导能调整增加售后一台电脑和一名员工，建立售后电子台帐，提高查询效率，使故障率的统计和配件的订购

更科学化,并且通过与手工台帐的核对,及时发现问题并进行解决。

*****有限公司

售后服务部 20xx/11/2

空调售后年终总结篇四

在公司领导正确领导与同事奋斗下,走过,迎来新的发展。围绕公司提出的要求和目标,我怀着认真负责、积极肯干的心去开展工作。下面,请允许我从以下几个方面进行述职。

二、**年工作总结

**8年,我在售后服务中心做售后服务工作,负责集团电脑网络、小区智能化系统的维护。

1、在工作中,我以为客户着想,客户方便的服务理念,完成服务项目。

2、在日常的电脑网络维护方面,努力使自己能够达到尽快完成,完成较好的要求。在一年的维护中,处理主要维护项目达**项以上。在平时,与客户交流,探讨电脑网络应用上的技术。

在维护中,学习研究,逐步改善,使用简单、易用、实用的方法和软件工具,处理问题。

在去年的几次较大规模病毒软件扩散中,以充分为客户尽快恢复的态度,减少破坏程度和损失,恢复工作状态。

3、集团公司5月进行办公环境整体改造,与同事一起,协助房产,在规定时间内,完成网络线路布线改造工作,恢复网

络自动化办公环境。在这里得到了领导、前辈的传授与解惑。

4、集团软件正版化上，根据领导的要求，与同事一起，克服安装验收时间短、电脑性能有差异、客户时间不统一的困难，在规定时间内，除坏电脑或个别的外，完成主要软件安装。

5、小区智能化方面，处理了楼宇对讲系统、监控系统的日常维护。在市内的小区维护，主要围绕世纪花园、湖天一色、在水一方进行开展。在前辈带领下，掌握楼宇不能对讲、不能开锁、不能关门、线路安装、线路查找、监控系统处理等技能。

三、存在的问题

1、对售后服务工作，处理层次还不深入。停留在完成具体售后维护项目，在售后服务各项程序、综合处理、规范化、制度化上处理不够；对售后服务的水平、质量，建设性有待提高。

2、对具体维护项目的分析，客户关系的把握，优化处理不足。

3、集团公司*月份的网络布线，在工程工艺水平上有欠缺。

4、技术知识水平与实际操作熟练度，下的功夫不够。

四、工作体会

在日常工作中，心态很重要，尤其是对售后服务工作。积极的思想、平和的心态，能促使工作进步，促进工作顺利。

没有深厚的理论基础，就看得不会更高更远，工作就不会更上一层楼。

在工作中，要有好的方法与技术；纵向、横向需求分析，综合判断，使平时工作更顺利。

空调售后年终总结篇五

擎天华庭管理处：

1. 空调安装在原设计位置上，采用不锈钢支架，空调滴水管接到排水口中；原设计中没有安装空调位置的，须按照管理处根据横竖统一的原则指定的位置安装。
2. 防盗门安装在进户门外面紧贴门框处安装，不改变原来门洞尺寸；窗户防盗窗花按照管理处指定样式安装在玻璃窗内面。
3. 主阳台不得封闭，阳台落地玻璃门不得移位和改变原有尺寸，拉闸门在落地玻璃门内安装。
4. 不得更改房内消防设施（喷淋、烟感、温感）及弱电系统。

在施工过程中若有违反以上承诺时，管理处有权指出进行整改，由此造成的责任由本人承担，所需的整改费用由本人承担。

承诺人：

年 月 日

承诺条款：

本公司对所售出的崇友[]gfc[]牌电梯实行销售、安装、维保一条龙服

一、售前服务

1. 签订合同之前，帮助业主了解崇友[]gfc[]牌电梯的功能

及配置。

2. 我方保证本投标设备是台湾崇友gfc电梯有限公司向中国大陆市场推出的先进的智能型乘客电梯，系优质材料和先进工艺制成，且为原生产品牌。电梯设备的制造和安装符合我国gb-7588□gb-10058-10060等与电梯相关的技术规范与标准。

3. 我方保证交货时向贵方提供设备电梯出厂合格证、电梯技术性能说明和随机资料文件、“装箱单”、“产品检验合格证”及“电梯使用维护说明书”等相关资料。

二、售中服务：

1. 签订合同后一周内，给业主提供井道图，供业主确认并积极配合设计院做好井道施工图。

2. 签约后，每个月派工勘技术员至少2次去现场测量井道尺寸并核对预埋及留孔位置及尺寸。

3. 安装施工中每道工序质量做到班组自查，工地专管技术员复查，公司质检员审查，三位一体质量控制，上道工序不合格决不进行下道工序。

4. 安装质量服务达到优良工程，所有需检查重点项目一次达标率100%，其余项目一次达标率达到90%以上。我方将派有资格、有经验的工程人员专门组成一个工程班子，安装人员持证上岗，为具有熟练安装gfc电梯经验的正式员工，确保电梯的安装质量。

5. 我方将选派台湾崇友上海崇友电梯有限公司技术过硬的工程人员进行全过程的指导及管理。

6. 我司将选派台湾崇友上海崇友电梯有限公司质检人员，

严格检查电梯安装全过程的质量，发现问题及时纠正，在质检人员确认电梯安装质量确实达到标准后，才能向政府有关监督部门报检，确保一次通过。

三、售后服务

1. 公司及售后服务机构设有备件库，备件储备充足，若需要备件将可随时提供。
2. 在免费保修结束前，我们将派专业调试工程师对电梯进行另一次测试，任何故障均由我方自费解决并取得业主的同意（人为因素除外）。解决后，我方将一式两份报告给业主，包括故障原因、解决措施、完成修理所费时间及恢复正常运行日期。

特此承诺！

XX-X省XX-X电器发展有限公司在泉州设有经珠海格力电器股份有限公司批准成立的售后服务维修网点，该网点有经格力公司培训技术熟练的'维修工程师数名。并且备有格力产品易损耗的配件。

1、保修期限

严格按照厂家的质保年限执行，为购买货物开具有效发票之日。我方对所供格力空调整机提供免费保修，包括压缩机、各类风扇电机、主控板、接收头、温控器件及遥控器等空调零部件。

2、包换期限：

自采购单位购买使用货物之日起45日内，连续出现2次质量问题的，我方承诺给予更换新货或者更换其它同等或高于该档次的设备，换货过程中所产生的一切费用由我方承担。

3、设备安装及调试

中标后我方负责将设备初验收合格后，免费送至采购方所在地并提供设备的免费安装。设备安装前我方派员进行实地勘察，设计安装调试方案，确保有关线路设计合理、运行可靠、维护方便。我方负责组织专业技术人员进行设备安装调试。

4、维保服务

我方承诺在接到采购单位技术服务请求后，内响应，保证内赶到现场进行技术支持，并在到达现场后内排除货物故障。保修期内，非因操作不当造成要更换的零配件及货物由中标方负责包修、包换。质保期结束后，我方继续提供维护和修理，接到用户报修后内上门维修，维修收费按厂家标准执行。

空调售后年终总结篇六

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的影响。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。

空调售后年终总结篇七

不论从事什么工作，坚持全局认识是首要的问题，现场技能服务也不破例。我以为售后服务工作的全局就是，“坚持企业形象，使客户对公司产物的称心度和忠实度最大化。”最大限制的维护客户的好处，是提高我们公司产物的中心竞争力的一个主要构成局部。做好售后服务工作，还也是对公司产物的宣传，以及对公司产物功能的谍报搜集，以便作出实时改良，使产物更好的知足现场的运用要求。

现场技能服务人员不只要有较强的专业技能常识，还就应具有优越的沟通交流才能，一种产物良多时分是因为运用操作欠妥才呈现了问题，而往往不是如客户反映的质量不可，所以这个时分就需求我们找出症结地点，和客户进行交流，规范操作，然后防止对产物的不信任甚至对企业形象的损害。在日常的工作中做做到较好跟客户的沟通，做到令客户称心就是对公司品牌形象的有力宣传。

随着电子行业的不断发展，竞争不断增强，如何做好电脑售后服务，也是增强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个技能服务人员，要在现场勤于察看、自力思考、多与同事交流，努力不断提高本人的营业程度。每次优异的售后服务，代表了客户对本公司产物进一步的信任。

在过去的工作中获得了一些领会，在工作中间态很主要，工作要有热情，坚持阳光的浅笑，能够拉近人与人之间的间隔，便于与客户的沟通。尤其是对售后服务的工作，用心的思想和平缓的心态才干促进工作提高和工作的顺利，在售后工作中要有好的办法技能与判别力才干使工作顺利。

空调售后年终总结篇八

辉煌的20xx已经度过，回顾20xx是中冀斯巴鲁辉煌的一年、成功的一年、具有时代意义的一年，是斯巴鲁在中国进口汽车市场的功臣体现，并超额完成集团公司下达的各项指标，为集团公司创造了可喜的利润。我们临沂公司也圆满的完成了总部下达的指标任务，我公司的成绩离不开王总的英明决策和敏锐的市场洞察、也是在座各位同仁辛勤努力的见证。

1□20xx年售后部工作目标完成情况：共进店维修1110台车，维修总收入1359263.6元。月平均来店维修台次92.5台。月平均收入113271.97元。单车产值1224.56元/台。

2□20xx年工作不足：

(1)、作为部门负责人没有能够执行好部门的管理制度，执行力欠缺。

(2)、对于售后的服务流程没有按照标准4s店流程进行要求执行。

(3)、售后服务人员之间的配合欠缺理顺。

(4)、特别是在客户不满方面缺乏及时有效的应对，致使部分客户满意度不高。

(5)、一线人员对于客户的热情度和对客户高度负责的态度欠缺。

(6)、没有开展有效的内部培训机制，使我们的服务战线和思想不能一致对外。

(7)、没有实施奖优罚劣的奖惩制度，有“吃大锅饭”的现象，没有激发出员工的工作积极性和个人能力的最大发挥。

3□20xx年中继续20xx年的工作有：前台接待继续按照4s店规定的保养维修电话跟进招揽以促进客户的来店。

过去的一年有很多很多的问题是值得我们思考的，而思考是沉重的，对此：

1□20xx年目标：预计进店维修2160台次。计划维修总收入2692320元。单车产值1246.44元/台。月平均来店维修台次180台。

2、工作计划和措施：

(1) 以身作则，加强对部门的监管力度，做好服务流程的执行和规章制度的遵守。坚决杜绝不利于公司运营、客户服务的现象出现。

(2) 服务意识的提高，服务理念与方式上的变革。加大主动服务力度。市场的发展已经不容许对顾客怠慢，跟踪服务越来越不适应行业主流。结合我们的自身现状，在保证被动服务质量的情况下，还应加大主动服务的力度。售后服务部要对顾客特别是顾客反映的信息进行重点关注，主动捕获其信息并采取相应的措施。预防为主的原则。把质量问题解决在事发之前是最有利的，售后服务部技术人员应对进店维修保养的车辆进行仔细的检查、对客户来电咨询进行耐心详细的讲解，解除存在的隐患质量问题。

(3) 完善并提供真心优质的售后服务。我们向顾客提供优质服务是售后服务部应尽的责任。售后服务部涉及的服务工作主要有保养服务、保修服务、维修服务和配件服务。按照被动服务的方针，保养服务需要依靠顾客配合才能提高质量。实践证明，顾客对于我公司的保养服务较为接受。售后服务部应注重为顾客提供保养方面的知识，变被动为主动来争取顾客满意甚至感动。（真实值和期望值）对于每一件顾客需求，售后服务部实行接收一起处理一起的原则，虽说此项工

作是一个复杂的问题。可以这样讲，只要抓好这方面的工作，顾客满意就会有一个大幅度提高。

(4) 服务体系素质建设。必须坚决推行服务有关管理制度，为服务人员的工作建立细化的考核指标，除现有考核内容外，增补服务过程记录等，实施内部培训；加强对特约服务站的管理，从自身而言，服务人员素质、服务配件是影响处理质量的两要素，这两方面恰恰是服务的软肋。售后服务部正在加强管理来提高服务人员的精神素质和能力素质，也运用了一些管理措施：如逐步完善服务管理制度、导入培训机制、建立有效激励措施等，但该工作还需要有一个时间的累积过程。“人员素质”和“服务配件”应两手抓、两手硬，否则巧妇难为无米之炊。

a1□以后要经常和其他兄弟4s店经验交流，在和他们交流的同时可以吸取工作经验，去改正我们自己的错误，提高我们的工作效率。

b2□在20xx年的工作中，我们在日常管理中做好订单、信息和付款要求，按计划及时做好订单流程操作，完成与斯巴鲁之间的信息交流和反馈。使总部对我们的考核能够达标。

c3□与各兄弟店之间搞好关系，利用经常联系，削减呆滞库存。

d4□对内部人员加大培训率，使他们对业务更深的去了解，使我们的工作效率提高。

e5□对我们的订货金额计划好，使我们的订货金额合理，还得满足客户需求，达到不能让购进的配件再次挤压库存。

(6) 增值服务项目的开展，养护产品的推出。有目标、有计划、有针对性的进行推销。使我们的利润、产值有新的增高点。

(7) 快修的准备和推行，对于单纯的逢5000km和10000km保养，实施总部推出的快修保养服务，体现快捷优质专业的服务。

(8) 培训计划的实行，针对售后服务部目前的实际工作情况，制定相对应的短期、中期培训计划，使售后人员的综合素质得以提升，以向客户提供更优质的服务。

总的来讲，服务在现代企业管理理念中也称为产品，是企业提高市场竞争力的有力武器，通常情况下顾客满意则是检验产品质量的市场标准。新的一年富有挑战的一年。为实现公司任务目标而努力，我们相信在王总的领导下、在公司对售后服务的一贯注重和支持下，使售后服务部的工作开展有了可靠保障。售后服务部也已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好。