

售后文职工作计划 售后工作计划(汇总6篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！我们该怎么拟定计划呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

售后文职工作计划篇一

xx年xx月xx日下午□xx“xx年售后质量申报暨xx年工作计划”会议在团体三楼申报厅隆重召开，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，技巧工艺部范强就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，让全体员工可以或许加倍清晰地感想感染和了解销往国外的机组所发生的质量问题，以便在往后的生产中加以避免和改进。

陈总在制造公司xx年的工作筹划中，首先对xx年的工作进行了简单的总结，一方面确定了xx年取得的造诣，同时也指出了工作中存在的不够。同时，环抱吴总“进步质量、低落本钱”的目标，明确xx年制造公司要重点做好的两项工作，一是从细处动手，采取综合步伐，进一步晋升产品质量。二是全方位开展降耗运动，低落产品制造本钱，分外是要作好板材、铜管、铝箔、制冷剂、气体、电线等物资的节制。

质量是企业生存之本，为使xx年产品质量再上新高，陈总要求作好如下工作：一是慎密跟踪售后和查验，确保产品质量问题获得有效、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，更好的包管产品

质量；三是车间严格首件查验和“三检”制度，严把制造历程质量关；四是持续进行员工培训，赓续进步其技能，以技能包管产品质量。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、症结工种与一般工种培训有区别；五是细化质量责任制，加大稽核力度，铲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；七是学习国表里同行业名牌企业先进产品质量治理措施，晋升出口产品质量。依照自找问题，自我否定的措施，晋升程度。

xx年是治理晋升年，为晋升治理程度，陈总要求制造公司要树立和完善以下八项工作制度：

- 1、车间调整会制度；
- 2、车间质量阐发会制度；
- 3、车间技巧筹备会制度；
- 4、车间本钱费用阐发会制度；
- 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。

优秀的干部员工步队是企业成长的紧张包管。在人员培训和梯队扶植方面，陈总也作了具体的支配和布署，要求各部门要发明人、培养人，用大好人，做好员工的职业生涯筹划。

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，岂论何种工作、岂论事情大小，都要认真去做并且都要做好、做漂亮、做风雅，使我们公司产品质量和根基治理在xx年的根基上青云直上，更进一步。

最后贝莱特执行总司理康总对会议的召开给予了高度的评价，并对xx年市场情况和贝莱特空调的销路作了简单的介绍，同时要求人人只有慎密连合在以吴总为核心的团体领导班子周围，依照我们订定的计划扎实开展工作，我们的目标就必然可以或许实现。

这次会议的召开不仅使全体干部员工明确了工作重点和偏向，同时也加强了人人为实现xx年公司总目标的信心和决心。

售后文职工作计划篇二

xx年3月6日下午□xx “**年售后质量报告暨xx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**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xx年的工作规划中，首先对**年的工作进行了简单的总结，一方面肯定了**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xx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xx年产品质量再上新高，陈总要求作好如下工作：

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；

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。

xx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**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予了高度的评价，并对xx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xx年公司总目标的信心和决心。

售后文职工作计划篇三

1、作为与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20xx年产销15万台目标需要很好的服务支持，公司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。

按照工作目标的要求以及最优化、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。

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。

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。

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、用户信息的管理：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、产品质量信息的管理：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、配件质量信息的管理：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。

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。

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。

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培训，提高员工的整体战斗力。

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。

售后文职工作计划篇四

作为工程承包单位，我公司将严格遵循标书及合同的规定，

向业主提供系统竣工验收合格之日起一年的保修期内的责任和义务。在保修期之后，考虑到设备维护的连续性，建议业主与我公司签订维护合同，以确保该系统的正常运行所必须的技术支持和管理支持。

为了更好地将本次工程的售后服务落到实处，现将有关售后服务的事项做如下计划说明：

1、本工程成立以工程部为中心的质保服务组。

2、本公司郑重承诺：

1) 我方将负责向建设单位提供现场。内容为系统、设备的基本结构、性能，主要部件的构造使用及修理，日常使用保养与管理、常见故障的排除，紧急情况的处理等，培训地点主要在设备安装现场。

2) 定期检查：我方将在每个季度对设备工作情况进行一次全面检查，并向招标人提交检查报告。

3) 及时排除故障，进行必要的修理，我方将提供常设7天×24小时热线服务和长期的免费技术支持。对采购人的服务通知，我方将在接报后1小时内响应，48小时内到达现场，48小时内处理完毕。

3、在质量保修期内，非人为因素情况下，一切维修，由我方免费提供。

售后文职工作计划篇五

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。

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。

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；
- (6) 咨询服务；
- (7) 走访客户。

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。

9、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。

10、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。

11、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”。

售后文职工作计划篇六

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。作为公司的一名售后服务人员,我还未能正式参加到服务队伍里.但我意识到要做好工作需要正确的态度,良好的个人习惯以及超高的技能.因此对自己工作作如下要求:

现场技能服务人员不只要有较强的专业技能常识,还应该具有优越的沟通交流才能,一种产品许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好,所以这个时候就需要我们找出症结地点,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。完善《顾客满意度调查表》,争取顾客意见,以改善产品质量及性能。

随着煤机行业的不断发展,竞争不断增强,如何做好售后服务,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、善于思考、多与同事交流,努力提高本人的技能程度。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。

在过去的车间实习中获得了一些领会,在工作中间态很重要,工作要有热情,坚持积极的习惯,可以拉近人与人之间的距离,便于与客户的沟通。尤其是对售后服务的工作,积极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。

团队合作,可以营造一种工作氛围,使每个队员都有一种归

归属感，有助于提高团队成员的积极性和效率。团队合作实现了“人多好办事”，团队合作可以完成个人无法独立完成的工作。搞好团队关系自然就搞好同事关系，这样工作是工作，更有利于工作的顺利完成。

“不以规矩，不成方圆。”认真严格履行服务制度，做到及时联系客户，有效处理问题，并认真汇报工作。按照工作调令，明确服务类型和故障，经服务部同意接受任务。服务人员到矿后，应态度端正、及时处理问题并传授相关知识。遇到难以解决的问题，应及时汇报并做好协调工作，尽可能最快解决问题。服务人员应24小时待命，如果遇到家中有急事或自身生病，应向单位提出请假，并合理安排相关服务人员替代。

三包件，要认真填好“三包申请单”并经领导审核方才生效。三包前应明确质量问题所在，并认真鉴别，及时反馈给公司。

为规范售后服务工作，满足用户的需求，保证用户在使用我公司产品时，能发挥最大的效益，提高用户对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率。作为服务人员，应明确服务制度和工作内容，并能完善和改进。了解服务流程，制定服务标准。

2 对保修期外的产品，通过销售中心报价（包括零配件，人员出差等）费用迅速，果断排除故障，让用户满意。

3 对合同中要求进行安装调试的，在规定的时间内，组织人员对产品进行安装调试及对用户工作人员进行培训。

4 定期组织人员对重点销售区域和重点客户进行走访，了解产品的使用情况，征求用户对产品在设计，装配，工艺等方面的意见。

5 宣传我公司的产品及配件

售后服务过程，是一个有序的过程。这个过程中每一个环节都应该有相关规定及实施措施。一开始接到故障或质量信息到服务结束，都要做到信息准确才能及时有效地解决问题。解决问题后要进行后续事情处理（如做好售后记录工作，回报处理结果，做好售后调查），这样方能形成完整的历史备案以便追溯总结。