

2023年售后工作计划和方向(优质10篇)

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

售后工作计划和方向篇一

计划 一、技术服务及内容 a□售后服务 1、所有产品的用料、材质均按甲方要求承做，如有不符合合同要求的，客户有权提出更改。

2、为方便对客户进行追踪服务、公司对所有用户建立详细的电子 档案。

3、设备安装调试完毕一个月內，派专业人员无偿对甲方操作人员进行培训，使操作人员熟悉产品性能和使用方法，同时能对 一般故障做到预防和处理。

4、定期派专业人员进行保养、检测。

5、保修期內，如因我方产品质量问题无法维修，我方负责免费更 换。

b□服务部主要维修技术人员情况： 江勇(工程师)从事行业 15 年。

喻永(组长) 从事行业 5 年。

程向卉(工程师)从事行业 7 年。

任德忠(工程师)从事行业 10 年。

李其震(技术人员)从事行业 10 年。

郭国铭(技术人员)从事行业 8 年。

李明(电气工程师)从事行业 5 年。

c[]维修时间安排及备件供应 1、公司提供 24 小时紧急维修服务，如遇到紧急事故可致电 13488155103 或拨打组长手机：13571825714 接到通知后维修 人员 2 小时内到达现场。

2、为方便维护，设仓库常年备有：零件、配件、易损件及时保证 维修用的材料供应。

3、使用当中一旦有问题出现，我公司驻办事处专业技术人员 45 分钟内到达现场及时维修并解决问题，如因我公司未能及时到 达现场解决问题，由此而发生的直接经济损失由我公司负责。

生存的首要因素，形成 了一套完整的售后服务管理方法，我 公司对每一个客户建立了详细 的服务档案，设立了专门的售 后服务小组，保证随叫随到。

在产品的售后服务方面，我公司特作出以下承诺： 1、我单 位产品自出厂之日起，免费保修 1 年，终身提供服务。

2、我单位实行定期检查制度，每月派高级工程技师巡检一次。

发 现隐患及时解决。

单位的回访，以便更好的为贵单位提供售后服务，并 设有服 务信箱 guangxin@ 以便客户反馈信息， 监督 我们的售后 服务。

4、我单位定期回访客户，收集反馈信息，以此来不断改进我

公司 产品质量和服务质量。

对于贵单位的需求和建议，我单位 1 个小时内给予回复。

5、我单位拥有专业的售后服务队伍，24 小时为客户提供服务。

如 设备出现故障，接到用户电话(西安市)1 小时内赶到现场

6、我单位要求售后服务人员必须严格遵守《售后服务制度》，对待客户要彬彬有礼，热情服务，认真解答客户提出的问题，严禁和 客户发生冲突。

7、我单位设有售后服务热线：13488155103 及 投诉电话：13072966897 随时为用户提供服务。

9、本公司以一流的质量，快捷的抢修队伍为您提供全面的保障。

组长；助理工程师一名：为培训组员；机电工程师一名：为培训组员；制冷工程师一名：为培训组员。

训操作人员 2 天；(5)对操作者进行评核；(6)甲方开业后，乙方派专业人员跟踪辅导壹个月，确保甲方 正常操作、安全使用。

三、运输方式：以汽车运输为主。

四、需要甲方给予配合的工作： 1、道路畅通，提供水、电齐全且清理干净的施工场地。

2、办理该工程相关施工手续。

3、对施工图纸进行审定认可并指派驻工地代表，对工程进度、质量 进行监督，负责签证，解决应由甲方解决的问题。

- 4、按时支付工程的各期各批设备款和工程款。
- 5、按时组织工程验收和办理工程结算手续。
- 6、对施工现场的工程人员和设备义务提供完好的保安措施。
- 7、督促其它施工单位完成工程配套施工项目，确保在本合同规定的 开工期前两天向乙方交付具备完善施工条件的现场，并书面通知 乙方进场施工。

陕西永红设备安装工程有限公司

回顾 20xx[]展望 20xx——勇往直前，再创辉煌 尊敬的各位经理、主管、店长，亲爱的同事们，你们好!非常荣幸能够在这里做这次演讲，此时此刻，我的心情也十分的激动。

20xx对于我们公司来说，应该是飞速成长和实现跨越大发展的一年。

这一年中，我们公司的各部门和所有员工都一直为公司发展努力着、奋斗着。

回首 20xx我们付出了努力和汗水，我们也收获了成长与成绩。

如今，展望新的一年，我们公司已经做好准备，我们完全有实力、有信心迎接全新的机遇与挑战。

在全新的起点，我们公司也做了 20xx工作计划，希望能够更好地、有目标地完成各项任务和目标。

然而，我们也应该清醒认识到，在崭新的 2017 年，我们还是有一些地方，需要进一步的改进和完善，唯有如此，我们公司才能更大程度的提升。

下面，就要对公司在 20xx 得的主要成绩做下回顾，并对 20xx 工作做一些规划与展望。

一 20xx 公司取得的主要成绩 真的非常感谢，感谢各位在过去一年中，对公司的辛勤付出。

我们之所以要 对 20xx 的. 工作进行回顾，是因为我们可以借助这次回顾，来理清新的一年 的工作思路与工作计划。

回望 20xx 我们公司上下按照既定发展目标，不论在 开源节流方面，还是在品牌提升、聚焦重点品牌、拓展门店等方面，都取得了不 错的发展和成绩。

1、开源节流 开源节流，需要我们公司每一个部门和每一个员工的共同努力和持续坚持。

我们每个人都要从自身着手减少各项开支、节约成本和提高工作效率。

通过削减 成本、控制费用、降低失误率等措施，确实实现成本和管理的双效益，这样才可 以达成公司实行开源节流的目 标。

2、品牌提升 品牌永远是企业的根本，品牌发展是一项系统性工程，因此，务必要高度重 视品牌的认知与提升工作。

广告宣传十分有利于提高品牌认知，我们的生活也无 时无刻不受到一些广告的影响， 宣传手册就可以作为一种有效的手段，作为我们 公司开拓市场的重要武器。

把公司的品牌及产品信息分享到自己的朋友圈，因为这种方式值得信 任，转化率也更高，也可以起到推广提升品牌的作用。

2、聚焦重点品牌 在当前中国手机市场下沉的大环境之下，华为□oppo□vivo 这三个品牌却越 来越普及， 这也表明了这三个品牌在中国新兴市场的巨大优势。

华为□ oppo□ vivo 这三个品牌都非常重视线下渠道和传统营销，又抓住了对应群体看中的卖点，进而取得了成功，为此，我们加强了与华为□oppo□vivo 这三个品牌的合作，并且开设了多家专卖店，所以提升了单店盈利能力。

4、拓店成功 为了达到销售目标，不断巩固市场地位，规划新开的 40 家重点门店的专区专柜 已经启动，与此同时，公司也聘用了大量的促销人员。

我们公司希望通过门店数量的增加，覆盖范围的扩大来加大市场占有率。

以后，不论门店的布局还是门店的数量也一定都会有所增加。

售后工作计划和方向篇二

1、分配制度上在表达多劳多得前提下，尽量消除相同或相近岗位分配制度的不合理因素（可采取年终工作业绩、岗位综合考核，结合综合平衡的方法）。分配上要考虑到劳动的数量（指劳动时间），劳动的强度更要考虑质量和效果断不能让偷奸取巧之人有空可钻；而让踏踏实实干工作的人感到寒心。

2、搞好重点专业的培养建立，加大设备师资投入。引进或培养一些专业有特长的教师实行名教名校的办学方针，争取搞出在全省乃至全国，有特色的重点专业。可提高学校的声誉，也可为学校的升格打下基矗。

3、希望学校为学生提供更多的能够展示才艺的窗口和舞台，让学生在学校的的生活丰富一些，激发学习潜力和动力。

4、着重抓好学校图书馆、实验室、计算机房的建立和管理工作。这里管理更为重要这几个部门第一与学生打常打交道，第二也关系到学校教学效果和学校教学资金投入的效果。防止出现个人见效益学校投入没效果的现象。

5、采用包括奖勤罚懒和考核劳动态度效果的方法，充分调动一线教师和二线教辅人的积极性真抓实干全面提高教学质量。学校的分配制度应具有透明性，可采用年终公布的方法，这样一方面可承受群众监视而另一方面对每一位职工自己在工作上也起到催促作用。

6、对大的投资工程实行工程本钱效益核算和多方论证，防止盲目性投资。投资建立后对设备和整体投资运营实行有效监管；防止资产流失或效益低下。

7、在严格管理、严谨治学的前提下，针对学生特点因材施教，每个教师都多用多媒体上课，提高学生的学习兴趣。

8、希望学校领导能腾出时间，亲自多走走、多看看、多听听基层职工的意见和呼声，切实解决一些职工的建议和意见，以此创造出和谐的干群关系，表达出学校人文管理的特色。

9、抓好学生就业工作，以就业促招生。可考虑向大企业定期培养输送优秀学生等方法，翻开学生就业工作的局面。同时这对来年生源质量的提高也有利。

10、对学生应实行因材施教，对于绩差生采用多实践少理论，也可根据学生对某个专业的喜好或特长重点培养其专业特长。使他们走向社会时能有一技之长。

11、对成绩不好的同学学校能否成立一个辅导班，利用课余时间把这些孩子组织起来进展强化辅导。

12、抓好学生管理工作，在现在学生不爱学、生员素质差的

状况下尤为重要。抓好类似学生打架事件的防范，我建议在在男生宿舍每层楼道加装电视监控系统并安排专人负责看管。这样即可把恶性事件消灭在早期也可减小事件发生后调查的难度。

13、建立所有教师和家长及学校的联系方式簿，便于学校、教师、家长的联系。

14、加强学生宿舍、教学楼水电的管理，不要出现长流水长明灯。减少不必要的浪费。也要杜绝有些职工上班用学校电烧水下班拎回家的不正常现象。

15、应把一些些年富力强懂专业技术、有事业心、有奉献精神且能同心同德团结大伙，办事光明磊落的同志提到领导岗位。以使其能带着大伙共同奋斗搞发挥团队效益，把学校的整体工作搞上去。

16、考虑一下能否把原吉美塑钢厂开展成为规模较大一个学生实习基地，并可对外校有偿开放和对外出租。

售后工作计划和方向篇三

工作计划网发布销售后勤工作计划，更多销售后勤工作计划相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于销售后勤工作计划的文章，希望大家能够喜欢！

一、销售部年度工作计划之办公室的日常工作：

作为xx公司的销售内勤，我深知岗位的重工性，也能增强我个人的交际能力。销售部内勤是一个承上启下、沟通内外、协调左右、联系八方的重要枢纽，把握市场最新购机用户资料的收集，为销售部业务人员做好保障。在一些文件的整理、

分期买卖合同的签署、银行按揭合同的'签署及所需的资料、用户的回款进度、用户逾期欠款额、售车数量等等都是一些有益的决策文件，面对这些繁琐的日常事务，要有头有尾，自我增强协调工作意识，这半年来基本上做到了事事有着落。

二、分期买卖合同、银行按揭合同的签署情况：

在签署分期买卖合同时，对于我来说可以说是游刃有余。但是在填写的数据和内容同时，要慎之又慎，我们都知道合同具有法律效力，一旦数据和内容出现错误，将会给公司带来巨大的损失，在搜集用户资料时也比较简单（包括：户口本、结婚证、身份证等证件）。在签署银行按揭合同时，现在还比较生疏，因为银行按揭刚刚开通，银行按揭和分期买卖合同同样，在填写的数据和内容同时，要慎之又慎，按揭合同更具有法律效力。但在办理银行按揭的过程当中，购机用户的按揭贷款资料是一个重工的组成部分，公证处公证、银行贷款资料、福田公司存档、我公司存档资料。这些程序是很重要的，如果不公证？银行不给贷款。这些环节是紧紧相扣的，是必不可少的一部分。我公司在存留有户档案时，我们取公证处、银行、福田三方的精华，我们在办理银行按揭贷款方面还存在一定的漏洞，我相信随着银行按揭贷款的逐步深入，我将做得更好、更完善！（我建议组织一次关于银行按揭贷款的培训，这是我个人的想法。）

三、及时了解用户回款额和逾期欠款额的情况：

作为xx*公司的销售内勤，我负责用户的回款额及逾期欠款额的工作，主要内容是针对逾期欠款用户，用户的还款进度是否及时，关系到公司的资金周转以及公司的经济效益，我们要及时了解购机用户的工程进度，从而加大催款力度，以免给公司造成不必要的损失，在提报《客户到期应收账款明细表》是，要做到及时、准确，让公司领导根据此表针对不同的客户做出相应的对策，这样才能控制风险。

8. 【年度】后勤处工作计划, 后勤工作计划

售后工作计划和方向篇四

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。

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。

售后工作计划和方向篇五

1、苦练内功，提高自身技术水平

1) 加大自身技术学习。明年__等云化软件都会大力推广开来，打铁还需自身硬，深化内功，才能做好工作。通过和技术部门，包括像运维中心，呼叫中心远程运维组等各个兄弟部门，多进行合作交流，有培训咱们必须积极参加。我已经和各兄弟部门都有过沟通，他们很支持咱们的工作，表示愿意提供资源提高咱们技术水平。

2) 对经销商进行培训。经销商的培训效果想要达到理想状态这个问题需要我们在工作中多摸索多思考。我觉得朱工提出的方法就是一个不错的建议，就是每个经销商让他们提供一个专人直接和总部对接，不但有培训，微信群也做好建设，让这个人成为经销商技术水平提升的一颗火种。

3) 拓宽知识分享的工具。当前，我们提供的知识分享都是文档，明年我们能不能试试对一下比较难的问题进行录视频，毕竟文档经销商反馈看不懂，视频还看不懂那就牵强了。还可以通过微信群，甚至是收藏的一个问题回答的聊天记录，都可以分享，而且是一种更加通俗易懂的方式。这个聊天记录分享我自己工作中实践过，非常实用。总之，只要我们全体兄弟集思广益，能有传承的把技术学习给进行下去。还有，文档的创作还有视频的录摄，我要求大家右上角都能署名，视频也可以增加一个署名页面，你的输出就是你的专利，这值得我们大家看到，并向你表示感谢！

4) 沟通能力的提升。因为我们处于学习阶段，需要向公司其它部门进行学习和沟通，我们一定要学会沟通，学会和技术同事“拉关系”，以后能和兄弟部门一起组织团建也是极好的。

2、提升服务意识，和经销商做有效沟通

每天我们肯定会被许许多多的问题、琐事所包围，但是，我不希望大家淹没于问题中，我们应该把它变成我们修炼自己，提升自己的机会，在工作中多思考，多寻求创新和突破，保

持工作的热情。有时候，你烦了，下班了出去跑跑步，学会释放压力。

工作中绝不允许出现对问题进行拒绝和回避。对待经销商技术人员，授之以渔，多进行技术赋能，教了多次还不会，该批评批评，给他们压力，工作可以更好的开展。行有不得，反求诸己，我们自己工作中也要多反思自身，补齐短板，不断提升自己，不断改进自己沟通方式，工作方式。

3、提升团队凝聚力。建设互帮互助，有良好学习氛围，积极向上的团队。

明年我们可以多组织团建，大家既要有工作，也要有生活。高效的工作是为了更好的生活，优质的生活也能让我们更好的投入于工作。大家既是一个团队，有困难就说，兄弟们帮你排忧解难，每个人的力量很小，单打独斗注定成不了大事，但是懂得合作，我们就能迸发无穷的团队力量。古之成大事者，必有能为他两肋插刀的兄弟，我们一定是这样一个战斗的团队。

4、5+2工作模式，制定排班计划

随着公司业务的不不断扩大和云化产品推广，明年我们的工作量、工作内容都会增多，针对这个问题，兄弟们也看到，我们的团队在壮大，公司会招贤纳士，引进更多人才。

另外，工作的分工合作也显得更加重要，明年我们会进行5+2的形式组合，即5个兄弟负责五个大区的基本售后工作，两个兄弟负责云化项目的工作。当然，并不是说负责的哪一块就不用学习其它知识了，我希望也必须要所有的兄弟都能成为全面的人才，所谓技多不压身。我们还有值班，今后计划周六日每天安排一位兄弟值班，这个值班就需要你具有全面的能力。

本文句子链接：

上一篇：

下一篇：

售后工作计划和方向篇六

经过对过去几次谈判的思考，以及对一些客户的调查分析。我发现，我将目标客户群锁定在一些爱好充电及企业培训等大的企业家上面，并不是一个很明智的选择。尽管他们有很强的购买力，但其中有相当一部分人对于时尚、奢侈品等并不感冒。

所以下一步，我想调整我的工作方向。我会将我的主要目标客户锁定在两个方向。美容行业和娱乐圈。

首先，美容行业（高端养生会所）

通过对美容行业的了解。我发现，这类行业的客户群大多都非常注重自己的外在形象以及别人对自己的评价。在虚荣心的作祟下常常会滋生与人攀比的心理。对于时尚趋势的把握往往比较准。另外，这类人群非常具有购买力，通过到美容院的调查，我了解到，他们当中，有人会花上五六十万来置办一张美容卡……而这些人，无疑会成为我们最准最具潜力的客户。

其次，娱乐圈

娱乐圈的浮华，是人尽皆知的。而这些人，无论是从他们的购买力，还是他们对于奢侈品的需求，都是毋庸置疑的。锁定目标之后，下一步就是：各个击破！

想要和娱乐圈的人来接触，可能会有一定的难度。但是，我相信，困难只是前期的，一旦能接触上这个行业的人，下一步的工作将会容易很多。我暂时也有一些思路。比如想办法和各个报社娱乐板块的记者接触等。

当然，第一步的工作安排应该还是比较容易操作的美容院。具体细节我会尽快完成实施。希望领导可以给予一定的指导和建议。

罗江洪

售后工作计划和方向篇七

客房部工作重点：

一、加强员工的业务培训，提高员工的综合素质

前厅部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能接受考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水*，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水*松懈，因此，本职计划每月根据员工接受业务的进度和运用的情况进行必要的每周一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟。同时在每月5日前向总办与人力资源部上交上月的培训总结与本月的培训计划进行监督。

二、加强员工的销售意识和技巧，提高入住率

酒店经过了十九年的风风雨雨，随着时间的逝去酒店的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对江门的酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈旧、老化，时常出现工程问题影响对客的正常服务，对于高档次的客人会随着装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，作为酒店的成员，深知客房是酒店经济创收的重要部门之一，也是利

润最高的一个部门，因此作为酒店的每一位成员都有责任、有义务做好销售工作。要想为了更好的做好销售工作，本职计划对前台接待员进行培训售房方式方法与实战技巧，同时灌输酒店当局领导的指示，强调员工在接待过程中“只要是到总台的客人我们都应想办法把客人留下来”的宗旨，尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

三、加强各类报表及报关数据的管理

今年是奥运年，*将会有世界各国人士因奥运会而来到*，面对世界各国人士突如其来的“进攻”，作为酒店行业的接待部门，为了保证酒店的各项工作能正常进行，本职将严格要求前台接待处做好登记关、上传关，前台按照*局的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，客人的资料通过酒店的上传系统及时的向当地*进行报告，认真执行*局下发的通知。同时将委派专人专管宾客资料信息、相关数据报表。

四、响应酒店领导提倡“节能降耗”的口号

节能降耗是很多酒店一直在号召这个口号，本部也将响应酒店领导的号召，严格要求每位员工用好每一张纸、每一支笔，以旧换新，将废旧的纸张收集裁剪成册供一线岗位应急之用。同时对大堂灯光、空调的开关控制、办公室用电、前台部门电脑用电进行合理的调整与规划。

五、保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解便于工作的开展与实施

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，根据员工提出合理性的要求，本职将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，做力所能及的。如果解决不了的将上报酒店领导。让员工真正感受到自己在部门、在

酒店受到尊重与重视。

六、做好部门内部的质检工作

计划每个月对部门员工进行一次质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、岗位操作技能与综合应变能力。质检人由部门的大堂副理、分部领班、经理组成。对在质检出存在问题的给一定时间进行整改，在规定的时间内若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

其中：

六月份的工作计划：

2、协助营销部做好团队接待、散客预订接待工作。

售后工作计划和方向篇八

报销售公司经理、销售经理，及通报给销售工程师。

根据需要，合同执行情况可反馈给顾客。

2、根据公司的营销政策建立核算总帐及明细帐目，按时登记明细帐目；

3、接、发、处理、保管一切商务来电来函及文件。对客户反馈的意见进行及时传递、处理。建立用户档案。

4、依据公司营销管理制度准确有效开展业务人员销售费用的会计核算、管理、服务，如出差费用的结算、报销、工资奖金的核算等工作。

5、每个月度对合同履行，资金回笼，业务费支出情况进行统计和上报；

- 6、按合同要求给制造商做好衔接工作；
 - 7、根据合同编制应收帐款明细，并对应收帐款实施管理；
 - 8、协助业务人员回款；提供应收帐款及其相关信息；
 - 9、协助销售人员编写商务文档，编制投标文件。
- 11、完成领导交给的其他任务。

内勤是公司运转的一个重要枢纽对公司内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达。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，真正从课本中走到了现实中，从抽象的理论回到了多彩的实际生活。

售后工作计划和方向篇九

陈总在制造公司xx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。

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。

- 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06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。

售后工作计划和方向篇十

众所周知，目前娄底的4s店如雨后春笋般迅速增长，随之人们消费观念的越来越理性及成熟，对要求也越来越高。弹指一挥间，转眼间半年过去，在过去半年中我们看到了市场经济的残酷性，作为xx森汽车销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我xx售后部顶住压力在公司领导及全体干部员工共同努力下仍较好的完成上半年各项工作任务。

一、xx售后的经营状况。

20xx年xx售后的年终任务是xx万，截止20xx年6月底我们实际完成产值为xx元，，完成全年计划的xx%□与年初的预计是基本吻合的。其中总进厂台数为xx台，车间总工时费为xx元（机修□xx元，钣金□xx元，油漆□xx元），我们的配件销售额为xx元，其中材料成本（不含税）为xx元，材料毛利为xx元，已完成了全年配件任务的xx%□

二、物业维修成本。

决问题，避免问题由小变大，造成更大的损失。故上半年我们xx售后的物业及设备的维修费用仅有xx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，并有节约。

三、人力资源现状。

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xx售后现在全体工作人员为xx人，其中管理人员为xx人，员工为xx人（除管理人员外，前台接待为xx人，机修人员为xx人，钣喷为x人，仓管及保洁各x人）以上人员并

不包括实习生，我xx售后也同样面临着关键岗位人员缺失等问题。故下半年我们将继续加强对员工各方面的培训及领导，从企业内部培训并发掘新的人才，能更好的为公司服务。

一、 总结上半年工作，因前台接待人员及机修人员的专业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，甚至让顾客产生不信任感。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，提高业务能力，加强技术水平；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错误，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规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂勾，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xx售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着xx售后部的形象，所以我们必为xx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、 从营销策略上，上半年xx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合作的老客户，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和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

五、在目前市场环境下，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xx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，坚持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。

七、面对上海通用对我司的明察暗访，我们应努力打造一支上下团结，和谐有凝聚力的团队。遇事大家必须心往一处想，劲往一处使，我们共同想办法、拿措施，解决问题，度过难关。

最后请公司各位领导放心□xx售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成20xx年公司下达的工作任务。