

最新售后工作下半年工作计划和目标 售后服务下半年工作计划(优秀7篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

售后工作下半年工作计划和目标篇一

1、作为和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, 需要打造一支吃得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际操作相结合，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。

售后工作下半年工作计划和目标篇二

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。下面是小编给大家整理的售后客服下半年工作计划，希望大家喜欢！

一、业务部的专业化服务

业务员的拉订单的方式应该有所改变，不应该像以前那样去

做业务，我们应该更专业化，这个专业化我的建议是体现在这几个方面：

第四、业务员应该准时，守时，把客户作为自己心目中的上帝。

第五、带新人学会如何找客户？如何打电话？如何与客户交谈？如何介绍公司？如何专业的介绍业务？不能少于5次；特别是在电话营销的时候，一定让主管当着新人的面给客户打电话。让新人学习该怎么说，说些什么。而且我们公司的经理基本都是从业务员做起的，都是非常优秀的业务员，他们比主管有更丰富的经验。在带新人的时候，经理更应该教授新人如何做。

当然这些都是专业化服务的最基本的要求，其实还有很多需要业务员自己去整理和归纳，在这里作为我个人计划的一部分像公司提出一些意见，希望公司越来越兴旺。

二、公司的制度化管埋

在20__年公司为了提高业务量并加强员工的管理，曾试着通过分组和拿提成的方法来提高员工的工作积极性和公司的业务量，但是实行一段时间后发现：组与组之间，成员与成员之间是提高彼此的积极性，然而后来我们又发现了一些不好的效果。成员之间因为业务的关系彼此之间的合作关系大大不如以前了。导致成员之间经常因一些小事而不和，而且最重要的是因为合作出了些问题，因此当然业务量的增加不如预先估计的那么好。

显然公司在管理层面上是有些问题的，世界500强的大公司之所以能做的比其他公司好，最主要的原因就是因为管理模式上比其他公司更胜一筹。而其中对业务员的管理更显得重要，因为一个公司的销售做的好，公司才有利可图，而销售又与业务员有至关重要的联系。

故我认为公司应该拟定一套层次化、责任制具有执行力的制度，并加强对业务员的培训和管理。

非常感谢公司给我这个在客服方面学习和成长的机会，感谢公司领导和同事在我工作中的支持和帮助，让我能够融入到公司的团队建设之中，希望能够和大家一起创造一个良好的工作氛围和工作环境。。

新的一年已经开始，客服部也将会面临一些全新的环境与考验，根据这几天我对公司的了解情况，做出以下工作计划：

1. 终端培训

在客服的工作范围之内制定完善的、合理的终端培训计划并认真有效地完成培训；

2. 收集小票信息

重视小票基本信息的收集，应尽可能的完善填写，特别是一些重要项目，必须规范填写；

3. 建档

利用统一的专业的管理软件分类建立客户档案；

4. 数据统计分析

分析，比较客户消费信息，及时反馈到相关部门，并附加初级建设性意见；

5. 客情维系

寻找、创造机会采取多种形式与不同类型的客户加强沟通，比如：顾客满意度调查、节日期间的互动，基本的色彩搭配建议，高级的私人形像顾问等等。及时掌握客户需求尽最大

努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务，提高顾客满意度，发展提升与客户的关系。

6. 客诉处理

根据客户反馈投诉的信息，及时做出反映。以客户为中心，改善处理流程、操作程序。

由于对服装业的客服工作是首次参与，在进入公司短短的5天时间中所做的工作并不是很多，但也发现了自己的很多不足，我会努力，争取把客服工作做得更好。

在工作中，我也遇到了一些问题和困难：

2. 人事方面也不是很清楚，这样会耽搁到部份同事的宝贵时间；

3. 需要一台电话，希望可以配一台，方便与同事之间的沟通交流；

由于自己在服饰客服方面，经验上有很多的欠缺和不足，也为了把客服工作高效率地做好，因此，希望公司相关领导及同事在以上问题方面给予一定的建议和帮助，使客服的工作能够得到很好的衔接，谢谢！

现代企业越来越重视客户服务，这是一种趋势，也是市场经济发展的必然过程。而800呼叫中心客户服务部作为呼叫中心新成立的工作组，在大家的支持帮助及指正下，做出了一系列的成绩，也发现了一系列的问题。为了更好的开展下一阶段工作，平稳度过年后的销售断层，根据部门相关规定，制定计划如下：

一、明确指导思想

以提高服务质量为宗旨，以客户满意度为标准。

顾名思义，作为客户服务部门，我们所做的一切都是为了满足客户的需求，也就是说我们所有的工作都应以客户为中心来开展。现代企业的竞争已经由产品竞争转变为服务竞争，谁的服务更到位谁的客户就更稳定，市场也更具发展潜力。因此，我们要树立一种大客户服务意识，并且以此来带动全部门员工，使我们的服务更具专业性、有效性、针对性与责任感，使得呼叫中心的全员服务意识得到体现。

二、制定工作计划目标

在大客服意识指导下来看客服部的工作，可以将我们的主要工作目标分为两个阶段：短期目标和长期目标。

首先是短期目标：

- i. 巩固并维护现有客户关系。
- ii. 发现新客户(潜在客户、潜在需求)。

完成目标i可以通过以下途径：

1. 通过电话和信函与老客户沟通，收集客户的反馈信息及了解客户最新的出游动向。
2. 定期选择客户群，进行有针对性的上门回访及促销。

完成目标ii可以通过以下途径：

1. 在受理客户来电咨询时记录下客户的基本资料和咨询内容，列为我们的潜在客户，在适当的时机将其发展为既有客户。
2. 在接待来访客户时详细记录来访客户的基本资料及出游动

向，提供新客户来源。

一、工作方针

为了提升售后服务质量，完成更高的客户满意度。实现“客户第一，用户至上”的服务理念，售后服务客户接待部特制订20__年工作计划。

二、工作目标

根据公司整体规划中对售后服务目标的要求，售后服务接待工作目标如下：

1. 建立完整的客户档案，并实现对客户档案的整理分类。实行系统化管理。
2. 客户投诉制度的建立及实行，尽量确保每一位客户的问题都能得到解决。
3. 客户回访制度的建立及实施, 在初步阶段，客户回访率达到百分之三十以上。
4. 客户意见及建议的整理及上报。建立一条客户和公司沟通的渠道，能准确的掌握每个阶段客户的不同需求，达到更高的客户满意度。

三、具体实施方案及工作重点

1. 客户档案的建立

客户接待部应将20__年的工作重点放在客户档案的建立，整理及归类上。争取建立一个完整的客户信息管理系统。首先，应从销售部门取得客户的第一手资料，客户信息主要包括客户名称、地址、电话、底盘号，发动机编号。维修类型，行驶里程，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。客户接待部应将客户的上述信息整理并填写于客户档案表内。并在以后的业务合作中，逐步对客户信息的完善。

2. 各种制度的建立及实行

为了全方位考核售后服务工作质量，客户接待部应建立以下制度《客户投诉制度》《客户意见及建议管理办法》《客户回访制度》。具体办法及实行方案由售后接待部拟定并以书面形式上报部门领导，待审核通过以后，具体实行。

3. 业务水平的提高及员工培训

为了提升员工的业务水平，应对新员工进行培训，由本部门负责人拟定培训计划，并实行。具体培训内容有：组织学习各厂家的政策，公司的各类规定，言行举止的培训，工作中各类问题的处理方法等，通过培训，使员工能熟练掌握本职工作，业务技能得到显著提高。

四、业务执行监控

检核办法与标准及措施

- (1) 必须有纲领性的计划和总结；
- (2) 实行数据监控、建立完善的反馈表格；
- (3) 开展批评与自我批评、互评。

鉴于接待部，制度不够完善，现场实践经验较为欠缺等问题，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。

总的来讲，为努力实现公司的目标，售后服务接待部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好！

一、指导思想

1、作为和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201_年产销15万台目标需要很好的服务支持, 需要打造一支吃得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。

二、部门总体工作思路

按照工作目标的要求及化、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。

三、工作目标

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。

四、人员要求

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。

五、客户信息管理

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。

六、加强客户的培训、监控工作

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。

七、投诉管理

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。

八、客服人员培训

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际操作相结合，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。

九、团队建设

十、弱项完善

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

服务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。

售后工作下半年工作计划和目标篇三

下面是工作计划网为大家提供的下半年工作计划范文，欢迎大家阅读与借鉴。

篇一：

转眼间2018年已过半年，做为一名品牌负责人和区域负责人。在这半年中，业绩不是太理想，工作没有一个明确的目标和详细的计划。当然这其中肯定有许多不足和需要改进、完善的地方。下半年我将一如既往地按照公司的要求，本着“多沟通、多协调、积极主动地开展工作，确立工作目标，全面开展xx年下半年的工作。现制定工作划如下：

一、厂家太多，品牌太多，态度要和谐，要用心和客户交谈。对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，多沟通。稳定与客户的关系。在和客户交谈当中必须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。

二、在拥有老客户的同时还要不断从各种渠道快速开发新客户，推广新产品。

三、不会再和原来一样被动的接电话、接订单。加强销售意识，有计划、有步骤的去和客户交流。

四、制定出月计划和周计划、及每日的工作量。每天至少打30个电话，促使潜在客户从量变到质变。上午重点安排发货。下午积极回访老客户报计划。做到一周一小结，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。

五、对所有客户的工作态度都要一样，加强产品质量和服务

意识, 为公司树立更好的形象, 让客户相信我们的工作实力, 才能更好的完成任务。

六、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。

七、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。

八、上半年的销量不太理想, 华东厂上半年销售额才5100多万, 离今年的最低目标还差8800多万, 下半年每月我要至少完成1500万才能完成销售任务。(最近华东生产出现问题, 现在停产, 个别花纹磨具迟迟上不去, 很影响发货); 区域上半年销售额1.18亿, 离最低目标还差1.72亿, 下半年月销量至少2800多万才能完成预计目标。虽然还差很多, 我相信只要大家积极努力配合, 这些都不是问题。我会很努力的。

以上就是我半年的工作计划, 工作中总会有各种各样的困难, 我会向领导请示, 向同事探讨, 共同努力克服。为公司做出自己最大的贡献。

xx年7月12日

篇二:

经过上半年的努力, 我们在经营治理上和市场营销上已经取得了一些成绩, 为下半年的工作开好了头, 打好了基础, 但下半年的市场竞争将更加的激烈, 我们只有更加努力地工作, 才能保证公司的持续发展, 才能完成总公司交给的任务。

(一)提升干部员工的思想水平和综合素质。

提高干部员工的思想水平和综合素质依然是下半年的工作重

点之一，下半年公司要继续抓好员工的思想教育工作，提高员工的思想水平，综合素质，使员工能认真贯彻公司的指导精神，心往一处想，劲往一处使，为建设和谐中联，促进公司持续发展而奋斗。

通过各种方式和途径提高干部员工的理论和业务水平，定期举行干部培训，提高干部的治理能力和思想熟悉，有条件的的话，组织员工到相关培训机构进行专业及英语培训。

继续做好党建工作，上好党课，提高干部的政治理论水平。对入党积极分子加强考查，把优秀的员工吸纳到党内来，发挥党员作用，引导全体员工奋发向上。

(二) 狠抓生产治理，确保安全质量。

安全质量是公司进行市场营销的最大资本和最好武器，是公司进行市场营销的基础。在市场相持阶段，只有确保安全质量，才能有条件、有资本、有底气向船东营销，否则只会让客户反感和不信任。

下半年，公司要在狠抓生产治理，确保安全质量上下功夫，要加大现场的巡查力度，对任何不按操作流程作业的作为予以及时处理，要加大考核力度，对安全质量事故，从重从严处罚。

(三) 进一步细化治理、创新服务。

下半年公司要进一步细化治理，对岗位职责和 workflows 再进一步细化，做到权责分明、任何工作都要有人负责，有人监督，避免漏洞的发生。对现有已不适时宜的规章制度加以修缮，提高规章制度的可操作性和可执行度，果断贯彻落实。对一些还未规范的事项及时出台相关制度和机制进行调整规范。

在业务服务上采用创新服务，提高服务质量及客户满足度，根据客户的需求和特点，为客户量身打造服务计划书，及时准确地为客户提供所需的数据。挖掘增值服务的潜力，让客户感受到没有我们的服务，他们的工作会不方便和不顺利，从而使客房更信赖和依靠我们。在市场营销上采用创新手段，积极收集相关信息，和客户建立互信互利的关系，尽所能地帮助客户解决工作和生活上的难题，用诚意感动客户，用实力吸引客户。进一步理顺和船东、码头、代理及相关单位的关系，加强和各单位的交往，积极参与各单位组织的活动，提高知名度及影响力。

回顾过去的半年，在这市场“相持”阶段，我们面对激烈的市场竞争，没有感到丝毫的畏惧和恐慌，厦门中联人继续高举着理货改革的旗帜，发扬创业时的艰苦奋斗精神，一如俱往地迈着坚定的脚步朝目标前进。相信只要我们紧紧团结起来，众志成城、不畏艰苦，迎难而上，我们一定会取得最后的胜利。

篇三：

在7月1日早调会上，总经理侯留月对义海能源上半年工作做了简要总结，对下半年各项工作进行安排部署。他指出，上半年，义海能源经受了严峻的煤炭形势考验，在全体干部职工的共同努力下，较好的完成了各项任务指标，也得到了各级领导的赞同和认可。希望广大干部员工要认清形势，不骄不躁，凝心聚力，迎难而上，战胜危机，以优异的成绩完成下半年各项任务。

一是要夯实安全基础。安全是各项工作的底线，要以“双基”为抓手，“1+3”管理模式为主线，做到关口前移，消灭重伤及二级以上非伤亡事故。

二是舞好销售龙头，推动工作正常开展。1、销售部门要加大销售力度，合理配煤保煤质，提高经济效益。充分了解市场，

不断开拓新用户、新市场，保证煤炭销售不间断。2、生产和销售要无缝对接，以销定产，相辅相成，要有一盘棋思想，形成合力。3、销量和价格要顺应市场形势变化而变化，随行就市，扩大销量，改变价格。要加大清欠力度，及时货款回收，控制在义煤公司规定范围内。4、公司及两矿要各尽所能，发挥各自优势，分工明确，密切配合。分管领导和财务部门要大力支持。5、合理调整销售结构，市场需要什么煤种，就配什么煤种，满足市场质和量的需求，减轻亏损压力。下半年，要稳定价格，达到产销平衡，推动大煤沟矿减亏进度。

三是合理安排生产组织。大煤沟矿要做好采掘面接替工作；木里矿要把前期的亏产补上，在保证安全的前提下争创高产。

四是加强资金管理。要继续控制非生产性支出，节支降耗。对各项工作要全面进行预算管理，有预有算，财务、企审部门要加大审计力度。

五是加强和完善后勤福利工作管理。后勤部门要管好、用好、维护好各种设备，有计划、有步骤的提前检查，提前检修。有关部门要对后勤工作进行全面检查和督促，保证水、电、暖正常。继续加强“两堂一舍”的管理，保证职工能够及时吃上热饭、洗上热水澡。

六是加强党员干部工作作风建设。按照6月19日河南能源下发的《关于在处级以下党员干部中开展“三严三实”专题教育》的通知，深刻领会，扎实学习，进一步提高广大党员干部的业务和个人素质，提升工作效率。

篇四：

经过上半年的努力，我们在经营治理上和市场营销上已经取得了一些成绩，为下半年的工作开好了头，打好了基础，但下半年的市场竞争将更加的激烈，我们只有更加努力地工作，才能保证公司的持续发展，才能完成总公司交给的任务。

(一)提升干部员工的思想水平和综合素质。

提高干部员工的思想水平和综合素质依然是下半年的工作重点之一，下半年公司要继续抓好员工的思想教育工作，提高员工的思想水平，综合素质，使员工能认真贯彻公司的指导精神，心往一处想，劲往一处使，为建设和谐中联，促进公司持续发展而奋斗。

通过各种方式和途径提高干部员工的理论和业务水平，定期举行干部培训，提高干部的治理能力和思想熟悉，有条件的的话，组织员工到相关培训机构进行专业及英语培训。

继续做好党建工作，上好党课，提高干部的政治理论水平。对入党积极分子加强考查，把优秀的员工吸纳到党内来，发挥党员作用，引导全体员工奋发向上。

(二)狠抓生产治理，确保安全质量。

安全质量是公司进行市场营销的最大资本和最好武器，是公司进行市场营销的基础。在市场相持阶段，只有确保安全质量，才能有条件、有资本、有底气向船东营销，否则只会让客户反感和不信任。

下半年，公司要在狠抓生产治理，确保安全质量上下功夫，要加大现场的巡查力度，对任何不按操作流程作业的作为予以及时处理，要加大考核力度，对安全质量事故，从重从严处罚。

(三)进一步细化治理、创新服务。

下半年公司要进一步细化治理，对岗位职责和 workflows 再进一步细化，做到权责分明、任何工作都要有人负责，有人监督，避免漏洞的发生。对现有已不适时宜的规章制度加以修缮，提高规章制度的可操作性和可执行度，果断贯彻落实。

对一些还未规范的事项及时出台相关制度和机制进行调整规范。

售后工作下半年工作计划和目标篇四

1□xx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□xx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□xx年中继续xx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。

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□xx年目标：预计进店维修2160台次。计划维修总收入26923xx年主要工作之一。同时：

(1)、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。

(2)、在xx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。

(3)、与各兄弟店之间搞好关系，利用经常联系，削减呆滞库存。

(4)、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。

售后工作下半年工作计划和目标篇五

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。下面是小编给大家整理的售后服务下半年工作计划，希望大家喜欢！

一、业务部的专业化服务

业务员的拉订单的方式应该有所改变，不应该像以前那样去做业务，我们应该更专业化，这个专业化我的建议是体现在这几个方面：

第四、业务员应该准时，守时，把客户作为自己心目中的上帝。

第五、带新人学会如何找客户？如何打电话？如何与客户交谈？如何介绍公司？如何专业的介绍业务？不能少于5次；特别是在电话营销的时候，一定让主管当着新人的面给客户打电话。让新人学习该怎么说，说些什么。而且我们公司的经理基本都是从业务员做起的，都是非常优秀的业务员，他们比主管有更丰富的经验。在带新人的时候，经理更应该教授新人如何做。

当然这些都是专业化服务的最基本的要求，其实还有很多需要业务员自己去整理和归纳，在这里作为我个人计划的一部分像公司提出一些意见，希望公司越来越兴旺。

二、公司的制度化管埋

在20__年公司为了提高业务量并加强员工的管理，曾试着通过分组和拿提成的方法来提高员工的工作积极性和公司的业务量，但是实行一段时间后发现：组与组之间，成员与成员之间是提高彼此的积极性，然而后来我们又发现了一些不好的效果。成员之间因为业务的关系彼此之间的合作关系大大不如以前了。导致成员之间经常因一些小事而不和，而且最重要的是因为合作出了些问题，因此当然业务量的增加不如预先估计的那么好。

显然公司在管理层面上是有些问题的，世界500强的大公司之所以能做的比其他公司好，最主要的原因就是因为管理模式上比其他公司更胜一筹。而其中对业务员的管理更显得重要，因为一个公司的销售做的好，公司才有利可图，而销售又与业务员有至关重要的联系。

故我认为公司应该拟定一套层次化、责任制具有执行力的制度，并加强对业务员的培训和管理。

一、售后总体目标

“优化管理，稳步发展。”

20__年我们的成绩有目共睹，虽然遭遇广州限牌政策的遇冷，但是我们的售后业绩仍然保持强劲的势头，我相信服务就是怎么样用最适合的方式去为客户解决问题，以活动应有的回报，“工欲善其事必先利其器”，为了更好面对客户问题，要求我们从实际出发，提出问题的解决方法，最终服务于公司的管理和运营目标。建议新一年工作可以从以下几个方面着

手：

(一)完善售后团队建设。拥有坚实的团队，才能够更好的面对客户带来的各种需要处理的问题，明确各部门工作职责，消除管理职责的模糊概念，明确划分各部，各岗位的应尽的职责，服务于整体。(二)加强售后服务流程日常管理。服务流程是售后服务重要的一项内容，关系我们的业务水平以及客户满意度和4s店对外专业度，整体上应该要去严格执行流程，把按照流程作为一种行为习惯，高标准，高要去，用行为去改变售后服务方式，争取改变一个新的面貌。对于车间维修作业，除了技术之外要注重与前台工作人员的沟通，尤其注意维修之前，维修过程中，维修完工之后三个阶段主要问题的沟通，把问题具体化，把故障清晰化。

和分析，为服务于前台工作，可以不定期从配件或者车间选派人员为前台人员交流或者知识讲座，针对常见问题，各个攻破，一方面熟练了员工的业务能力，而来促进内部的合作和交流，让我们的内部沟通更加顺畅。对于车间技术人员，通过培训，日常集体学习，探讨提高分析问题解决问题的能力，关系到我们4s店整体的对外技术形象，汽车技术的不断提高和更新，逆水行舟不进则退，要有一种与时俱进的精神。

(四)着重车间细节问题的监督和管理。好的团队离不开有效的监督和管理，尤其是监督前台和维修车间的工作环节，保证和实现服务站“6s”的工作要求，注重协调工作中可能出现的情形，如维修挑单，洗车清洁不够，工作人员不配合等，严惩分明，敢于奖惩，维护服务秩序和管理规范。对团队的建设注重公平，公正，公开的原则，坚持团队利益化，保障个人利益化，实行考核和激励相结合的制度，努力营造浓厚的工作氛围，提升部门的凝聚力和整体战斗力。

(五)促进与集团或其它公司部门的合作。以更加开放的胸襟，以营利为宗旨，服务于整体大局，争取集团公司间的协作，尤其是在客户索赔，备件方面同其他兄弟同行公司进行资源

共享，促进良性竞争，此外加强对外交流，扩大保险方面业绩的提升，打开市场，合理利用浪费，服务于公司整体战斗力。

一、指导思想

1、作为和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20_年产销15万台目标需要很好的服务支持, 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。

二、部门总体工作思路

按照工作目标的要求及化、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。

三、工作目标

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。

四、人员要求

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。

五、客户信息管理

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。

六、加强客户的培训、监控工作

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。

七、投诉管理

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。

八、客服人员培训

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际操作相结合，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。

九、团队建设

十、弱项完善

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。

一、工作方针

为了提升售后服务质量，完成更高的客户满意度。实现“客户第一，用户至上”的服务理念，售后服务客户接待部特制订20__年工作计划。

二、工作目标

根据公司整体规划中对售后服务目标的要求，售后服务接待工作目标如下：

1. 建立完整的客户档案，并实现对客户档案的整理分类。实行系统化管理。
2. 客户投诉制度的建立及实行，尽量确保每一位客户的问题都能得到解决。
3. 客户回访制度的建立及实施, 在初步阶段，客户回访率达到百分之三十以上。
4. 客户意见及建议的整理及上报。建立一条客户和公司沟通的渠道，能准确的掌握每个阶段客户的不同需求，达到更高的客户满意度。

三、具体实施方案及工作重点

1. 客户档案的建立

客户接待部应将20__年的工作重点放在客户档案的建立，整理及归类上。争取建立一个完整的客户信息管理系统。首先，应从销售部门取得客户的第一手资料，客户信息主要包括客户名称、地址、电话、底盘号，发动机编号。维修类型，行驶里程，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。客户接待部应将客户的上述信息整理并填写于客户档案表内。并在以后的业务合作中，逐步对客户信息的完善。

2. 各种制度的建立及实行

为了全方位考核售后服务工作质量，客户接待部应建立以下制度《客户投诉制度》《客户意见及建议管理办法》《客户回访制度》。具体办法及实行方案由售后接待部拟定并以书面形式上报部门领导，待审核通过以后，具体实行。

3. 业务水平的提高及员工培训

为了提升员工的业务水平，应对新员工进行培训，由本部门负责人拟定培训计划，并实行。具体培训内容有：组织学习各厂家的政策，公司的各类规定，言行举止的培训，工作中各类问题的处理方法等，通过培训，使员工能熟练掌握本职工作，业务技能得到显著提高。

四、业务执行监控

检核办法与标准及措施

- (1) 必须有纲领性的计划和总结；
- (2) 实行数据监控、建立完善的反馈表格；
- (3) 开展批评与自我批评、互评。

鉴于接待部，制度不够完善，现场实践经验较为欠缺等问题，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。

总的来讲，为努力实现公司的目标，售后服务接待部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好！

1、销售顾问培训：在销售顾问的培训上多花些时间，现在销售员业务知识和谈话技巧明显不够优秀，直接的限制到销售部业绩增长，20_年的销售顾问的培训是重点，除按计划每月进行一次业务培训以外，按需要多适当增加培训次数，特别针对不同职业客户对车型的选择上得多下功夫研究，这在培训中应作重点。

2、销售核心流程：完整运用核心流程，给了我们一个很好管理员工的方式——按流程办理，不用自己去琢磨，很多时候我们并没有去在意这个流程，认为那只是一种工作方法，其实深入的研究后才知道意义很重，这正式严谨管理制度带来的优势。每个销售顾问都应按这个制度流程去做，谁没有做好就是违反了制度，就应该有相应的处罚，而作为一个管理者从这些流程中就可以去考核下面的销售顾问。有了考核，销售顾问就会努力的把事情做好，相反如没有考核，销售顾问就容易缺少压力导致动力减少从而直接影响销售工作。细节决定成败，这是刘经理常教导大家的话。在20_年的工作中我们将深入贯彻销售核心流程，把每一个流程细节做好，相信这是完成全年任务的又一保障。

3、提高销售市场占有率：

(1)、现在万州的几家汽车经销商最有影响的“百事达”“商社”对车的销售够成一定的威胁，在去年就有一些客户到这两家公司购了车。总结原因主要问题是价格因素。价格问题是我们同客户产生矛盾的一个共同点，其他公司在销售车是没有优势的，他们有的优势是价格。再看我们在销售车时，除个别价格外，几乎都占优势。怎样来提高我们的占有率，

就是要把我们劣势转化成优势，其实很多客户也是想在4s店购车所以才会拿其他经销商的价格来威胁，客户如果来威胁，就证明他心中有担心，总结来说他们的担心无外乎就是与整车的质量保障、有完善的售后服务、售后的索赔、售后维修的更多优惠、销售顾问的专业性(更好的使用了解车辆)、公司的诚信度、公司的人员的良好印象等密切相关，这些客户担心的因素，也是其他经销商没有的，同时也将成为我们的优势。

(2)、通过对销售顾问的培训对竞争品牌的学习提高市场的占有率。

(3)、结合市场部对公司和汽车品牌进行有力的宣传，提高消费者的知名度和对车的认知度。

(4)、当好一个称职的展厅经理，做到销售部带头的作用，做好公司的排头兵。发扬团队精神，帮助他们做好本职工作完成公司下达的各项任务。

新一年我们团队的汽车销售工作计划以上三点都已列出。在工作中我会做好自己并带领好团队去克服种种困难，为公司的效益尽到的努力。

售后工作下半年工作计划和目标篇六

为了提升售后服务质量，完成更高的客户满意度。实现“客户第一，用户至上”的服务理念，售后服务客户接待部特制订20xx年工作计划。

二工作目标

根据公司整体规划中对售后服务目标的要求，售后服务接待工作目标如下：

1. 建立完整的客户档案，并实现对客户档案的整理分类。实行系统化管理。
2. 客户投诉制度的建立及实行，尽量确保每一位客户的问题都能得到解决。
3. 客户回访制度的建立及实施, 在初步阶段，客户回访率达到百分之三十以上。
4. 客户意见及建议的整理及上报。建立一条客户和公司沟通的渠道，能准确的掌握每个阶段客户的不同需求，达到更高的客户满意度。

三具体实施方案及工作重点

1. 客户档案的建立

客户接待部应将20xx年的工作重点放在客户档案的建立，整理及归类上。争取建立一个完整的客户信息管理系统。首先，应从销售部门取得客户的第一手资料，客户信息主要包括客户名称、地址、电话、底盘号，发动机编号。维修类型，行驶里程，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。客户接待部应将客户的上述信息整理并填写于客户档案表内。并在以后的业务合作中，逐步对客户信息的完善。

2. 各种制度的建立及实行

为了全方位考核售后服务工作质量，客户接待部应建立以下制度《客户投诉

制度》《客户意见及建议管理办法》《客户回访制度》。具体办法及实行方案由售后接待部拟定并以书面形式上报部门领导，待审核通过以后，具体实行。

3. 业务水平的提高及员工培训

为了提升员工的业务水平，应对新员工进行培训，由本部门负责人拟定培训计划，并实行。具体培训内容有：组织学习各厂家的政策，公司的各类规定，言行举止的培训，工作中各类问题的处理方法等，通过培训，使员工能熟练掌握本职工作，业务技能得到显著提高。

四业务执行监控

检核办法与标准及措施(1)必须有纲领性的计划和总结;(2)实行数据监控、建立完善的反馈表格;(3)开展批评与自我批评、互评。

鉴于接待部，制度不够完善，现场实践经验较为欠缺等问题，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。

总的来讲，为努力实现公司的目标，售后服务接待部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好!

售后工作下半年工作计划和目标篇七

作为售后服务部，主要负责公司的设备的售后维护、设备的调试及培训、设备售前演示等各项工作。售后服务部，认真解决每一例客户报修，认真调试每一台设备，认真给每一位客户讲解设备的使用操作方法，认真解答每一位客户遇到的问题，认真给客户演示设备每一项功能。售后服务部每一位员工，都齐心协力做好每一项客户服务工作，不断提高客户对公司的满意度和忠诚度。

售后服务部包刘西明、唐斌、陈洪等几位员工，每一位员工都发扬不怕吃苦，勤于学习的精神。努力做好自己负责的本职工作，同时干中学、学中干，不断提升自己的工作能力和工作效率。我要负责的售后服务，把的售后工作做的井井有条，大大提高了客户的满意度。同时，其他地方售后、设备安装调试及设备演示也尽职尽责的做好。陈洪主要负责电气方面的售后工作，作为来公司不长的新员工，他在20xx年里成长的很快，默默的做好安排每项工作，并在干中不断反思学习，提高自己解决问题的能力。唐斌作为公司的老售后服务人员，负责机械方面工作，接受能力强，善于干中反思，不断提高自身技能，把售后工作做的让客户满意。

20xx年全年出差人数607人/次，其中安装后改造111人/次，不到一年换件85人/次，有偿服务42人/次，外厂免费维修10人/次，用户使用不当198人/次，售后服务161人/次。

售后服务部由于人员不足，造成有些维护，不及时造成客户抱怨。售后人员缺少定期培训，不能及时对公司的新技术，新方法，新产品及时了解。售后人员之间经验交流太少，不能及时分享各自的工作经验和心得。客户回访工作没有真正落实。客户报修没有及时记录处理。售后反思及资料整理不及时不完善。

- 1、售后服务工作要得到公司领导的足够重视和支持。市场是一个公司的生命线，但是售后服务，是决定这个生命线是否存亡的重要因素。

- 2、定期组织售后人员培训，及时掌握新技术，新产品。同时加强售后人员的沟通及经验交流。