

2023年售后工作计划和方向(优秀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。我们该怎么拟定计划呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

售后工作计划和方向篇一

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。

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，购机用户的按揭借款资料是一个重工的组成部分，公证处公证、银行借款资料、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？银行不给借款。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借款方面还存在一定的漏洞，我相信随着银行按揭借款的逐

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借款的培训，这是我个人的想法。）

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。

三、拟定年度、月度事情规划、查抄监督催促落到实处环境

五、每周下病房一次,实时了解医疗熬头线对于总务事情的要求

六、每1个月举行一次全院安全查抄,发现不懂的题目实时处理完成

一、每周由科长带拥涉及职员深切各病区到各处观察检查打听

二、征询病区护士长对于总务科事情的意见和要求,并做好记录

一、从事技能事情工人均应举行岗位培训,经考试及格后持证上岗

二、总务科应保举事情体现较好,符合前提的技能工人举行等级工培训

a□汽车司机每一年审查核定执照一次

b□电工、电焊工每审查核定复训一次,高压炉消毒工每四年复

训一次

一、物资采集购买必需按照部分需求,按声请规划采集购买

二、物资报废后联同物资报批纯一块交付物资仓库回收

四、清算、回收大宗废旧物品,斥卖时须报主管带领批准后,方可处理

六、团体宿舍不患上过夜外来职员,外来职员须在晚上11时前离去

售后工作计划和方向篇二

1、在公司的培训和同事的帮助下很快掌握了终端的常见故障,如何检查终端设备各个硬件是否有问题,如何安装回单机的软件,调试与测试。掌握了中信银行,华夏银行,建设银行,邮政,交通指挥中心新终端软件的使用、安装、调试、故障的处理,提高了日后对售后维护工作的效率。

2、在实践中,在沈阳地区和同事一起安装了330台设备,长春地区40台设备。现在主要负责中信银行,华夏银行,建设银行回单机项安装与售后,邮政系统邮包机安装与售后,中国移动和中国联通自助服务设备的安装与售后。

3、维护中,力保出现故障率降到最低,一旦出现故障,在电话中无法解决的,都以最快的速度到现场进行故障处理(或预约时间处理)。售后人员是公司销售有力的保障,作好自己的工作就是给销售加分。

正如长春地区安装第一台回单机时为了见长春中信科技一面等到六点多,连银行负责人都说不好意思了,但我就是为了和科技部人员见个面,说一句话。在长春中信回单机项目和三泰的竞争上我们无法帮助,但在售后环结得到客户的肯定,

上让客户看到我们比三泰售后作的好就是对销售最有利的支持。

4、在每次的系统巡检工作中，都反复跟设备使用人员进行沟通交流，听听他们的建议和意见，指导他们一些常见故障的处理。比如建设银行五点下班，根据他们的要求，设置终端的自动关机时间，为客户省事又能保养设备。

1、听从领导的安排，做好领导布置任务和本职工作。

2、提高工作效率，把故障发生率降到最低。把常见客户能处理故障总结，每次对客户现场培训时不会有所遗漏。

3、除了售后维护工作，同时要抽出时间学习一些其它的技能，提高自身的综合能力水平。

这一年来我学到了很多，也感受到了很多；看到公司的迅速发展，我深深地感到骄傲和自豪，也希望和公司一起进步发展。实现自己的奋斗目标，体现自己的人生价值，和公司一起成长。

售后工作计划和方向篇三

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。

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。

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。

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，坚持团队利益最大化，保障个人利益最大化，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。

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。

1、人员定编。

2、产值计划

1、实现售后总营业额600万。其中保险理赔不少于220万，车间维修及索赔不少于380万。

2、实现客户满意度csi全年至少93%以上。

3、基盘客户数1500人。

4、日接车台次20台/天，月接车650台/月、维修平均单车产

值实现800元/台，保险平均单车产值1800元/台。

5、车辆返修率低于2%。

6、开展风行汽车讲堂不少于四次。

7、保修索赔通过率不小于95%。

8、关于有针对性专业技术问题的学习讲座不少于两次。

9、年度纯正配件采购不少于80万，基本库存达到标准要求。配件营销指标达到万。

10、精品销售达到30万以上，基本精品配件库存达到10万以上。

1) 主要为加强各部门培训工作的。除了各部门自行开展的培训工作的，

部门之间可以交叉提供基础性内部培训工作的，有利于部门间的沟通和协作。如配件或者车间可向前台人员一起交流配件或者汽车维修方面的常见的技术问题，或者交流工作中出现的各种问题，其中前台接车人员业务技巧培训不少于四次。专业技术基础知识培训不少于2次，车间维修技术培训不少于6次全年，对于疑难技术问题的探讨学结性活动不少于3次。

2) 开展部门内部活动不少于三次，通过集体活动，增强部门活力，

提升集体凝聚力。

3) 提出内部激励措施用于业绩，客户满意度，员工关怀方面的提升。

各项改善措施。

20xx年需要落实售后服务细节和接车的技能技巧提升工作。

1、联系忠诚客户，吸引新客户，维护好客户关系，随着区域保有量的增加和工作的不断深化，把业务做精，做强，做大，提高客户满意度，减少客源的流失，特别是忠诚客户的流失，显的尤为重要，可根据客户回厂次数，客户的品质作为客户忠诚度的评价指标，找出我们的忠诚客户作为我们的重点维护对象。

2、注重对流失客户回访及分析，服务顾问要找出客户流失的内在原因及提出改进措施，只有不断总结，自身才能不断进步。

4、促进精品的销售力度。给与精品推销人员一定的销售权限，提高灵活度，对各类精品和养护产品有列入规范保养的项目的，可根据每次活动的主题对相应的养护用品价格做适当的折价；培养客户的消费习惯和培养业务人员的推销意识，制定完善合理的精品推销方案，提出有效激励，促进精品销售。

5、加强公司部门的沟通，维护公司日常正常秩序，明确售后各部门工作职责，充分让其认识自身的责任，为公司的发展作出努力，对于消极思想，消极行为要采用合理的方式解决，充分给与纠正，解决为主，考核为辅，奖惩分明。

保险理赔是售后的重点业务，其钣喷业务产值可以占产值的30%以上，现在维修市场竞争很激烈，不但是其它4s店之间竞争，社会上很多综合维修厂都在争夺我们的飘移客户，所以我们应该加强服务力和超质服务。

(1) 评估现有续保资源。对服务站现有投保续保实力进行重新评估，从根本上得到认识发展的基础。基本实现续保平均万/月的任务目标，为售后营业额全年可贡献万左右。

(2) 多元化保险销售渠道。鼓励新车投保，鼓励售前转介绍，

售后人员参与续保活动，并由公司给予相应奖励方案。定期集中上报财务核算。

(3) 主动挖掘客户：匹配相应的专职续保人员，给与有效的激励方案，挖掘现有的客户资源，进行跟踪回访，最大程度吸引我处续保。

(4) 通过保险系统，有针对性开发客户资源。有内到外，从本点客户资源入手，整理尤其是20xx至今的客户资源注意整理，对于购车时间在20xx6月的海珠区的客户重点跟踪回访。其三就是整理海珠区意外曾来本店购车或者维修的客户名单。

(5) 针对保险客户继续给予适当优惠原则。保养券和打折优惠可以选择项、实现买保险送保养或工时，或者买保险送油米活动，可效仿竞争对手，薄利多销，重点放在保险理赔工作至上。

(6) 强化接车流程，尤其对于车辆细节问题的把握处理能力。要求服务顾问不断总结自身所存在的问题，提出改善措施，增强自身的接车水平。

(7) 提高维修进度，匹配相应的维修人员，保证出厂效率。

1) 忠诚客户的维护，提升客服人员回访技巧及灵活高效好、快速处理问题的能力，增强客户对客服人员的信赖。

2) 监督促进前台sa对客户的回访并给与及时反馈和补救措施，对客人的不满情绪消除，提高客人满意度和诚信度。

3) 指定完善的部门工作流程，岗位职责具体到个人，如客户部门每月做好新车首保的统计工作，续保，店内活动的统计，文档的整理工作。

4) 关于sa的客户满意度，及时发现问题，解决问题，维护公

司利益。

售后工作计划和方向篇四

一、客户管理细化，确定并重点服务忠诚客户；随着辖区保有量的增加，将服务做细、做精，提高客户满意度，减少客户流失特别是忠诚客户的流失显得尤为重要。在这一方面主要按以下几点开展工作：1. 根据客户回厂次数、客户的品质作为客户的忠诚度的评价指标，找出我们的忠诚客户，作为我们的重点维护对象；2. 通过对流失客户回访及分析，找出客户流失的内在原因及改进措施；3. 对于我们的忠诚客户在公司举办的各种活动时优先通知，让客户受到特殊待遇，增加客户对专营店的依赖感和归属感。

二、续保率和预约率；入厂台次的增加导致维修高峰期时客户等待时间长和车间超负荷工作，需通过预约工作合理调配，减少客户等待时间。

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sa注重产品基本知识和实操相结合，特别是实际接待能力的考核。维修技师注重操作技能和常规故障排除能力的培训，提高员工的整体战斗力。

五、增加维修人员。随着保有量增加和回厂频次的增加，在加强管理提高工作效率考核人均产值的同时，适当增加维修人员数量。

六、团队建设

1、目标和表现形式以公平、公正、公开为原则，坚持只有团队利益化，才能确保个人利益化专营店组织培训及考核，营造学习氛围，提升员工服务理念及个人技能；进行职业道德、

服务理念、主人翁意识培训；塑造员工服务的工作态度，注重细节问题的发掘，促使员工主动提高自身素质。

2、实施手段及措施采用将所有培训及考核资料纳入员工个人档案、团队意识直接与员工个人收入挂钩、团队意识强者优先考虑外出培训、职称晋升、福利等优惠。

七、考核激励制度激励制度是专营店对于员工优良行为或者突出业绩的正面反馈，本质目的是为了能够通过激励强化员工对此类行为的认同并坚持下去，同时，也树立了一个其他员工学习的典范，潜在的号召所有员工去做出类似的行为。所以，在激励的过程中，关键的一项就是要保证考核标准的公平性和合理性，避免激励引发员工的不满行为，保证激励的行为是值得保持和提倡的。具体的激励办法，可以根据实际情况在物质和精神方面有选择的实施。

1、物质激励

(1) 目标设定 (2) 考核标准 (3) 实施计划物质激励的特点：见效快，明确但持续的时间比较短。

2、非物质激励计划 (1) 目标设定 (2) 考核标准 (3) 实施计划非物质激励的特点：实施起来比较麻烦，但对行为的强化持续时间较长。

八、岗位职责1、岗位职责编制与优化关键岗位职责按照东风日产标准进行，各部门根据实际情况进行员工岗位职责的再确定。岗位与岗位之间职责衔接流畅、融洽；层次分明、贯穿各个部门，有利于部门的稳定，人员变动时的交接明确、清晰，做到责任到人。

售后工作计划和方向篇五

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__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，与销售部门保持良好沟通，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。

售后工作计划和方向篇六

1、 苦练内功，提高自身技术水平

1) 加大自身技术学习。明年xxx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七

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。

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。

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。

售后工作计划和方向篇八

1、年度销售目标600万元；

2、经销商网点50个；

3、公司在自控产品市场有必须知名度；

二、营销状况

空调自控产品属于中央空调等行业配套产品，受上游产品消费市场牵制，但需求总量还是比较可观。随着城市建设和人民生活水平的不断提高以及产品更新换代时期的到来带动了市场的持续增长幅度，从而带动了整体市场容量的扩张。湖南地处中国的中部，空调自控产品需求量比较大：1、夏秋炎热，春冬寒冷；2、近两年湖南房地产业发展迅速，个性是中高档商居楼、别墅群的兴建；3、湖南纳入西部开发、将增加

各种基础工程的建设;4、长株潭的融城;5、郴州、岳阳、常德等超多兴建工业园和开发区;6、人们对自身生活要求的提高;综上所述，空调自控产品个性是高档空调自控产品在湖南的发展潜力很大。

营销方式总体来说，空调自控产品销售的方式不外三种：工程招标、房产团购和私人项目。工程招标渠道占据的份额很大，但是房产团购和私人项目两种渠道发展迅速，已经呈现出多元发展局面。

从各企业的销售渠道来看，大部分公司采用办事处加经销商的模式，国内空调自控产品企业20xx年都加大力度进行全国营销网络的部署和传统渠道的巩固，加强与设计院以及管理部门的公关合作。对于进入时间相对较晚的空调自控产品企业来说，由于市场积累时间相对较短，而又急于快速打开市场，因此基本上都采用了办事处加经销制的渠道模式。为了快速对市场进行反应，凡进入湖南市场的自控产品在湖南都有库存。湖南空调自控产品市场容量比较大而且还有很大的潜力，发展趋势普遍看好，因此对还未进入湖南市场的品牌存在很大的市场机会，只要采用比较得当的市场策略，就能够挤进湖南市场。目前上海正一在湖南空调自控产品市场上基础比较薄弱，团队还比较年轻，品牌影响力还需要巩固与拓展。在销售过程中务必要十分清楚我公司的优势，并加以发挥使之到达极致;并要找出我公司的弱项并及时提出，加以克服实现最大的价值;提高服务水平和质量，将服务意识渗透到与客户交流的每个环节中，注重售前售中售后回访等各项服务。

三、营销目标

2. 跻身一流的空调自控产品供应商;成为快速成长的成功品牌;

3. 以空调自控产品带动整个空调产品的销售和发展。

4. 市场销售近期目标：在很短的时间内使营销业绩快速成长，到年底使自身产品成为行业内知名品牌，代替省内同水平产品的一部分市场。

四、营销策略

战略核心型市场---长沙，株洲，湘潭，岳阳

重点发展型市场----郴州，常德，张家界，怀化

培育型市场-----娄底，衡阳，邵阳

等待开发型市场----吉首，永州，益阳，

总的营销策略：全员营销与采用直销和渠道营销相给合的营销策略

1、目标市场：

遍地开花，中心城市和中小城市同时突破，重点发展行业样板工程，大力发展重点区域和重点代理商，迅速促进产品的销量及销售额的提高。

2、产品策略：

用整体的解决方案带动整体的销售：要求我们的产品能构成完整的解决方案并有成功的案例，由此带动全线产品的销售。大小互动：以空调自控产品的销售带动阀门及其他产品的销售，以阀门及其他产品的项目促进空调自控产品的销售。

3、价格策略：

高品质，高价格，高利润空间为原则；制订较现实的价格表：价格表分为两层，媒体公开报价，市场销售的最底价。制订较高的月返点和季返点政策，以控制营销体系。严格控制价

格体系，确保一级分销商，二级分销商，项目工程商，最终用户之间的价格距离级利润空间。为了适应市场，价格政策又要有必须的能活性。

4、渠道策略：

(1) 分销合作伙伴分为二类：一是分销客户，是我们的重点合作伙伴。二是工程商客户，是我们的基础客户。

(2) 渠道的建立模式□a.采取逐步深入的方式，先草签协议，再做销售预测表，然后正式签定协议，订购第一批货。如不进货则不能签定代理协议;b.采取寻找重要客户的办法，透过谈判将货压到分销商手中，然后我们的销售和市场支持跟上;c.在代理之间挑取竞争心态，在谈判中因有当地的一个潜在客户而使我们掌握主动和高姿态。不能以低姿态进入市场;d.草签协议后，在我们的广告中就能够出现草签代理商的名字，挑取了分销商和原厂商的矛盾，我们乘机进入市场;e.在当地的区域市场上，随时保证有一个当地的能够成为一级代理的二级代理，以对一级代理成为威胁和起到促进作用。

(3) 市场上有推，拉的力量。要快速的增长，就要采用推动力量。拉需要长时间的培养。为此，我们将主要精力放在开拓渠道分销上，另外，负责大客户的人员和工程商的人员主攻行业市场 and 工程市场，力争在三个月内完成4~5项样板工程，给内部人员和分销商树立信心。到年底为止，完成自己的营销定额。

5、人员策略：

营销团队的基本理念□a.开放心胸;b.战胜自我;c.专业精神；

(1) 业务团队的垂直联系，持续高效沟通，才能作出快速反应。团队建设扁平。

(2) 内部人员的报告制度和销售奖励制度

(3) 以专业的精神来销售产品。价值=价格+技术支持+服务+品牌。实际销售的是一个解决方案。

(4) 编制销售手册;其中包括代理的游戏规则, 技术支持, 市场部的工作范围和职能, 所能解决的问题和带给的支持等说明。

售后工作计划和方向篇九

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。

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。

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。

售后工作计划和方向篇十

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