

# 最新汽车售后工作计划和目标(汇总5篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。计划书有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？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。

## 汽车售后工作计划和目标篇一

工作重点：

- 1、认真研究好公司下发商务政策，做好订货、进销存管理；
- 2、密切跟进厂方及公司市场推广；
- 3、通过实施品牌营销方案快速打开市场；
- 4、通过销售管理系列培训计划提升团队业务技能；
- 5、健全部门各项管理制度，规范部门运营平台。

工作思路：

### 1、展厅现场5s管理

a□展厅布置温馨化——以顾客为中心营造温馨舒适的销售环境；

b□销售工具表格化——统一印制合同、销售文件和dms系统使工作标准化、规范化□c□销售看板实时化——动态实时管理销售团队目标达成和进度，激励销售人员开展销售竞赛。

### 2、展厅人员标准化管理

a□仪容仪表职业化——着装规范、微笑服务；

c□检查工作常态化——对展厅人员的仪容仪表、接待流程等标准化检查做到每日检查，每周抽查，长期坚持不懈才能督促人员的自觉意识，形成习惯。

### 3、销售人员管理

c□业务办理规范化——报价签约流程、订单及变更流程、价格优惠申请流程、车辆交付流程、保险贷款上牌流程等标准化。

### 4、业务管理重点

## 汽车售后工作计划和目标篇二

(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

### 售后服务工作规定

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。

(四)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。

(五)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。

(六)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”。

业务接待工作是业务工作的一个重要组成部分，它包括业务接待工作程序，内容解说，工作内容与要求，（即工作内容规定）。

## 汽车售后工作计划和目标篇三

### 一、售后初期

“不出意外，正常晚上之前能够赶到。”

“具体时间我会尽早联系你！”

“我对那里的状况不熟悉，您看能否接我一下”

如果对方也很忙，或者对此地不熟悉，不能来接你，你也不必懊恼，你能够详细的问清楚地址。如果路程比较远，所开销的费用在安装调试结束后可向对方提起。但不与客户争执。

### 2、现场安装

### 二、售后中期

## 1、安装调试

安装结束后，要对仪器和设备进行调试。务必做到仪器正常工作，设备安装正常。期间会遇到一些问题，需要我们解决。

## 2、仪器问题

仪器调试后发现参数不稳，这个时候，要检查一下，一个还是两个还是整体还是路面有什么影响如自己不能解决，要及时电话反映给领导。不要把不好的产品交给用户。即使有一点点问题，也要解决！以免留下不必要的“隐患”。

## 3、设备问题

安装设备中，我们经常会遇到安装不匹配的问题，有的时候是产品本省的缺陷，有的是我们加工过程中留下的“伏笔”。我到工地服务的时候遇到过这样的状况：标准件螺丝的牙长短不一，导致的后果就是螺丝与另一个标准件禁锢时，出现紧不上的状态。这样给客户的影响可想而知！所以在出现问题的时候，售后服务人员不但要解决问题，也要及时地反映问题，当生产管理明白这样的状况后，就应及时作出调整，找出原因，加大产品出厂前的检测！确保产品不再有类似的状况发生！

本人从事服务20xx年初到如今，仍然出现某些加工方面的问题，那就存在生产管理上的漏洞。生产上的管理对于一个企业来说尤为重要，管理不到位，产品就会有瑕疵，产品有瑕疵，就会直接关系到用户对产品使用的评价和产品在市场上的占有率！就像评价一个人一样，每个人的水\*不一样的状况下，我们看重的是一个人的品质！一个人的品质直接影响公司的形象。

## 4、设备使用

仪器安装结束后，会进行调试和使用，在使用前必须要尽可能的和用户交流，讲解一些施工过程可能遇到的问题，以及遇到问题怎样处理！仪器使用注意哪些影响现场的因数有哪些人，物，设备三者相互相承，务必做到有条不紊。

5、将设备完好无损的交给用户，让用户对产品有足够的熟悉后，让对方签字验单！留下司机的电话，必要时和司机交流一下感情！不懂得和司机多请教！至少让司机觉我们的产品是很好的，是性价比最优的，选取我们的产品，是正确的！

适当的时候，给用户打个电话，询问仪器使用状况！对出现的问题给与及时的解释和回复。自己不能做决定时，和领导商量一下，如何更好的处理问题！

三、售后尾声

## 汽车售后工作计划和目标篇四

时间真是转瞬即逝，我们又将迎来新的挑战，该为自己下一阶段的工作做一个工作计划了，相信大家又在为写工作计划犯愁了吧！下面是小编为大家收集的汽车售后服务工作计划，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

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xx年工作计划。

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。

### 1. 客户档案的建立

客户接待部应将xx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。

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. 汽车售后服务承诺书
3. 汽车销售个人工作计划

## **汽车售后工作计划和目标篇五**

工作重点：

- 1、认真研究好公司下发商务政策，做好订货、进销存管理；
- 2、密切跟进厂方及公司市场推广；



- 3、通过实施品牌营销方案快速打开市场；
- 4、通过销售管理系列培训计划提升团队业务技能；
- 5、健全部门各项管理制度，规范部门运营平台。

工作思路：

### 1、展厅现场5s管理

a□展厅布置温馨化----以顾客为中心营造温馨舒适的销售环境；

b□销售工具表格化----统一印制合同、销售文件和dms系统使工作标准化、规范化□c□销售看板实时化----动态实时管理销售团队目标达成和进度，激励销售人员开展销售竞赛。

### 2、展厅人员标准化管理

a□仪容仪表职业化----着装规范、微笑服务；

c□检查工作常态化----对展厅人员的仪容仪表、接待流程等标准化检查做到每日检查，每周抽查，长期坚持不懈才能督促人员的自觉意识，形成习惯。

### 3、销售人员管理

c□业务办理规范化----报价签约流程、订单及变更流程、价格优惠申请流程、车辆交付流程、保险贷款上牌流程等标准化。

### 4、业务管理重点