

停电工作安排的信 息 加薪单后的 工作计划 (大全6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。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

停电工作安排的信 息 加薪单后的 工作计划篇一

20xx年,我们老洲乡法律服务所将在县司法局和乡党委、政府的坚强、正确领导下,以党的^v^五中全会精神和;三个代表重要思想作为工作的指南,脚踏实地、扎实工作,开拓进取、创造性开展工作,从而不断开辟法律服务工作新局面。

1、以开展建设学习型城镇的活动和建设社会主义新农村为契机,进一步端正执法思想,改变执法观念,提高服务质量,拓宽服务领域。

2、在县普法办的统一指导下,精心组织,周密安排,编制当年的普法计划,并拟将在6月、11月份举办两期全乡法律骨干培训班。启动好;五五普法的相关工作。

4、开展法律服务工作新领域□20xx年,计划担任常年法律顾问12家,诉讼代理12件,非诉讼法律事务代理24件,确保各类纠纷得以及时的规范化调解。开展见证业务15件,对全乡符合法律援助的案件当事人提供免费服务至少2件,协助开展司法行政工作,确保基层司法规范化建设。

5、加强全所人员的政治业务素质教育,坚持学习日制度,定期召开所务会议、重大疑难案件讨论会议,深入学习;三个代表重要思想和党的;^v^精神,并且通过培训、自学、请学等多种方法提高自身素质。

6、进一步细化和完善所制定的各项规章制度，改进工作作风，提高工作效果，为老洲乡社会稳定，经济发展营造良好的法制环境。

1、采取多种措施，开展业务培训和职业道德教育活动，不断提高自强路法律服务人员的综合素质。

主要措施：一是指导督促自强路法律服务所组织全体人员开展形式多样的学习活动，并积极参加区局、街道司法所组织的培训。二是按照工作现实，制定培训计划，丰富培训内容，定期组织人员参加各种政治业务培训活动。

工作规定：自强路法律服务所要保证学习时间，积极开展学习活动，组织人员，参加各级培训活动。通过学习和培训，进一步提高全体人员的政治理论、职业道德和业务能力。

2、严格审查程序，以年检注册工作为契机，开展对自强路法律服务所规范整顿工作。

主要措施：一是根据区司法局年检方案，自强路法律服务所要认真填写有关资料，开展自查；二是配合区局检查组，对自强路法律服务所开展检查；三是严格审核年检材料，及时上报有关材料。

工作规定：自强路法律服务所认真按照区局年检工作公告，开展自查活动，认真填报各项资料，按时上报。保证顺利通过年检。自强路司法所将对自查情况开展检查规范。

1、采取多种措施，开展业务培训和职业道德教育活动，不断提高自强路法律服务人员的综合素质。

主要措施：一是指导督促自强路法律服务所组织全体人员开展形式多样的学习活动，并积极参加区局、街道司法所组织的培训。二是按照工作实际，制定培训计划，丰富培训内容，

定期组织人员参加各种政治业务培训活动。

工作要求：自强路法律服务所要保证学习时间，积极开展学习活动，组织人员，参加各级培训活动。通过学习和培训，进一步提高全体人员的政治理论、职业道德和业务能力。

2、严格审查程序，以年检注册工作为契机，开展对自强路法律服务所规范整顿工作。

主要措施：一是根据区司法局年检方案，自强路法律服务所要认真填写有关资料，进行自查；二是配合区局检查组，对自强路法律服务所进行检查；三是严格审核年检材料，及时上报有关材料。

工作要求：自强路法律服务所认真按照区局年检工作通知，开展自查活动，认真填报各项资料，按时上报。保证顺利通过年检。自强路司法所将对自查情况进行检查规范。

3、发挥管理职能，积极开展依法执业检查，规范自强路法律服务所工作，维护法律服务市场秩序。

停电工作安排的信息 加薪单后的工作计划篇二

以小学语文教育为研究领域，以学术交流、教与学、互动提高为基本宗旨，以“语文生活化”为核心，努力构建新的语文课堂教学体系，形成“简单、朴素、开放氛围”的语文教学特色。

更新教学理念，通过骨干教师工作室大家庭，共同搭建学习教育理论、研究教学方法、交流教学经验、交流教学技能的平台，培养教师在活动中学习和研究的兴趣，提高教师的教学能力，促进教师整体素质的发展，让更多的教师体验教育教学工作的乐趣，实现享受教育的理想。

(1) 树立以学生发展为本的语文教育理念，推进语文教育的生活化，让学生生活出语言文化。

(2) 掌握小学语文学科及相关的语文知识体系和思维方法，具有较高水平的语文教学专业，初步形成自己的教学风格。

(3) 有独立学习汉语的能力，在工作室研究范围的子领域有一定的研究深度。

(4) 掌握现代教育技术，可以应用现代教育理念开展信息技术与小学语文整合的教学实践，促进教学特色的形成。

(1) 学习与训练相结合，有效提升理论素养

围绕工作室教育教学的研究主题，本学期各位成员深入研究了《小学语文教学与研究》杂志上的文章，研究了具有启发性的研究论文《谈语文教学中语感的培养》和《阅读教学自主，让生活活起来——小学语文阅读教学自主的实践与研究》，并在学习和讨论中灵活地讨论和表达了自己的观点。

(2) 观察与讨论相结合，提高课堂教学能力

这学期所有语文老师都有校级研讨班，定期开展课堂教学研讨班，制定提高课堂教学质量的对策。梅利纳老师进行了三次跨校示范课，分别是：识字教学：“操场上”和“菜园里”；口头沟通：怎么办。希望所有语文教师通过备课、听课、反思来提高自己的课堂教学能力。

(3) 依托网络，实现资源共享。

骨干教师应增强课程资源意识，充分利用网络资源，实现资源共享。通过教学平台发送教学资源，推广优秀成果，实现资源共享。同时，注意对优秀资源的创造性利用。

停电工作安排的信息 加薪单后的工作计划篇三

为了在下一年更好地完成任务，我和往常一样，提前做了下一年的工作计划。工作在不断变化，计划也在不断变化。

已经在这个项目做了半年的销售，积累了一定的客户群体，包括已售客户和未售潜在客户。被销售客户的售后工作和潜在客户的长期后续服务都交给一个新员工来代替自己，给他锻炼的机会和稳定的客户资源链，达到了快速接手工作的目的。

对于几个新入职的同事，选择一个有潜力，值得培养成为优秀销售人员，并能为公司做出满意业绩的新员工来代替自己。

希望公司这两天多搞培训活动，给新员工一个充分展示自己的机会，让我能观察到有价值的人员走出来。人员将在25号前选拔，希望公司给予更多支持。

新员工确定后，将进行为期20天的员工培训，分为3个阶段，每个阶段7天，包括一天休息，晚上2小时，白天注意他的工作。已经做好记录，培训的时候会做一个总结，通过对新员工的高要求达到公司的目标。

1、营造积极进取团结向上的工作氛围经理不应该成为“所有的苦，所有的累，我都独自承担”的典型，经理越轻松，说明管理得越到位；奖罚分明公正，对每个人要民主要平等，充分调动每个成员的积极性。在生活中，项目经理需要多关心多照顾同事，让大家都能感受到团队的温暖。

3、建立明确共同的目标项目经理要给员工规划出一个好的发展远景和个人的发展计划，并使之与项目目标相协调。

1、应把公司的利益放在第一位，以公司效益为目标，对公司应具有绝对忠诚度。

- 2、协助销售经理共同进行项目的管理工作，服从上级的. 安排，竭尽全力做好每一项工作。
- 3、主持售楼部日常工作，主持每日工作晨会，沟通上下级及售楼部与其他部门的关系。
- 4、创造良好的工作环境，充分调动每一位员工的积极性，并保持团结协作、优质高效的工作气氛。
- 5、及时传达公司下达的政策，并不断的考核。
- 6、负责落实楼款的回收工作，督促销售人员的贷款流程的正常进行。
- 7、做好每日的来电、来访登记及审查工作，负责销控表的销控核对，统计每日定房量，填报各项统计表格，以保证销售的准确性。
- 8、负责组织销售人员及时总结交流销售经验，加强业务修养，不断提高业务水平。
- 9、负责处理客户的投诉，并在调查分析后向销售经理汇报。

在今后的工作当中自己还将不断的学习，总结经验，快速进步，望自己能够早日成为一名合格的、专业的、另公司上下级认可的项目销售经理。最后对于领导在百忙之中有此雅致来看自己的工作计划深表感谢，祝愿公司领导工作顺心，身体健康！

停电工作安排的信息 加薪单后的工作计划篇四

作为一名教育工作者，八年的风风雨雨让我体会到了当老师的荣耀和艰辛。尤其是刚开始从事教育工作时，当新老师的情景，我记忆犹新。当时我既兴奋又担心。多年的愿望终于

实现了，我很激动，但又担心自己做不到。带着这种狐臭，我对每一个新老师都有一种特别的感觉。我下定决心要为他们做些实事，帮助他们早日成为合格的教师。张桐之刚来我们学校的时候，和我当初一样，在教学上感到无助和迷茫。正好我和她在一个班，我是班主任，教语文，她教数学，她在一个办公室，所以配对辅助的责任就落在我肩上了。为了更好地帮助她，我不仅要学习我教的语文课本，还要和她一起学习数学课本。为此，我制定了专项指导计划。

年轻教师刚从学校毕业，知识面广，水平高，思路新颖，充满活力。但由于缺乏工作经验，在教学中往往很难顺利完成教学任务，在普通教室遇到意想不到的事情往往会措手不及，尤其是遇到一些调皮的孩子，更是不知所措，经常被逗得哭笑不得。为了让她尽快胜任，提高专业能力，轻松愉快地工作，特制定本计划。

为了使她能够在两到三年内胜任自己的学科教学，提高她的专业水平和综合素质，我们学校的教育教学水平将提高到一个新的水平。而且能在教育教学理论研究上做出一定成绩，写一定量的教学论文，成为学校的骨干教师。

首先要放下包袱，轻松上岗。年轻教师工作积极性很高，但由于缺乏工作经验，在课堂上往往显得胆小、害羞、语无伦次。学生纪律差，难以应付。如果长期找不到解决办法，他们会失去信心，对教学感到厌倦。所以首先要让她意识到这是新老老师在工作中普遍存在的问题。一旦这个问题解决了，其他问题也就解决了。

其次，要钻研教材，精心设计每一个教学环节。平时经常和她一起备课，钻研教材，在课堂上讨论可能出现的问题，找到最好的解决办法；她经常深入自己的课堂，及时发现存在的问题，课后交流，从而及时解决问题，效果明显。张同志勤奋好学，成为我校的教学骨干，20xx年获得市颁发的骨干教师证书。

第三，在业余时间，我还帮她读了一些教育教学方面的著作，和她一起钻研教育教学理论，捕捉教学中的片段，记录一些经验，写了很多论文。近年来，张同志取得了丰硕的成果。许多论文在县内获奖，两次被县评为“先进个人”。尤其难得的是她在全县精品课程评选中获得“一等奖”。用她的话说，没有侯老师，她也不会为这个成就而骄傲。

停电工作安排的信息 加薪单后的工作计划篇五

一、目标措施

1、强化管理，提高服务质量。

做好办公室工作计划，加强业务学习，提高自身服务意识与服务水平，进一步增强思想业务素质和整体合力。

2、加强正规化建设，推进规范管理。

建立健全各项规章制度，用心推进办公室管理的科学化与规范化，提高办公室工作效率。

3、认真学习，提高文字性工作潜力。

办公室要做好各种计划、总结、报告、请示等的报送工作，用心完成工作计划和总结的撰写工作。

4、协调关系，做好上情下达，下情上达工作。

充分发挥好办公室的枢纽作用，用心协调配合各科室认真完成各种临时性工作。用心反映同事的要求，当好领导的参谋助手；努力协助领导搞好对外联络与接待来访工作，认真处理、服务好我部领导交办的其他事务工作。

二、重点工作

(一) 搞好配合及协调工作

协助部长督促部内各职能部门用心做好工作。认真、科学地

搞好科室与科室之间的沟通协调工作，避免出现工作空档，确保各方面通力合作，默契配合。切实做好各部门的统筹协调工作。确保政令畅通。及时传达贯彻领导决策，加强督办检查，促进我部各项决策的落实。坚持重大问题报告制度，做各部门之间沟通的桥梁，顾大局、识大体，维护好我部的团结，提高工作效率。

(二) 加强办公室建设，做好协调和服务

1、努力把办公室建立成学习型科室，创设良好的学习氛围，加强政策学习和提高专项业务水平，认真学习有关政策法规，进一步强化工作职能和工作职责，提高工作效率。在文件登记和批转、来电传达和反馈等方面工作中严格遵守相应的规范程序。

2、广泛了解与我部有关的外部信息和上级精神，做好上传下达，拓宽信息半径，增加信息密度；及时了解和收集我部各项工作的开展状况，加强与各科室的信息沟通。

三、做好正规化建设

(一) 建立有序的运转机制

认真做好考勤工作，做好签到工作，并及时汇总考核结果；及时做好会议通知、工作安排通知、节假日放假安排等通知的工作。

(二) 上传下达，创设畅通的信息渠道

及时收发文件，根据审阅意见，转达给相关科室或通知相关

个人。建立来电登记制度，根据信息来源和资料恰当及时地进行处理。

(三) 建立规范的办公流程

筹备组织部务办公会议以及领导班子会和其他专项会议，做好会务的准备工作，做好会议记录，撰写会议纪要，做好会议决定的传达和督办工作。

(四) 建立健全卫生制度

坚持班前十分钟到岗，打扫室内外环境卫生，持续办公室内应窗明几净，桌面排放有序，不堆杂物。做好每周四大扫除的卫生迎检工作，确保卫生值班制正常运转。

停电工作安排的信息 加薪单后的工作计划篇六

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。

(三)加强培养业务人员技术水平的提高。前台要继续加强接车流程的培训之外，还要不断强化接车技巧，尤其对于疑难问题的解决和分析，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。

(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。二. 售后经营发展目标. 1. 人员定编。2. 产值计划(一) 营业指标。

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。

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。
(二) 管理指标。

1) 主要为加强各部门培训工作。除了各部门自行开展的培训工作，部门之间可以交叉提供基础性内部培训工作，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习总结性活动不少于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。(三) 产值分配:3. 各项改善措施。

(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。售后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。

(三) 加强培养业务人员技术水平的提高。前台要继续加强接车流程的培训之外，还要不断强化接车技巧，尤其对于疑难问题的解决和分析，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。

(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。

二、售后经营发展目标. 1. 人员定编。2. 产值计划(一)营业指标。

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。

(二) 管理指标。

1) 主要为加强各部门培训工作。除了各部门自行开展的培训工作，部门之间可以交叉提供基础性内部培训工作，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习总结性活动不少于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、各项改善措施。

一、指导思想xxxx汽车销售服务有限公司是一个快速发展的企业，为了配合适应公司的发展，需要提升现有团队的各项素质，故此对企业每位员工提出了新的、全面的标准及要求，同时公司还要不断的注入新的血液，用新的思想去更好的完善公司的管理与经营□20xx年公司将以一个崭新的面貌去迎接更高的挑战，为了突显公司战略目标，必须坚持外培内训的措施，从而造就一支高素质、高标准的员工队伍□20xx年将根据公司的发展战略，全力以赴加强员工技能训练，提高企业执行力，建设高效团队，加强培训管理，增强培训效果，提升公司员工队伍素质。根据员工调查表所反馈的信息以及公司的实际情况，人力资源部特制定了针对售后服务部现状而编撰的20xx年年度培训计划。巩固知识以及培养公司急需的人才。

二、培训需求调查结果分析

1、需要进行企业文化、商务礼仪培训的占6%2、需要进行产品知识培训的24%3、需要进行沟通技巧与谈判技巧的15%4、需要进行产品车型维修培训的30%5、需要进行助理技师手册培训的10%6、需要进行服务顾问的相关培训15%从调查数据上看，基层员工对培训是十分渴求的，也是我们急需解决的一个重要问题。同时中层管理者还提出要加强基层员工礼貌礼仪方面的培训，从公司的每一个员工的服务表现来提升我们公司的整体形象。公司高层管理者认为：员工能够积极主动的要求培训以提高自身的业务水平为公司更好的服务是很值得鼓励推行的公司愿意为员工提供这个平台并且给予全部的费用支持，并且要对公司中层管理者进行更强的业务培训以带动基层员工的转训。

1、完善基层员工的培训课程，加强培训，显著提高基层员工的专业知识、服务技能；2、执行人才开发计划，培养一批公司急需的中层管理者；3、提高现有中层管理者的职业素质与管理技能；4、为公司高层管理者提高自身管理技能提供条件；5、进行规模的团队建设培训，加强部门、员工的沟通；6、积极宣传企业文化，增强员工对企业的认同感，提高企业对员工的凝聚力。

四、1--12月度培训内容概要：

1、售后服务部业务前台培训内容：

2、售后部车间培训内容：

1、整理客户资料、建立客户档案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□4s店售后工作计划。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(详见“客户档案基本资料表”)。

2、根据客户档案资料，研究客户的需求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。

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”。