

# 2023年生病辞职报告(实用6篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 汽车售后工作总结篇一

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。

回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

### 1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态（范本）诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

## 2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

## 3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

## 4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过\_\_\_处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在\_\_\_时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间

不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多\_\_店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。公司也\_\_过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不同的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，不断的充实自己，并努力完成领导给予的各项任务。看了公

公司的年度规划，我也意识到了新的一年我们全体员工所肩负的责任，但我相信自己的团队，也相信我们一定可以做的更好。新的一年天猫店和淘宝店合二为一，公司对于员工也有了更严格的要求，在这种氛围下我也会努力去学更多的知识，并努力提升自己的各项数据，争取做一名优秀的员工，为公司创造更多的效益。

新的一年，也希望公司能够提供更多的培训机会，让我们对公司各个岗位流程有更好的了解，继而为公司带来更多的效益。

客服工作是一个很大的话题，单说一方面未免有失偏颇，但要各个方面都展开来说，又未免太泛，很难说到重点。只能选择其中印象比较深刻的方面来探讨一下。

客服部门管理制度

投诉管理制度

业绩考核制度

处理问题流程

制定制度的同时，招聘作为整个客服工作的重点也应该同时开展了，正如文章开头所说，优秀的客服人员往往具有一些性格特质，因此在甄选的时候通过谈话，问卷等方式沟通基本上可以知道一个人是否适合从事客服工作，谈话是最好的方式，因为客服工作就是直接沟通的过程，面对面的谈话更能识别出一个人是否满足客服工作的要求。在招聘客服助理的时候，可考虑心态积极，沟通能力良好的应届生。应届生优点是积极，接受能力强，可塑性强，但也存在一些缺点，如心态容易不正，工作经验不多，不够成熟等等。

在团队组建的同时，尤其要注意的是分工要明确。在有流程

的基础上，搞清楚诸如碰到谁受理，怎么处理，谁反馈，谁跟踪，谁记录等等。

团队需要经常进行培训，包括业务知识和沟通技巧，特别是更新了的业务知识，具体可以邮件和例会等方式实现，原则是简单有效。

其次谈谈客户期望的管理，在软件行业，由于客户使用习惯以及业务变化等多种原因，提出变更的需求是经常的事情。如果客户提出的事情都答应，不可能，如果拒绝客户，又怕影响公司形象，这就涉及到需求管理中的一个环节-客户期望管理了。客户期望管理的最高原则是信誉，也就是答应客户的事情一定要按时办到。没有信誉，其他技巧都免谈。其中一种方法叫做“降低承诺，提高交付”，如果一件事情预计需要\_\_个小时完成，你应该和客户说需要一个半小时或者\_\_个小时，因为很难保证实际情况会不会超出预计，而提前交付比延迟交付效果要好得多。还有就是在不能满足客户的需要的时候，需要耐心有技巧的解释，如果平时信誉良好而你又解释得当的话，十有\_\_客户是会理解的。

还有一个客服人员业绩考核的问题。良好的业绩考核制度是保持客服人员工作积极性的一个重要因素。我个人觉得可以从以\_\_面考虑：客户满意程度，考勤情况，工作量饱满情况，工作及时完成情况，团队协作精神，岗位纪律，工作态度，工作积极性，工作创新能力，月度工作推进情况，负责人考评，日常考评，业务知识考核等都可以纳入考核。

## 汽车售后工作总结篇二

在公司领导正确领导与同事奋斗下，迎来新的发展。围绕公司提出的要求和目标，我怀着认真负责、积极肯干的心去开展工作。下面，请允许我从以下几个方面进行总结。

XXXX年工作总结：

XXXX年，我在售后服务中心做售后服务工作，负责集团电脑网络、小区智能化系统的维护。

1、在工作中，我以为客户着想，客户方便的服务理念，完成服务项目。

2、在日常的电脑网络维护方面，努力使自己能够达到尽快完成，完成较好的'要求。在一年的维护中，处理主要维护项目达50项以上。在平时，与客户交流，探讨电脑网络应用上的技术。在维护中，学习研究，逐步改善，使用简单、易用、实用的方法和软件工具，处理问题。在去年的几次较大规模病毒软件扩散中，以充分为客户尽快恢复的态度，减少破坏程度和损失，恢复工作状态。

3、集团公司5月进行办公环境整体改造，与同事一起，协助房产，在规定时间内，完成网络线路布线改造工作，恢复网络自动化办公环境。在这里得到了领导、前辈的传授与解惑。

4、集团软件正版化上，根据领导的要求，与同事一起，克服安装验收时间短、电脑性能有差异、客户时间不统一的困难，在规定时间内，除坏电脑或个别的外，完成主要软件安装。

5、小区智能化方面，处理了楼宇对讲系统、监控系统的日常维护。在市内的小区维护，主要围绕世纪花园、湖天一色、在水一方进行开展。在前辈带领下，掌握楼宇不能对讲、不能开锁、不能关门、线路安装、线路查找、监控系统处理等技能。

存在的问题：

1、对售后服务工作，处理层次还不深入。停留在完成具体售后维护项目，在售后服务各项程序、综合处理、规范化、制度化上处理不够；对售后服务的水平、质量，建设性有待提高。

- 2、对具体维护项目的分析，客户关系的把握，优化处理不足。
- 3、集团公司6月份的网络布线，在工程工艺水平上有欠缺。
- 4、技术知识水平与实际操作熟练度，下的功夫不够。

工作体会：

在日常工作中，心态很重要，尤其是对售后服务工作。积极的思想、平和的心态，能促使工作进步，促进工作顺利。没有深厚的理论基础，就看得不会更高更远，工作就不会更上一层楼。在工作中，要有好的方法与技术；纵向、横向需求分析，综合判断，使平时工作更顺利。

## 汽车售后工作总结篇三

ipod□20xx年诞生□20xx年销量过亿，成功的击败“workman”，成为21世纪的最受欢迎的数码播放器，更是形成了一种文化。

iphone□一个款世界人为之惊叹的手机。仅依靠一款产品就改变智能手机市场格局，成为20xx年手机的一个奇迹。

ipad□新推出的平板电脑，又一个让竞争对手恐惧的杀手级产品。

从直营和渠道定价营销策略到零售和在线商店，苹果公司在消费电子领域用一种不同于其他公司的独特方式销售自己的产品。

首先，先来看看苹果公司销售和渠道策略的独特之处：

苹果从来不通过直营渠道打折销售。该公司确实打折销售一些翻新的产品，这些产品的价格比较便宜，但是这个并不

是“销售”价格，而是叫假日特价之类的名头。

苹果分销商的价格非常稳定。虽然操纵价格是违法的，但苹果公司仍然试图控制零售价格，让它保持在稳定的水平。他们也许是通过将分销商的利润控制在比较微薄、不提供批量折扣等方法让不同的分销商按照同样的价格销售同样的产品。

苹果公司的零售和在线商店非常独特。它们更多的起到的是教育和支持的作用，而不是销售。它们非常简单，甚至有点简单的过头，以最少的标志最清楚地提供信息。它们给人们的感觉是有很多人在那里帮助你，而没有人在那里等着给你推销任何东西。

苹果公司产品的定位都很独特。在某种程度上，这种做法是可行的，苹果公司喜欢零售商把他们的产品作为独特的种类来销售，而不是把他们的产品肩并肩地和竞争对手的产品放在一起，无论在商店货架还是在线商店都是如此。

现在，将产品定位为不同于竞争对手；对渠道保持高度控制、保持高定价以维持产品地位的营销策略已经不新鲜了。事实上，它已经成了销售的圣杯。

很多公司都尝试这样做，很多的产品也都采用了这样的营销策略，并且取得了不同程度的成功，其中包括英特尔的处理器、微软的软件、蒂凡尼的珠宝、施华洛世奇的水晶、戴森的吸尘器，每种产品类别的创始人都试图采用过类似的营销策略，从酒、手表和刀，不一而足。

1. 需求量大而供应量有限
2. 独特而具有优越感的价值主张或品牌形象
3. 感觉上或者实施上已经形成了垄断地位



4. 足够高的利润，能够支持强大的渠道支持架构

5. 清晰、自上而下的销售/渠道策略以及执行纪律

1. 互惠和承诺和一致。其实大家都知道苹果在全世界开了很多的体验店，我想这个应该说苹果独有一种营销方式。它让顾客进门随意玩弄器产品，并对顾客讲解其产品特性等服务，基本上你在苹果体验店可以得到很好的服务。我想说的是，苹果的体验店其实就已经集合了好几大影响力的功能。其实很多人或许就只是听说过苹果，但没有真正的接触过，但是在体验店里，客户就可以完全的接触到了，由于苹果产品的新颖和独特的操作，我想如果你是初次玩，那么新鲜感一定会促使你去买下这个产品。其实其中你已经受了“承诺和一致，社会认同和喜好”的影响了。其实互惠和承诺这两条，我觉得苹果用的并不是很多，但是当你拥有苹果产品后，它所提供的全球联保服务确实让你感觉很舒服，这也正是苹果公司的特有魅力之一。

2. 社会认同。其实苹果产品在全球刮起的旋风，已经让人为之震撼。我相信现在就算不了解苹果产品的人，也一定听过苹果公司了。这个无可厚非当然已经得到了社会认同，而且越来越多的人为之倾倒。

3. 喜好和权威。苹果吸引客户的第一手法就是让客户喜好。如果你注意苹果产品，你就发现，他的产品都有很清新脱俗的外观，以至于后来的品牌都纷纷仿造。但是外观的背后缺有不少的问题存在，电脑的散热，手机的信号等；但是人们往往会忽略这些，因为受了承诺和一致的影响。在你脑海中对苹果已经喜爱打到发狂。

4. 短缺。如果你是个苹果迷，你会发现，苹果很多产品在其推出前和推出后都会有大量的短缺现象。例如今年的iphone4□到现在还没有稳定供货，确实今年半导体行业确实在大量的缺货，但是要知道苹果所用的元器件可是厂家最先供的啊，

如果不是苹果故意放慢出货速度，我相信苹果的产品根本不会如此的缺，因为苹果知道，他出货的速度慢，其实它会卖的更快。

苹果无可厚非是个强大公司，他能如此成功与运用了营销的手段是很重要的联系，并且它的创新使其他同类公司望尘莫及的。合理运用，成功运用营销手段，是一个公司成功的一半！

另外，苹果还有许多值得学习与借鉴的优秀营销手段。趋于完美的产品线分布，从电脑到手持多媒体终端，以及与其他产品深度的战略合作，产品的市场定位和针对性明显。itunes和ipod的无缝连接为公司带来了巨大的利润。itunes音乐商店的成功运行，以合法下载各种音乐，以及其尖端的便携式音乐播放器特性，结果致使ipod的销量直线上升；利用我们所熟悉的“推式营销”和“拉式营销”成功的推广了自己的产品；新颖别致的广告，总是可以引起消费者内心的共鸣，激起想要拥苹果品欲望。

苹果的产品总能以惊奇和喜悦来引起我们的注意、刺激我们的欲望。当然这种种的营销手段被竞争对手竞相学习和模仿，但是苹果并不害怕，有人是这么形容苹果：“一直被模仿，从未被超越”。

## 汽车售后工作总结篇四

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。前台接待是别克售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着别克售后部的形象，所以我们必为别克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

上半年别克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，做为别克售后应从招待费、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，别克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。

## 汽车售后工作总结篇五

无论从事什么样的工作，专业技术永远是立足之本。作为售后技术这一块虽说不一定要求的技术要跟研发人员的那么高，但是最基本的也要知道。起码客户问起来你能够立马回答得出并帮助他们很好的解决问题。一开始我老是说工资怎么那么低，不过现在想起来也就释然了，就算是有x万块的月薪放在那里，你拿什么来换。出来之前还满怀信心的，但是接触几次之后就发现自己太稚嫩了，有时很想回去，但是想想又不甘心，我不能灰溜溜的回去要有所得才行。所以很感悟，学好技术是重中之重，先立足，在讲发展，可持续发展。打扎实基建，才能建得起高楼大厦。不过，这些工控自动化产品的技术要想学好也不是那么的容易，很枯燥，涉及的很广泛，还必须有一个对技术有欲望的心。特别是售后技术这块，不只是只知道本产品的，还要了解它所应用在什么方面，是什么机械，带动它的是什么系统等等。这些不可能一天能够学的会的，要想大概的知道，必须要穿越一些不为人知的黑暗，去学习、去工作、去摸索、去思考。我相信在这领域里的人才想必也是经历一些不为人知的黑暗才有今天的成就的吧。

做我们这样的工作，和人打交道是必不可少的事，有个良

好的沟通能力可能会让你事半功倍。还有就是每次出差到现场作业时我都要有个心理准备，因为客户的心情不能确定，毕竟买了我们的产品出了故障对他造成一定的损失，随时会喷你一脸口水，所以抗压能力也要强。在这个时候只能小心翼翼的应付了，我一般只会说请你放心，我会尽快帮你解决问题的。还有出门在外，说话也要小心，尽量的从客户的心理出发，态度要好，绝对不能顶撞人家，人家可是我们的上帝。在与客户沟通时，对你从事的技术要求也是很高，一般在沟通时问的最多的也是技术性的问题；有时碰到一些不懂的技术问题就很纠结。如果是的回答的话那就麻烦了；这样的问题就不要正面的去回答了，先从自己会的入手，尽量的转移到别的地方去，反正能帮他解决问题就可以了；要不然客户会对你的人产生怀疑的同时，也会对公司的形象造成损失，最要命的是他突然奔出一句来你到底会不会的那样的话自尊心那就大受打击啦。所以在和人家沟通时要么不说在现场赶紧解决故障走人，要么就尽量的往自己知道的扯少跟人家在那里废话。

在接到客户电话时，必须先了解体的情况看能否电话解决，如果要到现场去的话，那就去分析这个故障到底是什么原因造成的，然后从分析中知道大概要准备元器件，工具什么的。俗话说成功是为有准备的人的。完成任务之后，做一下总结，把现场的情况记下来，比如：我们机器所应用在什么机械上，用到了哪些参数，输入输出的电压电流等。最后分析出故障的原来，这个是对技术的提高比较好的方法，也是公司要求我们做的。还有出差到现场并不没有别人所说的那么美好，一个人的旅途总是那么寂寞孤独；还要忍得住孤寂、耐得住枯燥、拆得了机床、修得了变频器、不怕脏、不怕苦、不怕累。这些都是售后技术人员的基本要求。抗得了就勇敢的抗，抗不了就放一旁；毕竟背后还有一个公司，公司里还有那么多的伙伴支持着呢！都说售后服务是一个营销的过程，也是再营销的开始，我想我会努力的去维护好公司的品牌形象为公司争取的利益。

## 汽车售后工作总结篇六

作为售后服务部，主要负责公司的设备的售后维护、设备的安装调试及培训、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，认真安装调试每一台设备，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。

售后服务部包括xx□xx□xx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□xx主要负责xx的售后服务，把xx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；xx主要负责江苏等地的售后工作，作为来公司不长的新员工，他在xx年里成长的很快，默默的做好安排每项工作，并在干中不断总结学习，提高自己解决问题的能力；xx作为公司招聘的xx驻点人员，到公司培训紧有一星期的时间，接受能力强，善于干中总结，不断提高自身技能，把xx的售后工作做的让客户满意。

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；售后总结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) 要增加公司售后服务部的人员编制;售后部需要一位文员,负责售后服务电话应答及记录,要做到在上班时间内,所有的打进来售后电话都有人应答,并作详细的记录;售后文员要定期对客户进行电话回访,及时了解客户的设备使用情况和对产品的建议并作详细记录,售后文员要对返回售后维护单进行登记整理;针对公司几个固定业务大省,要固定一位售后维护人员长期负责该省的客户服务工作,像xx等;另外公司要保证一位售后技术人员在位,及时把售后文员登记报修,电话了解情况,并安排相应的责任人及时去维护,该技术员要对寄回公司的设备及时维护发回。

3) 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。

## 汽车售后工作总结篇七

20xx年别克售后的年终任务是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%

决问题,避免问题由小变大,造成更大的损失。故上半年我们别克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。

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,我别克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，我别克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。