

# 售后工作计划和目标(实用5篇)

计划是人们在面对各种挑战和任务时，为了更好地组织和管理自己的时间、资源和能力而制定的一种指导性工具。计划书有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 售后工作计划和目标篇一

计划 一、技术服务及内容 a□售后服务 1、所有产品的用料、材质均按甲方要求承做，如有不符合合同要求的，客户有权提出更改。

2、为方便对客户进行追踪服务、公司对所有用户建立详细的电子 档案。

3、设备安装调试完毕一个月內，派专业人员无偿对甲方操作人员进行培训，使操作人员熟悉产品性能和使用方法，同时能对 一般故障做到预防和处理。

4、定期派专业人员进行保养、检测。

5、保修期內，如因我方产品质量问题无法维修，我方负责免费更 换。

b□服务部主要维修技术人员情况： 江勇(工程师)从事行业 15 年。

喻永(组长) 从事行业 5 年。

程向卉(工程师)从事行业 7 年。

任德忠(工程师)从事行业 10 年。

李其震(技术人员)从事行业 10 年。

郭国铭(技术人员)从事行业 8 年。

李明(电气工程师)从事行业 5 年。

c[]维修时间安排及备件供应 1、公司提供 24 小时紧急维修服务，如遇到紧急事故可致电 13488155103 或拨打组长手机：13571825714 接到通知后维修 人员 2 小时内到达现场。

2、为方便维护，设仓库常年备有：零件、配件、易损件及时保证 维修用的材料供应。

3、使用当中一旦有问题出现，我公司驻办事处专业技术人员 45 分钟内到达现场及时维修并解决问题，如因我公司未能及时到 达现场解决问题，由此而发生的直接经济损失由我公司负责。

生存的首要因素，形成 了一套完整的售后服务管理方法，我 公司对每一个客户建立了详细 的服务档案，设立了专门的售 后服务小组，保证随叫随到。

在产品的售后服务方面，我公司特作出以下承诺： 1、我单 位产品自出厂之日起，免费保修 1 年，终身提供服务。

2、我单位实行定期检查制度，每月派高级工程技师巡检一次。

发 现隐患及时解决。

单位的回访，以便更好的为贵单位提供售后服务，并 设有服 务信箱 [guangxin@](mailto:guangxin@) 以便客户反馈信息， 监督 我们的售后 服务。

4、我单位定期回访客户，收集反馈信息，以此来不断改进我

公司 产品质量和服务质量。

对于贵单位的需求和建议，我单位 1 个小时内给予回复。

5、我单位拥有专业的售后服务队伍，24 小时为客户提供服务。

如 设备出现故障，接到用户电话(西安市)1 小时内赶到现场

6、我单位要求售后服务人员必须严格遵守《售后服务制度》，对待客户要彬彬有礼，热情服务，认真解答客户提出的问题，严禁和 客户发生冲突。

7、我单位设有售后服务热线：13488155103 及 投诉电话：13072966897 随时为用户提供服务。

9、本公司以一流的质量，快捷的抢修队伍为您提供全面的保障。

组长；助理工程师一名：为培训组员；机电工程师一名：为培训组员；制冷工程师一名：为培训组员。

训操作人员 2 天；(5)对操作者进行评核；(6)甲方开业后，乙方派专业人员跟踪辅导壹个月，确保甲方 正常操作、安全使用。

三、运输方式：以汽车运输为主。

四、需要甲方给予配合的工作： 1、道路畅通，提供水、电齐全且清理干净的施工场地。

2、办理该工程相关施工手续。

3、对施工图纸进行审定认可并指派驻工地代表，对工程进度、质量 进行监督，负责签证，解决应由甲方解决的问题。

- 4、按时支付工程的各期各批设备款和工程款。
- 5、按时组织工程验收和办理工程结算手续。
- 6、对施工现场的工程人员和设备义务提供完好的保安措施。
- 7、督促其它施工单位完成工程配套施工项目，确保在本合同规定的 开工期前两天向乙方交付具备完善施工条件的现场，并书面通知 乙方进场施工。

陕西永红设备安装工程有限公司

回顾 20xx[]展望 20xx——勇往直前，再创辉煌 尊敬的各位经理、主管、店长，亲爱的同事们，你们好!非常荣幸能够在这里做这次演讲，此时此刻，我的心情也十分的激动。

20xx对于我们公司来说，应该是飞速成长和实现跨越大发展的一年。

这一年中，我们公司的各部门和所有员工都一直为公司发展努力着、奋斗着。

回首 20xx我们付出了努力和汗水，我们也收获了成长与成绩。

如今，展望新的一年，我们公司已经做好准备，我们完全有实力、有信心迎接全新的机遇与挑战。

在全新的起点，我们公司也做了 20xx工作计划，希望能够更好地、有目标地完成各项任务和目标。

然而，我们也应该清醒认识到，在崭新的 2017 年，我们还是有一些地方，需要进一步的改进和完善，唯有如此，我们公司才能更大程度的提升。

下面，就要对公司在 20xx 得的主要成绩做下回顾，并对 20xx 工作做一些规划与展望。

一 20xx 公司取得的主要成绩 真的非常感谢，感谢各位在过去一年中，对公司的辛勤付出。

我们之所以要 对 20xx 的. 工作进行回顾，是因为我们可以借助这次回顾，来理清新的一年 的工作思路与工作计划。

回望 20xx 我们公司上下按照既定发展目标，不论在 开源节流方面，还是在品牌提升、聚焦重点品牌、拓展门店等方面，都取得了不 错的发展和成绩。

1、开源节流 开源节流，需要我们公司每一个部门和每一个员工的共同努力和持续坚持。

我们每个人都要从自身着手减少各项开支、节约成本和提高工作效率。

通过削减 成本、控制费用、降低失误率等措施，确实实现成本和管理的双效益，这样才可 以达成公司实行开源节流的目 标。

2、品牌提升 品牌永远是企业的根本，品牌发展是一项系统性工程，因此，务必要高度重 视品牌的认知与提升工作。

广告宣传十分有利于提高品牌认知，我们的生活也无 时无刻不受到一些广告的影响， 宣传手册就可以作为一种有效的手段，作为我们 公司开拓市场的重要武器。

把公司的品牌及产品信息分享到自己的朋友圈，因为这种方式值得信 任，转化率也更高，也可以起到推广提升品牌的作用。

2、聚焦重点品牌 在当前中国手机市场下沉的大环境之下，华为□oppo□vivo 这三个品牌却越 来越普及， 这也表明了这三个品牌在中国新兴市场的巨大优势。

华为□ oppo□ vivo 这三个品牌都非常重视线下渠道和传统营销，又抓住了对应群体看中的卖点，进而取得了成功，为此，我们加强了与华为□oppo□vivo 这三个品牌的合作，并且开设了多家专卖店，所以提升了单店盈利能力。

4、拓店成功 为了达到销售目标，不断巩固市场地位，规划新开的 40 家重点门店的专区专柜 已经启动，与此同时，公司也聘用了大量的促销人员。

我们公司希望通过门店数量的增加，覆盖范围的扩大来加大市场占有率。

以后，不论门店的布局还是门店的数量也一定都会有所增加。

1.手机售后协议书

2.有关售后工作计划三篇

3.销售后勤工作计划

4.售后服务工作计划

6.手机销售工作计划

7.手机销售工作计划

8.手机工作计划

## 售后工作计划和目标篇二

众所周知，目前娄底的4s店如雨后春笋般迅速增长，随之人们消费观念的越来越理性及成熟，对要求也越来越高。弹指一挥间，转眼间半年过去，在过去半年中我们看到了市场经济的残酷性，作为\_\_森汽车销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我\_\_售后部顶住压力在公司领导及全体干部员工共同努力下仍较好的完成上半年各项工作任务。

以下是我对我部20\_\_年上半年业绩的的分析报告：

一、\_\_售后的经营状况。

20\_\_年\_\_售后的年终任务是\_\_万，截止20\_\_年6月底我们实际完成产值为\_\_元，，完成全年计划的\_\_%，与年初的预计是基本吻合的。其中总进厂台数为\_\_台，车间总工时费为\_\_元（机修：\_\_元，钣金：\_\_元，油漆：\_\_元），我们的配件销售额为\_\_元，其中材料成本（不含税）为\_\_元，材料毛利为\_\_元，已完成了全年配件任务的\_\_%。

二、物业维修成本。

决问题，避免问题由小变大，造成更大的损失。故上半年我们\_\_售后的物业及设备的维修费用仅有\_\_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。

三、人才资源现状。

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\_\_售后现在全体工作人员为\_\_人，其中管理人员为\_\_人，员工为\_\_人（除管理人员外，前台接待为\_\_人，机修人员为\_\_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\_\_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。

20\_\_年上半年所存问题及下半年的工作计划：

一、 总结上半年工作，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\_\_售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着\_\_售后部的形象，所以我们必为\_\_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\_\_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\_\_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，\_\_售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成20\_\_年公司下达的工作任务。

## 售后工作计划和目标篇三

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最优化、可量化、可考核的原则：

1、不断延伸服务功能，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。

## 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。

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

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

# 售后工作计划和目标篇四

转眼间，忙碌的20xx年过去了，随着时间的步伐，我们迎来了全新的20xx年。

第一，提高售后问题解决的效率。在此之前，公司多次开会讨论，但总是存在一些降低售后工作效率的问题，主要是配件短缺，包括配件申请困难或申请成功后配件发放不及时。针对这个问题，在接下来的.一年里，我们会加大配件的申请力度，想办法解决存在的问题，充实备件库存，确保客户响应问题能够及时得到解决。

其次，售后零件回收，返厂。将备件回收到工厂是我们工作的重要组成部分，因为这涉及到备件的后继应用和分配。在当今激烈的市场竞争中，制造商需要回收一些指定的核心组件，以控制成本。当我们分发配件时，我们应该及时将制造商需要回收的配件返还给制造商。目前，一些客户的配件没有及时归还，虽然我公司对配件的归还有一些规定，但由于各种原因实施不彻底，导致工作被动。

最后，零件库的现状。现在公司的备件库可以说是脏、乱、差的典型，备件摆放混乱，重叠压力严重；配件的包装材料不标准，给客户留下不好的印象。建议更换大型备件库，统一备件包装材料，提升公司形象。

## **售后工作计划和目标篇五**

1、精益求精抓信息。充分发挥岗位职能，认真接听广大师生员工的电话，把广大师生员工所反映的一些重点、难点、热点问题以及对总公司有指导意义的电话内容进行总结，及时进行勾通反馈上报。

2、尽职尽责抓印信。严格发文标准，提高发文质量、做到文件的及时收发、传阅、送阅。明确印鉴管理程序，完善各项规章制度，按照各项制度办事，做到收文有规范、办会有制度、办事有纪律，各项工作都有章可循，有据可依。

3、继续抓好接待组织工作。不断加强个人修养，自觉提升接待标准，利用网络学习其它省、市在接待工作上的先进工作

方法，努力适应新形势下办公室接待工作的需要，树立办公室良好形象。

4、进一步完善办公室人力资源管理，以国际质量管理体系认证为契机，建立建全组织机构，建立完整科学的人事管理档案，加大对人力资源招聘力度。

5、任劳任怨抓后勤。一如既往地抓好后勤保障工作，为广大员工解除后顾之忧。

一年来，办公室的各项工作得到了总公司领导和同志们的肯定，由衷的感谢公司领导和所属各部门一年来对办公室工作的大力支持与帮助。新的一年，新的形势赋予了办公室新的重任，办公室愿与总公司所属各部门密切配合，奋力拼搏，锐意进取，不懈努力，为总公司的和谐发展贡献力量。