

2023年租赁合同乙方出现意外事故(优质8篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理工具。相信许多人会觉得计划很难写？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

售后工作计划 售后年度工作计划篇一

其实，只要掌握一定的技巧和方法，写好年终总结并不难的。作为汽车4s店的售后服务部如何写好年终总结，关键把握以下几点。

第一，回顾20xx年度售后服务部的主要工作。

第二、三个关键内容——业绩、问题和改善计划缺一不可，并且一定要先说售后服务服的业绩、再说问题，最后还要针对问题说出解决思路及建议，层次一定要清晰。

第三，一份与众不同的年度总结一定需要用数据说话，这样的年终总结才具真实性。

第四、展望20xx年，为了将服务做细、做精，提高客户满意度、减少客户流失，做出售后服务部的下一年度计划。

汽车4s店售后服务部年终总结范文如下，仅供参考：

一、20xx年度售后服务部的主要工作[]20xx年售后部营业额：万余元。毛利：万余元，平均单车营业额[]xx元。20xx年共进厂辆，其中润保辆。(具体数据，可根据部门实际情况。)

二、不足之处

售后服务部成立时间较短，新成员较多，制度不够完善，现场实践经验较为欠缺，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。

三、20xx年售后服务部的工作计划

(一) 客户管理细化

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。

(三) 资源共享、良性竞争

(四) 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，对接待注重产品基本知识和实实践操作相结合，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，坚持只有团队利益最大化，才能确保个人利益最大化 本售后维修组织培训及考核，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。

总的来讲，售后服务部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好！

售后工作计划 售后年度工作计划篇二

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、保修期内，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@ 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，此时此何，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。

售后工作计划 售后年度工作计划篇三

一、熟悉公司新的规章制度和业务开展工作。

二、制订学习计划。每天抽出半小时学习产品知识(着重plm/pdm)内部培训有空尽量听听。

三、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我的能力减轻领导的压力。

四、以下是对个人的要求：

1、每月要增加1个以上的新客户。

2、坚持每天做好当日计划，一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误及时改正，下次不要再犯。

3、多了解客户状态和需求，做到忠诚对待每位客户。

4、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系。再有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。

5、要不断加强业务方面的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能相结合。

6、对所有客户的工作态度都是一样，但不能太低三下气，给客户一好印象，为公司树立更好的形象。

7、客户遇到问题不能置之不理，一定要尽全力帮助他们解决，要先做人再做事，让客户相信我们的实力。

8、自信是非常重要的，拥有健康和乐观积极向上的工作态度

才能更好的完成任务。

9、和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨才能不断增长业务技能。

10、我要努力在今年的工作中争取业绩达到xx0万左右，为公司出一份力。

售后工作计划 售后年度工作计划篇四

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。

1、终端培训

2、收集收据信息

2、提出

利用统一的专业管理软件分类建立客户档案；

3、数据统计分析

分析比较客户消费信息，及时反馈给相关部门，附上初步建设性意见；

4、客户维护

寻找并创造机会，以各种形式加强与不同类型客户的沟通，如客户满意度调查、节日互动、基础配色建议、高级个人形

象顾问等。及时把握客户需求，尽力满足客户需求，为客户提供高附加值服务，提高客户满意度，发展和提升与客户的关系。

5、客户投诉的处理

根据客户反馈的投诉信息，及时做出回应。以客户为中心，改进加工流程和操作程序。

由于是第一次参与服装行业的客服工作，在进入公司的短短五天时间里，我没有做太多的工作，但也发现了自己的很多不足，所以我会努力让客服工作做得更好。

在工作中，我也遇到了一些问题和困难：

2、人事不是很清楚，会耽误一些同事的宝贵时间；

3、需要电话，希望配备一部，方便与同事沟通。

售后工作计划 售后年度工作计划篇五

20xx年是经典购物广场发展非常重要的一年，也是一个充满挑战、机遇与压力的一年。为了增强责任意识、服务意识，并充分认识和有条不紊地做好客服部的工作，特制定本计划。

随着客服工作的不断强化，对客服的管理水平也提出了更高的要求，因此我们要进一步的做好日常工作。

1. 加强和规范客服部工作流程，认真审核原始票据，细化与顾客和财务的对接流程，做到实时核算，在办理业务的同时，强化业务的效率性和安全性。

2. 倡导人人提高节约的意识，努力做好开源节流，在控制费用方面，加强艰苦奋斗、勤俭节约的作风，不浪费一张纸、

一支笔将办公费用降到最低限度。

3. 加强内控与内审工作，让员工每月进行自查、自检工作，并做自我总结，及时发现问题，及时纠正错误，让基础工作进一步完善。

4. 为加强客服人员的个人素质，着手对客服人员进行培训，培训内容主要针对‘仪容仪表’‘服务的重要性’‘如何服务’‘播音技巧’等几个环节。争取在最短的时间内让客服人员有较大的转变和提升。

5. 去年年底已经对商场vip卡做了积分返利，清除所有积分，从新的一年开始，提高办卡要求，严格控制vip卡的发放，特别是金卡，不能随意发放，严格把关，同时希望今后商场活动加上vip会员活动，能够体现与提升商场vip卡的实用性、重要性，从而真正达到金卡至尊的感觉与享受。

6. 针对商场人气不够旺、知名度不够高的问题需尽快解决，但要提升商场知名度需要大量的广告资金投入，为解决和提升商场vip卡的影响力，减少商场广告支出，准备开始长期着手商场外联工作，联系赣州本地一些知名企业、单位合作，如银行、电信、酒店、旅游、娱乐业等。充分利用当地资源，借力发力，提升商场知名度、影响力，从而达到预期效果。

以下是全年工作计划进度表（大致）：

月份工作内容工作目的

三月份

1. 进一步完善工作流程，补漏洞。

2. 准备38妇女节的播音稿。

3. 倡导节约，从小做起。

4. 着手开展外联工作提高工作效率，减少出错率，避免影响工作情绪。

提升商场节日氛围。

节约公司成本，争取公司最大效益。

利用当地资源，提升商场知名度、影响力。

四月份

1. 严格办卡要求，控制任意发放vip卡。

2. 调整基本结束，做好新柜、开柜播音。

3. 员工系列培训仪容仪表、如何服务等体现与提升商场vip卡的重要性。

引导、感染顾客了解商场新柜、新时尚，煽动购买欲。

提高客服人员整体素质、工作技巧。

五月份

1. 准备母亲节活动播音稿。

2. 开展会员的招募和顾客的电话拜访渲染活动气氛和效果。

提升商场在客户心目中的地位，感受被关心的喜悦。

六月份

1. 准备端午节活动的系列播音稿。

2. 夏装上市的系列播音提升商场节日、活动氛围。

辅助提升活动效果。

七月份

1. 针对学生放暑假，联系游泳馆、酒吧□ktv合作促销活动提升业绩、影响力789月。

八月份

1. 做好七夕节以及奥运日的活动播音以及国际电影节的电影票发放工作提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果。

九月份

1. 做好教师节、中秋节活动的播音、音乐、月饼的发放工作提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果。

十月份

1. 做好国庆节、重阳节活动的播音。

2. 联系当地旅游资源合作促销活动提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果。

国庆长假，适合外出旅游，提升业绩、制造影响力本月

十一月

1. 着手准备商场2周年店庆日活动的播音、音乐、送换券的发放。

2. 做好光棍节、感恩节活动播音及音乐提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果，提升业绩、制造影响力本月。

十二月

1. 做好圣诞节的音乐、播音、促销活动播报、赠送券的发放工作。

2. 准备vip卡的返利兑换工作提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果，提升业绩本月。

全年节日表：

3月8日：妇女节

4月1日：愚人节

4月5日：清明节

4月16日：复活节

5月1日：劳动节

5月4日：青年节

5月13日：国际母亲节

6月8日：端午节

22日：父亲节

8月7日：七夕情人节

8日：奥运日

9月10日：教师节

14日中秋节

10月1日：国庆节

7日重阳节

11月11日：光棍节

27日感恩节

12月25日：圣诞节