

售后安装接单平台 售后培训心得体会 (通用8篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

售后安装接单平台篇一

一、珍惜机会，做到三个用心

一是用心端正学习态度，做好主角转换。为了自始至终的把全部心思致力于学习培训上，参学前在办领导的全力支持下，及时移交了手头上的工作和业务，保证了自己在参学期间真正从工作中脱离出来，实现了学员主角的转换，做到了集中精力抓学习、专心致志强素质。

着问题学，体现了学习的针对性、实效性，实现了理论水平和潜力素质“双赢”的目的。

三是用心参与学习活动，维护群众荣誉。在学习培训中，坚持做到休息服从学习，个人服从群众，用心参加班委会组织的各项活动，听从安排，搞好服务，加强了交流，增进了友谊，并为维护班群众形象和本次培训班的圆满成功做出了自己应有的努力。

二、强化学习，增强“三个意识”

一是增强了学习意识。此次培训时间虽短，但所学的知识领域广泛、资料丰富，透过学习不仅仅使自己以往的理论得到巩固与充实，让一知半解的知识得到诠释与丰富，而且还汲

取了全新的理论“营养”，真可谓大开眼界，受益匪浅。同时，也使自己深刻认识到在社会信息化、经济全球化的这天，如果不学习就会被时代所淘汰，就会“被后浪拍死在沙滩上”。所以，为了紧跟时代脉搏，适应新形势、新状况、新变化，在今后的工作中，将以此次培训学习为契机，以学无止境的态度，学而时习之的方法，充分利用理论书籍、党报党刊、电视网络等途径，努力学习新理论、新知识、新技术和新经验，做到政治头脑更加清醒，理论视野更加开阔，知识素养更加全面，从而提高自己分析问题和驾驭工作的潜力。

意思为人民服务的宗旨意识，始终坚持“群众利益无小事”的观点，牢固树立“执政为民，立党为公”的理念，真正做到思想上尊重群众，感情上贴近群众，行动上深入群众，工作上依靠群众，发展上服务群众，诚心诚意为民办实事，尽心竭力为民解难事，坚持不解为民做好事，努力让人民群众共享改革发展成果，得到实实在在的利益，过上舒心的日子。只有这样，才能彰显共产党人的高风亮节和人民公仆的政治本色。

三是增强了职责意识。一要增强做好吉首人的职责意识。要牢固树立社会主义荣辱观，从我做起，从此刻做起，从小事做起，说礼貌话、办礼貌事、做礼貌人，争当礼貌市民。二要增强服务大局的职责意识。就是要紧紧围绕这一战略思路，立足本职，胸怀全局，端正思想，摆正位路，坚定信念，在自己的工作岗位上，以优质高效的服务，以求真务实、勤奋敬业的工作作风，出色的完成各项工作任务。

三、消化吸收，提高三个潜力

人生观、世界观和价值观，并做到在思想上、政治上与党中央持续高度一致，坚决维护党的路线和方针政策，保证中央政令畅通，树立全局观念，服务于大局，始终持续共产党人的蓬勃朝气、昂扬锐气、浩然正气。

二是提高了拒腐防变的潜力。首先是从思想上筑起拒腐防线，时刻以“自重、自省、自警、自励”的“四自”方针来严格要求自己，做到防微杜渐，警钟长鸣，不计名利得失，不计荣辱进退，守得住清贫，耐得住寂寞，抵得住诱惑，堂堂正正做人，老老实实做事。其次严格遵守党章、准则以及廉洁自律的各项规定，坚持原则，实事求是，公道正派，自觉做到“三不”，即不该吃的坚决不吃、不该拿的坚决不拿、不该去的地方坚决不去。其三加强德修养，以平常心处世，多利用业余时间读书学习，充实提高自己，参加健康文体活动，修身养性，陶冶情操。

三是提高了学以致用潜力。此次的学习即将结束，我们将满载着丰硕的学习成果回到自己的工作岗位。在今后的工作中，将把老师地谆谆教诲化为一股用心向上的动力，以崭新的姿态、饱满的热情投入到工作中去，不断开拓创新，勤奋工作，做到在学中干，在干中学，争做学习型、实干型、廉洁型的党员干部，不辜负领导对我们的期望。

售后安装接单平台篇二

发包方：_____ (以下简称甲方)

承揽方：_____ (以下简称乙方)，住 ，身份证号

- 1、空调、热水器等设备安装；
- 2、避雷接地；
- 3、五金配件安装于配合调试；

二、安装人工费及结算：

安装人工单价为：空调： 元/台，热水器： 元/台，本价格为包干价。结算方式为月结。

三、质量要求

- 1、乙方须严格按照本合同及厂家提供的安装图纸和要求安装、调试，做到保质保量，并接受甲方的监督。安装质量不符合规定的，乙方须无条件修理或者返工并承担全部费用。
- 2、乙方不得将承揽项目交由第三人完成，特殊情况须经甲方同意。如有违反，甲方有权解除合同，由此产生的一切后果由乙方承担。

四、其它要求

- 1、乙方须对安装过程中的安全及对第三人造成的侵害负全责；
- 2、甲方为乙方购买意外伤害险；
- 3、乙方凌空作业须系上安全带，
- 4、乙方施工过程中，不得损坏甲方的安装工具，如有损坏乙方必须无偿进行修复。
- 5、未尽事宜双方协商解决。
- 6、本合同一式两份，甲乙双方各执一份，自双方盖章或签字时生效。

签约时间□20xx年 月 日

售后安装接单平台篇三

售后服务，是现代汽车维修企业服务的重要组成部分。做好售后服务，不仅关系到本公司产品的质量、完整性，更关系到客户能否得到真正的、完全的满意。为此，制定本制度。

(一)售后服务工作由业务部负责完成。

(二)售后服务工作的内容。

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。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。

3、与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务

业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

(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

售后服务管理制度

- 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”。

业务接待工作制度

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)。

(一)业务接待工作程序

1、业务厅接待前来公司送修的客户。

2、受理业务：询问客户来意与要求;技术诊断;报价，决定是否进厂，或预约维修或诊断报价;送客户离厂。

3、将接修车清洗送入车间，办理交车手续。

4、维修期间，维修增项意见征询与处理：征询客户意见、与

车间交换工作意见。

5、将竣工车从车间接出：检查车辆外观技术状况及有关随车物品。

6、通知客户接车，准备客户接车资料。

7、业务厅接待前来公司取车的客户，引导客户视检竣工车，汇报情况，办理结算手续、恭送客户离厂。

8、对客户跟踪服务。

(二) 业务接待工作内容规定

1、业务厅接待前来公司送修或咨询业务的客户

工作内容：(1) 见到客户驾车驶进公司大门，立即起身，带上工作用具(笔与接修单)走到客户车辆驾驶室边门一侧向客户致意(微笑点头)：当客户走出车门或放下车窗后，应先主动向客户问好，表示欢迎(一般讲“欢迎光临!”)。同时作简短自我介绍。(2) 如客户车辆未停在本公司规定的接待车位，应礼貌引导客户把车停放到位。(3) 简短问明来意，如属简单咨询，可当场答复，然后礼貌地送客户出门并致意(一般讲“请走好”、“欢迎再来”)‘如属需诊断、报价或进厂维修的应征得客户同意后进接待厅从空商洽;或让客户先到接待厅休息，我方工作人员检测诊断后，再与客户商洽。情况简单的或客户要求当场真写维修单或预约单的，应按客户要求办理手续。(4) 如属新客户、应主动向其简单介绍我公司维修服务的内容和程序。(5) 如属维修预约、应尽快问明情况与要求，填写“维修单预约单”，并呈交客户;同时礼貌告之客户：请记住预约时间。

工作要求：接待人员要文明礼貌，仪表大方整洁、主动热情，要让客户有“宾至如归”的第一印象。客户在客厅坐下等候

时，应主动倒茶，并示意“请用茶”，以表示我待客礼貌诚恳。

2、业务答询与诊断

工作内容：在客户提出维修养护方面诉求时，我方接待人员应细心专注聆听，然后以专业人员的态度通俗的语言回答客户的问题。在客户车辆需作技术诊断才能作维修决定时，应先征得客房同意，然后我方人员开始技术诊断。接待人员对技术问题有疑难时，应立即通知技术部专职技术员迅速到接待车位予以协助，以尽快完成技术诊断。技术诊断完成后应立即打印或填写诊断书，应明确车辆故障或问题所在然后把诊断情况和维修建议告诉客户，同时，把检测诊断单呈交客户，让客户进一步了解自己的车况。

工作要求：在这一环节，我方接待人员要态度认真细致，善于倾听，善于专业引导；在检测诊断时，动作要熟练，诊断要明确，要显示我公司技术上的优越性、权威性。

3、业务洽谈

工作内容：(1)与客房商定或提出维修项目，确定维修内容，收费定价、交车时间，确定客户有无其它要求，将以上内容一一填入“进厂维修单”、请客户过目并决定是否进厂。(2)客户审阅“进厂维修单”后，同意进厂维修的，应礼貌地请其在客户签字栏签字确认；如不同意或预约进厂维修的，接待人员应主动告诉并引导客户到收银处办理出厂手续——领“出厂通知单”，如有我方诊断或估价的，还应通知客户交纳诊断费或估价费；办完手续后应礼貌送客户出厂，并致意“请走好，欢迎再来”。

工作要求：与客户洽谈时，要诚恳、自信、为客户着想，不卑不亢、宽容、灵活、要坚持“顾客总是对的”的观念。对不在厂维修的客户，不能表示不满，要保持一贯的友好态度。

4、业务洽谈中的维修估价

工作内容：与客户确定维修估价时，一般采用“系统估价”即按排除故障所涉及的系统进行维修收费；对一时难以找准故障所涉及系统的，也可以采用“现象估价”，即按排除故障现象为目标进行维修收费，这种方式风险大，我方人员定价时应考虑风险价值。针对维修内容技术含量不高，或市场有相应行价的、或客户指定维修的，可以用“项目定价”，即按实际维修工作量收费，这种方式有时并不能保证质量，应事先向客户作必要的说明。维修估价洽谈中，应明确维修配件是由我方还是由客方供应，用正厂件还是副厂件；并应向客户说明：凡客户自购配件，或坚持要求关键部位用副厂件的，我方应表示在技术质量不作担保，并在“进厂维修单”上说明。

工作要求：这一环节中，我业务接待人应以专业人员的姿态与客户洽谈，语气要沉稳平和，灵活选用不同方式的估价，要让客户对我公司有信任感。应尽可能说明本公司价格合理性。

5、业务洽谈中的承诺维修质量与交车时间

工作内容：业务洽谈中，要向客户明确承诺质量保证，应向客户介绍我公司承诺质量保证的具体规定。要在掌握公司现时生产情况下承诺交车时间，并留有一定的余地。特别要考虑汽车配件供应的情况。

工作要求：要有信心，同时要严肃，特别要注意公司的实际生产能力，不可有失信于用户的心态与行为。

6、办理交车手续

工作内容：客户在签订维修合同(即维修单)后，接待人员应尽快与客户办理交车手续；接收客户随车证件(特别是二保、

年审车)并审验其证件有效性、完整性、完好性,如有差异应当时与客户说明,并作相应处理,请客户签字确认差异。接收送修车时,应对所接车的外观、内饰表层、仪表座椅等作一次视检,以确认有无异常、如有异常,应在“进厂维修单”上注明;对随车的工具和物品应清点登记,并请客户在“随车物品清单”上签字(详见“随车物品清单”),同时把工具与物品装入为该车用户专门提供的存物箱内。接车时,对车钥匙(总开关钥匙)要登记、编号并放在统一规定的车钥匙柜内。对当时油表、里程表标示的数字登记入表。如即时送车于车间修理的,车交入车间时,车间接车人要办理接车签字手续。

工作要求:视检、查点、登记要仔细,不可忘记礼貌地请客户在进厂维修单上签名。

7、礼貌送客户

工作内容:客户办完一切送修手续后,接待员应礼貌告知客户手续全部办完,礼貌暗示可以离去。如客户离去,接待员应起身致意送客,或送客户至业务厅门口,致意:“请走好,恕不远送”。

工作要求:热情主动、亲切友好、注意不可虎头蛇尾。

8、为送修车办理进车间手续

工作内容:(1)客户离去后,迅速清理“进厂维修单”,(这时通过电脑,一些车辆统计报表也同时登记),如属单组作业的,直接由业务部填列承修作业组;如属多组作业的,应将“进厂维修单”交车间主管处理。(2)由业务接待员通知清洗车辆,然后将送修车送入车间,交车间主管或调度,并同时交随车的“进厂维修单”,并请接车人在“进厂维修单”指定栏签名、并写明接车时间,时间要精确到十分钟。

工作要求：认真对待、不可忽视工作细节，更不可省略应办手续。洗车工作人员洗完车后，应立即将该车交业务员处理。

9、追加维修项目处理

工作内容：业务部接到车间关于追加维修项目的信息后，应立即与客户进行电话联系，征求对方对增项维修的意见。同时，应告之客户由增项引起的工期延期。得到客户明确答复后，立即转达到车间。如客户不同意追加维修项目，业务接待员即可口头通知车间并记录通知时间和车间受话人；如同意追加，即开具“进厂维修单”填列追加维修项目内容，立即交车间主管或调度，并记录交单时间。

工作要求：咨询客户时，要礼貌，说明追加项目时，要从技术上作好解释工作，事关安全时要特别强调利害关系；要冷静对待此时客户的抱怨，不可强求客户，应当尊重客户选择。

10、查询工作进度

工作内容：业务部根据生产进展定时向车间询问维修任务完成情况，询问时间一般定在维修预计工期进行到70%至80%的时候。询问完工时间、维修有无异常。如有异常应立即采取应急措施，尽可能不拖延工期。

工作要求：要准时询问，以免影响准时交车。

11、通知客户接车

工作内容：(1)作好相应交车准备：车间交出竣工验收车辆后，业务人员要对车做最后一次清理；清洗、清理车厢内部，查看外观是否正常，清点随车工作和物品，并放入车上。结算员应将该车全部单据汇总核算，此前要通知、收缴车间与配件部有关单据。(2)通知客户接车：一切准备工作之后，即提前一小时(工期在两天之内)，或提前四小时(工期在两天以上包

括两天)通知客户准时来接车,并致意:“谢谢合作!”;如不能按期交车,也要按上述时间或更早些时间通知客户,说明延误原因,争取客户谅解,并表示道歉。

售后安装接单平台篇四

售后服务,是现代汽车维修企业服务的重要组成部分。做好售后服务,不仅关系到本公司产品的质量、完整性,更关系到客户能否得到真正的、完全的满意。为此,制定本制度。

(一)售后服务工作由业务部负责完成。

(二)售后服务工作的内容。

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。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。

3、与客户进行电话、信函联系,开展跟踪服务

业务人员通过电话联系,让客户得到以下服务:

- (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

售后服务管理制度

(三) 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”。

业务接待工作制度

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）。

（一）业务接待工作程序

- 1、业务厅接待前来公司送修的客户。
- 2、受理业务：询问客户来意与要求；技术诊断；报价，决定是否进厂，或预约维修或诊断报价；送客户离厂。
- 3、将接修车清洗送入车间，办理交车手续。
- 4、维修期间，维修增项意见征询与处理：征询客户意见、与车间交换工作意见。
- 5、将竣工车从车间接出：检查车辆外观技术状况及有关随车物品。
- 6、通知客户接车，准备客户接车资料。
- 7、业务厅接待前来公司取车的客户，引导客户视检竣工车，汇报情况，办理结算手续、恭送客户离厂。
- 8、对客户跟踪服务。

（二）业务接待工作内容规定

1、业务厅接待前来公司送修或咨询业务的客户

工作内容：（1）见到客户驾车驶进公司大门，立即起身，带上工作用具（笔与接修单）走到客户车辆驾驶室边门一侧向客户致意（微笑点头）：当客户走出车门或放下车窗后，应先主动向客户问好，表示欢迎（一般讲“欢迎光临！”）。同时作简短自我介绍。（2）如客户车辆未停在本公司规定的接待车位，应

礼貌引导客户把车停放到位。(3)简短问明来意，如属简单咨询，可当场答复，然后礼貌地送客户出门并致意(一般讲“请走好”、“欢迎再来”)‘如属需诊断、报价或进厂维修的应征得客户同意后进接待厅从空商洽;或让客户先到接待厅休息，我方工作人员检测诊断后，再与客户商洽。情况简单的或客户要求当场真写维修单或预约单的，应按客户要求办理手续。(4)如属新客户、应主动向其简单介绍我公司维修服务的内容和程序。(5)如属维修预约、应尽快问明情况与要求，填写“维修单预约单”，并呈交客户;同时礼貌告之客户：请记住预约时间。

工作要求：接待人员要文明礼貌，仪表大方整洁、主动热情，要让客户有“宾至如归”的第一印象。客户在客厅坐下等候时，应主动倒茶，并示意“请用茶”，以表示我待客礼貌诚忱。

2、业务答询与诊断

工作内容：在客户提出维修养护方面诉求时，我方接待人员应细心专注聆听，然后以专业人员的态度通俗的语言回答客户的问题。在客户车辆需作技术诊断才能作维修决定时，应先征得客房同意，然后我方人员开始技术诊断。接待人员对技术问题有疑难时，应立即通知技术部专职技术员迅速到接待车位予以协助，以尽快完成技术诊断。技术诊断完成后应立即打印或填写诊断书，应明确车辆故障或问题所在然后把诊断情况和维修建议告诉客户，同时，把检测诊断单呈交客户，让客户进一步了解自己的车况。

工作要求：在这一环节，我方接待人员要态度认真细致，善于倾听，善于专业引导：在检测诊断时，动作要熟练，诊断要明确，要显示我公司技术上的优越性、权威性。

3、业务洽谈

工作内容：(1)与客房商定或提出维修项目，确定维修内容，收费定价、交车时间，确定客户有无其它要求，将以上内容一一填入“进厂维修单”、请客户过目并决定是否进厂。(2)客户审阅“进厂维修单”后，同意进厂维修的，应礼貌地请其在客户签字栏签字确认；如不同意或预约进厂维修的，接待人员应主动告诉并引导客户到收银处办理出厂手续——领“出厂通知单”，如有我方诊断或估价的，还应通知客户交纳诊断费或估价费；办完手续后应礼貌送客户出厂，并致意“请走好，欢迎再来”。

工作要求：与客户洽谈时，要诚恳、自信、为客户着想，不卑不亢、宽容、灵活、要坚持“顾客总是对的”的观念。对不在厂维修的客户，不能表示不满，要保持一贯的友好态度。

4、业务洽谈中的维修估价

工作内容：与客户确定维修估价时，一般采用“系统估价”即按排除故障所涉及的系统进行维修收费；对一时难以找准故障所涉及系统的，也可以采用“现象估价”，即按排除故障现象为目标进行维修收费，这种方式风险大，我方人员定价时应考虑风险价值。针对维修内容技术含量不高，或市场有相应行价的、或客户指定维修的，可以用“项目定价”，即按实际维修工作量收费，这种方式有时并不能保证质量，应事先向客户作必要的说明。维修估价洽谈中，应明确维修配件是由我方还是由客方供应，用正厂件还是副厂件；并应向客户说明：凡客户自购配件，或坚持要求关键部位用副厂件的，我方应表示在技术质量不作担保，并在“进厂维修单”上说明。

工作要求：这一环节中，我业务接待人应以专业人员的姿态与客户洽谈，语气要沉稳平和，灵活选用不同方式的估价，要让客户对我公司有信任感。应尽可能说明本公司价格合理性。

5、业务洽谈中的承诺维修质量与交车时间

工作内容：业务洽谈中，要向客户明确承诺质量保证，应向客户介绍我公司承诺质量保证的具体规定。要在掌握公司现时生产情况下承诺交车时间，并留有一定的余地。特别要考虑汽车配件供应的情况。

工作要求：要有信心，同时要严肃，特别要注意公司的实际生产能力，不可有失信于用户的心态与行为。

6、办理交车手续

工作内容：客户在签订维修合同(即维修单)后，接待人员应尽快与客户办理交车手续；接收客户随车证件(特别是二保、年审车)并审验其证件有效性、完整性、完好性，如有差异应当时与客户说明，并作相应处理，请客户签字确认差异。接收送修车时，应对所接车的外观、内饰表层、仪表座椅等作一次视检，以确认有无异常、如有异常，应在“进厂维修单”上注明；对随车的工具和物品应清点登记，并请客户在“随车物品清单”上签字(详见“随车物品清单”)，同时把工具与物品装入为该车用户专门提供的存物箱内。接车时，对车钥匙(总开关钥匙)要登记、编号并放在统一规定的车钥匙柜内。对当时油表、里程表标示的数字登记入表。如即时送车于车间修理的，车交入车间时，车间接车人要办理接车签字手续。

工作要求：视检、查点、登记要仔细，不可忘记礼貌地请客户在进厂维修单上签名。

7、礼貌送客户

工作内容：客户办完一切送修手续后，接待员应礼貌告知客户手续全部办完，礼貌暗示可以离去。如客户离去，接待员应起身致意送客，或送客户至业务厅门口，致意：“请走好，

恕不远送”。

工作要求：热情主动、亲切友好、注意不可虎头蛇尾。

8、为送修车办理进车间手续

工作内容：(1)客户离去后，迅速清理“进厂维修单”，(这时通过电脑，一些车辆统计报表也同时登记)，如属单组作业的，直接由业务部填列承修作业组；如属多组作业的，应将“进厂维修单”交车间主管处理。(2)由业务接待员通知清洗车辆，然后将送修车送入车间，交车间主管或调度，并同时交随车的“进厂维修单”，并请接车人在“进厂维修单”指定栏签名、并写明接车时间，时间要精确到十分钟。

工作要求：认真对待、不可忽视工作细节，更不可省略应办手续。洗车工作人员洗完车后，应立即将该车交业务员处理。

9、追加维修项目处理

工作内容：业务部接到车间关于追加维修项目的信息后，应立即与客户进行电话联系，征求对方对增项维修的意见。同时，应告之客户由增项引起的工期延期。得到客户明确答复后，立即转达到车间。如客户不同意追加维修项目，业务接待员即可口头通知车间并记录通知时间和车间受话人；如同意追加，即开具“进厂维修单”填列追加维修项目内容，立即交车间主管或调度，并记录交单时间。

工作要求：咨询客户时，要礼貌，说明追加项目时，要从技术上作好解释工作，事关安全时要特别强调利害关系；要冷静对待此时客户的抱怨，不可强求客户，应当尊重客户选择。

10、查询工作进度

工作内容：业务部根据生产进展定时向车间询问维修任务完

成情况，询问时间一般定在维修预计工期进行到70%至80%的时候。询问完工时间、维修有无异常。如有异常应立即采取应急措施，尽可能不拖延工期。

工作要求：要准时询问，以免影响准时交车。

11、通知客户接车

工作内容：(1)作好相应交车准备：车间交出竣工验收车辆后，业务人员要对车做最后一次清理；清洗、清理车厢内部，查看外观是否正常，清点随车工作和物品，并放入车上。结算员应将该车全部单据汇总核算，此前要通知、收缴车间与配件部有关单据。(2)通知客户接车：一切准备工作之后，即提前一小时(工期在两天之内)，或提前四小时(工期在两天以上包括两天)通知客户准时来接车，并致意：“谢谢合作!”；如不能按期交车，也要按上述时间或更早些时间通知客户，说明延误原因，争取客户谅解，并表示道歉。

售后安装接单平台篇五

5月20日，我有幸参加了在进修学校举办的小学教师课件制作培训，培训的内容是用powpoint及flash制作课件，指教老师都是丰城课件制作的行家里手，当能也有我们实验小学的陈涛老师，他们的课讲得可真不错，陈老师powpoint面面俱到，而二小的熊老师在flash制作方面也有独特见解。这五天的培训让我受益良多。

陈老师的课让我重新认识了powpoint□以前总觉得，它好象一张纸，只能写写字，放放图片，经老师一讲，才知道它的强大功能，它有强大的文字处理功能，强大图片编辑功能，强大的语音图象功能；它就像一位深邃的老者，身藏这许多的秘密。等待我们不断的挖掘。

熊老师的课让我耳目一新□flash这个动画软件居然还有图形编

辑功能。熊老师用熟练的手法给我们创建了一个个实例，让我看到flash无可替代的动画效果，flash制作用于课件制作的可行性。

当能，除了了解这两个软件，这次培训还丰富了我对课件的鉴赏能力，课件不仅仅是一种辅助工具，它还将成为一种时尚和一件艺术珍品。

在当前多媒体时代，课件已步入课堂前端，它改变了传统学习的模式，教师与学生有了更深刻更具体的交流。在这里语言会形成文字，文字会变幻成绚丽的图片，图片又能传递曼妙音乐。师生可以在知识的海洋中尽情地遨游，在梦想的世界中自由驰骋，在幸福的时光中感受喜庆，在荒凉的沙漠中感受孤寂。

课件改变课堂，课件也必将改变我们的心灵。

售后安装接单平台篇六

售后服务工作心得体会要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的售后服务工作心得体会样本能让你事半功倍，下面分享【售后服务工作心得体会精选3篇】，供你选择借鉴。

很荣幸的参加了公司举办的售后服务部工程师季度培训。这次培训课件内容很丰富精彩，而且授课讲师严谨、仔细的态度，让我们都从中学习到了不少东西。

这次虽然培训时间很短，但是各部门的讲课都是精中之精的课件，重点清晰、层次分明。通过这次培训，我了解到我们公司各个部门对售后服务都十分支持，而且公司对我们这些一线员工都格外关心，这一切让我们内心感到很温暖。

作为普鲁士特的一员，我更加明白到，要尽自身的努力，做

好现在工作中的每一件事。公司就是我们的家，我们只有共同努力，把我们这个大家庭经营得一天比一天好，这样我们的明天才会更加美好。

陈总经常告诉我们，做一件事情要持之以恒，要先付出才能得到自己想要的东西。陈总的这一席话，我记忆犹新，这将成为我以后的人生竖立了一盏航标灯；他还鼓励我们，要多利用业余时间去学习技能知识，这些都是对我们以后的生活有很大帮助的，我们不知道学习的知识什么时候可以派的上用场，但是我们要为每一次机遇做好充分的准备。

作为一名空压机维护人员，我以后一定要加强自身的技能培养，不断的提高自己的技能。通过这次培训我认识到了自己需要去学习的东西，明白到我的学习、工作、努力方向，今后我会养成学习的好习惯，这样每天都可以进步一点点。

几天的学习，时间过得很快，我们不同片区的朋友们，从不认识到熟悉，也是一个很大收获，培训给我们创造了一个结识同事的平台，以后大家在工作中遇到问题，都可以互相探讨交流，以便增强技能。希望公司以后能多举办这种培训，这对我们员工来说就是我们的加油站，通过学习以后能更好的为客户提供优质的服务，把我们空压机维护事业做的更大更强。

相信公司的明天更加美好！

前段时间工作中不尽如人意，经过一段时间的反省，在此既对自身前段时间的工作进行批评，也是反省，总结如何做好自己的本职工作，亡羊补牢争取在日后的工作中能有好的表现。 以下是鄙人工作中总结的拙见，这里总结出来希望能对日后工作有所帮助。

第一、树立全局观念，做好本职工作

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，现场技术服务也不例外。我认为售后服务工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化。”最大限度的保护客户的利益，是提高我们公司产品的核心竞争力的一个重要组成部分。做好售后服务工作，同时也是对公司产品的宣传，以及对公司产品性能的情报收集，以便作出及时改进，使产品更好的满足现场的使用要求。

第二、善于沟通交流，强于协助协调

现场技术服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。在日常的工作中做做到较好跟客户的沟通，做到令客户满意就是对公司品牌形象的有力宣传。

第三、精于专业技能，勤于现场观察

随着电子行业的不断发展，竞争不断强化，如何做好电脑售后服务，也是加强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个技术服务人员，要在现场勤于观察、独立思考、多与同事交流，努力不断提高自己的业务水平。每次优秀的售后服务，代表了客户对本公司产品进一步的信任。

第四、技术知识水平与实际操作熟练

在过去的工作中得到了一些体会，工作时候心态非常的重要，投入工作要有激情，时刻保持阳光的笑容，这样可以拉近人与人之间的距离，便于与客户的沟通。尤其是对售后服务类的工作，积极的思想和平和的心态是非常重要的，是促进工作进步、顺利的必要条件，在售后工作中要有好的方法技术与判断力才能使工作顺利。

在电器行业竞争日益激烈的今天，售后服务对于企业来说是一个战略性课题，有效处理售后服务是所有企业必须关心的问题，有时甚至生死攸关。而现在有的企业只注重产品的市场份额、市场策略、产品推广手法却往往忽略了市场的售后服务，最终的结果可想而知。这里，我想要强调的是企业的售后服务与市场营销同样重要！

首先服务要热情、快捷、专业。“热情”就是要态度好，要感谢客户提出的一切意见和问题，不可不耐烦或焦躁，要带着微笑面对客户的不满和抱怨，使客户不满情绪在服务过程中得以释放，获取心理上的满足。也就是要将客户的事情当作自己的事情来看待和处理，急客户之所急，让客户从精神上体会到做“上帝”的感觉。当然，对于无理取闹、故意滋事的客户，也应区别对待，有礼貌的坚决回绝。“快捷”就是对客户的疑惑和问题，反应迅速、调查处理及时，力争第一时间使问题圆满解决。不因故推脱搪塞，增加客户的烦恼和不满。因为光态度好，如果杳无音讯，久拖不决，客户同样会不满意。“专业”就是售后服务人员要内行，要对产品和服务内容非常熟悉和了解，对所发生问题能很快找到原因，短时间内恢复使用；对客户的疑问和求助，用浅显易懂的语言给予专业的指导和帮助。注意不可用过多的专业词汇及原理，使客户更加不明白，不知所措。

其次不要推诿，不要和客户正面冲突，不要忽视客户的抱怨。“不要推诿”是指不要以各种借口故意拖延问题的处理，从而增加客户处理问题的困难，最终使客户知难而退，自认倒霉，事件不了了之。这在当今服务过程中较为普遍，也大都收到了较好地短期成效。但也严重伤害了客户的感情，降低了客户的满意度，极易造成客户流失。当然，一些不能很快明晰责任，客户又坚持其错误看法的情况，有时也需要采用冷处理的方法，即通过一定时间的缓冲，使客户认识到其自身问题，最终使问题在双方都能接受的情况下圆满解决。但要注重方式和火候，避免矛盾激化。“不要和客户正面冲突”。

服务过程中有时会出现售后人员自视专家，听不进客户意见和解释，甚至指责客户的问题，使客户难堪。最终赢了口舌，丢了客户。更为甚者，为了眼前短利，胡搅蛮缠，拒不承认自身问题，致使矛盾激化，很可能造成恶意投诉或为恶意投诉打下伏笔。“不要忽视客户抱怨”。客户抱怨往往反映平时“看不到，听不着，想不全”的侧面问题，是对产品或服务不满的一种暗示。如果不能及时应对和反应，很易发展成市场风险，导致客户流失，企业市场竞争力下降。

说到这里，就不得不提一提咱们公司的售后服务，相对于一些小公司，我们公司的售后服务可以说还是完备的，健全的，但还是存在这样那样的问题，客户还有这样那样的抱怨，这说明我们还有提升空间，还有挖掘潜能！

客户的抱怨是对我们工作的鞭策，客户的问题是对我们工作的检验！希望各位同事正视售后服务问题，有则改之，无则加冕，争取通过售后服务把我们的市场做的更好、做的更大！

售后安装接单平台篇七

在电器行业竞争日益激烈的今天，售后服务对于企业来说是一个战略性课题，有效处理售后服务是所有企业必须关心的问题，有时甚至生死攸关。而现在有的企业只注重产品的市场份额、市场策略、产品推广手法却往往忽略了市场的售后服务，最终的结果可想而知。这里，我想要强调的是企业的售后服务与市场营销同样重要！

那到底怎样才能做好售后服务？什么样的售后服务才是的哪？笔者认为：

首先服务要热情、快捷、专业。“热情”就是要态度好，要感谢客户提出的一切意见和问题，不可不耐烦或焦躁，要带着微笑面对客户的不满和抱怨，使客户不满情绪在服务过程中得以释放，获取心理上的满足。也就是要将客户的事情当

作自己的事情来看待和处理，急客户之所急，让客户从精神上体会到做“上帝”的感觉。当然，对于无理取闹、故意滋事的客户，也应区别对待，有礼貌的坚决回绝。“快捷”就是对客户的疑惑和问题，反应迅速、调查处理及时，力争第一时间使问题圆满解决。不因故推脱搪塞，增加客户的烦恼和不满。因为光态度好，如果杳无音讯，久拖不决，客户同样会不满意。“专业”就是售后服务人员要内行，要对产品和服务内容非常熟悉和了解，对所发生问题能很快找到原因，短时间内恢复使用；对客户的疑问和求助，用浅显易懂的语言给予专业的指导和帮助。注意不可用过多的专业词汇及原理，使客户更加不明白，不知所措。

其次不要推诿，不要和客户正面冲突，不要忽视客户的抱怨。“不要推诿”是指不要以各种借口故意拖延问题的处理，从而增加客户处理问题的困难，最终使客户知难而退，自认倒霉，事件不了了之。这在当今服务过程中较为普遍，也大都收到了较好地短期成效。但也严重伤害了客户的感情，降低了客户的满意度，极易造成客户流失。当然，一些不能很快明晰责任，客户又坚持其错误看法的情况，有时也需要采用冷处理的方法，即通过一定时间的缓冲，使客户认识到其自身问题，最终使问题在双方都能接受的情况下圆满解决。但要注重方式和火候，避免矛盾激化。“不要和客户正面冲突”。

服务过程中有时会出现售后人员自视专家，听不进客户意见和解释，甚至指责客户的问题，使客户难堪。最终赢了口舌，丢了客户。更为甚者，为了眼前短利，胡搅蛮缠，拒不承认自身问题，致使矛盾激化，很可能造成恶意投诉或为恶意投诉打下伏笔。“不要忽视客户抱怨”。客户抱怨往往反映平时“看不到，听不着，想不全”的侧面问题，是对产品或服务不满的一种暗示。如果不能及时应对和反应，很易发展成市场风险，导致客户流失，企业市场竞争力下降。

说到这里，就不得不提一提咱们公司的售后服务，相对于一

些小公司，我们公司的售后服务可以说还是完备的，健全的，但还是存在这样那样的问题，客户还有这样那样的抱怨，这说明我们还有提升空间，还有挖掘潜能！

客户的抱怨是对我们工作的鞭策，客户的问题是对我们工作的检验！希望各位同事正视售后服务问题，有则改之，无则加冕，争取通过售后服务把我们的市场做的更好、做的更大！

售后安装接单平台篇八

下面就由小编来为大家带来安装工程售后服务承诺书，希望这些信息能够帮助到大家！

致□XXXXXXXXXX

1、我公司生产制作的xxx质保一年□xxxx质保三年不褪色□xxx质保四年不变形。（不可抗力因素除外）。接到报修电话，半小时做出技术服务响应，一小时内抵达现场解决相关技术问题。

2、按国家有关法律规定产品实行三包。

我公司针对xxxx项目售后服务小组，组长由xxxx公司项目经理现场培训人员，使其熟练掌握灯箱维护原理，并能解决常见问题xxx担任，坚决执行“昼夜24小时不间断服务，365天无假日工作”的服务方针。针对xxx项目在售后服务期间的问题给予及时解决。

3、“质保期”期间由xxx项目售后服务小组负责安排维修小组对我公司制作安装的xxx进行跟踪服务，对现场走访时出现的问题及时解决，当时不能解决的，报公司，公司1小时派人员到现场解决，一年现场走访2次。

4、 质保期后我公司会继续保持与用户联系,随时了解我公司工程产品的售后信息,以便及时采取纠正预防措施,并派专人进行定期检查,使用户放心使用我公司产品。

5、 质保期满后可持续签维护协议,且只收取产品成本费用。在接到报修电话后半小时内响应,给出相应解决方案。一小时内有专业人员带专业工具赶到现场解决故障。

6、 售后服务期中将有调查问卷给予客户,希望甲方提出意见,帮助我公司不断成长。

24小时服务电话☐XXXX XXXX

售后服务电话☐XXXX

承诺人:

XXXXXX

日期☐20xx年xx月xx日 (加盖公章)

一、售前服务

价廉的产品并提供决策素材料。

择满意的产品制造商。即使由于其它各方面因素,没有选择我厂的产品,我厂也愿意就此项目为贵公司提供技术咨询,以便贵公司采购到技术先进、价格合理、性能可靠的产品。

二、售中服务

1、我厂在技术设计中,优化设计,精益求精,与设计院、贵公司密切合作,保证设计工作的顺利开展,并积极听取现场操作员的要求,完善设计,若设计院有更改需要,使用单位

有特殊需要，我厂将全力满足其要求，并想尽办法，与各方面协调好合作关系。

2、选择国内最好的配套件制造厂商家，既满足性能要求，又便于以后的维修、配件供应。

所有工作能够有条不紊地开展。

三、售后服务

1、产品发到用户，我厂派专人与贵公司有关人员共同开箱清点。

2、在设备进行安装调试期间，我厂派现场工作经验丰富的高级工程师亲临现场免费指导安装调试，保证产品正常顺利运行。

术支持。在贵单位使用吊车期间，提供24小时的维修，以保证用户使用要求。

4、供应备件及时、确保用户满意

(1) 及时反映用户需求；

(2) 提供质优价廉的产品，确保按期交货；

(3) 严格控制产品质量；

(4) 妥当包装以防遗漏损坏。

致XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

6、现场响应：

6.4对于涉及安全的质量问题，按照《建筑工程质量管理条例》

的规定，做到立即报告，及时采取防范措施。

8、如招标方有产品升级、更新、换代、维修等需求时，我方承诺以优惠价格提供售后服务。

以上是我方对该工程的售后服务承诺，若我方达不到甲方要求及我方承诺标准，在售后服务中给招标方造成巨额损失，我方甘愿受法律法规处罚；承担由此造成的责任，并赔偿由此造成的一切经济损失。

承诺单位□XXXXXX公司

授权代表：

年 月 日