

2023年汽车衡维修培训资料 物业维修工 工作计划(优质9篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。相信许多人会觉得范文很难写？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

汽车衡维修培训资料篇一

客户服务部：

- 1、整理业户拖欠管理费的准确数据，本周四组织六月份第二次铜鼓银行划扣管理费。
- 2、全面检查电梯桥厢操作键上方是否张贴电梯安全使用管理规定，如有脱落，及时张贴。
- 3、组织部门员工认真学习“微笑在z□服务显新貌”的文明礼貌月的活动内容，阻止部门员工进行服务礼仪方面知识的培训。
- 4、尽快整理尚未收楼而发生水费金额单元的准确数据，及时办理报销手续。
- 5、加强园区楼层与空置房的巡查，及时发现问题，及时解决问题。
- 6、整理一份装修业主缴纳装修淤泥清运费的准确房号，向保安部与环境卫生各移交一份，同时加强装修单元淤泥清运情况的监控。

工程维护部：

- 1、联系电梯公司及时修复明朗轩的客梯，恢复该客梯的正常

安全运行。

- 2、全面检查园区水景设备的的使用情况。
- 3、全面检查楼宇大堂闭门器与门襟系统的的使用情况。
- 4、继续联系集团公司采购部购买闭门器，并组织安装载2、3号岗。
- 5、采用消防水管压的方式，检查园区2楼雨水管是否处在反灌的现象，如有出现，即时整改。
- 6、联系疏通公司，全面检查园区化粪池的使用情况，防止溢气，出现反灌的现象。

保安部：

- 1、组织队员服务礼仪的培训，特别是对新来队员讲解值班相关注意事项。
- 2、要求保安监控中心的值班人员提高警惕性，利用园区的监控系统加强园区的治安防范工作，发现问题及时通知相关部门及时处理，避免事态的进一步扩大。
- 3、1、2、3号岗无人进出时，一定要保证门襟出狱关闭状态。发挥园区智能门襟系统的安全防范作用。杜绝无关人员随意进出园区。
- 4、一定要坚持一周三练，特别是近段时间新入职的保安员较多，值班站岗的动作不规范，必须通过日常训练来提高。
- 5、为了保证园区突发事件时有足够的人员应付处理，要求早班的队员，下班后不能离开园区，特殊情况经保安队长同意方可离开。

环境卫生部：

- 1、组织保洁员、绿化工全面冲洗宿舍周围的地面与打扫清理摩托车、电单车临时停放点的卫生。
- 2、加强园区路面的日常保洁工作。
- 3、根据园区灌木的生长情况组织适当的修剪。
- 4、做好园区中心花园的保养工作，保持园区适当的储水量，增添园区的景观。
- 5、有计划的安排检查疏通园区的排水系统，确保园区排水系统排水顺畅。

经营拓展部：

- 1、联系厂家，检修、校正桌球球台。

行政管理部：

- 1、继续做好“微笑在z□服务显新貌”文明礼貌服务月的，抽查、监督工作。
- 2、组织新员工学习员工手册，熟悉公司情况，遵守公司的各项管理规章制度。
- 3、组织各部门主管抽查空置房管理与装修巡查管理情况。
- 4、继续跟进公司资质升级、物业管理费收费标准许可证的办理。
- 5、加强办公环境的管理，要求各部门、各员工规范摆放办公用品，文明办公。

汽车衡维修培训资料篇二

20xx年已经过去，凭借这一年的蓄势，我们**汽修厂已步入了发展的快车道，一个具有朝气、活力的汽车修理厂以崭新姿态展现在客户面前，这不仅仅是市场竞争的外在要求，更是企业自身发展壮大的内在要求。由于车辆升级更新的日新月异，导致车辆生产技术的不断改良，汽车配件所赚取的利润也日趋微薄。根据现有的汽修行业的现状，只有实施有效的管理，运用经济效益最佳的管理方法，使汽修厂所有的资源获得合理的调配与运用，才能达到降低成本创造利润的目的。为了完成汽修厂20xx年的总体经营管理目标，根据公司实际情况，特制订20xx工作计划如下。

根据20xx年度工作情况与存在不足，结合目前公司发展状况和今后趋势，我们20xx年的重点工作如下：

- 1、塑造良好客户关系，努力开发稳定客户。
- 2、调整员工岗位结构，完善员工激励制度。
- 3、落实质量技术工作，做好微笑客服工作。

客户是汽修厂赖以生存的基础，是我们工作的最终评判者，客户关系的好坏与企业的生存密切相关。作为服务行业来说，提供优质服务，让客户满意是建立良好客户关系的重要前提。在20xx年里，我们要利用新厂房、新设备及汽车维修技术优势，科学调整好员工岗位，在保证安全的前提下进一步提高修车服务质量和良好维修服务态度。要求各部门员工要加强业务学习，把学业务与交流技能相结合，开拓视野，丰富知识，全面提升整体素质、管理水平；建立办事高效，运作协调，行为规范的管理机制，开拓新业务，再上新水平，努力开创各项工作的新局面。

在工作的每一个环节，我们始终坚持“安全第一”的工作原则，树立安全就是效益的观念，下大气力排除厂内安全管理的隐患。20xx年修理厂的安全管理工作形势不错，我们对20xx年的安全任务非常明确：我们要脚踏实地，从发展的高度出发，从一切为了客户的服务宗旨上出发，明确目标，突出重点，扎实工作，建立一套责任清楚、奖惩合理的管理制度。明确每一个岗位的责任，制定相应的奖罚标准。根据个人的工作能力、工作态度、工作成绩真正拉开收入档次，激励每一位职工以更大的热情、更大的干劲、更精的技术投入工作，共同努力开创新局面，创造美好的明天。具体措施如下：

- 1、严格管理生产制度，全力完成安全生产计划。
- 2、严格执行维修配件质量制度、领料制度。
- 3、严抓安全生产管理，定期开展安全自查，落实隐患整改责任及措施。
- 4、加强机具设备维护，强化在职员工培训，提高维修作业效率、车辆维修质量。
- 5、加强防范生产用电、防火、防盗、消防设施建设。

汽车维修保养工作是客户关注的焦点，是评价一个维修企业水平的重要指标，如果质量上出现了问题，我们无法向客户交待，无法向主管部门交待，也无法和我们自己交待。对此，我们的态度是十分明确的，不论哪个维修班组，只要在质量上出现问题，我们就要严肃追究责任，绝不姑息迁就。为了继续打造“安全服务质量考核aaa级”金字招牌，在20xx年里，我们要求各修理班组及后勤保障部门都要把工作质量作为头等大事来抓，要求过程检验员、进出厂检验员加强对维修环节全过程的管理，确保工作质量达到要求，真正把车辆每一个维修项目做成精品项目、招牌项目。具体措施如下：

- 1、明确岗位职责，责任到人；质量管理要从源头抓起，把好人员技术关、配件入库关、设备仪器鉴定关，开展经常性的质量分析会，确立“以质量求发展”的经营理念。
- 2、严格执行有关机动车维护工艺方面的技术规范和标准，认真落实派工单制度、出厂合格证制度，做好维修记录，健全维修技术档案。
- 3、加强配件管理，健全配件采购、保管、领用制度，有入库验收单、质量抽查记录，不出现“三无”或伪劣产品。
- 4、坚持合同维修，用维修合同来规范和约束承托修双方的权利和义务，以此来明确维修质量的重要性和妥善解决一些纠纷。
- 5、实行质量保证期制度，做好质量信息反馈工作，在质保期内出现因维修质量原因造成机动车故障，按《重庆市机动车维修管理条例》规定，应当及时采取“无偿返修”等补救措施，返修率控制在5%以下。
- 6、向社会公开承诺：热情接待、优质服务、诚信为本、收费合理、杜绝假冒活动。

以上20xx年的工作安排如有不妥之处，敬请领导批评指正。

汽车衡维修培训资料篇三

保证设备安全、稳定、长期、满载、优良运行状态，确保设备满足检测的要求。二、范围

适用于公司对所有设备进行维护保养工作要求及管理。三、职责

- 1、设备管理是设备维护保养的管理部门。负责公司所有检测

设施、设备的管理。2、设备管理根据公司检测设施、设备的实际情况，负责建立管理档案，制订《设备维护和保养记录》，对设施、设备实施全过程的管理。

3、设备管理负责所有的设施、设备进行维修、保养及运行操作记录管理。四、工作程序

按照保养作业性质可分为：清洁，检查，紧固，润滑，调整，检验。检验由

本公司专职检验人员负责进行。

1)清洁、检查、紧固、调整、润滑、电气作业由设备操作及维修工人执行。五、保养制度

本公司的设备保养制度是以预防为主，定运行工时进行保养的原则，分为例行保养，一级保养，二级保养，三级保养，季节性保养。

发现和消除故障隐患，防止设备早期损坏，达到设备维持正常运行的目的。

1、设备的例行保养

公司检测设备的例行保养是各级保养的基础，直接关系到运行安全，能源的消耗，机件的使用寿命。例行保养作业由设备操作人负责执行，其作业中心内容以清洁、补给、安全、检视为主，坚持开工之前、运行中、收工后的三检制度。检查操纵机构、运行机件、安全保护装置的可靠性，维护整机和各总成部位的清洁，润滑必须润滑到位，紧固松动件等。

2、设备启动前的工作项目。

1)清洁检测设备，清除与生产无关的杂物，更换或清洗过滤

网。

2)检查各指示仪器，仪表，操作按钮和手柄以及紧急停止按钮是否正常。

下一页更多精彩“设备维修新年工作计划”

汽车衡维修培训资料篇四

（一）加强安全第一、预防为主、综合治理十二字方针的安全意识教育。安全意识教育就是通过对员工作深入细致的思想工作，帮助员工端正思想，提高他们对安全生产的重要性的认识。在提高思想意识的基础上，才能正确理解并积极贯彻执行相关的安全生产规章制度，加强自身的保护意识，不违章操作，不违反劳动纪律，做到三不伤害：不伤害自己、不伤害他人、不被他人伤害。

（二）将安全教育贯穿于生产的全过程中，加强全员参与的积极性和安全教育的长期性。做到全员、全面、全过程的安全教育。因为生产与安全是不可分割的统一体，哪里有生产，哪里就需要进行安全教育。

（三）开展多种渠道、多种形式的安全教育。安全教育形式要因地制宜，因人而异，灵活多用，尽量采用符合人的认识特点的、感兴趣的、易于接受的方式。针对我矿的具体情况，安全教育的形式主要有以下几个方面：

1. 知识培训：由矿领导、安全技术人员、聘请专家等对全矿机电员工进行知识培训。

2. 安全宣传。主要有：安全宣传横幅、标语、标志、安全宣传栏等。

3. 现场实操。主要有：安全操作方法演示、触电急救方法演

示等。

4. 专题讲课。主要有：安全知识讲座等。

（四）严格执行先培训，先取证，后上岗制度，学习内容包
括安全技术知识、设备性能、操作规程、安全制度和严禁事
项，并经考核合格后方可进入操作岗位，考核情况要记录在
案，预计14年全年机电系统所有岗位职工业务技能及安全教
育时间不少于36学时。

（一）培训人员范围：

机电系统所有岗位职工：包括机电科所有人员及各区队机电
队长、机电班长等，主要涉及井下电钳工、绞车操作工、输
送机操作工、乳化泵司机、信号工、高压配电工等。

（二）培训方式：

为真正使职工掌握知识，熟悉操作，提高技能，本计划原则
上采用授课培训教育方式。

（三）培训地点：根据实际情况临时安排。

（四）培训要求：

1. 凡参加培训学员必须遵守培训制度，按时上课，认真做好
笔记，不迟到、早退、旷课，如有特殊情况者需提前与机电
科长说明情况。

2. 学习结束时，要统一参加考试，考试合格者方可上班，每
人给予一次补考机会，补考一次还未合格者将给予一定的处
罚及停工学习，直到合格为止。

3. 如若上班时间确实繁忙时，由矿培训办批准后，可自行按
学习资料进行学习，按考试时间参加考试。

（五）奖惩办法

1. 学员必须参加理论课学习。
2. 无故旷课给予罚款20元/天，迟到、早退给予罚款10元/次，另根据实际情况对其主管队长给予一定的处罚。

总之，奖罚不是目的，学习的目的是为了更好更快的掌握基础理论技能和基础知识，提高我矿机电技术人员的技术水平和处理故障的能力。

汽车衡维修培训资料篇五

进入本厂工作至今，本人一直在__公司就职，在钳工的岗位上兢兢业业工作了一年，在这些时间里，我在公司领导、部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟、技术方面有了更进一步的提高。先将一年的工作总结如下：

1、机修钳工是利用专用工具和机械设备对生产机器进行保养维修，为企业提供设备保障的人员，其特点是心灵手巧，具有非常强的动手能力。

2、思想政治表现、品德素质修养及职业道德。

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

3、工作态度和勤奋敬业方面。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完

成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。 4、工作质量成绩、效益和贡献。

在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为公司及部门工作做出了应有的贡献。

汽车衡维修培训资料篇六

一、首先，建立好我们的组织，提高团队素质，加强管理，制定奖罚制度和激励方案，此项工作不分淡旺季节时时主抓。根据公司下达的年销任务，月销任务，进行每月、每周具体分解到每个区域和部门，并且在完成任务的基础上提高销售业绩。

三、活动落实，对于公司推出的销售活动要严格执行业务推广和品牌宣传，根据市场情况和竞争对手的销售活动灵活策划一些销售促进活动，主攻其劣势同时对代理店员进行专业知识和促销技巧的培训。

四、公司发展存在问题解决方案

1、加大铺货与铺货量，保证货源充足，拉动市场，提升销量。

2、对活动内容作到环环相扣，责权分明，责任到人。

3、选好、选对作好活动的代理

4、强化前台服务，克服死板，防止客户流失。

5、重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升

设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有工作重心向提高销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务。

(二) 齐心协力，争创优质高效服务

随着**经营部各项业务的不断发展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件。所以上半年，我们一直把提高服务水平摆在一个重要地位。

加强了客户回访维系工作，对重点客户做到每周回访，五星级客户每月回访1~3次，其余每月保持电话回访，有必要再上门回访，较好地完成了市分公司下发的回访数据。根据实际情况，我们在元宵节还为三星级以上用户发放了元宵及小礼品，通过回访工作增强了与客户的感情联络，及时宣传联通公司的各项新政策，了解客户的新需求，从而不断改进我们的服务工作。在平时的工作中耐心受理客户的查询与投诉，赢得客户的好评。我们在不断的改善服务中，树立了联通公司的新形象。

汽车衡维修培训资料篇七

为使设备经常保持良好工作状态，及时消除设备缺陷，保证检修质量，延长设备使用寿命，节约检修时间，降低检修成本，特制订本制度。

1. 设备检修分大修、中修、小修、系统（装置）停车大检修和事后维修。大修理费用由大修理基金支付；中修、小修费用由生产费用支付；系统（装置）停车大检修的费用按项目及检修分类分别支付。

2. 实行科学文明检修，认真执行检修技术规程，企业设备动力部门必须严格控制大修理基金的使用。制定合理的检修

定额，提高检修技术水平，逐步延长设备使用周期。

3. 根据检修间隔期及设备检查中发现和存在的问题编制出设备大、中、小修计划，设备检修计划与生产计划同时制定，同时下达，同时检查考核。任何检修项目都要办理检修任务书。

4. 设备检修计划由车间编制。厂（矿）设备动力组织平衡，报主管厂（矿）长批准后下达。检修计划提出时，应同时提出备品配件、材料、工器具计划。年度计划在年前4个月提出；季度计划在季前1个月提出；月计划在月前15天提出。

5. 系统（装置）停车大检修要做到：

（1）由一名副厂长全面负责大检修工作。

（2）在大检修前要成立大检修筹备领导小组，负责搞好检修项目的落实，物资准备、施工准备，劳动力的准备和开、停车置换方案的拟订等工作。

（3）组织和指挥大检修的人员要统一计划、统一指挥和统一行动。要做到“三个面向”（即面向群众、面向基层、面向生产）和“五到现场”（即思想工作到现场、生产指挥到现场、材料供应到现场、设计科研到现场、生活业务到现场）。切实抓好停车、置换、检修、试压开车“四个环节”。

（4）大检修中必须严格质量检查和检修竣工验收工作，保质、保量、按期完成检修任务，达到一次试车成功。检修完后，应进行总结评比。

（5）会同有关部门做好安全保卫工作，防止发生事故。

6. 严格认真执行设备检修计划，若确实需要调整，必须办理批准手续。设备中、小修计划调整由厂（矿）设备动力科

批准；大修计划调整，每年六月份由厂（矿）设备动力科组织进行，并报上级主管部门批准。

7. 结合设备大、中修实现技术革新的（如改革结构、使用新材料配）应由车间向厂（矿）设备动力科提出报告并附图纸说明，批准后方可执行。重大革新由厂（矿）设备动力科报上级主管部门批准。

汽车衡维修培训资料篇八

以提高服务质量为宗旨，以客户满意度为标准。

顾名思义，作为客户服务部门，我们所做的一切都是为了满足客户的需求，也就是说我们所有的工作都应以客户为中心来开展。现代企业的竞争已经由产品竞争转变为服务竞争，谁的服务更到位谁的客户就更稳定，市场也更具发展潜力。因此，我们要树立一种大客户服务意识，并且以此来带动全部门员工，使我们的服务更具专业性、有效性、针对性与责任感，使得呼叫中心的全员服务意识得到体现。

在大客服意识指导下来看客服部的工作，可以将我们的主要工作目标分为两个阶段：短期目标和长期目标。

首先是短期目标：

- i. 巩固并维护现有客户关系。
- ii. 发现新客户(潜在客户、潜在需求)。

完成目标i可以通过以下途径：

1. 通过电话和信函与老客户沟通，收集客户的反馈信息及了解客户最新的出游动向。

2. 定期选择客户群，进行有针对性的上门回访及促销。

完成目标ii可以通过以下途径：

1. 在受理客户时记录下客户的基本资料和咨询内容，列为我们的潜在客户，在适当的时机将其发展为既有客户。

2. 在接待来访客户时详细记录来访客户的基本资料及出游动向，提供新客户来源。

20xx年客服部年度工作计划二

总结上半年的服务工作，为了更好的开展好下半年的客服工作，根据《客服工作手则》及公司相关规定，制定下半年计划如下：

以公司下发的《****文件》为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“客户满意度为标准”。

1、搞好员工岗前培训，端正服务态度，提高员工业务水平。主要开展普通话培训，微笑服务培训，文明用语培训。

2、深入开展客户满意度调查，通过信访、回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改，努力提高服务质量。

3、开设“党员先锋模范岗”，发挥党员先锋模范作用，以此牵引提高服务质量。

1、全体员工必须严格按工司要求，努力学习，提高工作标准，增进业务水平，切实把下半年客服工作推进到一个新台阶。

2、每名员工要制定出自己下半年个人工作计划，工作计划标准要高，要切实可行，并认真落实。

3、其它事宜由公司另行通知。

20xx年客服部年度工作计划三

转眼间20xx年度工作即将结束，自入职保利紫晶山项目以来，在项目领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。自6月份该项目对外开放以来，我部配合营销部门相继开展了“圆明园国宝展”，“缤纷国庆嘉年华”，“2次正式对外摇号开盘”，“和乐中国，相约杨丽萍”等一系列活动，均得到了外界与准业主的一致好评与认可。

尽管部门总体工作能有条不紊的进行，也取得了一定的成绩，但仍存在不足之处：

- 1、客服人员服务水平有待加强，服务意识不是很高。
- 2、工作责任心不强，对待工作热情不是很高。
- 3、协调、处理问题不够及时、妥善。
- 4、处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。
- 5、与各部门之间的协调与联系不是很密切。

随着公司的脚步迈入新的一年，管理处总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对本年度工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，完善档案管理并将对客服工作做深、做细。我部要严格按照公司的规章、制度办事，鼓励员工提高工作热情，积极配合、协调各部门的各项工作，发挥我部在管理处中应起的作用。

1、 狠抓团队的内部建设

团队就如同一台机器，每一位客服员工就像这台机器上的螺丝钉，当这台机器运转起来的时候，任何一个环节都不可以出现问题，因此，内部建设成为关键。

如何才能加强内部建设。

升迁计划明确，让每一位客服觉得自己有所作为，有发展前途。

第二，制定良好的规章制度，完善各种纪律条例、奖惩制度，对于违背规章制度的行为应当及时制止，并依照奖惩制度根据实际情况给予一定处罚措施，避免不良风气、违规行为的滋生和蔓延。

2、 强化部门内部思想交流

因为管理处前期物业管理需要，客服人员的岗位流动性较大，每天的工作内容都不相同，在每天工作中或多或少都会有疑惑以及收获，因此制定每周一次的思想交流会，通过客服人员之间的思想交流总结以此达到触动思想、提高认识、互相帮助、加强团结、共同提高的目的。

1、 搞好礼仪培训，规范仪容仪表。

客服部不仅是整个管理处的大脑，同时也是直接面对客户的部门，客服人员的仪容仪表是否得体，礼仪礼节是否规范成为客户评价物业好坏的第一印象。有些客服在工作初始尚能注意自己的仪容仪表及礼仪礼节，但是工作一段时间后就会忽视或轻视了仪容仪表及礼仪礼节的重要性，因此，我们要加强对客服人员的仪容仪表和礼仪礼节的培训，以制定每周一次的培训计划，提高客服人员对其的重视。

2、搞好专业知识培训、提高专业技能。

客服人员中大多无物业管理的工作经验，且对物业行业本身了解不多，因此需对她们进行专业知识上的培训包括物业管理法律法规，现行的南京市物业管理条例^{□^v^}第195号令等，以此为后期管理打下良好的基础，在工作中做到有凭有据，有法可依。

3、加强对各岗位工作流程及岗位职责的培训。

岗位职责和工作流程是实施标准化管理的基本制度，因此加强对岗位职责和工作流程的培训非常重要。随着年后剩余三套别墅样板房的陆续开放，新人员的增加，以及老员工在近半年工作中或多或少出现的工作差错。我部将在明年进一步完善现有的工作流程图及岗位职责规范，总结工作经验，归纳工作中出现的问题添加进去，同时拟定培训计划，做到系统化、标准化、规范化、针对性强，以使岗位职责及工作流程深入人心。

汽车衡维修培训资料篇九

去年我的客服工作是不够好的，这一点我自己最为清楚。针对去年的客服工作，我将用积极主动的态度来迎接客人。去年是我从事商场客服工作的第一年，我还没有能够完全从消费者的位置转移到商场客服的位置，总在对待客人的时候不怎么主动，更不用提“积极”这个词了。在去年年终总结的时候，我意识到了自己的问题，所以在今年的工作计划中，我首先要求自己的就是要用积极主动的态度来迎接客人。要么就不要做客服的工作，要么就做好客服工作，既然选择了客服这个岗位，那就要转变自己的位置来对待认真工作！

在商场做客服的时候，是要有无私的奉献精神的。这就跟求神拜佛一样，如果你只是祈求平安，说不定菩萨听见了还会赐你平安或者其他更多的东西，但如果你提着东西去向

菩萨求着求那，菩萨一看就觉得压力很大，菩萨就不会选择帮你去实现你的请求的。做客服也一样，顾客就是上帝，你只有无私的，用耐心和包容的态度去对待他们，帮助他们的时候，做客服的才会有可能有所收获。我今年就要用这样的耐心和包容继续无私的帮助客人，让他们真正感受到我对他们的好，而给我机会向他们推销产品。

去年我还有一个事情也做的不够好，归根结底还是因为我位置没有转换过来。去年和我不怎么积极主动地迎接客人一样，我也不怎么愿意去维系客人，时常客人买完了东西，我就懒得再去维系了，甚至于有客人找我的话，我还会不再愿意回答他们的话。在今年我要改变这一点，要用友善和平的态度去维系在我手里买过东西的客人，让他们有机会再来我这里光顾！只有对我这里有了好印象，他们才会记得我这里，才会来我这里买我的东西的！