# 2023年货物售后服务方案 销售后勤工作计划(大全9篇)

无论是个人还是组织，都需要设定明确的目标，并制定相应的方案来实现这些目标。写方案的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编精心整理的方案策划范文，欢迎阅读与收藏。

## 货物售后服务方案篇一

20xx年某半年，本人在公司各级领导的正确领导下，在同事们的团结合作和关心帮助下，较好地完成了上半年的各项工作任务，在业务素质和思想政治主面都有了更进一步的提高。现将20xx年的各项工作总结如下，敬请各位领导提出宝贵的意见。

半年来，本人认真遵守劳动纪律，按时出勤，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，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心。积极主动学习专业知识，工作态度端正，认真负责地对待每一项工作。

我的工作岗位是销售内勤和仓管。主要负责统计公司线缆的发运数、上货数。另外就是将每天发货的数量报给客户，核对客户收货情况与数量，整理现款现货的客户开出收据，统计每天入库和出库的数量。

我本着“把工作做的更好”的目标，工作上发扬开拓创新精神，扎扎实实干好本职工作，圆满地完成了半年的各项任务：

1、统计情况：能及时做到电话跟踪客户收货情况与数量核对，做到发运数与收货数统计准确。

2、收货情况：原材料厂家报的收货数量，跟我接收的数量要核对准确。如有多或是少的情况，要及时汇报给采购部。

3、仓管报表：做好每天出库、入库的台账数据，就能做到周报表和月报表的数量基本准确。

总结半年的来的工作，虽然取得了一定的成绩，自身也有了很大的进步，但是还存在着以下不足。

一是有时工作的质量和标准与领导的要求还有一定差距。一方面，由于个人能力素质不够高，成品仓库和原材料仓库收发数有时统计存在一定的差错;另一方面，就是有的时候工作量多，时间比较紧，工作效率不高。

二是有时工作敏感性还不是很强，对领导交办的事不够敏感，有时工作没有提前完成，上报情况不够及时。

上半年我将进一步发扬优点，改进不足，拓展思路，求真务实，全力做好本职工作。打算从以下几个方面开展工作：

一是加强工作统筹，根据公司领导的年度工作要求，对上半年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

二是加强工作培养。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

## 货物售后服务方案篇二

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。

在新的一年里，作为公司的售后部门，我们要以新的姿态面

对工作。一般来说，存在以下问题:

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续应用和分配。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。

## 货物售后服务方案篇三

在成功的销售出去了自己的产品后，为让客户用的满意，用的放心且会转介绍更多的客户给你，那下面最重要的就是售后服务了。做好售后服务，让客户对你更有信心，这才是最成功的销售。怎样才能将售后工作做好，那必须有详细的售后服务年度工作计划。

__年3月6日下午，__“_年售后质量报告暨20__年工作计划”会议在集团三楼报告厅隆重召开，制造公司320余名干部员工参加了会议。会议由制造公司副总莫长山主持。

在会上，技术工艺部范强就_年售后反馈的质量问题，尤其是出口机组的质量问题以图片的形式进行了汇编，并向大会作了通报，让全体员工能够更加清晰地感受和了解销往国外的机组所发生的质量问题，以便在今后的生产中加以避免和改进。

陈总在制造公司__年的工作规划中，首先对_年的工作进行了简单的总结，一方面肯定了_年取得的成绩，同时也指出了工作中存在的不足。同时，围绕吴总“提高质量、降低成本”的目标，明确__年制造公司要重点做好的两项工作，一是从细处着手，采取综合措施，进一步提升产品质量。二是全方位开展降耗活动，降低产品制造成本，特别是要作好板材、铜管、铝箔、制冷剂、气体、电线等物资的控制。

质量是企业生存之本，为使__年产品质量再上新高，陈总要求作好如下工作：

二是进一步完善和细化工艺，更好的保证产品质量；

三是车间严格首件检验和“三检”制度，严把制造过程质量关；

四是持续进行员工培训，不断提高其技能，以技能保证产品质量。

对出问题和易出问题的环节进行重点培训；新员工和老员工培训要有区别；出问题点与不出问题点培训有区别；特殊工种、关键工种与一般工种培训有区别；五是细化质量责任制，加大考核力度，根除因责任心不强导致的质量问题；六是严格按体系文件要求执行，确保体系有效运行；七是学习国内外同行业企业先进产品质量管理方法，提升出口产品质量。按照自找问题，自我否定的方法，提升水平。

__年是管理提升年，为提升管理水平，陈总要求制造公司要

建立和完善以下八项工作制度：

1、车间调度会制度；

2、车间质量分析会制度；

3、车间技术准备会制度；

4、车间成本费用分析会制度；

5、管路现场评审会制度；

6、车间考评制度；

7、车间专检制度；

8、车间合理化建议奖励制度。

优秀的干部员工队伍是企业发展的重要保证。在人员培训和梯队建设方面，陈总也作了具体的安排和布署，要求各部门要发现人、培养人，用好人，做好员工的职业生涯规划。

陈总最后号召全体干部员工要养成认真负责、兢兢业业的工作态度，不论何种工作、不论事情大小，都要认真去做并且都要做好、做漂亮、做精致，使我们公司产品质量和基础管理在_年的基础上百尺竿头，更进一步。

最后贝莱特执行总经理康总对会议的召开给以了高度的评价，并对__年市场环境和贝莱特空调的销路作了简单的介绍，同时要求大家只有紧密团结在以吴总为核心的集团领导班子周围，按照我们制定的计划扎实开展工作，我们的目标就一定能够实现。

这次会议的召开不仅使全体干部员工明确了工作重点和方向，同时也增强了大家为实现__年公司总目标的信心和决心。

## 货物售后服务方案篇四

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□4s店售后工作计划。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”)。

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。

(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

## 货物售后服务方案篇五

工作计划网发布2019年售后年度工作计划，更多2019年售后年度工作计划相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

xx年3月6日下午□xx“06年售后质量报告暨xx年工作计划”会

议在集团三楼报告厅隆重召开，制造公司320余名干部员工参加了会议。会议由制造公司副总莫长山主持。

在会上，技术工艺部范强就06年售后反馈的质量问题，尤其是出口机组的质量问题以图片的形式进行了汇编，并向大会作了通报，让全体员工能够更加清晰地感受和了解销往国外的机组所发生的质量问题，以便在今后的生产中加以避免和改进。

陈总在制造公司xx年的工作规划中，首先对06年的工作进行了简单的'总结，一方面肯定了06年取得的成绩，同时也指出了工作中存在的不足。同时，围绕吴总“提高质量、降低成本”的目标，明确xx年制造公司要重点做好的两项工作，一是从细处着手，采取综合措施，进一步提升产品质量。二是全方位开展降耗活动，降低产品制造成本，特别是要作好板材、铜管、铝箔、制冷剂、气体、电线等物资的控制。

质量是企业生存之本，为使xx年产品质量再上新高，陈总要求作好如下工作：一是紧密跟踪售后和检验，确保产品质量问题得到有效、持续的改进，重点是老问题的跟踪和新问题的改进落实；二是进一步完善和细化工艺，更好的保证产品质量；三是车间严格首件检验和“三检”制度，严把制造过程质量关；四是持续进行员工培训，不断提高其技能，以技能保证产品质量。对出问题和易出问题的环节进行重点培训；新员工和老员工培训要有区别；出问题点与不出问题点培训有区别；特殊工种、关键工种与一般工种培训有区别；五是细化质量责任制，加大考核力度，根除因责任心不强导致的质量问题；六是严格按体系文件要求执行，确保体系有效运行；七是学习国内外同行业企业先进产品质量管理方法，提升出口产品质量。按照自找问题，自我否定的方法，提升水平。

xx年是管理提升年，为提升管理水平，陈总要求制造公司要建立和完善以下八项工作制度：1、车间调度会制度；2、车

间质量分析会制度；3、车间技术准备会制度；4、车间成本费用分析会制度；5、管路现场评审会制度；6、车间考评制度；7、车间专检制度；8、车间合理化建议奖励制度。

优秀的干部员工队伍是企业发展的重要保证。在人员培训和梯队建设方面，陈总也作了具体的安排和布署，要求各部门要发现人、培养人，用好人，做好员工的职业生涯规划。

陈总最后号召全体干部员工要养成认真负责、兢兢业业的工作态度，不论何种工作、不论事情大小，都要认真去做并且都要做好、做漂亮、做精致，使我们公司产品质量和基础管理在06年的基础上百尺竿头，更进一步。

最后贝莱特执行总经理康总对会议的召开给以了高度的评价，并对xx年市场环境和贝莱特空调的销路作了简单的介绍，同时要求大家只有紧密团结在以吴总为核心的集团领导班子周围，按照我们制定的计划扎实开展工作，我们的目标就一定能够实现。

这次会议的召开不仅使全体干部员工明确了工作重点和方向，同时也增强了大家为实现xx年公司总目标的信心和决心。

## 货物售后服务方案篇六

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。

年底一到，职场人真是既开心又烦恼，开心的是年终奖的发放，烦恼的是年终总结及未来年度计划的撰写。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：

结合20xx年售后维修总体运行情况来看，售后部基本实现了年初拟定的工作计划。客户的承认是对我们工作的鼓舞，批评和建议则是工作改进的方向。 为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短现对售后服务部工作总结如下：

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

确定并重点服务忠诚客户，随着辖区保有量的增加，将服务做细、做精，提高客户满意度，减少客户流失特别是忠诚客户的流失显得由为重要。为确保我公司更好、更快、更强的发展，现将售后维修服务部工作展开计划如下：

(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

随着车用新技术不断应用，更新换代周期缩短及客户期望值的提高，人员素质及战斗力须相应提高一个台阶，对培训工作提出了更高的要求。为此做出如下工作计划：

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!

## 货物售后服务方案篇七

计划：

（一）质量

1、做好抽查、巡检工作，发现问题及时处理；

2、做好质检、统计工作，及时分析数据；

3、做好同步与新产品的推进与质量跟踪和检测、检验；

4、做到质检及时，准确验货，以便精准出货；

5、纠正和改善分析以上问题以便提高工作效率；

（二）售后服务

1、做好客户退货笔录，精准与业务部解决退货（换货）等的问题；

2、做好客户实时联系的一些重要细节；

3、做好及时信息反馈，建立于厂部和业务部之间中纽作用；

4、积极应对各方意见并综合参考各渠道信息为服务提供完整的`体系。

建议：培训机制

1、建立专题业务知识讲座；

2、定期学习新产品的构造及一般工艺，以提高业务技能；

3、综合各部门信息进行讨论，共享问题信息；

4、业务部综合市场意见定期给各个职能部门意见，进行分析及整合信息；

5、建立系统健全的考核机制，以便均衡知识水平；

6、如个人觉得某部分知识贫乏，能调节部分时间安排学习，以增加互动性的沟通。

## 货物售后服务方案篇八

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”。

## 货物售后服务方案篇九

工作重点：

1、认真研究好公司下发商务政策，做好订货、进销存管理；

2、密切跟进厂方及公司市场推广；

3、通过实施品牌营销方案快速打开市场；

4、通过销售管理系列培训计划提升团队业务技能；

5、健全部门各项管理制度，规范部门运营平台。

工作思路:

1、展厅现场5s管理

a□展厅布置温馨化----以顾客为中心营造温馨舒适的销售环境；

b□销售工具表格化----统一印制合同、销售文件和dms系统使工作标准化、规范化□c□销售看板实时化----动态实时管理

销售团队目标达成和进度，激励销售人员开展销售竞赛。

2、展厅人员标准化管理

a□仪容仪表职业化----着装规范、微笑服务；

c□检查工作常态化----对展厅人员的仪容仪表、接待流程等标准化检查做到每日检查，每周抽查，长期坚持不懈才能督促人员的自觉意识，形成习惯。

3、销售人员管理

a□例会总结制度化----晨夕会、周会、月销售总结分析会、活动总结会；

c□业务办理规范化----报价签约流程、订单及变更流程、价格优惠申请流程、车辆交付流程、保险贷款上牌流程等标准化。

4、业务管理重点