

2023年售后工作计划发言稿 发言稿工作计划(实用5篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

售后工作计划发言稿篇一

经过班长、团支书的选举，我成为了新一届的班干部中的一员，我担任的是团支部副书记一职，工作计划发言稿。我将协助团支部书记的工作，同其他班委一起将06xx班集体建设成为一个优秀、团结、和谐而有强有力的集体。

尽管我并没有担任过团支部副书记的工作，但我有一颗热诚的心即不断学习的精神，相信有能力做好团支部副书记一职。副团支部书记的职责是在团支部书记在时，做团支书的主要参谋和助手，除了完成一般委员承担的工作外，还要对有关委员的工作进行协调与指导；书记不在时，替书记抓各方面工作，保证支部工作的正常进行。

以下是我的工作目标及计划。

工作目标：1. 协助团支部书记传达贯彻团委的指示。研究和安排支部工作。

2. 全心全意为同学们服务，使同学之间更加团结、有爱，是班集体更加优秀。

工作计划：1. 以身作则。搞好班级的思想政治工作，了解掌握班级团员的思想工作和学习情况，及时解决发现的问题。

2. 检查团支部的工作计划、决议和执行情况及出现的问题，按时向团委汇报。

3. 积极努力工作，根据支部具体情况，形成工作特色。

4. 抓好团支部自身建设，争取得到各方面的支持和帮助。

工作职责：

1. 协助团支部书记负责全班团组织日常工作，辅助监督各班委工作，发挥模范带头作用。

2. 在团支书有情况时，代行团支书职责。

3. 负责《班级简报》工作

4. 兼职其他工作

6. 反映寝室的声​​音，发挥办团干部在本宿舍的舆论导向作用。

7. 班级的问题及时与办团干部沟通，履行班团干部作出的决议。

刚才**对酒店的工作作出整体部署，提出了**的品牌战略，就如何做好品牌战略，高瞻远瞩，并就“情满xx[]舒适家园”的文化内涵[]xx精神，作了阐述，提出了今年的预期目标和总体要求，并就如何建立实施服务品牌战略，提出了搞好五大工程的具体要求，对此，我表示坚决拥护和完全赞成。下面，我就如何落实**品牌战略谈点认识意见及工程部工作安排。

**品牌战略是我们的行动口号：“完善自我，追求卓越”所倡导的，是我们的奋斗目标：“以一流的产品一流的服务，一流的员工队伍，一流的管理模式，创建一流的三星级酒店”所要求的，为理想而奉献，为收获而耕耘，满足顾客的

需求，是xx人永远的追求。不断改善工作质量和服务质量，浓郁星级酒店氛围，提高宾客满意度和酒店舒适度是作为三星级酒店尤其是全省最佳旅游饭店的根本标志和必然要求，也是酒店立足市场，吸引宾客，抢占市场份额的必然要求。**是顾客对酒店的认同，也是品牌品质的提升，竞争力的提升。家园是以店为家，努力奉献，团结向上的团队如家庭般温暖，也是经过我们的努力，优秀的服务，顾客对酒店的高度认同和评价，是生意兴隆，宾至如归的衷心认可，是对酒店品牌美誉度的认同。实现这一品牌战略是保持我们企业长盛不衰的重大举措。我相信，广大员工团结、敬业、学习、创新，以诚信精神，创新精神，团队精神，奉献精神来指导和促进我们的工作，市场经营以顾客为中心，企业管理以员工为中心，超越顾客期望，用心捕捉客人需求，充分按照三星级星评标准来指导工作，做优秀的员工，提供优质的服务，品牌战略一定会取得成功，发言稿《工作计划发言稿》。

今年是酒店企业改制的攻关之年，同时企业经营面临着设施设备进一步老化的困难和挑战。工程部要尽力建设完善硬件设施，尽快完成主附楼搭建工程的扫尾工作，使二楼、五楼尽快投入使用，完善其配套设施的功能。充分挖掘利用主楼六楼技术夹层的可利用面积，通过改造使其可作为客房部办公室，布草仓库□pa工作间等，同时，增加客房数量。在资金安排得当的前提下，改造提升10~12层客房的设施，通过装修改造，提升客房作为核心产品的竞争力。

工程部要确保酒店动力正常运行，要进一步加强设备的维护运行管理，加强计划检修保养，设备巡检，保证好锅炉，电梯，配电，中央空调，供水系统，厨房设施等正常运行，特别要提高客房，餐厅设施的完好率和舒适度。

进一步加大能源管理力度，加强成本意识，完善物耗材料管理，设施设备定置管理，大力抓好挖潜和修旧利废工作。

加强人员培训，服务意识培训，服务技能培训，争取人员一专多能，充分利用人力资源，控制人员总数，实施末位淘汰，改善服务，改善后台形象，促使工作质量更上台阶。

1、狠抓工程部员工的培训考核工作，从礼节礼貌、仪容仪表、服务意识、服务程序、服务质量等方面入手，到提高工作技能，提高工作效率，改善工作形象，做到一专多能，培养和招聘复合型技工，如电工一定要从强电维修到配电，电梯等方面技术综合化，今年3月将派出人员参加电梯培训。对工程部技工实行优胜劣汰，技能比武考核。留用优秀骨干员工，针对有的老员工疲沓情绪，注入新活力，人员任用上不搞一潭死水，引入竞争和淘汰机制，常言道：户枢不蠹，流水不腐。只有在人员聘用上采取能者勤者留用，惰者、庸者淘汰的办法，才能使整个团体随时有竞争，有活力。希望通过培训、考核，使工程部后勤员工都以满怀热情，去创建舒适的硬件环境，为客人提供舒适的服务产品，要彻底改变游击队，救火队，油子兵形象，使后台服务也充满浓郁的酒店氛围。

2、改进工作服务程序，加强主动性，协调性，协调好与各部门之间特别前后台部门间，班组之间，上、下级之间的工作及时性，有效性。不推诿，多做事。每个班组加强对设施的日常巡检，按标准路线巡查，责任分区，责任到人。并且由维修班组定期对前台使用人员讲述使用保养知识，杜绝野蛮操作。

3、根据酒店部署，改造好硬件设施，做好客房的改造设计方案，精心选择队伍，精心施工，使改造的客房舒适新颖，极具超前的竞争力。合理调整布局，增加客房数量4—6套。控制好工程改造造价。

4、按照检修保养制度，抓好对大型关键设备的计划检修保养，做好电梯、中央空调、锅炉、配电、供水系统的换季检修，日常维护，特别是对中央空调主机及其配套冷却塔、水泵，末端风机盘管、风柜的清洗保养，精心调试，确保中央空调

顺利运转安全度夏。加强对客房内电器、装饰、水暖等各种设施，厨房设备、餐厅设备的周期保养巡检。保养必须经使用部门确认到位与否。作为对各班组考核的依据。

5、树立成本经济概念，发挥利润中心作用，健全并按照能源、物料、修旧利废管理制度和办法，控制降低物耗，能耗成本，加强修旧利废，争取更进一步降低万元收入电费比，控制万元收入水费比、煤耗比，降低万元收入物耗比。

(1) 把握工程配件质量关，对重大配件材料挂牌登记使用日期，跟踪使用质量和寿命。加强对配件价格的市场调查，包括对用于装修改造的装饰工程材料的价格调查控制。

(2) 修旧利废加强考核统计，每月检查通报每个班组的修旧利废情况，工作优秀者可给予适当奖励。坚决杜绝只管更换不管精心维修的不良工作作风。

(3) 合理调控设备经济运行，杜绝饱冒滴漏现象。

(4) 贯彻落实能源管理办法，加强对各点水、电能源使用检查，每半个月检查一次，水电装表计量的使用量每月通报各使用部门，便于使用部门成本控制。

(5) 加强材料，设备配件定置管理。建立好设备备件台帐，详细各配件材料价格，便于控制。用于各部门的材料必须经使用者签单，使用部门应针对工程部材料报表检查核对。杜绝流失现象。每月应对二级仓库实物盘查，杜绝积压和闲置物品备件。

(6) 严格控制外委项目，水、电安装能自行解决者自行安装。设备维修严格控制外委。尽量控制维修成本。

6、工程部员工要增强美学美感意识，学习掌握星级新标准，为酒店创建和谐的美丽环境。

总之，我们事情无论大小，要干就干最好，我们也相信，没有最好，只有更好，只有我们不断自我加压，寻找工作的兴奋点，对事业充满激情，对工作充满热情，对企业倾注深情，对顾客满怀亲情，对社会奉献真情，一个和谐舒适的品牌酒店必然成为我们的家园，成为顾客宾至如归的家园。

售后工作计划发言稿篇二

尊敬的各位领导、同志们：

根据20xx年工作会议的安排，我就xx乡20xx年度人口和计划生育工作向大家作简要汇报，不足之处，敬请各位领导和同志批评指正。

xx乡位于xx城区东部，与贵州省威宁县接壤，国土面积122.7平方公里，辖6个村民委员会，113个村民小组□20xx年末全乡有7961户，总人口31947人，已婚育龄妇女4816人，占总人口的15.07%□20xx年，全乡实现生产总值5777.6万元，农民人均纯收入1544元。

20xx年，在区委、区政府的正确领导下，在区计生局的关心指导帮助下，全乡上下按照乡党委、政府的总体工作部署，围绕区委、区政府确定的一年走出低谷、两年取得实效、三年扭转被动局面的工作目标，突出一放二扎、突出台帐清理、突出医学监护、突出农业人口独生子女办证、突出社会抚养费征收和难点地方整治，加强领导，强化措施，狠抓落实，人口过快增长的势头得到有效控制。截止20xx年9月30日，全乡共完成结扎306例，占区下达任务290例的105.5%，占乡下达任务300例的102%。其中二扎完成161例，占区下达任务160例的100.4%。一孩放环完成177例，长效节育率81.69%，综合节育率83.7%。办理《生育证》226个，持证生育率达82.5%；办理农业人口独生子女父母光荣证9户，《生育证》和《独生子女证》的发放和管理取得了新的突破。医学监护人均达2次以上，

应监护人数2245人，监护面达90.7%。征收社会抚养费20万元，占区下达任务数的200%。实现了全乡人口与计划生育工作的历史性突破。回顾一年来的工作，我们重点抓了五个方面的工作。

（一）统一思想，提高认识。

一是统一乡领导班子的思想认识。乡四套班子多次召开专题会议，认真查找存在问题的主要症结，深刻认识到人口问题是我乡发展中面临的首要问题，也是制约我乡经济社会发展的重要因素，必须采取强有力的措施全力推进计划生育工作。二是及时召开全乡人口与计划生育工作会议，进一步把全乡各部门的思想认识统一到乡党委、政府的总体工作部署上来，把行动统一到落实各项政策措施中去。三是针对个别特殊情况多次召开专题会议，切实解决工作中存在的力度不一致、步调不协调等问题。四是采取与宗教界人士个别座谈方式，动员其带头执行政策，引导广大人民群众积极参与、配合计生工作。五是广泛宣传计划生育法律、法规和政策，做到公平、公正、公开、政策上门。六是出台相应政策，做到部门联动、齐抓共管的格局，全乡形成了心往一处想，劲往一处使的良好工作格局。

（二）明确目标任务，制定奖惩措施，层层落实责任。

乡四套班子进一步健全领导干部计划生育工作责任制，完善有关制度和奖惩措施，做到领导到位、措施明确、责任落实。一是党委、政府及时调整充实计划生育工作领导小组，切实加强对计划生育工作的领导，保障各项工作措施都落到实处。二是与各村签定了责任制，明确目标任务。三是制定了奖惩措施，对全面完成工作任务的村给予表彰奖励，并兑现责任制；执行一票否决制度，对不能完成工作任务的村给予通报批评。

（三）保障投入，兑现奖励政策，激发群众积极性。

认真贯彻执行《云南省农业人口独生子女奖励暂行规定》和《云南省农业人口独生子女奖励规定》，强化利益导向，兑现各种奖、优、免、补政策，激励广大群众参与、支持人口与计划生育工作。20xx年，乡财政共投入计划生育专项经费4万元，有效保障了各项工作的顺利开展。农业人口独生子女一次性奖金0.9万元；落实教育三免费27人，兑现三免费及奖学金3100元；有10人享受农村独生子女和无子女家庭养老生活补助。

（四）落实一放二扎，狠抓源头控制。

实践报告证明，要有效控制计划生育、降低多孩生育率，关键环节就是要狠抓源头控制，狠抓一放二扎。xx年我乡党委、政府把一放二扎作为全乡人口与计划生育工作的重头戏摆在更加突出的位置上。一是采取教育与依法实行强制措施相结合，集中突击与经常性工作相结合，把医学监护作为减少计划外生育的重要防线，加强孕前管理，确保监护面的要求不折不扣地全面落实。二是充分发挥计生专干及宣传员的主力军作用，摸清家底，清查重点，把计划生育纳入孕前型管理轨道。三是积极施行一孩放环和零孩放环制。凡是已生育一孩的妇女，除禁忌症外，必须在规定时间内落实放环措施。同时，加大对早婚实行零孩放环制的落实力度。

（五）强化流动人口管理，抓综合治理。

一是对辖区内的企业、矿山、洗煤厂进行严格清理排查，加强对外来人口的监控管理力度，凡是违反计划生育政策的人一律严格按照相关规定执行。二是建立了流动人口台帐和流动人口信息管理网络，先后与彝良、大关、盐津、四川等地通过流动人口信息管理网络联系，对流入流出人口进行清查验证。20xx年查验流动人口152人次，取得了良好效果。

我乡人口与计划生育工作通过多年来的不懈努力，纵向比成绩不小，横向看我们存在的问题还比较突出，面临的形势依

然十分严峻，任务十分艰巨，人口过快增长的势头还没有从根本上得到有效遏制。

（一）面临的形势依然十分严峻

一是人口基数大，历史欠帐多。据年度统计报表反映，目前全乡总人口已逼近3.2万人，人口密度已达261.8人/平方公里，人均耕地仅为1.2亩。二是育龄妇女总量继续攀升。已婚育龄妇女4816人，占总人口的15.07%，而且每年仍以120人左右的速度递增，潜在生育压力相当大。三是流动人口计划生育管理难度越来越大，流动人口外出躲生、超生日趋增加。

（二）存在的问题依然十分突出

一是部分领导干部对当前所面临的严峻形势认识不到位，对本村计划生育工作的现状掌握不透、底数不清，有的工作主动性不够，一推一动，不推不动，在重点、难点问题的解决上存在畏难厌战情绪。

二是计生专干及宣传员整体业务素质不高，在一定程度上影响到各项工作的顺利开展。

三是群众法制观念淡薄，素质偏低，传统观念根深蒂固，存在多子多福、传宗接代等封建思想。

四是基础设施投入不足，医学监护质量不高，控制计划外生育力度较弱。五是台帐运转不力，统计报表出现疏漏。

虽然在我们工作中还存在着这样或那样的困难和问题，面临着各种严峻的形势，但我们有区委、区政府及主管部门的理解和支持；有去年强大的工作态势和全区浓烈的工作氛围；有社会各界的理解与支持；有难点死角地方突破的带动和促进；有全乡广大干部务实的工作作风等有利条件和机遇。我们将牢牢把握这些有利条件，紧紧抓住这些机遇，进一步增

强紧迫感、使命感和责任感，再创我乡人口和计划生育工作新局面。

我们将继续认真贯彻落实《云南省人口与计划生育条例》，提高认识，统一思想，扎实工作，全力做好20xx年人口和计划生育工作，保证全面完成区委、区政府下达的各项指标任务，并保证在今年春节前完成100例的结扎任务□xx年的计划生育各项任务指标计划在7月30日前完成。

（一）进一步统一思想，提高认识，加强对计划生育工作的领导

一是将思想统一到减少人口就是增加农民收入、控制人口就是发展经济这一认识上来。

二是将思想统一到计划生育工作必须长抓不懈这一认识上来。将以务实的工作作风，乘势而上，确保各项工作任务地完成。

（二）突出重点，分类指导，全面推进

一是继续把一放二扎摆在突出位置，努力做到应扎尽扎，提高长效节育率。

二是坚定不移地贯彻执行昭区发[20xx]11号文件精神，常抓不懈，一抓到底，全面推进人口与计划生育工作的深入开展。

三是加大社会抚养费征收力度，建立健全利益导向机制，为计生工作的顺利开展提供充足的经费保障。四是加强对流动人口的管理，对全乡外出打工的超生户实行谁种地、谁负责，谁看房、谁负责，实行连带责任制。五是深入细致地开展好医学监护工作，多方面做到控制人口增长过快的势头。

（三）强化职责，明确责任，狠抓落实

一是实行主要领导负总责，班子领导包村，乡村干部包组负责制，责任到人。二是实行双项考核制，按照区政府下达的目标任务，分解到各村，各村支书、主任负总责，全权支持、配合人口与计划生育工作，对完成任务好的年终予以表彰奖励。

我们决心认真总结过去的经验和教训，找准目前存在的困难和问题，深刻分析原因，严格按照这次会议的部署，结合我乡实际，把今后的人口和计划生育工作持之以恒地抓紧抓好。

售后工作计划发言稿篇三

计划是计划工作的意思，各位，我们看看下面的售后明年工作计划，请看：

一、指导思想

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。

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、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。

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。

六、加强客户的培训、监控工作

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

随着新技术不断应用，产品更新换代周期缩短及客户期望值的提高，客户服务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

售后工作计划发言稿篇四

今天在我们个体协会20xx年的总结会上，我被荣幸地推荐到

主席台上作汇报发言，对此我表示十分激动，感谢领导给了我这么个机会，感谢各位领导多年来对我们的关心指导，感谢个体协会对我们个体户的支持，感谢社会各阶层人士对我们的照顾，感谢我们的家人对我们的支撑。

一年来，我在日常经营中，能够遵纪守法，公平买卖，诚信服务。所以赢得了一批基本客户，使我的小店生意蒸蒸日上。经过多年来的不断摸索，我有如下几点体会：

一，个体户是社会发展的需要，也是合法的纳税人

作为个体户的我，对此有太多的感受。改革的大潮必然要冲击旧的不适合社会发展的生产关系。在冲刷下来的各种关系中，人的生存是第一位的。国家鼓励自谋出路，开拓新的就业机会，个体户就是这种社会的需求产物，也是社会发展的必然产物。

对于我们这些个体户经营者来说，既找到了一席生存发展的道路，也承受了一定的社会偏见。有相当一部分人对我们有各种看法，他们认为我们是被社会淘汰的对象，是活该！由于有这种偏见，所以他们就认为：我们的经营是把最差的东西推销给消费者，赚取不义之财。事实果真如此吗？非也！

我们这些合法经营者都知道遵纪守法的重要性，也知道诚信经营是我们的生存之本，我们有什么理由不去做好我们的经营活动呢？再说，我们的进货渠道都是从大型批发市场里批发来的商品，那里难道全是假货和劣货吗？所以持这种偏见和不负责任讲话的人，本身心态就很成问题，是心态不健康的人。

当然也有一些不好的人做了违法的活动，但是那些人不代表我们大多数守法的个体户。

其次，我们经营也是对社会需求的一种补充。

在座的各位朋友，总是起早摸黑地辛勤工作，为了什么呢？首先是我们自己要养活自己，养活家人。其次是为社会生活提供了方便。

例如：夏天卖西瓜，我们往往是：吃喝买卖在街头，凉席一条睡路头。为市民提供了清凉解渴的西瓜。如果我们的西瓜质量不好，谁愿意来买呀？一年四季的瓜果，摆在市民的面前的总是新鲜的，这就是生活的需要。在那些黑夜里，灯光明亮的除了超市外，就要数我们水果摊的个体户了，我们是给大上海增光添彩啊。

再则，我们是合法的纳税人，是改革开放的铺路石。

我们个体户中有许多过去都在国营企业里工作的。但是市场是不以人们意志为转移的，随着国家产业政策的调整，我们失去了原来的工作。多亏我们党有了好政策，让我们又重新找回了劳动的机会。现在我们的劳动，不仅得到政府的大力扶植，而且我们的队伍在不断扩大，我们不仅是自食其力的劳动者，更是为国家税收创利的纳税人。从这一点上来说，我们又走在了依法纳税的前头，做了改革的铺路石。我们为自己的劳动而成为纳税人而骄傲。

二，诚信经营是生存之本

在我们的经营活动中，经常会碰到各种各样的矛盾。例如有的商品明明没有质量问题，可是客人用了后不喜欢，为了达到要退货的目的，往往找各种理由，甚至无理取闹。对于这样的事情，大超市可以无条件退货，而对于我们小本经营的，往往就只能自己“吃进”了，为什么我们总要“甘愿吃亏”呢？我想是不是有下列这些原因：

- 1，为了保住自己苦心经营的声誉。大家都明白，如果为了区区几元钱或者几十元钱的生意同顾客理论，就会引来不明真相人的介入，把小矛盾扩大化，其结果是得不偿失的。所以

商家往往是退一步，吃小亏占了大便宜，旁观者会赞叹经营者宽厚待人。

2，总结经验教训。如果在某件商品发现了问题，那么以后在进货中就可以不再重蹈覆辙，可以更换信誉更好的上家，保证自己的口碑，让客人放心，给自己有保证。

以上这三点，是我们经常遇到的，诚信不是一天两天建立起来的，它要耗费我们的相当精力，资金，为人处世，甚至是血汗。所以诚信是我们的生存之本啊！

三，关注售后服务，留住更多的回头客

不要以为在大卖场和大企业才有售后服务，我们同样也有售后服务，而且这是扩大我们信誉的不可或缺的经营之道。

我在销售儿童游戏机插卡中就有这种体会。

游戏机插卡是高科技产品，成品中有进口和国产两种。国产的质量也是跟在国外产品后面逐步发展的。所以根据消费者要求，提供不同的品种。而这些产品的质量，从外表上很难看出有什么问题，只有通过专门设备检测才能识别。

有的小朋友，买回家后反映不能用，我就在我的自备设备上当场检测，非本身质量问题，就给他说明理由，使他们心服口服。有的人用别处买的品种来冒充，这一点我早有自我保护意识。凡是我手里卖出去的商品，都有特定标记，所以很少有人能够蒙混过关。

在销售这些产品时，一般我都能够事先测试过，做到心中有数，因此也赢得了一定的知名度。小朋友们喜欢到我这里来买。在经营中，我也熟悉了几家比较正轨的供货商，即使发生商品质量问题，也可以退货调换，这样的售后服务，使我的生意越做越顺，客人也越来越多，所以要关注售后服务。

以上是我在经营活动中的一些粗浅体会，相信在新的一年里，经过朋友们的努力，在各级政府机关领导的支持下，我们个体户队伍一定会不断壮大。我们要不断努力，不断发展，向私营企业靠拢，为社会做出更大的贡献，为国家多纳税。

最后，祝大家身体健康，为社会多提供方便，为自己多谋福利！

售后工作计划发言稿篇五

各位领导：

大家好！下面，我代表车桥镇进行表态发言。

今年市委提出了“力争一至两年内进入全省人口计划生育工作先进行列”的奋斗目标}方案。为实现]这一目标 并顺利完成县委、县政府下达给车桥镇的计生工作任务，我们已做好打一场人口和计划生育工作“进位争先”攻坚战 的准备，决心做到：

一是实现一个目标方案即：力争我镇的计划生育工作在全县的排位前移，坚决完成县委、县政府下给我镇的计生工作的各项指标任务。瞄准 业绩，对县里下达的任务抓住不放，盯住不松。

二是定“两心” 坚定信心，下定决心。我们坚信有县委、县政府的坚强领导、县计生委的正确指导、全镇干部的齐心协力，一定能够完成此项工作，我们将牢固树立先我者必赶的决心，同我者必超的志气，知难不畏、排难而进，坚定不移地推动我镇的人口和计划生育工作。

三是落实三项措施 1、打造一支勤于干事、善于创业的计生干部队伍，从镇村干部中抽调一批能力强、素质高、经验足的人员组成“进位争先”领导小组，集中力量，攻克计生工

作的难点。2、强化责任。牢固树立计生工作责任感、紧迫感，始终绷紧计生工作这根弦。把任务分解到人、责任落实到人、奖惩兑现到人，并实行领导包片、干部包村组，个个身上有担子、人人肩上有压力。3、突击重点，真抓实干，坚决落实“七个清查到位”，严格落实计划生育各项政策、法规，努力攻难克坚、在工作中敢于动真、敢于碰硬、坚持说真话，报实数。

四是确保四个到位为扎实推进20xx年的人口和计划生育工作。我镇将尽全力确保四个到位：即确保社会抚养费征收到位、长效节育措施落实到位、奖励扶助到位、计生政策宣传到位。

各位领导，“进位争先”的任务已经明确，号角已经吹响，我们车桥将以顽强拼搏的狠劲、锲而不舍的韧劲、勇往直前的闯劲，团结一致，干事创业，确保实现人口和计划生育工作“进位争先”，为建设新德安作出新的更大贡献。