

# 售后服务报告书格式(大全5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 售后服务报告书格式篇一

20xx年下半年在四平各经销商当中，我们公司率先启用了服务顾问这一岗位，为推动我们公司的售后服务质量起到了决定性的作用。不但减少了客户的很多抱怨，以及工时费多、服务少的难题，而且还增加了进场辆和客单价以及客户对我们的的忠诚度。

20xx年进厂台次是5427台，营业额是932368元，单价是171元□  
20xx年我们的进场辆是7065台，营业额是 1475256元，客单价是 208。今年比去年进场辆增加了1631台，营业额增加了542888元，客单价增加了37.2元。从数据上看20xx年比20xx年有稳步的提高。可见公司对售后的整改是有成效的，但还有很多需要改善的地方，从人员的素质到标准化流程，执行力，技师的专业技能和车间的专业化设备都需要改善。虽然还有很多不足和困难，但是我们坚信20xx年将是我们售后大展宏图的一年。

20xx年我们的目标是进场辆增长百分之五十，营业额增长百分之八十，客单价增长百分之二十，的基础上还要把我们的服务提升到一个更高的档次。

最后，我们在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在售后服务工作中的诸多不足，尤其在如何提高客户满意度，增加客户忠诚度和服务理念的创新上，还大有潜力可挖，还要提高我们自身的素质。为此，面对即将到来的20xx

年，售后服务部一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“把售后服务打造成四平铭邦的品牌”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保20xx年售后服务工作的顺利完成。

## 售后服务报告书格式篇二

20xx年是xx汽车销售公司重要的战略转折期。国内轿车市场的日益激烈的价格战、国家宏观调控的整体经济环境，给公司的日常经营和发展造成很大的困难。在全体员工的共同努力下，xx汽车销售公司取得了历史性的突破，整车销量、利润等多项指标创历史新高。作为xx汽车分公司的总经理，同时也很荣幸的被评为“杰出领导贡献奖”。回顾全年的工作，我感到在以下几个方面取得一点心得，愿意和业界同仁分享。

针对今年公司总部下达的经营指标，结合邢总经理在20xx年商务大会上的指示精神，分公司将全年销售工作的重点立足在差异化营销和提升营销服务质量两个方面。面对市场愈演愈烈的价格竞争，我们汉阳分公司没有一味地走入“价格战”的误区。我常说“价格是一把双刃剑”，适度的价格促销对销售是有帮助的，可是无限制的价格战却无异于自杀。对于淡季的汽车销售该采用什么样的策略呢？我们摸索了一套对策：

对策一：加强销售队伍的目标管理

对策二：细分市场，建立差异化营销

1、细致的市场分析。我们对以往的重点市场进行了进一步的细分，不同的细分市场，制定不同的销售策略，形成差异化营销；根据06年的销售形势，我们确定了出租车、集团用户、高校市尝零散用户等四大市常对于这四大市场我们采取了相应的营销策略。对政府采购和出租车市场，我们加大了投入

力度，专门成立了出租车销售组和大宗用户组，分公司更是成为了企业用车单位，更多地利用行业协会的宣传，来正确引导出租公司，宣传xx品牌政策。平时我们采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。针对近两年市场出租车更新的良好契机，我们与出租公司保持贯有的良好合作关系，主动上门，了解出租公司换车的需求，司机行为及思想动态；对出租车公司每周进行电话跟踪，每月上旬上门服务一次，了解新出租车的使用情况，并现场解决一些常见故障；与出租车公司协商，对出租司机的使用技巧与维护知识进行现场培训。针对高校消费群知识层面高的特点，我们重点开展毕加索的推荐销售，同时辅以雪铁龙的牌介绍和文化传播，让他们感受雪铁龙的悠久历史和丰富的企业文化内涵。另外我们和市高校后勤集团强强联手，先后和理工大后勤车队联合，成立校区维修服务点，将的服务带入高校，并且定期在高校组织免费义诊和保养检查，在高校范围内树立了良好的品牌形象，带动了高校市场的销售。

### 对策三：注重信息收集做好科学预测

当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场预测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲，需求信息就是销售额的代名词。结合这个特点，我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过每天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，制定以往同期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定，一有需求立即做反应。同时和品牌部相关部门保持密切沟通，积极组织车源。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性；在注重销售的绝对数量的同时，我们强化对市场占有率。我们把分公司在当地市场的占有率作为销售部门主要考核目标。今年完成总部任务，顺利完成总部下达的全年销售目标。

对于备件销售，我们重点清理了因为历史原因积压下来的部

分滞销件，最大限度减少分公司资金的积压。由于今年备件商务政策的变化，经销商的利润空间进一步缩小，对于新的市场形势，分公司领导多次与备件业务部门开专题会讨论，在积极开拓周边的备件市场，尤其是大客户市场的同时，结合新的商务政策，出台了一系列备件促销活动，取得了较好的效果。备件销售营业额万元，在门市销售受到市场低价倾销冲击影响较大的情况下，利用售后服务带动车间备件销售，不仅扭转了不利局面，也带动了车间的工时销售。

售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，今年分公司又迎来了自xxx年成立以来的售后维修高峰。为此，我们对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展开了广泛的服务意识宣传活动，以及各班组之间的自查互查工作；建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度，对于售后维修现场发现的问题，现场提出整改意见和时间进度表；用户进站专人接待，接车、试车、交车等重要环节强调语言行为规范；在维修过程中，强调使用“三垫一罩”，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆；在车间推行看板管理，接待和管理人员照片、姓名上墙，接受用户监督。为了提高用户满意度，缩短用户排队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨1:00，售后俱乐部提供24小时全天候救援；通过改善售后维修现场硬件、软件环境，为客户提供全面、优质的服务，从而提高了客户的满意度。全年售后维修接车台次，工时净收入万元。

20xx年是汽车市场竞争白热化的一年，面对严峻的形势，在年初我们确定了全年为“服务管理年”，提出“以服务带动销售靠管理创造效益”的经营方针。

我们挑选了从事多年服务工作的员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。每周各业务部门召开服务例会，每季度结合商务代表处的服务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会，在管理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。同时在内部管

理上建立和完善了一线业务部门服务于客户，管理部门服务一线的管理服务体系；在业务部门中重点强调树立服务于客户，客户就是上帝的原则；在管理部门中，重点强调服务销售售后一线的意识。形成二线为一线服务，一线为客户服务这样层层服务的管理机制。积极响应总部要求，进行服务质量改进，强化员工的服务意识，每周召开一次服务质量例会，对上周服务质量改进行动进行总结，制订本周计划，为用户提供高质量、高品质的服务。并设立服务质量角对服务质量进行跟踪及时发现存在的不足，提出下一步改进计划。分公司在商务代表处辖区的各网点中一直居于服务评分的前列，售后服务更是数次荣获全国网点第一名。在加强软件健身的同时，我们先后对分公司的硬件设施进行了一系列的整改，陆续建立了保养用户休息区，率先在保养实施了“交钥匙”工程；针对出租车销量激增的局面，及时地成立了出租车销售服务小组，建立了专门的出租车销售办公室，完善了用户休息区。根据当期市场特点和品牌部要求，我们开展了“三月微笑服务”、“五一微笑送大礼”、“夏季送清凉”、“金秋高校校区免费检查”、小区免费义诊、“冬季送温暖”等一系列活动，在客户中取得很大的反响，分公司的服务意识和服务质量也有了明显的提高。

对于内部管理，作到请进来，走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的轿车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的展厅现场布局和管理提出全新的方案和建议；组织综合部和相关业务部门，利用业余时间，对市内具有一定规模的服务站，尤其是竞争对手的4s站，进行实地摸底调查。从中学习、利用对方的长处，为日后工作的开展和商务政策的制定积累了第一手的资料。

分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销管理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了认识，又明确了目标。

在加强自身管理的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和专业知识。通过聘请专业的企业管理顾问咨询公司对员工进行了如何提高团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

## 售后服务报告书格式篇三

尊敬的各位领导：

你们好！

我叫xxx来自xx下面我把本人的基本情况和工作情况向领导做一简单汇报。

我是20xx年2月正式进入x店，从20xx年2月至20xx年7月在x店任职于前台主管这一重要岗位，使我从中体会到太多太多，能在公司提供的平台上展示自我，让自身的能力有一个全能的释放，是一件无比崇高的事情！由于工作的需要于20xx年7月底调入x店。到今天，我已经在这个新的集体中学习、工作了近一年的时间。现在我把我在x售后的一些工作给大家做一下汇报。

首先该店是新建店，招聘来的大多数都没有什么工作经验，针对这一点对服务顾问进行大量培训，严格按照公司要求，实行考核上岗。现都能独立完成该岗位工作，处理客户抱怨、投诉，解决突发事件这块偏弱，为此现在每星期进行模拟训练及观看视屏进行培训，为他们积累更多的'经验。

人员基本上都是从学校招聘来的，他们从业时间不长，工作经验甚少。车间主任是从x调过来的，技术水平相对要好，为此对车间人员每周组织2个小时的技术性的培训，使他们对x车型的了解，到现在技术水平也相应的提高了。同时班组长严格自检、车间主任总监工作也很出色，车间也严格落实相

应服务流程去服务每一个客户。

车间班组每天对所属设备进行检查，并做好登记，车间设备、消防安全也进行了培训，同时各岗位生产安全管理进行划分。对于突发事件应急预案也已经作了安排，为此我们经理对我们售后的工作给予了肯定。对于管理公司下达的各项活动，我们均能在第一时间认真落实，并准确准时完成活动。

我当地保有辆287台，为了保留现有客户增加新用户，告诉服务顾问这三卡的意义，前台人员对于以上三卡也有相应的考核，同时对周边城市客户进行电话回访预约来店，现在每月进场台次在120台左右，对这三卡销量也是在上升趋势。

我时刻提醒自己不去触碰高压线，严格按照公司的规章制度要求自己。

在工作中也发现了一些不足，比如前台处理事情偏弱、专业技术知识和技能的提升等，今后我有信心和决心，尽自己的努力去工作，我相信自己一定会成为一名合格的售后主管。我将会一如既往的严格履行工作职责，认真执行公司和部门的相关制度和政策，不做有悖于公司利益和形象的事，传承x的优良传统和工作作风，为x客户提供优质的服务，为维护和树立x良好的品牌形象做出自己的贡献。

谢谢！

## 售后服务报告书格式篇四

（客户反馈）———〉生产管理，安排———〉产品性能和综合力的提高从以下几个方面做一下探讨：

1、发货：当我们的产品卖出时，势必会派人员到现场进行安装服务，而这种看似简单的工作，却有着其重要性。

根据客户的需求，我们一般提前发货至工地，这时也有人员随货同往，当服务人员随货同往时，务必确认联系人和联系方式，要提前半天与客户联系，商量如何接货，以做好提前安排。以确保在这期间客户做好时刻调整，正因时刻对大家来说，都很宝贵，而且中途也可能出现其他的安排。因此与客户交流时，可把时刻说的退后一点，比如下午能到的话，你能够说：

“不出意外，正常晚上之间能够赶到。”

“具体时刻我会尽早联系你！”

“我对那里的状况不熟悉，您看能否接我一下？”

如果对方也很忙，或者对此地不熟悉，不能来接你，你也不必懊恼，你能够详细的问清楚地址。如果路程比较远，所开销的费用在安装调试结束后可向对方提起。但不与客户争执。

## 2、现场安装

货到工地，势必要进行安装，工期紧的话，应客户要求，夜晚也得安装。这时候要取得对方的帮忙，你能够协调工地负责人，安排司机或者民工帮忙，以更好更快的完成任务。当然此时也要根据自身的状况而定，如果身体不舒服，你可尽量安排他人完成。期间你能够与负责人交流，啦啦家常。让客户参与，使对方懂得如何安装，不好一声不吭的自己做事！当然你说了以后，他不安排，是另一回事。

另一种状况，货到工地，可能工期不紧。如果你不提出何时安装，客户这时候可能会淡忘，或者不安排安装，这个时候，你就要主动提出：“我们出来服务，一个是公司安排，有规章制度务必尽快安装调试。到工地，我们也听客户的安排，因此你们需要货的时候，我们就立马过来服务了，你看什么时候尽早的.把这个事情给安排了，也好我们也能做出更好的

安排！正因此刻大家都比较忙。”

## 二、售后中期

### 3、安装调试

安装结束后，要对仪器和设备进行调试。务必做到仪器正常工作，设备安装正常。期间会遇到一些问题，需要我们解决。

#### 3.1 仪器问题

仪器调试后发现参数不稳，这个时候，要检查一下，一个还是两个？还是整体？还是路面有什么影响？如自己不能解决，要及时电话反映给领导。不好把不好的产品交给用户。即使有一点点问题，也要解决！以免留下不必要的“隐患”。

#### 3.2 设备问题

安装设备中，我们经常会遇到安装不匹配的问题，有的时候是产品本身的缺陷，有的是我们加工过程中留下的“伏笔”。我到工地服务的时候遇到过这样的状况：标准件螺丝的牙长短不一，导致的后果就是螺丝与另一个标准件禁锢时，出现紧不上的状态。这样给客户的影响可想而知！因此在出现问题的时候，售后服务人员不但要解决问题，也要及时地反映问题，当生产管理知道这样的状况后，就应及时作出调整，找出原因，加大产品出厂前的检测！确保产品不再有类似的状况发生！

本人从事服务\_年初到如今，仍然出现某些加工方面的问题，那就存在生产管理上的漏洞。

生产上的管理对于一个企业来说尤为重要，管理不到位，产品就会有瑕疵，产品有瑕疵，就会直接关联到用户对产品使用的评价和产品在市场上的占有率！就像评价一个人一样，

每个人的水平不一样的状况下，我们看重的是一个人的品质！一个人的品质直接影响公司的形象。

#### 4、设备使用

仪器安装结束后，会进行调试和使用，在使用前必须要尽可能的和用户交流，讲解一些施工过程中可能遇到的问题，以及遇到问题怎样处理！仪器使用注意哪些？影响现场的因数有哪些？人，物，设备三者相互相承，务必做到有条不紊。

5、将设备完好无损的交给用户，让用户对产品有足够的熟悉后，让对方签字验单！留下司机的电话，必要时和司机交流一下感情！不懂得和司机多请教！至少让司机觉我们的产品是很好的，是性价比的，选取我们的产品，是正确的！

适当的时候，给用户打个电话，询问仪器使用状况！对出现的问题给与及时的解释和回复。

自己不能做决定时，和领导商量一下，如何更好的处理问题！

针对售后服务的工作，在此我想做一下总结：售后服务是一项很重要的工作，也是继销售的一个重要的延续工作，做好了，能够增加销售的机会。做不好，也能够毁掉一个关联网。

因此从事售后服务首先要了解这个行业的方方面面。我们售后服务的是一个启下承上的工作，一方面要与最底层的接触，另一方面也要和中层甚至高层接触。我们的服务身份不会变，但我们要换一种角度和形象和对方交流！！

## 售后服务报告书格式篇五

引导语：述职报告工作的“主张”、目标，在报告中就是“主题”。确定主题，这是写作首要而且最为重要的工作。

今天，小编为大家整理了关于售后服务述职报告范文，欢迎阅读与参考！

各位领导，各位同事：

大家好！

在公司领导正确领导与同事奋斗下，\*\*走过\*\*，迎来新的发展。围绕公司提出的要求和目标，我怀着认真负责、积极肯干的心去开展工作。下面，请允许我从以下几个方面进行述职。

## 二、\*\*年工作总结

\*\*8年，我在售后服务中心做售后服务工作，负责集团电脑网络、小区智能化系统的维护。

1、在工作中，我以为客户着想，客户方便的服务理念，完成服务项目。

2、在日常的电脑网络维护方面，努力使自己能够达到尽快完成，完成较好的要求。在一年的维护中，处理主要维护项目达\*\*项以上。在平时，与客户交流，探讨电脑网络应用上的技术。

在维护中，学习研究，逐步改善，使用简单、易用、实用的方法和软件工具，处理问题。

在去年的.几次较大规模病毒软件扩散中，以充分为客户尽快恢复的态度，减少破坏程度和损失，恢复工作状态。

3、集团公司5月进行办公环境整体改造，与同事一起，协助房产，在规定时间内，完成网络线路布线改造工作，恢复网络自动化办公环境。在这里得到了领导、前辈的传授与解惑。

4、集团软件正版化上，根据领导的要求，与同事一起，克服安装验收时间短、电脑性能有差异、客户时间不统一的困难，在规定时间内，除坏电脑或个别的外，完成主要软件安装。

5、小区智能化方面，处理了楼宇对讲系统、监控系统的日常维护。在市内的小区维护，主要围绕世纪花园、湖天一色、在水一方进行开展。在前辈带领下，掌握楼宇不能对讲、不能开锁、不能关门、线路安装、线路查找、监控系统处理等技能。

### 三、存在的问题

1、对售后服务工作，处理层次还不深入。停留在完成具体售后维护项目，在售后服务各项程序、综合处理、规范化、制度化上处理不够；对售后服务的水平、质量，建设性有待提高。

2、对具体维护项目的分析，客户关系的把握，优化处理不足。

3、集团公司\*月份的网络布线，在工程工艺水平上有欠缺。

4、技术知识水平与实际操作熟练度，下的功夫不够。

### 四、工作体会

在日常工作中，心态很重要，尤其是对售后服务工作。积极的思想、平和

的心态，能促使工作进步，促进工作顺利。

没有深厚的理论基础，就看得不会更高更远，工作就不会更上一层楼。

在工作中，要有好的方法与技术；纵向、横向需求分析，综合判断，使平时工作更顺利。

五、\*\*年度工作设想:\*\*

述职人□xxx

xx年xx月xx日