# 最新4s店工作总结和计划 4s店工作汇报十二篇(优质)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-04-22

*4s店工作总结和计划 4s店工作汇报一一年过去了，真的有必要对自己的工作做个总结，目的在于吸取教训，提升自己。以至于把工作做的更好。自己也有信心、有决心把20xx年的工作做的更好。下面我对20xx年一年的工作进行简要总结:从基层到领导，思路...*

**4s店工作总结和计划 4s店工作汇报一**

一年过去了，真的有必要对自己的工作做个总结，目的在于吸取教训，提升自己。

以至于把工作做的更好。

自己也有信心、有决心把20xx年的工作做的更好。

下面我对20xx年一年的工作进行简要总结:

从基层到领导，思路的开拓，处理问题的方法，人际关系的处理，上级传达的执行力等等一系列我从未涉及的领域，面临的较大的考验和自我锻炼。

或许我骨子里就有股不服输的精神，追求完美，无论做什么事情我必须要用心去做，别人能做到，我要做到。

别人做到的，我要做到更好。

在摸爬滚打中，在上级领导的指引下，我一点点成长，一点点进步。

通过不断的自我充电，吸取同行业之间的信息和积累市场经验，我对销售经理的职责有了新的认识，众所周知，销售部对于任何一个企业来说，

都是核心部门，因此作为一名销售经理，责任重于泰山，作为销售经理，首先要明确职责，思路要清晰，以下是我工作中总结对销售经理这个职务的理解

职责阐述:

1.依据公司管理制度，指定销售部管理细则，全面计划和安排本部门工作

2. 管辖本部门内与其他部门之间的合作关系

3. 主持指定销售策略及政策，协助销售顾问执行人员顺利拓展客户并进行客户管理

4. 主持指定完善的销售管理制度，严格奖惩措施

5. 负责内部人员调配和内部工作人员业绩和综合表现的评定

6. 销售部人员建设和团队建设

7. kpi的有效管理，以及促销计划执行和管理

8. 制定本部门员工培训计划、培养销售管理人员，为公司储备人才

9. 对部分工作过程，效率及业绩进行支持，服务，监控，评估、激励，并不断改进和提升

10. 本部门人员关怀，充分调动积极性。

本部门的满意度及公司的满意度和厂家的满意度三方的有效统一

11. 市场动态的及时了解，分析并制定应对方案，提升销量，有效完成既定任务和目标。

这段时期，公司也经历了高层领导人员小波动后，在黄总的正确指导下，有针对性的对市场开展了促销活动，人员建设等一系列工作，取得了可喜的成绩。

我对销售部阶段工作所取得的成绩，所存在的问题也做了一个简单的总结，今年实际完成销售量为台，ssi第二季度和第三季度取得 的返点，成绩不是很理想，但是与第一季度相比是有进步的。

其中保险取得，精品取得 ，基本完成年初既定目标。

销售数据表明，成绩是客观的，问题是肯定存在的，总体上，销售部是朝预定目标稳步前进的。

团队有分工，有合作。

销售人员掌握一定的销售技巧，并增强了为客户服务的思想，相关部门的协作也能相互理解和支持。

目前总体来看，销售部目前还存在很多问题，也是要迫切需要改进的

1、组织纪律意识个人同事还是浅薄，上班迟到，个人不算紧急的事情导致早退的现象还是存在，针对这种现象，个人认为公司除了有适当的考勤制度，有部门领导管理，公司的高层领导也要出面制止。

2、虽然销售部已实行了管理制度和办法，每月工作也有布置和要求，但是销售顾问没有形成按时回报的习惯，仅仅是口头汇报，间接转述，销售部不能全面，及时的统计，规划和协调，从而导致部分制度的执行和结果打折扣。

3、销售流程执行不彻底监督不到位，销售组长的管理职能没能最大化的发挥，服务意识没能更好的提升，导致部分销售顾问形成固化模式。

销售部目前组员，组长，内勤，主管的互动沟通不及时，任何知情不报，片面汇报的行为还是存在的而且也不利于整体发展，更不能保证及时，全面了解状况，以便随时调整策略。

4、内部还是存在个别人滋生并蔓相互诋毁，推诿责任，煽风点火的不良风气，所以从领导者就要提倡豁达的心态，宽容理解的风格，

积极坦荡的胸怀面对客户和同事，我们就能更好的前进，两军相遇，者胜，智者相遇，人格胜。

5、销售顾问并不重视客户资源，客户资源是我们生存和发展的根本，工资也是客户发给我们的，所以销售部要加强对于目标群体我们要有计划，

有步骤的实施，盲目地，无计划地，重复地回访都可能导致客户资源恶性反戈甚至产生负面影响。

6、售人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理分配，工作局面混乱等各种不良后果。

而新顾客开拓部够，老顾客不去再次挖掘，业绩增长小，增值业务主动推销性不足，利润增长点小，个别销售人员工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

7、增值业务开展的不好，现在新车销售利润几乎是负数，店内的增长利润点一方面是精品和保险的拉动，另一方面是ssi和厂家政策的推动。

销售人员主动去推销精品和保险的主动性不足，个人销售顾问自己的腰包鼓起来但未想到公司的利益增添到最大化，

这也是部分四s店存在的普遍现象，如何调动大家的主动性，如何提高大家的综合素质，如何让大家能与公司同呼吸，共命运。

这些都是我在20xx年工作中主抓的脉络。

要扭转思想是一件很难的事情，要改变一个常态的现状也需要循序渐进的过程。

水到渠成好过一气呵成。

那么，针对销售部下一步工作开展提几点看法。

1、培养并建立一支熟悉流程而且相对稳定的销售团队

目前，销售部共计13人，相对来说比较稳定，个别人员存在不稳定因素，所以后备人才储备要在春节结束后落实，并进行培训。

2、团队凝聚力的增强，团队作战能力的提高新员工的逐步增加，随着公司稳步发展，由陌生变为熟悉，紧密协作，传帮带，伴随公司的发展共同发展成长

3、敢于摸索，大胆尝试，不断改进新的营销模式，并规范化世界上没有相同的两片树叶，那么每个人思想都不一样，带动大家拓宽思路，敢于提建议，勇于提建议，众人拾柴火焰高!

4、有法可依，有法必依，执法必严，违法必究

执行力，是销售部各项政策和规章制度能顺利执行的保障，也是公司朝既定目标实现的基础，销售部已经出台了销售部管理手册，是检验销售人员平时工作的天平，

是衡量销售人员平时工作的标准，在这个基础上，首先，两组组长要制定《销售人员考核办法》对组内成员做出明确的规范，对每一项具体的工作内容也做出具体的要求。

其次，销售部将出台，《销售部业务管理办法》，该办法在对销售部在完成本部门工作同时更规范与其他部门协作的规范性。

销售部还将出台《销售部奖惩条例》，争取在以后的工作中，做到“事事有标准，事事有保障”最终形成“总结问题，

提高自己”的内部沟通机制，及时找出工作中存在的问题，并及时调整思路，尊重销售人员的意见，提高工作效率。

制度是标准，执行力是保障!

**4s店工作总结和计划 4s店工作汇报二**

本人在4s店担任会计工作，虽然时间短但是还是觉得有一些东西值得总结的。该4s店经营某品牌汽车，业务主要有两项：一是该品牌汽车的整车销售;二是提供售后维修和服务业务。由于本人在该店主要是核算售后服务这一部分业务，仅就在工作遇到一些问题发表自己的一点看法。

该公司售后服务业务包括汽车零配件的销售、维修费用等，由于是一般纳税人所以执行17%增值税率，一般备件的利润率保持在20%左右，备件采购从该品牌汽车的生产厂家处采购，支付17%的进项税额。为了能够减少增值税税额，该公司计划把售后服务业务分离出去，办理一个小规模纳税人的营业执照，按照6%的小规模纳税人征收率纳税，但是本人认为这是不可取的，原因如下：

假设单以备件销售业务为例,本月采购备件1,000件，每件10元，共计10,000元。本月同时销售备件1,000件，每件保持利润率为20%，即售价为12元/件，以上金额均为不含税，通过银行存款结算，现在分别计算在一般纳税人和小规模纳税人情况下本月所需要支付的增值税额以及会计处理。

第一，一般纳税人情况下：

购买时，增值税进项税额=1,000x10x17%=1,700元

账务处理借：库存商品10,000

应交税费-应交增值税(进项税额)1,700

贷：银行存款11,700

销售时，增值税销项税额=1,000x12x17%=2,040元

账务处理，借：银行存款14,040

贷：主营业务收入12,000

应交税费-应交增值税(销项税额)2,040

结转成本，借：主营业务成本10,000

贷：库存商品10,000

本月应交增值税=销项税额-进项税额=2,040-1,700=340元

第二，小规模纳税人情况下：

购买时支付价款=1,000x10x(1+17%)=11,700元

单价产品成本=11,700/1,000=11.7元/件

账务处理借：原材料11,700

贷：银行存款11,700

销售时，销售收入=数量x单价=1,000x12=12,000元

应交增值税额=销售收入x售价x6%=1,000x12x6%=720元

账务处理借：银行存款12,720

贷：主营业务收入12,000

应交税费-应交增值税720

结转成本借：主营业务成本11,700

贷：库存商品11,700

本月应交纳增值税额为720元

第三，应交增值税额比较：

差额比较=小规模纳税人应交增值税额-一般纳税人应交增值税额=720-340=380元

比例比较=小规模纳税人应交增值税额/一般纳税人应交增值税额=720/340=2.12

通过以上比较，该4s店将售后服务部门建立小规模纳税人单独核算，在增值税交纳上并不具有优势。

**4s店工作总结和计划 4s店工作汇报三**

顶岗实习是校企合作的具体体现形式之一，是工学结合人才培养模式的重要组成部分，教师顶岗实习可以提高教师自身业务素质，可以使教师在教学工作中，通过到一线工作岗位获得的工作经验、工作感受等直接应用于教学工作，提高自身的管理水平和业务素质。

在院系领导的高度重视和大力支持下，在实习单位的积极配合下，我于20xx年7月15日到英茂悦众上海大众4s店进行为期3周的顶岗实习。本次实习的主要目的是让我们汽车商务系教师找到理论教学和实践教学的差异，以改进实际教学方法，扩充实践知识面，对实际教学中遇到的困难有所准备，并且努力提高实际动手能力，为今后的教学和深造打下良好的基础。

英茂悦众上海大众4s店是由英茂汽车筹建的昆明首家欧洲标准4s店。此次实习工作中，我被分配到销售部，在企业内训师与销售部师傅的带领下，进行销售顾问专业知识以及整车销售流程的学习与跟进。

根据公司的实习安排，先由内训师对我们进行理论培训，通过连续几天的培训学习，我了解到，销售顾问作为公司的业务最前沿，需要具备专业的产品知识，良好的沟通能力，心理素质，服务意识，并需要具备一定的心理学知识、观察能力、分析能力、谈判能力；良好的部门协调与处理问题能力。其工作范围实际上也就是从事汽车销售的工作，但其立足点是以客户的需求和利益为出发点，向客户提供符合客户需求和利益的产品销售服务。其具体工作包含：客户开发、客户跟踪、销售导购、销售洽谈、试乘试驾、销售成交等基本过程，还可能涉及到汽

车贷、保险、上牌、装潢、交车、理赔、年检等业务的介绍、成交或代办。

在接受完理论培训后的主要任务就是跟随销售部的师傅进行实战了，这期间我多次完整参与了整车销售，对其间流程也有自己的一个认识，具体如下：.

1.客户开发。客户开发是汽车销售的第一个环节，这一环节主要是关于如何去寻找客户，在寻找客户的过程当中应该注意使用产品特征锁定客户的问题。

2.客户接待。在客户接待环节，我们怎样有效地接待客户，怎样获得客户的资料，怎样把客户引导到下一环节中，关键在于尊重每一个客户，打消他们的顾虑，进而取得信任。

3.需求分析。在需求分析里，我们将以客户为中心，以客户的需求为导向，对客户的需求进行分析，为客户介绍和提供一款符合客户实际需要的汽车产品。

4.六方位介绍。在六方位介绍中，我们将紧扣汽车这个产品，对整车的各个部位进行互动式的介绍，将产品的亮点通过适当的方法和技巧进行介绍，向客户展示能够带给他哪些利益，以便顺理成章地进入到下一个环节。

**4s店工作总结和计划 4s店工作汇报四**

众所周知，今朝--的4s店如雨后春笋般迅速增添，随着人们消费观念的越来越理性及成熟，对要求也越来越高。我认为服务是现在企业所推销的一种有形产品，是企业提高市场知名度的有力武器。客户的满意是检验产品质量及体验服务的双重标准，

结合我来到店里的三个月(第四季度)售后维修总体来看，基本实现了客户满意的计划。客户的承认是对我们工作的鼓舞，批评和建议是工作改进的方向。耀世美福售后服务部也在经受着市场的严重考验，现在我们顶住压力在公司领导的率领及全体员工配合全力下仍较好的完成今年第四季度各项工作使命。

以下是我对售后服务部部20--年第四季度的剖析陈述：

一、产值

--月份进厂台次：---台零件出库：---元产值：---元

单车平均单价：---元

--月份半月进厂台次：---台零件销售：---产值：---元

单车平均单价：---元

--月份截止--号进厂---台零件出库：----元目前产值---元

单车平均单价：--元

二、gcvp成绩得分

--月份：--分

--月份：--分

--月份截止--号--分

三、成本控制

1、在硬件基本完善情况下，用富有说服力的宣传图片、海报装点客休区、接待区;

2、配件部在订货前，先其他兄弟单位沟通零件编号，避免订单错定，节约库存量。

**4s店工作总结和计划 4s店工作汇报五**

来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记；

⑴负责前台电话的接听和转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误；

⑵负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌；

⑶负责公司前台大厅的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净；

以上的工作内容描述可按照自己的工作去撰写，注意要有条理性去描述自己的日常工作内容。

在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的转变。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短的三个月也让我对这句话有了新的认识和体会。接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚等等，点点滴滴让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。将自己对前台接待工作的一些体会撰写出来，还有你在工作上的收获。

做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

撰写工作总结中，比较重要的一项是我的工作计划。

虽然前台接待的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

**4s店工作总结和计划 4s店工作汇报六**

众所周知，目前娄底的4s店如雨后春笋般迅速增长，随之人们消费观念的越来越理性及成熟，对要求也越来越高。弹指一挥间，转眼间半年过去，在过去半年中我们看到了市场经济的残酷性，作为娄底宇森汽车销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我别克售后部顶住压力在公司领导及全体干部员工共同努力下仍较好的完成上半年各项工作任务。

以下是我对我部\*\*年上半年业绩的的分析报告：

\*\*年别克售后的年终任务是xx万，截止\*\*年6月底我们实际完成产值为xx元，，完成全年计划的xx%，与年初的预计是基本吻合的。 其中总进厂台数为xx台，车间总工时费为xx元（机修：xx元，钣金：xx元，油漆：xx元），我们的配件销售额为xx元，其中材料成本（不含税）为xx元，材料毛利为xx元，已完成了全年配件任务的xx%。

为了严格控制费用的支出，我们别克售后部制定了完整的物业的设备检修制度，定时对所有的物业的设备进行检查，发现问题及时解决问题，避免问题由小变大，造成更大的损失。故上半年我们别克售后的物业及设备的维修费用仅有xx元，这是因大家的共同努力才使得物业维修费用不但不超标，并有节约。

现在许多公司都普遍存在人员流动性较大及人力资源配发等问题，我别克售后现在全体工作人员为xx人，其中管理人员为xx人，员工为xx人（除管理人员外，前台接待为xx人，机修人员为xx人，钣喷为x人，仓管及保洁各x人）以上人员并不包括实习生，我别克售后也同样面临着关键岗位人员缺失等问题。故下半年我们将继续加强对员工各方面的培训及领导，从企业内部培训并发掘新的人才，能更好的为公司服务。

\*\*年上半年所存问题及下半年的工作计划：

一、 总结上半年工作，因前台接待人员及机修人员的专业知识不够专业和广泛，服务细节有所欠缺，在与客户接触时，他们有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。所以我们需继续加强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高业务能力，加强技术水平；在服务过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

二、 以往我们售后因前台及车间的各项标准流程不是十分到位，且工作人员面对工作时并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上犯错误，故在下半年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心，让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂勾，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是别克售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着别克售后部的形象，所以我们必为别克售后部乃至企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

三、 从营销策略上，上半年别克售后部在忠诚客户维系上有所不足，客户在不断新增时也有着一定量的流失，所以下半年我们必须培养和维护一批长期稳定与我们合作的老客户，发展新的忠诚客户。我们会从日常工作中给这些客户真正的关心，当然照顾是建立在互惠互利的基础上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到“比你更关心你”。

四、 价格合理化。价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

五、 在目前市场环境下，各企业都处于微利或赔钱的状态下，这就需要我们企业每一名管理人员、员工节支降耗，为企业节约每一分钱，做为别克售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

六、 加强5s管理，坚持对机器设备的定期维护，及时发现损坏或无法正常运作的设备并进行修理，从而提高车间的整体运作效率，降低成本。 七、 面对上海通用对我司的明察暗访，我们应努力打造一支上下团结，和谐有凝聚力的团队。遇事大家必须心往一处想，劲往一处使，我们共同想办法、拿措施，解决问题，度过难关。 最后请公司各位领导放心，别克售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成\*\*年公司下达的工作任务。

**4s店工作总结和计划 4s店工作汇报七**

1、 前台接待的日常工作描述

来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记;

以上的工作内容描述可按照自己的工作去撰写，注意要有条理性去描述自己的日常工作内容。

2、 前台接待工作的收获与体会

在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的转变。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短的三个月也让我对这句话有了新的认识和体会。接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚等等，点点滴滴让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

将自己对前台接待工作的一些体会撰写出来，还有你在工作上的收获。

3、 工作的不足之处

做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

勇于承认自己的不足之处，能让别人感觉到你谦虚的个性。

4、 工作计划

撰写工作总结中，比较重要的一项是你的工作计划。撰写你的下个月、下半年、明年的工作计划。

5、 最后总结话语

虽然前台接待的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

随着汽车用品竞争的日趋激烈，一些求创新，寻突破的汽车用品经销商、代理商、汽车用品生产厂家，在保持和巩固原有汽车后市场销售渠道的同时，纷纷选择与汽车4s店合作，以拓展新的销售渠道和通路，在汽车售中过程中实现产品的销售，并且已经形成了事实。有的汽车用品厂家或经销商代理商，有的产品，并且还取得了不错的成绩，起到了示范作用。

而汽车4s 店，随着车市的竞争激烈，或为了构筑自己的经营特色，或为了寻求新的利润增长点，或为了满足顾客一站式服务的要求，在原有经营项目的基础上，纷纷根据自己的特点和要求，引进了汽车用品进行销售。

在外部市场环境的压力下和各取所需的基础上，汽车用品经销商、代理商、厂家与汽车4s店的合作，正在逐步磨合和发展中。自己接触汽车用品这一行业，与4s店进行业务往来已经有一段时间了。现就工作中的一些体会与方法记录下来，和大家一同分享交流。

1、 首先要了解4s店选择汽车用品的原则和顾虑

汽车用品生产厂家、代理商或经销商要想进入4s店，必须首先弄清4s店选择汽车用品的原则和顾虑。众所周知，每一个4s店，其所经销的汽车，都是一个品牌的，汽车厂家为了保护自己的汽车品牌，是严格限制自己的品牌经销商从外部采购一些非厂家提供的零部件和用品的，几乎每个汽车生产厂家都有这样的要求。之所以如此，是因为汽车生产厂家，怕因为更换或加装一些非厂家提供的、质量没有保证的零部件或汽车用品影响自己品牌汽车的整车性能和质量，一旦因此出现质量问题，必将影响自己的品牌声誉，造成恶劣影响。这完全是不必要的麻烦，所以厂家索性来一刀切的要求。同时，汽车4s店也有这方面的顾虑，因为在目前中国的汽车销售市场环境中，毕竟厂家是占据主导地位的，拥有绝对的话语权。所以汽车用品生产厂家、代理商或经销商，要想使自己的产品进入4s店销售，首先必须保证一点，那就是提供的产品质量一定要合格有保证，性能稳定，经久耐用（能有相关的各种质量认证和检验报告）。每一个企业，都是追求利润化的，汽车4s店也是如此。汽车4s店选择汽车用品经销时，考虑的另外一点就是：汽车用品生产厂家、代理商或经销商提供的产品是否给其预留了足够大的利润空间，市场价格是否透明，售后服务是否多。如果一种汽车用品在别的渠道或市场上到处都是，市场价格非常透明，汽车4s店一般是不会选择经销的。特别是那些汽车用品生产厂家、代理商或经销商提供的产品还要涉及到具体安装或车辆改装的，需要售后服务和承担产品本身与车辆本身质量风险的，向上述那种情况，汽车4s店就更不会选择经销了。当然，除非是一些大的、国际知名品牌的汽车用品生产厂家提供的产品，要么就是一部分本身附加值就低但顾客会经常购买的消耗性产品，象上述那种情况下，汽车4s店会有所考虑经销的。

汽车4s店选择汽车用品还有一条重要的原则就是：汽车用品生产厂家、代理商或经销商提供的产品，在其4s店里销售，究竟能有多大的量。一般每个4s店的客户保有量都是比较稳定的，虽然会随着新车的售出而成缓慢的增长，但其一部分老客户同时也在流失。因此，如何在现有客户的基础上，挖掘出他们的价值，这是汽车4s店选择汽车用品时要考虑的一个问题。那些销量大，利润高，质量有保证，售后服务少的消耗性汽车用品，当然就成为他们的首选了。当然那些销量一般，但利润很高，质量有保证，售后服务又不太多的汽车耐用品，他们也会非常乐意选择的。

另外汽车4s店选择经销汽车用品还有一条原则是（大多数情况下）：要求汽车用品生产厂家，代理商或经销商，必须是铺货才能合作，并且还要提供增值税票。这完全可以理解。一是因为汽车4s店每人是各司其责，现款进货涉及环节多，程序复杂，手续比较麻烦，不如铺货合作省事简便易操作。二是因为其出于自己利益的考虑（不压自己的现金与库存）和自己所处的强势地位。

2、 其次要弄清4s店内部的组织结构

汽车用品生产厂家、代理商或经销商要想进入4s店，还有一点就是必须弄清4s店内部的组织结构。只有弄清了里面的组织结构，我们才能找对相关的主管人员，我们的产品才有可能进入，进入以后我们的产品才能销售的好。4s店内部的组织结构一般如下图所示（大致）。

由于每个4s店的情况各不相同，在实际当中，有的4s店有可能在职务设置结构和职务名称上与上图不一定相同，但这并不重要。关键一点就是，汽车用品生产厂家、代理商或经销商要知道从售后这一块，来寻找出象服务经理这样具有产品能否进入4s店的决策权与谈判权的主管人员；象客户主管（前台维修接待）、技术主管（维修工）这种产品进入4s店后具体负责销售的人员；象配件主管（库管）、财务经理等这种与进货、结款等后续工作密切相关的人员。并且在日后的工作过程中，能够很好地理顺以上各种复杂的关系，以实现产品销量的化，这才是最重要的。

（例如：在奥迪的4s店里：相当于上图服务经理的职务名称是服务总监，相当于客户主管的职务名称是服务经理；例如：在有的 4s店里，有的副总经理兼售后服务经理等等，情况不一而同）

3、 与4s店主管人员电话沟通

在了解了以上两点以后，我们的产品进入4s店的工作，就好开展了。我们应该找有决定权利的售后服务经理或者跟其工作职责相近的其他人员。事先跟其电话沟通（电话沟通的技巧及一些应注意的问题，日后单辟主题另行交流），说明意图，然后约定面谈的时间。约定时间以后，准备面谈需要的产品资料等其它一些文件资料及产品样品。4、 当面谈判进入4s店的方式

跟4s店的服务经理面对面谈判后，无非最后涉及到一个问题；是对方现金进货还是给对方铺货。一般情况下，是以给4s店铺货为结局，这也是由4s店处于强势地位的现实情况所决定的。当然也有4s店现款进货的，在谈判的过程中，但这样的情况比较少。

如果是以给4s店铺货的合作方式进入4s店，当场要敲定前期的铺货量及结款的方式。是月结，还是压批结（是压前一批结后一批，还是压后一批结前一批），并最终以合同或协议的形式把其及其它一些方面的问题确定下来。

接下来就是安排往4s店上货的问题了。在上货的过程中，一定不能忘记给其配备必需的终端宣传品。

产品进入4s店后，如何扩大稳定4s店的销量，就成了摆在汽车用品厂家、代理商或经销商面前的一大问题，这个环节如果做不好，就等于前功尽弃。

一般4s店上货十几天后，如果还没出货，就应该考虑：是不是以下哪个方面还没做到位了，或者是哪个销售环节上出了问题了；就应该赶紧采取相应的措施。

1、 是否与服务经理沟通及时制订了产品的销售政策，并宣布落实了下去？产品虽然进入了4s店了，但由谁去负责具体销售呢？当然，服务经理不可能亲自去销售，只能由其下面的维修接待人员或维修人员直接来推荐和销售、安装等。而维修接待人员或维修人员为什么或者说凭什么要做到老是不断地向每一位顾客推荐该产品呢？这就需要物质的刺激和奖励，这就需要服务经理针对该产品制定相应的销售奖励政策，并宣布贯彻执行下去，已调动相关人员的工作积极性。

顺便需要说明一下，由于各个4s店的管理规定不一样：①有的4s店不允许顾客进入维修车间，只能在销售大厅和客户休息室呆着；②有的4s店既允许顾客在在销售大厅和客户休息室呆着，又允许顾客进入维修车间观看施工；所以针对每一个4s店要弄清楚谁是具体的负责销售的人员，以便好开展工作，理顺销售环节。前面第一种情况，重点负责销售的是前台维修接待；第二种情况应该是前台维修接待和车间维修人员并重，并且车间维修人员的对顾客的说服力应该是更强一些，由于技术方面的原因。所以弄清以上这点很重要 。

2、 对相关销售人员进行产品知识和销售技巧的培训：产品既然已经进入4s店了，接些来就应该对相关的销售人员或安装人员进行产品知识、销售技巧、安装方法的培训。这是很重要的一环，如果销售人员对该产品一无所知或一知半解，又怎么能把它很好的销售给顾客呢，又怎么能结合产品知识来很好的运用自己的销售技巧呢？

汽车用品生产厂家、代理商或经销商由于对自己的产品比较熟悉，应该在实际当中积累总结了一些该产品零售时销售技巧方面的知识，这也需要培训给4s店的相关销售人员，以减少他们在该产品销售技巧方面的摸索时间。从而尽快开始产品的销售。

（1） 销售技巧中的解说介绍技巧：对产品的介绍，分为以下三个层次来介绍，根据实际情况，可适可而止。①产品的功能介绍，即向顾客介绍为什么要购买此产品；②产品的特性介绍，即向顾客介绍此产品为什么值如此多的价钱③产品的卖点介绍，即向顾客介绍为什么必需购买此产品，给顾客做投入产出比物有所值的分析。（2） 销售技巧中的实证技巧：

3、 产品展示和终端宣传：这也是在产品进入4s店后，需要做仔细的一个工作。由于4s店本身就非常注重自己的店面和公司的整体形象，再加上汽车厂家的市场巡查人员经常不定期的对其进行检查，所以在终端宣传方面，汽车用品生产厂家、代理商或经销商既要做到不影响4s店的企业形象和汽车厂家的品牌声誉，又要做到能对自己的产品销售起到显著的作用，这需要颇费一些脑力进行思考才行（希望大家能给一些借鉴：方法、形式方面的）。

汽车用品在4s店终端宣传最常规最常见的方法就是：在4s店销售大厅里和客户休息室里各摆放一个x展架或易拉宝（因为这两个地方是客户经常呆的地方，并且也是最容易看到的），或者是在前台售后维修接待的办公桌上放一些产品的宣传彩页。这些还得是在4s店同意的情况下，有的4s店连这些甚至都不让摆放，比如一些高档车如奥迪、宝马的4s店。其摆放的宣传品主要是汽车厂家的或是给其配套厂家的产品的。所以在产品进入4s店后，为了促进产品的销售，在保证这些常规的终端宣传方式的基础上，要另辟蹊径。

至于产品展示方面，感触体会不多，所以这里就略了。现在每个4s店都有专门的精品部，或是自营的，或是联营的，或是承包给他人经营的，在产品展示方面应该还可以，我觉得。

在产品进入4s店后，除了前期需要抓好以上3个方面，以稳定产品的销量外，还应该了解4s店每年度保养及其它活动的大致安排，在接下来的时间里结合其每一次活动销售推广产品，从而扩大销量。4s店每年度常规的保养活动，就是春秋两季的换季保养活动，一般规模都比较大，时间持续也比较长。当然还有象“xx周年店庆”这样比较大的临时性活动等。总之，汽车用品生产厂家、代理商或经销商应该提前了解情况，制定自己的产品促销方案，努力争取借者东风实现产品的销量化。至于促销方案，应以4s店的大促销方案为基础，可以有（1）赠送形式（2）买赠形式等，这里不再展开，体会经验不足。

为了扩大稳定4s店的销量，除了上述几个常规性的问题需要重视外，另外最重要的一点就是：多拜访多沟通多问候增进与相关主管人员销售人员的感情。人都是有感情的，相处时间长了，要把最初的单纯的商业合作关系上升到一种朋友的关系的高度，如果4s店的相关主管人员和销售人员，已经都把你当作朋友来对待了，他们能不重视你的产品吗？能不给你尽力去销售产品吗？

感情来源于哪里？来源于见面的次数和接触时间的长短。所以要增进与4s店相关主管人员和销售人员的感情：一是要多拜访沟通，有事没事，隔一段时间，一定要找个借口，去拜访一下4s店的相关主管人员和销售人员，询问一下产品的销售情况，有什么问题没有，可以不必呆多长时间；二是要多问候，每逢重要的节日，一定要用电话或短信的形式问候一下对方，或者采取其它的方式或形式也可以。

汽车用品生产厂家、代理商或经销商的某种产品，如果已经成功的进入某汽车品牌的某个4s店，再进入该汽车品牌的其它地方的4s店或者再进入该地区其它品牌的多个4s店，也就相对容易了。一是我们有了怎么进入汽车4s店并与之怎么合作的一番切身体会和经验总结，二是，更重要的也是，我们可以利用已成功进入和合作的该汽车品牌4s店的影响和延伸价值。

一个汽车品牌的全国的经销商，即4s店，汽车厂家一般是划分为几个大区来进行管理的，比如说：华东区，华南区，东北区，华北区等。每一个大区的汽车4s店的服务经理或配件经理差不多都相互认识，有的关系还非常好，因为每年他们都要在一起参加厂家的各种培训会议或活动。因此，如果汽车用品生产厂家、代理商或经销商的某种产品已进入该品牌的一个4s店，再进入该大区的该品牌的其它4s店，就相对容易多了。答案很明显，既然有一个能做你的产品，并且已经做了，销量还不错，其它该品牌的4s店为什么就不能做呢？另外如果你跟该店的服务经理或配件经理关系处的比较好，你也完全可以让他转介绍一下，向别的该大区的4s店的经理推荐一下你的产品，那你的产品就更容易进入其它该品牌的4s店了。

在一个地区，以一个省省会为例，汽车用品生产厂家、代理商或经销商的某种产品，如果已经成功的进入某汽车品牌的某个4s店，你也完全有可能进入该地区其它品牌的多个4s店。由于地缘关系，再加上行业性，该地区的行业内人士，差不多也都比较熟，所以接受你的产品相对来说比较容易一些。况且，有许多该地区的不同品牌的汽车4s店，本身就属于一个大的集团公司的。这样的情况在全国来说，应该为之不少。

至于说，汽车用品生产厂家、代理商或经销商的某种产品，已经成功的进入某汽车品牌的某个4s店，再具体怎么进入该汽车品牌的其它地方的4s店或者再进入该地区其它品牌的多个4s店，不断把汽车4s店这个渠道拓展延伸，做大、做好、做稳，那就是具体业务操作的问题了。本人不能一一展开与大家交流，希望能就一些具体的问题与大家另辟主题私下探讨。

以上全是自己的一些工作体会，刚刚整理出来，肯定凌乱无序，重点不明，甚至还有很多错误，欢迎行业内的朋友和专业人士给予指正和交流。

**4s店工作总结和计划 4s店工作汇报八**

2月份对于xx汽车销售行业来说，是一个淡季，客户上门的几率相对较小，汽车销售的数量同比其他月份少，针对这种情况，在公司销售经理王经理“山不过来，我们过去”的销售策略下，开始实施“主动出击，开发市潮的战略方针，作为一名销售顾问，我们在做好顾问式的销售方式的同时，进一步做到上门服务、宣传两不误，作为分管日照市东港区的销售顾问，现将汽车销售二月份工作总结如下：

经过月初分析总结，锁定x森林人的目标客户为中小企业主、有实力的个体户、国家公务员、大型企业高层管理人员等，因此，2月份第一次宣传针对有实力的个体户展开了攻势，通过上门访谈、发放宣传资料、邀请意向客户试乘试驾等。

个体户里面曾经的光辉人物们x建材市场个体户，20xx年日照的房地产飞速发展，因此带动并且引爆当地的建材市场，相当一部分人，理所当然地暴富了，有了钱需要改善原有的生活，原来不懂消费，不会消费，这就需要我们引导消费，宣传我们的x汽车，给准客户的生活带来了一丝色彩，不至于使他们天天面对自己的“上帝们”也让自己当一回“上帝”，宣传有一定的效果，但是在我沟通的过程中，也清楚地认识到，20xx年底带来的世界金融危机，一样未曾幸免的波及到了日照房地产行业，顺势波及到建材市场，这个时候的建材市场如同我们2月份的xx展厅一样冷清，现在更多的个体老板选择持币待购，静观其变。

虽然建材市场一时陷入了困难时期，并不代表其将一蹶不振，等到经济好转的时候，我的努力也就不会白白的付出了，无论是楼市，还是车市，总有经济复苏的一天，现在只需要做好我们该做的，让xx在日照家喻户晓，经济好转的时候，总会有人来买车！

综上所述：我个人认为3月份的工作计划还是以主动出击为主，守株待兔为辅，尽快地扩大宣传范围，通过各种不同的宣传渠道，让更多的人了解xx，喜欢xx，购买拥有xx！

20xx年已过，在此实习期间，我通过努力的工作，也有了一点的收获，借此对自己的工作做一下总结，目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把今后的工作做到更好。

**4s店工作总结和计划 4s店工作汇报九**

20xx年，在上级公司领导的正确领导及大力支持下，在甘肃美源汽车销售服务有限公司领导班子的正确指导下，面对激烈的市场竞争及严峻的形势，行政部紧紧围绕管理、服务、培训人事等工作重点，注重发挥行政部承上启下、联系左右、协调各方的中心枢纽作用，为公司圆满完成年度各项目标任务作出了积极贡献。

现将一年来的工作情况汇报如下：

为领导和员工创造一个良好的工作环境是行政部重要工作内容之一。

一年来，行政部结合工作实际，认真履行工作职责，加强与其他部门的协调与沟通，使行政部基础管理工作基本实现了规范化，相关工作达到了优质、高效，为公司各项工作的开展创造了良好条件。

如：做到了公司各项规章制度的健全、完善，员工人事档案、培训档案、合同档案等工作的清晰明确，严格规范;做到了收、发文件的准确及时，并对领导批示的公文做到了及时处理;做到了办公耗材管控及办公设备维护、保养等工作的正常有序进行;成功组织了各项会议的召开及员工活动，做到了活动之前有准备，活动过程有指导，活动之后有成果;并配合财务部搞好节源开流及各部门行政资金的管控;配合财务部做到了固定资产的统计工作;并为公司添置购买了部分必要的办公设施，创造了更好的办公环境;行政部在接人待物、人事管理、优化办公环境、保证办公秩序等方面做到了尽职尽责，为公司树立了良好形象，起到了窗口作用。

行政部工作的核心就是搞好“三个服务”，即为领导服务、为员工服务、为客户服务。

一年来，我们围绕中心工作，在服务工作方面做到了以下几点：

1、变被动为主动。

对公司工作的重点、难点和热点问题，力求考虑在前、服务在前。

特别是行政部分管的采购、车辆、办公耗材管控及办公设备维护、保养等日常工作，工作有计划，落实有措施，完成有记录，做到了积极主动。

日常工作及领导交办的临时性事物基本做到了及时处理及时反馈，当日事当日清。

在协助配合其他部门工作上也坚持做到了积极热情不越位。

2、在创新与工作作风上有所突破。

在工作思路、工作方法等方面不断改进和创新，适应公司发展的需要，做到工作有新举措，推动行政部工作不断上水平、上台阶。

切实转变行政部服务作风，提高办事效率，增强服务意识和奉献精神。

严格按照公司要求的“5s”管理办法，在公司员工行为规范和办公环境等员工自律方面加大了监督检查力度，不定期对员工行为礼仪、办公区域清洁卫生进行抽查，营造了良好的办公环境和秩序。

2.培训工作：为了能切实提高员工素质,以更好地适应市场竞争,我部积极配合公司各部门把优化人员结构和提高员工素质与企业发展目标紧密结合。

并配合各部门把培训工作的规划纳入部门整体的工作计划之中，大力加强对员工理论和专业技能等方面的培训。

3.人力资源管理工作:根据公司的实际情况和各部门的人员需求，确保人员编制完全控制在标准编制内，本着网上搜、报纸上登、招聘会上招、内部推荐等方法，协助部门完成人员招聘工作。

对于新员工，与其面谈，发现问题随时沟通，深入了解、帮助解决思想上、工作上的难题，通过制度培训、考核，肯定优点，更不保留的指出欠缺，使员工在企业中顺利的渡过实习期。

完成公司人事档案信息的建立完善、公司员工劳动报酬的监督发放、公司人员进出的人事管理等工作;并按时完成员工月考勤报表工作。

4、下面我对公司20xx年的行政工作简要总结如下：

(一)、20xx年人力资源方面1、截止20xx年12月28日止，公司员工共27人。

从今年

第二季度以来，员工离职率呈上升势头，第四季度离职率有所下降。

离职率的上升主要是因为员工对薪资方面的满意度及公司结构调整所导致。

根据公司的业务发展情况，20xx年上半年的人员将控制在30人左右。

2、人员学历结构方面现状：到12月28日止，本科学历为

3.7%，大专学历为

59%，高中学历为15%，中专学历为15%，初中学历及以下7.3%。

3、人员年龄结构方面：到12月28日止，17-19岁为3%，20-29岁为74%，30-39岁为17%，40-49岁为3%，50-59岁为3%。

4、分析：根据公司人力资源策略，从今年开始放宽了对学历的控制 (主要在生产一线员工方面) ，现人力资源结构比较合理，与公司业务发展匹配。

5、建议：继续完善人才结构的低端部分，形成明显的层次。

同时策划近期系列的招聘活动，及时的进行流动的补充和人才的储备。

进一步降低人力资源成本。

(二)、职类结构的分析

1、现状：到12月28日止，生产经营管理类人员3人(11.1%);部门管理类人员5人(18.5%);技术类人员17人(63%);财务会计类人员2人(7.4%);

2、比较：根据目前的情况，销售类人员变动较大，主要是销售团队调整，注入新人有助于销售团队发展。

财务类、部门管理类、生产经营管理类人员分布结构总体的变化不大。

3、分析：根据公司现人员分布情况，人才结构的分布趋向合理，但人员总体需要补充。

(三)、工龄分布方面

1、现状：新员工占公司总人员比例较大，不足半年工龄的新员工5人，占19%， 半年及以上工龄的员工22人，占81%。

2、比较：根据统计情况，不足半年工龄的新员工比例不断增加;1年以上工龄的员工较为稳定，但半年以上不足1年工龄的员工流动性比较大。

3、分析：公司半年以上工龄员工占全员的81%，员工的忠诚度较平稳。

4、建议：采取相关措施保持员工的稳定，减少培养成本。

加强对新员工的培训力度和规范管理，保证新员工快速溶入公司文化和工作中。

针对1年以上的老员工进行职业规划，安排合适岗位，并作好老员工和新员工的联系和交流，发挥其带动作用。

(四)、离职情况分析

1、现状：20xx年度共离职11人，离职率为40%。

离职的11人中，18%人员是公司主动辞退的，81%是员工个人离职的。

2、比较：今年第二、三季度的离职率是最高的时间段。

3、分析：随着公司业务的发展趋向，内部结构调整，制度不断完善，出现人员流动率较大应该算正常现象。

4、建议：我们下阶段要做好骨干员工的保护工作，在部分政策或措施上有必要向骨干员工倾斜。

(五)、招聘工作

1、 填报简历30余份，组织面试20余人次，录用12余人次。

2、协调市场部向社会发出招聘广告2次，参加地方大型招聘会1次。

3、完善招聘的相关流程和制度，深入业务部门进行了招聘需求的了解，同时丰富了招聘渠道和方法。

(六)、培训工作

1、协调公司各部门培训10次以上，协调安排公司员工外部培训5以上人次。

2、完善、健全了培训制度。

(七)、人事管理工作

1、办理新员工录用和入职手续10人次以上。

办理审核员工各种休假100以上人次。

完善了员工转正手续，办理员工转正10余人次。

2、办理离职员工手续10余人次，规范离职流程和离职资料的监交，并坚持进行离职人员离职谈话和分析。

3、组织完成员工内部岗位调动5余人次。

(八)、制度制订工作

1、组织制订制度提交审核工作。

2、建立、完善了公司各项规章制度。

(九)、办公耗材管控及办公设备维护、保养

1、购买办公耗材、各部门急需品20余次。

2、严格按照各部门申报耗材品种、数量发放，做到严格把关，节源开流。

3、协调各部门和外界人员维护、保养办公设备10余次。

(十)、固定资产的统计

1、配合财务部进行公司固定资产的统计与分类，并编号。

2、建立、完善了固定资产统计表。

(十一)、购买办公设备

1、深入公司各部门了解情况，汇总各部门需要购买的办公设备。

2、分析各部门上报的购买申请，汇报购买情况，为公司节约不必要的开支。

尽管我们取得了一定成绩但仍存在着很多不足之处，主要表现在以下几个方面：一是由于行政部工作常常事无巨细，每项工作我们主观上都希望能完成得最好，但由于能力有限，不能把每件事情都做到尽善尽美。

二是对公司各部门有些工作了解得不够深入，对存在的问题掌握真实情况不够全面，从而对领导决策应起到的参谋助手作用发挥的不够。

三是抓制度落实不够，由于公司事物繁杂，基本检查不到位，因而存在一定的重制度建设，轻制度落实现象。

四是对公司员工的奖罚制度的建立，对员工要实施奖罚并存，有奖有罚适当的奖励对员工积极性有大的提高。

五是对公司其他专业业务学习抓得不够。

这些都需要我们在今后的工作中切实加以解决。

20xx年即将过去，新的一年将要到来。

在新的一年里，我们将继续围绕公司的中心工作，克服缺点，改进方法;深入调研，掌握实情;加强管理，改进服务;大胆探索行政部工作新思路、新方法，促使行政部工作再上一个新台阶，为公司的健康快速发展作出更大的贡献! 下面根据本年度工作情况与存在的不足，结合目前公司发展状况和今后趋势，行政部计划从以下几个方面开展20xx年度的工作：1、努力提高行政办公室人员的综合素质，加强理论学习、业务学习，强化服务与管理意识，制定相应的考核管理制度，明确分工，充分调动工作积极性，继续完善各项规章制度，在工作计划中，每月都突出1-2个“重点”工作，做到工作有重点有创新，改变行政部工作等待领导来安排的习惯。

使公司后勤服务管理工作再上新台阶。

2、完成公司各部门各职位的工作分析，为人才招募与绩效考核提供科学依据;

3、作好员工日常工作信息的采集，完成日常行政招聘与配置;

4、充分考虑员工福利，做好员工激励工作，做好员工职业生涯规划，培养员工主人翁精神和献身精神，增强企业凝聚力。

5、大力加强员工岗位知识、技能和素质培训，加大内部人才开发力度。

6、弘扬优秀的企业文化和企业传统，用优秀的文化感染员工。

7、建立内部纵向、横向沟通机制，调动公司所有员工的主观能动性，建立和谐、融洽的

企业内部关系。

8、做好人员流动率的控制与劳资关系、纠纷的预见与处理。

既保障员工合法权益，又维护公司的形象和根本利益。

最后，在这辞旧迎新来临之即，我仅代表公司行政部全体员工，恭祝甘肃美源汽车销售服务有限公司事业蒸蒸日上，在新的一年里大展宏图，财源广进。

预祝公司各位领导及全体员工，身体健康，万事如意。

xx美源汽车销售服务有限公司

行政部

**4s店工作总结和计划 4s店工作汇报篇十**

转眼间，我来到4s店已经一年了。这期间，从一个连at和mt都不知道什么意思的汽车菜鸟蜕变成熟知汽车性能的业务员。一切从零开始，一边学习专业知识，一边摸索市场，遇到销售和专业方面的难点和问题，我都及时请教有经验的同事，一起寻求解决问题的方案，在此，我非常感谢部门同事对我的帮助！也很感谢领导能给我展示自我的平台。

这一年时间，我不仅仅学会了基础的汽车知识，同时也对自己的品牌有了更深入的了解，使我深深的爱上了自己所从事的工作，自己所销售的汽车。在我心里只有热爱自己的岗位才能做好本职工作。

短短的一年时间，我明白了做汽车销售单凭自己的热爱是不够的，要学会如何进行客户谈判、分析客户情况的。这些是我一个刚入职的销售员从前所没经历过的，而我们老销售员在谈判的过程他们常常会带着我这个新人，学习谈判经验，这点我非常感谢我的同事们。所以，到现在我有难以谈的下来的客户我会吸取老销售员的谈判技巧，来进行谈判。

现在汽车销售市场竞争的日益激烈，摆在所有销售人员面前的是平稳与磨砺并存，希望与机遇并存，成功与失败并存的局面，所以拥有一个积极向上的心态是非常重要的。

而我每一天应该从清晨睁开第一眼开始，每天早上我都会从自己定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多，那么我和别人比诚信；如果我没有别人单子多，那么我和别人比服务。这些一直是我的工作态度。我相信只有这样才能把工作完成的更好。

对于市场的了解还是不够深入，对专业知识掌握的还是不够充分，在与客户的沟通过程中，缺乏经验。

在销售工作中也有急于成交的表现，不但影响了自己销售业务的开展，也打击了自己的自信心。我想在以后的工作中会摒弃这些不良的做法，并积极学习，请教老销售员业务知识，尽快提高自己的销售技能。

公司在发展过程中，我认为要成为一名合格的销售员，首先要调整自己的理念，和公司统一思想、统一目标，明确公司的发展方向，才能充分溶入到公司的发展当中，才能更加有条不紊的开展工作。以下是我下年的工作计划：

1。继续学习汽车的基础知识，并准确掌握市场动态各种同类竞争品牌的动态和新款车型。实时掌握汽车业的发展方向。

2。与客户建立良好的合作关系，每天都建好客户信息卡，同时对于自己的意向客户务必做到实时跟进，对于自己的老客户也要定时回访。同时，在老客户的基础上能开发新的客户。让更多人知道与了解xx车，并能亲身体验。了解客户的资料、兴趣爱好、家庭情况等，挖掘客户需求，投其所好，搞好客户关系，随时掌握信息。我在这里想说一下：我会要把c类的客户当成o类来接待，就这样我才比其他人多一个o类，多一个o类就多一个机会。对客户做到每周至少三次的回访。

3。努力完成现定任务量，在公司规定的任务上，要给自己压力，要给自己设定任务。不仅仅要努力完成公司的任务，同事也完成自己给自己设定的任务。我相信有压力才有动力。

4。对于日常的本职工作认真去完成，切不可偷懒，投机取巧。

5。在业余时间多学习一些成功的销售经验，最后为自己所用。

6。在工作中做到，胜骄败不馁，不可好大喜功，要做到一步一个脚印，踏踏实实的去做好工作，完成任务。

7。意识上，无论在销售还是汽车产品知识的学习上，摒弃自私、强势、懒惰的性情，用积极向上的心态，学习他人的长处，学会谦虚，学会与上司、朋友、同事更加融洽的相处。

**4s店工作总结和计划 4s店工作汇报篇十一**

本人于20xx年xx月xx日入职xxxxxx汽车4s店，根据公司的需要，从xxx4s店销售顾问任职至今。首先非常感谢公司给予我这个机会能有幸工作生活在这个大家庭，在入司这段时间本人工作认真，且具有较强的责任心和进取心，善于思考，性格开朗，乐于与他人沟通，且具有良好的沟通技巧，具备较强的团队协作精神，能确保完成上级交付的各项工作，与公司同事间关系相处融洽、和睦，能很好的配合其他各部门按时完成各项工作，积极学习专业知识，不断提升自身能力。

我相信我能够胜任公司xxxx销售主管这个岗位的工作职责。进入xxxx公司六个月以来工作情况向各领导做个总结：

依托公司完善的培训体系，实现销售技能的完善。在个人礼仪，应对客户的咨询，沟通客户的购车愿望，实现顾客购车梦想等方面的深入学习。以最终销售车辆，完成公司的销售目标为导向。并能后期很好的维系好客户资源。在xxx汽车4s店长的带领下，学习对销售指标的分解，努力完成公司的销售任务。

有效管理好展厅问题，如展厅销售站班，展厅卫生，展厅车辆摆放，活动宣传产品的摆放。学习如何更好的利用资源，为公司销售车辆争取最大的业绩，同时也展现公司良好形象，提升公司美誉度。对自我要求方面，严格按照公司的规章制度执行，做好基础管理，让顾客充分享受xxxxxxx购车流程，实现梦想。

新进销售人员的培养是相当重要。新员工是公司未来的基础。在xxxx六个月，对于新进销售人员的传帮带方面，努力做到更好。实现一个合格骨干员工对新员工的帮助。也为公司梯队建设提供最大的帮助，稳定公司的团队结构。

在以后的工作过程中，我尽职尽责地完成各项任务，相信我所做的一切以及我的能力，我会继续用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来！

**4s店工作总结和计划 4s店工作汇报篇十二**

转眼间，我来xx4s店已经一年，这一年，从一个连at和mt都不知道什么意思的汽车菜鸟蜕变成熟知汽车性能的业务员。一切从零开始，一边学习专业知识，一边摸索市场，遇到销售和专业方面的难点和问题，我都及时请教有经验的同事，一起寻求解决问题的方案，在此，我非常感谢部门同事对我的帮助!也很感谢领导能给我展示自我的平台。

这一年，我不仅仅学会了基础的汽车知识，同时也对自己的品牌有了更深入的了解，使我深深的爱上了自己所从事的工作，自己所销售的汽车。在我心里只有热爱自己的岗位才能做好本职工作。

一年时间，我明白了做汽车销售单凭自己的热爱是不够得，要学会如何进行客户谈判、分析客户情况的。这些是我一个刚入职的销售员从前所没经历过的，而我们老销售员在谈判的过程他们常常会带着我这个新人，学习谈判经验，这点我非常感谢我的同事们。所以，到现在我有难以谈的下来的客户，我会吸取老销售员的谈判技巧，来进行谈判。

现在嘉兴汽车销售市场竞争的日益激烈，摆在所有销售人员面前的是平稳与磨砺并存，希望与机遇并存，成功与失败并存的局面，所以拥有一个积极向上的心态是非常重要的。

而我每一天应该从清晨睁开第一眼开始，每天早上我都会从自己定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多，那么我和别人比诚信;如果我没有别人单子多，那么我和别人比服务。这些一直是我的工作态度。我相信只有这样才能把工作完成的更好。

对于市场的了解还是不够深入，对专业知识掌握的还是不够充分，在与客户的沟通过程中，缺乏经验。

在销售工作中也有急于成交的表现，不但影响了自己销售业务的开展，也打击了自己的自信心。我想在以后的工作中会摒弃这些不良的做法，并积极学习、请教老销售员业务知识，尽快提高自己的销售技能。

公司在发展过程中，我认为要成为一名合格的销售员，首先要调整自己的理念，和公司统一思想、统一目标，明确公司的发展方向，才能充分溶入到公司的发展当中，才能更加有条不紊的开展工作。以下是我\_\_年的工作计划：

(1)继续学习汽车的基础知识，并准确掌握市场动态各种同类竞争品牌的动态和新款车型。实时掌握嘉兴汽车业的发展方向。

(2)与客户建立良好的合作关系，每天都建好客户信息卡，同时对于自己的信心客户务必做到实时跟进，对于自己的老客户也要定时回访。同时，在老客户的基础上能开发新的客户。让更多人知道与了解荣威车，并能亲身体验。

了解客户的资料务、兴趣爱好、家庭情况等，挖掘客户需求，投其所好，搞好客户关系，随时掌握信息。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！