# 4s店月度工作总结范文

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2024-07-24

*4s店月度工作总结范文\_4s店月度工作总结怎么写时光似箭，转眼来到一个月的时间，回顾这一个月的工作历程，整体来说有酸甜苦辣，那么4s店月度工作总结该怎样写呢?下面就是小编给大家带来的4s店月度工作总结范文，希望大家喜欢!>4s店月度工作总结...*

4s店月度工作总结范文\_4s店月度工作总结怎么写

时光似箭，转眼来到一个月的时间，回顾这一个月的工作历程，整体来说有酸甜苦辣，那么4s店月度工作总结该怎样写呢?下面就是小编给大家带来的4s店月度工作总结范文，希望大家喜欢!

>4s店月度工作总结一

现将我对客服工作的总结、认识与感想汇报如下：

一、工作总结

1、销售

a、整理客户资料：在销售顾问把客户档案交给客服部以后，准确并及时录入客户信息(包括客户的一些个性化信息，如：兴趣爱好、职业以及家庭状况等)。b、七日内电话回访：从客户档案中提取客户的联系方式，通过电话与客户进行交流沟通并认真记录每一个回访结果，将客户反馈的意见或建议向相关部门反映，与相关部门沟通协调，给客户处理意见，对不能当场解决的投诉，及时跟进，尽快给客户答复。

c、30日电话关怀：询问客户的爱车使用状况以及行驶里程，对快到首保里程的客户提醒尽快入厂，未到首保里程的客户做首保提醒。

d、三个月首保提醒：先以短信形式提醒客户已到首保时间，然后再以电话方式邀约客户回厂首保。

2、售后

a、整理客户资料和b、三日内电话回访同销售

c、定保提醒：通话客户近几次的入厂时间及里程计算出客户的保养周期，在距离下次保养时间的前三天进行电话提醒。

3、客户维系

在客户的生日、爱车购买纪念日和节日发短信祝福客户，本店每个月的服务节活动以短息方式告知客户，定期举办爱车养护课堂活动以及客户维系活动以电话和短信方式邀约客户。

二、认识与感想

做为客服人员，要具备良好的素质，尤其是针对抱怨客户，首先要平息客户的情绪，要让客户感受到我们代表的是客户，我们就是客户在4S店的代言人，不能跟随客户的情绪来波动。要学会忍耐与宽容，常言说：伸手不打笑脸人，以微笑友好的服务来对待客户，这是对抱怨客户的法宝。

需改进的方面：对专业知识的掌握欠缺，以后多学习汽车相关维修保养知识，对在电话中有疑问的客户可以做到应对自如。

下步工作重点：对提出意见或建议的客户所反馈的信息，配合相关部门及时给予客户答复，达到客户的满意。做好客户维系活动，提升进厂数量，促使客户转介绍。

>4s店月度工作总结二

20\_\_年即将悄然离去，20\_\_年步入了我们的视野，回顾这一年的工作历程，整体来说有酸甜苦辣.回忆起我刚进公司一直到现在，已经工作有了1年多.今年整个的工作状态步入进了正轨，并且对于我所从事的这个行业防伪标签有了一更加全面的了解，成功合作的客户也是日积月累，同时每次成功合作一个客户都是对我工作上的认可，并且体现了我在职位上的工作价值.但是整体来说我自己还是有很多需要改进.以下是我今年总结工作不足之处：

第一：沟通技巧不具备.每天接触不同客户而我跟他们沟通的时候说话不够简洁，说话比较繁琐.语言组织表达能力是需要加强改进。

第二：针对已经合作的客户的后续服务不到位.看着自己成功客户量慢慢多起来，虽然大的客户少之又少，但是自己还是在尽心尽力的维护每一位意向比较好的客户，并且达到从意向客户到真正客户为目的。

第三：客户报表没有做很好的整理.对于我们这个行业来说有旺季和淡季，对于淡季或者临近放假的时候问候客户这些应该做一个很好的报表归纳，而我这方面做的不够好.确实报表就是每天辛苦劳作的种子，日积月累，需要自己用心的去经营，否则怎么结出胜利的果实呢。

第四：开拓新客户量少.今年我合作成功的客户主要是通过电话销售和网络客服等渠道找到客户，而自己真正找的客户很少，这点值得自己好好的深思一下，有一些大部分原因是为了不错过任何一个主动联系我司的意向强烈客户，因此大部分的时间花在了联系电话销售客户上，而忽略了自己联系上的意向客户。

第五：当遇到不懂的专业或者业务知识的时候，不善于主动请教领导，并且未在当天把不懂的变成自己的知识给吸收。

综合以上几点是我在今年的工作中不足之处表现，我会在今后的工作当中加以改进，有句话说的话：聪明的人不会在同一个地方摔倒两次.当然谁都愿意做一个聪明的人，所以同样的错误我不会再犯，并且争取做到更好.望公司领导和同事共同监督我.一个人有错误不怕，怕的是不知道改正，而我就要做一个知错就改，并且从中把缺点变成自己的优点。

临近放年假之前我也要好好的思考一下来年的工作计划，如下：

第一：每周每天都写工作总结和工作计划.一周一小结，每月一大结.这样工作起来有目标，不会盲目.并且把今天工作思路理清了，工作起来更加顺畅.同时看看工作上的失误和不懂，要及时向公司领导和同事请教，并且加以改进.多加以动脑思考问题。

第二：每天做好客户报表.并且分好a、b、c级客户，做好详细而又明了的客户跟进情况，以及下一步的跟进计划.同时每天早上来公司，第一先大概浏览一下昨天的客户报表，然后对于今天的客户电话拜访有针对性，有目的性的进行沟通.把a、b、c级客户做好一个很好的归纳和总结，并争取把a级意向客户变成真正的客户.把b级客户变成a级客户等以此类推的进行跟进和不断跟踪。

第三：每周给自己订一个目标：争取每天至少联系一个意向强烈客户，每个月至少合作成功6个客户.每天不断反思和不断总结。

第四：加强业务知识和专业知识.在跟客户沟通交流的时候，少说多听，准确掌握客户对防伪标签的需求和要求，提出合理化的建议。

第五：每周跟进重点客户，每天不断开拓新客户，每半个月维护好每一个老客户.列出报表里的重点客户和大客户，投入相应的时间把客户关系弄好.并且有什么苗头及时跟领导反映。

我相信通过自己在工作上的努力，并且饱满热情的迎接每一天，终究会见到彩虹，并且相信在明年公司会更好，自己的业绩量也会比今年更加有前景。也希望相信通过这一年的工作实践，从中吸取的经验和教训，经过一段时间的反思反省之后，在年后更长一段时间里，能让我在各方面有一个新的进步和提高，从而把工作做到更好更细更完善.望明年自己的业务量能够达到质的飞跃。

>4s店月度工作总结三

结合20\_\_年公司行政部门总体运行来看，基本实现在年初拟定的计划，客户的的承认是对我们工作的鼓励，批评建议是对工作改进的方向，为了更好的完成工作，总结经验，现对行政售后服务总的工作总结如下：

1、20\_\_年度售后服务部的运营状况20\_\_年售后部营业额：\_\_万余元。毛利：\_\_万余元平均单车营业额：\_\_元。20\_\_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

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处想劲往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、20\_\_年行政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耨服务做细、做精提高客户满童度减少客户流失特别是忠诚客户的流失显得由为

一、客户管理细化

1、根据客户回厂次数、客户的品质作为客户的忠诚度的评价指标 找出我们的忠诚客户作为我们的重点维护对象。

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

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藏感和归属感。

二、预约率

人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

在客户、索赔、备件方面同其他店进行资源共享促进良性竞争.减 少客户的流失及资源浪费，形成备件、技术互动的信息平台提高整 体的战斗力。

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，人员素质级战斗力须相应提高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置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、主人翁童识培训塑造员工服务的工作态度注重细节问题的发 掘促使员工王动提高自身素质。

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。

总的来讲新的一年是富有挑战的年。为努力实现公司质量目标， 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。

>4s店月度工作总结四

忙忙碌碌的过了一年，但在店我学到了很多，也懂得了很多，下面把自己工作、学习情况在一个总结，不当之处请批评指正。12年04月我入新乡店，在汽车售后任职，在各位领导关怀指导、在周围同志关心帮助下，思想、工作取得较大进步。回顾入职来的工作情况，主要有以下几方面的收获和体会：

一、从严要求的环境下，认识工作，进一步认识自己.

我入职以后才发现，我对售后服务的理解还只是皮毛上的东西，有很多东西是我从前没有想到的，因此，我的第一步就是对自己的定位及认识自己的工作。我感到，一个人思想认识如何、工作态度好坏、工作标准高低，往往受其所在的工作环境影响。我从一开始的懵懂到现在的熟悉，与上级领导和部门同事的帮助是分不开的。如果让我概括这一段时间来我部门的工作状况，就是六个字，即：严格、紧张、忙碌。严格的工作要求、紧张的学习氛围和忙碌的工作节奏。从模糊到清晰，我充分认识到自己工作的重要性。工作中，面对领导的高标准、严要求，面对周围同事积极向上的工作热情和积极进取的学习态度，面对紧张高效的工作节奏，使我深受感染，充分认识到，作为这个集体中的一员，我首先不能给这个集体“抹黑”，拖这个集体“后腿”，在此基础上，要尽快融入到大家共同创造的“勤奋学习、努力工作”的浓厚氛围之中。在这种环境影响下，我的力争在最短的时间里熟悉自己的工作，在这一想法的实现中，我的工作标准也不断提高，总是提醒自己要时刻保持良好的精神状态，时刻树立较高的工作标准、时刻要维护好这个整体的利益来做好每一项工作。这也是我能够较好完成这段时间工作任务的重要保证。

二、在勤奋努力的学习中，素质得到提升。

应该说，过去的一年，是勤奋学习的一年。由于自己入汽车行业时间比较短，要想在同样标准的工作中做好做出色，必须付出更多的努力。通过学习，使我无论汽车服务接待、还是自己本职位的业务知识学习，都有了一个飞跃式的进展。这也更加验证了“只要付出，就一定有回报”的深刻道理。

三、在熟悉中寻求突破、寻求创新，工作取得进展。

回顾过去一年忙碌的工作，从开始的不懂到现在的熟悉，从刚迈出大学的青年到现在的准职业人，从部门同事的认识到相互之间的密切合作，每一次工作上的较大举动都对自己是一种锻炼，也是一种考验。售后汽车服务流程等几项工作我都会要求自己做到认真、细致、精心完成。

总之，汽车售后还是一个不断成长的部门，是一个锻炼人的好地方，我有幸伴随它成长，它让我一个涉世未深的人深刻的认识到自己，认识到工作的本质，那就是相互之间的协作，一个人可以才华横溢，但是没有其它人的协助，仅凭一人之力是什么都做不了的，我在工作中学到了很多工作上的事情，也学到了很多做人的道理。尽管觉得很忙很累，但也体验到了苦中有乐、累中有得的收获感觉。我想这也必将为自己今后工作学习上取得新的进步奠定坚实的基础。我也深知，工作中自己还有一些不尽人意的地方。比如，在接待上，还没有达到精益求精的要求;工作有时操之过急，缺乏深入细致的工作作风等等。我要在今后的工作中努力克服不足，改正缺点，加强锻炼，以出色的表现为公司整体工作上水平献计出力，做出贡献。

>4s店月度工作总结五

忙忙碌碌的过了一年，但在\_\_\_4s店我学到了很多，也懂得了很多，下面把自己工作、学习情况做一个总结。

20\_\_年\_\_月我进入\_\_\_店，在综合部任职，在各位领导关怀指导、在周围同志关心帮助下，思想、工作取得较大进步。回顾见习来的工作情况，主要有以下几方面的收获和体会：

一、从严要求的环境下，认识工作，进一步认识自己

我见习以后才发现，我对综合部的理解还只是皮毛上的东西，有很多东西是我从前没有想到的，因此，我的第一步就是对自己的定位及认识自己的工作。我感到，一个人思想认识如何、工作态度好坏、工作标准高低，往往受其所在的工作环境影响。我从一开始的懵懂到现在的熟悉，与上级领导和部门同事的帮助是分不开的。如果让我概括这一段时间来我部门的工作状况，就是六个字，即：严格、紧张、忙碌。严格的工作要求、紧张的学习氛围和忙碌的工作节奏。

从模糊到清晰，我充分认识到自己工作的重要性。工作中，面对领导的高标准、严要求，面对周围同事积极向上的工作热情和积极进取的学习态度，面对紧张高效的工作节奏，使我深受感染，充分认识到，作为这个集体中的一员，我首先不能给这个集体“抹黑”，托这个集体“后腿”，在此基础上，要尽快融入到大家共同创造的“勤奋学习、努力工作”的浓厚氛围之中。在这种环境影响下，我的力争在最短的时间里熟悉自己的工作，在这一想法的实现中，我的工作标准也不断提高，总是提醒自己要时刻保持良好的精神状态，时刻树立较高的工作标准、时刻要维护好这个整体的利益来做好每一项工作。这也是我能够较好完成这段时间工作任务的重要保证。

二、在勤奋努力的学习中，素质得到提升

应该说，过去的\_\_个月，是勤奋学习的一年中。由于自己入汽车行业时间很短，要想以后在同样标准的工作中做好做出色，必须付出更多的努力。通过学习，使我无论汽车服务接待、还是自己本职位的业务知识学习，都有了一个飞跃式的进展。这也更加验证了“只要付出，就一定有回报”的深刻道理。

三、在熟悉中寻求突破、寻求创新，工作取得进展。

回顾过去一年忙碌的工作，从开始的不懂到现在的熟，从刚迈出大学的青年到现在的准职业人，从部门同事的认识到相互之间的密切合作，每一次工作上的较大举动都对自己是一种锻炼，也是一种考验。售后汽车服务流程等几项工作我都会要求自己做到认真、细致、精心完成。

成长，它让我一个涉世未深的人深刻的认识到自己，认识到工作的本质，那就是相互之间的协作，一个人可以才华横溢，但是没有其它人的协助，仅凭一人之力是什么都做不了的，我在工作中学到了很多工作上的事情，也学到了很多做人的道理。尽管觉得很忙很累，但也体验到了苦中有乐、累中有得的收获感觉。我想这也必将为自己今后工作学习上取得新的进步奠定坚实的基础。我也深知，工作中自己还有一些不尽人意的地方。比如，在接待上，还没有达到精益求精的要求;工作有时操之过急，缺乏深入细致的工作作风等等。我要在今后的学习中、工作中努力克服不足，改正缺点，加强锻炼，争取以后到世茂奥迪公司工作，为公司做出贡献。

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！