# 电器售后服务工作计划(通用15篇)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-02-01

*电器售后服务工作计划1>1、整理客户资料、建立客户档案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。客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送...*

**电器售后服务工作计划1**

>1、整理客户资料、建立客户档案

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。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。

>2、根据客户档案资料，研究客户的需求

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。

>3、与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务

业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

(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;

(5)介绍本公司近期为客户安排的各类优惠联谊活动，如免费检测周，优惠服务月，汽车运用新知识晚会等，内容、日期、地址要告之清楚;

(6)咨询服务;

(7)走访客户。

>售后服务工作规定

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。

9、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。

10、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。

11、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”。

**电器售后服务工作计划2**

>一、提高认识，坚定做好客服工作的信心。

客服工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作，使我深深了解到客服工作的重要性。客服工作必须以最广大人民群众的根本利益为标准，突出对人民群众讲感情，一切为了群众，一切依靠群众，坚持党的群众路线，深入群众，深入基层，倾听群众呼声，反映群众意愿，解决群众反映强烈的热点问题，与人民群众同呼吸共命运。

问题绝大部分关系人民群众切身利益，属于人民内部矛盾。我们党是全心全意为人民服务的党，我们的政府是为人民办实事的政府，群众有问题、有困难、有要求，就必然向党和政府来反映，这是人民群众对党和政府信任和寄予厚望的表现。客服工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到重要作用，客服工作的好坏直接体现了“--”在基层是否得到落实，通过学习和实践，坚定了我做好客服工作的信心。

>二、认真学习，尽快进入工作角色。

要想做好客服工作，只有真诚和热心是远远不够的，还需要加强自身学习，熟悉和掌握有关-政策和法律法规。接待室的工作很繁杂，没有时间学习，我放弃了平时自己的爱好，利用业余时间，认真学习了《\_-条例》《省-条例》和其它相关法律法规。

在学习中遇到不懂或不理解的地方，虚心向同志们请教，通过学习，自身工作能力得到很大提高，在较短时间内便进入了工作角色。我参与接待了集体上访、动迁补偿上访、换届选举上访等区几个影响较大的群体上访事件。

这些上访人数多，情况复杂，有的是拖了好几年没有解决，因此怨气很大，在接待中，我认真做好记录，并且热心、真诚地向他们解释，同时宣传党的相关政策，协调相关部门领导认真处理，确保了事件没有进一步扩大，最后问题得到了妥善解决。通过这些上访事件的处理，提高了我在纷繁的事件中驾驭工作的能力，使我受益匪浅。

>三、真诚接待，切实解决来访群众实际问题。

客服工作的归宿和落脚点就是依据政策规定帮助群众解决群众生产生活中的问题，为民办好事办实事，我时刻牢记党的宗旨，从尊重人、理解人、关心人的角度出发，针对来访群众的思想认识和实际问题，尽力多做解疑、释惑、顺气工作，努力真正做到想群众所想，急群众所急，帮群众所需，解群众所难，实实在在为群众办实事办好事。

虽然在这只是挂职锻炼，我还是客服工作作为自己的本职工作全力做好，为我区经济社会的稳定贡献自己的一份力量。一位88岁老人，因家庭赡养矛盾，多次上访没有解决，我热心接待，记录好情况后，并亲自将老人送回家。我几次上他的子女家，耐心细致地做他们的工作，最后全家达成一致，老人也非常满意。街等户因问题多次上访，而且情绪非常激动，我认真倾听他们反映的问题，入情入理地进行疏导，使他们情绪稳定下来。

同时我又积极协调自来水和街工委等相关单位，在很短时间内使他们反映的问题得到解决，得到群众赞誉。在客服工作中，我们经常面对的都是有怨气不满或其它想法的群众，给我的感觉就是要做好客服工作，确实需要付出很多很多的努力，但最重要的一点：必须付出真诚的心、无私的爱，才能-和群众之间架起理解和沟通的桥梁，虽然挂职锻炼的时间很短，我不断摸索客服工作的规律，接待上访群众时做到热心，不冷漠处之;听取反映的问题时耐心，不厌其烦;处理问题时细心，不专横武断;碰到棘手问题时有恒心，不半途而废，直到问题解决。

针对上访群众的不同情况，我自学了心理学，根据不同上访人的心理总结出自己的接待策略：对“哭闹型”的，一杯热茶、一张笑脸，充当“亲友团”;对“叫骂型”的，勇于忍受，甘做“出气筒”;对“别有用心型”的，据理力争，维护党和政府的尊严。

>四、爱岗敬业，严格要求自己。

我十分珍惜这次锻炼机会，无论是接待来访群众，还是其它工作，我都尽职尽责，认真干好，不分份内份外，工作到位不越位，我同志们一起加班加点，有时整夜工作。在这段时间里，-办这个集体的凝聚力、战斗力和向心力使我深受感染，也从他们当中学到了好的传统和作风，在工作中，我处处向他们学习，严格要求自己。

在客服工作中，我注意廉洁自律，认真执行中央有关廉政的各项规定，珍惜手中的权力，深感肩上的责任，时时处处在群众面前树立党员的良好形象。通过这段时间挂职锻炼，收获很多：做为一个党员干部，不但要认真学习“三个代表”重要思想，更重要的是在实际工作中要积极践行，时刻把人民群众的根本利益放在首位，人民利益再小也是大事，权为民所用，情为民所系，利为民所谋，树立正确的权力观、政绩观，做到决策、谋事符合人民的根本利益。

通过锻炼，增强了我的公仆意识，提高了我的领导艺术水平和驾驭复杂局面的能力，也使我的组织协调能力得到提高，更加融洽了与上级领导和相关部门的工作关系，为我今后开展工作创造了有利条件。虽然在工作中得到了锻炼和提高，但是按照党和人民的要求还有很大差距，主要感觉到理论 功底不厚，领导工作经验不足，这些都是我今后应该加以改进和提高的，我将在新的工作岗位上继续求真务实，开拓创新，把全部身心投入到做好本职工作中。

**电器售后服务工作计划3**

>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，需要打造一支吃得了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、不断延伸服务功能，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践操作相结合，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的培训，提高员工的整体战斗力。

>九、团队建设

坚持以公平、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，营造学习氛围，提升员工服务理念及个人技能；进行

**电器售后服务工作计划4**

根据20xx年售后维修的整体运行情况，售后部门基本实现了年初制定的工作计划。客户认可是对我们工作的激励，批评和建议是工作改进的方向。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，售后服务部的工作总结如下:

>一、20xx年售后服务部主要工作:

20XX年售后部门营业额:XX万元以上。毛利:XX万元，自行车平均营业额:XX元。20xx年，共有xx辆车进厂，其中xx辆为润宝。(具体数据可以根据部门实际情况。)

>二、缺点

售后服务部成立时间短，新成员多，制度不完善，缺乏现场实践经验。我们必须坚持加强现场实践，培养和提高实践中的各种业务水平，努力提高工作主动性，增强责任感和敬业精神，提高工作效率，提高工作质量。

要树立真正的“大师”思想，一个地方想，一个地方努力，一起积极为公司的一切工作服务。为了公司更好的发展，我们将贡献自己微薄的力量，更好地为汽车服务。

>三.20xx年售后服务部工作计划

识别并专注于服务忠诚的客户。随着辖区内客户数量的增加，使服务精细化、精准化，提高客户满意度，减少客户尤其是忠诚客户的流失变得十分重要。为了保证我公司更好、更快、更强的发展，现对售后服务部的工作规划如下:

(一)客户管理精细化

1.根据回厂客户数量和客户质量作为客户忠诚度的评价指标，找出我们忠诚的客户作为我们的重点维护对象；

2.通过对流失客户的回访和分析，找出客户流失的内在原因和改进措施；

3.在公司举办各种活动时优先考虑我们的忠实客户，让客户得到特殊待遇，增加对加盟店的依赖感和归属感。

(2)续租率和预订率

进站数量的增加导致客户等待时间长，维修高峰期车间工作超负荷，需要通过预约工作合理分配，减少客户等待时间。

(3)资源共享和良性竞争

在客户、理赔、备件等方面与其他门店共享资源，促进良性竞争，减少客户流失和资源浪费；形成备件与技术互动的信息平台，提高整体战斗力；

(4)人员培训

随着汽车新技术的不断应用、更换周期的缩短和客户期望的提高，人员的素质和战斗力应该提高到更高的水平，这对培训提出了更高的要求。为此，制定以下工作计划:

1、增加培训工作频率，分为定期和不定期培训考核；

2.注重理论与实际工作相结合的训练，注重产品基础知识与实际操作相结合，尤其是实际接待能力的考核。维修技师注重操作技能和日常故障排除能力的培训，提高员工整体战斗力。

(5)增加维修人员

随着返厂数量和频率的增加，维修人员应在加强管理的同时适当增加，以提高工作效率和评估人均产值。

(6)团队建设

1.目标和表达形式基于公平、公正和公开的原则。只有团队利益最大化，才能保证个人利益最大化，为售后维护组织培训和考核，营造学习氛围，提升员工的服务理念和个人技能；职业道德、服务理念和主人翁意识培训；塑造员工服务的工作态度，注重细节的发现，促使员工积极提高自身素质。

2.实施手段和措施包括将所有培训和考核数据纳入员工个人档案，团队意识与员工个人收入直接挂钩，团队意识强的优先外出培训、晋升职称、福利等福利。

总的来说，售后服务部做好了迎接挑战的准备，有信心做更好的服务！

**电器售后服务工作计划5**

追觅售后服务总监周宁：现阶段追觅的数字化，各个职能部门之间还存在数字化孤岛。因此，追觅会基于整个数字化运营，搭建一个大的架构，回归各个业务部门的本质，把所有的数据孤岛打通。

对于服务端来说，由于清洁电器的属性，现在的数字化更多是基于客户寄修、维修等业务的数字化管理。后期的话，我们在服务端的数字化规划，一是通过信息化搭建，完成用户信息管理。其次是通过信息化的手段，不断为消费者提供线性服务。在服务过程中，不断给消费者做画像处理，为后边会员营销、消费者服务做准备。

瑞云服务云CEO汪忠田：我认为服务数字化，首先一定是战略驱动，确定完服务部门的战略定位后，才能确定服务部门的职能和流程设计。如果公司已经确定要做多品类，做好客户运营，那么就一定会设计相应的用户运营部门。基于此，整个服务系统平台搭建的重点也会不一样。

第二个是数字化平台的建设。在这方面，首先要做到服务全流程打通。其次，要在服务的重要环节实现智能化，提升服务效率，比如系统自动派工等；再就是尽可能的沉淀客户数据，实现与客户的连接。不管是微信、小程序，还是其他渠道，让客户都能便利的找到你。

最后企业在选平台的时候，需要看清楚企业未来的增长方向，在此基础之上，要考虑平台能够灵活扩展支撑未来业务。

随着消费持续升级，市场形势和逻辑都发生了变化，消费者为营销噱头买单的时代已过去了。

不管是在当下，还是在未来，“领先产品力+品质服务力”必然成为品牌决胜市场的关键。如何打好服务这张牌，既要有服务管理全局战略，又要有数字化工具的支撑，二者缺一不可。

**电器售后服务工作计划6**

售后年度工作计划

售后年度工作计划

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名牌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。

**电器售后服务工作计划7**

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。

xx年3月6日下午，xx“08年售后质量报告暨20xx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08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08年的工作进行了简单的总结，一方面肯定了08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08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。

**电器售后服务工作计划8**

追觅售后服务总监周宁：随着产品的升级以及市场的变化，消费者诉求也发生了变化。服务部门从最开始只满足于消费者基础的安装、使用要求，变成要考虑整个服务的大链条。

聚焦到行业，传统小家电通过远程电话、说明书，让消费者了解产品的属性，然后进行使用。但随着清洁电器的智能化的提升，这种方式越来越不能够满足消费者的使用诉求，甚至有些功能，消费者在产品使用末期都没有体验到。

因此，我们为消费者提供了上门指导服务，让消费者在使用的过程中，通过品牌产品端、企业服务端，让消费者能够清晰简单的使用产品、能够在短期之内感受到产品给他带来的科技感。

瑞云服务云CEO汪忠田：客户体验很难衡量。一方面，家电服务触点很多，从受理、派工到维修、回访，如何保证每个节点的体验，是很重要的一点。其次，主动服务的过程中，如何保证让客户感觉到被尊重不被骚扰，也很难把握。

在这个过程中，企业必须依赖于数字化工具，通过数字化工具管控服务节点，保证每个节点的体验，让客户在各个渠道都能很好的接受服务，同时，通过数据分析洞察来驱动主动服务。只有这些点都做到了，NPS才能真正提上去。

当做好服务过程后，企业还需要考虑如何满足不同服务群体的需要。比如年轻消费者会偏向于数字化的客户体验，传统的老年群体更偏向于传统服务渠道。数字化产品如何满足不同群体的需要，同样需要精心的设计。

**电器售后服务工作计划9**

>一、售后服务部的职能结构

1、物流组：负责公司物流，接发公司货物及产品出库后的包装等事宜；

2、售后服务组：

A、搜集、接收和受理客户对公司产品的咨询与意见。

B、处理各类客户投诉及市场投诉，第一时间反馈。

C、负责客户回访与开展重点客户关怀计划，了解客户需求。

D、保存客户基本资料，并进行整理、分类与更新。

E、向相关部门反馈客户意见及建议。

F、受理客户各类售后服务产品的工作，如退货、返工、报废或者各种售后行为。

>二、售后服务总目标

提高客户满意度。

1、物流组：配合市场部与仓库管理员做好沟通工作，及时了解入库信息，及时办理出库手续，遇到客户急件时，可以紧急处理。

2、售后服务组：

A、搜集客户意见、建议。

**电器售后服务工作计划10**

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xx森汽车销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我xx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20xx年上半年业绩的的分析报告：

>一、xx售后的经营状况。

20xx年xx售后的年终任务是xx万，截止20xx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%。

>二、物业维修成本。

为了严格控制费用的支出，我们xx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xx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。

>三、人才资源现状。

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xx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xx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。

>20xx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xx售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着xx售后部的形象，所以我们必为xx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xx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xx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，xx售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成20xx年公司下达的工作任务。

**电器售后服务工作计划11**

>一、规范内管管理，增强员工责任心和工作效率

（一）部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。

针对上述问题，进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任性。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（二）严抓售后客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

售后客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，售后客服员的服务水平和服务素质直接影响着售后客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，使售后客服人员保持良好的服务形象，加强了售后客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了售后客服员的服务素质。部门树立周到、耐心、热情、细致的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

（三）圆满完成客户开户激活工作，为售后客服部总体工作奠定了坚实的基础。

截止20xx年1月13日，总共开设模拟操作账户251个，签署开户协议书221份，激活账户55个。

（四）密切配合各部门，做好内、外联系、协调工作。

>二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

（一）员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门近一年的工作和实践来看，售后客服员业务水平偏低。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足等。

（二）部门管理制度、流程不够健全

目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

（三）协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、客户意见、建议、客户求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

>三、20xx年>工作计划要点

（一）继续加强客户服务水平和服务质量；

（二）加强部门培训工作，确保售后客服员业务水平有显著提高。

（三）完善售后客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

（四）密切配合各部门工作，及时、妥善处理客户纠纷和意见、建议。

（五）加强相关管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾20XX年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望20XX年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，售后客服部全体员工在明年的工作继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

**电器售后服务工作计划12**

>1、xxx空调售后服务宗旨

迅速、确实、亲切、友好、优质

>2、售后服务制度说明

1） 第一级售后服务保障

一般的用户售后保障服务，由安装商成立的售后服务公司负责提供相应服务，因为空调是系统工程，安装条件等每个项目均不相同，xxx要求项目经销商需要负责项目的安装和设备的第一级售后服务，如果安装商不能对应的故障或者甲方对安装商提供的服务不满意，甲方可以随时联系xxx售后服务部门。

2） 第二级售后服务保障

xxx开利空调销售（上海）有限公司在各大城市均成立了特约维修商，经销商和客户报修到xxx的项目，xxx会安排特约维修商第一时间提供服务，特约维修商是经过xxx严格筛选，严格培训并通过测试的维修服务商，能够处理绝大多数的设备及安装故障。

3） 第三级售后服务保障

xxx开利空调销售（上海）有限公司在上海，北京，广州，杭州，南京，宁波，武汉，天津，青岛，长沙，西安，成都，无锡，苏州，济南，郑州，海口，厦门等各大城市均有经验丰富的，在日本接受过培训的售后服务工程师，能对各种重大技术难题做出及时而准确的响应，并对全国的售后服务活动进行管理和支援。

>3、零配件的及时保障

xxx开利空调销售（上海）有限公司在上海，北京，广州，杭州，南京，宁波，武汉，天津，青岛，长沙，西安，成都，无锡，苏州，济南，郑州，海口，厦门等地设有零配件供应中心，及时保障易耗品得以更换。

>4、保修制度

1）保修期内的承诺：

A、本公司提供24小时即时响应服务，对供方的服务指示信息在8小时内响应到位，提供不间断服务知道排除故障；

B、及时提供非设备本身质量引起的其它意外故障的处理。

C、在保修期内，凡设备在开箱检验、安装调试、设备试运转过程中发现的设备及工程质量问题，实行包修、包换、包退，直至产品符合质量要求。承担修理、调换、退货发生的一切费用和买方的直接经济损失。

D、免费负责修理和更换任何由于设备自身的质量问题造成的损坏及故障。维修完成后，我方将一式两份报告给用户，包括故障原因，解决措施，完成修理所需时间及恢复正常运行日期。

E、在保修期期满时，我方工程师可以协助经销商售后人员对机组进行另一次测试，任何故障由我方和经销商免费解决并取得用户的认可。

F、维修点将提供足够的备件，以适应客户的维修需求。

2）保修期后的维修服务

1）保修期后我们将提供按出厂价提供零配件和零部件，并接报修通知后8小时内及时赶赴现场，24小时内提出维修结论或重新开通。

2）保修期后，为业主提供一套完整的运行记录。

3）保修期满时，我方售后工程师将和业主代表对机组进行一次总体测试，任何故障均有我方负责解决，直到业主认可为止。

>5、维修

（1）在保修期内，如是机组本身的品质问题，需维修时，我们将免费提供需更换的零部件，并承担由此产生的修理费和其它有关费用。

（2）当机组出现故障需修理时，用户可即时向我们报修，接到用户的报修电话时，有关人员应负责任地处理报修内容。

（3）保修期外的零部件，用户可直接向我司经销商订购，我们将以优惠于市场价格的价格提供给用户。

（4）修理后，在用户签字同意后，方算修理完毕，维修期间，维修人员应诚恳地回答用户提出的每一个问题

**电器售后服务工作计划13**

>一、工作目标

1、销售工作目标要有好业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技能相结合运用。

2、心理定位要好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力。

3、要非常熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。

4、勤快、细心，养成做笔记的习惯。

6、对于老客户，和固定客户，要经常保护联系，在有时间有条件的情况下，节日可以送上祝福。

7、在拥有老客户的同时还要不断的通过各种渠道开发新客户。

>二、自我方面目标

1、要做事先做人，踏实做人踏实做事，对工作负责，每天进步一点点。

2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

3、执行力，增强按质按量地完成工作任务的能力。

4、养成勤于学习、善于思考的良好习惯。

5、自信也是非常重要的，拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

6、目标调整的原则：坚持大的方向不变，适当改变小的方向。

**电器售后服务工作计划14**

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xx售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着xx售后部的形象，所以我们必为xx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xx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xx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，xx售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成20xx年公司下达的工作任务。

**电器售后服务工作计划15**

>一、工作方针

为了提升售后服务质量，完成更高的客户满意度。实现“客户第一，用户至上”的服务理念，售后服务客户接待部特制订20xx年工作计划。

>二、工作目标

根据公司整体规划中对售后服务目标的要求，售后服务接待工作目标如下：

1.建立完整的客户档案，并实现对客户档案的整理分类。实行系统化管理。

2.客户投诉制度的建立及实行，尽量确保每一位客户的问题都能得到解决。

3.客户回访制度的建立及实施，在初步阶段，客户回访率达到百分之三十以上。

4.客户意见及建议的整理及上报。建立一条客户和公司沟通的渠道，能准确的掌握每个阶段客户的不同需求，达到更高的客户满意度。

>三、具体实施方案及工作重点

1.客户档案的建立

客户接待部应将20xx年的工作重点放在客户档案的.建立，整理及归类上。争取建立一个完整的客户信息管理系统。首先，应从销售部门取得客户的第一手资料，客户信息主要包括客户名称、地址、电话、底盘号，发动机编号。维修类型，行驶里程，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。客户接待部应将客户的上述信息整理并填写于客户档案表内。并在以后的业务合作中，逐步对客户信息的完善。

2.各种制度的建立及实行

为了全方位考核售后服务工作质量，客户接待部应建立以下制度《客户投诉制度》《客户意见及建议管理办法》《客户回访制度》。具体办法及实行方案由售后接待部拟定并以书面形式上报部门领导，待审核通过以后，具体实行。

3.业务水平的提高及员工培训

为了提升员工的业务水平，应对新员工进行培训，由本部门负责人拟定培训计划，并实行。具体培训内容有：组织学习各厂家的政策，公司的各类规定，言行举止的培训，工作中各类问题的处理方法等，通过培训，使员工能熟练掌握本职工作，业务技能得到显著提高。

>四、业务执行监控

检核办法与标准及措施

(1)必须有纲领性的计划和总结;

(2)实行数据监控、建立完善的反馈表格;

(3)开展批评与自我批评、互评。

鉴于接待部，制度不够完善，现场实践经验较为欠缺等问题，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。

总的来讲，为努力实现公司的目标，售后服务接待部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好!

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！