

4s 店客服工作总结

4s 店客服工作总结十篇

4s 店客服工作总结 篇 1

从事客服工作已接近两年，在这个春夏秋冬的轮回交替中第二次写总结，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。以下是我的个人工作总结报告：

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。

作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种‘辣’味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚

相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。

然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。

俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，'风物长宜放眼量'，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。

4s 店客服工作总结 篇 2

结合 X 年售后修理总体运行状况来看，售后部根本实现了年初拟定的工作规划。客户的成认是对我们工作的鼓舞，批判和建议则是工作改良的方向。为了更好地完成工作，总结阅历，扬长避短现对售后效劳部工作总结如下：

一、X 年度售后效劳部的主要工作：

X 年售后部营业额：万余元。毛利：万余元，平均单车营业额：XX 元。
X 年共进厂辆，其中润保辆。（详细数据，可依据部门实际状况。）

二、缺乏之处

售后效劳部成立时间较短，新成员较多，制度不够完善，现场实践阅历较为欠缺，我们必需坚持加强现场实践的力气，在实践中培育增加各种业务水平，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“仆人翁”思想，心往一处想，劲往一处使，积极主动共同效劳于公司的各项工作中。为公司更好的进展，为更好地效劳效劳汽车奉献自己的微薄之力。

三、X 年售后效劳部的工作规划

确定并重点效劳忠诚客户，随着辖区保有量的增加，将效劳做细、做精，提高客户满足度，削减客户流失特殊是忠诚客户的流失显得尤为重要。为确保我公司更好、更快、更强的进展，现将售后修理效劳部工作绽开规划如下：

（一）、客户治理细化

1、依据客户回厂次数、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缘由及改良措施；

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，让客户受到特别待遇，增加客户对专营店的依靠感和归属感。

（二）、续保率和预约率

入厂台次的增加导致修理顶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，削减客户等待时间。

（三）、资源共享、良性竞争

在客户、索赔、备件方面同其他店进展资源共享，促进良性竞争，削减客户的流失及资源铺张；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，人员素养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。为此做出如下工作规划：

1、加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核；

2、注意理论与实际工作相结合的培训，对接待注意产品根本学问和实实践操作相结合，特殊是实际接待力量的考核。修理技师注意操作技能和常规故障排解力量的培训，提高员工的整体战斗力。

（五）、增加修理人员

随着保有量增加和回厂频次的增加，在加强治理提高工作效率考核人均产值的同时，适当增加修理人员数量。

（六）、团队建立

1、目标和表现形式以公正、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修理组织培训及考核，营造学习氛围，提升员工效劳理念及个人技能；进展职业道德、效劳理念、仆人翁意识培训；塑造员工效劳的工作态度，注意细节问题的开掘，促使员工主动提高自身素养。

2、实施手段及措施采纳将全部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、福利等优待。

4s 店客服工作总结 篇 3

在 4s 店当客服的日子，我学到了许多。感谢同事领导的一路帮助。现将客服工作情况进行汇报。

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 店客服工作总结 篇 4

结合 20xx 年售后修理总体运行状况来看，售后部根本实现了年初拟定的工作规划。客户的成认是对我们工作的鼓舞，批判和建议则是工作改良的方向。为了更好地完成工作，总结阅历，扬长避短现对售后效劳部工作总结如下：

一、20xx 年度售后效劳部的主要工作：

20xx 售后部营业额：万余元。毛利：万余元，平均营业额：xx 元。

20xx 年共进厂辆，其中润保辆。（详细数据，可依据部门实际状况）

二、缺乏之处

售后效劳部成立时间较短，新成员较多，制度不够完善，现场实践阅历较为欠缺，我们必需坚持加强现场实践的力气，在实践中培育增加各种业务水平，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“仆人翁”思想，心往一处想，劲往一处使，积极主动共同效劳于公司的各项工作中。为公司更好的进展，为更好地效劳效劳汽车奉献自己的微薄之力。

三、20xx年售后效劳部的工作规划

确定并重点效劳忠诚客户，随着辖区保有量的增加，将效劳做细、做精，提高客户满足度，削减客户流失特殊是忠诚客户的流失显得尤为重要。为确保我公司更好、更快、更强的进展，现将售后修理效劳部工作绽开规划如下：

（一）客户治理细化

1、依据客户回厂次数、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缘由及改良措施；

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，让客户受到特别待遇，增加客户对专营店的依靠感和归属感。

（二）续保率和预约率

入厂台次的增加导致修理顶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，削减客户等待时间。

（三）资源共享、良性竞争

在客户、索赔、备件方面同其他店进展资源共享，促进良性竞争，削减客户的流失及资源铺张；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，人员素养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。为此做出如下工作规划：

- 1、加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核；
- 2、注意理论与实际工作相结合的培训，对接待注意产品根本学问和实实践操作相结合，特殊是实际接待力量的考核。修理技师注意操作技能和常规故障排解力量的培训，提高员工的整体战斗力。

（五）增加修理人员

随着保有量增加和回厂频次的增加，在加强治理提高工作效率考核人均产值的同时，适当增加修理人员数量。

（六）团队建立

1、目标和表现形式以公正、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修理组织培训及考核，营造学习氛围，提升员工效劳理念及个人技能；进展职业道德、效劳理念、仆人翁意识培训；塑造员工效劳的工作态度，注意细节问题的开掘，促使员工主动提高自身素养。

2、实施手段及措施采纳将全部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、福利等优待。

4s 店客服工作总结 篇 5

结合 20xx 年售后维修总体运行情况来看，售后部基本实现了年初拟

进的方向。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短现对售后服务部工作总结如下：

一、20xx年度售后服务部的主要工作：20xx售后部营业额：万余元。毛利：万余元，平均营业额：xx元。20xx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

售后服务部成立时间较短，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。

三、20xx年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，将服务做细、做精，提高客户满意度，减少客户流失特别是忠诚客户的流失显得尤为重要。为确保我公司更好、更快、更强的发展，现将售后维修服务部工作展开计划如下：

（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；

、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施；

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赖感和归属感。

(二)续保率和预约率

入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，适当增加维修人员数量。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/506241022144010230>