

汽车 4s 店人员配备计划

汽车 4s 店人员配备计划：XX年汽车 4s 店售后服务部门工作计划

XX年售后部门工作计划

一. 售后总体目标.

“优化管理，稳步发展。”

XX年我们的成绩有目共睹，虽然遭遇广州限牌政策的遇冷，但是我们的售后业绩仍然保持强劲的势头，我相信服务就是怎么样用最适合的方式去为客户解决问题，以活动应有的回报，“工欲善其事必先利其器”，为了更好面对客户问题，要求我们从实际出发，提出问题的解决方法，最终服务于公司的管理和运营目标。建议新一年工作可以从以下几个方面着手：

完善售后团队建设。拥有坚实的团队，才能够更好的面对客户带来的各种需要处理的问题，明确各部门工作职责，消除管理职责的模糊概念，明确划分各部，各岗位的应尽的职责，服务于整体。加强售后服务流程日常管理。服务流程是售后服务重要的一项内容，关系我们的业务水平以及客户满意度和 4s 店对外专业度，整体上应该要去严格执行流程，把按照流程作为一种行为习惯，高标准，高要去，用行为去改变售后服务方式，争取改变一个新的面

貌。对于车间维修作业，除了技术之外要注重与前台工作人员的沟通，尤其注意维修之前，维修过程中，维修完工之后三个阶段主要问题的沟通，把问题具体化，把故障清晰化。

加强培养业务人员技术水平的提高。前台要继续加强接车流程的培训之外，还要不断强化接车技巧，尤其对于疑难问题的解决和分析，为服务于前台工作，可以不定期从配件或者车间选派人员为

前台人员交流或者知识讲座，针对常见问题，各个攻破，一方面熟练了员工的业务能力，而来促进内部的合作和交流，让我们的内部沟通更加顺畅。对于车间技术人员，通过培训，日常集体学习，探讨提高分析问题解决问题的能力，关系到我们 4s 店整体的对外技术形象，汽车技术的不断提高和更新，逆水行舟不进则退，要有一种与时俱进的精神。

着重车间细节问题的监督和管理。好的团队离不开有效的监督和管理，尤其是监督前台和维修车间的工作环节，保证和实现服务站“6s”的工作要求，注重协调工作中可能出现的情形，如维修挑单，洗车清洁不够，工作人员不配合等，严惩分明，敢于奖惩，维护服务秩序和管理规范。对团队的建设注重公平，公正，公开的原则，坚持团队利益最大化，保障个人利益最大化，实行考核和激励相结合

的制度，努力营造浓厚的工作氛围，提升部门的凝聚力和整体战斗力。促进与集团或其它公司部门的合作。以更加开放的胸襟，以营利为宗旨，服务于整体大局，争取集团公司间的协作，尤其是在客户索赔，备件方面同其他兄弟同行公司进行资源共享，促进良性竞争，此外加强对外交流，扩大保险方面业绩的提升，打开市场，合理利用浪费，服务于公司整体战斗力。

二. 售后经营发展目标. 1. 人员定编。

2. 产值计划营业指标。

1. 实现售后总营业额 600 万。其中保险理赔不少于 220 万，车间维修及索赔不少于 380 万

2. 实现客户满意度 cs i 全年至少 93%以上. 3. 基盘客户数 15 00 人。

4. 日接车台次 20 台/天，月接车 650 台/月. 维修平均单车产值实现 8 00 元/台，保险平均单车产值 1800 元/台. 5. 车辆返修率低于 2%.

6. 开展风行汽车讲堂不少于四次。7. 保修索赔通过率不小于 95%.

8. 关于有针对性专业技术问题的学习讲座不少于两次。

9. 年度纯正配件采购不少于80 万，基本库存达到标准要求。配件营销指标达到万。

10. 精品销售达到 30 万以上，基本精品配件库存达到

10 万以上。

管理指标。

1) 主要为加强各部门培训工作。除了各部门自行开展的培训工作，

部门之间可以交叉提供基础性内部培训工作，有利于部门间的沟通和协作。如配件或者车间可向前台人员一起交流配件或者汽车维修方面的常见的技术问题，或者交流工作中出现的各种问题，其中前台接车人员业务技巧培训不少于四次。专业技术基础知识培训不少于 2 次，车间维修技术培训不少于 6 次全年，对于疑难技术问题的探讨学习总结性活动不少于 3 次。

2)开展部门内部活动不少于三次，通过集体活动，增强部门活力，

提升集体凝聚力。

3)提出内部激励措施用于业绩，客户满意度，员工关怀方面的提升。

产值分配：

3. 各项改善措施。

前台改善计划.

XX 年需要落实售后服务细节和接车的技能技巧提升工作。

汽车 4s 店人员配备计划：新建汽车 4s 店总经理工作

计划

新建汽车 4s 店总经理工作计划

一. 筹备期

工作目标：做好各项建店准备工作，保障按期顺利开业
工作重点：

◆制定初期品牌营销方案和销售/服务经营计划；◆人员招募与培训；完成厂家各岗位培训认证◆店面建设及厂家验收工作；◆开业庆典筹备工作

工作思路：

1. 总经理主要工作：

●学习掌握集团管理规定、企业文化，尽快进入总经理角色；●针对厂家商务政策学习、理解和沟通；

●学习掌握品牌历史、品牌特点、市场定位、车型卖点；

●分析所在区域市场该级别车辆客户消费习惯、消费偏好；搜集竞争对手年销量、市场价格信息、所占市场份额和主要销售策略；搜集本品牌当地保有量、年上牌量数据；

●组织销售、市场团队讨论、研究制定导入期品牌营销方案和销售/服务经营计划；

●组织协调集团内外资源，制定店面内部验收、厂家

验收、开业庆典活动倒计时工作计划；

二. 导入期

工作目标：快速启动公司各项经营活动，健全运营管理基础体系工作重点：

◆认真研究充分利用好厂家商务政策，做好订货-进销存管理；◆密切跟进厂家市场推广、考核返利执行◆通过实施品牌营销方案，快速打开市场；

◆通过营销管理系列培训计划，提升团队业务技能；
◆健全公司各项管理制度，规范公司运营平台；

工作思路：

●展厅现场 5s 管理做到：

展厅布局温馨化——以客户为中心，营造温馨舒适销售环境；

销售工具表格化——表卡管理应该统一印制和标准化使用；

销售看板实时化——动态实时管理销售团队目标达成和进度；直观激励销售人员内部展开销售竞赛；

展厅人员标准化管理做到：

仪容仪表职业化——倡导微笑服务；着装规范；

服务接待标准化——电话接待流程；展厅接待流程；a 卡登记流程；c 卡管理流程；销售交车流程；服务接待流程；检查工作常态化——对展厅人员仪容仪表、接待流程的标

准化检查应做到每日检查，每周抽查；长期坚持不懈才能督促人员自觉意识，形成习惯；

销售人员营销管理做到：

例会、总结制度化——晨夕会，展会总结，活动总结，月底销售总结分析会…；

汽车 4s 店人员配备计划：XX汽车 4s 店年度计划书
汽车 4s 店年度计划书

随着企业规模不断扩大，人才需求日益增加，本着发扬企业文化，提高企业员工素质的目的，以获取企业发展所需人才，为企业发展提供强大的人力支持为宗旨，结合公司 XX年度发展战略及相关计划安排，特制定公司 XX年度招聘计划。

一、XX年度招聘情况回顾及总结

XX年度是公司发展壮大的一年，面对严峻的人员招聘问题，总经办通过不同渠道为企业招聘人员，然而由于多方面原因导致新员工流失率相当严重，但基本保障了企业大规模的用人需要。二、XX年度岗位需求状况分析

经反复统计与核算，XX年初岗位需求涵盖各部门现有人员空缺、离职补缺、新上项目人员配备等方面，具体分析如下：

1、根据各部门人员缺口及预估计流失率，经初步分析XX年初计划招聘总人数 40 人左右，岗位信息如下：

管理岗位：市场经理等；

业务岗位：销售顾问、服务顾问等；

内勤及接待岗位：出纳、保险内勤、前台接待、索赔助理、服务顾问助理等；

后勤岗位：厨师、水电工等；

技术岗位：机修工、喷漆工、钣金工等。

2、招聘原则：员工招聘严格按照公司既定的招聘流程，以面向社

会公开招聘、择优录用为原则，从学识、品德、体格、符合岗位要求等方面进行审核，确保为企业选聘充分的人力资源。

3、各部门关键岗位选聘，根据个岗位职务不同按内部选聘办法与程序：

自愿报名；单位推荐；集中面试；分类考核；调查摸底；统一研究决定。

三、XX年度招聘需求

根据公司 XX 年年度经营计划及战略发展目标，各部门需提报年度人员需求计划，见下表：

XX年度招聘岗位表

XX年度招聘计划表

四、人员招聘政策【汽车 4s 店人员配备计划】

1、招聘原则

聘得起的；管得了的；用得好的；留得住的。2、选人原则合适偏高；

培训和职责的压力可培养大量的人才；目前公司迫切需要的人才。3、招聘方式

以现场招聘为主，第一人才网举办春季现场招聘会、xx市职业介绍中心举办现场招聘会；

以网络招聘为辅，兼顾报刊、内部推荐等。网络招聘主要以58同城、赶集网、xx第一人才网等；

报刊主要以专业性媒体和有针对性媒体为主；校园招聘：xx文理学院、xx职业技术学院等；补充招聘途径：社会上组织的一些免费招聘会、内部员工推荐、人才中介。

五、招聘费用预算

六、招聘团队成员名单

七、招聘的实施

1、第一阶段：

2月中旬至4月底，招聘高峰阶段，以现场招聘会为主，高度重视网络招聘，具体方案如下：

积极参加现场招聘会；

积极参加各人才市场的专场和各相关学校的免费招聘会；联系xx市各大专、技工学校的老师负责推荐和信息告知；发动公司内部员工转介绍；

坚持每天刷新网络招聘信息及简历筛选与联系，每周

集体面试，此阶段完成年度招聘计划的 。

2、第二阶段：

5 月中旬至 7 月，此阶段现场招聘会逐渐冷淡，新增应聘人员较少，同时各高校在陆续开学后将积极筹备校园招聘会，以保证学生就业，因此这段时间以网络招聘和校园招聘为主，具体方案如下：

坚持每天刷新网络招聘信息及简历筛选与联系，确保人员面试质量；

积极参与市内部分院校的大型招聘会，组织校园招聘专会或专场招聘会；

联系前期面试人员进行，招聘信息的转告及代介绍。此阶段完成年度招聘计划的 30 %。

3、第三阶段：

7 月底至 10 月底，此阶段整体求职人员数量较少且分散，故此段时间，以网络招聘为主，减少或不参加收费型现场招聘会，具体如下：

坚持每天刷新网络招聘信息及简历筛选与联系；

每周坚持 2 次以上，网络人才主动搜寻联系，补充少数岗位的空缺及离职补缺；

组织部门架构的了解分析、在岗人员的了解分析；对当年新入职人员的关注、沟通、培训、统计分析；准备申

会。此阶段完成年度招聘计划的 。

4、第四阶段：

11 月初至 12 月底，此阶段各大高校都将陆续举办校园招聘招聘会，此阶段主要以校园招聘招聘会为主，主要招聘各部门的储备性人才，具体如下：

积极参加各校园综合招聘会，对各类院校筹备公司单独举办专场招聘会；

网络招聘平台及论坛等信息正常刷新关注。此阶段完成年度招聘计划的 5%。

5、第五阶段：

12 月底至 XX 年 1 月，此阶段，整体招聘环境不理想，以年度

人力资源规划、总结报告，及统计分析为主要工作，非紧急新增岗位，不重点做招聘工作，具体如下：

公司年度招聘效果分析、公司人力资源分析、协助公司战略分析与讨论；

编制年度人力资源规划；

部门工作总结、讨论、分析，沟通确定新年个人工作计划及目标制定；

建立、编制公司人才培养体系，建立人才成长计划；建立并完善人力资源管理制度、流程及体系；八、录用决策

的综合结果，将会在最后一轮面试结束当天或3 天内告知应聘者结果，并告知录用者办理手续信息。

九、入职培训

1、新人入职必须证件齐全有效；

2、新人入职当天，总经办应告知基本日常管理规定；

3、办理好入职手续后，即安排相关培训行程，培训计划要求应由各部提出并与总经办讨论确定；

4、转正时，总经办应严格按培训计划进行审核把关，对培训效果不理想或不能胜任者，可以沟通后延迟转正。

十、招聘效果统计分析

1 、总经办应及时更新员工花名册，每半年做一次全面的招聘效果统计分析；

2、根据效果分析的结果，调整改进工作；

3、定期对新入职不足半年的员工作沟通了解，并采取相应的管理措施和方法。

十一、招聘原则及注意事项

1、做到宁精毋烂，认真筛选，部门负责人不允许以尝试的态度对待招聘工作。

2、对应聘者的心态要很好的把握，要求应聘者具备敬业精神和正确的金钱观。

3、招聘人员应从培养企业长期人才考虑，力求受聘人员的稳定性。同等条件下，可塑性强者优先。

4 者在职业方面的技能，不要被头脑中职位要求所限制。

5、在面试前要作好充分的准备工作，并要求注意个人着装等整体形象。

6、接待前来应聘人员须热情、礼貌、言行得体大方，严禁与应聘人员发生争执。

7、招聘过程中若有疑问，请向总经办经理咨询。

汽车 4s 店人员配备计划：汽车 4s 店促销宣传标语

汽车 4s 店促销宣传标语

爱车之外的尊享！

分期无忧贷回家，售后服务更到家。

购车够服务。

购车前后我们都是笑脸迎人。

购车选我，服务随你。

购的不仅仅是车，更是服务。

购买省心，拥有放心，享受安心，售后称心！

君和奥迪不分离，轻松贷款可分期。

买车重在服务，诚信顾客放心。

买的放心，用的安心，售后更贴心。

你的惠顾是我的荣耀，我的服务是您的一切。

你来或者不来，服务就在这里，只为等你。

你拥有我们的汽车，我们拥有你的微笑。

我们的目标。

品牌铸就销量，服务成就未来。

我们的车很快，我们的服务更快！

我们的汽车，满足你的需求。

无论您走多远，我们对您的呵护始终如一。

销量创下奇迹，服务成就信誉。

销量创下奇迹，服务完美无缺。

销售全面倾听，售后全程跟踪，服务全心全意。

销售与车速齐飞，服务与质量双赢。

性能引爆销量，品质造就美誉。

做 4s 精品店，带给你最好的享受。

汽车 4s 店人员配备计划：XX汽车 4s 店开业邀请函

汽车 4s 店开业邀请函

“两年风雨同舟路，百万北汽感恩情”北京汽车 XX 年进入临沂市场，经过一年的磨砺，XX 年 5 月 25 日北京汽车九州顺嘉店盛大开业，时至今日，北京汽车已经成为临沂地区国产轿车的中流砥柱。

两年里，我们北京汽车从一家过渡店，成长为两家 4s 店、8 家卫星直营店以及 11 家二级合作经销商。我们九州顺嘉 4s 店也连续两年获得全省销量第一名、全国销量第三名、全国客户满意度官方评选第二名。付出不仅让我们收获了荣誉，更让我们获得了全市客户的认可，在此，我们

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/688022021036006137>