汽车售后工作总结

汽车4S店售后工作总结

时间总是在忙忙碌碌中过去了。但在4s店我学到了很 多，也懂得了很多，下面把自己工作、学习情况在一个总 结，不当之处请批评指正。19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，必须付岀更多的努力。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，以岀 色的表现为公司整体工作上水平献计岀力，做出贡献。

汽车售后年终总结

XX年是XX公司重要的战略转折期，

汽车售后年终总结。

国内轿车市场的日益激烈的价格战、国家宏观调控的 整体经济环境，给xx公司的日常经营和发展造成很大的困 难。在全体员工的共同努力下，xx公司取得了历史性的突 破，整车销量、利润等多项指标创历史新高。作为XX分公 司的总经理，同时也很荣幸的被评为“杰出领导贡献奖”。 回顾全年的工作，我感到在以下几个方面取得一点心得， 愿意和业界同仁分享。

一、加强面对市场竞争不依靠价格战细分用户群体实

行差异化营销

针对今年公司总部下达的经营指标，结合XX总经理在 XX年商务大会上的指示精神，分公司将全年销售工作的重 点立足在差异化营销和提升营销服务质量两个方面。面对 市场愈演愈烈的价格竞争，我们汉阳分公司没有一味地走 入“价格战”的误区。我常说“价格是一把双刃剑”，适度 的价格促销对销售是有帮助的，可是无限制的价格战却无 异于自杀。对于淡季的汽车销售该采用什么样的策略呢？ 我们摸索了一套对策：

对策一：加强销售队伍的目标治理1、服务流程标准 化2、日常工作表格化3、检查工作规律化4、销售指标细 分化5、晨会、培训例会化6、服务指标进考核

对策二：细分市场，建立差异化营销1、细致的市场分 析。我们对以往的重点市场进行了进一步的细分，不同的 细分市场，制定不同的销售策略，形成差异化营销；根据 XX年的销售形势，我们确定了出租车、集团用户、高校市 场、零散用户等四大市场。对于这四大市场我们采取了相 应的营销策略。对政府采购和出租车市场，我们加大了投 入力度，专门成立了出租车销售组和大宗用户组，分公司 更是成为了 xx出租车协会理事单位，更多地利用行业协会 的宣传，来正确引导出租公司，宣传xx品牌政策。平时我 们采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动 态。针对近两年XX市场岀租车更新的良好契机，我们与岀 租公司保持贯有的良好合作关系，主动上门，了解出租公 司换车的需求，司机行为及思想动态；对岀租车公司每周 进行电话跟踪，每月上门服务一次，了解新岀租车的使用 情况，并现场解决一些常见故障；与岀租车公司协商，对 岀租司机的使用技巧与维护知识进行现场培训。针对高校 消费群知识层面高的特点，我们重点开展毕加索的推荐销 售，同时辅以雪铁龙的品牌介绍和文化宣传，让他们感受 雪铁龙的悠久历史和丰富的企业文化内涵。另外我们和XX 市高校后勤集团强强联手，先后和XX理工大后勤车队联合, 成立校区XX维修服务点，将XX的服务带入高校，并且定 期在高校支部免费义诊和保养检查，在高校范围内树立了 良好的品牌形象，带动了高校市场的销售。

对策三：注重信息收集做好科学猜测当今的市场机遇 转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场猜测 成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来 临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲， 需求信息就是销售额的代名词。结合这个特点，我们确定 了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过天天上班 前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，制定以往同 期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体 销售方式、方法的制定，一有需求立即做反应。同时和品 牌部相关部门保持密切沟通，积极支部车源。增加工作的 计划性，避免了工作的盲目性；在注重销售的绝对数量的 同时，我们强化对市场占有率。我们把分公司在XX市场的 占有率作为销售部门主要考核目标。今年完成XX任务，顺 利完成总部下达的全年销售目标。

对于备件销售，我们重点清理了因为历史原因积压下 来的部分滞销件，最大限度减少分公司资金的积压。由于 今年备件商务政策的变化，经销商的利润空间进一步缩小, 对于新的市场形势，分公司领导多次与备件业务部门开专 题会讨论，在积极开拓周边的备件市场，尤其是大客户市 场的同时，结合

新的商务政策，出台了一系列备件促销活动，取得了 较好的效果，

备件销售营业额XX万元，在门市销售受到市场低价倾 销冲击影响较大的情况下，利用售后服务带动车间备件销 售，不仅扭转了不利局面，也带动了车间的工时销售。售 后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，今年分公 司又迎来了自96年成立以来的售后维修高峰。为此，我们 对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展 开了广泛的服务意识宣传活动，以及各班组之间的自查互 查工作；建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡 检制度，对于售后维修现场发现的问题，现场提岀整改意 见和时间进度表；用户进站专人接待，接车、试车、交车 等重要环节强调语言行为规范；在维修过程中，强调使用

“三垫一罩”，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆; 在车间推行看板治理，接待和治理人员照片、姓名上墙， 接受用户监督。为了进一步提高用户满足度，缩短用户排 队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨 1 ：00,售后俱乐部提供24小时全天候救援；通过改善售后 维修现场硬件、软件环境，为客户提供全面、优质的服务, 从而提高了客户的满足度。全年售后维修接车xx台次，工 时净收入XX万元。

二、强化服务意识，提升营销服务质量

XX年是汽车市场竞争白热化的一年，面对严重的形 势，在年初我们确定了全年为“服务治理年”，提出“以服 务带动销售靠治理创造效益”的经营方针。我们挑

选了从事多年服务工作的员工成立了客户服务部，建 立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。每 周各业务部门召开服务例会，每季度结合商务代表处的服 务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会， 在治理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。同时 在内部治理上建立和完善了一线业务部门服务于客户，治 理部门服务一线的治理服务体系；在业务部门中重点强调 树立服务于客户，客户就是上帝的原则；在治理部门中， 重点强调服务销售售后一线的意识。形成二线为一线服务, 一线为客户服务这样层层服务的治理机制。积极响应总部 要求，进行服务质量改进，强化员工的服务意识，每周召 开一次服务质量例会，对上周服务质量改进行动进行总结, 制订本周计划，为用户提供高质量、高品质的服务。

并设立服务质量角对服务质量进行跟踪及时发现存在 的不足，提出下一步改进计划。分公司在商务代表处辖区 的各网点中一直居于服务评分的前列，售后服务更是数次 荣获全国网点第一名。在加强软件健身的同时，我们先后 对分公司的硬件设施进行了一系列的整改，陆续建立了保 养用户休息区，率先在保养实施了 “交钥匙”工程；针对 出租车销量激增的局面，及时地成立了出租车销售服务小 组，建立了专门的出租车销售办公室，完善了用户休息 区。根据当期市场特点和品牌部要求，我们开展了 “三月 微笑服务”、“五一微笑送大礼”、“夏季送清凉”、“金秋高 校校区免费检查”、小区免费义诊、“冬季送暖和”等一系 列活动，在客户中取得很大的反响，分公司的服务意识和 服务质量也有了明显的提高。

三、追踪对手动态加强自身竞争实力

对于内部治理，作到请进来，走出去。固步自封和闭 门造车，已早已不能适应目前激烈的轿车市场竞争。我们 通过委托相关专业公司，对分公司的展厅现场布局和治理 提出全新的方案和建议；支部综合部和相关业务部门，利 用业余时间，对XX市内具有一定规模的服务站，尤其是竞 争对手的4s站，进行实地摸底调查。从中学习、利用对方 的优点，为日后工作的开展和商务政策的制定积累了第一 手的资料。

四、注重团队建设

分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性， 才能。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的 经营分析会等一系列例会制度。营销治理方面出现的问题, 大家在例会上广泛讨论，既统一了熟悉，又明确了目标。

在加强自身治理的同时，我们也借助外界的专业培训, 提升团队的凝聚力和专业素质。通过聘请国际专业的企业 治理顾问咨询公司（XX ）对员工进行了如何提高团队精神 的培训，进

一步强化了全体员工的服务意识和理念。

XX年是不平凡的一年，通过全体员工的共同努力，分 公司经营工作取得了全面胜利，各项经营指标屡创历史新 高。

在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们 在营销工作及售后服务工作中的诸多不足，尤其在市场开 拓的创造性，精品服务理念的创新上，还大有潜力可挖。 还要提高我们对市场变化的快速反应能力。为此，面对即 将到来的XX年，分公司领导团体，一定会充分发挥团队合 作精神，群策群力，紧紧围绕“服务治理”这个主旨，将 “品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合, 确保分公司XX年经营工作的顺利完成。

汽车4S店售后工作总结

时间总是在忙忙碌碌中过去了。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，艮卩： 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 岀色，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。