

汽车服务协会工作总结共19篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/168546.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

汽车服务协会工作总结1

时间过的很快，不经意间就到了期末，协会的工作也就将告一段落。回首这学期协会的工作，给我们留下了太多难以磨却的回忆。一切都在计划中进行，一切也都超出了计划。一路走过，撒下了我们辛勤的汗水，耕耘出了丰硕的成果。“我的汽车我做主”，我们将用我们的激情继续书写。

本学期以来，协会举办了很很多的大小型活动，汽车知识竞赛，圣诞晚会，郊游等，这些活动都得到了协会成员的大力支持，协会各部门都积极参与各项活动的举行，各方面都取得了不错的成绩。

>协会活动方面：

>一：晨读

前期关于汽车的晨读，充分表现出了汽协在关注会员，联系会员发展的首要前提。第一：在高中生活学习中，每位学生都努力向上，每天早读是必不可少的，现在举行晨读，它使刚步入大学校园的学生们在自由的学习生活中不

自由的，快慢由自己把握。第二；学习汽车英语是对口汽车工程系专业，它紧密社会未来发展，使学生有更扎实的实际交流本领。

>二：迎新晚会

举办迎新晚会，展现了现代大学生积极向上、生气活泼的精神风貌，丰富了汽协学生的业余文化生活，增强会员的团队合作精神和同学间的凝聚力，协会会员通过丰富多彩的校园活动，体现和谐协会，和谐汽车工程系，和谐交院的新气象，且让协会指导老师干部会员更融洽。这次活动同时也丰

富了我们的大学生活，增强了同学之间的友谊。

>三：郊游

中期的协会郊游总是那么有趣，融入新面孔，新力量的大二，在业余娱乐中，总是能起到开心的效果，而大一的新生们就在这次娱乐

机会中，不断向学长学习经验，这让我们协会里的伙伴们充满活力充满激情。新成员的注入需要一定的沟通方式，是大家凝聚在一起的前提，所以，一起加深彼此交流的活动尤为重要，郊游活动成为了大家相互更深层次认识和交流的最佳途径。

>四：篮球比赛

进行协会之间的篮球比赛，目的在于第一：促进协会之间的交流，增进协会之间的友谊；第二、锻炼新会员，为新会员提供一个展示自己的平台；第三、培养新会员与协会的

团队精神；第四：增广我们协会的交际圈，使会员在适应院学习生活的同时，更能向外面好的事物多联系多学习。

>五：汽车知识大讲堂

举行汽车知识大讲堂，用星期四下午空余时间向协会会员讲解一些汽车知识，这更符合我们协会的宗旨，且让协会更接近会

员，更满足协会会员所需的一个过程。可以说，这是协会发展与存在的基本，如何办的更好也是协会需要总结提高的。

>六：汽车知识竞赛

举行汽车知识竞赛，

体现了协会的活动

宗旨：尽量使广大汽车爱好者了解更多的汽车知识，接触到汽车发展的前沿技术。提供一个给会员展示自我的平台，同时，也会给一些对汽车知识比较熟悉的会员，给予一定的奖励。

>七：圣诞晚会

圣诞晚会的胜利举行，为会员们提供一个交流的平台，旨在让会员之间加深认识和交流，从而拉近彼此间的距离，为下学期活动的顺利开展做好铺垫。同时，在活动中提高干事的沟通、交际和应变能力，为协会的发展做好人才储备。

汽车服务协会工作总结2

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20xx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于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市场出租车更新的良好契机，我们与出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；对出租车公司每周进行电话跟踪，每月上门服务一次，了解新出租车的使用情况，并现场解决一些常见故障；与出租车公司协商，对出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_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xx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，现场提出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，做到尊重用户和保护车辆;在车间推行看板治理，接待和治理人员照片、姓名墙上墙，接受用户监督。为了进一步提高用户满意度，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意度。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

20xx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综合素质。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。

20xx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20xx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20xx年经营工作的顺利完成。

汽车服务协会工作总结3

今天，我们郑州***公司在此召开这次年度工作总结会议，主要是对二oo*年的工作进行总结，并对二oo/年的全面工作任务进行安排部署，动员公司各有关部门进一步统一思想，振奋精神，鼓足干劲，乘势而上，推动我公司整体工作再上新台阶。上面，**副经理已经总结了全面工作，在此我不再细谈，整体来看，过去一年公司经营发展所遇到的困难比预想的要多，但运行的状况比预期的要好。归结为一句话，成绩显著，振奋人心！这是全公司广大干部群众团结拼搏，争先进位，苦干实干的结果，特别是在座的各位付出了艰*的劳动，做了大量卓有成效

汽车服务协会工作总结4

协会在市交通局领导的关心支持下，在市民政部门的指导帮助下，以提高行业整体素质和构建和谐社会为目的，切实履行“双向服务”职责，为实现协会在汽车维修行业中的桥梁纽带作用做了大量工作，取得了明显成效，主要工作如下：

>（一）抓好从业人员上岗培训，提高维修技术水平

提高汽车维修从业人员的维修技术，是我们协会成立以来长期坚持抓的一项重要工作，如何开展这项工作关系着我们维修行业的生存与发展。根据省厅汽车维修从业人员培训要求，协会从6月份以来，努力协助行业管理部门，督导、发动维修企业参与培训，截至200年底，共举办了十六期培训班，累计培训各类从业人员806名，培训合格率达到100%，有力地促进了我市汽车维修从业人员整体素质的提高。

>（二）按时参加会议，及时制定相关工作计划

（1）3月7日省道路运输协会（维修协会）会长、秘书长和企业分会会议在烟台栖霞市召开，会议主要内容将张春贤部长在_社团工作会议上的讲话进行了全面分析；汇报了省道路运输协会工作情况和200年度工作打算；介绍了全省维修企业开展诚信经营的情况，并计划今年对维修诚信经营评估体系标准加以完善，力求评估符合诚信实质。根据会议精神协会完善了200年工作计划。

（2）3月份参加了市民政局组织的民间组织管理工作会议，作为会员单位代表我协会作了典型性发言，就协会工作实际及先进事迹作了全面介绍，并认真听取了各会员代表的发言，介绍、学习了会员单位的先进经验，我协会由于工作实绩突出，被市民政局评为优秀单位。根据民间组织管理办公室就协会年检要求，我协会做了充分准备，并顺利通过了年检。

（3）10月份，中国汽车维修行业协会在青岛组织召开“贯彻落实《机动车维修管理规定》交流会”。会上介绍了青岛推行的“快修店”模式、深圳安车科技公司的维修行业管理软件、广西三原科技公司的机动车维修不解体检测和故障诊断技术。通过交流，我们学到了很多外省市先进的管理经验，并了解了一批高新技术维修设备的使用方法，这些都为我市今后维修行业管理工作的改进和创新起到了很好的示范作用。

>（三）召开汽车维修诚信企业表彰大会暨新闻发布会

4月28日，在市交通局会议室召开了市汽车维修诚信企业表彰大会暨新闻发布会。通过开展诚信经营活动，我市汽车维修企业有1家被授予全国汽车维修诚信企业、4家被评为山东省汽车维修诚信企业、11家被评为市汽车维修诚信企业，以上企业在本次大会受到表彰。市交通局副局长刘光胜同志、市保险协会和汽车维修行业协会的会长副会长等出席本次大会，并向受表彰企业颁发了荣誉奖牌和证书。本次大会的召开表明，我市汽车维修创建诚信企业活动取得丰硕成果，协会也就此项活动在电台、电视台、报社及协会网站共同作了公告和宣传。-200年由3家市级协会联合开展创建汽车维修诚信经营企业活动在我市属首次，3家协会在发挥各自不同的职能作用，联合推动汽车维修行业诚信建设，有利于整合资源，建立诚信建设长效机制，是一项利国惠民的系统工程。今后3家协会将进一步通力合作，使全市创建汽车维修诚信企业活动的制度化、规范化、标准化建设得以完善提高，并建立长效机制将这项活动长期开展下去。

> (四) 认真开展市场调研，解决汽车维修过程中的疑难问题

随着汽车工业的发展进步，汽车新技术、新构造、新工艺不断更新，过去传统的汽车维修方式已经不适应现在汽车维修行业的发展。为提高会员单位的维修技术，解决各维修企业在维修过程中遇到的疑难症结和故障排除的新问题；改变部分企业先进设备不会用、用不精、用不广的实际情况；今年5月份下发了市场调研通知和调查表32份，收到合理化意见、建议28份。协会在6月底以将会员单位所提问题，经过汇总形成资料；按照计划协会将在今年下半年组织聘请省内专家、学者来我市进行汽车维修技术和设备使用讲座，计划组织一次授课，用理论与实践相结合的方式，力求解决一些疑难问题，使维修新技术、新设备得到广泛推广，给广大会员单位带来良好的经济效益。

> (五) 按照会费标准，做好会费的宣传、收取工作

今年5月份下发了会费收取通知后；6月份对各会员单位进行了现场全面催缴，今年会费收取得到了各会员单位的大力支持和积极配合，使会费缴纳工作得到顺利开展，今年会费是历年来收得最齐、最快、最全的一年，这充分表明了各会员单位对协会工作的认可；也表明会员单位对协会今后发展的信心；在会员单位如此信任的基础上，协会将更有决心为各会员单位服好务，当好参谋。

> (六) 为企业定制学习刊物，促进维修行业信息传送

今年12月份，我们结合维修企业工作实际，对一年来积极配合协会开展工作和活动的29家会员单位，免费订阅了汽车维修指导类月刊《汽车维修与修理》和《汽车服务之窗》，促进了维修行业的信息传送，也丰富了维修企业培训学习内容和业余生活。

汽车服务协会工作总结5

新年伊始，我们摄影协会又长大了一岁，在过去的日子里，我们协会取得了不少卓越成绩。新的一年，我有信心带领同学在高起点上博取更高的辉煌，因为我们的目标一直都在远方。前方才是我们的追求!现将本年度工作计划制定如下：

1、会员交流：

无论是手机，还是数码相机，或者单反，这都不重要，重要的是爱好摄影之心却是共同的，老会员经验丰富，可以把经验介绍给新会员，通过这样的活动老会员可以巩固自己的知识，新会员的知识可以提高，而且通过交流大家相互学习，分享是最好的美德，增进彼此的感情对协会的凝聚力提高很有好处。

2、开展讲座：

我们的发展与领导和老师们的关心是分不开的。新的一年我们将邀请学校中在摄影和photoshop方面具有高水平的领导和老师们给我们做知识讲座，以丰富我们的摄影知识。同时，也会请校外摄影达人来我校给会员们分享摄影经验，传授独家秘笈。让新会员不断接触到大量有价值的信息量，给他们提供一个温暖的平台，尽我们所能，让他们不断进步，不断超越。

3、户外采风：

今年我们协会将组织会员在校内1000多亩的范围内进行有趣

动脑的摄影活动，通过活动，我们会员即可以提高对素材的捕捉能力，创作能力，行动能力和吃苦能力，也可以增加对美的理解，正确地认识摄影丰富我们的头脑，提高我们的兴趣和对美的定位。当然，小的采风活动我们会每两周举办一次。让会员有众多机会参与到摄影中来，在活动中，即使讲解各种疑难问题，以及引导他们有一个正确的摄影态度。

4、协会服务：

我们要把协会做成一个以服务为主的“服务生”的学生社团。我们可以充分利用我们摄影方面的特长提供各种摄影方面的服务。比如给非协会人员拍摄户外照片，增加会员的动手动脑能力。让我们的会员参与到记录学校大事件的过程中，让会员发现并记录校园中的点点感动，让本协会为经院的文化作出更多贡献，为__师生提供优质的影像服务。

5、举办摄影展：

我们协会会将整个去年会员在采风过程中的拍摄优秀作品进行展示。不仅为学院增加一道亮丽的风景线，同时也可以让我们对自己有一个全新的定位和认识，从而去更好的学习，弥补自己的不足，不断发现自己不足，不断继续深入解析摄影。

6、开展摄影知识辩论赛

通过会员间对摄影理论的辩论，达到对摄影理论的深入思考，从而更深的认识摄影哲学。通过这种活跃的形式可以增加会员的积极性和对摄影的兴趣。

汽车服务协会工作总结6

时间过得很快，不知不觉一年又到年末。回首自己在这一年中收获还是很不错。感谢自己师傅们的尽心教导，我的成长离不开他们!

一、今年完成的的目标

刚转正的时候自己设下了一个目标，规范自己的维修流程，今年把所有的整形、换门及小的事故自己都要能*完成，也要尽快的掌握大型事故的维修技术;同时也要改掉自己粗心大意的毛病，把维修质量提高上去，杜绝返修率，认真的做好每一辆车这不仅是对客户负责，更是对自己负责;同时要尽快的学习，尽自己最大的能力学习更多的技术，争取自己能单独维修。现在看来，已经达到了当初的目标，来了

汽车服务协会工作总结7

1、开展全行业的诚信建设活动。首先在一类维修企业中进行了诚信评估考核。20**年3月，协会会同汽车维修行业管理处举行了南京汽车维修行业诚信经营企业评估信息发布暨授牌大会。首批33家企业分别获得“aaa”级、“aa”级、“a”级的称号，并已输入南京交通网站。与此同时，还推荐了25家企业为市“三信三优”先进企业。

2、汽修市场价格放开以后，为了规范汽车维修市场秩序，避免产生不正当的价格竞争和更好地为广大客户服务，在学习上海、深圳等兄弟市经验的基础上，结合我市的实际情况，出台了新的工时——XX市机动车维修行业工时定额及汽车维修服务指南。

3、开展行业培训，提高企业经营管理水平和实际操作能力。

组织会员企业参加了三期共22人在北戴河举办的“中国汽车维修行业管理创新培训班”。

与上海笛威汽车技术公司联合举办了现代汽修高级管理研讨讲座。

为了贯彻好新工时定额，在城区开办了三期有500多人参加的价格结算员培训班，12月又在郊县举办了有340参加的培训班。

4、协会与行业管理处联合举办了全市汽车维修行业高技能竞赛和职业技能岗位练兵活动；11月成功举办了首届“奔腾杯”全国汽车钣金大赛南京赛区的技能比赛。

5、分两批组织会员企业共26人赴日本及欧洲进行了行业考察，其中赴日本14人，赴欧洲12人。

6、与XX省职介中心合作举办了首届汽修行业专业技术人才专场招聘活动，有30多家汽修厂进场招聘，有别于0多人进入面试和试用。

7、应会员企业的'要求，召开了两次座谈会，就省市机关公务车辆定点维修招投标的有关问题听取大家的意见，并将这些意见及时反馈到省机关招标办，较好地维护了会员企业的利益。

20**年协会工作还存在一些问题，主要有：根据“一市一业一会”的设立原则，在同一行业内全市性行业协会只能设立一个。我们在与区、县协商落实中，因种种原因思想还不太统一，工作还存在阻力。关于加快转变政府职能，理顺政会关系方面，行业协会如何接受政府委托，行使部分行业管理职能。例如在企业市场准入中，对新办企业的预审可否委托协会来办，这方面工作尚未深入探讨和展开。

汽车服务协会工作总结8

第一，我们的基础建设投入不是多了，而是力度不够大。自去年以来，我们累计投入基础建设资金****元，实施了维修厂搬迁、门市整修等多项工程，现公司整体经营面积扩展到***平方米。而前段时间我参观的***（地址），仅去年一年，就投入基础设施建设资金**元，经营面积达到**平方米。面对各地竞相加快城市建设的形势，我们决不能在城市建设投入上有任何的迟疑和丝毫的顾虑，坚决破除自满自足和畏难发愁思想，以资金大投入带动城市规模大膨胀，推动公司经营效益大发展。

第二，我们公司整体竞争力不是强了，而是优势不够突出。现在，汽车维修保养行业各单位之间的竞争越来越集中在技术实力与服务态度的竞争上，而这两项正是公司竞争力的重要组成部分，直接决定着整个公司的整体发展前景。

公司通过近几年的建设和经营，我们经营各方面的功能不断完善，经济承载能力不断提高，但总的看，经营的框架还没有完全拉开，现有的基础设施刚刚配套，经营环境才得到初步改善，还不能适应公司快速发展的需要。我们必须紧紧抓住技术实力和服务态度这两个方面不放松，进一步加大经营力度，增强公司的吸纳、聚集功能和对外吸引力，提升市场竞争力。

第三，我们经营成绩不是很高了，而是还有许多不尽人意的地方。汽车是改善人居环境、提高*群众生活质量的重要载体，而我们从事的汽车售后服务是支撑这一载体的重要组成部分。虽然这几年我公司的经营取得的成绩有目共睹，得到了广大客户和生产厂家的认可和好评，但仍有许多方面不能满足生产厂家和广大客户的要求，如售后服务缺乏主动、服务态度缺乏热情的问题，维修质量不高、经营运作不够规范的问题等。我们必须牢固树立抓住“为厂家负责、为客户负责，挖潜增效，创造效益”的经营思想，坚持不懈地抓好服务站建设，树立公司的良好形象，创造良好的工作业绩。

一、为了实现公司的再发展，我们将在公司推行“四个一”工程：

确定一个明确的整体发展思路。新的一年，公司将在保持现有红岩服务站、****服务站****定点维修站，能够*承揽****的维修保养工作的基础上，再加一把劲，再鼓一下力，对公司的管理程序、经营程序进一步规范，进一步壮大南阳分公司，争取取得****认*，在郑州市乃至河南省的汽车维修保养行业中，占据一个不容忽视的席位。

营造一个友好、和协的发展环境。公司的发展需要一个安定的创业环境，离不开友好相处的同事关系。为此，公司在以后的经营中，将对周边环境的创造予以重视，与邻居友好相处，与各有关管理部门友好相处，支持社区工作，为公司的发展创造条件。在公司内部，部门之间、同事之间也同样要友好相处，大事讲原则，小事讲风格，不搞“窝里斗”，严禁内部闹矛盾，使每一个人舒心地工作，高兴地生活。

建立一套责任清楚、奖惩合理的管理制度。公司将涉及公司发展的承揽业务量、创造效益额、维修质量、工作进度、服务态度等每一个环节纳入管理之中，明确每一个岗位的责任，制定相应的奖罚标准。真正让贤者有其位、能者有其惠，根据个人的工作能力、工作态度、工作成绩真正拉开收入档次，激励每一位职工以更大的热情、更大的干劲、更精的技术投入工作，共同创造公司美好的明天。

培养一支业务精干的技术队伍。新的一年，公司将适度加大业务精干人员的招聘工作，引入竞争机制。同时，在现有职工中开展比学赶帮超活动，让技术熟练的带动技术一般的，让管理经验丰富的带动管理生疏的，进而使公司的各个环节走向高效、规范，富有竞争力。让每一位职工在公司里，业务技术得到提高，同样富有竞争力。

二、统一思想，明确任务，强化措施，圆满完成新一年的工作

新的一年，我们要进一步增强公司的凝聚力和向心力，并肩携手，共创新一年的辉煌。为了达到这个美好的目标，我想请大家思考一个问题：四川长虹集团是怎样由一个民营小企业走向**的大集团的？广西***公司是如何由只有几个人的小作坊发展壮大起来的？甚至名扬天下的微软如何能由几个捆在一起的兄弟手中腾飞的？经过思考，我想有很多，天时、地利、人和缺一不可，但我认为最重要的一条是：人和！这一点尤其关键。如果创业之初长虹集团中几个元老过分考虑自己的得失，如果广西***的合作伙伴同床异梦，如果微软几个兄弟不放眼未来，。。。。。。他们的发展会迎来让人如此眩目的秋天吗？回顾我们自己的公司，我们已经拥有了他们并不拥有的创业基础，我相信在我们的共同努力下，一定会有一个美好的发展前景，我相信我们在座的每一个人，也请你们相信我！

当然，我们都清楚，发展对公司来说决不是一句空话，发展需要我们都付出扎实的工作和艰*的劳动，发展需要我们每一个人都为公司的发展献计献策。新的一年，我们要脚踏实地，从公司发展的高度出发，从一切为了客户的服务宗旨上出发，明确目标，突出重点，扎实工作，切实做到“四个确保”，我们才有可能迎来美好的发展空间。

（一）抢时间、争主动，确保工作进度。公司工作的各个环节都一定要牢固树立速度就是质量、速度就是效益、速度就是责任的意识，紧抓速度这个环节不放松，早计划、早安排、早设计、早行动。要制定周密具体、切实可行的维修保养方案，科学安排，每项维修保养工程什么时候开工，什么时候完工，都要有详细的进度打算，在实施中严格按进度工作，只能提前，不能拖后。

（二）严格维修标准，确保工作质量。汽车维修保养工作是销售厂家关注的焦点，是客户关注的焦点，是评价一个维修企业水平的重要指标，如果质量上出现了问题，我们无法向客户交待，无法向厂家交待，也无法和我们自己交待。我们宁可干这个活，也不要干“豆腐渣”活，对此，我们公司的态度是十分明确的。不论哪个承办单位，只要在工程质量上出现问题，我们就要严肃追究责任，绝不姑息迁就。各部门要把工作质量作为头等大事来抓，组织得力人员盯上、靠上，加强对维修保养全过程的管理，确保工作质量达到要求，真正把每一个维修项目建成精品项目、招牌项目。

（三）坚持规范作业，确保安全生产。在工作的每一个环节，我们要始终坚持“安全第一”的工作原则，树立安全就是效益的观念，下大气力排除安全生产的隐患。现在我公司的安全生产形势是好的，这一点一定要得到保持，如果一旦发生安全事故，对公司的经营一定会造成严重的影响，更为严重的是会给受害者（可能是我们自己）造成很大的身心伤害和财力浪费。这一点作为我们每一个维修行业的从业者都应该有切身的体会。

（四）坚持规范运作，确保资金的有效利用。公司发展需要资金支持，这一点是肯定的，另一方面，作为公司的各个部门也要树立节约的意识，争取让每一分钱都用在应该用的地方。各部门要合理使用有限资金，保*公司正常运转。所有资金支出必须由严格控制，实行“一支笔”审批，严禁乱开资金支出口子；维修保养造价要严格按照预算，每一个环节都要精打细算，尽量减少不必要的开支，既要把事情办好，又要打紧打严，节省投资。

三、切实加强对公司整体经营的组织领导

公司经营方略能否顺利实施，事关公司在新的一年里，将在激烈的市场经济大潮中处于什么地位，事关公司的发展将走向何处，事关我们公司每一个人的经济收入是否能得到较大的提升，事关我们每一个人的努力是否能得到合理的回报。可以说是全公司各项工作的重中之重，必须重点部署、重点督导、重点推进，切实做到“四个到位”。

（一）责任落实要到位。公司各部门、部门责任领导和责任人要严格按照分工，认真干好本职工作，各负其责，扎实推进。部门责任领导要把任务细化分解到每一个承办工作人员，实行严格的责任制和奖惩措施，干好干孬不一样，完成完不成有说法。今天，公司就是要把发展这副沉重的担子交给大家共同来扛，可谓责任重大，大家要义无反顾地挑起来，并要想尽千方百计把它干好。

（二）协调配合要到位。公司各部门都要以大局为重，自觉把思想和行动统一到公司的整体决策上来，以实际行动支持公司建设。对公司发展经营中遇到的问题，要多支持、多配合、多提建议、多出主意，一切为公司的发展让路，绝不允许消极应付、推诿扯皮，更不允许设置障碍，这要作为一条严明的纪律去执行。

(三)督促检查要到位。公司的各位领导要加强检查,定期调度,及时掌握各部门经营进展情况。公司也将定期召开研讨会,认真听取各部门对公司发展的意见和建议,并根据各部门经营情况进行检查评比,对速度快、质量好的部门予以表彰,对因工作不力拖后腿的部门进行经济处罚。

汽车服务协会工作总结9

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。xxxx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。

随着汽车市场的活跃,汽车售后服务站的竞争也越来越激烈,为了提高服务质量争取的用户,维修站也在想方设法提等于留住了的用户。那么,服务顾问应该怎样作好自己的工作。

1、迎接顾客要主动热情

服务顾问给顾客的第一印象是十分重要的,它直接关系到顾客是否愿意在此修车,以及业务的扩展。为此要做到以下几点:一是热情友好的接待,如对新顾客应主动自我介绍,递上名片;二是对顾客要一视同仁,不管是本地的还是外地的,是老朋友还是新顾客,绝对不要和老朋友聊个没完,而把新顾客晾在一边;三是做到有问必答,服务顾问应熟悉各种车辆,并全面掌握本厂的情况,遇有不清楚的地方,应尽可能通过电脑或电话查询,不要跑来跑去把顾客放一边,这样会使顾客觉得你业务不熟悉和管理混乱;四是业务太忙不得已让顾客等待时,应礼貌地请顾客稍候,并安排人送上饮料,甚至用餐,提供代客同意,先接待新顾客,因为新顾客正是我们要开发的资源。

2、与顾客交谈要诚心诚意

首先要仔细倾听顾客介绍情况，不要随便打断对方的说话，如果是涉及到投诉或质保期等内容，要认真做好记录，不要轻易下结论。其次向顾客介绍情况时，应尽可能用通俗易懂的语言，避免使用难懂的专业术语。如遇到顾客说：'你看着办吧，哪儿坏了修哪儿。'服务顾问可不要自以为是，过于随便，而应把每项工作都向车主讲清，如为什么要这样做、有什么好处、要多长时间、多少费用等等，这样既可以避免结算费用时发生不必要的麻烦，也能体现对顾客花钱修车买放心。

3、车辆交接检查要认真仔细

车辆交接时，服务顾问和顾客在检查发动机后应将车子开到举升机平台上，与顾客一道检查底盘上一些容易出问题的部件，如油底壳等，这样会加深顾客对修理厂的信任。向顾客咨询故障现象时要全面，如出现故障时是冷车还是热车、是高速还是低速、是空载还是满载、行驶在公路上还是土路上、车上装了什么附加设备等，什么时候进行过维护、以前修过什么部位、故障是何时出现的、是经常性不还是偶尔出现等。如有必要应同顾客一起试车，试车时切忌猛加油、急'刹车'、高速倒车与转弯等，这要会令顾客十分心疼车辆，特别是车上的高级音响、车载电修，不要轻易动它。

4、填写托修单要如实详尽

车辆检查诊断后，应如实详尽地填写托修单，主要包括：一是顾客的姓名、地址、电话、进厂日期、车型、牌照号、底盘号、发动机号、附件数量、行驶路程，以及油量等信息；二是进厂维修的具体项目内容、要求完成日期，以及质保期；三是一些主要说明及服务顾问与顾客签名。托修单至少是一式两份，一份交顾客保管，一份修理厂留底。但也有许多管理完善的修理厂，托修单有4~5份副联，还有电脑存储。特别是托修单上的措词应严谨，可操作性强，同时要给自己留出充分的回旋余地。

5、估算维修费用及工期要准确

估算维修费用及工期是一个十分敏感的问题，稍有不慎，就有可能影响顾客源。在维修费用估算时，对于简单或明显的故障，维修费是容易计算的。但对需要作进一步检查的部位，则应把有可能出现问题的部件考虑在内，如实告诉顾客费用不超过多少，并把各项预算写在托修单上，作为日后核算的依据；同时注意在修理过程中如发现了其他损坏部件，对是否可以更换随时征求顾客意见。

在估算维修工期，即预定交车时限，应考虑周到，并留有余地，如待料、维修技术，或因其他紧迫任务需暂停某些车的修理等因素都要考虑进去。因为时限一经确定，就要尽一切努力来完成，否则，对顾客和修理厂都会带来一些不必要的损失。

6、竣工检验要仔细彻底

车辆修竣后，对修竣项目的检验是总检验员工作的重要环节，必须认真、仔细彻底地检查，必要时进行路试。检查项目主要包括：对照托修单，核对所有修竣项目是否达到技术标准，工作是否良好；检查车辆各连接部件是否牢固完好，尤其是有关安全(转向、制动)等部件是否存在隐患；检查车辆其他附件是否在维修过程中损坏或丢失，如有则应及时补齐。总之，只有一切都确认没有问题以后，方能通知顾客来接车。

7、竣工车辆交接要耐心

顾客验收修竣车辆一般都比较仔细。对此，服务顾问要有充分的耐心，并应主动配合顾客路试车辆，随时作些解释和交代注意事项，切忌让顾客单独验收或试车，以免因小失大。特别是对一些难以打交道的顾客(如吝啬、蛮不讲理、多疑等)，一定要克服烦躁心理，耐心地配合顾客进行验收，使他们高兴而来，满意而去，因为这直接关系到顾客是否以后再回头。

8、遇到维修质量(品质)问题时要虚心

修竣车辆交付使用后，遇到顾客返厂咨询或要求返修索赔损失时，服务顾问要态度诚恳，尤其是对一些计较或蛮不讲理的顾客，应虚心倾听并认真做好记录，尔后根据情况分析判断，找出问题的原因。若属维修方面的原因，应深表歉意，并及时做出相应的处理；若属配件或顾客操作上的原因，应解释清楚，给顾客一个满意的答复。切不可一口

否定自己的过错，要么找主任，要么找厂长，这样势必会让修理厂'关门大吉'。

服务顾问在维修中起到的是穿针引线的作用，就是以顾客为中心，去组织和协调各部门的工作，这样才能真正达到顾客满意。

我公司是一家具有独立法人资格的以经营汽车为主的有限责任制企业，公司占地面积6000多平方米，我公司是一家以整车销售、售后服务、配件供应、信息反馈四位为一体的汽车销售服务展厅---一汽马自达。公司严格按照一汽马自达的标准要求，建立了完善的内部管理机制，构筑了企业内部运行框架，完善了现代企业管理制度。我公司设“五部一车间”即

：综合部、销售部、财务部、客服部、售后服务部、维修车间，目前公司现有员工66人。其中：高级管理人员10人，工程技术人员6人，营销人员12人售后服务人员38人，其余为辅助人员。90%的人员具有大专以上学历和相应的技术职称。

公司依托一汽马自达品牌制造商先进的经营理念及丰富的汽车产业资源，为广大汽车消费者提供全员、全身心、全过程、全天候、全方位的汽车销售、维修、保养、备件、检测、救援等全心管家式服务，以最快的速度，的效率，随时满足客户的需求。秉承“用户是主人，我们做管家”的服务理念，实践公司以用户为中心的“管家式服务”，全力打造一个专业化汽车服务公司。今年公司以全新的方式拓展思路，不断完善市场营销体系和服务体系，为用户提供方便、快捷、优质、态度和蔼、环境舒适、价格合理的人性化服务。

一、汽车服务业发展情况和市场背景

（一）汽车服务业市场背景

近年来，我国汽车产业获得快速发展，我国私人汽车拥有量已突破了1800万辆。根据市场预测，20_年将达到2208万辆，将超越美国，成为世界上第一大汽车消费国。随着我国私人汽车保有量持续增长，汽车服务市场的发展空间将日益扩大。据国家权威部门预测，到20_年我国将形成规模达万亿元庞大的汽车服务市场。而世界发达国家汽车服务业的贡献大约是汽车制造业的4倍，利润则占到整个汽车产业的50%到60%，汽车服务业是一块利润丰厚的大蛋糕，相对比整车厂利润的逐步下滑，汽车服务业有着广阔的赢利空间。

（二）我市汽车服务业发展现状

中国汽车服务业自90年代初期才初具规模，自20_年来，我国汽车服务行业在市场整顿中逐步规范，服务结构调整稳步推进，行业整体素质全面提升。一个以一类企业为骨干、二类企业为基础、三类企业为补充，汽车检测站为质量保证，各种经济成分协调发展的汽车维修市场格局已基本形成。汽车维修网点由大中城市向外延伸、辐射各地、遍及城乡，平均每千辆汽车拥有汽车维修站点个。在全国范围内初步构筑了布局趋于合理的汽车维修网络，为道路运输提供了较为可靠的技术保障。目前我国汽车市场销售额的大致比例分布是配件占37%，制造商占43%，零售商占8%，服务占12%。按照国外成熟汽车市场销售额中服务所占比例超过30%的情况估计，中国汽车服务业仍有近20%的巨大上升空间。

在我市，世界三大汽车跨国公司展开白热化的竞争。各品牌的汽车养护中心、汽车美容中心、汽车服务中心等在我市如雨后春笋迅速发展。但是，我市汽车服务业也存在着一些问题。

1、我市汽车服务市场显著的特点是企业规模较小、持续经营能力差与品牌优势不突出，经过统计发现，仅有9%的服务企业能提供全方位的服务与执行较为严格服务标准，其余占33%能提供一般维修服务、保养与零部件、汽车美容与检测服务；而占58%汽车服务企业一般是传_立的小规模作坊式的维修企业，仅能提供一般清洗服务、非标的配件调换等服务。这样的服务市场结构，难以满足我市汽车市场快速发展对售后服务的强劲需求，同时服务质量难以保证，影响到服务企业规模的扩大与品牌经营战略的实现。

2、服务绩效差

与国外的汽车服务企业相比，我市汽车服务企业自身的服务意识相对落后：国外售后服务的立足点是提高保质期限，保证正常使用期，推行“保姆式”品牌服务，而我市当地售后服务的立足点是“坏了保证修理”；国外售后服务项目多，零部件、销售、维修和保养“一条龙”，而我市则是维修服务单一性；国外服务连锁化、网络化，而我市普遍是单个企业独立经营，比如夫妻开设的汽车美容店，并且很不规范。而且服务从业人员不能及时进行自我知识

更新，汽车服务企业缺乏提高服务标准动力，不能满足消费者日益提升对汽车服务业的需求。

二、公司在汽车服务方面的发展管理

公司根据我市汽车服务业的实际情况，决定对公司加强管理，从提升服务品质的角度考虑，扩大公司在全市以及全省的规模效应和辐射范围，形成在全省范围内具有较强竞争力的汽车服务企业。

**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。

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；组织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。汽车服务顾问工作总结范文

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。

**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。汽车服务顾问工作总结范文

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**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**年经营工作的顺利完成。

**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。

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；组织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。

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。

随着汽车市场的活跃，汽车售后服务站的竞争也越来越激烈，为了提高服务质量争取的用户，维修站也在想方设法提等于留住了的用户。那么，服务顾问应该怎样作好自己的工作。

1、迎接顾客要主动热情

服务顾问给顾客的第一印象是十分重要的，它直接关系到顾客是否愿意在此修车，以及业务的扩展。为此要做到以下几点：一是热情友好的接待，如对新顾客应主动自我介绍，递上名片；二是对顾客要一视同仁，不管是本地的还是外地的，是老朋友还是新顾客，绝对不要和老朋友聊个没完，而把新顾客晾在一边；三是做到有问必答，服务顾问应熟悉各种车辆，并全面掌握本厂的情况，遇有不清楚的地方，应尽可能通过电脑或电话查询，不要跑来跑去把顾客放一边，这样会使顾客觉得你业务不熟悉和管理混乱；四是业务太忙不得已让顾客等待时，应礼貌地请顾客稍候，并安排人送上饮料，甚至用餐，提供代客同意，先接待新顾客，因为新顾客正是我们要开发的资源。

2、与顾客交谈要诚心诚意

首先要仔细倾听顾客介绍情况，不要随便打断对方的说话，如果是涉及到投诉或质保期等内容，要认真做好记录，不要轻易下结论。其次向顾客介绍情况时，应尽可能用通俗易懂的语言，避免使用难懂的专业术语。如遇到顾客说：‘你看着办吧，哪儿坏了修哪儿。’服务顾问可不要自以为是，过于随便，而应把每项工作都向车主讲清，如为什么要这样做、有什么好处、要多长时间、多少费用等等，这样既可以避免结算费用时发生不必要的麻烦，也能体现对顾客花钱修车买放心。

3、车辆交接检查要认真仔细

车辆交接时，服务顾问和顾客在检查发动机后应将车子开到举升机平台上，与顾客一道检查底盘上一些容易出问题的部件，如油底壳等，这样会加深顾客对修理厂的信任。向顾客咨询故障现象时要全面，如出现故障时是冷车还是热车、是高速还是低速、是空载还是满载、行驶在公路上还是土路上、车上装了什么附加设备等，什么时候进行过维护、以前修过什么部位、故障是何时出现的、是经常性不还是偶尔出现等。如有必要应同顾客一起试车，试车时切忌猛加油、急‘刹车’、高速倒车与转弯等，这要会令顾客十分心疼车辆，特别是车上的高级音响、车载电修，不要轻易动它。

4、填写托修单要如实详尽

车辆检查诊断后，应如实详尽地填写托修单，主要包括：一是顾客的姓名、地址、电话、进厂日期、车型、牌照号、底盘号、发动机号、附件数量、行驶路程，以及油量等信息；二是进厂维修的具体项目内容、要求完成日期，以及质保期；三是一些主要说明及服务顾问与顾客签名。托修单至少是一式两份，一份交顾客保管，一份修理厂留底。但

也有许多管理完善的修理厂，托修单有4~5份副联，还有电脑存储。特别是托修单上的措词应严谨，可操作性强，同时要给自己留出充分的回旋余地。

5、估算维修费用及工期要准确

估算维修费用及工期是一个十分敏感的问题，稍有不慎，就有可能影响顾客源。在维修费用估算时，对于简单或明显的故障，维修费是容易计算的。但对需要作进一步检查的部位，则应把有可能出现问题的部件考虑在内，如实告诉顾客费用不超过多少，并把各项预算写在托修单上，作为日后核算的依据；同时注意在修理过程中如发现了其他损坏部件，对是否可以更换随时征求顾客意见。

在估算维修工期，即预定交车时限时，应考虑周到，并留有余地，如待料、维修技术，或因其他紧迫任务需暂停某些车的修理等因素都要考虑进去。因为时限一经确定，就要尽一切努力来完成，否则，对顾客和修理厂都会带来一些不必要的损失。

6、竣工检验要仔细彻底

车辆修竣后，对修竣项目的检验是总检验员工作的重要环节，必须认真、仔细彻底地检查，必要时应进行路试。检查项目主要包括：对照托修单，核对所有修竣项目是否达到技术标准，工作是否良好；检查车辆各连接部件是否牢固完好，尤其是有关安全(转向、制动)等部件是否存在隐患；检查车辆其他附件是否在维修过程中损坏或丢失，如有则应及时补齐。总之，只有一切都确认没有问题以后，方能通知顾客来接车。

7、竣工车辆交接要耐心

顾客验收修竣车辆一般都比较仔细。对此，服务顾问要有充分的耐心，并应主动配合顾客路试验车，随时作些解释和交代注意事项，切忌让顾客单独验收或试车，以免因小失大。特别是对一些难以打交道的顾客(如吝啬、蛮不讲理、多疑等)，一定要克服烦躁心理，耐心地配合顾客进行验收，使他们高兴而来，满意而去，因为这直接关系到顾客是否以后再回头。

8、遇到维修质量(品质)问题时要虚心

修竣车辆交付使用后，遇到顾客返厂咨询或要求返修索赔损失时，服务顾问要态度诚恳，尤其是对一些计较或蛮不讲理的顾客，应虚心倾听并认真做好记录，尔后根据情况分析判断，找出问题的原因。若属维修方面的原因，应深表歉意，并及时做出相应的处理；若属配件或顾客操作上的原因，应解释清楚，给顾客一个满意的答复。切不可一口否定自己的过错，要么找主任，要么找厂长，这样势必会让修理厂‘关门大吉’。

服务顾问在维修中起到的是穿针引线的作用，就是以顾客为中心，去组织和协调各部门的工作，这样才能真正达到顾客满意。

**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。

汽车服务顾问个人年度工作总结。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。

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;组织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。

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。

一、通过学习和积累对...和...所从事的事业认识加深

...进步越快、所做的事情越多，为国家、社会贡献的力量就越大。这是我的一些理解。我来自一个偏远的农村，深知我们服务对象——“农民工”的劳动环境的恶劣和生活的艰辛，而中国社会正缺乏组织尤其是企业为这个广大的群体提供帮助，为他们谋福利。通过在...的工作和学习，我深刻的认识到我们从事的是一个多么高尚的事业！

或许一开始直到现在我们都不能得到足够的认同和理解，我们取得的成绩也不足以让我们骄傲。然而，我们正欣喜地看到，越来越多的有志于为农民工服务的青年已经加入到我们的行列中来，我们做的许多事情也得到了政府的认可和越来越多机构——尤其是广大农民工的支持和理解，我为能从事这样一份事业而骄傲。

当然，...作为一个发展中的企业还有诸多的不完善；制度不健全,市场开拓能力和部门协调能力的不足仍旧困扰着我们，离目标团队的建设还有一定的距离。我们需要进行革新甚至革命来改善自身，这也许要付出很大的代价，需要勇气。

二、认真学习岗位职能，工作能力进一步提高

在策划部和商务部期间，我主要从事了会议期间媒体接待、发卡、发海报和网站调整意见整理等工作，工作中一直保持了很高的热情，也得到很多伙伴的鼓励和帮助，取得了一定的成果，后参会媒体竞相给予了报道；发卡过程中通过深入接触农民工，对我们所服务的对象有了更深刻的理解和认知，总结了一些方法并尽我所能的宣传了“...”品牌；在网站意见整理过程中，和很多同事进行了交流和探讨，对公司有了更深入的了解，提了一些不够成熟的建议，为现在的工作打下了一些基础，从中悟到了许多方法和道理。

当然我也认识到自身存在的许多不足；活动策划经验欠缺、计算机水平差、做一些事情考虑不周等，因此我业余时间正在阅读大量的书籍，听许多讲座，并不断的自我反省以求进步，工作方法有所改进，能力得到提高。路遥方知马力，岁寒可见后凋——相信通过不断的调整和学习，我能更加胜任未来的工作，得到足够的认可和理解；我也会努力改进，争取在适当的时候提出一些较为成熟的方案，为公司发展建设添砖加瓦。

20_年对我个人是十分关键的一年。我将努力克服自身的不足，提高综合素质，以更加饱满的热情投入到工作中来。我坚信“...”这面和谐的旗帜一定会高高飘扬于祖国的大江南北，期待着有所作为，期待着和...一起跃上潮头！

>xx年汽车服务顾问个人年终总结报告

**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。

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；组织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。

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知识。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。

**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。
汽车服务顾问工作总结范文

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**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**年经营工作的顺利完成。

4s汽车售后服务人员总结

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。20xx年04月我入xx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的影响。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。

汽车服务协会工作总结10

认真学习^v^新时代中国特色社会主义思想，深刻领会和落实^v^v^v^ “把科学普及与科技创新放在同等重要的位置”以及关于实施科教兴国战略、人才强国战略、创新驱动发展战略和扶贫攻坚战略等重要论述，不断探索加强全民科学素质工作的有效途径，为进一步开展科普工作奠定了思想基础。

(二)积极开展全国科普示范县(市、区)(xxxx-xxxx)申报创建工作，成立领导小组，制订出台实施工作方案，克服人员少，经费不足、工作量大的困难，对标对表收集各项目材料等进行检查、认真组织材料的编写，及时完善高质量材料上报自治区科协、中国科协，被命名xxxx-xxxx年度第一批全国科普示范县(市、区)

汽车服务协会工作总结11

20xx年xx区机动车维修行业协会在上级主管部门的领导下，按照协会章程紧紧围绕汽车维修行业展开工作，努力提高维修企业经营者的管理水平与服务质量。努力解决企业在经营管理上的难题，掌握行业发展方向，了解企业发展动态，全心全意为企业服务，为维修行业主管部门提供意见和建议，促进行业主管部门的改革和创新。现将今年的主要工作总结如下：

一、在行业主管部门的带领下继续发挥协会技术组的骨干作用，积极参加维修质量事故的调解工作。近年来随着经济的发展我区汽车拥有量急剧增长，车辆的技术含量不断提高，维修质量的投诉事件不断增多，调解难度不断增加，行业主管部门也为此项工作困扰。协会努力发挥自身技术精、力量强的优势，分析质量事故的原因，分清责任，做到投诉双方心服口服，避免事态的进一步扩大。20xx年共处理此类投诉3起，做到件件有回复，满意度达100%，为建设和谐社会尽一份微薄之力。

二、积极配合行业管理部门做好“诚信经营满意百姓”系列活动

在收到通知后，各企业分别在客户休息室、车间内等醒目位置悬挂横符标语，协会重点对维修合同的签定以及竣工证的使用情况进行指导，并取得了很好的效果。

三、组织我区企业参加第三届大学生招聘会

11月19日组织我区十四家维修企业参加了xx市运管处与xx学院、xx人才市场联合举办的第三届大学生就业现场洽谈会，共有98名大学生与企业签定了意向协议；

四、今年共有七家企业参加了xx市汽车维修“优质文明示范”企业的考评，其中xx车辆销售有限公司参加了“省规范”达标评审活动。

五、存在问题：在过去的一年中我们取得了一些成绩，但也清醒地看到工作中存在的差距和不足。主要是协会自身需要进一步理顺体制，组织全区维修业特别是促进企业间的交流与合作方面的力度还有待提高，与全国维修协会和外省、市协会之间的交流协作还有待加强。此外，改善工作环境和提高人员自身素质也是协会目前需要解决的问题，我们将在今后的工作中逐步加以解决。

汽车服务协会工作总结12

协会在市交通局领导的关心支持下，在市民政部门的指导帮助下，以提高行业整体素质和构建“社会”为目的，切实履行“双向服务”职责，为实现协会在汽车维修行业中的桥梁纽带作用做了大量工作，取得了明显成效，主要工作如下：

（一）抓好从业人员上岗培训，提高维修技术水平

提高汽车维修从业人员的维修技术，是我们协会成立以来长期坚持抓的一项重要工作，如何开展这项工作关系着我们维修行业的生存与发展。根据省厅汽车维修从业人员培训要求，协会从6月份以来，努力协助行业管理部门，督导、发动维修企业参与培训，截至200年底，共举办了十六期培训班，累计培训各类从业人员806名，培训合格率达到100%，有力地促进了我市汽车维修从业人员整体素质的提高。

（二）按时参加会议，及时制定相关工作计划

（1）3月7日省道路运输协会（维修协会）会长、秘书长和企业分会会议在*台栖霞市召开，会议主要内容将张春贤部长在_社团工作会议上的讲话进行了全面分析；汇报了省道路运输协会工作情况和200年度工作打算；介绍了全省维修企业开展诚信经营的情况，并计划今年对维修诚信经营评估体系标准加以完善，力求评估符合诚信实质。根据会议精神协会完善了200年工作计划。

（2）3月份参加了市民政局组织的民间组织管理工作会议，作为会员单位代表我协会作了典型*发言，就协会工作实际及先进事迹作了全面介绍，并认真听取了各会员代表的发言，介绍、学习了会员单位的先进经验，我协会由于工作实绩突出，被市民政局评为优秀单位。根据民间组织管理办公室就协会年检要求，我协会做了充分准备，并顺利通过了年检。

（3）10月份，*汽车维修行业协会在青岛组织召开“贯彻落实《机动车维修管理规定》交流会”。会上介绍了青岛推行的“快修店”模式、深圳安车科技公司的维修行业管理软件、广西三原科技公司的机动车维修不解体检测和故障诊断技术。通过交流，我们学到了很多外省市先进的管理经验，并了解了一批高新技术维修设备的使用方法，这些都为我市今后维修行业管理工作的改进和创新起到了很好的示范作用。

（三）召开汽车维修诚信企业表彰大会暨新闻发布会

4月28日，在市交通局会议室召开了市汽车维修诚信企业表彰大会暨新闻发布会。通过开展诚信经营，我市汽车维修企业有1家被授予全国汽车维修诚信企业、4家被评为山东省汽车维修诚信企业、11家被评为市汽车维修诚信企业，以上企业在本次大会受到表彰。市交通局副局长刘光胜同志、市保险协会和汽车维修行业协会的会长副会长等出席本次大会，并向受表彰企业颁发了荣誉奖牌和*书。本次大会的召开表明，我市汽车维修创建诚信企业活动取得丰硕成果，协会也就此项活动在电台、电视台、报社及协会网站共同作了公告和宣传。-200年由3家市级协会联合开展创建汽车维修诚信经营企业活动在我市上属首次，3家协会在发挥各自不同的职能作用，联合推动汽车维修行业诚信建设，有利于整合资源，建立诚信建设长效机制，是一项利国惠民的系统工程。今后3家协会将进一步通力合作，使全市创建汽车维修诚信企业活动的制度化、规范化、标准化建设得以完善提高，并建立长效机制将这项活动长期开展下去。

（四）认真开展市场调研，解决汽车维修过程中的疑难问题

随着汽车工业的发展进步，汽车新技术、新构造、新工艺不断更新，过去传统的汽车维修方式已经不适应现在汽车维修行业的发展。为提高会员单位的维修技术，解决各维修企业在维修过程中遇到的疑难症结和故障排除的新问题；改变部分企业先进设备不会用、用不精、用不广的实际情况；今年5月份下发了市场调研通知和调查表32份，收到合理化意见、建议28份。协会在6月底以将会员单位所提问题，经过汇总形成资料；按照计划协会将在今年下半年组织聘请省内专家、学者来我市进行汽车维修技术和设备使用讲座，计划组织一次授课，用理论与实践相结合的方式，力求解决一些疑难问题，使维修新技术、新设备得到广泛推广，给广大会员单位带来良好的经济效益。

（五）按照会费标准，做好会费的宣传、收取工作

今年5月份下发了会费收取通知后；6月份对各会员单位进行了现场全面催缴，今年会费收取得到了各会员单位的大力支持和积极配合，使会费缴纳工作得到顺利开展，今年会费是历年来收得最齐、最快、最全的一年，这充分表明

了各会员单位对协会工作的认可；也表明会员单位对协会今后发展的信心；在会员单位如此信任的基础上，协会将更有决心为各会员单位服好务，当好参谋。

（六）为企业定制学习刊物，促进维修行业信息传送

今年12月份，我们结合维修企业工作实际，对一年来积极配合协会开展工作和活动的29家会员单位，免费订阅了汽车维修指导类月刊《汽车维修与修理》和《汽车服务之窗》，促进了维修行业的信息传送，也丰富了维修企业培训学习内容和业余生活。

汽车服务协会工作总结13

一、几个阶段*的工作

我市汽修市场整顿工作共分五个阶段，各阶段工作各有侧重点。

第一阶段：动员阶段

主要是成立组织机构和做好宣传发动工作。成立了以市交通局xx副局长为组长的领导小组和以xx副处长为办公室主任的整顿工作机构。利用报纸，广播电视等新闻媒体向社会各界宣传18次，组织骨干企业在相关地段集中宣传，悬挂横幅150条，发放宣传资料1100套，并设立了咨询台，现场接受投诉和咨询。在处内部资料《运政管理信息》上刊登治理整顿信息7条，对整顿活动各方面的工作进行了全面、及时、有针对*的报道。除按省局要求向

汽车服务协会工作总结14

随着汽车市场的活跃，汽车售后服务站的竞争也越来越激烈，为了提高服务质量争取更多的用户，维修站也在想方设法提等于留住了更多的用户。那么，服务顾问应该怎样作好自己的工作。

1、迎接顾客要主动热情

服务顾问给顾客的第一印象是十分重要的，它直接关系到顾客是否愿意在此修车，以及业务的扩展。为此要做到以下几点：一是热情友好的接待，如对新顾客应主动自我介绍，递上名片；二是对顾客要一视同仁，不管是本地的还是外地的，是老朋友还是新顾客，绝对不要和老朋友聊个没完，而把新顾客晾在一边；三是做到有问必答，服务顾问应熟悉各种车辆，并全面掌握本厂的情况，遇有不清楚的地方，应尽可能通过电脑或电话查询，不要跑来跑去把顾客放一边，这样会使顾客觉得你业务不熟悉和管理混乱；四是业务太忙不得已让顾客等待时，应礼貌地请顾客稍候，并安排人送上饮料，甚至用餐，提供代客同意，先接待新顾客，因为新顾客正是我们要开发的资源。

2、与顾客交谈要诚心诚意