

种子售后工作总结范文实用38篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/177652.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

种子售后工作总结范文1

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20xx年各项工作任务。

>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xx人，仓管及保洁各xx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年所存问题及20xx年工作计划：

一、总结20xx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钩，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，20xx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持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xx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。

种子售后工作总结范文2

20xx年对于市场来说是有史以来最不景气的一年;对我来说也是最可悲的一年，市场由于经济停待，金融危机使得个人及中小企单位的经济下滑，更使我们做电脑的，在零售市场上所占有的百分比走了下坡路，电脑市场也变得如此疲倦。因此电脑市场上的竞争力度也不断增加，依然我们做售后的服务质量自然上档，对于一个销售公司或一个企业来说售后系统掌控着它不断快速发展的命脉，一个销售单位即使自己的品牌、价位、占有着据高的优势而售后服务不协调跟不上步伐，一样会影响到与客户的长期发展。之所以售后服务质量在整个系统中充当着重要的角色，自然对于我们做售后的技术员来说也要不断的学习，跟随高新技术不断的茁壮成长。这样才不会让IT行业给淘汰。

来到公司已经有很长的时间了，这段日子里对于一个内向的人来说是平淡度过的，不过心里还是乐和的，不知什么原因每当听到老员工三个字时心里老是发矛，感觉不舒服，不过在公司让我懂得了许多道理也学到了很多的东西，在人际方面让我深刻的了解出事和说话，在技术上让我学到前所未有的知识，是我觉得充实，在管理方面让我懂得怎么了解一个人与其交谈。是我觉得自己在真实的长大。挺感谢公司的。

我踏上复杂的社会路途已经有很长的时间了，没想到在20xx这个吉祥年度里，在我手里发生了不可想象的问题，从前听别人说过别的地方有这种事情发生，没想到今天轮到我的头上了，可悲呀，由于我的管理失职，没做到位，让小人钻了空子，也许他们很得意吧，这次对我来说是个天大的奇文呀，诶失败，我之后才明白长辈说过的话人心换人心，八两并不一定换的半斤呀真正含义，我想这些事会让我牢记一辈子的，得教训，就算长见识了吧。说到管理其实根本不懂，不懂管理这个字的真正含义，后来才通过领导的教导，和各途径的学习，才了解点东西，这方面还是欠缺的，以后要不断的学习、这才对得起身后默默注视自己的人们。

种子售后工作总结范文3

汽车4S店售后服务工作流程

>一、接待服务

>1、接待准备

(1) 服务顾问按规范要求检查仪容、仪表。

(2) 准备好必要的表单、工具、材料。

(3) 环境维护及清洁。

>2、迎接顾客

(1) 主动迎接，并引导顾客停车。

(2) 使用标准问候语言。

(3) 恰当称呼顾客。

(4) 注意接待顺序。

>3、环车检查

(1) 安装三件套。

(2) 基本信息登录。

(3) 环车检查。

(4) 详细、准确填写接车登记表。

>4、现场问诊

了解顾客关心的问题，询问顾客的来意，仔细倾听顾客的要求及对车辆故障的描述。

>5、故障确认

(1) 可以立即确定故障的，根据质量担保规定，向顾客说明车辆的维修项目和顾客的需求是否属于质量担保范围内。

如果当时很难确定是否属于质量担保范围，应向顾客说明原因，待进一步进行诊断后做出结论。如仍无法断定，将情况上报一汽轿车服务部待批准后做出结论。

(2) 不能立即确定故障的，向顾客解释须经全面仔细检查后才能确定。

>6、获得、核实顾客、车辆信息

(1) 向顾客取得行驶证及车辆保养手册。

(2) 引导顾客到接待前台，请顾客坐下。

>7、确认备品供应情况

查询备品库存，确定是否有所需备品。

>8、估算备品/工时费用

(1) 查看dms系统内顾客服务档案，以判断车辆是否还有其它可推荐的维修项目。

(2) 尽量准确地对维修费用进行估算，并将维修费用按工时费和备品费进行细化。

(3) 将所有项目及所需备品录入dms系统。

(4) 如不能确定故障的，告知顾客待检查结果出来后，再给出详细费用。

>9、预估完工时间

根据对维修项目所需工时的估计及店内实际情况预估出完工时间。

>10、制作任务委托书

- (1) 询问并向顾客说明公司接受的付费方式。
- (2) 说明交车程序，询问顾客旧件处理方式。
- (3) 询问顾客是否接受免费洗车服务。
- (4) 将以上信息录入dms系统。
- (5) 告诉顾客在维修过程中如果发现新的维修项目会及时与其联系，在顾客同意并授权后才会进行维修。
- (6) 印制任务委托书，就任务委托书向顾客解释，并请顾客签字确认。
- (7) 将接车登记表、任务委托书客户联交顾客。

>11、安排顾客休息

顾客在销售服务中心等待。

>二、作业管理

>1、服务顾问与车间主管交接

- (1) 服务顾问将车辆开至待修区，将车辆钥匙、《任务委托书》、《接车登记表》交给车间主管。
- (2) 依《任务委托书》与《接车登记表》与车间主管车辆交接。
- (3) 向车间主管交待作业内容。
- (4) 向车间主管说明交车时间要求及其它须注意事项。

>2、车间主管向班组长派工

- (1) 车间主管确定派工优先度。
- (2) 车间主管根据各班组的技术能力及工作状况，向班组派工。

>3、实施维修作业

- (1) 班组接到任务后，根据《接车登记表》对车辆进行验收。
- (2) 确认故障现象，必要时试车。
- (3) 根据《任务委托书》上的工作内容，进行维修或诊断。
- (4) 维修技师凭《任务委托书》领料，并在出库单上签字。
- (5) 非工作需要不得进入车内与不能开动顾客车上的电器设备。

(6) 对于顾客留在车内的物品，维修技师应小心地加以保护，非工作需要严禁触动，因工作需要触动时要通知服务顾问以征得顾客的同意。

>4、作业过程中存在问题

(1) 作业进度发生变化时，维修技师必须及时报告车间主管及服务顾问，以便服务顾问及时与顾客联系，取得顾客谅解或认可。

(2) 作业项目发生变化时—增项处理。

>5、自检及班组长检验

(1) 维修技师作业完成后，先进行自检。

(2) 自检完成后，交班组长检验。

(3) 检查合格后，班组长在《任务委托书》写下车辆维修建议、注意事项等，并签名。

(4) 交质检员或技术总监质量检验。

>6、总检

质检员或技术总监进行100%总检。

>7、车辆清洗

(1) 总检合格后，若顾客接受免费洗车服务，将车辆开至洗车工位，同时通知车间主管及服务顾问车已开始清洗。

(2) 清洗车辆外观，必须确保不出现漆面划伤、外力压陷等情况。

(3) 彻底清洗驾驶室、后备箱、发动机舱等部位。烟灰缸、地毯、仪表等部位的灰尘都要清理干净，注意保护车内物品。

(4) 清洁后将车辆停放到竣工停车区，车辆摆放整齐，车头朝向出口方向。

>三、交车服务

>1、通知服务顾问准备交车

(1) 将车钥匙、《任务委托书》、《接车登记表》等物品移交车间主管，并通知服务顾问车辆已修完。

(2) 通知服务顾问停车位置。

>2、服务顾问内部交车

(1) 检查《任务委托书》以确保顾客委托的所有维修保养项目的书面记录都已完成，并有质检员签字。

(2) 实车核对《任务委托书》以确保顾客委托的所有维修保养项目在车辆上都已完成。

(3) 确认故障已消除，必要时试车。

(4) 确认从车辆上更换下来的旧件。

(5) 确认车辆内外清洁度（包括无灰尘、油污、油脂）。

(6) 其它检查：除车辆外观外，不遗留抹布、工具、螺母、螺栓等。

>3、通知顾客，约定交车

(1) 检查完成后，立即与顾客取得联系，告知车已修好。

(2) 与顾客约定交车时间。

(3) 大修车、事故车等不要在高峰时间交车。

>4、陪同顾客验车

(1) 服务顾问陪同顾客查看车辆的维修保养情况，依据任务委托书及接车登记表，实车向顾客说明。

(2) 向顾客展示更换下来的旧件。

(3) 说明车辆维修建议及车辆使用注意事项。

(4) 提醒顾客下次保养的时间和里程。

(5) 说明备胎、随车工具已检查及说明检查结果。

(6) 向顾客说明、展示车辆内外已清洁干净。

(7) 告知顾客3日内销售服务中心将对顾客进行服务质量跟踪电话回访，询问顾客方便接听电话的时间。

(8) 当顾客的面取下三件套，放于回收装置中。

>5、制作结算单

(1) 引导顾客到服务接待前台，请顾客坐下。

(2) 打印出车辆维修结算单及出门证。

>6、向顾客说明有关注意事项

(1) 根据任务委托书上的“建议维修项目”向顾客说明这些工作是被推荐的，并记录在车辆维修结算单上。特别是有关安全的建议维修项目，要向顾客说明必须维修的原因及不修

复可能带来的严重后果，若顾客不同意修复，要请顾客注明并签字。

(2) 对保养手册上的记录进行说明（如果有）。

(3) 对于首保顾客，说明首次保养是免费的保养项目，并简要介绍质量担保规定和定期维护保养的重要性。

(4) 将下次保养的时间和里程记录在车辆维修结算单上，并提醒顾客留意。

(5) 告知顾客会在下次保养到期前提醒、预约顾客来店保养。

(6) 与顾客确认方便接听服务质量跟踪电话的时间并记录在车辆维修结算单上。

>7、解释费用

(1) 依车辆维修结算单，向顾客解释收费情况。

(2) 请顾客在结算单上签字确认。

>8、服务顾问陪同顾客结账

- (1) 服务顾问陪同自费顾客到收银台结账。
- (2) 结算员将结算单、发票等叠好，注意收费金额朝外。
- (3) 将找回的零钱及出门证放在叠好的发票等上面，双手递给顾客。
- (4) 收银员感谢顾客的光临，与顾客道别。

>9、服务顾问将资料交还顾客

- (1) 服务顾问将车钥匙、行驶证、保养手册等相关物品交还给顾客。
- (2) 将能够随时与服务顾问取得联系的方式（电话号码等）告诉顾客。
- (3) 询问顾客是否还有其它服务。

>10、送顾客离开送别顾客并对顾客的惠顾表示感谢：

>四、跟踪服务

种子售后工作总结范文4

光阴似箭日如梭，转眼间xx年已经过去,在领导的带领下，我学到了不少知识和社会经验，让我在工作中基本上能立完成各项工作，首先感谢领导对我的指导和栽培，在以后的工作中我会刻苦学习；不畏困难；更好的工作来回报上级。xx年在领导的带领下，围绕商场的总体目标，认真贯彻“安全第一、预防为主”和“内紧外松”的工作方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，积极做好商场的消防安全防范工作，维护商场的治安秩序，总结工作如下：

>一、工作的职责：

疏导后院进出货物的车辆，保持后院消防通道的畅通等，登激作：登记外来人员进入商场施工的检查；巡视工作：白天巡视商场内有无可疑人员；消防通道是否畅通；消防设施是否被占用等；晚上巡视施工区域是否有消防器材，施工证件，施工安全隐患是否存在等等；

>二、消防知识：

九月份消防局举行了关于消防安全知识宣传教育四个能力演讲活动，我们去听了别的商场的演讲深受感动，在此之前我们还是“三个能力”“三懂、三会”从那以后实行贯彻消防局的意见，从“三个能力”“三懂、三会”发展到“四个能力，四懂，四会”让我们又学到了好多，紧接着每天的出操、消防演习，从中又学了好多知识和问题，在一次消防局的领导来检查我们的工作，我们在商场消防演习了，演习分两组：一组是组织灭火另一组是组织疏散逃生，消防局的领导看了之后很赞同认可！

>三、存在的不足和今后的努力方向

回顾半年来的工作，在取得成绩的同时，我们也清楚地看到自身存在的差距和不足。突出表现在：一是由于队员来自四面八方，综合素质参差不齐；二是我们的工作方法还有待进一步的创新和改进；三胜作上还存在一些不如人意的地方。所有这些，我们将在今后的工作中痛下决心，加以克服和改进，全力以赴把今后的工作做得更好、更出色。

今后的工作要求将会更高，难度将会更，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”，“两个提升”，最后实现“三个方

面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新；在工作成绩上再提升，在自身形象上提升；最后达到让公司领导满意！

以上是我来一年的工作总结，不到、不妥、不对之外，恳请领导批评指正。

种子售后工作总结范文5

飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充实而忙碌的xx年。时间总是这样的快，眨眼间，xx年就这样毫无声息的走了！一年来，感谢公司各位领导与同事的支持和助，使得客服工作进展顺利。

现简要总结如下：

xx年对我而言是很难忘的一年，工作的内容没有发生很大的变化，重点还是与客户的沟通及资料的收集，但胜作的思想、方法等做了一些调整，感觉到了压力，同时也融入了收获的快乐。

xx年的工作虽然步入了正轨，取得了一定的成绩，但更多的是存在一些不足，主要是积极乐观的心态不够，在学习和用心服务客户上还不够，与有经验的同事相比还有一定差距，业务能力方面没有实质性的提高，在今后工作中，我会认真总结经验，克服缺点，努力把做得更好。

xx年是我职业生涯收获比较的一年，通过海贝培训和拓展训练，让我更加清晰的认识了团队，更加准确的剖析了自己，时间总是在轮回，岁月却在沉淀，xx年，我会带着努力和激情投入到新一年的工作，超越已经拥有的一切争取在知识层面有一个提高，同时也努力提高潜在价值，取得更进步。

种子售后工作总结范文6

今年我国部分小麦、油菜繁制种区遭遇连续阴雨等不利天气，种子产量和质量受到一定程度影响。为确保小麦、油菜秋冬种生产用种安全，现提出如下要求。

一、加强市场监管，做好秋季种子市场专项检查工作

根据农业部20_年《农作物种子打假护权专项行动方案》，河北、山西、江苏、浙江、安徽、江西、山东、河南、湖北、湖南、广西、重庆、四川、贵州、陕西、甘肃等16个省（区、市）要及时组织开展小麦、油菜等作物秋季种子市场专项检查行动。检点是所辖区域内种子集中交易市场及基层（县、乡）种子门市部，每个省（区、市）至少抽查50个门市部，每个门市部抽查2个种子样品。检查内容一是抽样检测种子净度、水分和发芽率等质量指标，二是检查种子标签、经营许可及经营档案、品种审定及授权情况等。相关省（区、市）各级农业行政主管部门要明确责任，采取有效措施，督促辖区内种子企业加强质量控制，保证市场销售秋冬种种子质量合格。

二、加强预警监控，确保种子质量

针对部分地区小麦种子发生穗萌动，存在种子质量安全隐患情况，相关省农业行政主管部门要高度重视，切实采取措施。一是全力督导本地区小麦种子企业把好种子入库和出库关，对所有批次种子进行发芽试验，不合格种子作非种用处理，确保种子质量；二是组织种子质量检验机构对市场上销售小麦品种全覆盖抽样检测，并组织对农户自留小麦种子穗萌动调研和抽样检测工作，进行发芽率动态监测，根据监测情况研判种子质量，提出加大播种量、进行包衣处理、适期播种等应对措施，提高田间成苗率。三是组织有关单位加强用种技术指导，根据种子供需、品种适应性等情况，研究分区域适宜推广品种布局，并加大宣传引导力度。

三、加强供需调度，确保供种数量

各级农业行政主管部门要切实加强秋冬种小麦、油菜种子信息调度，对种子数量和价格信息开展调度分析，准确把握辖区内分作物、分品种种子供求情况，及时行情信息，根据需求积极协调种子企业供种到位，科学引导省内外、地区间品种余缺调剂。

四、有关要求

(一) 强化组织领导。各级农业行政主管部门要高度重视秋冬种种子供应工作，明确责任分工，制定相关工作方案和应急预案，确保各项措施落实到位。

(二) 加强协调配合。秋冬种种子调入省与调出省之间要加强信息沟通，密切配合协作，确保种源供应充足。

(三) 及时总结报送。有关省(区、市)种子管理部门应于9月15日前将辖区内种子供求和价格监测情况报全国农业技术推广服务种子信息与技术处，9月20日前将秋季种子市场专项检查抽样检测情况和小麦穗萌动监控情况报全国农业技术推广服务中心种子检验处，9月30日前将秋季市场专项检查工作总结报我部种子管理局市场监管处。对工作过程中遇到的问题，应主动反映，并及时妥善处置。

种子售后工作总结范文7

20__年是全面贯彻落实党的xxx精神的第一年，是北京奥运会举办之年，是改革开放30周年，是实施“十一五”规划承上启下的一年，20__年种子管理站在种植业服务中心的正确领导下，以xxx理论和“三个代表”重要思想为指导，认真学习贯彻党的xxx重要精神，深入落实科学发展观，紧紧围绕为“平安奥运”做好服务，很好的完成了年初制定的工作计划，现简要总结汇报如下。

一、加强党建和思想政治工作，促进各项工作的开展

一年来种子管理站党支部深入学习贯彻党的xxx会议精神，全面贯彻落实___在中央纪委七届一次会议讲话精神、贯彻市、区党风廉政建设工作会议精神和区委、区政府贯彻落实《实施纲要》工作方案的要求，狠抓党风廉政建设的落实，同时按照“标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防”的方针，推进惩防体系建设，取得了一定成效。

二、稳步完善各项制度，深入贯彻落实党风廉政建设责任制

1、紧紧围绕奥运会的成功举办，进一步严明纪律

在20__年北京奥运会即将召开的关键时刻，我们按照区纪委、安监局和中心的工作安排，认真落实“一把手”负责制度和岗位责任制，明晰工作职责，制定了突发事件应急预案，明确一把手作为第一责任人对安全稳定负总责，针对有可能发生的事件制定了切实可行的具体措施。重点加强对平安保奥运、安全生产责任落实、环境综合整治等工作部署执行情况的监督检查，加强“五无目标”落实情况的监督检查。

2、制度逐步健全，分工细化合理

我们制定和完善了本单位的党风廉政建设责任制和党风廉政建设责任制实施办法，层层签订责任书，把党风廉政建设和反腐败工作主要任务责任到部门、责任到人，确保了各项任务做到有人过问、有人主管、有人落实。

3、领导干部以身作则，责任主体意识强化

站党支部成立后，支部成员针对工作分工和自身实际撰写了廉洁承诺书，向党委表达了廉洁从政的决心。同时支部“一把手”按照“一岗双责”的要求，认真抓好职责范围的党风廉政建设和反腐败工作，切实做到了“五个亲自”。为深入贯彻落实党风廉政建设和反腐败工作起到了有力的促进作用。

4、加强沟通、深入群众，坚持“三谈两述”

党支部积极开展“三谈两述”，做到深入群众、及时沟通。一把手与三名同志沟通，进行谈话，了解职工思想状态；二名副职各自与两名职工进行了警示谈话。“三谈两述”制度的实施，使领导干部不断增强廉洁自律意识，筑牢思想道德和法纪防线，树立社会主义荣辱观，执政为民。

5、坚持自我检查，及时掌握情况

为了更好的开展党风廉政建设工作，及时掌握群众的反馈，我们经常采取听汇报等方式对本单位部门落实责任制进行检查。起到了及时调整、防微杜渐的作用，有力地促进了工作顺利有效地开展。

三、加大源头治理力度，深入开展党风廉政宣传教育工作

1、深入学习贯彻落实党的xxx会议精神

在党的xxx胜利闭幕后，种子管理站党支部注重加强对本单位党员干部职工学习贯彻会议精神的领导和部署，精心组织、统筹安排，务求实效。利用集中组织、自行收看、座谈交流和专题学习等多种形式迅速组织学习和深入讨论大会精神，准确把握xxx对党风廉政建设和反腐败斗争提出的新要求，把改革创新、惩防并举、统筹推进、重在建设的基本要求贯彻到党风廉政建设的具体实践之中。

2、加强理论学习，不断提高党员领导干部整体素质

我们制定了党支部中心理论组学习制度，安排每月一次的集中学习，并认真制定了学习计划，安排了以xxx文件精神、xxx同志的重要讲话、《建立健全教育、制度、监督并重的惩治和预防腐败体系实施纲要》、《种植业服务中心廉政手册》、《党章》、《xxx文选》等党的知识、创新理论等为主的学习内容。班子成员认真执行此项规定，带头进行理论学习，通过学习，增强了领导干部的理论水平，提高了思想素质。

在此基础上，党支部还研究制定了党员学习制度，制定学习计划，安排隔周星期五下午为党员学习时间，以有关政策文件等为重点学习内容，通过集中学习和自学学习的方式组织党员进行学习，同时严格考勤，做好学习笔记，认真撰写心得体会，通过学习，党员干部思想认识水平得到了很大的提高，干部队伍素质得到整体加强。

3、加强青年党员干部的培养和教育，提高其清正廉洁的自觉性。

组织青年党员干部开展人生观、事业观、价值观的讨论和学习，通过学习，使他们的思想进一步解放，视野进一步拓宽，才干进一步增强，素质进一步提高，树立了学以立德，淡泊名利，廉洁从政的决心；树立了投入到全面提升思想、理论、道德修养，为本单位本系统多做工作，为新农村建设贡献自己的才干，做一名称职的领导干部，一名合格的xxx员的决心。

4、深入开展“强化作风建设，构建和谐通州”主题教育

按照区委在全区党员干部中开展的“强化作风建设，构建和谐通州”主题教育的工作部署和种植业服务中心党委的活动方案，种子管理站党支部紧紧围绕强化党员干部作风建设这一主题，广泛动员党员干部认真学习活动精神，积极投入到开展主题教育中来，切实加强党员干部队伍的作风建设，结合建设社会主义新农村的对种子管理工作的更高要求，积极拓宽思路，改进服务职能，以加强支部执政能力为中心，围绕工作实际开展了一系列活动。我们把加强作风建设，与为群众办好事、办实事、解决实际问题结合起来。首先下力量筹措资金建设了职工食堂，解决了职工就餐问题。二是开辟党员学习活动室，悬挂了政治思想主题宣传展板，安装了电教器材。三是为了加大党风廉政宣传力度，时时刻刻教育广大党员干部廉政从政，执政为民。站党支部制作了党风廉政展板，悬挂在办公大楼内，使党员干部在欣赏精美图片、警句格言的同时潜移默化的受到廉政文化熏陶和感染，收到了良好的效果。四是积极开展群众性文化体育活动。规定了锻炼时间，鼓励职工每天坚持到活动厅锻炼身体，使大家能以更好的精神状态投入到工作中。五是组织职工体检，关心职工身体健康。切实加强了党组织和群众的纽带关系，提高了党组织的凝聚力，促进了党建、精神文明和其他各项工作的全面开展。

5、狠抓自身建设，组工干部积极参加“讲党性、重品行、作表率”主题教育

按照中心党委的工作部署，管理站党支部于20__年7月上旬进行动员部署，制定了活动方案，现在处于深入学习、加强教育阶段，我们重点围绕组工干部的思想教育、能力培养和作风建设，通过开展读书活动和个人自学等方式，利用参加百题竞赛等多种活动载体，有针对性地抓好组工干部的学习和教育。

四、强化制度约束机制，深入推进惩防体系建设

1、建立领导干部信访接待日制度

按照中心制订了《信访排查工作管理考核办法》成立了以党支部班子成员为组员的信访排查调处领导小组，建立了领导干部信访接待日为每月的15日和25日，到现在为止，没有出现一例信访案件，为做好信访排查工作，确保职工队伍思想稳定做好保证。

2、严格落实“三重一大”和依法行政

我们坚持在工作中依法行政，规范行政决策能力和行政审批能力，加强领导班子勤政和廉政建设。制定了本单位的岗位责任制，规定了各科室的主要职责，建立了站内各项规章制度，包括日常工作、财务管理、考勤管理、治安保卫、交通安全、医疗费用管理、计划生育等。对“三重一大”和依法行政事项，均由单位一把手主抓、集体谋划、民主讨论、共同决定、分头开展工作。种子管理站设置了宣传展板，公示了职责的主要内容，接受职工和社会的监督。我们还在工作中依法办事，认真履行种子的行政许可审批的重要职能，在办公场所设立了公示栏和法制宣传栏，在百余家种子经营场所悬挂了标牌，对外公布了种子执法热线电话，我们制定了一系列的有关程序性规定，严格按照程序办理。在对申请领取农作物种子生产、经营许可证的单位进行审核的过程中，对符合申办条件的，指导企业依法申报，在法律规定的期限内核发行政许可证件。不符合条件的，提出意见，决不迁就，保证了法律的贯彻实施。

3、严格落实廉洁自律各项规定，认真遵守“十条纪律”

种子管理站党支部认真执行中心党委和纪委制定的四项机制和七项制度。党员干部严格执行xxx中央纪委《关于严格禁止利用职务上的便利谋取不正当利益的若干规定的意见》，在现实工作中做到有法可依、有令必行、有禁必止。

五、加强机关效能建设，促进党风廉政责任制的落实

1、抓好机关效能建设机构落实工作。

按照中心要求成立了以党政一把手为组长的效能建设工作领导小组，明确了效能建设的责任范围、工作内容和工作要求，做到一级抓一级，层层抓落实。

2、开展效能建设收效显著。

一是在干部职工中扎实开展思想工作。通过下发《机关效能建设督查》，向大家通报实地暗访情况，切实起到了警示和激励的作用。二是我们把文明礼貌用语制作成桌牌，服务意识进一步加强。通过效能建设的开展，管理站逐步形成了廉洁高效的行政管理体制和运行机制，服务水平、工作效率、工作作风、工作质量都切实得到提高，服务发展环境得到明显改善。

3、做好信息上报工作。

信息小组的同志利用业余时间及时把全中心的信息反映上报，全年共上报信息30余篇。

二、做好种子执法为全区种业服务。

(1) 加强种子质量监督管理

20__年我站认真贯彻《xxx种子法》和北京市实施《xxx种子法》办法，规范农作物种子生产经营行为，保证农业生产用种质量，杜绝假冒伪劣种子在通州区市场的流通，防止坑害农民事件的发生。种子管理站在区农委和种植业服务中心的直接领导下，对全区广大农户和种子经营者进行了广泛的宣传，并联合区工商局及农口各执法部门对全区种子市场进行了全面的普法宣传和执法检查。为保证我区种子市场健康发展，促进种子经营者销售合格种子，让农业生产安全发展，使农民购买放心种子，管理站对本区重点种子经营单位(亿兆益农种子有限公司和永乐兴农业技术推广站等)的主要农作物种子和种要农作物种子进行质量抽检。对样品进行了芽率、水分的检测，经室内检测合格率为100%。今年6月，按照市种子监督检验站《关于开展20__年北京市小麦繁种田品种纯度田间检查的通知》精神，我站对我区亿兆益农种子有限公司小麦种子繁育田进行了品种纯度田间抽查。并详细检查了田间档案及其记载情况。共抽查了三个乡镇，七块小麦籽种田，抽查面积达4600亩，占全区小麦籽种面积40%。抽查品种有京9428、京冬17、京冬8、中麦175、农大3432、农大211。纯度在以上，抽检合格率100%。检查中，督促种子企业严把质量关，高标准生产小麦种子，促进了我区小麦籽种产业的健康发展。

(2) 认真搞好农作物新品种试验、示范工作。

今年我站全年完成了13套108个品种的农作物新品种试验、示范、生产展示工作。这其中包括：1.冬小麦区试15品种、预试22品种、生产试验3品种。2.春播玉米生产试验16品种、春播玉米生产展示7品种、夏播玉米生产展示7品种。3

.春播大豆生产展示4品种。4.中晚熟组西瓜区试7品种、生产试验2品种。5.春播大白菜区试9品种、春播大白菜生产试验2品种、春播娃娃菜区试2品种、秋播大白菜生产试验4组12品种。

完成了20__——20__年度北京市冬小麦新品种区试14品种、预试20品种、生产试验7品种、主推品种展示13品种的年前试验进程。

(3) 抓市场，开展种子执法检查。

种子售后工作总结范文8

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市场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

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业务体系；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。

种子售后工作总结范文9

与此相对应，突破思维定势，跳出销售做销售，则可以处变不惊，也许要历经锤炼，但终有“柳暗花明又一村”的喜悦，它是一种创新，一种提升，一种技巧，一种写意，更是一种修养，一种境界。把梳子卖给和尚的故事中，卖出1000把木梳的销售员丙就具备这种修养、这种境界---以“积善梳”做赠品，一则让香客有所纪念，二则满足住持显示书法超群的心理，三则“口碑效应”使朝圣者更多，香火更旺。

销售创造价值，跳出销售做销售，不仅可以促进销售，还可以增加销售附加值和带动相关产业发展。各行各业中层出不穷的销售实践为我们提供了一个又一个的佐证。一个在思维定势下销售只能卖3角钱的苹果，居然能在大智慧下增值到30元甚至更多，这里面包含的智慧有：礼品包装、文化内涵、名人种植、太空产品等等；农民的柿子大棚，通过“跳出柿子卖柿子”，让顾客变游客，饱览田园风光，呼吸新鲜空气，体味亲手采摘之趣，住在农家，吃在农家，玩在农家（还可观看乡村民俗节目），大大充实了农民的钱袋子；杭州郊区的茶乡农家休闲村---梅家坞茶文化村，“跳出茶叶卖茶叶”，从游客摘茶、炒茶，到茶楼，到茶叶商行，到观光旅游，成为西湖“一景”；一个销售工程机械的企业，利用丰富的客户资源，拓展关联领域，从事工程机械职业技能培训，为原有的客户提供操作技能、机械维修培训，从销售产品到销售培训，大创意带来大回报。

跳出销售做销售，在楼盘销售方面不乏其例。如广东碧桂园，著名学校、五星级俱乐部、“给您一个五星级的家”三位一体的“碧桂园生活方式”成就了楼盘销售的经典。成都的芙蓉古城，“跳出房子卖房子”，以其具有江南风格的“亭榭、小桥流水”的园林设计和绿地景观，与附近景区联手，吸引众多游人前来参观游览、休闲度假以及进行商务活动场所，也带动了楼盘的销售和服务业的发展。

跳出销售做销售，说起来容易做起来难，难就难在如何“跳出”。笔者以为，关键是要做好“人”字文章。就销售者而言，“跳出”固然可以借助外脑、团队等方面的力量，但“打铁还需自身硬”，作为联结企业与顾客的桥梁，销售人员要从小处着眼，不断培养和提升创新能力。创新能力是一名合格的销售人员应具备的能力素质之一。作为一名销售人员，首先要唤醒自己的创造性天赋，要有一种“别出心裁”的创新精神，善于采用新方法，走新路子，这样他们的销售活动才能引起广大顾客的注意。销售人员只有从平时的“起跳”着手，进行量的积累，才能在销售环境变化的情况下实现质的突破---“跳出”。另一方面，也是更重要的方面，销售人员要把握销售对象---顾客的心理，真正满足顾客品位提升和多样化的需求，实现“双赢”。

突破思维定势，跳出销售做销售，上升到管理的视角，也大有裨益。如果说为管理而管理是一座金字塔的塔底，塔尖是管理的最高境界---无为而治，则跳出管理做管理是中间的塔身，它是对为管理而管理的提升，是向上的阶梯。

跳出管理做管理，也是一种创新，一种提升，一种技巧，一种写意，一种修养，一种境界。

种子售后工作总结范文10

古人云：“不打无准备之仗”。

对于销售来讲，道理也是一样的。

做什么销售都需要大量的客户资料，好的客户资料也是成功销售的敲门砖。

最快最有效的方法就是用客户资料搜索软件搜客通搜索需要的客户资料，每次使用的时候你只需要登录你的账号和密码就可以随时随地使用了非常方便，那么除过找客户资料以外，想要做好销售还必须做到以下几点销售技巧：

- 1、一次成功的推销不是一个偶然的故事，它是学习、计划以及销售代表的知识和技巧运用的结果。
- 2、事前的充分准备与现场灵感所综合出来的力量，往往很容易瓦解坚强对手而获得成功。
- 3、获取订单的道路是从寻找客户开始的，培养客户比眼前的销量更重要，如果不发展新顾客，销售代表就不再有成功之源，用搜客通可以搜索出更多的客户资料。
- 4、了解客户并满足他们的需要。

不了解客户的需求，就好像在黑暗中走路，白费力气又看不到结果。

- 5、客户没有高低之分，却有等级之分。

依客户等级确定拜访的次数、时间，可以使销售代表的时间发挥出最大的效能。

- 6、推销的黄金准则：你喜欢别人怎样对你，你就怎样对待别人;推销的白金准则：按人们喜欢的方式待人。

- 7、让客户谈论自己。

让一个人谈论自己，可以给你大好的良机去挖掘共同点，建立好感并增加完成推销的机会。

- 8、为帮助客户而销售，而不是为了提成而销售。

- 9、对客户的异议自己无法回答时，绝不可敷衍、欺瞒或故意反驳。

必须尽可能答复，若不得要领，就必须尽快请示领导，给客户最迅捷、满意、正确的答案。

- 10、当客户决定要购买时，通常会给你暗示，所以，倾听比说话更重要。

销售工作很难，但越难的事情，对人的挑战越大，技巧固然重要，但是客户资料也是必不可少的，用搜客通搜索出更多的客户，这样才能提高你的业绩，只有将客户资料和销售技巧相结合才能将销售做好，从而才能更好的在这个行业发展下去!

种子售后工作总结范文11

20xx年是公司发展上台阶的关键一年，在即将过去的一年里，公司的各项工作都取得了的很大的成效，为公司的发展壮大奠定了坚实的基础。过去的一年里，我一直从事售后技术服务工作，目睹公司的发展壮大和制度的日臻完善，自豪感由衷而生。多年的工作经历，自己对售后服务多少积累了一些认识和体会，现总结分享如下。

>一、树立全局观念，做好本职工作

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，售后技术服务也不例外。我认为售后服务工作的全局就是，^^树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化。^^最大限度的保护客户的利益，是提高我们产品的核心竞争力的重要组成部分。做好售后服务工作，同时也为了及时反馈产品从出厂至使用过程中出现的不良情况，以便作出及时改进，使产品更好的满足客户的使用要求。

>二、精于专业技能，勤于积累学习

作为一个技术服务人员，要在现场勤于观察，独立思考，多与客户、同事沟通，这一点，对于不断掌握解决在不同环境下的故障问题的应用知识至关重要。能否做好设备的质量调研，是衡量技术人员专业水准的标尺，同时也是技术人员尽快掌握应用知识的有效手段。

>三、善于沟通交流，强于协助协调

现场技术服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，设备很多时候是由于使用操作不当或者使用环境达不到标准才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

向客户推广公司的产品，不仅是业务人员的职责，也是包括技术人员在内的公司每一个员工的职责，技术人员应更善于从技术的角度分析，向客户介绍和推广本公司的产品，同时及时向业务员反馈商机，发挥好桥梁的作用。

种子售后工作总结范文12

>一、树立全局观念，做好本职工作

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，安装服务也不例外。我认为售后服务工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化。”最大限度的保护客户的利益，是提高我们产品的核心竞争力的重要组成部分。做好售后服务工作，同时也为了及时反馈产品从出厂至使用过程中出现的不良情况，以便作出及时改进，使产品更好的满足顾客的使用要求。

>二、精于专业技能，勤于钻研产品技术。

随着客户要求的不断提高，公司产品的不断更新，作为一个安装工，要在现场勤于观察、独立思考、多与同事交流，同时也在这里向领导申请给我们一个培训的机会，让我们不断提高服务技术水平。

>三、善于沟通交流，强于协助协调

现场安装人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至对公司形象的损害。

>四、加强商场与售后的及时沟通。

很多时候产生的问题往往原因不在顾客身上而在我们自己身上，前期销售人员对顾客大包大揽，真正去解决还是售后。前方动动嘴，后方累死人。这无端的增加工作量影响我们工作无法正常开展。

>五、全民皆兵，售后也是业务员。

向客户推广公司的产品，不仅是业务人员的职责，也是包括技术人员在内的每一个员工的职责，技术人员应更善于从技术的角度协助业务人员向客户介绍和推广本企业的产品，发挥好桥梁的作用。

在公司领导提出明年销量提升30%的任务要求下，特别是在整个东营市场油烟机各品牌混战的大背景下，售后服务工作也需要有新的工作思路。假如说老板电器需要两只脚才能使销量提升稳步前行，那么一只脚是加大产品宣传力度，另一只脚则是完善的售后服务。希望领导加大对售后的支持力度。我们也会一如既往的全身心为老板电器呕心沥血！！

种子售后工作总结范文13

转眼间，来到瑞天奇瑞4S点已经一年了。回顾这一年，经历了很多很多，从一开始对新环境的不熟悉，不适应，到现在的适应且熟练，都与领导和同事们热心的教导和帮助息息相关，让我很快融入到了这个新的团队中。

作为一个服务顾问，既要服务好客户，又要与车间兄弟沟通好客户的要求与车辆的具体问题。因此，在这个岗位上，必须拥有专业的知识和良好的沟通能力。这样，才能既满足客户的要求，又能让车间技术人员及时快速的找出问题点所在。

经过这一年的工作，我也发现自己存在很多不足之处，首先，在服务细节有所欠缺，在与客户接触时，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。当然这也与我们的环境和设备有关，不过主要的还是我前台的工作不够细致，认真。其次，在忠诚客户维系上有所不足，客户在不断新增的同时也有着一定量的流失，说明我的客户回访工作不到位，客户不能感觉到我们对他们发自内心的关心。所以，接下来我必须培养和维持一批长期稳定与我们合作的老客户，发展新的忠诚客户，我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，不论在市场好与坏的时候，我们都能安然度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到“比你更关心你”。

既然知道了自己的不足之处，我就得好好改进。在今后的工作中我一定要好好弥补自己的劣势，继续发扬自己的优势，真正做到扬长避短：

- 1、要时刻保持工作的积极性，以积极美好的心态迎接每一天的工作。
- 2、多向同事虚心请教自己不懂的问题。让自己成为一名专业的汽车售后服务人员。
- 3、在客户维系方面，要始终坚持客户至上的原则，做好客户的回访和预约工作。稳抓一大把老客户，开发一批优质新客户。
- 4、售后是一个团体，要加强与车间和配件的沟通，给客户一个最满意的办事效率。

服务顾问这个岗位是客户与车间之间的桥梁，也是公司的门面，这个职位的重要性可想而知。这给了我很大的压力，但是有压力才有动力。我会继续努力，坚持不懈，使自己更上一个大台阶，给上级领导一份满意的答卷！

种子售后工作总结范文14

时间总是过得很快，新的一段时间已开始。在过去的一段时间中我作为客服部的一级主管，带领我部的员工顺利完成了去年的各项工作任务。在此，对一直以来支持我工作的客服部所有员工表示感谢。如果没有她们的努力工作，就不会有客服部今天的业绩。我也感谢各部门同事对我工作上的支持和配合。特别感谢许先生对我的关爱，没有许先生不断对我的教诲就没有我现在的进步。

去年客服部的工作是比较繁忙和辛苦的一段时间，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。我部xxx主任在年初被任命为商品部主管，一直从事客服部管理工作的她，对商品经营缺乏经验。开始不知从何着手工作，对此顾虑重重，怀疑自己能否胜任此项工作。虽然我对商品经营方面也没有经验，但作为她的主管依然鼓励她并帮助她，和她一起讨论、解决工作上发生的各种问题，其中包括商品的种类及标价问题，并调动本部员工去全力支持商品部的筹备工作。因为我部门全体员工同心协力的去帮助李爱霞主任，使她充满信心，抛去顾虑，全身心的投入到这项她并不熟悉的工作，并且出色完成了商品部的筹备工作，给商品部今后的经营奠定了基础。

在员工培训方面，我认为应将此项工作做得更有系统和规范，所以我和郝小姐就以前的培训资料逐项进行了修改，由郝小姐做出一套客服部临时工的培训手册。后来又经许先生的指点学习仲量联行物业管理服务公司工程部的每日早读方法，对临时工进行宣导，使临时工时刻牢记我们的规章制度及操作程序。

在今年客服部的工作中，使我感到欣慰和骄傲的是看到了李主任、郝小姐、程小姐在工作能力上的成长和进步。作为她们的主管让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，我把上级交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力的完成它。公司让我参与美容美发室及足底按摩室的装修工程，对于一直没有和外单位洽谈工作经验的我是个考验，也是给我的一次学习的机会。通过许先生的指点及教诲，我成功的

完成了我的协调任务，从中也学习到了一些协调工作的方法。参与古典家具的选购工作是给我的又一次学习的机会，经过一段时间的学习和选购工作，我学习到了一些识别家具年份、新旧和产地的基本知识使我增长了见识。

时间总是年复一段时间的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在新的一段时间中，我将带着我在昔日的工作中积累的所有的所有，投入到新一段时间的工作中。我将更加努力的进行本职工作，带领客服部的全体同事更好的完成清洁服务任务。并在工作中创造和谐的工作气氛，加强部门内的凝聚力。力争在新一段时间的工作中超越已经拥有的一切，取得更大进步。

种子售后工作总结范文15

辉煌的20xx已经度过，回顾20xx，是中冀斯巴鲁辉煌的一年、成功的一年、具有时代意义的一年，是斯巴鲁在中国进口汽车市场的功臣体现，并超额完成集团公司下达的各项指标，为集团公司创造了可喜的利润。我们临沂公司也圆满的完成了总部下达的指标任务，我公司的成绩离不开王总的英明决策和敏锐的市场洞察、也是在座各位同仁辛勤努力的见证。

>一、20xx年工作回顾：

1、20xx年售后部工作目标完成情况：共进店维修1110台车，维修总收入1359263.6元。月平均来店维修台次92.5台。月平均收入113271.97元。单车产值1224.56元/台。

2、20xx年工作不足：

- (1) 作为部门负责人没有能够执行好部门的管理制度，执行力欠缺。
- (2) 对于售后的服务流程没有按照标准4S店流程进行要求执行。
- (3) 售后服务人员之间的配合欠缺理顺。
- (4) 特别是在客户不满方面缺乏及时有效的应对，致使部分客户满意度不高。
- (5) 一线人员对于客户的热情度和对客户高度负责的态度欠缺。
- (6) 没有开展有效的内部培训机制，使我们的服务战线和思想不能一致对外。
- (7) 没有实施奖优罚劣的奖惩制度，有“吃大锅饭”的现象，没有激发出员工的工作积极性和个人能力的最大发挥。

3、20xx年中继续20xx年的工作有：前台接待继续按照4S店规定的保养维修电话跟进招揽以促进客户的来店。

>二、20xx年工作计划和整改、整顿措施：

过去的一年有很多很多的问题是值得我们思考的，而思考是沉重的，对此：

1、20xx年目标：预计进店维修2160台次。计划维修总收入2692320元。单车产值元/台。月平均来店维修台次180台。

2、工作计划和措施：

(1) 以身作则，加强对部门的监管力度，做好服务流程的执行和规章制度的遵守。坚决杜绝不利于公司运营、客户服务的现象出现。

(2) 服务意识的提高，服务理念与方式上的变革。加大主动服务力度。市场的发展已经不容许对顾客怠慢，跟踪服务越来越不适应行业主流。结合我们的自身现状，在保证被动服务质量的情况下，还应加大主动服务的力度。售后服务部要对顾客特别是顾客反映的信息进行重点关注，主动捕获其信息并采取相应的措施。预防为主的原则。把质量问题解决在事发之前是最有利的，售后服务部技术人员应对进店维修保养的车辆进行仔细的检查、对客户来电咨询进行耐心详细的讲解，解除存在的隐患质量问题。

(3) 完善并提供真心优质的售后服务。我们向顾客提供优质服务是售后服务部应尽的责任。售后服务部涉及的服务工作主要有保养服务、保修服务、维修服务和配件服务。按照被动服务的方针，保养服务需要依靠顾客配合才能提高质量。实践证明，顾客对于我公司的保养服务较为接受。售后服务部应注重为顾客提供保养方面的知识，变被动为主动来争取顾客满意甚至感动。（真实值和期望值）对于每一件顾客需求，售后服务部实行接收一起处理一起的原则，虽说此项工作是一个复杂的问题。可以这样讲，只要抓好这方面的工作，顾客满意就会有一个大幅度提高。

(4) 服务体系素质建设。必须坚决推行服务有关管理制度，为服务人员的工作建立细化的考核指标，除现有考核内容外，增补服务过程记录等，实施内部培训；加强对特约服务站的管理，从自身而言，服务人员素质、服务配件是影响处理质量的两要素，这两方面恰恰是服务的软肋。售后服务部正在加强管理来提高服务人员的精神素质和能力素质，也运用了一些管理措施：如逐步完善服务管理制度、导入培训机制、建立有效激励措施等，但该工作还需要有一个时间的累积过程。“人员素质”和“服务配件”应两手抓、两手硬，否则巧妇难为无米之炊。

(5) 配件库存的合理化及配件供应的及时性，配件是售后服务重要组成部分。配件服务的质量涵盖了配件种类、库存、质量以及供应及时性等，该方面工作为售后服务部20xx年主要工作之一。同时：

A1、以后要经常和其他兄弟4S店经验交流，在和他们交流的同时可以吸取工作经验，去改正我们自己的错误，提高我们的工作效率。

B2、在20xx年的工作中，我们在日常管理中做好订单、信息和付款要求，按计划及时做好订单流程操作，完成与斯巴鲁之间的信息交流和反馈。使总部对我们的考核能够达标。

C3、与各兄弟店之间搞好关系，利用经常联系，削减呆滞库存。

D4、对内部人员加大培训率，使他们对业务更深的去了解，使我们的工作效率提高。

E5、对我们的订货金额计划好，使我们的订货金额合理，还得满足客户需求，达到不能让购进的配件再次挤压库存。

(6) 增值服务项目的开展，养护产品的推出。有目标、有计划、有针对性的进行推销。使我们的利润、产值有新的增高点。

(7) 快修的准备和推行，对于单纯的逢5000KM和10000KM保养，实施总部推出的快修保养服务，体现快捷优质的服务。

(8) 培训计划的实行，针对售后服务部目前的实际工作情况，制定相对应的短期、中期培训计划，使售后人员的综合素质得以提升，以向客户提供更优质的服务。

总的来讲，服务在现代企业管理理念中也称为产品，是企业提高市场竞争力的有力武器，通常情况下顾客满意则是检验产品质量的市场标准。新的一年富有挑战的一年。为实现公司任务目标而努力，我们相信在王总的领导下、在公司对售后服务的一贯注重和支持下，使售后服务部的工作开展有了可靠保障。售后服务部也已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好。

种子售后工作总结范文16

服务在现代企业管理理念中也称为产品，是企业提高市场竞争力的有力武器，通常情况下顾客满意则是检验产品质量的市场标准。我公司对售后服务的一贯注重和支持，使得售后服务部的工作开展有了可靠保障。结合06年部门总体运行情况来看，售后服务部基本实现了年初制定的工作计划。

值得一提的是，在今年两次顾客满意度调查中，我公司综合顾客满意度较去年有了小幅上涨，特别是在导入新的质量体系以后，综合顾客满意度已提升至分，但与同行业领先企业还有一定差距。顾客的承认是对我们工作的鼓舞，批评和建议则是工作改进的方向。现对06年售后服务部工作总结如下：

>一、服务沟通与协调

建立通畅的信息平台是做好服务的必要条件。售后服务部拥有三部服务电话（包括一部传真）、服务专用电子邮箱、24个驻外服务人员以及32个特约服务站，24小时进行业务受理。这些资源的有效配置构成了一个较为宽畅的服务平台，保证了我们能及时全面地掌握顾客信息及配套商信息，实现了服务联系和协调的及时性。在07年，售后服务部要进一步整合这些资源，以适应公司产品的销售增长。

由于**产品的特性为组装产品，大部分的配件服务需要依赖供应商来完成，我方只有依赖其服务体系的责任，而无自主解决的权利，这给售后服务部提供优质服务带来了一定的阻碍。在今后的工作中，应加强公司内部各部门的有效合作，对配套商进行有效控制和约束。另外加大自主件的生产制作，使服务主动权转化到自己手中，此次整车准入就是一次很好的机遇。

在公司内部沟通方面，售后服务部与相关智能部门的联系较为紧密。机构改革之后，服务运作走出了一条具有**特色的道路，通过一段时间的磨合，证明该模式基本能适应公司现状。存在需要改进的方面主要是加大质量信息的改进力度，加强配套商信息反馈机制并为配套供应构筑壁垒。

>二、服务的提供

为顾客提供优质服务是售后服务部应尽的责任。售后服务部涉及的服务工作主要有保养服务、保修服务、维修服务及配件服务。

按照被动服务的方针，保养服务需要依靠顾客配合才能提高质量。实践证明，顾客对于我公司的保养服务较为接受。售后服务部应注重为顾客提供保养方面的知识，变被动为主动来争取顾客满意甚至感动。

保修和维修方面：此两方面的服务构成了售后服务部的主要工作，每天接受的来电来函中，保修和维修需求占主要部分。对于每一件顾客需求，售后服务部实行接收一起处理一起的原则，而服务处理质量则成了一个复杂的问题。可以这样讲，只要抓好这两方面的工作，顾客满意就会有一个大幅度提高。

从自身而言，内外部服务人员素质、服务配件是影响处理质量的两要素，这两方面恰恰是服务的软肋。售后服务部正在加强管理来提高内外部服务人员的精神素质和能力素质，也运用了一些管理措施：如逐步完善服务管理制度、导入培训机制、建立有效激励措施等，但该工作还需要有一个时间的累积过程。“人员素质”和“服务配件”应两手抓、两手硬，否则巧妇难为无米之炊。对于服务配件，售后服务部于今年多次向公司提出了建立配件中心库和周转库的构想，目前仍为一个未解之谜。涉及到的配件调用、领用、追偿、销售都有一定的阻碍，一方面售后服务部还需完善配件管理，另一方面需要公司给予相关支持，相信07年会有所改善。

配件服务的质量涵盖了配件种类、库存、质量以及供应及时性等，该方面工作为售后服务部07年规划的主要工作之一，已列入部门工作的议事日程。

>三、服务验证和改进

pdca是执行工作过程循环的重要手段。视服务为一个过程，产品购买者、公司领导、协作部门、内部人员、配套商都可以看成售后服务部的顾客，以顾客为焦点开展工作是售后服务部的责任。

今年是**产生重要变革的一年，顺应公司改革需要，售后服务部也实行了相关调整。从导入执行公司颁布的质量体系，到服务体系运行质量的检查；从内部人员调整上岗，到完善各项管理制度措施；从引入科学的管理理念，到逐步推广iso/ts16949的相关内容等，部门里正在酝酿着一场革新。

为验证部门工作质量，针对产品和服务，售后服务部分别于6月底和10月初进行了顾客满意度和首次平均故障里程的调查。从调查的数据分析来看，在产品质量和服务质量的各项指标上都存在不同程度的不足。售后服务部全体工作人员要勇于认清当前的挑战，把质量意识融入到日常工作当中。

>四、07年工作展望

新的日历即将启用，06年留下的思考是沉重的。07年售后服务部主要工作规划如下：

1、服务理念与方式上的变革

加大主动服务力度。市场的发展已经不容许对顾客怠慢，跟踪服务越来越不适应行业主流。结合**自身现状，在保证被动服务质量的情况下，还应加大主动服务的力度。售后服务部要对顾客特别是批量车顾客反映的信息进行重点关注，主动捕获其信息并采取相应的措施。

预防为主原则。

把质量问题解决在事发之前是最有利的，售后服务部驻外人员应定时对顾客进行走访勘察，解除存在的隐患质量问题。为推行这一原则，内部应制定有效的激励措施。

2、认真贯彻执行公司改革意志

顺应公司改革是07工作的必须，对06年的改革成果要加以保持，在服务体系运作过程中发现的矛盾以公司目标为准。

3、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考核指标，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；加强对特约服务站的管理，对其实施考核以作为服务站重组的依据。

4、完善配件系统

拟建立服务配件中心库和服务配件周转库，完善配件管理制度。对于有偿配件的提供要有归口结算，以保证公司利益不受损失。加强与职能部门的协作、改善配件领用制度，对配套厂实施有效追偿。

总的来讲，新的一年是富有挑战的一年。为努力实现公司质量目标，售后服务部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好！

种子售后工作总结范文17

在过去的一年中，我主要售后商务工作，在公司领导和同事的正确领导和关心支持下，我本着积极的工作态度和热情的服务精神，尽己所能的工作。但还存在一些不足，现将这一年来有关工作情况及个人感受做一下总结，希望能对日后工作有所帮助。

- 1、在行业学习上的不足，要想做好做精必须得主动深入其中，体会客户的心理和行业的动态。
- 2、需要主动掌握相关的工作技能和技巧，灵活运用于具体工作。
- 3、在开展工作之前做好个人工作计划，合理安排，及时完成工作，确保工作效率高。在工作中，任何细微环节的差错都可能导致整个工作的失败。所以要重视每一个环节，一丝不苟的做好。学会记录每一件事和每一个重要环节，为今后学习和回顾提供材料和依据。新一年，新起点，希望自己能够更好完善自己。
 - (1) 努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客户。尽量让每一个客户满意。
 - (2) 加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神，以及回答客户提问技巧等等。
 - (3) 加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地传达信息。如果有咨询电话，需在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。
 - (4) 努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

保持好一个良好的心态是每一个售后人员所必备的。无论客户的态度好坏，我们都应该坚持以良好的工作态度，真

诚的沟通方式为客户服务。最大限度的保护客户的利益，是提高我们销售产品的核心竞争力的一个重要组成部分，从而树立公司形象，促使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化。针对上述问题，在今后的工作中要加强专业技能的学习力争更大的进步，同时还要加强将所学到的管理知识运用到工作中去，发挥班组团队的力量，把工作做得更上一个台阶。

种子售后工作总结范文18

20XX年是我们公司飞跃的一年，在公司领导英明决策下销售部率先导入蒙特后新车销售超千台，利润翻番，创历史新高。同时售后也有翻天覆地的变化，从以前的基本无章无序到现在拥有先进的制度化、服务流程标准化、日常工作表格化、检查工作规律化，同时也增加了员工的外出学习机会，并引进了先进的管理理念，提高了个人素质，为提高售后服务质量打下了坚实的基础，为了更好地体现我们售后的服务质量、提高客户满意度，我们本着处处为客户着想的原则，增加了车间的硬件设施，配备了相关的岗位，改造了客户休息区为客户创造了一个优美舒适的环境。

20XX年下半年在四平各经销商当中，我们公司率先启用了服务顾问这一岗位，为推动我们公司的售后服务质量起到了决定性的作用。不但减少了客户的很多抱怨，以及工时费多、服务少的难题，而且还增加了进场辆和客单价以及客户对我们的忠诚度。

20XX年进厂台次是5427台，营业额是932368元，客单价是171元。20XX年我们的进场辆是7065台，营业额是1475256元，客单价是208。今年比去年进场辆增加了1631台，营业额增加了542888元，客单价增加了元。从数据上看20XX年比20XX年有稳步的提高。可见公司对售后的整改是有成效的，但还有很多需要改善的地方，从人员的素质到标准化流程，执行力，技师的专业技能和车间的专业化设备都需要改善。虽然还有很多不足和困难，但是我们坚信20XX年将是我们的售后大展宏图的一年。

20XX年我们的目标是进场辆增长百分之五十，营业额增长百分之八十，客单价增长百分之二十，的基础上还要把我们的服务提升到一个更高的档次。

最后，我们在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在售后服务工作中的诸多不足，尤其在如何提高客户满意度，增加客户忠诚度和服务理念的创新上，还大有潜力可挖，还要提高我们自身的素质。为此，面对即将到来的20XX年，售后服务部一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“把售后服务打造成四平铭邦的品牌”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20XX年售后服务工作的顺利完成。

种子售后工作总结范文19

弹指一挥间，上半年时间匆匆过去，回顾上半年工作，围绕“促进发展，服务油田”的宗旨，以“以科技求发展，以质量求生存”的目标，售后服务部在公司领导及各部门同事的支持与帮助下，按照公司的要求，较好地完成了本职工作。上半年的工作较以往有了很大起色，但也存在不足。先将售后服务部工作总结如下：

>一、建立完善售后服务队伍，为服务油田保驾护航

在市场激烈竞争的今天，随着客户观念的变化，客户在选购产品时，不仅注意到产品实体本身，在同类产品的质量和性能相似的情况下，更加重视产品的售后服务。因此，企业在提供价廉物美的产品的同时，向消费者提供完善的售后服务，已成为现代企业市场竞争的新焦点。因此，建立和完善一支具有一定专业技术业务水平的售后服务队伍就显得尤为重要，为此，公司在原有一名售后服务人员的基础之上，招聘并培训了采油、化工等专业技术人员四名，进一步完善壮大了售后服务队伍，为产品更好的在油田上使用奠定了基础，为服务油田保驾护航。

>二、在实践中学习，增强业务技术经验

实践是最好的老师，在实践中才能更好的检验已经学到的专业知识;了解到产品使用的各个环节;学习到油田各种工作及各部门间的运作程序;更能在与各类人的交流中增强人际交往能力。为此

在前半年中，特别是新员工加入之后，先后在甘谷驿、青化砭、川口等采油厂现场学习了解压裂、注水、原油破乳等工艺，积累了一定的专业知识，同时在人际交往方面也有了一定的提高。

>三、加强内部各部门间合作，售后内外都服务

售后服务在全力保证产品在油田正常使用的同时，也注意加强与公司内部质检部、研发部、生产技术部的合作，及时收集各采油厂的使用情况及各种信息，为产品更新及检测等提供数据支持。20_年上半年，售后服务部主要进行了以下工作：

(1)先后两次在油田公司下属23个采油厂提取共计油样60余桶，水样40余桶，为新产品研发及产品适用性实验提供支持。

(2)为质检部采集产品现场使用要求及检测方法。

(3)解决了甘谷驿等采油厂出现的产品使用问题。

>四、不足之处

售后服务部成立时间较短，新成员多，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、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。为公司产品更好的在油田使用，为更好地服务油田贡献自己的微薄之力。

种子售后工作总结范文20

时间飞逝，20xx年即刻岁末。这一年对我来讲可谓是人生中的又一个起点和转折。它发生了太多太多的事，有些事将会影响我的一生。那些工作中的点点滴滴仍历历在目，有过欢笑也有过惆怅、有过激情满怀也有过意志消沉。但总的来说，这一年是我人生中不平凡、平庸的一年。我努力过、失落过、成功过，期盼过，当然也挫折过。每一个成功的喜悦，每一个困难面前的艰辛，在我这儿都播下了种子。希望在即将到来的20xx年，能让这些种子茁壮成长，为公司的明天和我的事业多添一片绿。此刻，我将20xx年在公司的经历作一个简单的概括：

>一、得公司领导认可和肯定并委以重任。

>二、一年工作重点及工作情况。

1、xx年xx月，在公司领导的关心支持和部门同事的协同帮助下，了解掌握和熟悉了部门的主要工作任务，如：招行成都分行中心大屏及门禁系统、两河公园智能停车场系统，德康医院、成都金牛公安分局、言善信监控系统、安县交通卡扣系统、省环保12369环保举报热线系统等不同项目。

2、xx月，认知学习了公司的企业文化，并融入这个温馨大家庭。在公司领导的关心和同事的支持帮助下完成了角色定位和各客户类群的维护任务，主要完成任务为招行密押系统升级、两河停车场系统、德康医院和金牛公安分局监控系统、环保12369系统的维护任务。

3、xx月至今，完成了环保排污费系统维护任务的顺利交接和日常维护任务，公司质量体系审查的顺利通过，顺利完成部门制度、规范、服务流程的顺利制定和实施。

4、在此过程中遇到的困难和麻烦：

最后，其他一些监控、卡口到目前还维护较少，故障主要体现在前端设备问题：如摄像机、测速仪等，当然平台也还有一些细致工作需要修补。

5、自身的不足。

主要体现在公司部分项目的工作技能还有待进一步提高，平时工作情况未向领导说明，很多时候不能按时打卡上班，以后我将全部摒弃这些不足，全力以赴迎接新的一年。

>三、20xx年工作计划及安排。

xx已近尾声，又将接到阿坝、雅安、交通卡口项目和环保污染

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发