

# 宝马内训师工作总结共4篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/226948.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

## 宝马内训师工作总结1

如何预防第二次感冒呢？其实很简单，只要预防第一次感冒即可。同理，我们要将返修尽可能的控制在出厂前。在此思路下，设立一个考核标准，如下图：

辅以每周对无返修技师进行物质与精神激励。对多次出现非技术能力与材料因素出现的返修，给予倍处罚。

## 宝马内训师工作总结2

---上又添上了浓墨重彩的一笔。在此我感谢各同仁的大力配合与上级领导的支持！

20\_年工作总结：

从进公司以来截止20\_年12月29日，共有63个客人有潜在意向，积累c级客户27名，b级客户15名。

忙碌的20\_年，由于个人工作经验不足等原因，工作中出现了不少大问题。

10月份，由于新进入公司，不熟悉业务的原因，导致我在10月份未成交一台车。但公司同仁对我的悉心指导及帮助，让我在专业知识上得到了非常大的提高，给未来提供了坚实的理论基础。

11月份，由于参加实际操作能力不强的原因，导致11月份仍未达成交易。但总公司组织的新员工培训让我结识了全国各地的销售同仁，增长了不少销售知识。在公司领导的支持及同仁的帮助指导下，接待了不少客户，并在其中发掘了不少潜在客户，对未来的销售奠定了4.加强多方面知识学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，以提高业务水平，把销售工作与交流技能结合；

5.熟悉公司产品，以便更好的向客人介绍；

6.试着改变自己不好的处事方法以及别人沟通等问题。

随着公司和市场不断快速发展，可以预料我们今后的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加努力学习，提高文化素质和各种工作技能，为公司尽应有的贡献。

报告人：销售部/雷倩 20\_年12月29日

篇2：汽车4s店销售经理20\_年工作总结和20\_年工作计划 销售经理工作总结和工作计划

-没有平凡的工作，只有平庸的员工 —20\_年工作总结

20\_年成为尘封的一页已被翻过去

4---明确职责，思路要清晰，以下是我工作中总结对销售经理这个职务的理解

职责阐述：

1．依据公司管理制度，指定销售部管理细则，全面计划和安排

部门工作2．管辖本部门内与其他部门之间的合作关系

3．主持指定销售策略及政策，协助销售顾问执行人员顺利拓展客户并进行客户管理

4．主持指定完善的销售管理制度，严格奖惩措施

5．负责内部人员调配和内部工作人员业绩和综合表现的评定

6．销售部人员建设和团队建设

7．kpi的有效管理，以及促销计划执行和管理

8．制定本部门员工培训计划、培养销售管理人员，为公司储备人

9．对部分工作过程，效率及业绩进行支持，服务，监控，评估、6---和各种工作技能，为公司尽应有的贡献。

报告人：销售部/雷倩 20\_年12月29日

篇3：汽车4S店销售经理20\_年工作总结和20\_年工作计划

销售经理工作总结和工作计划

-没有平凡的工作，只有平庸的员工 —20\_年工作总结

20\_年成为尘封的一页已被翻过去了，在这将近一年的工作时间中我通过努力工作，有了一些收获和心得。一年过去了，真的有必要对自己的工作做个总结，目的在于吸取教训，提升自己。以至于把工作做的更好。自己也有信心、有决心把20\_年的工作做的更好。下面我对20\_年一年的工作进行简要总结：

从基层到领导，思路的开拓，处理问题的方法，人际关系的处理，上级传达的执行力等等一系列我从未涉及的领域，面临的较大的考验和自我锻炼。或许我骨子里就有股不服输的精神，追求

#### 24---严格奖惩措施

5. 负责内部人员调配和内部工作人员业绩和综合表现的评定
6. 销售部人员建设和团队建设
7. KPI的有效管理，以及促销计划执行和管理
8. 制定本部门员工培训计划、培养销售管理人员，为公司储备人
9. 对部分工作过程，效率及业绩进行支持，服务，监控，评估、激励，并不断改进和提升
10. 本部门人员关怀，充分调动积极性。本部门的满意度及公司的满意度和厂家的满意度三方的有效统一
11. 市场动态的及时了解，分析并制定应对方案，提升销量，有效

完成既定任务和目标。

这段时期，公司也经历了高层领导人员小波动后，在黄总的正确指导下，有针对性的对市场开展了促销活动，人

26---面制止。2虽然销售部已实行了管理制度和办法，每月工作也有布置和要求，但是销售顾问没有形成按时回报的习惯，仅仅是口头汇报，间接转述，销售部不能全面，及时的统计，规划和协调，从而导致部分制度的执行和结果打折扣。

3销售流程执行不彻底监督不到位，销售组长的管理职能没能最大化的发挥，服务意识没能更好的提升，导致部分销售顾问形成固化模式。销售部目前组员，组长，内勤，主管的互动沟通不及时，任何知情不报，片面汇报的行为还是存在的而且也不利于整体发展，更不能保证及时，全面了解状况，以便随时调整策略。

4. 内部还是存在个别人滋生并蔓延相互诋毁，推诿责任，煽风点火的不良风气，所以从领导者就要提倡豁达的心态，宽容理解的风格，积极坦荡的胸怀面对客户和同事，我们就能更好的前进，两军相遇，者胜，智者相遇，人格胜。

28---人销售顾问自己的腰包鼓起来但未想到公司的利益增添到最大化，这也是部分四S店存在的普遍现象，如何调动大家的主动性，如何提高大家的综合素质，如何让大家能与公司同呼吸，共命运。这些都是我在20\_年工作中主抓的脉络。要扭转思想是一件很难的事情，要改变一个常态的现状也需要循序渐进的过程。水到渠成好过一气呵成。

那么，针对销售部下一步工作开展提几点看法。

1培养并建立一支熟悉流程而且相对稳定的销售团队

目前，销售部共计13人，相对来说比较稳定，个别人员存在不稳定因素，所以后备人才储备要在春节结束后落实，并进行培训。2团队凝聚力的增强，团队作战能力的提高

新员工的逐步增加，随着公司稳步发展，由陌生变为熟悉，紧密协作，传帮带，伴随公司的发展共同发展成长

3敢于摸索，大胆尝试，不断改进新

30---己”的内部沟通机制，及时找出工作中存在的问题，并及时调整思路，尊重销售人员的意见，提高工作效率。制度是标准，执行力是保障！

二关于公司管理的几点想法

1“管理出效益”这个准则大家都知道，但是管理好却不是件容易的事，我感觉公司有的时候偏重感情化管理，制度化管理不够。有的时候，征询民意，人性化关怀是对的，但是如果高层领导做什么决定和事情都一味的征询民意，容易导致基层人员不重视中层管理者，甚至个别

### 宝马内训师工作总结3

汽车4s店销售培训计划范文

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，我们别克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。

故上半年我们别克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，我别克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x人，仓管及保洁各x人)以上人员并不包括实习生，我别克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。

20\_年上半年所存问题及下半年的工作计划：一、总结上半年工作，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勾，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。

前台接待是别克售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着别克售后部的形象，所以我们必为别克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，上半年别克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护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，做为别克售后应从招待费、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、面对上海通用对我司的明察暗访，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。

最后请公司各位领导放心，别克售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成20\_年公司下达的工作任务。

1、整理客户资料、建立客户档案客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋。

客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本公司维修、保养记录(详见客户档案基本资料表)。



2、根据客户档案资料，研究客户的需求业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出下一次服务的内容，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

3、与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：(1)询问客户用车情况和对本公司服务有何意见;(2)询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳;(3)告之相关的汽车运用知识和注意事项;(4)介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容;(5)介绍本公司近期为客户安排的各种优惠联谊活动，如免费检测周，优惠服务月，汽车运用新知识晚会等，内容、日期、地址要告之清楚;

20\_年，在公司各部门的大力支持帮助下，通过分公司上下不懈的努力，在质量、安全、生产管理等方面都有了很大的改观。

预计20\_年汽车销售行业形势将逐渐转暖，我们将抓住这个有利时机，提升服务质量、减少客户报怨量、提升维修产值、改善洗车服务质量，推进5S管理制度、加强车间设备及工具管理，力争在售后管理上取得新的突破。

为实现这些目标，我们将认真做好以下几项工作。

一不断提升服务质量我们将在认真吸取以前教训的基础上，把提升维修服务质量作为公司管理工作的重中之重来抓，采取多种措施保障安全生产无事故。

一是坚持开展技能培训工作。

将维修技能考核作维修操作流程为培训重点，不断强化员工主动服务意识。

加强维修现场管理，做好车辆维修后检查工作。

二减少客户报怨量应对20\_在客户报怨上存在的一系列问题，我们将在20\_年采取以下措施来减少客户报怨量，提高一次维修合格率。

一是加强车间人员技能培训，强化员工服务意识。

我们将与售后各部门合作，对相关人员进行定期的培训，使员工了解本职工作的重要性，且在平时维修现场中对员工维修质量意识不断强化，使其熟知职位可能产生的维修问题和避免方法。

二是加强检验员的质量巡检工作，避免二次返修的发生，并要求其对返修情况记录在案，使我们有迹可循，便于维修后分析与研究。

三是建立合理的奖惩制度，在考核机制中加入维修技能考核，与员工的收入挂钩，奖优罚劣。

通过以上措施保证进站车辆一次维修合格率。

三提升维修产值在提升维修工时前提下，建立新的产值奖惩制度，建议加入维修新增金额提成率。

(根据任务委托书进行汇总统计)四改善洗车服务质量加强洗车后车辆外观检查，提升洗车服务设施与质量。

在无法洗车的时间里请维修技师和前台接待做好客户解释安抚工作。

五加强现场管理，推进5S管理制度在20\_年，我们将进一步加强车间5S现场管理，保持车间维修现场的整洁有序，推进5S管理制度，力争在20\_年售后车间5S管理工作不断提高，走上新台阶。

六加强车间设备及工具管理针对车间设备管理现状，制定车间维修设备及工具管理负责人，减少设备及工具使用不当造成的故障率，提升设备及工具故障及时报修率，设备及工具负责人对设备的日保、周保、月保制度化，定期检查，实施各种激励手段，引导员工运用正确的方法进行设备使用和修护。

上述措施有效的保证了设备及工具稳定运行及正常维修使用，为按时保质交车提供了强有力的支持。

总之，为实现20\_预计目标，我们将知难奋进、开拓进取，不断创新的精神，从点滴小事做起，严格落实岗位责任制，内强管理，外树形象，力争通过扎实有效的工作，实现公司新一年的经营指标!

## 宝马内训师工作总结4

- 1、定期将宝马召回文件、技术改进等资料进行整理，利用晨会进行学习，打印装订成册存放信息室，供技师随时查阅。
- 2、组织成立技术小组。“人无完人”，有时候光靠一个人的能力很难把事情做完美，对疑难故障，用集体的智慧，相互取长补短，集思广益发挥团队作用，进行攻坚。从而使每一位求助者都能从容地面对一切疑难困惑。
- 3、“重复维修共享法”就是将所有重复维修案例整理成册，存放信息室，以备新员工学习。主动与宝马技术部及其他4S店进行互动。如将我店部分重复维修案例共享，请给予点评。换角色与换思维方式审视案例，寻找改进提升方法。

SG-Auto海外考察再度起航

行业中最专业、最资深的海外游学考察

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