# 4s店客服工作总结范文

来源：网络 作者：枫叶飘零 更新时间：2024-06-18

*4s店客服工作总结范文（精选14篇）由“”投稿提供，下面是小编整理过的4s店客服工作总结范文，希望能帮助到大家!篇1：4s店客服工作总结客服工作是一个很大的`话题，单说一方面未免有失偏颇，但要各个方面都展开来说，又未免太泛，很难说到重点。只...*

4s店客服工作总结范文（精选14篇）由“”投稿提供，下面是小编整理过的4s店客服工作总结范文，希望能帮助到大家!

篇1：4s店客服工作总结

客服工作是一个很大的`话题，单说一方面未免有失偏颇，但要各个方面都展开来说，又未免太泛，很难说到重点。只能选择其中印象比较深刻的方面来探讨一下。

首先想说说的是团队的组建，一个公司的客户服务部从无到有，该如何组建呢？我觉得第一步应该是先立制度，制度是组建团队的基础。具体需要哪些制度是需要根据公司情况和服务对象而言的，基本的制度应该包括：客服部门管理制度；投诉管理制度；业绩考核制度；处理问题流程。

制定制度的同时，招聘作为整个客服工作的重点也应该同时开展了，优秀的客服人员往往具有一些性格特质，因此在甄选的时候通过谈话，问卷等方式沟通基本上可以知道一个人是否适合从事客服工作，谈话是最好的方式，因为客服工作就是直接沟通的过程，面对面的谈话更能识别出一个人是否满足客服工作的要求。在招聘客服助理的时候，可考虑心态积极，沟通能力良好的应届生。应届生优点是积极，接受能力强，可塑性强，但也存在一些缺点，如心态容易不正，工作经验不多，不够成熟等等。

在团队组建的同时，尤其要注意的是分工要明确。在有流程的基础上，搞清楚诸如碰到谁受理，怎么处理，谁反馈，谁跟踪，谁记录等等。

团队需要经常进行培训，包括业务知识和沟通技巧，特别是更新了的业务知识，具体可以邮件和例会等方式实现，原则是简单有效。

篇2：4s店客服工作总结

时光似箭，转眼来到xx已有半年的时间，在领带的耐心指导与帮助，我对自己的工作有了尽快的认识，现将我对客服工作的总结、认识与感想汇报如下:

一、工作总结

1、销售

a、整理客户资料:在销售顾问把客户档案交给客服部以后，准确并及时录入客户信息(包括客户的一些个性化信息，如:兴趣爱好、职业以及家庭状况等)。b、七日内电话回访:从客户档案中提取客户的联系方式，通过电话与客户进行交流沟通并认真记录每一个回访结果，将客户反馈的意见或建议向相关部门

反映，与相关部门沟通协调，给客户处理意见，对不能当场解决的投诉，及时跟进，尽快给客户答复。

c、30日电话关怀:询问客户的爱车使用状况以及行驶里程，对快到首保里程的客户提醒尽快入厂，未到首保里程的客户做首保提醒。

d、三个月首保提醒:先以短信形式提醒客户已到首保时间，然后再以电话方式邀约客户回厂首保。

2、售后

a、整理客户资料

c、定保提醒:通话客户近几次的入厂时间及里程计算出客户的保养周期，在距离下次保养时间的前三天进行电话提醒。

3、客户维系工作总结

在客户的生日、爱车购买纪念日和节日发短信祝福客户，本店每个月的服务节活动以短息方式告知客户，定期举办爱车养护课堂活动以及客户维系活动以电话和短信方式邀约客户。

二、认识与感想

做为客服人员，要具备良好的素质，尤其是针对抱怨客户，首先要平息客户的情绪，要让客户感受到我们代表的是客户，我们就是客户在4s店的代言人，不能跟随客户的情绪来波动。要学会忍耐与宽容，常言说:伸手不打笑脸人，以微笑友好的服务来对待客户，这是对抱怨客户的法宝。

需改进的方面:对专业知识的掌握欠缺，以后多学习汽车相关维修保养知识，对在电话中有疑问的客户可以做到应对自如。

下步工作重点:对提出意见或建议的客户所反馈的信息，配合相关部门及时给予客户答复，达到客户的满意。做好客户维系活动，提升进厂数量，促使客户转介绍。

篇3：4s店客服工作总结

一、终端培训

在客服的工作范围之内制定完善的、合理的终端培训计划并认真有效地完成培训;

二、收集小票信息

1、重视小票基本信息的收集

应尽可能的完善填写，特别是一些重要项目，必须规范填写;

2、建档

利用统一的专业的管理软件分类建立客户档案;

三、数据统计分析

分析，比较客户消费信息，及时反馈到相关部门，并附加初级建设性意见;

四、客情维系

寻找、创造机会采取多种形式与不同类型的客户加强沟通，比如：顾客满意度调查、节日期间的互动，基本的色彩搭配建议，高级的私人形像顾问等等。及时掌握客户需求尽努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务，提高顾客满意度，发展提升与客户的关系。

五、客诉处理

根据客户反馈投诉的信息，及时做出反映。以客户为中心，改善处理流程、操作程序。

由于对汽车业的客服工作是首次参与，在进入公司短短的x天时间中所做的工作并不是很多，但也发现了自己的很多不足，我会努力，争取把客服工作做得更好。

在工作中，我也遇到了一些问题和困难：

1、对工作中一些具体要求不是很清楚，导致自己的工作不知道怎样才可以顺利的开展，担心自己在做无用功，浪费公司资源;

2、人事方面也不是很清楚，这样会耽搁到部份同事的宝贵时间;

3、需要一台电话，希望可以配一台，方便与同事之间的沟通交流;

篇4：4s店客服工作总结

时光荏苒，成为4s店客服已经有几个月的时间了，现做好工作总结以求进步。

首先要感谢…人给予我足够的宽容、关怀和帮助;更要感谢领导们“海纳百川”的胸襟，你们对我的不离不弃，让我没有理由退缩和不努力，期待与各位伙伴共筑一艘无坚不摧的战舰，与诸位坚定的拓荒者一道披荆斩棘……

在…的经历一定弥足珍贵，我切实感受到了自身的成长和成熟。当然因为棱角太过分明，做事情有很多欠妥和缺乏方法的地方，无意中刺痛和伤害了一些伙伴，在这里真诚地向各位同事——我最亲爱的朋友，我的同路人说声道歉，望你们谅解。

下面对我这一段时间的工作情况做如下汇报：

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。

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，越来越多的有志青年已经加入到我们的行列中来。

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

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，论坛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。

\_年对于…和我个人都是十分关键的一年。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。

篇5：4s店客服的工作总结

\_\_月份的时候，我入职了\_\_\_\_汽车\_\_\_\_市旗舰店，从事客服工作。如今几个月过去了，马上就要到下半年了，我想我也该把我这几个月里的工作做个小结了。

4S店的客服工作比之其他的客服工作要轻松许多，很多时候我们都是只需要负责接听电话就可以了。一般拨打我们4s店的人员，大都数都是有购买汽车的意向，也选择好了我们的汽车品牌，但是对于价格方面以及配置方面还是有很多的疑问。很多人都是想来看车，但是因为各种各样的工作原因，不能来实地考察，所以就会先打电话进行询问，了解一个大致的情况。不过这样的人员也不是很多，往往一天里也只有一两通这样的电话。

除了接听电话外，我们还需要招待来到4s店的人员，每一位顾客，不论衣着，不论是否有购买车的意图，我都会保持尊敬，不失礼节。作为客服人员，有一个良好的精神面貌是非常重要的，我在上班这段期间里，每天都是衣着整齐，勤剪指甲，打理好头发，要让别人看上去就觉得舒服。奇装异服是绝对不行的。

但在我工作的这段时间里，有一位客户是让我们4S店全体员工都很反感的。那次那位客户开着我们公司前几个月购买的车，不知道是他是怎么进行保养的，整个车不像是买了几个月，而像是开了好几年一样，满是泥巴，车尾灯都被磕坏了，而车头也有不少的碰撞痕迹，车身也有许多剐蹭的地方，这位客户一进来就大大咧咧的说要我们赔钱。把我们整个店的员工都弄晕了，大家你看我，我看你的，但是作为客服，我还是硬着头皮上去询问他，有什么可以帮助他的，谁知道这位顾客说是我们的车子哪里哪里坏了，结果弄的他撞到别的地方了。这一听就不得了，我们4S店是以口碑出名的，遇到这样的事情肯定是要处理好的，经过商议，我们决定对车辆进行检修，查看是哪里的原因。但是经过我们几次的检测后，发现确实是有个地方损坏了，但这个损坏是人为造成的，而且损坏的程度非常新，就几天的时间，而这辆车的刮痕起码有大半个月了，这明显是来讹诈我们的，但是公司最后为了维护形象选择息事宁人。

篇6：汽车4s店客服年度工作总结

时光荏苒，走进。已经有几个月的时间了，现做好工作总结以求进步。

首先要感谢人给予我足够的宽容、关怀和帮助；更要感谢领导们“海纳百川”的胸襟，你们对我的不离不弃，让我没有理由退缩和不努力，期待与各位伙伴共筑一艘无坚不摧的战舰，与诸位坚定的拓荒者一道披荆斩棘在的经历一定弥足珍贵，我切实感受到了自身的成长和成熟。当然因为棱角太过分明，做事情有很多欠妥和缺乏方法的地方，无意中刺痛和伤害了一些伙伴，在这里真诚地向各位同事——我最亲爱的朋友，我的同路人说声道歉，望你们谅解。下面对我这一段时间的工作情况做如下汇报：

一、 通过学习和积累对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xxx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，论坛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。

xx年对于和我个人都是十分关键的一年。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。

篇7：4s店客服经理工作总结

20xx年的工作已接近尾声，一年来，在各部门同仁齐心协力，共同努力下，客服工作取得了一定的成绩。一年以来，公司继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。

公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度主要从内强素质、外树形象着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

二、强化业务制度学习，立执行理念，确保制度执行力全面有效开展为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得。根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出\*\*1+N服务计划。

指在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。

提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与 单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。

此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，一切为了客户着想，不断创新服务内容。

1、积极配合分公司做好VIP客户工作

2、公司理赔部把上门送赔款工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进。

篇8：4s店客服年终总结

售后部工作总结及20XX年计划众所周知，今朝\*\*的4S店如雨后春笋般迅速增添，随着人们消费观念的越来越理性及成熟，对要求也越来越高。我认为服务是现在企业所推销的一种有形产品，是企业提高市场知名度的有力武器。客户的满意是检验产品质量及体验服务的双重标准。结合我来到店里的三个月(第四季度)售后维修总体来看，基本实现了客户满意的计划。客户的承认是对我们工作的鼓舞，批评和建议是工作改进的方向。耀世美福售后服务部也在经受着市场的严重考验，现在我们顶住压力在公司领导的率领及全体员工配合全力下仍较好的完成今年第四季度各项工作使命。

以下是我对售后服务部部第四季度的剖析陈述：

1、产值：

10月份进厂台次：145台零件出库：76724元产值：103263元

单车平均单价：712元

11月份半月进厂台次：129台零件销售：76798产值：82286元

单车平均单价：637元

12月份截止23号进厂131台零件出库：77608元目前产值105870元

单车平均单价：808元2、GCVP成绩得分：

10月份：33分

11月份：81.8分

12月份截止23号100分3、成本控制1、在硬件基本完善情况下，用富有说服力的宣传图片、海报装点

客休区、接待区;

2、配件部在订货前，先其他兄弟单位沟通零件编号，避免订单错定，

节约库存量，降低库房零件积...

篇9：4s店年终工作总结

一、保修方面的业绩

服从公司领导安排，紧抓工作重点，积极配合售后工作，努力完成保修任务。这一年\_\_公司售后保修政策及其严格，每月都有新的保修政策下发，使得工作较为艰难。但在实际工作中我不断总结工作经验，学习领悟商务政策精髓避免保修件误判出现对公司造成不必要的损失。灵活操作非保修件的保修工作，争取公司利润化，从而提升个人工资水平。

二、灵活处理备件工作

克服自身备件业务能力的不足及种种压力，努力学习备件业务知识，提高自己业务能力水平，带动部门员工工作能力及思想素质。积极与备件公司进行沟通，解决之前定不了、定不回的备件问题，改变之前缺件、拆件现象，避免漏定、误定。在大力压缩库存的情况下确保库存达标率提高周转率。杜绝因备件问题的用户投诉。将为持续压缩库存，消耗库存呆滞件而努力奋斗!

三、机遇和挑战

今年是不平凡的一年，也是机遇与挑战共存的一年。汽车市场迎来了一个寒冷的冬天。在如此艰苦的环境中，公司在总经理的正确领导下，在各级领导及员工的努力下，公司迎风破浪，稳步发展。销售及售后业绩均较往年有所提升。沉思回顾，一年来的工作使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。

明年的要工作中需要保持定时的卫生清扫、货物处理、安全防范措施，做到整洁有序。另一面是配件进销存管理，储位管理，存货管理，经营管理。保持备件公司库存达标率与库存周转率的合理水平，既符合厂家考核要求，又避免资金过度积压，保持良好的配件周转及资金的合理利用。

篇10：4s店年度工作总结

汽车销售服务有限公司成立于xx年，是一家集中高档汽车销售,维修,服务和信息反馈一体化的集团公司。旗下运营的4S店已经达4家，分别是：4S店、4S店两家、广本4S店。本文中探讨的汽车销售服务有限公司是在建的4S店，正是集团公司的第五家4S店，也是目前唯一的一家4S店，即将于xx年7月中旬开业。

一、公司人力资源工作现状

虽然成立只有8年时间，但在过去的几年间，凭借丰富的行业经验、良好的行业背景、雄厚的资金实力，已逐渐成为当地中高端汽车行业的龙头。通过跑马圈地、融资手段，公司很好地解决了扩张需要的硬件要素。而在人才软件方面，因人才孵化周期较长等原因，形成了总公司和各个4S店不得不面对的瓶颈制约。对于我们别4S店，虽然还在筹建阶段但是人力资源方面的几大难题却已经实实在在摆到了眼前。

(一)公司开业在即，优秀人才“芳踪难觅”

虽然在地区县属于经济实力较强的县域，但到目前为止还没有品牌4S店正式落户，因此在本地基本上找不到成熟的4S店工作人员。同时因为的地域局限和相关的城市公共生活配套设施较为落后，导致以外的4S店人才不愿加入我公司。目前最为急切的就是汽车销售顾问和售后服务技师缺乏：所招聘到15个销售顾问中的13个是“半路出家”从其他行业转来的人员，其业务能力和专业汽车销售知识都与实际要求有较大差距;售后服务人员的问题则表现在招募难，钣喷组和机电组工作经验丰富同时又有较高理论水平的6个技师全部是从以外的中高档品牌4S店“挖”来的，不但薪资成本很高而且稳定性也不强。

(二)公司整体人力资源激励缺乏科学性、系统性

集团公司在下属各个4S店推行的薪酬激励系统不够完善，如对销售顾问的激励中，多是采取简单的较低基本工资，加单车销售提成或者单车销售利润提成激励方法。使员工在销售旺季积极性很高，在销售淡季积极性很低。结合到我们4S店开业后将面临实际困难：4S店的辐射范围孝市场容量有限、市场反映不明确等。想要在开业后的短时间里，把公司的业务量提升到较高水平是不大现实的。如果我们把其他分公司的人力资源薪酬激励制度全盘套用，而没有把员工个人的成长与企业的发展目标结合起来，人员的高离职率将是可预见的。

(三)内部人才供应“青黄不接”

目前公司旗下的4家4S店人力资源管理基本处于传统的人事管理阶段，管理水平低下，并没有真正发挥人力资源管理的作用。所谓的人力资源部往往与行政部合成行政人事部;人力资源管理人员同时也是行政管理人员。管理人员工作经验和专业水平明显不足。因为忽略了人力资源管理，出现人员素质跟不上企业发展要求，人员流失严重，人才断档等现象。 随着集团公司的发展壮大，旗下品牌4S店的数量增加，各个分公司开始要求向早期成立的4S店调配人才。公司内部高级销售、高级维修等人才开始捉襟见肘，维修配件经理、维修站服务经理等新型人才也急速升温。到我们筹建时，销售经理是从温岭4S店调配的，售后服务经理是路桥4S店调配的，市场部经理是椒江4S店调配的，财务主管、行政人事经理、客服中心营运经理、总经理等重要岗位的人才已经无法从公司内部调任，只能从外部调“空降兵”。

二、人力资源管理困境的根源

公司的高层整天忙忙碌碌，为公司里的事忙得焦头烂额，之所以导致这种局面：一是岗位职责界定不清，人员冗余;二是人员没有合理配置，人才浪费;三是没有形成人才梯队，人才储备不足;四是人员素质不高，缺少发展动力。

而其根本原因在于公司整体人力资源规划缺乏可行性，制定过程缺乏对公司业务和人才结构的.深入了解和科学预测。因此，如果解决了人力资源规划问题，其它问题也就解决了。

三、新公司即将开业，人力资源管理如何“未雨绸缪”

作为我们这样的即将开业4S店来说，如果在公司成立之初使人力资源战略与公司经营战略很好地结合在一起，就必定能抢占先机、成功获取市场竞争优势 。那么我们该如何制定人力资源规划呢?在充分考虑公司内外部环境变化的基础上，我们研究制定了以下人力资源规划。

(一)xx年度人力资源部工作计划之：各职位工作分析

职位分析是新公司定岗、定编和调整组织架构、确定每个岗位薪酬的主要依据。通过职位分析我们既可以了解公司各部门各职位的任职资格、工作内容，从而能让接下来的各部门的工作分配、工作衔接和工作流程设计更加精确。也有助于公司高层领导了解这个即将成立的4S店各部门、各职位全面的工作要素，适时调整公司及部门组织架构，进行扩、缩编制。同时也为制定科学合理的薪酬制度提供良好的基矗比如通过职位分析对每个岗位的工作量、贡献值、责任程度等方面进行综合考量，我们最后确定销售部和售后服务部是公司的业务部门，薪酬制度是向这两个部门倾斜的。另外考虑到地域的实际情况，的硬件是标准4S店，但在人员编制上区别与其他几家4S店，如行政部和客服部在公司初始阶段不设部门经理，直接由总经理助理负责。

详细的职位分析还给人力资源配置、招聘和为各部门员工提供方向性的培训提供依据。

篇11：4s店工作总结

20xx年年初，我在xx专营店进行维修实习活动。在这一年的实习时间里，我对汽车4S店的整车销售、售后服务、维修、信息反馈等有了一定的了解和深刻体会。

xx专营店是一个拥有xx车定点、配套、直接提供的一流维修设备：举升机、轮胎动平衡机、车身校正架、烤漆房、四轮定位仪等，还拥有先进的进口检测仪器：NISSAN电脑检测仪、点火测试仪、雪种机等，及使用于维修业务的计算机网络。宽敞、整洁的业务接待大厅和服务周到的客户休息室为客户提供舒适的环境，宽敞的维修车间，设置十几个标准工位充分满足维修作业的需要。规格齐全，优质纯正的配件是日产系列车辆运行的安全保证。该店是一个大型的4S店，销售服务的车型有：xx、xx等几种车型。

这家店不但拥有一批高素质、高技能的汽车维修技术人员，而且从国内、外购进一批先进的汽车维修检测设备。例如：电脑检测分析仪、喷油清洗分析仪、四轮定位仪、ATF自动循环清洗等等。使得该厂软、硬件兼备且完善。

在这一年的实习中，我对汽车的保养以及保养的必要性有了深刻的理解。

汽车保养是很重要的，买了一辆新车，首先要懂得如何保养。汽车保养需要做的几项工作：

1、清洁汽车外表，检查门窗玻璃、刮水器、室内镜、后视镜、门锁与升降器手摇柄是否齐全有效。检查散热器的水量、曲轴箱内的机油量、油箱内的燃油储量、蓄电池内的电解液液面高度是否符合要求。检查喇叭、灯光是否齐全、有效，安装是否牢固。检查转向机构各连接部位是否松旷，安装是否牢固。检查轮胎气压是否充足，并清除胎间及胎纹间杂物。检查转向盘的游动间隙是否符合标准；轮毂轴承、转向节主销是否松动。检查离合器和制动踏板的自由行程是否符合规定。

2、检查轮胎螺母、半轴螺栓、钢板弹簧骑马螺栓和U形螺栓是否牢固可靠。起动发动机后，察看仪表工作是否正常，倾听发动机有无异响。检查车辆有无漏水、漏油、漏气、漏电等“四漏”现象。检查拖挂装置工作是否可靠。

3、发动机油的更换。发动机机油的作用主要是对发动机进行润滑、冷却、密封、清洁、防锈、防腐。若没有机油，汽车的心脏就不能正常运转。使用矿物油，一般5000公里换一次机油。

4、汽车制动液检查与更换：汽车行驶一定的时间就要检查制动液，必要时需更换。制动液在使用一定时间后，会出现沸点降低、污染及不同程度的氧化变质，所以应根据气候、环境条件、季节变化及工况等及时检查其质量性能，做到及时更换。普通工况下，制动液在使用2年或5万公里后就应更换。原则上，不同型号的制动液不能混用，以免相互间产生化学反应，影响制动效果。不同车型，使用的制动液也往往不同。制动液有矿物油型制动液、合成型制动液等类型。

然而，给我印象最深的不单单是专业的实习，还包括实习的一些体会。

实习和正常上班没有什么两样。如果实习时就没有方向，那么，以后工作了，想找到方向就可能会走弯路。还有，对于许多同学来说，先就业再择业是最好的。毕竟自己在学校里接触社会少，专业实际操作和运用能力与实际工作要求还是有一定的差距。不要一开始就想着自己要找到一份好工作，自己专业内的工作，自己喜欢的工作，这样是不够切合实际的。

虽然我在这家公司实习的时间不长也不短，但是我在这家公司却学到了很多我们想学习到的知识，使我对汽车行业有了更进一步的了解。我深知自己在学校学到的东西很有限，还有很多知识是我不知道的。在实习期间我认真跟师傅们学习汽车方面的知识，积极动手，培养了我吃苦耐劳的精神，认真了解车身的构造。完成了汽车有关零部件拆装的目的，达到了实习的要求，也使我在企业里，了解到了企业文化和企业管理体制。使我不仅在自己的专业有了突破，也使我学习到关于企业管理方面的知识。总的来说，我成功的完成了这次实习，为我以后的工作道路起着很重要的作用。

篇12：4s店工作总结

1、前台接待的日常工作描述

来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记。

⑴负责前台电话的接听与转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误；

⑵负责来访客户的接待、基本咨询与引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌；

⑶负责公司前台大厅的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净；

以上的工作内容描述可按照自己的工作去撰写，注意要有条理性去描述自己的日常工作内容。

2、前台接待工作的收获与体会

在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式与工作流程都很生疏，多亏了领导与同事的耐心指导与帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的转变。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短的三个月也让我对这句话有了新的认识与体会。接待公司来访的客人要以礼相迎，接听与转接电话要态度与蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚等等，点点滴滴让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

将自己对前台接待工作的一些体会撰写出来，还有你在工作上的收获。

3、工作的不足之处

做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

勇于承认自己的不足之处，能让别人感觉到你谦虚的个性。

4、工作计划

撰写工作总结中，比较重要的一项是你的工作计划。

撰写你的下个月、下半年、明年的工作计划。

5、最后总结话语

虽然前台接待的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲与公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作。

篇13：4s店工作总结

千里之行，始于足下。在工作中，我每做一件事都要求自己认真去做，努力做好。五金厂是我成为焊接工人的启蒙厂，它给予我很好的教育。几年里，从简单操作到疑难分析，得到师傅和厂领导的肯定。从接受任务，读通图纸，现场保持整洁，工位器具摆放整齐，这样一个工作流程在心里逐渐形成。脚踏实地、实践自己、努力钻研业务，团结同事、尊重同事、有问题必请教同事，严格按操作规范操作，给自己创造一个良好的工作环境。

喷漆相信大家都可以理解字面的意思，但汽车的漆面并不像木工、防盗窗那样简易。一个好的漆面除了颜色的比对、优质的材料外，其修复涉及到的工序也是非常考究的。

一、汽车补漆

汽车补漆的过程其实是比较复杂的，想要做出一个好的漆面，除了优质的漆以外，是有着一套繁琐而成熟的工艺手段的。这其中的每一步都有其存在的必要性。我们就顺着喷漆的流程，来了解漆面的知识。

很多人认为汽车剐蹭了，在受损处用油漆喷补下就可以。但用过自喷漆的朋友应该都只是，效果是非常糟糕的。因为汽车漆面的品质非常优秀。为了实现这样美观漂亮的漆面，就需要精细的一步一步来做好准备。

二、清洁漆面

首先我们要对原车进行清洁，不要小看了这样一个简单的步骤。因为我们需要精确的匹配车漆颜色，了解车漆的受损情况和面积。这样一个简单的小步骤甚至决定了我们修复的漆面最终能达到什么样的效果。清洁完成我们就能确定究竟要对多大的范围进行喷漆修复，然后正确的匹配色漆了。

三、填充打磨工作面

准备工作还有没有结束，在真正开始做漆面之前我们还需要进行前打磨。首先要遮盖好无需修补的区域，防止对原车漆面造成不必要的伤害，其次要将修补区打磨光滑，以便粘合填料。在填料填充后再进行打磨，这样在做漆面之前，我们就可以获得平整的修补面了。

四、喷涂底漆

漆面首先要喷涂好底漆层，底漆和填料能够形成一层密合的防锈层，为车身提供重要的防护。同时底漆还能增加下层涂料的附着力。喷涂好第一层底漆以后我们还要重复填料和打磨，并喷涂第二道底漆。合格都师傅一般都会喷涂三层底漆，并再喷涂一层清漆来对底漆进行保护。底漆更为面漆提供了光滑的工作面，增加介入层的附着力以及具备一定的隔离作用，以保证面漆的质量稳定性。至此，我们才为色漆的喷涂做好准备。

篇14：4s店工作总结

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，作为娄底宇森汽车销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我别克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上半年各项工作任务。

以下是我对我部xx年上半年业绩的的分析报告：

一、别克售后的经营状况

xx年别克售后的年终任务是xx万，截止xx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。

xx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xx年公司下达的工作任务。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找