**4s店售后服务岗位工作管理制度**

**早该帮 编制**

1、负责日常客户的接待工作，提供售后服务，配合完成市场调研及其他相关工作；

2、负责处理客户的投诉、业务联系工作、管理客户的档案和车辆档案；

3、跟踪服务客户的车辆维修工作，与客户做好沟通工作；

4、协助保险业务员做好保险应收款回款工作的跟进；

5、对于增加的维修保养项目及时通知用户，取得用户认可后，完成相关内部任务委托；

6、负责检查修好的车辆，完成客户交车工作。

7、严格执行交、接车规范。

9、协助用户做好车辆的结算工作，热情服务，提高客户的满意度。

10、善于与客户沟通，全方位地引导客户提高对车辆维修保养的认识。

11、定期向客户进行回访，征求客户的意见，考察客户的满意度，并根据相应项目做好记录。

12、加强服务理念，待客真诚热情，使客户永远愿意成为我们的朋友。

13、处理好客户的投诉，根据实际情况认真耐心的做好解释，最大限度的降低客户的投诉。

14、认真检查核对车辆及送修人的相关信息，及时准确的完成西讯系统的录入。

15、认真听取和记录客户提出的建议、意见和投诉，并及时向上级主管汇报。

16、宣传本企业，推销新技术、新产品，解答客户提出的相关问题。

17、不断学习新知识、新政策，努力提高自身业务水平，按时参加部门内部的培训

关键词：4s、店、售后、服务、售后服务、岗位、工作、管理、制度、管理制、管理制度

参考文献：[1]早该帮https://bang.zaogai.com/item/BPS-ITEM-14458.html