

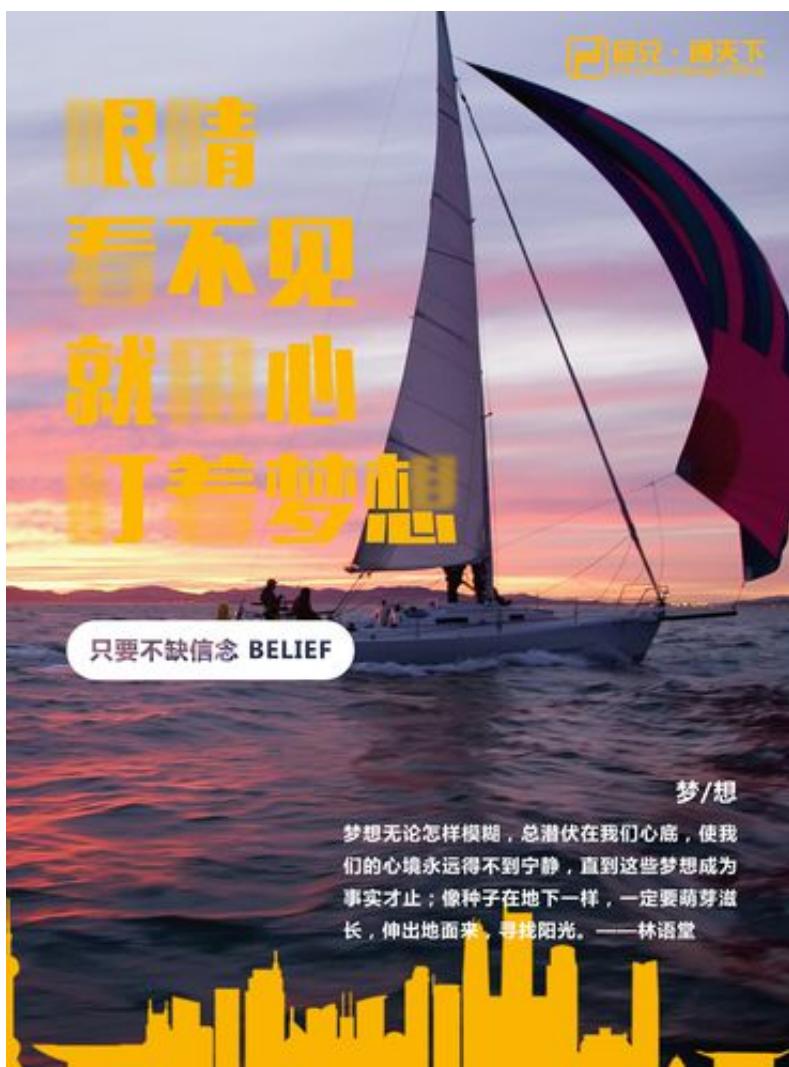
4s店销售培训

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/zhishi/a/16783143826637.html>

范文网，为你加油喝彩！

木耳的做法大全-卫生间吊顶高度



4s店新员工培训方案

培训方案新员工入职培训方案新员工培训方

案方案

篇一：4S店的人员培训制度

韶关利泰丰田汽车销售效劳

人员培训制度

一、培训目的

我司在不断提高售后效劳质量的同时，还注重对员工的培

训及再教育工作，为有目的地开展培训工作，使培训工作制

度化、系统化以及提高培训工作的效率，特指定本制度。

二、培训类型

根底培训：行政部对新员工上岗前进行根底教育，包括公

司概况、纪律、规章制度、效劳意思、效劳要求、相关法规

等。

〔1〕技能培训：部门负责人对人员上岗前进行技能培训，

包括相关作业文件、操作规程、设备性能、平安措施等。

〔2〕内部培训：邀请外来导师或我司自行举办的各种业

务培训及技术培训。

〔3〕外部培训：依据XX乘用车公司举办的各种业务培训

及技术培训或因工作需要，委派店外培训。

〔4〕特殊培训：根据必须持证上岗的培训要求和汽车公

司确定的培训要求，由行政部负责组织好相应的培训工作。

三、公司选派适宜的人员参加店外培训，参训人员是代表

公司去参加培训，因此受训人员应从公司整体利益出发，在

受训期间认真学习，勤作笔记，妥善保管培训资料，培训完

成后回来应向公司汇报受训情况及针对培训内容召集相关

人员展开店内培训。

四、选派参加店外培训人员必须与公司签订《委派培训协

议书》。

五、培训方案的制定、审批和实施

1、各部门负责人应根据业务需要制定店内培训方案书并

于每月月底以书面形式报告总经理审批，经总经理批准后应

严格按照方案展开店内培训。参加店外培训的人员学成归来

后必须举办店内培训，同时纳入店内培训方案并报总经理批准。

2、行政每年12月份，根据本年度各部门培训申请表及

反应意见、培训要求和公司开展方向，制定下年度的年度

培训方案〔包括培训对象、内容、时间、教材、老师、考

核方法等内容〕保管理者代表审核，董事长/店长批准后，组织实施。

六、培训考前须知

〔1〕每次培训要求填写培训部门培训记录表〔包括时

间、地点、内容、授课人员、考核成绩、主办者等〕。

〔2〕对公司内部的培训，主办部门应将培训签到表、记

录表、试卷、考核记录等汇总交行政部存档。

〔3〕对公司外部的培训，参加人员应将获得的有关培训

资料、证书、记录汇总交行政部，行政部根据培训性质归入

员工档案或汇总存档。

〔4〕参加店内培训的授课人员必须认真地进行备课，精

心准备上课所需的材料及展示用品，做到诲人不倦、言之有

物，并将所掌握的技术知识或业务技巧毫无保留得传授给受

训学员。

〔5〕参加店内培训的受训人员及旁听者必须认真听课，

勤作笔记，遵守课堂纪律，尊重授课人员的劳动。

七、根据店内培训的培训内容不同，公司确定与培训内容

相关的人员都必须参加，其他对培训内容感兴趣的人员经举

办培训部门主管同意后，可以以旁听者的身份参加。

八、行政部将每个员工的培训连同学历证明、资格或职称

证书复印件、工作简历等资料放入员工档案，保存期为员工

离职后一年。

九、培训有效性评估：

〔1〕每年年底，行政部组织各部门负责人评估培训有效

性，征求改良意见和建议，以便更好地制定下年度培训方案，

开展培训工作。

〔2〕业务部门在培训完成后依据每次培训的目的和内容，

决定该次培训有效性评估的方法、内容和要求。例如：采用

笔记、现场提问、写出心得报告以及工作绩效等方法进行考

核、评估。

〔3〕行政部针对当年开展培训情况，结合公司实际，调

整评估工程，征求各部门意见进行综合评估，填写?培训有

效性评估表?，采取必要措施，改良培训有效性。

篇二：4S店培训制度

人员培训制度

一、培训目的

我司在不断提高售后效劳质量的同时，还注重对员工的培

训及再教育工作，为有目的地开展培训工作，使培训工作制

度化、系统化以及提高培训工作的效率，特指定本制度。

二、培训类型

根底培训：行政部对新员工上岗前进行根底教育，包括公

司概况、纪律、规

章制度、效劳意思、效劳要求、相关法规等。

1) 技能培训：部门负责人对人员上岗前进行技能培训，包

括相关作业文件、操作规程、设备性能、平安措施等。

〔2〕

内部培训：

邀请外来导师或我司自行举办的各种业务培训及技术培

训。

〔3〕外部培训：依据XX

乘用车公司举办的各种业务培训及技术培训或因

工作需要，委派店外培训。

〔4〕

特殊培训：

根据必须持证上岗的培训要求和汽车公司确定的培训要

求，

由行政部负责组织好相应的培训工作。

三、公司选派适宜的人员参加店外培训，参训人员是代表

公司去参加培训，因此受训人员应从公司整体利益出发，在

受训期间认真学习，勤作笔记，妥善保管培训资料，培训完

成后回来应向公司汇报受训情况及针对培训内容召集相关

人员展开店内培训。

四、选派参加店外培训人员必须与公司签订

委派培训协议书

五、培训方案的制定、审批和实施

1、

各部门负责人应根据业务需要制定店内培训方案书并于每

月月底以书面形式报告总经理审批，经总经理批准后应严

格按照方案展开店内培训。参加店外培训的人员学成归来后

必须举办店内培训，同时纳入店内培训方案并报总经理批

准。

人员培训制度

2、行政每年

12月份，根据本年度各部门培训申请表及反应意见、培训

要求和公司开展方向，制定下年度的?年度培训方案?〔包

括培训对象、内容、时间、教材、老师、考核方法等内容〕

保管理者代表审核，董事长店长批准后，组织实施。

六、培训考前须知

〔1〕每次培训要求填写培训部门

培训记录表

〔包括时间、地点、内容、

授课人员、考核成绩、主办者等〕

〔2〕对公司内部的培训，主办部门应将培训签到表、记录

表、试卷、考核

记录等汇总交行政部存档。

〔3〕对公司外部的培训，参加人员应将获得的有关培训资

料、证书、记录

汇总交行政部，行政部根据培训性质归入员工档案或汇总

存档。

〔4〕

参加店内培训的授课人员必须认真地进行备课，

精心准备上课所需的材料及展示用品，做到诲人不倦、言

之有物，并将所掌握的技术知识或业务技

巧毫无保存得传授给受训学员。

〔5〕参加店内培训的受训人员及旁听者必须认真听课，勤

作笔记，遵守课

堂纪律，尊重授课人员的劳动。

七、根据店内培训的培训内容不同，公司确定与培训内容

相关的人员都必须参加，其他对培训内容感兴趣的人员经

举办培训部门主管同意后，可以以旁听者的身份参加。

八、行政部将每个员工的培训连同学历证明、资格或职称

证书复印件、工作简历等资料放入员工档案，保存期为员

工离职后一年。

九、培训有效性评估：

〔1〕每年年底，行政部组织各部门负责人评估培训有效性，

征求改良意见

和建议，以便更好地制定下年度培训方案，开展培训工作。

〔2〕业务部门在培训完成后依据每次培训的目的和内容，

决定该次培训有效性评估的方法、内容和要求。例如：采用

笔记、现场提问、写出心得报告以及工作绩效等方法进行考

核、评估。

〔3〕行政部针对当年开展培训情况，结合公司实际，调整

评估工程，征求

各部门意见进行综合评估，填写培训有效性评估表，采取

必要措施，改良培训有效性。

篇三：4S店培训管理规定

培训管理制度

01-DW-015

为打造最优秀的企业团队，增强公司核心竞争力，使公司

培训工作专业化、标准

化、制度化，提高全员整体素质与工作能力，实现自身价

值，提升员工满意度，提高工作效率，增强对公司的归属感

和责任感，进而更好地提升用户满意度，特制定本制度。

一、培训工作根本准那么

1、针对性：重要及关键岗位必须经上海群众培训，新进员

工须进行上岗前培训，合格后才能上岗。在职员工，按岗

位及个人能力需求，制定相应培训方案。

2、方案性：培训工作要根据培训需求制定培训方案，要明

确参训对象、参训人数、培训目的、培训内容评估，提前制

定好培训课件，按方案严格执行。

3、全程性：培训工作要贯穿岗前、在岗、转岗、晋职的全

过程。

4、全面性：培训内容分为岗前培训、外部培训、在线培训、

方案培训、即时培训、转训，把根底培训、深化培训、技能

培训结合起来，培训方式上把讲授、讨论、观摩等多种方式

综合运用。

5、跟踪性：培训结束后要对培训对象的人数、培训态度、

培训内容进行考核，考核要有结果与奖惩，要定期及时地检

验、评估培训效果，并保存员工的培训记录，录入?人力资

源根底信息表?。

二、培训组织体系

1、行政部人事主管负责对公司培训组织体系的管理，对公

司的岗前培训、外部培训、在线培训、方案培训、即时培训、

转训的制定与综合、组织与协调、监督与实施、培训效果考

核工作的汇总，保证公司各项培训工作贯彻落实到位。

2、公司设立内训师，负责各部门年度培训前需求调查、年

度培训方案、本部门各岗位的岗前培训方案及培训内容的制

定，组织实施培训及培训后跟踪评估绩效考核等工作，形成

月度总结上报行政部，由行政部人事主管进行汇总，录入?

人力资源根底信息表?。

3、公司设立培训课件评审小组

〔1〕评审成员：销售类：销售总监、市场总监、行政经理、

展厅经理、内训师；

售后类：效劳经理、关爱总监、配件经理、技术总监、索

赔员、行政经理；关爱类：关爱总监、销售总监、效劳总监、

内训师；

〔2〕评审内容：制定及审核?年度培训方案?、评审培训课

件内容及课时、筛选培训讲师。

三、培训操作及实施

1、员工岗前培训

〔1〕按招聘流程招聘的新员工，依据岗位进行培训；

〔2〕人事培训主管对员工进行导入培训，培训内容如下：

公司的企业愿景、使命、价值观，企业文化、组织机构、

员工满意度；

公司规章制度及相应管理文件；

岗位说明书；

〔3〕新员工完成导入培训并考试合格后，由内训师按岗位

位培训一览表?进行在岗培训，内训师应培训结束后填写?新

员工培训评估表?，培训合格前方可转入所在部门，其中新

入职销售参谋及内训师必须完成总部定义的“新入职在线培

训包”〔见附件1〕后，方可参加有关岗位的线下培训经内

训师培训合格后，填写?新员工上岗申请表?。

〔4〕试用期末期，人事培训主管、部门培训员、部门经理

组成评定小组，进行能力评定，合格者转正式上岗，并填

写?转正申请表?由内训师、部门总监、人事主管、总经理签

字后，到行政部留档备案。不合格者终止试用期，培训材料

全部及时收回；

〔5〕转岗员工参照员工岗前培训的方式。

2、外出培训

严格按照上海群众?经销商人力资源管理方法?、?特许经

销商内训工作管理方法?执行，参加上海群众所组织的测评、

培训；

〔1〕公司重要岗位、关键岗位员工必须通过上海群众测评

中心测评。

测评结果为“通过”，测评费、住宿费、往来路费等均

由公司承当；

测评结果为“进一步观察”，上海群众测评中心将提供

一次免费测评的时机，住宿费、往来路费等均由被测评员工

个人承当；

测评结果为“替换”，公司将予以岗位调整或辞退。

〔2〕部门员工外部培训，须填写?外部会议、培训申请表?、?

出差申请

单?，经本部门总监审核，上报行政部审核，总经理审核；

参训员工，培训考试成绩为“通过或合格”，培训费、

住宿费、往来路费、资料费等均由公司承当；

参训员工，培训考试成绩为“未通过或不合格”，培训

费、住宿费、往来路费、资料费等均由参训员工个人承当，

并承当上海群众培训中心相关培训费用；

参训员工培训后，应填写《培训费用支付确认单》，并将

培训材料、证书、证章、牌匾、电子文件等提交至人事培训

主管，由行政部统一管理，以便其他员工借阅，如未执行上

交，当期培训费用及差旅费不予报销；

以上各项由人事主管、部门总监监督执行；

3、上海群众E-learning在线培训

〔1〕新入职销售参谋E-learning在线培训

通过“新入职在线培训包”培训考核并取得规定学分，是新

入职销售参谋及

内训师申报各项线下培训的必要条件之一。“新入职在线培

训包”作为岗位资质培训的一局部，在新入职销售参谋及内

训师完成并通过线下培训后，一同予以发放培训合格证书；

〔2〕E-learning在线培训

E-learning在线培训以章节为学分计算单位，每个课程包含

三至五个学分

不等。通过个人帐户选择和岗位相对应的课程进行学习、

满足各个章节最低学习时间要求并通过章节测试后，方可获

得学分。

列入考核范围的E-learnin在线培训课程，必修岗位完成率

〔必修岗位完

成率为必修岗位获得规定学分人数和必修岗位总人数的比

率〕大于等于80%视为合格。

上海群众下发在线培训通知后，内训师在一天内必须下发?

在线培训通知

单?并签字确认。完成学习后再次签字确认，并注明完成情

况，并在?培训网课程学习情况月底审核表?进行汇总。如果

有网上直播那么填写?网上直播培训通知表?，通知下发后请

销售参谋签字确认。月底在?培训网课程学习情况月底审核

表?进行汇总。

〔3〕上海群众网上直播培训

针对必修的网上直播培训课程，参训人员必须按照通知要

求报名参训并在线

点到。

〔4〕上海群众内训

内训定义

总部内训任务，即总部通过经销商内训平台发布，要求经

销商在规定时间内完成的主题内训。

自主内训，即内训师根据本店实际情况自主组织的店内内

训。

合格的内训小结需包含以下内容：

?参训人员名单；

?参训人员考核成绩〔成绩为100分制〕；

?内训师对此次内训的总结及反应〔100字以上〕；

?培训现场的图片资料。

内训师每月至少上报两项自主内训方案，按方案实施培

训后在培训网上

提交小结〔要求与总部内训相同〕。

总部内训和自主内训分别以60%和40%的权重作为内

训师岗位的绩效考评

项，影响内训师的V-STAR销售鼓励政策发放。

4、方案培训

〔1〕内训师依据上海群众培训相关培训要求，员工内部培

训需求填写?培训需求申请表?并做总结分析。部门培训建议

并填写?年度培训面谈表?，制定?年度培训方案?，并发布?

培训课程一览表?，并形成公告。

〔2〕内训师依据员工的?内部培训需求申请表?进行的总

结分析、部门总监的意见、上海群众培训相关要求、内训师

的本职意见，制定部门的?年度培训方案表?，要求设定时间、

课时、培训讲师、培训内容、培训地点、培训对象及培训评

估标准，经培训主管审核，上报行政部人事主管，进行归档

留存管理。

〔3〕行政部组织召开培训方案工作会，与会人员包括：

总经理、销售总监、效劳总监、客户关爱总监、市场总监、

财务经理、行政经理。会后由行政人事主管依据?部门年度

培训方案表?，制定?公司年度培训方案表?，上报总经理审

核。

〔4〕内训师要依据?部门年度培训方案?，每月按照上海

群众下发的课程要求以及完成时间，在培训网制定月度内训

方案并以此为依据开展当月店内培训工作，对本部门员工进

行根底类、提升类培训，如遇特殊情况不能按方案进行培训，

须填写?培

训变更申请表?，提前上报行政部，经审批合格前方可进

行培训。

〔5〕内训师在培训前须准备培训课件，课件内容须经培

训小组审核，填写?培训课件审批表?上报人事培训主管审核

确认，经审批合格前方可进行培训。

〔6〕培训评估标准

理论考核；合格分为：80分，低于80分进行补考。

实操考核；合格分为：80分，低于80分进行补考。

约定时间内的实际工作考核；

培训调查问卷；

内训师对当期培训效果的评估，填写?培训评估表?〔对

参训人员的评定〕； 课件

〔8〕内训师在组织培训前，要求参训员工填写?内部培训

签到表?，培训结束统计考核成绩，填写?培训成绩确认签字

表?，要求参训员工进行签字确认。

〔9〕内训师依据培训评估标准，做出?月度培训评估?，上

交行政部人事主管审核确认。

〔10〕行政部人事主管依据内训师的?月度培训评估?，总

结?月度公司培训评估?，上报总经理审核确认。

5、即时培训

对于上海群众新的管理流程、产品知识、技术信息、员工

的月度内部培训需求申请表，进行培训需求分析，根据?

培训需求分析表?进行课程设置，内训师在培训前须填写?内

部培训申请表?。?培训课件审核表?，经部门人事主管审核，

上报行政部，按照内部培训评估标准执行，经审批前方可实

施培训。

6、转训培训

员工经外部培训后，人事培训主管、内训师须在其培训完

成后5日内，组织参训员工向其他相关员工转达培训内容，

内训师在培训前须填写?内部培训申请表?，内训师在培训前

须填写?内部培训申请表?。?培训课件审核表?，经部门人事

主管审核，上报行政部，按照内部培训评估标准执行，经审

批前方可实施培训。

四、培训费用标准

1、外部培训：以上海群众培训?培训通知函?为准，执行?

上海群众人力资源管理方法?，每人每门课以培训通知为准。

更多 在线阅览 请访问 https://www.wtabcd.cn/zhishi/list/91_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](http://www.wtabcd.cn/fanwen/)开发