

淘宝排版 淘宝客服工作总结(实用8篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

淘宝排版 淘宝客服工作总结篇一

做淘宝客服销售工作，首先要了解顾客的需求，知道他们在想些什么。

在网上购物的客户多多少少都会有点想占小便宜的思想，当然我也会。顾客来买你东西的时候一般有这三种情况。首先买家在价格上跟你开始压价，问你这款东东价格可不可以低点，给我点折扣，顾客都想买到质量好价格便宜的宝贝。商家一般都不会把定好的价格降下去，除非遇到节日做活动，因为有些商家的利润真的很低，淘宝客服说了一两遍之后顾客也不在价格上做挣扎，这时他们会想其他方面的优惠。也就是，既然不可以还价，那给我免邮怎么样，其实，这也在还价。邮费的问题每家都不一样，快递公司给的价格也不一样，商家产品的性质也不近相同，所以要商家免邮比还价还要亏本哦。还有呢就想要卖家送个小礼物了，既然不能还价也不可以免邮，送个小礼物总得可以了吧，就当是留个纪念啊！这一般卖家都会做的，因为成本也不是很高的，送小礼物顾客心里也高兴。人总是想占点小便宜给自己心里安慰。网上买东西不像现实那样，看得见摸得着，总得让人留个心眼，顾客想要的也是可以理解的，把自己当做一个买家换位思考一下就会知道顾客提出的要求你也会提出。我们做的还是服务行业，一定要有耐心和热心，顾客的满意才是我们最大的追求，顾客关心的问题，就是我们将要努力做好的工作内容，这样才能使销售做的更好。

做好淘宝客服工作，重中之重是了解自己所要销售的商品的性质，这样买家在打算购买商品的时候，你才能很顺利的完成销售工作，如果你不了解商品，那么买家在询问商品的时候，你就会出现回复停滞，回复信息速度的变化，很容易影响买家的购买欲。还有就是就一定要如实的回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸自家的商品，因为一旦顾客收货发现商品与介绍不符，就会产生失落感，很有可能给你个中评或是差评，那就得不偿失了。如果买家怀疑商品品质好坏的时候，可以建议买家参见评价信息，因为这是比较客观的，大家说好才是真的好，更是你推销的最好方法之一啊。

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。因为您面对的是上帝。把握好老客户，建立一种客户的群体，这样会事半功倍。对于经常来的顾客可以标上记号，下次来的时候可以给他优惠或者免邮之类的，因为这样可以带动产生新的顾客。一般顾客觉得东西好都会介绍给自己的朋友或者同事，或者比如买衣服，同事觉得这衣服好看，问在哪买的，这时新的订单不就来了吗。所以在聊旺旺的时候要用心，真诚的为顾客服务，让他们真正感觉到上帝的待遇。做好网店销售要掌握技巧，不是随随便便简简单单就可以做成的，要多学习善于总结，这样才能让工作更加顺利流畅。

工作总结来说，淘宝客服的主要职责就是专门负责招呼买家，回答买家的咨询，向买家介绍商品，为买家提供良好的售后服务。

认真回想这一年，我到底做了什么，而又得到了什么呢，今天我要怎么去做，才能在回忆往事的时候，不会因为虚度年华而悔恨；也不会因为碌碌无为而羞愧，基于以上问题，我根据去年的计划做了总结，对现在要做的事情进行了梳理，并根据实际详细的修改了以后的计划以及方向。

我记得去年我写的工作总结中，提到了今年的计划，一是熟悉产品；二是做好售后维护；三是研究好客户心理；可是今年我

做了什么呢，对于熟悉产品，目前为止，虽然有很多细节方面不是很清楚，但是以现在的了解对于客户的咨询足够了，当然，有些新的知识需要不断地去学习；对于客户售后维护的，服务方面也做到了80%；而最后一项我确实做得不好，在销售过程中，没有把握住客户的真正需求，另外，我发现我太善良，不够果断，有些事情我知道，可是我没有去做，客户想要的是什麼，所存在的不确定信息，我也没有及时的去说服，导致有些机会就此错过了，做为一名销售人员，对此，不得不去反思，不得不去学习。

我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题维修或是入库等方面从而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有问题，直接拿去维修，及时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直接退回仓管，后面就可以很快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

□

这次规定的是80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做，初步的想法是在打电话前查询客户是不是在线，如果在线，则通过旺旺去回访，如果客户不在线，才去电话回访，这样一来，有两个好处，一是如有问题，旺旺有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情，第二，节省电话费，而且，还有一个重要的. 问题，就是给客户打电话的时候，一般是9点到11：30，下午14：00到17；00为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。但是还是先努力下，总结之后再提出改变方案。

□

如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽说售后不

参与售前的工作，但是如果说转到售前，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

关于售后问题及时发现，及时总结。另外，说出我看到的问题以及感受，做客服，虽然说做好本职工作很重要，但是关于网店相关同事所做的工作却总是那么的神秘，打个比方，如果店铺有活动，做为曾经客服的我和客户一样对活动感到非常的惊喜，而店铺上为什么有这个活动，目的是什么，想达到什么样的目标，期望客服达到什么样的业绩，通过这一次活动对各岗位有什么好处，或者说能学到什么，不要总是到活动结束了就拿业绩来说明或是解释一切问题。b店提到锁的推广，预计什么时候盈利，打算怎么推广的呢，或者客服需要了解的产品外，还会不会有其它的呢，比如说时下家装的流行风格，一款锁，上了那么长时间，可是买的人数是多少，这款锁为什么客户问的少呢，而c店也是如此，我们每天做事，虽然说提成很关注，但是我们也会有自己的想法，想知道自己做这份工作是不是真的适合，或者说这份工作值不值得我为之奋斗，店铺远期的打算我知道，但是短期内想达到什么样的效果或是都在做什么样的准备工作，却总是那么的神秘。我不想当一个没有想法却总是服从指令的执行者，我做事，我想的是为什么我要去做，怎么去做，有没有达到目标，仅此而已。

售后工作虽然也是锻炼，但是做一个月就够了，改善做售前时发现的问题以及总结做售后的突发事情处理，搭建好人际关系，学习沟通技巧以及调整好心态。

更新在学校所学的知识，尤其是asp代码以及数据库，学习制作完成后，可以把店铺上相关的产品销售或是日常总结可以通过数据库来保存，也可以能过制作网页填加以及储存我想要的信息，这样更加直观，提高效率以及提升工作的乐趣，这方面，在三个月份完成初稿，后期根据实际情况改善。

。这方面虽然与我的本职不搭边，但是我会确保在不影响工

作的情况下去学习，而明年我想对这方面做一个全面的了解以及操作，从而总结适合实际情况的方法。

以上就是我计划中的想法，虽然有些想法有些目标会与我现在所在职位或是工作不符，但是我知道我想做的是什​​么，该怎么去达成，从我选择电子商务这一行业时，我就想好了该怎么去做，并做好了计划，中间有过挫折，让我很失望，从而延误了我预定的完成时间，即使到了今天，我也不想说我的目标是什么，因为我没有做到，理想就像是口袋里的钱，拍得越是响亮越是那不值钱的硬币。以上是我20xx年的工作总结，仅是个人想法，觉得不好可以丢弃，但我的理想还是会一步一个脚印的去实现，或许最后我一无所成，但至少知道我努力的做了什么。

淘宝排版 淘宝客服工作总结篇二

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过程中，也许客户并没有想到的种种情况，在使用过程中碰到了，抑或直接在接受公司服务的时候遇到的，他可以对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备，认真的策划。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回

访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以我们可以通过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标可以向着“零抱怨无投诉”进行。

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的上线贡献了自己的微薄之力。

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对

顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。一是工作欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。

由于去年的.业绩不是很好，我找了一些原因，很大问题是我工作不到位，为改善此情况，遂结合实际，制定出xxxx年的目标。

1、销售工作目标要有好业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技能相结合运用。

2、心理定位要好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力。

3、要非常熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。

4、勤快、细心，养成做笔记的习惯。

5、对网店的经营管理各个环节要清楚（宝贝编辑，下架，图片美化，，物流等）。

6、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，可以送上祝福。

7、在拥有老客户的同时还要不断的通过各种渠道开发新客户。

1、要做事先做人，踏实做人踏实做事，对工作负责，每天进步一点点。

- 2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。
- 3、执行力，增强按质按量地完成工作任务的能力。
- 4、养成勤于学习、善于思考的良好习惯。
- 5、自信也是非常重要的，拥有乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

目标调整的原则：坚持大的方向不变，适当改变小的方向。

最后，计划固然好，但更重要的，在于其具体实践并取得成效。任何目标，只说不做到到头来都会是一场空。然而，现实是未知多变的，写出的目标计划随时都可能遭遇问题，要求有清醒的头脑。其实，每个人心中都有一座山峰，着理想、信念、追求、抱负；每个人心中都有一片森林，承载着收获、芬芳、失意、磨砺。一个人，若要获得成功，必须拿出勇气，付出努力、拼搏、奋斗。成功，不相信眼泪；成功，不相信颓废；成功不相信幻影，未来，要靠自己去打拼！

扩展资料：淘宝工作总结

来这家电商公司，也有一段时间了，工作很忙，但也很充实，我在快速地汲取电商运营经验，同时也贡献自己的力量。既要埋头苦干，更要抬头看路。于是乎，今晚来做个小结，审视自己的目标，修正自己的行为。

这家公司，是我从事的led灯具灯饰的一家电商公司，主要依靠淘宝商城和京东。我之前也对淘宝有所研究，但纸上觉来终觉浅，很多东西虽然知道，但是理解不深，这次是真正的实践了，对各个方面又进行了全面的梳理和巩固。

刚来时，我先做了几天客服，因为客服是电商公司所有努力的最终实现点，美工、运营、推广、生产等各部门都努力付

出了，到了客服这一关，是将劳动转化成价值的环节，因此了解客服，对于快速了解电商公司是最便捷的方式。

幸亏有基础，懂得淘宝，做led灯具产品也有三年了，各种参数都十分清楚，只是缺少实际运用。当自己亲自干客服了，才发现客户关注的主要问题，自己以前的工作，很多做的还不够，离用户远了。有基础，加上勤问勤请教，在老员工的帮助下，重点了解网店的促销政策、物流邮费等方面，客服过程还是比较顺利的，成交了一些单子，挺受鼓励的。

之后，我就负责了公司组织架构的重新设计以及工程流程的重新设计，这让我更快速的认识了电商公司的运营。再之后，负责客户评价的回复，这也是近距离接触客户的方法，看到客户的评价，我会顺便看下客户的订单情况，然后针对性地做出一些回复，不管客户看不看吧，岂码我是做到了。

在做客户评价回复的同时，我还要做文案策划，主要就是做产品详情页的文案策划、活动页的文案策划、首页的文案等，刚开始肯定是需要上手过程的，当时的工作就是看行业内做的好的网店，看他们的做法，做到知己知彼嘛。文案策划的工作，也是非常重要的，文案如果写的好，可以充分挖掘到产品的卖点，可以描绘出优美的商品情景，让访问者更长时间地逗留，更有可能性地下单购买。这个工作，难度挺高的。因为led灯具灯饰的产品种类很多，像吸顶灯、台灯、吊灯、面板灯、镜前灯、落地灯、灯管、球泡、筒灯、射灯等等，按场所分，有客厅灯、卧室灯、书房灯、厨卫灯、过道灯、阳台灯、儿童灯等，风格也多种多样，像现代简约、欧式简约、欧式古典、混搭、中式、美式等等，最为特殊的是水晶灯，水晶本身只是一种灯饰的材料，可是水晶的光效太靓丽了，于是水晶灯独树一帜，有水晶吸顶灯、水晶吊灯、水晶台灯等，应用场合也很多，风格除了欧式简约、欧式古典外，还有尊贵、奢华。这么多的种类，又要充分表现各自的特点、卖点，所以，我需要学习很多很多呀。一口气也学不了那么快，一步步地做了。

现在，我还要学习直通车的使用，已经切入到了淘宝运营的领域。直通车，是淘宝店面使用最广泛的付费推广方式，流量比较精准，转化率也比较高，如果用的好，可以创造很好的价值，但是如果用不好，那就是在烧钱。这里面的门道还是挺多的，我一定得专心地学习，钻研透它。现在我们的店面直通车推广费用占到店面营业额的10%左右，如果能够减少1%的投入，而营业额不变，那就等于多了1%的净利润啊。而且直通车和产品的标题、关键字、页面优化等元素，关系密切，如果直通车研究的好，那对店面的其它方面也有很大的帮助作用。没的说了，直通车一定要学会、学通、学精、学透！！

淘宝其实并没有想象中的那么简单。当你店铺一天只有几单的时候，一个人就可以搞定，这时候淘宝是简单的；但是当你的店铺一天几百单几千单时，问题就多了，退货、换货、退款、维修等等问题，也会多了，这时候，一个人能做得来吗？当你产品只有几种时，可以无所谓，但是当你的店铺几百个产品时呢，要对各个产品进行数据分析，这个产品销量怎么样，销售不好，是产品不行还是产品详情没做好等等等等，一大堆的问题。现在的淘宝，已经不是以前只要开个店就能赚钱的淘宝了，现在都是正规军在作战，给游击队的空间越来越小。想做好淘宝，就得熟悉淘宝的规则，做好准备，不打无准备之仗，才有可能成功。

所以说，我要学习的东西还很多很多，不过着急也没有用，一个一个地学精、学透，顺藤摸瓜，一个环节一个环节地克服，最终全面掌握，完成《灯具灯饰电子商务》。

淘宝排版 淘宝客服工作总结篇三

本站后面为你推荐更多淘宝周工作总结！

话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与

客户沟通时，要把握言语的分寸，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。

如果不小心踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。

因此，在和顾客沟通的时候，必须注意以下几点。

首先，不要与客户争辩。

销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。

但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。

与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的反感。

即使我们在线下很不生气，但是我们也不可以把情绪带到线上。

线上的我们应该耐心倾听客户的意见，让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他的要求。

其次，不要用淡漠的语气和顾客沟通。

在跟客户交谈的时候即使面对的是电脑我们也要保持微笑，因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。

微笑是一种自信的表现，也是建立良好氛围的基础，客户遇见微笑的我们，即使不需要我们的产品，也可能成为我们的朋友，下一次有需要就很容易想起我们的店铺，从而成为下一次交易的铺垫。

第三，不要直接质问客户。

与客户沟通时，要理解并尊重客户的观点，不可采取质问的方式与客户谈话。

比如：您为什么不买我们的产品？您为什么不信任我们？您凭什么认为我们的产品不是正品？诸如此类等等，用质问或者审讯的口气与客户谈话，是不懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害客户的感情和自尊心的。

最后，推销要有互动性，避免单方面推销。

什么样的销售才是最成功的？我认为实现双赢的销售才是最成功的。

实现双赢，就是客户购买了我们的产品我们解决了他实际的问题，而我们也获得了利润。

因此，我们销售时首先应该倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮助他解决实际的问题。

如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易。

在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。

金牌客服不是一天炼成的，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

淘宝排版 淘宝客服工作总结篇四

1、完成xx交易系统的上线。

为了顺应期货市场的发展，在技术部经理的带领下，把公司xx交易系统切换成xx□

2、机房改造。

按照监管要求，服务器、网络设备等硬件设施三年淘汰，技术部机房已运行四年，服务器、网络设备等硬件设施，故障频发，为了消除安全隐患，将原有服务器、网络设备、网线等硬件设备进行更换。

3、完成了软件供应商、交易所、监管部门等组织的多次升级、测试、演练工作。

参加各家交易所新品种上市，交易所系统升级、接口升级，交易所灾备中心、异地中心切换测试、全行业应急演练等。

4、按照监管部门要求完成交易系统自查、上报工作。

完成了期货业信息技术资源调查表、软件正版化调查、fiss系统年度报表、互联网电子邮件系统调查、期货业信息安全检查以及十九大期间关于做好信息安全服务保障工作等多项监管检查资料填报工作。

5、完成总部搬迁工作。

20xx年x月公司领导决定将公司总部迁移至金融中心，此期间在技术部办公区临时搭建了结算、风控系统；完成了互联网、专线、电话的顺利迁移、办公机房搬迁等一系列相关工作，保证了业务的连续性。

1、自己对最新技术的学习不足。

2、自己对oracle数据库了解不够。

3、自己工作缺乏主动性，做事时考虑的不周全。

4、自己网络、安全方面知识不足。

5、交易系统备机数量不足，存在安全隐患。

在保质保量完成日常运维及领导临时安排的工作外，努力完成以下工作：

1、张江机房机柜是我们的宝贵财富，争取机柜空间合理利用。

2、每季度做一次技术部应急演练，提高应急水平。

3、努力学习网络、安全□oracle数据库知识，多了解前沿新技术。

淘宝排版 淘宝客服工作总结篇五

我记得去年我写的工作总结中，提到了今年的计划，一是熟悉产品；二是做好售后维护；三是研究好客户心理；可是今年我做了什么呢，对于熟悉产品，目前为止，虽然有很多细节方面不是很清楚，但是以现在的了解对于客户的咨询足够了，当然，有些新的知识需要不断地去学习；对于客户售后维护的，服务方面也做到了80%；而最后一项我确实做得不好，在销售过程中，没有把握住客户的真正需求，另外，我发现我太善良，不够果断，有些事情我知道，可是我没有去做，客户想要的是什么呢，所存在的不确定信息，我也没有及时的去说服，导致有些机会就此错过了，作为一名销售人员，对此，不得不去反思，不得不去学习。

一，关于退换货，流程太复杂，时间太慢，我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题维修或是入库等方面而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有问题，直接拿去维修，及时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直接退回仓管，后面就可以很快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

二，关于售后电话，这次规定的是80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做，初步的想法是在打电话前查询客户是不是在线，如果在线，则通过旺旺去回访，如果客户不在线，才去电话回访，这样一来，有两个好处，一是如有问题，旺旺有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情，第二，节省电话费，而且，还有一个重要的问题，就是给客户打电话的时候，一般是9点到11:30，下午14:00到17:00为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。但是还是先努力下，总结之后再提出改变方案。

三，物流跟踪，如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽说售后不参与售前的工作，但是如果说转到售前，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

关于售后问题及时发现，及时总结。另外，说出我看到的问题以及感受，做客服，虽然说做好本职工作很重要，但是关于网店相关同事所做的工作却总是那么的神秘，打个比方，如果店铺有活动，做为曾经客服的我和客户一样对活动感到非常的惊喜，而店铺上为什么有这个活动，目的是什么，想达到什么样的目标，期望客服达到什么样的业绩，通过这一次活动对各岗位有什么好处，或者说能学到什么，不要总是到活动结束了就拿业绩来说明或是解释一切问题。b店提到锁的推广，预计什么时候盈利，打算怎么推广的呢，或者客服需要了解的产品外，还会不会有其它的呢，比如说时下家装的流行风格，一款锁，上了那么长时间，可是买的人数是多少，这款锁为什么客户问的少呢，而c店也是如此，我们每天做事，虽然说提成很关注，但是我们也会有自己的想法，想知道自己做这份工作是不是真的适合，或者说这份工作值不值得我为之奋斗，店铺远期的打算我知道，但是短期内想达到什么样的效果或是都在做什么样的准备工作，却总是那么的神秘。我不想当一个没有想法却总是服从指令的执行者，

我做事，我想的是为什么我要去做，怎么去做，有没有达到目标，仅此而已。

对于明年的工作我想做好以下几点：

一、转做售前，做好售前。售后工作虽然也是锻炼，但是做一个月就够了，改善做售前时发现的问题以及总结做售后的突发事情处理，搭建好人际关系，学习沟通技巧以及调整好心态。

二、温故故而知新，更新在学校所学的知识，尤其是asp代码以及数据库，学习制作完成后，可以把店铺上相关的产品销售或是日常总结可以通过数据库来保存，也可以能过制作网页填加以及储存我想要的信息，这样更加直观，提高效率以及提升工作的乐趣，这方面，在三个月份完成初稿，后期根据实际情况改善。

三、学习店铺的推广以及运营，这方面虽然与我的本职不搭边，但是我会确保在不影响工作的情况下去学习，而明年我想对这方面做一个全面的了解以及操作，从而总结适合实际情况的方法。

以上就是我计划中的想法，虽然有些想法有些目标会与我现在所在职位或是工作不符，但是我知道我想做的是，该怎么去达成，从我选择电子商务这一行业时，我就想好了该怎么去做，并做好了计划，中间有过挫折，让我很失望，从而延误了我预定的完成时间，即使到了今天，我也不想说我的目标是什么，因为我没有做到，理想就像是口袋里的钱，拍得越是响亮越是那不值钱的硬币。以上是我20xx年的工作总结，仅是个人想法，觉得不好可以丢弃，但我的理想还是会一步一个脚印的去实现，或许最后我一无所成，但至少知道我努力的做了什么。

淘宝排版 淘宝客服工作总结篇六

我记得去年我写的工作总结中，提到了今年的计划，一是熟悉产品；二是做好售后维护；三是研究好客户心理；可是今年我做了什么呢，对于熟悉产品，目前为止，虽然有很多细节方面不是很清楚，但是以现在的了解对于客户的咨询足够了，当然，有些新的知识需要不断地去学习；对于客户售后维护的，服务方面也做到了80%；而最后一项我确实做得不好，在销售过程中，没有把握住客户的真正需求，另外，我发现我太善良，不够果断，有些事情我知道，可是我没有去做，客户想要的是什么呢，所存在的不确定信息，我也没有及时的去说服，导致有些机会就此错过了，做为一名销售人员，对此，不得不去反思，不得不去学习。

一，关于退换货，流程太复杂，时间太慢，我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题维修或是入库等方面而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有问题，直接拿去维修，及时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直接退回仓管，后面就可以很快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

二，关于售后电话，这次规定的是80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做，初步的想法是在打电话前查询客户是不是在线，如果在线，则通过旺旺去回访，如果客户不在线，才去电话回访，这样一来，有两个好处，一是如有问题，旺旺有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情，第二，节省电话费，而且，还有一个重要的问题，就是给客户打电话的时候，一般是9点到11:30，下午14:00到17:00为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。但是还是先努力下，总结之后再提出改变方案。

三，物流跟踪，如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽说售后不参与售前的工作，但是如果说转到售前，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

关于售后问题及时发现，及时总结。另外，说出我看到的问题以及感受，做客服，虽然说做好本职工作很重要，但是关于网店相关同事所做的工作却总是那么的神秘，打个比方，如果店铺有活动，做为曾经客服的我和客户一样对活动感到非常的惊喜，而店铺上为什么有这个活动，目的是什么，想达到什么样的目标，期望客服达到什么样的业绩，通过这一次活动对各岗位有什么好处，或者说能学到什么，不要总是到活动结束后就拿业绩来说明或是解释一切问题。b店提到锁的推广，预计什么时候盈利，打算怎么推广的呢，或者客服需要了解的产品外，还会不会有其它的呢，比如说时下家装的流行风格，一款锁，上了那么长时间，可是买的人数是多少，这款锁为什么客户问的少呢，而c店也是如此，我们每天做事，虽然说提成很关注，但是我们也会有自己的想法，想知道自己做这份工作是不是真的适合，或者说这份工作值不值得我为之奋斗，店铺远期的打算我知道，但是短期内想达到什么样的效果或是都在做什么样的准备工作，却总是那么的神秘。我不想当一个没有想法却总是服从指令的执行者，我做事，我想的是为什么我要去做，怎么去做，有没有达到目标，仅此而已。

对于明年的工作我想做好以下几点：

一、转做售前，做好售前。售后工作虽然也是锻炼，但是做一个月就够了，改善做售前时发现的问题以及总结做售后的突发事情处理，搭建好人际关系，学习沟通技巧以及调整好心态。

二、温故故而知新，更新在学校所学的知识，尤其是asp代码以及数据库，学习制作完成后，可以把店铺上相关的产品销

售或是日常总结可以通过数据库来保存，也可以能过制作网页填加以及储存我想要的信息，这样更加直观，提高效率以及提升工作的乐趣，这方面，在三个月份完成初稿，后期根据实际情况改善。

三、学习店铺的推广以及运营，这方面虽然与我的本职不搭边，但是我会确保在不影响工作的情况下去学习，而明年我想对这方面做一个全面的了解以及操作，从而总结适合实际情况的方法。

以上就是我计划中的想法，虽然有些想法有些目标会与我现在所在职位或是工作不符，但是我知道我想做的是，该怎么去达成，从我选择电子商务这一行业时，我就想好了该怎么去做，并做好了计划，中间有过挫折，让我很失望，从而延误了我预定的完成时间，即使到了今天，我也不想说我的目标是什么，因为我没有做到，理想就像是口袋里的钱，拍得越是响亮越是那不值钱的硬币。以上是我20xx年的工作总结，仅是个人想法，觉得不好可以丢弃，但我的理想还是会一步一个脚印的去实现，或许最后我一无所成，但至少知道我努力的做了什么。

淘宝排版 淘宝客服工作总结篇七

1、通过旺铺的功能，把店铺装修的专业，整体的vi统一规范，产品图片全部采用厂家提供的图片介绍；2、接下来把我们的公司照片、企业荣誉、许卫证、国外一些权威认证另到商品描述中，使商品页面尽显饱满，充实；3、开通直通车，买一部份关键字，当然，常规的推广办法都是按着淘宝大学里的推广方法做的。

我们的客户服务体系与物流较欠缺，根据退款率和评价数据分析，基本都是由于物流途中损坏造成的原因比较多，物流损失也是比较头疼的问题，包装方便需要改进。希望包装的是全部使用网购包装在加厚点 作为一个网店，在线客服绝对

是一个店铺的窗口单位，代表着一家网店的形象和素质！网店生意的好与坏，客服水平占据着极大的关键因素。根据一些简单的数据分析淘宝店的有待改进的是提高客单价、强化团队的推广相关知识和技能，主推爆款商品，增加关联性，主要是针对商品的发货时质量检查，避免不必要的损失，包装加强。

1. 针对提高客单价，可以通过设置包邮标准的提高，或者商品详情页面的关联推荐和搭配建议，根据节日设计对应的店铺促销活动等方式。提高产品定位，开展套餐销售等，比如满多少送优惠，捆绑销售优惠，来稳定提高客单价，需要扩充产品来提高客单价。

2. 针对提高转化率，之前一个月做了商品详情页面的初稿，通过数据的变化可以看到明显的效果，之后可以通过进一步的优化后，进一步稳定和提高转化率。最重要的工作是有针对性地优化商品内页页面，开展促销活动，提升客户服务的水平来提高整体的转化率。

3. 针对提高访客数，应加大直通车和钻展的流量导入，在销量较高的商品中，有选择性的进行淘宝后台活动报名，免费流量和付费流量双管齐下，导入高质量的目标客户群流量。适当加大推广力度，保持合理的流量比例。比如：加强直通车和钻石展位中的一种，短期提高销量。

淘宝排版 淘宝客服工作总结篇八

20xx淘宝客服个人年终工作总结目前，做淘宝的人越来越多了，成功者屡见不鲜，有谁知道他们身后还隐藏着一个成功的团队呢，还有谁会去考虑到淘宝客服对这个团队的作用呢？很少。

一个好的淘宝客服往往能留住很多客户，促成很多交易，给公司带来利润，是公司财富的最直接的创造者。偶然的机

我干了淘宝客服这个工作. 不知不觉已快半年了, 感觉时间挺快的, 一坐一天, 一个星期, 一个月就坐没了. 有时感觉挺好的, 不用干什么, 但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不少的, 碰到的人也是十分有趣的, 因为买家来自五湖四海的。上班的第一天, 旺旺挂着, 可是没有人与我交谈, 反复的翻阅资料, 熟悉产品, 可是好像没有办法记忆深刻, 碰到问题的时候还是无从下手记得刚来的时候, 第一次接触淘宝, 觉得它是那么的陌生, 但是我相信对于卖衣服肯定不陌生, 可是它和想象中的就是那么的有差别, 第一次让我们看网页上的衣服, 我都快蒙了, 衣服满目琳琅的在电脑上滚动, 眼睛看花了。

第一天上班时候, 老大让我们熟悉熟悉衣服, 熟悉了一些简单的衣服后, 让我们看看怎样和客人沟通, 沟通很重要, 看着他们用着熟练的手法和语气, 我不得不呆了, 他们和每个客人聊天时都用了亲这个词, 很细心的和我们解释了亲这个词的含义, 我们也很虚心的学习了, 记下了, 我们才刚刚开始接触客服这个行业, 很多都不懂, 回答点简单的问题都是他们先教我们如何如何回答, 时间长了我们也有自己的见解了, 先开始的几天他们都会教我们怎样应付不同的客人, 刚开始做客服和客人沟通时每句都用上了亲, 您好, 这个词, 店长说并不一定每句都要用的上, 看你在什么适当的时机用就可以了。

听了店长的建议, 发现这样好很多诶, 渐渐时间长了, 我们自己也能和客人沟通了, 如果不懂的问题就在旺旺上询问店长或者其他同事。在做客服期间, 我常常会遇到顾客说这个东东能不能优惠, 可不可以包邮等等之类的问题, 本身我自己也会从网上购物, 买东西想买实惠, 这个我可以理解, 因此能够理解客户的心情, 但是我现在的立场不同了, 不再是一个购物者而是一个销售者, 当然是能在不优惠的情况下成交, 想在不优惠的情况下成交, 对于这类问题当然不会同意, 一旦退让, 顾客会认为还有更大余地可以还价, 所以, 针对此类问题, 我觉得态度要和善, 委婉的告知对方不能够优惠

的。

要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，敬请谅解，对于在发货中存在的问题，给顾客带来麻烦的，那就只有赔礼道歉，承认错误，在的客户面前装可怜，一般人都是会心软的，我也是亲身经历的，不过客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。

后来我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服从来都不知道面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，现在终于知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适的尺寸给客人推荐衣服。

刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。

起初做客服的时候和客人沟通的时候会犯一些错误，比如：有时候在迷迷糊糊就答应给客人包邮了，有时候稀里糊涂的就答应给客人减去多少多少钱。经常有新手会犯的错误，经过店长的指导，这些错误一点点的改变，以致现在都没有出现这类的错误。