

天猫客服岗位职责简历(通用5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

天猫客服岗位职责简历篇一

- 5、整理每日、周、月的销售数据，总结并及时上报；
- 6、调查、了解客户需求、分析总结客户需求并报部门主管；
- 8、执行线上活动，协助部门进行其它的营销任务工作； 9、上司安排的其它事项。

职责四：售前客服岗位职责

4. 及时跟进订单是否成功订购，并给予跟踪；
5. 回复客户问题，尽可能根据实际使用适当的表情，营造和谐融洽的购物气氛；
6. 准确无误回复客户问题，切忌答非所问，不断引导客户购买，快速促成成交；
7. 打字速度不得低于80字/分；

客服主管岗位职责及工作内容

1. 销售管理:带领客服团队做好日常网络营销及客户服务工作,并带领团队完成目标；
6. 汇总并整理日益增加的客户需求和问题, 定期制作客户服务报告, 协助其他部门和管理层处理相关问题, 适当处理服务

的故障和客户的投诉,控制消费者满意度的跟踪及分析。

7. 处理店铺中差评, 处理客户反馈与投诉, 维护店铺形象及信誉度;8. 汇总整理每日客服人员销售报。

职责一: 售后客服主管岗位职责

3、务必以顾客为中心, 让每个顾客的购买都轻松愉快;

8、完成对客服现场管理等工作, 并能对工作中出现的问题提出优化改进方案;

9、对客服团队人员进行培训、引导及管理, 并制定合理的客服流程及管理制度;

10、对客服人员的工作进度及心态进行跟踪、反馈、管理。

职责二: 售后客服主管岗位职责

1: 精通淘宝网规则, 熟练运用淘宝交易规则。把握店铺政策。做好售后工作。

2: 负责全权管理售后部, 负责售后部的团队建设、培训。制定管理制度及培训计划。

3、建立、完善、规范售后部的工作流程以及绩效考核方案。

4: 了解部门员工思想动态。解决员工在工作方面遇到的问题。对员工人性关怀。

5、合理安排售后部员工工作, 负责售后部所属旺旺分配, 负责售后部人员排班、考勤。确保售后部各岗位工作有序、及时、衔接。6、传递、执行公司政策, 传达各种店铺活动信息。确保部门所有岗位能及时了解和响应。

7、处理突发情况，制定预警机制和处理流程。及时向上级汇报！8、对退货率及客户满意度负责。负责制定客户回访制度。规范回访流程。

9、做好跨部门协调工作，与仓储部做好沟通。及时处理客户退换货。做好汇款下单确认工作。制定退换货流程和汇款下单操作流程。10. 做好老顾客维护，关注店铺收藏量指标，完成每月店铺收藏人数增长计划！

职责三：售后客服主管岗位职责

1、进行有效的客户管理和沟通，了解并分析客户需求，并进行方案规划；

4、组织公司产品的售后服务和维修管理；

7、主持售后部门的每月售后业务发展规划及分析。

职责四：售后客服主管岗位职责

一、在维修厂厂长和主管经理的领导下，负责售后客服部的全面管理工作。

二、负责前台接待员（机电顾问、车身顾问、保险顾问等）、客服顾问等的分工与协作管理工作，做到责任清楚、职责明确；多方位、多渠道培养和鼓励一专多能人才，确保客服队伍人员精干，工作高效。

环境，检查员工的客服工作流程，做好顾客投诉和接待工作，确保服务质量。

四、以身作则，树立良好的服务意识，积极倡导顾客至上的经营理念，杜绝员工与顾客争执现象。

五、负责本单位各项赠品发放工作，负责组织与客户间的各

种交流、联谊活动，督促指导本部门员工熟悉操作各项活动的标准化作业程序。

六、负责对本部门人员进行各项车辆维修业务受理、客户接待和回访服务、客服投诉处理等

工作流程和操作技巧的培训工作的。

七、负责处理由客户服务代表提交的投诉疑难案例，并及时向维修厂厂长或主管经理通报处理结果，分析客服部的各类问题，及时反馈给相关部门并提出有效的意见及建议。

八、负责客服部服务代表的业务管理与指导，实时监控客户服务代表的服务品质，并根据维修站工作情况对客服人员作必要的提醒与调整。

九、督促落实前台早、晚值班制度，及时统计服务代表工作量及加班情况。

十、定期制作各类服务报表、报告，并对客服部工作提出改进建议，及时为维修站和公司主管经理提供信息，做好顾客与公司沟通的桥梁。

十一、加强与维修车间、配件部、装饰美容部等的沟通协调，营造维修站良好和谐的工作氛围。 十二、当领导安排临时任务和紧急任务时，应积极执行！

天猫客服岗位职责简历篇二

职责：

1. 负责客服部门人员招聘，对新客服进行培训，考核和甄选
3. 负责客服业绩考核，奖惩制度的制定和落实公司的考核指

标

4. 管理客服团队建设，提升客服整体水平，全面提升客户购物体验
5. 参与协调店铺各岗位，共同完成店铺业绩，维护店铺数据和dsr评分
6. 带领团队积极配合完成公司分配的工作
7. 以提升客户体验为目标，建立并推行服务体系，包括制度、流程及各项标准，并持续优化和改进。

岗位要求：

- 1、专科以上学历(优秀的可放宽至中专学历)；
- 3、有较强的分析问题的能力良好的服务意识；
- 4、良好的协调沟通能力、人际交往能力和语言表达能力；
- 5、较强的责任心和执行力，富有工作热情和团队意识；
- 6、熟练操作 word/excel 等办公软件；

天猫客服岗位职责简历篇三

1. 对售前小组整体业绩指标负责，保证销售目标的达成；
2. 建立完善的培训体系、绩效考核与激励方案；
4. 制定团队管理制度、工作流程以及专业术语，合理管理小组人员班次。

售后主管

- 1、负责售后的一切主要工作，做好售后退换货、使用方法指导、快递异常、投诉、维权纠纷、评价解释、中差评处理等。
- 2、制定团队管理制度、工作流程，提升客户的服务满意度和好评率。
- 3、建立售后小组的培训体系、绩效考核与激励方案。
- 4、对售后成员日常数据进行统计分析，按时提交上级领导。

天猫客服岗位职责简历篇四

职责：

- 1、跟踪物流，处理异常物流订单及对变动订单的及时跟进处理；
- 3、定期整理客户退换货原因，做分析统计，并将问题反馈给客服主管；
- 5、整理和分析在客户关系处理中的问题和改善方法，提出有效意见反馈给客服主管。

职位要求：

- 1、中专及以上学历，男女不限；
- 2、熟悉电脑操作，电脑打字相对较快；
- 3、性格开朗，沟通能力强，具有良好的服务意识，工作积极主动，具备突发事件的处理能力。

白班8小时工作制，晚班一周轮班一次在家值班。

天猫客服岗位职责简历篇五

2. 合理配置淘宝业务平台上的店铺、班次以及工作资源和时间.
3. 负责部门的日常管理工作及部门员工的管理、指导、培训及评估.
4. 建立完善的客服人员的专业化培训体系、绩效考核与激励管理方法.
5. 针对客户对产品的反馈，主要竞争对手的市场变化，提出建设性方案或合理化建议.
6. 熟知道天猫商城的注意事项，培训新员工，定期指导老员工.
7. 直接与运营助理、推广沟通活动内容传达给属下。