最新电商客服年终工作述职报告(优秀6篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

电商客服年终工作述职报告篇一

时间象奔腾澎湃的急湍，一去无返，毫不流连，而且是不可逆的，回顾这段时间的工作，你有什么成长呢？是时候认真地写一份述职报告了。我们该怎么去写述职报告呢？下面是小编收集整理的最新电商客服年终工作述职报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

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，客户想要的是什么，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。

下个月转做售后，领导说，业绩倒数第一去做售后，说实话，我非常不甘心，但是知之者不如好之者，好之者不如乐之者，无论岗位怎么变换，我都不会让自己不开心，无论是怎么样的变化，对于我来说都是一种锻炼，或者售后是一种很好的转变，之前我做售前时想做的却又没时间去做的事情，做售后，我可以充分的按自己的想法去做，我讨厌一成不变的流程，更不喜欢默守成规的处事方法，而售后我打算先这么去做。

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。

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20__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。

问题的，只会导致顾客不买我们的产品，即使有时候我们会很生气，但是我们也不可以把情绪影响到顾客。每次开会主管都有跟我们提醒过，我都记在心里，所以和顾客交流的时候应该有耐心点，其实有些顾客还是蛮善解人意的，不管是遇到商品有问题还是迟迟不回消息向这些我们只要和顾客道歉和解释目前咨询人数比较多等等原因，就会理解我们的难处。当然这样理解我们也只是小部分的顾客，所以要时刻提醒自己，顾客是上帝，让顾客感受到我们的热情和尊重，尽量满足顾客的要求， 其次不要用冰冷的语气和顾客沟通，在跟顾客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。

就在这里作出一段这几个月以来的总结，总的来说我对自己工作也

以来的关心照顾，来到一个好的公司遇美好的你们，在____我会做一个优秀的售前客服，__加油！

1.新员工的培训已完成。2.值日改为每天轮换，值日表与值班表已做好，大家都比较自觉。3.中差评交由张晓宇负责，解决的比较好，但部分中差评还是未能解决。4.新员工对商品有了基本的了解，发帖、设置秒杀都已熟悉5.迪佳商品价格已修改完毕。6.需要分装的鱼线、饵料、珠珠等已基本完成。7.本月出现请假后夜班无人值班现象，8.备注不及时，运费计算不准备，进货数量不对。9.本月存在迟到现象，以后请尽量避免此类情况出现。10.海峡发帖不及时，已做出相应的处罚。11.4月30号全体出游，五一休假已安排好。12.本月生效中评5个，差评10个13.四月份每人任务2万，目标3万，均已超额完成任务。14.四月份总业绩134755元。

本月计划

1.本月任务每人四万，目标为五万。2.海峡发帖数量增加，标题新颖，有吸引力，增加流量3.员工考核7号进行。4.把中差评放在首要位置。5.带好新员工尽快可以独立操作。5.每周按时召开运营部会议，拿出好的营销方案。6.监督好卫生以及评价等工作。7.提升店铺浏览量，提升5月份业绩。8.5月份安排时间进行盘点，让新员工熟悉产品。9.对于学习计划毫不松懈，每周抽时间学习。

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意见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，但却无法决定客户满意度。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。

三个月来,我以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。现对自己全年的工作总结如下：

一、勤奋学习，与时俱进

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，强化思维能力，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成功上线贡献了自己的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

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。一是工作经验欠缺，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。

淘宝客服5月工作总结

5 月份

1、新员工的培训已完成。

2、值日改为每天轮换，值日表与值班表已做好，大家都比较自觉。

3、中差评交由张晓宇负责，解决的比较好，但部分中差评还是未能解 决。

4、新员工对商品有了基本的了解，发帖、设置秒杀都已熟悉

5、 迪佳商品价格已修改完毕。

6、 需要分装的鱼线、饵料、珠珠等已基本完成。

7、 本月出现请假后夜班无人值班现象

8、备注不及时，运费计算不准备，进货数量不对。

9、本月存在迟到现象，以后请尽量避免此类情况出现。

10、海峡发帖不及时，已做出相应的处罚。

11、4 月 30 号全体出游，五一休假已安排好。

12、本月生效中评 5 个，差评 10 个

13、四月份每人任务 2 万，目标 3 万，均已超额完成任务。

14、四月份总业绩 134755 元。

六月计划

1、本月任务每人四万，目标为五万。

2、海峡发帖数量增加，标题新颖，有吸引力，增加流量

3、员工考核 7 号进行。

4、把中差评放在首要位置。

5、带好新员工尽快可以独立操作。

6、每周按时召开运营部会议，拿出好的营销方案。

7、监督好卫生以及评价等工作。

8、提升店铺浏览量，提升 5 月份业绩。

9、5 月份安排时间进行盘点，让新员工熟悉产品。

10、对于学习计划毫不松懈，每周抽时间学习。

做淘宝客服销售工作，首先要了解顾客的需求，准确定位给客户推介合适的产品以及发送链接，能够非常专业地回复客户每一个问题。以下是我自身的一些工作总结：

一、了解顾客

在网上购物的客户，都希望以最低的价格买到心仪的产品，顾客来买东西的时候，一般有这么三种情况。首先买家在价格上压价，希望给予最大的折扣，客户都想买到质量好而且价格便宜的宝贝。店家一般不会把定好的价格，随便降下去，除非遇到做活动，因为有些商家的利润真的很低。

淘宝客服强调了不能议价，已经是最低价格了呢，这时客户会想得到其它方面的优惠。既然不可以还价，那给免邮或者赠送礼品之类的，其实，这也在变相还价。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，所以要商家免邮也是成本考核的一项。

还有就是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！一般卖家都会赠送客户一些小礼物，因为成本也不是很高，客户拿到礼物也开心。

网上买东西不像现实那样，看得见摸得着，顾客担心的或者

想要的优惠也是可以理解的，把客服自己当做一个买家，换位思考一下，尽量满足客户的需求。客户对我们的服务和产品满意了，培养个回头客也是值得，另外客户也可能会帮着店家去免费推广给他的亲朋好友。

我们做的是服务行业，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，这样才能把销售做的更好，也更能体现客服的价值。

二、了解商品

做好淘宝客服工作，一定要了解自己销售商品的特性以及每个环节，这样买家在购买商品的时候，客服才能很好地做好导购和回复。如果客服不了解商品，那么买家在询问商品的时候，就会出现回复慢或者回复的内容让客户不明白，应答时间的长短，很容易影响到买家的购买欲。

还有就是一定要如实回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸大自家的商品，因为一旦顾客收货发现商品与介绍不否，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。如果买家怀疑商品的品质好坏时候，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，更是推销东东的好方法之一哦。

三、售后服务

售后服务非常重要，要做好客户投诉的处理，妥善处理退换货。是自家店铺的质量、物流等引起的纠纷和投诉，一定要端正态度，承认错误，和客户协商一致，把售后问题处理好。

把握好老客户，建立客户的群体，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，可以给客户更多的优惠之类的，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。

在聊旺旺的时候，客服要真诚、热情地为顾客服务，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，客服自己业务能力提高了，也会为客服以后的转型打定基础。

工作总结：淘宝客服的主要职责就是专门负责答复买家的询问，向买家介绍商品，为买家提供良好的售前、售后服务。

没有捷径，只有努力用心去做，才能做个好客服！

每天上班的内容单调，重复性很强，特别是刚来的后几天，基本上接待的几位顾客都是询问发货问题、退货问题、发错货问题、退款问题等等，都是有点来找麻烦的感觉，其实也不能怪别人找麻烦，确实是我们做得不到位，这也是没有办法的，换位思考一切都迎刃而解了，我们做客服的都设置了很多的快捷回复语，当顾客询问的时候除了要第一时间回复时外，还要了解到他到底是问什么？后期的顾客基本上都是问发货问题，第一时间了解到他的货我们有没有发出，然后就是准备回答他是什么原因我们没有及时发货，并且道歉，我们的工作不到位给顾客造成的失误等，其实有时候根本不是我们的原因，但是道歉也是的。只有你承认了错误后，顾客他就会觉得你的态度让他满意，如果还继续找麻烦就是自己的不对了。

还有发现的一个工作技巧就是转移顾客的注意力，本来他是来质问你为什么还没有发货，他宝宝要急着穿，急着用或者什么原因很生气的时候，我们就可以紧紧抓住他所透露出来的信息，比如恭喜他宝宝生日快乐呀~~ 祝她宝宝健康平安，或者说他宝宝肯定非常非常可爱等所谓的好话的时候，无论

他是爸爸还是妈妈，当有人夸他孩子的时候所流露出来的真情和包容都是肯定的，再加上在夸奖后的一番道歉的语句，他肯定就会放松刚开始来的目的，继而转变为再等等吧之类的，我使这招真的是屡试不败呀！非常奏效，还有就是给顾客道歉时语句中表现出来的真诚也往往是最能打动顾客的，当你感谢他的谅解时送上一个玫瑰花的表情，顾客的心情也会一下子变好，问题也很好解决了。但是这始终是治标不治本的，最终的问题得不到解决我们客服无论怎么道歉怎么拖住顾客宽限时间都是多余的，一次两次还可以，但是多次的话任何一个人都没有耐心了，任何一个环节都不能出错，都连贯起来才会有成功。

在领导和同事的帮助下，我对淘宝的客服职责和内容有了很好的了解和基本的把握，已经开始正式上岗。本文对工作学习经验、工作要点、工作中存在的问题进行阶段性总结，为我今后工作的持续改进做参考和准备。淘宝客服是网店的重要组成部分。其重要性不容忽视。

首先，它是商店和顾客之间的纽带和桥梁。一个合格的客服首先应该认真、负责、诚实、热情地接待每一位客户。二是要有良好的语言沟通能力，让客户接受你的产品，最终达成交易。

再次，作为一个客服，你要对你店里的商品有足够的了解，这样你才能为顾客提供更多的购物建议，更好的回答他们的问题。我已经清楚地意识到我在这里工作的职责和重要性，我正在不断学习如何提高我的工作技能。虽然之前没有相关工作经验，但希望从零开始学习，争取早日成为一名合格的淘宝客服。

下面初步分析一下我的售前导购，售中客服，售后服务。首先是预售导购。售前导购的重要性不仅在于可以为客户解答问题，还在于可以引导客户购买，方便交易，提高客户单价。

在售前沟通中，一般包括问候、询问、推荐、讨价还价、道别等。在问候中，无论旺旺是在线还是其他状态，都需要自动回复。

自动回复可以让我们及时快速的回复，让客户第一时间感受到我们的热情。同时，在自动回复中加入我们的店名，可以加强客户的印象。除了自动回复，你应该在第一时间回复，询问客户需要什么帮助。

在提问和回答问题的时候，记得第一时间关注旺旺，在店里展示哪些包是顾客关注的，打开相应的页面，随时准备回答家长的任何询问。

在讨价还价的过程中，是对一个人的沟通水平和谈判能力的极大考验。怎样做才能巧妙的应对客人？既能守住价格堡垒，又能让客人觉得我们的价格是最低的，不能再降了。这就要求他们在工作中不断学习和提高自己的沟通能力。告别的步骤也是必不可少的，无论成交与否，对每一位客人都要保持统一热情的态度。

电商客服年终工作述职报告篇二

述职报告这种带有艺术性的论说文，慢慢地也会有效果，一定要明确树立一个鲜明的主题，即一个判断句，还要在报告中反复突出。下面是小编收集整理的电商客服年终述职报告（推荐），欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

入职一个月以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

其实说话也需要技巧的，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，必须注意一下几点。

第一、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。

第二、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示，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。

第四、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。

作为一名客服人员，我逐渐觉得客服工作就是在平凡中不断的了解各种挑战，不断的寻求工作的利益和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必须的，但我个人认为，同时要在这两点的基础上尽量把枯燥单调的工作做得活灵活现，学会把工作当成一种享受。首先，坦诚对待用户，视用户为亲人或朋友，真诚为用户带来切实有效的咨询和帮助，是快乐工作的前提条件之一。其次，在咨询用户时，要认真倾听他们的问题，进行详细的分析和引导，防止服务态度问题引起客户不满。

一直以来，公司以微笑服务为己任，以客户满意为宗旨，立足本职，爱岗敬业，扎实做好客户服务。作为证券行业的新人，我还是有一些不足的。一是工作经验不足，实际工作中

存在漏洞。二是工作创新不够；第三，工作有时不耐烦，渴望成功。因此，在下一步，我需要克服和提高，努力做到以下几点：

第一，努力学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为一名客服人员，我深深体会到，学习不仅仅是一项任务，更是一种职责，一种工作的实际需要。未来我会努力提高自己的业务水平，注重理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己微薄的力量。

第二，立足本职，热爱本职岗位，敬业爱岗

1、作为客服人员，我一直认为“简单的事情做好不容易”。工作中事事认真，无论何时遇到复杂琐碎的事情，总是用心、努力去做；同事遇到困难，需要更换时，可以放下休息时间，毫无怨言，坚决服从公司安排，全心全意投入到更换工作中；每当一家公司想要推出一项新业务时，它总是对新业务有一个全面而详细的了解。只有这样，才能更好地回答客户的询问，使公司全面深入地开展新业务。

2、工作中，大家要严格遵循“客户第一，服务至上”的工作理念，对客户的建议给予详细的解答；如果你能解决客户反映的问题，你就要认真稳妥地解决。如果解决不了问题，就要用心向上级如实反映，尽量尽快给客户答复；对于客户提出的问题和是否解决，详细登记，每天咨询，发现问题及时解决，有效防止错误和遗漏。同时虚心和老同事商量也是做好工作的重点。努力学习，借鉴他们的工作经验和技能，不仅有利于自己的工作，也有助于与各部门的协调和沟通。

3、不要迟到，早退，偷懒。能够认真完成领导交给的任务。

第三，微笑服务是客户服务的基本品质之一

当今社会，所有服务行业都在倡导微笑服务。微笑是企业对员工的基本要求，但微笑不仅是一种表达情绪的方式，也是一种工作技能。作为一名客户服务人员，我们应该被要求将技术技能与完美的服务相结合。微笑是一把能融化坚冰的剑。可见，微笑是我们在工作中保护自己的必要手段。微笑是一种情感愉悦的表达。当客户需要我们的帮助时，我们及时给予微笑，并获得期望。微笑服务是一种力量，它不仅能产生良好的经济效益，还能创造无价的社会效益，让企业拥有良好的信誉和对信誉的敬畏。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小注意力距离、实现情感交流的阶梯，也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、礼貌服务的主要方式，是增加服务语言价值和效率的有力添加剂。我们倡导的微笑服务是健康的性格、乐观的情绪、良好的修养和坚定的信念等几项心理基本素质的自然表达。只有热爱生活、热爱客户、热爱自己工作的人，才能拥有那种优雅、安静、优雅的微笑服务，持续而永久。

同时，对于如何做好克服也有一些粗浅的看法：

客服是一个对综合技能要求很高的工作，所以对客服人员的要求也很高。一名优秀的客服人员应该具备以下基本素质：

1、努力了解客户需求，积极帮助客户解决问题。

2、有良好的个人修养和较高的知识水平，了解我公司的产品，熟悉业务流程。

3、个人沟通潜力好，口头表达潜力好，对人有礼貌，知道什么时候什么地方处理什么样的情况适合用什么语言表达，知道必要的关系处理，或者有丰富的处理经验，有必要的人格力量，有良好的第一印象给客户信任。

4、思维灵活，现场应变潜力好，能够利用现场条件立即解决

问题。

5、外表整洁大方，言行得体。

6、良好的工作态度，热情、主动，能及时为客户服务，不计个人得失。

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，这些错误一点一点的改变，以致现在都没有出现这类的错误。最常见的错误莫过于发错货、填错快递单号，衣服质量不过关，这写错误基本上是每个淘宝客服都会犯的错误，这些问题会直接影响到公司、个人以及客人的情绪等等的问题，所以我们在做任何事情的时候都要仔细认真，虽然这些问题还是存在，不过经过我们不屑的努力把这种几率降到最低，争取不会出现这些问题。

第接触库房的时候发现库房也是一个中心点，挽留客人的心一部分都是属于库房的，做库房主管也是一个艰难的职务，第打快递单子，第发货检查衣服质量，衣服的质量很重要，稍有点瑕疵，我们就惨了，天下之大，什么样的客人都有，把衣服的质量检查合格，做到万无一失，这样才能保证老顾客的回头率，库房第二大任务就是随时检查库存，这一点做的不好，我们会流失很多客人的，有些客人就是喜欢这款的，没有他也就不要了，有的客人比较随和换别的颜色和款式，但是客人心里怎么想的我们也无从猜测，也许从这里就流失了许多的回头客了，在库房这一方面呢，整理库存随时更新，检查质量，确保万无一失，这就是库房不能有丝毫的差异。

第整理库存，发现这真的是一个消耗体力的活，我来这体会到了太多了第，我真诚的谢谢你们给予的机会和细心的教导，第在网上看衣服，第和客人沟通，第熟悉各种衣服的面料，第了解衣服的不同款式，第给客人打电话，第犯错，第查货、发货，第推销产品，第学会在网上买宝贝，第了解快递公司，第听到这么多地方的名字，还有第做饭，嘿嘿，太多太多的第，真的发现我学到不少东西呢，把我所学到的都收归己用，我从来都不会敏感我没有接触过的东西，我喜欢挑战自己，越是新鲜的事物，我越是感兴趣，越是想去尝试，纵然自己一点也不会，也不了解，失败了也不后悔，"失败是成功之母"人不可能是就成功的，靠很多的磨难，坚强的意志以及积极进取的心，一定就会成功的，"不放弃，不退缩，不半途而废，坚持到底，相信自己"做为我的座右铭，一直告诫着自己，我们同事之间都合理分工，在繁忙的时候，也积极得互帮互助，我们都是非常要好的朋友，在这样一个和谐愉悦的环境中工作，真的是一件很开心的事情。

入职半个月以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。

淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。

再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。

首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。

习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。以下是本人售前工作中的一些旺旺聊天记录：（略）

其次本人理解的售中是指客户下单成交到发货这一整个环节。售中包括检查货物，发货，物流跟进等。检查货物时本人一直坚持认真细心对待，否则顾客收到瑕疵货物时造成纠纷，给双方带来不必要的损失和麻烦。其次到发货，本人在半个月的工作中，在这一环节中犯了不少错误，具体在错发快递

公司，错发颜，还有少发数上。这些都是个人的疏忽造成的。

由于是第一次接触这样的问题，本人没有做到采取适当的措施去补救，给公司还有领导造成了不必要的麻烦和经济上的损失，本人深表歉意。通过经历这些问题，本人学会了在错误犯下后，在保证公司利益的前提下，必须去积极想办法尽量补救，把损失降到最低，而不是束手无策坐以待毙。同时本人也总结到可以通过以下方法去避免此类错误的再次发生：

a. 在工作中必须保持高度认真专心的态度，做事不分心。

b. 发货时首先查看有无备注内容。

c. 查看顾客拍下的宝贝图片及颜色是否对应文字属性描述的内容

d. 在发货与物流页面确认买家有没有留言等

e. 在发货页面第一步信息栏内再次确认客人拍下的宝贝数量颜色，及有无

留言等信息，最后确认打包发货。

通过以上几种途径综合起来可以有效避免相关错误的发生。

在售后环节中，主要是对客户的维护，处理相关纠纷和退换货等问题。在退货中，如何与客户做好沟通，充分照顾亲们的感受，让亲们心平气和的和我们谈，把问题解决，并且杜绝有损我们公司形象的事情的发生，又要做到如何维护公司的利益把损失降到最低是我们必须努力做到。以下是本人在处理退货退款方面和客户们沟通的旺旺记录：

提示，物流跟进，解决客户咨询的相关问题等等，在此不一一列举。通过这次阶段性的工作总结，让自己更加清楚自己

工作的职责，吸取经验教训，为今后更好的工作提供参考，以保证在今后的可以不断去提高自己的能力，不断取得进步。同时有哪里需要批评指出的地方也希望领导能帮助提出，本人一定会谦虚改过。

5月份工作总结

1、新员工的培训已完成。

2、值日改为每天轮换，值日表与值班表已做好，大家都比较自觉。

3、中差评交由张晓宇负责，解决的比较好，但部分中差评还是未能解决。

4、新员工对商品有了基本的了解，发帖、设置秒杀都已熟悉

5、迪佳商品价格已修改完毕。

6、需要分装的鱼线、饵料、珠珠等已基本完成。

7、本月出现请假后夜班无人值班现象，

8、备注不及时，运费计算不准备，进货数量不对。

9、本月存在迟到现象，以后请尽量避免此类情况出现。

10、海峡发帖不及时，已做出相应的处罚。

11、4月30号全体出游，五一休假已安排好。

12、本月生效中评5个，差评10个

13、四月份每人任务2万，目标3万，均已超额完成任务。

14、四月份总业绩134755元。

本月

1、本月任务每人四万，目标为五万。

2、海峡发帖数量增加，标题新颖，有吸引力，增加流量

3、员工考核7号进行。

4、把中差评放在首要位置。

5、带好新员工尽快可以独立操作。

5、每周按时召开运营部会议，拿出好的营销。

6、监督好卫生以及评价等工作。

7、提升店铺浏览量，提升5月份业绩。

8、5月份安排时间进行盘点，让新员工熟悉产品。

9、对于学习计划毫不松懈，每周抽时间学习。

入职一年以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物

建议，更完善的解答客户的疑问。

本人在这一年的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。

下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

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。

新的顾客需要花费大量的时间和精力才能促成交易，但是老顾客就不一样，因为他们了解我们的服务和产品，所以只要

有他们满意的，那么他们不需要多询问，就会自助购物了。因此，维护老客户是我们的一项重要任务。淘宝网近几年的不断改版，也为卖家提供了很多新的功能，其中也注意到维护老客户的重要性，所以特别推出了软件给卖家实用，让卖家能轻松地利用淘宝工具联络买家并增加和买家的感情。

1。群发消息。

不仅是买卖双方联系并交流问题的工具，也是卖家和买家联络感情的重要工具之一。利用可以把买家们分组添加为联系人，也可以群发消息给买家，如果有新货到或者什么促销活动等信息，那么的群发功能就可以迅速地通知买家们。

2。发送站内信。

通过站内信随时通知买家关于店铺的更新情况也是联络买家的方式。站内信是淘宝网类似于发送邮件的功能，我们可以通过站内信在特别的节日或者在买家生日当天送上祝福，这会让买家感受到我们的贴心，既增进了卖家和买家之间的感情，同时也会让买家一直支持我们的店铺。如果买卖双方都不愿意走近一步，那么双方之间可能仅仅保持纯粹的买卖关系。但是如果我们很热情，而且会努力亲近买家并和买家做朋友，那么相信双方会不只限于买卖关系，而且买家会一直支持我们的。

3。网店版。

网店版是卖家的好助手，三星以上等级的卖家便可以开通网店版，网店版相对于普通版，有很多功能可以帮助卖家更好地管理店铺、整理宝贝和联络买家。通过客户页面可以查看买家的购买数量和金额等情况，有助于卖家跟买家的联系。面颊可以设置给予买家的优惠额度等，还可以查看买家的交易情况、交易比数和金额等。

4。手机短信。

手机是大多数人都使用的通信工具，手机也有群发功能，我们可以在平时积累买家的电话号码，把每个买家的名字和喜好以及生日等信息记录下来，然后在买家生日的时候送上一条祝福信息，或者在买家第二次购买的时候，根据买家的喜好来给买家发信息。相信贴心的服务，肯定会让顾客很感动，从而让他们成为店铺的忠实顾客。

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。

一、勤奋学习，与时俱进

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。

二、立足本职

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__年的目标。

一、工作目标

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，要经常保护联系，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。

二、自我方面目标

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！

电商客服年终工作述职报告篇三

尊敬的领导：

来到xx工作已经x年整了，之前对快递一直不了解，从一无所知到了解什么是快递，我不断学习业务知识，了解企业文化，熟悉规章制度，并逐步胜任日常工作。这些都要感谢领导和同事们给予我的大力支持，关心和帮助、使我能够很快地融入团队，做好本职工作。

客服部是我们公司的窗口，是与顾客之间的纽带和桥梁，每天的主要工作是负责接收客户下单，帮助客户查询、催件，这就要求我不仅要有全面的专业知识还要熟悉业务员片区，

快件中转路由，并且也与各部门也要保持紧密的联系，以确保快件信息的急时性、准确性，更好的能够为每位客户的服务。

做一名合格的客服首先必须做到认真负责，耐心倾听，优质的服务才能带给客户温馨的感受。面对客户，我是这样做的：

当到达旺季时，快递时效会比平时慢，有时候一些很急得件，往往不能按时到达，客户在查询时会很着急，情绪很激动，什么难听说什么，仔细换位思考一下，如果是自己的件没有到，也会很生气，很多时候顾客也只是想发泄一下，我们要做的是先学会耐心倾听和安抚顾客的情绪，尽量在第一时间解决顾客反映的问题，拿出百分之一百的耐心去给客户解释去分析原因。

有时候往往接到一个棘手的快件，还没有处理好，又接到另外一个工作，面对这种情况往往心情会比较烦燥，但我们仍然要耐住性子，不急不躁的去解决问题。待事情过后我们客服部也会经常交流，总结经验，这样一来可以放松自己，缓和一下情绪，二来可以让其他客服知道，并做好准备，以便自己不在，其他人也可以知道怎么样去处理棘手的事情。

面对客户查件，我往往凭借经验告诉客户大概几天能够到达，但有一些客户仍然不满意，这时候我就先登记上收件人信息，查询一下对方公司，虽然查询结果和之前告诉客户的是一样的，但这时客户往往比较能接受，因为客户也知道你已经帮忙他查询了，而不是凭经验告知。

对于客户咨询的问题，或者对我们公司的一些建议、投诉，做好登记工作。对于解决不了的事情，可以告知客户，会向上级经理反映，安抚其情绪，做好登记，让客户知道如果有什么问题，可以第一时间想到联系客服解决。

为了培养新人，保证工作正常有效地完成，每个人都学会了

国际件，怎样查询三字代码、偏远查询。

回想在过去一年的工作当中，工作中需要自己改进和不断学习的地方还是有很多，下面根据自己的工作还需要做一下努力：

1、努力学习物流知识，掌握客服技巧，多与其他公司客服沟通，增加人脉，更好的为公司和客户服务。

2、我有一次将国际件dhl和tnt地址互相寄反，经过此事，以后在做任何事我要更加认真仔细，做到准确无误。

3、在打印公司材料上，要多加强自身学习，拓宽知识面，增加词汇量，以便跟得上领导的思路。

来到公司这x年中，看到公司不断投入建设，扩大公司规模，我只有不断学习，才能跟得上公司的步伐。因自身业务知识和经验不足，能力有待提高，要拓宽业务知识，积累经验，以真诚服务让客户信赖，争取取得更大进步。

最后，希望我们公司再创辉煌。

谢谢大家！

电商客服年终工作述职报告篇四

尊敬的领导：

20xx年x月怀着满腔热血来到xx商场客服部门任职，在新的环境新的岗位工作一年了。在xx年x月承蒙领导厚爱升职为客服部主管。今天我的述职报告主要对20xx年工作的总结和自己对20xx年客服部工作的展望。

一、岗位认知

我深知来到一个新的环境，走上新的岗位，一切都要从头做起，要熟知自己的岗位职责，了解自己所在公司的企业文化。在主管的关心、同事的帮助以及公司的培训中，我了解到了自己作为一名最基层的员工，在维护好顾客利益的同时，也要树立公司的正面形象。

二、工作情况

在各位同事的关心爱护、主管的支持帮助下，我较快的融入到了这个新的环境，进入了自己的新角色——总台与播音客服人员□x个多月后任部门安排从总服务台调往贵宾厅任职。贵宾厅与播音室的主要工作：

1□vip会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

2、接待客户投诉(前台投诉和电话投诉)。

3、会员积分兑换。

4、办理免单。

5、配合企划部完成每一期的赠礼活动。

6、播音室日常工作。

三、岗位职责

1、注重部门礼仪礼貌，提供公司良好的外部形象。

2、维持良好的服务秩序，提供优质的顾客服务。

3、做好顾客投诉与接待工作。

4、配合公司完成每一次的活动任务。

四、问题与不足

1、早晚班交接还是会发现不到位。

2、楼层电话簿品牌登记不完善。

3、客服人员对于商场知识偏薄弱，例如接待简单客诉时候都要依赖楼层主管。

4、总服务台和贵宾厅知识本内部员工都了解的不够透彻。

5、员工依赖性强，小问题都要依赖主管出面处理。例如电脑故障。

6、个别员工自律能力差。

五、个人建议

1、严格管理员工在岗纪律，整顿部门工作纪律。

2、加强各部门的沟通协作，以保证柜台进，撤柜能够及时更改品牌电话簿

3、对员工进行小型部门内独立业务培训，如接待投诉流程，退换货流程等等(包括播音室)。

述职人□xx

20xx年x月x日

文档为doc格式

电商客服年终工作述职报告篇五

尊敬的领导：

20xx年x月怀着满腔热血来到xx商场客服部门任职，在新的环境新的岗位工作一年了。在xx年x月承蒙领导厚爱升职为客服部主管。今天我的述职报告主要对20xx年工作的总结和自己对20xx年客服部工作的展望。

我深知来到一个新的环境，走上新的岗位，一切都要从头做起，要熟知自己的岗位职责，了解自己所在公司的企业文化。在主管的关心、同事的帮助以及公司的培训中，我了解到了自己作为一名最基层的员工，在维护好顾客利益的同时，也要树立公司的正面形象。

在各位同事的关心爱护、主管的支持帮助下，我较快的融入到了这个新的环境，进入了自己的新角色——总台与播音客服人员□x个多月后任部门安排从总服务台调往贵宾厅任职。贵宾厅与播音室的主要工作：

1□vip会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

2、接待客户投诉（前台投诉和电话投诉）。

3、会员积分兑换。

4、办理免单。

5、配合企划部完成每一期的赠礼活动。

6、播音室日常工作。

1、注重部门礼仪礼貌，提供公司良好的外部形象。

2、维持良好的服务秩序，提供优质的’顾客服务。

3、做好顾客投诉与接待工作。

4、配合公司完成每一次的活动任务。

1、早晚班交接还是会发现不到位。

2、楼层电话簿品牌登记不完善。

3、客服人员对于商场知识偏薄弱，例如接待简单客诉时候都要依赖楼层主管。

4、总服务台和贵宾厅知识本内部员工都了解的不够透彻。

5、员工依赖性强，小问题都要依赖主管出面处理。例如电脑故障。

1、严格管理员工在岗纪律，整顿部门工作纪律。

2、加强各部门的沟通协作，以保证柜台进，撤柜能够及时更改品牌电话簿

3、对员工进行小型部门内独立业务培训，如接待投诉流程，退换货流程等等（包括播音室）。

电商客服年终工作述职报告篇六

尊敬的领导：

来到xx工作已经x年整了，之前对快递一直不了解，从一无所知到了解什么是快递，我不断学习业务知识，了解企业文化，熟悉规章制度，并逐步胜任日常工作。这些都要感谢领导和同事们给予我的大力支持,关心和帮助.使我能够很快地融入

团队，做好本职工作。

客服部是我们公司的窗口，是与顾客之间的纽带和桥梁，每天的主要工作是负责接收客户下单，帮助客户查询、催件，这就要求我不仅要有全面的专业知识还要熟悉业务员片区，快件中转路由，并且也与各部门也要保持紧密的联系，以确保快件信息的急时性、准确性，更好的能够为每位客户的服务。

做一名合格的`客服首先必须做到认真负责，耐心倾听，优质的服务才能带给客户温馨的感受。面对客户，我是这样做的：

1、采取换位思考，多站在对方的立场想想

当到达旺季时，快递时效会比平时慢，有时候一些很急得件，往往不能按时到达，客户在查询时会很着急，情绪很激动，什么难听说什么，仔细换位思考一下，如果是自己的件没有到，也会很生气，很多时候顾客也只是想发泄一下，我们要做的是先学会耐心倾听和安抚顾客的情绪，尽量在第一时间解决顾客反映的问题，拿出百分之一百的耐心去给客户解释去分析原因。

2、调整心态

有时候往往接到一个棘手的快件，还没有处理好，又接到另外一个工作，面对这种情况往往心情会比较烦燥，但我们仍然要耐住性子，不急不躁的去解决问题。待事情过后我们客服部也会经常交流，总结经验，这样一来可以放松自己，缓和一下情绪，二来可以让其他客服知道，并做好准备，以便自己不在，其他人也可以知道怎么样去处理棘手的事情。

3、注意说话技巧，不能激化矛盾

面对客户查件，我往往凭借经验告诉客户大概几天能够到达，

但有一些客户仍然不满意，这时候我就先登记上收件人信息，查询一下对方公司，虽然查询结果和之前告诉客户的是一样的，但这时客户往往比较能接受，因为客户也知道你已经帮忙他查询了，而不是凭经验告知。

4，有问题及时反馈

对于客户咨询的问题，或者对我们公司的一些建议、投诉，做好登记工作。对于解决不了的事情，可以告知客户，会向上级经理反映，安抚其情绪，做好登记，让客户知道如果有什么问题，可以第一时间想到联系客服解决。

为了培养新人，保证工作正常有效地完成，每个人都学会了国际件，怎样查询三字代码、偏远查询。

回想在过去一年的工作当中，工作中需要自己改进和不断学习的地方还是有很多，下面根据自己的工作还需要做一下努力：

1.努力学习物流知识，掌握客服技巧，多与其他公司客服沟通，增加人脉，更好的为公司和客户服务。

2.我有一次将国际件dhl和tnt地址互相寄反，经过此事，以后在做任何事我要更加认真仔细，做到准确无误。

3、在打印公司材料上，要多加强自身学习，拓宽知识面，增加词汇量，以便跟得上领导的思路。

来到公司这x年中，看到公司不断投入建设，扩大公司规模，我只有不断学习，才能跟得上公司的步伐。因自身业务知识和经验不足，能力有待提高，要拓宽业务知识，积累经验，以真诚服务让客户信赖，争取取得更大进步。

最后，希望我们公司再创辉煌。

谢谢大家！

述职人□xx

20xx年x月x日